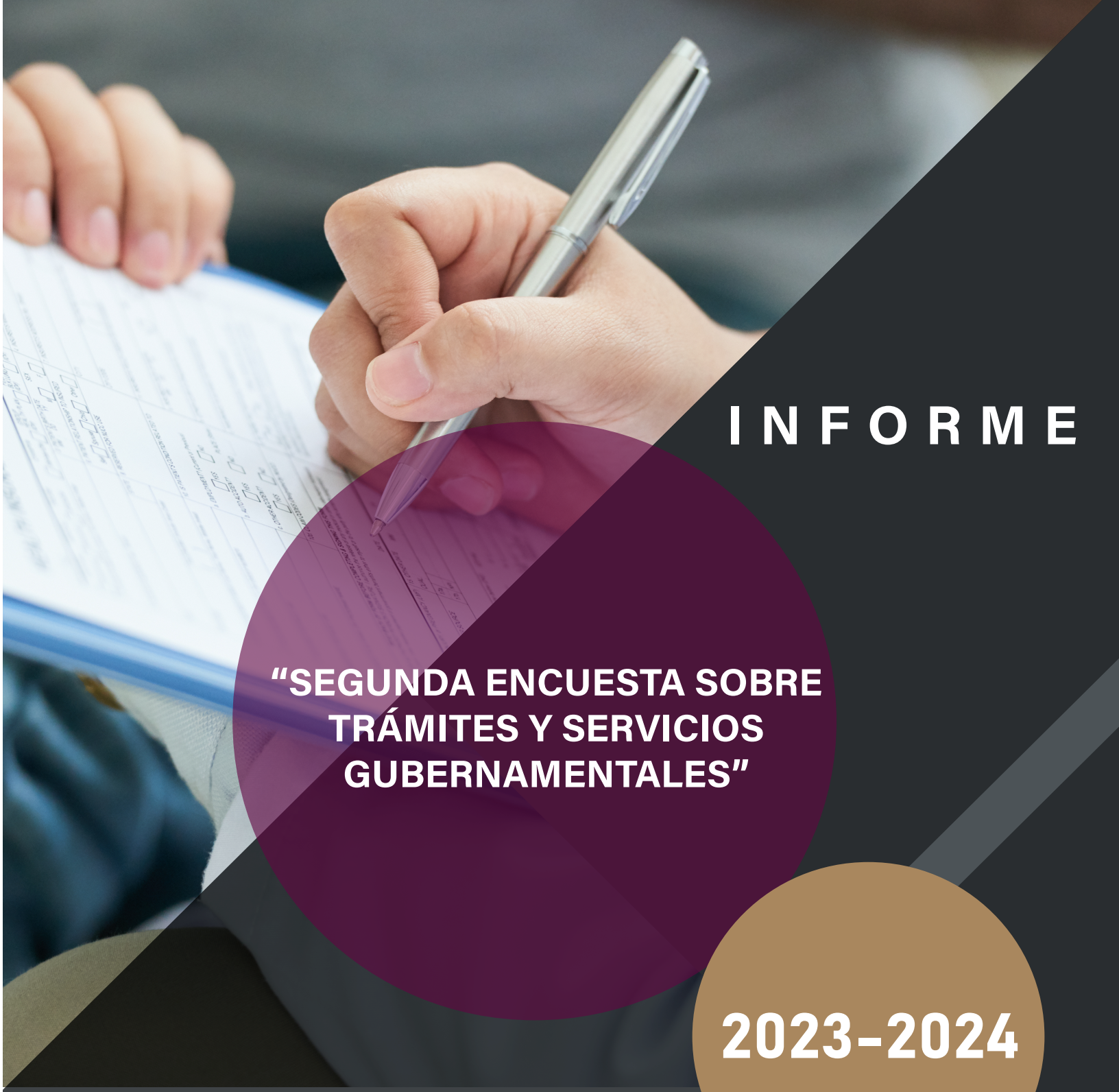


INFORME

"SEGUNDA ENCUESTA SOBRE TRÁMITES Y SERVICIOS GUBERNAMENTALES"

2023-2024

4 Respuestas que
¡TRANSFORMARAN TUS TRÁMITES!

SEDEC
SECRETARÍA PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO Y LA COMPETITIVIDAD
TABASCO

Comisión Estatal de Mejora Regulatoria

esencia TABASCO

CONTENIDO

1. **INTRODUCCIÓN** 1
2. **MARCO LEGAL** 3
2.1 Ley General de Mejora Regulatoria. 3
2.2 Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Tabasco y sus Municipios 3
2.3 Plan Estatal de Desarrollo 2019–2024. 3
2.4 Estrategia Estatal de Mejora Regulatoria. 3
3. **OBJETIVO** 4
4. **OBTENCIÓN DE INDICADORES PARA SIMPLIFICACIÓN** 4
5. **PROCESO DE LA SEGUNDA ENCUESTA** 4
6. **INDICADORES EVALUADOS Y METODOLOGÍA** 4
7. **INFORMACIÓN GENERAL DE LA SEGUNDA ENCUESTA** 5
8. **RESULTADOS** 6
Apartado A. Trámite más engorroso o complejo 6
Apartado B. Trámite considerado que ha mejorado recientemente 12
9. **CONCLUSIÓN** 28

1. INTRODUCCIÓN

La mejora regulatoria ocupa un lugar prioritario en la agenda estatal, por ello forma parte fundamental del Plan Estatal de Desarrollo 2019-2024, inmersa en el eje rector Desarrollo Económico y su Programa Sectorial Desarrollo Económico y Competitividad y de forma particular en el eje transversal Combate a la Corrupción y Mejora de la Gestión Pública, incidiendo en el Programa Sectorial de Desarrollo Económico y Programa Especial Transversal, Combate a la Corrupción y Mejora de la Gestión Pública 2019-2024, en los que se encuentran plasmados objetivos, estrategias y líneas de acción relacionados con la mejora regulatoria, con el propósito de lograr un adecuado alineamiento institucional que contribuya a la reducción del costo económico-social que generan los trámites y servicios.

A partir de la publicación de la Ley General de Mejora Regulatoria en el año 2018 y en consecuencia la emisión de la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Tabasco y sus Municipios, así como los instrumentos programáticos derivados para el cumplimiento de los objetivos de estas, ha sido necesario conformar información que permita la generación de indicadores para el análisis y simplificación de los trámites y servicios.

En este contexto, para la construcción de indicadores en materia de mejora regulatoria, es de suma importancia, considerar como fuente de información, herramientas de participación ciudadana que recolecten esta, con base en la experiencia y percepción que las personas tienen sobre los trámites y servicios.

Es por ello que partiendo del objetivo 12 de la Estrategia Estatal de Mejora Regulatoria, la Secretaría para el Desarrollo Económico y la Competitividad a través de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria, impulsó la colaboración de la Secretaría de la Función Pública, la Secretaría de Administración e Innovación Gubernamental y el Comité de Participación Ciudadana del Sistema Estatal Anticorrupción, sumando esfuerzos para emitir la convocatoria para la **Segunda Encuesta sobre Trámites y Servicios Gubernamentales, 4 respuestas que ¡Transformarán tus trámites!**

Este ejercicio fortalece la participación de los sectores social, privado y público, en la consolidación de información sobre los trámites y servicios que los usuarios consideran más difíciles o engorrosos de realizar y conocer las causas que generan dicha opinión. Además de arrojar resultados para evaluar la perspectiva o percepción que tienen sobre las acciones de simplificación realizadas por los entes gubernamentales, saber si están siendo identificadas o en su caso, utilizadas. Y a partir del análisis integral, generar propuestas de simplificación a los entes responsables de los trámites y servicios.

El principal propósito de la encuesta es que los resultados contribuyan a **mejorar la experiencia del ciudadano ante los trámites y servicios,** como resultado de la identificación e implementación de oportunidades de simplificación.

Sin dejar de lado, que estas acciones contribuyen también a la transparencia, la rendición de cuentas y el combate a la corrupción, compromisos irrestrictos del Gobierno del Estado de Tabasco en esta administración.

La convocatoria para este ejercicio, contempló un período de levantamiento del 04 de diciembre de 2023 al 15 de febrero de 2024. Para ello se ocuparon dos vías para la recolección de las encuestas, la digital, a través de la página **opinatramites.tabasco.gob.mx** y la presencial a través del levantamiento de encuestas en diversas dependencias del Gobierno del Estado.

Así también, atendiendo a los acuerdos tomados con el Comité de Participación Ciudadana, se aplicaron encuestas en tres municipios que se sumaron a este ejercicio, con los que este tiene firmados convenios de colaboración. Ello con el propósito de recabar información que les permita generar políticas para la prevención, detección y combate de hechos de corrupción en los trámites y servicios del orden municipal.

De forma proactiva participó en esta Segunda Encuesta sobre Trámites y Servicios Gubernamentales, el Ayuntamiento de Centro, con el interés de recabar información para la construcción de indicadores de mejora regulatoria en lo que compete a su administración.

La muestra calculada a recolectar para el ámbito estatal, fue de 385 encuestas, cálculo basado en el periodo a encuestar, en relación con el número de solicitudes de trámites y servicios realizadas por las personas usuarias en el último trimestre de 2023.

De la aplicación realizada en los espacios ya mencionados, se recabaron 1,471 encuestas. De las cuales resultaron 1,460 válidas, correspondiendo 732 a trámites o servicios estatales, 655 municipales y 73 de federales.

2. MARCO LEGAL

2.1 Ley General de Mejora Regulatoria.

Artículo 8. Son objetivos de la política de mejora regulatoria, los siguientes; fracción X. Promover la participación de los sectores público, social, privado y académico en la mejora regulatoria.

Artículo 89. La Comisión Nacional promoverá entre los sectores social, privado, público y académico la realización de encuestas sobre aspectos generales y específicos que permitan conocer el estado que guarda la mejora regulatoria en el país.

2.2 Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Tabasco y sus Municipios

Artículo 85. La Autoridad de Mejora Regulatoria en el ámbito de su competencia, apoyará la implementación de las encuestas a las que se refiere el artículo 89 de la Ley General en coordinación con la Comisión Nacional.

2.3 Plan Estatal de Desarrollo 2019–2024.

Eje Transversal 5. Combate a la corrupción y Mejora de la Gestión Pública.

Línea de Acción 5.5.3.2.1.6. Contar con espacios y/o mecanismos para conocer la opinión de la población usuaria de los trámites o servicios, a fin de disponer de retroalimentación que contribuya al rediseño de los procesos.

2.4 Estrategia Estatal de Mejora Regulatoria.

Línea de Acción 9.2.7. Colaborar en la realización del Foro de Consulta de Trámites y Servicios a través de una plataforma digital.

Línea de Acción 12.1.1. Participar en encuestas y evaluaciones sobre aspectos generales y específicos que permitan conocer la percepción y experiencia de los sectores social, privado, público y académico en el cumplimiento de regulaciones, trámites, servicios e inspecciones en el estado y sus municipios.

3. OBJETIVO

Identificar oportunidades de simplificación y mejora en los trámites y servicios de la administración pública estatal, tomando como base la opinión que las personas usuarias tienen conforme su experiencia en la gestión de estos.

4. OBTENCIÓN DE INDICADORES PARA SIMPLIFICACIÓN

Con los datos recabados, se obtuvo una serie de indicadores que aportarán información relevante respecto de la percepción que tienen las personas de los trámites y servicios que prestan los entes públicos. Estos nos darán a conocer cuáles son los aspectos para mejorar y focalizar esfuerzos en cada una de las dependencias y entidades gubernamentales, con la finalidad de simplificar los trámites y servicios más complicados.

5. PROCESO DE LA SEGUNDA ENCUESTA

- Diseño de la encuesta.
- Desarrollo de la encuesta en medio digital.
- Emisión de la convocatoria.
- Levantamiento de encuesta digital y presencial.
- Análisis de la información.
- Resultados.

6. INDICADORES EVALUADOS Y METODOLOGÍA

a. Trámite más engorroso.
b. Motivos (¿Por qué?).
c. Trámite que ha mejorado recientemente.
d. En qué ha mejorado.

La ***"Segunda Encuesta sobre Trámites y Servicios Gubernamentales" 4 respuestas que ¡Transformarán tus trámites!***, se diseñó a partir de 4 preguntas, teniendo como propósito aplicar una encuesta práctica para su aplicación, de fácil comprensión, ágil de responder, y que arrojara datos que pudieran ser comparables.

Las preguntas fueron de tipo abiertas y de opción múltiple, con las cuales se podrán generar resultados cuantitativos y cualitativos.

Las preguntas 2 y 4 que fueron de opción múltiple, además de tener la característica de responder a partir de un listado de opciones predefinidas y una opción de respuesta abierta (otro); también permitían seleccionar más de una opción. Por esta razón, se presentarán resultados que reflejarán un mayor número de opiniones que el número total de participantes.

Las opciones de respuesta para la pregunta 2 consistieron: a) Le pidieron requisitos distintos, b) Tardan mucho en resolver, c) Incumplieron el horario de atención, d) Formatos muy difíciles de llenar, e) Ir de una ventanilla a otra (demasiadas vueltas), f) Problemas con el trámite digital, g) No hay opción de trámite digital y la opción, otro.

Para la pregunta 4 las opciones fueron: a) Reducción de tiempo de resolución, b) menos requisitos / copias, c) Digitalización, d) Menor corrupción, e) Se eliminó la corrupción y, otro.

7. INFORMACIÓN GENERAL DE LA SEGUNDA ENCUESTA

El levantamiento de información se realizó en el período comprendido del 04 de diciembre de 2023 al 15 de febrero de 2024. Periodo en el que se obtuvo un total de 1,460 encuestas válidas.

Al analizar y procesar la información de las encuestas, se encontró que las personas respondían en la pregunta 1 y 2 sobre un ámbito de gobierno (estatal, municipal o federal) y en las preguntas 3 y 4, sobre uno distinto.

En algunos casos opinaron sobre más de un trámite en una misma encuesta, Por lo tanto, a partir de aquí hablaremos sobre el número de opiniones recibidas sobre trámites y servicios responsabilidad del Poder Ejecutivo del Estado (estatales).

En la primer Sección sobre las preguntas relativas a trámites y servicios considerados más engorrosos o complejos, se presentarán resultados sobre **732 opiniones.**

En la segunda sección relacionada con los trámites que se considera han mejorado, se presentarán resultados sobre **642 opiniones del mismo ámbito de gobierno.**

Como ya se mencionó previamente, las restantes correspondían a los ámbitos municipal y federal, que serán estudiados por las instancias competentes.

8. RESULTADOS

Apartado A. Trámite más engorroso o complejo

En esta sección se reflejarán los datos y respuestas obtenidas respecto de 732 opiniones vertidas por las personas que participaron en esta encuesta.

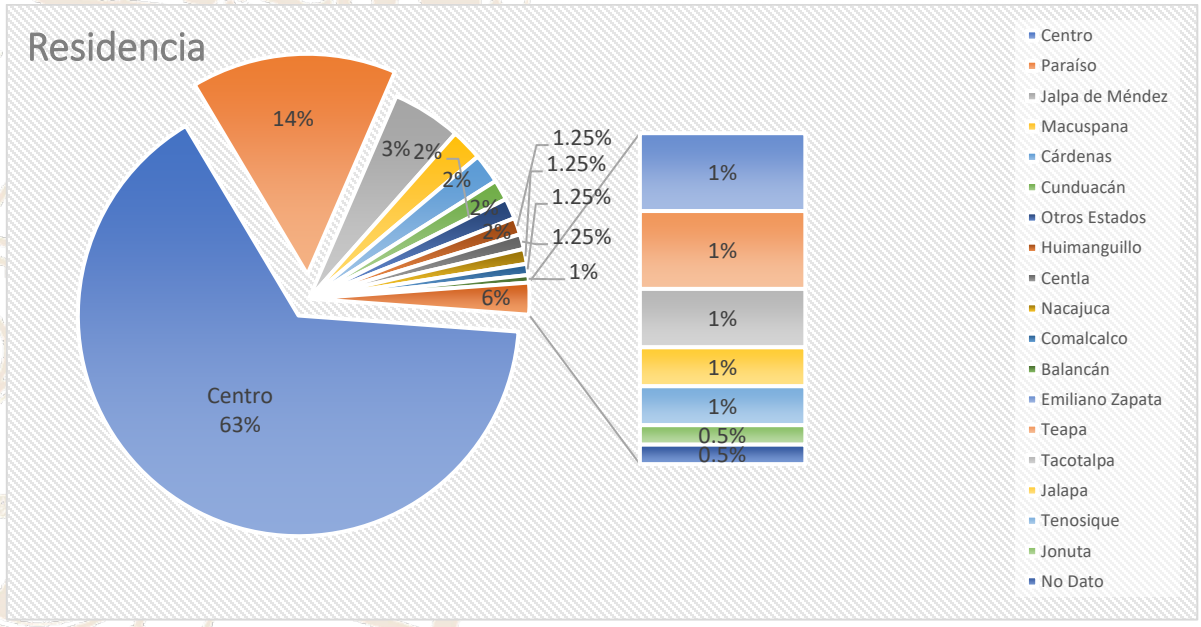
1.1 Datos demográficos.

a. Lugar de residencia.

La información recabada arroja que se tuvo participación de 98% de personas de los 17 municipios del Estado y 2 % de otros estados y municipios[1].

De manera particular en los municipios del Estado se distribuyen de la siguiente forma: **63% radican en el municipio de Centro**; **14% en el municipio de Paraíso**; 3% de Jalpa de Méndez; 2% para cada uno de los municipios de Macuspana, Cárdenas y Cunduacán; 1.25% para cada uno de los municipios de Huimanguillo, Centla, Nacajuca y Comalcalco; 1% para cada uno de los municipios de Balancán, Emiliano Zapata, Teapa, Tacotalpa, Jalapa y Tenosique, 0.5% de Jonuta.

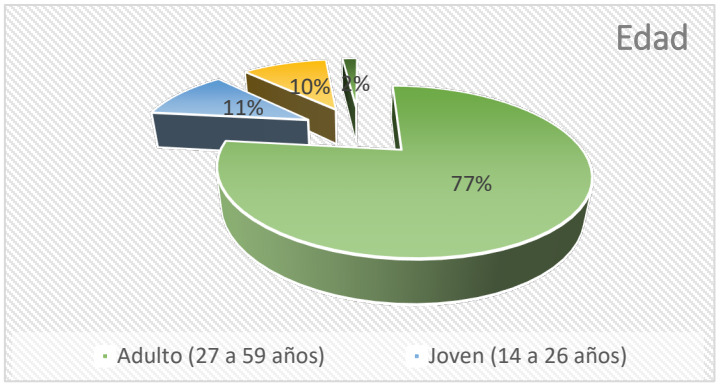
0.5% no proporcionó información sobre el lugar donde reside o radica.



[1] Cd. Madero, Tamaulipas; Cd. de México; Juárez y Pichucalco, Chiapas; Toluca, Edo. de México.

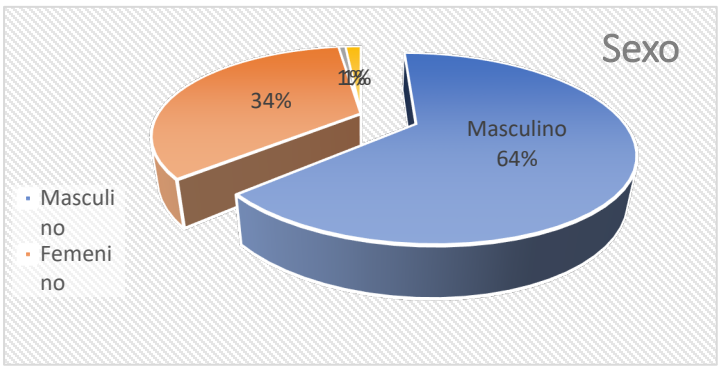
b. Edad.

Los siguientes datos, se presentan con base en rangos de edades clasificados por la OMS[2]. El mayor número de participantes fue de 77% de personas adultas (27 a 59 años); 11% fueron personas jóvenes (14 a 26 años) y; 10% adultos mayores (60 años o más). 2% de las personas encuestadas no proporcionaron esta información.



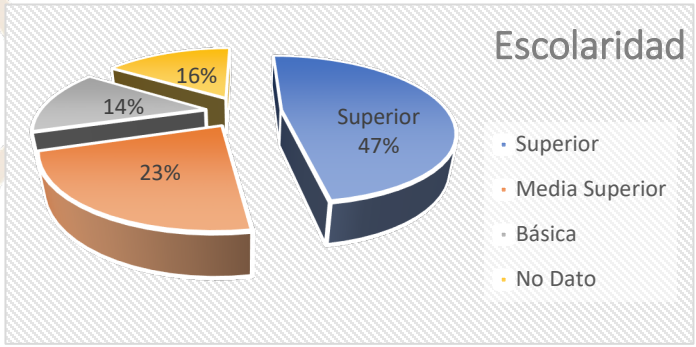
c. Sexo.

En cuanto a este dato, participaron 64% de personas del sexo masculino, 34% del sexo femenino y 1% que se identificaron como no binarios. El restante 1% no proporcionó información a este respecto.



d. Escolaridad.

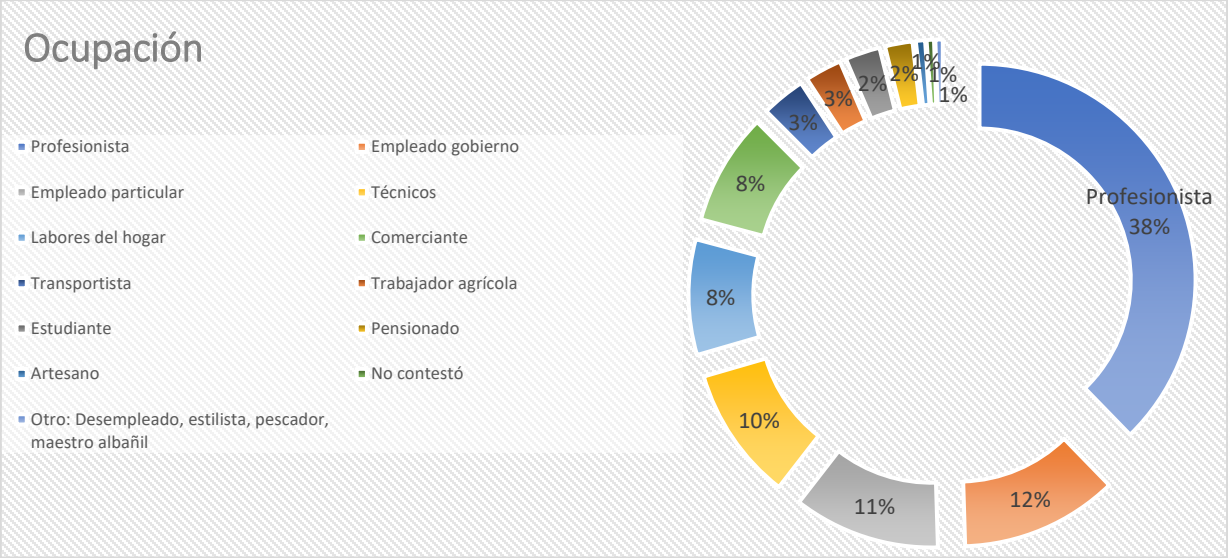
La escolaridad o nivel de estudios de las personas encuestadas es: 47% nivel superior, 23% media superior y 14% básica. No se cuenta con información del 16% de las personas que respondieron en línea.



[2] Organización Mundial de la Salud.

e. Ocupación.

38% de las personas encuestadas refirieron ser de ocupación profesionista; 12% empleados de gobierno; 11% empleado particular; 10% técnicos; 8% dedicarse a las labores del hogar; 8% comerciantes; 3% transportista; 3% trabajador agrícola; 2% estudiante; 2% pensionado; 1% artesano; 1% no contestó; y un último 1% respondió otra ocupación (ver gráfica).

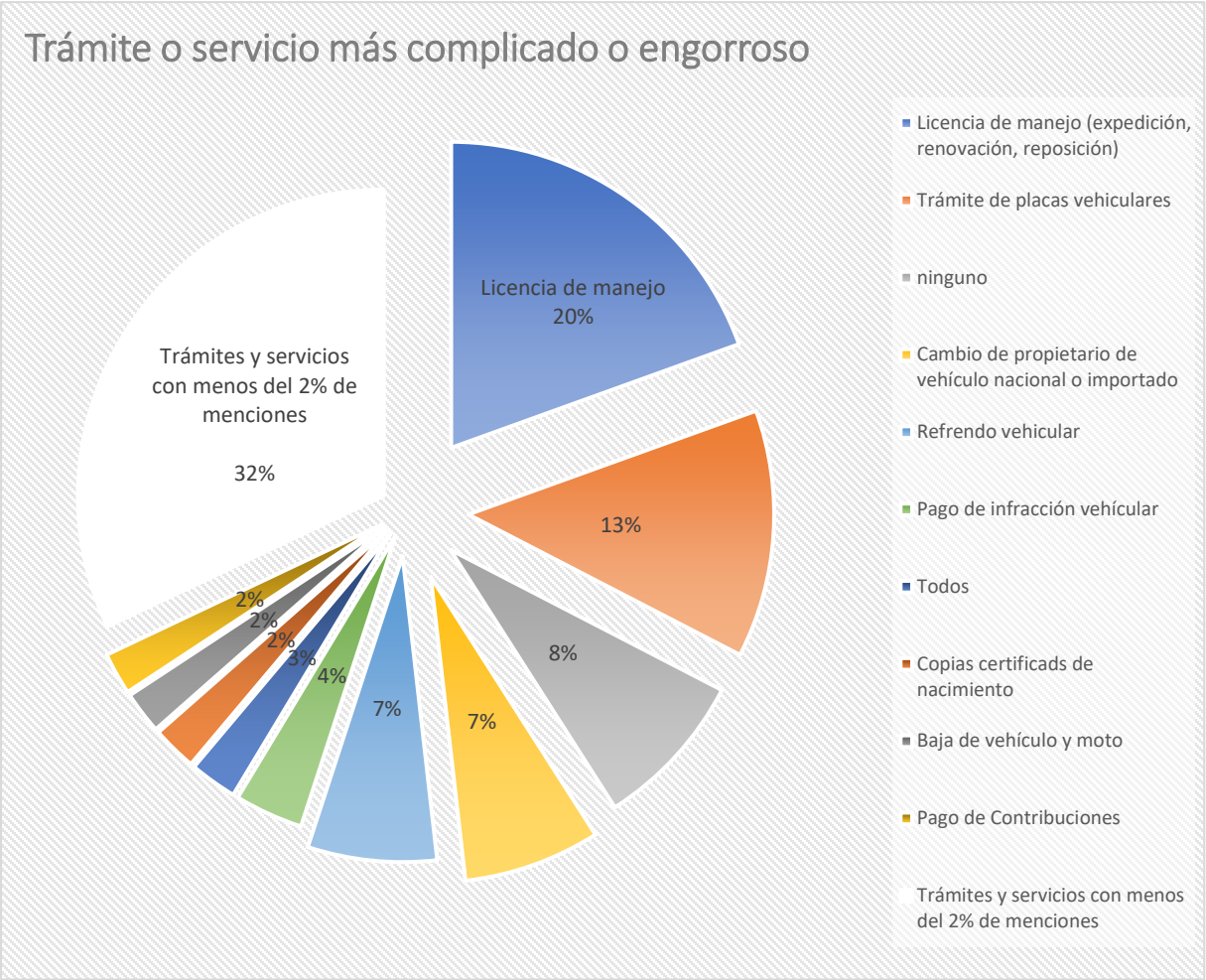


1.2 Trámite más complicado o engorroso.

Como ya se mencionó, la encuesta consta de dos preguntas principales y dos secundarias o secuenciales. La primera pregunta principal radicó en conocer cuál es el trámite que las personas consideran más engorroso en su tramitación, y la secundaria la razón por la cual se considera así.

Para su mayor compresión, las respuestas a la primera pregunta se clasificaron apegándose lo más posible a los nombres con los que están inscritos en el Registro Estatal de Trámites y Servicios.

Conforme a las respuestas obtenidas, se obtuvo una clasificación de 94 trámites y servicios, de los cuales se toman los primeros 10 que oscilan entre el 2% y el 20% para presentarlos en la siguiente gráfica. El resto de las opiniones menores a 2% se presentarán en una tabla posterior.



Con relación a las 732 menciones obtenidas sobre trámites y servicios más complicados o engorrosos, como se comentó previamente, quedaron clasificados en 94 rubros. En la gráfica se presenta el detalle de los porcentajes obtenidos por arriba del 2%, es decir los que tuvieron entre 14 y 140 menciones, de los que resaltan: con **20% licencia de manejo (expedición, renovación y reposición)**; con **13% trámites de placas vehiculares, 8% opinaron que ninguno**; con **7% el cambio de propietario de vehículo nacional o importado**, y con igual porcentaje, **el refrendo vehicular**.

En la gráfica también se encuentran los trámites que obtuvieron de 2% a 4% que son: *pago de infracción vehicular, copias certificadas de nacimiento, baja de vehículo y moto, pago de contribuciones* y las opiniones de quienes respondieron que todos les parecían complicados o engorrosos. El 32% de los trámites o respuestas que obtuvieron menos del 2% de menciones (entre 1 y 14 c/u), se presentan a detalle en las siguientes tablas.

Trámites más complicados o engorrosos con menos de 2%	Porcentaje
Contratación de nuevo ingreso de personal estatal administrativo	0.30%
Copias certificadas de matrimonio	0.30%
Crédito no especificado	0.30%
CURP Asignación mediante acta de Nacimiento	0.30%
Embalsamamiento (ISSET)	0.30%
Expedición de licencia de funcionamiento para la venta de bebida	0.30%
Hospitalización en 5 Hospitales Regionales de Alta Especialidad de	0.30%
Inscripción al padrón de proveedores y prestadores de servicio	0.30%
No aplica	0.30%
Pago de contribuciones impuestos estatales	0.30%
Servicio de emergencia 911	0.30%
Solicitud de adquisición o mejora de vivienda y lote	0.30%
Alquiler de sala velatoria (ISSET)	0.10%
Alta de vehículo servicio público	0.10%
Apoyo a las MIPymes (SEDEC)	0.10%
Asesorías estudios (IEAT)	0.10%
Asistencia de servicios funerarios	0.10%
Beneficios penitenciarios en el CRESET	0.10%
Certificación de estudios	0.10%
Ciclo de estudios (secundaria asesorías)	0.10%
Constancia de cumplimiento de obligaciones fiscales	0.10%
Constancia de educación vial	0.10%
Constancia de no Afiliación	0.10%
Constancia de pago vehicular	0.10%
Copias certificadas de defunción	0.10%
Cursos de capacitación adiestramiento y actualización en materia	0.10%
Demandas laborales en el Estado de Tabasco	0.10%
Dictamen médico de ISSET	0.10%
Historial de aportaciones ISSET	0.10%
Incapacidad del ISSET	0.10%
Inscripción al registro único de contratistas	0.10%
Inscripción al REPUVE	0.10%
Inscripciones INJUDET	0.10%

Trámites más complicados o engorrosos con menos de 2%	Porcentaje
Consulta de Especialidad (ISSET)	1.80%
Pensión ISSET (jubilación, fallecimiento, invalidez)	1.80%
No identificado	1.60%
Constancia de cambio de entidad federativa	1.50%
Alta de vehículo nuevo y moto nacional o importado	1.40%
Copias certificadas de divorcio	1.10%
Sustitución de unidad (SEMOVI)	1.10%
Constancia de no inhabilitación	0.80%
Designación de beneficiario para sucesión de derechos (SEMOVI)	0.80%
Trámites de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana	0.80%
Afiliación ISSET	0.70%
Expedición o Renovación de Tarjeta de Identificación Gafete para conductores del Transporte Público	0.70%
Inspección vehicular	0.70%
Alta y baja de vehículos	0.50%
Anotaciones marginales de sentencia judicial de los actos registrales del estado civil de las personas	0.50%
Becas en instituciones educativas con Autorización o Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios	0.50%
Prórroga de Concesión	0.50%
Refrendo vehicular y canje o regularización de placas	0.50%
Renovación de credencial de afiliación (ISSET)	0.50%
Resurtimiento de medicamentos	0.50%
Trámites Movilidad	0.50%
Aclaraciones administrativas de actos del estado civil de las personas	0.40%
Constancia de historial de cotización (ISSET)	0.40%
Credencial o carnet de estudios IEAT	0.40%
Evaluación de manifestación de impacto ambiental (MIA)	0.40%
Seguro de vida (ISSET)	0.40%
Trámites Administrativos ISSET/Solicitud de recibo	0.40%
Canje de placas	0.30%
Certificado de búsqueda de propiedad	0.30%
Certificado de libertad de gravamen	0.30%
Constancias de inexistencia o de no registro de matrimonio	0.30%

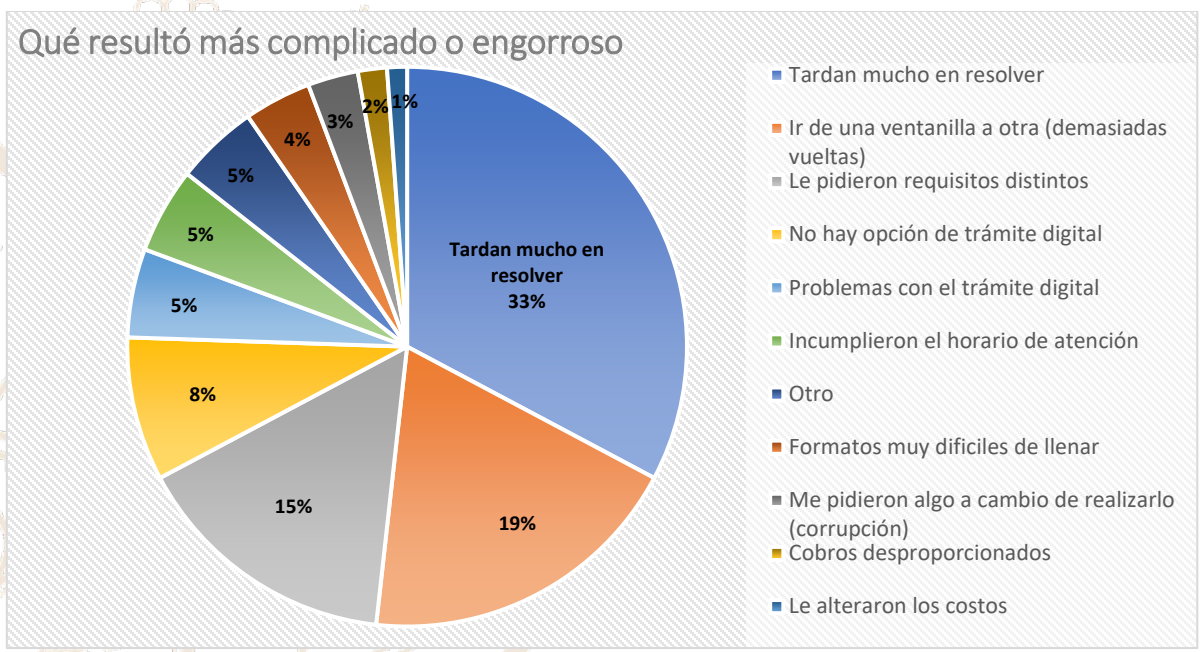
Trámites más complicados o engorrosos con menos de 2%	Porcentaje
Legalización de documentos escolares	0.10%
Liberación de vehículos siniestrados	0.10%
Negativa de pensión (ISSET)	0.10%
Permiso de circulación en traslado por 72 horas del servicio partic	0.10%
Permiso para transporte público especializado de pasajeros	0.10%
Préstamos a corto plazo	0.10%
Promoción de maestros	0.10%
Protesta ciudadana	0.10%
Quejas y denuncias	0.10%
Recoger recibo de pensión alimenticia	0.10%
Rectificacion de sus datos personales (Derecho ARCO) (No especif	0.10%
Retiro del fondo de la cuenta Individual (ISSET)	0.10%
Servicios en línea de Secretaría de Finanzas	0.10%
Solicitud de acceso a la información pública (No hay en CNARTYS)	0.10%
Trámites de la CEAS	0.10%
Trámites de la Secretaría de la Función Pública	0.10%
Trámites del Registro Civil	0.10%
Trámites vehiculares	0.10%
Trámites y citas digitales/digitalización de documentos	0.10%

1.3 Qué resultó más complicado o engorroso

Con relación a la pregunta número 2, sobre las causas que motivaron que las personas encuestadas consideraran que los trámites o servicios eran complicados o engorrosos, es pertinente repetir, que es debido a que podían seleccionar desde una hasta las 10 opciones posibles para cada trámite opinado. De ello, se obtuvo un total de 1,132 respuestas.

Por ello se tiene que de los 94 trámites clasificados, el 33% considera que tardan mucho en resolver; 19% que es por ir de una ventanilla a otra y dar muchas vueltas; 15% porque le pidieron requisitos distintos; 8% porque no hay opción de trámite digital; 5% dicen haber tenido problemas con el trámite digital; 5% porque se incumplió con el horario de atención; 4% porque son formatos muy difíciles de llenar; 3% refieren que les pidieron algo a cambio de realizar el trámite; 2% señaló que los cobros son desproporcionados y 1% que fue porque le alteraron los costos.

El 5% restante conjunta diversas causas que recibieron un mínimo de menciones.



Apartado B. Trámite considerado que ha mejorado recientemente

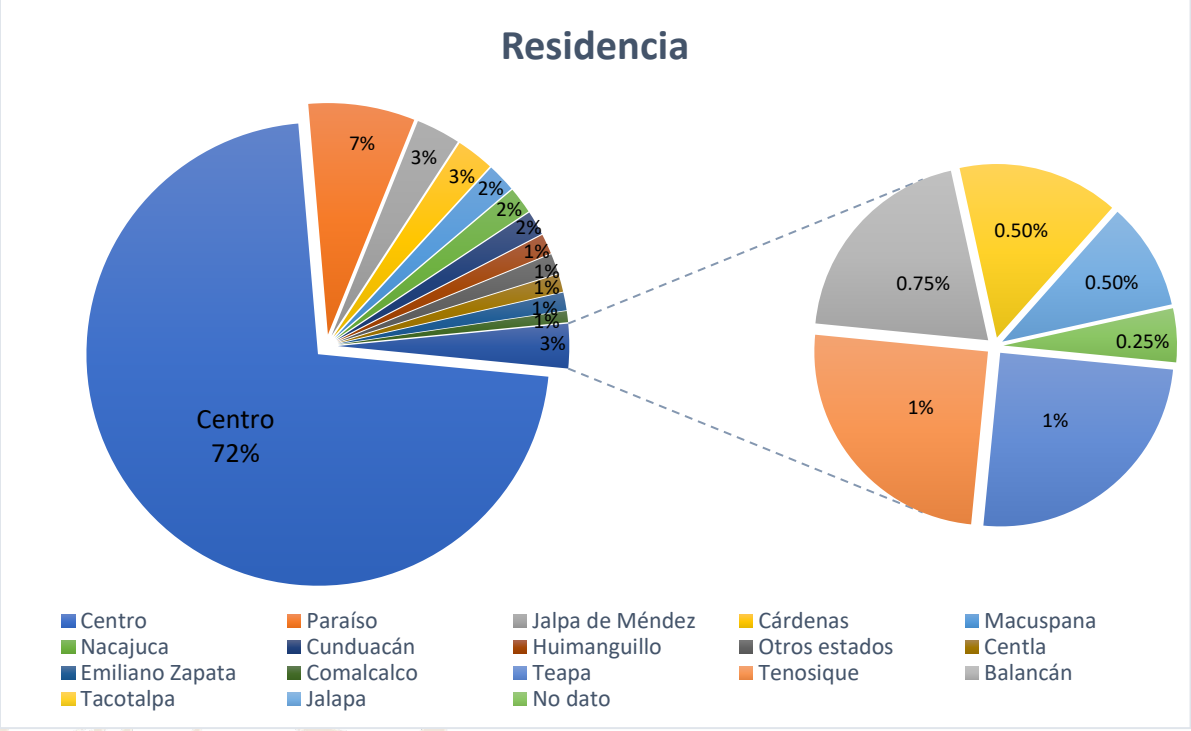
En esta sección partimos del análisis de datos e información de 642 opiniones obtenidas a partir de la encuesta.

2.1 Datos demográficos.

a. Lugar de residencia.

La información nos indica que se tuvo participación de 98.75% de personas de los 17 municipios del Estado y 1 % de otros estados y municipios. El 0.25% restante no proporcionó información sobre su lugar de residencia.

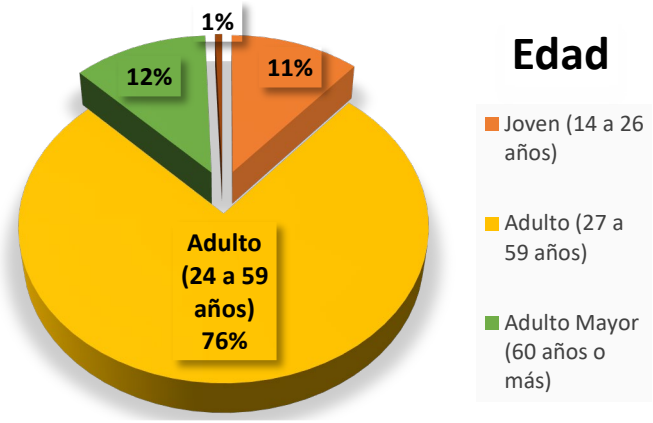
La distribución municipal es la siguiente: **72%, radican en el municipio de Centro**; 7% en el municipio de Paraíso; 3% por municipio para Jalpa de Méndez y Cárdenas; 2% para cada uno de los municipios de Macuspana, Nacajuca y Cunduacán; 1% para cada uno de los municipios de Huimanguillo, Centla, Emiliano Zapata, Comalcalco, Teapa, Tenosique; 0.75% en Balancán; 0.50% por cada uno de los municipios de Jalapa y Tacotalpa. También se tuvo la participación de 1% de otros Estados[3].



3 Cd. México, Cd. Madero Tamaulipas, Juárez Chiapas, Toluca

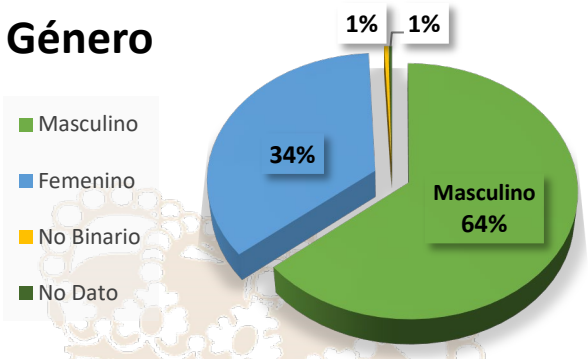
b. Edad.

En esta sección, el mayor número de participantes con un 76% de participación se ubicó en personas adultas (27 a 59 años); 12% fueron adultos mayores (60 años o más); 11% jóvenes (14 a 26 años), y 1% de las personas encuestadas no proporcionaron información.



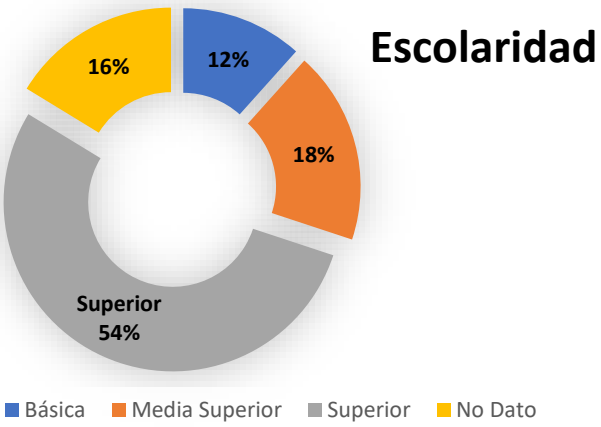
c. Género.

Respecto a la participación por género 64% corresponde al género masculino; 34% del femenino y 1% por cada uno referente a género No binario y quienes no proporcionaron información.



d. Escolaridad.

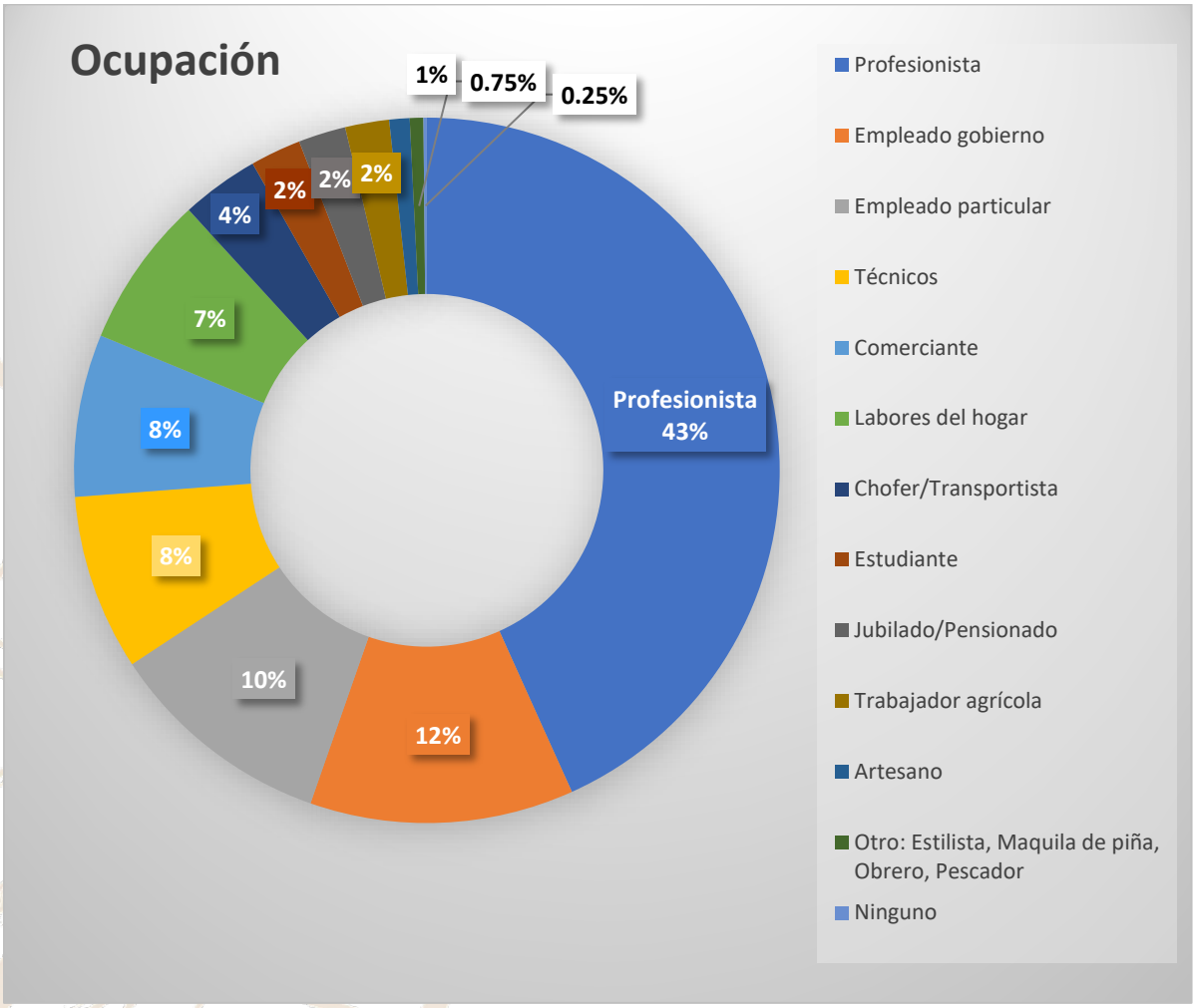
La escolaridad o nivel de estudios de los encuestados estuvo representado un 54% por nivel superior; 18% media superior; y 12% resultó ser de escolaridad básica. 16% representa encuestas presentadas en línea donde no se obtuvo este dato.



e. Ocupación.

Para cerrar los datos demográficos observaremos la distribución de la participación ciudadana según su ocupación.

43% de las personas encuestadas refirieron ser profesionistas; 12% empleados de gobierno; 10% empleado particular; 8% técnicos y comerciantes cada uno; 7% se dedica a las labores del hogar; 4% chofer/transportista; el 2% refiere a estudiante, jubilado/pensionado, y trabajador agrícola cada uno; 1% artesano; 0.75% corresponde a otra ocupación[4] y 0.25% no proporcionó información.

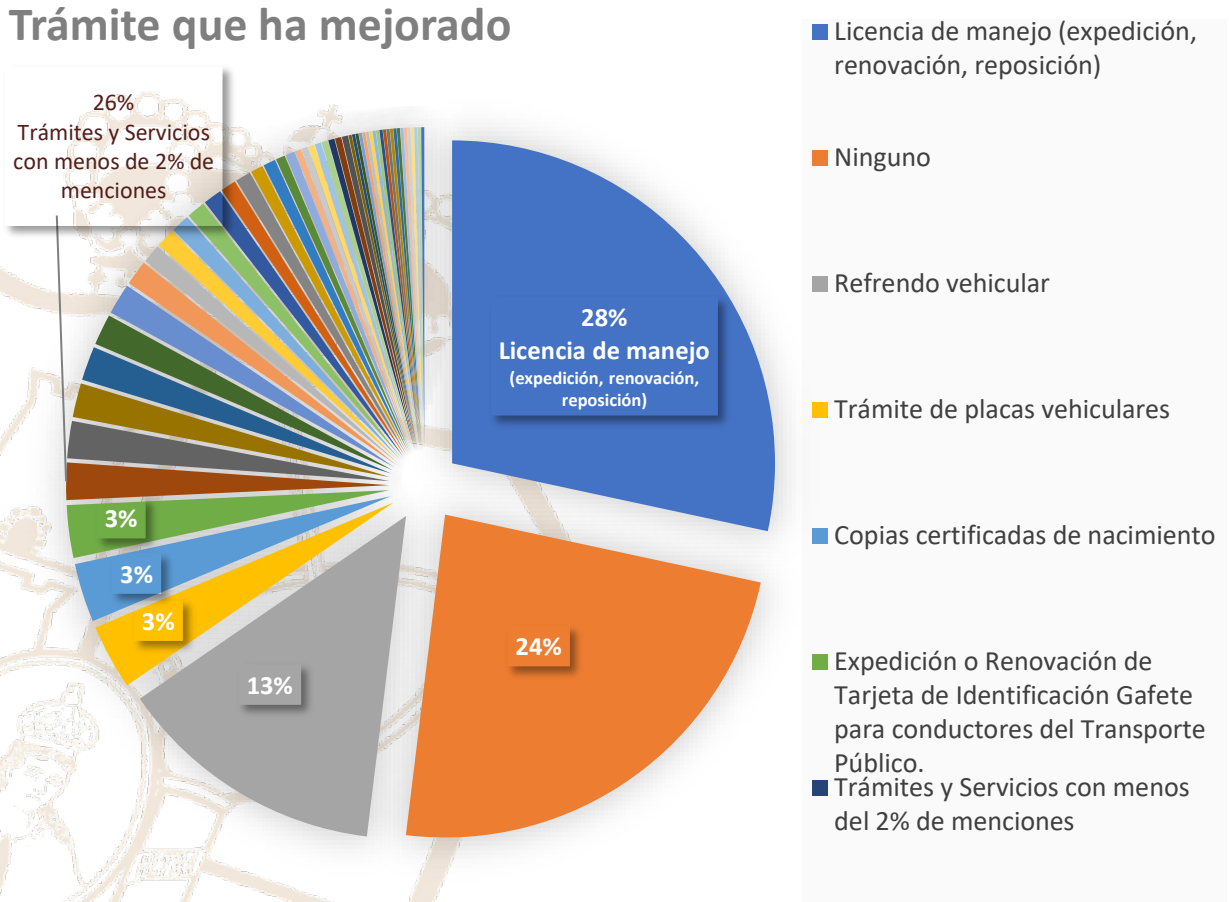


4 Estilista, maquila de piña, obrero y pescador.

2.2 Trámite que ha mejorado.

Ya conocimos los trámites que al ciudadano le resultó más engorroso tramitar y el motivo que lo hizo considerarlo como tal, ahora es momento de conocer *los trámites que consideraron o han percibido que mejoraron recientemente*, así como, e*n qué mejoraron*.

Para ello, y dando continuidad al procedimiento realizado anteriormente para la clasificación de trámites y servicios obtenidos por los ciudadanos, se procuró identificar el nombre con el cual se encuentran en el Registro Estatal de Trámites y Servicios, en algunos casos no fue posible identificar plenamente estos, por lo que se dejaron los nombres proporcionados por las personas encuestadas.



De acuerdo con las 642 menciones recabadas de trámites y servicios que consideran *han mejorado recientemente*, fueron compilados en 50 rubros. Señalados en la gráfica los trámites con mayor porcentaje (de 183 a 17 menciones) los cuales fueron: **28% licencia de manejo (expedición, renovación, reposición)**; **24%** opinaron que **ninguno**; con **13% refrendo**

vehicular; con **3%** respectivamente tenemos, el **trámite de placas vehiculares**, **copias certificadas de nacimiento** y **expedición o renovación de tarjeta de identificación gafete para conductores del transporte público**.

Finalmente, representando el 26% del universo de opiniones ciudadanas se encuentran los trámites que obtuvieron de una a 12 menciones, que los ubica por debajo del 2%, que se presentan en las siguientes tablas.

Trámites y Servicios con menos del 2% de menciones	Porcentaje
Consulta General (ISSET)	2%
Pago de contribuciones	2%
Alta de Vehículo Nuevo y Moto Nacional o Importado	2%
No identificado	2%
Constancia de no inhabilitación	1%
Todos	1%
Trámites y citas digitales/digitalización de documentos	0.80%
Afiliación ISSET	0.80%
No aplica	0.80%
No sabe	0.80%
Renovación/reposición credencial ISSET	0.80%
Servicios en línea	0.80%
Cambio de Propietario de Vehículo Nacional o Importado	0.80%
Actualización de CURP	0.70%
Cursos del Modelo Educación para la Vida y el Trabajo (MEVyT)	0.70%
Pensión ISSET (jubilación, fallecimiento, invalidez)	0.65%
Registro en la marca distintiva Esencia Tabasco	0.65%
Pago de Infracciones Vehiculares	0.60%
Solicitud de adquisición o mejora de vivienda y lote	0.60%
Constancia de No Concesión	0.50%
Duplicados del certificado de nivel primaria y secundaria.	0.50%
Registro en el Padrón de Proveedores de Bienes Muebles y Servicios del edo. de Tab	0.40%
Trámites vehiculares	0.40%

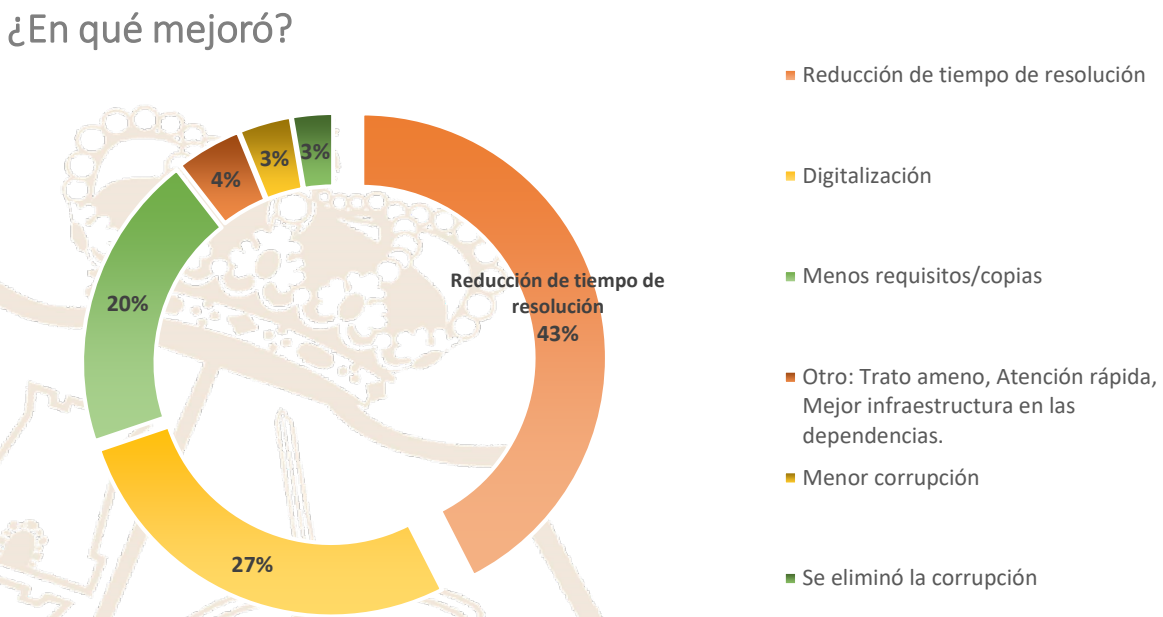
Trámites y Servicios con menos del 2% de menciones	Porcentaje
Actualización de datos (seguro)	0.20%
Actualización de datos seguro ISSET	0.20%
Alta en escuelas públicas (SETAB)	0.20%
Apoyo para gastos funerarios (ISSET)	0.20%
Asesorías estudios (IEAT)	0.20%
Baja de vehículo y moto por destrucción, siniestro y deterioro natural	0.20%
Citas de especialidad ISSET	0.20%
Constancia de Antecedentes Penales	0.20%
Constancia de historial de cotización (ISSET)	0.20%
Constancia de Obligaciones Fiscales	0.20%
Constancia de Verificación de Vehículos de Procedencia Extranjera	0.20%
Pago de impuestos sobre nómina	0.20%
Permiso carretero	0.20%
Permiso para transporte público especializado de pasajeros	0.20%
Procesos de control escolar (SETAB)	0.20%
Recuperación de documentos	0.20%
Servicio de emergencia 911	0.20%
Servicio de transporte público	0.20%
Solicitud de espacio como expositor en festivales	0.20%
Trámites Administrativos ISSET/Solicitud de recibo	0.20%
Trámites SEDEC	0.20%

2.3 En qué mejoró.

Con relación a la pregunta número 4, considerando que el ciudadano podía seleccionar desde una hasta seis opciones para determinar en qué mejoró el trámite que mencionaron. se recabaron un total de **665 respuestas**.

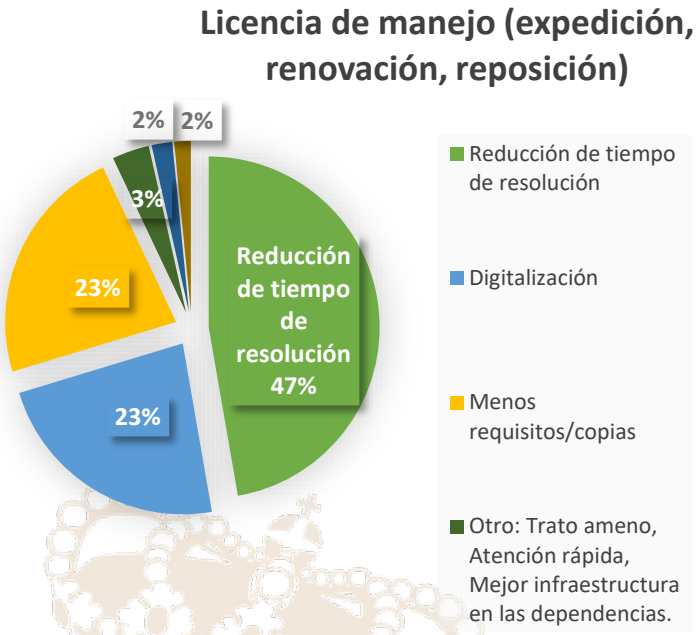
De las respuestas obtenidas, de forma general, las mejoras que a su consideración tuvieron los trámites mencionados, se distribuyeron de la siguiente forma: **reducción de tiempo de resolución** la de mayor mención con **43%**; seguido de **digitalización con 27**%; el **20% menos requisitos/copias**; **3% menor corrupción** y otro **3% se eliminó la corrupción**.

El 4% restante, indicó otras mejoras[5] no relacionadas con acciones de simplificación.



5 Trato ameno, atención rápida, mejor infraestructura en las dependencias.

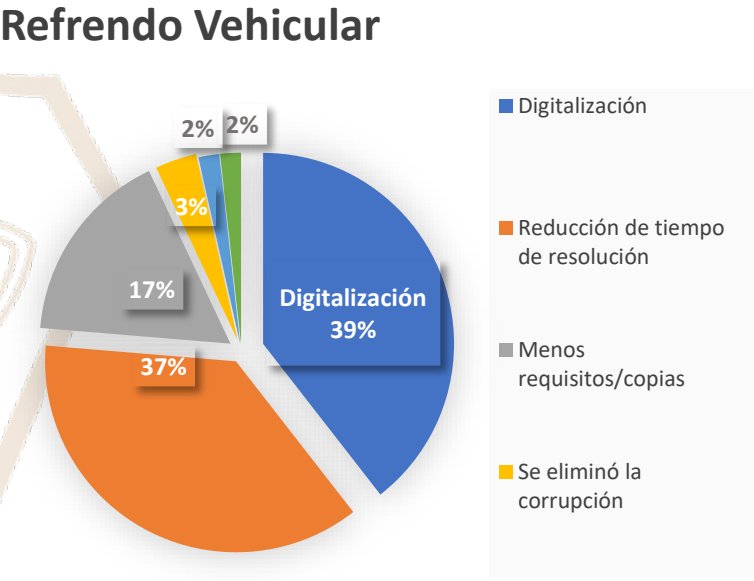
Finalmente, y para una mayor claridad en los resultados obtenidos, conoceremos de acuerdo con la opinión ciudadana, en qué mejoraron los cinco trámites de mayor a menor mención, de acuerdo con lo obtenido en la pregunta no. 3.



En primer lugar, tenemos a la licencia de manejo (expedición, renovación, reposición). Con base en **183 opiniones**, **47%** dijeron que ha mejorado **en reducción de tiempo de resolución**; **23% en digitalización**, mismo porcentaje aplica con **menos requisitos/copias**; 2% para menor corrupción y 2% se eliminó la corrupción.
Además 3% opinaron sobre otros aspectos: trato ameno, atención rápida, mejor infraestructura.

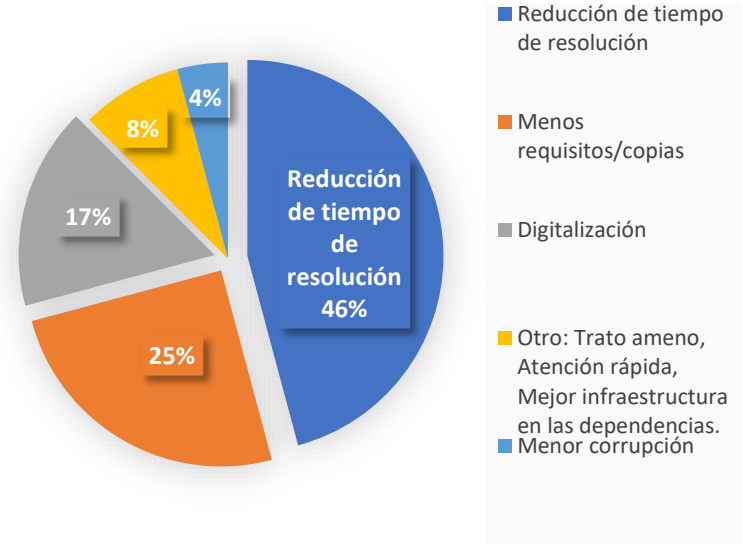
En segunda posición tenemos al **refrendo vehicular** que, de **87 opiniones**, expresaron mejoras en: **39% digitalización; 37% en reducción de tiempo de resolución**; **17% en menos requisitos/copias**; **un 3% se eliminó la corrupción**, y **2% menor corrupción.**

De igual forma 2% opinaron sobre otros aspectos: trato ameno, atención rápida, mejor infraestructura.



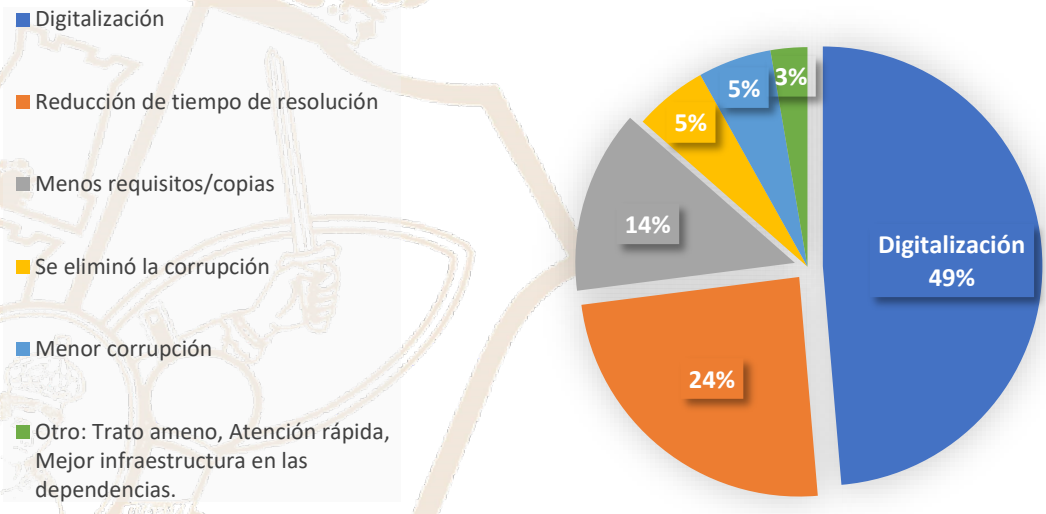
Trámite de placas vehiculares

En tercera posición tenemos al **trámite de placas vehiculares** donde de las **21 menciones**, consideraron hay mejoras en: **46% en Reducción de tiempo de resolución**; **25% menos requisitos/copias**, **17% digitalización**; y el 4% restante menor corrupción. El restante 8% fueron otros motivos.

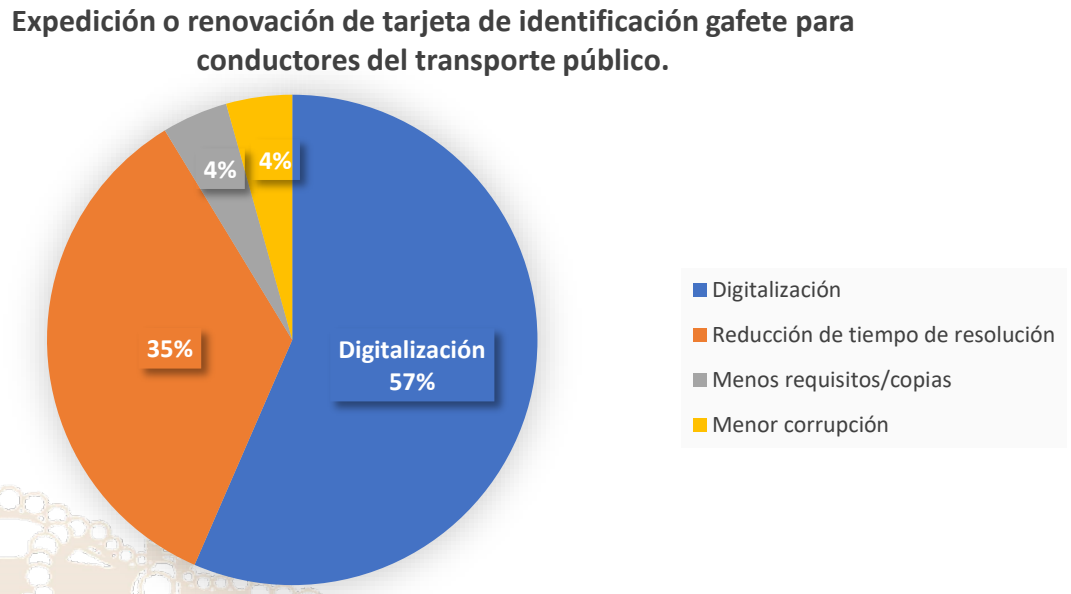


En cuarta posición con **19 menciones** se ubica el trámite de **copias certificadas de nacimiento**, cuya opinión de mejoras fue la siguiente: **49% digitalización**; **24% reducción de tiempo de resolución**; **14% menos requisitos/copias**; **5% refieren se eliminó la corrupción** y otro **5% menor corrupción**; y finalmente con el 3% otras mejoras. Ya indicadas en gráficas anteriores.

Copias certificadas de nacimiento



Cerrando los trámites con **17 menciones** ocupando la quinta posición, ubicamos a la **expedición o renovación de tarjeta de identificación gafete para conductores del transporte público**, de las que consideraron mejoras: *57% digitalización*; seguido del *35% en reducción de tiempo de resolución*: y cerrando con el *4% menos requisitos/copias* y *4% menor corrupción*.



Derivado del análisis de las encuestas, se puede concluir que la dependencia que recibió menciones para el mayor número de trámites mejorados fue la Secretaría de Finanzas con 11 trámites. No obstante, quien obtuvo el mayor número de opiniones sobre un trámite mejorado fue SSyPC con 183 menciones con el trámite Licencia de manejo (expedición, renovación, reposición). Como se muestran en las siguientes tablas.

A partir de este momento, para efectos de interpretación de las tablas, "T" indica en número de trámites mencionados, y "O" el número de opiniones recibidas.

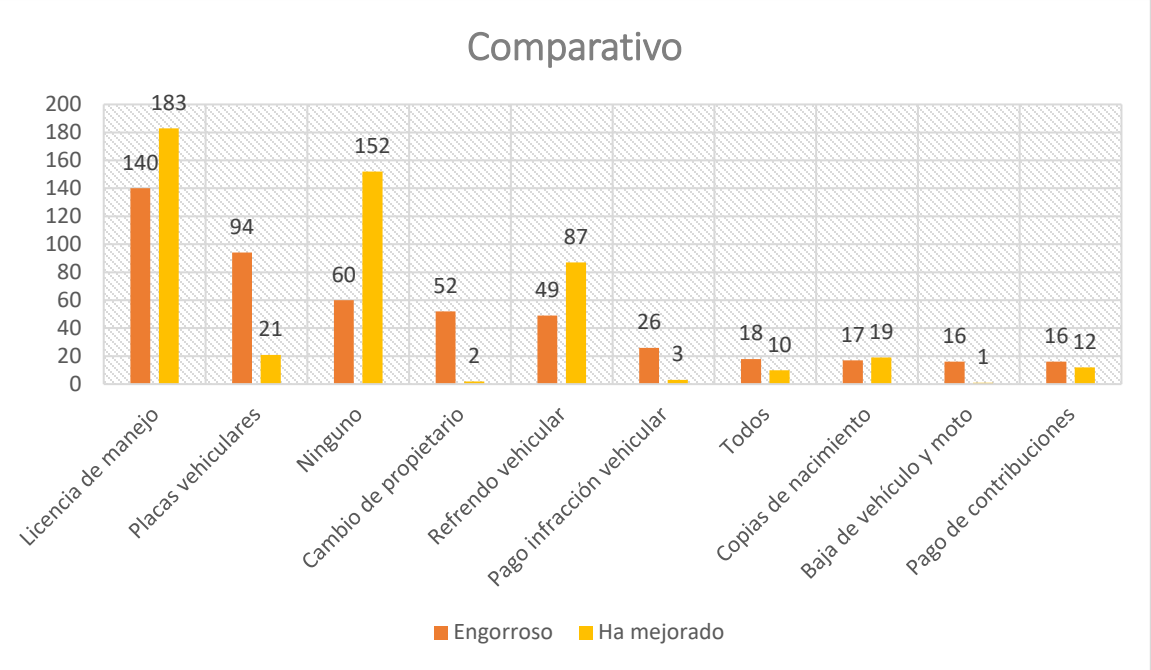
Trámite		Sujeto Obligado
Refrendo vehicular	87	SF 11-T/**149**-O
Trámite de placas vehiculares	21	
Pago de contribuciones	12	
Alta de Vehículo Nuevo y Moto Nacional o Importado	11	
Servicios en linea	6	
Cambio de propietario de vehículo nacional o importado	6	
Trámites vehiculares	2	
Baja de vehículo y moto por destrucción, siniestro y deterioro natural	1	
Constancia de Obligaciones Fiscales	1	
Constancia de Verificación de Vehículos de Procedencia Extranjera	1	
Pago de impuestos sobre nómina	1	

Trámite		Sujeto Obligado
Licencia de manejo (expedición, renovación, reposición)	**183**	**SSyPC** 4-T/188-O
Pago de Infracciones Vehiculares	3	
Constancia de Antecedentes Penales	1	
Servicio de emergencia 911	1	

COMPARATIVO

Derivado de las particularidades encontradas en el análisis de la información obtenida de las encuestas y presentada en las secciones I y II de este documento, se determinó realizar un comparativo entre trámites y servicios considerados engorrosos o complicados y los trámites y servicios que las personas mencionaron que han mejorado.

En este sentido, se encontró similitud en ambas secciones. Para expresarlo de forma más clara, se observa que hubo un número importante de personas que consideraron los trámites engorrosos; en tanto otras personas encuestadas, consideraron que esos mismos trámites han mejorado. En el siguiente gráfico se presenta el comparativo de los trámites más representativos encontrados en ambas secciones, y se señala el número de menciones obtenidas.



De igual manera se realizaron tablas referentes a trámites más engorrosos y los que han mejorado. Dichas tablas indican el número de menciones, así como la cantidad de trámites mencionados por cada Sujeto Obligado.

La finalidad de estas tablas es conocer cuáles son los trámites por dependencia que más tramitan los ciudadanos, de acuerdo con las opiniones otorgadas, así como de manera particular conocer los más engorrosos vs los que han mejorado.

Iniciamos con los trámites más engorrosos y posteriormente con los que han mejorado, representadas de la siguiente manera:

Trámite		Sujeto Obligado
Pensión ISSET (jubilación, fallecimiento, invalidez)	13	ISSET 19-T/60-O
Consulta de Especialidad (ISSET)	13	
Afiliación ISSET	5	
Renovación de credencial de afiliación (ISSET)	4	
Resurtimiento de medicamentos	4	
Constancia de historial de cotización (ISSET)	3	
Seguro de vida (ISSET)	3	
Trámites Administrativos ISSET/Solicitud de recibo	3	
Embalsamamiento (ISSET)	2	
Alquiler de sala velatoria (ISSET)	1	
Asistencia de servicios funerarios	1	
Dictamen médico de ISSET	1	
Historial de aportaciones ISSET	1	
incapacidad del ISSET	1	
Constancia de no Afiliación	1	
Recoger recibo de pensión alimenticia	1	
Retiro del fondo de la cuenta Individual (ISSET)	1	
Negativa de pensión (ISSET)	1	
Préstamos a corto plazo	1	

Trámite		Sujeto Obligado
Trámite de placas vehiculares	94	SF 18-T/293-O
Cambio de propietario de vehículo nacional o importado	52	
Refrendo vehicular	49	
Pago de infracción vehícular	26	
Baja de vehículo y moto	16	
Pago de Contribuciones	16	
Constancia de cambio de entidad federativa	11	
Alta de Vehículo Nuevo y Moto Nacional o Importado	10	
Refrendo vehicular y canje o regularización de placas	4	
Alta y baja de vehículos	4	
Canje de placas	2	
Expedición de licencia de funcionamiento para la venta de bebidas alcohólicas	2	
Pago de contribuciones impuestos estatales	2	
Constancia de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales	1	
Alta de vehículo servicio público	1	
Servicios en línea de Secretaría de Finanzas	1	
Trámites vehiculares	1	
Constancia de pago vehicular	1	

Trámite		Sujeto Obligado
Copias certificads de nacimiento	17	SEGOB 14-T/60-O
Actualización CURP	14	
Copias certificadas de divorcio	8	
Anotaciones marginales de sentencia judicial de los actos registrales del estado civil de las personas	4	
Aclaraciones administrativas de actos del estado civil de las personas	3	
Copias certificadas de matrimonio	2	
Constancias de inexistencia o de no registro de matrimonio	2	
CURP Asignación mediante acta de Nacimiento	2	
Certificado de búsqueda de propiedad	2	
Certificado de libertad de gravamen	2	
Legalización de documentos escolares	1	
Trámites Registro Civil	1	
Demandas laborales en el Estado de Tabasco	1	
Copias certificadas de defunción	1	
Licencia de manejo (expedición, renovación, reposición)	140	SSyPC 9-T/158-O
Trámites SSPyC	6	
Inspección vehicular	5	
Servicio de emergencia 911	2	
Permiso de circulación en traslado por 72 horas del Servicio Particular	1	
Liberación de vehículos siniestrados	1	
Constancia de educación vial	1	
Inscripción al REPUVE	1	
Beneficios penitenciarios en el CRESET	1	

Trámite		Sujeto Obligado
Prórroga de Concesión	4	SEMOVI 6-T/28-O
Sustitución de unidad (MOVILIDAD)	8	
Designación de beneficiario para sucesión de derechos (SEMOVI)	6	
Expedición o Renovación de Tarjeta de Identificación Gafete para conductores del Transporte Público.	5	
Trámites Movilidad	4	
Permiso para transporte público especializado de pasajeros	1	
Constancia de no inhabilitación	6	SFP 4-T/9-O
Inscripción al registro único de contratistas	1	
Quejas y denuncias	1	
Trámites Función Pública	1	
Becas en instituciones educativas con Autorización o Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios.	4	SETAB 4-T/8-O
Contratación de nuevo ingreso de personal estatal administrativo.	2	
Certificación de estudios	1	
Promoción de maestros	1	
Credencial o carnet de estudios IEAT	3	IEAT 3-T/5-O
Asesorías estudios (IEAT)	1	
Ciclo de estudio (secundaria asesorías)	1	
Protesta ciudadana	1	SEDEC 3-T/3-O
Solicitud de acceso a la información pública (No hay en CNARTYS)	1	
Apoyo a las MiPymes (SEDEC)	1	
Evaluación de manifestación de impacto ambiental (MIA)	3	BIENESTAR 1-T/3-O
Hospitalización en 5 Hospitales Regionales de Alta Especialidad de Tercer Nivel de Atención Médica	2	S. SALUD 1-T/2-O
Inscripción al padrón de proveedores y prestadores de servicio	2	SAIG 1-T/2-O
Solicitud de adquisición o mejora de vivienda y lote	2	INVITAB 1-T/2-O
Cursos de capacitación adiestramiento y actualización en materia de protección civil	1	P. CIVIL 1-T/1-O
Trámites CEAS	1	CEAS 1-T/1-O
Inscripciones INJUDET	1	INJUDET 1-T/1-O

En el apartado de trámites más engorrosos los resultados fueron los siguientes:

El Sujeto Obligado con el mayor número de trámites y servicios mencionados como engorrosos fue ISSET con 19 trámites. teniendo mayor mención dos, Pensión ISSET (jubilación, fallecimiento, invalidez) y Consulta de Especialidad (ISSET) con 13 menciones cada uno. *El* motivo más señalado en ambos, fue que *tardan mucho en resolver*.

El Sujeto Obligado que obtuvo el mayor número de opiniones ciudadanas sobre el total de sus 18 trámites y servicios mencionados, fue la *Secretaría de Finanzas*, con un total de 293 opiniones. Destacó con 94 menciones el *trámite de placas vehiculares*. El motivo principal que lo hace engorroso es que *tardan mucho en resolver*.

Y finalmente el Sujeto Obligado que obtuvo el mayor número de menciones sobre uno de sus trámites fue la *Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana,* con 140, siendo este, el trámite de *Licencia de manejo (expedición, renovación, reposición). La causa más señalada es que tardan mucho en resolver*.

En lo que los ciudadanos coinciden es en que lo engorroso de los trámites en los 3 Sujetos Obligados, resulta ser lo tardado para resolver. Esto refuerza el estadístico general de las causas por las cuales se consideran engorrosos en general los trámites en donde esta fue la que obtuvo el mayor porcentaje de respuestas.

A continuación, se presentan las tablas con los trámites que se consideran han mejorado recientemente por Sujeto Obligado, obteniendo los siguientes resultados:

Trámite		Sujeto Obligado
Refrendo vehicular	87	SF 11-T/149-O
Trámite de placas vehiculares	21	
Pago de contribuciones	12	
Alta de Vehículo Nuevo y Moto Nacional o Importado	11	
Servicios en linea	6	
Cambio de propietario de vehículo nacional o importado	6	
Trámites vehiculares	2	
Baja de vehículo y moto por destrucción, siniestro y deterioro natural	1	
Constancia de Obligaciones Fiscales	1	
Constancia de Verificación de Vehículos de Procedencia Extranjera	1	
Pago de impuestos sobre nómina	1	
Consulta General	12	ISSET 9-T/33-O
Afiliación ISSET	6	
Renovación/reposición credencial ISSET	6	
Pensión ISSET (jubilación, fallecimiento, invalidez)	4	
Actualización de datos seguro ISSET	1	
Apoyo para gastos funerarios (ISSET)	1	
Citas de especialidad ISSET	1	
Constancia de historial de cotización (ISSET)	1	
Trámites Administrativos ISSET/Solicitud de recibo	1	
Expedición o Renovación de Tarjeta de Identificación Gafete para conductores del Transporte Público.	17	SEMOVI 5-T/22-O
Constancia de No Concesión	2	
Actualización de datos (seguro)	1	
Permiso para transporte público especializado de pasajeros	1	
Servicio de transporte público	1	

Trámite		Sujeto Obligado
Licencia de manejo (expedición, renovación, reposición)	183	SSyPC 4-T/188-O
Pago de Infracciones Vehiculares	3	
Constancia de Antecedentes Penales	1	
Servicio de emergencia 911	1	
Duplicados del certificado de nivel primaria y secundaria.	2	SETAB 3-T/4-O
Alta en escuelas públicas (SETAB)	1	
Procesos de control escolar (SETAB)	1	
Cursos del MEVyT	5	IEAT 2-T/6-O
Asesorías estudios (IEAT)	1	
Registro en la marca distintiva Esencia Tabasco	4	SEDEC 2-T/5-O
Trámites SEDEC	1	
Copias certificadas de nacimiento	19	SEGOB 2-T/24-O
Actualización de CURP	5	
Constancia de no inhabilitación	10	SFP 1-T/10-O
Solicitud de adquisición o mejora de vivienda y lote	3	INVITAB 1-T/3-O
Registro en el padrón de proveedores de Bienes Muebles y Servicios del edo. De Tab	2	SAIG 1-T/2-O
Solicitud de espacio como expositor en festivales	1	ST 1-T/1-O
Permiso carretero	1	JEC 1-T/1-O

El Sujeto Obligado con mayor mención de trámites y servicios mejorados es Secretaría de Finanzas con 11 trámites, siendo el de mayor opinión el refrendo vehicular con 87 opiniones, y con la mejora en *digitalización.*

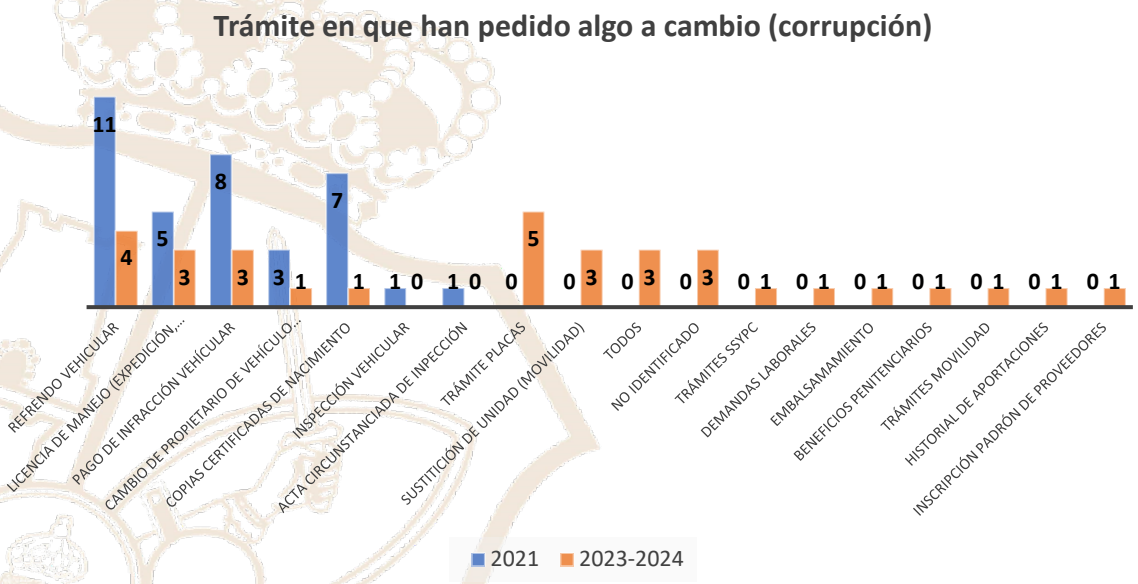
Finalmente, la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana recibió la mayor opinión de sus trámites y servicios con 188, y a su vez, obtuvo también la mayor mención sobre 1 trámite con 183, siendo este el de la *Licencia de manejo (expedición, renovación, reposición),* donde la mejora es *reducción de tiempo de resolución.*

La finalidad de estas tablas es conocer cuáles son los trámites por dependencia que más tramitan los ciudadanos, de acuerdo con las opiniones otorgadas, así como de manera particular conocer los más engorrosos vs los que han mejorado.

Percepción de la corrupción

Como se mencionó en la introducción de este documento, la mejora regulatoria forma parte del Eje Transversal de Combate a la Corrupción y Mejora de la Gestión Pública, incidiendo por ende en el Programa Especial Transversal, Combate a la Corrupción y Mejora de la Gestión Pública 2019-2024, en virtud de que las acciones de simplificación de trámites y servicios pueden incidir de forma directa en la prevención y combate de la corrupción, la encuesta contempló este tema, para efecto de conocer si las personas percibieron o fueron objeto de algún acto de corrupción.

Para definir si los resultados en materia de corrupción están relacionados con las acciones de simplificación implementadas por las dependencias y entidades de la administración pública estatal, es importante tener un punto de referencia. Para ello, se tomará como punto de comparación las opiniones vertidas en la "Primera Campaña de Opinión Ciudadana sobre Trámites Gubernamentales" realizada en 2021, y las de la "Segunda Encuesta sobre Trámites y Servicios Gubernamentales" objeto de este análisis. El siguiente gráfico muestra dicho comparativo.



Las columnas en azul del gráfico representan las 36 opiniones relacionadas con la percepción de la corrupción obtenidas en el año 2021. En tanto las columnas en color naranja, representan 33 opiniones obtenidas en este último ejercicio, donde señalaron que para realizar su trámite les *pidieron algo a cambio de realizarlo (corrupción)*.

Como se puede apreciar en el gráfico en la mayoría de los casos, se observa una clara disminución respecto de la percepción de actos de corrupción. Es importante mencionar que

prácticamente en todos los trámites involucrados, se han realizado acciones de simplificación. Como ejemplos, el refrendo vehicular y la licencia de manejo, los cuales actualmente cuentan con opción de trámite digital.

Esta clara disminución se refuerza con la diferencia de opiniones recabadas de forma general en ambas ediciones de la encuesta, en donde en el primer ejercicio realizado en 2021, se obtuvo la quinta parte de las opiniones (133), en comparación con esta que se obtuvieron 732 opiniones. Es decir, contrario sensu de lo que podría pensarse, que a mayor número de opiniones mayor sería la percepción de actos de corrupción, como se aprecia, esta disminuyó.

Lo que lleva a concluir, que sí ha habido un impacto positivo en materia de prevención y combate a la corrupción como resultado del trabajo que han realizado las dependencias para la mejora de los trámites y servicios y es percibido por las personas usuarias de estos.

Adicional a lo comentado, es importante aclarar que trámites que aparecen en el gráfico de este reciente ejercicio, como es el caso del trámite de placas y de sustitución de unidad, no se tiene referencia en el primer ejercicio, puesto que nadie opinó sobre estos.

Hay que recordar que la encuesta de 2021 fue únicamente en línea, y en esta segunda encuesta se aplicaron en línea y también de forma presencial directamente en las oficinas de tramitación. Por ello, se obtuvieron opiniones sobre estos y otros trámites, a diferencia del 2021. También considerando el número de opiniones obtenidas que en muchos casos son una por cada trámite, no son referente para concluir la existencia de actos de corrupción. No obstante, se recomendará a las instancias que se tomen medidas para identificar si esto puede ser un indicio de algo que esté sucediendo.

9. CONCLUSIÓN

En este ejercicio se puede apreciar que es mayor el número de hombres de edad adulta y de ocupación profesionista quienes acuden a las dependencias de la administración pública estatal a gestionar trámites y servicios diversos.

En un panorama general, se encontraron una serie de coincidencias derivadas del análisis de los resultados presentados en el apartado A. *Trámite más engorroso o complejo*, con los del apartado B. *Trámite que ha mejorado.*

La primera de ellas, es que hubo personas encuestadas que consideraron **engorrosos** los trámites por **lo tardado en darles resolución**; y por otra parte, al analizar las razones expuestas por las personas que consideraron que estos mismos **trámites han mejorado**, se obtuvo que el motivo principal es la **reducción en el tiempo de resolución**.

Como vimos en el comparativo presentado en la página 21, un ejemplo de esto, fue el trámite de licencia de manejo (expedición, renovación, reposición), donde se pudo ver que fue el trámite considerado más engorroso, por motivo de que tardan mucho en resolver con 140 opiniones y a su vez fue considerado como el que ha mejorado recientemente por reducción de tiempo de resolución con 183 opiniones.

Obtener resultados contradictorios sobre un mismo trámite como lo son: que por un lado tardan mucho en resolver, y por otro, es el que ha mejorado por la reducción del plazo de respuesta, tiene una connotación digna de ser analizada. Es relevante en este punto, mencionar que más de uno de los Sujetos Obligados responsables de los trámites que presentan esta singularidad, son los que han presentado recientemente alguna mejora en los trámites, en algunos casos siendo esta en materia tecnológica, que consiste en el empleo de una plataforma transaccional, en la que el usuario puede realizar la gestión de punta a punta, incluso cubrir el pago de la contribución correspondiente.

Lo anterior nos lleva a deducir que, la última ocasión que las personas encuestadas tuvieron la experiencia con el trámite fue de forma presencial y desconocían que ambos trámites ya se pueden hacer de forma digital.

Una segunda probable causa es que la experiencia que detonara la opinión de engorroso no haya sido cercana al periodo de aplicación, sino en meses previos a que se realizaran mejoras en los trámites. Y una tercera opción sería que el ciudadano desconoce la mejora del trámite, debido a una escasa o nula difusión de estas.

Derivado del párrafo anterior, podemos interpretar que, aun cuando las dependencias han realizado un esfuerzo importante en la difusión de la simplificación (digitalización transaccional) de los trámites, en esta, existe una gran área de oportunidad de mejorar la comunicación masiva con las personas que los realizan, ello quiere decir que los sujetos obligados pueden emplear medios alternativos e innovadores para divulgar de mejor manera la opción con la que cuentan las personas para realizar la gestión.

BENEFICIOS DE LA SEGUNDA ENCUESTA.

Los beneficios obtenidos de la aplicación de la encuesta son que, a corto y mediano plazo, en un trabajo conjunto con las dependencias y entidades de la administración pública estatal responsables de los trámites y servicios, se podrán enfocar esfuerzos precisos para la simplificación en aspectos como:

- Reducción de requisitos o pasos.
- Reducción del tiempo de resolución.
- Cumplimiento de días y horarios de atención.
- Simplificación de formatos.
- Disminución de interacciones (demasiadas vueltas).
- Mejora de gestión de trámites digitales.
- Digitalización de trámites y servicios.
- Seguridad jurídica.
- Disminución de actos de corrupción.

La información obtenida apunta, que la ciudadanía espera del gobierno dos mejoras sustanciales en la realización de sus trámites y servicios, la primera es la reducción en tiempos de resolución y la segunda, la digitalización. Lo cual propiciaría la disminución del costo económico social en beneficio de estos.

En un futuro cercano se vislumbra que las dependencias y entidades públicas, deberán enfocar sus esfuerzos de simplificación en la digitalización transaccional en la medida de que los trámites y servicios lo permitan.

El ejercicio de haber levantado las encuestas ciudadanas, demuestra un compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas por parte de las autoridades, ya que están dispuestas a escuchar y actuar con base a las necesidades y preocupaciones de la población, conduciendo a una mejora significativa en la eficiencia, la satisfacción del ciudadano y la calidad general de los servicios públicos.