



ENCUESTAS DE OPINIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS PERIODO ENERO – DICIEMBRE 2019

ESTADO	% PROMEDIO
AGUASCALIENTES	85
BAJA CALIFORNIA	91
BAJA CALIFORNIA SUR	92
CAMPECHE	81
CHIAPAS	83
CHIHUAHUA	83
COAHUILA	82
COLIMA	96
CIUDAD DE MÉXICO	97
DURANGO	91
GUANAJUATO	90
GUERRERO	90
HIDALGO	91
JALISCO	87
MEXICO	82
MICHOACAN	83
MORELOS	82
NAYARIT	89
NUEVO LEON	95
OAXACA	81
PUEBLA	76
QUERETARO	87
QUINTANA ROO	63
SAN LUIS POTOSI	65
SINALOA	80
SONORA	76
TABASCO	78
TAMAULIPAS	60
TLAXCALA	88
VERACRUZ	80
YUCATAN	
ZACATECAS	89

Los atributos evaluados en las encuestas de satisfacción del usuario son:

- Tiempo de espera.
- Atención Personal
- Calidad de Información
- Calidad en la Atención
- Solicitud de Gratificación
- Solicitud de Requisitos Adicionales
- Instalaciones
- Servicio de Mensajes SMS

84

