



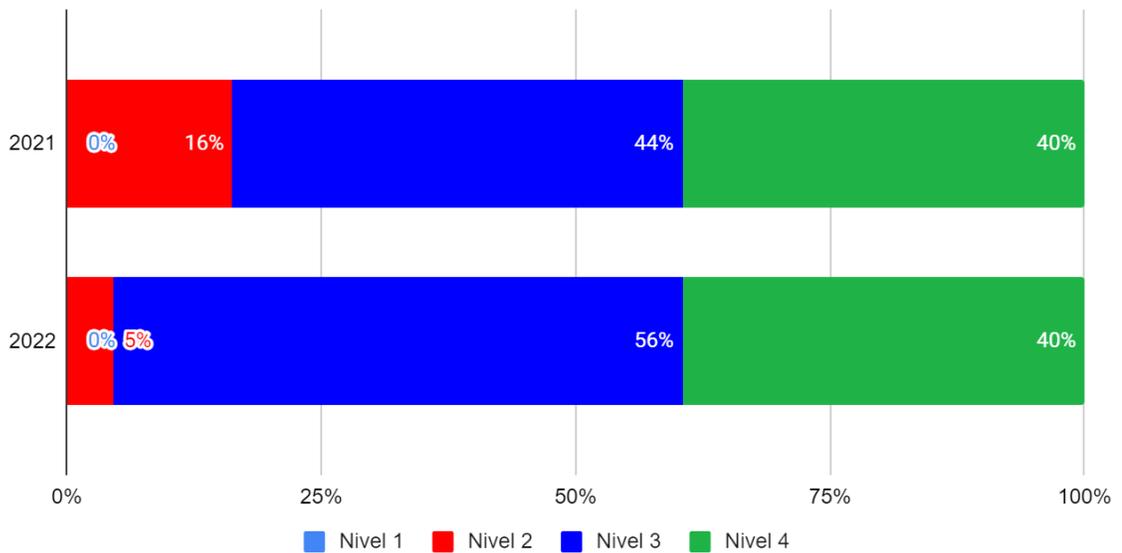
## 6.1. Resultados e impacto

A continuación se presentan los resultados obtenidos del área piloto (Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración), gracias a la implementación del Portal Estatal de Citas, en agosto de 2022.

### Nivel de digitalización de trámites

#### Distribución de Trámites por Nivel de Digitalización

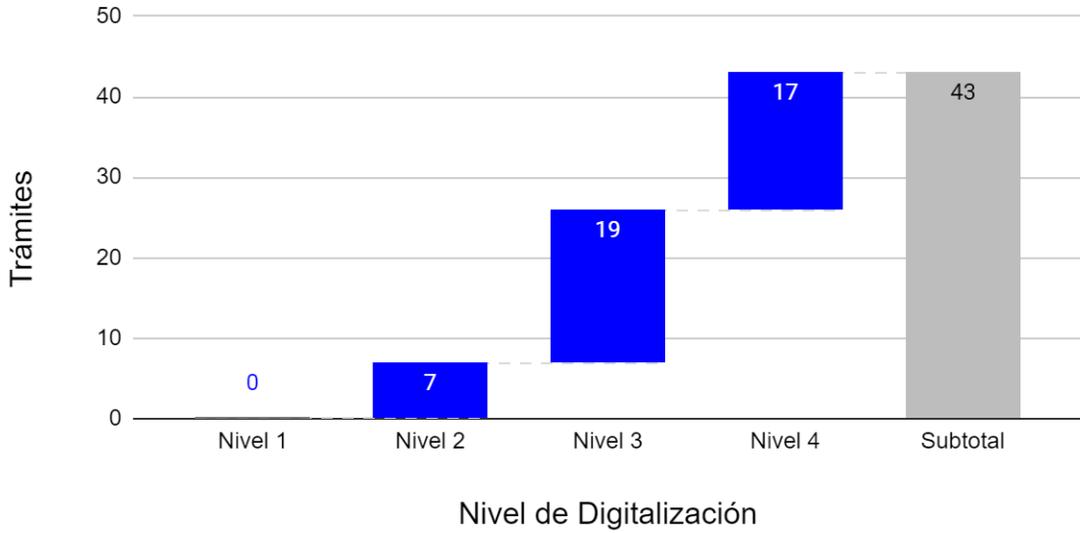
Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración





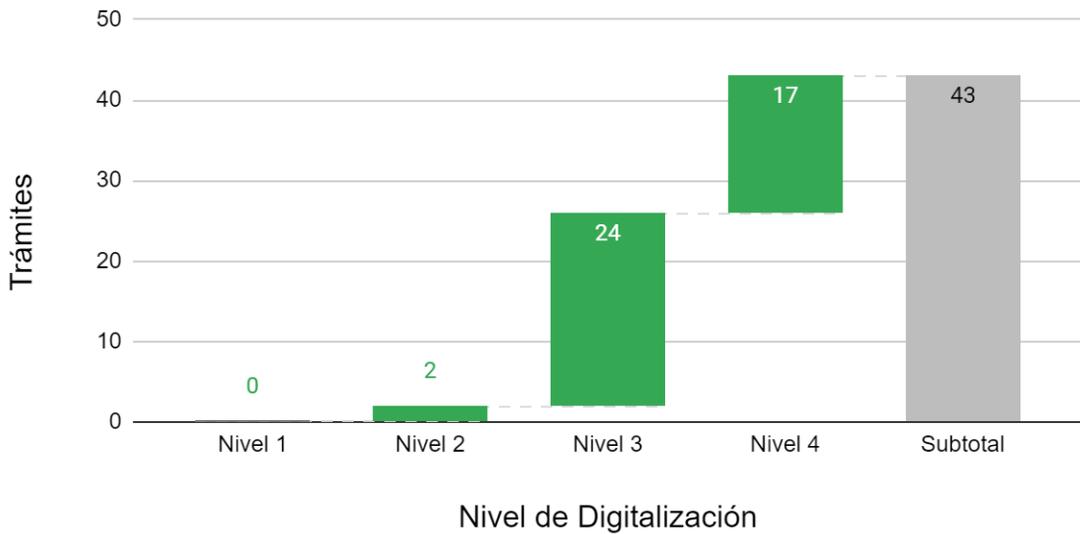
## Nivel de Digitalización de Trámites 2021

Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración



## Nivel de Digitalización de Trámites 2022

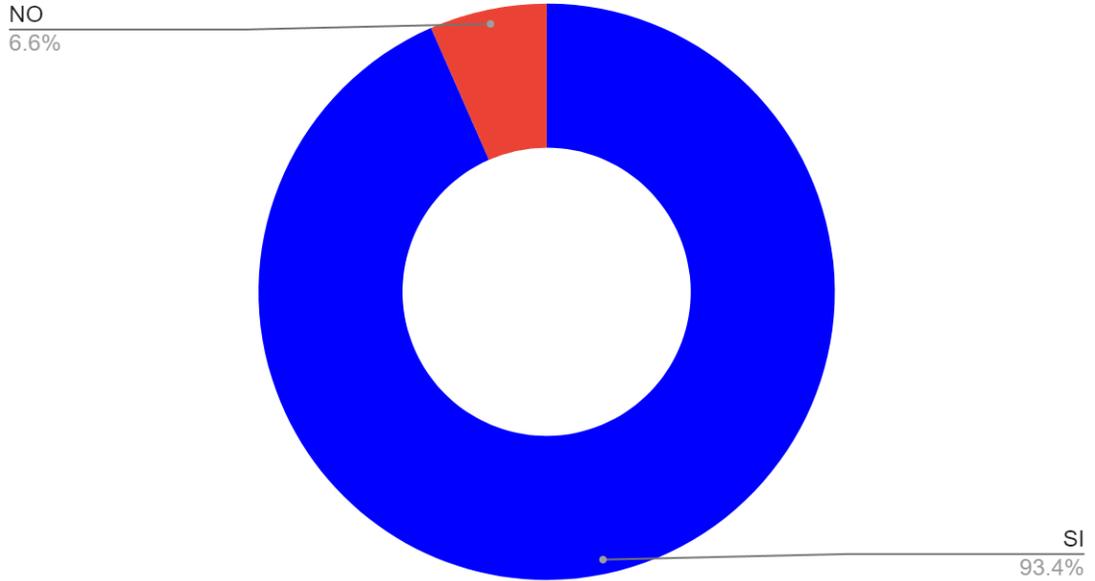
Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración



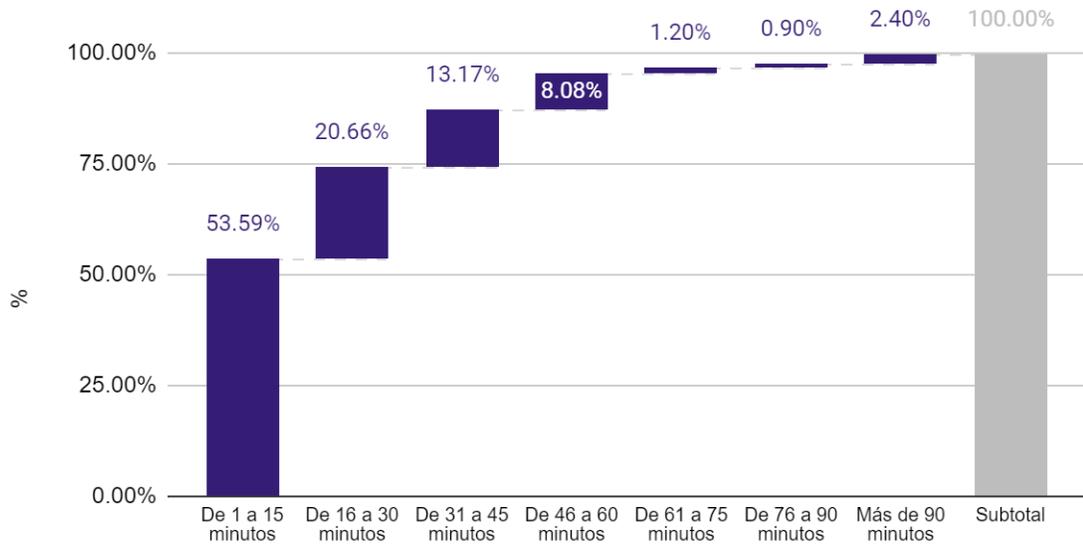


**Resultados de las encuestas de satisfacción ciudadana, aplicadas a 334 ciudadanos.**

¿Logró realizar su trámite?

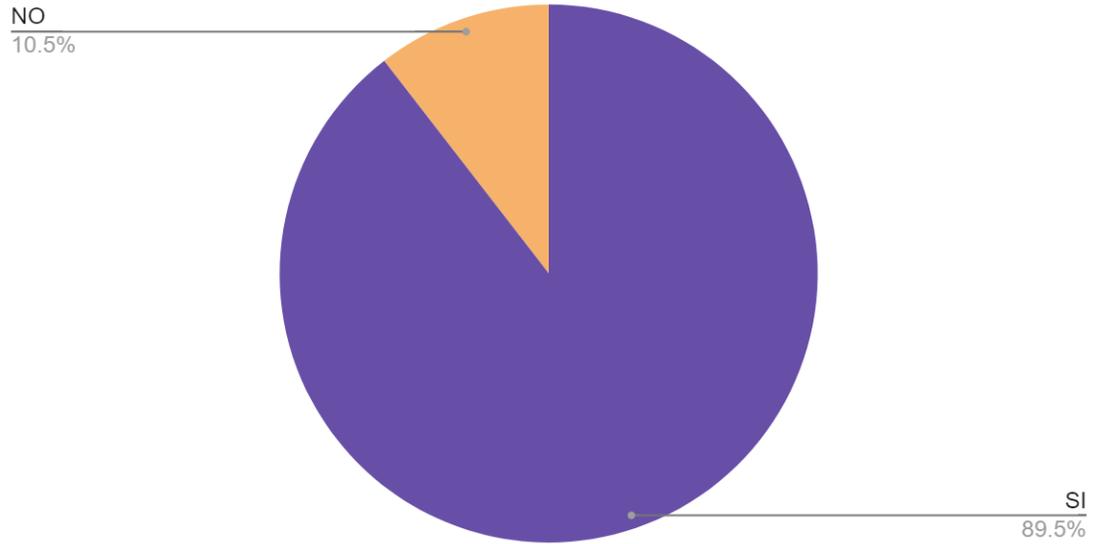


¿Cuánto tiempo tardó en ventanilla desde su llegada hasta que terminó su trámite?

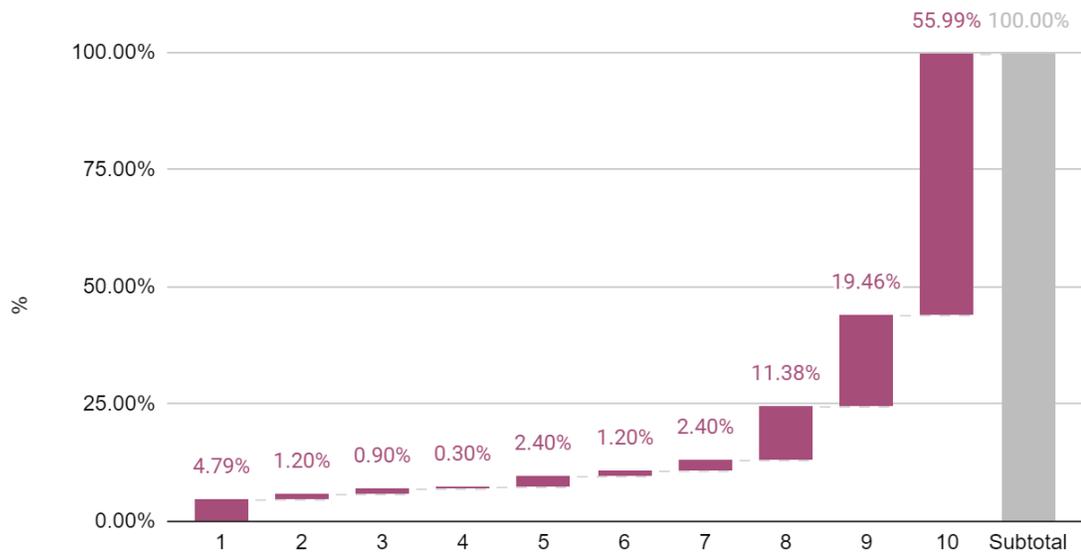




¿Está satisfecho con el servicio de la oficina de servicios al contribuyente?



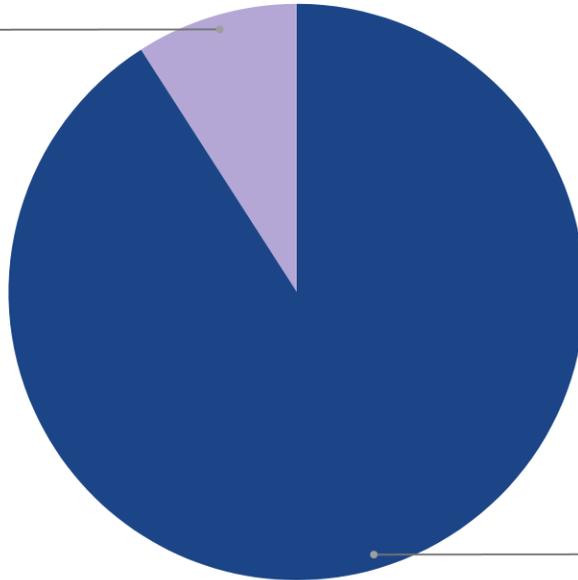
En general qué calificación otorga al servicio prestado. Califique en una escala del 1 al 10, donde 1 es la peor nota y 10 la mejor.





¿Fue atendido dentro del horario de su cita?

NO  
9.1%



SI  
90.9%