

Metadato elaborado por el Instituto de Planeación, Estadística y Geografía del Estado de Guanajuato (Iplaneg)

Nombre del indicador	15. Porcentaje de trámites con calificación satisfactoria en el trato recibido
Definición	El indicador percibe la percepción de la población de 18 años y más sobre la calidad del trato recibido según las experiencias y la percepción de la población con trámites y servicios públicos que proporcionan los diferentes niveles de gobierno.
Algoritmo	PTCS= TCS/PRT * 100 TCS= Población que otorga calificación satisfactoria en el trato recibido PRT= Población que otorga calificación en el trato recibido
Fuente	Elaboración por Iplaneg con base en INEGI. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2015 (ENCIG). Tabulados básicos
Cobertura geográfica	Estatal
Periodicidad	Bienal
Año en que se espera actualizar el indicador	2018
Institución responsable de actualizar el indicador	IPLANEG con base en INEGI.
Importancia y utilidad del indicador	Se consideran los trámites: aquellos para cumplir una regulación, para obtener documentos oficiales, los servicios que requieren una solicitud, servicios que se reciben de manera regular y los servicios públicos que se presentan comúnmente de manera general en áreas urbanas. Los trámites para cumplir con una regulación son aquellos que se encuentran establecidos legalmente y gestionados por alguna de las dependencias de la administración pública de cualquiera de los tres niveles de gobierno.
Referencia internacional	En las últimas décadas, la Unión Europea y varios países, entre los que se encuentran Reino Unido, Canadá y Estados Unidos, han medido la satisfacción ciudadana a través de encuestas.
Observaciones	La Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2015 se levantó del 3 de noviembre al 15 de diciembre del 2015. Su objetivo es recabar información sobre las experiencias y la percepción de la población con trámites y servicios públicos que proporcionan los diferentes niveles de gobierno, incluyendo servicios de seguridad pública y justicia, que aporte elementos para la toma de decisiones de política pública.
Fecha en que se actualizó el indicador	06 de junio de 2017
Información	http://www.beta.inegi.org.mx/proyectos/enchogares/regulares/encig/2015/