

QUINTANA ROO  
ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

SECRETARIA DE GOBIERNO  
SUBSECRETARIA DE ASUNTOS JURIDICOS



SECRETARIA DE GOBIERNO

**SEGOB**  
SECRETARIA DE GOBIERNO

## INFORME TRIMESTRAL DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

<b>Clave y nombre de la Dependencia:</b>	2111104104 - Secretaría de Gobierno
<b>Programa Presupuestario:</b>	E049 - Legalidad y certeza jurídica
<b>Componente:</b>	C02 - Acciones para mejorar los trámites y servicios jurídicos, implementadas.
<b>Resumen narrativo del nivel reportado:</b>	F.P.C02.A04 - Implementación de acciones para mejorar el servicio de certificación de documentos públicos.
<b>Indicador:</b>	C02A04- Porcentaje de personas satisfechas con el servicio de certificación de documentos
<b>Método de Cálculo:</b>	(Número de personas satisfechas con las mejoras del servicio de certificación de documentos / Total de personas encuestadas) * 100
<b>Trimestre Reportado:</b>	Segundo trimestre de 2025
<b>Liga de acceso:</b>	<a href="https://segob.gro.gob.mx/indicadores-de-resultados-SEGOB/">https://segob.gro.gob.mx/indicadores-de-resultados-SEGOB/</a>
<b>Unidad Responsable:</b>	1104- 2216 - Subsecretaría de Asuntos Jurídicos

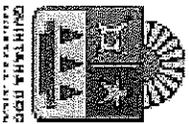
**Numerador:** Número de personas satisfechas con las mejoras del servicio de certificación de documentos = 216

Calendario Numerador		
Abril	Mayo	Junio
0.000	0.000	216.000

**Denominador:** Total de personas encuestadas = 360

Calendario Denominador		
Abril	Mayo	Junio
1.000	1.000	360.000

**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 216 resultaron estar satisfechas con el servicio de certificación de documentos, alcanzando un porcentaje de 60% de personas satisfechas. Se consideraran 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.



SECRETARIA DE GOBIERNO  
SUBSECRETARIA DE ASUNTOS JURIDICOS



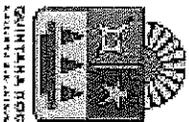
**SEGOB**  
SECRETARIA  
DE GOBIERNO

Calendario Programado			Meta
Abril	Mayo	Junio	60%
0.000	0.000	216.000	
1.000	1.000	360.000	

Calendario Ejecutado			Meta
Abril	Mayo	Junio	60 %
0.000	0.000	216.000	
1.000	1.000	360.000	

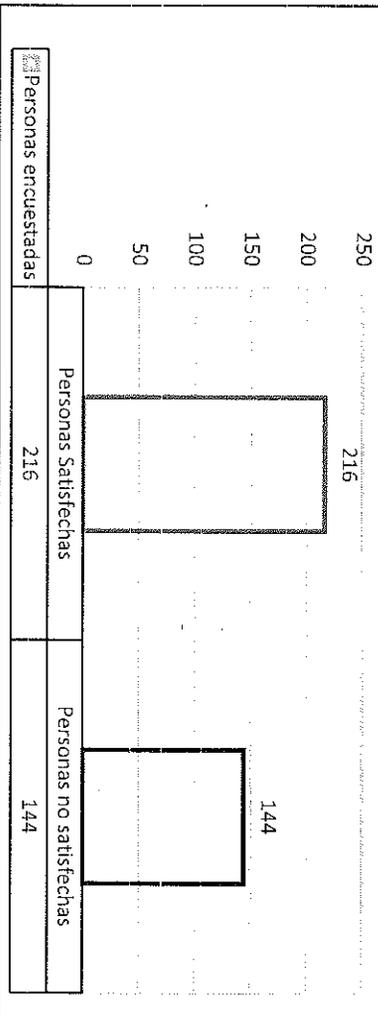
**Tipo de Evidencia:** Tabla informativa de las personas satisfechas con las mejoras del servicio de certificación de documentos y Gráfica de personas encuestadas.

Variables	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	216	
Denominador: Total de personas encuestadas	360	60%
Personas no satisfechas con el servicio.	144	



### Personas encuestadas

Personas Satisfechas     Personas no satisfechas



Mtra. Judith Rodriguez Villanueva.  
Subsecretaria de Asuntos Jurídicos.