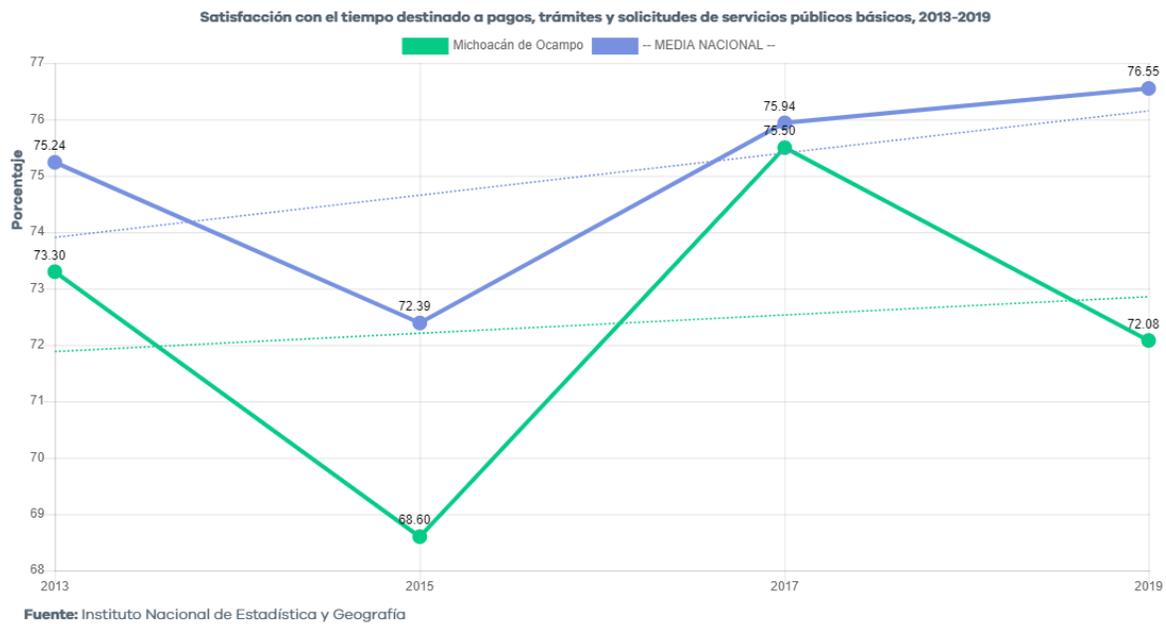


### 9.3.b SATISFACCIÓN CON EL TIEMPO DESTINADO A PAGOS, TRÁMITES Y SOLICITUDES DE SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS

De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), el indicador refleja la satisfacción que la población de 18 años y más tiene sobre el tiempo destinado para realizar trámites, pagos o solicitudes de servicios públicos básicos y servicios públicos bajo demanda.



Para Michoacán, el indicador ha tenido una variación porcentual de -1.66 en el periodo 2013-2019, partiendo de la posición 21 del ranking nacional en 2013, con un valor de 73.3 por ciento de personas satisfechas con el tiempo destinado a pagos, trámites y solicitudes de servicios públicos básicos, a la posición 24 en 2019, con un valor de 72.1 por ciento. Durante dicho periodo, es posible observar una tendencia general hacia el alza en el indicador, siendo 2015, el año en que el porcentaje de satisfacción sufrió la caída más importante, llevando al estado a colocarse en la posición 23 de las 32 entidades federativas.

Asimismo, para el periodo 2015-2019, este indicador registró una variación porcentual de 5.07, pasando del lugar 23 del ranking nacional en 2015, con un valor de 68.6 por ciento, a la posición 24 de las entidades con mayor porcentaje de satisfacción en 2019, con un valor de 72.1 por ciento.

A nivel nacional, en 2019, las entidades con los mayores porcentajes de satisfacción son: Baja California Sur, Nuevo León y Sinaloa, con valores de 86.85, 86.82 y 85.47, respectivamente. En tanto que, las entidades con los menores porcentajes son: Puebla, Aguascalientes y Chiapas, con valores de 63.87, 67.20 y 68.03, en ese orden. El comportamiento del promedio de las entidades federativas en este periodo, ha sido con una leve tendencia hacia el alza, pasando de un valor de 75.24 por ciento en 2013, a 76.55 en 2019, lo que representa una variación porcentual de 1.74.

A nivel internacional, en el seno de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), representantes de los países miembros adoptaron, en 2015, la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible; México entre ellos. Particularmente, los Objetivos 11 y 16, "Ciudades y Comunidades Sostenibles" y "Paz, Justicia e Instituciones Sólidas", señalan metas específicas, como:

Meta 11.1, De aquí al 2030, asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales.

Meta 16.6, Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.

**TABLA: SATISFACCIÓN CON EL TIEMPO DESTINADO A PAGOS, TRÁMITES Y SOLICITUDES DE SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS (HISTÓRICO 2013-2019)**

	2013	RK	2015	RK	2017	RK	2019	RK
<b>Michoacán de Ocampo</b>	73.30	21	68.60	23	75.50	19	72.08	24
<b>MEDIA NACIONAL</b>	75.24		72.39		75.94		76.55	