

## **RESULTADOS DE LA SEGUNDA ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD E IMPACTO GUBERNAMENTAL (ENCIG) 2013**

La Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2013 ofrece información referente a la satisfacción con servicios públicos básicos y servicios públicos bajo demanda, así como sobre las experiencias en pagos de servicios públicos, realización de trámites, solicitudes de servicio y contacto con autoridades de la población de 18 años y más que reside en ciudades de 100,000 habitantes y más.

Asimismo, la ENCIG 2013 proporciona información sobre las percepciones de la población acerca de la corrupción, así como de las experiencias de corrupción de la población en pagos de servicios públicos, en trámites, solicitudes de servicio y contacto con autoridades.

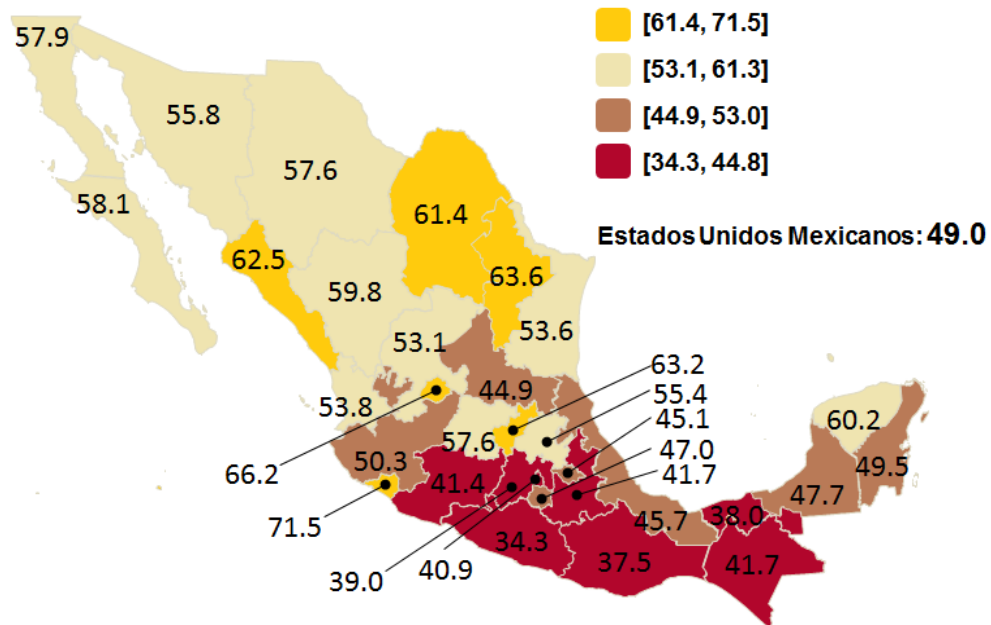
Mientras las percepciones son opiniones que se forma la población por diversas situaciones que pueden ser de su conocimiento, en el caso de la medición de las experiencias de corrupción se consideraron únicamente los casos en los que la población sufrió directamente una situación de corrupción al realizar pagos, trámites o solicitudes de servicio específicos, o al haber tenido algún contacto con autoridades.

El promedio de satisfacción (*Muy satisfecho o satisfecho*) de los *servicios públicos básicos y bajo demanda* a nivel nacional fue de 49 por ciento. Las calles y avenidas, la policía y el alumbrado público, como *servicios básicos*, obtuvieron un nivel de satisfacción de 21.8%, 25.8% y 35.3%, respectivamente. Para los *servicios bajo demanda*, el 62% de la población manifestó estar *Muy satisfecho o satisfecho* con el servicio de Educación Pública Básica durante 2013, mientras que en el servicio de salud estatal o seguro popular el 54.9% de la población usuaria consideró estar *Muy satisfecho o satisfecho* con dicha prestación y, en cuanto al servicio de luz residencial, el 78.3% manifestó estar *Muy satisfecho o satisfecho*.



INSTITUTO NACIONAL  
DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA

Mapa 1. Nivel de satisfacción general con los servicios públicos básicos y bajo demanda



La ENCIG preguntó sobre la realización de trámites, pagos, solicitudes de servicios públicos y otros contactos con servidores públicos. En el 78.2% de los casos, los usuarios manifestaron sentirse *Muy Satisfechos* o *satisfechos*. A partir de la Encuesta se estima que a nivel nacional, el tiempo promedio de duración de los pagos, trámites y solicitudes de servicios realizados por los usuarios es de 3 días.

Esta encuesta arrojó que la corrupción se ubica en el tercer lugar de los problemas que preocupan más a los mexicanos, con 48.5% y solo detrás de la inseguridad y delincuencia que alcanzó el 70.4% y el desempleo que registró un 51 por ciento.



**INSTITUTO NACIONAL  
DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA**

**BOLETÍN DE PRENSA NÚM. 264/14**

**16 DE JUNIO DE 2014  
AGUASCALIENTES, AGS.  
PÁGINA 3/3**

La ENCIG midió las experiencias de la población al enfrentar una situación de corrupción. Por tipo de trámite, el de mayor porcentaje de experiencias de corrupción fue el contacto con autoridades de seguridad pública que registró un 50.6%, seguido del de permisos relacionados con la propiedad, con un 24.8 por ciento.

Por primera vez en el país, una encuesta que aborda el tema de la corrupción en el sector público proporciona la tasa de prevalencia e incidencia, es decir la proporción de población que tuvo contacto con un servidor público y vivió una experiencia de corrupción. En este sentido, la ENCIG estima que la prevalencia de corrupción fue del 12.1%; mientras que la incidencia de corrupción por cada 100 mil habitantes fue de 24,724, cifra que expresa el total de experiencias de corrupción registradas en pagos, trámites y solicitudes de servicios públicos, así como otro tipo de contactos con servidores públicos durante 2013. Cabe aclarar que el tipo de corrupción que se abordó en la ENCIG es la que se genera en la realización de trámites, solicitudes de servicios y otros contactos con servidores públicos. No se consideran otros tipos de corrupción pública, dada la cobertura conceptual y alcance metodológico de este proyecto estadístico.

Los resultados de la ENCIG 2013 son representativos de la población de 18 años y más que reside en poblaciones urbanas de 100 mil y más habitantes en el país. El período de referencia de la información es de enero a diciembre de 2013. Toda la información que deriva de la Encuesta de Calidad e Impacto Gubernamental 2013 está a disposición en la página del Instituto en internet:

<http://www3.inegi.org.mx/sistemas/productos/default.aspx?c=265&s=inegi&upc=702825062484&pf=Prod&ef=&f=2&cl=0&tg=0&pg=0>

**Se anexa Nota Técnica**

**COMUNICACIÓN SOCIAL**



**INSTITUTO NACIONAL  
DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA**

## **NOTA TÉCNICA ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD E IMPACTO GUBERNAMENTAL (ENCIG) 2013**

**La Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2013** ofrece información referente a la satisfacción con servicios públicos básicos y servicios públicos bajo demanda, así como sobre las experiencias en pagos de servicios públicos, realización de trámites, solicitudes de servicio y contacto con autoridades de la población de 18 años en adelante, que reside en ciudades de 100,000 habitantes y más.

Asimismo, la ENCIG 2013 proporciona información sobre las percepciones de la población acerca de la corrupción, así como de las experiencias de corrupción de la población en pagos de servicios públicos, en trámites, solicitudes de servicio y contacto con autoridades.

Mientras las percepciones son opiniones que se forma la población por diversas situaciones que pueden ser de su conocimiento, en el caso de la medición de las experiencias de corrupción se consideraron únicamente los casos en los que la población sufrió directamente una situación de corrupción al realizar pagos, trámites o solicitudes de servicio específicos, o al haber tenido algún contacto con autoridades.

**COMUNICACIÓN SOCIAL**

## ***Diseño Estadístico***

**Período de referencia de la información**

Enero a diciembre de 2013

**Diseño de la muestra**

Probabilístico: polietápico, estratificado y por conglomerados

**Unidades de observación**

La vivienda particular seleccionada, los hogares, los residentes del hogar y la persona seleccionada en el hogar.

**Población objeto de estudio**

La población de 18 años y más que reside en viviendas particulares en áreas urbanas de 100,000 habitantes y más.

**Tamaño de muestra nacional**

33,000 viviendas

**Periodo de levantamiento**

4 de noviembre al 13 de diciembre de 2013

**Cobertura Geográfica**

A nivel Nacional y por entidad federativa para áreas urbanas de 100,000 habitantes y más

## ***Contexto Internacional***

- La **OCDE** señala que actualmente las reformas de la administración pública se enfocan en la **calidad de los servicios para los ciudadanos y las empresas, así como la eficiencia en la administración.**<sup>1</sup>
- Las **encuestas** constituyen un **instrumento fundamental** para la medición de la satisfacción ciudadana y una aproximación a la calidad del gobierno.
- En Estados Unidos se aplica la **National Citizen Survey (NCS)** que permite evaluar comparativamente la satisfacción ciudadana con relación a una serie de servicios públicos municipales.

<sup>1</sup> La OCDE está estudiando estas nuevas tendencias en un proyecto multianual denominado "Value for Money in Government".



INSTITUTO NACIONAL  
DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA

- Canadá adoptó una orientación de medición y seguimiento de datos mediante la encuesta ***Citizens First***, que mide expectativas, niveles de satisfacción y prioridades para la mejora de los servicios de los tres niveles de gobierno (federal, provincial y municipal) que reciben los ciudadanos.
- Los resultados de la encuesta canadiense, realizada por el ***Institute for Citizen-Centred Service***, son utilizados para diseñar estrategias de mejora de los servicios públicos y monitorear su progreso.<sup>2</sup>
- Siguiendo el modelo canadiense, el gobierno australiano comenzó a desarrollar una encuesta para recabar información sobre la opinión de los ciudadanos acerca de los servicios y la regulación que es relevante para los individuos<sup>3</sup>.
- La **ENCIG 2013**, diseñada por el INEGI, retoma las mejores prácticas internacionales, aunque ampliando la cobertura temática para incluir aspectos como la medición de la percepción de la corrupción y la experiencia con actos de corrupción. Asimismo, la encuesta aplica otras herramientas para la formulación de las preguntas, como una lista de trámites y servicios específicos que proporcionan los diferentes niveles de gobierno, y una tarjeta de ayuda para la evaluación general de la satisfacción.

---

<sup>2</sup> OECD, *The Call for Innovative and Open Government, and overview of country initiatives*, p.64, OECD 2011

<sup>3</sup> Australian Public Service Commission, <http://www.apsc.gov.au/apsreform/index.html>

### ***Objetivos de la ENCIG 2013***

- Medir la satisfacción de los usuarios de servicios públicos básicos y bajo demanda en ciudades de cien mil habitantes y más durante 2013.
- Captar información sobre las características de los servicios públicos básicos y bajo demanda.
- Reunir información sobre la condición de realización de pagos, trámites, solicitudes de servicios públicos y otro tipo de contacto con las autoridades durante 2013 y caracterizar diversos atributos de calidad.
- Estimar el tiempo dedicado a la realización de pagos, trámites y solicitudes de servicios públicos.
- Medir la percepción sobre la situación de la corrupción en México durante 2013.
- Generar estimaciones sobre el número de víctimas de corrupción en pagos, trámites, solicitudes de servicios públicos y otro tipo de contacto con las autoridades realizados durante 2013.
- Generar estimaciones sobre el número de actos de corrupción que sufrieron las víctimas en la realización de pagos, trámites, solicitudes de servicios públicos y otro tipo de contacto con las autoridades durante 2013.
- Generar estimaciones sobre el grado de interacción de la población con las autoridades gubernamentales a través de medios electrónicos.

### ***Cobertura conceptual***

#### *Experiencia con trámites y servicios*

- Condición de uso de servicios públicos básicos y bajo demanda
- Condición de realización de pagos, trámites y solicitudes de servicios
- Identificación de atributos en la prestación de trámites y servicios



**INSTITUTO NACIONAL  
DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA**

- Satisfacción con la calidad de trámites y servicios
- Evaluación de trámites y servicios
- Contexto de la experiencia al realizar pagos, trámites y solicitudes de servicios
- Tiempo invertido en la realización del trámite, pago o servicio

*Exploración sobre corrupción*

- Percepción sobre la situación de corrupción
- Ocurrencia de incidentes de corrupción
- Transparencia y rendición de cuentas





**INSTITUTO NACIONAL  
DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA**

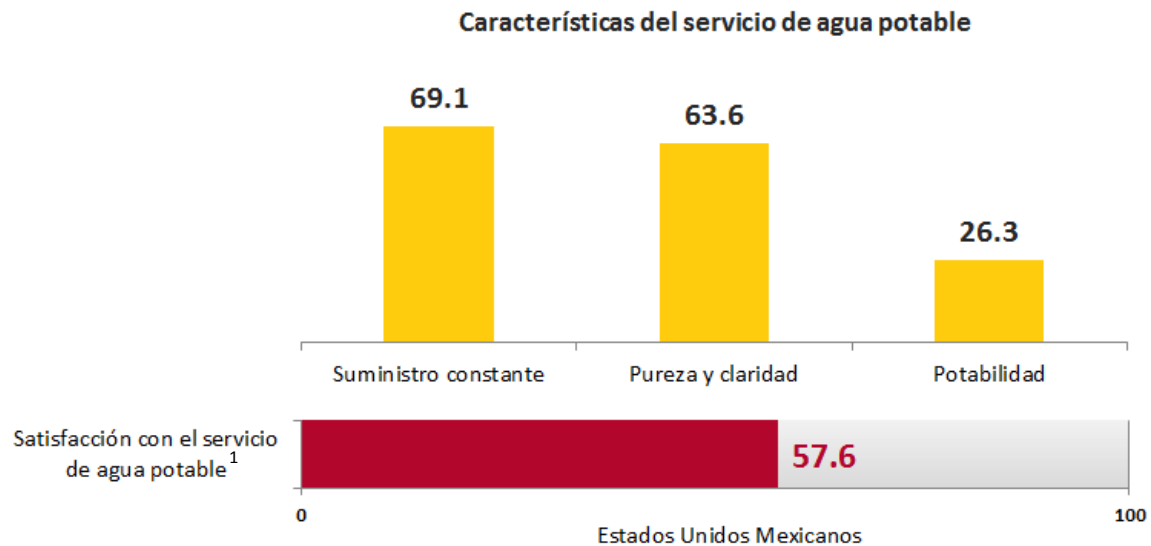
<b>Tipo de trámites explorados</b>	
<b>Servicios públicos Básicos</b>	Agua potable, alumbrado público, parques y jardines, recolección de basura, policía, calles y avenidas, autopistas y carreteras.
<b>Servicios públicos bajo demanda</b>	Educación pública básica estatal, educación pública superior estatal, atención médica federal, atención médica estatal, servicio de energía eléctrica.
<b>Pagos</b>	Servicio de luz, servicio de agua potable, predial, tenencia.
<b>Trámites de alta frecuencia</b>	Trámites vehiculares, trámites fiscales, citas o atención médica programada.
<b>Trámites de baja frecuencia</b>	Trámites ante el registro civil, trámites locales, trámites de construcción y ante el Registro Público de la Propiedad, trámites de asistencia pública y de créditos de vivienda, trámites relacionados con la energía eléctrica, trámite de pasaporte, trámites ante el ministerio público, trámites por conflictos legales, trámites de apertura de una empresa, otros trámites o solicitudes de servicios.
<b>Solicitud de servicios</b>	Atención médica de urgencia, solicitud de servicios municipales, llamadas de emergencia a la policía.
<b>Actos de autoridad</b>	Contacto con autoridades de seguridad pública (multas, etc).

## **PRINCIPALES RESULTADOS**

### **Evaluación de Servicios Públicos**

#### **Agua potable**

A partir de la ENCIG se estima que de las 44,024,854 personas de 18 años y más en poblaciones urbanas de más de 100,000 habitantes, en relación con el servicio de agua potable, el 69.1% considera que el suministro de agua es constante. En contraste el 26.3% considera que el agua es potable.



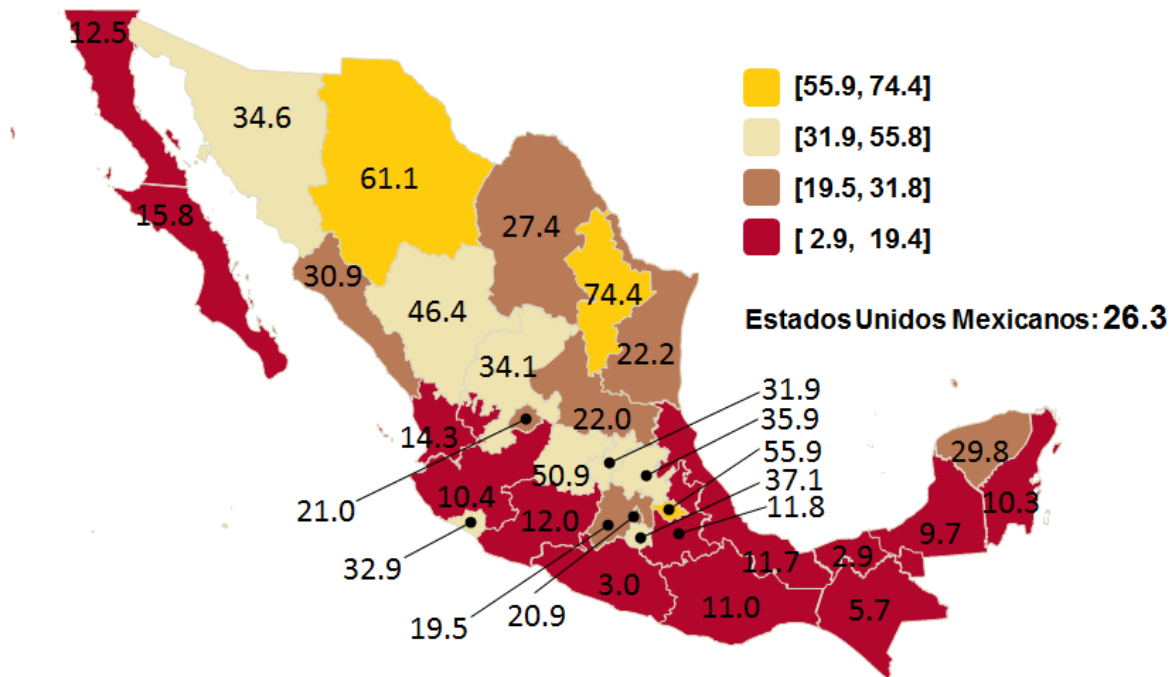
<sup>1</sup> Por "Satisfacción con el servicio", nos referimos a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *Muy satisfechos* o *Satisfechos* con el mismo.



INSTITUTO NACIONAL  
DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA

### Potabilidad

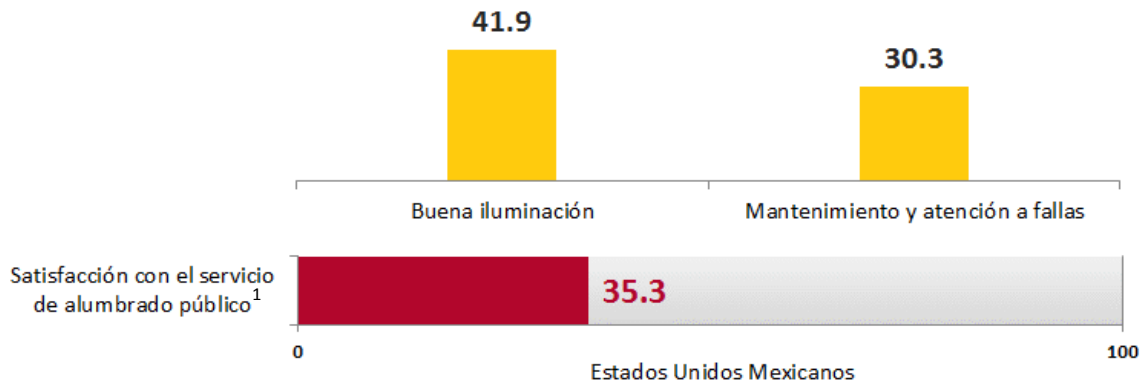
A partir de la ENCIG se estima que el **26.3%** de la población de 18 años y más, considera que el agua en su ciudad es **potable (es bebible sin temor a enfermarse)**.



### **Alumbrado público**

A partir de la ENCIG se estima que en relación con el servicio de alumbrado público, el **41.9%** de la población considera que **las calles están bien iluminadas**, y el **30.3%** que se **cuenta con mantenimiento y atención inmediata de fallas**.

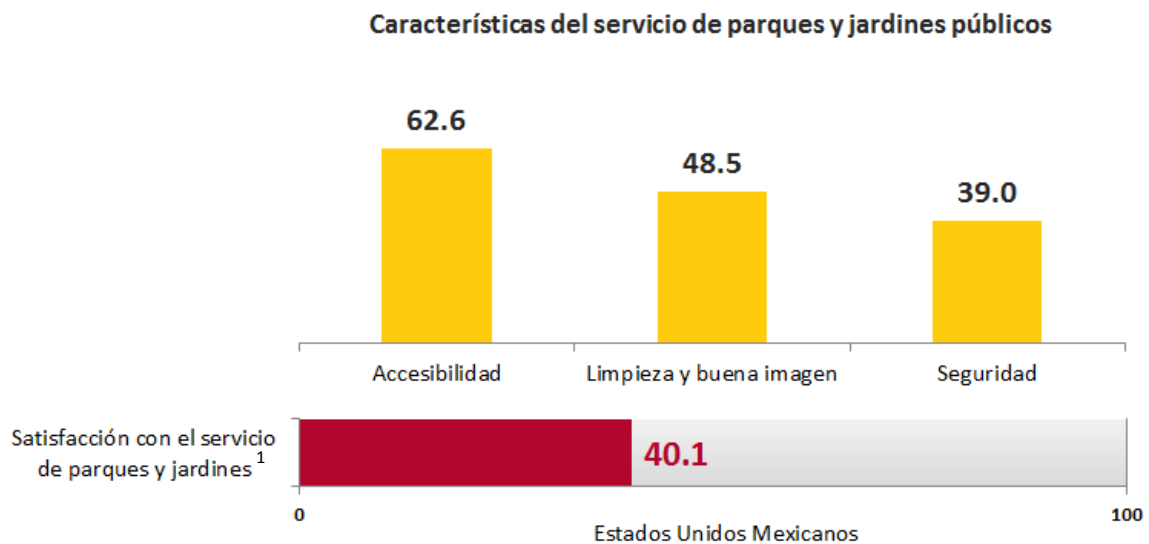
Características del servicio de alumbrado público



<sup>1</sup> Por "Satisfacción con el servicio", nos referimos a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *Muy satisfechos* o *Satisfechos* con el mismo.

### **Parques y jardines públicos**

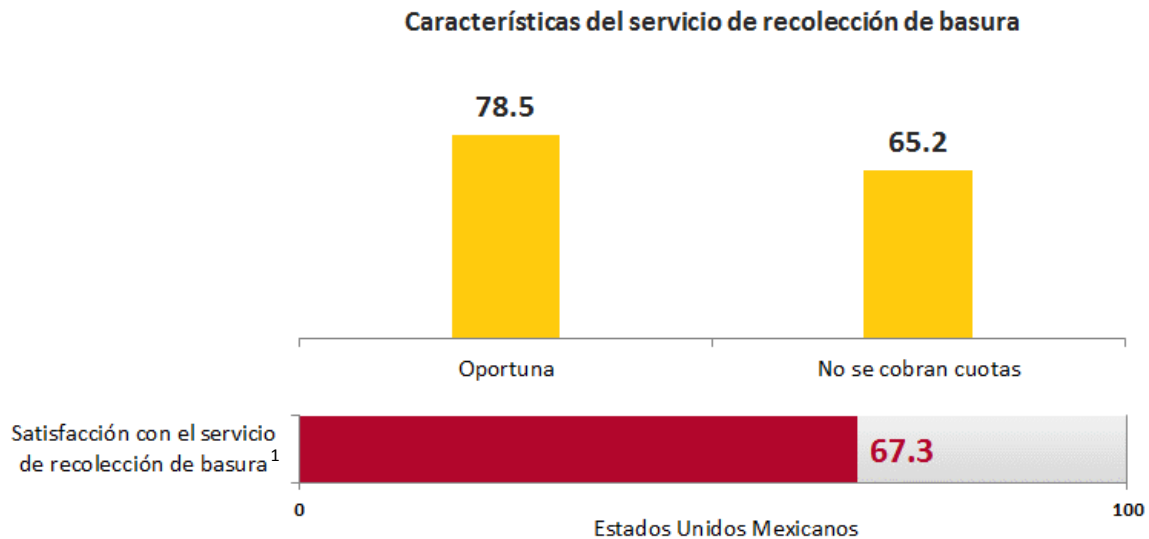
A partir de la ENCIG se estima que el **62.6%** de la población de 18 años y más considera que los parques y jardines públicos de su ciudad son **accesibles en horario y cercanía**. En contraste el **39%** considera que son **seguros**.



<sup>1</sup> Por "Satisfacción con el servicio", nos referimos a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *Muy satisfechos* o *Satisfechos* con el mismo.

### **Recolección de basura**

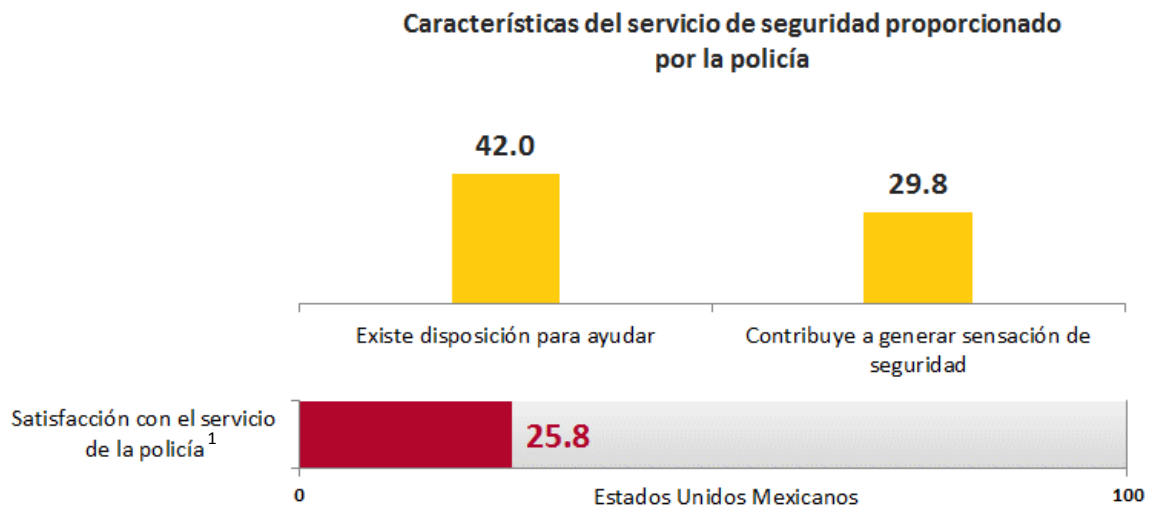
A partir de la ENCIG se estima que el **78.5%** de la población de 18 años y más considera que el **servicio de recolección de basura** en su ciudad es **oportuno**, mientras que el **65.2%** considera que el servicio se realiza **sin necesidad de dar cuotas o propinas a los empleados de limpia**.



<sup>1</sup> Por "Satisfacción con el servicio", nos referimos a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *Muy satisfechos* o *Satisfechos* con el mismo.

### **Policía**

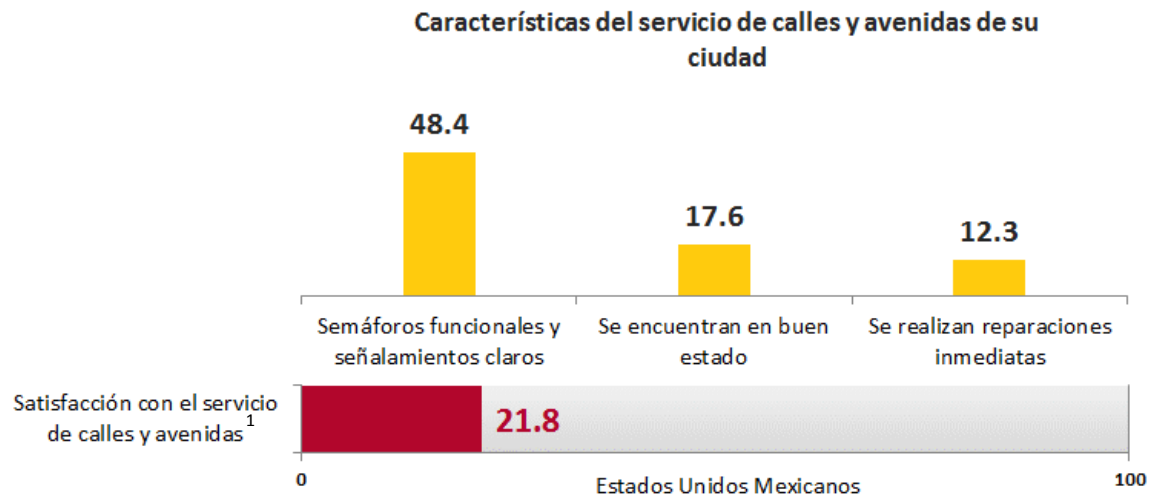
A partir de la ENCIG se estima que el **42%** de la población de 18 años y más considera que la policía de su ciudad **está dispuesta a ayudar**, y el **29.8%** señala que ésta **contribuye a generar una sensación de seguridad dentro y fuera de su casa**.



<sup>1</sup> Por "Satisfacción con el servicio", nos referimos a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *Muy satisfechos* o *Satisfechos* con el mismo.

### **Calles y avenidas**

A partir de la ENCIG se estima que el **48.4%** de la población de 18 años y más considera que las calles y avenidas de su ciudad tienen **semáforos funcionando y señalamientos claros**. En contraste el **12.3%** ha señalado que se **realizan reparaciones inmediatas**.

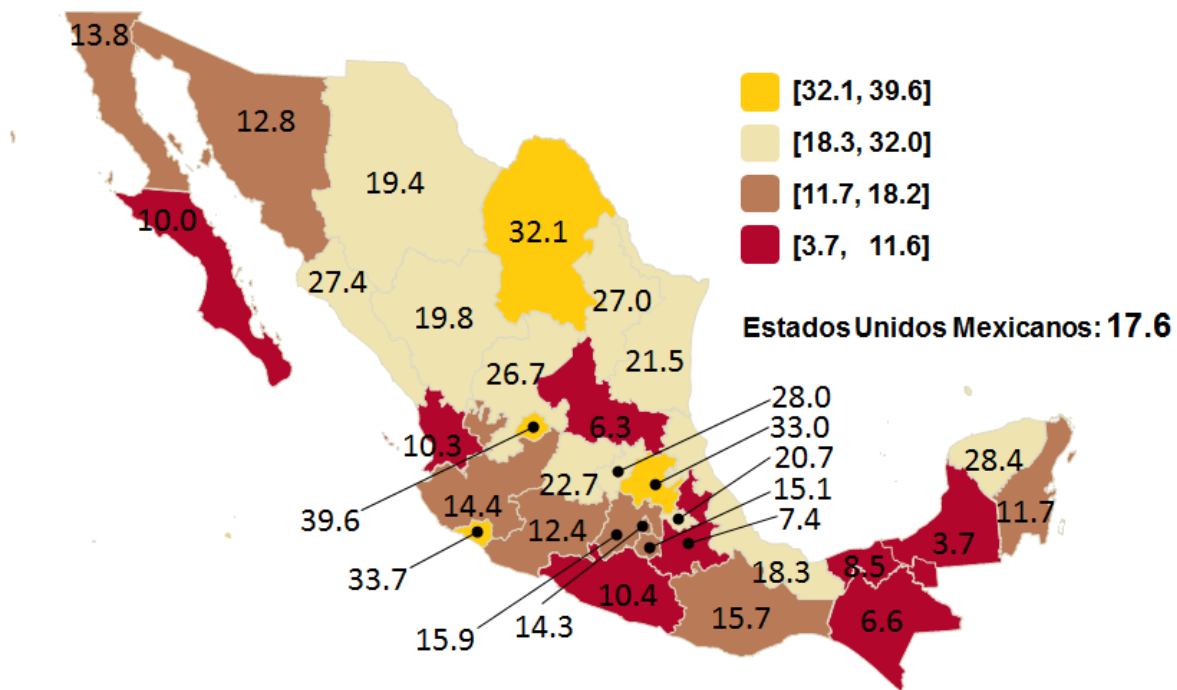


<sup>1</sup> Por "Satisfacción con el servicio", nos referimos a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *Muy satisfechos* o *Satisfechos* con el mismo.



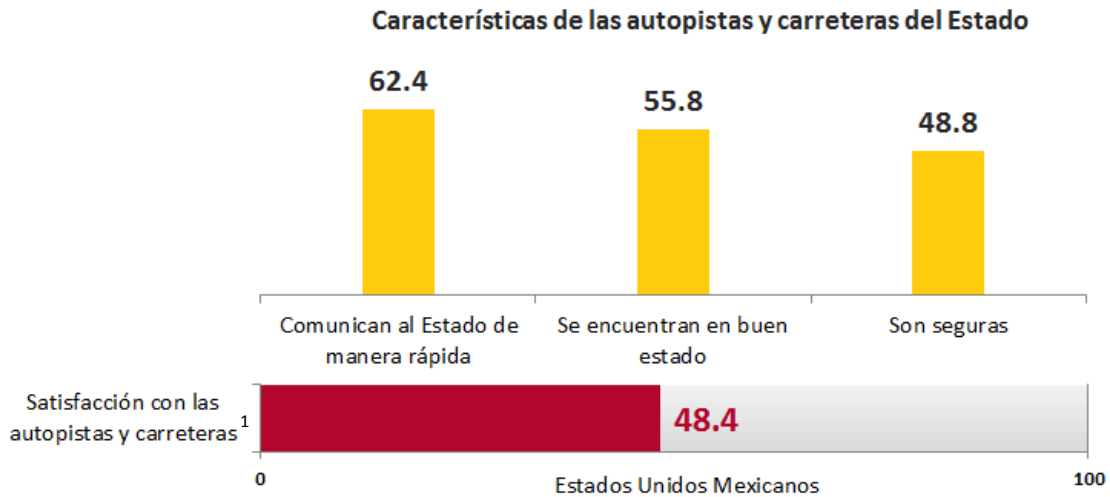
**Servicio de calles y avenidas – Se encuentran en buen estado**

A partir de la ENCIG se estima que el **17.6%** de la población de 18 años y más, considera que las calles y avenidas de su ciudad se encuentran en **buen estado** (sin baches, coladeras hundidas o abiertas).



### **Autopistas y carreteras**

A partir de la ENCIG se estima que el **62.4%** de la población de 18 años y más considera que las autopistas y carreteras en su entidad **comunican a todo el Estado de manera rápida**. En contraste el **48.8%** declara que éstas son **seguras**.

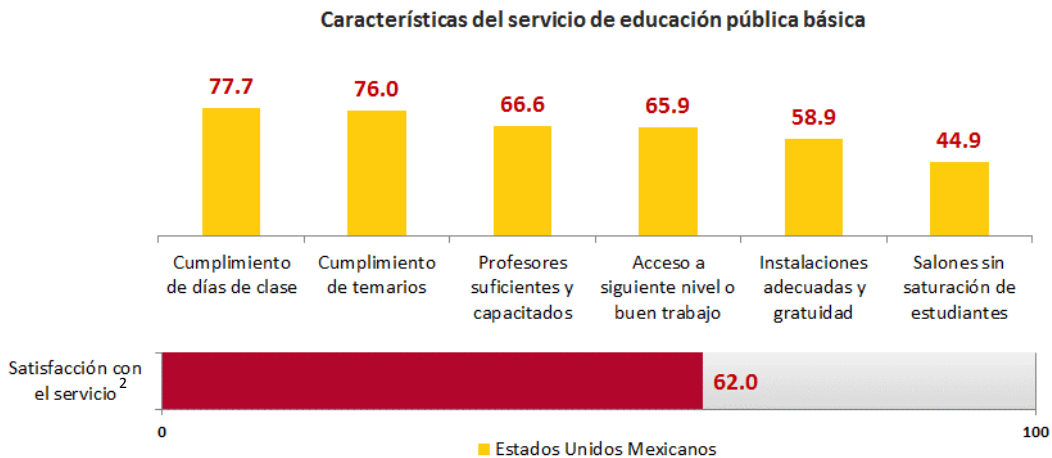


<sup>1</sup> Por "Satisfacción con el servicio", nos referimos a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *Muy satisfechos* o *Satisfechos* con el mismo.

## **Evaluación de Servicios Públicos Bajo Demanda**

### **Educación pública en primaria, secundaria o bachillerato**

A partir de la ENCIG se estima que el **77.7%** de la población usuaria<sup>1</sup> del servicio de educación pública básica considera que **cumple con los días de clase programados en el calendario**. En contraste el **44.9%** considera que los salones están sin saturación de estudiantes.



<sup>1</sup> La población usuaria contempla a la población de 18 años y más que manifestó tener en el hogar un miembro que asiste a dicho nivel educativo.

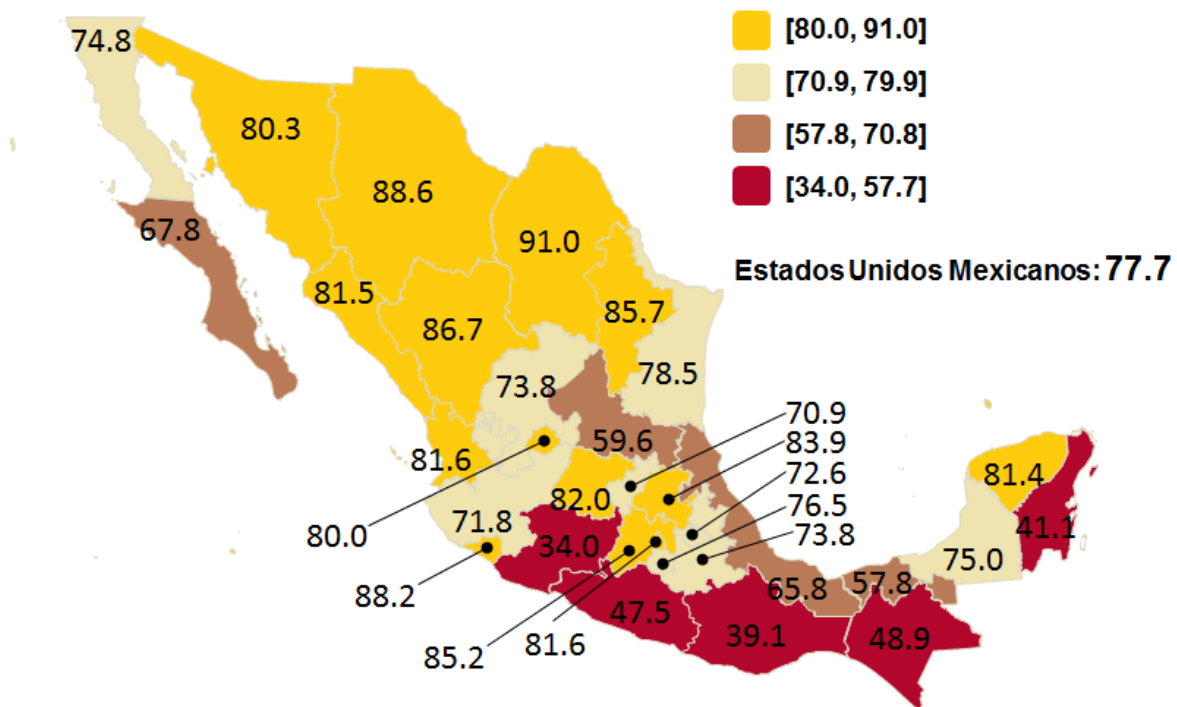
<sup>2</sup> Por "Satisfacción con el servicio", nos referimos a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *Muy satisfechos* o *Satisfechos* con el mismo.



INSTITUTO NACIONAL  
DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA

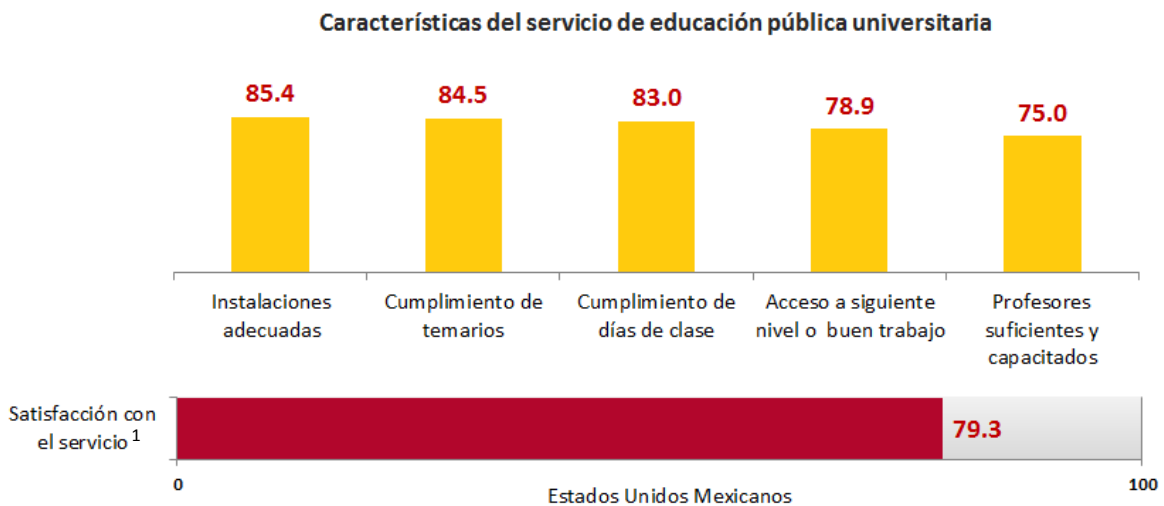
### *Servicio de educación pública básica – Cumplimiento de clases*

A partir de la ENCIG se estima que el **77.7%** de la población de 18 años y más, usuaria del servicio de educación pública básica, considera que en su estado **se cumplen con los días de clase programados en el calendario.**



### **Educación pública en universidades o universidades tecnológicas**

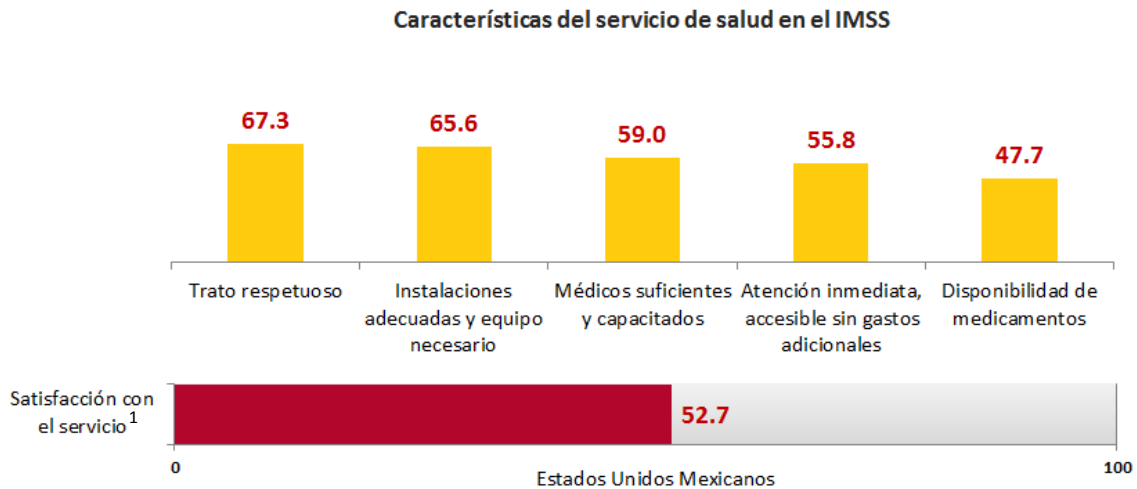
A partir de la ENCIG se estima que el **85.4%** de la población usuaria del servicio de educación pública superior considera que se imparten clases **en instalaciones adecuadas**, mientras que el **75%** considera que **hay profesores suficientes y capacitados**.



<sup>1</sup> Por "Satisfacción con el servicio", nos referimos a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *Muy satisfechos* o *Satisfechos* con el mismo.

### **Servicio de salud en el IMSS**

A partir de la ENCIG se estima que el **67.3%** de la población usuaria del servicio de salud en el IMSS considera que se les proporciona un **trato respetuoso**. En contraste el **47.7%** considera que tiene **disponibilidad de medicamentos**.



<sup>1</sup> Por "Satisfacción con el servicio", nos referimos a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *Muy satisfechos* o *Satisfechos* con el mismo.

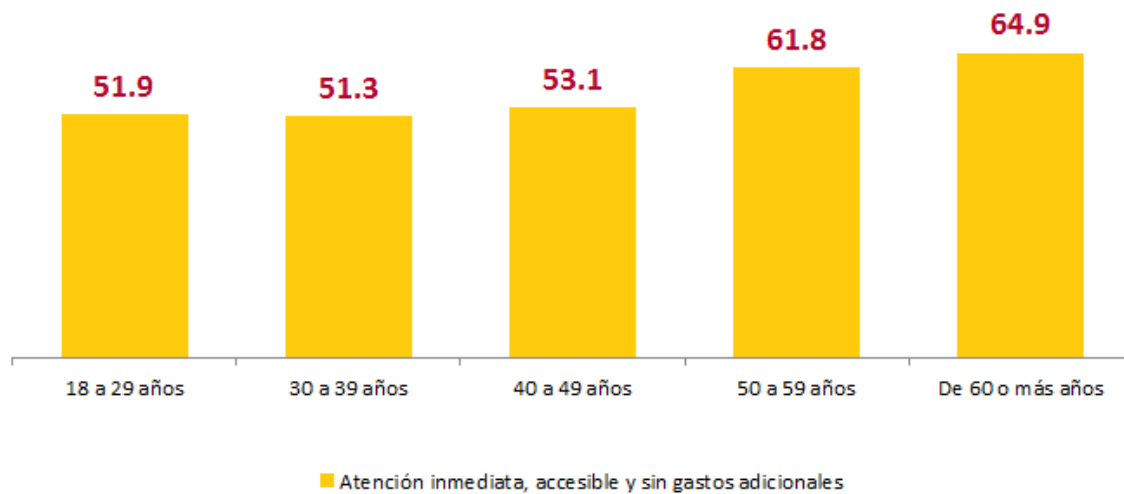


**INSTITUTO NACIONAL  
DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA**

***Servicio de salud en el IMSS – Atención inmediata, accesible sin gastos adicionales por rango de edad del usuario***

A partir de la ENCIG se estima que el **55.8%** de la población usuaria del servicio de salud del IMSS, considera que la **atención es inmediata, accesible y sin gastos adicionales.**

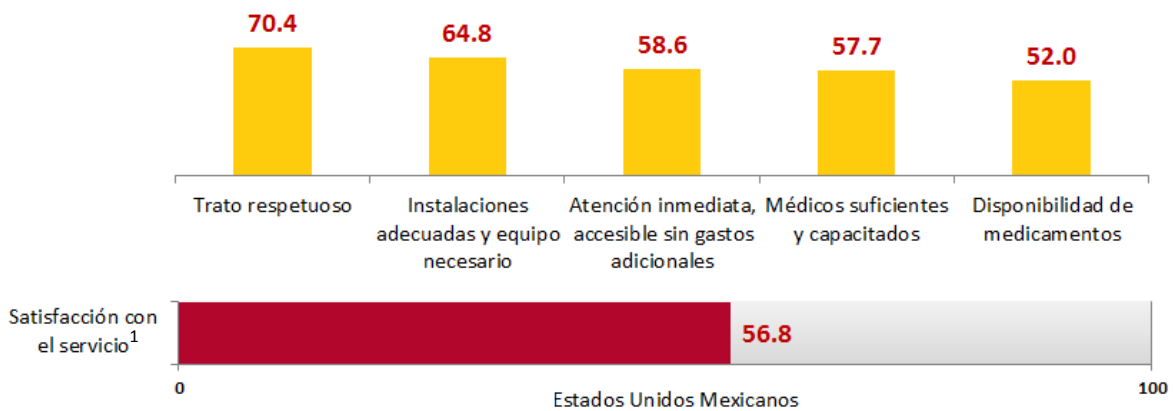
**Servicio de salud del IMSS**



### **Servicio de salud en el ISSSTE**

A partir de la ENCIG se estima que el **70.4%** de la población usuaria del servicio de salud en el ISSSTE considera que se les proporciona un **trato respetuoso**, mientras que el **52%** considera que tiene **disponibilidad de medicamentos**.

**Características del servicio de salud en el ISSSTE**

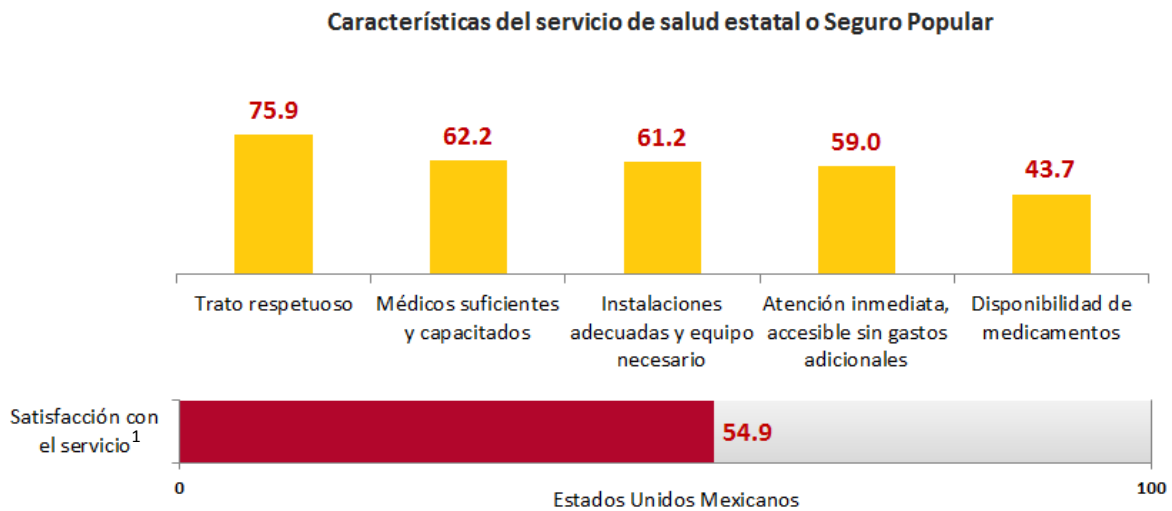


<sup>1</sup> Por "Satisfacción con el servicio", nos referimos a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *Muy satisfechos* o *Satisfechos* con el mismo.



### **Servicio de salud del gobierno del Estado o Seguro Popular**

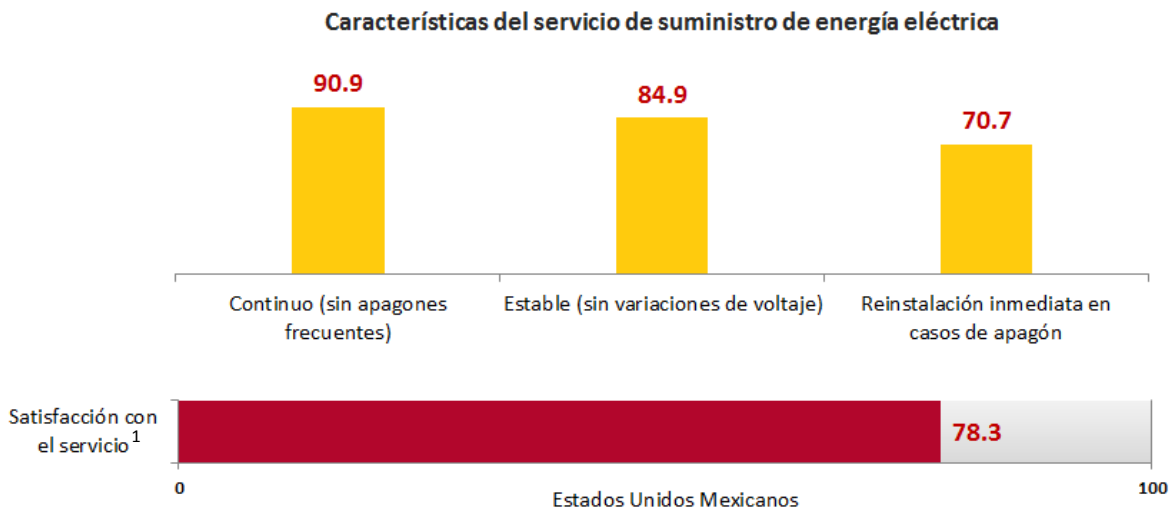
A partir de la ENCIG se estima que el **75.9%** de la población usuaria del servicio de salud del gobierno del Estado o Seguro Popular considera que **proporciona un trato respetuoso**. En contraste el **43.7%** considera que tiene **disponibilidad de medicamentos**.



<sup>1</sup> Por "Satisfacción con el servicio", nos referimos a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *Muy satisfechos* o *Satisfechos* con el mismo.

### **Servicio de luz que recibe la vivienda**

A partir de la ENCIG se estima que el **90.9%** de la población usuaria del servicio de energía eléctrica para su vivienda considera que éste **es continuo (sin apagones frecuentes)**, mientras que el **70.7%** considera que **la reinstalación de la energía eléctrica es inmediata en caso de apagón**.



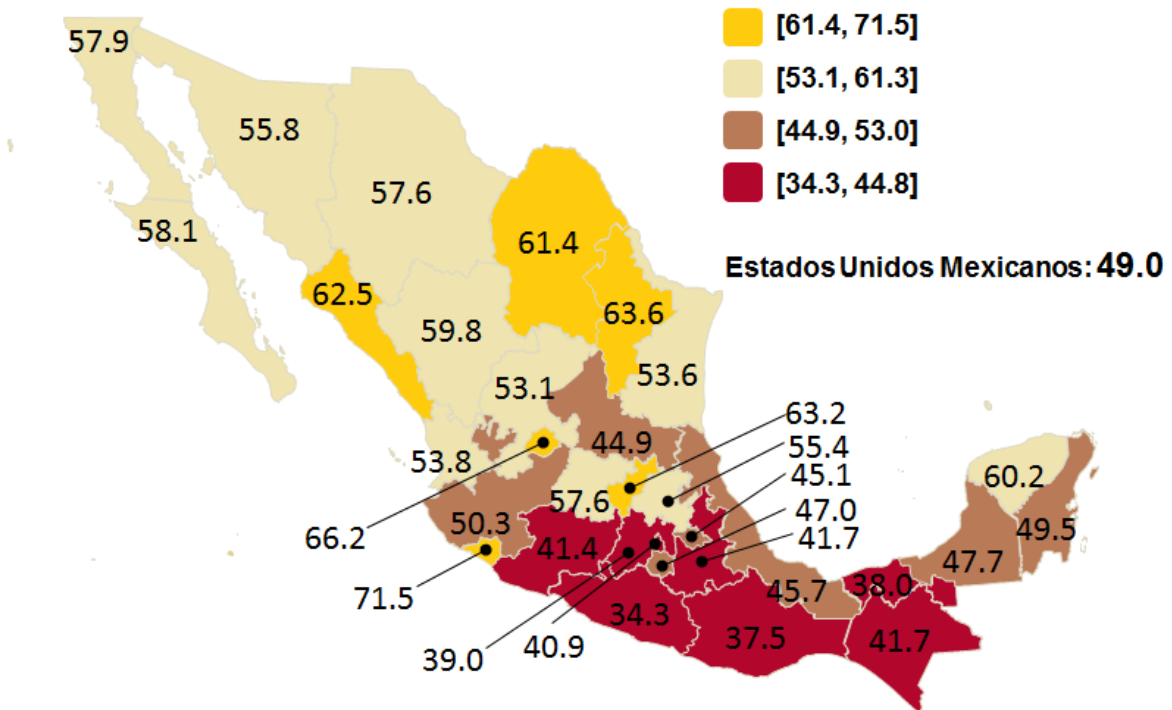
<sup>1</sup> Por "Satisfacción con el servicio", nos referimos a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *Muy satisfechos* o *Satisfechos* con el mismo.



INSTITUTO NACIONAL  
DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA

### *Nivel de satisfacción general con los servicios públicos básicos y bajo demanda*

De acuerdo con la **satisfacción general** sobre la calidad de los **servicios públicos básicos** y de los **servicios públicos bajo demanda**, ésta se encuentra a nivel nacional en **49 por ciento**.

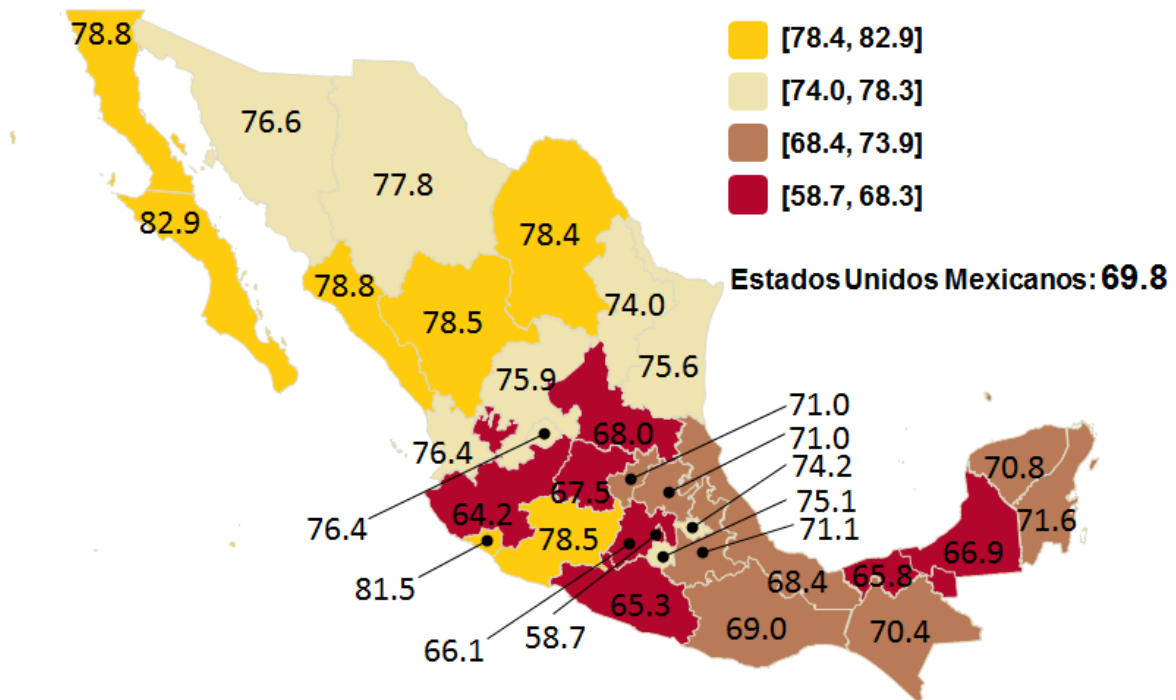




INSTITUTO NACIONAL  
DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA

### Servicios Federales – IMSS, ISSSTE y Servicio de luz

A partir de la ENCIG se estima que el **69.8%** de la población usuaria de los servicios federales, se siente **Muy Satisfecha o Satisfecha** con los mismos.

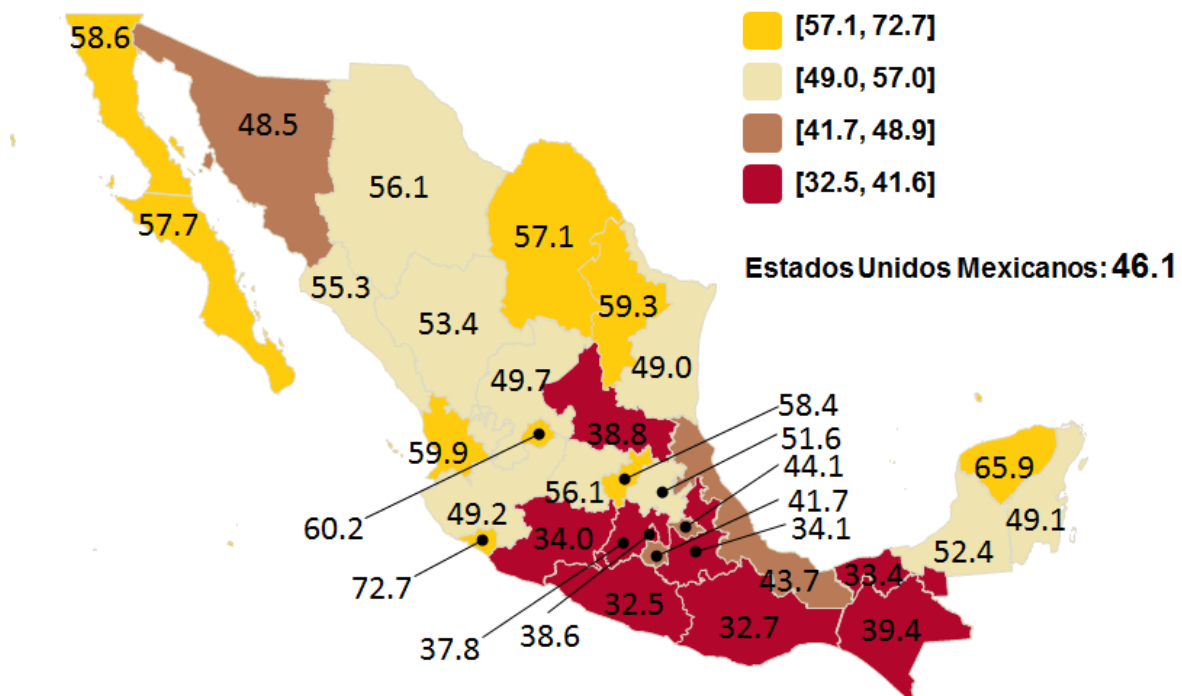




INSTITUTO NACIONAL  
DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA

**Servicios Estatales – Autopistas y carreteras, Educación pública básica y superior, Seguro Popular y Policía**

A partir de la ENCIG se estima que el **46.1%** de la población se siente **Muy Satisfecha o Satisfecha** con los servicios estatales.

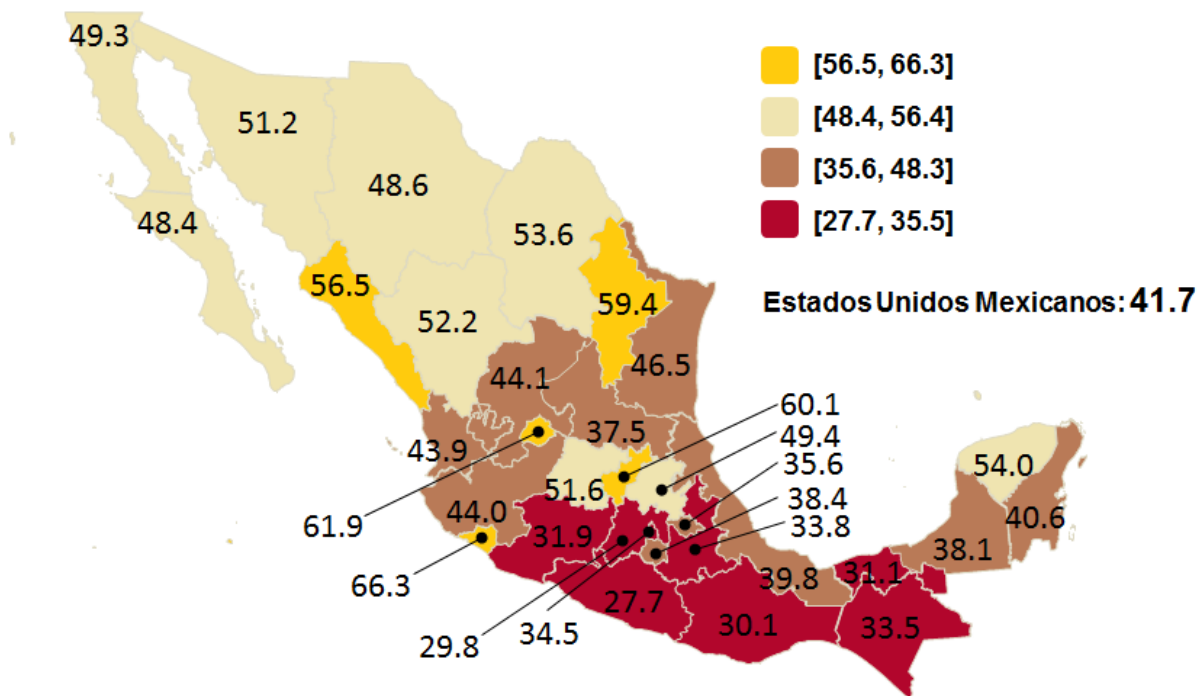




INSTITUTO NACIONAL  
DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA

**Servicios Municipales – Agua potable, Calles y avenidas, Parques y Jardines, Alumbrado público, Policía y Recolección de basura**

A partir de la ENCIG se estima que el **41.7%** de la población usuaria de los servicios municipales se siente **Muy Satisfecha o Satisfecha** con los mismos.

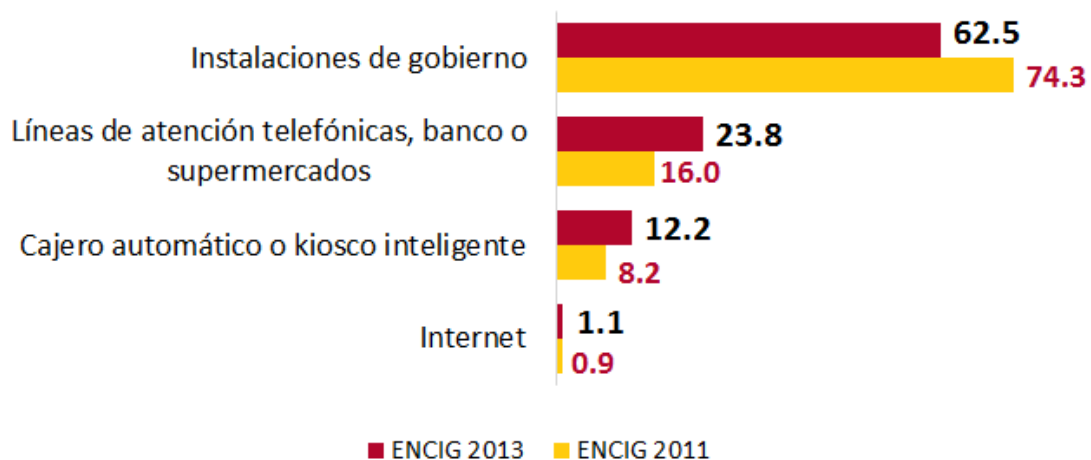


***Experiencias con pagos, trámites y servicios públicos***

***Tipo de lugar o medio para la realización de trámites o pagos***

A partir de la ENCIG se estima que a nivel nacional, en el **62.5%** de los trámites o pagos, los usuarios acudieron a **instalaciones de gobierno** para realizarlos, mientras que en el **23.8%** se acudió a un **banco, supermercado, tiendas o farmacias o por líneas de atención telefónica**. En el 1.1% se utilizó **Internet** para este fin.

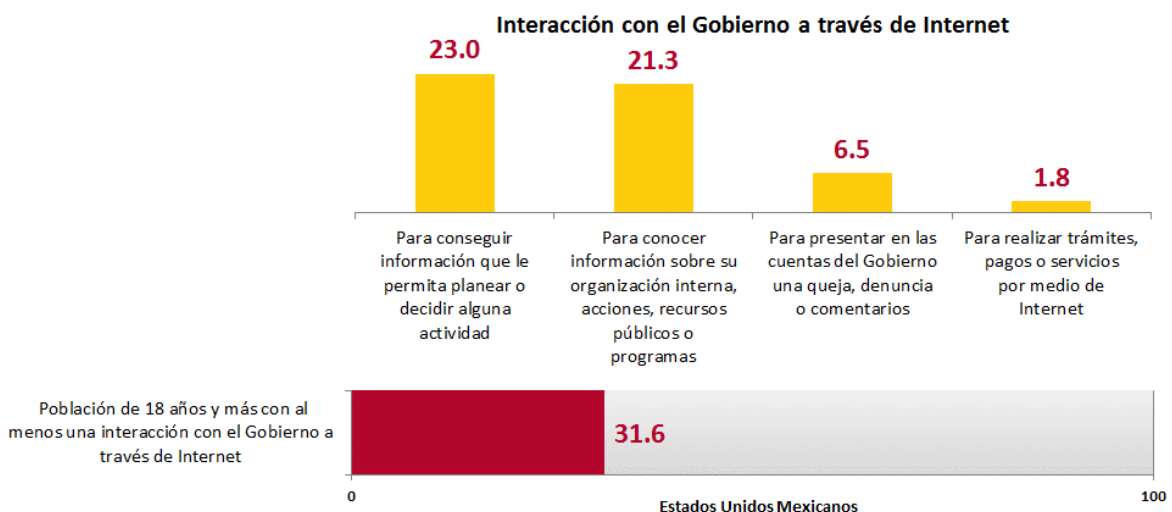
**Tipo de lugar al que se acudió o medio por el cual se realizó el trámite o pago**



### *Interacción con el Gobierno a través de Internet*

A partir de la ENCIG se estima que a nivel nacional, el total de la población con al menos una **interacción con el Gobierno a través de Internet** fue de **31.6 por ciento**.

El **23%** buscó **conseguir información que le permita planear o decidir alguna actividad**, mientras que el **1.8%** accedió a páginas de Internet del Gobierno para **realizar trámites, pagos o servicios**.



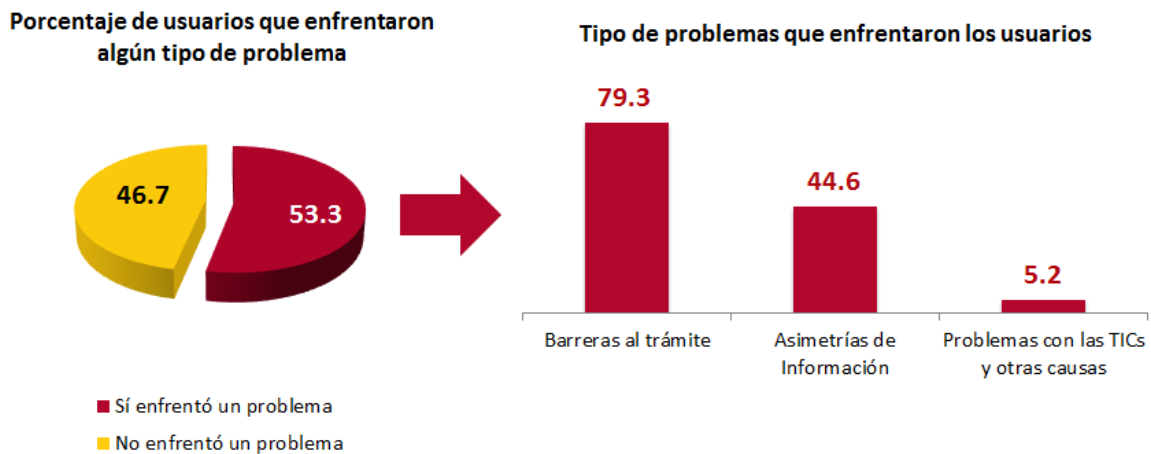
Nota: En las consultas realizadas a páginas de internet del Gobierno, el informante pudo haber elegido más de una opción.

Para el caso de la **realización de trámites, pagos o servicios por medio de internet**, solo la estimación nacional cumple con los requisitos de precisión estadística



### Problemas para realizar el pago o trámite

A partir de la ENCIG se estima que a nivel nacional, del total de trámites o pagos realizados por los usuarios, en el **53.3%** se manifestó haber tenido algún tipo de problema para realizarlo, en donde el más frecuente fue el de **barreras al trámite** con un **79.3** por ciento.



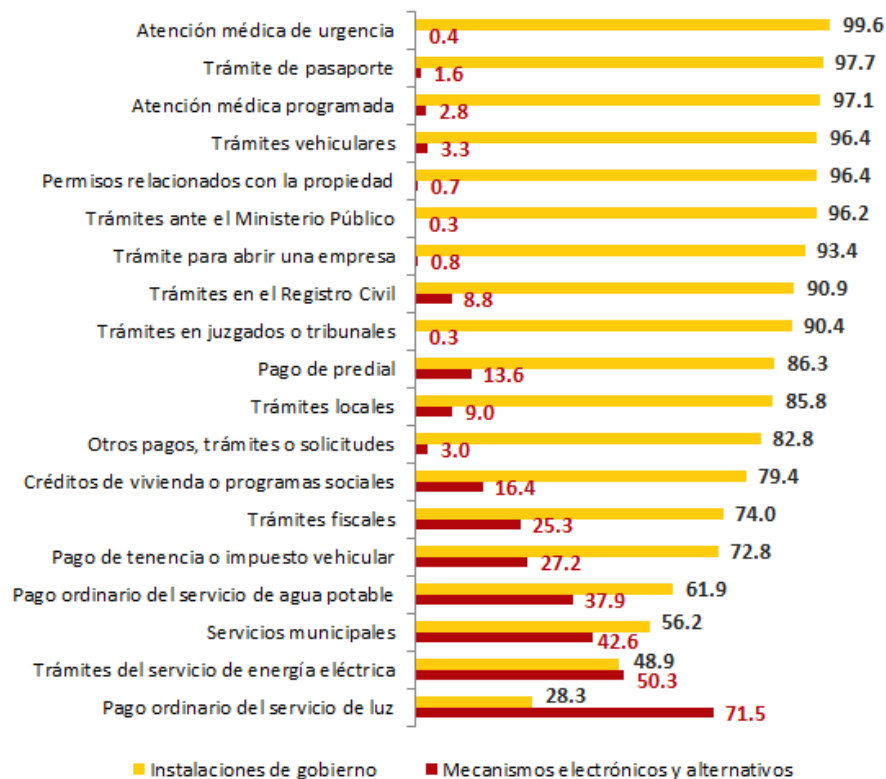
Nota: en los *tipos de problemas que enfrentaron los usuarios*, el informante pudo haber elegido más de una opción. Las **barreras al trámite** incluyen los casos en que había largas filas, le pasaban de una ventanilla a otra, tuvo que ir a un lugar muy lejano y requisitos excesivos. Las **asimetrías de información** incluyen los casos en que no se exhibían los requisitos y en que se obtuvo información incorrecta. Los **problemas con las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's) y otras causas** incluyen los casos en que existieron problemas con la atención telefónica, problemas con la página de Internet y otras causas.

### *Instalaciones de gobierno vs Mecanismos electrónicos por trámite*

A partir de la ENCIG se estima que a nivel nacional, el servicio en donde la mayoría de la población asistió a una **instalación de gobierno** fue el de **atención médica de urgencia (99.6%)**.

Por el contrario, el trámite en donde la mayoría de la población utilizó algún **mecanismo electrónico y/o alternativo** fue el de **pago ordinario de luz (71.5%)**.

**Tipo de lugar al que se acudió o medio por el cual se realizó el trámite o pago**



Los **mecanismos electrónicos y alternativos** incluyen bancos, supermercados, tiendas o farmacias, internet o uso de cajero automático o kiosco inteligente.



**INSTITUTO NACIONAL  
DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA**

***Experiencia con pagos, trámites y solicitudes de servicios (PTS)***

A partir de la ENCIG se estima que a nivel nacional, el **tiempo promedio de duración de los PTS** realizados por los usuarios es de **3 días**.

Tipo de Trámite, Pago o Servicio	Tiempo promedio de duración del PTS	Tipo de Trámite, Pago o Servicio	Tiempo promedio de duración del PTS
<b>Nacional</b>	<b>3 días</b>		
Trámites en juzgados o tribunales	91 días	Trámites ante el responsable de servicios de electricidad	4 días
Permisos relacionados con la propiedad	77 días	Atención médica programada (IMSS, ISSSTE, SP, etc.)	2 días
Otros pagos, trámites o solicitudes	50 días	Trámites fiscales	2 días
Trámite para abrir una empresa	45 días	Pago de tenencia o impuesto vehicular	2 días
Servicios municipales	21 días	Atención médica de urgencia (IMSS, ISSSTE, SP, etc.)	1 día
Trámites ante el Ministerio Público	19 días	Trámites vehiculares	1 día
Beneficiarios de créditos de vivienda o programas sociales	19 días	Pago de predial	1 día
Trámites en el Registro Civil	12 días	Pago ordinario del servicio de agua potable	1 día
Trámites locales (permisos, conexiones de agua potable, etc.)	8 días	Pago ordinario del servicio de luz	1 día
Trámite de pasaporte	5 días	Llamadas de emergencia a la policía	1 día

### ***Nivel de satisfacción con el tiempo destinado a realizarlo por trámite***

A partir de la ENCIG se estima que a nivel nacional, el trámite con el **nivel de satisfacción más alto** en relación al tiempo destinado a realizarlo fue el **pago ordinario de luz** con un **91.9 por ciento**.

En general, en el **75.4%** de los trámites, los usuarios se sienten **Muy satisfechos o Satisfechos** con el **tiempo destinado a realizarlo**.

#### **Nivel de satisfacción con el tiempo destinado a la realización del trámite**

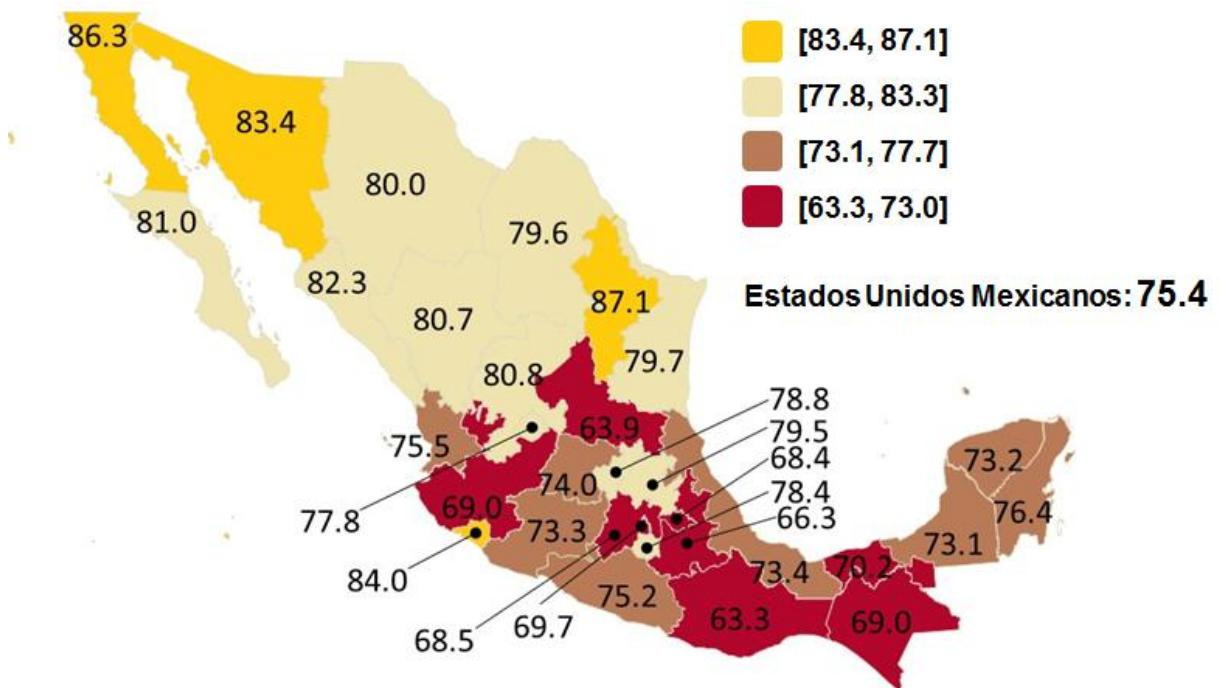




INSTITUTO NACIONAL  
DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA

### **Nivel de satisfacción con el tiempo destinado a realizarlo**

A partir de la ENCIG se estima que a nivel nacional, en el **75.4%** de los trámites, los usuarios que realizaron algún pago o servicio, se sienten *Muy satisfechos* o *Satisfechos* con el **tiempo destinado** a realizarlo.





INSTITUTO NACIONAL  
DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA

### **Nivel de satisfacción con el trato recibido**

A partir de la ENCIG se estima que a nivel nacional, el trámite con el **nivel de satisfacción más alto** en relación al trato recibido fue el **pago ordinario de luz** con un **92.1 por ciento**.

En general, en el **77.6%** de los trámites, los usuarios se sienten **Muy satisfechos o Satisfechos** con el **trato recibido**.

### **Nivel de satisfacción con el trato recibido al realizar el trámite**

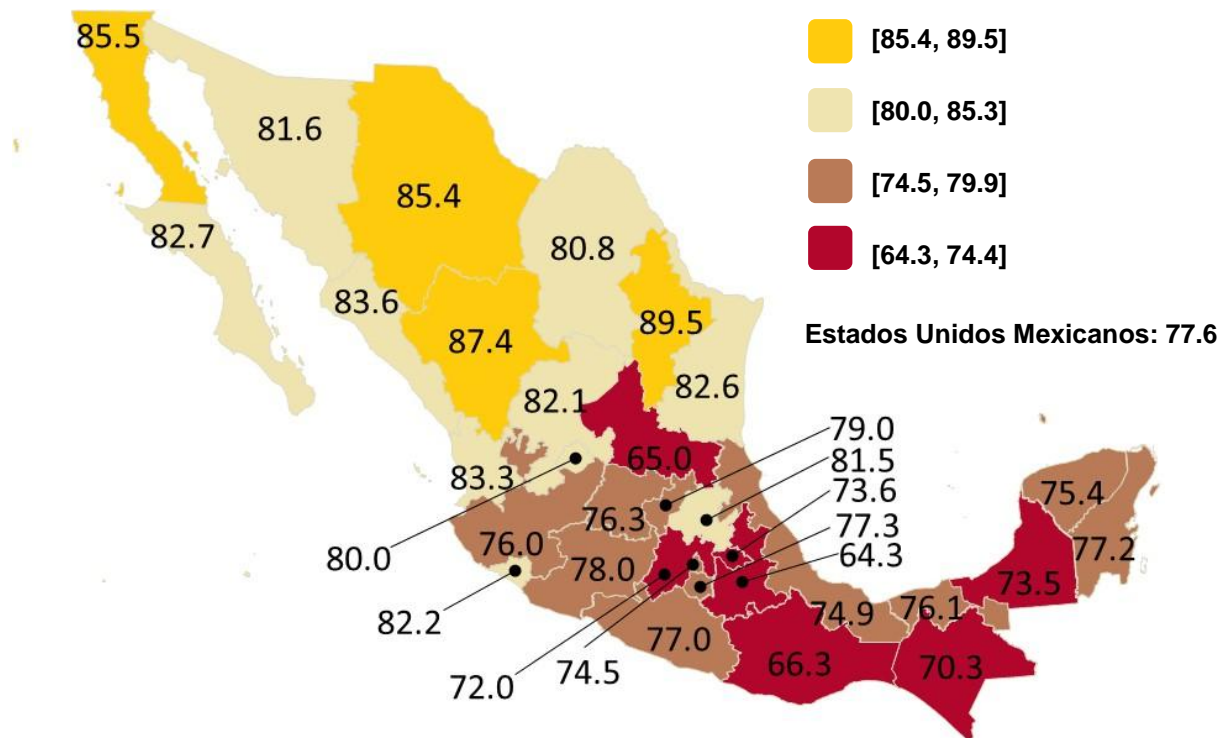




INSTITUTO NACIONAL  
DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA

### Nivel de satisfacción con el trato recibido

A partir de la ENCIG se estima que a nivel nacional, en el **77.6%** de los trámites, los usuarios que realizaron algún pago o servicio, se sienten *Muy satisfechos* o *Satisfechos* con el **trato recibido**.





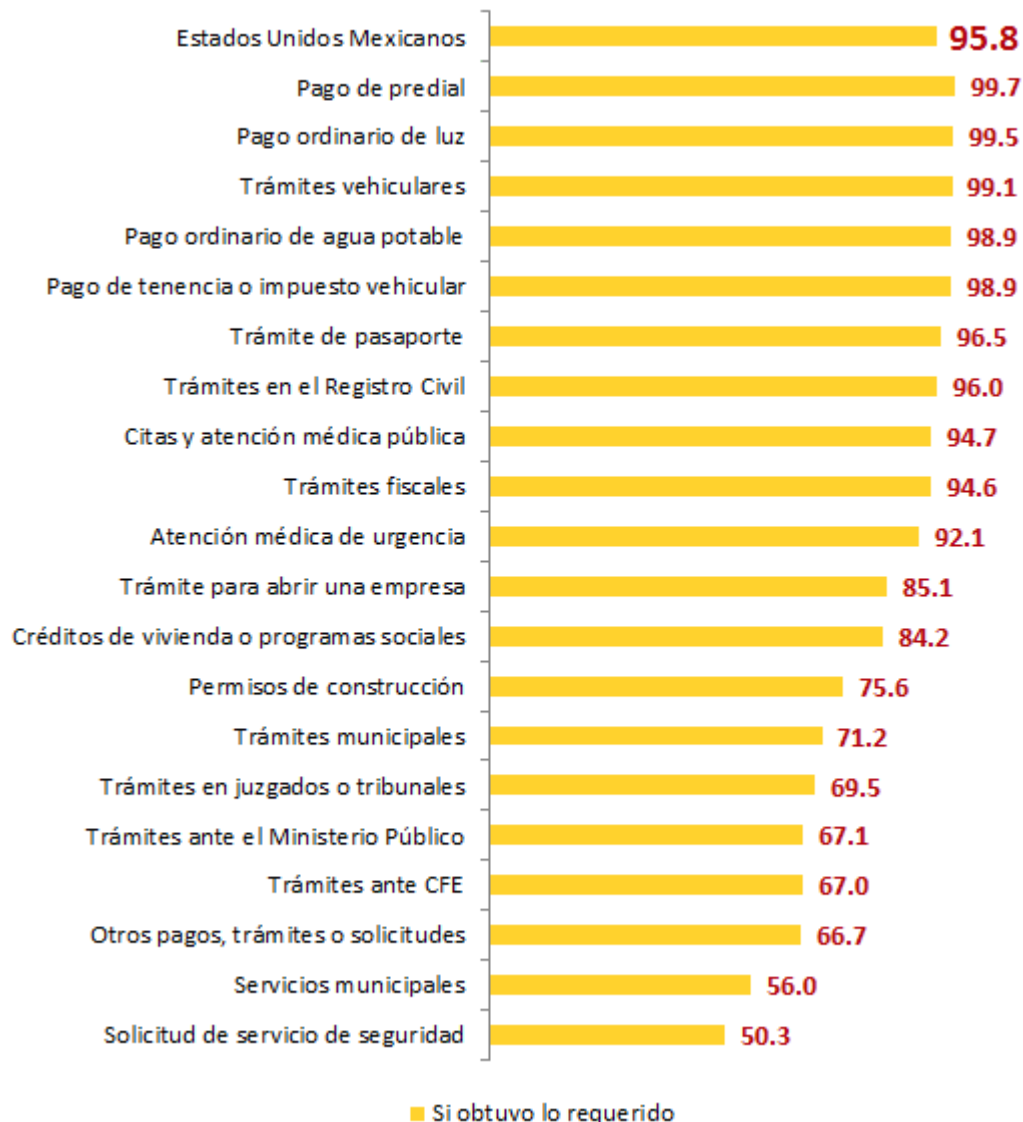
INSTITUTO NACIONAL  
DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA

### Condición de obtención de lo requerido en el pago, trámite o servicio

A partir de la ENCIG se estima que a nivel nacional, el trámite con **mayor nivel de obtención de lo requerido** fue el **pago del predial** con un **99.7%**, seguido del **pago ordinario de luz** con un **99.5 por ciento**.

En general, en el **95.8%** de los casos el usuario **sí obtuvo lo requerido**.

### Obtención de lo requerido por el usuario





## ***Percepción sobre Corrupción***

### ***Problemas más importantes en la entidad federativa***

A partir de la ENCIG se estima que a nivel nacional, el **70.4%** de la población considera que la **inseguridad y delincuencia** es el problema más importante que aqueja hoy en día a su entidad federativa, seguido del **desempleo** con un **51%** y la **corrupción** con un **48.5 por ciento**.

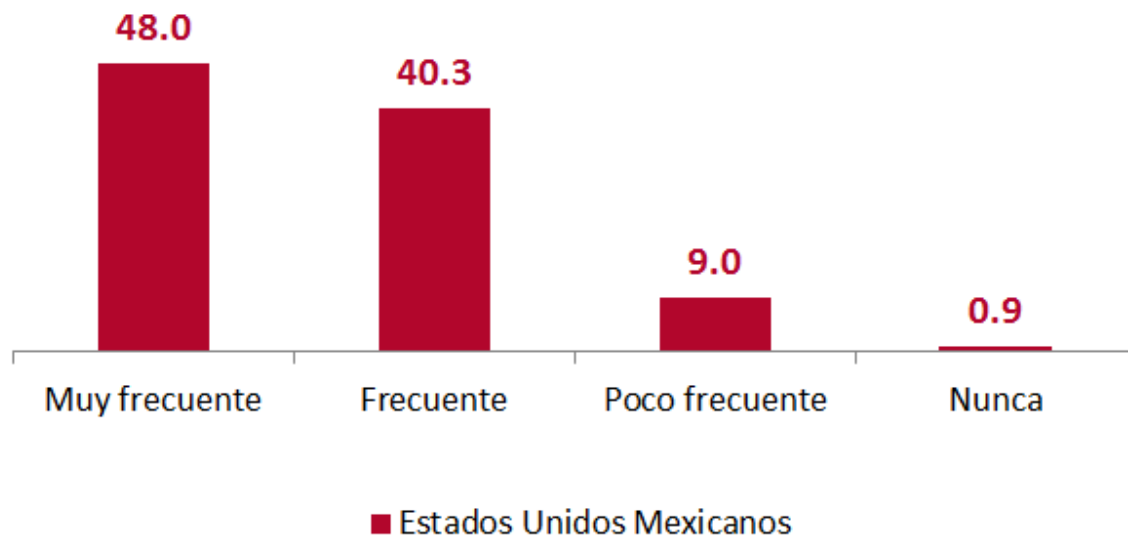
### **Percepción sobre los problemas más importantes**



**Percepción sobre corrupción — Frecuencia en la entidad**

A partir de la ENCIG se estima que a nivel nacional, el **88.3%** de la población considera que las **prácticas de corrupción** son *Muy Frecuentes* o *Frecuentes*.

**Percepción sobre la frecuencia de corrupción<sup>1</sup>**



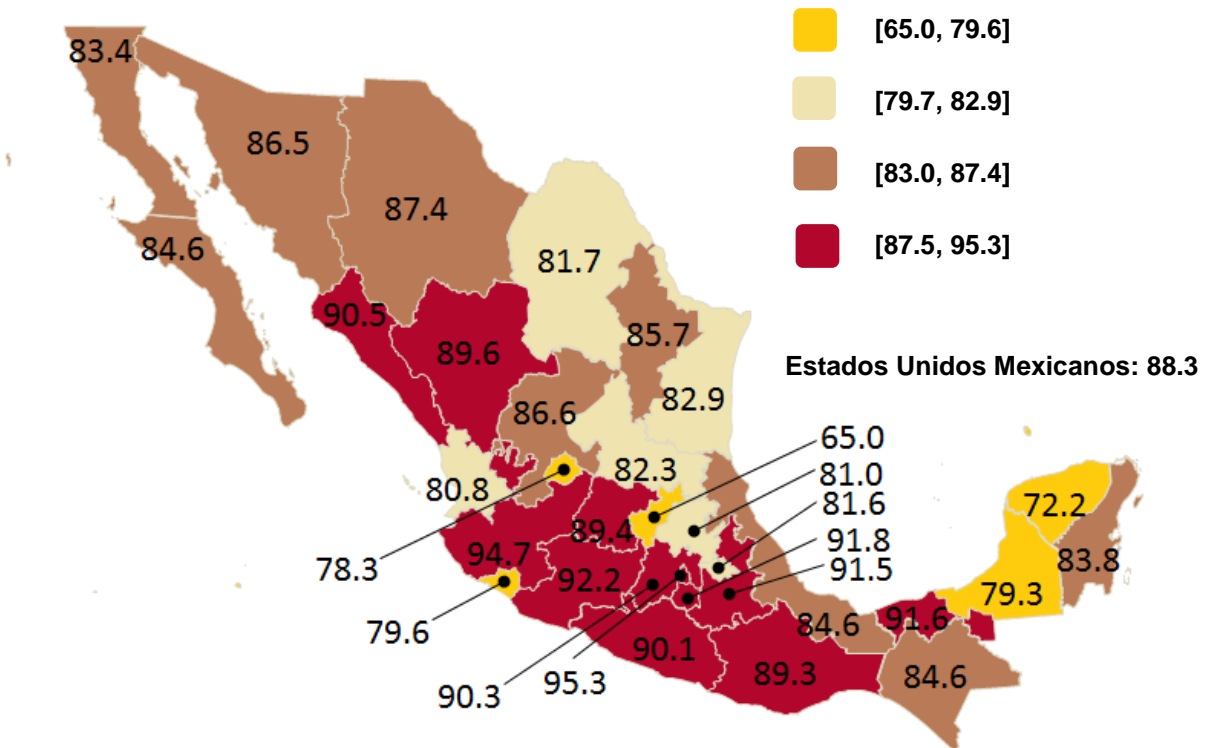
<sup>1</sup> Excluye la opción "No especificado" que hace el 100 por ciento.



INSTITUTO NACIONAL  
DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA

### Percepción sobre la frecuencia de corrupción en su Estado

A partir de la ENCIG se estima que a nivel nacional, el **88.3%** de la población de 18 años y más considera que la **corrupción** en su estado es *Muy frecuente y Frecuente*.



### Percepción sobre corrupción — Frecuencia por sectores

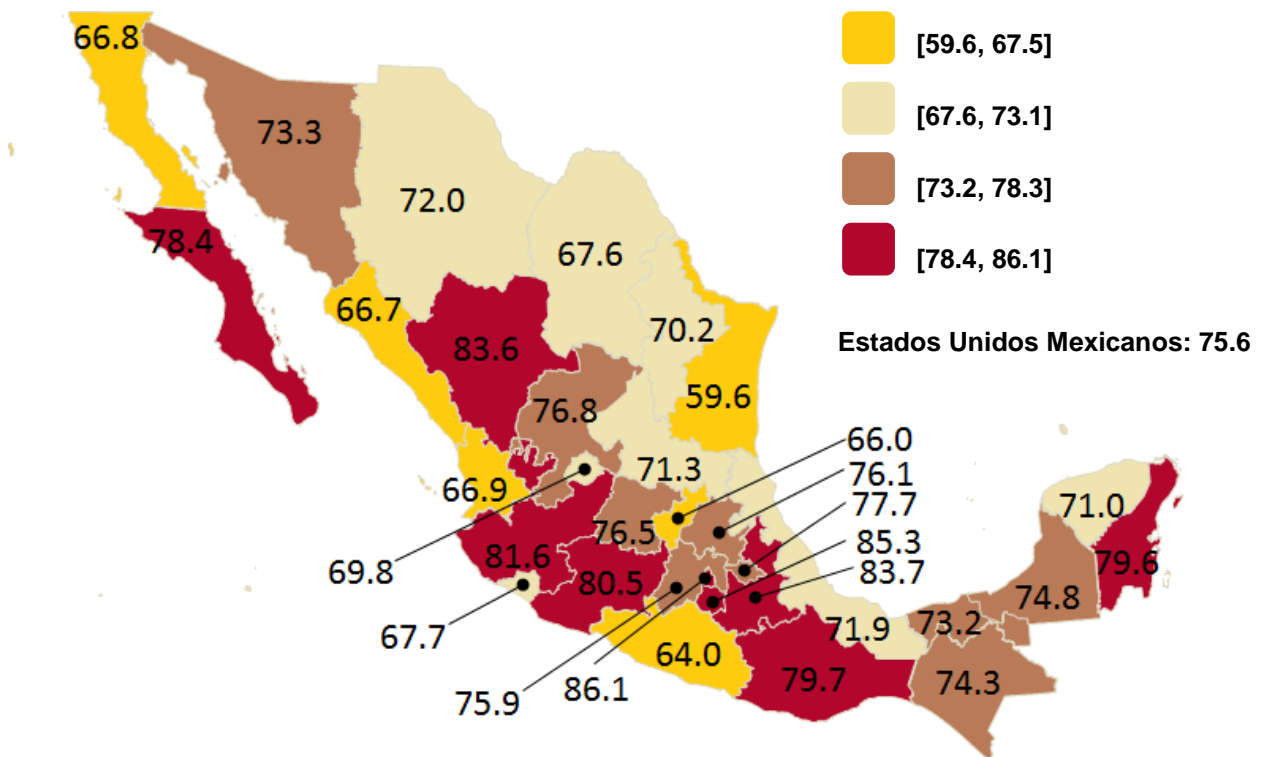
A partir de la ENCIG se estima que a nivel nacional, el **89.7%** de la población considera que la **corrupción** es una práctica *Muy Frecuente* y *Frecuente* en las **Policías**, seguido de los **Partidos Políticos** y el **Ministerio Público** con un **84.4%** y **78.4%** respectivamente.

Percepción sobre la frecuencia de corrupción en diversos sectores  
(Muy frecuente y frecuente)



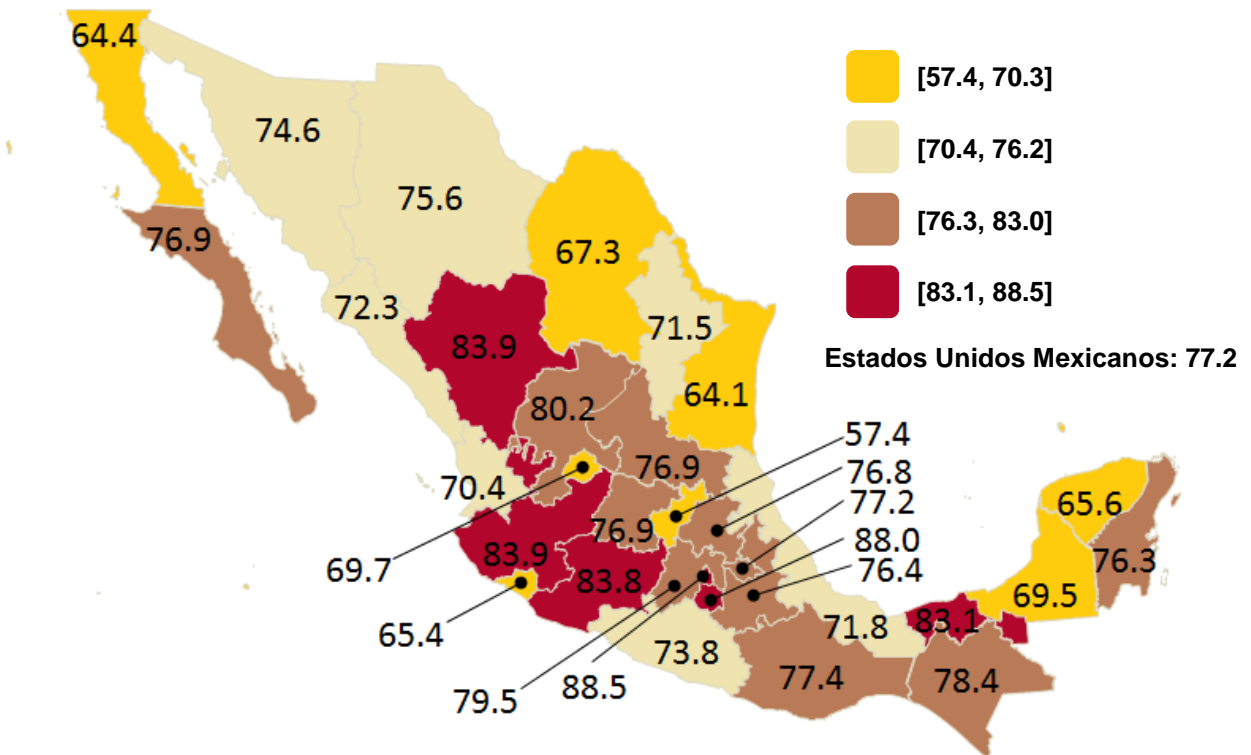
**Percepción sobre la frecuencia de corrupción en el sector Gobierno Federal**

A partir de la ENCIG se estima que a nivel nacional, el **75.6%** de la población de 18 años y más considera que la **corrupción** en el sector **Gobierno Federal** es *Muy frecuente y Frecuente*.



**Percepción sobre la frecuencia de corrupción en el sector Gobiernos Estatales**

A partir de la ENCIG se estima que a nivel nacional, el **77.2%** de la población de 18 años y más considera que la **corrupción** en el sector **Gobiernos Estatales** es *Muy frecuente y Frecuente*.







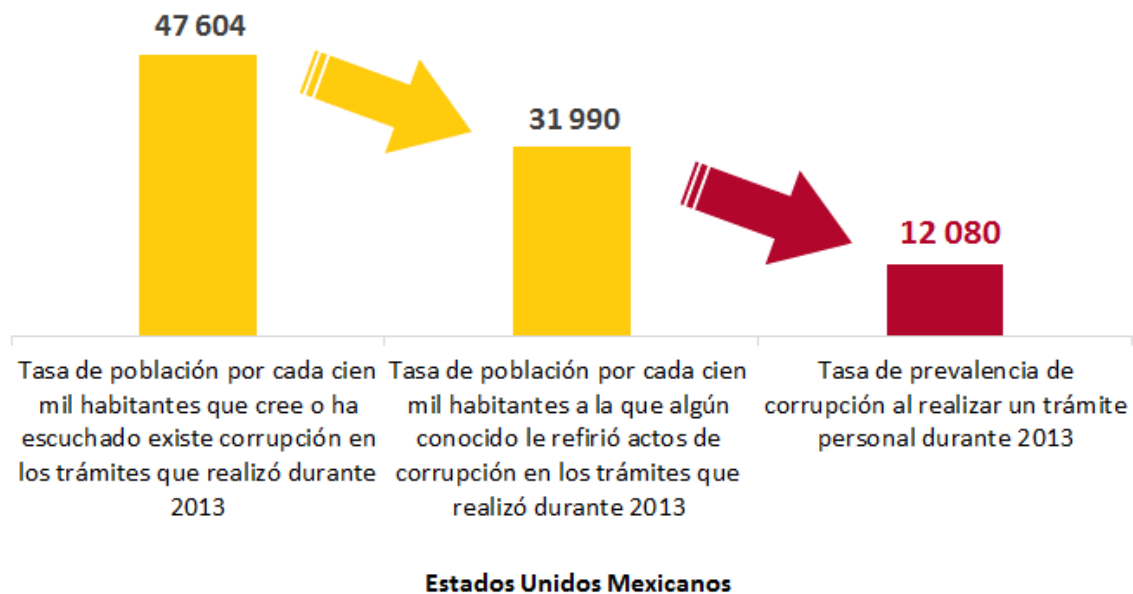
INSTITUTO NACIONAL  
DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA

## Experiencias de Corrupción

### Corrupción — Tasa de prevalencia de corrupción

A partir de la ENCIG se estima que a nivel nacional, la tasa de la **población que tuvo contacto con algún servidor público** y tuvo alguna **experiencia de corrupción** fue de **12,080** por cada 100,000 habitantes.

Tasa de prevalencia de corrupción por cada 100,000 habitantes







INSTITUTO NACIONAL  
DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA

***Tasa de prevalencia de corrupción por cada 100,000 habitantes***

A partir de la ENCIG se estima que a nivel nacional, la **tasa de prevalencia de corrupción por cada 100,000 habitantes** es de **12,080**. (Víctimas de Corrupción)

Entidades	Tasa de prevalencia de corrupción	Entidades	Tasa de prevalencia de corrupción
<b>Nacional</b>	<b>12 080</b>		
Aguascalientes	6 247	Morelos	7 676
Baja California	11 581	Nayarit	7 744
Baja California Sur	6 688	Nuevo León	6 328
Campeche	8 388	Oaxaca	12 439
Coahuila	8 099	Puebla	11 105
Colima	6 153	Querétaro	7 420
Chiapas	8 309	Quintana Roo	13 939
Chihuahua	14 675	San Luis Potosí	17 987
Distrito Federal	17 985	Sinaloa	9 883
Durango	7 453	Sonora	5 075
Guanajuato	9 237	Tabasco	13 656
Guerrero	5 734	Tamaulipas	6 036
Hidalgo	8 212	Tlaxcala	12 761
Jalisco	13 041	Veracruz	9 225
México	16 308	Yucatán	9 587
Michoacán	12 495	Zacatecas	11 255



INSTITUTO NACIONAL  
DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA

### *Experiencias de corrupción por tipo de trámite, por región*

A partir de la ENCIG se estima que a nivel nacional, la tasa por cada 100 000 habitantes que experimentaron algún **acto de corrupción** en al menos uno de los trámites que realizaron fue de **12,080**.

Regiones	Tasa de prevalencia de corrupción Nacional	Tasa de prevalencia de corrupción en trámites del Gobierno Federal	Tasa de prevalencia de corrupción en trámites del Gobierno Estatal	Tasa de prevalencia de corrupción en trámites del Gobierno Municipal
Estados Unidos Mexicanos	12 080	1 736	21 763	11 773
Región Centro <sup>1</sup>	15 510	3 089	29 354	12 214
Región Noreste <sup>2</sup>	8 048	584	15 314	10 135
Región Noroeste <sup>3</sup>	10 593	586	18 060	13 413
Región Occidente <sup>4</sup>	10 674	992	18 570	12 654
Región Sureste <sup>5</sup>	10 221	2 068	18 119	8 741

*1 La Región Centro del país está comprendida por el Distrito Federal, Guerrero, Hidalgo, México, Morelos, Puebla y Tlaxcala.*

*2 La Región Noreste del país está comprendida por los estados de Coahuila de Zaragoza, Durango, Nuevo León, San Luis Potosí y Tamaulipas.*

*3 La Región Noroeste del país está comprendida por los estados de Baja California, Baja California Sur, Chihuahua, Sinaloa y Sonora.*

*4 La Región Occidente del país está comprendida por los estados de Aguascalientes, Colima, Guanajuato, Jalisco, Michoacán de Ocampo, Nayarit, Querétaro y Zacatecas.*

*5 La Región Sureste del país está comprendida por los estados de Campeche, Chiapas, Oaxaca, Quintana Roo, Tabasco, Veracruz de Ignacio de la Llave y Yucatán.*



**INSTITUTO NACIONAL  
DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA**

***Tasa de incidencia de corrupción por cada 100,000 habitantes***

A partir de la ENCIG se estima que a nivel nacional, la **tasa de incidencia de corrupción por cada 100,000 habitantes** es de **24,724**. (Actos de Corrupción)

<i>Entidades</i>	<i>Tasa de incidencia de corrupción</i>	<i>Entidades</i>	<i>Tasa de incidencia de corrupción</i>
<b>Nacional</b>	<b>24 724</b>		
<i>Aguascalientes</i>	<i>8 456</i>	<i>Morelos</i>	<i>41 501</i>
<i>Baja California</i>	<i>36 112</i>	<i>Nayarit</i>	<i>16 824</i>
<i>Baja California Sur</i>	<i>9 463</i>	<i>Nuevo León</i>	<i>8 745</i>
<i>Campeche</i>	<i>15 268</i>	<i>Oaxaca</i>	<i>27 195</i>
<i>Coahuila</i>	<i>22 349</i>	<i>Puebla</i>	<i>39 890</i>
<i>Colima</i>	<i>10 687</i>	<i>Querétaro</i>	<i>12 877</i>
<i>Chiapas</i>	<i>11 298</i>	<i>Quintana Roo</i>	<i>37 310</i>
<i>Chihuahua</i>	<i>44 006</i>	<i>San Luis Potosí</i>	<i>31 904</i>
<i>Distrito Federal</i>	<i>30 891</i>	<i>Sinaloa</i>	<i>20 045</i>
<i>Durango</i>	<i>9 570</i>	<i>Sonora</i>	<i>9 458</i>
<i>Guanajuato</i>	<i>28 422</i>	<i>Tabasco</i>	<i>20 115</i>
<i>Guerrero</i>	<i>31 384</i>	<i>Tamaulipas</i>	<i>11 274</i>
<i>Hidalgo</i>	<i>13 027</i>	<i>Tlaxcala</i>	<i>21 718</i>
<i>Jalisco</i>	<i>32 437</i>	<i>Veracruz</i>	<i>14 843</i>
<i>México</i>	<i>24 824</i>	<i>Yucatán</i>	<i>18 505</i>
<i>Michoacán</i>	<i>20 752</i>	<i>Zacatecas</i>	<i>26 729</i>

### *Corrupción — Corrupción por tipo de trámite*

A partir de la ENCIG se estima que a nivel nacional, el trámite con el mayor porcentaje de experiencias de corrupción fue el **contacto con autoridades de seguridad pública** con un **50.6%**, seguido del de **permisos relacionados con la propiedad** con un **24.8 por ciento**.

#### **Contactos con las diferentes instituciones gubernamentales por tipo de trámite, pago o servicio público, según experiencias de corrupción**



<sup>1</sup> **Otros pagos, trámites o solicitudes**, como solicitud para tala o poda de árboles, permisos para traslados, cremación, depósito o exhumación de cadáveres, solicitud para realizar un evento en áreas públicas, atención en el Centro de Control Animal (vacunas, multas por recuperación de mascota, adopción), etcétera.

<sup>2</sup> **Trámites municipales**, se refiere a permisos para vender en la vía pública, conexión o regulación del servicio de agua potable y drenaje, etcétera.

<sup>3</sup> **Servicios municipales**, se refiere a pavimentación, reparación de calles, alumbrado público, mantenimiento de parques y jardines, pipas de agua potable, etcétera.



### ***Productos y documentos de la ENCIG 2013***

Los productos y documentos derivados de la ENCIG 2013 que el INEGI pone a disposición de los usuarios son los siguientes:

- Tabulados con los principales resultados
- Base de datos
- Glosario de variables
- Marco Conceptual
- Cuestionario utilizado
- Síntesis Metodológica y Resultados del Levantamiento

Estos productos pueden ser consultados en el sitio del Instituto en internet <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/productos/default.aspx?c=265&s=inegi&upc=702825062484&pf=Prod&ef=&f=2&cl=0&tg=0&pg=0>, y en los centros de consulta y comercialización del INEGI.