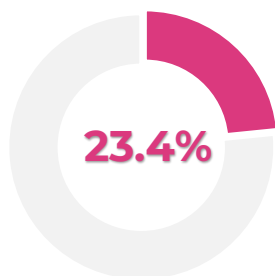


E23.2. Fomentar esquemas de participación ciudadana, incluyendo el uso de tecnologías de la información, para la identificación de aspectos susceptibles de mejora y simplificación de trámites y procedimientos en el acceso a servicios o programas que involucren contacto entre personas servidoras públicas y ciudadanos.

Porcentaje de trámites o servicios registrados para la Administración Pública Federal (APF) que pueden realizarse por medios electrónicos



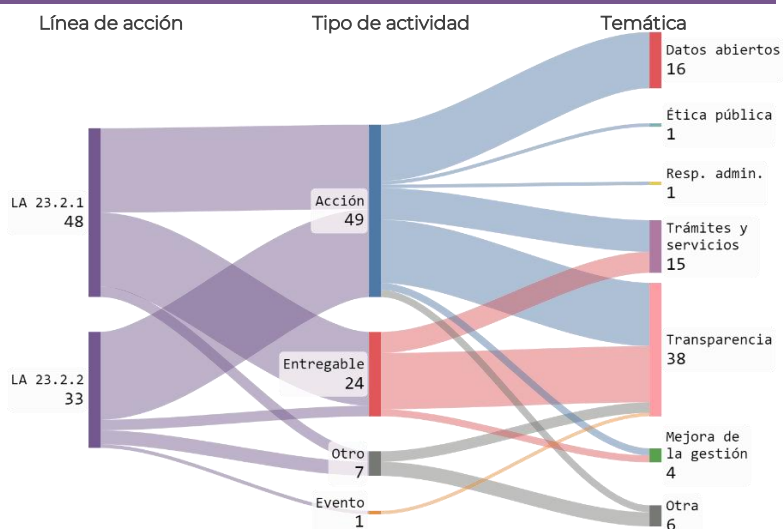
De acuerdo con datos del INEGI (CNGF), durante el año 2022, poco más de 23 por ciento de los trámites o servicios registrados para la APF pudieron realizarse por medios electrónicos (1,385 de 5,903 trámites). Esta cifra es 10 por ciento menor respecto a lo registrado el año anterior (33 por ciento). Es importante destacar que la transición a medios electrónicos se hace de manera gradual y tomando en cuenta la perspectiva de atención a poblaciones vulnerables, por lo que 75 por ciento de trámites además de poder realizarse de forma remota (electrónica) conservan el método presencial para atender a poblaciones sin acceso a internet o que desconocen su uso. Si bien hay avances, es importante transitar hacia estas modalidades a fin de contribuir a la simplificación, reducción de la arbitrariedad e identificación de los aspectos susceptibles de mejora.

### Análisis de la información reportada de las Líneas de Acción

Instituciones\* que colaboraron en las Líneas de Acción, según número de actividades reportadas

Instituciones por sector	Actividades reportadas
CONAHCYT	1
CONAMER	4
INAI	48
SAT	2
SEDATU	1
SENER	8
SEP	15
SFP	1
SRE	1
<b>Total</b>	<b>81</b>

\*Incluye desconcentradas



### Hallazgos de la información

En el marco de la Estrategia destaca el reporte de actividades del INAI en materia de avances en la implementación de la Política Nacional de Datos Abiertos y de reforma a los Lineamientos para determinar los catálogos y publicación de información de interés público, y para la emisión y evaluación de políticas de transparencia proactiva; así como el diagnóstico de la SFP para la identificación de áreas de oportunidad en la APF en materia de transparencia, gobierno abierto y datos abiertos; de la CONAMER, que versan sobre la elaboración de un proyecto de Lineamientos Generales para la Implementación de la Protesta Ciudadana que será una disposición normativa que contenga los elementos técnicos para mejorar el seguimiento y atención de las inconformidades que la ciudadanía y los particulares realicen ante acciones u omisiones de los servidores públicos encargados de los trámites y servicios; además, la SE reportó la realización de la "Encuesta de Satisfacción sobre Servicios de Protección Brindados en las Representaciones de México en el Exterior". Algunas otras actividades que se reportaron por parte de las demás instituciones aludían a la mejora de sus procesos de interacción directa con usuarios y beneficiarios. **Los reportes de las instituciones señalan vinculación con el propósito de la Estrategia, sin embargo, hubo un número reducido de actividades de coordinación y colaboración interinstitucional.**