

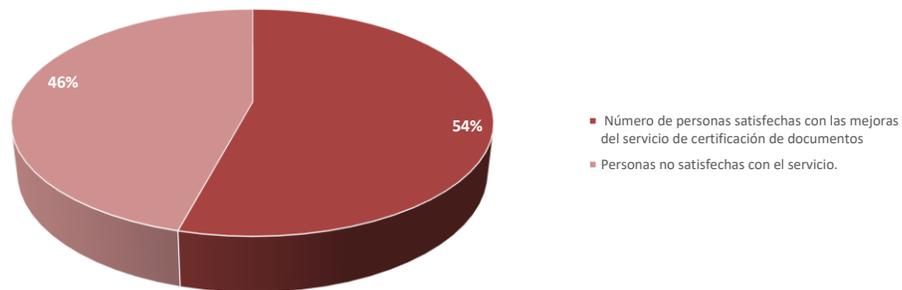
INFORME TRIMESTRAL DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN																													
Clave y nombre de la Dependencia:	2111104104 - Secretaría de Gobierno																												
Programa Presupuestario:	E049 - Legalidad y certeza jurídica																												
Componente:	C02 - Acciones para mejorar los trámites y servicios jurídicos, implementadas.																												
Resúmen Narrativo del nivel reportado:	F.P.C02.A04 - Implementación de acciones para mejorar el servicio de certificación de documentos públicos																												
Indicador:	C02A04 - Porcentaje de personas satisfechas con el servicio de certificación de documentos públicos																												
Método de Cálculo:	(Número de personas satisfechas con las mejoras del servicio de certificación de documentos / Total de personas encuestadas) * 100																												
Trimestre Reportado	Primer Trimestre del 2025																												
Liga de publicación del Medio de Verificación:	https://segob.qroo.gob.mx/indicadores-de-resultados-SEGOB/																												
Unidad Responsable de Indicador:	1104-2216 - Subsecretaría de Asuntos Jurídicos																												
Datos de las variables reportadas																													
Numerador: Número de personas satisfechas con las mejoras del servicio de certificación de documentos = 195.000																													
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Calendario Numerador</th> </tr> <tr> <th>Enero</th> <th>Febrero</th> <th>Marzo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0.000</td> <td>0.000</td> <td>195.000</td> </tr> </tbody> </table>		Calendario Numerador			Enero	Febrero	Marzo	0.000	0.000	195.000																			
Calendario Numerador																													
Enero	Febrero	Marzo																											
0.000	0.000	195.000																											
Denominador: Total de personas encuestadas = 360.000																													
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Calendario Denominador</th> </tr> <tr> <th>Enero</th> <th>Febrero</th> <th>Marzo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0.000</td> <td>0.000</td> <td>360.000</td> </tr> </tbody> </table>		Calendario Denominador			Enero	Febrero	Marzo	0.000	0.000	360.000																			
Calendario Denominador																													
Enero	Febrero	Marzo																											
0.000	0.000	360.000																											
<p>Descripción de los resultados: Este indicador tiene como meta anual el 864 de personas satisfechas con el servicio de certificación de documentos públicos de 1,440 encuestas aplicadas. En este trimestre se encuestaron un total de 360 personas, de las cuales 195 resultaron estar satisfechas con el servicio de certificación de documentos, alcanzando un porcentaje de 54.167% de personas satisfechas. Se consideran acciones de mejora del servicio: mejorar el formato para la apostilla y/o legalización, reducir tiempos de atención del trámite, incrementar el número de oficinas receptoras de documentos, validación en línea del trámite; en este trimestre se ha dado atención al servicio el mismo día de la recepción de documentos.</p>																													
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Calendario Programado</th> <th rowspan="2">Meta</th> </tr> <tr> <th>Enero</th> <th>Febrero</th> <th>Marzo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0.000</td> <td>0.000</td> <td>216.000</td> <td rowspan="2">60.000%</td> </tr> <tr> <td>1.000</td> <td>1.000</td> <td>360.000</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Calendario Ejecutado</th> <th rowspan="2">Meta</th> </tr> <tr> <th>Enero</th> <th>Febrero</th> <th>Marzo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0.000</td> <td>0.000</td> <td>195.000</td> <td rowspan="2">54.167%</td> </tr> <tr> <td>1.000</td> <td>1.000</td> <td>360.000</td> </tr> </tbody> </table>		Calendario Programado			Meta	Enero	Febrero	Marzo	0.000	0.000	216.000	60.000%	1.000	1.000	360.000	Calendario Ejecutado			Meta	Enero	Febrero	Marzo	0.000	0.000	195.000	54.167%	1.000	1.000	360.000
Calendario Programado			Meta																										
Enero	Febrero	Marzo																											
0.000	0.000	216.000	60.000%																										
1.000	1.000	360.000																											
Calendario Ejecutado			Meta																										
Enero	Febrero	Marzo																											
0.000	0.000	195.000	54.167%																										
1.000	1.000	360.000																											
<p>A continuación se presenta las tablas dice y debe decir por la variación respecto a la calendarización del numerador. Se cumple con el supuesto de que los ciudadanos requieren utilizar sus documentos públicos en el extranjero. No se supera la meta ya que la satisfacción es subjetiva a las personas encuestadas. lo que permitirá encontrar siempre una oportunidad de mejora para el servicio. Aunque el tiempo de atención del servicio es el mismo día, aún se pueden implementar más mejoras que permitan alcanzar el 100% de la meta programada en los próximos trimestres.</p>																													
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Calendario Programado</th> <th rowspan="2">Meta</th> </tr> <tr> <th>Enero</th> <th>Febrero</th> <th>Marzo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0.000</td> <td>0.000</td> <td>216.000</td> <td rowspan="2">60.000%</td> </tr> <tr> <td>1.000</td> <td>1.000</td> <td>360.000</td> </tr> </tbody> </table>		Calendario Programado			Meta	Enero	Febrero	Marzo	0.000	0.000	216.000	60.000%	1.000	1.000	360.000														
Calendario Programado			Meta																										
Enero	Febrero	Marzo																											
0.000	0.000	216.000	60.000%																										
1.000	1.000	360.000																											

Calendario Ejecutado			Meta
Enero	Febrero	Marzo	
0.000	0.000	195.000	54.167%
1.000	1.000	360.000	

Tipo de evidencia: Tabla informativa y Gráfica

Variables	Enero	Febrero	Marzo	Total trimestral	Porcentaje de personas satisfechas con el servicio de certificación de documentos públicos
Numerador: Número de personas satisfechas con las mejoras del servicio de certificación de documentos	69	64	62	195	54.167%
Denominador: Total de personas encuestadas	120	120	120	360	
Personas no satisfechas con el servicio.	51	56	58	165	

Porcentaje de personas satisfechas con el servicio de certificación de documentos públicos



Judith Rodríguez Villanueva
MTRA. JUDITH RODRIGUEZ VILLANUEVA
SUBSECRETARIA DE ASUNTOS JURÍDICOS