

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
SUBSECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
UNIDAD DE POLÍTICAS DE MEJORA DE LA GESTIÓN PÚBLICA

OCTAVA EVALUACIÓN
CIUDADANA DEL SERVICIO
2014

INFORME DE RESULTADOS

Tabla de contenido

1	ANTECEDENTES.....	4
2	CARACTERÍSTICAS DE LA EVALUACIÓN.....	5
2.1	Objetivo de la Evaluación.....	5
2.1.1	Objetivos específicos.....	5
2.2	Alcance.....	5
2.3	Atributos evaluados.....	5
2.4	Recomendaciones ciudadanas.....	6
2.5	Periodo de aplicación.....	6
2.6	Mecanismos y canales de aplicación.....	7
3	RESULTADOS OBTENIDOS.....	8
3.1	Demográficos.....	8
3.2	Canales.....	8
3.3	Evaluación a los atributos de satisfacción.....	9
3.3.1	Promedio en cada modalidad de aplicación y global.....	9
3.3.2	Promedio por sector.....	10
3.3.3	Promedio por institución y trámite.....	10
3.4	Participación y sugerencias ciudadanas.....	10
3.4.1	Muestra seleccionada.....	10
3.4.2	Incidencia por sector.....	11
3.4.3	Incidencia por institución.....	12
3.5	Percepción de Discriminación.....	12
3.5.1	Muestra seleccionada.....	12
3.5.2	Causas de discriminación.....	12
3.5.3	Incidencia por Sector.....	13

4	TENDENCIAS EN LAS MEDICIONES	14
4.1	Trámites con número de encuestas y promedio global más alto	14
4.2	Encuestas aplicadas y mejores promedios por Sector.	15
4.2.1	Sector Económico.....	15
4.2.2	Sector Desarrollo Social y Recursos Renovables.....	16
4.2.3	Sector Educación y Cultura	17
4.2.4	Energía	18
4.2.5	Hacienda	19
4.2.6	Salud, Trabajo y Previsión Social.....	20
4.2.7	Seguridad Nacional.....	21
4.3	Trámites mejor evaluados en la 7ª y 8ª encuestas.....	22
4.4	Trámites con calificaciones bajas en la 8ª encuesta.....	23

1 ANTECEDENTES

Desde 2010 la Secretaría de la Función Pública (SFP), a través de la Unidad de Políticas de Mejora de la Gestión Pública, se dio a la tarea de identificar los trámites y servicios federales de alto impacto para la ciudadanía o la economía, considerando que cumplen alguno de los siguientes criterios:

1. *Tiempos de respuesta elevados. La gestión del trámite rebasa los tiempos legales establecidos.*
2. *Elevado costo. Los trámites o servicios más costosos para los ciudadanos, derivado del pago de derechos, de la información, documentos o estudios anexos que se tengan que presentar, del plazo de resolución y de otros costos asociados a su presentación.*
3. *Elevado número de quejas y sugerencias del servicio, así como de atenciones inmediatas.*
4. *Bajas calificaciones, ya sea por parte de los usuarios al término del trámite o servicio o a través de verificaciones (en caso de que se cuente con la información).*
5. *Alta demanda ciudadana. Los trámites o servicios más realizados por los ciudadanos.*
6. *Impacto en una o varias actividades económicas. Trámites o servicios que tienen un efecto significativo en una o varias áreas de la actividad económica.*

El mecanismo de participación proporciona información sobre la percepción que tiene la ciudadanía de los Trámites y Servicios a través de 6 atributos: Trato, Información, Instalaciones, Satisfacción, Honestidad y Discriminación.

Mediante este ejercicio periódico la SFP contribuye a fortalecer distintas estrategias y líneas de acción del **Programa para un Gobierno Cercano y Moderno**, las que se enmarcan en los objetivos de *Mejorar la gestión pública gubernamental* y de *Impulsar un gobierno abierto que fomente la rendición de cuentas en la APF*.

En este marco de trabajo las Áreas de Auditoría para Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública de los Órganos Internos de Control contribuyen con la *promoción institucional* y con el *despliegue de las acciones* requeridas para instrumentar el mecanismo de participación ciudadana.

2 CARACTERÍSTICAS DE LA EVALUACIÓN

2.1 Objetivo de la Evaluación

Parametrizar la satisfacción de los ciudadanos usuarios de los trámites y servicios federales.

2.1.1 Objetivos específicos

- 1) Evaluar la satisfacción de los usuarios de los trámites y servicios de alto impacto.
- 2) Captar recomendaciones ciudadanas para la mejora de los trámites.

2.2 Alcance

La presente evaluación consideró Trámites y Servicios de Alto Impacto (TYSAI) de 90 instituciones gubernamentales, correspondientes a los siguientes sectores:

- Desarrollo Económico
- Desarrollo Social y Recursos Renovables
- Educación y Cultura
- Energía
- Hacienda
- Salud, Trabajo y Previsión Social
- Seguridad Nacional

2.3 Atributos evaluados

Los atributos de satisfacción ciudadana que se revisaron en esta evaluación fueron:

1. **Información.**- Describe la oportunidad, claridad y certeza de la información para realizar el trámite.
2. **Trato.**- Implica la interacción respetuosa y cordial entre el servidor público y el usuario.
3. **Instalaciones.**- Comprende la infraestructura, señalamientos, oficinas, etc. en las que se proporciona el servicio.
4. **Honestidad.**- Alude a la legalidad y ética con la que el servidor público atiende al usuario.
5. **Satisfacción.**- Se refiere a cumplir las necesidades y expectativas del usuario del servicio.
6. **Discriminación.** Se entiende la distinción, restricción o exclusión motivada por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condición de salud, religión, opinión, preferencia sexual, estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

Si en el reactivo que evalúa el atributo “Discriminación”, el encuestado respondía afirmativamente, se solicitó señalar la causa posible de tal situación, a partir de la siguiente relación:

- Por ser una persona adulta mayor
- Por ser afrodescendiente
- Por mis creencias religiosas
- Por mi grupo étnico
- Por ser migrante
- Por ser hombre
- Por ser mujer
- Por ser una persona con discapacidad
- Por ser una persona que vive con VIH o tener SIDA
- Por mi preferencia sexual
- Por ser joven
- Por ser una persona trabajadora del hogar
- Por mis ideas políticas
- Otra

2.4 Recomendaciones ciudadanas

De manera complementaria, se solicitó a los participantes seleccionar propuestas o sugerencias de mejora del trámite, a partir del siguiente listado:

- Que no se tarden tanto tiempo
- Ampliar los horarios de servicios
- No pidan tantos requisitos
- Que el trámite se realice por internet
- Que una sola persona me atienda y resuelva
- Que capaciten al personal para eliminar los errores
- Que alguien soluciones las quejas
- Personal más amable
- Que la información sea consistente (ventanilla, portal, tríptico)
- Que los formatos sean sencillos

2.5 Periodo de aplicación

La 8ª. Evaluación Ciudadana del Servicio incluye información sistematizada de junio a agosto 2014.

2.6 Mecanismos y canales de aplicación.

El mecanismo utilizado es una encuesta de percepción con 10 preguntas orientadas a coleccionar datos: 7 preguntas sobre atributos descritos, y las mejoras a trámites y servicios, y 3 preguntas dirigidas a conocer información de trámites y servicios relacionados con la actividad empresarial. (Ver Anexos 1 y 2).

Para la aplicación de la encuesta a los ciudadanos usuarios de los trámites, en esta 8ª evaluación, se integraron tres canales o medios de ejecución:

- i. **Presencial.** Organizado y aplicado por los Órganos Internos de Control.
- ii. **Telefónica.** Organizado en su mayoría por los Órganos Internos de Control y, en algunos casos, encabezado directamente por las Instituciones.
- iii. **Internet,** a través del portal www.tramitefacil.gob.mx que administra la SFP, y de otras herramientas informáticas en algunas de las dependencias que participaron.

3 RESULTADOS OBTENIDOS

3.1 Demográficos

La proporción de género se resume en la siguiente tabla:

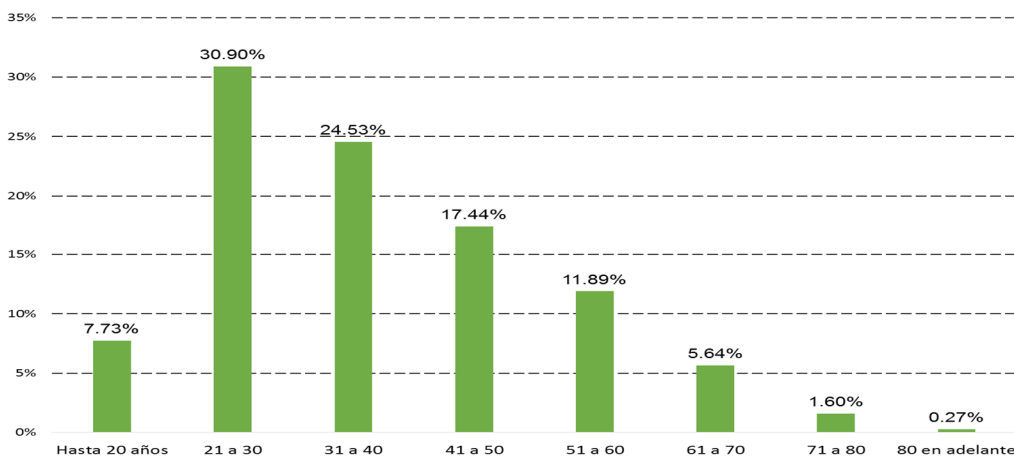
Género	Número de encuestas ^{/1, 2}	Porcentaje
Hombre	61,157	53.29%
Mujer	53,604	46.71%
Total	114,761	100.00%

Notas:

/1 Las encuestas recibidas por internet no consideran el reactivo de género del encuestado.

/2 Las encuestas expuestas son las contestadas, siendo 35,710 encuestas sin el reactivo contestado.

Por lo que respecta a la edad, el 72.87% del universo evaluado presentan la siguiente curva de edades:



En el rango de 21 a 40 años de edad, se concentra el 55.43% del total de encuestados.

Los rangos de edad con mayor nivel de participación están entre los 21 y los 50 años.

3.2 Modalidad y canal de aplicación.

El número total de encuestas recibidas por modalidad de aplicación es el siguiente:

Modalidad de la aplicación	Número de encuestas recibidas	Porcentaje
Internet	23,618	15.70%
Presencial	78,268	52.01%
Vía telefónica	48,585	32.29%
Total general	150,471	100.00%

3.3 Evaluación a los atributos de satisfacción

3.3.1 Promedio en cada modalidad de aplicación y global

Modalidad de aplicación	Número de encuestas	Trato	Información	Instalaciones	Satisfacción	Honestidad	Discriminación	Promedio general
Internet	23,618	8.22	8.66	8.40	9.27	9.22	9.57	8.89
Presencial	78,268	9.34	9.20	8.25	9.52	9.97	9.95	9.37
Vía telefónica	48,585	9.19	8.73	8.51	9.19	9.94	9.85	9.24
Total general 8a.								
Evaluación								
516 trámites	150,471	8.97	8.77	8.49	9.45	9.87	9.83	9.20
90 instituciones								
Total general 7a.								
Evaluación								
477 trámites	93,034	8.7	8.49	8.32	9.32	9.76	9.73	9.03
88 instituciones								

Del análisis anterior podemos decir lo siguiente:

- Respecto de la 7ª. evaluación ciudadana, se incrementaron **39** trámites, ampliándose el alcance en 8 instituciones y 57,437 encuestas, lo que representa la siguiente variación:

Instituciones	Trámites	Encuestas
+8	+39	+57,437

- Respecto a los resultados obtenidos para los atributos y en el promedio general se observa la siguiente variación respecto a la anterior evaluación:

ATRIBUTOS EVALUADOS						Promedio general
Trato	Información	Instalaciones	Satisfacción	Honestidad	Discriminación	
+0.27	+0.28	+0.17	+0.13	+0.11	+0.10	+0.17

La anterior variación es derivada de:

- Mayor impulso que las Áreas de Mejora de los OIC han dado a este mecanismo de participación ciudadana:
 - Con una *promoción continua* con las áreas dueñas de los trámites, al realizar ejercicios bimestrales de análisis.
 - Con *mayor alcance en la operación*, por ejemplo: el CONALEP, que desplegó esta evaluación en diversos planteles del interior de la República.
- La incorporación de *mayores servicios electrónicos* de la encuesta de satisfacción en los procesos de los trámites. En casos como SFP, SESNSP, SEGOB.
- El *aumento del contacto con los usuarios*, el explotar de forma sistemática los datos institucionales para aumentar el contacto con los ciudadanos. Tal es el caso del CONACYT que operó una campaña nacional con sus usuarios.

3.3.2 Promedio por sector

El promedio global más alto (9.51) se obtuvo en el sector Hacienda, en contraste, el menor calculado está en el sector Salud, Trabajo y Previsión Social (8.82), tal como se detalla en la siguiente tabla.

Sector	Encuestas recibidas	Participación	Trato	Información	Instalaciones	Satisfacción	Honestidad	Discriminación	Promedio General
DESARROLLO ECONÓMICO	14,893	9.90%	9.16	9.05	8.64	9.78	9.95	9.96	9.42
DESARROLLO SOCIAL Y RECURSOS RENOVABLES	15,237	10.13%	8.94	8.80	8.38	9.87	9.95	9.92	9.31
EDUCACION Y CULTURA	46,731	31.06%	8.84	8.39	8.31	9.25	9.74	9.80	9.05
ENERGÍA	12,416	8.25%	9.32	9.12	9.06	8.96	9.93	9.90	9.38
HACIENDA	18,211	12.10%	9.31	9.13	8.83	9.85	9.98	9.96	9.51
SALUD, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	17,357	11.54%	8.24	8.09	7.91	9.01	9.94	9.73	8.82
SEGURIDAD NACIONAL	25,626	17.03%	9.37	9.33	8.68	9.62	9.83	9.75	9.43
Total general	150,471	100.00%	8.97	8.77	8.49	9.45	9.87	9.83	9.20

3.3.3 Promedio por institución y trámite

La tabla 2 del Anexo 3 comprende los resultados para los 516 trámites y servicios correspondientes a 90 instituciones participantes en la 8ª evaluación ciudadana; presentando para cada uno de ellos los promedios generales obtenidos en los 6 atributos evaluados, así como el promedio global.

3.4 Participación y sugerencias ciudadanas

3.4.1 Muestra seleccionada

En la 8ª evaluación ciudadana las tres sugerencias de mejora más referidas fueron:

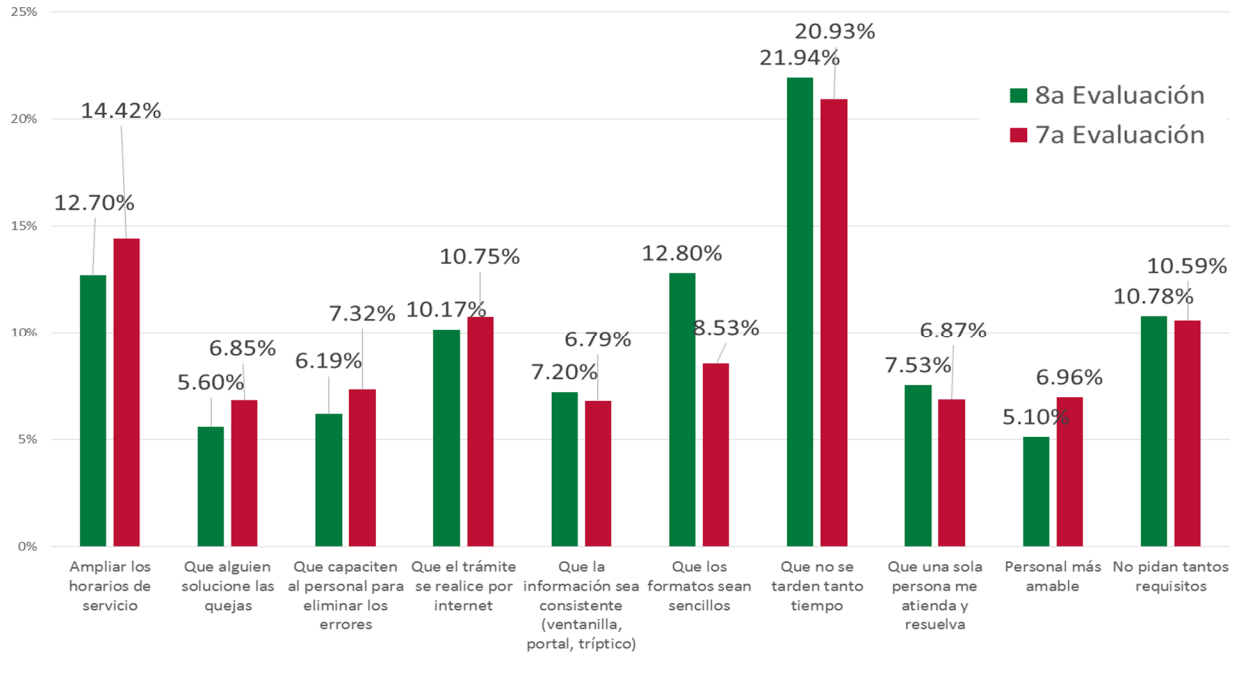
- “Que no se tarden tanto tiempo”. 34,436 participaciones
- “Que los formatos sean sencillos”. 20, 088 participaciones
- “Ampliar los horarios de servicio”. 11,356 participaciones

Respecto de la anterior evaluación, en la siguiente tabla se muestra la variación entre las 5 principales sugerencias de mejora:

Sugerencias de mejora	Solicitudes	%
Que no se tarden tanto tiempo	34,436	21.94%
Que los formatos sean sencillos	20,088	12.80%
Ampliar los horarios de servicio	19,945	12.70%
No pidan tantos requisitos	16,922	10.77%
Que el trámite se realice por internet	15,962	10.16%

Sugerencias de mejora	Solicitudes	%
Que no se tarden tanto tiempo	23,280	20.93%
Ampliar los horarios de servicio	16,415	14.42%
Que el trámite se realice por internet	12,241	10.75%
No pidan tantos requisitos	12,056	10.59%
Que los formatos sean sencillos	9,714	8.53%

La siguiente gráfica muestra los niveles de participación en las diez categorías de sugerencias de mejora:



3.4.2 Incidencia por sector

En la siguiente tabla organizada por sector productivo, se presenta el número de participaciones registradas para las sugerencias de mejora y se destacan en verde las más demandadas:

Sector	Encuestas recibidas	Participación	Ampliar los horarios de servicio	Que el trámite se realice por internet	Que los formatos sean sencillos	Que no se tarden tanto tiempo	No pidan tantos requisitos	Total
DESARROLLO ECONÓMICO	14893	9.90%	1895	1483	1111	2874	1532	8895
DESARROLLO SOCIAL Y RECURSOS RENOVABLES	15237	10.13%	1734	1221	1900	3615	2650	11120
EDUCACION Y CULTURA	46731	31.06%	10122	8794	13852	16619	8617	58004
ENERGÍA	12416	8.25%	245	43	139	483	180	1090
HACIENDA	18211	12.10%	2326	1593	1132	3110	1181	9342
SALUD, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	17357	11.54%	2216	1454	1080	5667	1695	12112
SEGURIDAD NACIONAL	25626	17.03%	1407	1374	874	2068	1067	6790
Total general	150471	100.00%	19945	15962	20088	34436	16922	

En la tabla 2 del anexo 4 se presenta el detalle de participaciones por sector.

3.4.3 Incidencia por institución

La tabla 1 del anexo 4 comprende la relación de los 516 trámites correspondientes a 90 instituciones, considerados en la 8ª evaluación ciudadana del servicio y concentra, para cada uno de ellos, el número de sugerencias de mejora seleccionadas en cada opción propuesta.

3.5 Percepción de Discriminación.

3.5.1 Muestra seleccionada

Del universo evaluado, 1.55% correspondiente a 2,344 encuestados, contestaron haberse sentido discriminados al realizar un trámite gubernamental o al recibir un servicio público. Para los cuales sólo 1,312 ciudadanos contestaron su género. Véase siguiente tabla.

8ª. Evaluación ciudadana	7ª. Evaluación ciudadana
Universo evaluado	
150,471	93,034
Encuestados que reportaron trato discriminatorio	
1,312 0.87%	829 0.89%
De los cuales, se reportan :	De los cuales, se reportan :
Mujeres: 670 (51.1%)	Mujeres: 358 (43%)
Hombres: 642 (48.9%)	Hombres: 471 (57%)

3.5.2 Causas de discriminación

En la 8ª evaluación ciudadana, 2,344 encuestados reportaron trato discriminatorio y se cuenta con 4,520 registros relativos a las causas de discriminación.

Las tres causas de discriminación que reportaron mayor frecuencia en las modalidades de encuesta presencial y vía telefónica fueron: "Por ser una persona adulta mayor", "Por ser joven", "Por ser mujer".

Podemos decir que las 3 causas de discriminación con mayor incidencia se repiten en las dos últimas evaluaciones ciudadanas, variando únicamente el orden de aparición tal y como se muestra a continuación:

8ª. Evaluación ciudadana

Causa de discriminación	Número
"Por ser una persona adulta mayor"	290
"Por ser joven"	210
"Por ser mujer"	107

7ª. Evaluación ciudadana

Causa de discriminación	Número
"Por ser joven"	242
"Por ser una persona adulta mayor"	135
"Por ser mujer"	86

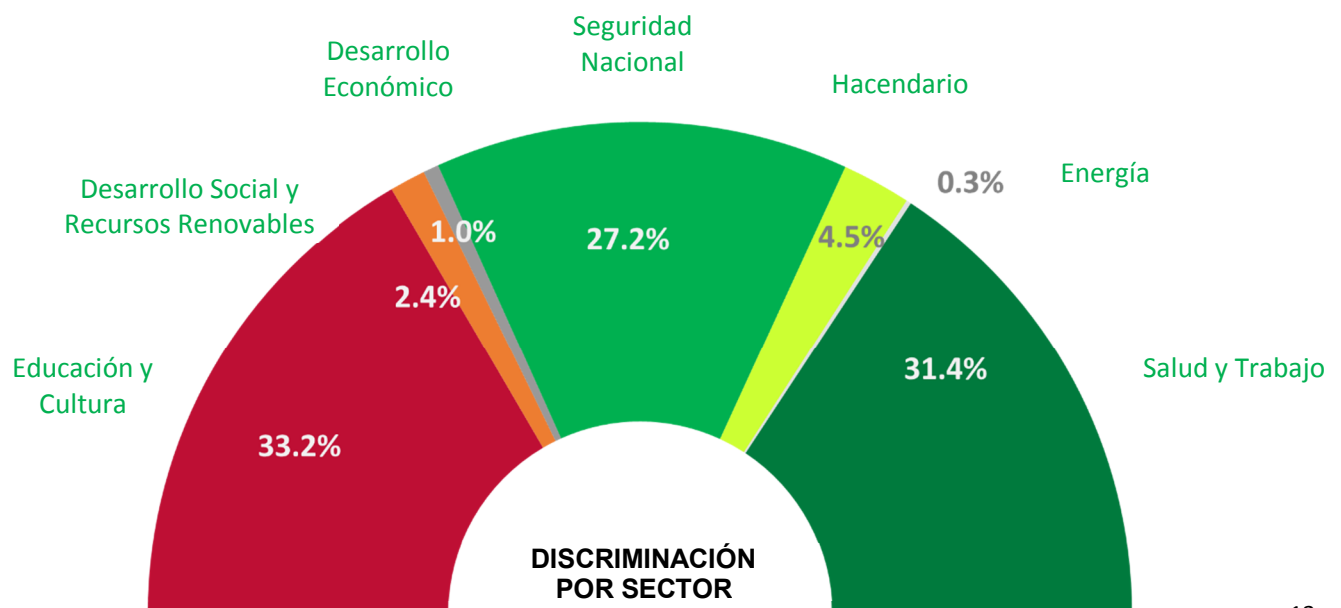
3.5.3 Incidencia por Sector

En la siguiente tabla organizada por sector productivo, se presentan las causas de discriminación y se destaca en color rojo la que fue más reportada:

Sector	Encuestas recibidas	Participación	Por ser una persona adulta mayor	Por ser afrodescendiente	Por mis creencias religiosas	Por mi grupo étnico.	Por ser migrante	Por ser hombre	Por ser mujer	Por ser una persona con discapacidad	Por ser una persona que vive con VIH o tener SIDA	Por mi preferencia sexual	Por ser joven	Por ser una persona trabajadora del hogar	Por mis ideas políticas	Otra	Total
DESARROLLO ECONÓMICO	58	2.47%	4		1	1	2	1					4			3	16
DESARROLLO SOCIAL Y RECURSOS RENOVABLES	127	5.42%	9	1	2	1		1	3	5		1	2			12	37
EDUCACIÓN Y CULTURA	954	40.70%	43	14	16	24	22	24	50	14	6	17	102	19	20	149	520
ENERGÍA	22	0.94%														5	5
HACIENDA	78	3.33%	11	2	2	2	1	9	1	3		3	7	2	3	25	71
SALUD, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	476	20.31%	87	7	5	6	5	15	47	38	3	3	26	14	11	226	493
SEGURIDAD NACIONAL	629	26.83%	136	23	18	12	22	1	6	17	6	11	69	14	31	60	426
Total general	2344	100.00%	290	47	44	46	52	51	107	77	15	35	210	49	65	480	1568

El detalle de las encuestas con los resultados del reactivo de discriminación se encuentra en la tabla 3 del Anexo 3.

En función de lo anterior, podemos decir que en el Sector Educación y Cultura, los encuestados registraron la mayor incidencia de trato discriminatorio con 520 casos; en contraparte, el Sector Energía reportó el menor número de incidencias, con 5 evaluaciones.



4 TENDENCIAS EN LAS MEDICIONES

Los promedios generales de los trámites que aquí se presentan, se calcularon a partir de los promedios obtenidos en cada uno de los 6 atributos evaluados. Para los promedios generales de las instituciones se consideró adicionalmente el promedio general alcanzado por la totalidad sus trámites evaluados. El detalle para todos los trámites e instituciones se desglosa en el Anexo 3.

4.1 Trámites con número de encuestas y promedio global más alto

a) Mayor número de encuestas aplicadas:

SECTOR	Siglas Institución	Número de Encuestas	Trato	Información	Instalaciones	Satisfacción	Honestidad	Discriminación	Promedio
EDUCACION Y CULTURA	CONACYT	21752	9.25	8.42	8.39	9.17	9.96	9.89	9.18
EDUCACION Y CULTURA	CONALEP	12249	8.08	8.00	7.97	9.15	9.22	9.53	8.66
ENERGÍA	CFE	11254	9.35	9.15	9.13	8.85	9.92	9.88	9.38
SEGURIDAD NACIONAL	SEGOB	10513	9.57	9.46	8.86	9.48	9.98	9.63	9.50
HACIENDA	CONDUSEF	9565	9.37	9.24	8.89	9.89	9.99	9.97	9.56
SALUD, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	IMSS	6093	8.04	7.84	7.66	8.77	9.93	9.74	8.66
SEGURIDAD NACIONAL	SESNSP	5420	9.95	9.94	9.40	9.90		9.82	9.80
EDUCACION Y CULTURA	INBAL	5026	9.28	9.07	9.10	9.90	9.87	9.96	9.53
DESARROLLO ECONÓMICO	IMPI	4312	9.69	9.58	9.55	9.92	9.99	9.99	9.79
SEGURIDAD NACIONAL	SRE	3471	9.00	8.74	8.57	9.80	9.97	9.92	9.33

b) Mayor promedio de calificación obtenida:

SECTOR	Siglas Institución	Número de Encuestas	Trato	Información	Instalaciones	Satisfacción	Honestidad	Discriminación	Promedio
SEGURIDAD NACIONAL	SESNSP	5420	9.95	9.94	9.40	9.90		9.82	9.80
DESARROLLO ECONÓMICO	IMPI	4312	9.69	9.58	9.55	9.92	9.99	9.99	9.79
DESARROLLO ECONÓMICO	SE	253	9.64	9.44	9.42	9.88	10.00	9.96	9.72
SALUD, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	STPS	373	9.83	9.68	8.82	9.92	9.95	10.00	9.70
HACIENDA	CNSF	1104	9.68	9.51	9.03	9.93	10.00	9.99	9.69
DESARROLLO SOCIAL Y RECURSOS RENOVABLES	CONAGUA	1324	9.54	9.38	9.08	9.80	9.97	9.92	9.61
HACIENDA	SAT	3274	9.43	9.16	9.22	9.87	9.99	9.95	9.60
EDUCACION Y CULTURA	AFSEDF	1048	9.23	9.69	8.83	9.92	9.90	9.87	9.57
HACIENDA	CONDUSEF	9565	9.37	9.24	8.89	9.89	9.99	9.97	9.56
DESARROLLO ECONÓMICO	ASA	171	9.12	9.09	8.98	10.00	10.00	10.00	9.53

4.2 Encuestas aplicadas y mejores promedios por Sector.

4.2.1 Sector Económico

Las instituciones con mayor número de encuestas aplicadas y mayores promedios de calificación obtenidos en el Sector Económico son:

a) Mayor número de encuestas aplicadas:

Siglas Institución	Número de Encuestas	Trato	Información	Instalaciones	Satisfacción	Honestidad	Discriminación	Promedio
IMPI	4312	9.69	9.58	9.55	9.92	9.99	9.99	9.79
TELECOMM	3134	8.81	8.71	8.15	9.98	10.00	10.00	9.28
SEPOMEX	2952	8.76	8.64	7.86	9.64	10.00	9.99	9.15
SCT	2048	9.27	9.17	8.80	9.67	9.75	9.83	9.41
PROFECO	1505	8.92	8.70	8.08	9.38	9.95	9.95	9.16
SE	253	9.64	9.44	9.42	9.88	10.00	9.96	9.72

b) Mayor promedio de calificación obtenido:

Siglas Institución	Número de Encuestas	Trato	Información	Instalaciones	Satisfacción	Honestidad	Discriminación	Promedio
IMPI	4312	9.69	9.58	9.55	9.92	9.99	9.99	9.79
SE	253	9.64	9.44	9.42	9.88	10.00	9.96	9.72
ASA	171	9.12	9.09	8.98	10.00	10.00	10.00	9.53
SGM	47	9.23	9.36	9.02	9.57	10.00	10.00	9.53
CENAM	246	9.04	9.00	8.99	9.67	10.00	10.00	9.45
FONATUR	188	9.22	9.63	8.82	9.68	9.47	9.68	9.42

4.2.2 Sector Desarrollo Social y Recursos Renovables

Las instituciones con mayor número de encuestas aplicadas y mayores promedios de calificación obtenidos en el Sector Desarrollo Social y Recursos Renovables son:

a) Mayor número de encuestas aplicadas:

Siglas Institución	Número de Encuestas	Trato	Información	Instalaciones	Satisfacción	Honestidad	Discriminación	Promedio
SEDESOL	3103	8.71	8.57	7.97	9.95	9.98	9.99	9.20
LICONSA	2399	8.67	8.53	8.39	9.98	10.00	10.00	9.26
PA	1609	9.07	9.03	8.18	9.91	9.91	9.58	9.28
SEDATU	1500	8.73	8.71	8.81	10.00	10.00	10.00	9.38
SENASICA	1439	9.22	9.11	8.73	9.86	9.95	9.92	9.47
CONAGUA	1324	9.54	9.38	9.08	9.80	9.97	9.92	9.61

b) Mayor promedio de calificación obtenido:

Siglas Institución	Número de Encuestas	Trato	Información	Instalaciones	Satisfacción	Honestidad	Discriminación	Promedio
SAGARPA	89	9.98	9.98	9.98	9.89	10.00	10.00	9.97
CONAGUA	1324	9.54	9.38	9.08	9.80	9.97	9.92	9.61
INIFAP	178	9.22	9.03	8.98	10.00	9.94	9.94	9.52
SENASICA	1439	9.22	9.11	8.73	9.86	9.95	9.92	9.47
SNICS	40	9.15	9.10	8.55	10.00	10.00	9.50	9.38
INCARURAL	715	9.12	8.80	8.67	9.80	9.94	9.93	9.38

4.2.3 Sector Educación y Cultura

Las instituciones con mayor número de encuestas aplicadas y mayores promedios de calificación obtenidos en el Sector Educación y Cultura son:

a) Mayor número de encuestas aplicadas:

Siglas Institución	Número de Encuestas	Trato	Información	Instalaciones	Satisfacción	Honestidad	Discriminación	Promedio
CONACYT	21752	9.25	8.42	8.39	9.17	9.96	9.89	9.18
CONALEP	12249	8.08	8.00	7.97	9.15	9.22	9.53	8.66
INBAL	5026	9.28	9.07	9.10	9.90	9.87	9.96	9.53
IPN	1851	8.17	8.09	8.03	8.63	9.79	9.75	8.74
CONAFE	1303	8.31	8.13	7.62	8.86	9.69	9.64	8.71
SEP	1255	8.37	8.12	7.55	9.03	9.91	9.89	8.81

b) Mayor promedio de calificación obtenido:

Siglas Institución	Número de Encuestas	Trato	Información	Instalaciones	Satisfacción	Honestidad	Discriminación	Promedio
CIESAS	28	9.29	9.14	9.07	10.00	10.00	10.00	9.58
AFSEDF	1048	9.23	9.69	8.83	9.92	9.90	9.87	9.57
INBAL	5026	9.28	9.07	9.10	9.90	9.87	9.96	9.53
CIQA	27	9.04	8.59	9.46	10.00	10.00	10.00	9.52
INDAUTOR	322	9.12	8.63	8.93	9.78	10.00	9.97	9.40
UPN	68	8.79	8.65	8.91	10.00	10.00	10.00	9.39

4.2.4 Energía

Las instituciones con mayor número de encuestas aplicadas y mayores promedios de calificación obtenidos en el Sector Energía son:

a) **Mayor número de encuestas aplicadas:**

Siglas Institución	Número de Encuestas	Trato	Información	Instalaciones	Satisfacción	Honestidad	Discriminación	Promedio
CFE	11254	9.35	9.15	9.13	8.85	9.92	9.88	9.38
PGPB	917	8.89	8.78	8.70	10.00	10.00	9.96	9.39
PR	245	9.51	9.39	7.63	10.00	10.00	9.80	9.39

b) **Mayor promedio de calificación obtenido:**

Siglas Institución	Número de Encuestas	Trato	Información	Instalaciones	Satisfacción	Honestidad	Discriminación	Promedio
PGPB	917	8.89	8.78	8.70	10.00	10.00	9.96	9.39
PR	245	9.51	9.39	7.63	10.00	10.00	9.80	9.39
CFE	11254	9.35	9.15	9.13	8.85	9.92	9.88	9.38

4.2.5 Hacienda

Las instituciones con mayor número de encuestas aplicadas y mayores promedios de calificación obtenidos en el Sector Hacendario son:

a) Mayor número de encuestas aplicadas:

Siglas Institución	Número de Encuestas	Trato	Información	Instalaciones	Satisfacción	Honestidad	Discriminación	Promedio
CONDUSEF	9565	9.37	9.24	8.89	9.89	9.99	9.97	9.56
SAT	3274	9.43	9.16	9.22	9.87	9.99	9.95	9.60
BANSEFI	1474	9.10	8.84	7.96	9.95	9.97	9.91	9.29
PRONOSTICOS	1272	8.80	8.73	8.45	9.50	9.91	9.90	9.22
CNSF	1104	9.68	9.51	9.03	9.93	10.00	9.99	9.69
LOTENAL	934	9.11	8.68	8.44	9.85	10.00	9.96	9.34

b) Mayor promedio de calificación obtenido:

Siglas Institución	Número de Encuestas	Trato	Información	Instalaciones	Satisfacción	Honestidad	Discriminación	Promedio
BANCOMEXT	51	9.69	9.73	9.47	9.80	10.00	10.00	9.78
CNSF	1104	9.68	9.51	9.03	9.93	10.00	9.99	9.69
BANJERCITO	76	9.31	9.71	9.82	9.74	9.62	9.87	9.68
NAFIN	80	9.35	9.19	9.30	9.88	10.00	10.00	9.62
SAT	3274	9.43	9.16	9.22	9.87	9.99	9.95	9.60
CONDUSEF	9565	9.37	9.24	8.89	9.89	9.99	9.97	9.56

4.2.6 Salud, Trabajo y Previsión Social

Las instituciones con mayor número de encuestas aplicadas y mayores promedios de calificación obtenidos en el Sector Salud, Trabajo y Previsión Social son:

a) Mayor número de encuestas aplicadas:

Siglas Institución	Número de Encuestas	Trato	Información	Instalaciones	Satisfacción	Honestidad	Discriminación	Promedio
IMSS	6093	8.04	7.84	7.66	8.77	9.93	9.74	8.66
ISSSTE	1852	8.14	8.14	7.88	9.21	9.99	9.76	8.85
INFONACOT	1446	8.70	8.63	8.10	9.31	9.94	9.88	9.09
SS	1024	8.19	7.88	7.74	9.72	9.96	9.80	8.88
FOVISSSTE	999	8.37	8.14	7.83	8.28	9.97	9.77	8.73
CNPSS	998	8.05	7.95	7.72	8.45	9.73	9.04	8.49

b) Mayor promedio de calificación obtenido:

Siglas Institución	Número de Encuestas	Trato	Información	Instalaciones	Satisfacción	Honestidad	Discriminación	Promedio
STPS	373	9.83	9.68	8.82	9.92	9.95	10.00	9.70
CIJ	145	9.45	9.23	8.72	9.93	9.79	9.86	9.50
COFEPRIS	124	9.29	8.74	9.31	9.44	9.84	9.84	9.41
INPS	123	8.80	8.76	8.93	9.67	10.00	9.51	9.28
INCAN	228	8.56	8.44	8.77	9.74	10.00	9.47	9.16
INER	155	8.55	8.28	8.40	9.74	9.94	9.87	9.13

4.2.7 Seguridad Nacional

Las instituciones con mayor número de encuestas aplicadas y mayores promedios de calificación obtenidos en el Sector Seguridad Nacional son:

a) Mayor número de encuestas aplicadas:

Siglas Institución	Número de Encuestas	Trato	Información	Instalaciones	Satisfacción	Honestidad	Discriminación	Promedio
SEGOB	10513	9.57	9.46	8.86	9.48	9.98	9.63	9.50
SENSP	5420	9.95	9.94	9.40	9.90		9.82	9.80
SRE	3471	9.00	8.74	8.57	9.80	9.97	9.92	9.33
PF	2756	9.05	8.92	8.28	9.55	9.70	9.82	9.22
INAMI	2045	9.33	9.10	8.56	9.50	9.96	9.94	9.40
SEDENA	600	8.55	8.52	8.63	9.52	9.70	9.53	9.08

b) Mayor promedio de calificación obtenido:

Siglas Institución	Número de Encuestas	Trato	Información	Instalaciones	Satisfacción	Honestidad	Discriminación	Promedio
SENSP	5420	9.95	9.94	9.40	9.90		9.82	9.80
AGN	31	9.68	9.61	9.48	10.00	10.00	10.00	9.80
SEGOB	10513	9.57	9.46	8.86	9.48	9.98	9.63	9.50
ISSFAM	66	9.03	8.94	9.12	9.70	10.00	9.85	9.44
INAMI	2045	9.33	9.10	8.56	9.50	9.96	9.94	9.40
SRE	3471	9.00	8.74	8.57	9.80	9.97	9.92	9.33

4.3 Trámites mejor evaluados en la 7ª y 8ª encuestas.

Para definir las instituciones que aquí se presentan se partió de aquellas que obtuvieron el promedio general más alto en la 8ª y 7ª evaluación, respectivamente, y en función de éste, se seleccionaron los promedios generales que en orden descendente correspondían.

En virtud de lo anterior, para ambas evaluaciones se relacionan 7 instituciones.

8ª. Evaluación Ciudadana

Siglas	Institución	Calificación Global
SESNSP	SECRETARIADO EJECUTIVO DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA	9.80
IMPI	INSTITUTO MEXICANO DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL	9.79
SE	Secretaría de Economía	9.72
STPS	SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	9.70
CNSF	COMISION NACIONAL DE SEGUROS Y FIANZAS	9.67
CONAGUA	COMISIÓN NACIONAL DEL AGUA	9.61
SAT	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	9.60

7ª. Evaluación Ciudadana

Siglas	Institución	Calificación Global
SAGARPA	SECRETARÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA, DESARROLLO RURAL, PESCA Y ALIMENTACIÓN	9.87
INAH	INSTITUTO NACIONAL DE ANTROPOLOGÍA E HISTORIA	9.80
BANJERCITO	BANCO NACIONAL DEL EJERCITO, FUERZA AEREA Y ARMADA, S.N.C.	9.78
SIAP	SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICA AGROALIMENTARIA Y PESQUERA	9.78
BANCOMEXT	BANCO NACIONAL DE COMERCIO EXTERIOR, S.N.C.	9.73
AGN	ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN	9.69
CNSF	COMISION NACIONAL DE SEGUROS Y FIANZAS	9.69

4.4 Trámites con calificaciones bajas en la 8ª encuesta.

Siglas	Nombre de trámite	Calificación	Encuestas recibidas
HGM	Cirugías y procedimientos no quirúrgicos	7.74	42
PROFECO	Solicitud de Revisión, Modificación y/o Registro Obligatorio de Contratos de Adhesión	7.83	122
FOVISSSTE	Solicitud de devolución de pagos en exceso, por concepto de créditos hipotecarios FOVISSSTE.	7.84	49
FONATUR	Comercialización de Bienes Inmuebles	7.86	12
SEP	Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios del Tipo Superior	7.90	14
IMSS	Atención de Urgencia en Unidades Médicas de Primero y Segundo Niveles	7.94	396