

INFORME DE LA PRIMERA CAMPAÑA DE OPINIÓN CIUDADANA SOBRE TRÁMITES GUBERNAMENTALES

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. MARCO LEGAL
3. OBJETIVO
4. BENEFICIOS DE LA CAMPAÑA
5. PROCESO DE LA CAMPAÑA
6. INDICADORES EVALUADOS Y METODOLOGÍA
7. INFORMACIÓN GENERAL DE LA CAMPAÑA
Datos demográficos
8. RESULTADOS ÁMBITO ESTATAL
 - Datos demográficos:
 - Rango de edad
 - Género
 - Ocupación
 - Grado de Estudios
 - Indicadores evaluados:
 - a) Trámite más engorroso
 - b) Motivos (¿Por qué?)
 - c) Conocimiento del portal de trámites
 - d) Trámites propuestos para realizar en línea
 - e) Percepción de la Corrupción
 - f) Comentarios
9. RESULTADOS ÁMBITO MUNICIPAL
 - Datos demográficos:
 - Rango de edad
 - Género
 - Ocupación
 - Grado de Estudios
 - Indicadores evaluados:
 - a) Trámite más engorroso
 - b) Motivos (¿Por qué?)
 - c) Conocimiento del portal de trámites
 - d) Trámites propuestos para realizar en línea
 - e) Percepción de la Corrupción
10. CONCLUSIONES.

1. INTRODUCCIÓN.

Para consolidar la confianza empresarial y ciudadana en la gestión gubernamental, es necesario contar con trámites y servicios simples, ágiles y con mayor certidumbre jurídica.

Para ello, el Gobierno del Estado trabaja en la implementación de políticas públicas que contribuyan a mejorar y eficientar la tarea gubernamental, situando al ciudadano y al empresario como eje central de sus acciones y que además se vean reflejados en la erradicación de la corrupción y en la protección del interés público.

No obstante, para tener una perspectiva más clara de las necesidades de la sociedad con respecto de la gestión gubernamental e instrumentar acciones encaminadas a determinar los objetivos y metas que van a contribuir en dichas mejoras, es muy importante contar con las opiniones y conocer las experiencias de quienes hacen uso de los trámites y servicios gubernamentales.

La participación ciudadana es fundamental para avanzar en la construcción de políticas que favorezcan el bien común. Por lo que una de las estrategias que se pueden impulsar para promover dicha participación, es implementar mecanismos de opinión y participación ciudadana, que favorezca la cooperación para la mejora de los procesos de los trámites y servicios.

En este contexto, las nuevas tecnologías de la información, han permitido un mayor acercamiento de los ciudadanos para con la administración pública, involucrándolo cada vez más en los procesos de toma de decisiones.

Por ello, considerando las ventajas que trae consigo el uso de las tecnologías de la información, como son entre otros, el acceso rápido a la información, se puso en marcha la “Primer campaña de opinión ciudadana sobre trámites gubernamentales” a través de la plataforma digital:

opinatramites.tabasco.gob.mx, que tuvo como objetivo principal, brindar un espacio de expresión para conocer la opinión de la sociedad con base en sus experiencias, sobre el trámite considerado más engorroso, además de las propuestas para su digitalización.

En este tenor, es importante establecer la diferencia entre un trámite y un servicio gubernamental, partiendo del hecho que estos pueden ser prestados por los diferentes niveles de gobierno: federal, estatal o municipal.

Con base en la Ley General de Mejora Regulatoria, se entiende por:

Trámite. - Cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales del sector privado realicen ante la autoridad competente en el ámbito federal, de las entidades federativas, municipal o de las alcaldías, ya sea para cumplir una obligación o, en general, a fin de que se emita una resolución.

Servicio. - Cualquier beneficio o actividad que los Sujetos Obligados, en el ámbito de su competencia, brinden a particulares, previa solicitud y cumplimiento de los requisitos aplicables.

Para el caso que nos ocupa, en esta campaña, se recopiló información sobre los trámites y servicios que son otorgados por el Gobierno del Estado de Tabasco y sus Municipios.

Como ya se mencionó con antelación, las opiniones vertidas por ciudadanos y empresarios son el reflejo de la experiencia vivida durante la gestión de los trámites y servicios ante los entes gubernamentales. Esta es una tarea que no puede parar, aún a pesar de las circunstancias adversas que pudieran presentarse. Un ejemplo, ha sido en estos últimos dos años el caso de la pandemia generada por el virus del COVID-19. Situación que, de manera temporal vio paralizados algunos procesos gubernamentales, pero que debido a la gran demanda y necesidad de la ciudadanía por acceder a los trámites y servicios, dio la pauta para evolucionar de una manera más rápida hacia la digitalización de muchos de ellos.

Esta es sólo una muestra de la ventana de oportunidad que se tiene en materia de simplificación de trámites y servicios, priorizando un trabajo continuo con el fin de mejorar sus procesos. Por ello, la información recolectada a través de esta campaña, permitirá priorizar las necesidades y reorientar los esfuerzos en aquellos trámites y servicios que resulten los más engorrosos, con base en la opinión ciudadana.

2. MARCO LEGAL.

1. Ley General de Mejora Regulatoria.
2. Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Tabasco y sus Municipios
3. Plan Estatal de Desarrollo 2019-2024.
4. Estrategia Estatal de Mejora Regulatoria.

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.

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.

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.

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.

Conocer el trámite más engorroso de acuerdo a la opinión que la ciudadanía tiene respecto a la prestación de los trámites y servicios gubernamentales en el ámbito estatal y municipal.

4. BENEFICIOS DE LA CAMPAÑA.

Conocer los trámites considerados por la ciudadanía los más problemáticos (engorrosos), para presentarlos como propuestas a los sujetos obligados, para su integración a los programas de mejora regulatoria, reforzando así los resultados obtenidos de la pasada edición del programa simplificación de cargas (SIMPLIFICA) y sus recomendaciones.

Conocer los trámites o servicios que la población considera deben digitalizarse para presentar las propuestas ante los sujetos obligados de su prestación, así como el ente responsable en materia de Gobierno Digital.

Aportar información que contribuya a la identificación de los trámites en donde se pueden estar llevando a cabo actos de corrupción ya que les han pedido algún tipo de dádiva o han sido sobornados para agilizar su respuesta o conclusión.

5. PROCESO DE LA CAMPAÑA.

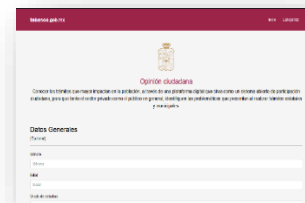
Desarrollo de plataforma digital.

Emisión de la convocatoria por parte de las instancias involucradas.

Disposición de la plataforma a la ciudadanía.

Ampliación y cierre de convocatoria.

Análisis de la información y emisión de resultados.



6. INDICADORES EVALUADOS Y METODOLOGÍA

- Trámite más engorroso.
- Motivos (¿Por qué?).
- Conocimiento del portal de trámites.
- Trámite solicitado para realizar en línea.
- Percepción de la corrupción.

La encuesta de opinión creada para la “Primera Campaña de Opinión Ciudadana sobre Trámites Gubernamentales”, contó con un total de 5 preguntas de tipo indirectas y mixtas, con opciones de respuestas abiertas que permitirán exponer los resultados de forma cuantitativa y cualitativa.

En virtud de que algunas preguntas tenían la opción de aportar respuestas múltiples, (es decir podían dar de una a cinco respuestas en las preguntas de este tipo), se tendrán en total un mayor número de opiniones que el número total de participantes.

Tal es el caso de la pregunta uno ¿Cuál es el trámite más engorroso? en la que se dio la opción de aportar hasta tres respuestas, además de jerarquizarlas según se consideraran los trámites.

Así por el contrario en el caso de la pregunta dos, donde se pregunta el ¿por qué? se consideran engorrosos, fue una pregunta de tipo cerrada con respuesta de opción múltiple, en la que el participante debió optar por una sola opción. Las opciones de respuesta fueron: i) trámite muy complejo, proceso tedioso y largo, ii) solicitud de demasiados requisitos, iii) solicitud de dadas, iv) no conoce las oficinas de atención, v) el tiempo de respuesta es demasiado largo, vi) la mala atención de los servidores públicos, y vii) el difícil acceso a las oficinas de atención.

La tercera pregunta para saber el nivel de conocimiento que tienen los participantes sobre la existencia del portal de trámites del Gobierno del Estado, con opción de respuesta dicotómica, “sí” o “no”.

La cuarta pregunta, ¿Qué trámite le gustaría se realizara en línea?, con opción de respuesta abierta y múltiple, pudiendo dar de una hasta cinco respuestas.

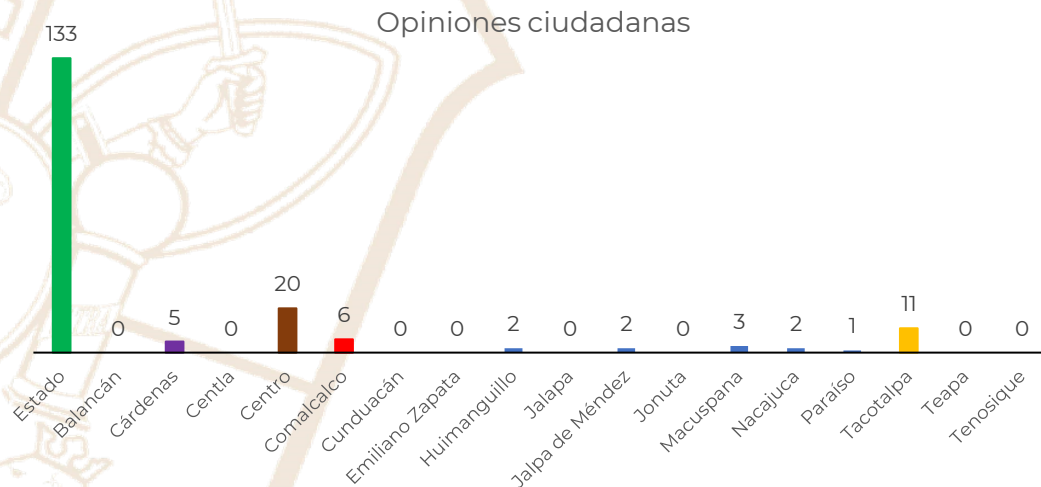
La quinta pregunta, ¿En cuál trámite le han pedido soborno? Fue una pregunta abierta con opción a una sola respuesta.

7. INFORMACIÓN GENERAL DE LA CAMPAÑA.

La “Primera Campaña de Opinión Ciudadana sobre Trámites Gubernamentales” se abrió inicialmente para el periodo del 5 de agosto al 4 de octubre y se amplió hasta el 30 de noviembre de 2021. Periodo en el que se obtuvieron un total de 185 opiniones, de las cuales 133 fueron del ámbito estatal lo que representa el 71.89% y 52 del ámbito municipal que representa el 28.11%.

De las 52 opiniones obtenidas en los municipios, la mayor participación fue para el municipio de Centro el cual alcanzó 20 opiniones, lo que representa el 38.46% de la participación, seguido encontramos a Tacotalpa, el cual obtuvo 11 opiniones con el 21.15%. Los municipios de Comalcalco y Cárdenas, obtuvieron 6 y 5 participaciones, con un 11.53% y 9.61% respectivamente. Con tres menciones se ubica el municipio de Macuspana, con el 5.76% de la participación, por último, los municipios de Huimanguillo, Jalpa de Méndez y Nacajuca con sólo 2 opiniones, con el estos representan una 3.84% y con sólo una participación tenemos a Paraíso, con apenas el 1.92% de las opiniones registradas.

Para la presentación de los resultados, se tomaron por separado las opiniones con base en el ámbito de gobierno al cual corresponden los trámites y servicios sobre los cuáles los participantes vertieron sus opiniones.



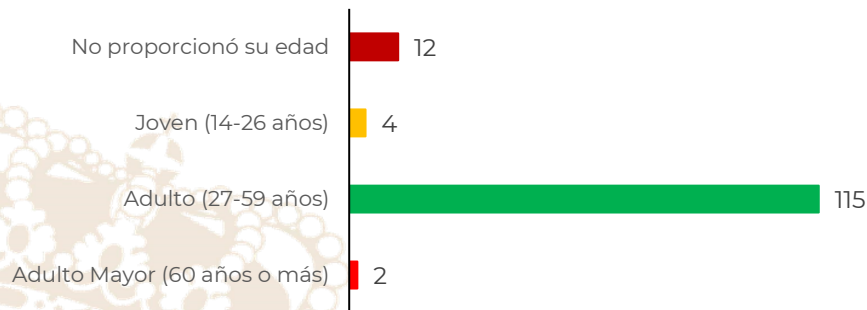
8. RESULTADOS ÁMBITO ESTATAL.

Datos demográficos.

Rango de edad.

De acuerdo a la edad, la mayor participación en la campaña, se tuvo de personas en edad adulta de entre los 27 a los 59 años de edad, con 115 participaciones; seguido de las personas consideradas jóvenes entre los 14 y 26 años de edad con 4 opiniones y al final se ubican los adultos mayores de 60 y más años con sólo dos participaciones. 12 participantes no proporcionaron su edad.

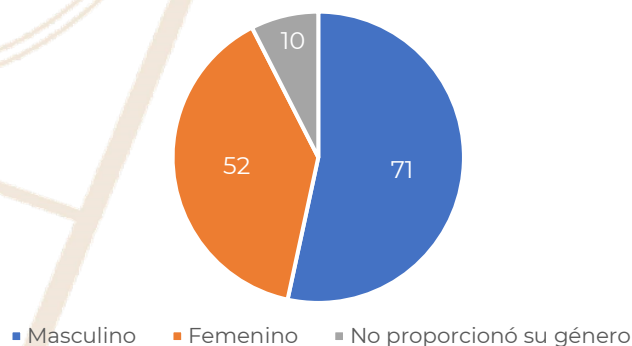
Participación por edad ámbito estatal



Género.

En cuanto a la participación por género, observamos que participaron 71 personas del género masculino, lo que representa el 53.38%. mientras que 52 de las opiniones fueron hechas por personas del género femenino, con el 39.09%. El 7.53% restante no proporcionó su género.

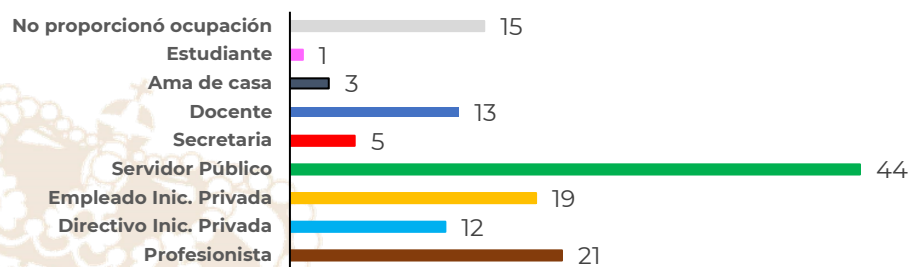
Participación por género



Ocupación.

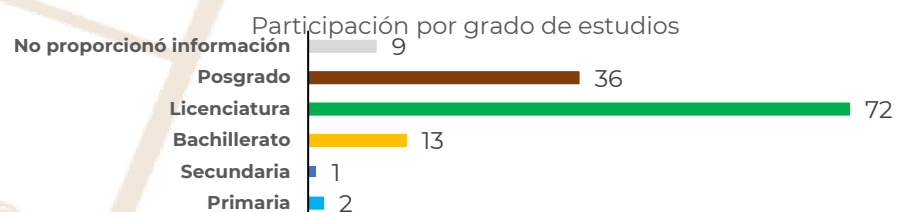
En el correspondiente apartado en la ocupación de los participantes en el ámbito estatal observamos que la mayoría de las opiniones fueron emitidas por servidores públicos con 44, lo que representa el 33.08%, a continuación se observa la opinión de los profesionistas con 21 participaciones, lo que representa 15.79%, seguido por los empleados de la iniciativa privada con 19 participaciones y un 14.28%, con 12 opiniones encontramos a los directivos de iniciativa privada, lo que representa el 9.02% y los docentes con 13 opiniones y un 9.77%, al final encontramos las opiniones vertidas por 5 secretarías, lo que representa un 3.75%, 3 amas de casa con un 2.25% y un estudiante con un 0.75%.

Participación por ocupación



Grado de Estudios.

Respecto a la participación por grado de estudios en el ámbito estatal, la mayoría de los participantes fueron personas con licenciatura con 72 participaciones, lo que representa el 54.13% del universo de medición; seguido de personas con nivel de posgrado con 36 opiniones, que representa el 27.06%; en tercera posición con nivel de bachillerato con 13 opiniones y un 9.77%. Por otra parte, el 6.76%, que corresponde a 9 opiniones no proporcionaron información y por último con dos y una opinión se ubican las personas con formación de primaria y secundaria con un 1.50% y 0.75% respectivamente.

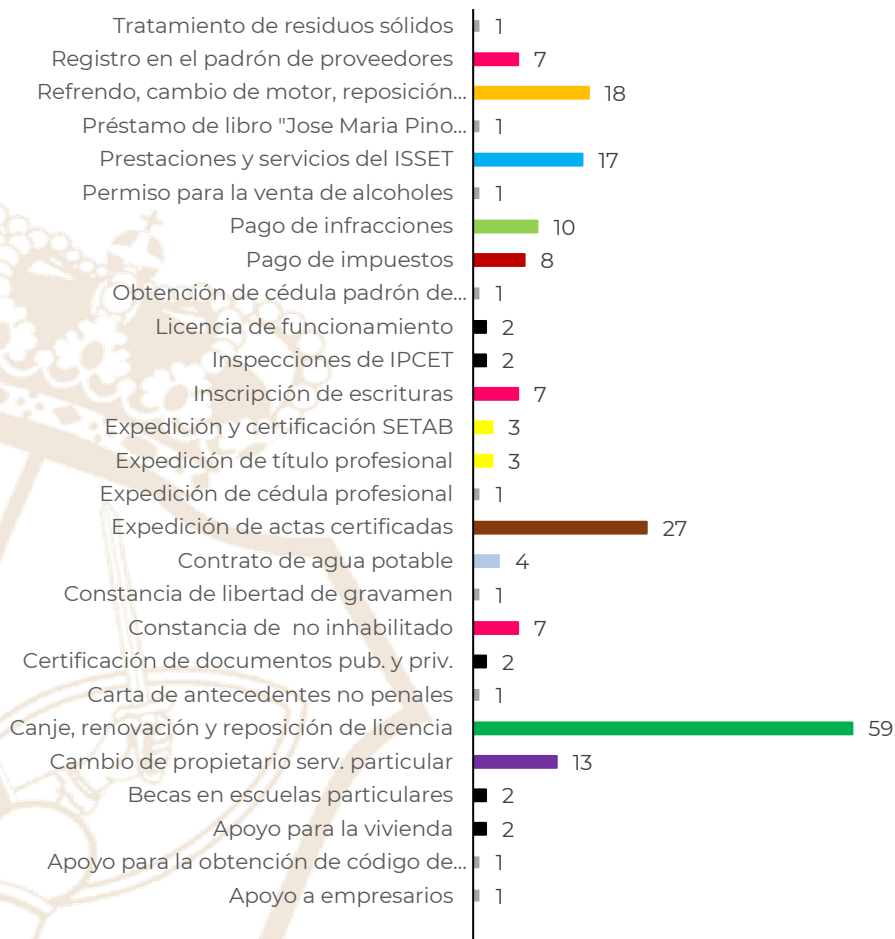


Indicadores evaluados.

a) Trámite más engorroso.

Debido a que esta pregunta, tuvo opción de aportar hasta tres respuestas abiertas, se obtuvieron datos que abarcan otros ámbitos de gobierno, los cuáles serán presentados en este apartado, al finalizar la información relativa al ámbito estatal.


¿Cuál es el trámite más engorroso?



Del análisis se obtuvo que 202 de las opiniones fueron de trámites del ámbito estatal. En el siguiente gráfico se presentan los resultados obtenidos.

En orden de menciones, los trámites que ocupan los 10 primeros lugares son:

1. **Canje, renovación y reposición de licencia.** 59 menciones.
2. **Expedición de actas certificadas.** 27 menciones.
3. **Refrendo, cambio de motor, reposición de placas y baja definitiva de unidad.** 18 menciones.
4. **Prestaciones y servicios del ISSET*.** 17 menciones.
5. **Cambio de propietario servicio particular** 13 menciones.
6. **Pago de infracciones.** 10 menciones.
7. **Pago de impuestos.** 8 menciones.
8. **Registro en el padrón de proveedores.** 7 menciones.
9. **Inscripción de escrituras.** 7 menciones.
10. **Constancia de no inhabilitado.** 7 menciones.



*Incluye, la inscripción a los servicios médicos de cónyuge, hijo, hija y otros, así como algunas prestaciones socioeconómicas; préstamos personales, revalidaciones, aclaraciones, entre otros.

Por último, aquellos trámites que recibieron 4 o menos menciones se describen en la siguiente tabla:

Nombre del Trámite:	Opiniones:
Contrato de agua potable	4
Expedición de título profesional	3
Expedición y certificación de documentos SETAB	3
Apoyo para la vivienda	2
Becas en escuelas particulares	2
Certificación de documentos pub. y priv.	2
Inspecciones de IPCET	2
Licencia de funcionamiento	2
Apoyo para la obtención de código de barras	1
Carta de antecedentes no penales	1
Constancia de libertad de gravamen	1
Expedición de cédula profesional	1
Obtención de cédula padrón de contratistas	1
Permiso para la venta de alcoholes	1
Préstamo de libro "José María Pino Suárez"	1
Tratamiento de residuos sólidos	1
Expedición y corrección de CURP	1

Como lo mencionamos al inicio del apartado, se muestran a continuación los trámites que pertenecen a un orden de gobierno diferente al estatal u otro poder, hay 6 opiniones en particular dirigidas a la FGJ, esto es sólo un dato de referencia, a continuación, los describimos en la siguiente tabla:

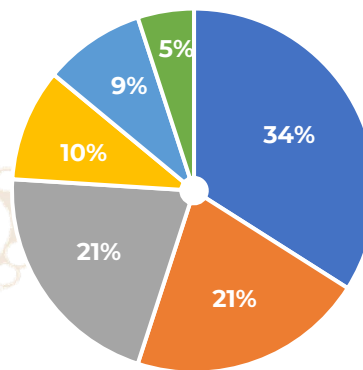
Trámite:	Orden:	Opiniones:
Denuncia ante Fiscalía	Judicial Estatal	6
Expedición de INE	Federal	4
Expedición de Pasaporte	Federal	1
Inscripción al RFC	Federal	5
Libreta de mar	Federal	1
Préstamo INFONAVIT	Federal	1
Trámite ante CFE	Federal	4

Para terminar el apartado de trámite más engorroso en el orden estatal tenemos que se obtuvieron opiniones que corresponden a municipios, sin embargo, no es posible ubicarlo en alguno de ellos, ya que la propia encuesta contempla un apartado para cada municipio y esta fue vertida en el apartado estatal, donde no se ve reflejada esta clasificación.

Trámite:	Orden:	Opiniones:
Asentamiento de niños y niñas	Municipal	3
Adquisición de lote de cementerio	Municipal	1
Registro catastral	Municipal	1

b) Motivos (¿Por qué?).

¿Por qué lo considera más engorroso?



- Trámite muy complejo, proceso tedioso y largo
- Mucho tiempo de respuesta
- Muchos requisitos
- Mala atención del servidor público
- Solicitud de dádivas
- Oficinas de difícil acceso
- No conoce las oficinas de atención

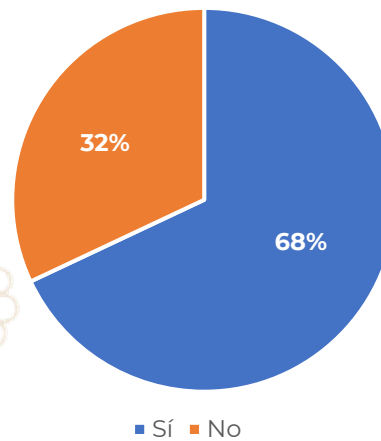
Las causas por las cuales los trámites y servicios son considerados engorrosos son; con un **34%** de las opiniones vertidas los consideran **muy complejos, con procesos tediosos y largos**, la segunda causa de mayor importancia es compartida por dos temas con el **21%**, estas son la **solicitud de demasiados requisitos y el tiempo de respuesta muy largo**, por otro lado, **la mala atención** de los servidores públicos ocupa la tercera causa de mayor importancia con un **10%**.

Mientras que un **9%** respondió que le han **solicitado dádivas**, en este punto, es pertinente señalar que se está considerando el tema relacionado con actos de corrupción.

Por último, tenemos el tema de **no conocer las oficinas de atención** alcanza un 5% de las opiniones.

b) ¿Conoces el portal de trámites y servicios del Gobierno del Estado?

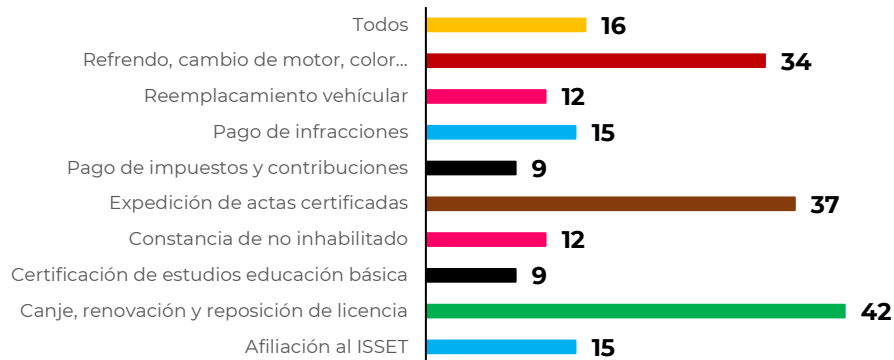
¿Conoce el Portal de Trámites Tabasco?



Una de las herramientas que el gobierno del Estado tiene para dar a conocer la información de los trámites y servicios que se prestan a través de los entes y dependencias de la administración pública estatal centralizada y paraestatal (Sujetos Obligados), es el Registro Estatal de Trámites y Servicios (RETyS) el cual se encuentra alojado en la página web <https://tabasco.gob.mx/tramites-y-servicios>, para esto se planteó una pregunta simple acerca de si conoce o no esta información, el **68%** de las opiniones muestran que sí se **tiene conocimiento** en donde está publicada y se puede consultar la información de cada uno de los trámites o servicios, mientras que el **32%** de las opiniones fueron en torno al **desconocimiento** donde se puede consultar la información.

c) Trámite propuesto para realizar en línea.

Trámites solicitados para realizar en línea



Los resultados arrojan que los trámites que la ciudadanía preferiría realizar en línea son los siguientes: en la primera posición se ubica **“canje, renovación y reposición de licencia”** con 42 opiniones.

En segunda posición, aparece la **“expedición de actas certificadas; nacimiento, matrimonio, divorcio y defunción”** con 37 opiniones de ciudadanos los cuales solicitan este trámite. En tercera posición, se encuentra al trámite de **“refrendo, cambio de motor, reposición de placas y baja definitiva de unidad”**.

Una mención importante para la cuarta posición, es que 16 ciudadanos opinaron que todos los trámites deberían llevarse a cabo en línea, esto como medida preventiva y de cuidados a la salud ante los últimos acontecimientos y duración de la pandemia generada por el virus SAR-COV2 o COVID-19 y sus variantes.

Los dos trámites que ocupan la quinta posición con 15 opiniones son; el **“pago de infracciones”** y la **“afiliación de los servicios médicos del ISSET”**, poco más abajo con 12 opiniones encontramos los trámites **“reemplacamiento vehicular”** y **“constancia de no inhabilitado”** ubicados en la posición sexta, con 9 opiniones los trámites; **“pago de impuestos y contribuciones”** y **“certificación de estudios educación básica”** que ocupan la séptima posición. A partir de esta posición los que recibieron menos opiniones, se describen en la siguiente tabla:

Tabla de trámites con menores solicitudes para realizarse en línea	Nombre del Trámite:	Número de Solicitudes
	Cambio de propietario servicio particular	7
	Contrato de servicio agua potable	6
	Programa de becas en escuelas particulares	4
	Búsqueda de propiedad	4
	Certificado de libertad de gravamen	4
	Trámites vehiculares	3
	Carta de antecedentes no penales	3
	Registro en el padrón de proveedores	3
	Registro y corrección de CURP	3
	Quejas y denuncias	2
	Inscripción a alberca pública	1
	Dictamen de programas de protección civil	1
	Licencia de alcoholes	1
	Solicitud de adquisición o mejora de vivienda	1
	Programa transforma tu hábitat	1
	Alta de vehículo nuevo servicio particular	1
	Préstamos personales ISSET	1
	Consulta general en unidad familiar	1
	Revalidación de agente inmobiliario	1
Apoyo para adquisición de código de barras	1	
Renovación y reposición de afiliación ISSET	1	
Constancia de no infracción	1	
Préstamos de libros en la biblioteca	1	

En las siguientes tablas se presentan otros trámites que fueron mencionados para que sean realizados en línea, pero que corresponden a otros ámbitos de gobierno.

Trámites Federales	
Nombre del Trámite	Opiniones
Expedición de INE	3
Expedición de pasaporte	3
Inscripción al RFC y FIEL	8
Pago de servicios	4
Registro a programas sociales	1

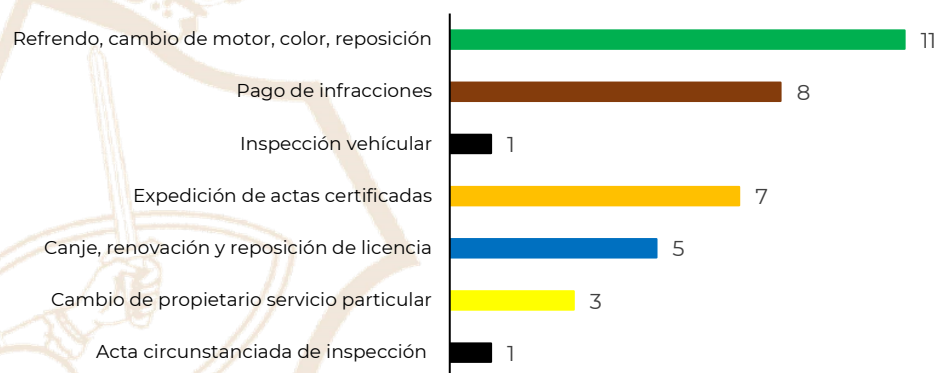
Trámites Municipales*	
Nombre del Trámite	Opiniones
Alineamiento y número oficial	1
Asentamientos de niños y niñas	2
Constancia de registro civil	1
Inscripción catastral	6
Licencia de funcionamiento	1
Pago de impuesto predial	8
Permiso o licencia de construcción	2

*No especifican municipio al que corresponde.

Trámites de la FGJ	
Nombre del Trámite	Opiniones
Revisión electrónica de expedientes en juzgados civiles y familiares	1
Liberación de vehículos por autoridades ministeriales	2
Revisión de carpetas de investigación por los usuarios	2
Denuncia de delitos; robo de identidad y fraude informático	1

e) Percepción de Corrupción.

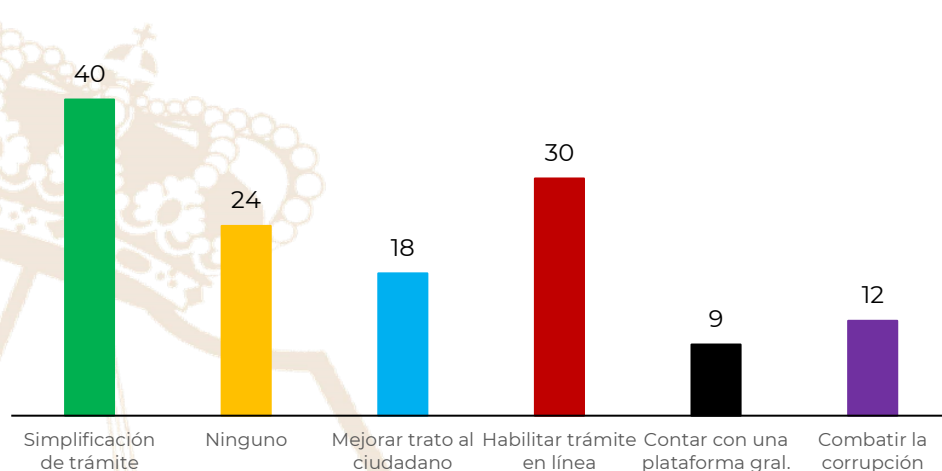
Trámite en el que le han pedido soborno



La transparencia y la rendición de cuentas son un compromiso de la presente administración, además de que son ejes y líneas de acción de las políticas públicas enmarcadas dentro del Plan Estatal de Desarrollo 2019-2024, así como en el Programa Especial Transversal, Combate a la Corrupción y Mejora de la Gestión Pública, en el cual se encuentran plasmados objetivos relacionados con la mejora regulatoria como parte del trabajo para contribuir a la reducción del costo económico y social que generan los actos de corrupción en los trámites y servicios.

Este ejercicio permitió recabar información relevante para conocer a dónde se deben enfocar los esfuerzos para combatir las incidencias de corrupción, arrojando que los trámites con mayor incidencia de sobornos son; **“refrendo, cambio de motor, reposición de placas y baja definitiva de unidad”, “pago de infracciones”, “expedición de actas certificadas”, “canje, renovación y reposición de licencia”, “cambio de propietario del servicio público” e “inspección vehicular”** junto con **“actas circunstanciada de inspección”**, con excepción de la expedición de actas certificadas, todos ellos corresponden a la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana.

f) Comentarios.



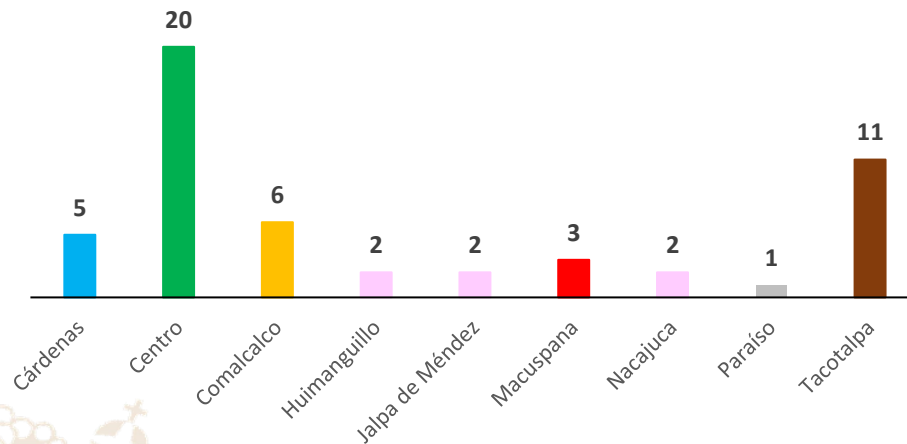
Conocer las opiniones o comentarios adicionales de los participantes, nos puede aportar un campo de oportunidad con una perspectiva externa a la que se tiene como ente gubernamental. Permiten enriquecer el conocimiento y tener una idea más precisa de las expectativas que los ciudadanos tienen sobre los trámites y servicios que se ofrecen. Saber cuáles son las necesidades prioritarias de los ciudadanos con respecto de estos.

Por ello, se abrió un espacio para emitir comentarios adicionales, de donde se obtuvieron los siguientes resultados: El comentario más recurrente es el relacionado a las acciones de simplificación de los trámites, **40 de ellas fueron en favor de llevar a cabo un proceso de simplificación**, lo que representa el 30.08% de las menciones, **30 opiniones consideran que los trámites deben llevarse a cabo en línea o de manera digital**, lo que representa el 22.56%, 24 personas no emitieron ningún comentario, esto es el 18.05%, otras 18 opiniones son en el sentido de que se mejore el trato al ciudadano, lo que representa el 13.53%, 12 opiniones más para que se combatan los actos de corrupción, lo que representa el 9.02% y el comentario final relacionado con la integración de la información en una sola plataforma en la que se pueda encontrar tanto la información de los trámites federales, estatales y municipales, con 9 opiniones lo que representa un 6.77%.



9. Resultados Ámbito Municipal.

Opinión ciudadana en municipios



Un ambiente propicio para los negocios es un factor importante para la prosperidad económica. Hacer la vida más sencilla a las empresas y facilitar la entrada al mercado formal promueve la competitividad y el crecimiento. Si bien las regulaciones son necesarias para abrir y operar empresas, son estas regulaciones que dan origen a la tramitología que, varía por mucho de un municipio a otro, lo que lo vuelve un proceso complejo y costoso, y en la mayoría de las ocasiones desalienta la actividad empresarial.

Las opiniones vertidas en el ámbito municipal en su gran mayoría la obtuvieron por una parte el municipio de Centro, el cual alcanzó 20 participaciones de un total de 52, lo que representa el 38.46% de la participación, seguido del municipio de Tacotalpa que obtuvo 11 opiniones con el 21.15%.

Por otra parte, los municipios de Comalcalco y Cárdenas, obtuvieron 6 y 5 participaciones, con un 11.53% y 9.61% respectivamente.

Con tres menciones se ubica el municipio de Macuspana, lo que representa el 5.76% de la participación, con menos menciones encontramos a los municipios de Huimanguillo, Jalpa de Méndez y Nacajuca con sólo 2 opiniones, estos representan una participación del 3.84% cada uno y con sólo una participación tenemos al municipio

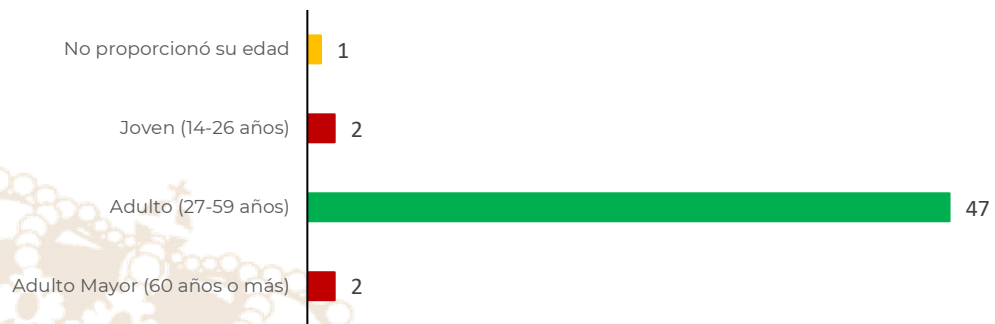
de Paraíso, lo que representa penas el 1.92% de las opiniones registradas.

Los municipios de los cuales no se registró ninguna opinión son: Balancán, Centla, Cunduacán, Emiliano Zapata, Jalapa, Jonuta, Teapa y Tenosique.

Datos demográficos.

Rango de Edad.

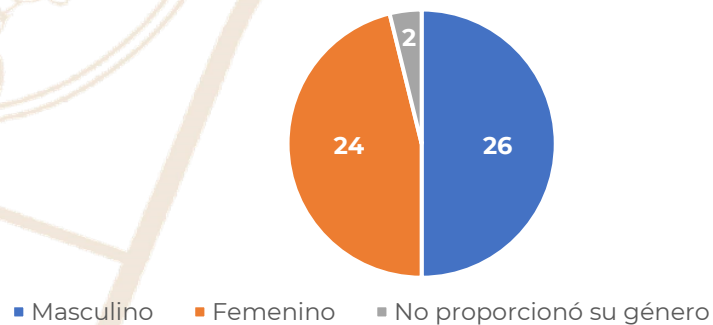
Participación por edad en municipios



Para las participaciones en los municipios observamos que predomina de igual forma el rango de edad de los adultos de 27 a 59 años con 47 participaciones, los jóvenes entre 14 y 26 años y los adultos de 60 y más años con dos participaciones respectivamente y 1 persona no proporcionó su edad.

Género.

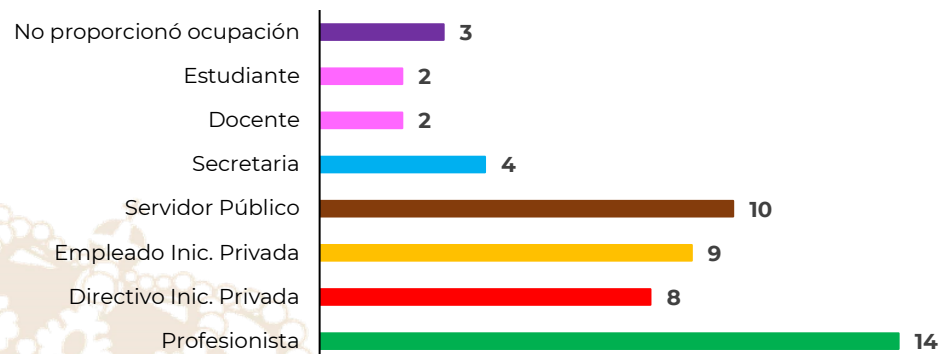
Participación por género en municipios



Para las opiniones vertidas a los municipios tenemos que los resultados muestran la participación de 26 personas del género masculino, es decir 50%, y 24 opiniones del género femenino equivalente al 46.15% y otras dos personas que representa el 3.85% restante, no proporcionaron esta información.

Ocupación por Municipios.

Participación por ocupación en municipios

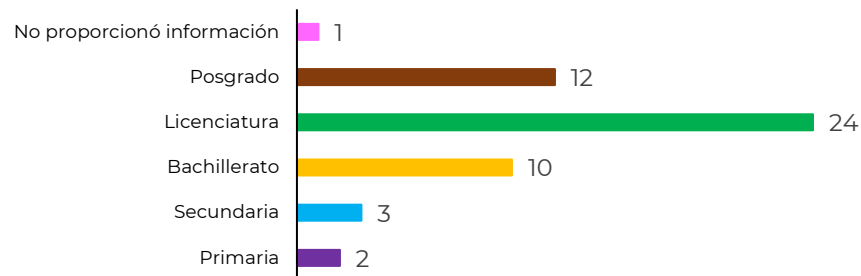


Por lo que corresponde al ámbito municipal, obtuvimos que la mayor participación fue realizada por profesionistas con 14 opiniones lo que representa el 27% de las menciones recibidas; se tiene el segundo lugar con 10 opiniones vertidas por servidores públicos, equivalente al 19.23%; en tercer lugar, con 9 opiniones realizadas por los empleados de la iniciativa privada y 8 por directivos de la iniciativa privada, lo que representa el 17.30% y el 15.38% respectivamente.

Se recibieron 4 opiniones de secretarias con el 7.13% y aquellas personas que decidieron no mencionar su ocupación fueron 3, lo que representa tan solo el 6%, por último, al final tenemos con sólo dos opiniones a los docentes e igual cantidad de estudiantes lo que equivale a un 3.98% para cada uno de estos.

Grado de Estudios por Municipios.

Participación por grado de estudios en municipios



En relación a las opiniones recibidas en el ámbito municipal por el grado de estudio de los participantes tenemos que el mayor número de participaciones fueron emitidas por personas con un nivel educativo de licenciatura con 24 opiniones, lo que representa un 46.15% seguido de 12 opiniones emitidas por aquellas personas con un nivel de posgrado de formación, lo que representa el 23.07%, en tercer puesto encontramos a las personas con nivel educativo de bachillerato con 10 opiniones y un 19.23% de participación, 3 opiniones de personas con nivel de educación secundaria, esto representa el 5.76%, se recibieron además 2 opiniones de personas con nivel de educación primaria, lo que es igual a 3.84% y por último 1 persona prefirió no mencionar su nivel de educación.

a) ¿Cuál es el trámite municipal más engorroso?



En lo que respecta al ámbito municipal tenemos que el trámite considerado más engorroso es la **“expedición de actas certificadas; nacimiento, matrimonio, divorcio y defunción”** con un total de 36 opiniones. En orden de participación de mayor a menor, 14 corresponden al municipio de Centro, 13 para el municipio de Tacotalpa, 3 para Macuspana, 2 para el Municipio de Cárdenas y Huimanguillo, y una para Jalpa de Méndez y una para Nacajuca.

En segundo lugar, encontramos el trámite de **“licencia de construcción”** repartidas de la siguiente manera; 7 para el municipio de Centro, 2 para el municipio de Cárdenas y una para los municipios de Nacajuca y Paraíso.

En la tercera posición ubicamos a la **“solicitud de servicios municipales”** entre ellos se incluyen bacheo, alumbrado público y poda de jardines, estos con 9 opiniones distribuidos de la siguiente forma; 6 opiniones para el municipio de Centro y Cárdenas, Jalpa de Méndez y Tacotalpa con una sola mención cada una.

Con 5 opiniones y ocupando el cuarto lugar se encuentra la **“expedición de carta de residencia”** con dos menciones para el municipio de Tacotalpa, una para Cárdenas, una Centro y una Huimanguillo y dentro de los primeros 5 sitios ubicamos la **“expedición de la licencia de funcionamiento”** con dos opiniones para el municipio de Centro y una para los municipios de Cárdenas y Macuspana.

Trámites que consideraron más engorrosos en el ámbito municipal, pero con menor número de menciones, se enlistan a continuación:

Trámites municipales con menor mención	
Trámite	Opiniones
Asistencia legal a mujeres violentadas	4
Pago de impuesto predial	3
Todos los trámites	3
Alineamiento y número oficial	2
Contrato de agua potable y alcantarillado	2
Permiso de carga y descarga	2
Registro catastral	2
Inspecciones diversas	1
Licencia de productos cárnicos	1
Licencia de uso de suelo	1
Manifestación fierro p/ ganado	1
Pago de servicios de agua	1
Solicitud de inscripción CURP	1
Acceso a medios de comunicación	1

Trámites mencionados en el ámbito municipal, que corresponden al estatal. En algunos casos ya se encuentran referidos en el apartado correspondiente:

Trámites Estatales mencionados	
Trámite	opiniones
Licencia de conducir	6
Pago de refrendo	3
Reemplacamiento	2
Apoyo a emprendedores	1
Constancia de no inhabilitado	1
Devolución de impuestos	1
Libertad de gravamen	1
Manejo de residuos Industriales	1
Pago de infracciones	1

Trámites Federales mencionados	
Trámite	opiniones
Apoyos sociales a productores	6
Inscripción al RFC	3
Solicitud de citas al IMSS	2

b) Motivos del (¿Por qué?) son engorrosos.

Motivos por los cuales se considera más engoroso	Municipios con Opiniones									
	Cárdenas	Centro	Comalcalco	Huimanguillo	Jalpa de Méndez	Macuspana	Nacajuca	Paraíso	Tacotalpa	Total
Trámite muy complejo, proceso tedioso y largo.	6	10	4	1	2	4	2	2	15	46
Muchos requisitos	2	10	1	1	1	2	1	-	2	20
Tiempo de respuesta largo	4	12	3	1	2	2	2	1	4	31
Solicitud de dádivas	-	4	-	-	-	-	-	-	2	6
Mala atención del servidor público	-	8	1	1	1	1	-	-	2	14
No conozco las oficinas de atención	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Oficinas de atención de difícil acceso.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0

De acuerdo a la clasificación de motivos puesta a disposición para la selección de los participantes, en la tabla se presentan en orden descendente, las causas por las cuales consideran que los trámites son engorrosos.

Así tenemos que los cuatro motivos que obtuvieron mayor número de menciones fueron:

En primer lugar, con 46 menciones **“trámite muy complejo, proceso tedioso y largo”**, con 15 menciones para el municipio de Tacotalpa, 10 para el municipio de Centro, 6 para Cárdenas, 4 para Comalcalco y 4 para Macuspana, 2 para Jalpa de Méndez, 2 para Nacajuca, 2 Paraíso y una para el municipio de Huimanguillo.

En segundo lugar, **“tiempo de respuesta demasiado largo”** con un total de 31 opiniones distribuidos de la siguiente manera: 12 para el municipio de Centro, 4 para Cárdenas y 4 Tacotalpa, 3 para Comalcalco, 2 para Jalpa de Méndez, 2 Macuspana, 2 Nacajuca y con 1 opinión cada uno, los municipios de Huimanguillo y Paraíso.

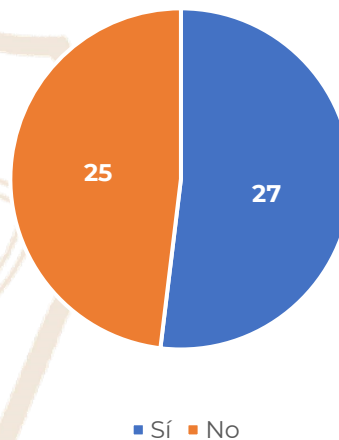
Con relación a la **“solicitud de demasiados requisitos”** que ocupa el tercer lugar de importancia, se recibieron un total de 20 opiniones, distribuidas entre el municipio de Centro con 10, con 2 los municipios de Cárdenas, Macuspana y Tacotalpa, y con 1 opinión cada uno, los municipios de Comalcalco, Huimanguillo, Jalpa de Méndez y Nacajuca.

En el cuarto lugar **“la mala atención de los servidores públicos a la ciudadanía”** recibió un total de 14 opiniones y nuevamente el municipio de Centro obtuvo la mayoría de las opiniones con 8, el municipio de Tacotalpa obtuvo dos opiniones y con 1 opinión cada uno, los municipios de Comalcalco, Huimanguillo, Jalpa de Méndez y Macuspana.

c) Conocimiento del portal de trámites.

La herramienta para consulta en la que se encuentran inscritos los trámites, es el Registro Estatal de Trámites y Servicios (RETyS). Para esto se planteó de igual manera en el ámbito municipal la pregunta ¿Conoce el portal de trámites Tabasco?

¿Conoce el Portal de Trámites Tabasco?



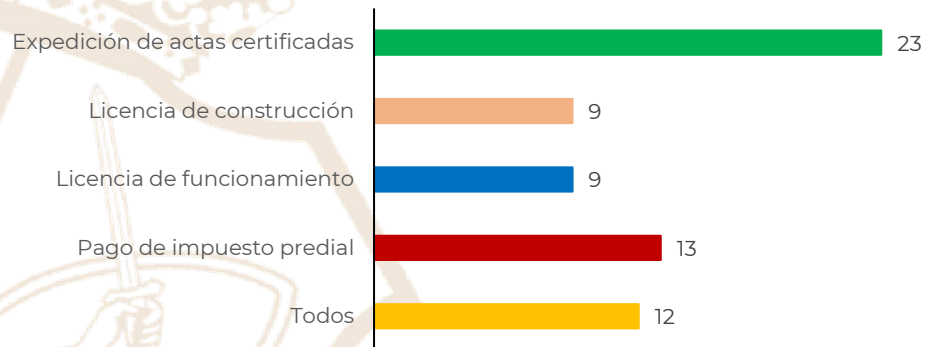
Tenemos que para los 17 municipios se recibieron 52 opiniones; 27 fueron en forma afirmativa en el sentido de que, sí se conoce la información relativa al portal de trámites Tabasco y 25 fueron negativas.

Las opiniones generadas en el ámbito municipal en cuanto al conocimiento de la plataforma de trámites gubernamentales se desglosan en la siguiente tabla:

Municipio	SI	NO	Total
Cárdenas	1	4	5
Centro	11	9	20
Comalcalco	4	2	6
Huimanguillo	2	0	2
Jalpa de Méndez	0	2	2
Macuspana	1	2	3
Nacajuca	2	0	2
Paraíso	1	0	1
Tacotalpa	5	6	11
Opiniones totales 52			

d) Trámite solicitado para realizar en línea.

Trámites mencionados para realizarse en línea



Los resultados en el ámbito municipal arrojan que los trámites que la ciudadanía preferiría realizar en línea son: en la primera posición **“expedición de actas certificadas de nacimiento, matrimonio, divorcio y defunción”** con 23 opiniones.

En segunda posición, aparece el **“pago de impuesto predial”** con 13 menciones.

En la tercera posición, 12 ciudadanos opinaron que **“todos los trámites”** deberían llevarse a cabo en línea, esto como medida preventiva y de cuidados a la salud.

Los dos trámites que ocupan la cuarta posición con 9 opiniones son; la **“expedición de la licencia de construcción”** y la expedición de la **“licencia de funcionamiento”**. Hasta aquí se mencionaron los primeros cinco trámites más solicitados para que se lleven a cabo en línea. A continuación, se presenta una tabla con los trámites municipales que recibieron un menor número de opiniones. Además, se presentan aquellos mencionados que se identificaron corresponden a otros órdenes de gobierno o autoridades.

Trámites municipales con menor mención	
Trámite	Opiniones
Pago de trámites en línea	8
Adquisición de anteojos	4
Solicitud de servicios municipales	3
Alineamiento y número oficial	3
Declaración patrimonial, contabilidad y transparencia	3
Solicitud de valor catastral	2
Solicitud de carta de residencia	2
Licencia de uso de suelo	2
Solicitud de inscripción CURP	2
Expedición de cartilla militar	1
Permiso de carga y descarga	1
Inspecciones diversas	1
Libertad de gravamen	1
Manifestación de impacto ambiental	1

Tramites de orden estatal	
Trámite	Opiniones
Apoyos sociales a productores	7
Licencia de conducir	7
Pago de refrendo	5
Solicitud de afiliación y citas médicas	4
Reemplacamiento	3
Constancia de no inhabilitado	1
Pago de infracciones	1
Inscripciones escolares	1

Trámites de orden federal	
Trámite	Opiniones
Inscripción al RFC SAT	4
Expedición de identificación INE	2
Expedición de pasaporte	1
Licencia de elaboración de bebidas alcohólicas	1
Expedición de título y cédula	1

e) Percepción de la Corrupción

En cuanto al tema de percepción de corrupción en la prestación de los trámites y servicios en el ámbito municipal, tenemos un total de 6 menciones de las cuales 4 fueron para el municipio de Centro, principalmente hacia el trámite de **“licencia de construcción”** y la **“expedición de la constancia de residencia”**; y 2 para Tacotalpa por **“multa de tránsito”** y **“receptoría de rentas”**.

10. CONCLUSIONES.

Son muchos los retos que plantean los resultados obtenidos de la “Primera campaña de opinión sobre trámites gubernamentales”, no obstante, para efecto de generar acciones inmediatas que contribuyan con el objetivo de este ejercicio de participación ciudadana, se tomarán los cinco resultados que obtuvieron mayor número de opiniones.

A nivel estatal, en conclusión, los trámites que más afectan la calidad de su prestación para los tabasqueños, por ser considerados más engorrosos fueron en orden de prelación: i) canje, renovación y reposición de licencia, ii) expedición de actas certificadas de nacimiento, matrimonio, divorcio y defunción, iii) refrendo, cambio de motor, reposición de placas, baja definitiva por robo o destrucción y reposición de tarjeta de circulación, iv) prestaciones y servicios del ISSET y, v) cambio de propietario particular.

En lo que respecta al ámbito municipal tenemos que fueron considerados más engorrosos; i) “expedición de actas certificadas; nacimiento, matrimonio, divorcio y defunción”, ii) “licencia de construcción”, iii) “solicitud de servicios municipales”, iv) “expedición de carta de residencia” y, v) la “expedición de la licencia de funcionamiento”.

Por otra parte, dentro de las causas por las cuales los trámites y servicios son considerados más engorrosos en el ámbito estatal tenemos; i) trámites muy complejos, con procesos tediosos y largos, ii) se solicitan demasiados requisitos, iii) tiempo de respuesta muy largo, iv) la mala atención de los servidores públicos, y v) solicitud de dádivas. Mientras que en el ámbito municipal las causas mencionadas por orden de importancia fueron; i) “trámites muy complejos, con procesos tediosos y largos”, ii) “Tiempo de respuesta muy largo”, iii) “se solicitan demasiados requisitos”, iv) “La mala atención de los servidores públicos”, y v) solicitud de dádivas. Sólo intercambian posiciones la segunda y tercera causa entre ambos ámbitos de gobierno.

Como parte primordial de atención, rapidez y efectividad en la respuesta gubernamental a la prestación de los trámites y servicios, primero que nada, debemos realizar un proceso de simplificación; en el cual podamos contar con procesos cortos y fáciles, eliminación de requisitos, acortar tiempos de respuesta, entre otros tantos que abonen en el ahorro al costo económico de los ciudadanos.

Podemos concluir que, de acuerdo a la información recibida en la plataforma de la primera campaña de opinión ciudadana sobre trámites gubernamentales, se debe trabajar en el proceso de simplificación y digitalización de los siguientes trámites en el ámbito estatal: i) canje, renovación y reposición de licencia. (Aún cuando una parte de este proceso ya se realiza en línea, en lo relacionado al registro de datos y emisión de citas para atención) ii) expedición de actas certificadas (nacimiento, matrimonio, divorcio y defunción), iii) refrendo, cambio de motor, reposición de placas y baja definitiva de unidad, v) pago de infracciones y vi) afiliación de los servicios médicos del ISSET.

Para el caso de los municipios la ciudadanía preferiría realizar en línea los siguientes trámites: i) expedición de actas certificadas de nacimiento, matrimonio, divorcio y defunción, ii) pago de Impuesto predial, iii) todos los trámites deberían llevarse a cabo en línea, iv) expedición de la licencia de construcción, y v) expedición de la licencia de funcionamiento.

Para finalizar tocaremos un tema de carácter sensible que se ha venido impulsando desde la propia política pública de mejora regulatoria que, aunque no está dirigida a este fin específico, sí contribuye en gran medida en la disminución de los posibles actos de corrupción, consecuencia de la mejora continua de los procesos de presentación y ejecución de los trámites y servicios.

Las opiniones vertidas en el ámbito estatal refieren la posible comisión de actos de corrupción los siguientes trámites: i) refrendo, cambio de motor, reposición de placas y baja definitiva de unidad, ii) pago de infracciones, iii) expedición de actas certificadas, canje, renovación y reposición de licencia, iv) cambio de propietario del servicio público e inspección vehicular y, v) actas circunstanciadas de inspección.

En el ámbito municipal se refiere a los trámites; i) licencia de construcción, ii) expedición de la constancia de residencia, y iii) multa de tránsito, y iv) receptoría de renta municipal.

Por lo antes expuesto, se circularán los resultados aquí presentados a las instancias responsables de otorgar los trámites que resultaron más engorrosos, con el propósito de que sirvan como base para la integración de los programas de mejora regulatoria de los Sujetos Obligados del otorgamiento de los mismos, estableciendo un trabajo coordinado entre Comités Internos de Mejora Regulatoria, Comisión Estatal de Mejora Regulatoria y la instancia responsable de la implementación de Gobierno Digital, con el propósito de generar propuestas de simplificación y digitalización de dichos trámites.

El objetivo de estos trabajos radicará en que se identifiquen áreas de oportunidad como reducir los requisitos, eliminar la solicitud de documentos innecesarios que las dependencias podrían ya tener, derivado de solicitudes anteriores de los trámites, modificar los formatos con una redacción más entendible, digitalizar, entre otras cosas.

Posterior a la revisión, se fijarán acciones, responsables y fechas límite para aplicar los ajustes.