



INSTITUTO NACIONAL  
DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA

# 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 NÚMERO \_\_\_\_\_

EXTERIOR 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) \_\_\_\_\_ NOMBRE SUPERVISOR(A) \_\_\_\_\_ 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

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

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

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

# SECCIÓN II. INTEGRANTES DEL HOGAR PRINCIPAL Y CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

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

**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...

REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE A CADA OPCIÓN

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

1 Universidades públicas? .....	12 Cámaras de Diputados y Senadores? .....
2 Policías? .....	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 Gubernatura 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? ..... ☐

### 4.1a 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**  
 Satisfecho ..... **2**  
 Algo satisfecho ..... **3**  
 Algo insatisfecho ..... **4**  
 Insatisfecho ..... **5**  
 Muy insatisfecho ..... **6**  
 No sabe / no responde ..... **9**

### 4.1b ¿Cuál de las dos calificaciones le otorga?

REGISTRA CON NÚMERO

### 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 encharcamientos? ..... ☐
- 4 presentan fugas de aguas negras por rupturas en el drenaje? ..... ☐

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

### 4.2b ¿Cuál de las dos calificaciones le otorga?

REGISTRA CON NÚMERO

### 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? ..... ☐

### 4.3a 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**  
 Satisfecho ..... **2**  
 Algo satisfecho ..... **3**  
 Algo insatisfecho ..... **4**  
 Insatisfecho ..... **5**  
 Muy insatisfecho ..... **6**  
 No sabe / no responde ..... **9**

### 4.3b ¿Cuál de las dos calificaciones le otorga?

REGISTRA CON NÚMERO

### 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? ..... ☐

### 4.4a 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**  
 Satisfecho ..... **2**  
 Algo satisfecho ..... **3**  
 Algo insatisfecho ..... **4**  
 Insatisfecho ..... **5**  
 Muy insatisfecho ..... **6**  
 No sabe / no responde ..... **9**

### 4.4b ¿Cuál de las dos calificaciones le otorga?

REGISTRA CON NÚMERO

### 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)? ..... ☐

### 4.5a 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**  
 Satisfecho ..... **2**  
 Algo satisfecho ..... **3**  
 Algo insatisfecho ..... **4**  
 Insatisfecho ..... **5**  
 Muy insatisfecho ..... **6**  
 No sabe / no responde ..... **9**

### 4.5b ¿Cuál de las dos calificaciones le otorga?

REGISTRA CON NÚMERO

**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 ayudarlo? .....

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

**4.6b ¿Cuál de las dos calificaciones le otorga?**

REGISTRA CON NÚMERO

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

**4.7b ¿Cuál de las dos calificaciones le otorga?**

REGISTRA CON NÚMERO

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

**4.8b ¿Cuál de las dos calificaciones le otorga?**

REGISTRA CON NÚMERO

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

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

- Sí ..... 1  
No ..... 2

- 1 o alguno de sus hijos fue usuario de educación pública en primaria, secundaria o bachillerato? .....
- 2 fue usuario de educación pública en universidades o universidades tecnológicas? .....
- 3 fue usuario de atención médica en hospitales públicos del IMSS? .....
- 4 fue usuario de atención médica en hospitales públicos del ISSSTE? .....
- 5 fue usuario de atención médica en centros de salud y hospitales del gobierno de su Estado o seguro popular? .....
- 6 fue usuario del servicio de energía eléctrica y recibe su talón de pago individual o colectivo? .....
- 7 fue usuario de transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús? .....
- 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) .....
- 9 fue usuario de transporte metro o tren ligero? (Sólo en las ciudades que aplica) .....
- 10 fue usuario del servicio de autopistas con casetas de cuota? .....



CON CÓDIGO 1:

APLICA 5.2 Y 5.2a

APLICA 5.3 Y 5.3a

APLICA 5.4 Y 5.4a

APLICA 5.5 Y 5.5a

APLICA 5.6 Y 5.6a

APLICA 5.7 Y 5.7a

APLICA 5.8 Y 5.8a

APLICA 5.9 Y 5.9a

APLICA 5.10 Y 5.10a

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? ..... ☐

**5.2a 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

**5.3 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? ..... ☐

**5.3a 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

**5.4 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? ..... ☐

**5.4a 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? ..... ☐

**5.5a 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

**5.6 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? ..... ☐

**5.6a 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

**5.7 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? ..... ☐

**5.7a 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? ..... ☐

**5.8a 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

**5.9 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? ..... ☐

**5.9a 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

**5.10 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? ..... ☐

**5.10a 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.

<div>6.1 Durante este año (2015), es decir, de enero a la fecha, ¿usted ha realizado...</div> <div>REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE A CADA OPCIÓN</div> <div>Sí ..... 1</div> <div>No ..... 2</div> <div>No sabe / no responde ..... 9</div> <div>PARA TODAS LAS OPCIONES CON CÓDIGO 1, APLICA 6.2 Y 6.3</div>	<div>6.2 ¿Cuántas veces realizó el/la (RESPUESTA EN 6.1)?</div> <div>REGISTRA LA CANTIDAD CORRESPONDIENTE</div>	<div>6.3 De estos trámites, ¿cuántos realizó...</div> <div>6.3a usted mismo?</div> <div>6.3b un familiar?</div> <div>6.3c un tercero que contrató?</div> <div>REGISTRA EL NÚMERO CORRESPONDIENTE</div> <div>VERIFICA QUE LA SUMA DE LAS TRES OPCIONES SEA IGUAL AL TOTAL DE TRÁMITES REPORTADOS</div>
		6.3a6.3b6.3c
01 el pago ordinario del servicio de luz?		01
02 el pago ordinario del servicio de agua potable?		02
03 el pago de predial?		03
04 el pago de tenencia o impuesto vehicular?		04
05 trámites vehiculares como verificación de contaminantes, refrendo, licencia de manejo, cambio de propietario, reemplacamiento, revista vehicular, etcétera?		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?		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?		07

<b>6.1 Durante este año (2015), es decir, de enero a la fecha ¿usted ha realizado...</b>  <i>REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE A CADA OPCIÓN</i>  <b>Sí .....</b> 1 <b>No.....</b> 2 <b>No sabe / no responde .....</b> 9  <i>PARA TODAS LAS OPCIONES CON CÓDIGO 1, APLICA 6.2 Y 6.3</i>	<b>6.2 ¿Cuántas veces realizó el/la (RESPUESTA EN 6.1)?</b>  <i>REGISTRA LA CANTIDAD CORRESPONDIENTE</i>	<b>6.3 De estos trámites, ¿cuántos realizó...</b>  <b>6.3a usted mismo?</b> <b>6.3b un familiar?</b> <b>6.3c un tercero que contrató?</b>  <i>REGISTRA EL NÚMERO CORRESPONDIENTE VERIFICA QUE LA SUMA DE LAS TRES OPCIONES SEA IGUAL AL TOTAL DE TRÁMITES REPORTADOS</i>  <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span>6.3a</span> <span>6.3b</span> <span>6.3c</span> </div>
08 solicitudes de atención médica de urgencia en hospitales públicos del IMSS, ISSSTE o en hospitales del gobierno de su Estado? <input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 08
09 solicitudes de trámites de educación pública (primaria, secundaria, bachillerato) tales como inscripción, becas educativas, cambio de escuela, baja escolar, certificados, calificaciones? <input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 09
10 trámites en el Registro Civil tales como actas de nacimiento, defunción, matrimonio o divorcio? <input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 10
11 solicitudes de servicios municipales tales como pavimentación, reparación de calles, alumbrado público, mantenimiento, parques y jardines o pipas de agua potable? <input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 11
12 trámites locales como permisos para vender en la vía pública, conexión o regulación del servicio de agua potable y drenaje? <input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 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? <input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 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? <input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 14
15 trámites de conexión, reconexión o asistencia en fallas técnicas de energía eléctrica por personal de CFE? <input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 15
16 el trámite de pasaporte en oficinas de la Secretaría de Relaciones Exteriores? <input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 16
17 trámites ante el Ministerio Público para iniciar una averiguación previa o conseguir que se dé seguimiento a un caso? <input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 17
18 trámites en un juzgado o tribunal por conflictos legales de tipo familiar, laboral, penal, etcétera? <input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 18
19 alguna llamada telefónica de emergencia para que la policía atendiera alguna situación de seguridad pública? <input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 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? <input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 20
21 trámites para abrir una empresa o negocio privado? <input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 21
22 otros trámites o solicitudes de servicios ante gobiernos o autoridades? <input type="checkbox"/> Especifique _____	<input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 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>REGISTRA EL ÚLTIMO TRÁMITE POR TIPO PARA LOS CÓDIGOS DEL 1 AL 7 REPORTADO EN 6.3a</p> <p>DESPUÉS DE CAPTAR TODOS LOS CÓDIGOS DE LOS TRÁMITES DEL 1 AL 7, PASA A LOS RENGLONES DE LOS TRÁMITES 8 A 22.</p> <p>↓</p> <p>Código del trámite</p>	<p>7.1 ¿En qué Estado de la República realizó el (TRÁMITE)?</p> <p>→</p>	<p>7.2 ¿En qué municipio (Delegación) del Estado (DISTRITO FEDERAL) realizó el (TRÁMITE)?</p> <p>→</p> <p>PARA TRÁMITE 20, PASA A PREGUNTA 7.7</p>	<p>7.3 ¿A qué tipo de lugar acudió o a qué medio recurrió para realizar el trámite o pago?</p> <p>REGISTRA UN SOLO CÓDIGO</p> <p>Instalaciones de gobierno (oficinas, tesorería, hospital, etc.).....1  Banco, supermercado, tiendas o farmacias .....2  Líneas de atención telefónica .....3  Internet (página web, aplicaciones de celular, tablet, etc.).....4  Cajero automático o kiosco inteligente .....5  Oficinas temporales o móviles .....6  No se ha podido concluir el trámite o pago.....7  Otros .....8  ESPECIFIQUE  No sabe / no responde.....9</p> <p>→</p>	<p>7.4 ¿Enfrentó alguno de los siguientes problemas para realizar el pago o trámite?</p> <p>REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE A CADA OPCIÓN</p> <p>Sí .....1  No .....2  No aplica.....3  No sabe / no responde .....9</p> <p>Largas filas.....01  No se exhibían los requisitos.....02  Requisitos excesivos .....03  Le pasaban de una ventanilla a otra.....04  Obtuvo información incorrecta .....05  Problemas con el sistema de atención telefónica.....06  Problemas con la página de internet.....07  Tuvo que ir a un lugar muy lejano .....08  Costos excesivos .....09  Horarios restringidos .....10  Otro.....11</p> <p>→</p> <p>01 02 03 04 05 06 07 08 09 10 11</p>
<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"/>

7.5 Aproximadamente, ¿cuánto tiempo le tomó realizar el trámite o pago?				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?	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?
<p>REGISTRA EL TIEMPO TAL COMO EL INFORMANTE LO DECLARE</p> <p>AÑOS, REGISTRA EN 7.5a Y PREGUNTA 7.5b, 7.5c Y 7.5d</p> <p>MESES, REGISTRA EN 7.5b Y PREGUNTA 7.5c Y 7.5d</p> <p>DÍAS, REGISTRA EN 7.5c Y PREGUNTA 7.5d</p> <p>HORAS Y MINUTOS, REGISTRA EN 7.5d</p>					
7.5a	7.5b En lo que va de 2015, ¿aproximadamente cuántos meses le invirtió?	7.5c Aproximadamente, ¿cuántos días le invirtió durante 2015?	7.5d Aproximadamente, ¿cuántas horas le invirtió al día?		
<p>SI NO MENCIONA AÑOS, REGISTRA "00"</p> <p>SI LA RESPUESTA ES MAYOR A UN AÑO, ESPECIFICAR AÑOS Y MESES</p>	<p>SI NO MENCIONA MESES, REGISTRA "00"</p>	<p>SI NO MENCIONA DÍAS, REGISTRA "000"</p>		<p>MUESTRA LA TARJETA "B" REGISTRA UN SOLO CÓDIGO</p> <p>1 Muy satisfecho 2 Satisfecho 3 Algo satisfecho 4 Algo insatisfecho 5 Insatisfecho 6 Muy insatisfecho 9 No sabe / no responde</p>	<p>MUESTRA LA TARJETA "B" REGISTRA UN SOLO CÓDIGO</p> <p>1 Muy satisfecho 2 Satisfecho 3 Algo satisfecho 4 Algo insatisfecho 5 Insatisfecho 6 Muy insatisfecho 9 No sabe / no responde</p> <p>PARA TRÁMITE 20, PASA AL SIGUIENTE RENGLÓN. SI ES EL ÚLTIMO TRÁMITE, PASA A LA SECCIÓN VIII, SOBRE CORRUPCIÓN</p>
→	→	→	→	→	→
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"/>

7.8 ¿Obtuvo lo que requería del trámite o pago conforme a sus necesidades?  <i>REGISTRA UN SOLO CÓDIGO</i>  Sí ..... 1 No ..... 2  No se ha podido concluir el trámite o pago ..... 3	7.9 ¿Algo le inconformó en la atención o resultado del trámite o pago que realizó?  <i>REGISTRA UN SOLO CÓDIGO</i>  Sí ..... 1 No ..... 2 <i>PASE A 7.12</i>	7.10 ¿Se quejó ante alguna institución de gobierno o ante alguna asociación civil / asociación ciudadana?  <i>REGISTRA UN SOLO CÓDIGO</i>  Sí ..... 1 No ..... 2 <i>PASE A 7.12</i>	7.11 ¿Ante quién?  <i>REGISTRA UN SOLO CÓDIGO</i>  Instancia ante la que realizó el trámite o pago ..... 1  Organización No Gubernamental / ONG´s ..... 2  Instancia diferente a la que se realizó el trámite o pago? ..... 3 ¿Cuál? ..... <i>ESPECIFIQUE</i> Otro ..... 4 <i>ESPECIFIQUE</i>	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?  <i>MUESTRA LA TARJETA "B" REGISTRA UN SOLO CÓDIGO</i>  1 Muy satisfecho 2 Satisfecho 3 Algo satisfecho 4 Algo insatisfecho 5 Insatisfecho 6 Muy insatisfecho 9 No sabe / no responde	7.12a ¿Cuál de las dos calificaciones le otorga?  <i>SI 7.12 ES CÓDIGO 1 ANOTA CALIFICACIÓN 10, SI ES CÓDIGO 6 ANOTA CALIFICACIÓN 01, REGISTRA LA CALIFICACIÓN A DOS DÍGITOS</i>  <i>PASA AL SIGUIENTE RENGLÓN. SI ES EL ÚLTIMO TRÁMITE, PASA A LA SECCIÓN VIII, SOBRE CORRUPCIÓN</i>
→	→	→	→	→	→
<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).**

[illegible]

7.5 Aproximadamente, ¿cuánto tiempo le tomó realizar el trámite o pago?					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?	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?
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						
7.5a	7.5b En lo que va de 2015, ¿aproximadamente cuántos meses le invirtió?	7.5c Aproximadamente, ¿cuántos días le invirtió durante 2015?	7.5d Aproximadamente, ¿cuántas horas le invirtió al día?			
SI NO MENCIONA AÑOS, REGISTRA "00"	SI NO MENCIONA MESES, REGISTRA "00"	SI NO MENCIONA DÍAS, REGISTRA "000"		MUESTRA LA TARJETA "B" REGISTRA UN SOLO CÓDIGO	MUESTRA LA TARJETA "B" REGISTRA UN SOLO CÓDIGO	
SI LA RESPUESTA ES MAYOR A UN AÑO, ESPECIFICAR AÑOS Y MESES				1 Muy satisfecho 2 Satisfecho 3 Algo satisfecho 4 Algo insatisfecho 5 Insatisfecho 6 Muy insatisfecho 9 No sabe / no responde	1 Muy satisfecho 2 Satisfecho 3 Algo satisfecho 4 Algo insatisfecho 5 Insatisfecho 6 Muy insatisfecho 9 No sabe / no responde	PARA TRÁMITE 20, PASA AL SIGUIENTE RENGLÓN. SI ES EL ÚLTIMO TRÁMITE, PASA A LA SECCIÓN VIII, SOBRE CORRUPCIÓN
→	→	→	→	→	→	
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"/>

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?
<p>REGISTRA UN SOLO CÓDIGO</p> <p>Sí .....1</p> <p>No .....2</p> <p>No se ha podido concluir el trámite o pago.....3</p>	<p>REGISTRA UN SOLO CÓDIGO</p> <p>Sí .....1</p> <p>No .....2 <small>PASE A 7.12</small></p>	<p>REGISTRA UN SOLO CÓDIGO</p> <p>Sí .....1</p> <p>No .....2 <small>PASE A 7.12</small></p>	<p>REGISTRA UN SOLO CÓDIGO</p> <p>Instancia ante la que realizó el trámite o pago .....1</p> <p>Organización No Gubernamental /ONG´s ....2</p> <p>Instancia diferente a la que se realizó el trámite o pago? .....3</p> <p>¿Cuál? _____</p> <p style="text-align: center;"><small>ESPECIFIQUE</small></p> <p>Otro _____4</p> <p style="text-align: center;"><small>ESPECIFIQUE</small></p>	<p>MUESTRA LA TARJETA "B"</p> <p>REGISTRA UN SOLO CÓDIGO</p> <p>1 Muy satisfecho</p> <p>2 Satisfecho</p> <p>3 Algo satisfecho</p> <p>4 Algo insatisfecho</p> <p>5 Insatisfecho</p> <p>6 Muy insatisfecho</p> <p>9 No sabe / no responde</p>	<p>SI 7.12 ES CÓDIGO 1 ANOTA CALIFICACIÓN 10, SI ES CÓDIGO 6 ANOTA CALIFICACIÓN 01. REGISTRA LA CALIFICACIÓN A DOS DÍGITOS</p> <p>PASA AL SIGUIENTE RENGLÓN. SI ES EL ÚLTIMO TRÁMITE, PASA A LA SECCIÓN VIII, SOBRE CORRUPCIÓN</p>
→	→	→	→	→	→
[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ] [ ]
[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ] [ ]
[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ] [ ]
[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ] [ ]
[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ] [ ]
[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ] [ ]
[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ] [ ]

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), secretarías 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

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

REGISTRA EN ESTE ESPACIO CUANDO VENGAS DE LA SECCIÓN IX

Sí ..... 1  
No ..... 2  
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

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

REGISTRA EN ESTE ESPACIO CUANDO VENGAS DE LA SECCIÓN IX

Sí ..... 1  
No ..... 2  
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? ....     
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

Sí ..... 1  
¿En cuántos trámites? ....     
No ..... 2  
No sabe / no responde ..... 9

REGISTRA EN ESTE ESPACIO CUANDO VENGAS DE LA SECCIÓN IX

Sí ..... 1  
¿En cuántos trámites? ....     
No ..... 2  
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? ....     
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? ....     
No ..... 2  
No sabe / no responde ..... 9

REGISTRA EN ESTE ESPACIO CUANDO VENGAS DE LA SECCIÓN IX

Sí ..... 1  
¿En cuántos trámites? ....     
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

Circula 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 PASE 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  No le dio nada ..... 1 Hasta \$200 pesos..... 2 De \$201 a \$500 pesos ..... 3 De \$501 a \$1,000 pesos ..... 4 De \$1,001 a \$5,000 pesos .. 5 Más de \$5000 pesos ..... 6 Otros ..... 7 ESPECIFIQUE No sabe / no responde ..... 9	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  Monto anualizado      Monto con letra
	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, PASE A PREGUNTA 8.9 DESPUÉS 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, PASE A LA SECCIÓN IX  →		
01	01				
02	02				
03	03				
04	04				
05	05				
06	06				
07	07				
08	08				
09	09				
10	10				
11	11				
12	12				
13	13				
14	14				
15	15				
16	16				
17	17				
18	18				
19	19				
20	20				
21	21				
22	22				
	22a				
	22b				
	22c				
	22d				
	22e				

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

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.

**9.1** 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 }

**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.**

[illegible]