

## FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Dependencia: Secretaría de Fiscalización y Rendición de Cuentas

### Datos de identificación

Nombre del indicador:

5.- Calificación promedio según la experiencia al realizar personalmente un trámite

Tipo de indicador:

Resultados

Descripción:

Es la sumatoria de las calificaciones emitidas por la población de 18 años y más al realizar pagos, trámites, solicitud de servicios y contactos entre la misma población de 18 años y más que tuvo contacto con algún servidor público.

Definición:

Puntuación promedio obtenida de los usuarios que manifestaron buena experiencia al realizar pagos, trámites, o solicitudes de servicios públicos.

Dimensión a medir:

Eficiencia

Algoritmo:

Donde:

Cp= Calificación promedio.

$\Sigma$ = Sumatoria

n= Calificaciones por la población.

p= Población de 18 años y más que manifestaron una buena experiencia al realizar algún trámite.

$$Cp = \frac{\Sigma n}{P}$$

Línea base:

Periodo: 2017 Valor: 8.4 Lugar: 3

### Metadatos

Fuente

INEGI. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG 2021). III. Experiencia con pagos, trámites y solicitudes de servicios (3.15), México: INEGI. Recuperado de <https://www.inegi.org.mx/programas/encig/2021/>

Área responsable del indicador

Secretaría de Fiscalización y Rendición de Cuentas

Cobertura geográfica:

Nacional y Estatal

Unidad de análisis:

Calificación al realizar algún trámite público

Sentido:

Ascendente

Frecuencia:

Bienal

Próxima actualización:

Mayo de 2024