



ENCUESTAS DE OPINIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS PERIODO ENERO -MARZO 2020

ESTADO	% PROMEDIO
AGUASCALIENTES	85.00
BAJA CALIFORNIA	100.00
BAJA CALIFORNIA SUR	86.67
CAMPECHE	80.00
CHIAPAS	76.67
CHIHUAHUA	80.00
COAHUILA	76.67
COLIMA	93.33
CIUDAD DE MÉXICO	
DURANGO	80.00
GUANAJUATO	40.00
GUERRERO	
HIDALGO	93.33
JALISCO	83.33
MEXICO	
MICHOACAN	76.67
MORELOS	80.00
NAYARIT	93.33
NUEVO LEON	
OAXACA	80.00
PUEBLA	83.33
QUERETARO	83.33
QUINTANA ROO	55.00
SAN LUIS POTOSI	
SINALOA	
SONORA	93.33
TABASCO	80.00
TAMAULIPAS	76.67
TLAXCALA	83.33
VERACRUZ	
YUCATAN	
ZACATECAS	93.33
PROMEDIO	81.39

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