FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Dependencia: Secretaría de Fiscalización y Rendición de Cuentas

Datos de identificación

Nombre del indicador:

7.- Satisfacción general según experiencia con pagos, trámites y solicitudes de servicios

Tipo de indicador:

Resultados

Descripción:

Es el total de usuarios "Muy satisfechos" y "Satisfechos" con algún trámite en general, entre la población que realizó algún trámite, pago o solicitud de servicio, multiplicado por 100.

Línea base:

Periodo: 2017 Valor: 83.5 Lugar: 5

Definición:

Porcentaje de satisfacción de acuerdo a las opciones "Muy satisfecho" y "Satisfecho" en términos generales al haber realizado personalmente trámites, pagos, solicitudes de servicio y contactos por población de 18 años y más.

Dimensión a medir:

Eficiencia

Algoritmo:

$$PUST_t = \left(\frac{USTG_t}{Pob18ymás_t} \right) \times 100$$

Donde:

PUST_t: Porcentaje de usuarios satisfechos con algún trámite en el tiempo *t*

USTG_t: Usuarios satisfechos y muy satisfechos con algún trámite en términos generales en el tiempo *t*

Pob18ymás_t: Población de 18 años y más que realizó algún trámite, pago, o solicitud en el tiempo *t*

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:

Satisfacción al realizar algún trámite

Sentido:

Ascendente

Frecuencia:

Bienal

Próxima actualización:

Mayo de 2024