

## 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>	Cuarto trimestre de 2025
<b>Liga de acceso:</b>	<a href="https://segob.qroo.gob.mx/indicadores-de-resultados-SECOB/">https://segob.qroo.gob.mx/indicadores-de-resultados-SECOB/</a>
<b>Unidad Responsable:</b>	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 = **216**

Calendario Numerador		
Octubre	Noviembre	Diciembre
0.000	0.000	216.000

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

Calendario Denominador		
Octubre	Noviembre	Diciembre
1.000	1.000	360.000

### Descripción de los resultados:

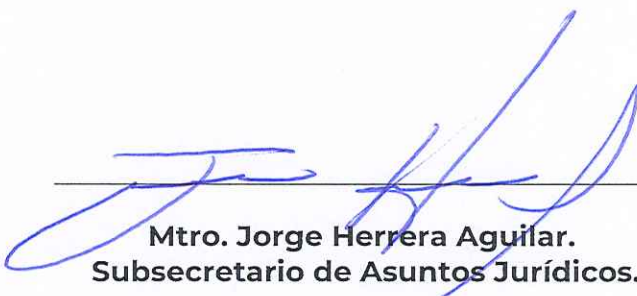
Durante el ejercicio, el porcentaje alcanzado fue de 91.569%, ya que se logró 843 personas satisfechas de las 864 programadas. Lo anterior debido a que el resultado de la encuesta de satisfacción es subjetiva ya que depende de la perspectiva de la persona encuestada, fuera del control de la institución, siendo que se cumple con el supuesto de que las personas requieren utilizar sus documentos públicos en el extranjero. 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.

Calendario Programado			Meta
Octubre	Noviembre	Diciembre	
0.000	0.000	216.000	60%
1.000	1.000	360.000	

Calendario Ejecutado			Meta
Octubre	Noviembre	Diciembre	
0.000	0.000	216.000	60 %
1.000	1.000	360.000	

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

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

  
Mtro. Jorge Herrera Aguilar.  
Subsecretario de Asuntos Jurídicos.