



Resultados de la evaluación del sector

Nota Ejecutiva: Se levantó una encuesta de percepción a las Oficinas de Representación sobre la coordinación y la atención ciudadana que ofrecen las oficinas de representación del sector: Registro Agrario Nacional, Procuraduría Agraria, Instituto Nacional del Suelo Sustentable e Instituto de Vivienda, cuando aplique.

Periodo del levantamiento: 12 al 19 de octubre 2021.

Respondiente: Titular de las Oficinas de Representación

Evaluación del Sector						
No.	Entidad	Calificación por Oficina				
		RAN	Proc. Agraria	INSUS	CONAVI	Promedio
1	Aguascalientes	60.00%	95.83%	75.00%	NA	76.94%
2	Baja California	100.00%	100.00%	100.00%	NA	100.00%
3	Baja California Sur	83.33%	83.33%	83.33%	NA	83.33%
4	Campeche	62.50%	70.83%	75.00%	NA	69.44%
5	Chiapas	100.00%	100.00%	79.17%	31.25%	77.60%
6	Chihuahua	79.17%	79.17%	87.50%	NA	81.94%
7	Ciudad de México	91.67%	95.83%	100.00%	NA	95.83%
8	Coahuila	62.50%	100.00%	100.00%	NA	87.50%
9	Colima	75.00%	66.67%	83.33%	NA	75.00%
10	Durango	83.33%	95.83%	95.83%	NA	91.67%
11	Estado de México	70.00%	70.00%	75.00%	NA	71.67%
12	Guanajuato	83.33%	100.00%	95.00%	NA	92.78%
13	Guerrero	75.00%	83.33%	100.00%	NA	86.11%
14	Hidalgo	87.50%	91.67%	91.67%	NA	90.28%
15	Jalisco	62.50%	100.00%	100.00%	NA	87.50%
16	Michoacán	55.00%	55.00%	66.67%	NA	58.89%
17	Morelos	79.17%	62.50%	95.83%	NA	79.17%
18	Nayarit	100.00%	100.00%	100.00%	62.50%	90.63%
19	Nuevo Leon	83.33%	100.00%	100.00%	NA	94.44%
20	Oaxaca	54.17%	87.50%	87.50%	NA	76.39%
21	Puebla	91.67%	91.67%	100.00%	NA	94.44%
22	Querétaro	80.00%	95.83%	95.83%	NA	90.56%
23	Quintana Roo	91.67%	100.00%	87.50%	NA	93.06%
24	San Luis Potosí	62.50%	66.67%	87.50%	NA	72.22%
25	Sinaloa	91.67%	91.67%	95.00%	NA	92.78%
26	Sonora	80.00%	87.50%	95.83%	NA	87.78%
27	Tabasco	91.67%	91.67%	95.83%	NA	93.06%
28	Tamaulipas	83.33%	95.83%	95.83%	25.00%	75.00%
29	Tlaxcala	91.67%	91.67%	100.00%	NA	94.44%
30	Veracruz	87.50%	87.50%	87.50%	75.00%	84.38%
31	Yucatán	100.00%	100.00%	100.00%	87.50%	96.88%
32	Zacatecas	62.50%	87.50%	66.67%	NA	72.22%



Conocimiento sobre vicios: Fenómenos observados.

Entidad	Vicios RAN	Vicios PA	Vicios INSUS	Vicios CONAVI
Aguascalientes	Uso de intermediarios para la agenda de citas, Uso de intermediarios para la atención de trámites		Cobro para la atención de trámites, Cobro para gestionar servicios	
Baja California				
Baja California Sur		Cobro para la atención de trámites		
Campeche	Uso de intermediarios para la agenda de citas, Uso de intermediarios para la atención de trámites, Cobro para la atención de trámites, Cobro para gestionar servicios, Observación de influyentismo o usuarios preferentes	Uso de intermediarios para la agenda de citas, Uso de intermediarios para la atención de trámites		
Chiapas				
Chihuahua				
Ciudad de México				
Coahuila				
Colima	Observación de influyentismo o usuarios preferentes	Observación de influyentismo o usuarios preferentes	Observación de influyentismo o usuarios preferentes	
Durango	Uso de intermediarios para la atención de trámites, Cobro para la atención de trámites, Cobro para gestionar servicios, Observación de influyentismo o usuarios preferentes			
Estado de México	Uso de intermediarios para la atención de trámites	Uso de intermediarios para la atención de trámites	Uso de intermediarios para la atención de trámites	Observación de influyentismo o usuarios preferentes
Guanajuato	Uso de intermediarios para la agenda de citas, Uso de intermediarios para la atención de trámites			
Guerrero	Uso de intermediarios para la atención de trámites, Cobro para la atención de trámites	Uso de intermediarios para la atención de trámites	Uso de intermediarios para la agenda de citas	
Hidalgo				
Jalisco				
Michoacán	Uso de intermediarios para la agenda de citas, Uso de intermediarios para la atención de trámites, Cobro para la atención de trámites, Cobro para gestionar servicios, Observación	Uso de intermediarios para la agenda de citas, Cobro para la atención de trámites, Observación de influyentismo o usuarios preferentes	Uso de intermediarios para la atención de trámites	



	de influyentismo o usuarios preferentes			
Morelos	Uso de intermediarios para la agenda de citas, Uso de intermediarios para la atención de trámites, Cobro para la atención de trámites, Cobro para gestionar servicios	Uso de intermediarios para la atención de trámites, Cobro para la atención de trámites, Cobro para gestionar servicios		
Nayarit				
Nuevo León				
Oaxaca	Cobro para la atención de trámites			
Puebla				
Querétaro	Uso de intermediarios para la agenda de citas, Uso de intermediarios para la atención de trámites, Cobro para la atención de trámites, Cobro para gestionar servicios, Observación de influyentismo o usuarios preferentes	Observación de influyentismo o usuarios preferentes		
Quintana Roo	Cobro para gestionar servicios		Cobro para la atención de trámites, Cobro para gestionar servicios	
San Luis Potosí				
Sinaloa	Uso de intermediarios para la atención de trámites, Cobro para la atención de trámites	Uso de intermediarios para la agenda de citas		
Sonora	Uso de intermediarios para la agenda de citas, Uso de intermediarios para la atención de trámites			
Tabasco				
Tamaulipas				
Tlaxcala				
Veracruz				
Yucatán				
Zacatecas	Uso de intermediarios para la agenda de citas			



Observaciones específicas:

Aguascalientes:

RAN: Atiende el personal de vigilancia (que no es servidor público), no permiten acceso para consultas de información o asesoría. No contestan el teléfono de citas y no se agendan citas personalmente, les indican que forzosamente debe ser por internet. Exigen documentos extra en los trámites. Tardan mucho más tiempo del indicado para los trámites.

INSUS: Se hacen cobros en efectivo en la representación por trámites.

Baja California

Sin comentarios.

Baja California Sur

Sobre el cobro de atención de tramites, el hecho fue denunciado ante el Procurador Agrario mediante oficio, y se está trabajando en la denuncia frente el OIC

Campeche

Con la titular del RAN se tiene buena relación y coordinación, aunque su personal tanto de base como de confianza se sabe que realizan (dichos por l@s mism@s usari@s) cobros por los servicios que prestan, mucho tiene que ver que su personal viene de administraciones anteriores y arrastrando los mismos vicios. La PA al ser prácticamente el mismo personal de hace muchos años tienen conocimiento de los temas, pero también los mismos vicios.

Chiapas

Con CONAVI sólo tenemos información con los del PVE porque compartimos oficinas.

Chihuahua

RAN solo se realizan 3 tramites por cita, hay personas que vienen de lejos y tienen que hacer varias citas para poder completar sus tramites, es difícil la comunicación con la oficina ya que solo cuentan con una linea de celular para la atención a usuarios (no cuenta con telefonía fija) , tienen problemas con el sistema de citas ya que gestores externos acaparan los lugares, la información para los tramites es confusa e incompleta para los usuarios, todos comentarios de usuarios de la oficina de RAN

Ciudad de México



En INSUS, el titular de la representación regional se queja de que hay personas en la representación de INSUS en CDMX heredadas de gobiernos anteriores que no ha podido despedir que esconden información sobre los predios expropiados por esa dependencia.

Coahuila

Sin comentarios.

Coahuila

Sin comentarios.

Colima

Sin comentarios.

Durango

En la Oficina estatal del RAN en Durango casos graves de corrupción, tráfico de influencias, nepotismo

Estado de México

En el RAN la población tiene que formarse un día antes para alcanzar cita, están parados en el sol y los atienden después de las 11:00 am y de mal humor. En la PA es a puerta Cerrada, su atención es limitada o casi nula y sin profesionalismo. INSUS Atienden en sus módulos de 9:00 a 2:00pm, no hay agenda de citas, solo presencial.

Guanajuato

Existen rumores de vicios respecto a los servicios que presta el RAN, no obstante no pudimos corroborarlos.

Guerrero

Solo algunos ejidos han echo un ápice que en el Ran no te atiende adecuadamente, y que para agilizar trámites hacer cobros.

Hidalgo

Es importante incluir en este formulario a la DGOPR, ya que tenemos igual relacion con temas de la OR, y con muchos pendientes y problemas en la atención oportuna



Jalisco

Se han hecho algunos comentarios en los que se ventila que el sistema de citas en el Registro Agrario Nacional no opera con regularidad, por lo que se recomienda un análisis para que este sistema no este sujeto a la discrecionalidad de los servidores públicos.

Michoacán

Sin comentarios.

El servicio del RAN PASARON UN AÑO SIN ATENDER AL PÚBLICO, TIENEN A LA GENTE EN FILAS DESDE LA MAÑANA HASTA LA SIGUIENTE MAÑANA EN EL SOL, LLUVIA, INTEMPERIE ES DE LAS 200 OFICINAS DE MICHOACÁN QUE TIENEN A LA GENTE EN ESA CONDICIÓN HAY UN RECHAZO ENORME EN EL ESTADO POR LA ACTUACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS Y FORMAS DE OPERAR DE LA DEPENDENCIA LONQUE PROPICIANAPARTADO DE LUGARAES, PREFER3NCIAS ,COBROS HAY PERSONAS QUE VIAJAN HASTA 10 HORAS Y NO LAS ATIENDEN, O ENTRAS OCASIONES POR FUERA LOS ATIENDEN Y ENTREGAN DOCUMENTOS PERO LES COBRAN FUERA DE LOS COSTOS DE DERECHOS. URGENTE HACER UNA ESTRATEGIA PARA ATENDER A TODOS Y ROMPER EL VICIO DE PRACTICAS EN EL CASO DE ELLOS LES PRESTAMOS CASI 50 PERSONAS PARA ATENDER PERO LOS RETIRARON O INSULTABAN PARA NO TENER OJOS QUE OBSERVABAN LAS COSAS. EN EL CASO DE LA PROCURADURÍA AGRARIA SE TIENEN QUEJA DE CASI TODOS JEFES DE SUPERVISIONES Y VISITADORES QUE LES COBRAN, NO LES ATIENDEN O TRA4N INTERESES EN CADA NÚCLEO O SECTOR. ES URGENTE HACER MOVIMIENTOS PATA SACUDIR LOS VIEJOS VICIOS Y PRACTICAS DE CORRUPCIÓN QUE IMPERAN ES LA DEPENDENCIA DONDE TENEMOS SUJETOS QUE HAN DENUNCIADO POR LA MALA ATENCIÓN. EN INSUS S3 ATIENDE PERO A ELLOS LES FALTA DAR MÁS ACOMPAÑAMIENTO A LAS ACCIONES DEL SECTOR SE QUIEREN IR SIMPRE POR SI SOLOS CON MUNICIPIUOS COSA QUE SR HAVE MUY TURBIA AL TENER HASTA ENTREGAS DE EACRITURAS SIN QUE EL SECTOR ESTEMOS AL TANTO.

Morelos

Sin comentarios.

Nayarit

Sin comentarios.

Nuevo León

NO TENEMOS CONOCIMIETO DE NINGUN VICIO

**Oaxaca**

Sin comentarios.

Puebla

El sector agrario en Puebla trabaja coordinado.

Querétaro

Sin comentarios.

El RAN tiene mucho rezago en la expedición de títulos y demás trámites; tiene poco personal para atender la demanda de trámites; falta de personal capacitado en cuestiones técnicas.

Quintana Roo

Sin comentarios.

San Luis Potosí

NO TENEMOS CONOCIMIENTOS DE VICIOS DE LAS ORES HASTA EL MOMENTO, SIN EMBARGO, DEL RAN Y PA SI TENEMOS RECLAMOS DE LA CIUDADANIA DE FALTA DE ATENCIÓN PRONTA, Y FALTA DE EMPATIA Y ACTITUD DE SERVICIO FRENTE A LA CIUDADANIA QUE VIENE A BUSCARLOS

Sinaloa

se advierte que en el RAN, atienden por citas, y quienes van sin cita se les atiende pero si está muy saturado y tarda mucho, se sabe que los trámites tardan mucho, y según hay personas que se ofrecen a realizar el trámite por algún costo no supieron decir si son o no propios del RAN

Sonora

Atención deficiente y rezago considerable de trabajo en RAN

Tabasco

Sin comentario

Tamaulipas

Con la CONAVO no se tiene relación.



Tlaxcala

No tengo conocimiento de algún tipo de vicios.

Veracruz

Hace falta mayor información sobre los horarios de atención al público

Yucatán

LA COMUNICACIÓN INTERINSTITUCIONAL CON LAS DEPENDENCIAS DEL RAMO ES INIGUALABLE. TENEMOS COMUNICACIÓN ABIERTA Y ENTENDIMIENTO TOTAL DE LOS ASUNTOS QUE SE LLEVAN A CABO POR EL SECTOR INCLUYENDO EL TREN MAYA

Zacatecas

el RAN tiene retraso en los tramites que realiza con tiempos considerables en la entrega de las solicitudes que reciben



Anexo

No.	Componente por oficina	Ponderación	Respuesta
1	Apertura de Oficinas		
	Seleccione la respuesta que mejor describe la apertura de las oficinas en este último mes:	1 0.75 0.5 0.25 NA	Están abiertas y en operación continua Están parcialmente abiertas o en horario restringido Cierran frecuentemente Están cerradas No aplica
2	Comunicación		
	Condiciones de su interacción con las oficinas de este último mes:	1 0.75 0.5 0.25 NA	Fácil, pronta y eficaz Aceptable Regular Difícil o deficiente No aplica
3	Atención a las oficinas		
	Atención de asuntos propios de las Oficinas de Representación en este último mes:	1 0.75 0.5 0.25 NA	Atención permanente Atención parcial Atención solo a asuntos rezagados No dan atención No aplica
4	Atención al público		
	Situación de atención al público en este último mes	1 0.75 0.5 0.25 NA	Atención permanente en horario de oficina Atención en días y horarios limitados Atención solo con cita No dan atención No aplica
5	Percepción del desempeño		
	Describe el desempeño de las oficinas	1 0.75 0.5 0.25 NA	Eficiente Bueno Regular Deficiente No aplica
6	Percepción de colaboración		
	Disposición de trabajo colaborativo y coordinación entre ustedes y las oficinas en este último mes:	1 0.75 0.5 0.25 NA	Voluntad de colaboración y coordinación Responsiva tras la solicitud Reactiva tras varias solicitudes Deficiente e informal No aplica