

2024-08-08

## Encuesta ubica en nivel de excelente la calidad del servicio del IECM

Autor: Redacción

Género: Nota Informativa

<https://www.la-prensa.com.mx/metropoli/encuesta-ubica-en-nivel-de-excelente-la-calidad-del-servicio-del-iecm-12367789.html>

El Instituto Electoral de la Ciudad de México (IECM), como parte de la certificación de la Norma ISO TS 54001:2019, efectúa un monitoreo permanente del nivel de satisfacción ciudadana respecto a la prestación de sus servicios.

Resulta que, en el primer semestre del año, se aplicaron tres mil 999 encuestas, de las cuales dos mil 908 fueron en formato físico y mil 91 en digital.

De acuerdo con los resultados, el 97 por ciento de las personas que contestaron la encuesta, como ciudadanía en general, integrantes de Comisiones de Participación Ciudadana (Copacos), personas servidoras públicas y organizaciones ciudadanas, consideró que fue excelente la calidad del servicio recibido en los 33 órganos desconcentrados del IECM; en tanto que el 3 por ciento restante opinó resultó regular.

Por lo que hace a los servicios solicitados con mayor frecuencia por parte de la ciudadanía, destacan las solicitudes de información, con 1 258 casos; capacitación, con 1 089, y seguimiento a las COPACOS, con 574.

La Norma ISO TS 54001:2019 es un estándar internacional aplicable a organizaciones electorales para todos los niveles de gobierno, y busca asegurar que los procesos electorales otorguen a la ciudadanía, candidaturas, organizaciones políticas y otras partes electorales interesadas, servicios óptimos.

Dicha Norma es la base del Sistema de Gestión de Calidad Electoral, una herramienta de administración de procesos que le permite al IECM planear, ejecutar y controlar los procesos electorales, los mecanismos de participación ciudadana y las actividades de fomento a la educación cívica, asegurando altos estándares de calidad en la prestación de dichos servicios.

Un requisito de la Norma ISO TS 54001:2019 es la satisfacción al cliente, y por ello el IECM implementó la Encuesta de Necesidades y Satisfacción del Servicio, con el objetivo de recabar y evaluar la percepción de la ciudadanía y personas usuarias que reciben atención en sus 33 Direcciones Distritales.

Disponible en: Spotify, Apple Podcasts, Deezer y Amazon Music