

# ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD E IMPACTO GUBERNAMENTAL

## ENCIG 2015

### CUESTIONARIO GENERAL

#### I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

ENTIDAD	_____	_____
MUNICIPIO	_____	_____
LOCALIDAD	_____	_____
AGEB	_____	_____ - _____

#### II. CONTROL DE LA VIVIENDA

UPM	_____	_____	_____	_____	_____	_____
VIVIENDA SELECCIONADA	_____	_____	_____	_____	_____	_____

#### III. CONTROL DE CUESTIONARIOS

CUESTIONARIO  DE  DEL HOGAR

#### IV. DIRECCIÓN DE LA VIVIENDA

CALLE, AVENIDA, CALLEJÓN, CARRETERA, CAMINO	
NÚMERO EXTERIOR	NÚMERO INTERIOR
COLONIA, FRACCIONAMIENTO, BARRIO, UNIDAD HABITACIONAL	

#### V. RESULTADO DE LA VISITA EN EL HOGAR

NÚMERO DE VISITA	RESULTADO	SITUACIÓN SELECCIONADO (A)	FECHA		TIEMPO DE ENTREVISTA	
			DÍA	MES	INICIO	TÉRMINO
1	_____	_____	_____	_____	_____	_____
2	_____	_____	_____	_____	_____	_____
3	_____	_____	_____	_____	_____	_____
4	_____	_____	_____	_____	_____	_____
5	_____	_____	_____	_____	_____	_____

**Con información**

- 01 Entrevista completa
- 02 Entrevista sin información de la persona seleccionada
  - 2.1 Aplazada o Concertada
  - 2.2 Ausencia al momento de la entrevista
  - 2.3 Se negó a proporcionar información
  - 2.4 Está incapacitado para dar información
  - 2.5 No habla español
  - 2.6 Alguna otra, especifique:
- 03 Entrevista incompleta

#### VI. RESPONSABLES

ENTREVISTADOR(A)	SUPERVISOR(A)
NOMBRE	NOMBRE
_____	_____

#### Introducción:

El INEGI está levantando información acerca de la percepción sobre el desempeño del gobierno a nivel Federal, Estatal y Municipal, mediante las experiencias de los ciudadanos al realizar trámites o recibir servicios durante 2015.

#### CONFIDENCIALIDAD

Conforme a las disposiciones del **Artículo 37**, párrafo primero, de la **Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica** en vigor: "Los datos que proporcionen para fines estadísticos los informantes del Sistema a las Unidades en términos de la presente Ley, serán estrictamente confidenciales y bajo ninguna circunstancia podrán utilizarse para otro fin que no sea el estadístico."

#### OBLIGATORIEDAD

De acuerdo con el **Artículo 45**, párrafo primero, de la **Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica** en vigor: "Los Informantes del Sistema estarán obligados a proporcionar, con veracidad y oportunidad, los datos e informes que les soliciten las autoridades competentes para fines estadísticos, censales y geográficos, y prestarán apoyo a las mismas."

## SECCIÓN I. RESIDENTES DE LA VIVIENDA E IDENTIFICACIÓN DE HOGARES

<p><b>PERSONAS EN LA VIVIENDA</b></p> <p><b>1.1 ¿Cuántas personas viven normalmente en esta vivienda, contando a los niños pequeños y a los ancianos? (Incluya a los trabajadores domésticos que viven aquí)</b></p> <p>REGISTRA CON NÚMERO SI LA RESPUESTA ES 1 PERSONA. PASA A LA SECCIÓN II.</p>	<p><b>GASTO COMÚN</b></p> <p><b>1.2 ¿Todas las personas que viven en esta vivienda comparten un mismo gasto para comer?</b></p> <p>CIRCULA UN SOLO CÓDIGO</p> <p>Sí ..... 1 → PASA A LA SECCIÓN II No ..... 2</p>	<p><b>NÚMERO DE HOGARES</b></p> <p><b>1.3 Entonces, ¿cuántos hogares o grupos de personas tienen gasto separado para comer, contando el de usted?</b></p> <p>REGISTRA CON NÚMERO</p>	<p><b>PERSONAS DEL HOGAR PRINCIPAL</b></p> <p><b>1.4 ¿Cuántas personas forman parte del hogar principal, contando a los niños pequeños y a los ancianos?</b></p> <p>REGISTRA CON NÚMERO</p>
---	---	--	---

## SECCIÓN II. INTEGRANTES DEL HOGAR PRINCIPAL Y CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

<p>Número de renglón del (la) informante <u>      </u></p>		<p>REGISTRA EL NÚMERO DE RENGLÓN DE 2.1</p>				
<b>PARA TODAS LAS PERSONAS DEL HOGAR PRINCIPAL.</b>				<b>PARA PERSONAS DE 18 AÑOS Y MÁS</b>		
Número de renglón	LISTA DE PERSONAS	PARENTESCO	SEXO	EDAD	ELEGIBILIDAD	
2.1	<p><b>2.2 Por favor, dígame el nombre de las personas que forman su hogar, empezando por el jefe o la jefa (incluir a los niños pequeños y ancianos).</b></p> <p>REGISTRA LOS NOMBRES INICIANDO CON EL JEFE O LA Jefa DEL HOGAR</p> <p>CIRCULA EL NÚMERO DE RENGLÓN DEL INFORMANTE</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p><b>2.3 ¿Qué es (NOMBRE) del jefe(a) del hogar?</b></p> <p>REGISTRA UN SOLO CÓDIGO</p> <p>Jefe(a) ..... 1 Esposo(a) ..... 2 Hijo(a) ..... 3 Padre o madre ..... 4 Otro parentesco: tío(a), sobrino(a), primo(a) ..... 5 Sin parentesco..... 6</p>	<p><b>2.4 (NOMBRE) es hombre (NOMBRE) es mujer</b></p> <p>REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE</p> <p>Hombr... 1 Mujer ... 2</p>	<p><b>2.5 ¿Cuántos años cumplidos tiene (NOMBRE)?</b></p> <p>REGISTRA CON NÚMERO</p> <p>Menor de un año ..... 00 97 años o más ..... 97 Edad no especificada en personas de 18 años y más ..... 98 Edad no especificada en personas menores de 18 años ..... 99</p>	<p><b>2.6 ¿En qué día y mes nació (NOMBRE)?</b></p> <p>REGISTRA CON NÚMERO</p> <p>IDENTIFICA A LAS PERSONAS DE 18 AÑOS Y MÁS; REGISTRA "1" EN LA COLUMNA "CÓDIGO" PARA LA PERSONA DEL CUMPLEAÑOS INMEDIATO POSTERIOR A LA FECHA DE LA ENTREVISTA, Y "2" PARA EL RESTO DE LAS PERSONAS DE ESE RANGO DE EDAD</p>	
<p><b>Nombre</b></p> <p>A PARTIR DE ESTA PREGUNTA Y HASTA LA 2.10, EL REGISTRO LO HARÁS POR PERSONA HASTA TERMINAR LA LISTA</p>				<p>Día</p>	<p>Mes</p>	<p>Código</p>
1		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SECCIÓN II. INTEGRANTES DEL HOGAR PRINCIPAL Y CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

PARA PERSONAS DE 3 AÑOS Y MÁS		PARA PERSONAS DE 18 AÑOS Y MÁS		
Número de renglón	ESCOLARIDAD	CONDICIÓN DE ACTIVIDAD	VERIFICACIÓN DE ACTIVIDAD	POSICIÓN EN LA OCUPACIÓN
	<b>2.7 ¿Hasta qué año o grado aprobó (NOMBRE) en la escuela?</b>	<b>2.8 ¿La semana pasada (NOMBRE) ...</b>	<b>2.9 Además de (CONDICIÓN DE 2.8), ¿la semana pasada (NOMBRE) ...</b>	<b>2.10 ¿En su trabajo o negocio de la semana pasada (NOMBRE) fue ...</b>
	REGISTRA NIVEL Y GRADO	REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE	REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE	REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE
	Nivel			
	Ninguno ..... 0	trabajó? ..... 1 } 2.10 tenía trabajo, pero no trabajó? ..... 2 }	vendió o hizo algún producto para su venta? ..... 1	jornalero(a) o peón? ..... 1
	Preescolar ..... 1	buscó trabajo? ..... 3	prestó algún servicio a cambio de un pago (cortar el cabello, dar clases, lavar o planchar ropa ajena)? ..... 2	empleado(a) u obrero(a)? ..... 2
	Primaria ..... 2	¿Es estudiante? ..... 4	ayudó trabajando en las tierras o en el negocio de un familiar u otra persona? ..... 3	trabajador(a) por su cuenta? (no contrata trabajadores) ..... 3
	Secundaria ..... 3	¿Se dedica a los quehaceres del hogar? ..... 5	Entonces, ¿no trabajó? ..... 4	patrón(a) o empleador(a)? (contrata trabajadores) .... 4
	Carrera técnica con secundaria terminada ..... 4	¿Es jubilado(a) o pensionado(a)? ..... 6	PASA A LA SIGUIENTE PERSONA	trabajador(a) sin pago? ..... 5
Normal básica ..... 5	¿Está incapacitado(a) permanentemente para trabajar? ..... 7	PASA A LA SIGUIENTE PERSONA		
Preparatoria o bachillerato ..... 6	¿No trabajó? ..... 8	PASA A LA SIGUIENTE PERSONA		
Carrera técnica con preparatoria terminada ..... 7				
Licenciatura o profesional ..... 8				
Maestría o doctorado ..... 9				
		→	→	→
Nivel      Año o grado				
1	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C1: Es muy importante que usted nos responda con toda confianza, ya que sus respuestas sumadas a las de todos los entrevistados, permitirán generar información estadística relevante para mejorar la calidad de los servicios en su comunidad.

### SECCIÓN III. PERCEPCIÓN DE CORRUPCIÓN

Nombre y número de renglón de la persona elegida \_\_\_\_\_

#### 3.1 En su opinión, ¿cuáles son los tres problemas más importantes que en (ESTADO) se enfrentan hoy en día?

MUESTRA LA TARJETA "A" Y CIRCULA LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

Mal desempeño del gobierno .....	01	Desastres naturales.....	07
Pobreza .....	02	Baja calidad de la educación pública .....	08
Corrupción .....	03	Mala atención en centros de salud y hospitales públicos.....	09
Desempleo .....	04	Falta de coordinación entre diferentes niveles de gobierno .....	10
Inseguridad y delincuencia.....	05	Falta de rendición de cuentas .....	11
Mala aplicación de la ley .....	06	Ninguno .....	99

#### 3.2 La corrupción es una práctica que sucede cuando un servidor público o empleado del gobierno abusa de sus funciones para obtener beneficios personales como dinero, regalos o favores por parte del ciudadano. Por lo que usted sabe, en (ESTADO) estas prácticas son:

CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

Muy frecuentes .....	1
Frecuentes .....	2
Poco frecuentes.....	3
Nunca se dan .....	4
No sabe / no responde .....	9

#### 3.3 En su opinión, ¿con qué frecuencia cree que ocurren prácticas de corrupción en...

Muy frecuente .....	1
Frecuente .....	2
Poco frecuente.....	3
Nunca.....	4
No sabe / no responde .....	9

REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE A CADA OPCIÓN

- 1 Universidades públicas? .....  12 Cámaras de Diputados y Senadores? .....   
2 Policias? .....  13 Medios de comunicación? .....   
3 Hospitales públicos? .....  14 Institutos electorales? .....   
4 Presidencia de la República y Secretarías de Estado? .....  15 Comisiones de derechos humanos?.....   
5 Empresarios?.....  16 Escuelas públicas de nivel básico? .....   
6 Gobernatura de su Estado? .....  17 Jueces y Magistrados? .....   
7 Compañeros del trabajo? .....  18 Instituciones religiosas, su iglesia o grupo religioso?.....   
8 Presidencias municipales de su Estado? .....  19 Partidos políticos? .....   
9 Parientes como tíos, primos, sobrinos, etc.?.....  20 Ejército y Marina? .....   
10 Sindicatos? .....  21 Ministerio Público? .....   
11 Vecinos? .....

## SECCIÓN IV. EVALUACIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS

**C2: A continuación le pediré que evalúe estrictamente el estado actual de algunos servicios públicos.**

**4.1 De acuerdo con su experiencia, ¿el agua potable en esta ciudad...**

REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE A CADA OPCIÓN  
CUANDO EN TODAS LAS OPCIONES SE REGISTRE CÓDIGO 9, PASA A 4.2

Sí ..... 1

No ..... 2

No sabe / no responde ..... 9

1 llega de forma constante sin interrupciones y con presión? .....

2 es pura y cristalina? .....

3 es bebible sin temor a enfermarse? .....

4 se desperdicia por fugas en las tuberías que hay en las calles? .....

**4.2 De acuerdo con su experiencia, ¿el drenaje y alcantarillado en esta ciudad...**

REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE A CADA OPCIÓN  
CUANDO EN TODAS LAS OPCIONES SE REGISTRE CÓDIGO 9, PASA A 4.3

Sí ..... 1

No ..... 2

No sabe / no responde ..... 9

1 están conectados a su vivienda de tal forma que los desechos se descargan adecuadamente? .....

2 reciben mantenimiento frecuente que evita olores desagradables y plagas (cucarachas, ratas, etc.)? .....

3 se limpian constantemente de tal forma que se evitan inundaciones y encarcamientos? .....

4 presentan fugas de aguas negras por rupturas en el drenaje? .....

**4.3 De acuerdo con su experiencia, ¿el alumbrado público de esta ciudad...**

REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE A CADA OPCIÓN  
CUANDO EN TODAS LAS OPCIONES SE REGISTRE CÓDIGO 9, PASA A 4.4

Sí ..... 1

No ..... 2

No sabe / no responde ..... 9

1 ilumina adecuadamente las calles y áreas públicas? .....

2 cuenta con mantenimiento? .....

3 cuenta con atención inmediata de las fallas para conservar su buen estado? .....

**4.4 De acuerdo con su experiencia, ¿los parques y jardines de esta ciudad...**

REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE A CADA OPCIÓN  
CUANDO EN TODAS LAS OPCIONES SE REGISTRE CÓDIGO 9, PASA A 4.5

Sí ..... 1

No ..... 2

No sabe / no responde ..... 9

1 son accesibles en horario? .....

2 se encuentran cerca (máximo 15 minutos caminando)? .....

3 están limpios y tienen buena imagen? .....

4 son seguros en términos de delincuencia para usted y su familia? .....

**4.5 De acuerdo con su experiencia, ¿la recolección de basura de esta ciudad...**

REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE A CADA OPCIÓN  
CUANDO EN TODAS LAS OPCIONES SE REGISTRE CÓDIGO 9, PASA A 4.6

Sí ..... 1

No ..... 2

No sabe / no responde ..... 9

1 es oportuna? .....

2 se realiza sin necesidad de dar cuotas o propinas a los empleados de limpia? .....

3 solicitan separación de residuos (orgánica e inorgánica)? .....

**4.1a Considerando las características anteriores que debe tener el servicio de agua potable, ¿cómo se siente con respecto al servicio?**

MUESTRA LA TARJETA "B"  
CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

Muy satisfecho.....	1	4.1b ¿Cuál de las dos calificaciones le otorga?
Satisfecho.....	2	
Algo satisfecho .....	3	
Algo insatisfecho .....	4	REGISTRA CON NÚMERO
Insatisfecho .....	5	
Muy insatisfecho .....	6	
No sabe / no responde .....	9	

**4.2a Considerando las características anteriores que debe tener el servicio de drenaje y alcantarillado, ¿cómo se siente con respecto al servicio?**

MUESTRA LA TARJETA "B"  
CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

Muy satisfecho.....	1	4.2b ¿Cuál de las dos calificaciones le otorga?
Satisfecho.....	2	
Algo satisfecho .....	3	
Algo insatisfecho .....	4	REGISTRA CON NÚMERO
Insatisfecho .....	5	
Muy insatisfecho .....	6	
No sabe / no responde .....	9	

**4.3a Considerando las características anteriores que debe tener el servicio de alumbrado público, ¿cómo se siente con respecto al servicio?**

MUESTRA LA TARJETA "B"  
CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

Muy satisfecho.....	1	4.3b ¿Cuál de las dos calificaciones le otorga?
Satisfecho.....	2	
Algo satisfecho .....	3	
Algo insatisfecho .....	4	REGISTRA CON NÚMERO
Insatisfecho .....	5	
Muy insatisfecho .....	6	
No sabe / no responde .....	9	

**4.4a Considerando las características anteriores que debe tener el servicio de los parques y jardines, ¿cómo se siente con respecto al servicio?**

MUESTRA LA TARJETA "B"  
CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

Muy satisfecho.....	1	4.4b ¿Cuál de las dos calificaciones le otorga?
Satisfecho.....	2	
Algo satisfecho .....	3	
Algo insatisfecho .....	4	REGISTRA CON NÚMERO
Insatisfecho .....	5	
Muy insatisfecho .....	6	
No sabe / no responde .....	9	

**4.5a Considerando las características anteriores que debe tener el servicio de recolección de basura, ¿cómo se siente con respecto al servicio?**

MUESTRA LA TARJETA "B"  
CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

Muy satisfecho.....	1	4.5b ¿Cuál de las dos calificaciones le otorga?
Satisfecho.....	2	
Algo satisfecho .....	3	
Algo insatisfecho .....	4	REGISTRA CON NÚMERO
Insatisfecho .....	5	
Muy insatisfecho .....	6	
No sabe / no responde .....	9	

**4.6 De acuerdo con su experiencia, ¿la policía de esta ciudad...**

REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE A CADA OPCIÓN  
CUANDO EN TODAS LAS OPCIONES SE REGISTRE CÓDIGO 9, PASA A 4.7

Sí ..... 1  
No ..... 2  
No sabe / no responde ..... 9

1 contribuye a que usted y su familia se sientan seguros dentro  
y fuera de su casa? .....

2 está dispuesta a ayudarle? .....

**4.6a Considerando las características anteriores que debe tener el servicio de seguridad proporcionado por la policía, ¿cómo se siente con respecto al servicio?**

MUESTRA LA TARJETA "B"  
CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

Muy satisfecho.....	1	4.6b ¿Cuál de las dos calificaciones le otorga?
Satisfecho.....	2	
Algo satisfecho .....	3	
Algo insatisfecho .....	4	REGISTRA CON NÚMERO
Insatisfecho .....	5	
Muy insatisfecho .....	6	
No sabe / no responde .....	9	

**4.7 De acuerdo con su experiencia, ¿las calles y avenidas de esta ciudad...**

REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE A CADA OPCIÓN  
CUANDO EN TODAS LAS OPCIONES SE REGISTRE CÓDIGO 9, PASA A 4.8

Sí ..... 1  
No ..... 2  
No sabe / no responde ..... 9

1 se encuentran en buen estado libres de baches, coladeras hundidas o abiertas? .....

2 ante la existencia de coladeras abiertas o baches, se reparan de manera inmediata? .....

3 tienen semáforos funcionales? .....

4 tienen señalamientos claros? .....

**4.7a Considerando las características anteriores que deben tener las calles y avenidas, ¿cómo se siente con respecto al servicio?**

MUESTRA LA TARJETA "B"  
CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

Muy satisfecho.....	1	4.7b ¿Cuál de las dos calificaciones le otorga?
Satisfecho.....	2	
Algo satisfecho .....	3	
Algo insatisfecho .....	4	REGISTRA CON NÚMERO
Insatisfecho .....	5	
Muy insatisfecho .....	6	
No sabe / no responde .....	9	

**4.8 De acuerdo con su experiencia, ¿las carreteras y caminos sin cuota de (ESTADO)...**

REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE A CADA OPCIÓN  
CUANDO EN TODAS LAS OPCIONES SE REGISTRE CÓDIGO 9, PASA A C3

Sí ..... 1  
No ..... 2  
No sabe / no responde ..... 9

1 se encuentran en buen estado libres de baches, deslaves, etc? ...

2 en términos de delincuencia, son seguras? .....

3 comunican a todo el Estado de manera rápida? .....

4 cuentan con señalamientos claros? .....

**4.8a Considerando las características anteriores que debe tener el servicio de las carreteras y caminos sin cuota, ¿cómo se siente con respecto al servicio?**

MUESTRA LA TARJETA "B"  
CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

Muy satisfecho.....	1	4.8b ¿Cuál de las dos calificaciones le otorga?
Satisfecho.....	2	
Algo satisfecho .....	3	
Algo insatisfecho .....	4	
Insatisfecho .....	5	REGISTRA CON NÚMERO
Muy insatisfecho .....	6	
No sabe / no responde .....	9	

**SECCIÓN V. EVALUACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS BAJO DEMANDA**

C3: A continuación le pediré que califique de acuerdo con su experiencia durante 2015, la calidad de los servicios públicos que se realizan bajo demanda en (ESTADO).

**5.1 Dígome si durante 2015 en (ESTADO), ¿usted...**

REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE A CADA OPCIÓN  
CON CÓDIGO 2 PASA AL SIGUIENTE SERVICIO

Sí ..... 1  
No ..... 2



CON CÓDIGO 1:

- |   |                     |
|---|---------------------|
| 1 o alguno de sus hijos fue usuario de educación pública en primaria, secundaria o bachillerato? ..... <input type="checkbox"/>   | APLICA 5.2 Y 5.2a   |
| 2 fue usuario de educación pública en universidades o universidades tecnológicas? ..... <input type="checkbox"/>  | APLICA 5.3 Y 5.3a   |
| 3 fue usuario de atención médica en hospitales públicos del IMSS? ..... <input type="checkbox"/>  | APLICA 5.4 Y 5.4a   |
| 4 fue usuario de atención médica en hospitales públicos del ISSSTE? ..... <input type="checkbox"/>  | APLICA 5.5 Y 5.5a   |
| 5 fue usuario de atención médica en centros de salud y hospitales del gobierno de su Estado o seguro popular? ..... <input type="checkbox"/>  | APLICA 5.6 Y 5.6a   |
| 6 fue usuario del servicio de energía eléctrica y recibe su talón de pago individual o colectivo? ..... <input type="checkbox"/>  | APLICA 5.7 Y 5.7a   |
| 7 fue usuario de transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús? ..... <input type="checkbox"/>  | APLICA 5.8 Y 5.8a   |
| 8 fue usuario de transporte público que cuenta con estaciones fijas y un carril exclusivo para su uso como (TRANSPORTE)? (Sólo en las ciudades que aplica) ..... <input type="checkbox"/> | APLICA 5.9 Y 5.9a   |
| 9 fue usuario de transporte metro o tren ligero? (Sólo en las ciudades que aplica) ..... <input type="checkbox"/>   | APLICA 5.10 Y 5.10a |
| 10 fue usuario del servicio de autopistas con casetas de cuota? ..... <input type="checkbox"/>  | APLICA 5.11 Y 5.11a |

EN CASO DE QUE EN TODAS LAS OPCIONES SE REGISTRE CÓDIGO 2, PASA A LA SECCIÓN VI

**5.2 Durante 2015, ¿la educación pública en primaria, secundaria o bachillerato en (ESTADO)...**

REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE A CADA OPCIÓN

CUANDO EN TODAS LAS OPCIONES SE REGISTRE CÓDIGO 9, NO APLIQUES LA PREGUNTA  
5.2a Y PARA CONTINUAR VERIFICA LA RESPUESTA DE LA PREGUNTA 5.1

Sí ..... 1  
No ..... 2  
No sabe / no responde ..... 9

- 1 es gratuita y no piden cuotas a padres de familia? .....  
 2 cuenta con instalaciones adecuadas y mobiliario en buenas condiciones? .....  
 3 cuenta con instalaciones limpias y ordenadas? .....  
 4 cumple con los temarios? .....  
 5 cumple con los días de clase programados en el calendario? .....  
 6 cuenta con suficientes maestros? .....  
 7 tiene maestros en quienes confía por su capacidad? .....  
 8 los salones a los que asiste el alumno tienen pocos estudiantes para que puedan tener mejor atención? .....  
 9 por la calidad de su enseñanza garantiza que los egresados sean aptos para acceder al siguiente nivel o a un buen trabajo? .....

**5.3 Durante 2015, ¿la educación pública en universidades o universidades tecnológicas en (ESTADO)...**

REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE A CADA OPCIÓN

CUANDO EN TODAS LAS OPCIONES SE REGISTRE CÓDIGO 9, NO APLIQUES LA PREGUNTA  
5.3a Y PARA CONTINUAR VERIFICA LA RESPUESTA DE LA PREGUNTA 5.1

Sí ..... 1  
No ..... 2  
No sabe / no responde ..... 9

- 1 cuenta con instalaciones adecuadas y mobiliario en buenas condiciones? .....  
 2 cuenta con instalaciones limpias y ordenadas? .....  
 3 cumple con los temarios? .....  
 4 cumple con los días de clase programados en el calendario? .....  
 5 cuenta con suficientes maestros? .....  
 6 tiene maestros en quienes confía por su capacidad? .....  
 7 los salones a los que asiste el alumno tienen pocos estudiantes para que puedan tener mejor atención? .....  
 8 por la calidad de su enseñanza garantiza que los egresados sean aptos para acceder al siguiente nivel o a un buen trabajo? .....

**5.4 Durante 2015, ¿el servicio de salud en el IMSS de esta ciudad...**

REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE A CADA OPCIÓN

CUANDO EN TODAS LAS OPCIONES SE REGISTRE CÓDIGO 9, NO APLIQUES LA PREGUNTA  
5.4a Y PARA CONTINUAR VERIFICA LA RESPUESTA DE LA PREGUNTA 5.1

Sí ..... 1  
No ..... 2  
No sabe / no responde ..... 9

- 1 proporciona atención inmediata? .....  
 2 proporciona un trato respetuoso? .....  
 3 le da información oportuna y comprensible sobre su estado de salud? .....  
 4 tiene instalaciones adecuadas con el equipo necesario? .....  
 5 tiene instalaciones limpias y ordenadas? .....  
 6 tiene disposición de medicamentos? .....  
 7 atiende sin requerirle materiales de curación o equipo médico? .....  
 8 cuenta con médicos suficientes? .....  
 9 cuenta con médicos en quienes confía por su capacidad? .....  
 10 tiene clínicas y hospitales saturados por muchos pacientes o enfermos? .....  
 11 es deficiente, por lo que usted ha tenido que pagar por un servicio de salud privado? .....

**5.2a Considerando las características anteriores que debe tener el servicio de educación en primaria, secundaria o bachilleratos, ¿cómo se siente con respecto al servicio?**

MUESTRA LA TARJETA "B"  
CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

Muy satisfecho ..... 1  
Satisfecho ..... 2  
Algo satisfecho ..... 3  
Algo insatisfecho ..... 4  
Insatisfecho ..... 5  
Muy insatisfecho ..... 6  
No sabe / no responde ..... 9

**5.2b ¿Cuál de las dos calificaciones le otorga?**

REGISTRA CON NÚMERO

**5.3a Considerando las características anteriores que debe tener el servicio de educación pública en universidades o universidades tecnológicas, ¿cómo se siente con respecto al servicio?**

MUESTRA LA TARJETA "B"  
CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

Muy satisfecho ..... 1  
Satisfecho ..... 2  
Algo satisfecho ..... 3  
Algo insatisfecho ..... 4  
Insatisfecho ..... 5  
Muy insatisfecho ..... 6  
No sabe / no responde ..... 9

**5.3b ¿Cuál de las dos calificaciones le otorga?**

REGISTRA CON NÚMERO

**5.4a Considerando las características anteriores que debe tener el servicio de salud en el IMSS, ¿cómo se siente con respecto al servicio?**

MUESTRA LA TARJETA "B"  
CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

Muy satisfecho ..... 1  
Satisfecho ..... 2  
Algo satisfecho ..... 3  
Algo insatisfecho ..... 4  
Insatisfecho ..... 5  
Muy insatisfecho ..... 6  
No sabe / no responde ..... 9

**5.4b ¿Cuál de las dos calificaciones le otorga?**

REGISTRA CON NÚMERO

**5.5 Durante 2015, ¿el servicio de salud en el ISSSTE de esta ciudad...**

REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE A CADA OPCIÓN

CUANDO EN TODAS LAS OPCIONES SE REGISTRE CÓDIGO 9, NO APLIQUES LA PREGUNTA  
5.5a Y PARA CONTINUAR VERIFICA LA RESPUESTA DE LA PREGUNTA 5.1

Sí ..... 1

No ..... 2

No sabe / no responde ..... 9

- 1 proporciona atención inmediata? .....
- 2 proporciona un trato respetuoso? .....
- 3 le da información oportuna y comprensible sobre su estado de salud? .....
- 4 tiene instalaciones adecuadas con el equipo necesario? .....
- 5 tiene instalaciones limpias y ordenadas? .....
- 6 tiene disposición de medicamentos? .....
- 7 atiende sin requerirle materiales de curación o equipo médico? .....
- 8 cuenta con médicos suficientes? .....
- 9 cuenta con médicos en quienes confía por su capacidad? .....
- 10 tiene clínicas y hospitales saturados por muchos pacientes o enfermos? .....
- 11 es deficiente, por lo que usted ha tenido que pagar por un servicio de salud privado? .....

**5.6 Durante 2015, ¿el servicio de salud del gobierno de su Estado o seguro popular...**

REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE A CADA OPCIÓN

CUANDO EN TODAS LAS OPCIONES SE REGISTRE CÓDIGO 9, NO APLIQUES LA PREGUNTA  
5.6a Y PARA CONTINUAR VERIFICA LA RESPUESTA DE LA PREGUNTA 5.1

Sí ..... 1

No ..... 2

No sabe / no responde ..... 9

- 1 proporciona atención inmediata? .....
- 2 proporciona un trato respetuoso? .....
- 3 le da información oportuna y comprensible sobre su estado de salud? .....
- 4 tiene instalaciones adecuadas con el equipo necesario? .....
- 5 tiene instalaciones limpias y ordenadas? .....
- 6 tiene disposición de medicamentos? .....
- 7 atiende sin requerirle materiales de curación o equipo médico? .....
- 8 cuenta con médicos suficientes? .....
- 9 cuenta con médicos en quienes confía por su capacidad? .....
- 10 tiene clínicas y hospitales saturados por muchos pacientes o enfermos? .....
- 11 es deficiente, por lo que usted ha tenido que pagar por un servicio de salud privado? .....

**5.7 Durante 2015, ¿el servicio de luz que recibe en su vivienda...**

REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE A CADA OPCIÓN

CUANDO EN TODAS LAS OPCIONES SE REGISTRE CÓDIGO 9, NO APLIQUES LA PREGUNTA  
5.7a Y PARA CONTINUAR VERIFICA LA RESPUESTA DE LA PREGUNTA 5.1

Sí ..... 1

No ..... 2

No sabe / no responde ..... 9

- 1 es continuo (sin apagones frecuentes)? .....
- 2 es estable (sin variaciones en el voltaje que dañen sus aparatos electrónicos)? .....
- 3 en caso de apagón, la reinstalación de la energía eléctrica es inmediata? .....

**5.5a Considerando las características anteriores que debe tener el servicio de salud en el ISSSTE, ¿cómo se siente con respecto al servicio?**

MUESTRA LA TARJETA "B"  
CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

Muy satisfecho ..... 1

Satisfecho ..... 2

Algo satisfecho ..... 3

Algo insatisfecho ..... 4

Insatisfecho ..... 5

Muy insatisfecho ..... 6

No sabe / no responde ..... 9

**5.5b ¿Cuál de las dos calificaciones le otorga?**

REGISTRA CON NÚMERO

**5.6a Considerando las características anteriores que debe tener el servicio de salud del gobierno de su Estado o seguro popular, ¿cómo se siente con respecto al servicio?**

MUESTRA LA TARJETA "B"  
CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

Muy satisfecho ..... 1

Satisfecho ..... 2

Algo satisfecho ..... 3

Algo insatisfecho ..... 4

Insatisfecho ..... 5

Muy insatisfecho ..... 6

No sabe / no responde ..... 9

**5.6b ¿Cuál de las dos calificaciones le otorga?**

REGISTRA CON NÚMERO

**5.7a Considerando las características anteriores que debe tener el servicio de luz, ¿cómo se siente con respecto al servicio?**

MUESTRA LA TARJETA "B"  
CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

Muy satisfecho ..... 1

Satisfecho ..... 2

Algo satisfecho ..... 3

Algo insatisfecho ..... 4

Insatisfecho ..... 5

Muy insatisfecho ..... 6

No sabe / no responde ..... 9

**5.7b ¿Cuál de las dos calificaciones le otorga?**

REGISTRA CON NÚMERO

**5.8 Durante 2015, ¿el transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús que usted utiliza en (ESTADO)...**

REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE A CADA OPCIÓN

CUANDO EN TODAS LAS OPCIONES SE REGISTRE CÓDIGO 9, NO APLIQUES LA PREGUNTA  
5.8a Y PARA CONTINUAR VERIFICA LA RESPUESTA DE LA PREGUNTA 5.1

Sí.....1

No.....2

No sabe / no responde .....9

- 1 sólo sube pasajeros en paradas oficiales? .....
- 2 tiene tabla de horarios de las corridas que efectúan en el día, en la estación donde aborda? .....
- 3 transcurre con poco tiempo entre una unidad y otra? .....
- 4 cuenta con suficiente espacio para viajar cómodo? .....
- 5 tiene rutas suficientes para llegar a su destino? .....
- 6 cuenta con unidades en buen estado, limpias, funcionales y libres de rayones? .....
- 7 cuenta con conductores que manejan respetando los señalamientos viales? .....
- 8 cuenta con un trato respetuoso y amable por parte del operador hacia el usuario? .....

**5.9 Durante 2015, ¿el transporte público articulado que cuenta con estaciones y un carril exclusivo para su uso, (TRANSPORTE) que usted utiliza en (ESTADO)...**

REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE A CADA OPCIÓN

CUANDO EN TODAS LAS OPCIONES SE REGISTRE CÓDIGO 9, NO APLIQUES LA PREGUNTA  
5.9a Y PARA CONTINUAR VERIFICA LA RESPUESTA DE LA PREGUNTA 5.1

Sí.....1

No.....2

No sabe / no responde .....9

- 1 sólo sube pasajeros en paradas oficiales? .....
- 2 tiene tabla de horarios de las corridas que efectúan en el día, en la estación donde aborda? .....
- 3 transcurre con poco tiempo entre una unidad y otra? .....
- 4 cuenta con suficiente espacio para viajar cómodo? .....
- 5 tiene rutas suficientes para llegar a su destino? .....
- 6 cuenta con unidades en buen estado, limpias, funcionales y libres de rayones? .....
- 7 cuenta con conductores que manejan respetando los señalamientos viales? .....
- 8 cuenta con un trato respetuoso y amable por parte del operador hacia el usuario? .....

**5.10 Durante 2015, ¿el metro o tren ligero de/del (CIUDAD)...**

REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE A CADA OPCIÓN

CUANDO EN TODAS LAS OPCIONES SE REGISTRE CÓDIGO 9, NO APLIQUES LA PREGUNTA 5.10a Y PARA CONTINUAR VERIFICA LA RESPUESTA DE LA PREGUNTA 5.1

Sí.....1

No.....2

No sabe / no responde .....9

- 1 tiene horarios exactos de llegada de los trenes? .....
- 2 transcurre con poco tiempo entre un tren y otro? .....
- 3 cuenta con suficiente espacio para viajar con comodidad?...
- 4 tiene líneas suficientes para llegar a su destino? .....
- 5 cuenta con trenes en buen estado, limpios, funcionales y libres de rayones? .....

**5.8a Considerando las características que debe tener el transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbus, ¿cómo se siente con respecto al servicio?**

MUESTRA LA TARJETA "B"  
CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

Muy satisfecho.....1

Satisfecho.....2

Algo satisfecho .....3

Algo insatisfecho .....4

Insatisfecho .....5

Muy insatisfecho .....6

No sabe / no responde .....9

**5.8b ¿Cuál de las dos calificaciones le otorga?**

REGISTRA CON NÚMERO

**5.9a Considerando las características anteriores que debe tener el servicio de transporte público articulado, ¿cómo se siente con respecto al servicio?**

MUESTRA LA TARJETA "B"  
CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

Muy satisfecho.....1

Satisfecho.....2

Algo satisfecho .....3

Algo insatisfecho .....4

Insatisfecho .....5

Muy insatisfecho .....6

No sabe / no responde .....9

**5.9b ¿Cuál de las dos calificaciones le otorga?**

REGISTRA CON NÚMERO

**5.10a Considerando las características anteriores que debe tener el servicio del metro o tren ligero, ¿cómo se siente con respecto al servicio?**

MUESTRA LA TARJETA "B"  
CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

Muy satisfecho.....1

Satisfecho.....2

Algo satisfecho .....3

Algo insatisfecho .....4

Insatisfecho .....5

Muy insatisfecho .....6

No sabe / no responde .....9

**5.10b ¿Cuál de las dos calificaciones le otorga?**

REGISTRA CON NÚMERO

**5.11 Durante 2015, ¿las autopistas con casetas de cuota de (ESTADO)...**

REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE A CADA OPCIÓN  
CUANDO EN TODAS LAS OPCIONES SE REGISTRE CÓDIGO 9, PASA A C4

Sí..... 1

No..... 2

No sabe / no responde ..... 9

1 se encuentran en buen estado libres de baches, deslaves, etc?.. 2 en términos de delincuencia son seguras?.. 3 comunican a todo el Estado de manera rápida?.. 4 cuenta con señalamientos claros?.. 5 cuenta con zonas de descanso con servicios como sanitarios, restaurantes y cajones de estacionamiento?.. **5.11a Considerando las características anteriores que debe tener el servicio de las autopistas con casetas de cuota, ¿cómo se siente con respecto al servicio?**MUESTRA LA TARJETA "B"  
CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

Muy satisfecho..... 1

Satisfecho..... 2

Algo satisfecho ..... 3

Algo insatisfecho ..... 4

Insatisfecho ..... 5

Muy insatisfecho..... 6

No sabe / no responde ..... 9

**5.11b ¿Cuál de las dos calificaciones le otorga?**

REGISTRA CON NÚMERO

**SECCIÓN VI. EXPERIENCIAS CON PAGOS, TRÁMITES Y SERVICIOS PÚBLICOS****C4: A continuación le preguntaré si usted realizó alguno de los siguientes pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos durante 2015.****6.1 Durante este año (2015), es decir, de enero a la fecha, ¿usted ha realizado...**

REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE A CADA OPCIÓN

Sí..... 1

No..... 2

No sabe / no responde ..... 9

PARA TODAS LAS OPCIONES CON CÓDIGO 1, APLICA 6.2 Y 6.3

**6.2 ¿Cuántas veces realizó el/la (RESPUESTA EN 6.1)?**

REGISTRA LA CANTIDAD CORRESPONDIENTE

**6.3 De estos trámites, ¿cuántos realizó...****6.3a usted mismo?****6.3b un familiar?****6.3c un tercero que contrató?**REGISTRA EL NÚMERO CORRESPONDIENTE  
VERIFICA QUE LA SUMA DE LAS TRES OPCIONES  
SEA IGUAL AL TOTAL DE TRÁMITES REPORTADOS

		6.3a	6.3b	6.3c	01		
01 el pago ordinario del servicio de luz?	<input type="checkbox"/> 01						
02 el pago ordinario del servicio de agua potable?	<input type="checkbox"/> 02						
03 el pago de predial?	<input type="checkbox"/> 03						
04 el pago de tenencia o impuesto vehicular?	<input type="checkbox"/> 04						
05 trámites vehiculares como verificación de contaminantes, refrendo, licencia de manejo, cambio de propietario, reemplacamiento, revista vehicular, etcétera?	<input type="checkbox"/> 05						
06 trámites fiscales tales como declaración de impuestos ante el SAT o Secretaría de Hacienda, inscripción al RFC o trámites de aduana para importación de bienes?	<input type="checkbox"/> 06						
07 citas o acudió a servicio de atención médica programada en hospitales públicos y clínicas del IMSS, ISSSTE o del gobierno de su Estado?	<input type="checkbox"/> 07						

<p><b>6.1 Durante este año (2015), es decir, de enero a la fecha ¿usted ha realizado...</b></p> <p>REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE A CADA OPCIÓN</p> <p>Sí..... 1 No..... 2 No sabe / no responde ..... 9</p> <p style="text-align: center;">PARA TODAS LAS OPCIONES CON CÓDIGO 1, APLICA 6.2 Y 6.3</p>	<p><b>6.2 ¿Cuántas veces realizó el/la (RESPUESTA EN 6.1)?</b></p> <p>REGISTRA LA CANTIDAD CORRESPONDIENTE</p>	<p><b>6.3 De estos trámites, ¿cuántos realizó...</b></p> <p><b>6.3a usted mismo?</b> <b>6.3b un familiar?</b> <b>6.3c un tercero que contrató?</b></p> <p>REGISTRA EL NÚMERO CORRESPONDIENTE VERIFICA QUE LA SUMA DE LAS TRES OPCIONES SEA IGUAL AL TOTAL DE TRÁMITES REPORTADOS</p> <p style="text-align: center;">→</p> <p>6.3a      6.3b      6.3c</p>
		08
08 solicitudes de atención médica de urgencia en hospitales públicos del IMSS, ISSSTE o en hospitales del gobierno de su Estado?		08
09 solicitudes de trámites de educación pública (primaria, secundaria, bachillerato) tales como inscripción, becas educativas, cambio de escuela, baja escolar, certificados, calificaciones?		09
10 trámites en el Registro Civil tales como actas de nacimiento, defunción, matrimonio o divorcio?		10
11 solicitudes de servicios municipales tales como pavimentación, reparación de calles, alumbrado público, mantenimiento, parques y jardines o pipas de agua potable?		11
12 trámites locales como permisos para vender en la vía pública, conexión o regulación del servicio de agua potable y drenaje?		12
13 trámites para obtener permisos de uso de suelo, de demolición o de construcción, solicitud de constancias de libertad de gravamen u otros trámites en el Registro Público de la Propiedad?		13
14 trámites de créditos para la adquisición de viviendas como INFONAVIT o FOVISSSTE o fue beneficiario de programas sociales como PROSPERA, Estancias Infantiles para apoyar a madres trabajadoras, seguro de vida para jefas de familia, pensión para adultos mayores, abasto de leche/LICONSA, entre otros?		14
15 trámites de conexión, reconexión o asistencia en fallas técnicas de energía eléctrica por personal de CFE?		15
16 el trámite de pasaporte en oficinas de la Secretaría de Relaciones Exteriores?		16
17 trámites ante el Ministerio Público para iniciar una averiguación previa o conseguir que se dé seguimiento a un caso?		17
18 trámites en un juzgado o tribunal por conflictos legales de tipo familiar, laboral, penal, etcétera?		18
19 alguna llamada telefónica de emergencia para que la policía atendiera alguna situación de seguridad pública?		19
20 contacto con policías u otras autoridades de seguridad pública por incidentes de tránsito, infracciones, detenciones por riñas, faltas a la moral o administrativas?		20
21 trámites para abrir una empresa o negocio privado?		21
22 otros trámites o solicitudes de servicios ante gobiernos o autoridades?  Especifique _____		22

INSTRUCCIONES DE APLICACIÓN DE SECCIONES VII, VIII Y IX: CUANDO EN TODAS LAS OPCIONES DE LA PREGUNTA 6.1 SE REGISTRAN CÓDIGOS 2 ó 9, O EN TODAS LAS OPCIONES DE 6.3a SE REGISTRA "00", PASAR A LA SECCIÓN IX, SOBRE CORRUPCIÓN GENERAL. PARA LOS TRÁMITES Y PAGOS DEL 1 AL 7 INDAGA SOBRE EL ÚLTIMO TRÁMITE REALIZADO POR TIPO. PARA LOS TRÁMITES DEL 8 AL 22, INDAGA MÁXIMO SOBRE LOS TRES ÚLTIMOS TRÁMITES REALIZADOS POR TIPO.

**SECCIÓN VII. CALIDAD DE TRÁMITES Y SERVICIOS PÚBLICOS**

**C5. Ahora le preguntaré por el último (TRÁMITE O PAGO) que usted realizó durante 2015.**

<p><b>REGISTRA EL ÚLTIMO TRÁMITE POR TIPO PARA LOS CÓDIGOS DEL 1 AL 7 REPORTADO EN 6.3a</b></p> <p><b>DESPUÉS DE CAPTAR TODOS LOS CÓDIGOS DE LOS TRÁMITES DEL 1 AL 7, PASA A LOS RENGLONES DE LOS TRÁMITES 8 A 22.</b></p>	<p><b>7.1 ¿En qué Estado de la República realizó el (TRÁMITE)?</b></p>	<p><b>7.2 ¿En qué municipio (Delegación) del Estado (DISTRITO FEDERAL) realizó el (TRÁMITE)?</b></p>	<p><b>7.3 ¿A qué tipo de lugar acudió o a qué medio recurrió para realizar el trámite o pago?</b></p>	<p><b>7.4 ¿Enfrentó alguno de los siguientes problemas para realizar el pago o trámite?</b></p>
				<p>REGISTRA UN SOLO CÓDIGO</p> <p>PARA TRÁMITE 20, PASA A PREGUNTA 7.7</p>
↓	→	→	→	→
Código del trámite				01 02 03 04 05 06 07 08 09 10 11
<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

NO APLICAR LA PREGUNTA  
SI EN 7.3 LOS CÓDIGOS DE  
RESPUESTA SON 4, 5 O 9

<p><b>7.5 Aproximadamente, ¿cuánto tiempo le tomó realizar el trámite o pago?</b></p> <p>REGISTRA EL TIEMPO TAL COMO EL INFORMANTE LO DECLARE AÑOS, REGISTRA EN 7.5a Y PREGUNTA 7.5b, 7.5c Y 7.5d MESES, REGISTRA EN 7.5b Y PREGUNTA 7.5c Y 7.5d DÍAS, REGISTRA EN 7.5c Y PREGUNTA 7.5d HORAS Y MINUTOS, REGISTRA EN 7.5d</p>							<b>7.6 El tiempo para llevar a cabo un trámite o pago debe ser razonable acorde con la dificultad del proceso. ¿Cómo se siente con respecto al tiempo que usted invirtió para realizar el trámite o pago?</b>	<b>7.7 El trato a recibir por parte del personal debe ser amable, eficiente y con disposición a orientarle. ¿En general, cómo se siente respecto al trato recibido?</b>
<b>7.5a</b>  <i>SI NO MENCIONA AÑOS, REGISTRA "00"</i>  <i>SI LA RESPUESTA ES MAYOR A UN AÑO, ESPECIFICAR AÑOS Y MESES</i>	<b>7.5b En lo que va de 2015, ¿aproximadamente cuántos meses le invirtió?</b>  <i>SI NO MENCIONA MESES, REGISTRA "00"</i>	<b>7.5c Aproximadamente, ¿cuántos días le invirtió durante 2015?</b>  <i>SI NO MENCIONA DÍAS, REGISTRA "000"</i>	<b>7.5d Aproximadamente, ¿cuántas horas le invirtió al día?</b>	<b>MUESTRA LA TARJETA "B" REGISTRA UN SOLO CÓDIGO</b>	<b>MUESTRA LA TARJETA "B" REGISTRA UN SOLO CÓDIGO</b>			
				<p>1 Muy satisfecho 2 Satisfecho 3 Algo satisfecho 4 Algo insatisfecho 5 Insatisfecho 6 Muy insatisfecho 9 No sabe / no responde</p>	<p>1 Muy satisfecho 2 Satisfecho 3 Algo satisfecho 4 Algo insatisfecho 5 Insatisfecho 6 Muy insatisfecho 9 No sabe / no responde</p>			
							<b>PARA TRÁMITE 20, PASA AL SIGUIENTE RENGLÓN. SI ES EL ÚLTIMO TRÁMITE, PASA A LA SECCIÓN VIII, SOBRE CORRUPCIÓN</b>	
Años	Meses	Meses	Días	Días	horas	minutos		
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> : <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> : <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> : <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> : <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> : <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> : <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> : <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	



**C6. Usted mencionó que realizó (NÚMERO) (TRÁMITE). Ahora le preguntaré por sus tres últimas experiencias, empezando por la más reciente (máximo tres).**

								NO APLICAR LA PREGUNTA SI EN 7.3 LOS CÓDIGOS DE RESPUESTA SON 4, 5 O 9	
<b>7.5 Aproximadamente, ¿cuánto tiempo le tomó realizar el trámite o pago?</b> <p style="text-align: center;">REGISTRA EL TIEMPO TAL COMO EL INFORMANTE LO DECLARE</p> <p style="text-align: center;">AÑOS, REGISTRA EN 7.5a Y PREGUNTA 7.5b, 7.5c Y 7.5d MESES, REGISTRA EN 7.5b Y PREGUNTA 7.5c Y 7.5d DÍAS, REGISTRA EN 7.5c Y PREGUNTA 7.5d HORAS Y MINUTOS, REGISTRA EN 7.5d</p>								<b>7.6 El tiempo para llevar a cabo un trámite o pago debe ser razonable acorde con la dificultad del proceso. ¿Cómo se siente con respecto al tiempo que usted invirtió para realizar el trámite o pago?</b>	<b>7.7 El trato a recibir por parte del personal debe ser amable, eficiente y con disposición a orientarle. ¿En general, cómo se siente respecto al trato recibido?</b>
<b>7.5a</b>  SI NO MENCIONA AÑOS, REGISTRA "00"  SI LA RESPUESTA ES MAYOR A UN AÑO, ESPECIFICAR AÑOS Y MESES	<b>7.5b En lo que va de 2015, ¿aproximadamente cuántos meses le invirtió?</b>  SI NO MENCIONA MESES, REGISTRA "00"	<b>7.5c Aproximadamente, ¿cuántos días le invirtió durante 2015?</b>  SI NO MENCIONA DÍAS, REGISTRA "000"	<b>7.5d Aproximadamente, ¿cuántas horas le invirtió al día?</b>	<b>MUESTRA LA TARJETA "B" REGISTRA UN SOLO CÓDIGO</b>	<b>MUESTRA LA TARJETA "B" REGISTRA UN SOLO CÓDIGO</b>				<b>MUESTRA LA TARJETA "B" REGISTRA UN SOLO CÓDIGO</b>
					1 Muy satisfecho 2 Satisfecho 3 Algo satisfecho 4 Algo insatisfecho 5 Insatisfecho 6 Muy insatisfecho 9 No sabe / no responde				
								<b>PARA TRÁMITE 20, PASA AL SIGUIENTE RENGLÓN. SI ES EL ÚLTIMO TRÁMITE, PASA A LA SECCIÓN VIII, SOBRE CORRUPCIÓN</b>	
Años	Meses	Meses	Días	Días	horas	minutos			
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> :	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> :	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> :	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> :	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> :	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> :	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> :	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> :	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	

7.8 ¿Obtuvo lo que requería del trámite o pago conforme a sus necesidades?	7.9 ¿Algo le inconformó en la atención o resultado del trámite o pago que realizó?	7.10 ¿Se quejó ante alguna institución de gobierno o ante alguna asociación civil / asociación ciudadana?	7.11 ¿Ante quién?	7.12 Más allá de obtener el trámite o servicio que requirió, tomando en consideración el tiempo, trato, información clara y número de veces que acudió a realizarlo. ¿Cómo se siente en general con respecto al trámite?	7.12a ¿Cuál de las dos calificaciones le otorga?
<i>REGISTRA UN SOLO CÓDIGO</i>	<i>REGISTRA UN SOLO CÓDIGO</i>	<i>REGISTRA UN SOLO CÓDIGO</i>	<i>REGISTRA UN SOLO CÓDIGO</i>	<i>MUESTRA LA TARJETA "B" REGISTRA UN SOLO CÓDIGO</i>	<i>SI 7.12 ES CÓDIGO 1 ANOTA CALIFICACIÓN 10, SI ES CÓDIGO 6 ANOTA CALIFICACIÓN 01. REGISTRA LA CALIFICACIÓN A DOS DÍGITOS</i>
Sí ..... 1	Sí..... 1	Sí..... 1	Instancia ante la que realizó el trámite o pago ..... 1		PASA AL SIGUIENTE RENGLÓN.
No..... 2	No..... 2 <i>PASE A 7.12</i>	No..... 2 <i>PASE A 7.12</i>	Organización No Gubernamental /ONG's....2		SI ES EL ÚLTIMO TRÁMITE, PASA A LA SECCIÓN VIII, SOBRE CORRUPCIÓN
No se ha podido concluir el trámite o pago.....3			Instancia diferente a la que se realizó el trámite o pago? .....3		
			¿Cuál? _____ <i>ESPECIFIQUE</i>		
			Otro _____ <i>ESPECIFIQUE</i>		
→	→	→	→	→	→
[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

LA SIGUIENTE SECCIÓN SE APLICA DESPUÉS DE CAPTURAR TODOS LOS TRÁMITES O DESPUÉS DE HABER APLICADO LA PREGUNTA 9.5 Y HABER REGISTRADO POR LO MENOS UNA SITUACIÓN DE CORRUPCIÓN DURANTE 2015. ENTREGAR TARJETA D

## SECCIÓN VIII. CORRUPCIÓN

C7: Tome en cuenta que un servidor público o empleado de gobierno puede ser un policía, trabajador que otorga licencias o permisos, Ministerio público, juez, médico, una enfermera, maestro(a), secretarias o personal administrativo de escuelas públicas, hospitales, centros de salud, etc. Es decir, aquellas personas que trabajan en una institución pública.

Ahora bien, para realizar un pago o trámite, un servidor público o un empleado del gobierno le puede solicitar o insinuar de manera indebida, dinero, algún regalo o favor, es decir, un soborno o mordida para agilizar los procedimientos solicitados. Recuerde que el responsable de esta acción es el servidor público o empleado de gobierno y NO el ciudadano.

8.1 ¿Usted cree o ha escuchado que en alguno de los trámites, servicios o pagos que refirió, los servidores públicos o empleados de gobierno en ocasiones reciben dinero, regalos o favores por parte de los ciudadanos para agilizar, aprobar o evitar los procedimientos?

CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

REGISTRA EN ESTE ESPACIO CUANDO VENGAS DE LA SECCIÓN VII	REGISTRA EN ESTE ESPACIO CUANDO VENGAS DE LA SECCIÓN IX
Sí ..... 1	Sí ..... 1
No ..... 2	No ..... 2
No sabe / no responde .... 9	No sabe / no responde .... 9

8.2 ¿Recuerda a algún conocido suyo como familiares, amigos o compañeros de trabajo o escuela que haya vivido una experiencia en la que un servidor público o empleado de gobierno le solicitara dinero, regalos o favores al realizar o para agilizar, aprobar o evitar alguno de los trámites, servicios o pagos enlistados anteriormente?

CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

REGISTRA EN ESTE ESPACIO CUANDO VENGAS DE LA SECCIÓN VII	REGISTRA EN ESTE ESPACIO CUANDO VENGAS DE LA SECCIÓN IX
Sí ..... 1	Sí ..... 1
No ..... 2	No ..... 2
No sabe / no responde .... 9	No sabe / no responde .... 9

PASA A LA PREGUNTA 8.4  
SIN LEER EL CINTILLO C8

C8: En la sección anterior le pregunté sólo por los trámites y servicios más recientes que realizó, ahora le preguntaré su experiencia sobre todos los trámites que usted hizo durante este año.

NO APLICAR CUANDO SE VIENE DE LA SECCIÓN IX

8.3 Durante 2015, al realizar o para agilizar alguno de estos pagos o trámites, ¿un servidor público o empleado del gobierno intentó apropiarse de algún beneficio (dinero, regalos o favores) que usted pudiera otorgarle?

CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

Sí ..... 1
¿En cuántos trámites? .... <input type="text"/>
No ..... 2
No sabe / no responde ..... 9

8.4 Para realizar, agilizar o evitar multas en alguno de estos trámites o servicios durante 2015, ¿un servidor público o empleado del gobierno le solicitó de forma directa ayuda por medio de dinero, un regalo o favor para su persona?

CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

REGISTRA EN ESTE ESPACIO CUANDO VENGAS DE LA SECCIÓN VII	REGISTRA EN ESTE ESPACIO CUANDO VENGAS DE LA SECCIÓN IX
Sí ..... 1	Sí ..... 1
¿En cuántos trámites? .... <input type="text"/>	¿En cuántos trámites? .... <input type="text"/>
No ..... 2	No ..... 2
No sabe / no responde ..... 9	No sabe / no responde ..... 9

PASA A LA PREGUNTA 8.6

NO APLICAR CUANDO SE VIENE DE LA SECCIÓN IX

8.5 Para realizar o para agilizar, aprobar o evitar alguno de esos trámites o servicios que usted mencionó, ¿una tercera persona o coyote le insinuó o pidió de forma directa dinero, un regalo o favor para algún servidor público o empleado de gobierno, durante 2015?

CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

Sí ..... 1
¿En cuántos trámites? .... <input type="text"/>
No ..... 2
No sabe / no responde ..... 9

8.6 Para realizar o para agilizar, aprobar o evitar alguno de esos trámites o servicios que usted mencionó, ¿un servidor público o empleado del gobierno le insinuó o generó las condiciones para que le proporcionara dinero, un regalo o favor para su persona, durante 2015?

CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

REGISTRA EN ESTE ESPACIO CUANDO VENGAS DE LA SECCIÓN VII

Sí ..... 1
¿En cuántos trámites? .... <input type="text"/>
No ..... 2
No sabe / no responde ..... 9

REGISTRA EN ESTE ESPACIO CUANDO VENGAS DE LA SECCIÓN IX

Sí ..... 1
¿En cuántos trámites? .... <input type="text"/>
No ..... 2
No sabe / no responde ..... 9

ATENCIÓN ENTREVISTADOR SI VIENES DE LA SECCIÓN VII Y EN PREGUNTAS 8.3 A 8.6 EL CÓDIGO SELECCIONADO ES 2 Ó 9, TERMINA LA SECCIÓN VIII Y PASA A LA PREGUNTA 9.1. SI VIENES DE LA SECCIÓN IX, CONTINÚA CON LA PREGUNTA 8.7

Círcula los trámites reportados en 6.3a	SI VIENE DE SECCIÓN IX, HACER EL REGISTRO SIN APLICAR LA PREGUNTA 8.7	NO APLICAR SI VIENE DE LA SECCIÓN IX		8.9 ¿Cuál fue la cantidad aproximada que en total los servidores públicos o empleados de gobierno se apropiaron en dinero, regalos o favores al realizar (RESPUESTA EN 8.8) (RESPUESTA EN 8.7) durante 2015?  MUESTRA LA TARJETA "C" Y REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE CON CÓDIGO 1,7 y 9 PASA AL SIGUIENTE RENGLÓN. SI ES EL ÚLTIMO RENGLÓN Y YA SE APLICÓ LA SECCIÓN IX, PASE A LA PREGUNTA 9.6 SI HAY OTRA SITUACIÓN EN LA SECCIÓN IX PASE A LA PREGUNTA 9.3	8.10 ¿Cuál fue la cantidad total de la que el servidor público o empleado de gobierno se apropió en dinero, regalos o favores al realizar (RESPUESTA EN 8.7) durante 2015?  REGISTRA LA CANTIDAD EN PESOS  "9999999", NO SABE / NO RESPONDE  SI ES EL ÚLTIMO RENGLÓN Y YA SE APLICÓ LA SECCIÓN IX, PASE A LA PREGUNTA 9.6  SI HAY OTRA SITUACIÓN EN LA SECCIÓN IX PASE A LA PREGUNTA 9.3
	8.7 ¿En cuál de los trámites o servicios que usted hizo se suscitaron las anteriores circunstancias?  SI EL TRÁMITE NO SE ENCUENTRA EN EL LISTADO, REGISTRA EN LOS CÓDIGOS 22  CIRCULA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE A CADA OPCIÓN  SI VIENE DE LA SECCIÓN IX, PASA A PREGUNTA 8.9 DESPUES DE HACER EL REGISTRO  ↓ Código	REGISTRA LA CANTIDAD DE VECES QUE EL USUARIO REALIZÓ EL TRÁMITE O SERVICIO SEGÚN LO REPORTADO EN LA PREGUNTA 6.3a.	8.8 De las (número de veces) veces que realizó el/la (RESPUESTA EN 8.7), ¿en cuántos de ellos el servidor público o empleado de gobierno intentó o se apropió de dinero, regalos o favores?  SI ES EL ÚLTIMO TRÁMITE O PAGO, PASA A LA SECCIÓN IX  →		
				Monto anualizado	Monto con letra
01	01	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> /
02	02	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> /
03	03	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> /
04	04	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> /
05	05	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> /
06	06	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> /
07	07	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> /
08	08	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> /
09	09	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> /
10	10	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> /
11	11	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> /
12	12	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> /
13	13	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> /
14	14	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> /
15	15	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> /
16	16	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> /
17	17	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> /
18	18	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> /
19	19	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> /
20	20	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> /
21	21	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> /
22	22	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> /
	22a	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> /
	22b	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> /
	22c	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> /
	22d	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> /
	22e	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> /

## SECCIÓN IX. CORRUPCIÓN GENERAL

**INICIA EN LA PREGUNTA 9.1 PARA LOS INFORMANTES SELECCIONADOS QUE NO REPORTARON NINGÚN TRÁMITE O SERVICIO EN LA COLUMNA 6.3a O QUE REGISTRARON CÓDIGO 2 ó 9 EN TODAS LAS PREGUNTAS 8.3 A 8.6, ES DECIR, NO REPORTARON NINGÚN ACTO DE CORRUPCIÓN**

**9.1** Además de los trámites, pagos y servicios por los que le pregunté, ¿usted recuerda cualquier situación en la que un servidor público o empleado de gobierno le haya solicitado o insinuado ayuda por medio de dinero, un regalo o favor en los últimos cinco años, para agilizar, aprobar o evitar alguno de los procedimientos?

CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

- |                             |   |                        |
|-----------------------------|---|------------------------|
| Sí .....                    | 1 | PASA A LA PREGUNTA 9.3 |
| No .....                    | 2 | PASA A LA SECCIÓN X    |
| No sabe / no responde ..... | 9 |                        |

**INICIA EN LA PREGUNTA 9.2 PARA LOS INFORMANTES SELECCIONADOS QUE REPORTARON POR LO MENOS UN ACTO DE CORRUPCIÓN AL REALIZAR SUS TRÁMITES EN LAS PREGUNTAS 8.3 A 8.6.**

**9.2** Además de las situaciones de corrupción que le sucedieron durante 2015, ¿usted recuerda cualquier situación en la que un servidor público o empleado de gobierno le haya solicitado o insinuado ayuda por medio de dinero, un regalo o favor en los últimos cinco años, para agilizar, aprobar o evitar alguno de los procedimientos?

CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

- |                             |   |                        |
|-----------------------------|---|------------------------|
| Sí .....                    | 1 | PASA A LA PREGUNTA 9.3 |
| No .....                    | 2 | PASA A LA PREGUNTA 9.6 |
| No sabe / no responde ..... | 9 |                        |

**9.3 ¿En qué situaciones?**

REGISTRA CADA SITUACIÓN POR TIPO.



1 _____	_____
2 _____	_____
3 _____	_____
4 _____	_____
5 _____	_____
6 _____	_____

**9.4 ¿Cuántas veces le sucedió (RESPUESTA EN 9.3)?**

REGISTRA CON NÚMERO

LA RESPUESTA NO PUEDE SER CERO.



**9.5 ¿Cuántas de estas situaciones le sucedieron durante 2015?**

REGISTRA CON NÚMERO

PASA AL SIGUIENTE RENGLÓN

**SI AL MENOS TIENES UN REGISTRO DURANTE 2015 EN ALGUNA SITUACIÓN, PASA A 8.1. SI VIENES DE 9.2 Y, EN TODOS LOS RENGLONES TIENES CERO, CONTINÚA CON 9.6; SI VIENES DE 9.1 Y EN TODOS LOS RENGLONES TIENES CERO, PASA A SECCIÓN X.**

**9.6 De los trámites antes mencionados, ¿usted reportó o denunció ante alguna autoridad (contraloría, buzón de denuncias, Ministerio Público)?**

CIRCULA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE A CADA OPCIÓN

- |          |   |
|----------|---|
| Sí ..... | 1 |
|----------|---|

¿De las veces que sufrió actos de corrupción, ¿en cuántos denunció? \_\_\_\_\_ → PASA A LA SECCIÓN X

- |          |   |
|----------|---|
| No ..... | 2 |
|----------|---|

No sabe / no responde .....

9 → PASA A LA SECCIÓN X

9.7 ¿Cuál fue la razón principal por la que NO denunció ante alguna autoridad?

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Porque la corrupción es una práctica muy común .....	1
Porque obtuvo un beneficio del pago o regalo .....	2
Porque es inútil, no le darían seguimiento a la denuncia .....	3
Por miedo a represalias, incluso jurídicas.....	4
Porque dio dinero o regalos como señal de gratitud .....	5
Porque no sabe ante quién tendría que denunciar .....	6
Por falta de tiempo .....	7
Por ser una pérdida de tiempo.....	8
Otro motivo (ESPECIFIQUE) .....	9
No sabe /no responde .....	99

SECCIÓN X. GOBIERNO ELECTRÓNICO

C9: Actualmente existen muchas facilidades para comunicarse por medios electrónicos. Finalmente le preguntaré sobre el uso que le da a la tecnología para contactar al gobierno.

10.1 Durante 2015, es decir de enero a la fecha, ¿usted ha...

REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE

Sí.....	1
No .....	2
No sabe / no responde.....	9

- 1 consultado páginas de internet del gobierno (federal, estatal o municipal) para conocer información sobre la forma como se organizan internamente, los programas que realiza o el uso de los recursos y dinero público? .....
- 2 llenado y enviado en línea algún formato o solicitud para iniciar, continuar o terminar algún trámite? .....
- 3 realizado un pago por un servicio o para continuar o terminar un trámite en el portal de alguna institución pública u oficina de gobierno?.....
- 4 utilizado redes sociales Twitter, Facebook, etc. para presentar una queja, denuncia o comentario en las cuentas del gobierno (federal, estatal o municipal)?.....

Hemos terminado la entrevista de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2015. En nombre del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) le agradezco su participación.

## OBSERVACIONES