

Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2017

Principales Resultados



INSTITUTO NACIONAL
DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA

Marzo 2018

Nacional

- ❖ El **INEGI** presenta la edición **2017** de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (**ENCIG**).
- ❖ El propósito de esta encuesta es dar a conocer a la sociedad en general la información obtenida sobre la evaluación que la población de 18 años y más otorga a los **trámites, pagos, servicios públicos y otros contactos con autoridades**, de acuerdo con su experiencia y así aportar elementos que ayuden a la toma de decisiones de política pública en materia de calidad en los tres niveles de gobierno.

Internacional

- ❖ La **OCDE** señala que actualmente las reformas de la administración pública se enfocan en la **calidad de los servicios para los ciudadanos y las empresas, así como la eficiencia en la administración**¹.
- ❖ Las **encuestas** constituyen un **instrumento fundamental** para la medición de la **satisfacción ciudadana** y una aproximación a la **calidad del gobierno**.
- ❖ En **Estados Unidos**, la **National Citizen Survey (NCS)**, mide la opinión pública sobre ocho áreas clave de habitabilidad en la comunidad. Los residentes reportan su percepción acerca de la calidad de la comunidad y sus **servicios**, así como su involucramiento con ésta.
- ❖ La **Quality of Life in European Cities 2015** aplicada en la **Unión Europea**, busca conocer la percepción de las personas acerca de la calidad de la **educación, el transporte público y los servicios administrativos**.

¹ La OCDE estudia estas tendencias en un proyecto multianual denominado "Value for Money in Government".

Obtener información que permita generar estimaciones con representatividad a nivel nacional y estatal sobre las experiencias, percepciones y evaluación de la población de 18 años y más en ciudades de 100 mil habitantes y más sobre los trámites, pagos, solicitudes de servicios públicos y otros contactos con autoridades, así como los servicios que proporcionaron los diferentes ámbitos de gobierno durante 2017.

Adicionalmente, se busca generar estimaciones sobre la prevalencia de actos de corrupción y la incidencia de los mismos en la realización de trámites, pagos, solicitudes de servicios públicos y otro tipo de contacto con las autoridades. Esto con el fin de proveer información al público en general y ofrecer elementos para la toma de decisiones de política pública en estas materias.

- ❖ Medir la satisfacción de los usuarios de **servicios públicos básicos** y **bajo demanda** durante 2017.
- ❖ Captar información sobre las **características** de los servicios públicos básicos y bajo demanda.
- ❖ Reunir información sobre la condición de realización de **trámites, pagos, solicitudes de servicios públicos** y otro tipo de **contacto con las autoridades** en ciudades de cien mil habitantes y más durante 2017 y **diversos atributos de calidad**.
- ❖ Medir la **percepción sobre la situación de la corrupción** en México durante 2017.
- ❖ Medir la **percepción sobre el grado de confianza** que la población tiene tanto en personas presentes en su entorno, como en instituciones públicas y de la sociedad civil.
- ❖ Generar estimaciones sobre el número de **víctimas y actos de corrupción en trámites, pagos, solicitudes de servicios públicos** y otro tipo de **contacto con las autoridades** realizados durante 2017.
- ❖ Generar estimaciones sobre el grado de interacción de la población con las autoridades gubernamentales a través de **medios electrónicos**.

Periodo de referencia de la información

Enero a diciembre de 2017

Diseño de la muestra

Probabilístico: polietápico, estratificado y por conglomerados

Unidades de observación

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

Población objeto de estudio

La población de 18 años y más que reside en viviendas particulares en áreas urbanas de 100,000 habitantes o más¹.

Tamaño de muestra nacional

46,000 viviendas

Periodo de levantamiento

06 de noviembre al 15 de diciembre de 2017

Cobertura geográfica

A nivel **Nacional urbano**, por **entidad federativa** en **dominio urbano** y **32 áreas metropolitanas de interés**

¹ A nivel nacional existen **82** áreas urbanas de 100,000 habitantes o más las cuales contaron en su conjunto con una población estimada de **47.8 millones** de personas de 18 años y más, a diciembre de 2017.

Tipo de trámites, pagos y solicitudes de servicios públicos

Servicios públicos básicos

Agua potable, drenaje y alcantarillado, alumbrado público, parques y jardines, recolección de basura, policía, calles y avenidas, carreteras y caminos sin cuota.

Servicios públicos bajo demanda

Educación pública obligatoria: primaria, secundaria y bachillerato; educación pública universitaria; atención médica federal; atención médica estatal; servicio de energía eléctrica; transporte público masivo automotor; autobús de tránsito rápido; metro o tren ligero; autopistas con casetas de cuota.

Pagos

Servicio de energía eléctrica, servicio de agua potable, predial, tenencia.

Trámites de alta frecuencia

(Trámites que se realizan de manera recurrente durante el año de referencia)

Trámites vehiculares, trámites fiscales, citas o atención médica programada, trámites de educación pública.

Trámites de baja frecuencia

(Trámites que se realizan de manera esporádica durante el año de referencia)

Trámites ante el Registro Civil, trámites locales, trámites de construcción y ante el Registro Público de la Propiedad, trámites de asistencia pública y de créditos de vivienda, trámites relacionados con la energía eléctrica, trámite de pasaporte, trámites ante el Ministerio Público, trámites por conflictos legales, trámites de apertura de una empresa, otros trámites o solicitudes de servicios.

Solicitudes de servicios

Atención médica de urgencia, solicitud de servicios municipales, llamadas de emergencia a la policía.

Actos de autoridad

Contacto con autoridades de seguridad pública (multas, incidentes de tránsito, infracciones, detenciones por riñas, faltas a la moral o administrativas, etc.).

Calidad de la información:

Se incrementó el tamaño de la muestra de 38,000 a 46,000 viviendas con la intención de mejorar la precisión de las estimaciones en las prevalencias de baja ocurrencia.

Medición de corrupción:

Para mejorar la medición de la corrupción, se eliminó el regreso de la sección IX. *Corrupción general*, a la VIII. *Corrupción*, del cuestionario. Al eliminar el regreso de sección, se agruparon las preguntas, se omitió el Cintillo y se ajustaron las instrucciones finales.

Se agregaron preguntas para captar en la misma sección IX lo que se pudo omitir/olvidar/registrar en las secciones anteriores.

Innovaciones:

Se ajustó la **Tarjeta B**, incorporando información por ambos lados **A** y **B**. Para las secciones IV, V y VII se utilizó el **lado A**. Para la sección IX se ocupó el **lado B**.

Se incluyeron opciones sobre el tema de la procedencia del agua potable al recibir este servicio público: i) de la red pública, ii) de un pozo comunitario y iii) de un pozo particular.

Se incluyó la cantidad que le piden o aporta voluntariamente por el **servicio público de recolección de basura**.

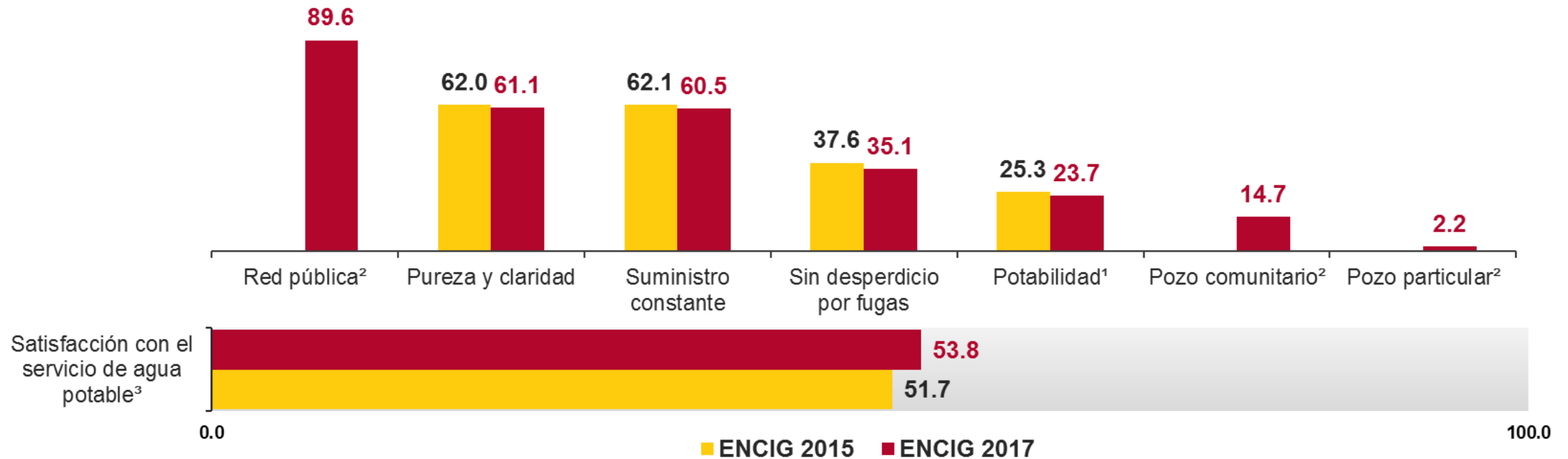
Se agregó, en el **trámite 17**, el concepto de **carpeta de investigación** para actualizar los trámites que se realizan en el Ministerio Público.

Se agregó una sección sobre **confianza en personas e instituciones** con el objetivo de identificar el nivel de confianza que tiene la población en las personas presentes en su entorno más cercano, instituciones públicas, privadas y los diversos sectores.

Servicios Públicos Básicos

De **47.8 millones** de personas de 18 años y más en áreas urbanas de más de 100 000 habitantes, **89.6%** refirió que el **servicio de agua potable** proviene de una **red pública**. Mientras que **2.2%** señaló que proviene de un **pozo particular**.

Características del servicio de agua potable



¹ Bebible, sin temor a enfermarse.

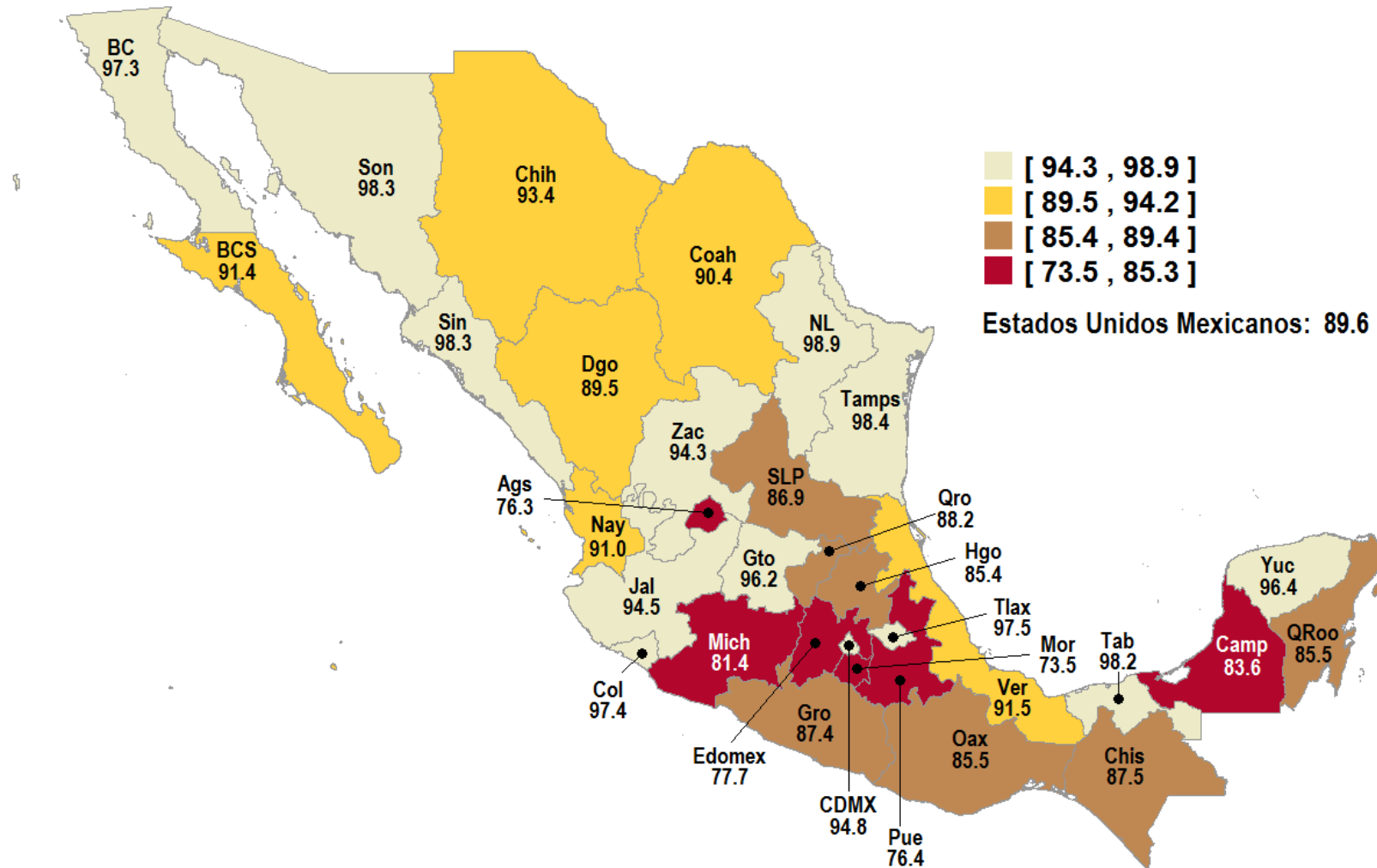
² Características se miden por primera vez en la ENCIG 2017. El informante pudo haber elegido más de una respuesta.

³ "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *muy satisfechos* o *satisfechos* con los mismos.

Servicio de agua potable ♦ Proviene de la red pública

ENCIG 2017

Porcentaje de población de 18 años y más que refirió que el agua potable en su ciudad *proviene de una red pública*¹, por entidad federativa.

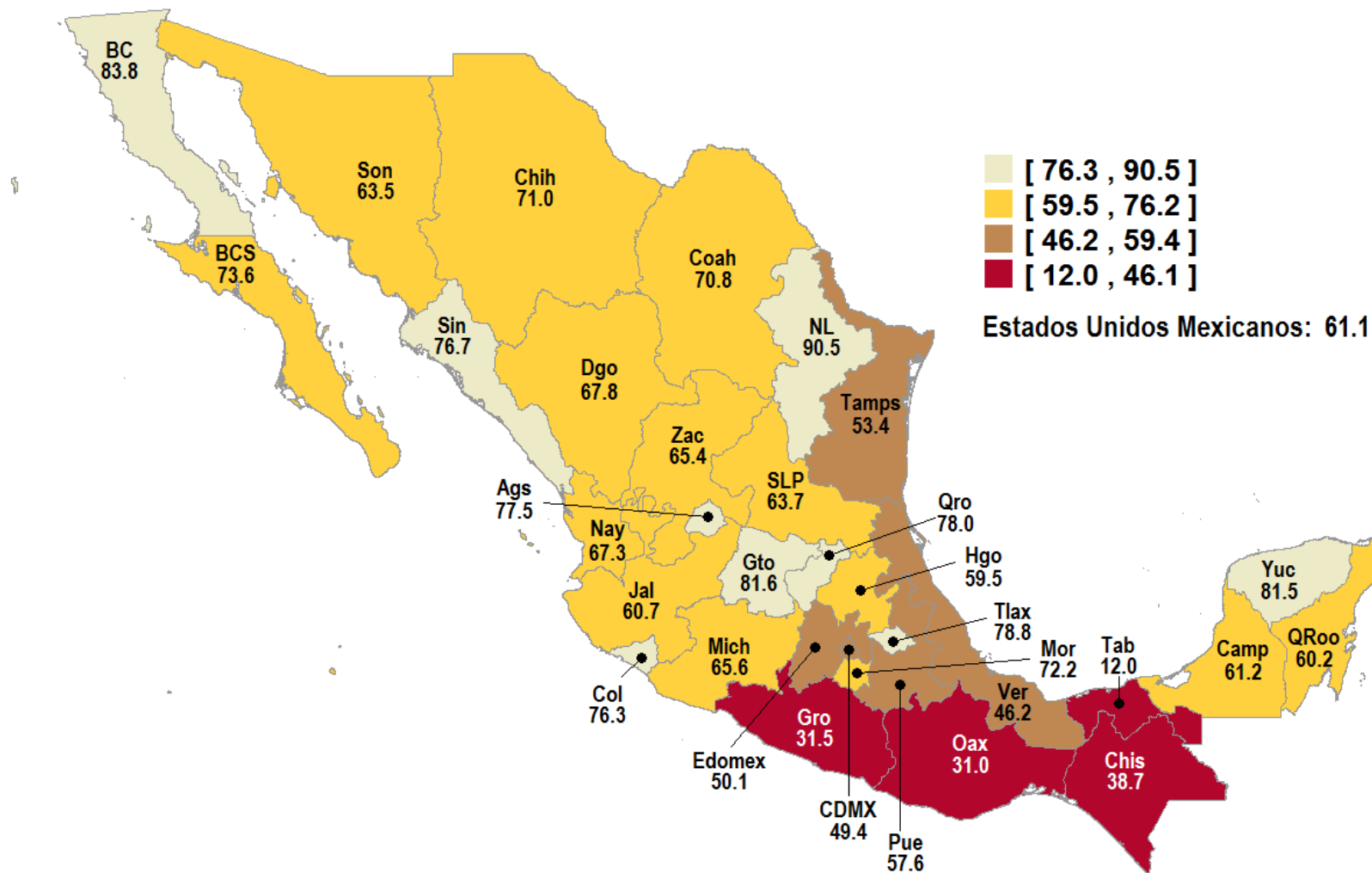


¹ Característica que se mide por primera vez en la ENCIG 2017 .

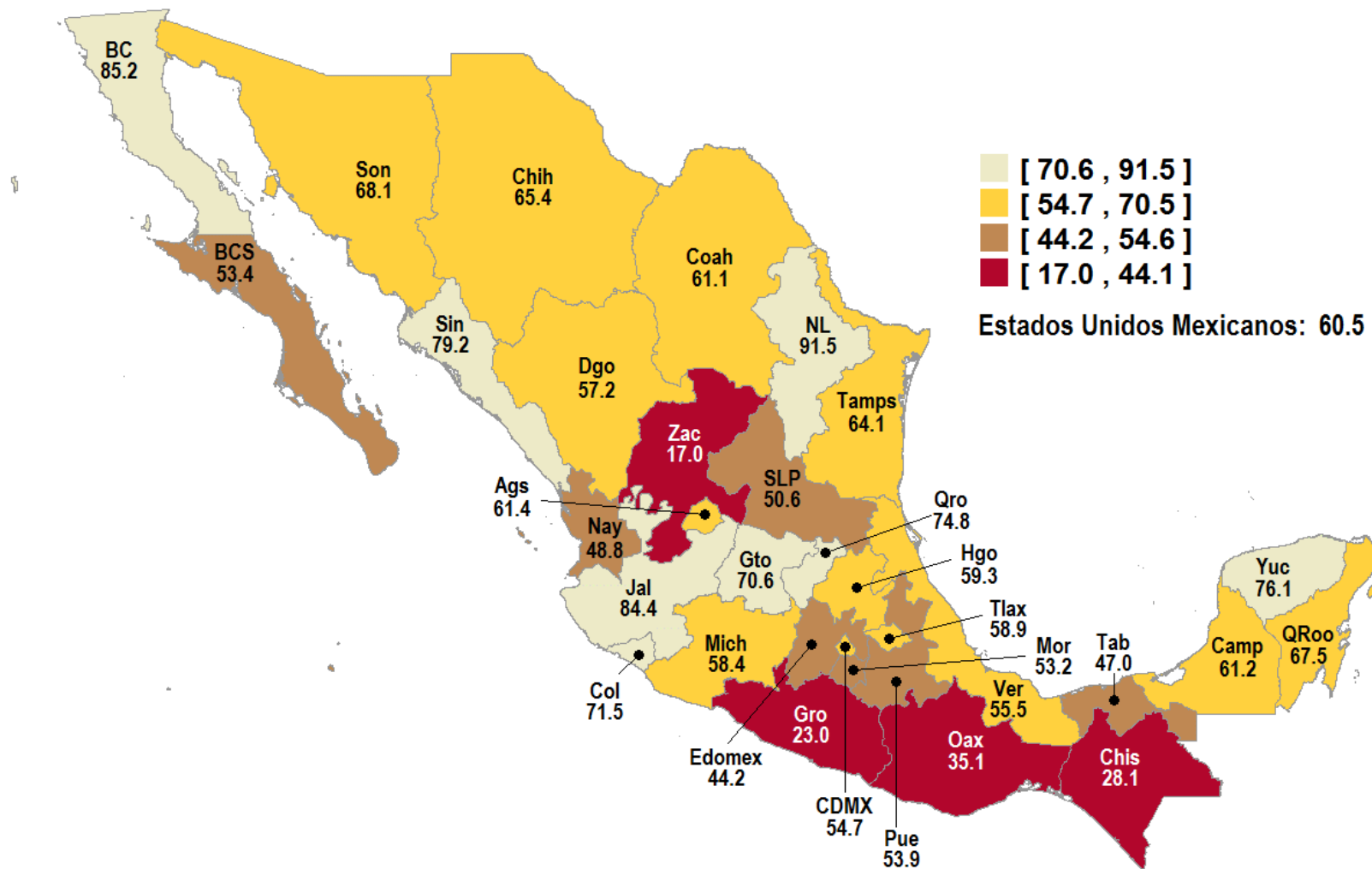
Servicio de agua potable ♦ Pureza y claridad

ENCIG 2017

Porcentaje de población de 18 años y más que refirió que el agua potable en su ciudad es *pura y cristalina*, por entidad federativa.



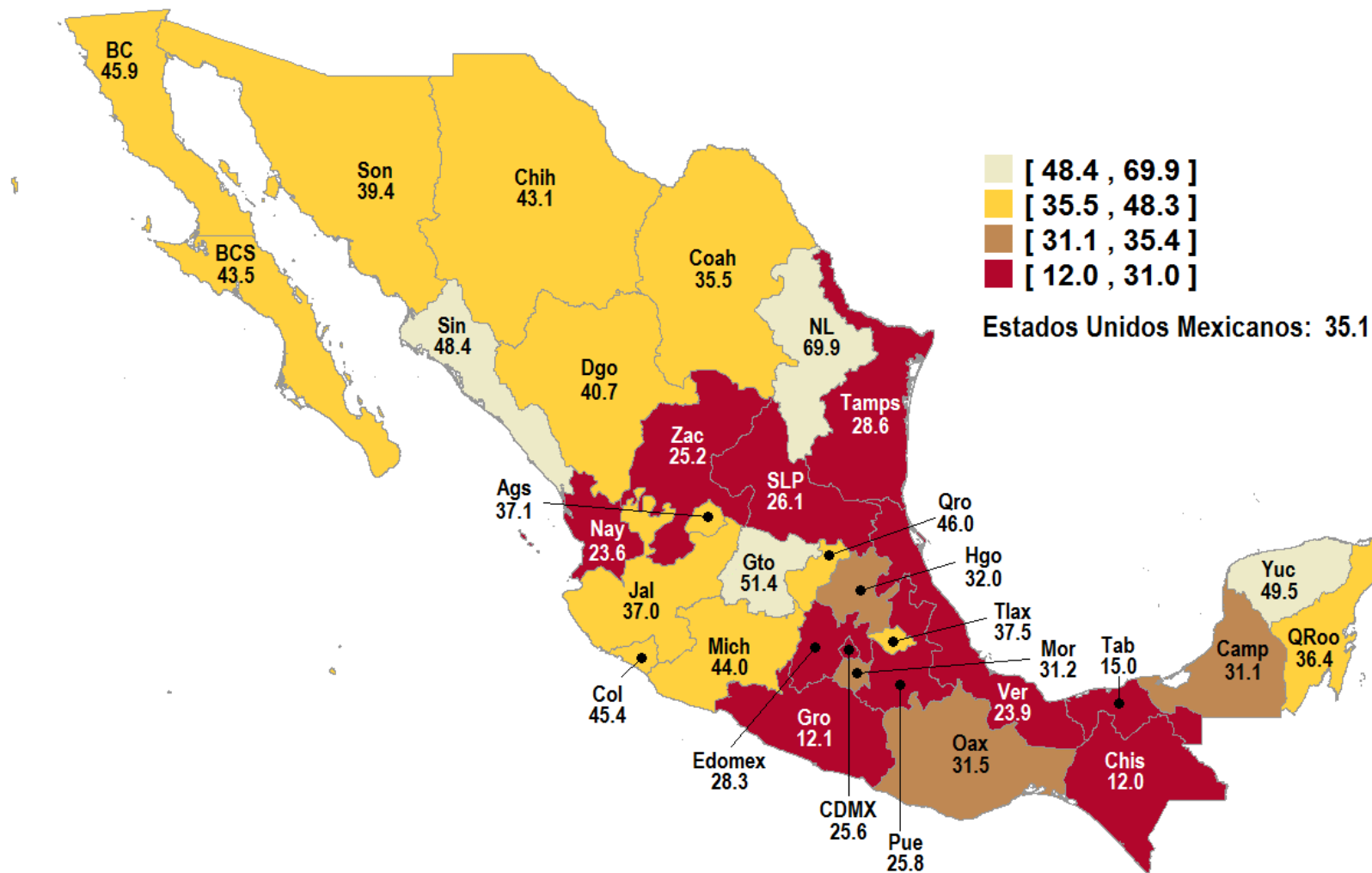
Porcentaje de población de 18 años y más que refirió que el suministro de agua potable en su ciudad es **constante**, por entidad federativa.



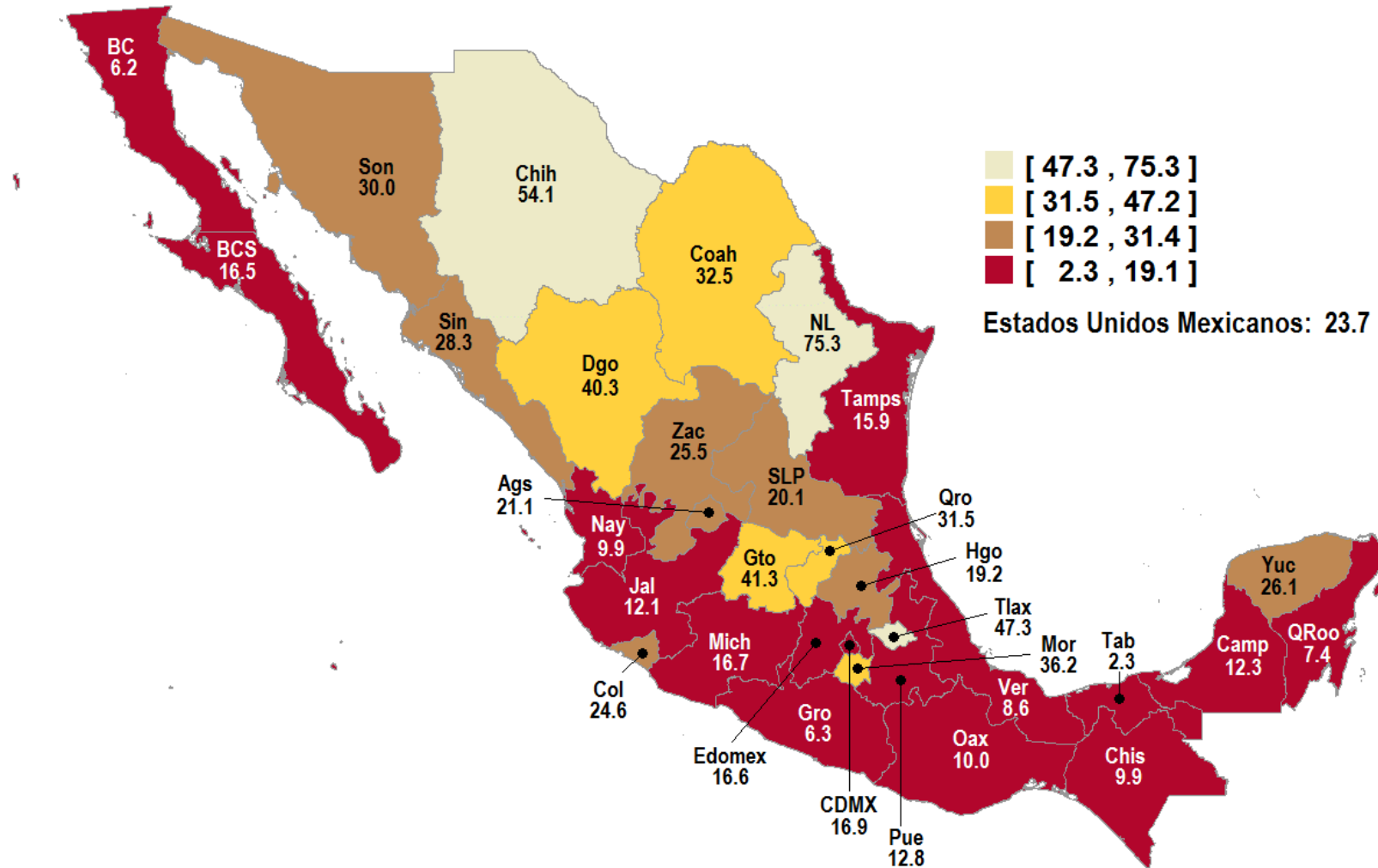
Servicio de agua potable ♦ Sin desperdicio por fugas

ENCIG 2017

Porcentaje de población de 18 años y más que refirió que el agua potable en su ciudad *no se desperdicia a causa de fugas*, por entidad federativa.



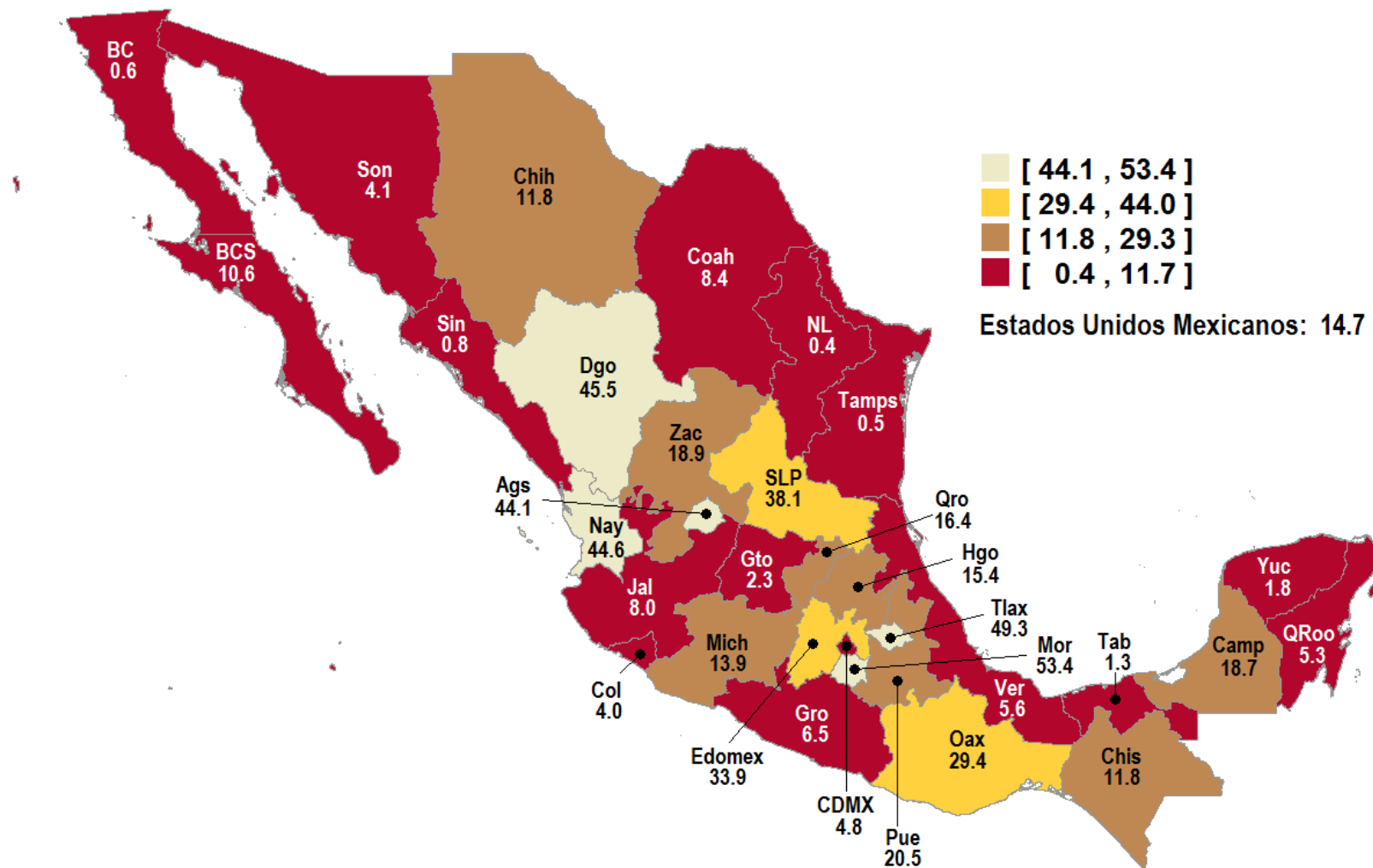
Porcentaje de población de 18 años y más que refirió que el agua potable en su ciudad es *bebible sin temor a enfermarse*, por entidad federativa.



Servicio de agua potable ♦ Proviene de un pozo comunitario

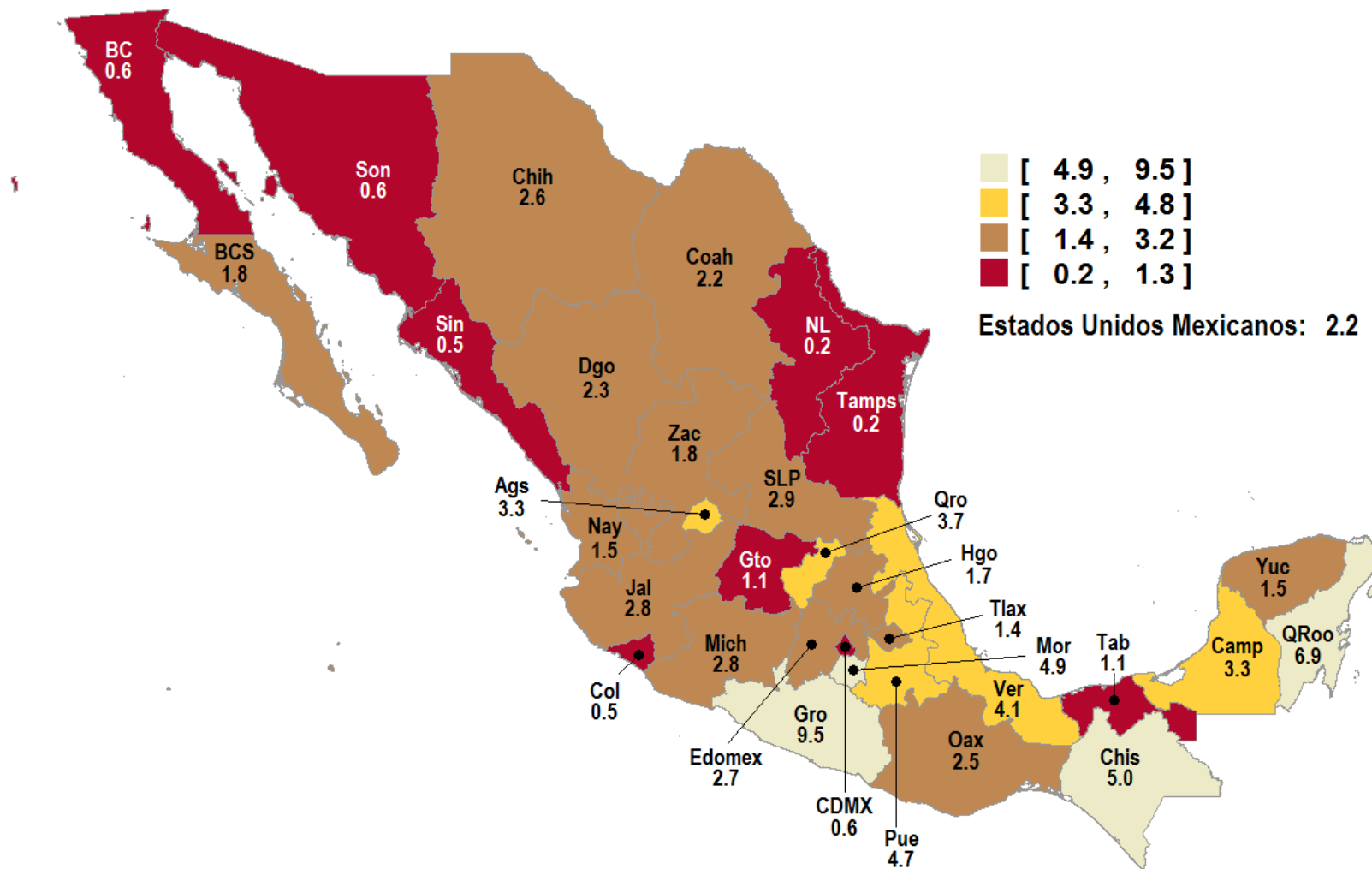
ENCIG 2017

Porcentaje de población de 18 años y más que refirió que el agua potable en su ciudad *proviene de un pozo comunitario*¹, por entidad federativa.



¹ Característica que se mide por primera vez en la ENCIG 2017 .

Porcentaje de población de 18 años y más que refirió que el agua en su ciudad *proviene de un pozo particular*¹, por entidad federativa.

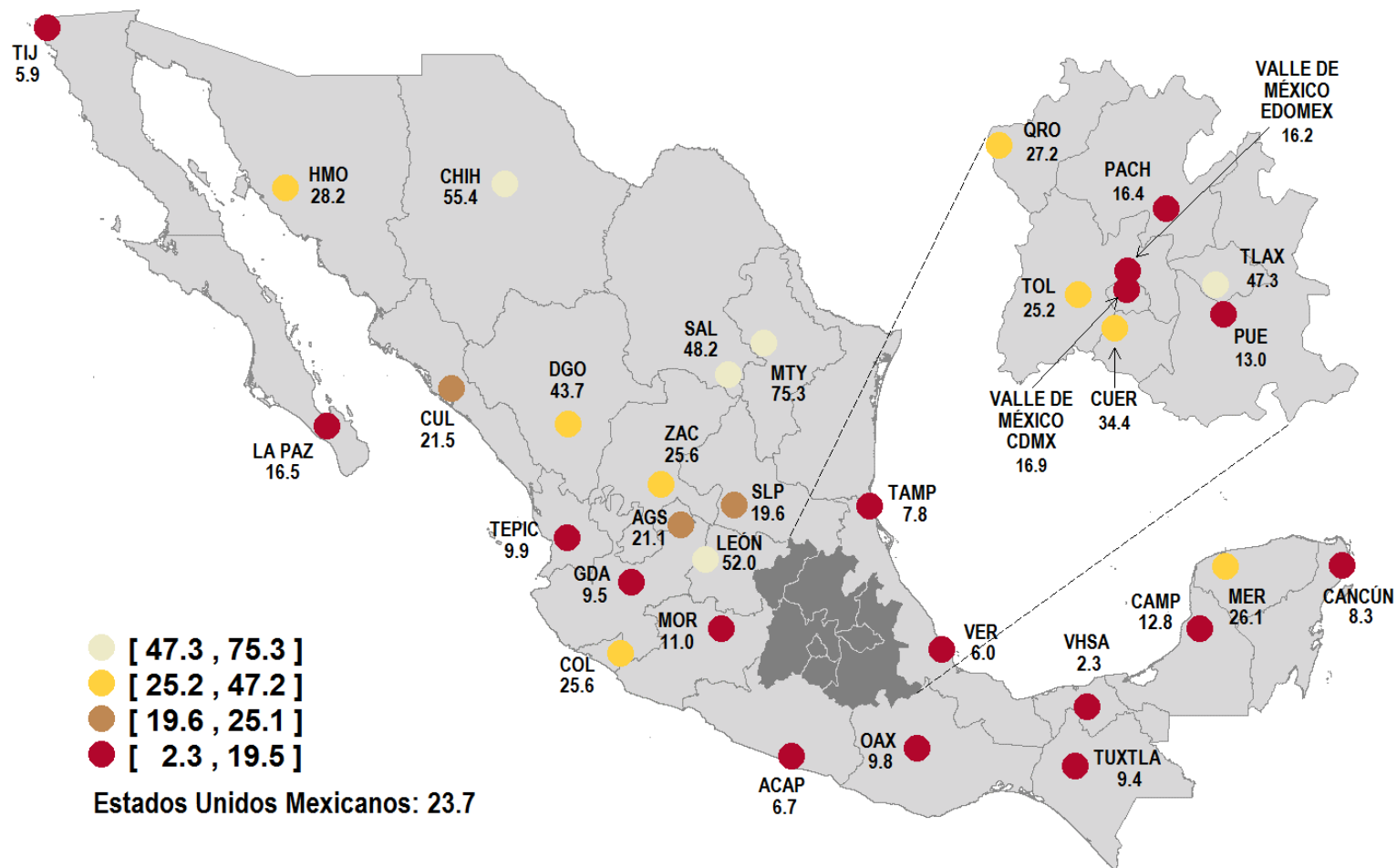


¹ Característica que se mide por primera vez en la ENCIG 2017 .

Servicio de agua potable ♦ Potabilidad por área metropolitana

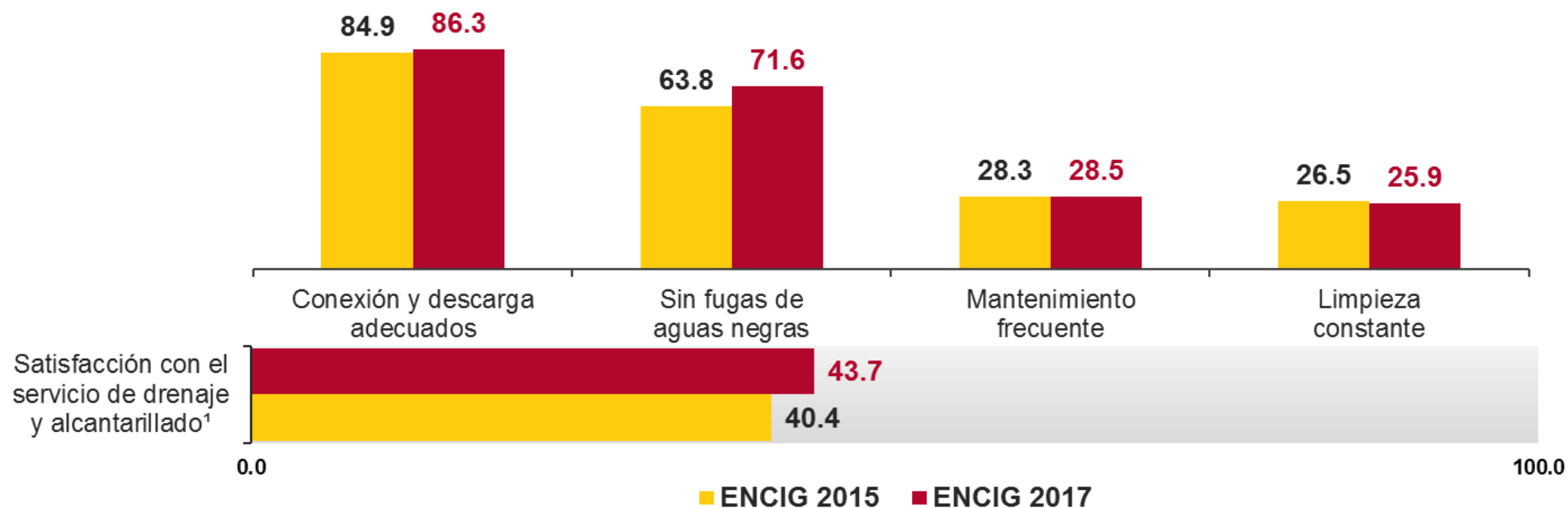
ENCIG 2017

Porcentaje de población de 18 años y más que refirió que el agua en su ciudad es *bebible sin temor a enfermarse*, por área metropolitana de interés.



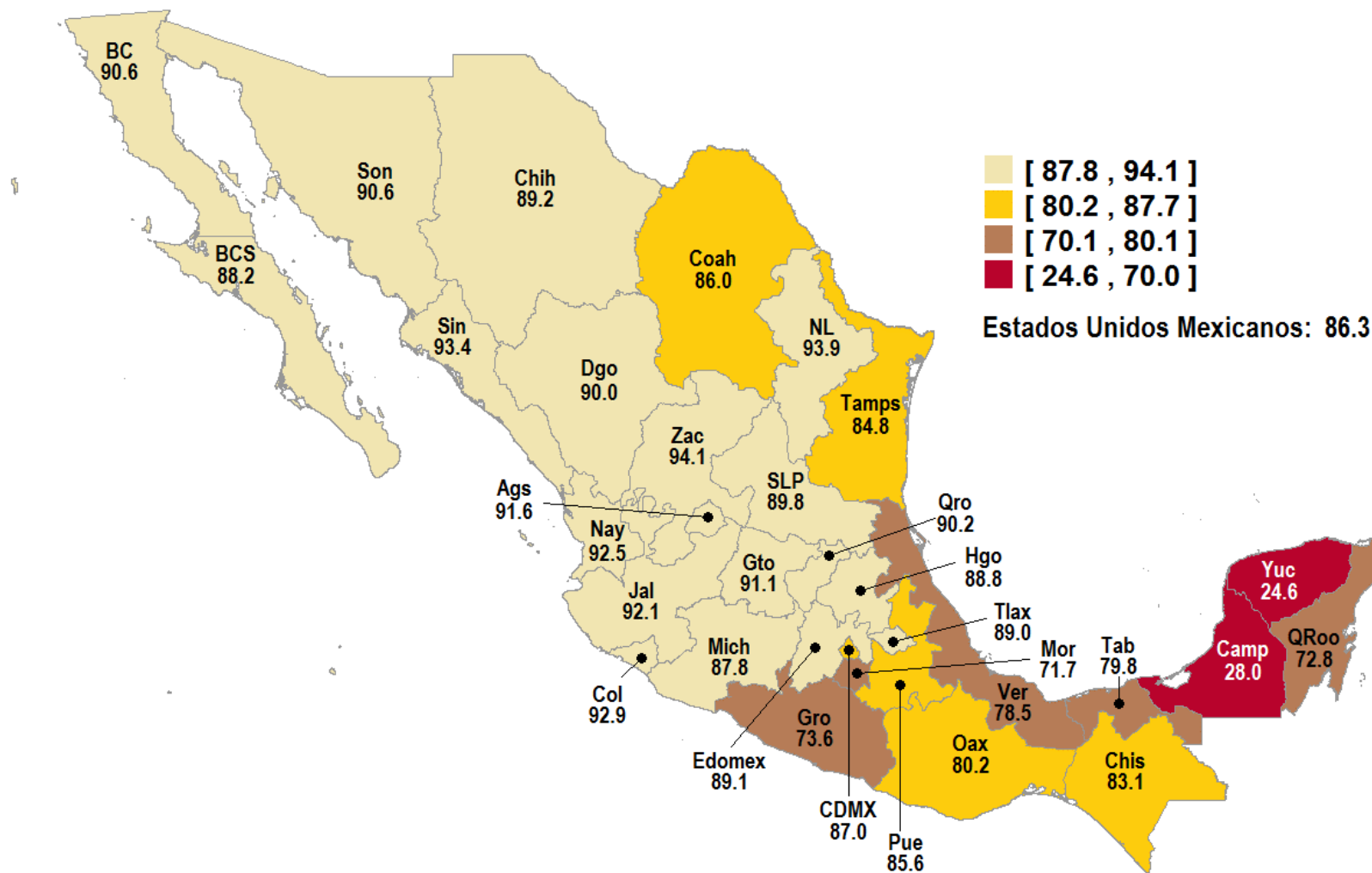
86.3% de la población de 18 años y más refirió contar con **servicio de drenaje y alcantarillado** conectado a su vivienda de tal forma que los desechos se **descargan adecuadamente**. Por su parte, **25.9%** declaró que se realizan **labores de limpieza de manera constante**.

Características del servicio de drenaje y alcantarillado

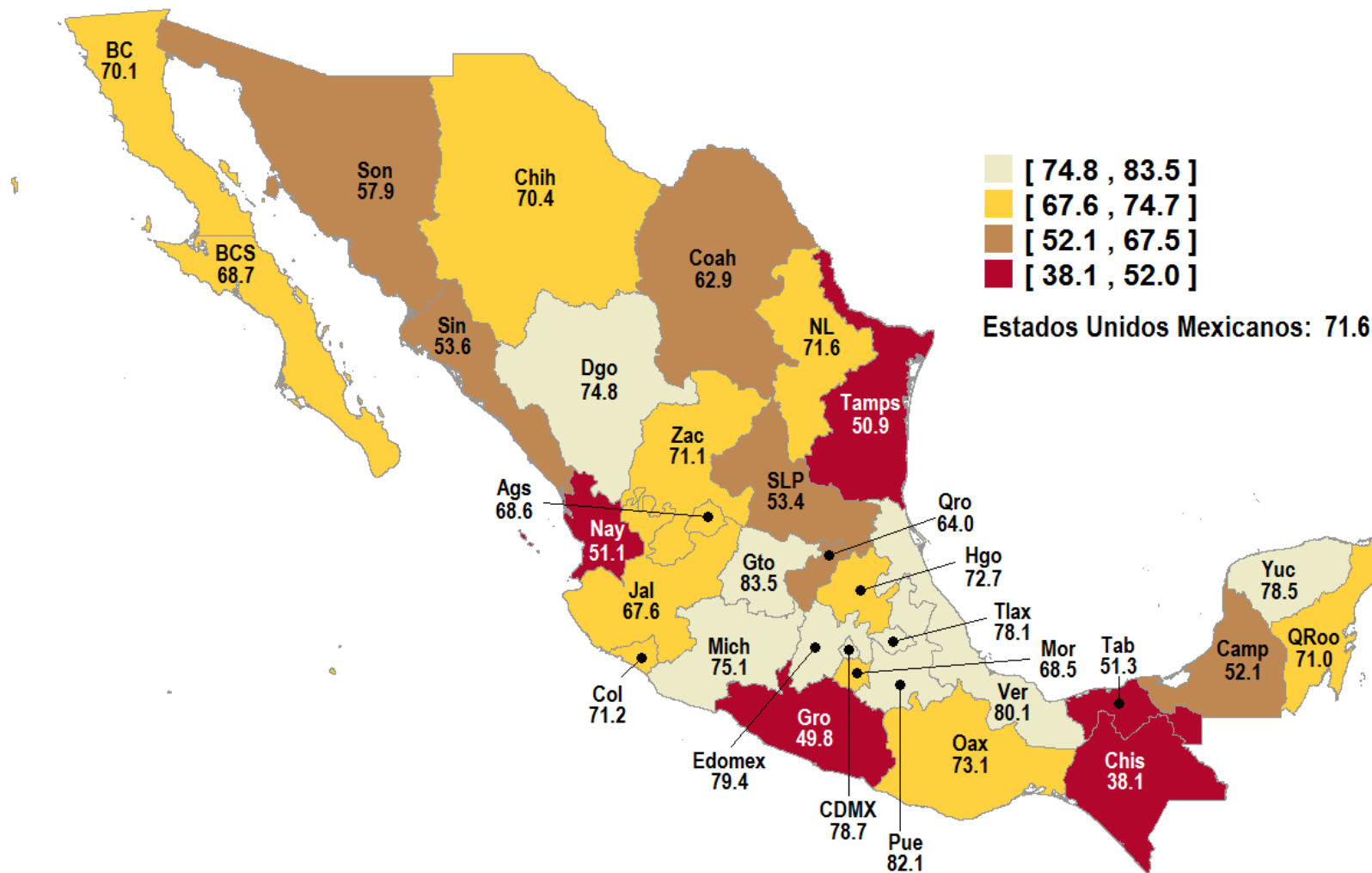


¹ "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *muy satisfechos* o *satisfechos* con los mismos.

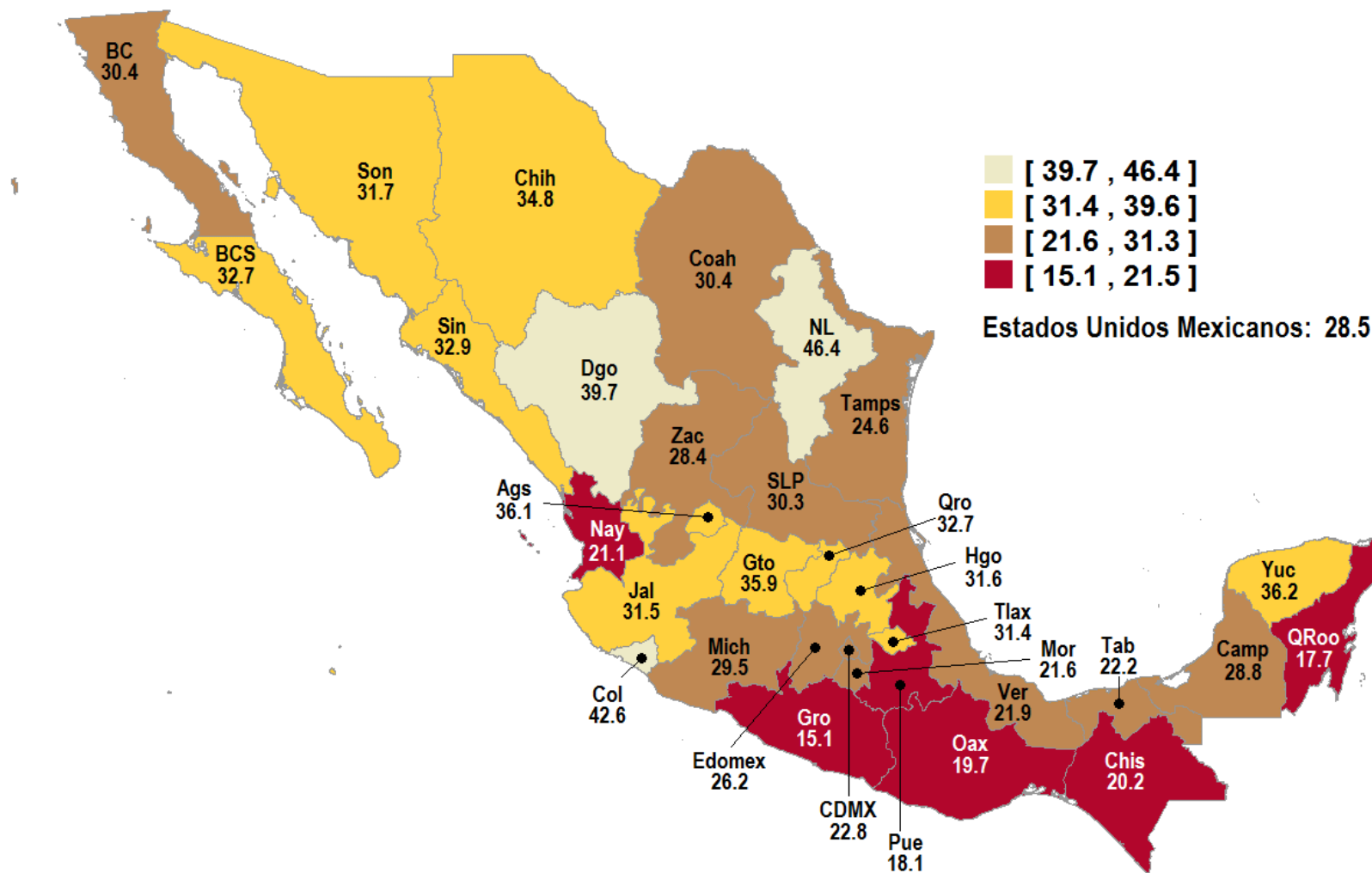
Porcentaje de población de 18 años y más que refirió, en relación con el servicio de drenaje y alcantarillado de su ciudad, que la **conexión para la descarga de desechos** es adecuada, por entidad federativa.



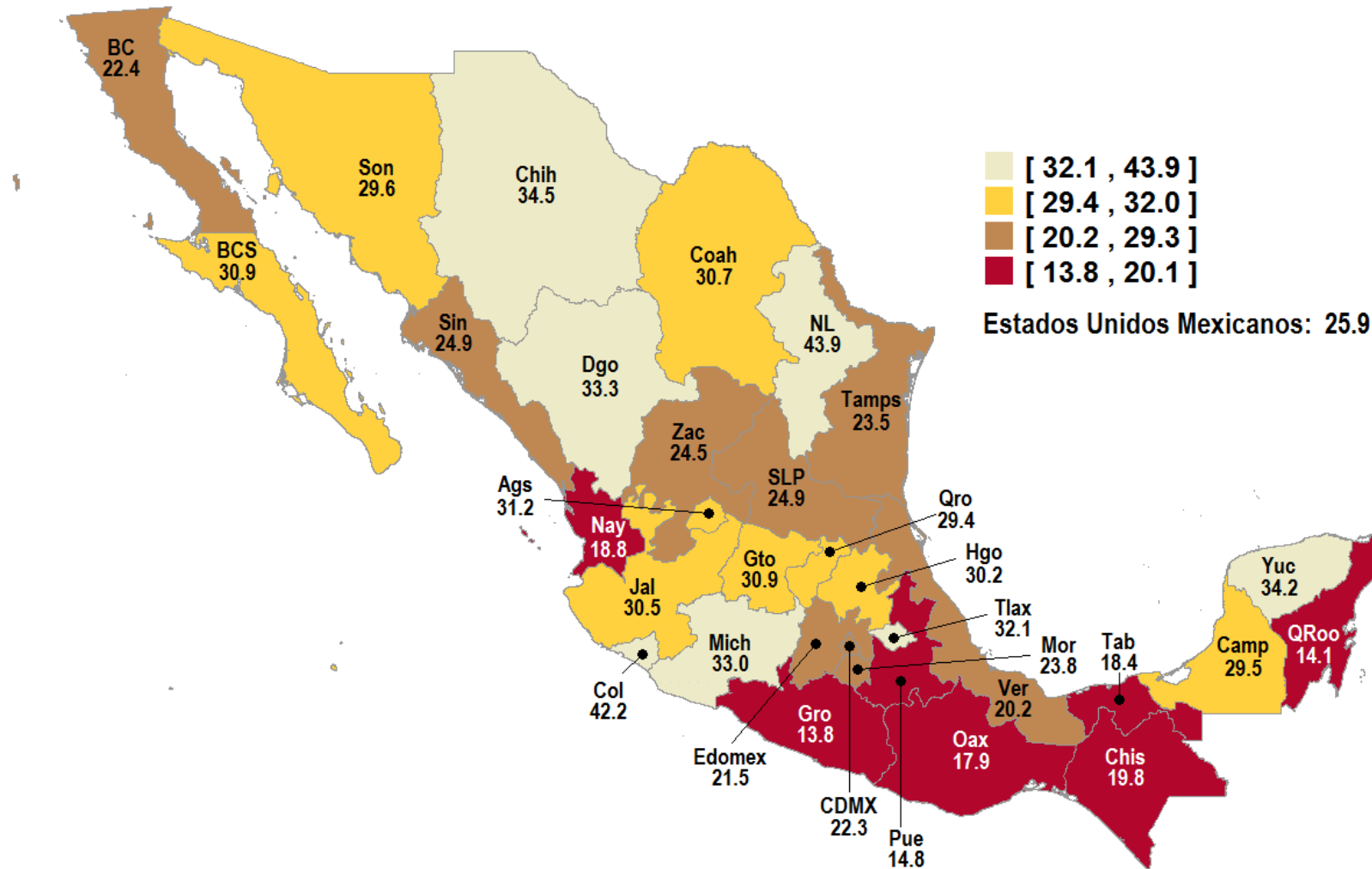
Porcentaje de población de 18 años y más que refirió, en relación con el servicio de drenaje y alcantarillado de su ciudad, que **no existen fugas de aguas negras** por rupturas en el mismo, por entidad federativa.



Porcentaje de población de 18 años y más que refirió, en relación con el servicio de drenaje y alcantarillado de su ciudad, que se efectúan labores de *mantenimiento frecuentes*, por entidad federativa.

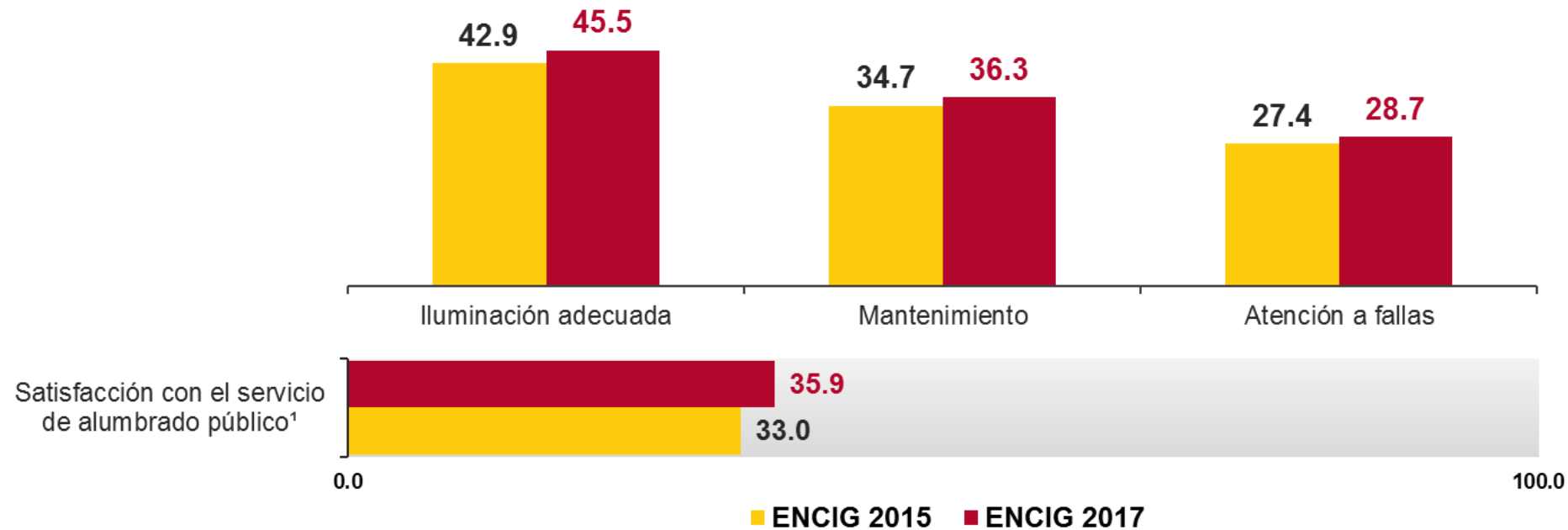


Porcentaje de población de 18 años y más que refirió, en relación con el servicio de drenaje y alcantarillado de su ciudad, que se efectúan labores de *limpieza constantes*, por entidad federativa.



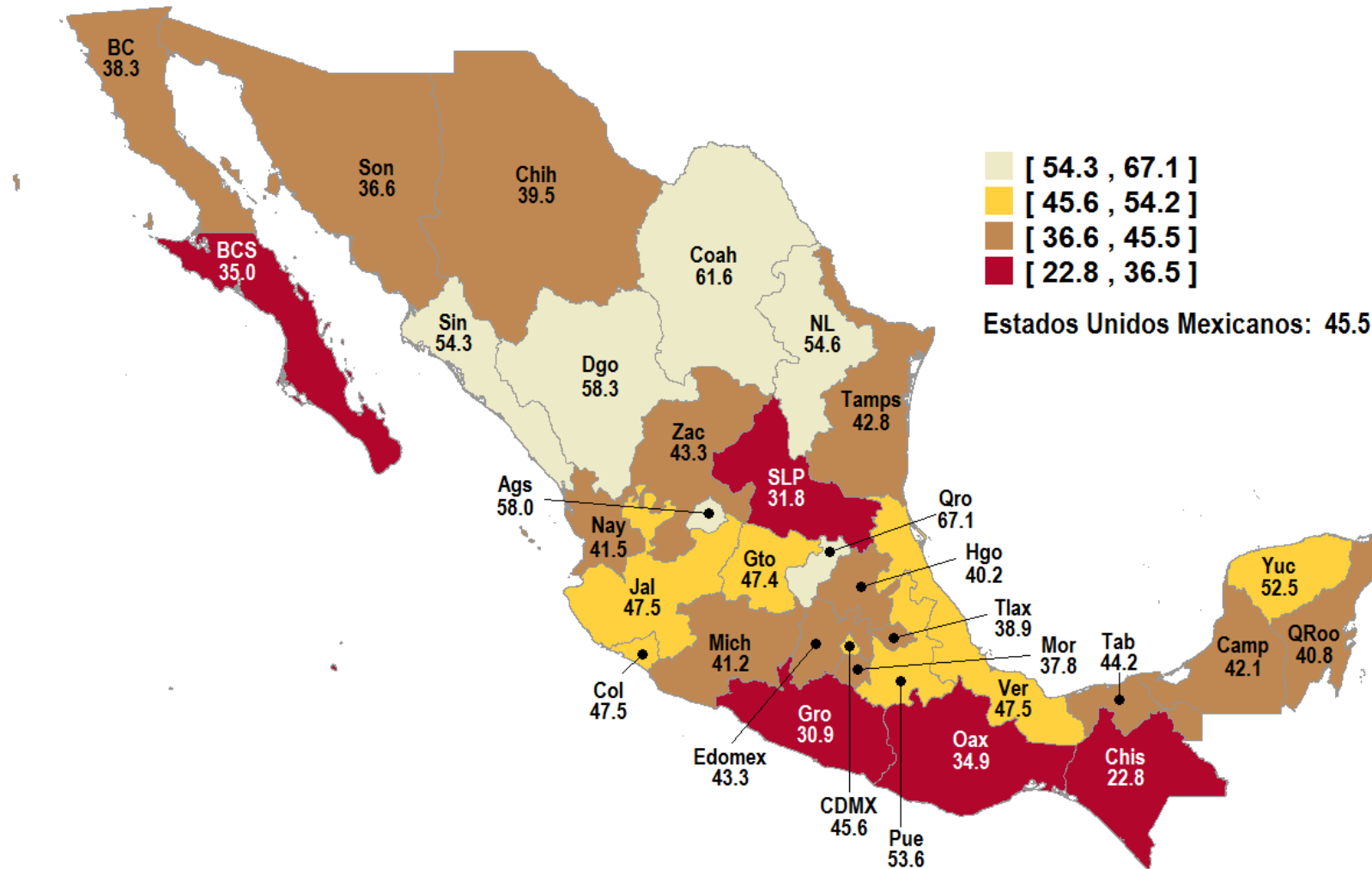
En 2017, **45.5%** de la población de 18 años y más refirió que el **servicio de alumbrado público** en su ciudad **ilumina adecuadamente**. Por otro lado, **28.7%** experimentó una **atención inmediata** en caso de reportar fallas en este servicio.

Características del servicio de alumbrado público

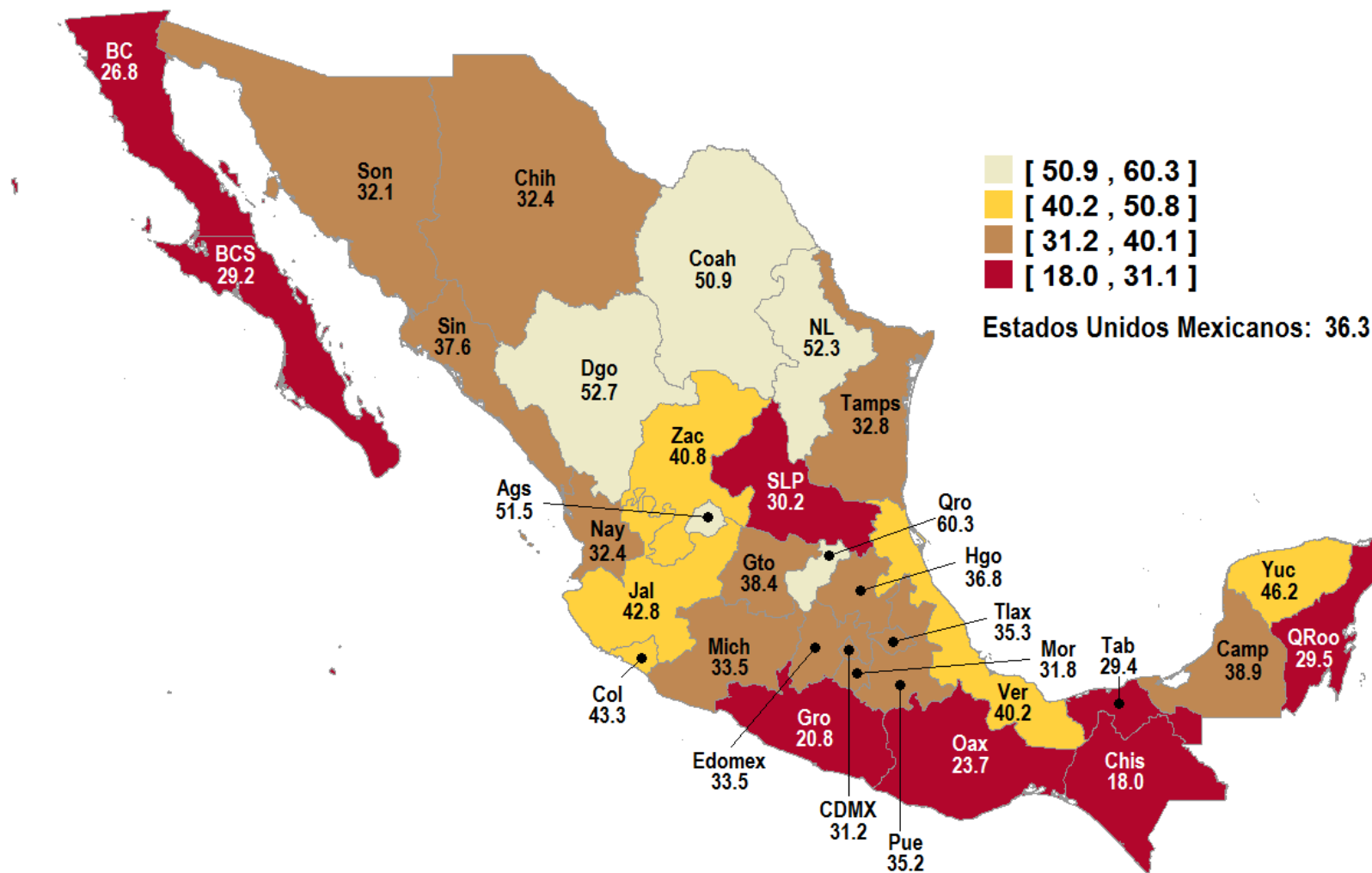


¹ "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *muy satisfechos* o *satisfechos* con los mismos.

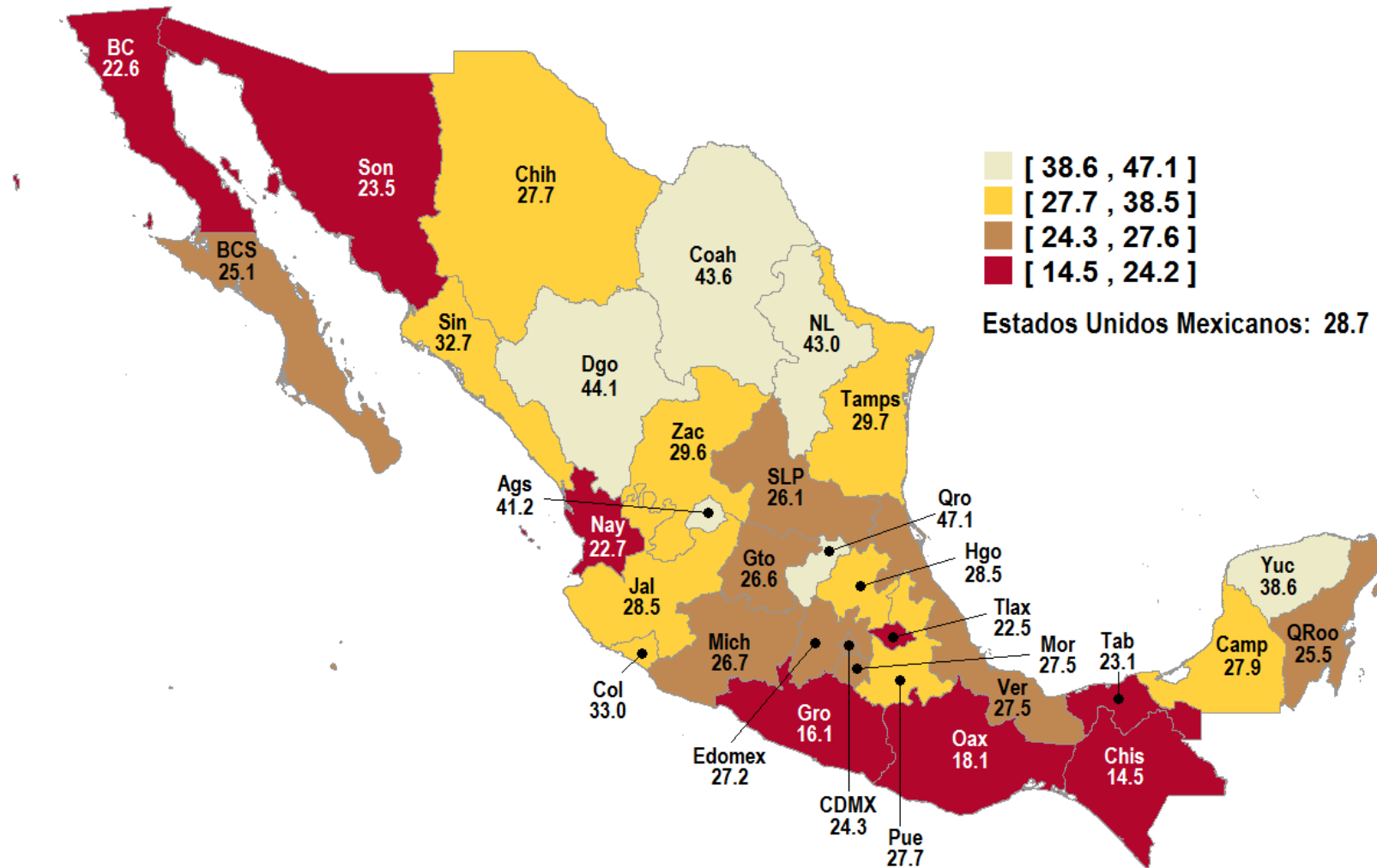
Porcentaje de población de 18 años y más que refirió, en relación con el servicio de alumbrado público de su ciudad, que éste *ilumina adecuadamente*, por entidad federativa.



Porcentaje de población de 18 años y más que refirió, en relación con el servicio de alumbrado público de su ciudad, que éste recibe *mantenimiento*, por entidad federativa.

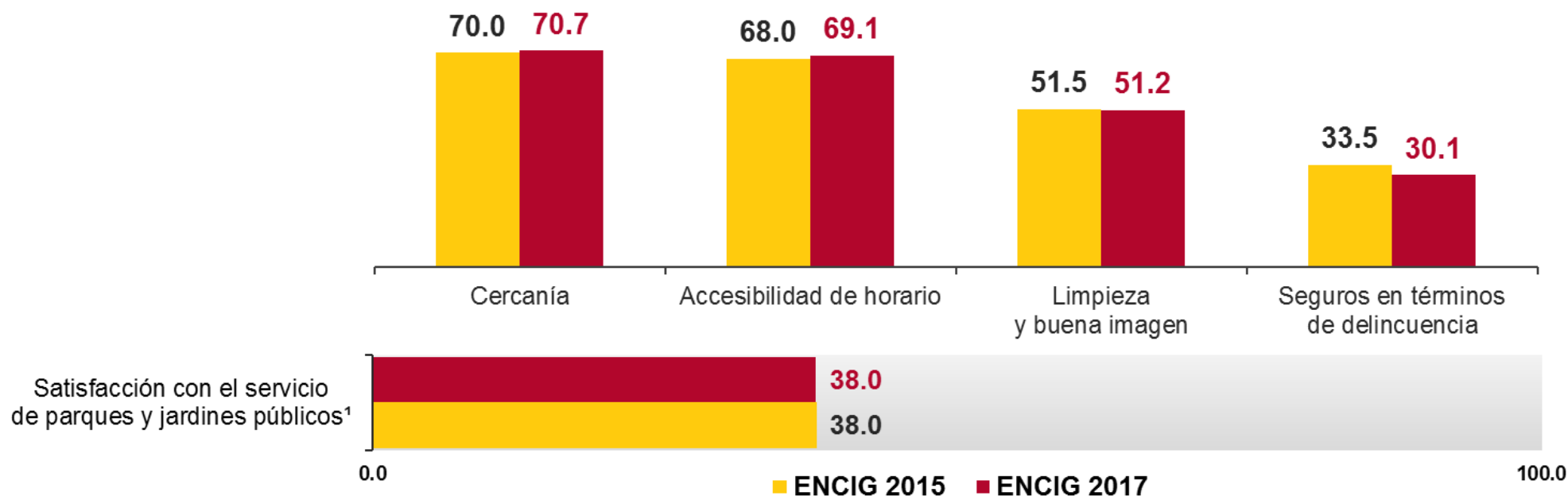


Porcentaje de población de 18 años y más que refirió, en relación con el servicio de alumbrado público de su ciudad, que **las fallas se atienden inmediatamente**, por entidad federativa.



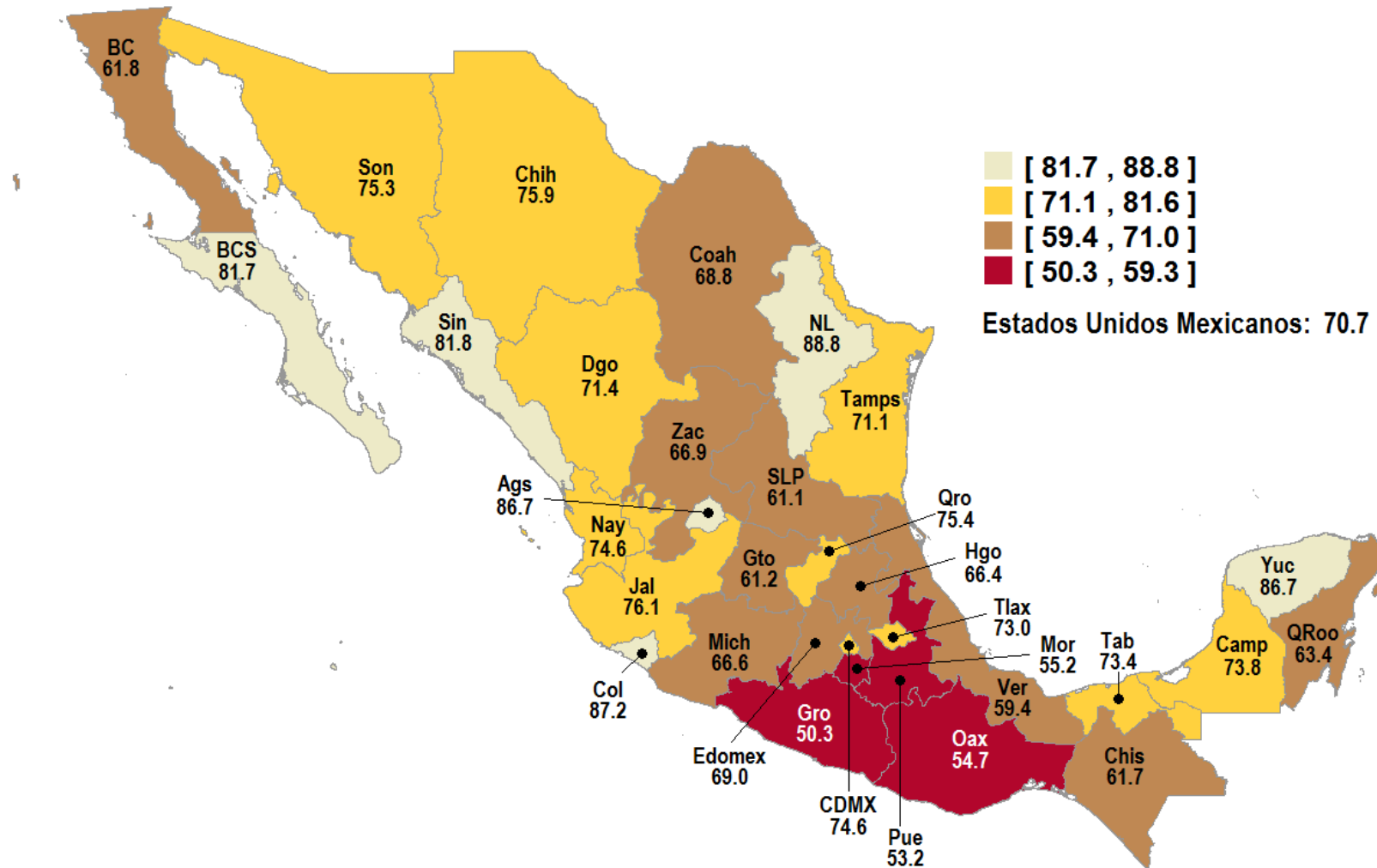
Durante 2017, **70.7%** de la población de 18 años y más refirió contar con **parques y jardines públicos cerca** del lugar en donde vive. Por otra parte, **30.1%** declaró que éstos son **seguros en términos de delincuencia**.

Características de los parques y jardines públicos

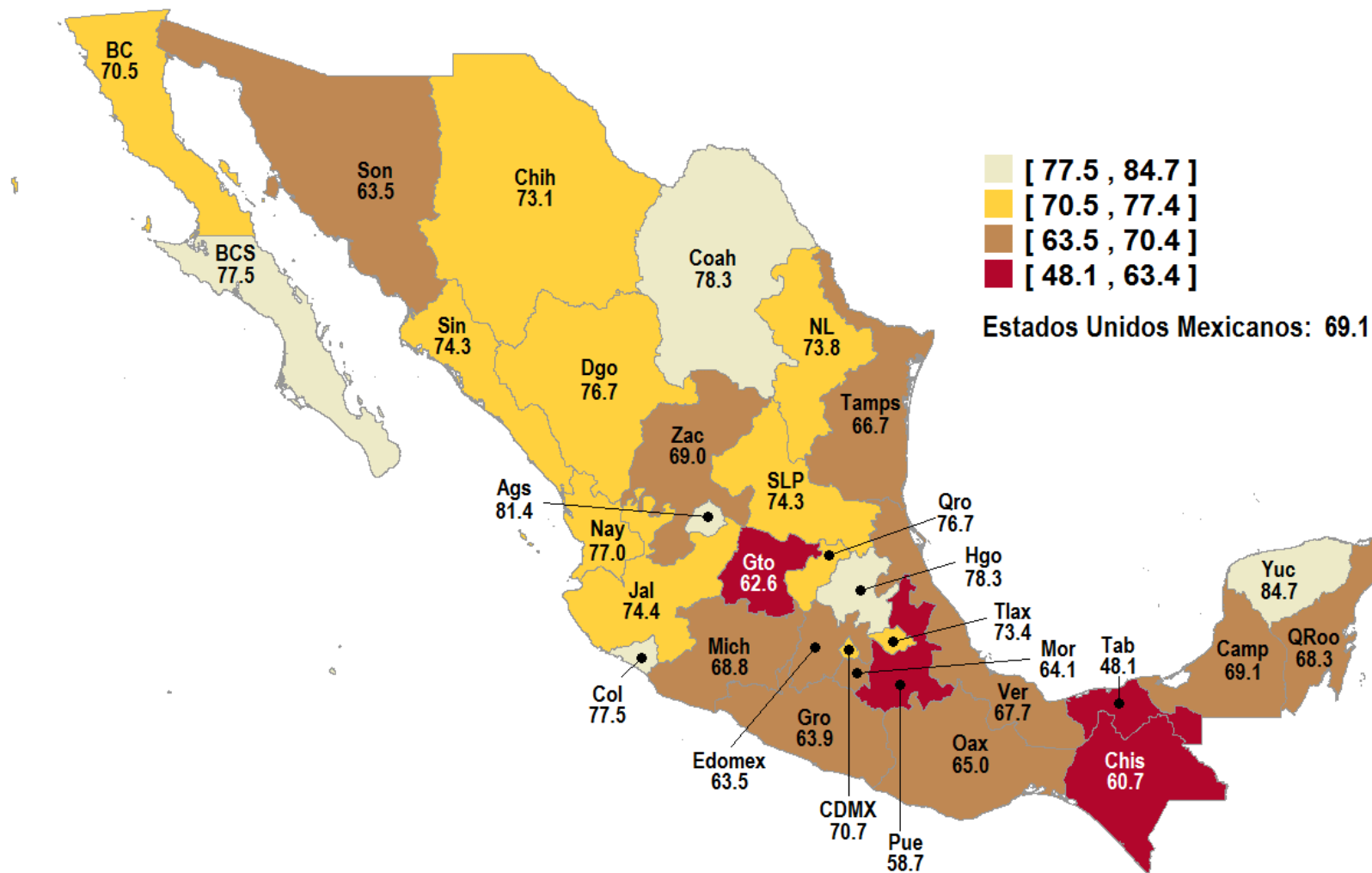


¹ "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *muy satisfechos* o *satisfechos* con los mismos.

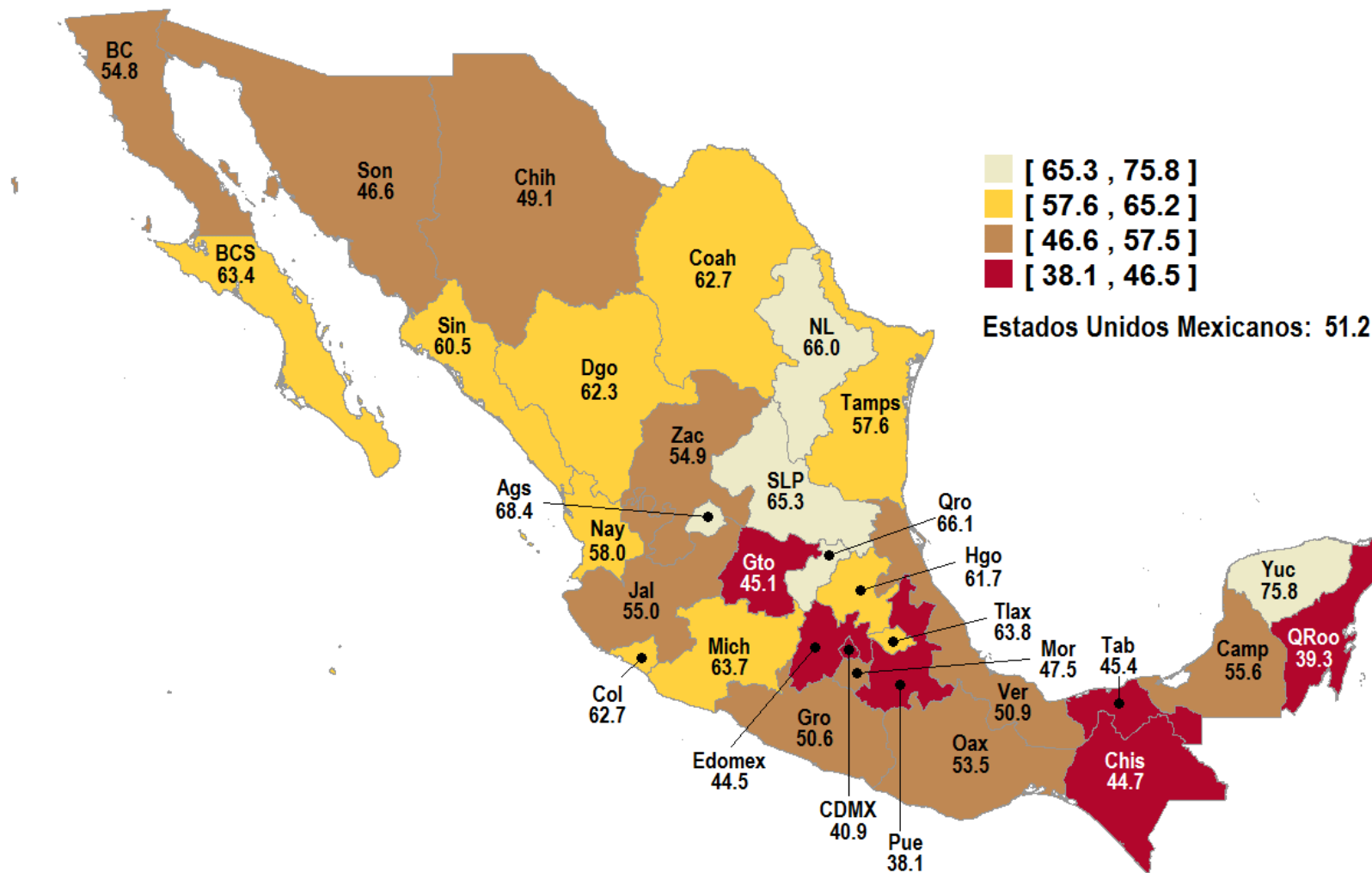
Porcentaje de población de 18 años y más que refirió, en relación con los parques y jardines públicos de su ciudad, que éstos se encuentran **cerca** de donde vive, por entidad federativa.



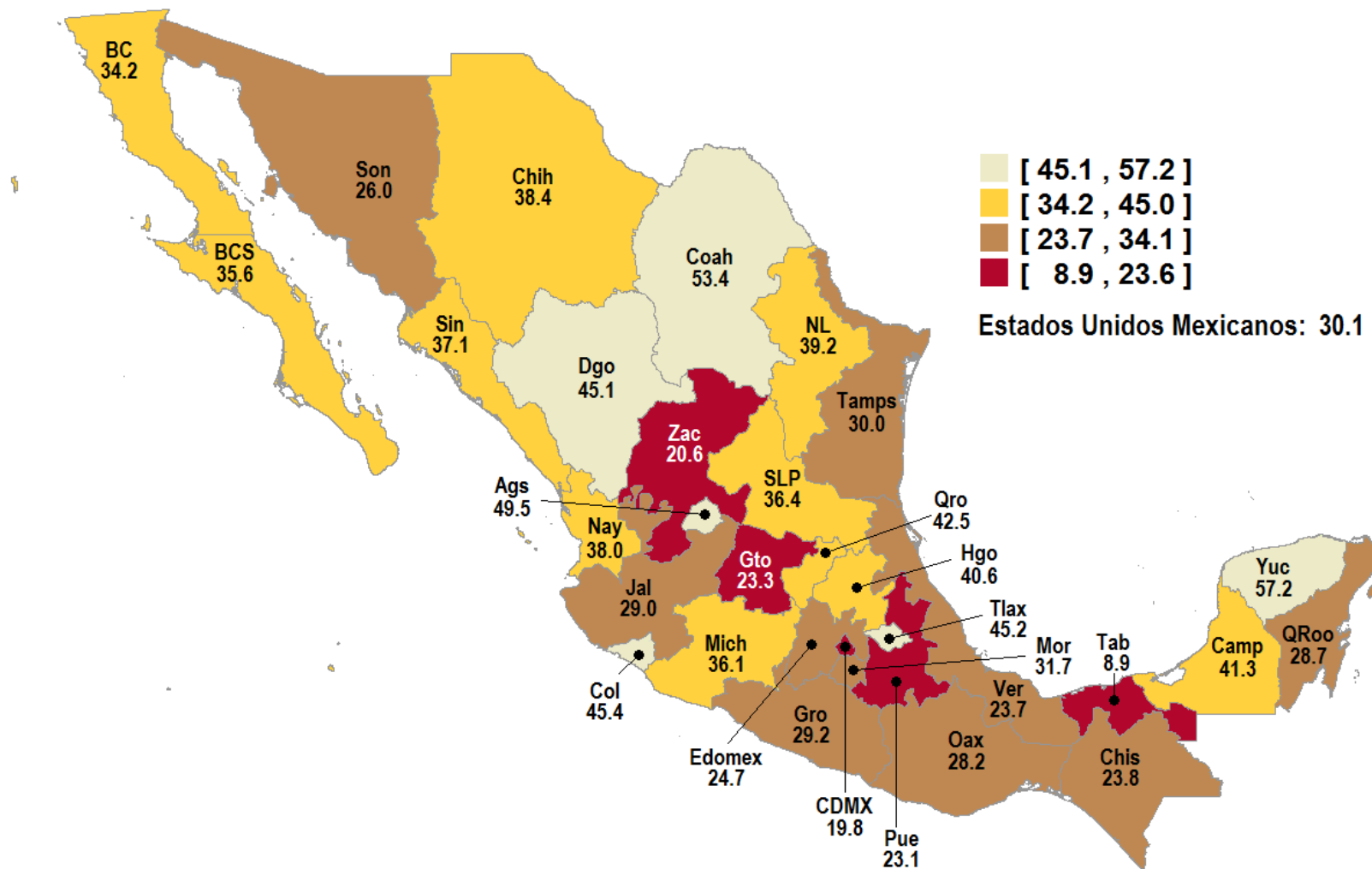
Porcentaje de población de 18 años y más que refirió, en relación con los parques y jardines públicos de su ciudad, que éstos tienen **horarios accesibles**, por entidad federativa.



Porcentaje de población de 18 años y más que refirió, en relación con los parques y jardines públicos de su ciudad, que éstos se encuentran **limpios y tienen buena imagen**, por entidad federativa.

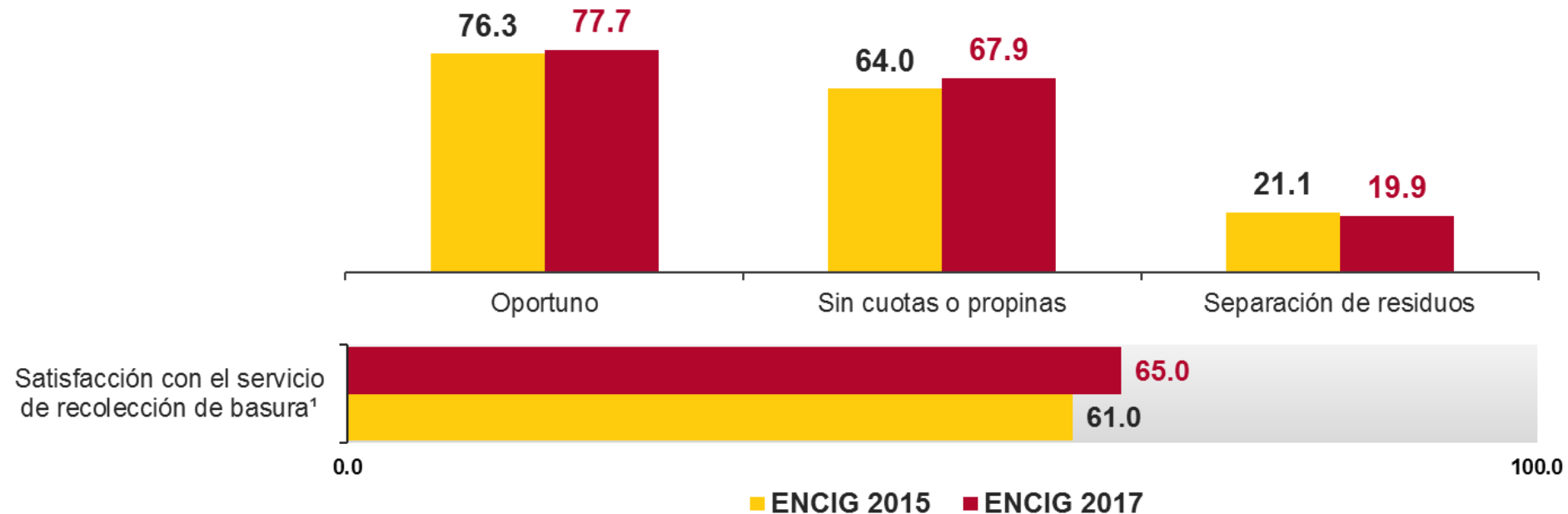


Porcentaje de población de 18 años y más que refirió, en relación con los parques y jardines públicos de su ciudad, que éstos son **seguros en términos de delincuencia**, por entidad federativa.



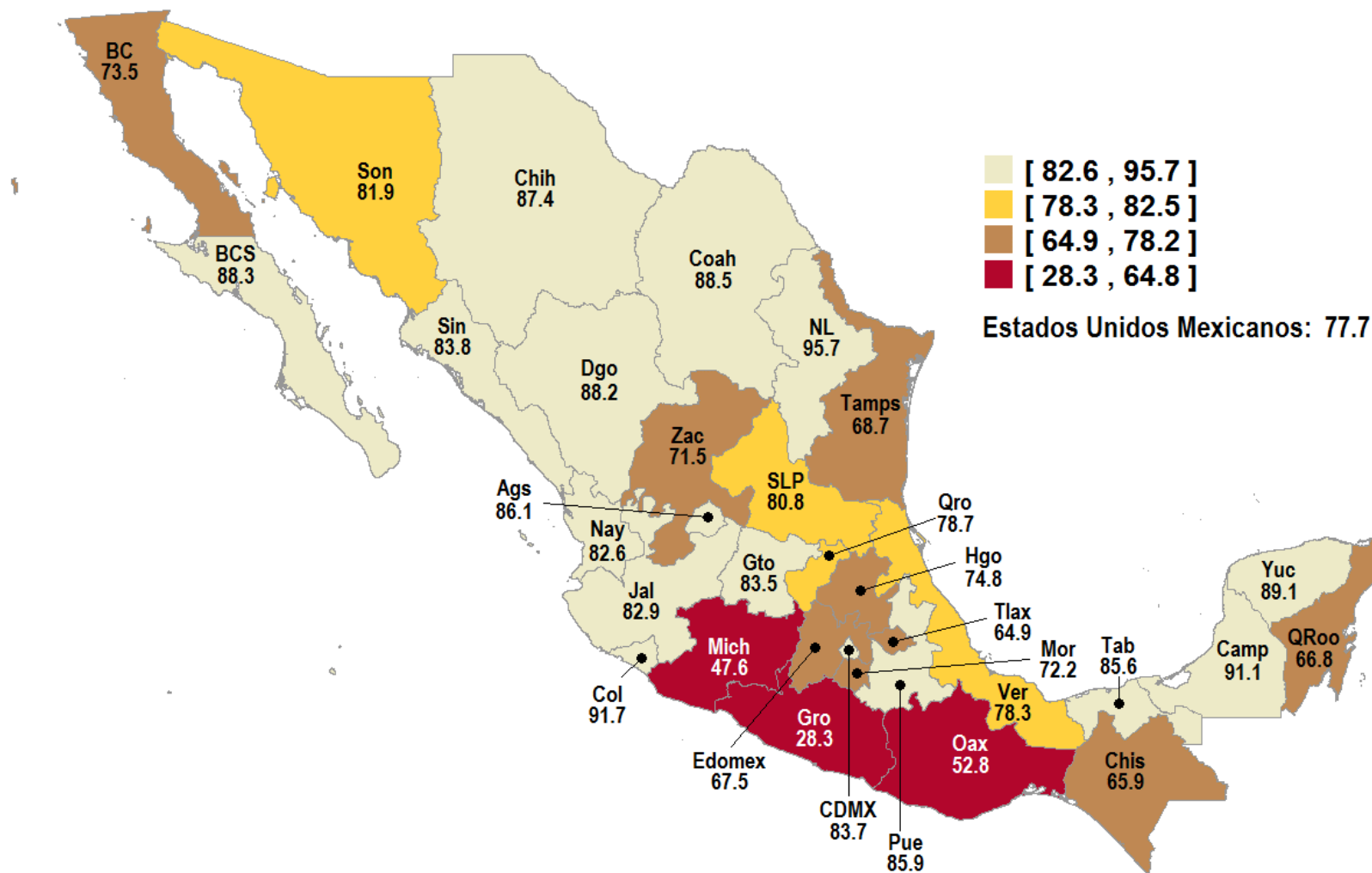
En 2017, **77.7%** de la población de 18 años y más refirió contar de manera **oportuna** con el servicio de **recolección de basura**. Por otra parte, al **19.9%** le solicitaron la **separación de residuos**.

Características del servicio de recolección de basura

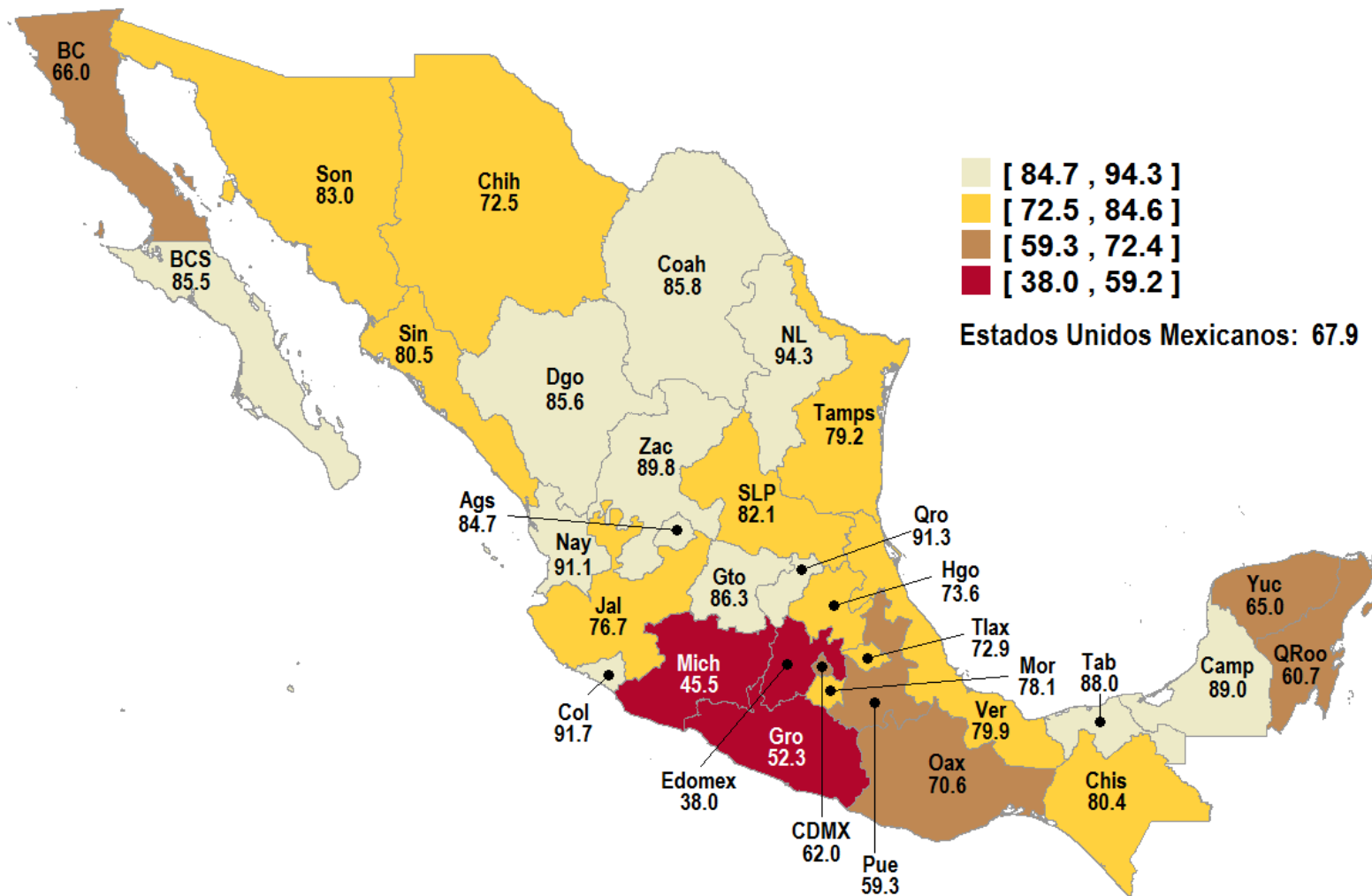


¹ "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *muy satisfechos* o *satisfechos* con los mismos.

Porcentaje de población de 18 años y más que refirió, en relación con el servicio de recolección de basura de su ciudad, que éste es *oportuno*, por entidad federativa.



Porcentaje de población de 18 años y más que refirió, en relación con el servicio de recolección de basura de su ciudad, que éste se brinda *sin solicitar cuotas o propinas*, por entidad federativa.



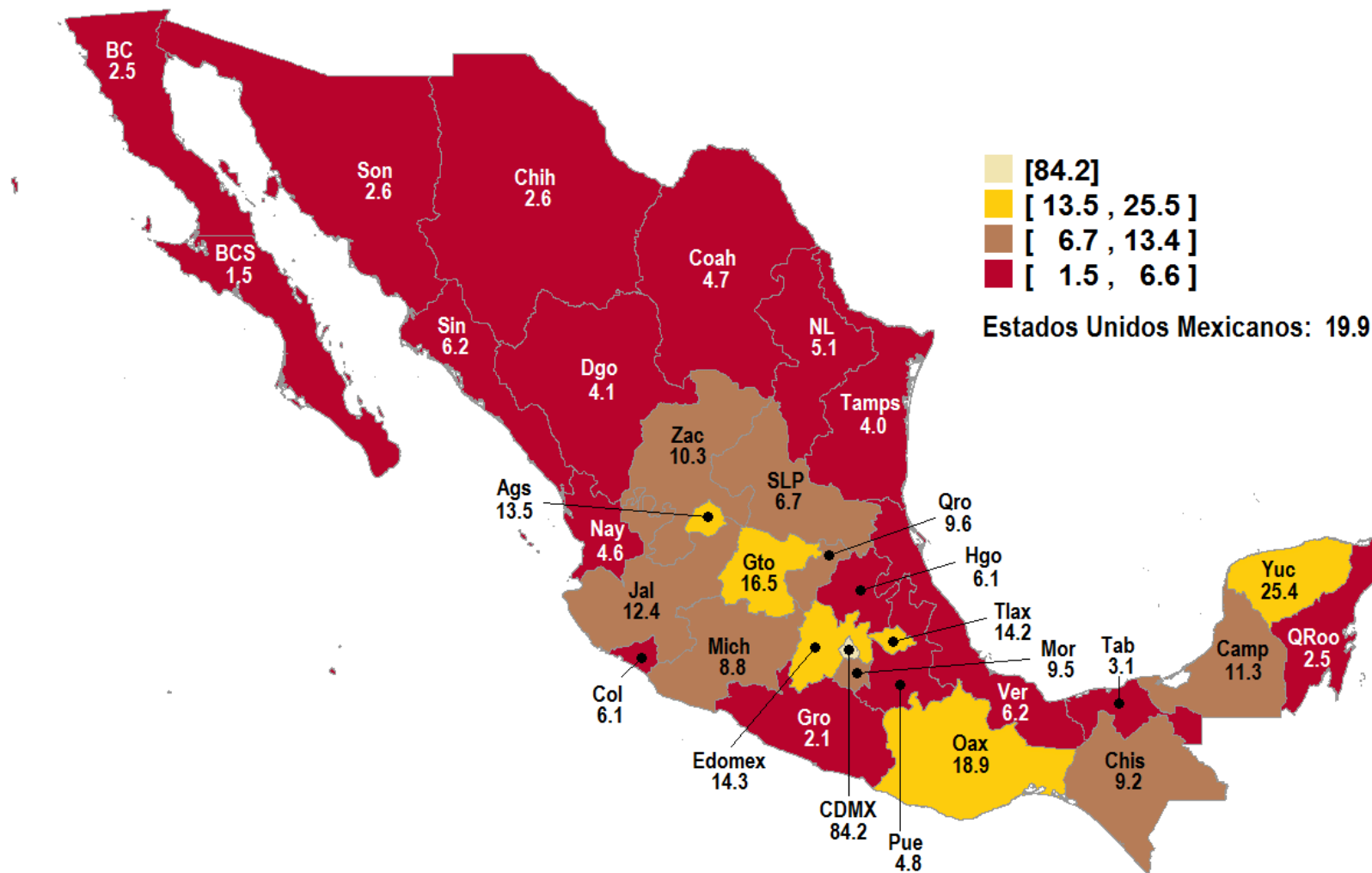
30.8% de los hogares en áreas urbanas de 100 000 habitantes o más¹ aporta dinero al servicio de recolección de basura, ya sea voluntariamente o porque se lo piden.

Gasto estimado en el servicio de recolección de basura a nivel nacional

Gasto semanal en pesos	Promedio de gasto semanal por hogar en pesos
88 575 550	15.0

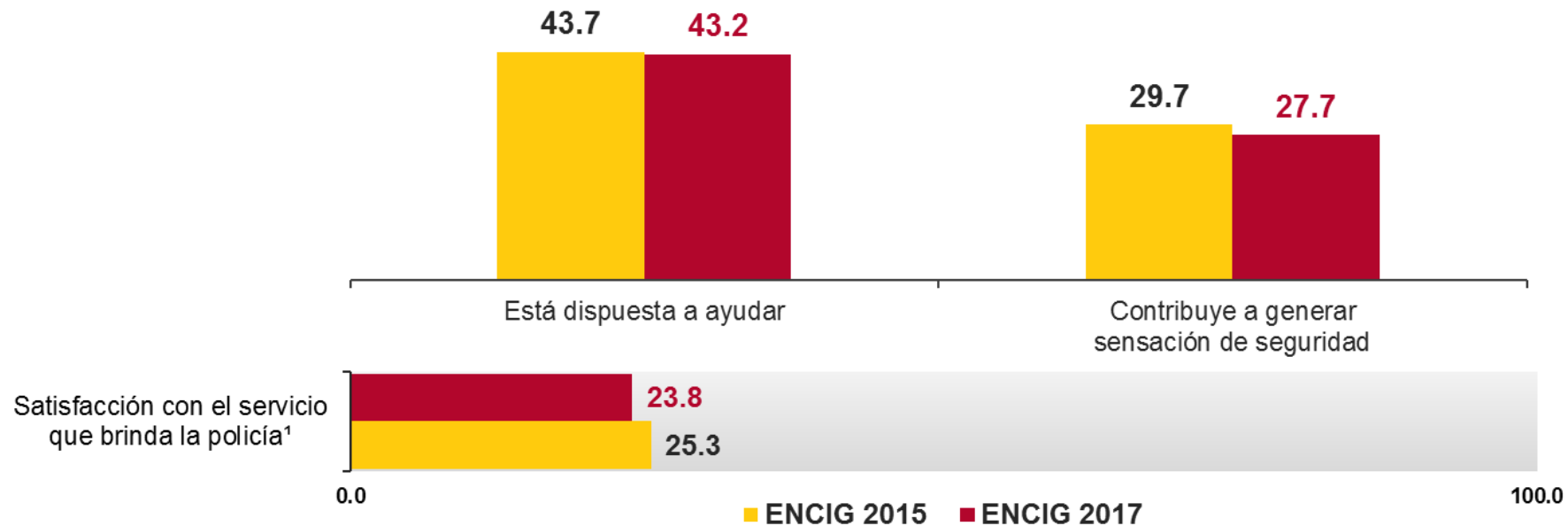
¹ Esta cifra equivale a **5.9 millones** de hogares en áreas urbanas de 100 000 habitantes o más a nivel nacional.

Porcentaje de población de 18 años y más que refirió, en relación con el servicio de recolección de basura de su ciudad, que se le solicita la **separación de residuos**, por entidad federativa.



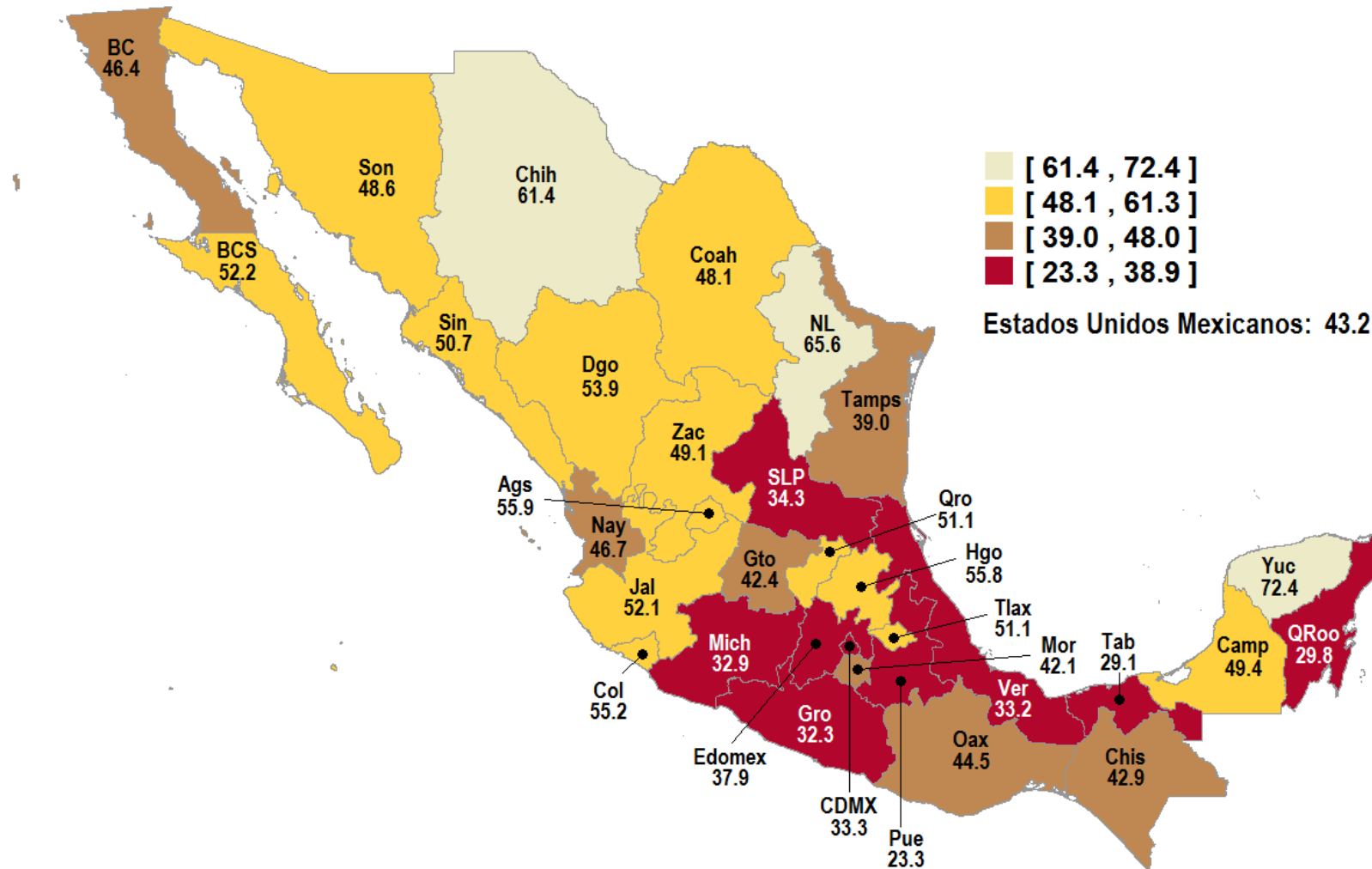
43.2% de la población de 18 años y más refirió que la **policía** de su ciudad **tuvo disposición para ayudarlo**. Por otra parte, **27.7%** declaró que **contribuye a generar sensación de seguridad**.

Características del servicio que brinda la policía

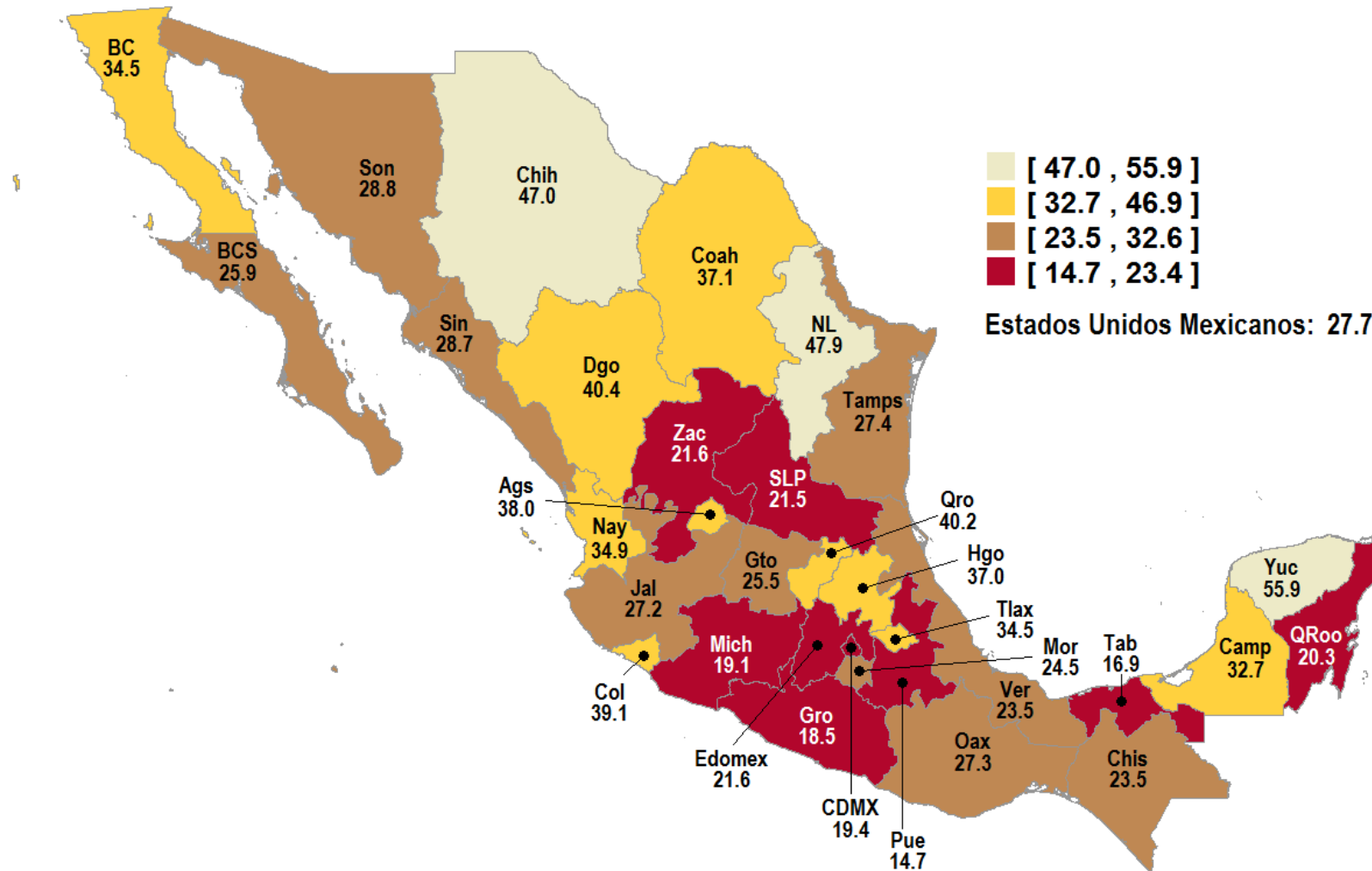


¹ "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *muy satisfechos* o *satisfechos* con los mismos.

Porcentaje de población de 18 años y más que refirió, en relación con la policía de su ciudad, que ésta tiene *disposición para ayudarle*, por entidad federativa.

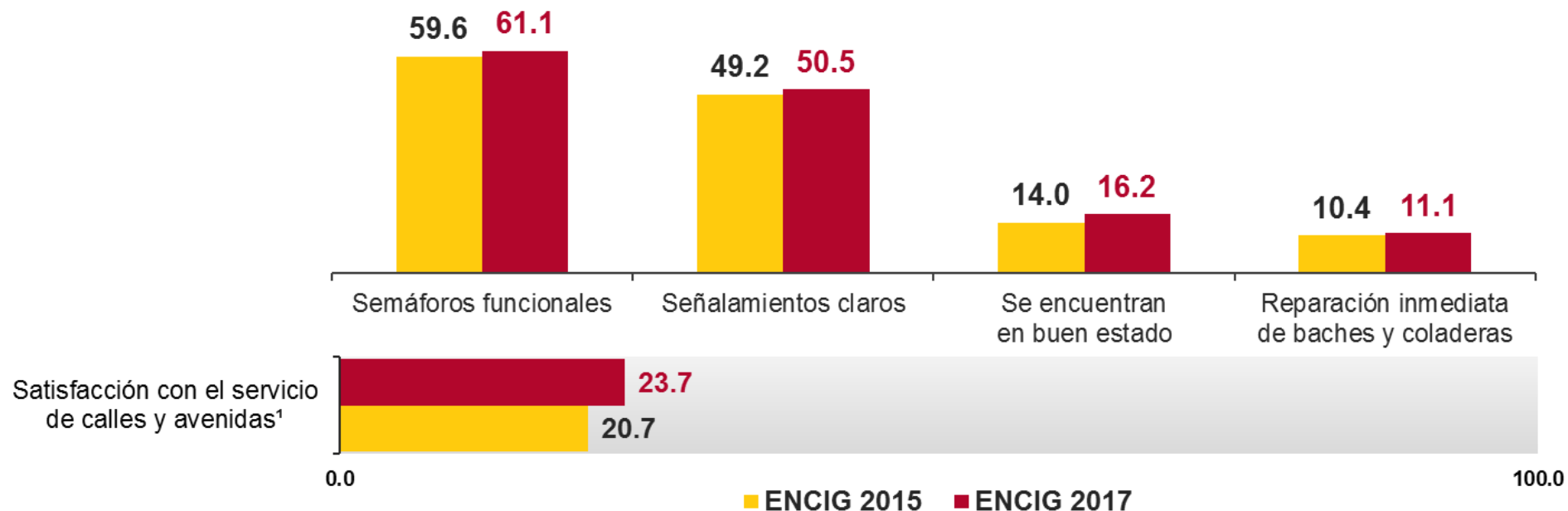


Porcentaje de población de 18 años y más que refirió, en relación con la policía de su ciudad, que ésta **contribuye a generar sensación de seguridad**, por entidad federativa.



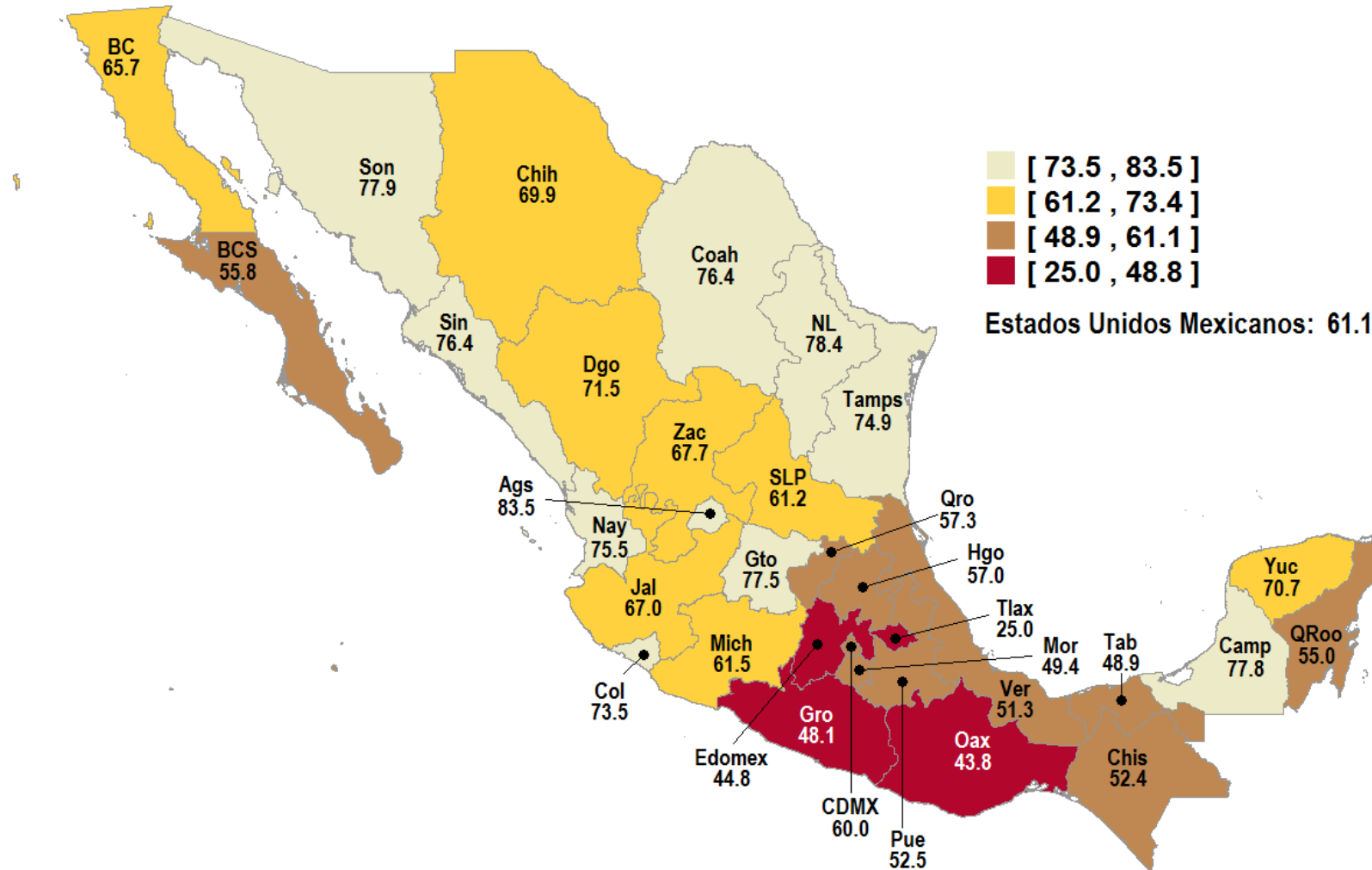
En 2017, **61.1%** de la población de 18 años y más se encontró con **semáforos funcionales** al transitar por las **calles y avenidas** de su ciudad. Por otro lado, **11.1%** fue testigo de la **reparación inmediata de coladeras abiertas o baches**.

Características de las calles y avenidas de la ciudad

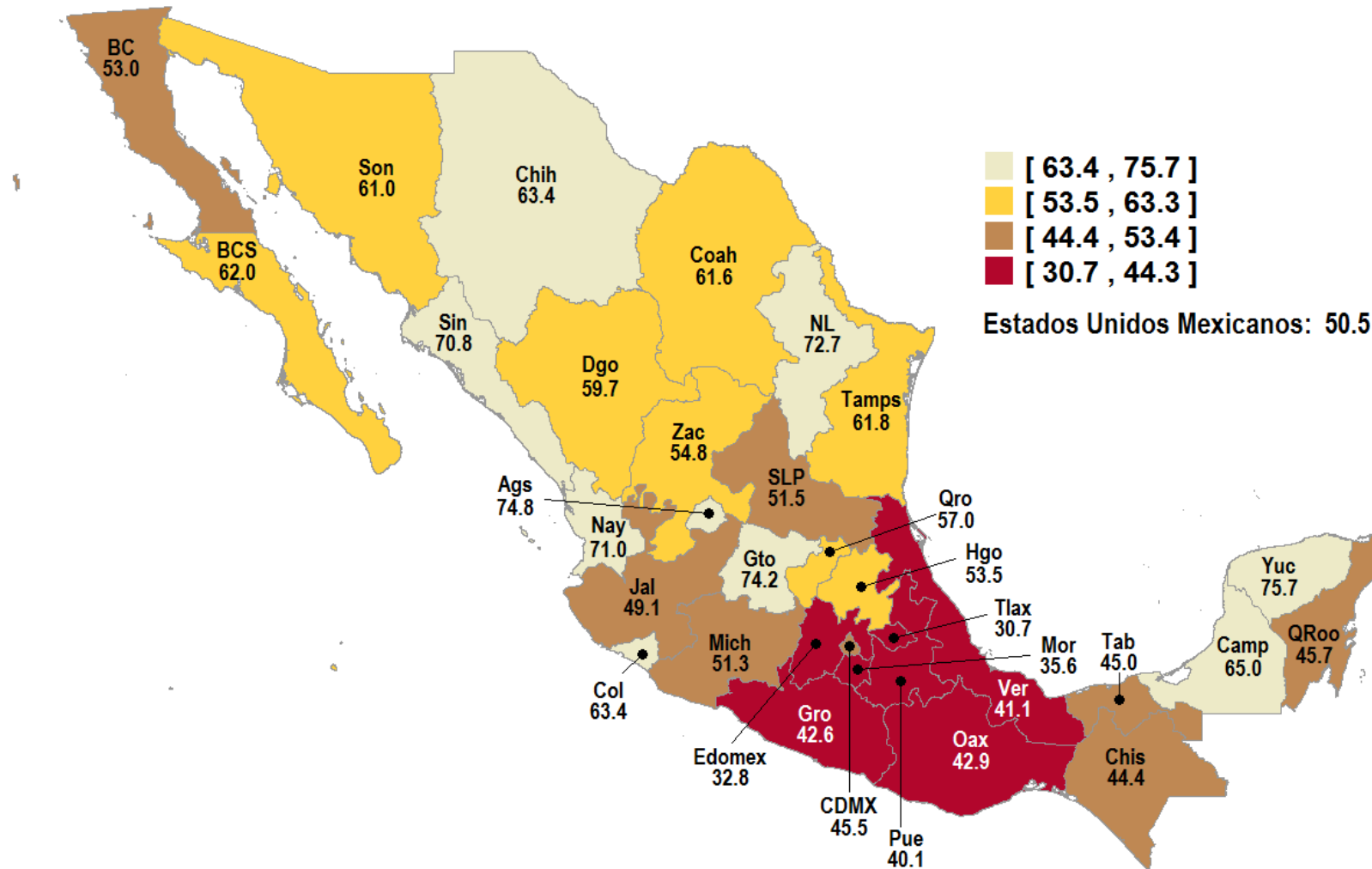


¹ "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *muy satisfechos* o *satisfechos* con los mismos.

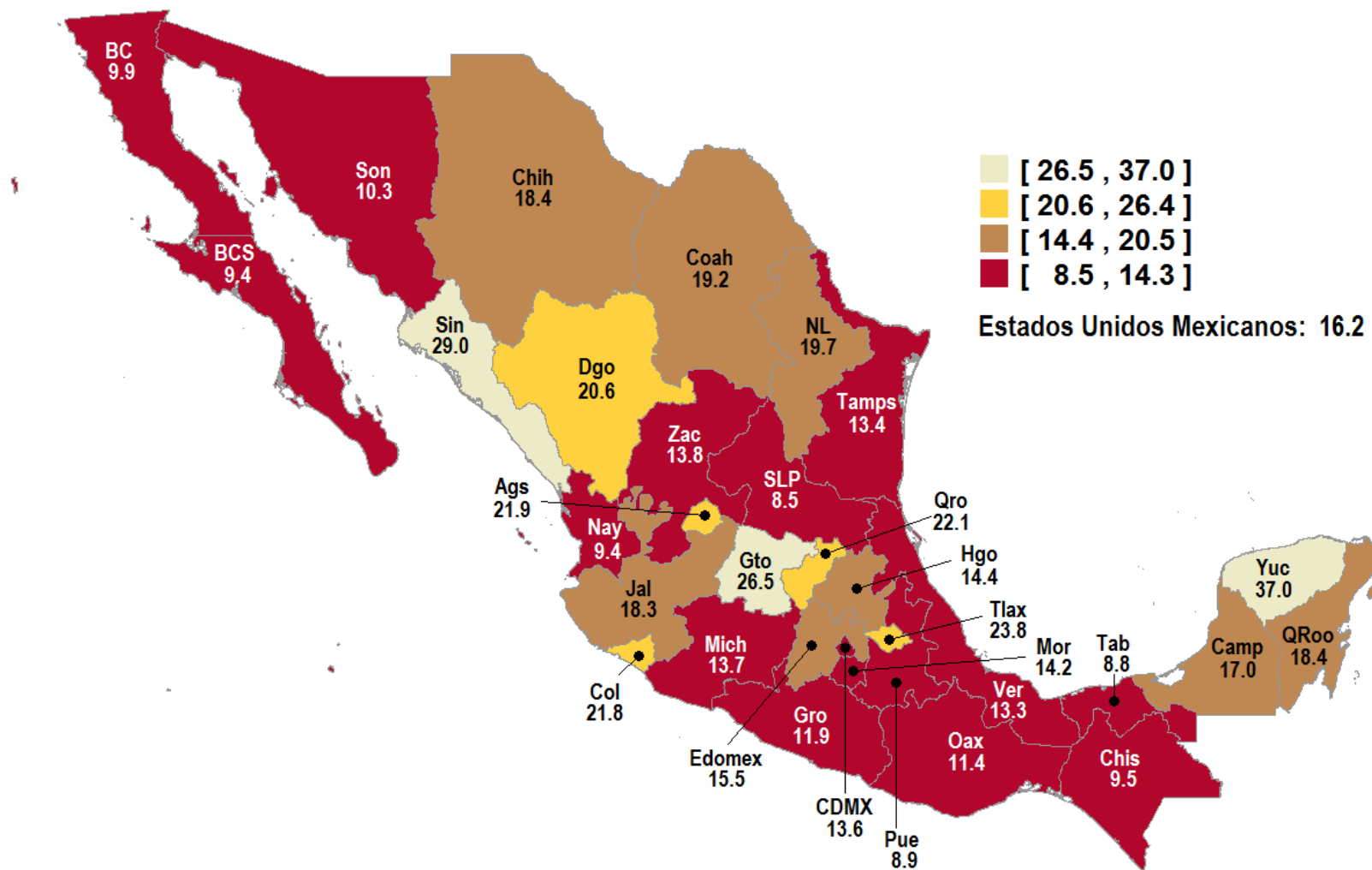
Porcentaje de población de 18 años y más que refirió, en relación con las calles y avenidas de su ciudad, que éstas cuentan con **semáforos funcionales**, por entidad federativa.



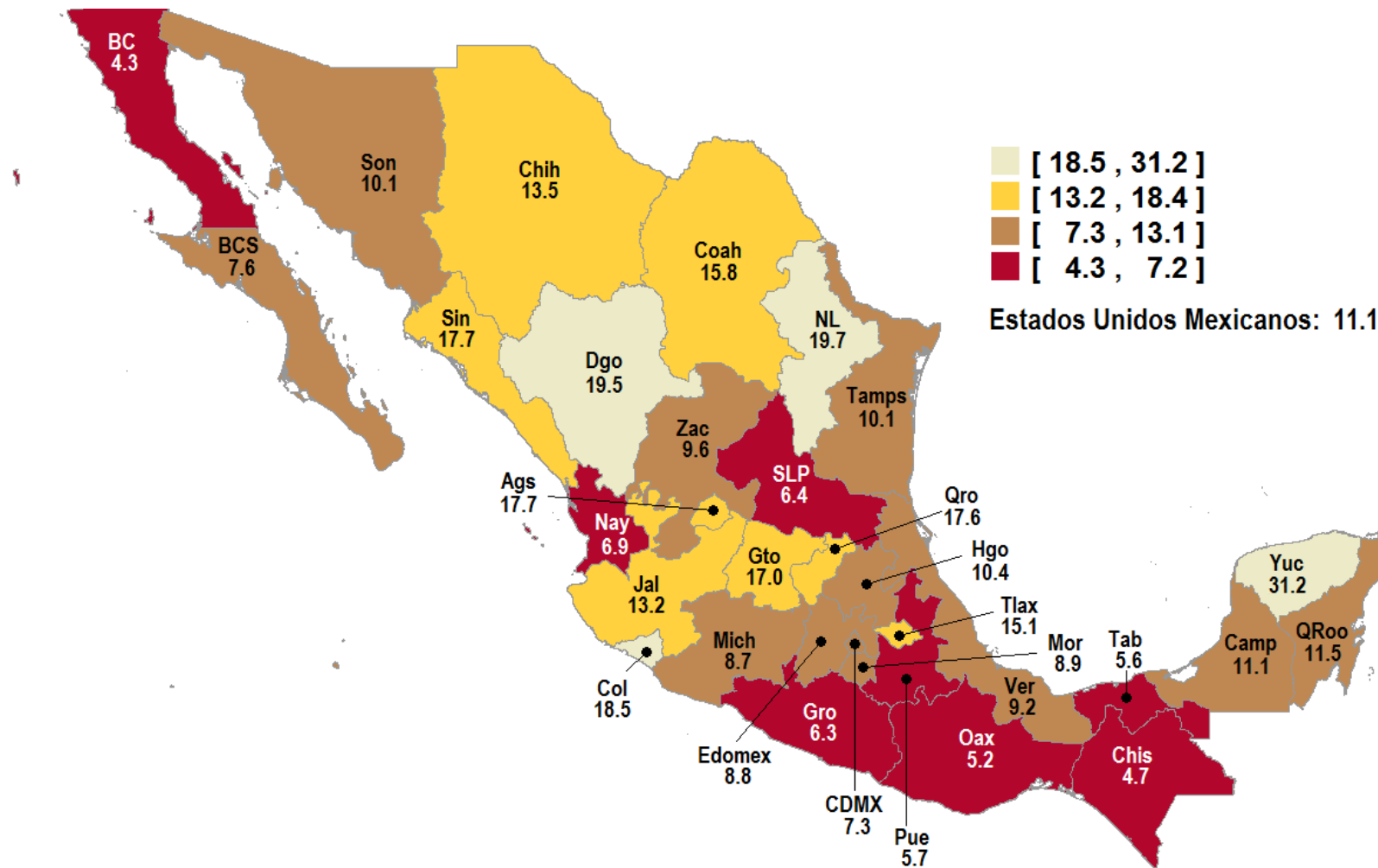
Porcentaje de población de 18 años y más que refirió, en relación con las calles y avenidas de su ciudad, que éstas cuentan con **señalamientos claros**, por entidad federativa.



Porcentaje de población de 18 años y más que refirió, en relación con las calles y avenidas de su ciudad, que éstas se encuentran en **buen estado** (libres de baches, coladeras hundidas o abiertas), por entidad federativa.

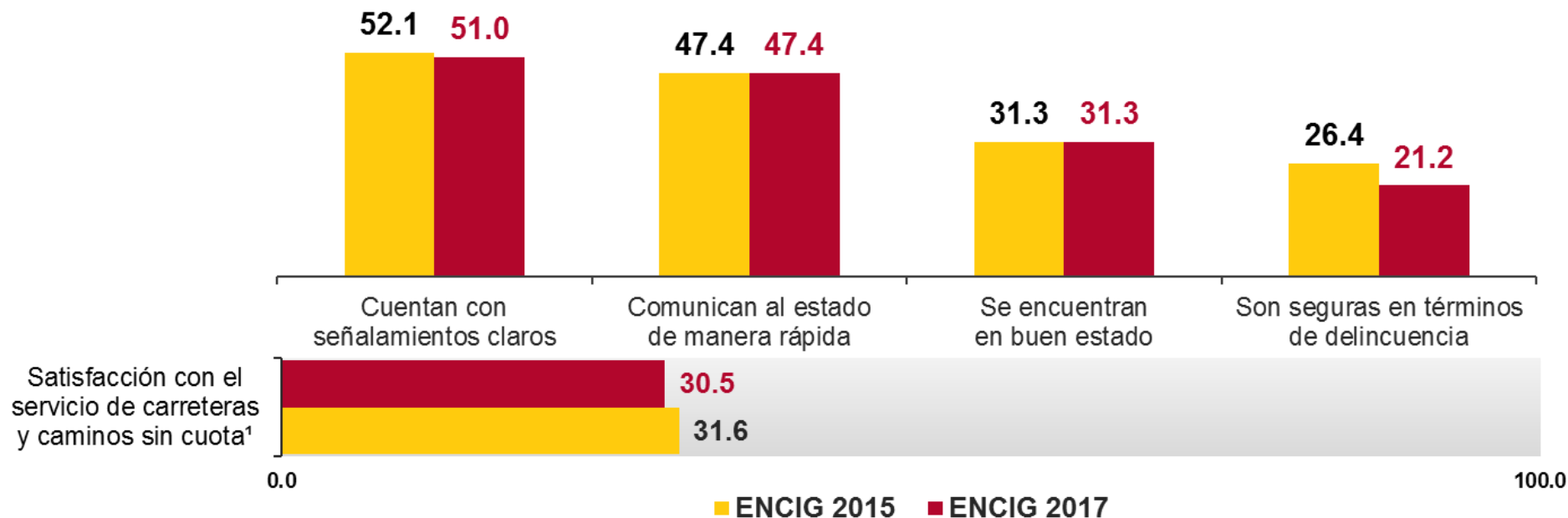


Porcentaje de población de 18 años y más que refirió, en relación con las calles y avenidas de su ciudad, que se realizan labores de **reparación inmediata** ante la existencia de baches o coladeras abiertas, por entidad federativa.



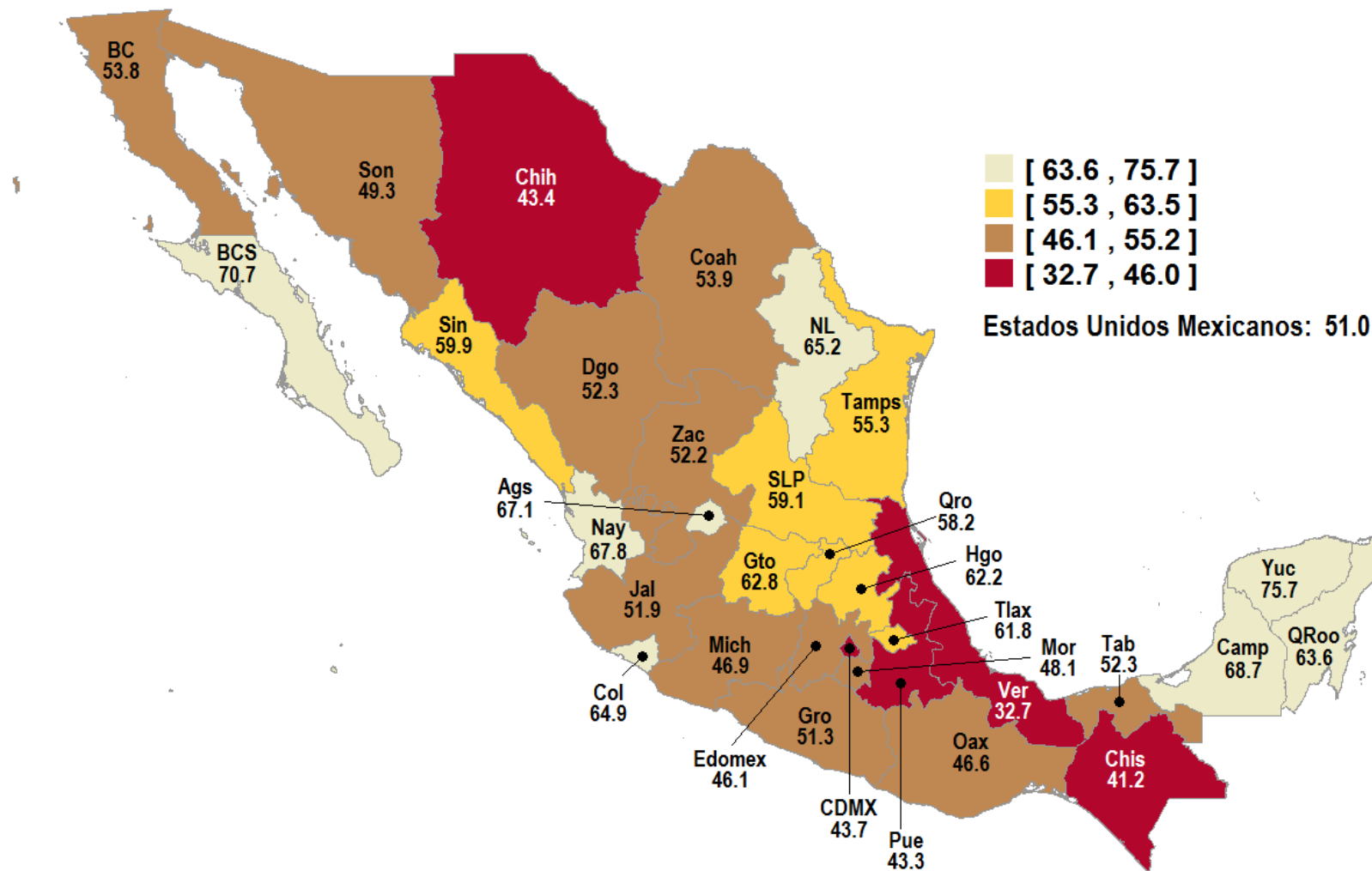
Durante 2017, **51%** de la población de 18 años y más pudo observar **señalamientos claros** en las **carreteras y caminos sin cuota (libres)** de su estado. Por otra parte, **21.2%** refirió que son **seguras en términos de delincuencia**.

Características de carreteras y caminos sin cuota (libres)

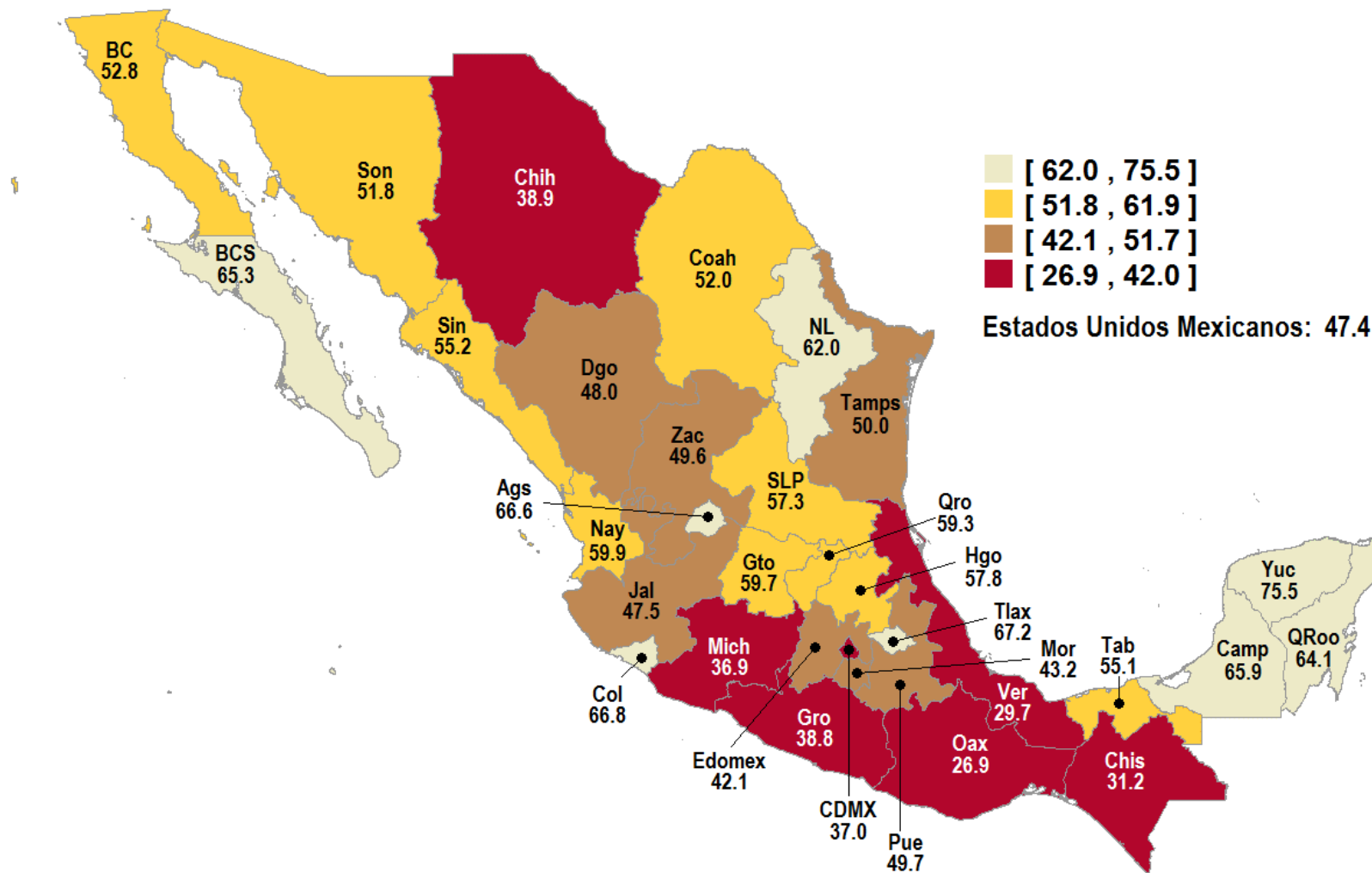


¹ "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *muy satisfechos* o *satisfechos* con los mismos.

Porcentaje de población de 18 años y más que refirió, en relación con las carreteras y caminos sin cuota (libres), que cuentan con **señalamientos claros**, por entidad federativa.



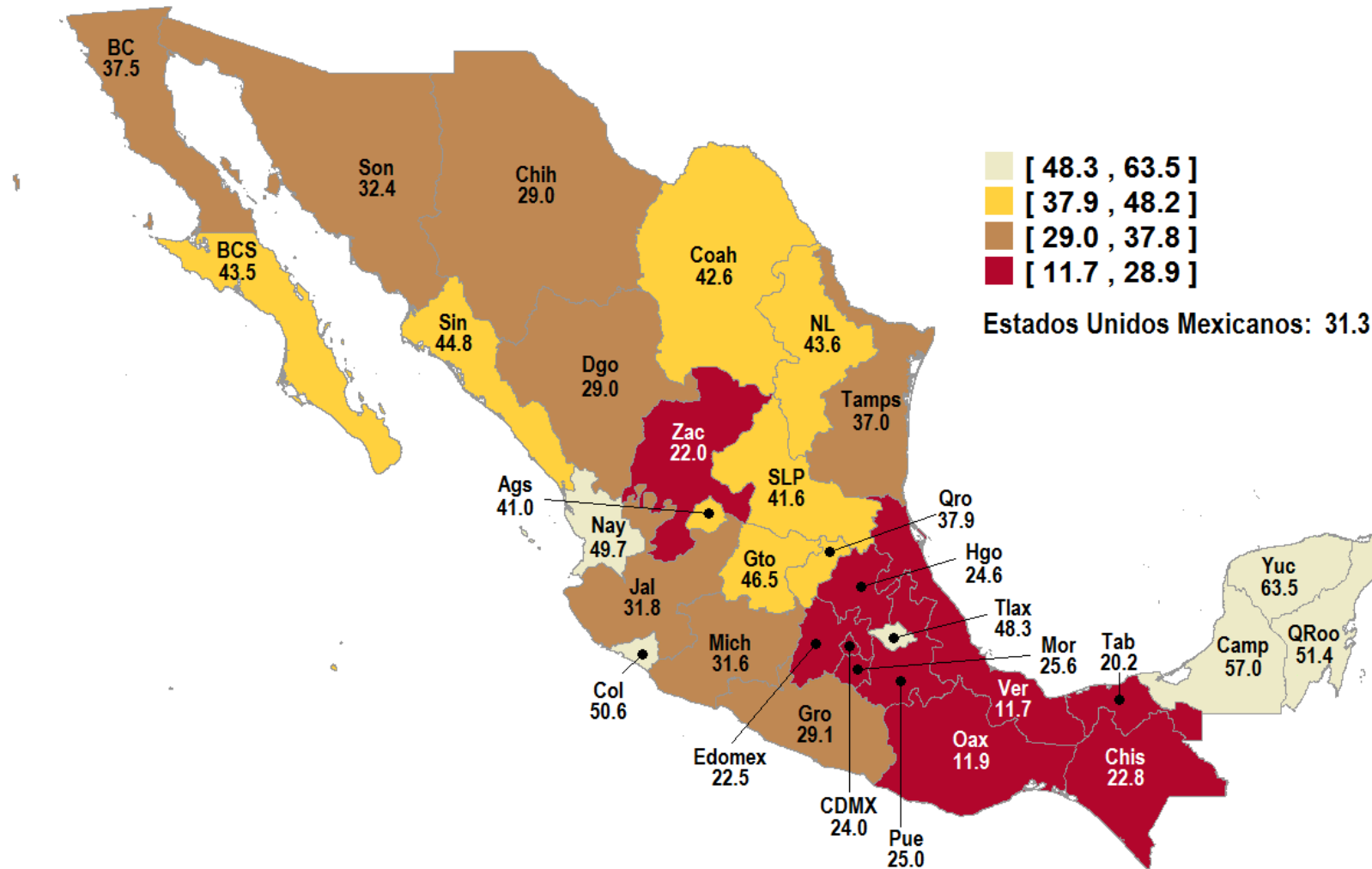
Porcentaje de población de 18 años y más que refirió, en relación con las carreteras y caminos sin cuota (libres), que **comunican a todo el estado de manera eficiente**, por entidad federativa.



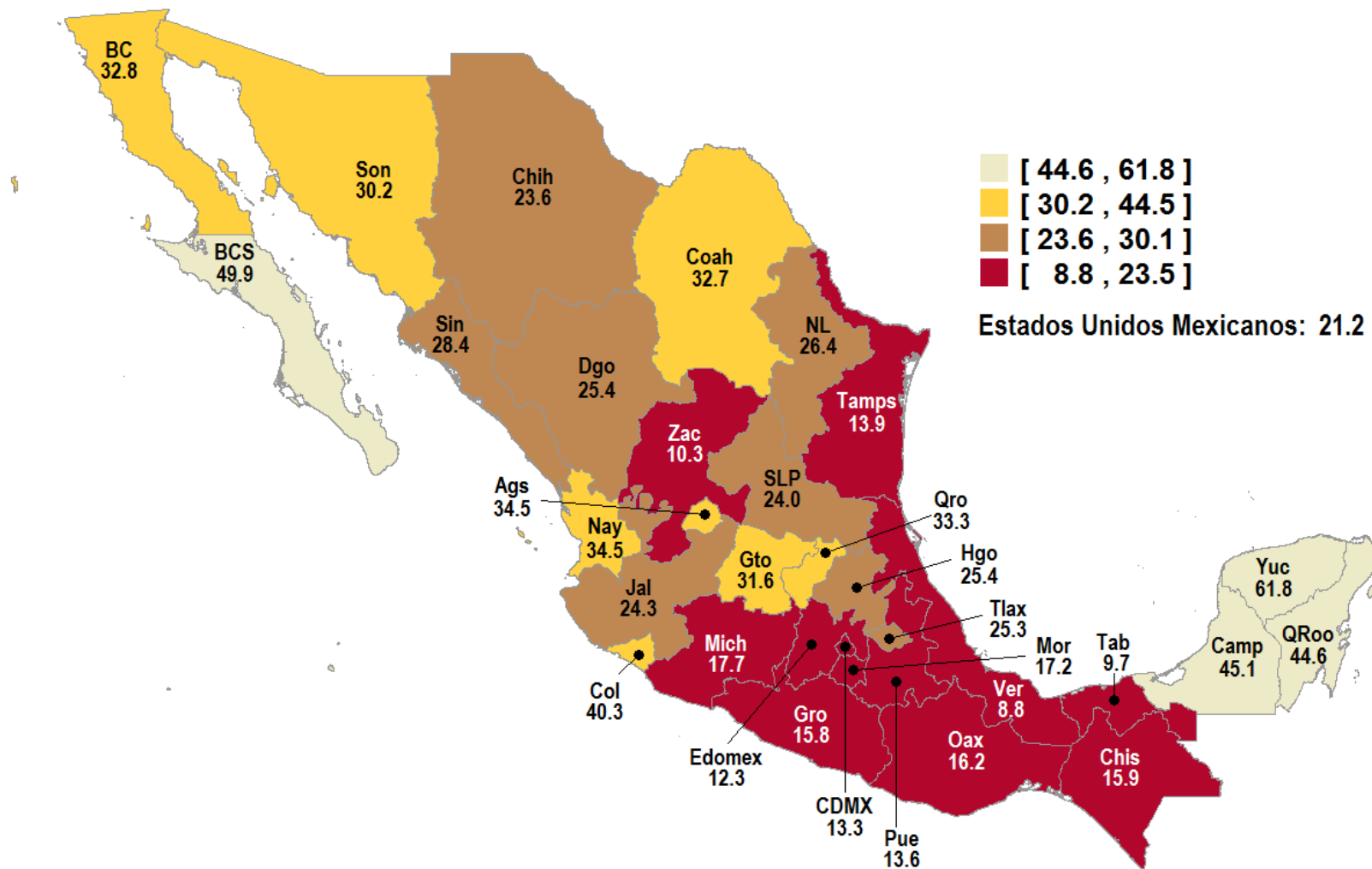
Carreteras y caminos sin cuota (libres) ♦ Buen estado

ENCIG 2017

Porcentaje de población de 18 años y más que refirió, en relación con las carreteras y caminos sin cuota (libres), que se encuentran en **buen estado**, por entidad federativa.



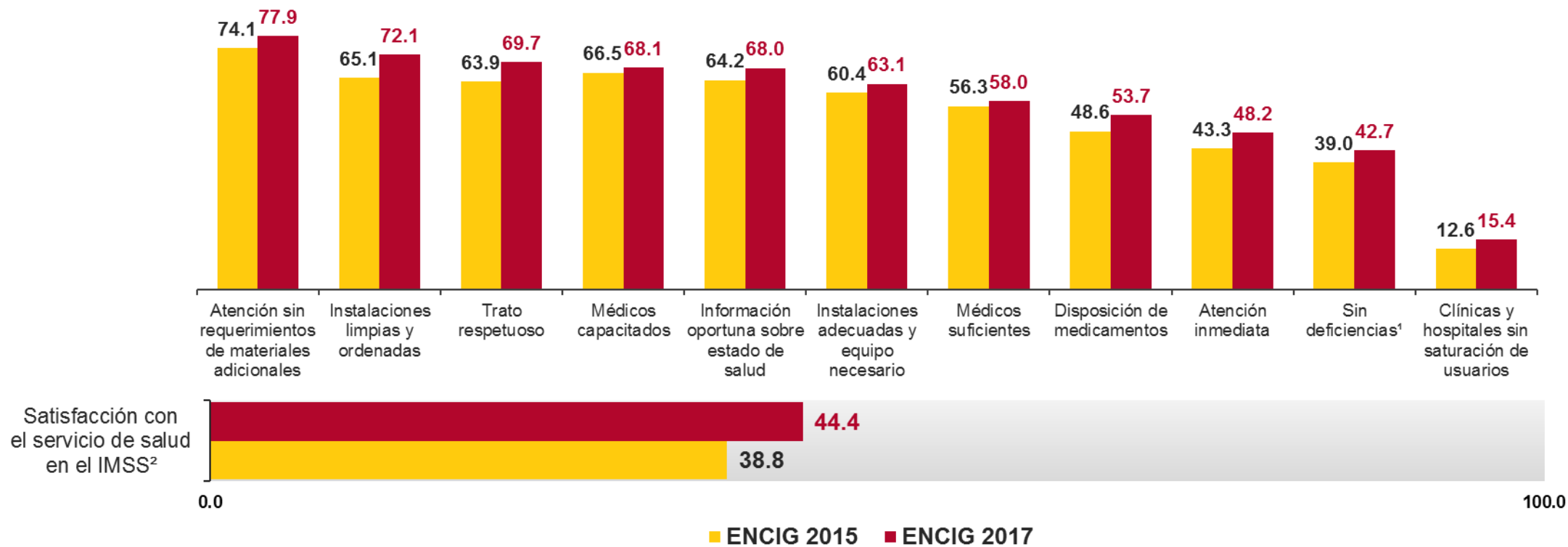
Porcentaje de población de 18 años y más que refirió, en relación con las carreteras y caminos sin cuota (libres), que son **seguros en términos de delincuencia**, por entidad federativa.



Servicios Públicos Bajo Demanda

Durante **2017**, al **77.9%** de la población usuaria del *servicio de salud en el IMSS* no le fue requerido **material de curación o equipo médico adicional**. Por otra parte, **15.4%** recibió este servicio en **hospitales o clínicas sin saturación de usuarios**.

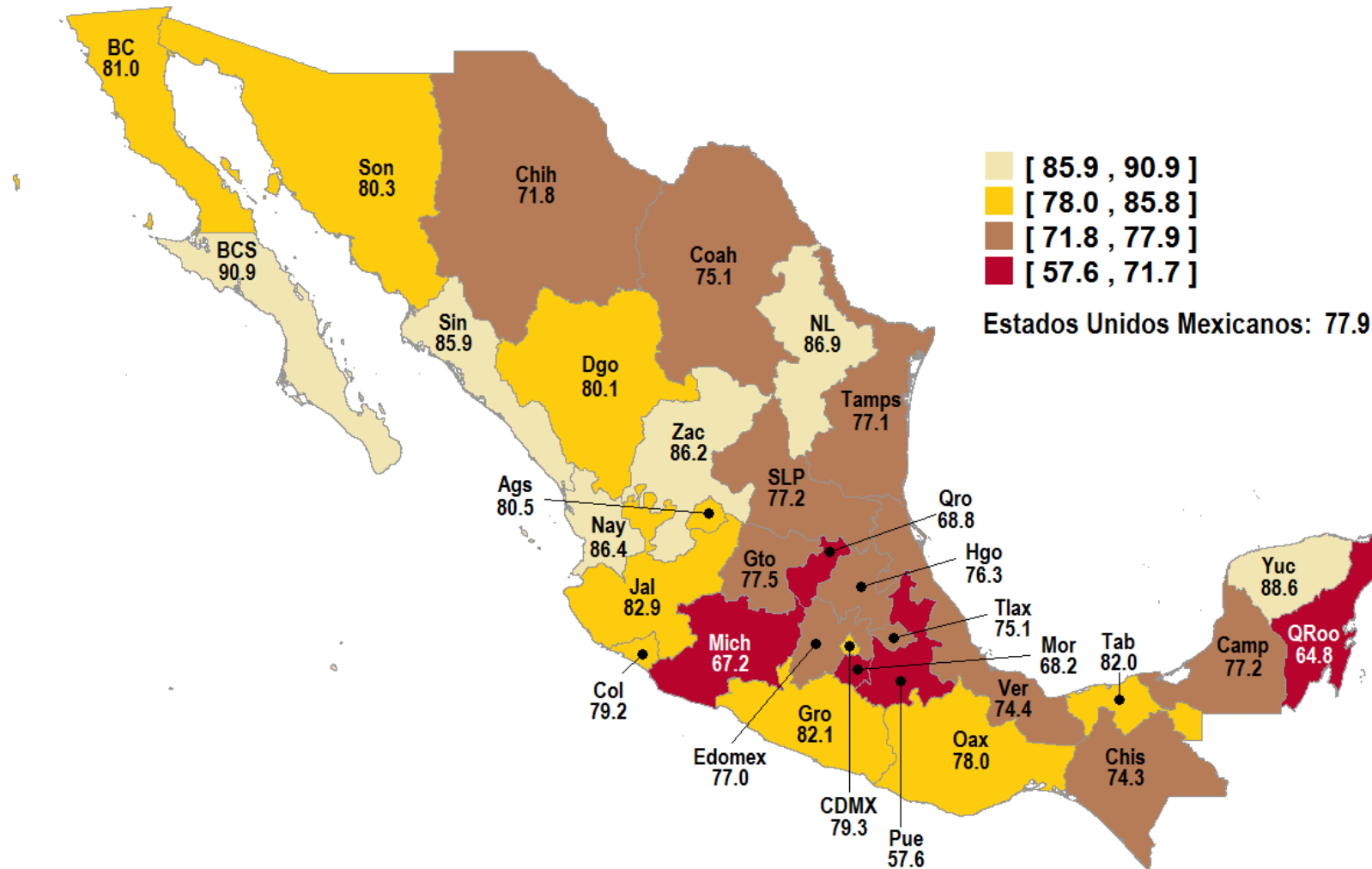
Características del servicio de salud en el IMSS



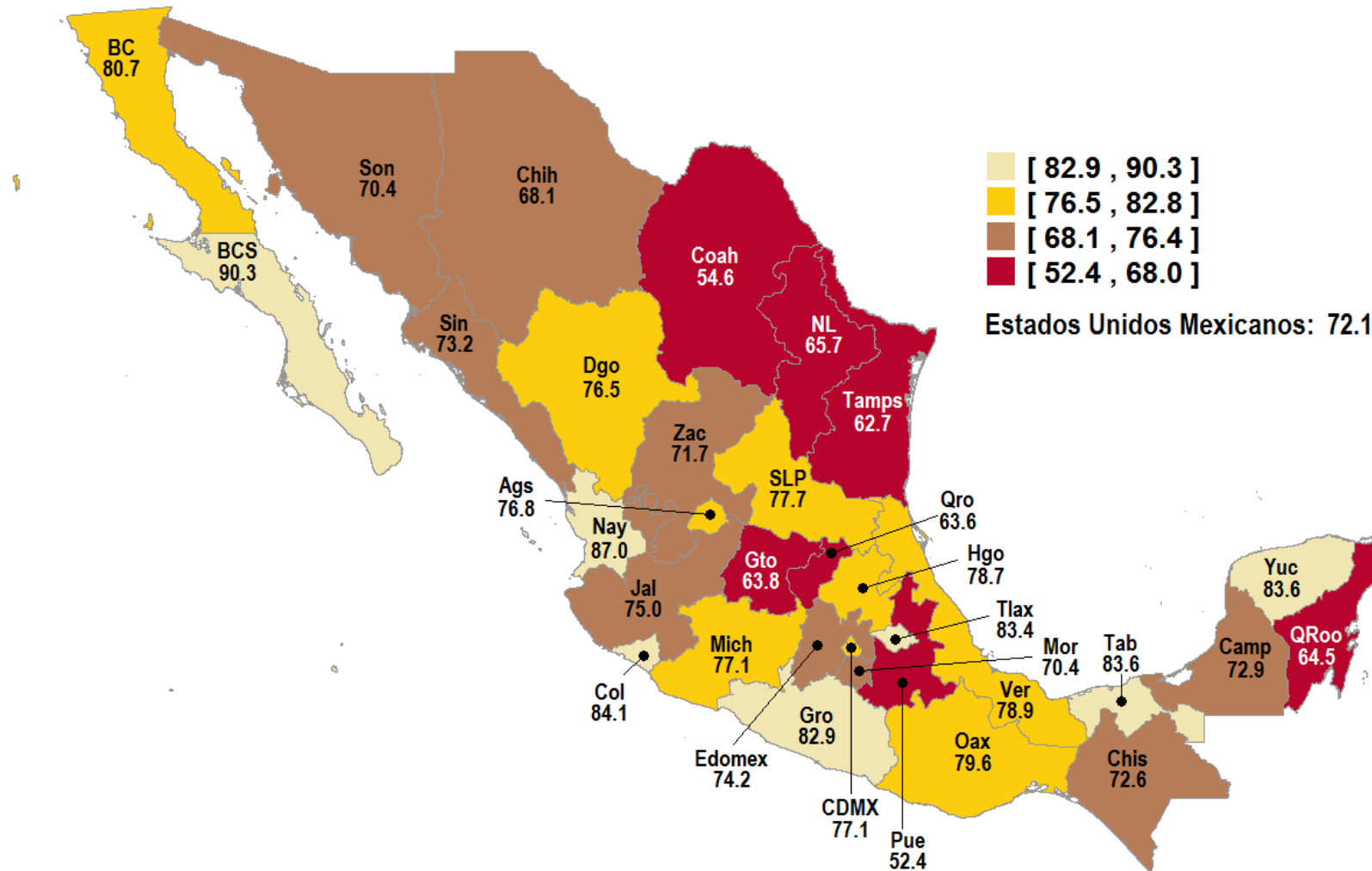
¹ Por lo que no ha tenido que pagar por un servicio de salud privado.

² "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *muy satisfechos* o *satisfechos* con los mismos.

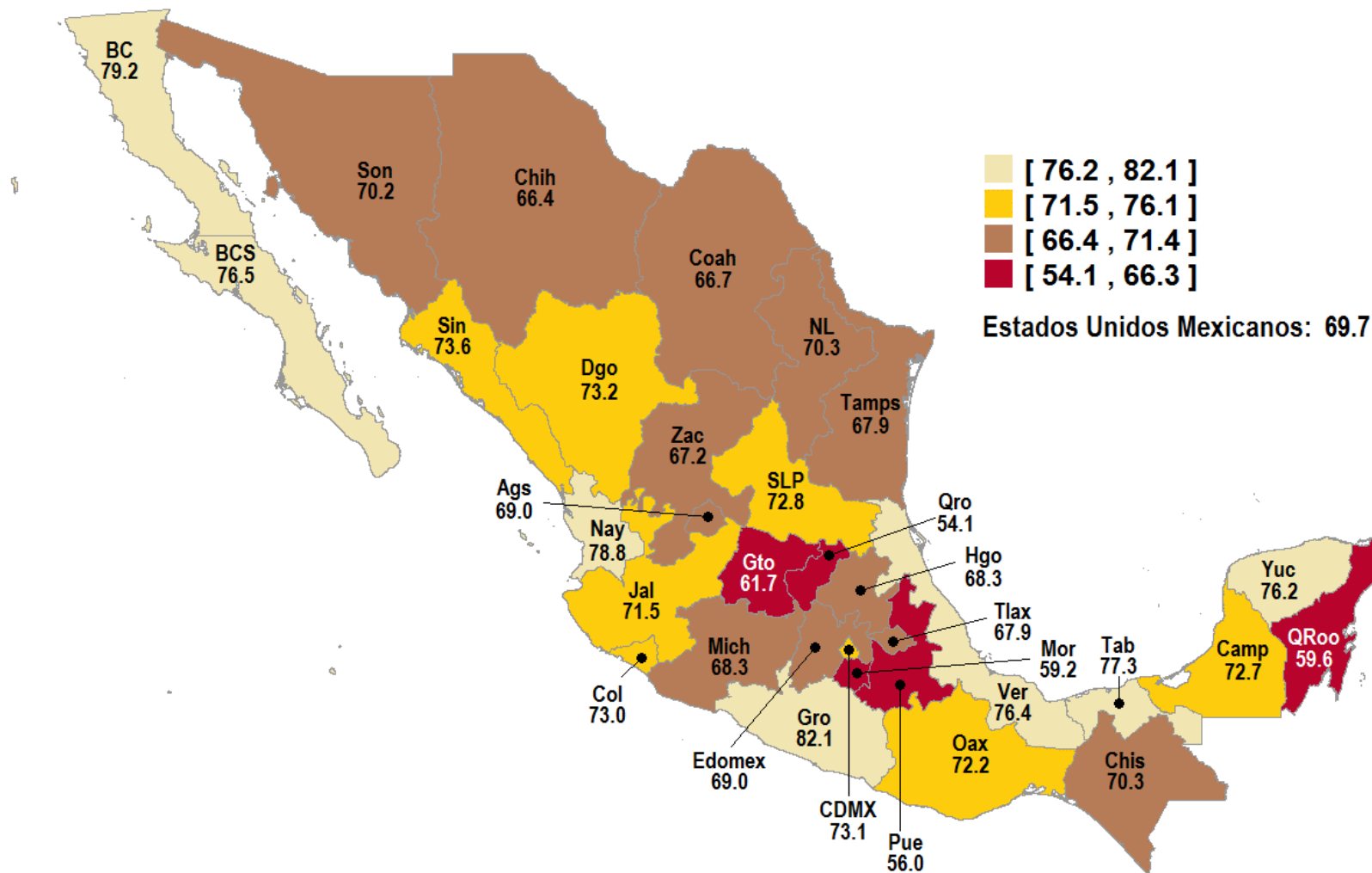
Porcentaje de población de 18 años y más, usuaria del servicio de salud en el IMSS que recibió este servicio durante 2017 *sin requerimientos de materiales adicionales*, por entidad federativa.



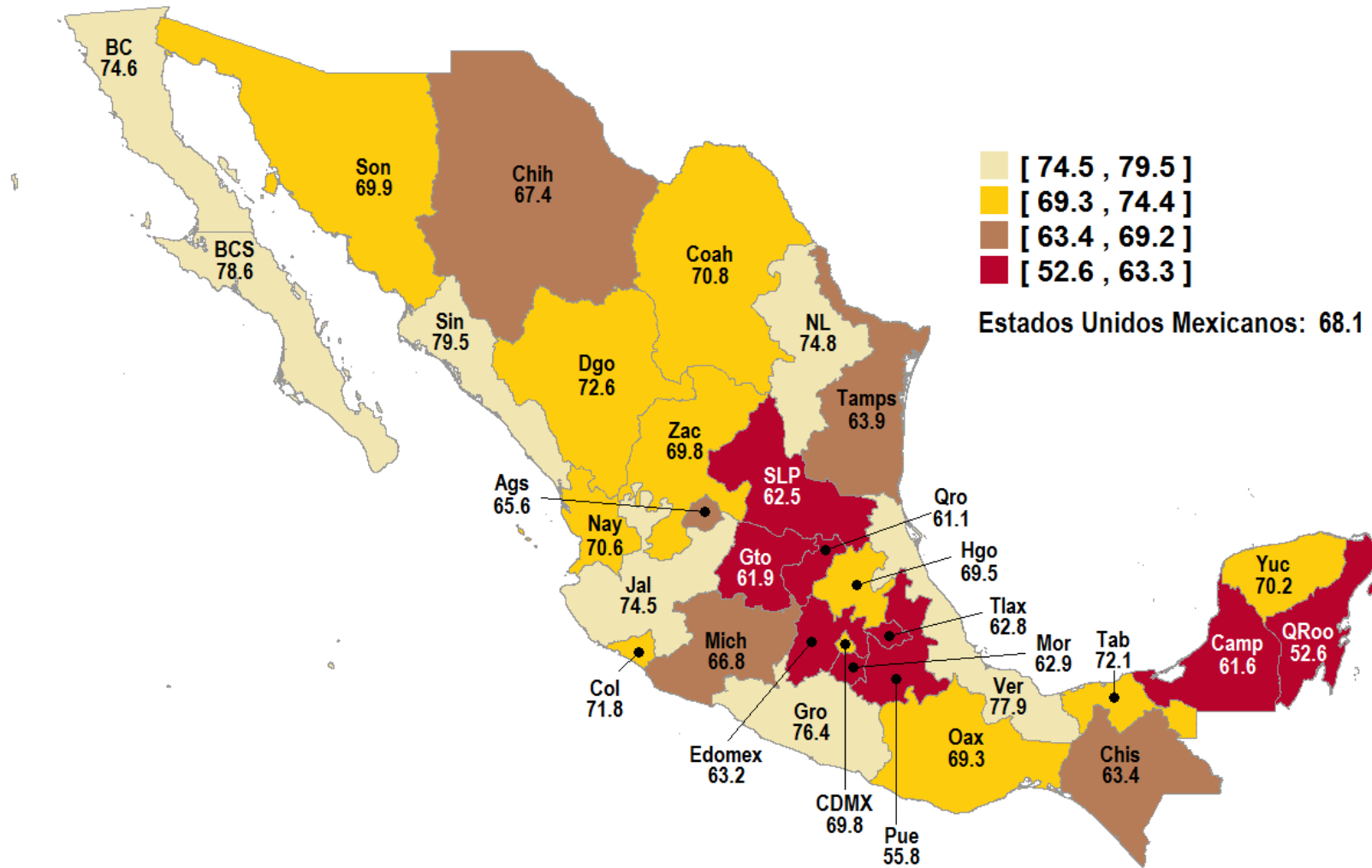
Porcentaje de población de 18 años y más, usuaria del servicio de salud en el IMSS que durante 2017 fue atendida en **instalaciones limpias y ordenadas**, por entidad federativa.



Porcentaje de población de 18 años y más, usuaria del servicio de salud en el IMSS que durante 2017 experimentó un *trato respetuoso* al recibir este servicio, por entidad federativa.

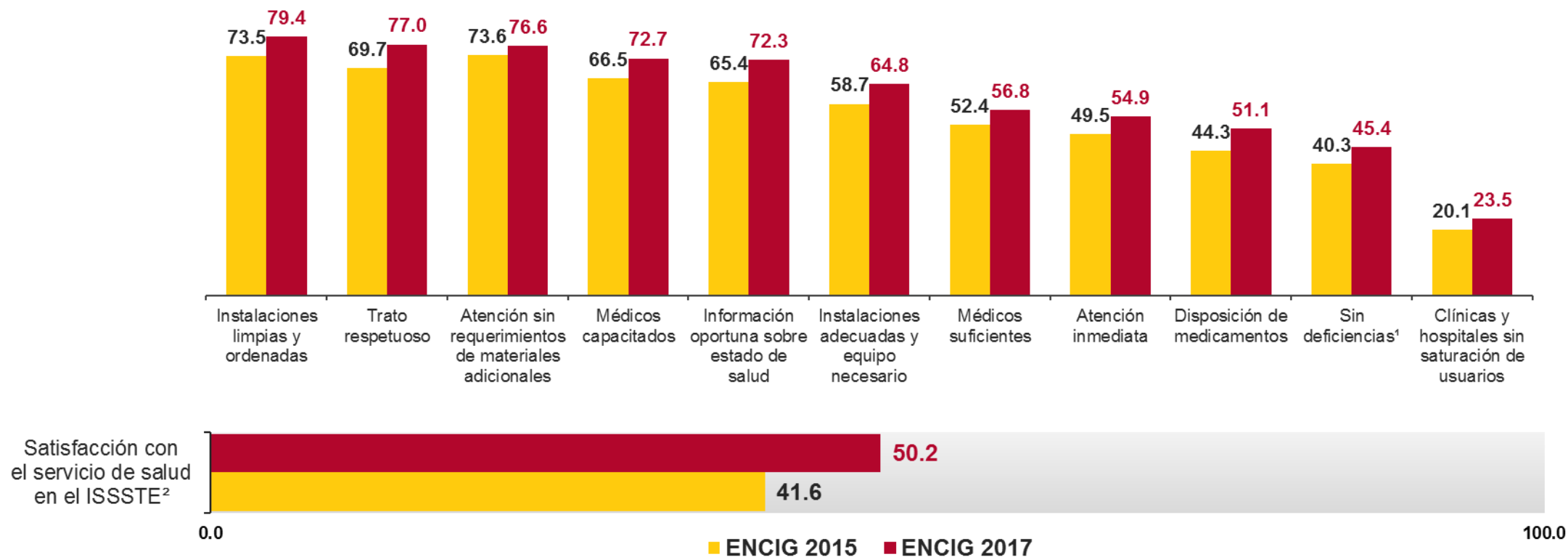


Porcentaje de población de 18 años y más, usuaria del servicio de salud en el IMSS que durante 2017 refirió que éste cuenta con **médicos capacitados**, por entidad federativa.



En 2017, **79.4%** de la población usuaria del *servicio de salud del ISSSTE* refirió que fue atendida en **instalaciones limpias y ordenadas**. Mientras que, **23.5%** recibió este servicio en **hospitales o clínicas sin saturación de usuarios**.

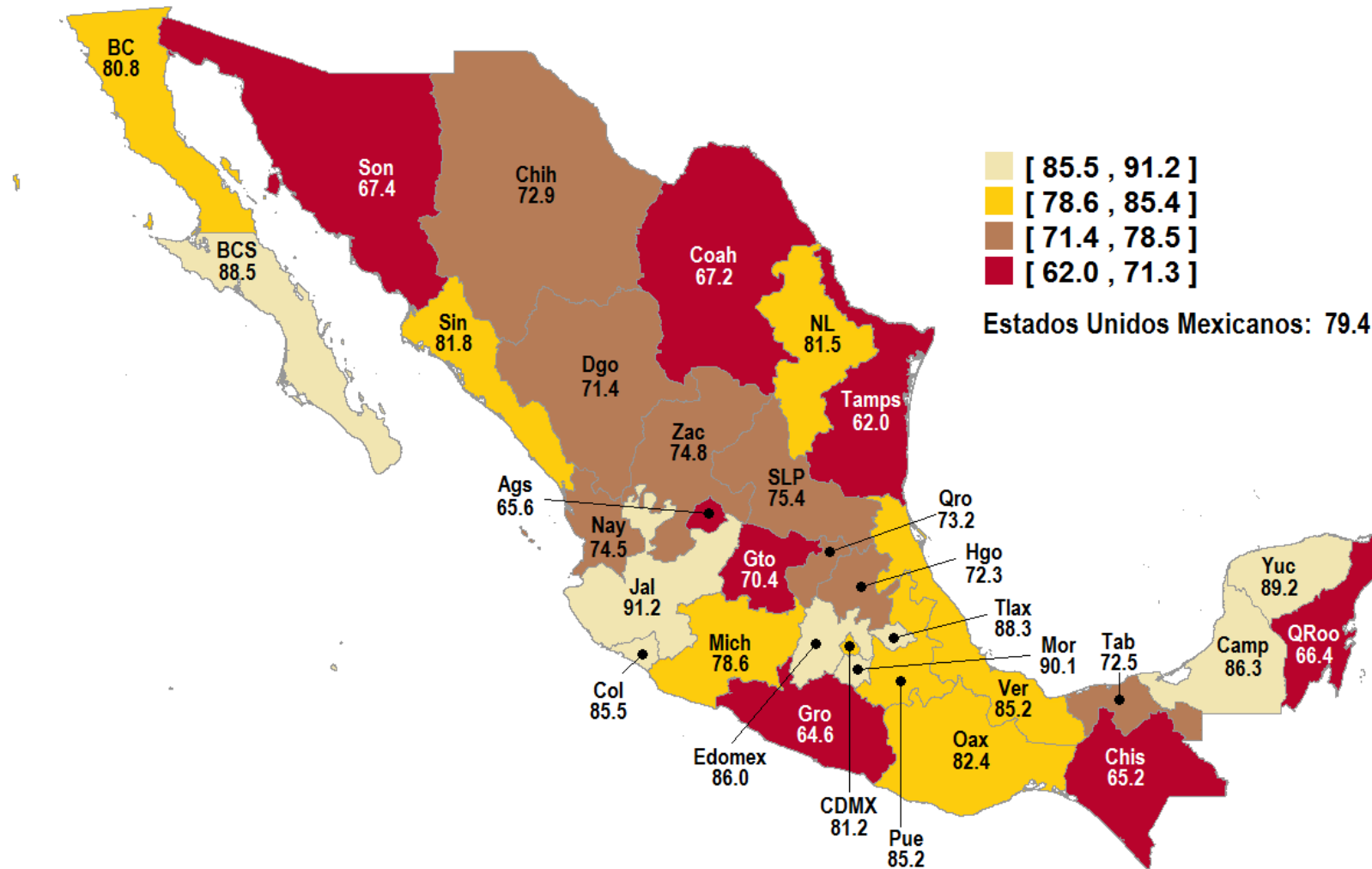
Características del servicio de salud en el ISSSTE



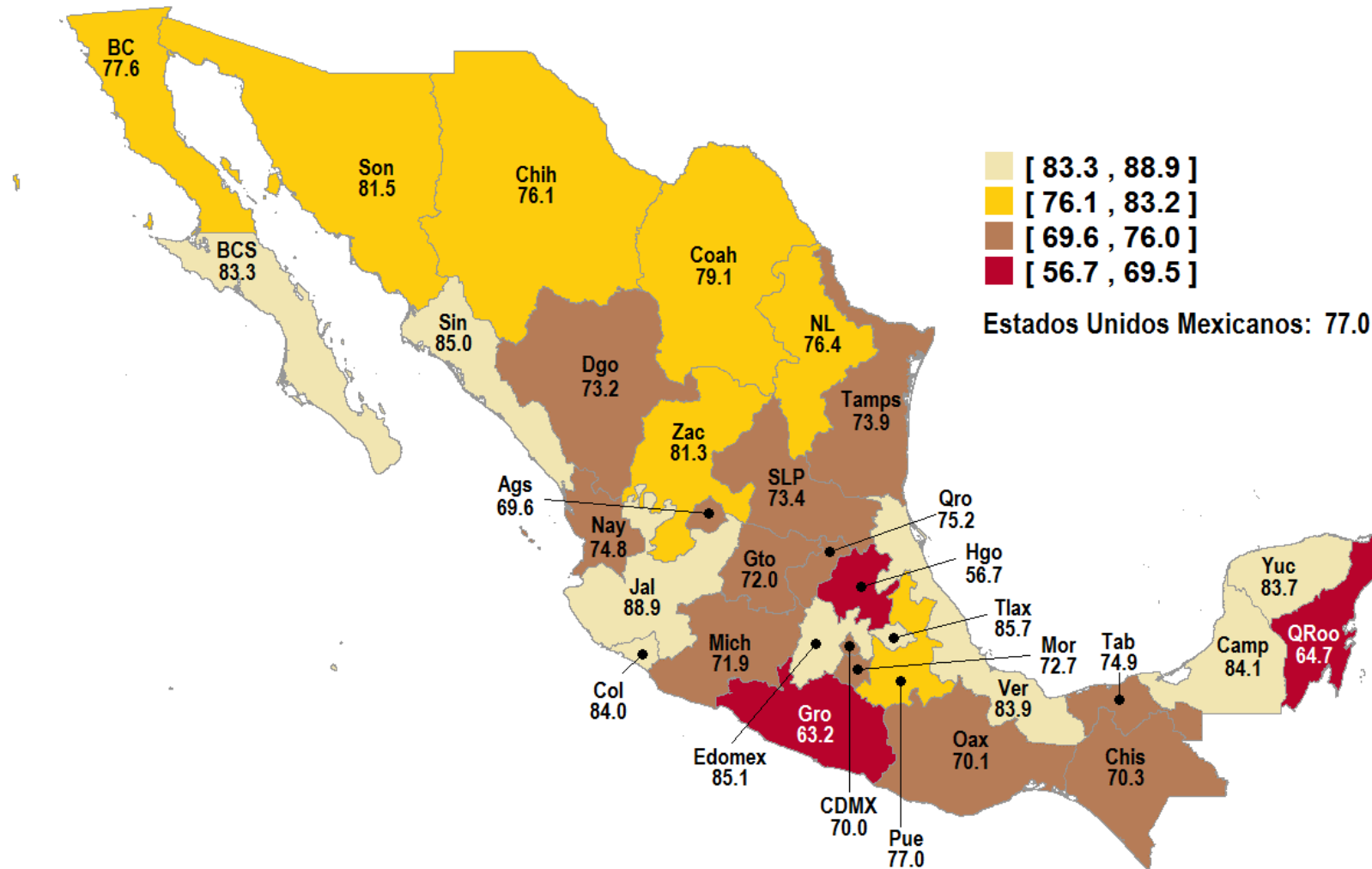
¹ Por lo que no ha tenido que pagar por un servicio de salud privado.

² "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *muy satisfechos* o *satisfechos* con los mismos.

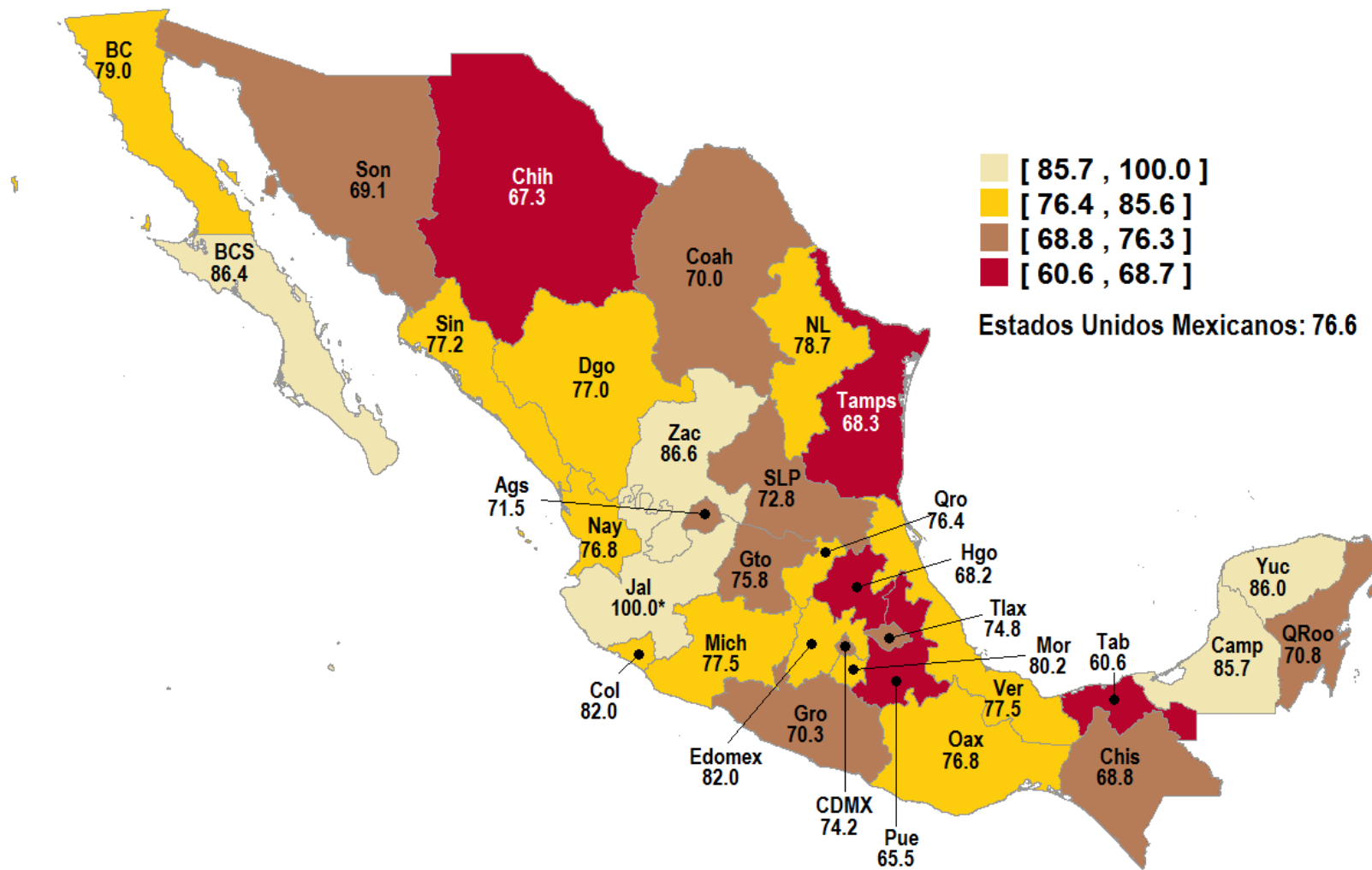
Porcentaje de población de 18 años y más, usuaria del servicio de salud en el ISSSTE que refirió haber sido atendida durante 2017 en *instalaciones limpias y ordenadas*, por entidad federativa.



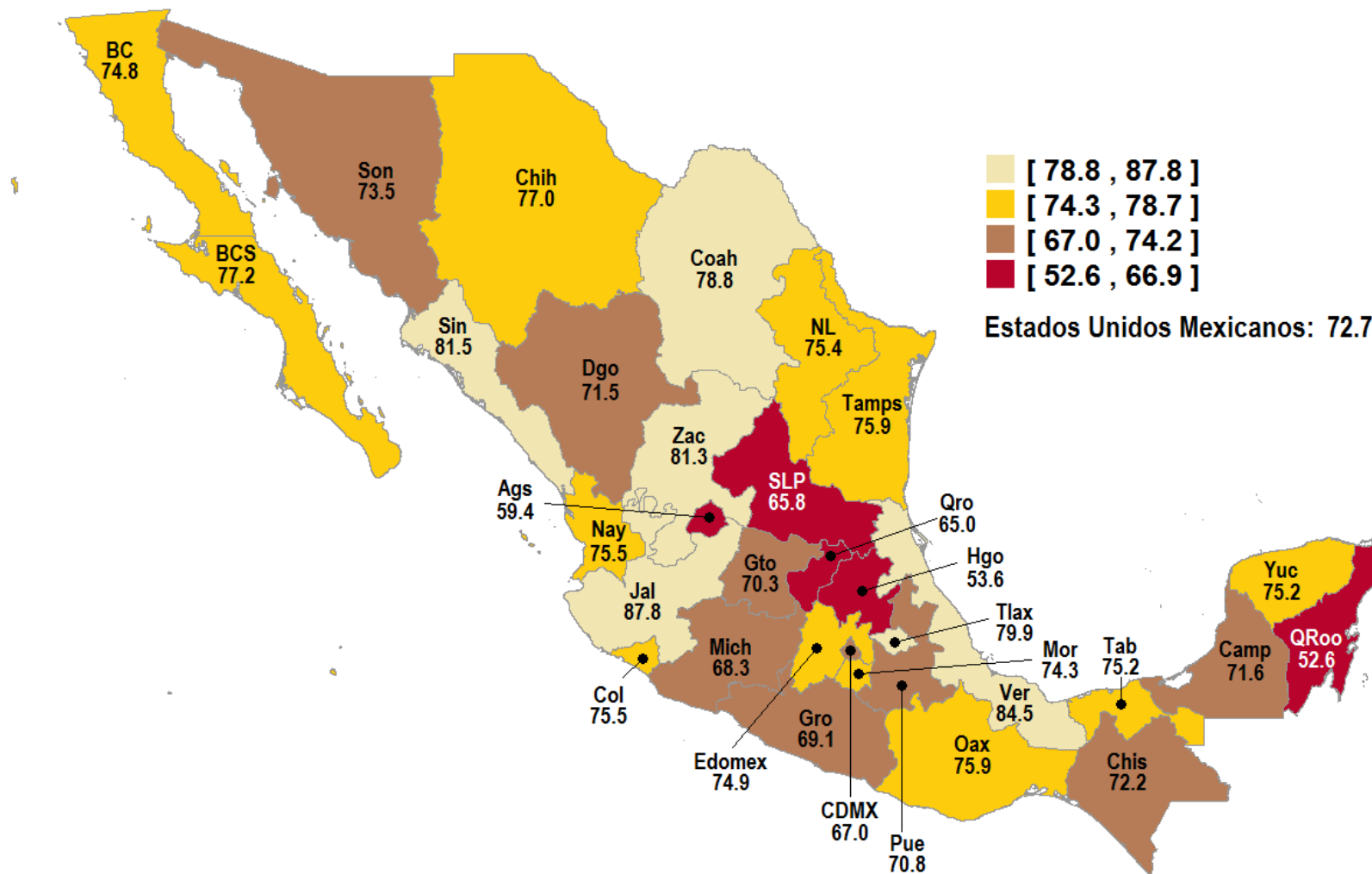
Porcentaje de población de 18 años y más, usuaria del servicio de salud en el ISSSTE que experimentó un *trato respetuoso* al recibir este servicio durante 2017, por entidad federativa.



Porcentaje de población de 18 años y más, usuaria del servicio de salud en el ISSSTE que fue atendida *sin requerimientos de materiales adicionales* durante 2017, por entidad federativa.

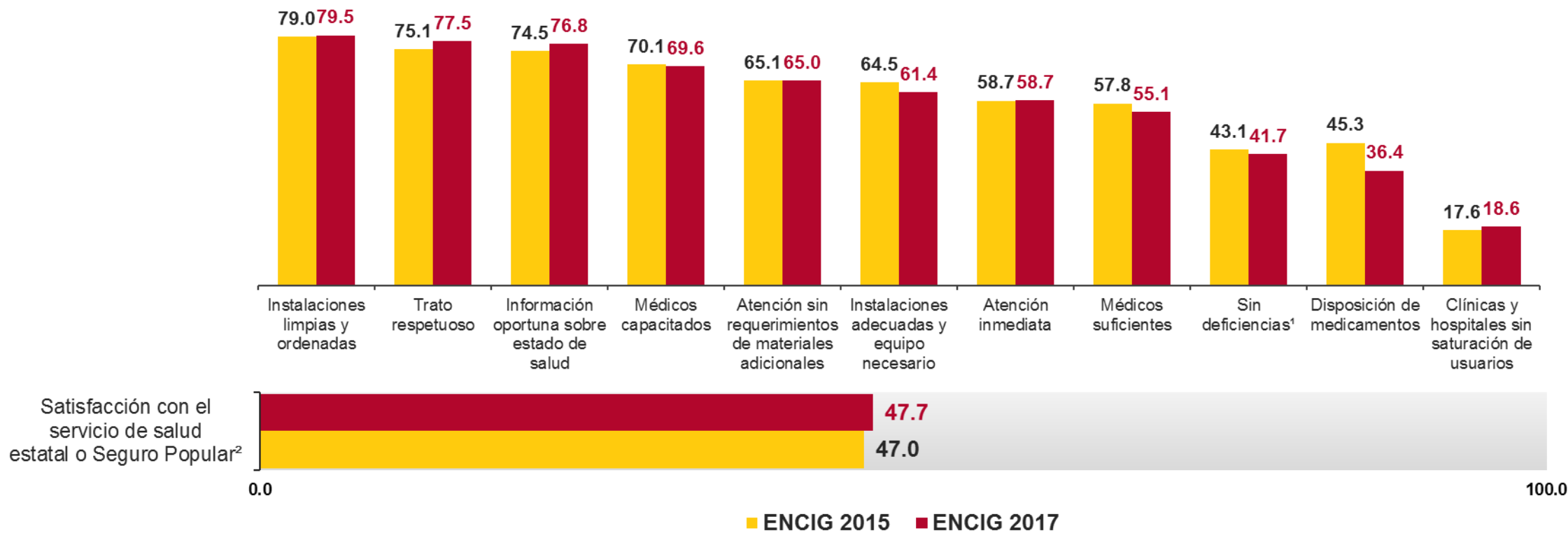


Porcentaje de población de 18 años y más, usuaria del servicio de salud en el ISSSTE que durante 2017 refirió que éste cuenta con **médicos capacitados**, por entidad federativa.



Durante 2017, **79.5%** de la población usuaria de los *servicios de salud estatales o Seguro Popular* refirió haber sido atendida en **instalaciones limpias y ordenadas**. Por otro lado, **18.6%** recibió el servicio en **hospitales o clínicas sin saturación de usuarios**.

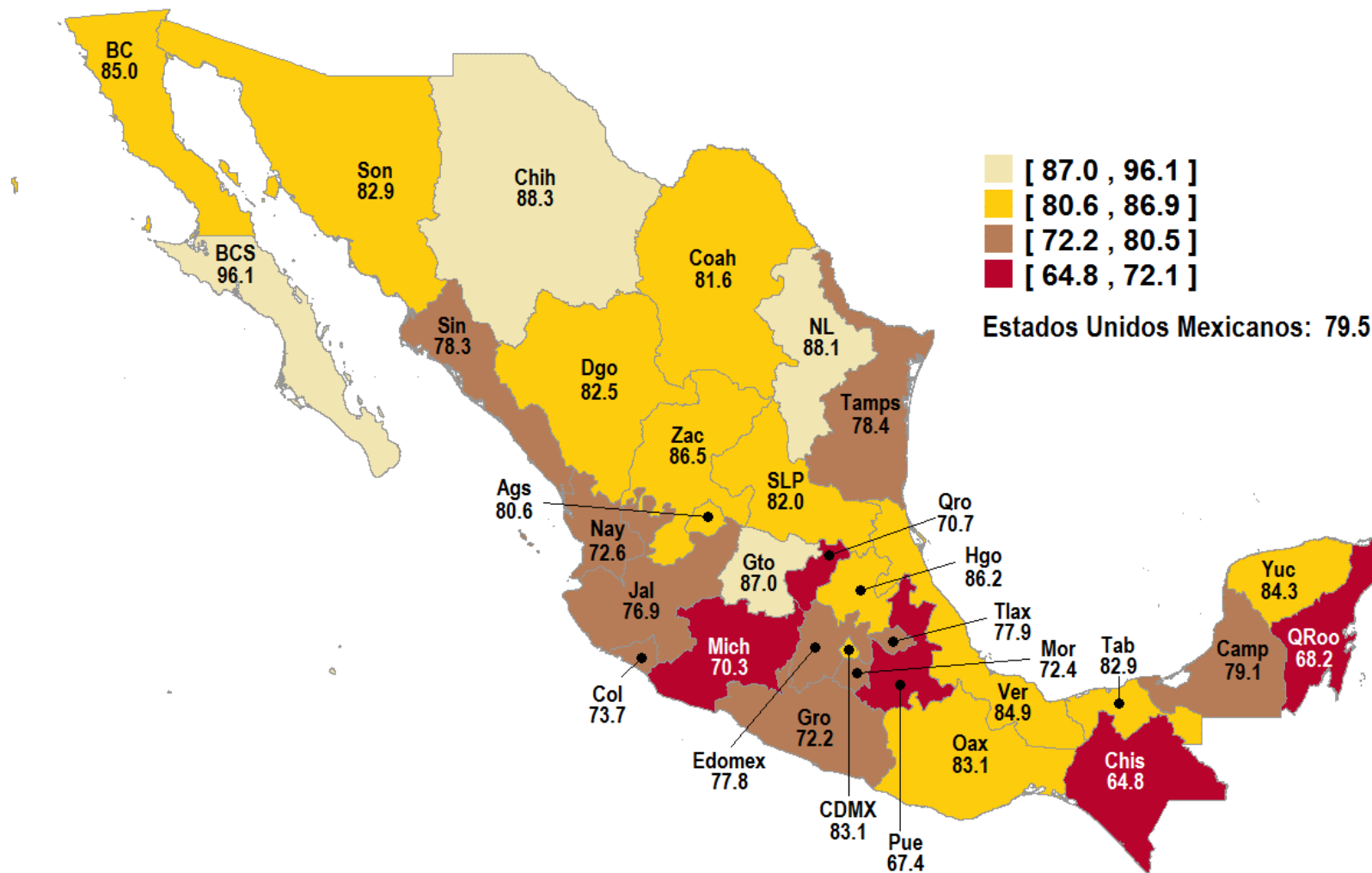
Características del servicio de salud estatal o Seguro Popular



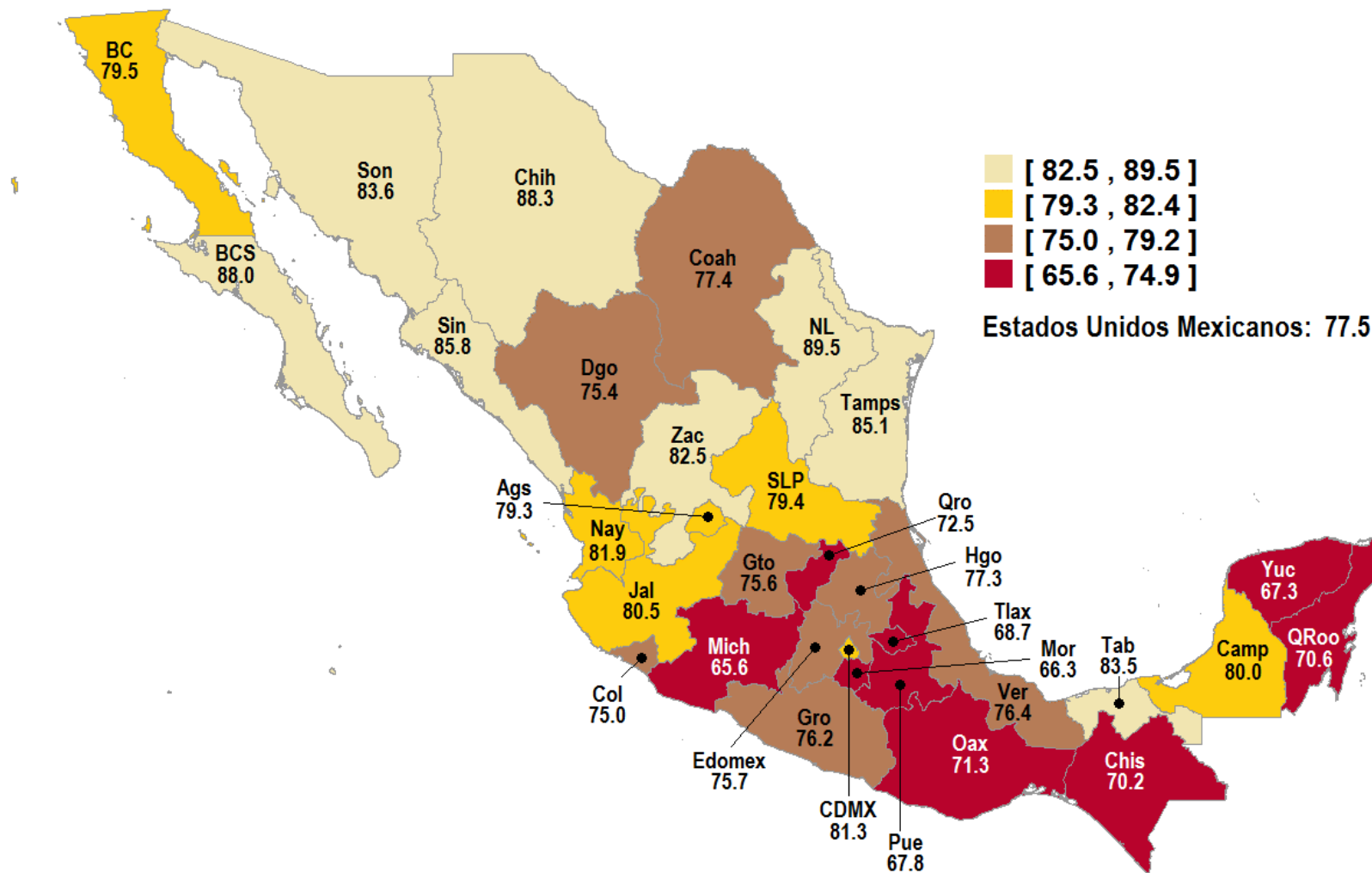
¹ Por lo que no ha tenido que pagar por un servicio de salud privado.

² "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *muy satisfechos* o *satisfechos* con los mismos.

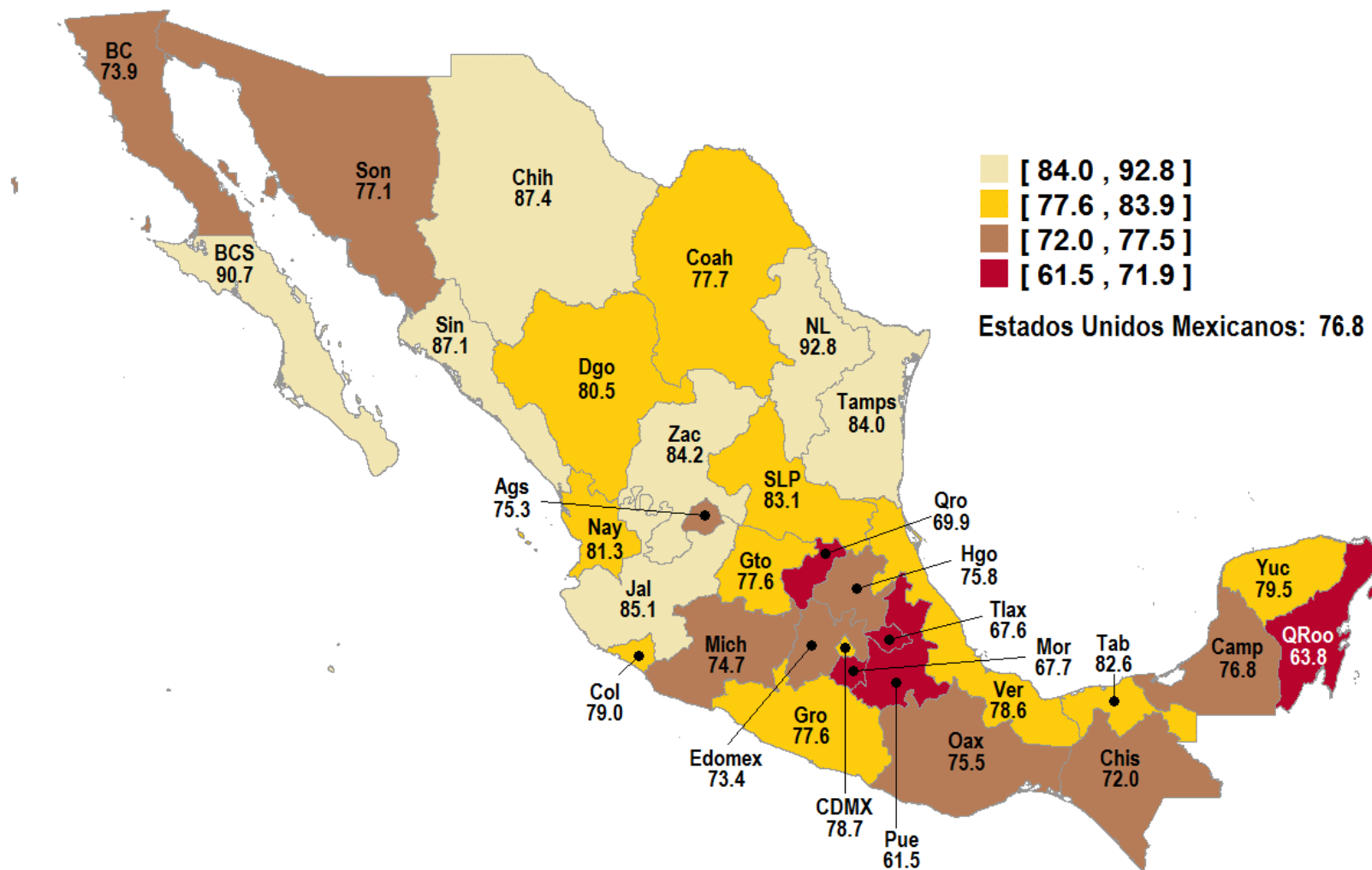
Porcentaje de población de 18 años y más, usuaria de servicios de salud estatales o Seguro Popular que fue atendida en **instalaciones limpias y ordenadas** durante 2017, por entidad federativa.



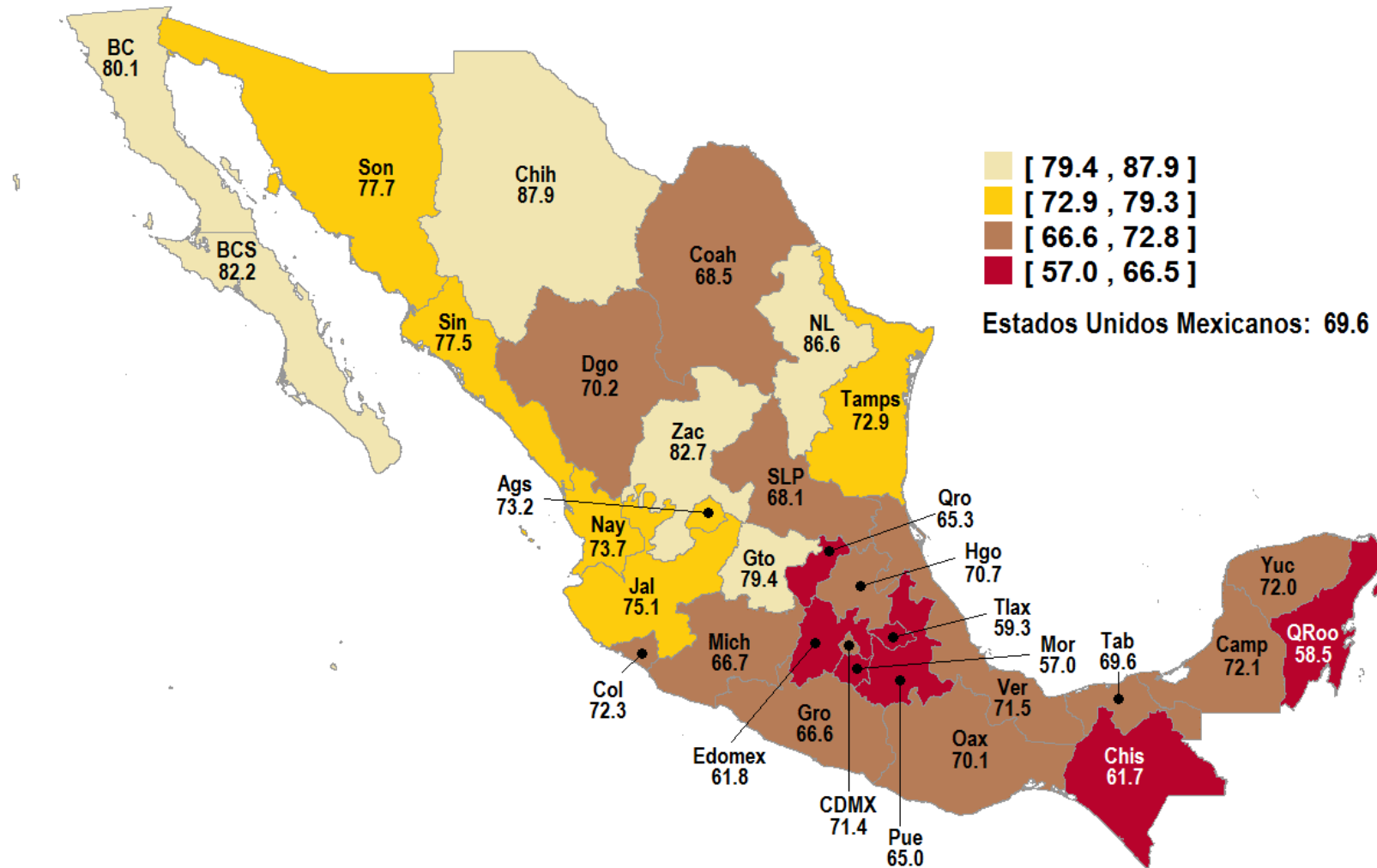
Porcentaje de población de 18 años y más, usuaria de servicios de salud estatales o Seguro Popular que experimentó un **trato respetuoso** al recibir este servicio durante 2017, por entidad federativa.



Porcentaje de población de 18 años y más, usuaria de servicios de salud estatales o Seguro Popular que durante 2017 recibió **información oportuna sobre su estado de salud**, por entidad federativa.

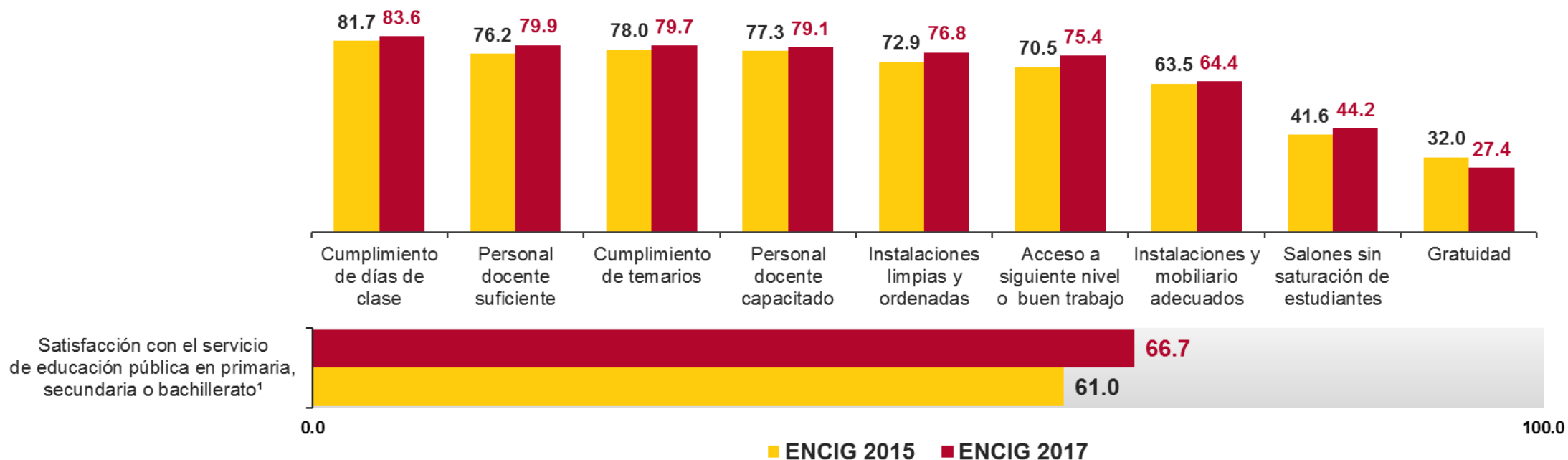


Porcentaje de población de 18 años y más, usuaria de servicios de salud estatales o Seguro Popular que durante 2017 refirió que éstos cuentan con **médicos capacitados**, por entidad federativa.



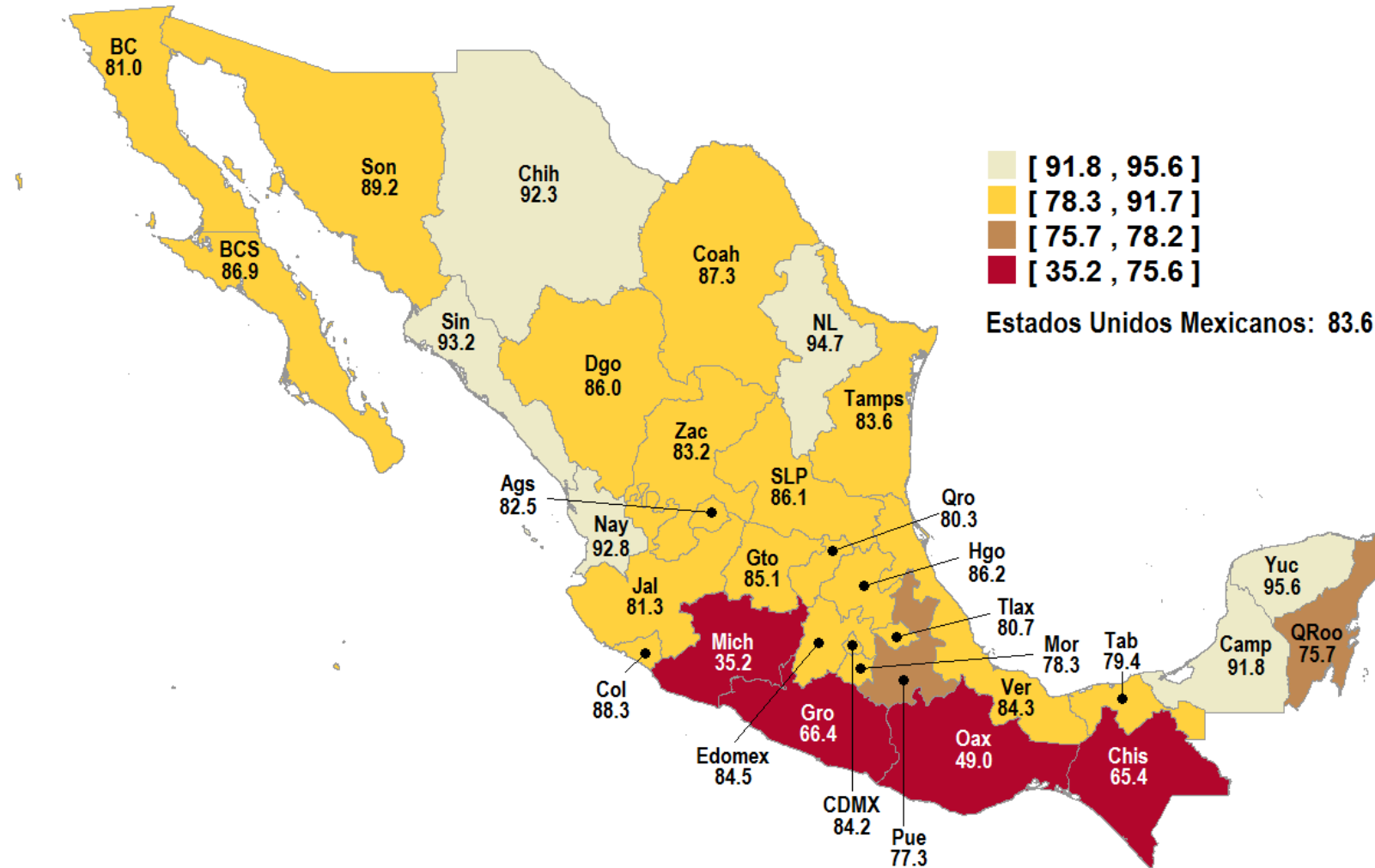
En 2017, **83.6%** de la población usuaria del servicio de *educación pública en primaria, secundaria o bachillerato* refirió que se **cumplió con los días de clase programados en el calendario**. Por otra parte, **27.4%** recibió este servicio de manera **gratuita**.

Características del servicio de educación pública obligatoria

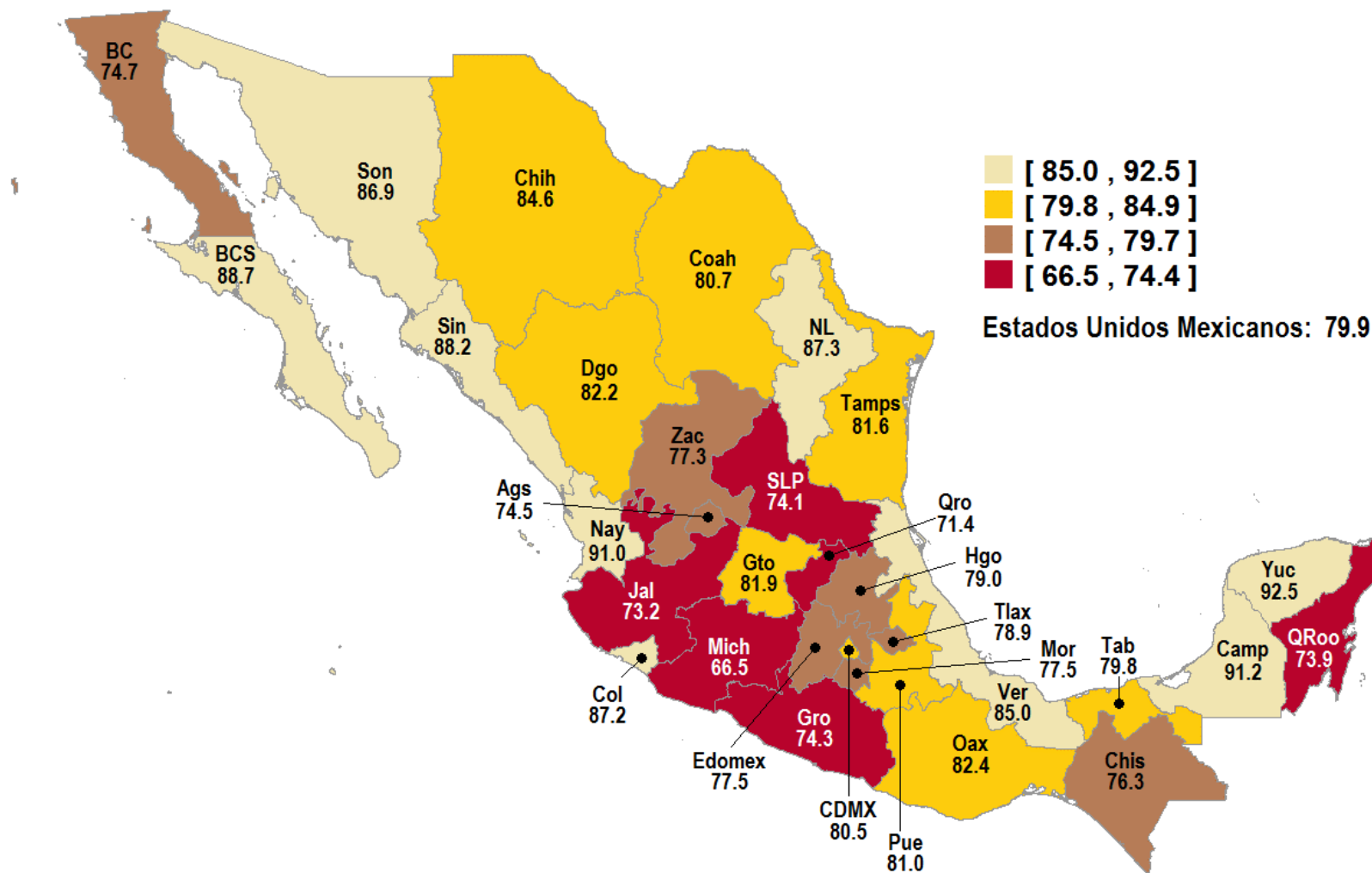


¹ "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *muy satisfechos* o *satisfechos* con los mismos.

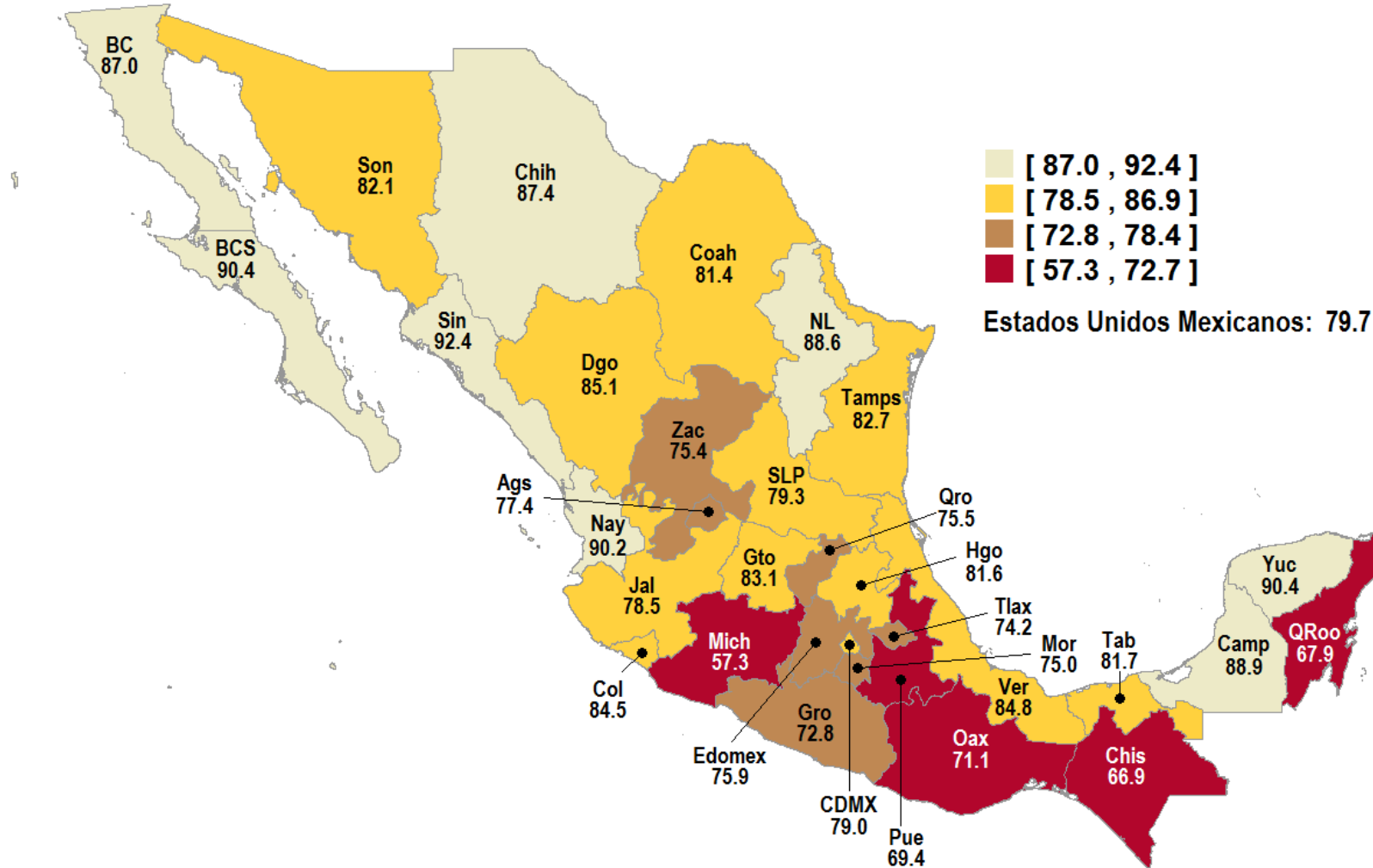
Porcentaje de población de 18 años y más, usuaria del servicio de educación pública en primaria, secundaria o bachillerato que durante 2017 refirió que se **cumple con los días de clase programados en el calendario**, por entidad federativa.



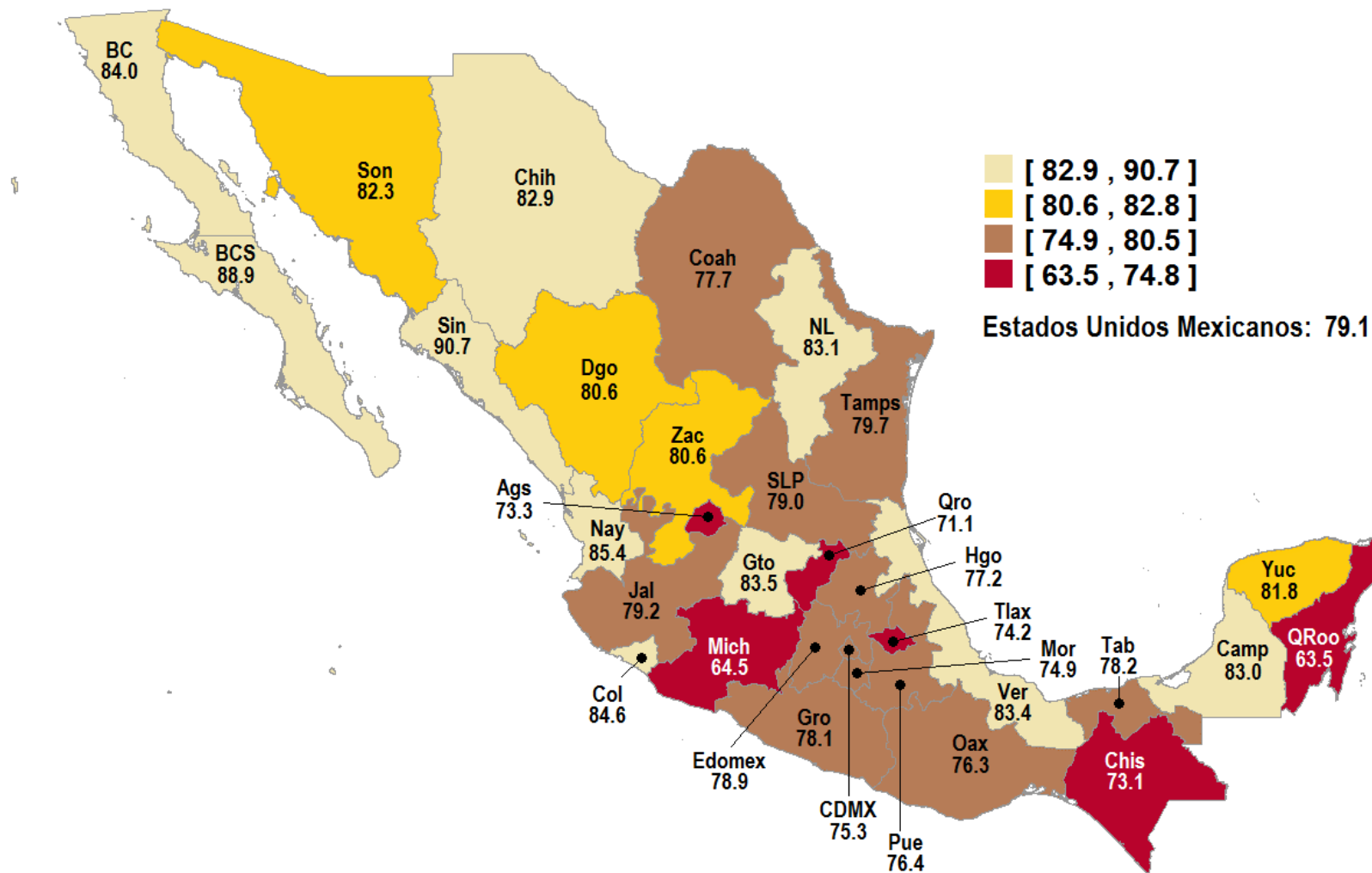
Porcentaje de población de 18 años y más, usuaria del servicio de educación pública en primaria, secundaria o bachillerato que durante 2017 refirió que se cuenta con **personal docente suficiente**, por entidad federativa.



Porcentaje de población de 18 años y más, usuaria del servicio de educación pública en primaria, secundaria o bachillerato que durante 2017 refirió que se ***cumplió con los temarios de los cursos*** al concluir el ciclo escolar, por entidad federativa.

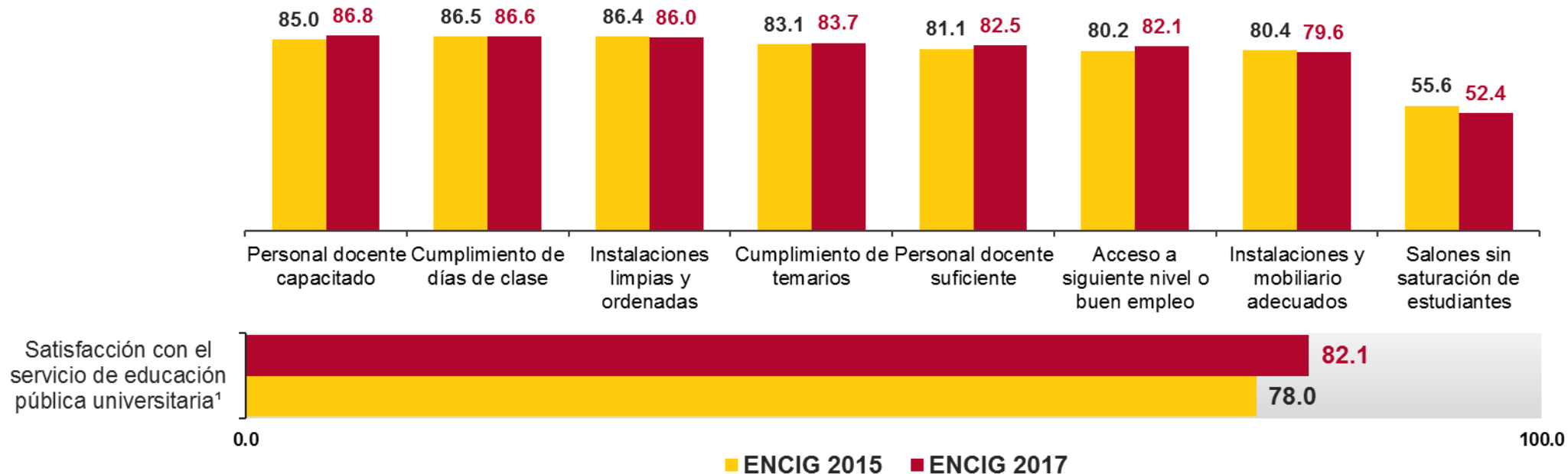


Porcentaje de población de 18 años y más, usuaria del servicio de educación pública en primaria, secundaria o bachillerato que durante 2017 refirió que se cuenta con **personal docente capacitado**, por entidad federativa.



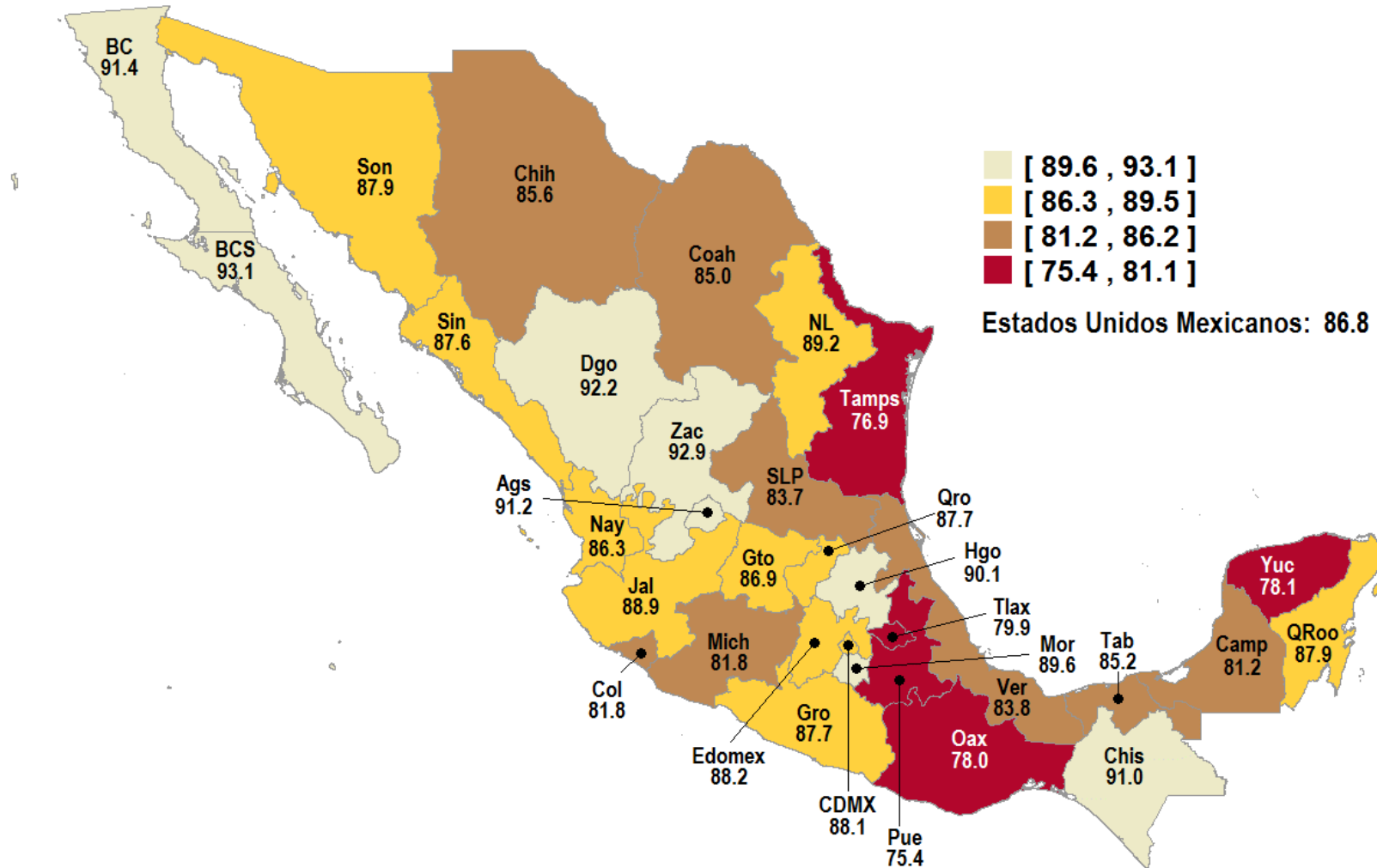
86.8% de la población usuaria del servicio de *educación pública universitaria* señaló que se cuenta con **personal docente capacitado**. Por otro lado, 52.4% recibió este servicio en **salones sin saturación de estudiantes**.

Características del servicio de educación pública universitaria

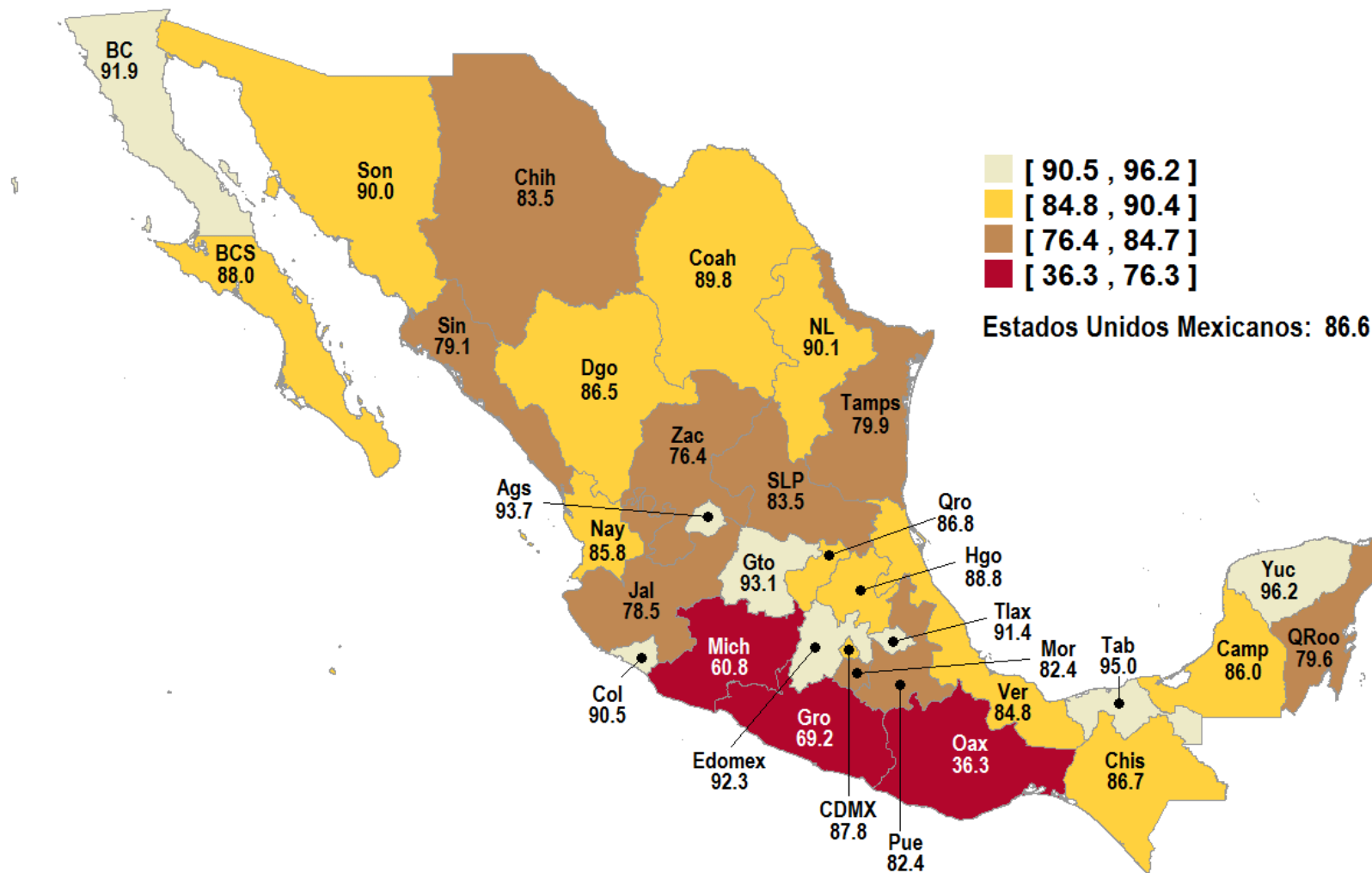


¹ "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *muy satisfechos* o *satisfechos* con los mismos.

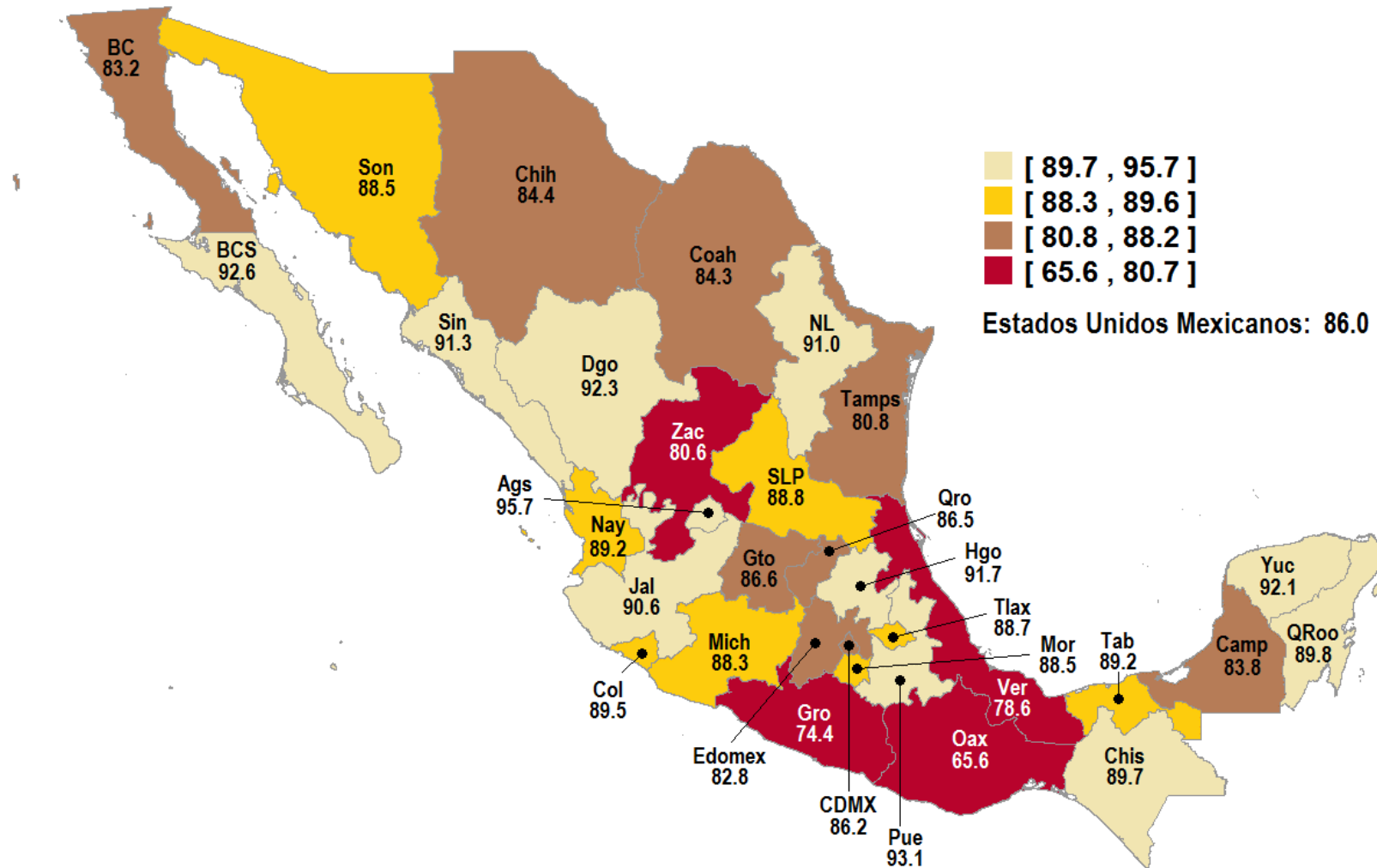
Porcentaje de población de 18 años y más, usuaria del servicio de educación pública universitaria que durante 2017 refirió haber recibido cursos por parte de **personal docente capacitado**, por entidad federativa.



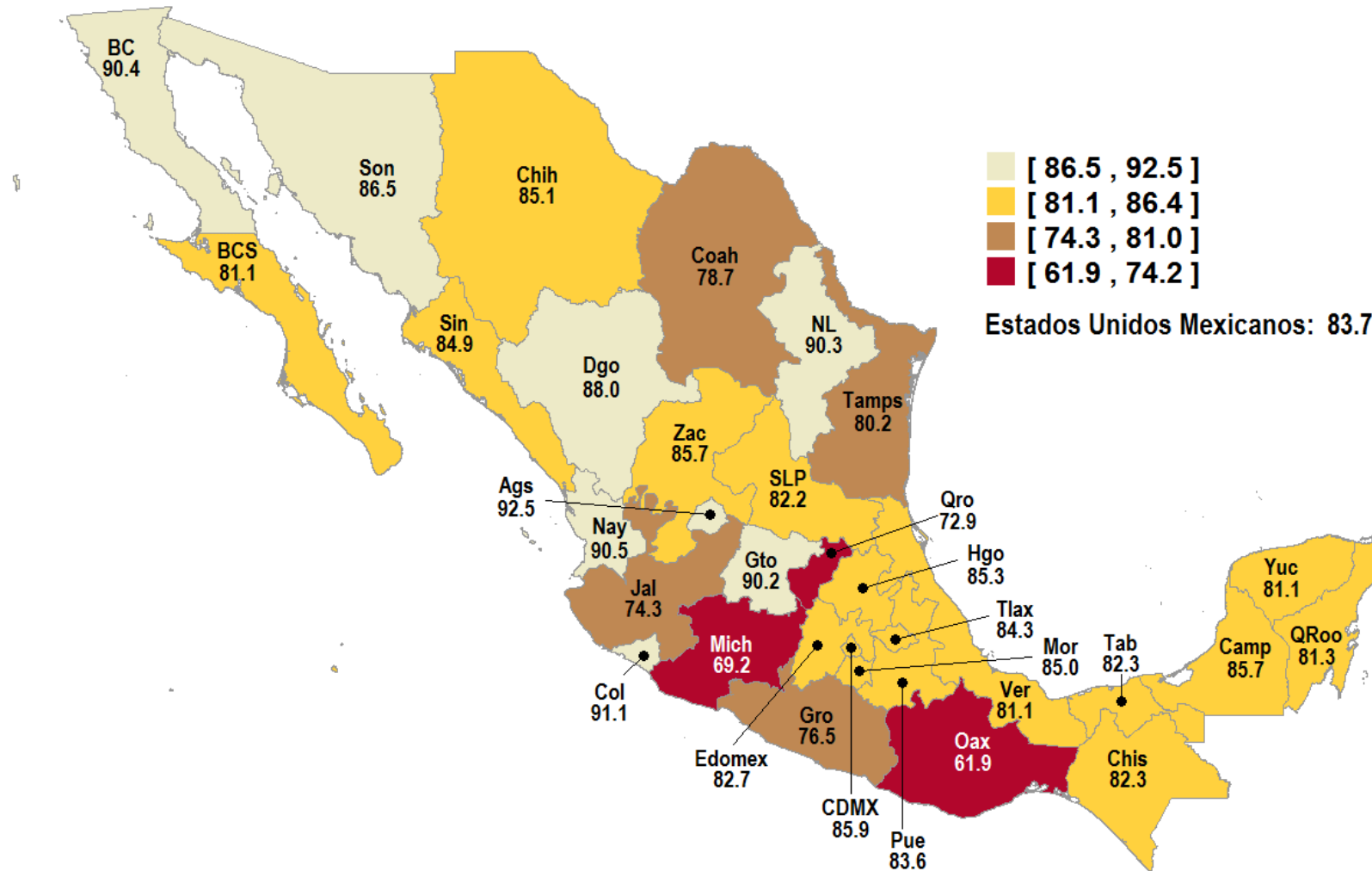
Porcentaje de población de 18 años y más, usuaria del servicio de educación pública universitaria que durante 2017 refirió ***cumplimiento de los días de clase programados en el calendario***, por entidad federativa.



Porcentaje de población de 18 años y más, usuaria del servicio de educación pública universitaria que refirió haber recibido cursos en **instalaciones limpias y ordenadas** durante 2017, por entidad federativa.

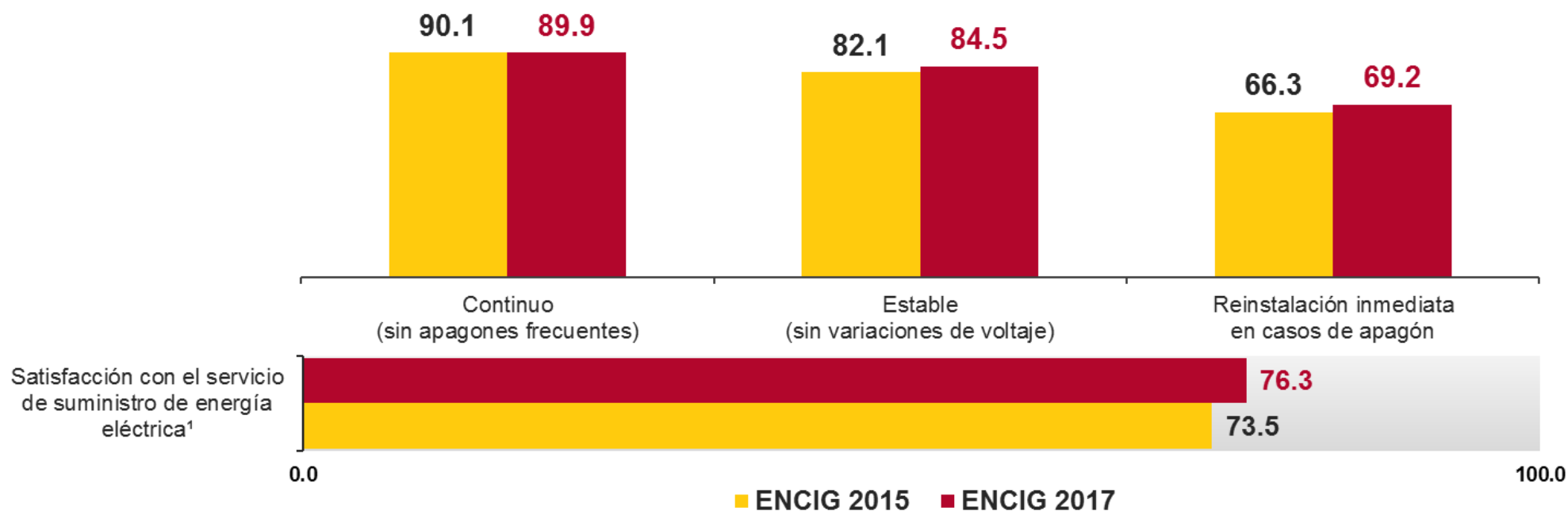


Porcentaje de población de 18 años y más, usuaria del servicio de educación pública universitaria que refirió ***cumplimiento de los temarios*** previstos en sus cursos durante 2017, por entidad federativa.



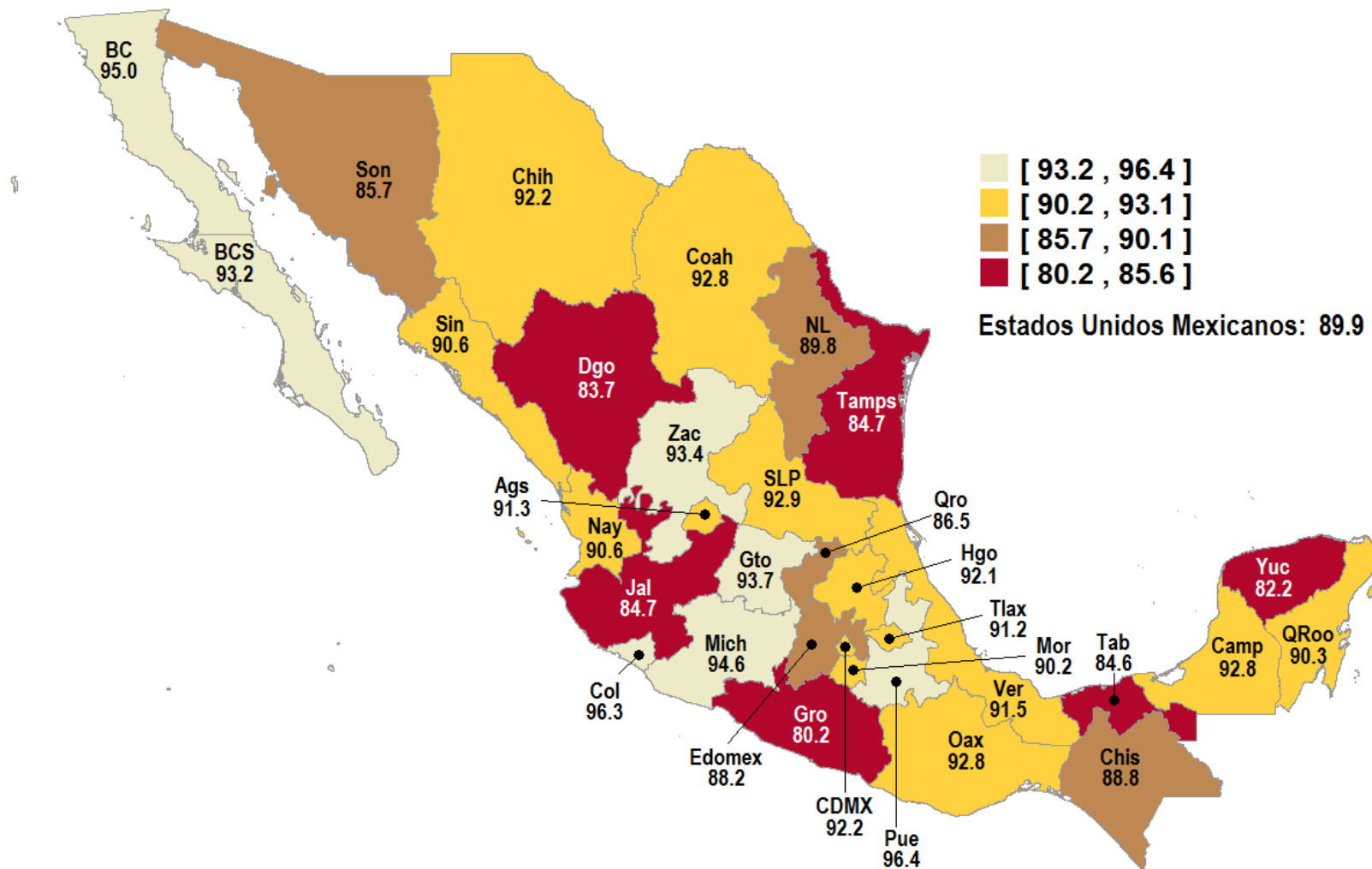
En 2017, **89.9%** de la población usuaria del *servicio de suministro de energía eléctrica* lo recibió de manera **continua (sin apagones frecuentes)**. Por otra parte, **69.2%** experimentó una **reinstalación inmediata**, cuando ocurrieron fallas.

Características del servicio de suministro de energía eléctrica

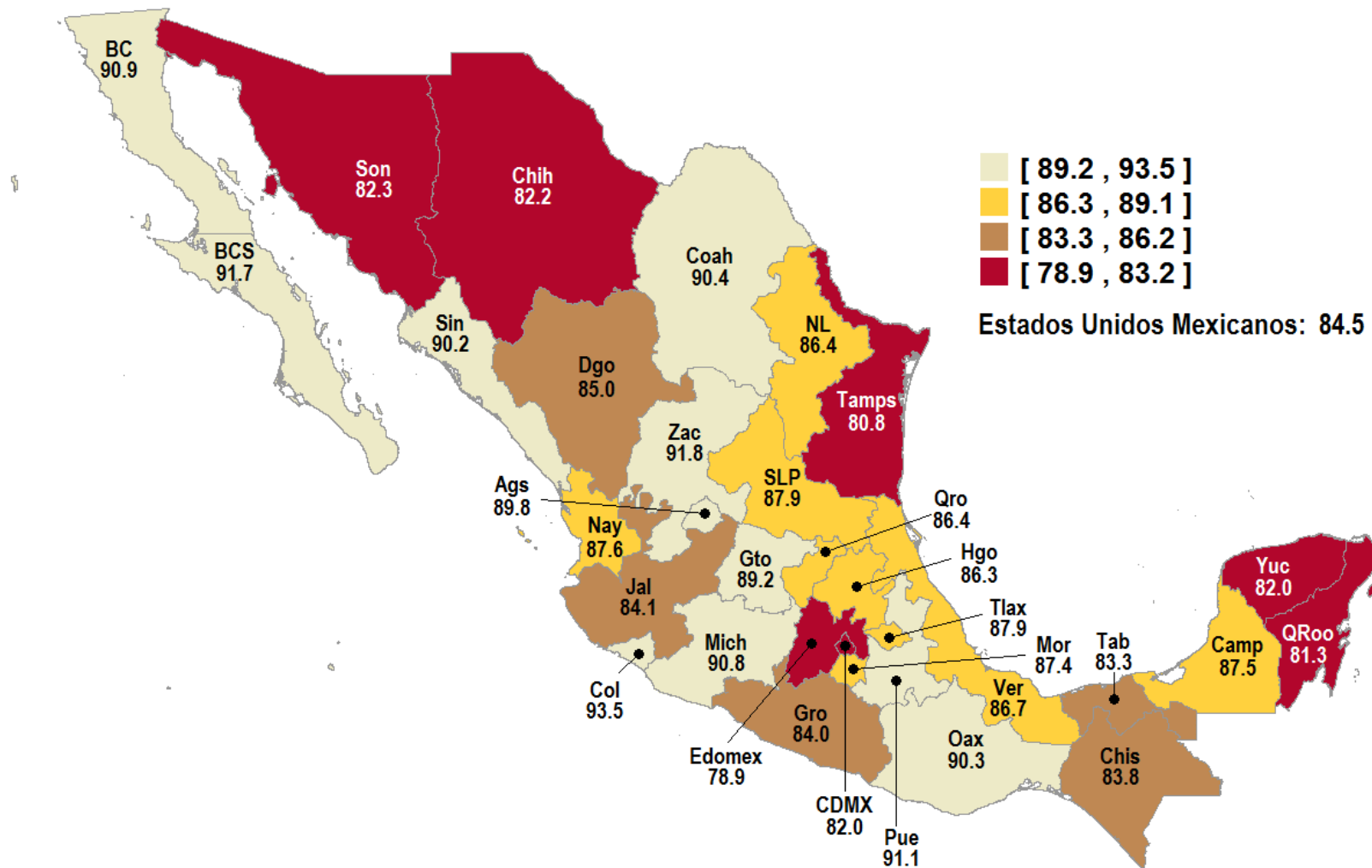


1. "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *muy satisfechos o satisfechos* con los mismos.

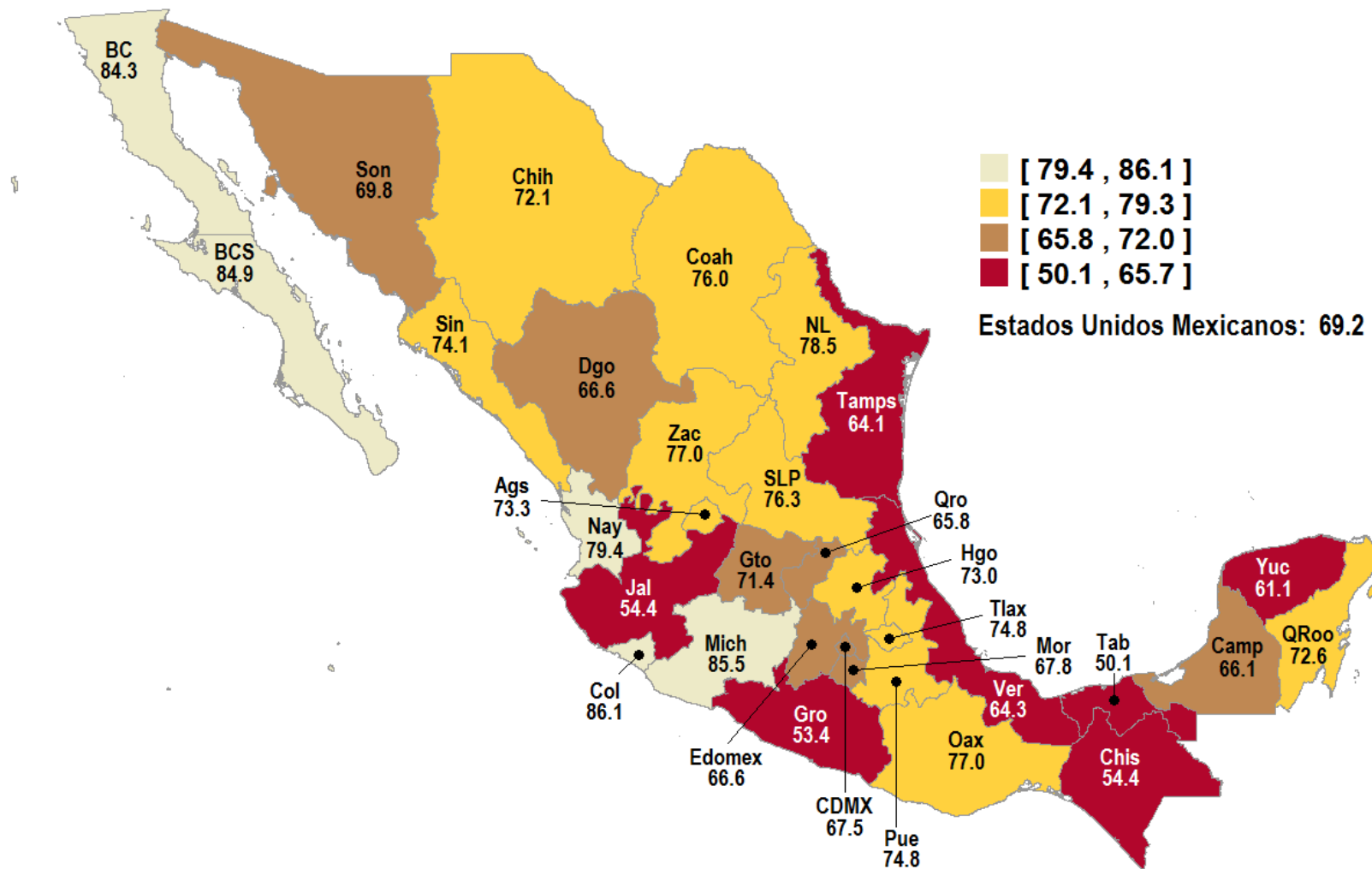
Porcentaje de población de 18 años y más, usuaria del servicio de suministro de energía eléctrica que refirió haber recibido el servicio de manera **continua** durante 2017, esto es, sin apagones frecuentes; por entidad federativa.



Porcentaje de población de 18 años y más, usuaria del servicio de suministro de energía eléctrica que refirió haber recibido el servicio de manera **estable** durante 2017, esto es, sin variaciones de voltaje; por entidad federativa.

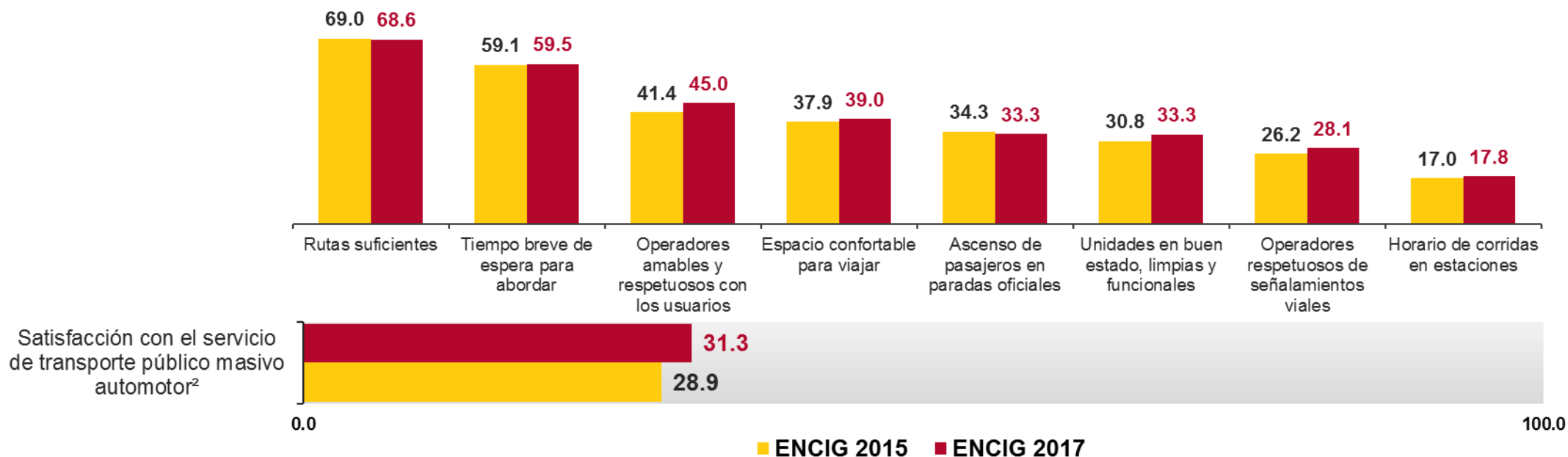


Porcentaje de población de 18 años y más, usuaria del servicio de suministro de energía eléctrica que experimentó la **reinstalación inmediata del servicio** en caso de fallas durante 2017, por entidad federativa.



Durante 2017, **68.6%** de la población usuaria¹ del servicio de *transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús* refirió que éste contó con **rutas suficientes** para llegar a su destino. Por otro lado, **17.8%** pudo enterarse de los **horarios de las corridas** en las estaciones de ascenso y descenso.

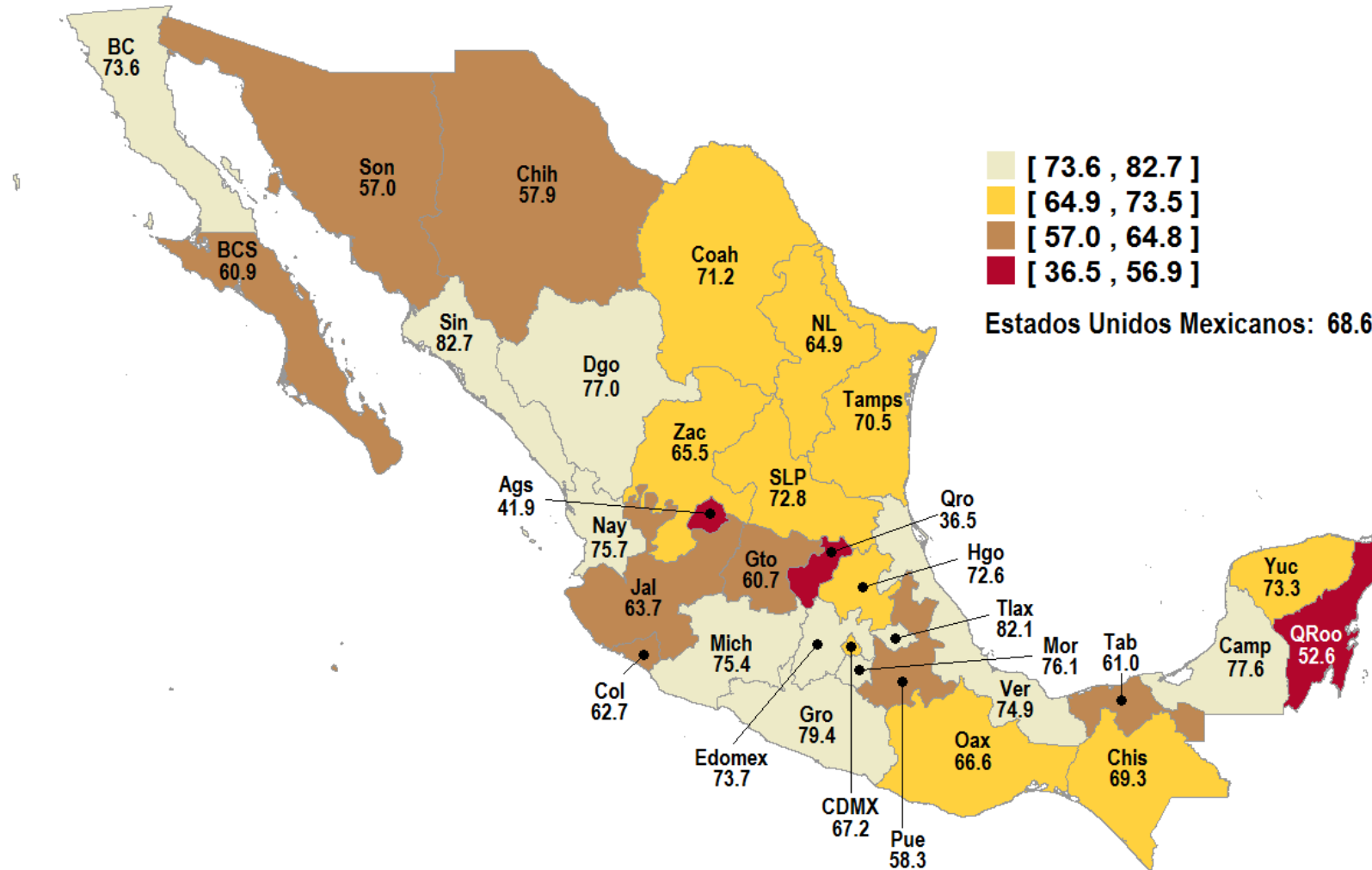
Características del servicio de transporte público masivo automotor



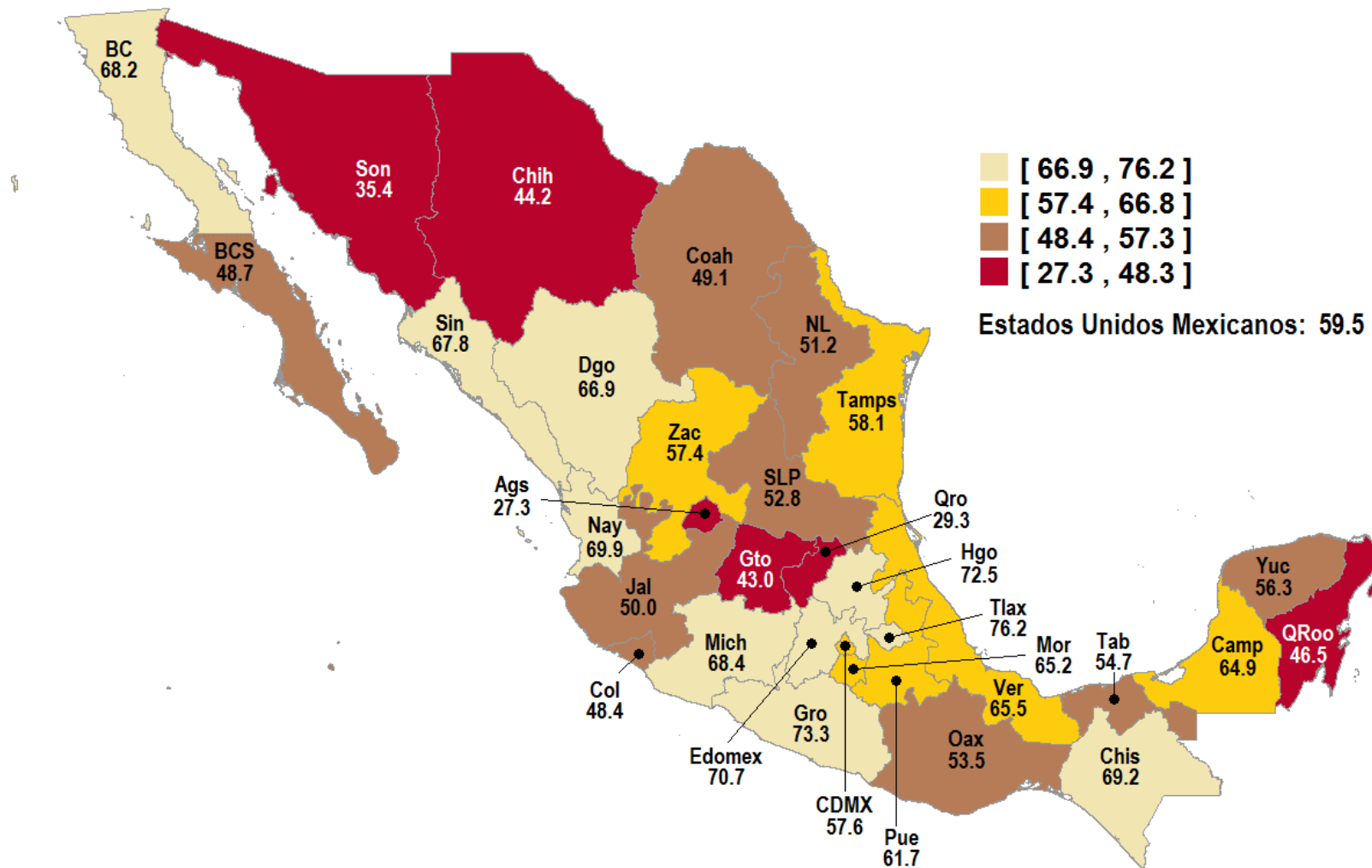
¹ La población usuaria contempla a la población de 18 años y más que manifestó haberse transportado en autobús urbano, van, combi o microbús.

² "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *muy satisfechos o satisfechos* con los mismos.

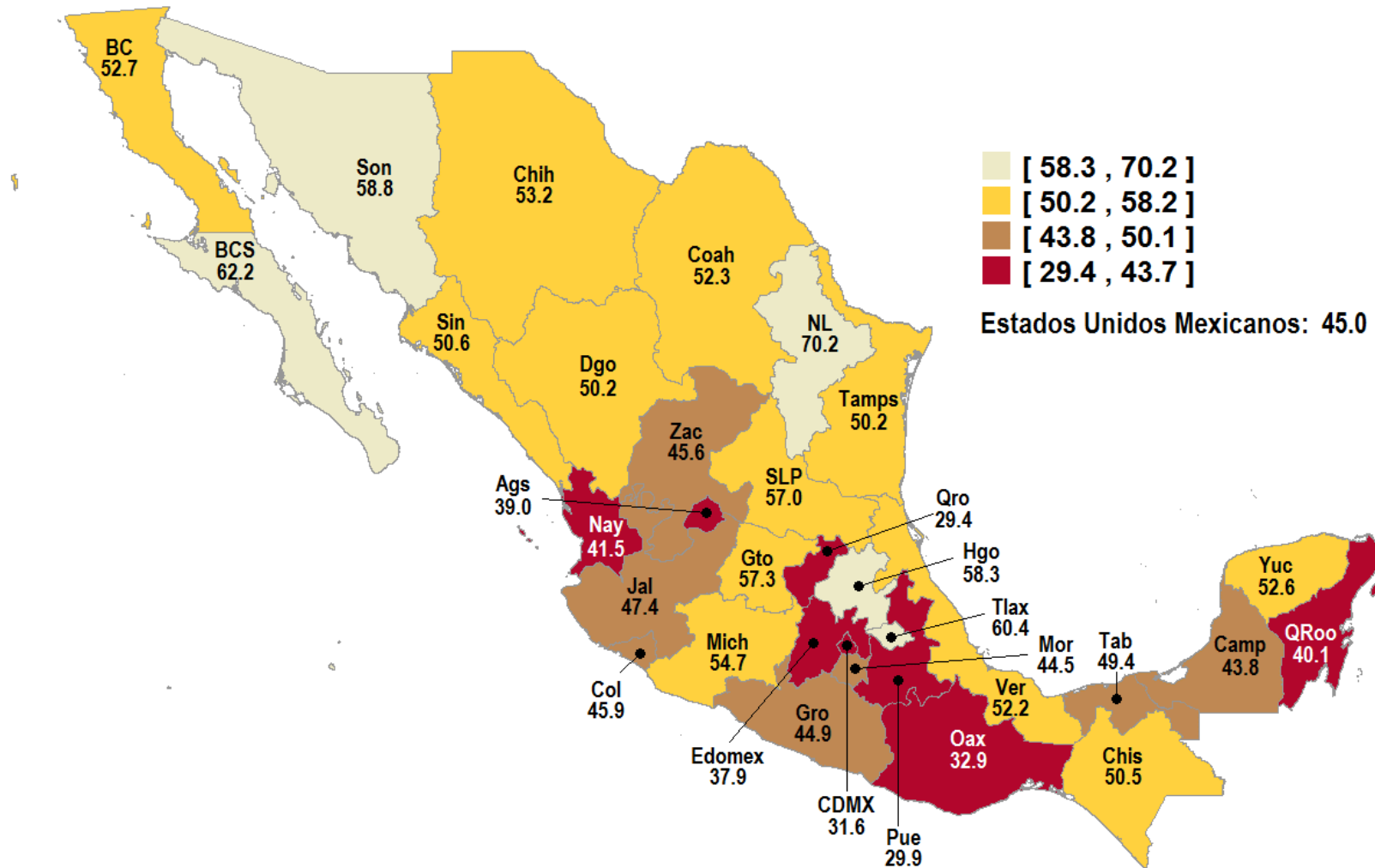
Porcentaje de población de 18 años y más usuaria del servicio de transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús que refirió que éste contó con **rutas suficientes** durante 2017, por entidad federativa.



Porcentaje de población de 18 años y más usuaria del servicio de transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús que **no se demoró esperando abordar** una unidad de transporte durante 2017, por entidad federativa.

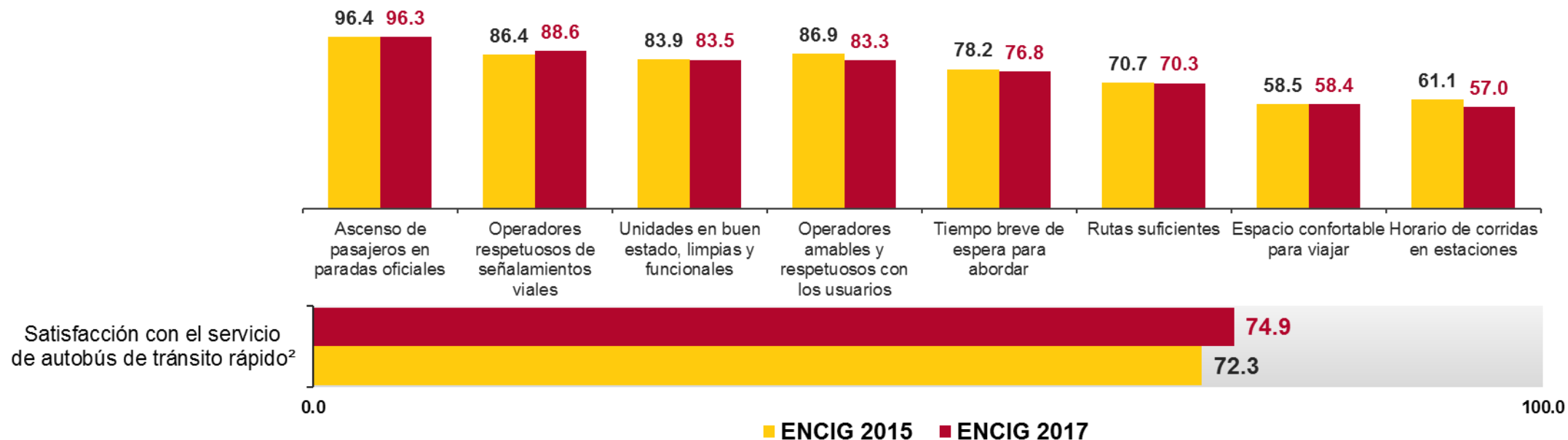


Porcentaje de población de 18 años y más, usuaria del servicio de transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús que experimentó un **trato amable y respetuoso** por parte de los operadores durante 2017, por entidad federativa.



En 2017, **96.3%** de la población usuaria¹ de *autobuses de tránsito rápido* refirió que se respeta el **ascenso y descenso de pasajeros en paradas oficiales**. Por otro lado, **57%** pudo conocer los **horarios de corridas en las estaciones**.

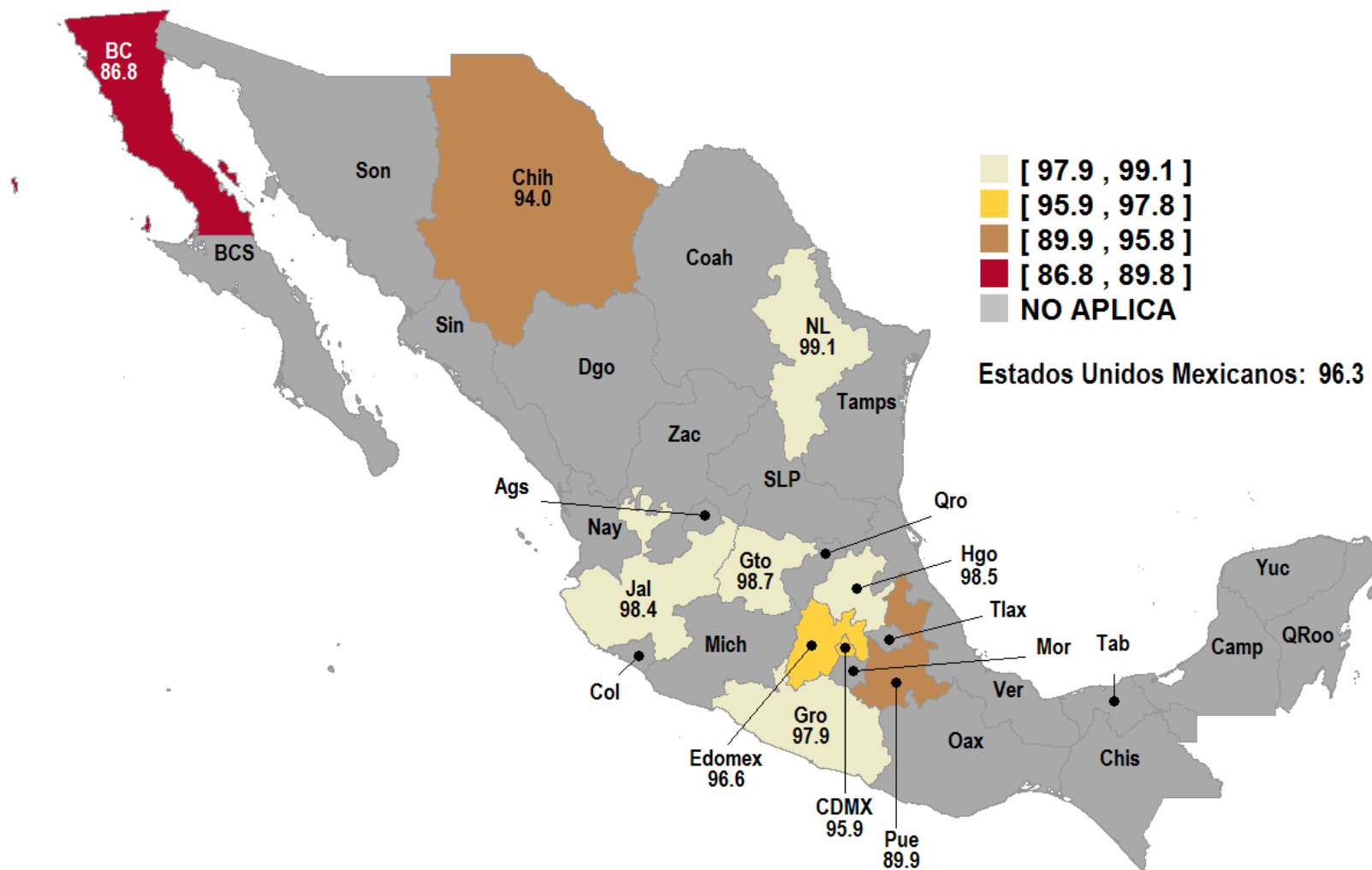
Características del servicio de autobús de tránsito rápido



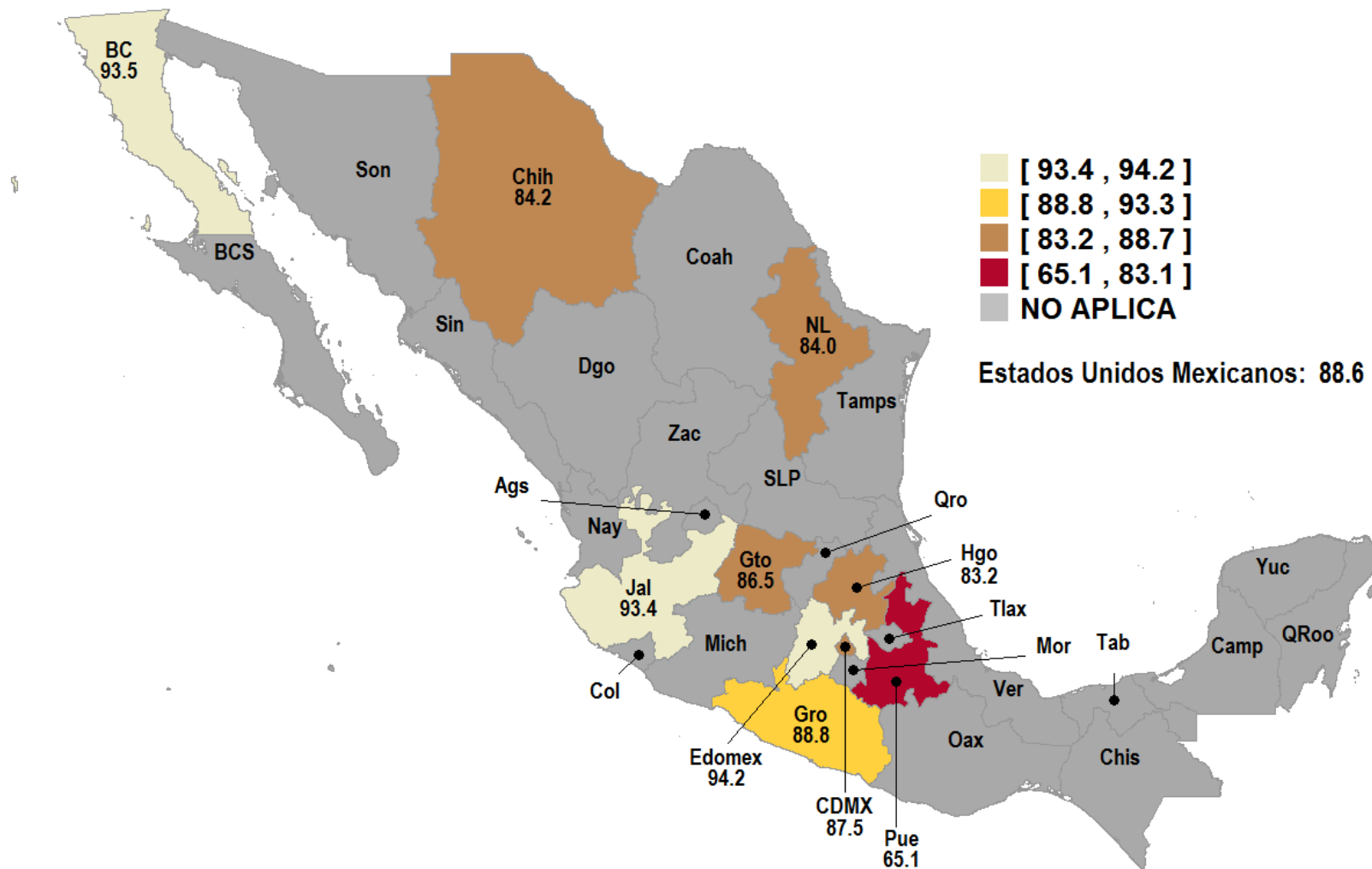
¹ La población usuaria contempla a la población de 18 años y más que manifestó haber hecho uso de autobuses de tránsito rápido.

² "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *my satisfechos* o *satisfechos* con los mismos.

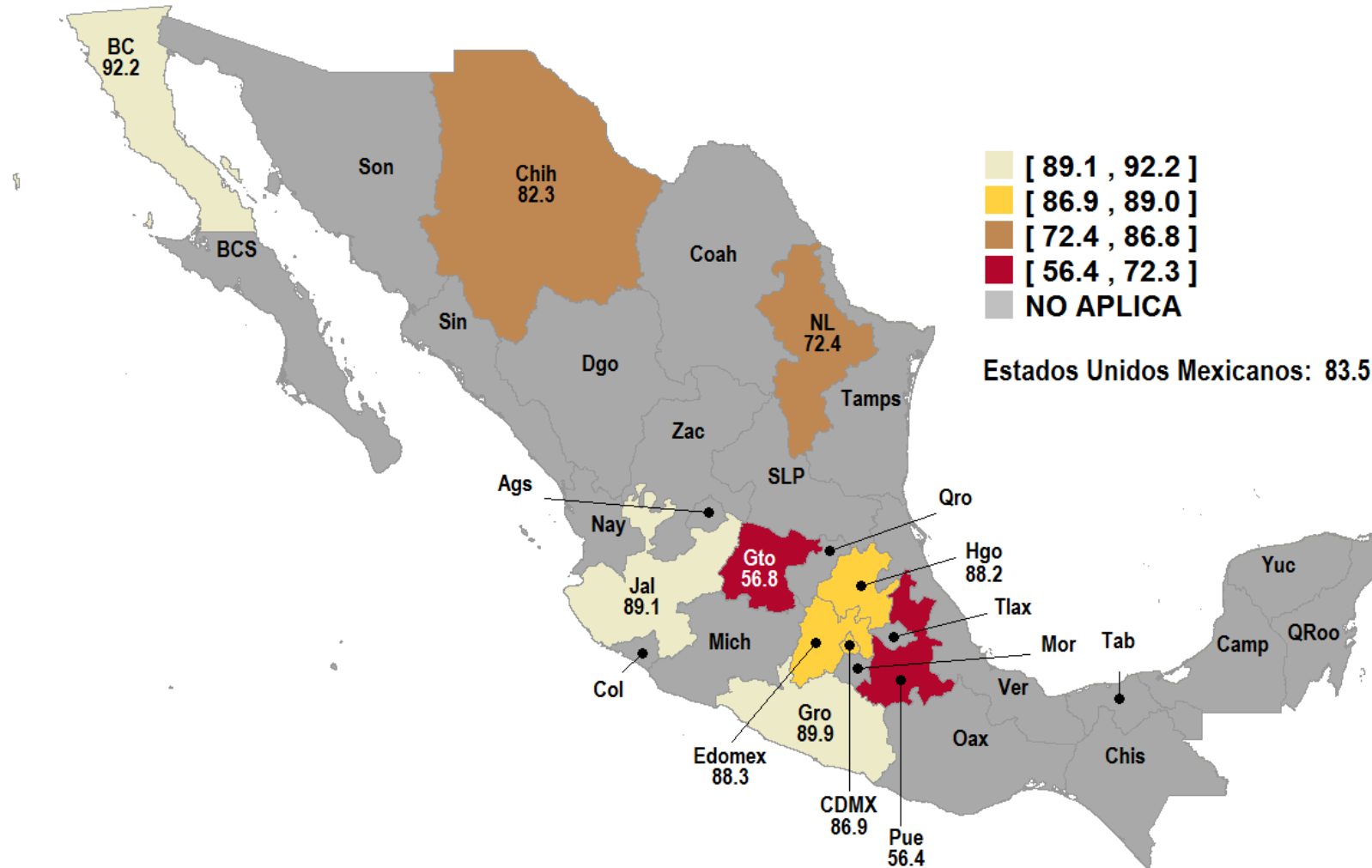
Porcentaje de población usuaria del servicio de transporte en autobuses de tránsito rápido que refirió que el **ascenso y descenso de pasajeros se realiza en paradas oficiales** durante 2017, por entidad federativa.



Porcentaje de población usuaria del servicio de transporte en autobuses de tránsito rápido que refirió que los **operadores respetaron los señalamientos viales** durante 2017, por entidad federativa.

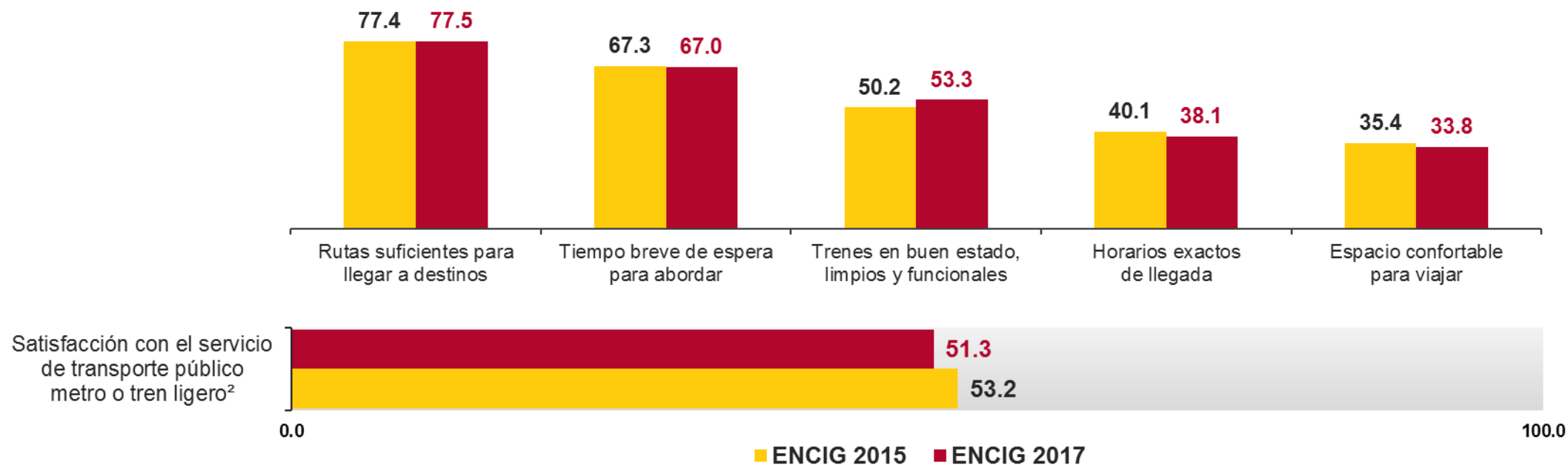


Porcentaje de población usuaria del servicio de transporte en autobuses de tránsito rápido que se transportó en **unidades en buen estado** durante 2017, por entidad federativa.



En 2017, **77.5%** de la población usuaria¹ del *metro o tren ligero* refirió que existían **rutas suficientes para llegar a su destino**. Por otra parte, **33.8%** contó con un **espacio confortable** al momento de viajar.

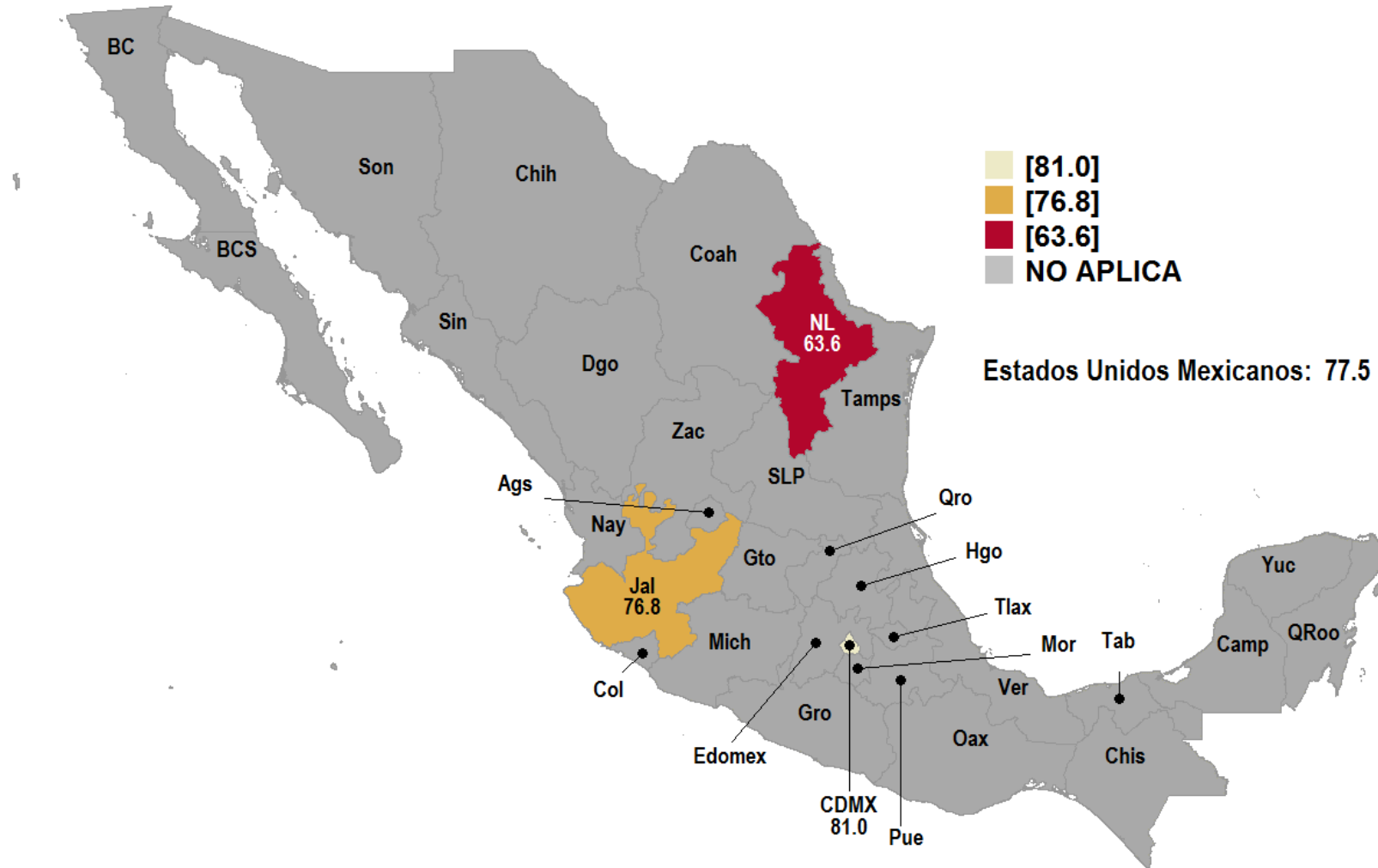
Características del servicio de transporte público en metro o tren ligero



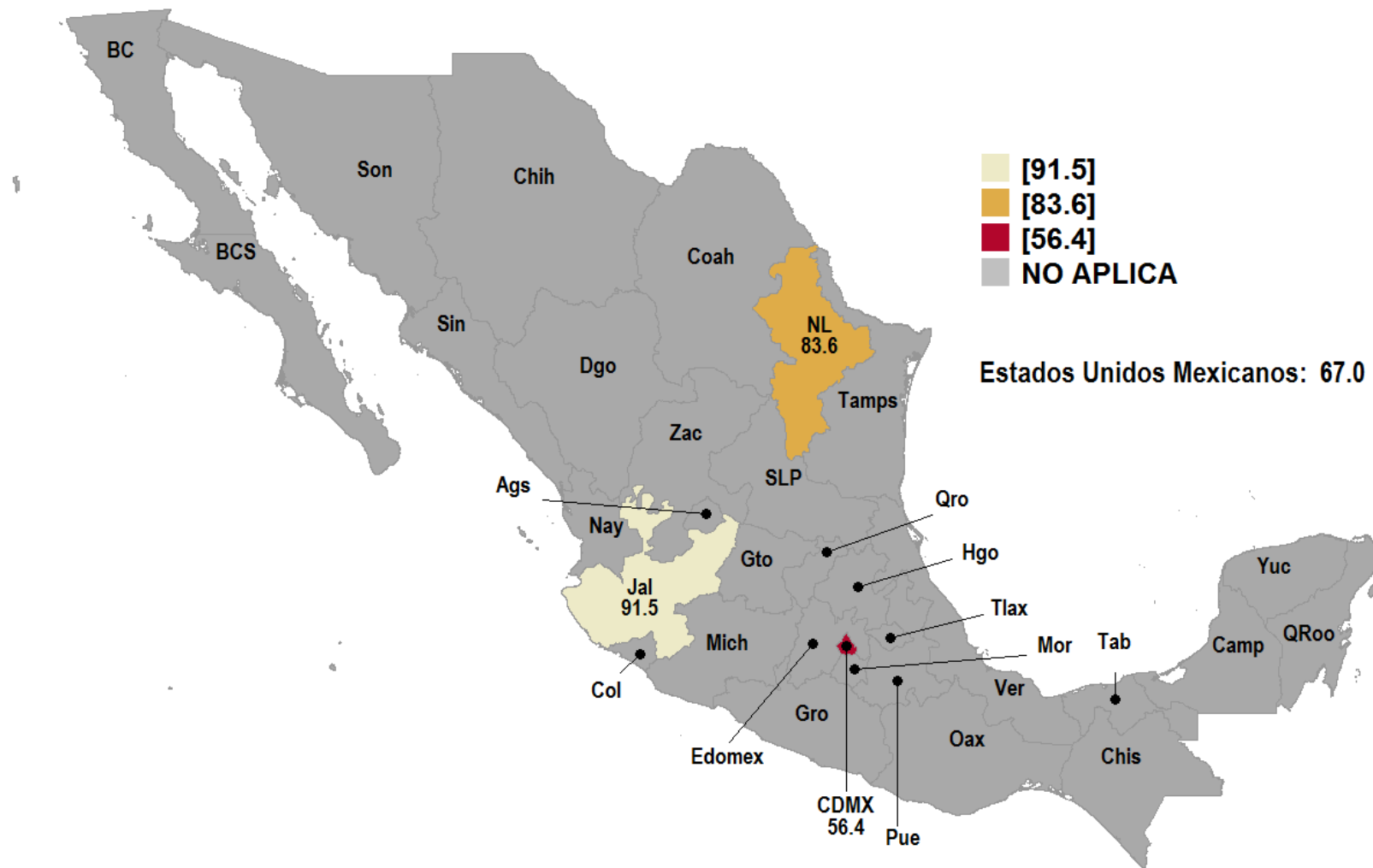
¹ La población usuaria contempla a la población de 18 años y más que manifestó haber utilizado el metro o tren ligero para transportarse.

² "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *muy satisfechos* o *satisfechos* con los mismos.

Porcentaje de población usuaria del servicio de transporte público metro o tren ligero que refirió que éste contó con **rutas suficientes** durante 2017, por entidad federativa.



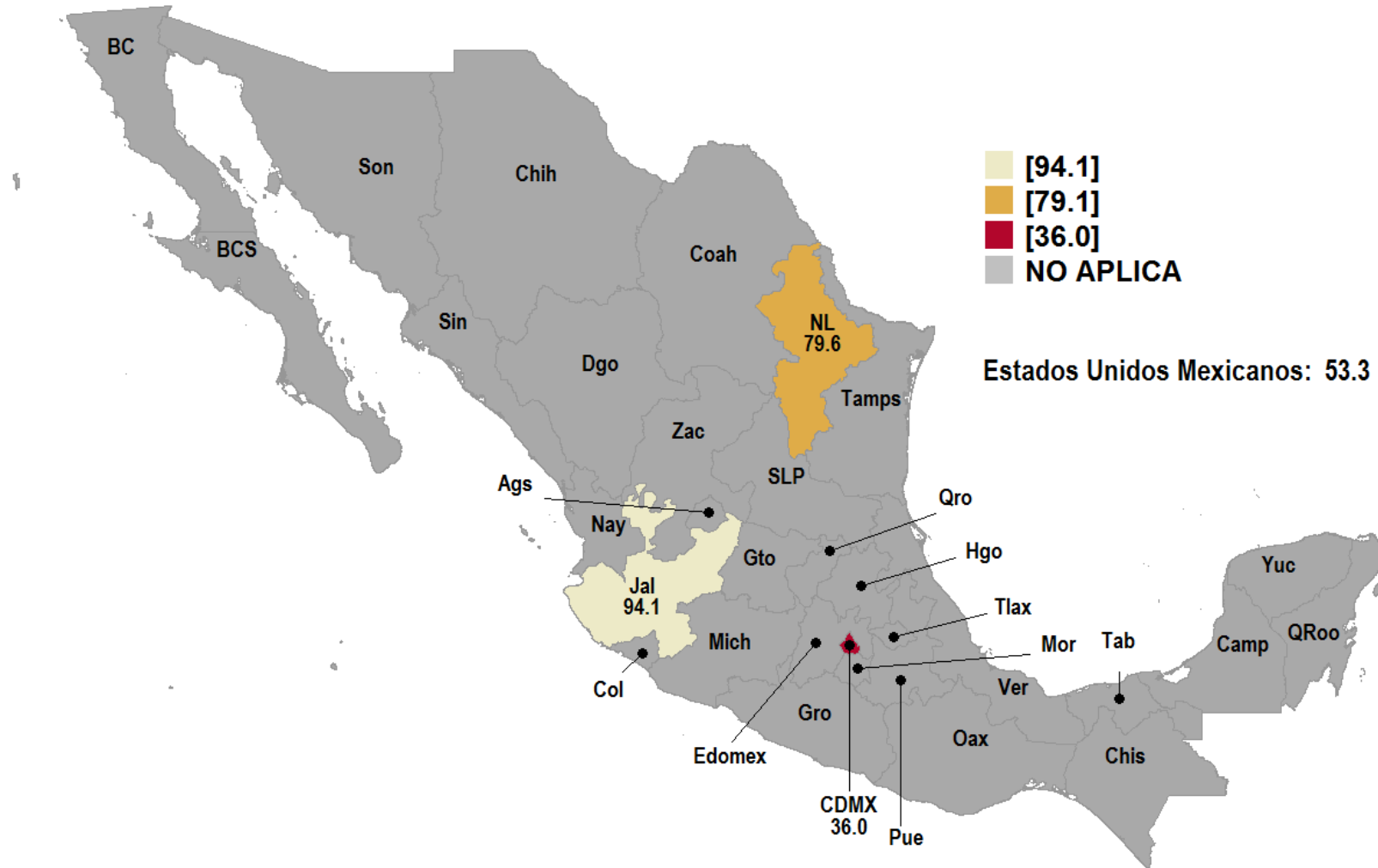
Porcentaje de población de 18 años y más usuaria del servicio de transporte público metro o tren ligero que **no se demoró esperando abordar** durante 2017, por entidad federativa.



Metro o tren ligero ♦ Trenes en buen estado

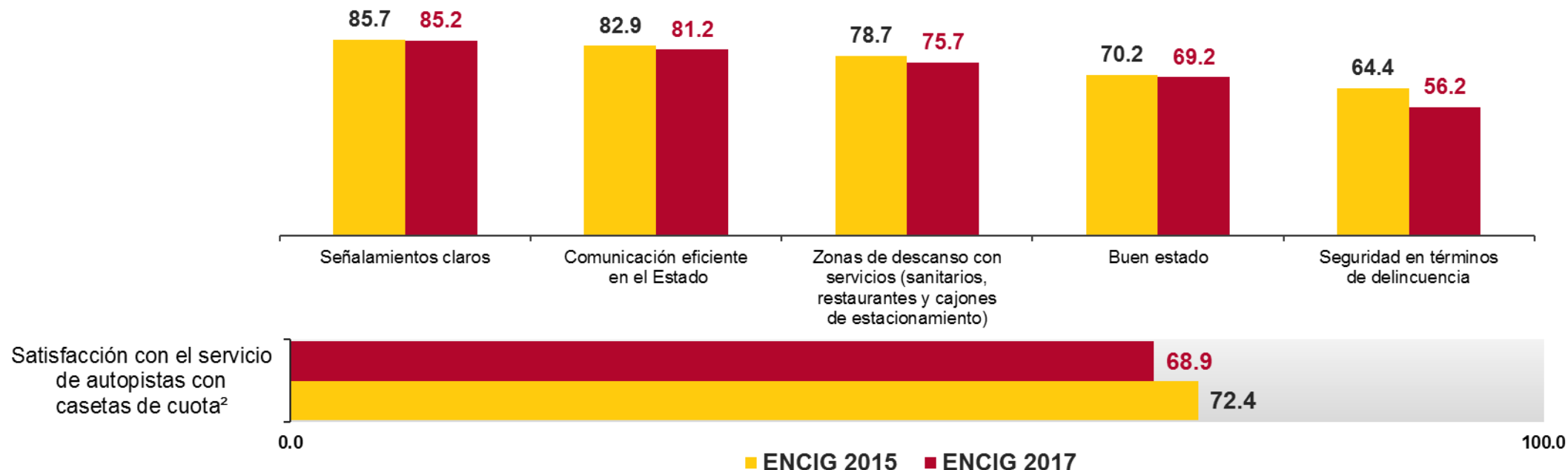
ENCIG 2017

Porcentaje de población usuaria del servicio de transporte público metro o tren ligero que se transportó en **unidades en buen estado** durante 2017, por entidad federativa.



Durante 2017, **85.2%** de la población usuaria¹ del servicio de *autopistas con casetas de cuota* encontró **señalamientos claros** al transitar en ellas. Por otro lado, **56.2%** refirió que son **seguras en términos de delincuencia**.

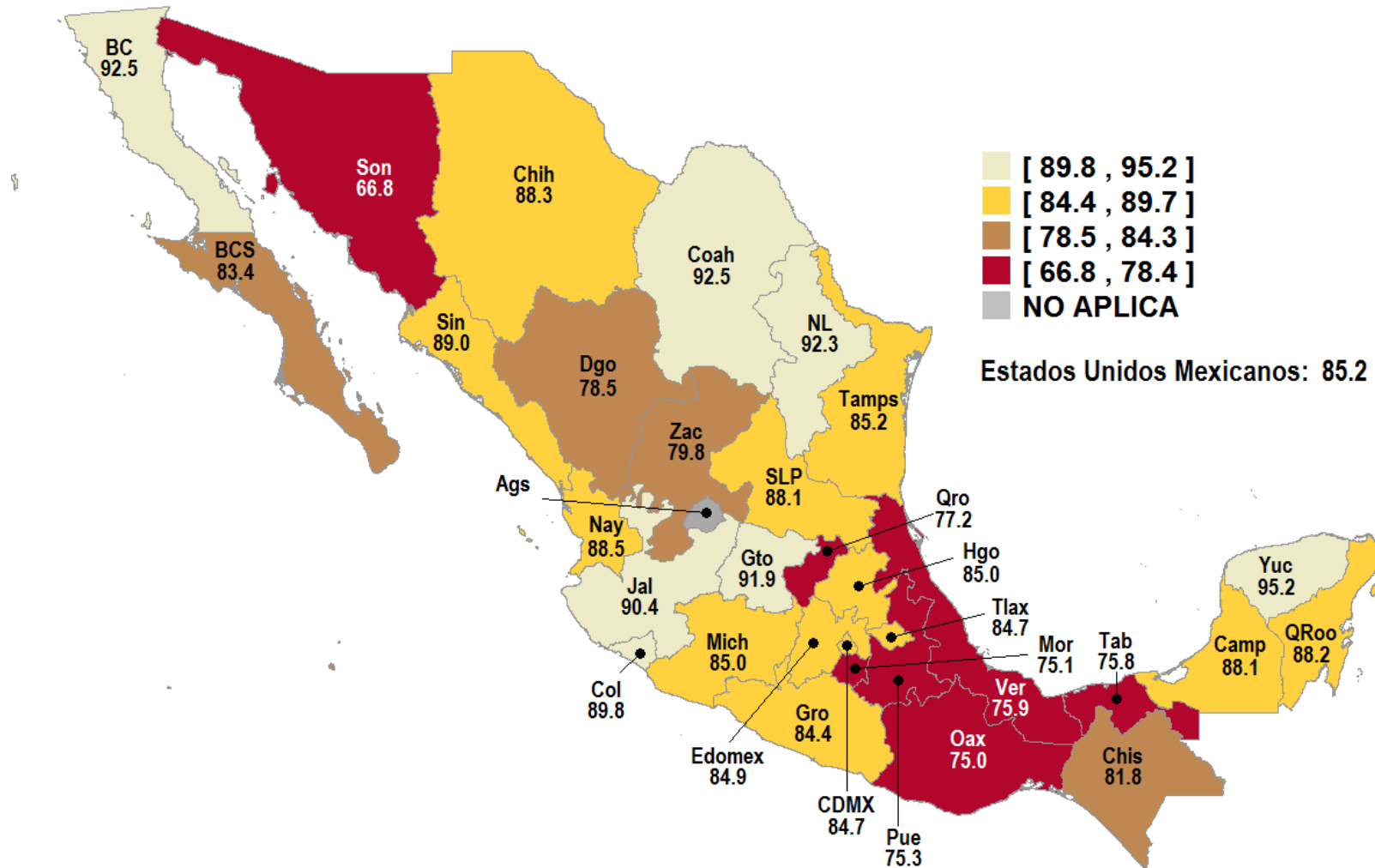
Características del servicio de autopistas con casetas de cuota



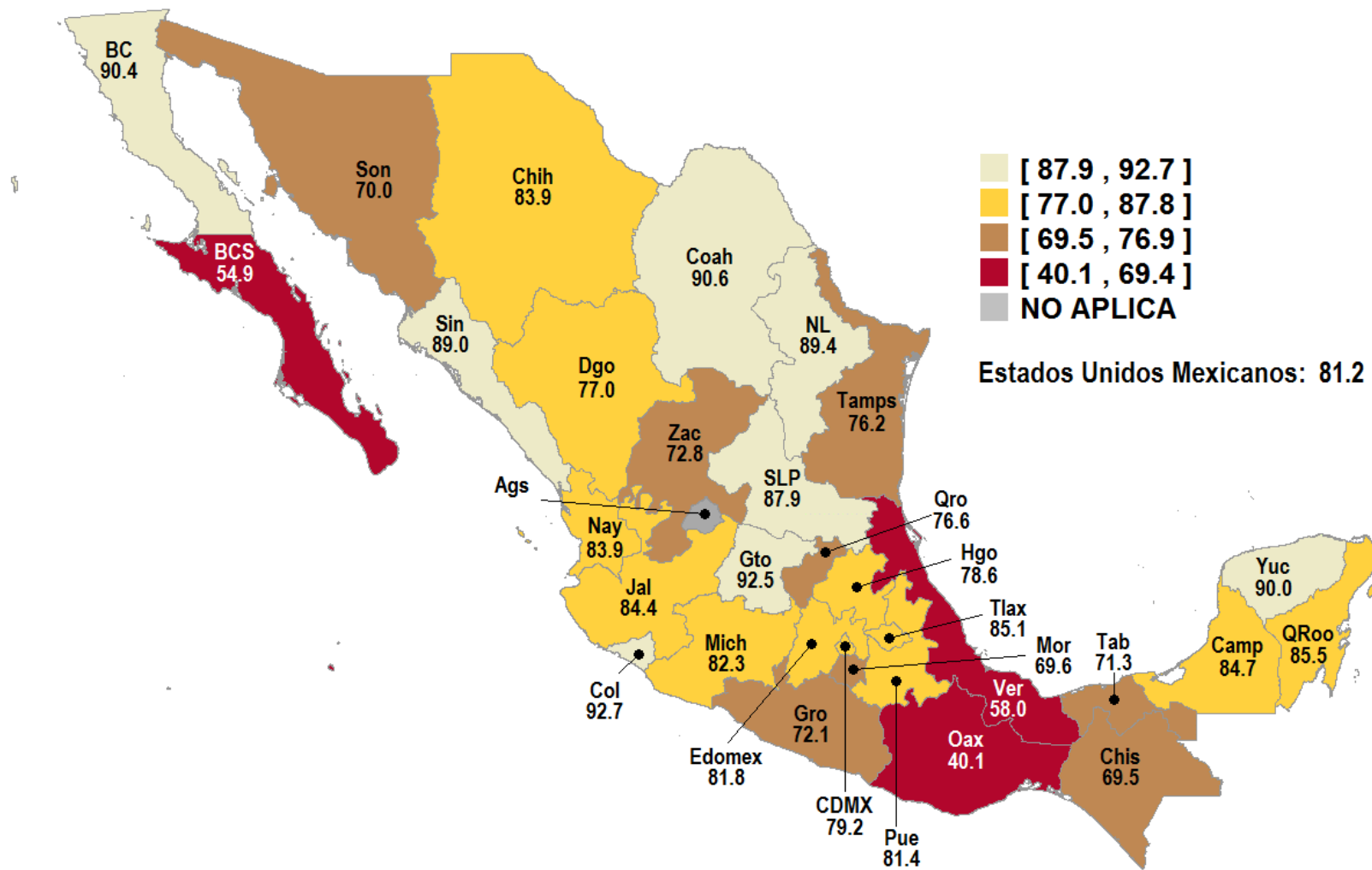
¹ La población usuaria contempla a la población de 18 años y más que manifestó haber utilizado autopistas con casetas de cuota.

² "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *muy satisfechos o satisfechos* con los mismos.

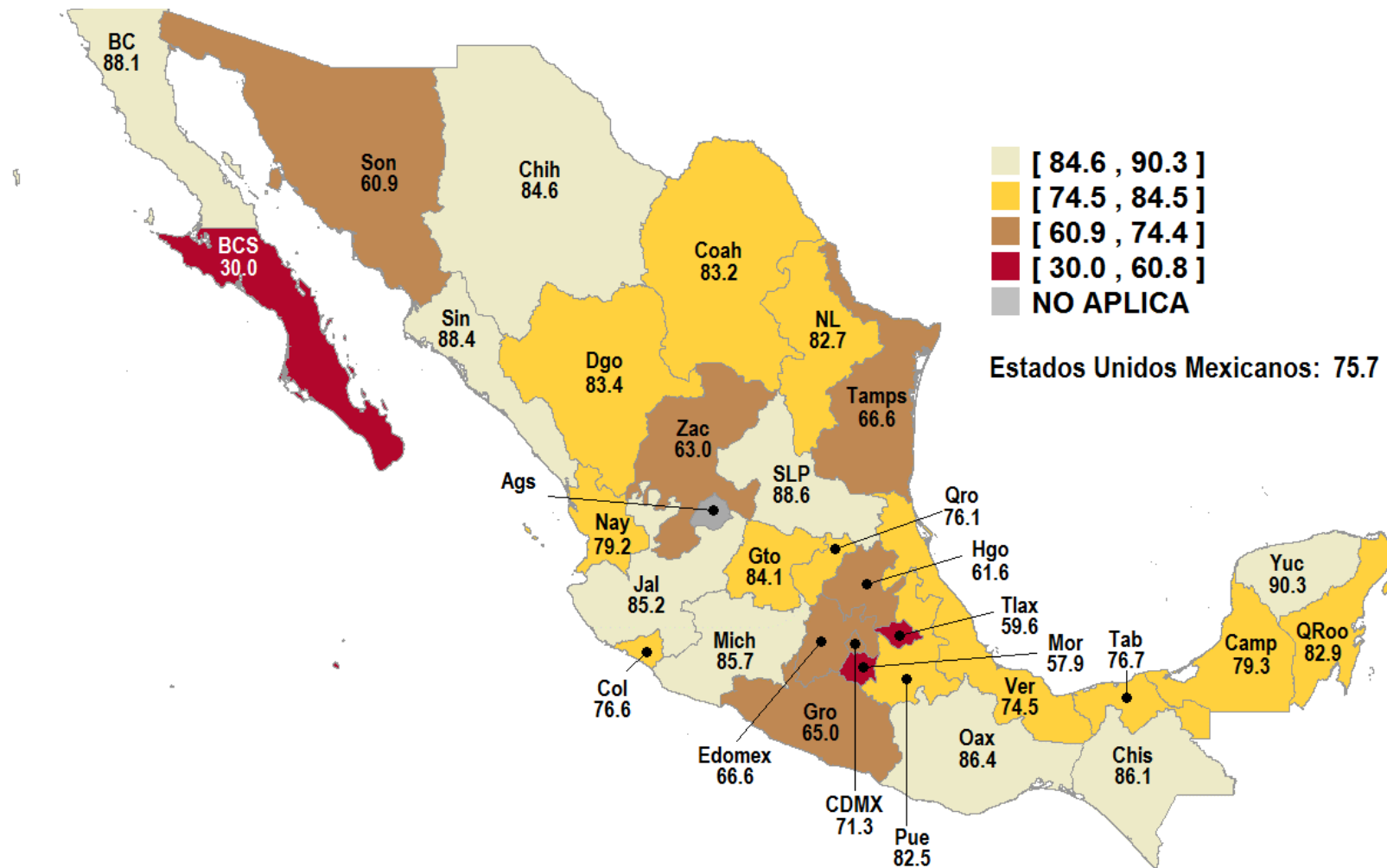
Porcentaje de población usuaria del servicio de autopistas con casetas de cuota durante 2017 que refirió que éstas cuentan con **señalamientos claros**, por entidad federativa.



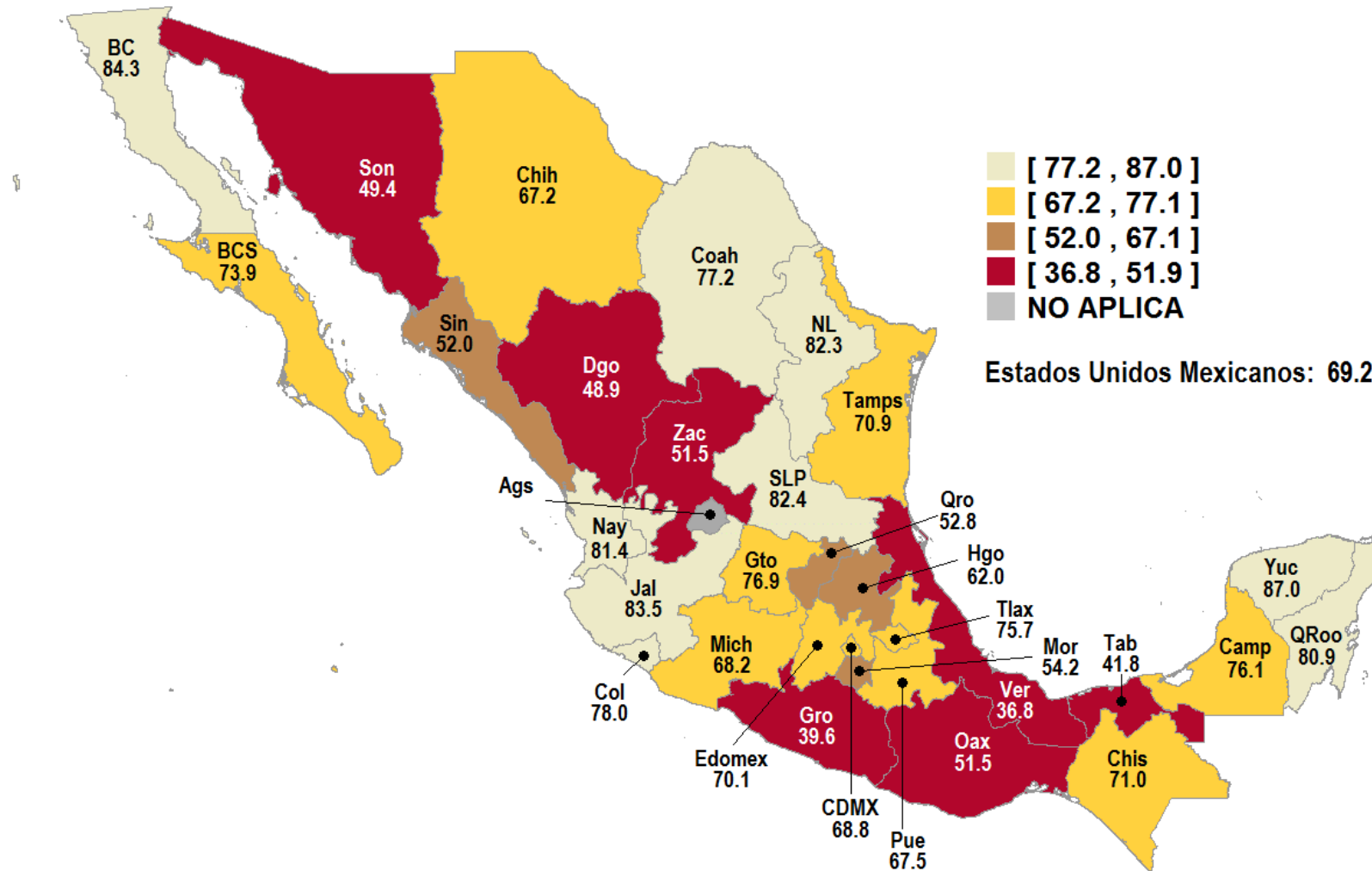
Porcentaje de población usuaria del servicio de autopistas con casetas de cuota durante 2017 que refirió que éstas **comunican de manera eficiente a todo el estado**, por entidad federativa.



Porcentaje de población usuaria del servicio de autopistas con casetas de cuota durante 2017 que refirió que éstas cuentan con **zonas de descanso con servicios** (sanitarios, restaurantes y cajones de estacionamiento), por entidad federativa.



Porcentaje de población usuaria del servicio de autopistas con casetas de cuota durante 2017 que refirió que éstas se encuentran en **buen estado**, libres de baches, deslaves, etc., por entidad federativa.

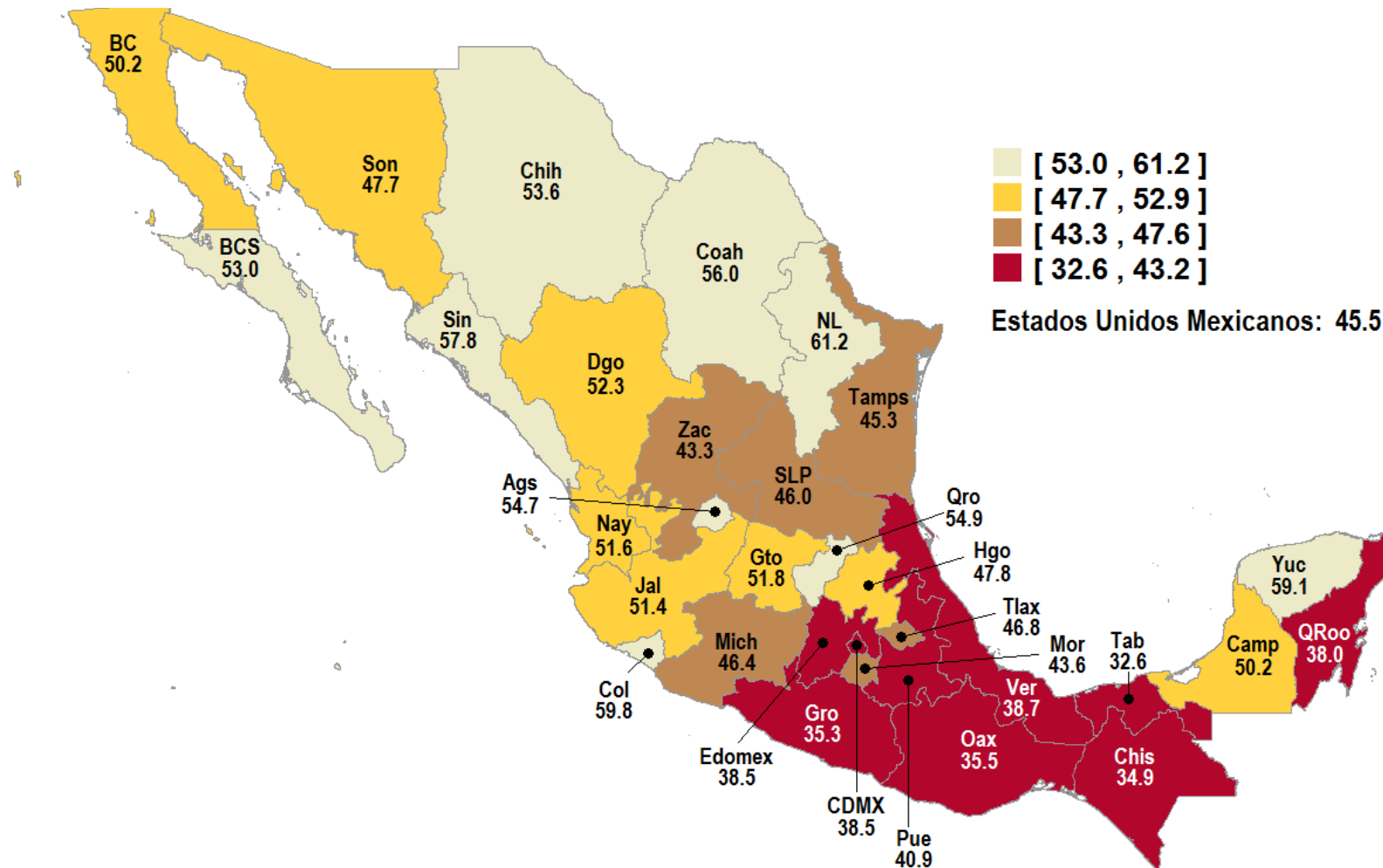


Nivel de Satisfacción General con los Servicios Públicos Básicos y Bajo Demanda

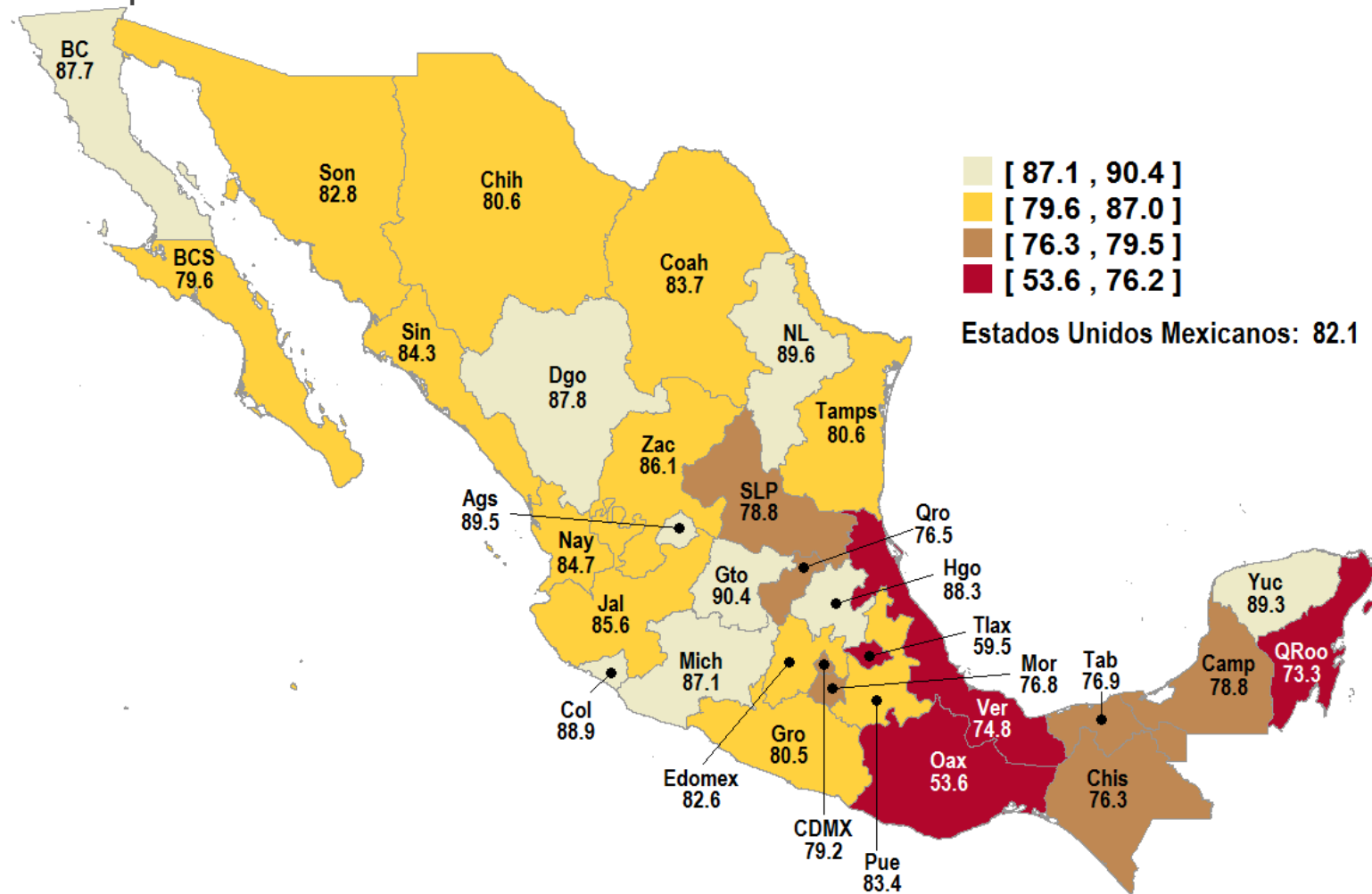
Satisfacción general por entidad federativa

ENCIG 2017

Durante 2017, **45.5%** de la población de 18 años y más en áreas urbanas de más de 100 000 habitantes refirió estar **satisfecha en términos generales** con la calidad de los **servicios públicos básicos** y de los **servicios públicos bajo demanda**.



82.1% de la población usuaria de 18 años y más se siente *muy satisfecha o satisfecha* con el servicio de educación pública universitaria.



Satisfacción general	45.5
Educación pública universitaria	82.1
Suministro de energía eléctrica	76.3
Autobús de tránsito rápido ¹	74.9
Autopistas con casetas de cuota	68.9
Educación pública obligatoria ²	66.7
Recolección de basura	65.0
Agua potable	53.8
Metro o tren ligero	51.3
Servicio de salud del ISSSTE	50.2
Servicios de salud estatal o Seguro Popular	47.7
Servicio de salud del IMSS	44.4
Drenaje y alcantarillado	43.7
Parques y jardines públicos	38.0
Alumbrado público	35.9
Transporte público masivo automotor ³	31.3
Carreteras y caminos sin cuota ⁴	30.5
Policía	23.8
Calles y avenidas	23.7

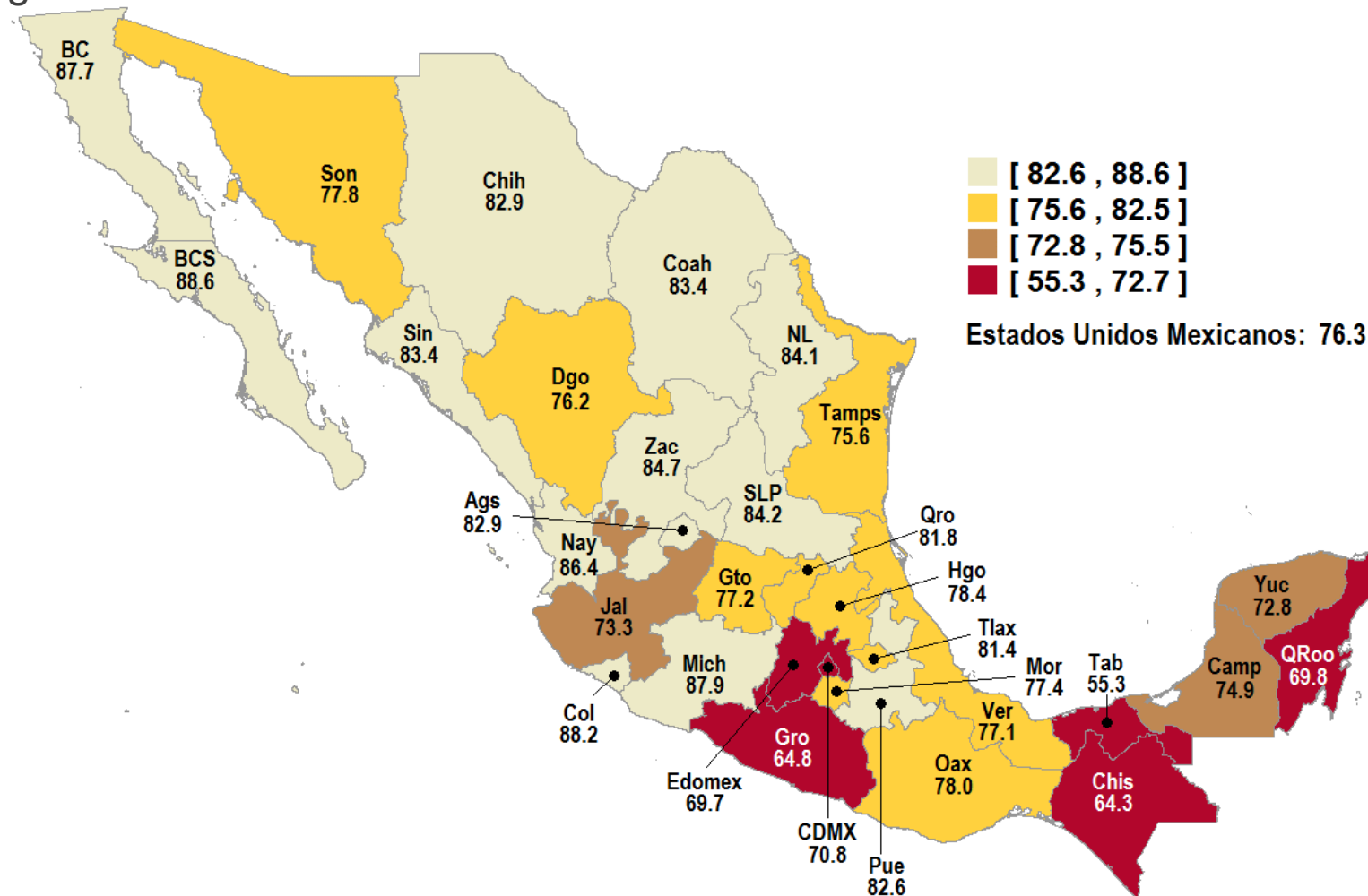
¹ Aquel que cuenta con un carril confinado y estaciones o puntos de ascenso y descenso predeterminados.

² Incluye primaria, secundaria y bachillerato.

³ Transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús.

⁴ Carreteras y caminos libres de peaje.

76.3% de la población usuaria de 18 años y más se siente *muy satisfecha o satisfecha* con el servicio de energía eléctrica.



Satisfacción general	45.5
Educación pública universitaria	82.1
Suministro de energía eléctrica	76.3
Autobús de tránsito rápido ¹	74.9
Autopistas con casetas de cuota	68.9
Educación pública obligatoria ²	66.7
Recolección de basura	65.0
Agua potable	53.8
Metro o tren ligero	51.3
Servicio de salud del ISSSTE	50.2
Servicios de salud estatal o Seguro Popular	47.7
Servicio de salud del IMSS	44.4
Drenaje y alcantarillado	43.7
Parques y jardines públicos	38.0
Alumbrado público	35.9
Transporte público masivo automotor ³	31.3
Carreteras y caminos sin cuota ⁴	30.5
Policía	23.8
Calles y avenidas	23.7

¹ Aquel que cuenta con un carril confinado y estaciones o puntos de ascenso y descenso predeterminados.

² Incluye primaria, secundaria y bachillerato.

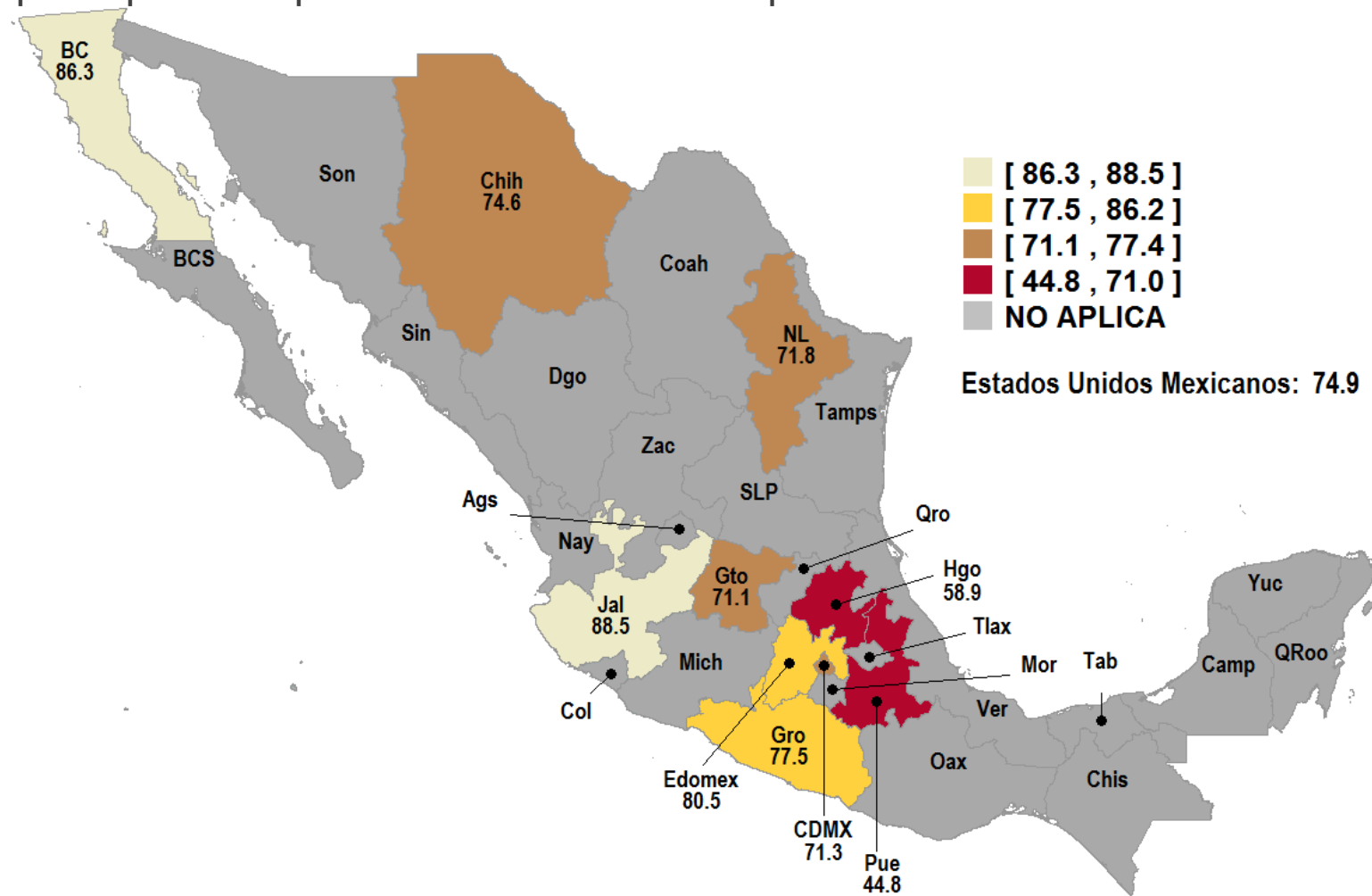
³ Transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús.

⁴ Carreteras y caminos libres de peaje.

SATISFACCIÓN • Autobús de tránsito rápido

ENCIG 2017

74.9% de la población usuaria de 18 años y más se siente *muy satisfecha o satisfecha* con el servicio de transporte público tipo autobús de tránsito rápido.



Satisfacción general	45.5
Educación pública universitaria	82.1
Suministro de energía eléctrica	76.3
Autobús de tránsito rápido¹	74.9
Autopistas con casetas de cuota	68.9
Educación pública obligatoria ²	66.7
Recolección de basura	65.0
Agua potable	53.8
Metro o tren ligero	51.3
Servicio de salud del ISSSTE	50.2
Servicios de salud estatal o Seguro Popular	47.7
Servicio de salud del IMSS	44.4
Drenaje y alcantarillado	43.7
Parques y jardines públicos	38.0
Alumbrado público	35.9
Transporte público masivo automotor ³	31.3
Carreteras y caminos sin cuota ⁴	30.5
Policía	23.8
Calles y avenidas	23.7

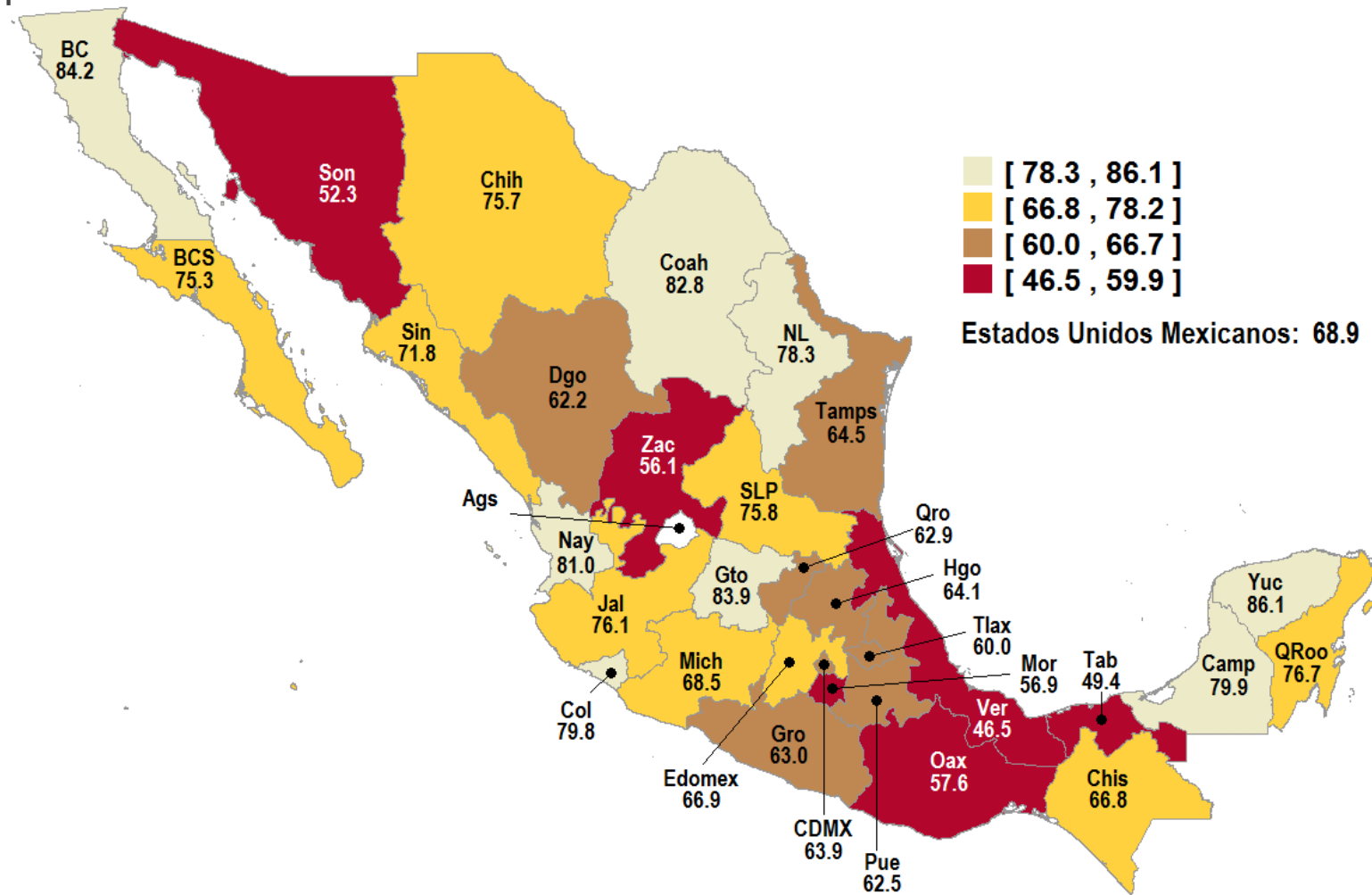
¹ Aquel que cuenta con un carril confinado y estaciones o puntos de ascenso y descenso predeterminados.

² Incluye primaria, secundaria y bachillerato.

³ Transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús.

⁴ Carreteras y caminos libres de peaje.

68.9% de la población usuaria de 18 años y más se siente *muy satisfecha o satisfecha* con el servicio de autopistas de cuota.



Satisfacción general	45.5
Educación pública universitaria	82.1
Suministro de energía eléctrica	76.3
Autobús de tránsito rápido ¹	74.9
Autopistas con casetas de cuota	68.9
Educación pública obligatoria ²	66.7
Recolección de basura	65.0
Agua potable	53.8
Metro o tren ligero	51.3
Servicio de salud del ISSSTE	50.2
Servicios de salud estatal o Seguro Popular	47.7
Servicio de salud del IMSS	44.4
Drenaje y alcantarillado	43.7
Parques y jardines públicos	38.0
Alumbrado público	35.9
Transporte público masivo automotor ³	31.3
Carreteras y caminos sin cuota ⁴	30.5
Policía	23.8
Calles y avenidas	23.7

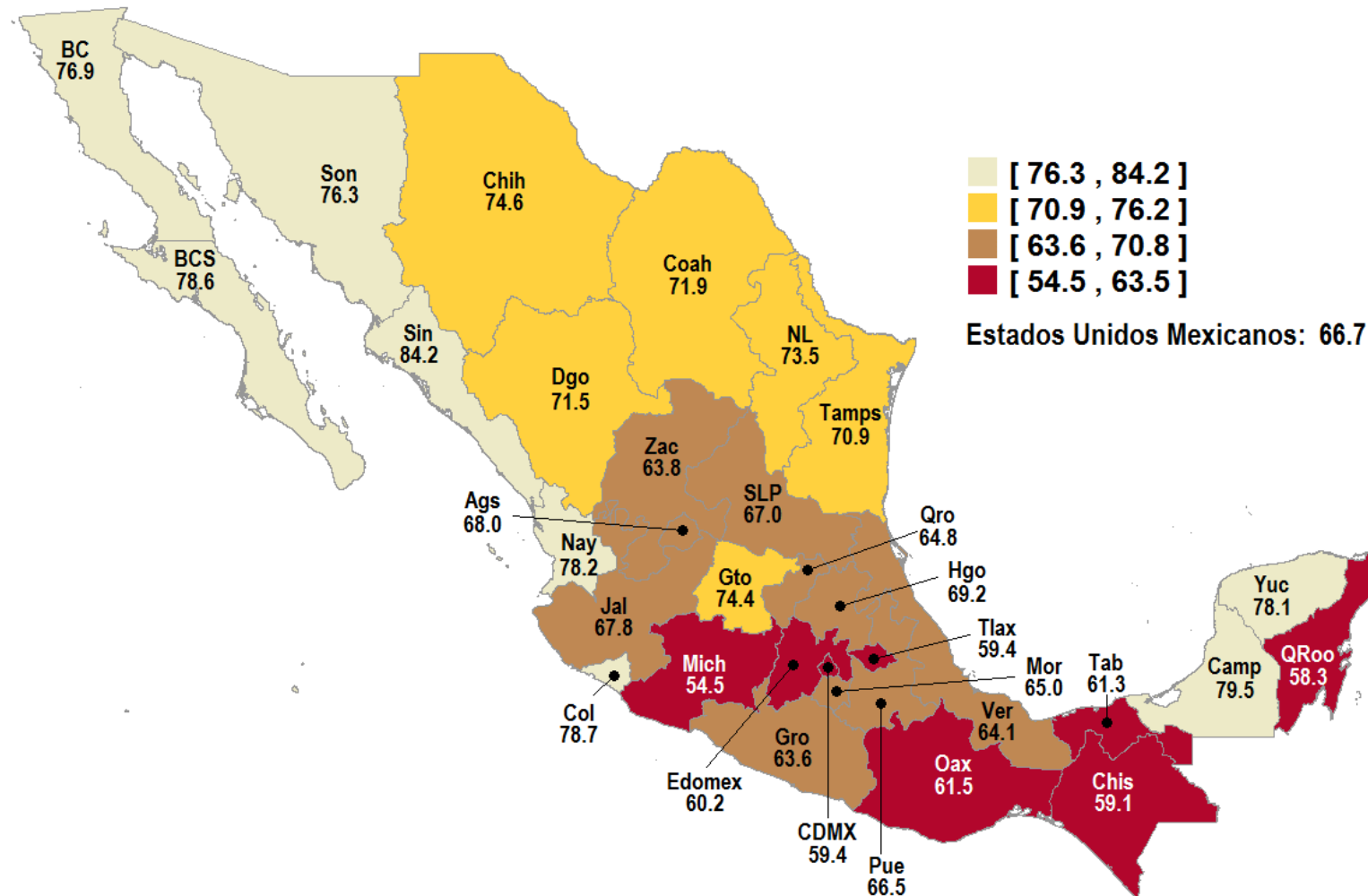
¹ Aquel que cuenta con un carril confinado y estaciones o puntos de ascenso y descenso predeterminados.

² Incluye primaria, secundaria y bachillerato.

³ Transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús.

⁴ Carreteras y caminos libres de peaje.

66.7% de la población de 18 años y más se siente *muy satisfecha o satisfecha* con el servicio de educación pública básica.



Satisfacción general	45.5
Educación pública universitaria	82.1
Suministro de energía eléctrica	76.3
Autobús de tránsito rápido ¹	74.9
Autopistas con casetas de cuota	68.9
Educación pública obligatoria²	66.7
Recolección de basura	65.0
Agua potable	53.8
Metro o tren ligero	51.3
Servicio de salud del ISSSTE	50.2
Servicios de salud estatal o Seguro Popular	47.7
Servicio de salud del IMSS	44.4
Drenaje y alcantarillado	43.7
Parques y jardines públicos	38.0
Alumbrado público	35.9
Transporte público masivo automotor ³	31.3
Carreteras y caminos sin cuota ⁴	30.5
Policía	23.8
Calles y avenidas	23.7

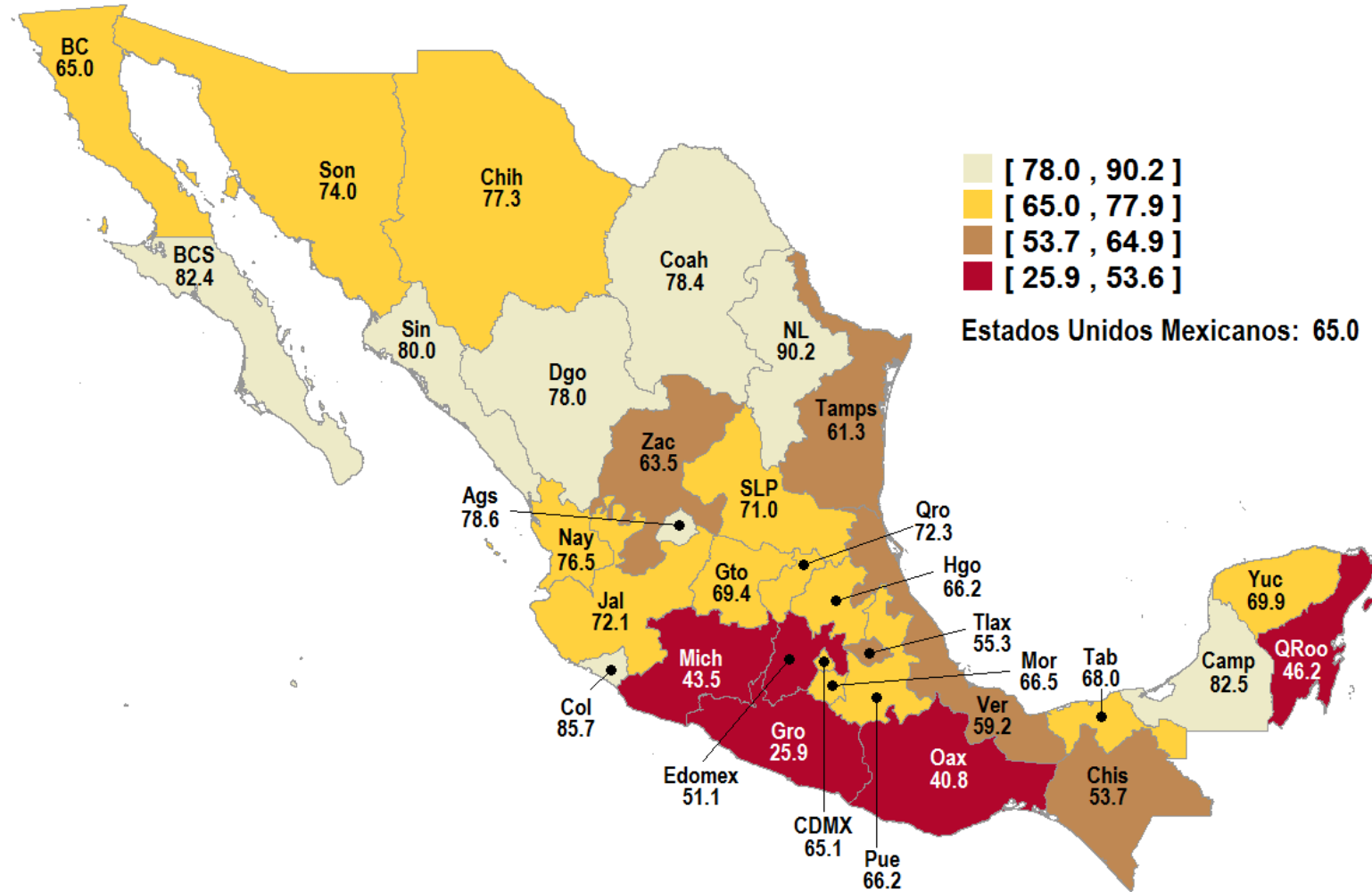
¹ Aquel que cuenta con un carril confinado y estaciones o puntos de ascenso y descenso predeterminados.

² Incluye primaria, secundaria y bachillerato.

³ Transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús.

⁴ Carreteras y caminos libres de peaje.

65% de la población usuaria de 18 años y más se siente *muy satisfecha o satisfecha* con el servicio de recolección de basura.



Satisfacción general	45.5
Educación pública universitaria	82.1
Suministro de energía eléctrica	76.3
Autobús de tránsito rápido ¹	74.9
Autopistas con casetas de cuota	68.9
Educación pública obligatoria ²	66.7
Recolección de basura	65.0
Agua potable	53.8
Metro o tren ligero	51.3
Servicio de salud del ISSSTE	50.2
Servicios de salud estatal o Seguro Popular	47.7
Servicio de salud del IMSS	44.4
Drenaje y alcantarillado	43.7
Parques y jardines públicos	38.0
Alumbrado público	35.9
Transporte público masivo automotor ³	31.3
Carreteras y caminos sin cuota ⁴	30.5
Policía	23.8
Calles y avenidas	23.7

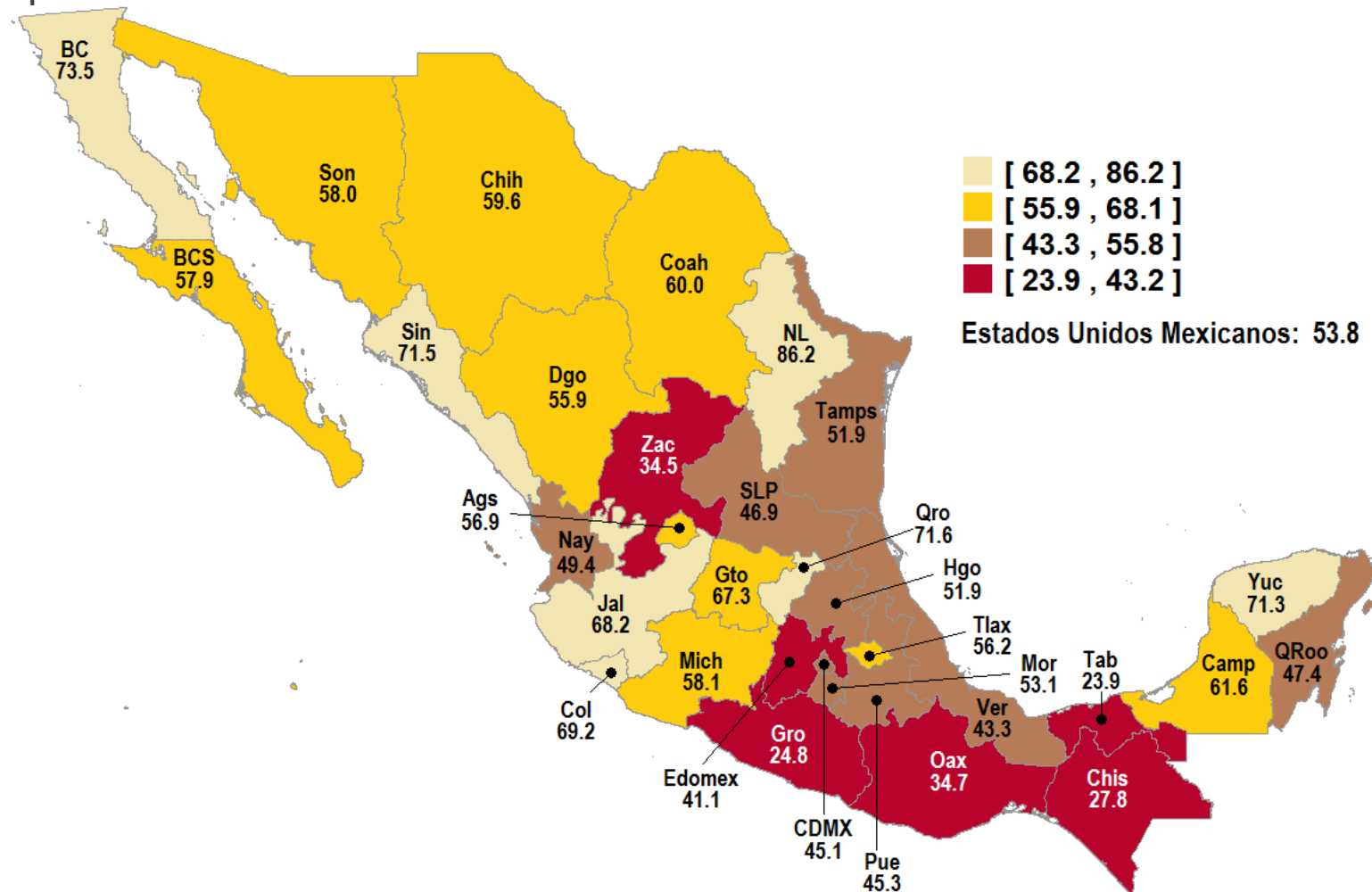
¹ Aquel que cuenta con un carril confinado y estaciones o puntos de ascenso y descenso predeterminados.

² Incluye primaria, secundaria y bachillerato.

³ Transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús.

⁴ Carreteras y caminos libres de peaje.

53.8% de la población usuaria de 18 años y más se siente *muy satisfecha o satisfecha* con el servicio de agua potable.



Satisfacción general	45.5
Educación pública universitaria	82.1
Suministro de energía eléctrica	76.3
Autobús de tránsito rápido ¹	74.9
Autopistas con casetas de cuota	68.9
Educación pública obligatoria ²	66.7
Recolección de basura	65.0
Agua potable	53.8
Metro o tren ligero	51.3
Servicio de salud del ISSSTE	50.2
Servicios de salud estatal o Seguro Popular	47.7
Servicio de salud del IMSS	44.4
Drenaje y alcantarillado	43.7
Parques y jardines públicos	38.0
Alumbrado público	35.9
Transporte público masivo automotor ³	31.3
Carreteras y caminos sin cuota ⁴	30.5
Policía	23.8
Calles y avenidas	23.7

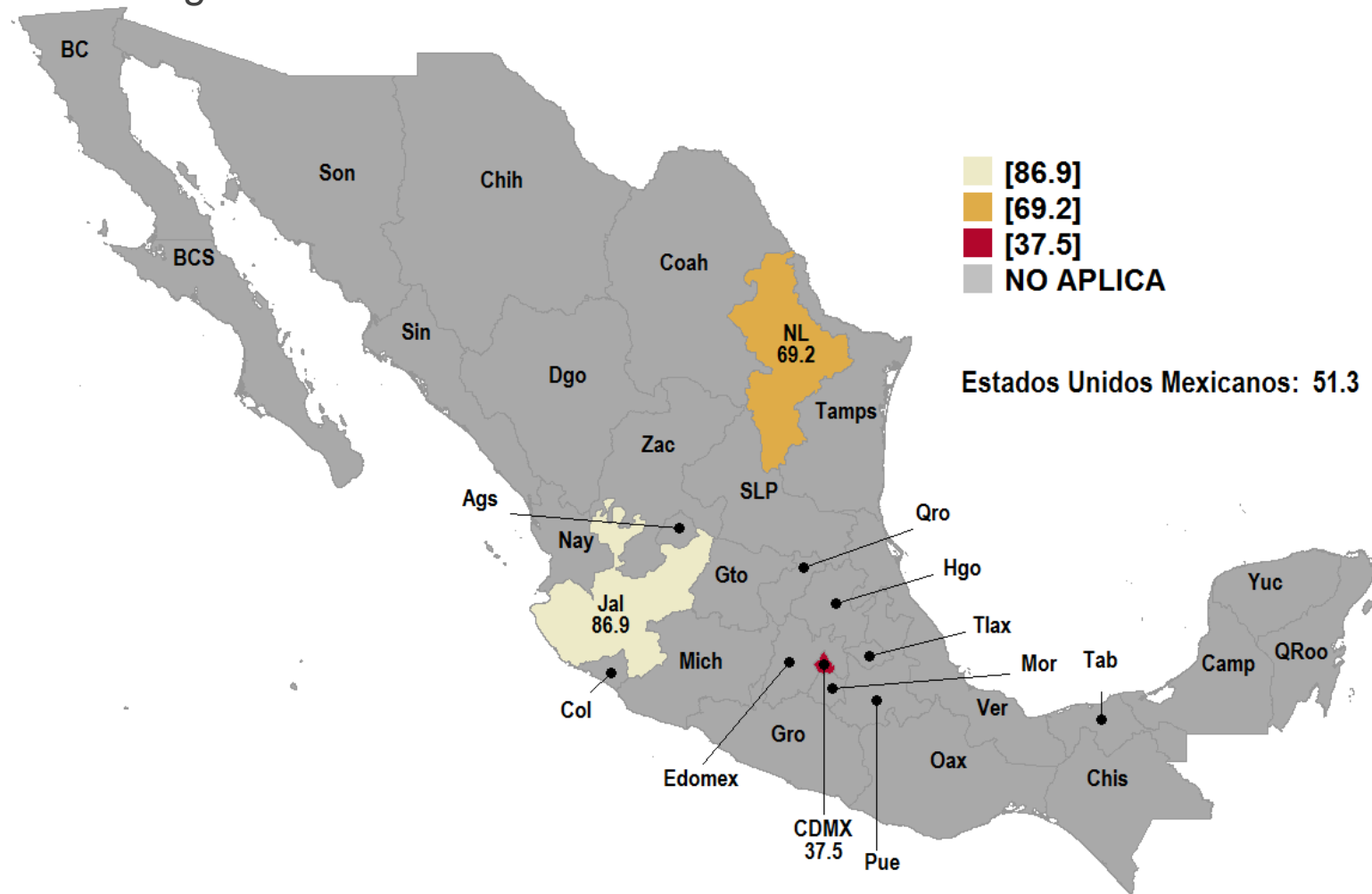
¹ Aquel que cuenta con un carril confinado y estaciones o puntos de ascenso y descenso predeterminados.

² Incluye primaria, secundaria y bachillerato.

³ Transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús.

⁴ Carreteras y caminos libres de peaje.

51.3% de la población de 18 años y más se siente *muy satisfecha o satisfecha* con el servicio que brinda el metro o tren ligero.



Satisfacción general	45.5
Educación pública universitaria	82.1
Suministro de energía eléctrica	76.3
Autobús de tránsito rápido ¹	74.9
Autopistas con casetas de cuota	68.9
Educación pública obligatoria ²	66.7
Recolección de basura	65.0
Agua potable	53.8
Metro o tren ligero	51.3
Servicio de salud del ISSSTE	50.2
Servicios de salud estatal o Seguro Popular	47.7
Servicio de salud del IMSS	44.4
Drenaje y alcantarillado	43.7
Parques y jardines públicos	38.0
Alumbrado público	35.9
Transporte público masivo automotor ³	31.3
Carreteras y caminos sin cuota ⁴	30.5
Policía	23.8
Calles y avenidas	23.7

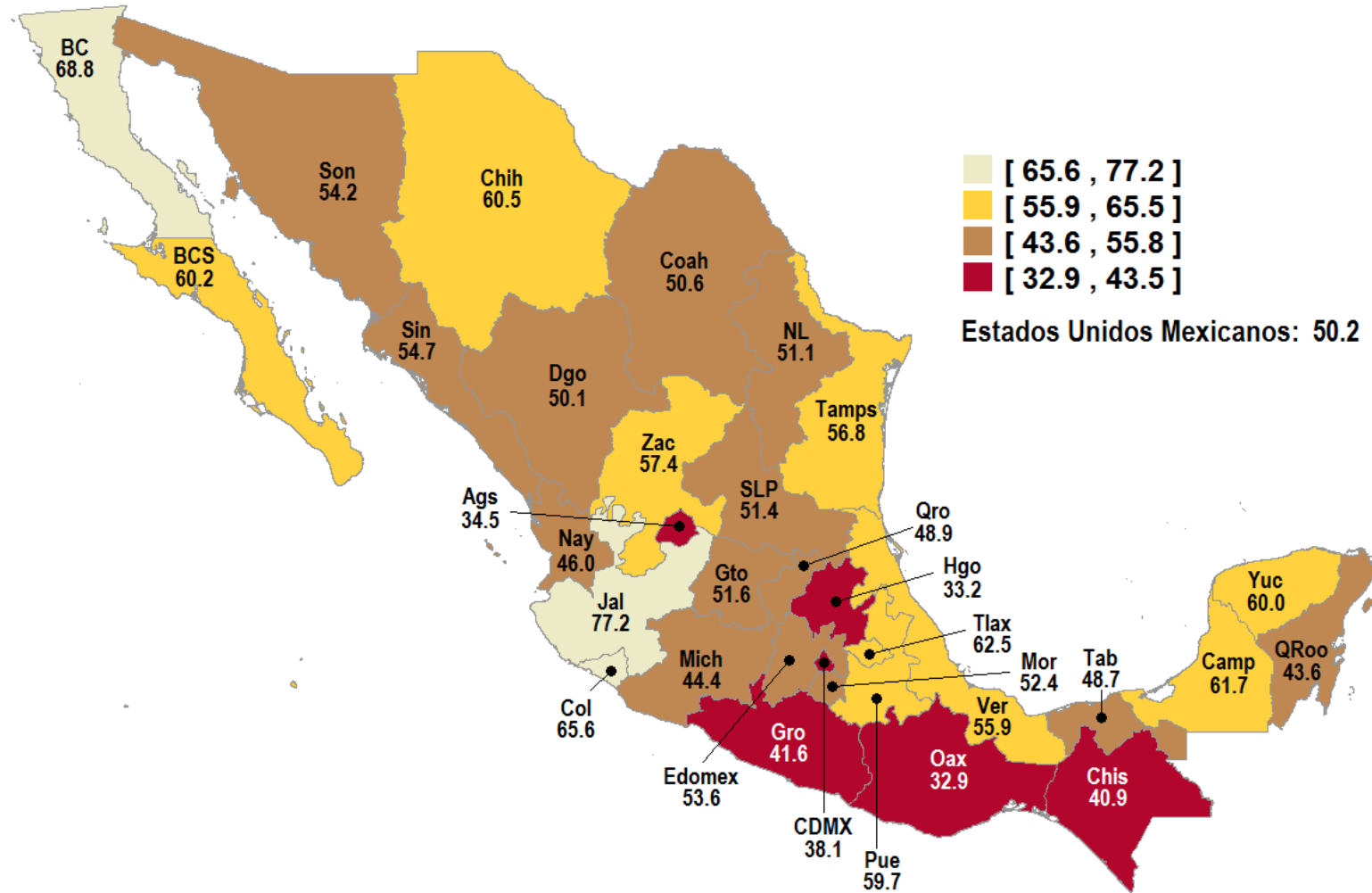
¹ Aquel que cuenta con un carril confinado y estaciones o puntos de ascenso y descenso predeterminados.

² Incluye primaria, secundaria y bachillerato.

³ Transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús.

⁴ Carreteras y caminos libres de peaje.

50.2% de la población usuaria de 18 años y más se siente *muy satisfecha o satisfecha* con el servicio de salud del ISSSTE.



Satisfacción general	45.5
Educación pública universitaria	82.1
Suministro de energía eléctrica	76.3
Autobús de tránsito rápido ¹	74.9
Autopistas con casetas de cuota	68.9
Educación pública obligatoria ²	66.7
Recolección de basura	65.0
Agua potable	53.8
Metro o tren ligero	51.3
Servicio de salud del ISSSTE	50.2
Servicios de salud estatal o Seguro Popular	47.7
Servicio de salud del IMSS	44.4
Drenaje y alcantarillado	43.7
Parques y jardines públicos	38.0
Alumbrado público	35.9
Transporte público masivo automotor ³	31.3
Carreteras y caminos sin cuota ⁴	30.5
Policía	23.8
Calles y avenidas	23.7

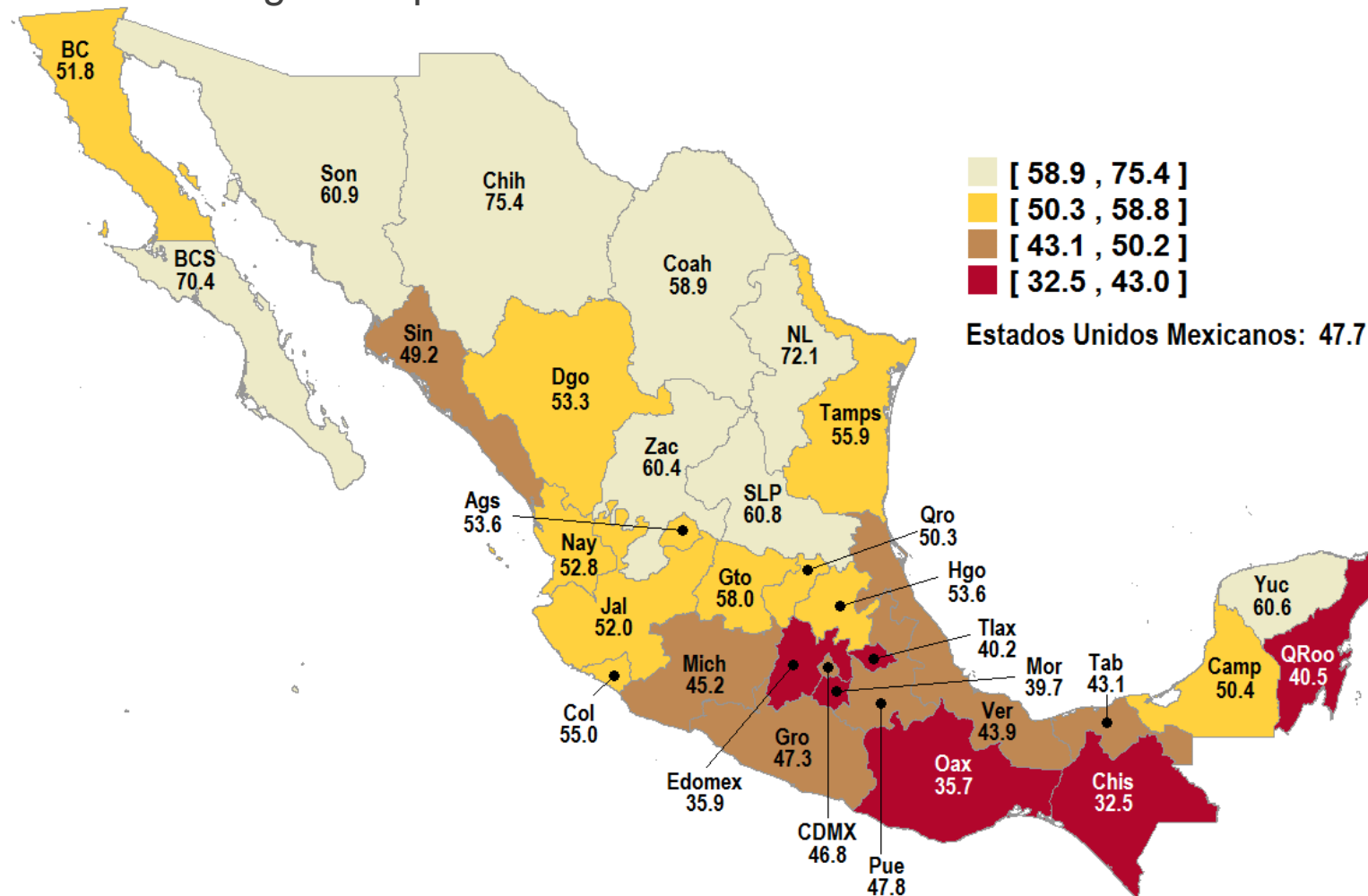
¹ Aquel que cuenta con un carril confinado y estaciones o puntos de ascenso y descenso predeterminados.

² Incluye primaria, secundaria y bachillerato.

³ Transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús.

⁴ Carreteras y caminos libres de peaje.

47.7% de la población usuaria de 18 años y más se siente *muy satisfecha o satisfecha* con el servicio de salud estatal o Seguro Popular.



Satisfacción general	45.5
Educación pública universitaria	82.1
Suministro de energía eléctrica	76.3
Autobús de tránsito rápido ¹	74.9
Autopistas con casetas de cuota	68.9
Educación pública obligatoria ²	66.7
Recolección de basura	65.0
Agua potable	53.8
Metro o tren ligero	51.3
Servicio de salud del ISSSTE	50.2
Servicios de salud estatal o Seguro Popular	47.7
Servicio de salud del IMSS	44.4
Drenaje y alcantarillado	43.7
Parques y jardines públicos	38.0
Alumbrado público	35.9
Transporte público masivo automotor ³	31.3
Carreteras y caminos sin cuota ⁴	30.5
Policía	23.8
Calles y avenidas	23.7

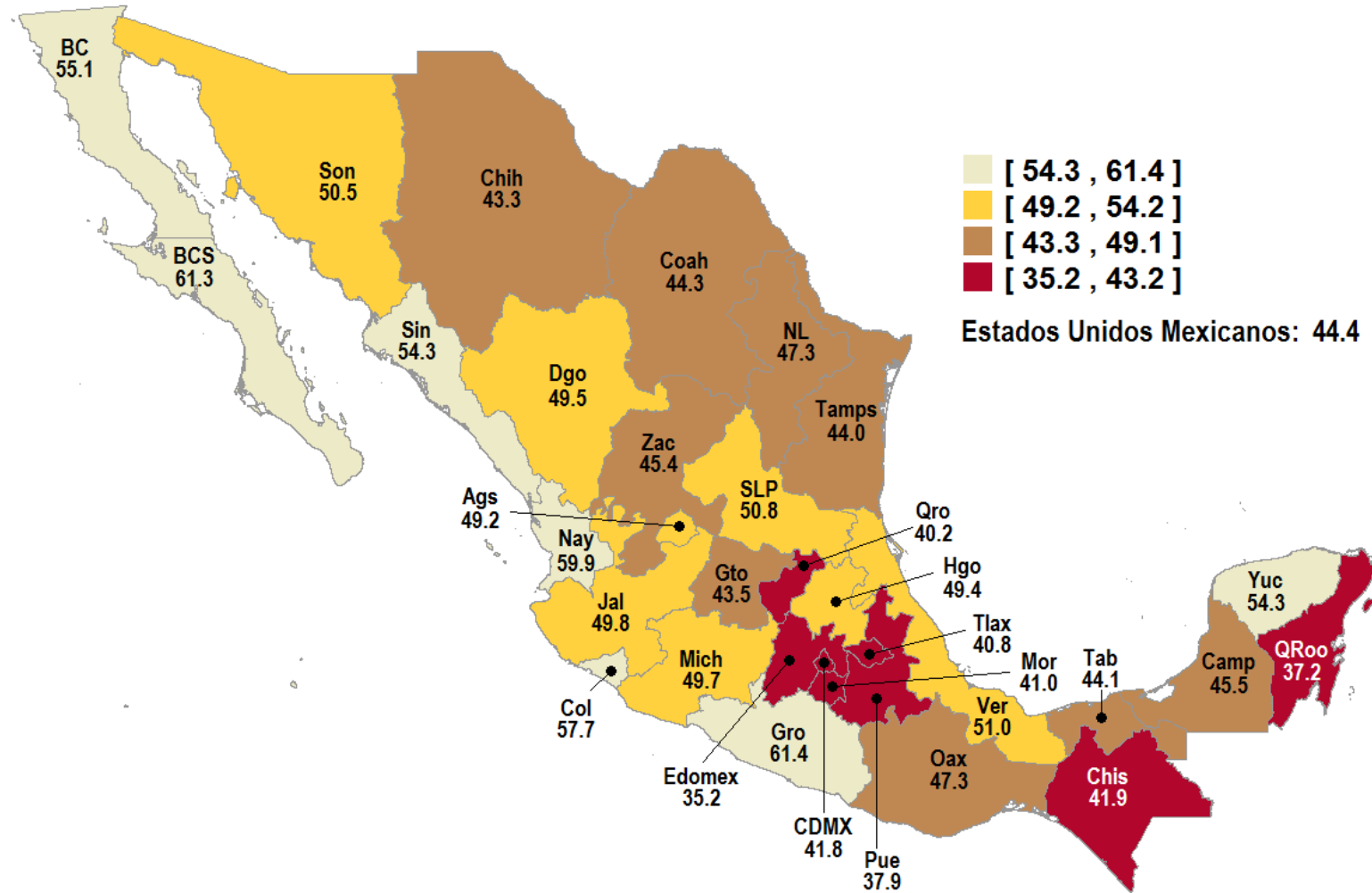
¹ Aquel que cuenta con un carril confinado y estaciones o puntos de ascenso y descenso predeterminados.

² Incluye primaria, secundaria y bachillerato.

³ Transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús.

⁴ Carreteras y caminos libres de peaje.

44.4% de la población de 18 años y más se siente *muy satisfecha o satisfecha* con el servicio de salud del IMSS.



Satisfacción general	45.5
Educación pública universitaria	82.1
Suministro de energía eléctrica	76.3
Autobús de tránsito rápido ¹	74.9
Autopistas con casetas de cuota	68.9
Educación pública obligatoria ²	66.7
Recolección de basura	65.0
Agua potable	53.8
Metro o tren ligero	51.3
Servicio de salud del ISSSTE	50.2
Servicios de salud estatal o Seguro Popular	47.7
Servicio de salud del IMSS	44.4
Drenaje y alcantarillado	43.7
Parques y jardines públicos	38.0
Alumbrado público	35.9
Transporte público masivo automotor ³	31.3
Carreteras y caminos sin cuota ⁴	30.5
Policía	23.8
Calles y avenidas	23.7

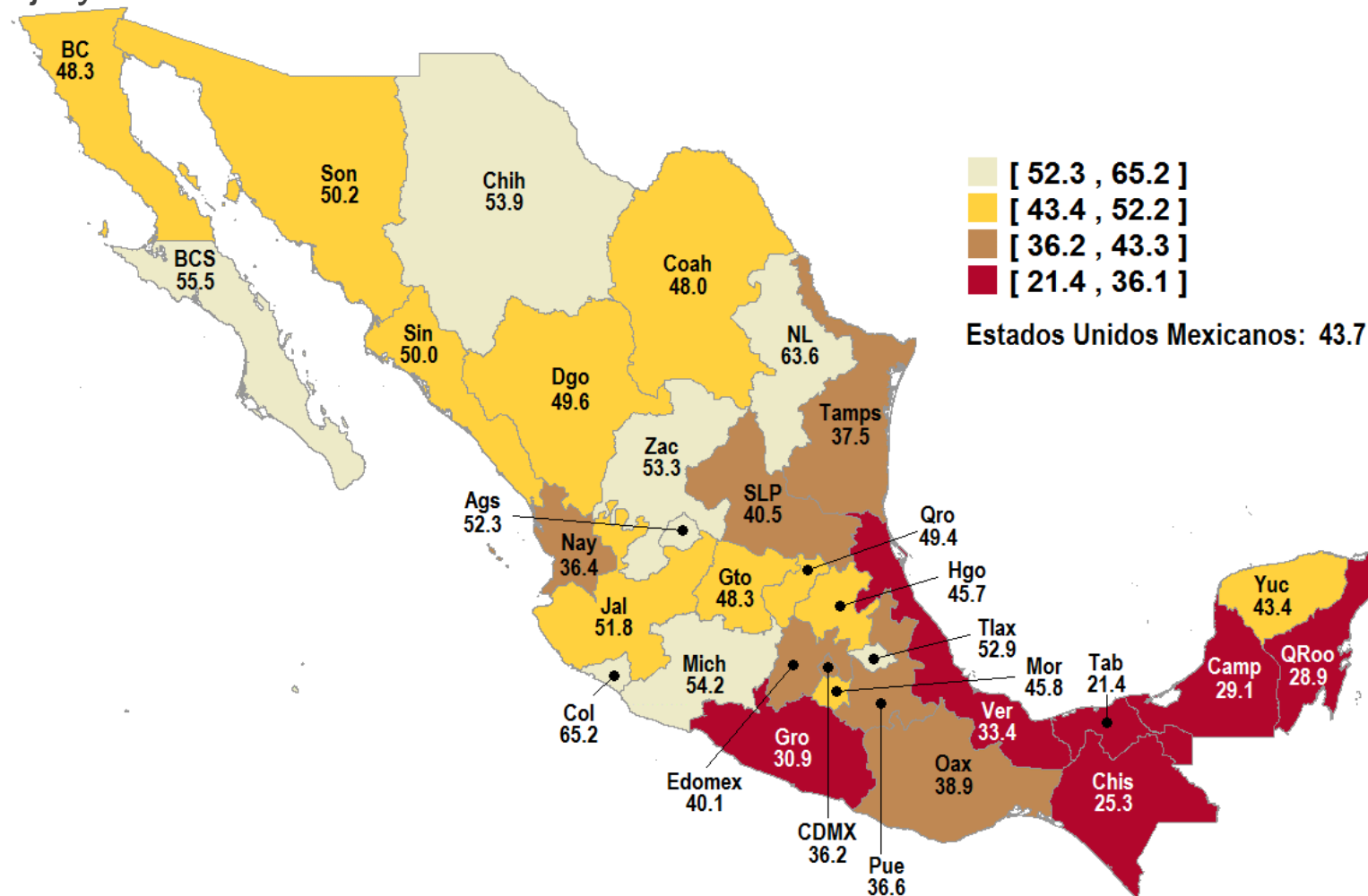
¹ Aquel que cuenta con un carril confinado y estaciones o puntos de ascenso y descenso predeterminados.

² Incluye primaria, secundaria y bachillerato.

³ Transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús.

⁴ Carreteras y caminos libres de peaje.

43.7% de la población usuaria de 18 años y más se siente *muy satisfecha o satisfecha* con el servicio de drenaje y alcantarillado.



Satisfacción general	45.5
Educación pública universitaria	82.1
Suministro de energía eléctrica	76.3
Autobús de tránsito rápido ¹	74.9
Autopistas con casetas de cuota	68.9
Educación pública obligatoria ²	66.7
Recolección de basura	65.0
Agua potable	53.8
Metro o tren ligero	51.3
Servicio de salud del ISSSTE	50.2
Servicios de salud estatal o Seguro Popular	47.7
Servicio de salud del IMSS	44.4
Drenaje y alcantarillado	43.7
Parques y jardines públicos	38.0
Alumbrado público	35.9
Transporte público masivo automotor ³	31.3
Carreteras y caminos sin cuota ⁴	30.5
Policía	23.8
Calles y avenidas	23.7

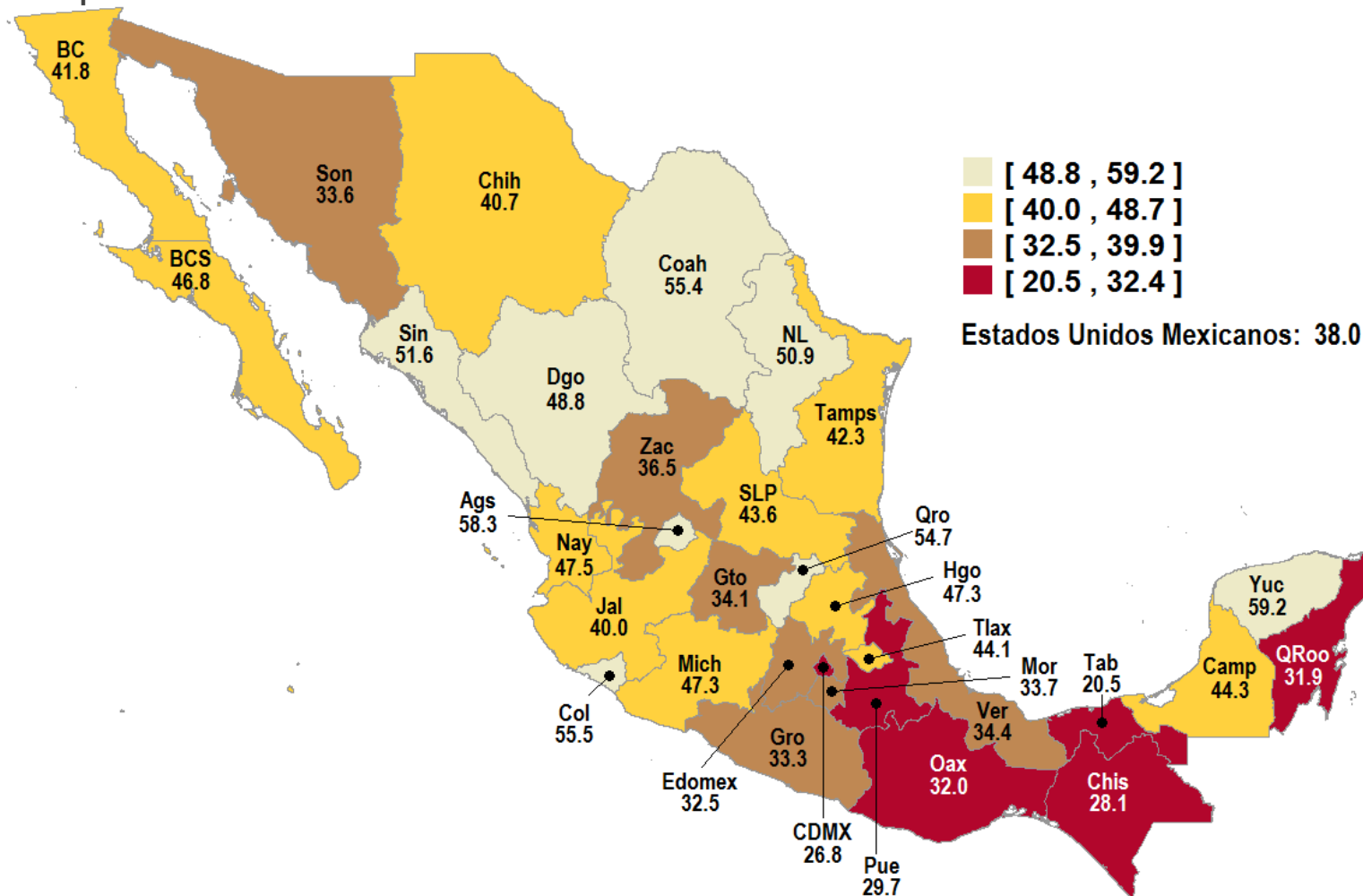
¹ Aquel que cuenta con un carril confinado y estaciones o puntos de ascenso y descenso predeterminados.

² Incluye primaria, secundaria y bachillerato.

³ Transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús.

⁴ Carreteras y caminos libres de peaje.

38% de la población de 18 años y más se siente *muy satisfecha o satisfecha* con el servicio de parques y jardines públicos.



Satisfacción general	45.5
Educación pública universitaria	82.1
Suministro de energía eléctrica	76.3
Autobús de tránsito rápido ¹	74.9
Autopistas con casetas de cuota	68.9
Educación pública obligatoria ²	66.7
Recolección de basura	65.0
Agua potable	53.8
Metro o tren ligero	51.3
Servicio de salud del ISSSTE	50.2
Servicios de salud estatal o Seguro Popular	47.7
Servicio de salud del IMSS	44.4
Drenaje y alcantarillado	43.7
Parques y jardines públicos	38.0
Alumbrado público	35.9
Transporte público masivo automotor ³	31.3
Carreteras y caminos sin cuota ⁴	30.5
Policía	23.8
Calles y avenidas	23.7

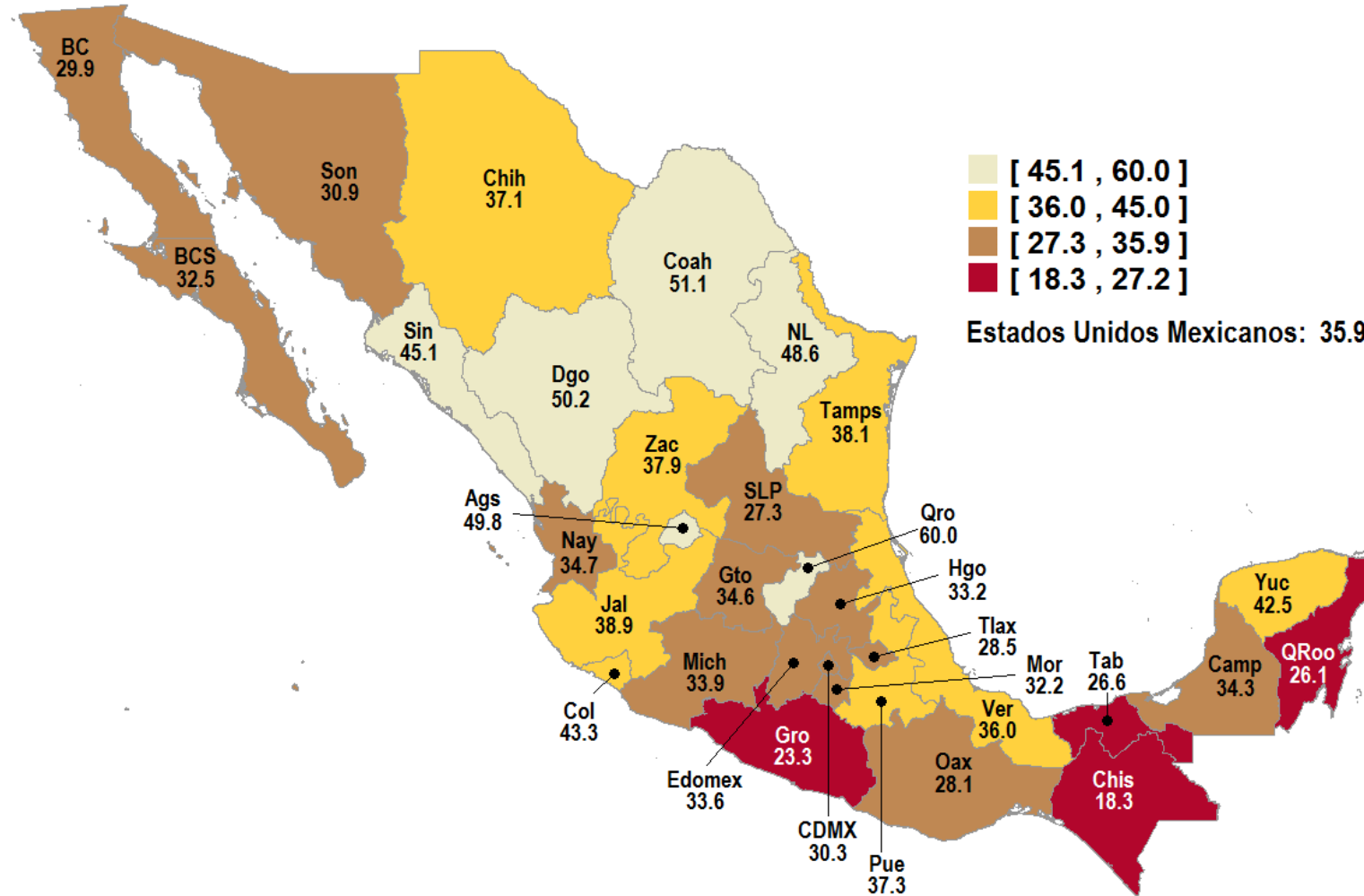
¹ Aquel que cuenta con un carril confinado y estaciones o puntos de ascenso y descenso predeterminados.

² Incluye primaria, secundaria y bachillerato.

³ Transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús.

⁴ Carreteras y caminos libres de peaje.

35.9% de la población de 18 años y más se siente *muy satisfecha o satisfecha* con el servicio de alumbrado público.



Satisfacción general	45.5
Educación pública universitaria	82.1
Suministro de energía eléctrica	76.3
Autobús de tránsito rápido ¹	74.9
Autopistas con casetas de cuota	68.9
Educación pública obligatoria ²	66.7
Recolección de basura	65.0
Agua potable	53.8
Metro o tren ligero	51.3
Servicio de salud del ISSSTE	50.2
Servicios de salud estatal o Seguro Popular	47.7
Servicio de salud del IMSS	44.4
Drenaje y alcantarillado	43.7
Parques y jardines públicos	38.0
Alumbrado público	35.9
Transporte público masivo automotor ³	31.3
Carreteras y caminos sin cuota ⁴	30.5
Policía	23.8
Calles y avenidas	23.7

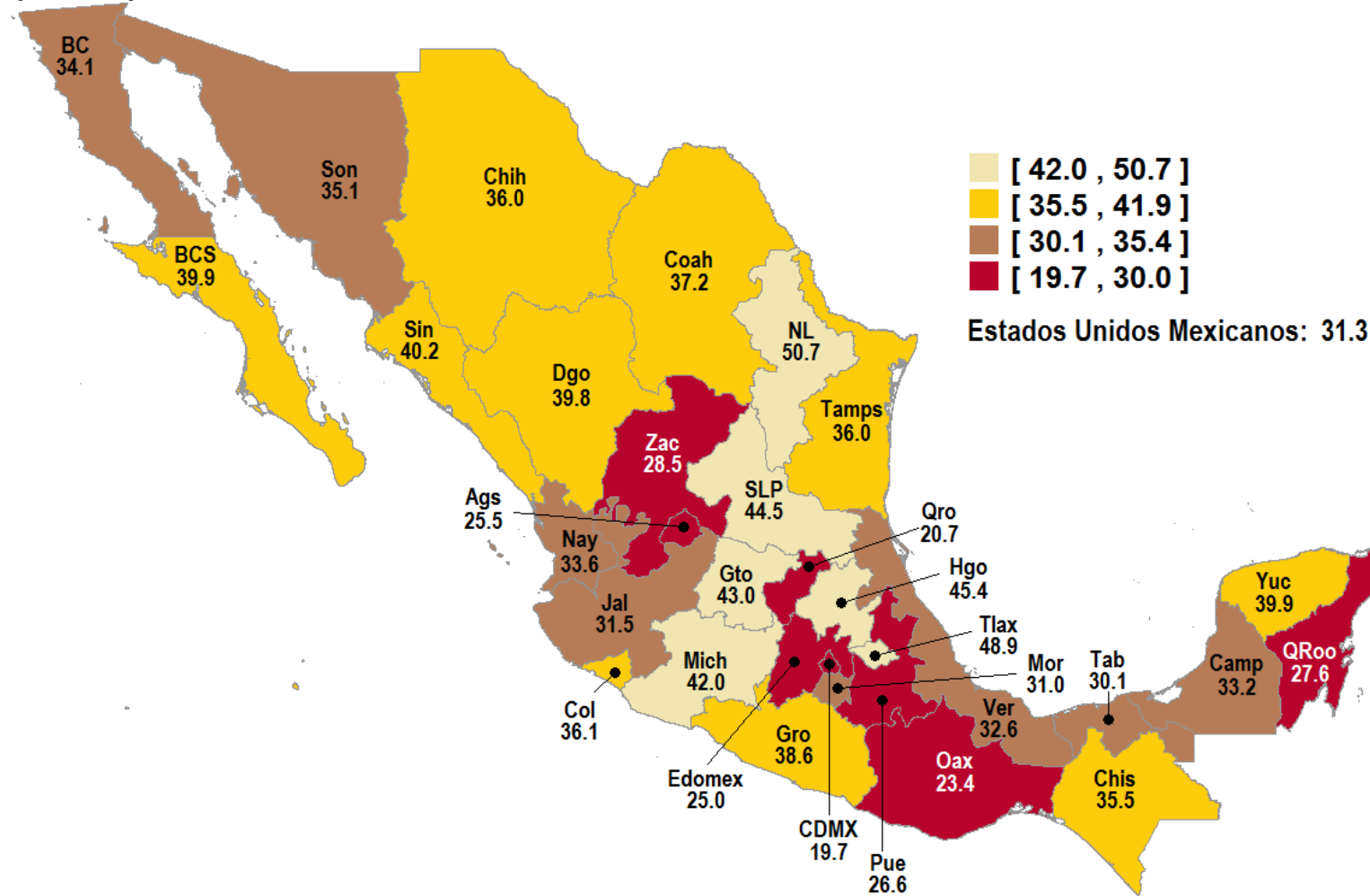
¹ Aquel que cuenta con un carril confinado y estaciones o puntos de ascenso y descenso predeterminados.

² Incluye primaria, secundaria y bachillerato.

³ Transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús.

⁴ Carreteras y caminos libres de peaje.

31.3% de la población usuaria de 18 años y más se siente *muy satisfecha o satisfecha* con el servicio de transporte público masivo automotor.



Satisfacción general	45.5
Educación pública universitaria	82.1
Suministro de energía eléctrica	76.3
Autobús de tránsito rápido ¹	74.9
Autopistas con casetas de cuota	68.9
Educación pública obligatoria ²	66.7
Recolección de basura	65.0
Agua potable	53.8
Metro o tren ligero	51.3
Servicio de salud del ISSSTE	50.2
Servicios de salud estatal o Seguro Popular	47.7
Servicio de salud del IMSS	44.4
Drenaje y alcantarillado	43.7
Parques y jardines públicos	38.0
Alumbrado público	35.9
Transporte público masivo automotor³	31.3
Carreteras y caminos sin cuota ⁴	30.5
Policía	23.8
Calles y avenidas	23.7

¹ Aquel que cuenta con un carril confinado y estaciones o puntos de ascenso y descenso predeterminados.

² Incluye primaria, secundaria y bachillerato.

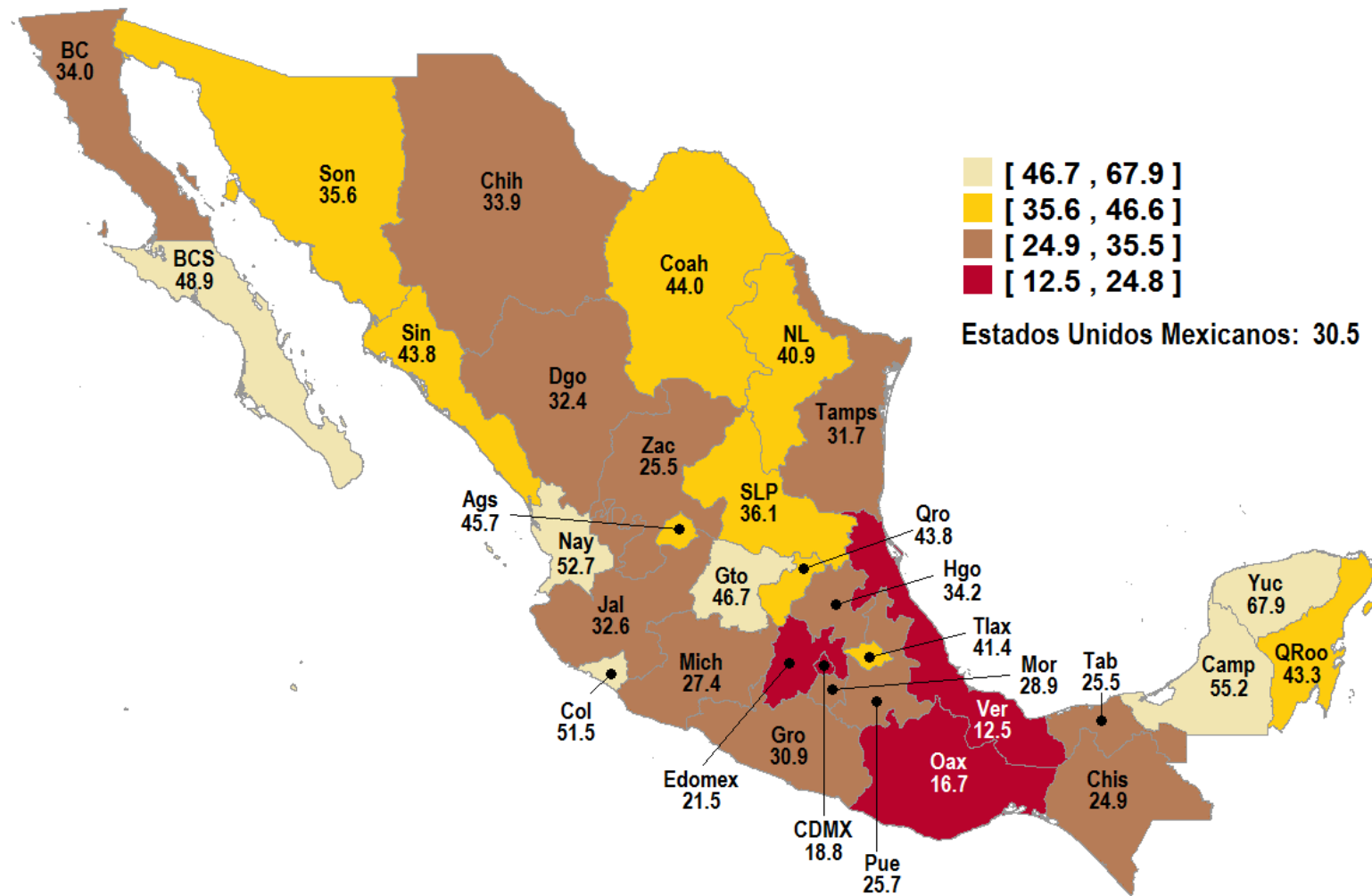
³ Transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús.

⁴ Carreteras y caminos libres de peaje.

SATISFACCIÓN • Carreteras y caminos sin cuota (libres)

ENCIG 2017

30.5% de la población de 18 años y más se siente *muy satisfecha o satisfecha* con el servicio de carreteras y caminos libres.



Satisfacción general	45.5
Educación pública universitaria	82.1
Suministro de energía eléctrica	76.3
Autobús de tránsito rápido ¹	74.9
Autopistas con casetas de cuota	68.9
Educación pública obligatoria ²	66.7
Recolección de basura	65.0
Agua potable	53.8
Metro o tren ligero	51.3
Servicio de salud del ISSSTE	50.2
Servicios de salud estatal o Seguro Popular	47.7
Servicio de salud del IMSS	44.4
Drenaje y alcantarillado	43.7
Parques y jardines públicos	38.0
Alumbrado público	35.9
Transporte público masivo automotor ³	31.3
Carreteras y caminos sin cuota⁴	30.5
Policía	23.8
Calles y avenidas	23.7

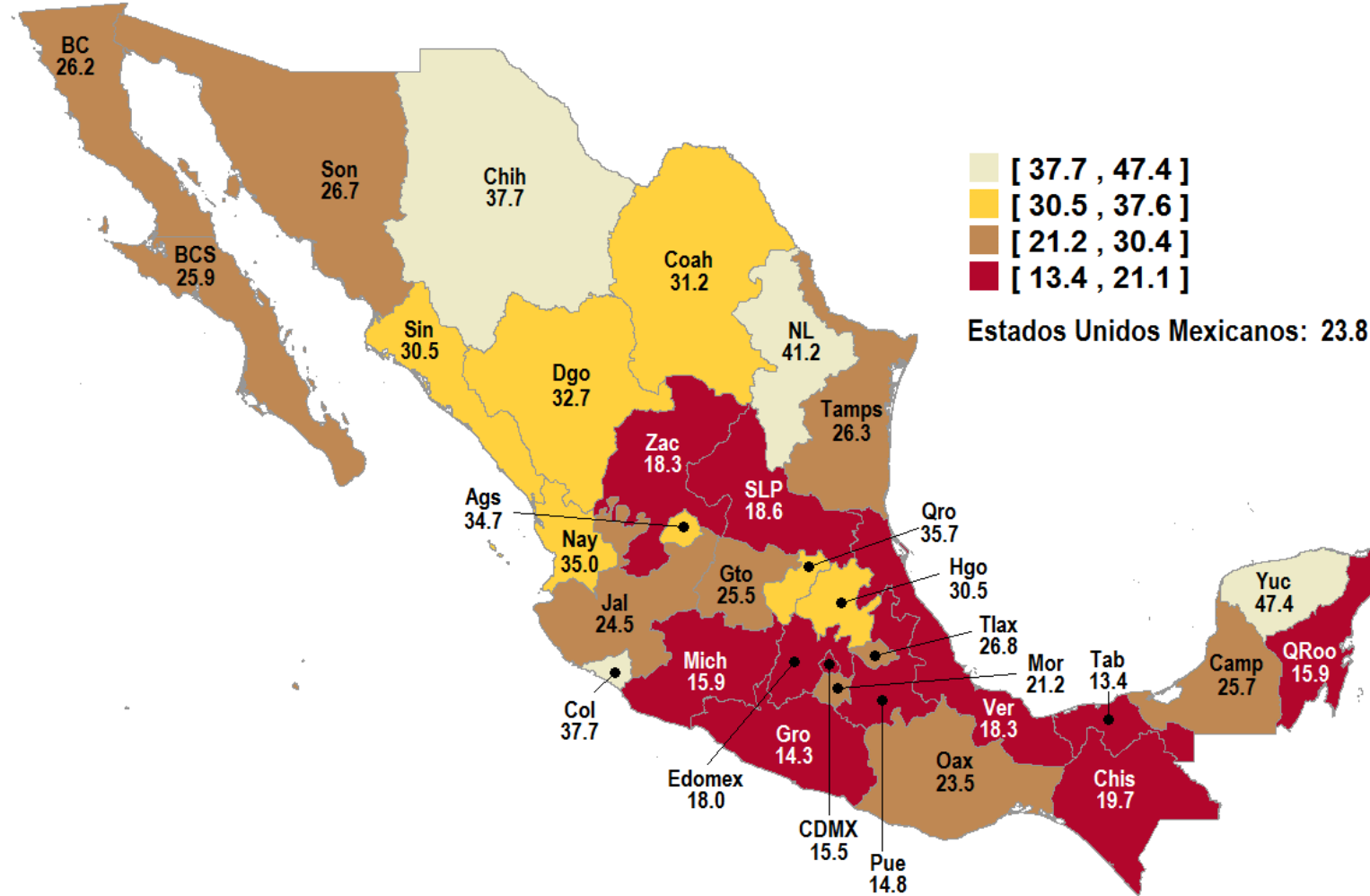
¹ Aquel que cuenta con un carril confinado y estaciones o puntos de ascenso y descenso predeterminados.

² Incluye primaria, secundaria y bachillerato.

³ Transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús.

⁴ Carreteras y caminos libres de peaje.

23.8% de la población de 18 años y más se siente *muy satisfecha o satisfecha* con el servicio que brinda la policía en su ciudad.



Satisfacción general	45.5
Educación pública universitaria	82.1
Suministro de energía eléctrica	76.3
Autobús de tránsito rápido ¹	74.9
Autopistas con casetas de cuota	68.9
Educación pública obligatoria ²	66.7
Recolección de basura	65.0
Agua potable	53.8
Metro o tren ligero	51.3
Servicio de salud del ISSSTE	50.2
Servicios de salud estatal o Seguro Popular	47.7
Servicio de salud del IMSS	44.4
Drenaje y alcantarillado	43.7
Parques y jardines públicos	38.0
Alumbrado público	35.9
Transporte público masivo automotor ³	31.3
Carreteras y caminos sin cuota ⁴	30.5
Policía	23.8
Calles y avenidas	23.7

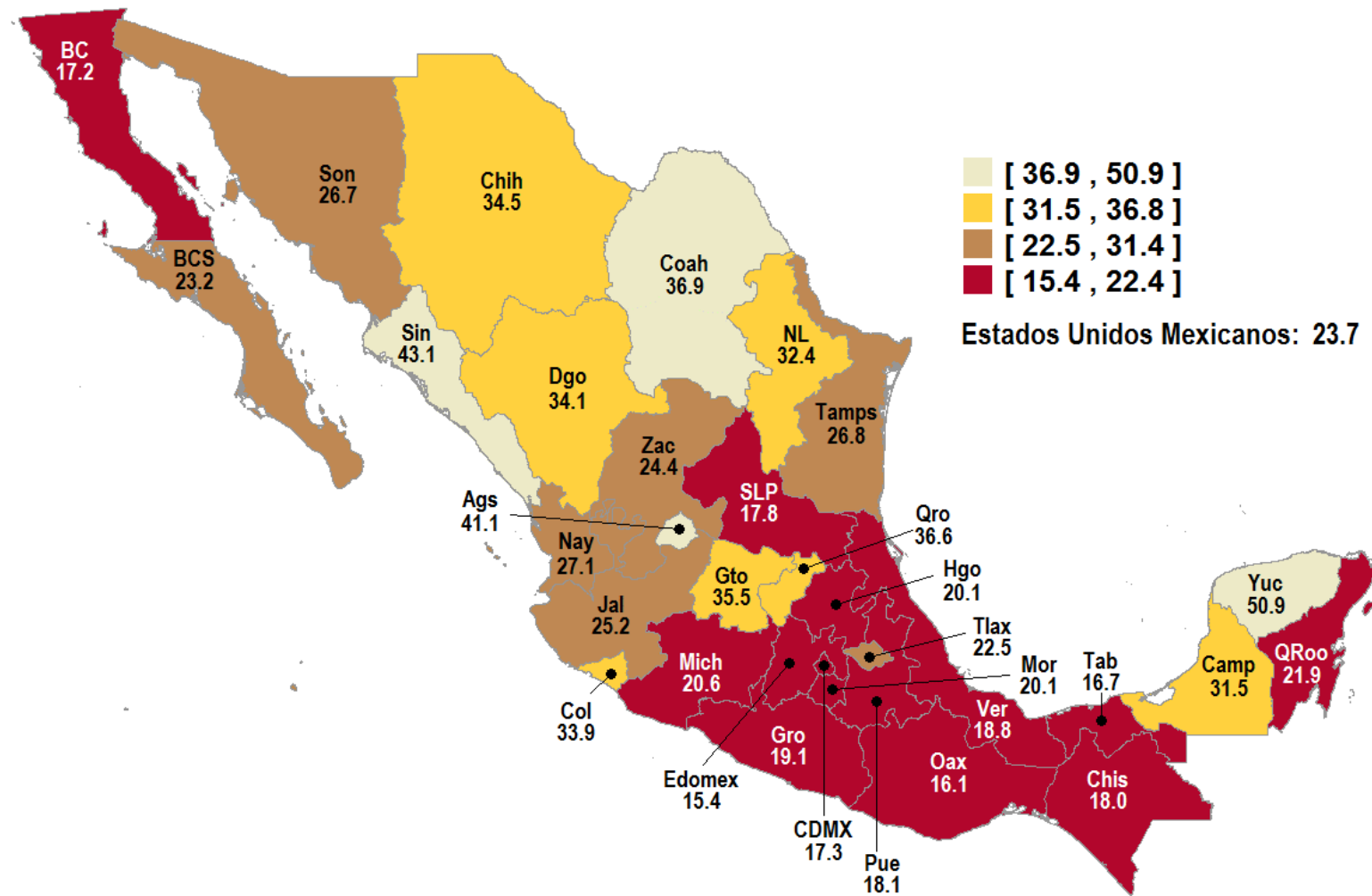
¹ Aquel que cuenta con un carril confinado y estaciones o puntos de ascenso y descenso predeterminados.

² Incluye primaria, secundaria y bachillerato.

³ Transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús.

⁴ Carreteras y caminos libres de peaje.

23.7% de la población de 18 años y más se siente *muy satisfecha o satisfecha* con el servicio de calles y avenidas en su ciudad.



Satisfacción general	45.5
Educación pública universitaria	82.1
Suministro de energía eléctrica	76.3
Autobús de tránsito rápido ¹	74.9
Autopistas con casetas de cuota	68.9
Educación pública obligatoria ²	66.7
Recolección de basura	65.0
Agua potable	53.8
Metro o tren ligero	51.3
Servicio de salud del ISSSTE	50.2
Servicios de salud estatal o Seguro Popular	47.7
Servicio de salud del IMSS	44.4
Drenaje y alcantarillado	43.7
Parques y jardines públicos	38.0
Alumbrado público	35.9
Transporte público masivo automotor ³	31.3
Carreteras y caminos sin cuota ⁴	30.5
Policía	23.8
Calles y avenidas	23.7

¹ Aquel que cuenta con un carril confinado y estaciones o puntos de ascenso y descenso predeterminados.

² Incluye primaria, secundaria y bachillerato.

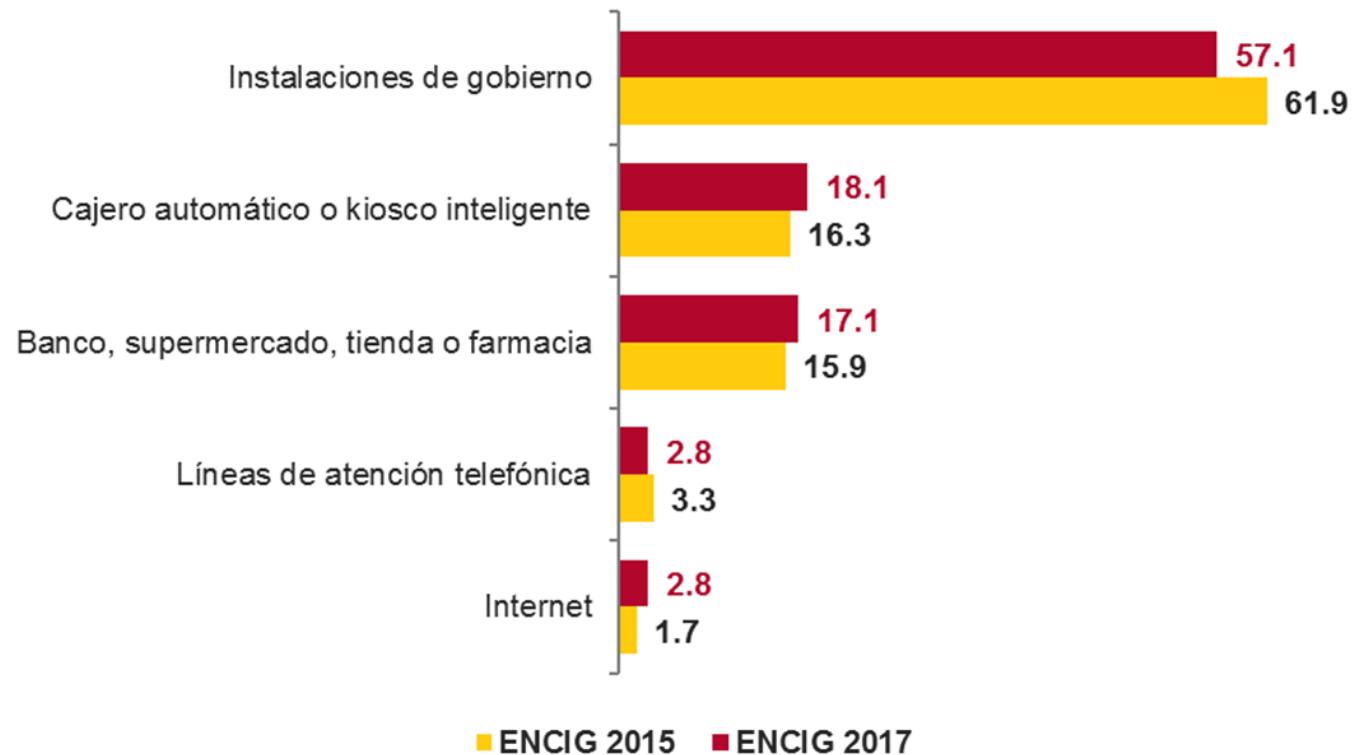
³ Transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús.

⁴ Carreteras y caminos libres de peaje.

Experiencias con Pagos, Trámites y Solicitudes de Servicios Públicos

A nivel nacional, en **57.1%** de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos los usuarios acudieron a **instalaciones de gobierno** para realizarlos, mientras que **18.1%** acudió a un **cajero automático o kiosco inteligente**, y en **2.8%** se utilizó **Internet** para este fin.

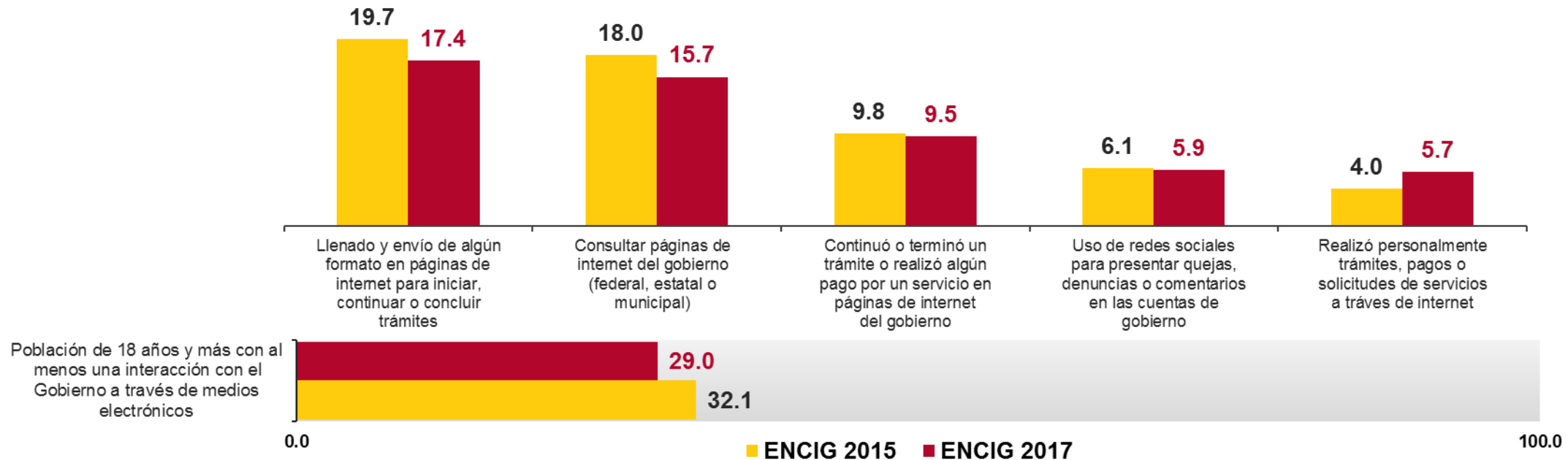
Tipo de lugar al que acudió o medio por el cual realizó pagos, trámites o solicitudes de servicios



A nivel nacional, **29%** de la población mayor de 18 años tuvo al menos una **interacción con el gobierno a través de Internet**.

17.4% llenó y envió electrónicamente formatos para iniciar, continuar o terminar algún trámite; mientras que **9.5%** accedió a páginas de Internet del gobierno para **realizar algún pago o solicitar algún servicio**.

Interacción con el gobierno a través de internet

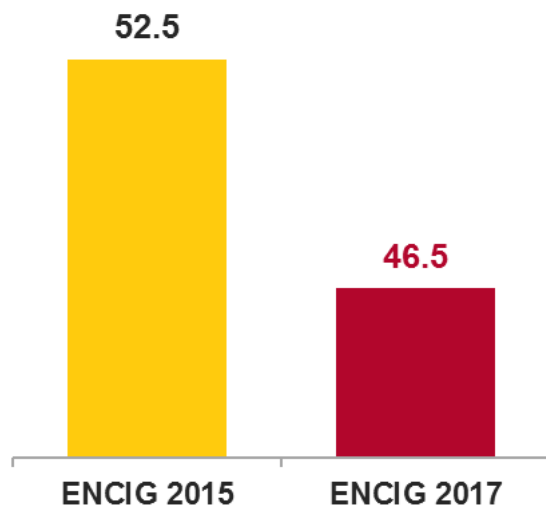


Nota: En las consultas realizadas a páginas de internet del gobierno, el informante pudo haber elegido más de una opción.

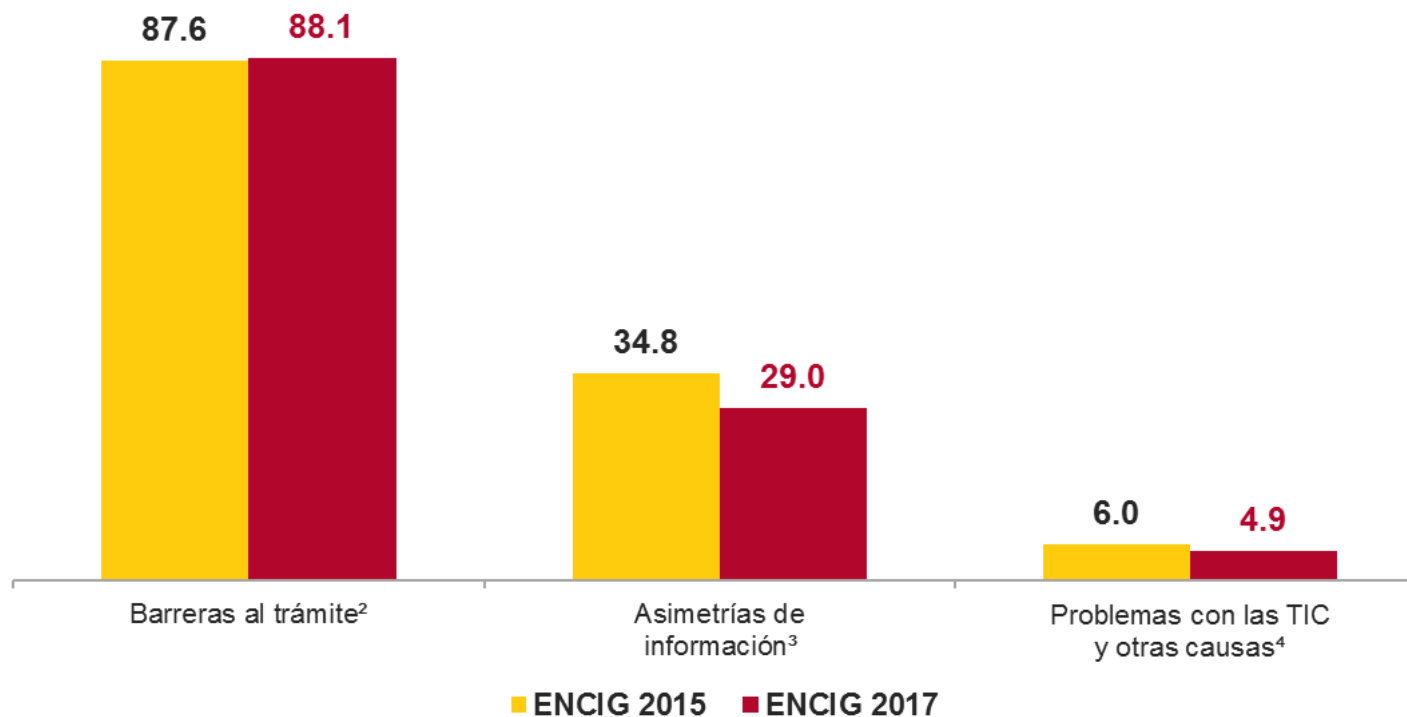
Del total de pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos realizados por los usuarios, en **46.5%** de ellos se presentó algún tipo de problema para realizarlo.

El problema más frecuente fue el de **barreras al trámite** con **88.1%**.

Sí enfrentó algún problema



Tipo de problemas que enfrentaron los usuarios¹



¹ El informante pudo haber elegido más de una opción.

² Incluye los casos en que había largas filas, le pasaban de una ventanilla a otra, tuvo que ir a un lugar muy lejano y requisitos excesivos.

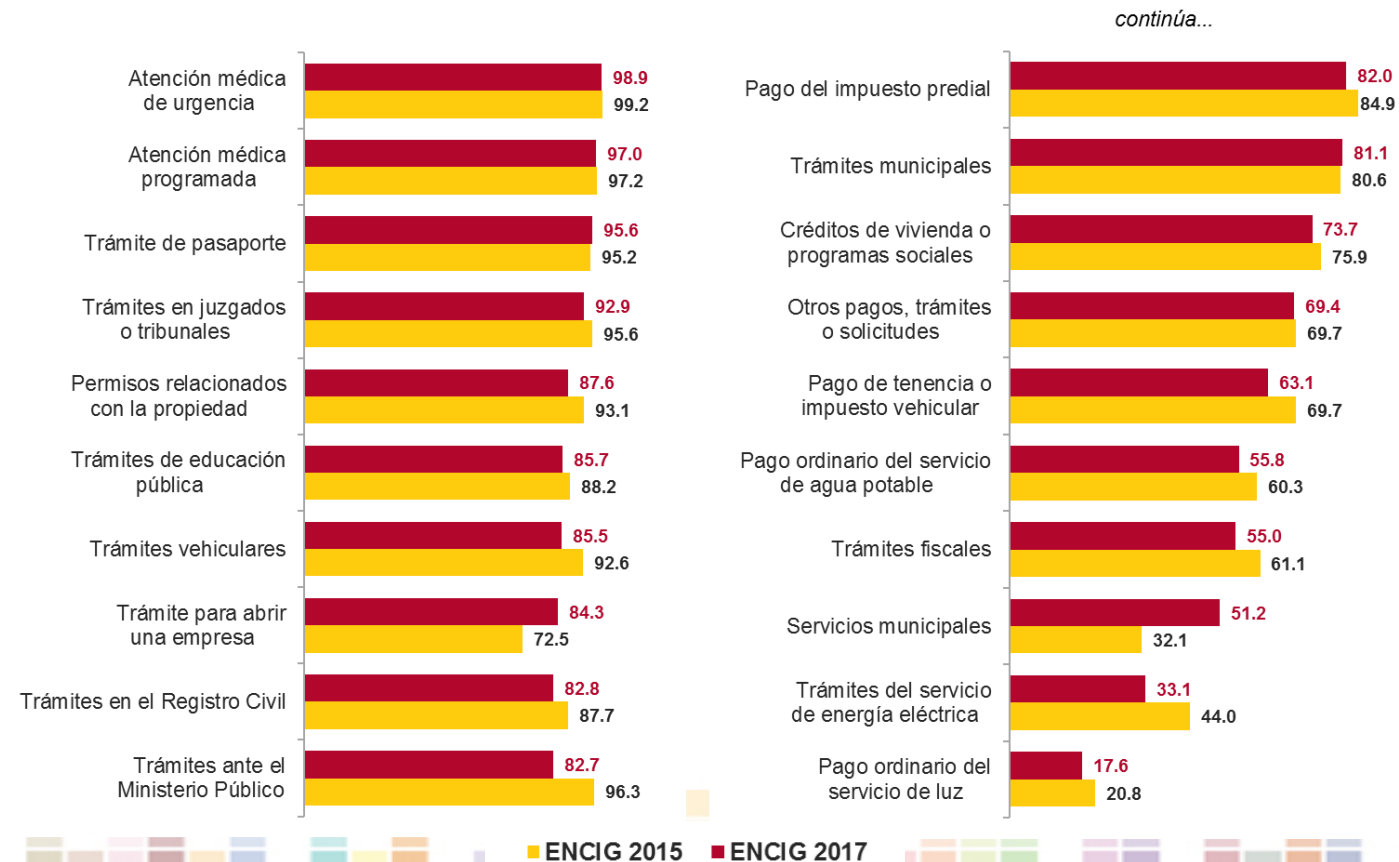
³ Incluye los casos en que no se exhibían los requisitos y en que se obtuvo información incorrecta.

⁴ Incluye los casos en que existieron problemas con la atención telefónica, problemas con la página de internet y otras causas.

Durante 2017, en **57.1%** de los trámites, pagos o solicitudes de servicios, los usuarios acudieron a **instalaciones de gobierno** para realizarlos. El servicio para el que la mayoría de la población asistió a una **instalación de gobierno** fue el de **atención médica de urgencia** con **98.9%**.

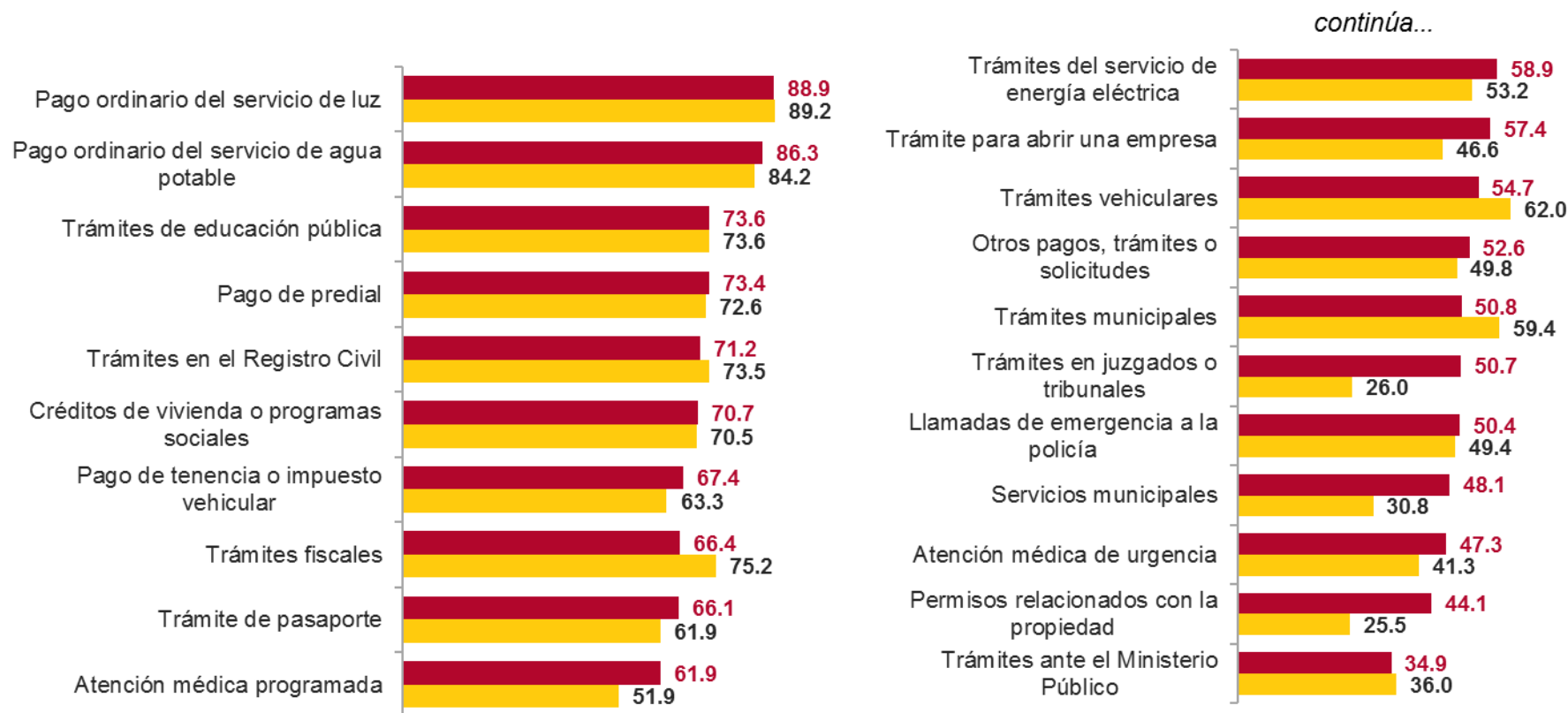
Por el contrario, el trámite en donde se acudió en menor medida a oficinas gubernamentales fue el **pago ordinario del servicio de luz** con **17.6%**.

Porcentaje de trámites realizados personalmente en instalaciones de gobierno



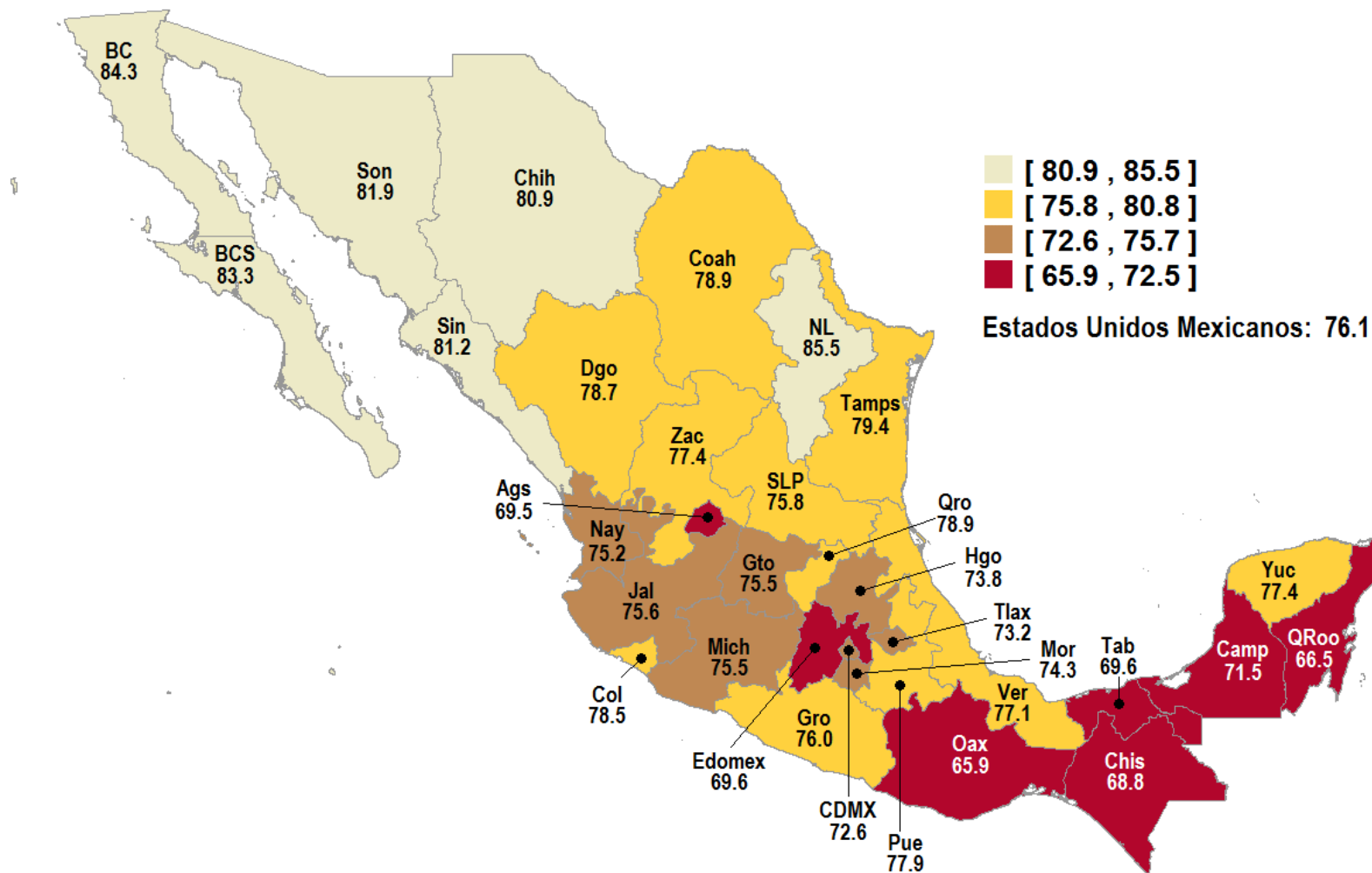
En **76.1%** de los trámites, pagos o solicitudes de servicios realizados personalmente durante 2017, la población se sintió ***muy satisfecha o satisfecha*** con el **tiempo destinado a realizarlos**.

Nivel de satisfacción con el tiempo destinado a la realización de pagos, trámites o solicitudes de servicios



■ ENCIG 2015 ■ ENCIG 2017

Porcentaje de pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos en donde los usuarios se sintieron *mu*y *satisfechos* o *satisfechos* con el **tiempo destinado** para realizarlos, por entidad federativa.



En **77.8%** de los trámites, pagos o solicitudes de servicios realizados personalmente durante 2017, la población se sintió ***muy satisfecha o satisfecha*** con el **trato recibido al realizarlos**.

Nivel de satisfacción con el trato recibido al realizar pagos, trámites o solicitudes de servicios

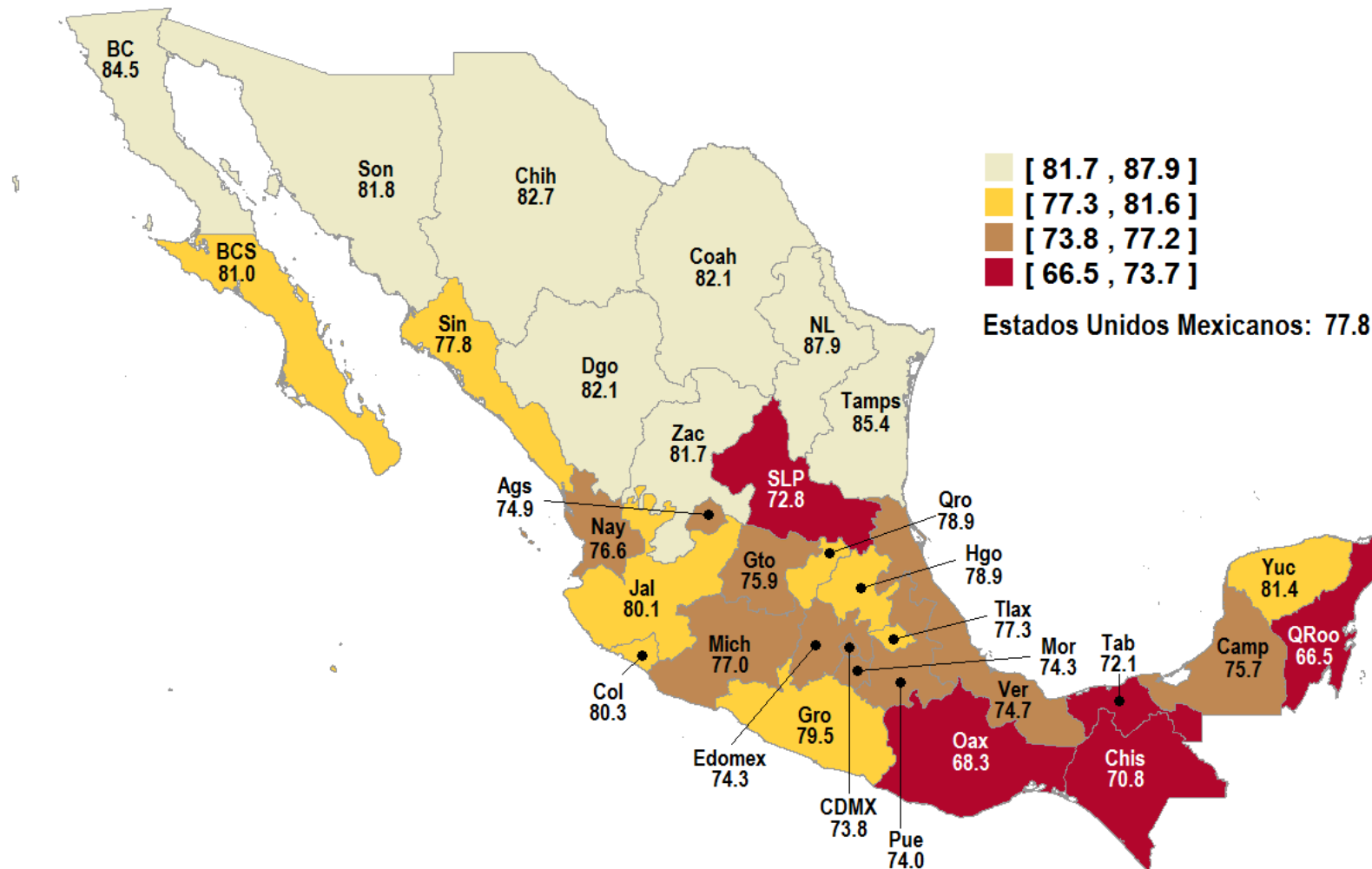


■ ENCIG 2015 ■ ENCIG 2017

Nivel de satisfacción con el trato recibido

ENCIG 2017

Porcentaje de pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos en donde los usuarios se sintieron *mu*y *satisfechos* o *satisfechos* con el **trato recibido** al realizarlos, por entidad federativa.



A nivel nacional, el trámite con **mayor nivel de obtención de lo requerido** fue el **pago ordinario de luz** con **99.2%**, seguido del **pago ordinario de agua potable** con **98.8%**.

En general, en **96.1%** de los casos el usuario **sí obtuvo lo requerido**.

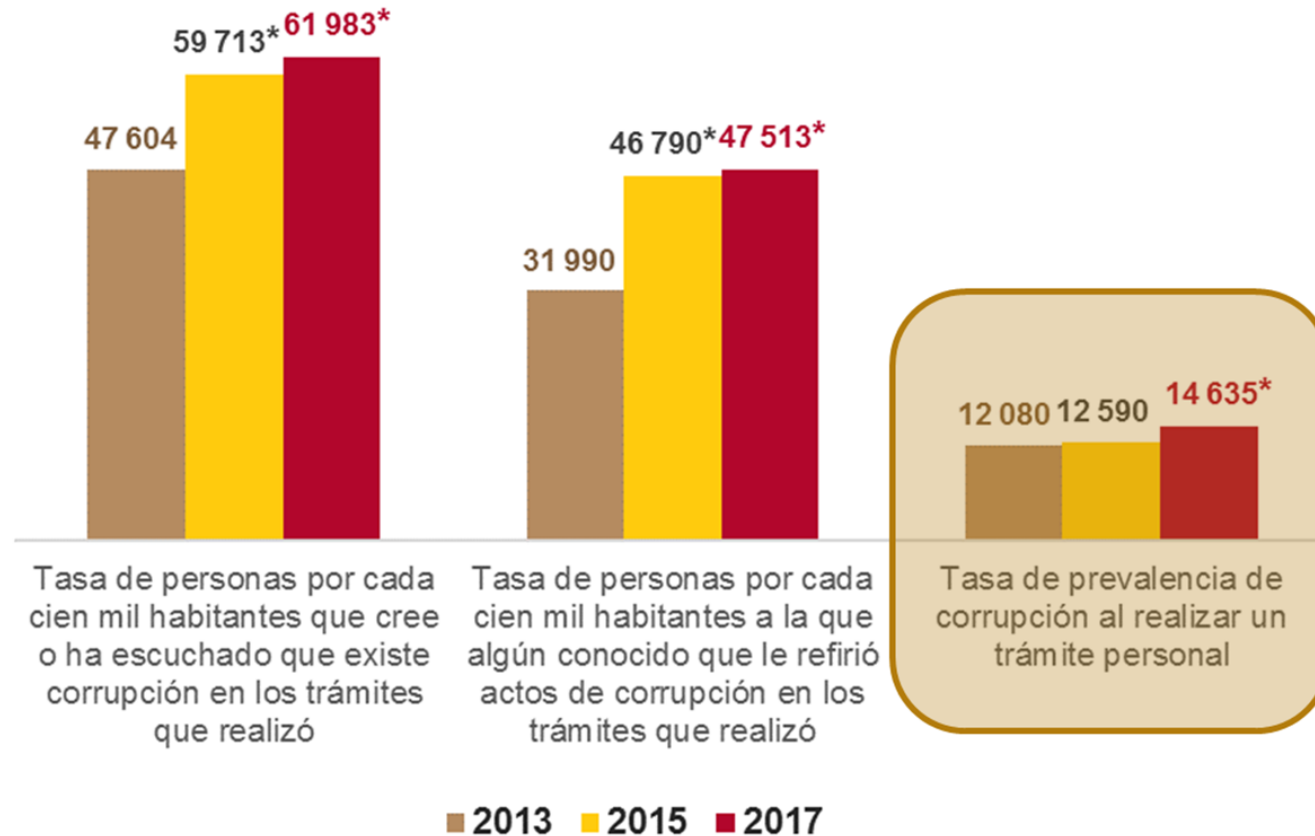
Obtención de lo requerido por el usuario al realizar pagos, trámites o solicitudes de servicios



Experiencias de Corrupción

La tasa de **población que tuvo contacto con algún servidor público** y experimentó al menos **un acto de corrupción** fue de **14 635** por cada 100 000 habitantes a nivel nacional.

Tasa de prevalencia de corrupción por cada 100 000 habitantes



* En estos casos **sí existió** un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.

Percepción sobre la frecuencia de corrupción

ENCIG 2017

Entidades Federativas

A la baja	↓	1
A la alza	↑	13
Sin cambio	↔	18

Porcentaje de personas que consideran que los **actos de corrupción son frecuentes o muy frecuentes** en su entidad federativa.

Entidad	Actos de corrupción frecuentes			Entidad	Actos de corrupción frecuentes		
	2015	2017	Cambio (%)		2015	2017	Cambio (%)
Nacional	88.8	91.1	2.6				
Aguascalientes	80.9	83.7	3.4	Morelos	90.7	93.1	2.7
Baja California	89.5	88.7	-0.8 ^{1a}	Nayarit	85.0	93.6	10.0
Baja California Sur	83.8	89.5	6.7	Nuevo León	89.3	89.8	0.5 ^{1a}
Campeche	82.7	83.6	1.1 ^{1a}	Oaxaca	92.2	94.3	2.3
Coahuila	83.5	85.9	2.9 ^{1a}	Puebla	83.7	94.7	13.2
Colima	84.9	85.0	0.1 ^{1a}	Querétaro	73.3	75.2	2.6 ^{1a}
Chiapas	94.0	89.8	-4.5	Quintana Roo	83.3	93.0	11.7
Chihuahua	85.7	87.4	2.0 ^{1a}	San Luis Potosí	90.1	90.1	0.0 ^{1a}
Ciudad de México	95.1	96.3	1.3	Sinaloa	89.3	92.2	3.3
Durango	86.1	83.9	-2.6 ^{1a}	Sonora	89.6	91.5	2.2 ^{1a}
Guanajuato	88.2	90.8	3.0 ^{1a}	Tabasco	94.1	94.5	0.4 ^{1a}
Guerrero	93.0	92.3	-0.7 ^{1a}	Tamaulipas	82.2	86.0	4.7
Hidalgo	77.6	82.0	5.7	Tlaxcala	84.0	84.4	0.5 ^{1a}
Jalisco	92.3	91.7	-0.7 ^{1a}	Veracruz	86.5	95.0	9.8
Estado de México	89.8	93.4	4.0	Yucatán	75.3	75.0	-0.4 ^{1a}
Michoacán	90.7	90.0	-0.8 ^{1a}	Zacatecas	89.1	90.8	1.9 ^{1a}

^{1a} De acuerdo con las pruebas de hipótesis correspondientes, en estos casos **NO existe** diferencia estadística significativa con respecto del nivel estimado para el ejercicio anterior. Los márgenes de error de las estimaciones por Entidad Federativa para el año de referencia 2017 en promedio son del 1.9%, con un máximo de error de hasta el 3% para cinco casos y un mínimo de margen de error del 1% para ocho casos. Para mayor detalle, ver tabulados básicos ENCIG 2017.

Tasa de prevalencia de corrupción

ENCIG 2017

Entidades Federativas

A la baja		1
A la alza		14
Sin cambio		17

Tasa de víctimas de actos de corrupción en al menos uno de los trámites realizados por cada 100 000 habitantes.

Entidad	Víctimas de corrupción por cada 100 000 hab.			Entidad	Víctimas de corrupción por cada 100 000 hab.		
	2015	2017	Cambio (%)		2015	2017	Cambio (%)
Nacional	12 590	14 635	16.2				
Aguascalientes	8 302	14 556	75.3	Morelos	20 092	17 229	-14.2 ^{/a}
Baja California	14 127	13 757	-2.6 ^{/a}	Nayarit	7 084	11 042	55.9
Baja California Sur	11 210	11 904	6.2 ^{/a}	Nuevo León	7 891	13 690	73.5
Campeche	9 791	12 708	29.8	Oaxaca	12 418	11 192	-9.9 ^{/a}
Coahuila	11 097	11 272	1.6 ^{/a}	Puebla	12 266	9 577	-21.9 ^{/a}
Colima	7 551	10 646	41.0	Querétaro	13 074	11 829	-9.5 ^{/a}
Chiapas	8 736	16 184	85.3	Quintana Roo	13 085	17 618	34.6
Chihuahua	17 621	15 633	-11.3 ^{/a}	San Luis Potosí	10 909	16 729	53.4
Ciudad de México	16 167	20 093	24.3	Sinaloa	18 144	13 963	-23.0
Durango	14 292	16 010	12.0 ^{/a}	Sonora	14 097	15 158	7.5 ^{/a}
Guanajuato	7 253	8 968	23.6 ^{/a}	Tabasco	12 048	14 686	21.9 ^{/a}
Guerrero	10 352	14 308	38.2	Tamaulipas	8 152	11 325	38.9
Hidalgo	14 728	13 095	-11.1 ^{/a}	Tlaxcala	13 174	12 568	-4.6 ^{/a}
Jalisco	14 351	13 921	-3.0 ^{/a}	Veracruz	6 952	10 592	52.4
Estado de México	12 278	15 901	29.5	Yucatán	13 630	12 344	-9.4 ^{/a}
Michoacán	16 321	14 847	-9.0 ^{/a}	Zacatecas	6 810	11 109	63.1

^{/a} De acuerdo con las pruebas de hipótesis correspondientes, en estos casos **NO existe** diferencia estadística significativa con respecto del nivel estimado para el ejercicio anterior. Los márgenes de error de las estimaciones por Entidad Federativa para el año de referencia 2017 en promedio son del 16.3%, con un máximo de error de hasta el 23% para un caso y un mínimo de margen de error del 7% para un caso. Para mayor detalle, ver tabulados básicos ENCIG 2017.

Tasa de incidencia de corrupción

ENCIG 2017

Entidades Federativas

A la baja		0
A la alza		8
Sin cambio		24

Tasa de actos de corrupción en al menos uno de los trámites realizados por cada 100 000 habitantes.

Entidad	Actos de corrupción por cada 100 000 hab.			Entidad	Actos de corrupción por cada 100 000 hab.		
	2015	2017	Cambio (%)		2015	2017	Cambio (%)
Nacional	30 097	25 541	-15.1^{1a}				
Aguascalientes	20 186	24 443	21.1 ^{1a}	Morelos	29 740	29 689	-0.2 ^{1a}
Baja California	24 351	19 467	-20.1 ^{1a}	Nayarit	9 879	21 640	119.1
Baja California Sur	31 604 ^{1c}	22 469	N.D. ^{1b}	Nuevo León	16 292 ^{1c}	22 559	N.D. ^{1b}
Campeche	17 460	27 698 ^{1c}	N.D. ^{1b}	Oaxaca	19 414	24 780 ^{1c}	N.D. ^{1b}
Coahuila	20 350	22 455	10.3 ^{1a}	Puebla	28 296 ^{1c}	13 406	N.D. ^{1b}
Colima	9 230	12 601	36.5	Querétaro	28 905 ^{1c}	20 663	N.D. ^{1b}
Chiapas	14 116	21 173	50.0	Quintana Roo	18 186	22 046	21.2 ^{1a}
Chihuahua	36 472	40 673 ^{1c}	N.D. ^{1b}	San Luis Potosí	15 684	28 007	78.6
Ciudad de México	25 889	34 111	31.8 ^{1a}	Sinaloa	58 232	40 682	-30.1 ^{1a}
Durango	23 365	46 676 ^{1c}	N.D. ^{1b}	Sonora	33 256	61 652 ^{1c}	N.D. ^{1b}
Guanajuato	17 259	13 245	-23.3 ^{1a}	Tabasco	16 343	26 861	64.4
Guerrero	14 819	22 613	52.6	Tamaulipas	10 441	17 083	63.6
Hidalgo	26 962	24 552	-8.9 ^{1a}	Tlaxcala	28 711	23 364	-18.6 ^{1a}
Jalisco	22 332	25 129	12.5 ^{1a}	Veracruz	10 461	14 277	36.5 ^{1a}
Estado de México	62 160 ^{1c}	21 124	N.D. ^{1b}	Yucatán	21 584	19 158	-11.2 ^{1a}
Michoacán	29 144	26 727	-8.3 ^{1a}	Zacatecas	13 252 ^{1c}	14 721	N.D. ^{1b}

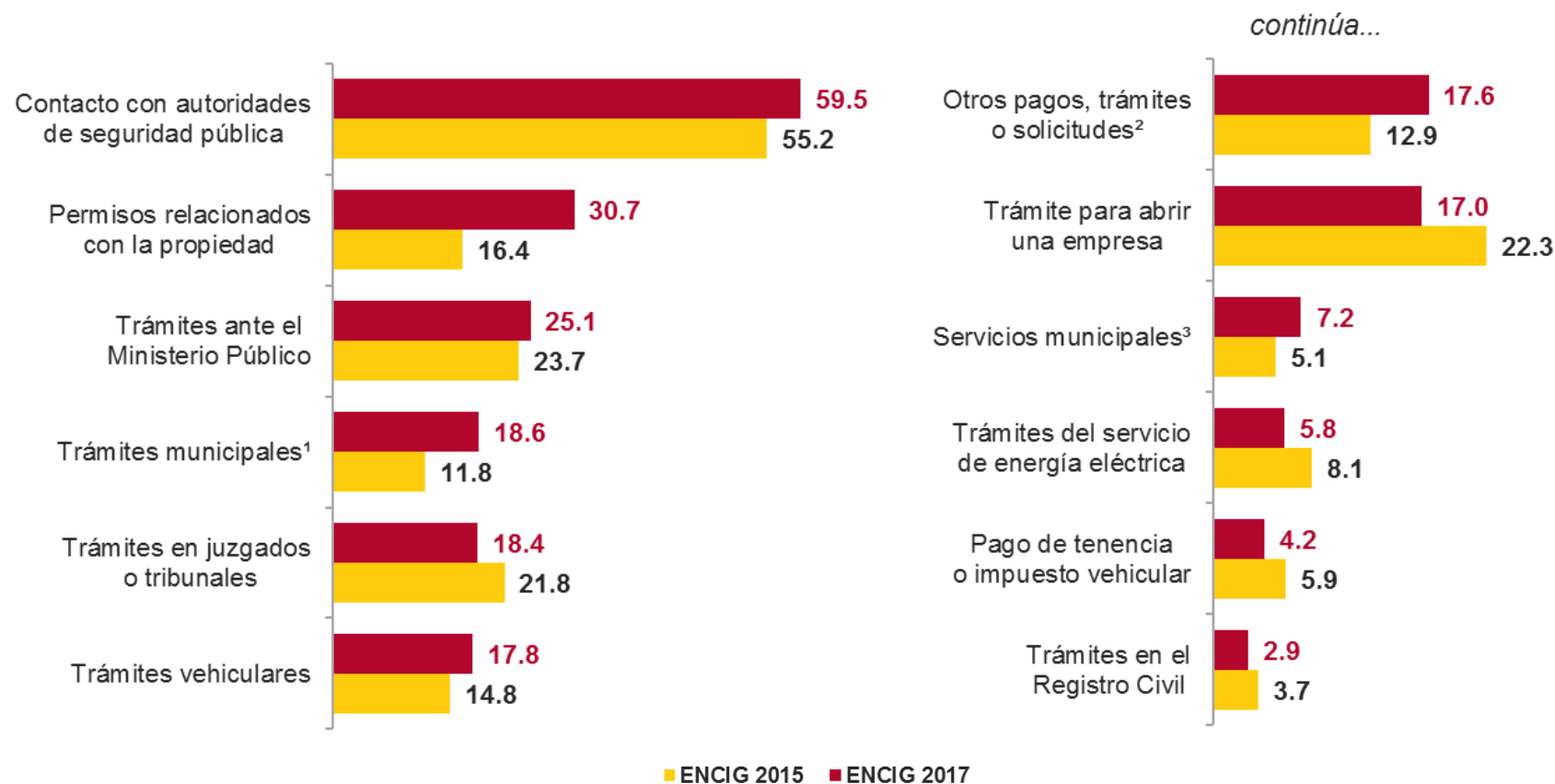
^{1a} De acuerdo con las pruebas de hipótesis correspondientes, en estos casos **NO existe** diferencia estadística significativa con respecto del nivel estimado para el ejercicio anterior. Los márgenes de error de las estimaciones por Entidad Federativa para el año de referencia 2017 en promedio son del 28.2%, con un máximo de error de hasta el 73% para un caso y un mínimo de margen de error del 12% para un caso. Para mayor detalle, ver tabulados básicos ENCIG 2017.

^{1b} **No disponible** ya que al menos uno de los componentes para su cálculo no es estadísticamente significativo.

^{1c} No se recomienda su uso para obtener conclusiones cuantitativas a partir de estos datos, ya que sus coeficientes de variación son mayores al 25%, sólo se presentan para análisis cualitativo.

El trámite con mayor porcentaje de experiencias de corrupción durante 2017 fue el **contacto con autoridades de seguridad pública** con **59.5%**, seguido de los **trámites relacionados con la propiedad** con **30.7%**.

Porcentaje de usuarios que experimentaron algún acto de corrupción (pagos, trámites o solicitudes de servicios más frecuentes)



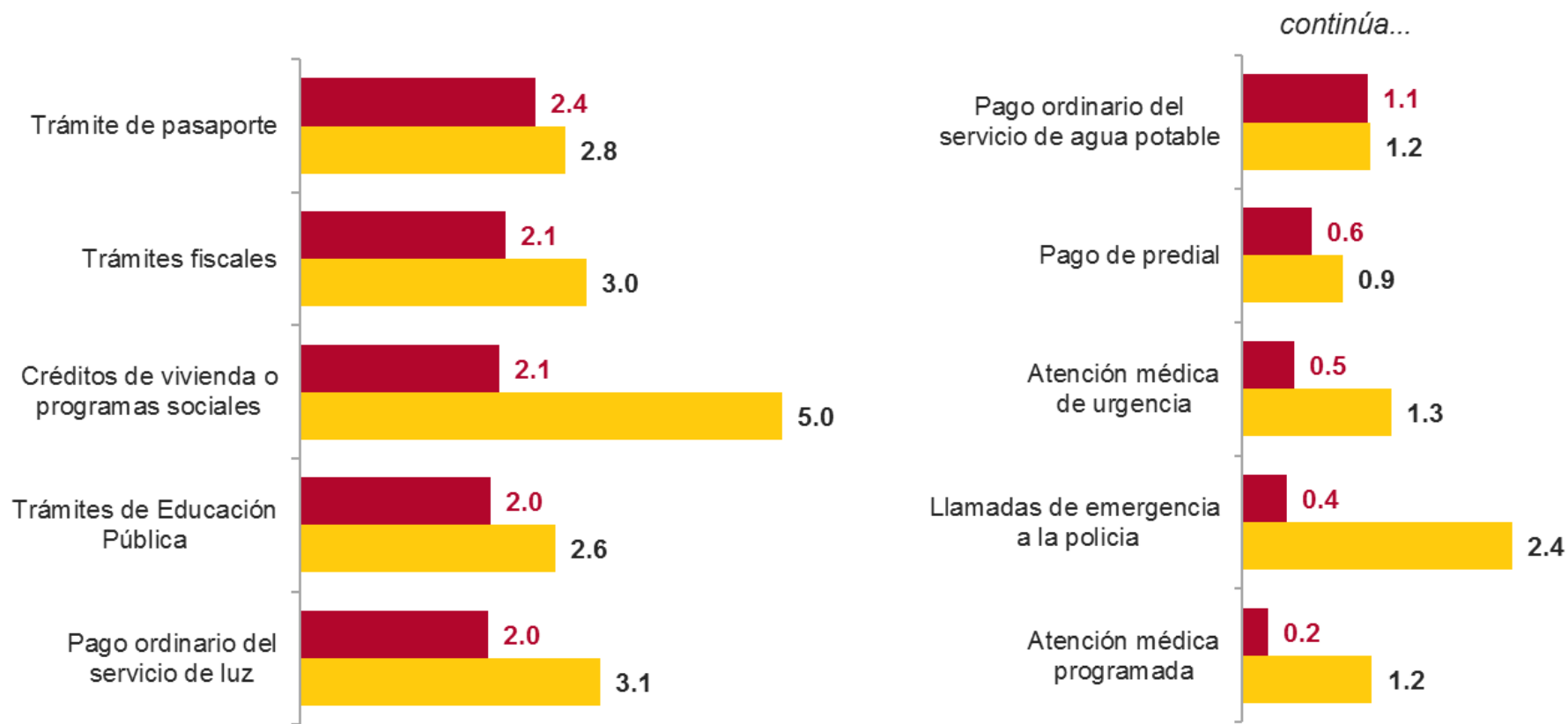
¹ Trámites municipales, se refiere a permisos para vender en la vía pública, conexión o regulación del servicio de agua potable y drenaje, etc.

² La opción otros pagos, trámites y solicitudes, incluyen trámites ante el INE, carta de antecedentes no penales y cartilla del Servicio Militar, etc.

³ Servicios municipales, se refiere a pavimentación, reparación de calles, alumbrado público, mantenimiento de parques y jardines, pipas de agua potable, etc.

El trámite con menor porcentaje de experiencias de corrupción durante 2017 fue la **atención médica programada** con **0.2%**, seguido de las **llamadas de emergencia a la policía** con **0.4%**.

Porcentaje de usuarios que experimentaron algún acto de corrupción (pagos, trámites o solicitudes de servicios menos frecuentes)



■ ENCIG 2015 ■ ENCIG 2017

Prevalencia de corrupción por trámite, pago o solicitud

ENCIG 2017

Tasa de víctimas de actos de corrupción en al menos uno de los trámites realizados por cada 100 000 habitantes, 2017.

Entidad	Víctimas de corrupción por cada 100 000 hab. (Prevalencia)	Entidad	Víctimas de corrupción por cada 100 000 hab. (Prevalencia)
Nacional	14 635	Campeche	12 708
Contacto con autoridades de seguridad pública	59 519	Contacto con autoridades de seguridad pública	45 495
Permisos relacionados con la propiedad	30 708	Permisos relacionados con la propiedad	16 621 ^{la}
Trámites ante el Ministerio Público	25 132	Trámites municipales	10 449 ^{la}
Aguascalientes	14 556	Coahuila de Zaragoza	11 272
Contacto con autoridades de seguridad pública	48 351	Contacto con autoridades de seguridad pública	42 822
Trámite para abrir una empresa	30 148 ^{la}	Trámites ante el Ministerio Público	20 533 ^{la}
Permisos relacionados con la propiedad	22 230 ^{la}	Trámites en juzgados o tribunales	11 441 ^{la}
Baja California	13 757	Colima	10 646
Contacto con autoridades de seguridad pública	67 766	Contacto con autoridades de seguridad pública	47 187
Trámite para abrir una empresa	20 696 ^{la}	Trámites vehiculares	16 694
Permisos relacionados con la propiedad	18 975 ^{la}	Trámites en juzgados o tribunales	12 307 ^{la}
Baja California Sur	11 904	Chiapas	16 184
Contacto con autoridades de seguridad pública	62 958	Contacto con autoridades de seguridad pública	52 618
Permisos relacionados con la propiedad	35 718 ^{la}	Permisos relacionados con la propiedad	38 360 ^{la}
Trámites en juzgados o tribunales	24 232 ^{la}	Trámites municipales	26 845 ^{la}

^{la} Las estimaciones no cuentan con la calidad estadística suficiente para realizar análisis cuantitativos, se muestran sólo con fines cualitativos.

Prevalencia de corrupción por trámite, pago o solicitud

ENCIG 2017

Tasa de víctimas de actos de corrupción en al menos uno de los trámites realizados por cada 100 000 habitantes, 2017.

Entidad	Víctimas de corrupción por cada 100 000 hab. (Prevalencia)	Entidad	Víctimas de corrupción por cada 100 000 hab. (Prevalencia)
Chihuahua	15 633	Guerrero	14 308
Contacto con autoridades de seguridad pública	60 052	Permisos relacionados con la propiedad	78 407
Trámites en juzgados o tribunales	12 203 ^{la}	Contacto con autoridades de seguridad pública	52 795
Trámites vehiculares	10 398 ^{la}	Trámites ante el Ministerio Público	47 224
Ciudad de México	20 093	Hidalgo	13 095
Contacto con autoridades de seguridad pública	61 661	Contacto con autoridades de seguridad pública	51 583
Permisos relacionados con la propiedad	44 871	Trámites en juzgados o tribunales	29 377 ^{la}
Trámites ante el Ministerio Público	43 391	Permisos relacionados con la propiedad	24 495 ^{la}
Durango	16 010	Jalisco	13 921
Contacto con autoridades de seguridad pública	66 614	Contacto con autoridades de seguridad pública	72 829
Trámites ante el Ministerio Público	26 383 ^{la}	Trámite para abrir una empresa	24 744 ^{la}
Trámites en juzgados o tribunales	19 726 ^{la}	Trámites ante el Ministerio Público	23 188 ^{la}
Guanajuato	8 968	Estado de México	15 901
Contacto con autoridades de seguridad pública	52 994	Contacto con autoridades de seguridad pública	60 020
Trámite para abrir una empresa	47 789 ^{la}	Trámites ante el Ministerio Público	49 249
Permisos relacionados con la propiedad	34 421 ^{la}	Trámites municipales	35 533 ^{la}

^{la} Las estimaciones no cuentan con la calidad estadística suficiente para realizar análisis cuantitativos, se muestran sólo con fines cualitativos.

Prevalencia de corrupción por trámite, pago o solicitud

ENCIG 2017

Tasa de víctimas de actos de corrupción en al menos uno de los trámites realizados por cada 100 000 habitantes, 2017.

Entidad	Víctimas de corrupción por cada 100 000 hab. (Prevalencia)	Entidad	Víctimas de corrupción por cada 100 000 hab. (Prevalencia)
Michoacán	14 847	Oaxaca	11 192
Contacto con autoridades de seguridad pública	67 552	Trámites municipales	57 618 ^{la}
Trámites en juzgados o tribunales	38 921 ^{la}	Contacto con autoridades de seguridad pública	55 910
Permisos relacionados con la propiedad	38 066 ^{la}	Trámites en juzgados o tribunales	41 536 ^{la}
Morelos	17 229	Puebla	9 577
Contacto con autoridades de seguridad pública	55 725	Contacto con autoridades de seguridad pública	54 450
Trámites municipales	23 893 ^{la}	Permisos relacionados con la propiedad	51 948 ^{la}
Trámite para abrir una empresa	22 759 ^{la}	Trámite para abrir una empresa	36 352 ^{la}
Nayarit	11 042	Querétaro	11 829
Contacto con autoridades de seguridad pública	57 537	Contacto con autoridades de seguridad pública	47 527
Trámites ante el Ministerio Público	38 696 ^{la}	Trámites vehiculares	19 381 ^{la}
Trámites municipales	31 080 ^{la}	Permisos relacionados con la propiedad	14 937 ^{la}
Nuevo León	13 690	Quintana Roo	17 618
Contacto con autoridades de seguridad pública	69 985	Trámite para abrir una empresa	63 943 ^{la}
Permisos relacionados con la propiedad	41 694 ^{la}	Contacto con autoridades de seguridad pública	57 448
Trámite para abrir una empresa	38 782 ^{la}	Permisos relacionados con la propiedad	49 536 ^{la}

^{la} Las estimaciones no cuentan con la calidad estadística suficiente para realizar análisis cuantitativos, se muestran sólo con fines cualitativos.

Prevalencia de corrupción por trámite, pago o solicitud

ENCIG 2017

Tasa de víctimas de actos de corrupción en al menos uno de los trámites realizados por cada 100 000 habitantes, 2017.

Entidad	Víctimas de corrupción por cada 100 000 hab. (Prevalencia)	Entidad	Víctimas de corrupción por cada 100 000 hab. (Prevalencia)
San Luis Potosí	16 729	Tlaxcala	12 568
Contacto con autoridades de seguridad pública	59 744	Permisos relacionados con la propiedad	59 388
Permisos relacionados con la propiedad	54 446 ^{la}	Contacto con autoridades de seguridad pública	47 284
Trámites en juzgados o tribunales	26 779 ^{la}	Trámites ante el Ministerio Público	30 639 ^{la}
Sinaloa	13 963	Veracruz	10 592
Contacto con autoridades de seguridad pública	47 595	Trámite para abrir una empresa	100 000 ^{la}
Trámites vehiculares	21 594	Contacto con autoridades de seguridad pública	63 952
Pago de tenencia o impuesto vehicular	13 509 ^{la}	Permisos relacionados con la propiedad	54 241 ^{la}
Sonora	15 158	Yucatán	12 344
Contacto con autoridades de seguridad pública	55 958	Contacto con autoridades de seguridad pública	47 399
Permisos relacionados con la propiedad	18 400 ^{la}	Trámites municipales	33 243 ^{la}
Trámites municipales	18 341 ^{la}	Permisos relacionados con la propiedad	23 969 ^{la}
Tabasco	14 686	Zacatecas	11 109
Contacto con autoridades de seguridad pública	63 871	Contacto con autoridades de seguridad pública	63 856
Trámites ante el Ministerio Público	27 476 ^{la}	Trámite para abrir una empresa	22 053 ^{la}
Trámite para abrir una empresa	27 065 ^{la}	Trámites municipales	13 462 ^{la}
Tamaulipas	11 325		
Contacto con autoridades de seguridad pública	63 728		
Permisos relacionados con la propiedad	25 457 ^{la}		
Trámites en juzgados o tribunales	16 693 ^{la}		

^{la} Las estimaciones no cuentan con la calidad estadística suficiente para realizar análisis cuantitativos, se muestran sólo con fines cualitativos.

Los tres trámites con mayor prevalencia de corrupción por entidad federativa, 2017.

Entidad	1.º más frecuente	2.º más frecuente	3.º más frecuente
Nacional	Contacto con autoridades de seguridad pública	Permisos relacionados con la propiedad	Trámites ante el Ministerio Público
Aguascalientes	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámite para abrir una empresa	Permisos relacionados con la propiedad
Baja California	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámite para abrir una empresa	Permisos relacionados con la propiedad
Baja California Sur	Contacto con autoridades de seguridad pública	Permisos relacionados con la propiedad	Trámites en juzgados o tribunales
Campeche	Contacto con autoridades de seguridad pública	Permisos relacionados con la propiedad	Trámites municipales
Coahuila	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámites ante el Ministerio Público	Trámites en juzgados o tribunales
Colima	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámites vehiculares	Trámites en juzgados o tribunales
Chiapas	Contacto con autoridades de seguridad pública	Permisos relacionados con la propiedad	Trámites municipales
Chihuahua	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámites en juzgados o tribunales	Trámites vehiculares
Ciudad de México	Contacto con autoridades de seguridad pública	Permisos relacionados con la propiedad	Trámites ante el Ministerio Público
Durango	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámites ante el Ministerio Público	Trámites en juzgados o tribunales
Guanajuato	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámite para abrir una empresa	Permisos relacionados con la propiedad

Los tres trámites con mayor prevalencia de corrupción por entidad federativa, 2017.

Entidad	1.º más frecuente	2.º más frecuente	3.º más frecuente
Nacional	Contacto con autoridades de seguridad pública	Permisos relacionados con la propiedad	Trámites ante el Ministerio Público
Guerrero	Permisos relacionados con la propiedad	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámites ante el Ministerio Público
Hidalgo	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámites en juzgados o tribunales	Permisos relacionados con la propiedad
Jalisco	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámite para abrir una empresa	Trámites ante el Ministerio Público
Estado de México	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámites ante el Ministerio Público	Trámites municipales
Michoacán	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámites en juzgados o tribunales	Permisos relacionados con la propiedad
Morelos	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámites municipales	Trámite para abrir una empresa
Nayarit	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámites ante el Ministerio Público	Trámites municipales
Nuevo León	Contacto con autoridades de seguridad pública	Permisos relacionados con la propiedad	Trámite para abrir una empresa
Oaxaca	Trámites municipales	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámites en juzgados o tribunales
Puebla	Contacto con autoridades de seguridad pública	Permisos relacionados con la propiedad	Trámite para abrir una empresa
Querétaro	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámites vehiculares	Permisos relacionados con la propiedad

Los tres trámites con mayor prevalencia de corrupción por entidad federativa, 2017.

Entidad	1.º más frecuente	2.º más frecuente	3.º más frecuente
Nacional	Contacto con autoridades de seguridad pública	Permisos relacionados con la propiedad	Trámites ante el Ministerio Público
Quintana Roo	Trámite para abrir una empresa	Contacto con autoridades de seguridad pública	Permisos relacionados con la propiedad
San Luis Potosí	Contacto con autoridades de seguridad pública	Permisos relacionados con la propiedad	Trámites en juzgados o tribunales
Sinaloa	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámites vehiculares	Pago de tenencia o impuesto vehicular
Sonora	Contacto con autoridades de seguridad pública	Permisos relacionados con la propiedad	Trámites municipales
Tabasco	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámites ante el Ministerio Público	Trámite para abrir una empresa
Tamaulipas	Contacto con autoridades de seguridad pública	Permisos relacionados con la propiedad	Trámites en juzgados o tribunales
Tlaxcala	Permisos relacionados con la propiedad	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámites ante el Ministerio Público
Veracruz	Trámite para abrir una empresa	Contacto con autoridades de seguridad pública	Permisos relacionados con la propiedad
Yucatán	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámites municipales	Permisos relacionados con la propiedad
Zacatecas	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámite para abrir una empresa	Trámites municipales

En **2017**, el costo total¹ a consecuencia de corrupción en la realización de pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos y otros contactos con autoridades fue de **7 218 millones de pesos**; lo que equivale a **2 273 pesos** promedio por persona afectada. El costo a consecuencia de corrupción en el **contacto con autoridades de seguridad pública** fue de **1 377 millones de pesos**, lo que representó **861 pesos** promedio por persona afectada. Por otro lado, el costo por corrupción en la realización de **trámites vehiculares** fue de **543 millones de pesos**, lo que equivale a **622 pesos** promedio por persona afectada.

Pago, trámite, solicitud de servicios públicos y otros contactos con autoridades	Costo a consecuencia de corrupción			Promedio de costo a consecuencia de corrupción		
	2015	2017	Cambio (%)	2015	2017	Cambio (%)
Nacional	6 418 824 589	7 217 848 391	12.5	2799	2 273	-18.8
Contacto con autoridades de seguridad pública	1 002 486 545	1 376 912 579	37.3	972	861	-11.4
Trámites vehiculares	267 544 944	542 831 769	102.9	612	622	1.6
Trámites de Educación Pública	92 033 596 ^{la}	89 823 948	N.D.	999 ^{la}	1 417	N.D.
Pago de tenencia o impuesto vehicular	57 813 288 ^{la}	64 830 246	N.D.	508 ^{la}	604	N.D.
Trámites en el Registro Civil	48 872 184 ^{la}	51 682 883	N.D.	480 ^{la}	454	N.D.

Nota: Dado que se incluyen solamente aquellas desagregaciones con representatividad estadística, la suma de éstas no representa el total a nivel nacional.

¹ El costo total calculado representa únicamente actos de corrupción en actividades relacionadas con la vida cotidiana de los hogares y no de las actividades que permiten el desarrollo de las unidades económicas o de servidores público a servidores público.

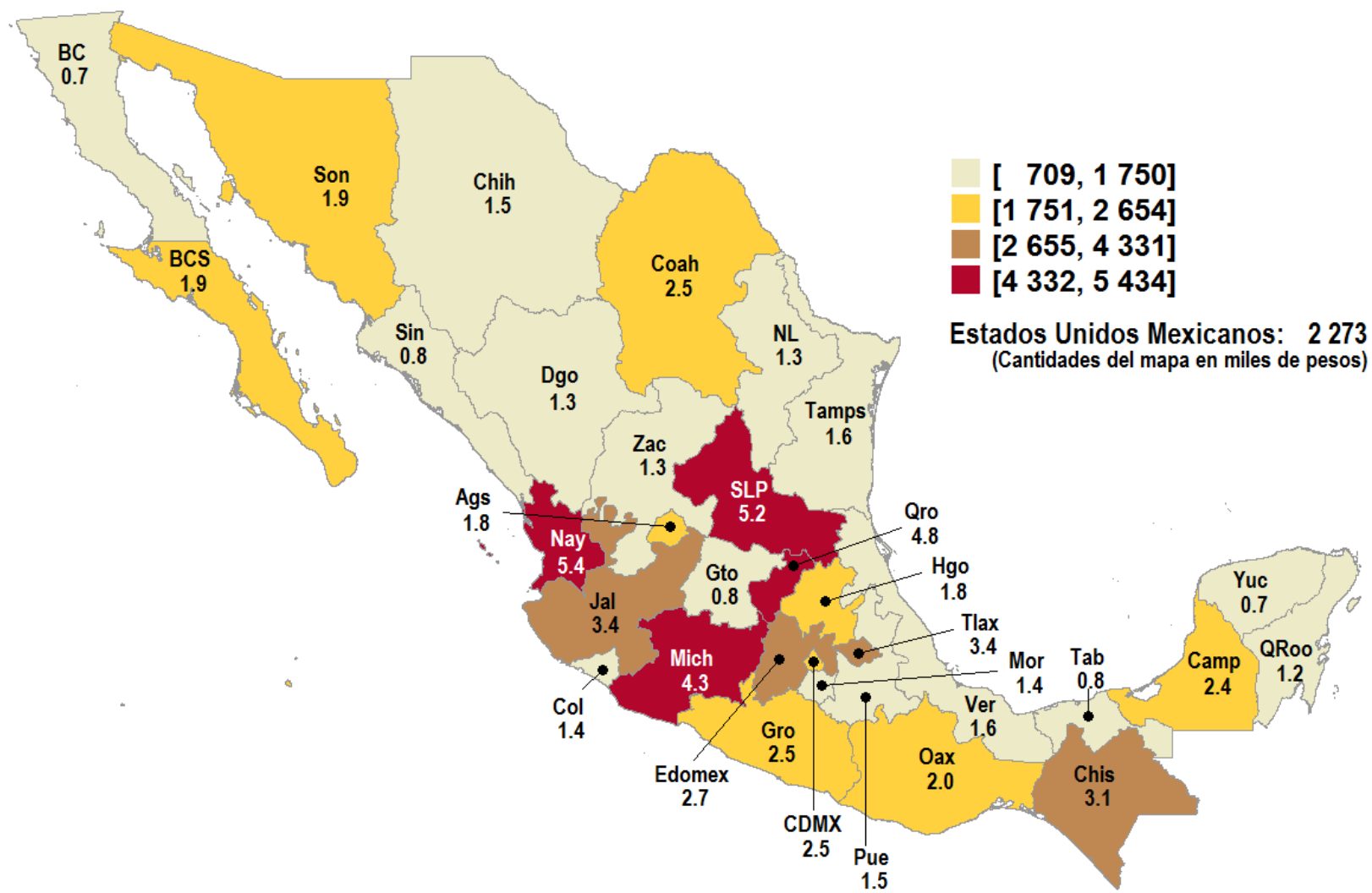
^{la} Las estimaciones no cuentan con la calidad estadística suficiente para realizar análisis cuantitativos, se muestran sólo con fines cualitativos.

N.D. No disponible dado que al menos una de las estimaciones no es estadísticamente representativa.

Costos de corrupción

ENCIG 2017

A nivel nacional, los costos de **incurrir en actos de corrupción** se estiman en **7 218 millones de pesos**, lo que equivale a **2 273 pesos** promedio por persona, durante **2017**.

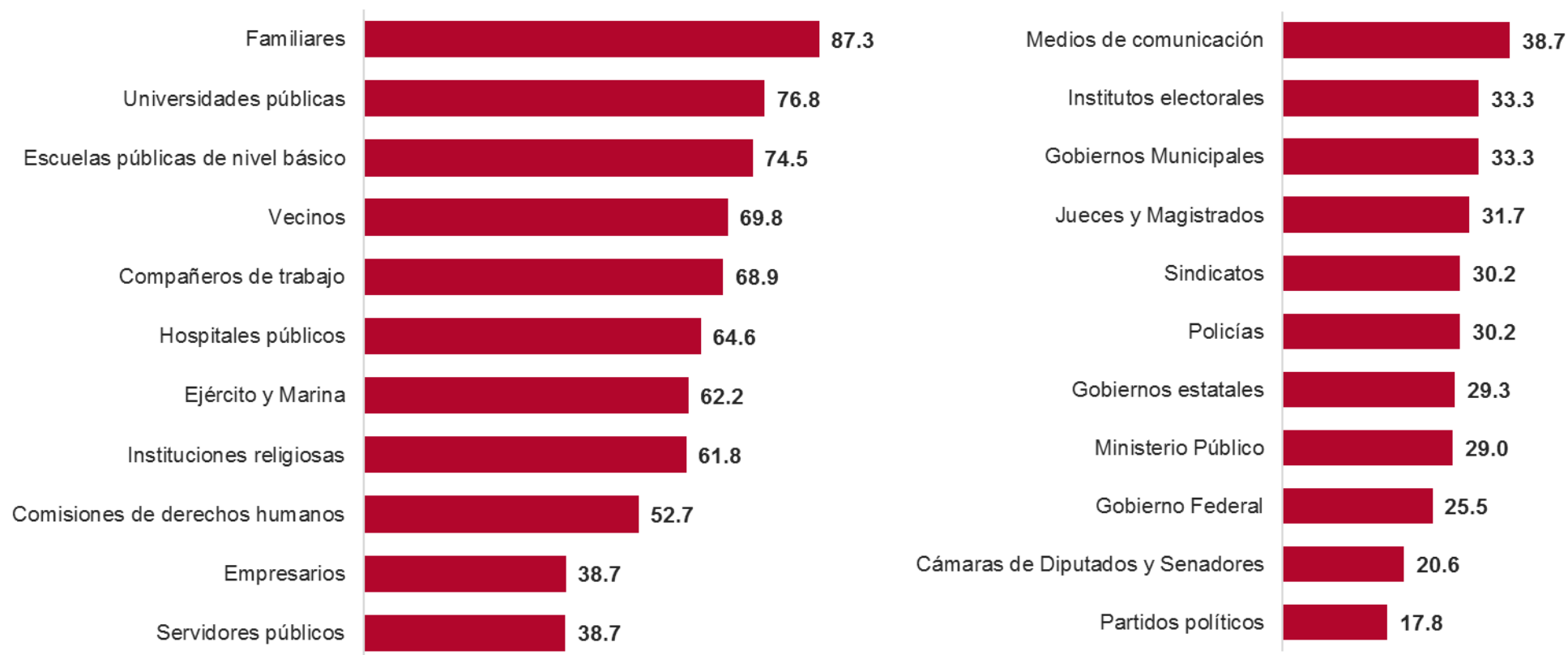


Nota. A nivel entidad federativa, no se recomienda su uso para obtener conclusiones cuantitativas a partir de estos datos ya que sus coeficientes de variación son mayores al 25%, sólo se presentan para análisis cualitativo.

Confianza en Instituciones

Nivel de confianza en personas del entorno más cercano, instituciones o actores de la sociedad. A nivel nacional, **87.3%** de la población de 18 años y más identifica a **familiares** como los actores que mayor confianza inspiran. Por otro lado, **17.8%** identifica a los **partidos políticos** como instituciones que inspiran confianza.

Nivel de percepción de confianza de la sociedad en instituciones o diferentes actores¹



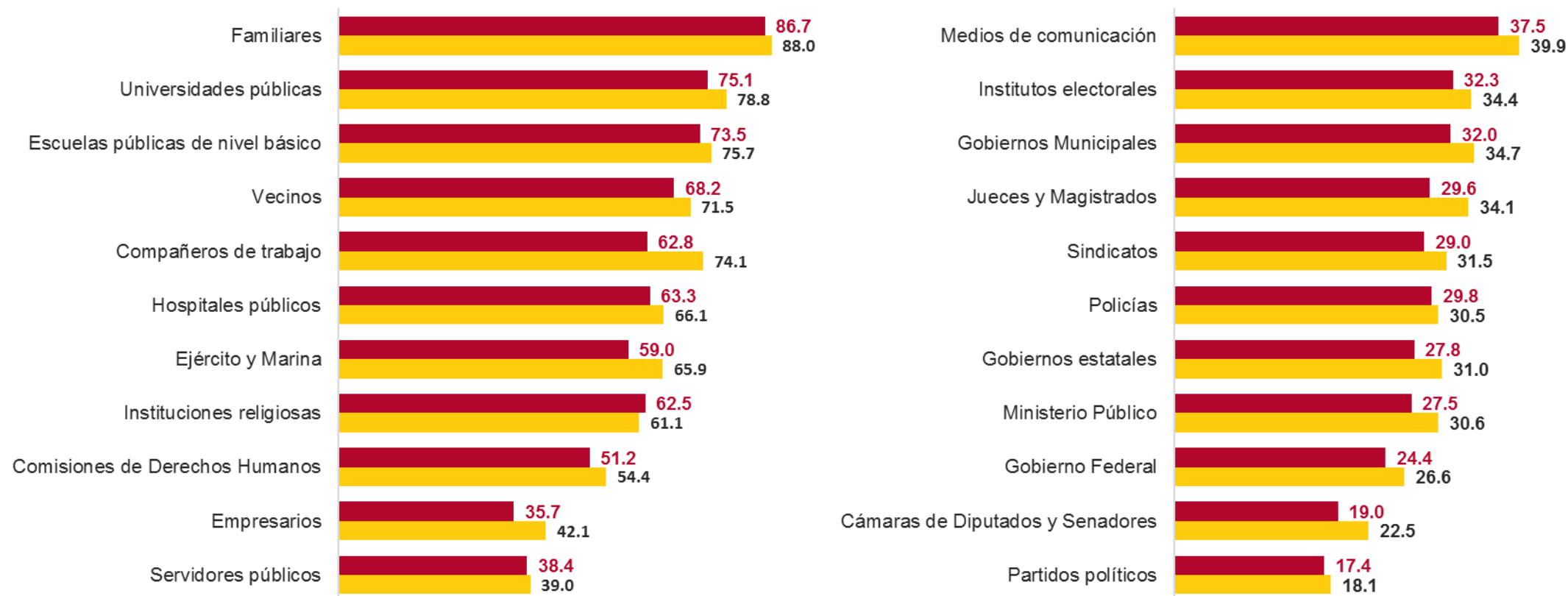
¹ Se refiere al porcentaje de población al cual le inspira **mucha** o **algo de confianza** cada uno de los actores.

86.7% de las mujeres de 18 años y más identifica a **familiares** como los actores que mayor confianza inspiran; mientras que **17.4%** identifica a los **partidos políticos** como instituciones que inspiran confianza.

Por su parte, **88%** de los hombres identifica a **familiares**, y **18.1%** identifica a los **partidos políticos**.

Nivel de percepción de confianza de la sociedad en instituciones o diferentes actores, según sexo¹

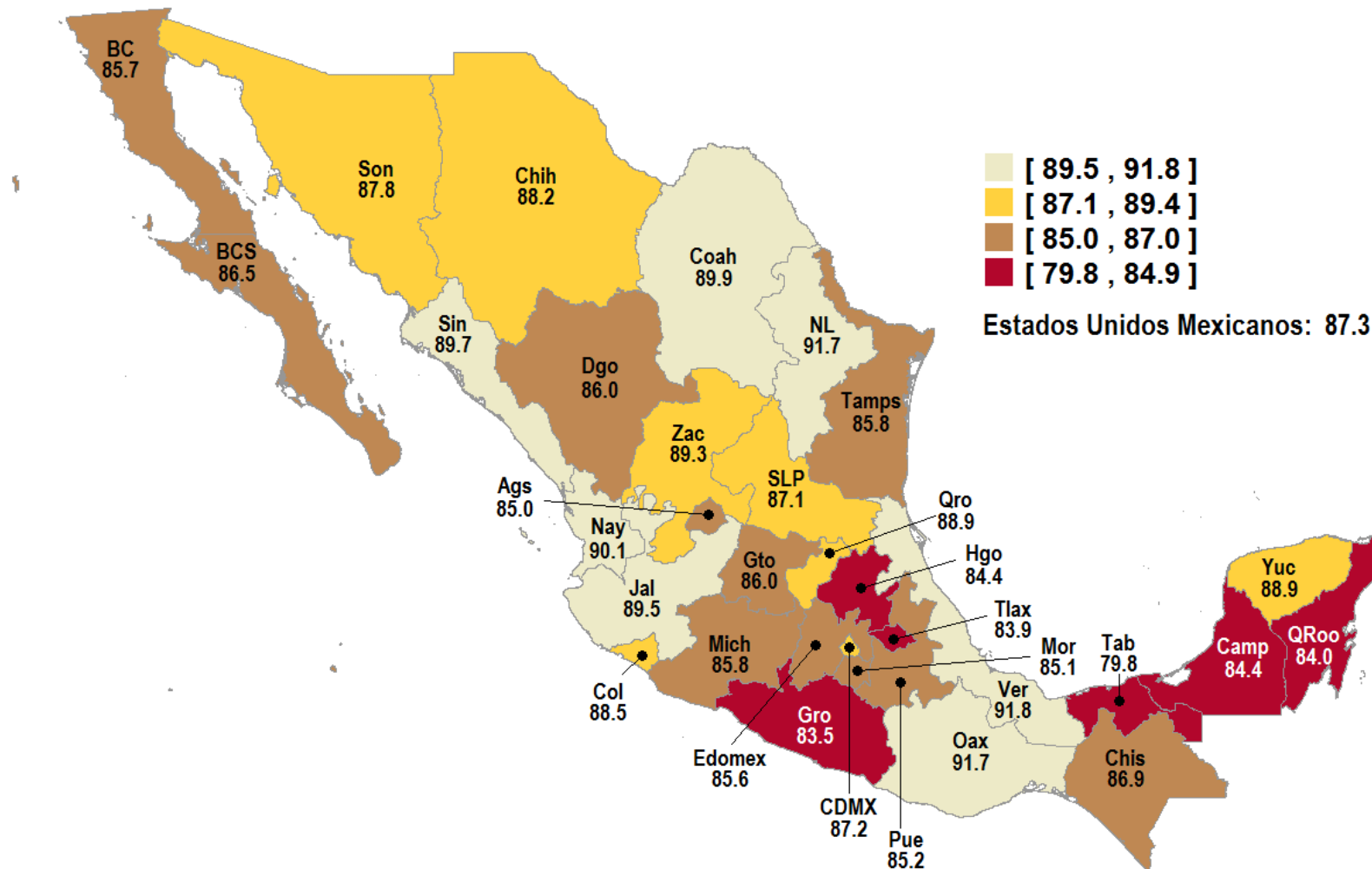
continúa...



■ Mujeres ■ Hombres

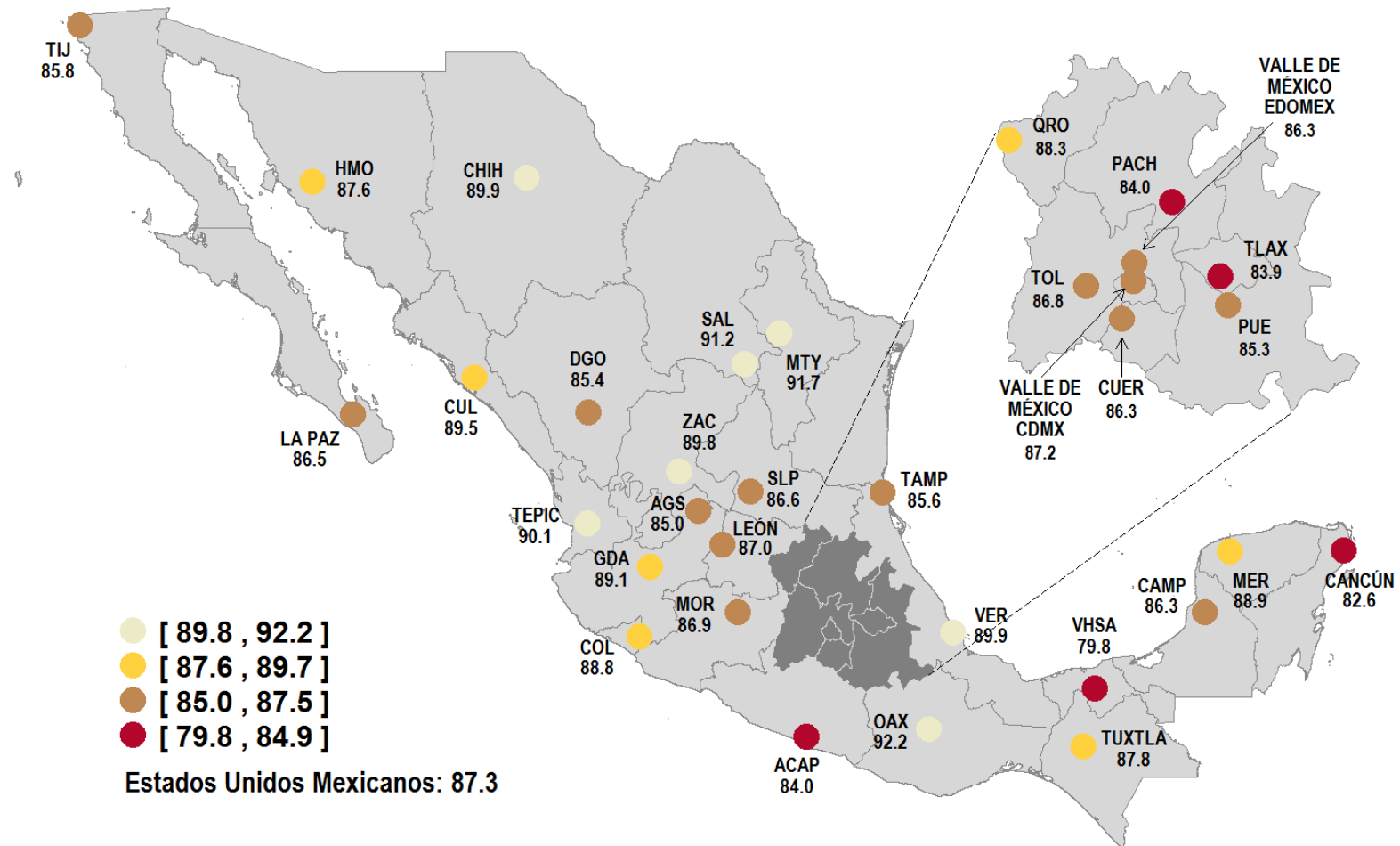
¹ Se refiere al porcentaje de población al cual le inspira **mucha** o **algo de confianza** cada uno de los actores.

Porcentaje de población que confía¹ en sus *familiares*, por entidad federativa.



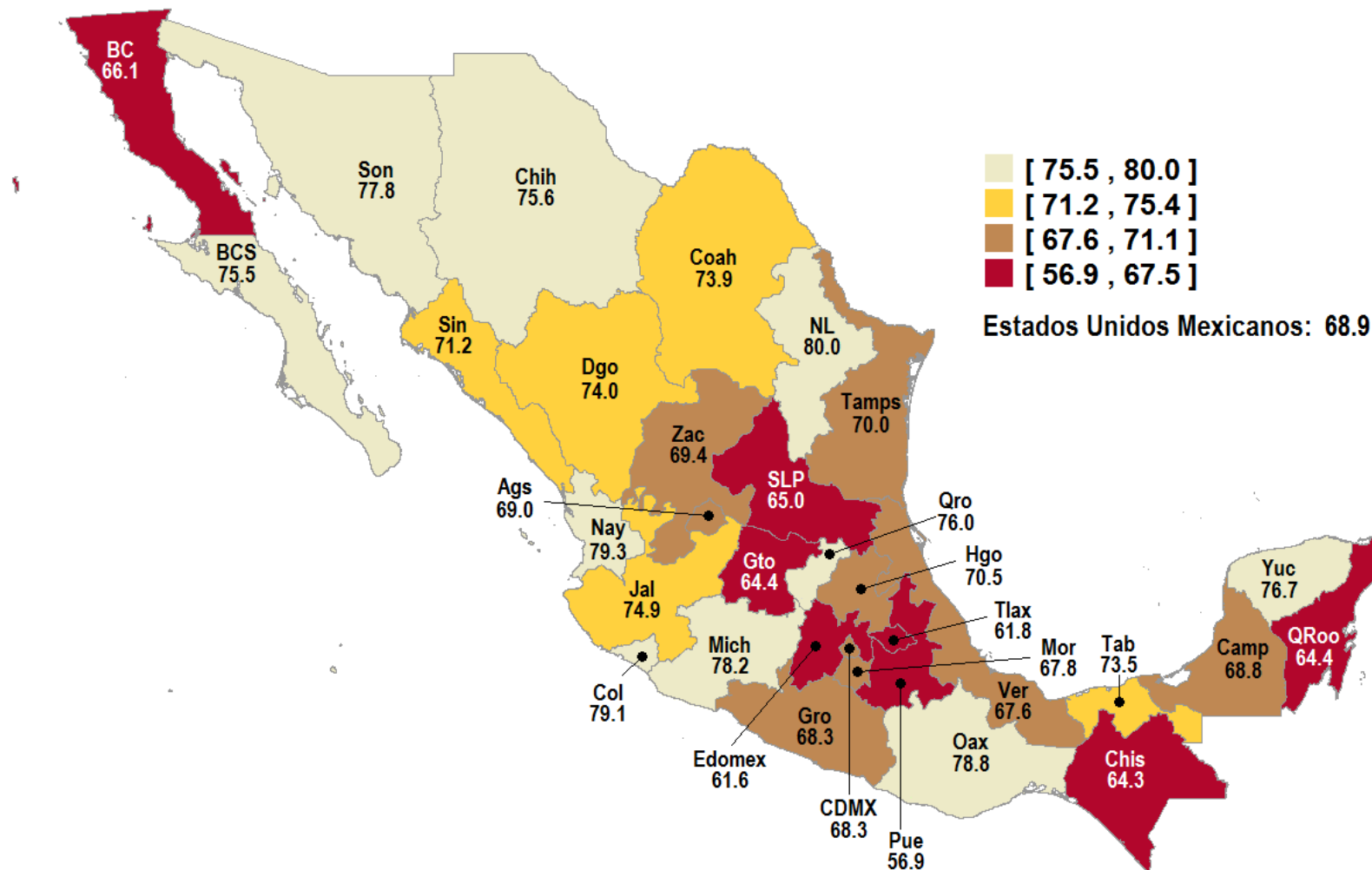
¹ Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual sus *familiares* le inspiran *mucho* o *algo de confianza*.

Porcentaje de población que confía¹ en sus *familiares*, por área metropolitana de interés.



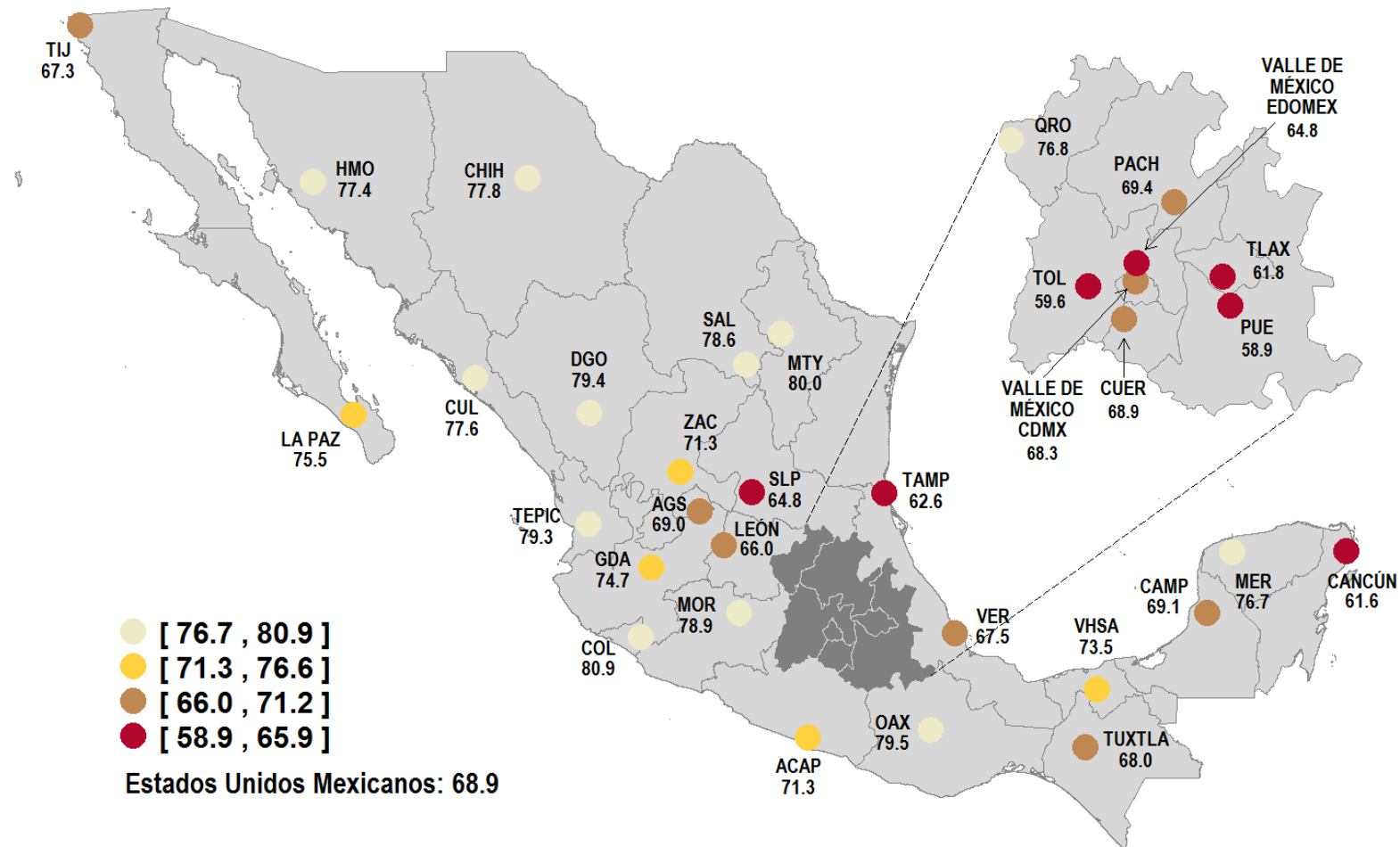
¹ Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual sus *familiares* le inspiran *mucha* o *algo de confianza*.

Porcentaje de población que confía¹ en sus *compañeros de trabajo*, por entidad federativa.



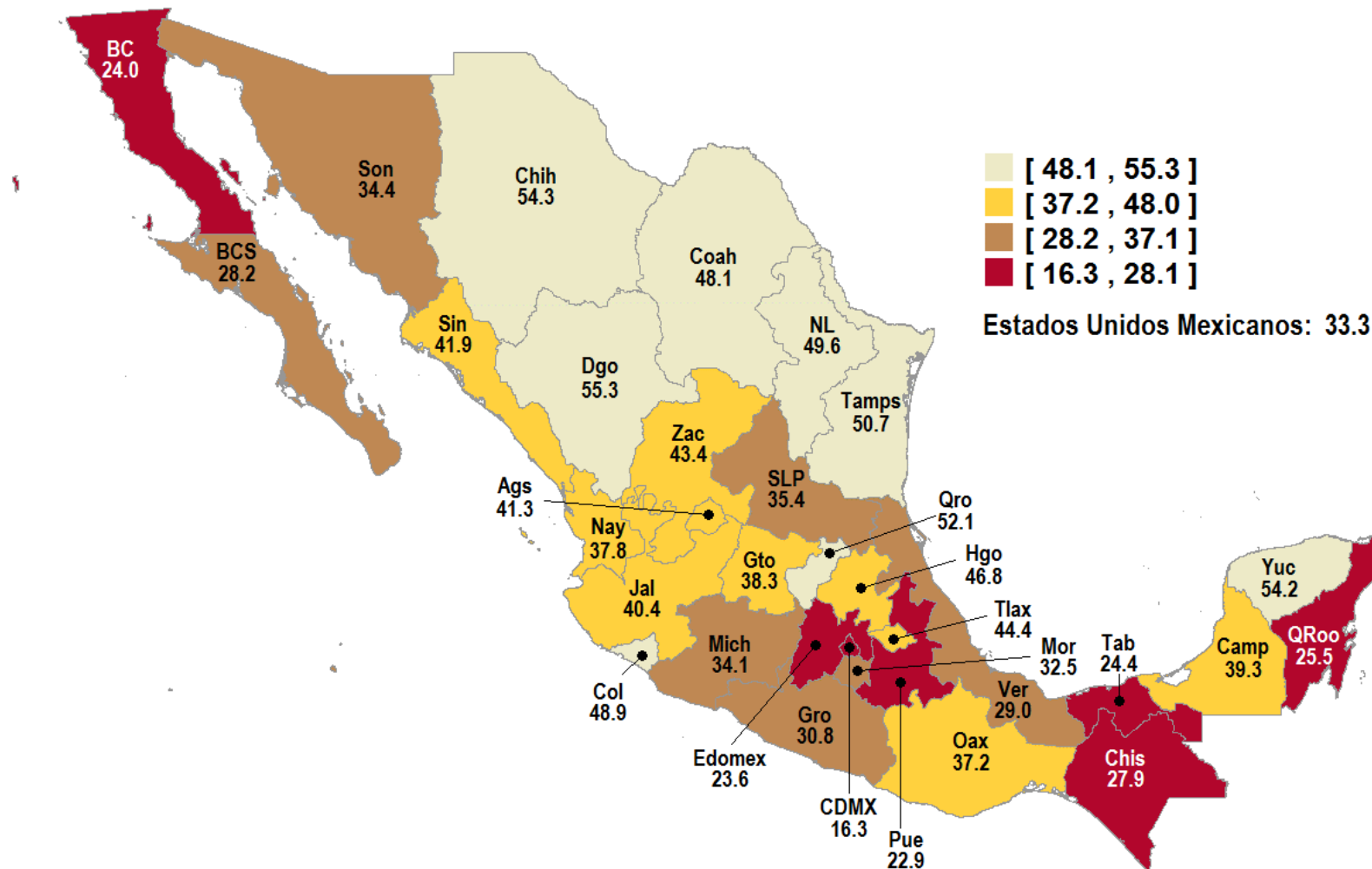
¹ Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual sus *compañeros de trabajo* le inspiran *mucho* o *algo de confianza*.

Porcentaje de población que confía¹ en sus **compañeros de trabajo**, por área metropolitana de interés.



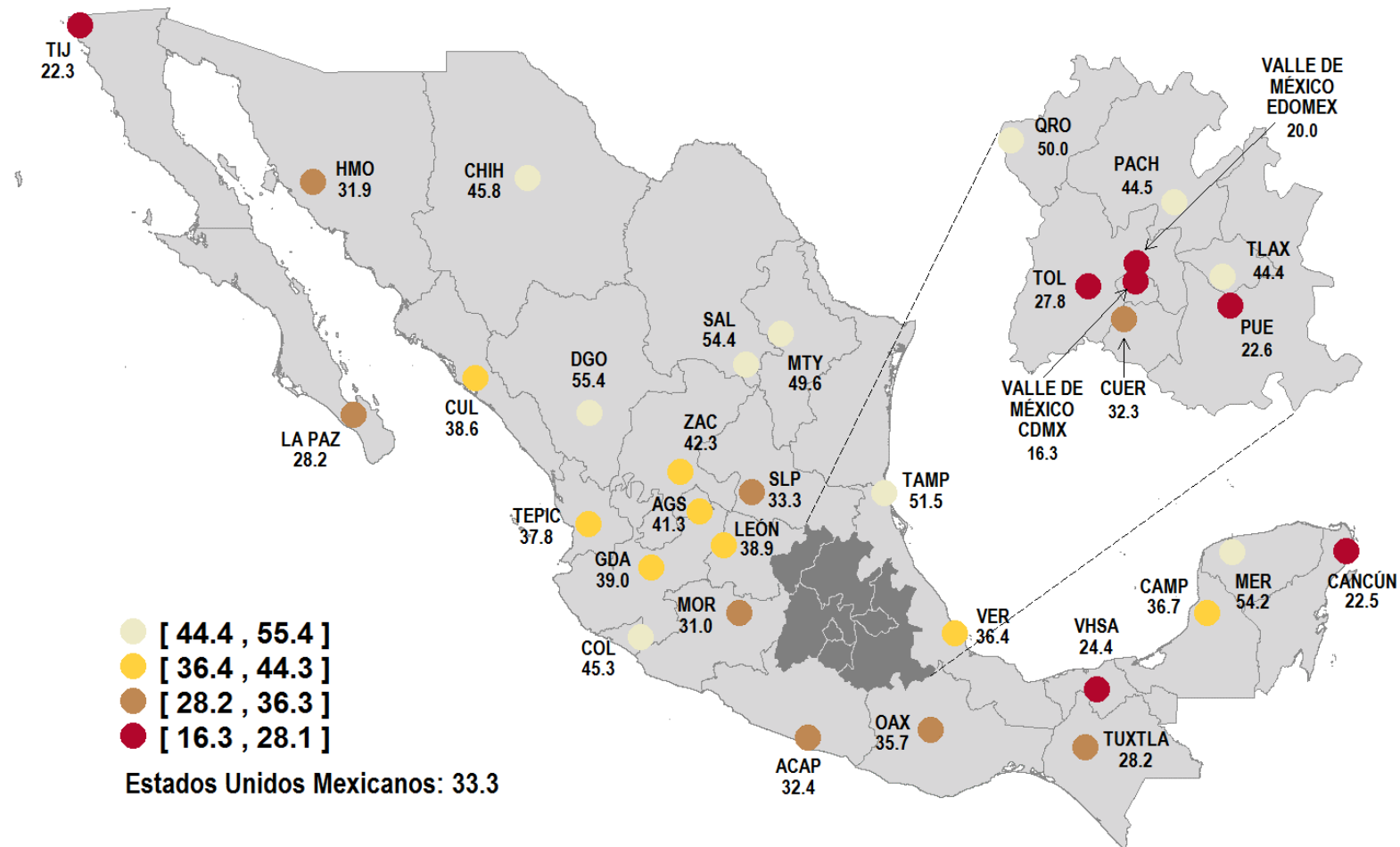
¹ Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual sus *compañeros de trabajo* le inspiran **mucho** o **algo de confianza**.

Porcentaje de población que confía¹ en los *gobiernos municipales*, por entidad federativa.



¹ Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual los *gobiernos municipales* les inspiran *mucho* o *algo de confianza*.

Porcentaje de población que confía¹ en los *gobiernos municipales*, por área metropolitana de interés.

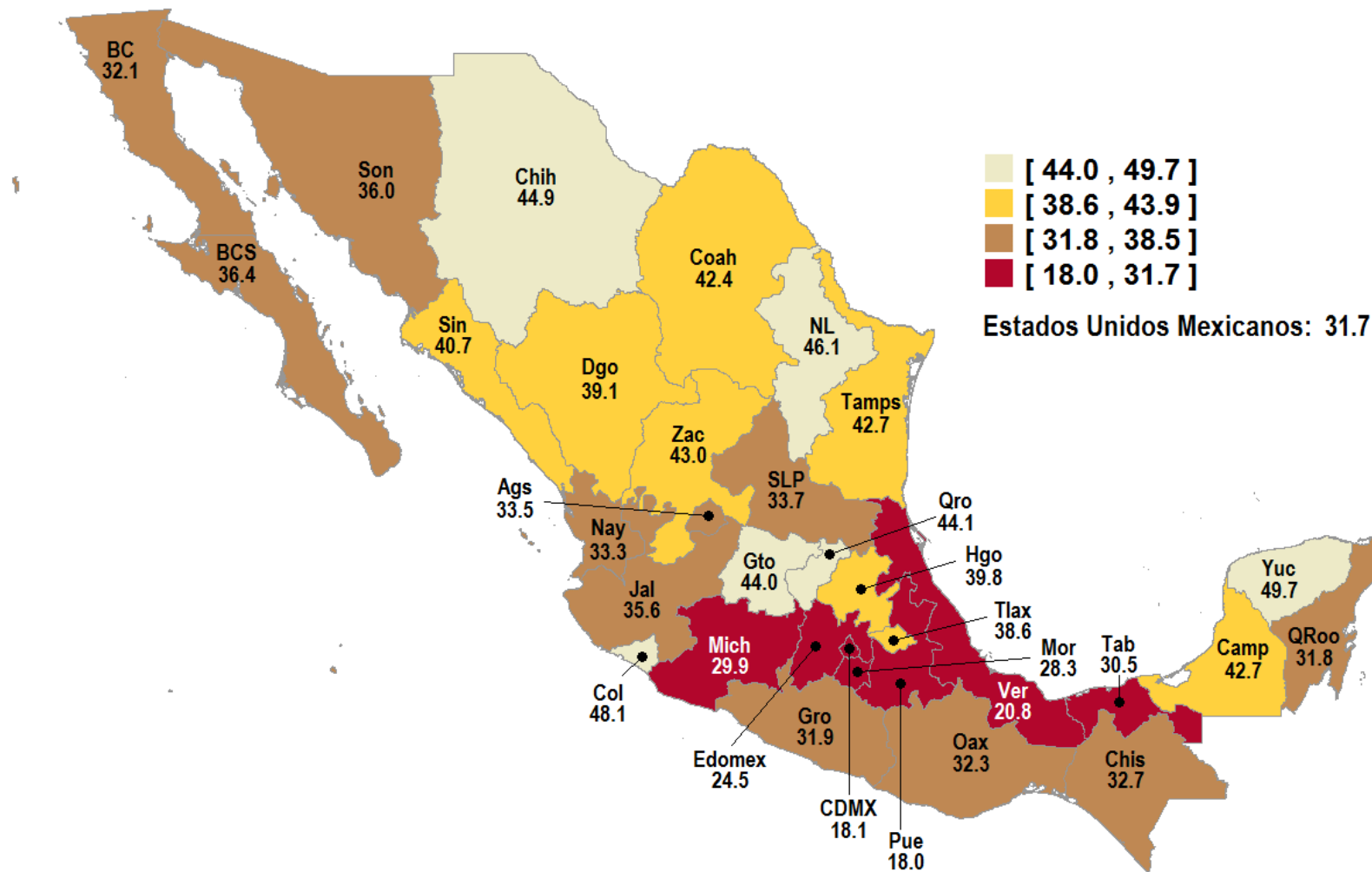


¹ Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual los *gobiernos municipales* les inspiran *mucho* o *algo de confianza*.

Confianza en Instituciones • Jueces y magistrados

ENCIG 2017

Porcentaje de población que confía¹ en los *Jueces y Magistrados*, por entidad federativa.

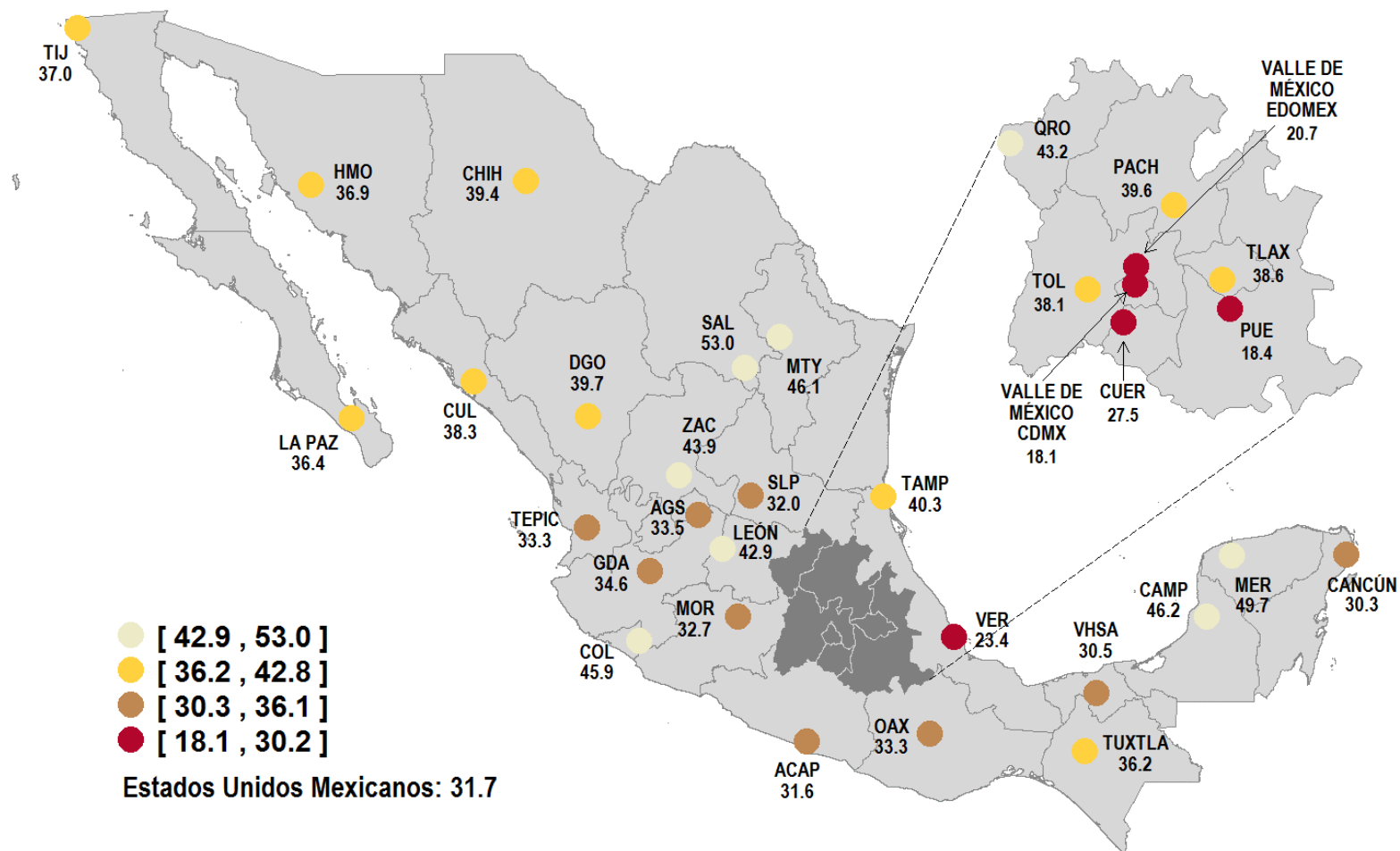


¹ Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual los *Jueces y Magistrados* les inspiran *mucho* o *algo de confianza*.

Confianza en Instituciones • Jueces y magistrados

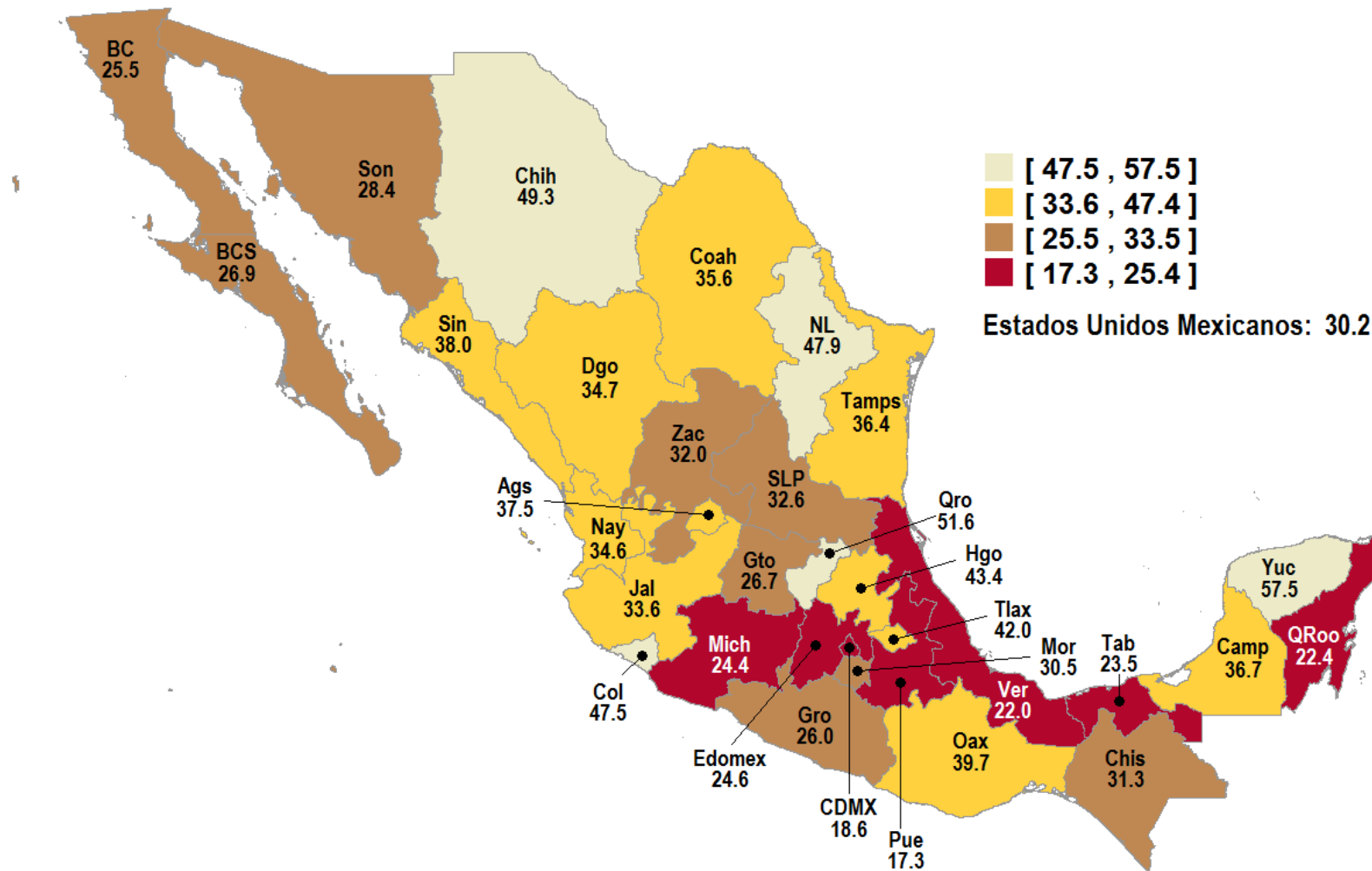
ENCIG 2017

Porcentaje de población que confía¹ en los *Jueces y Magistrados*, por área metropolitana de interés.



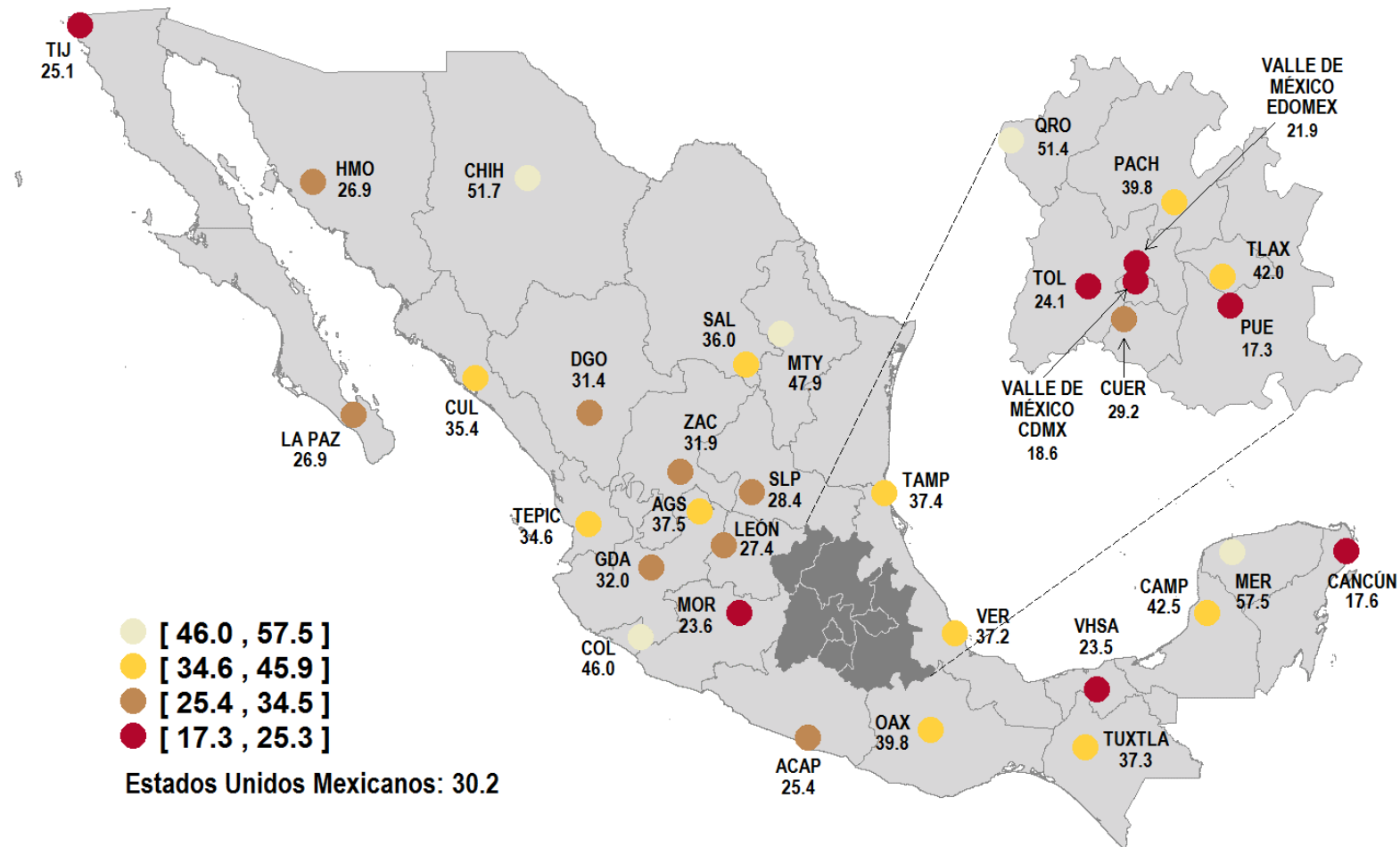
¹ Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual los *Jueces y Magistrados* les inspiran *mucho* o *algo de confianza*.

Porcentaje de población que confía¹ en la **policía**, por entidad federativa.



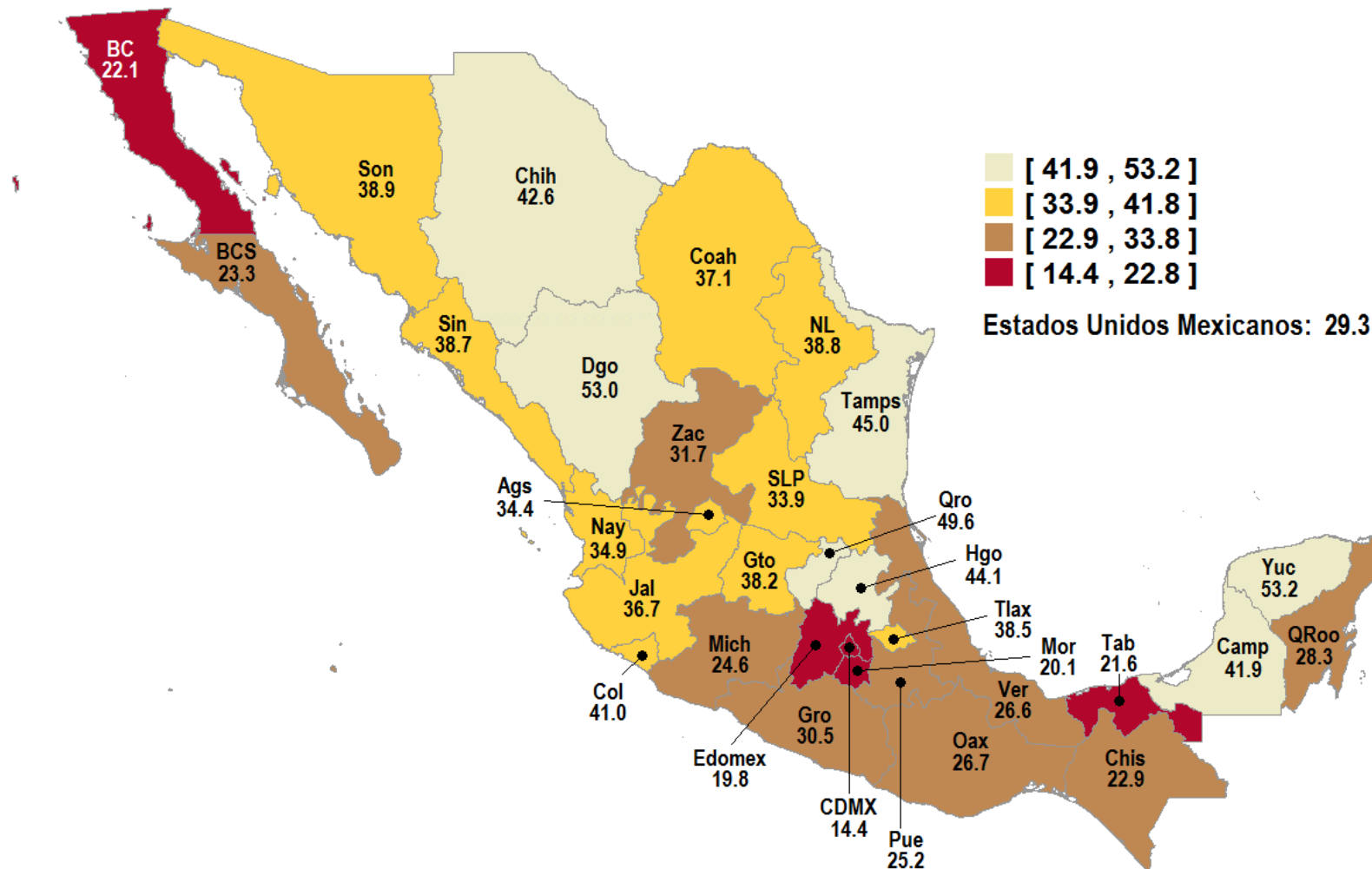
¹ Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual la **policía** le inspira **mucho** o **algo de confianza**.

Porcentaje de población que confía¹ en la **policía**, por área metropolitana de interés.



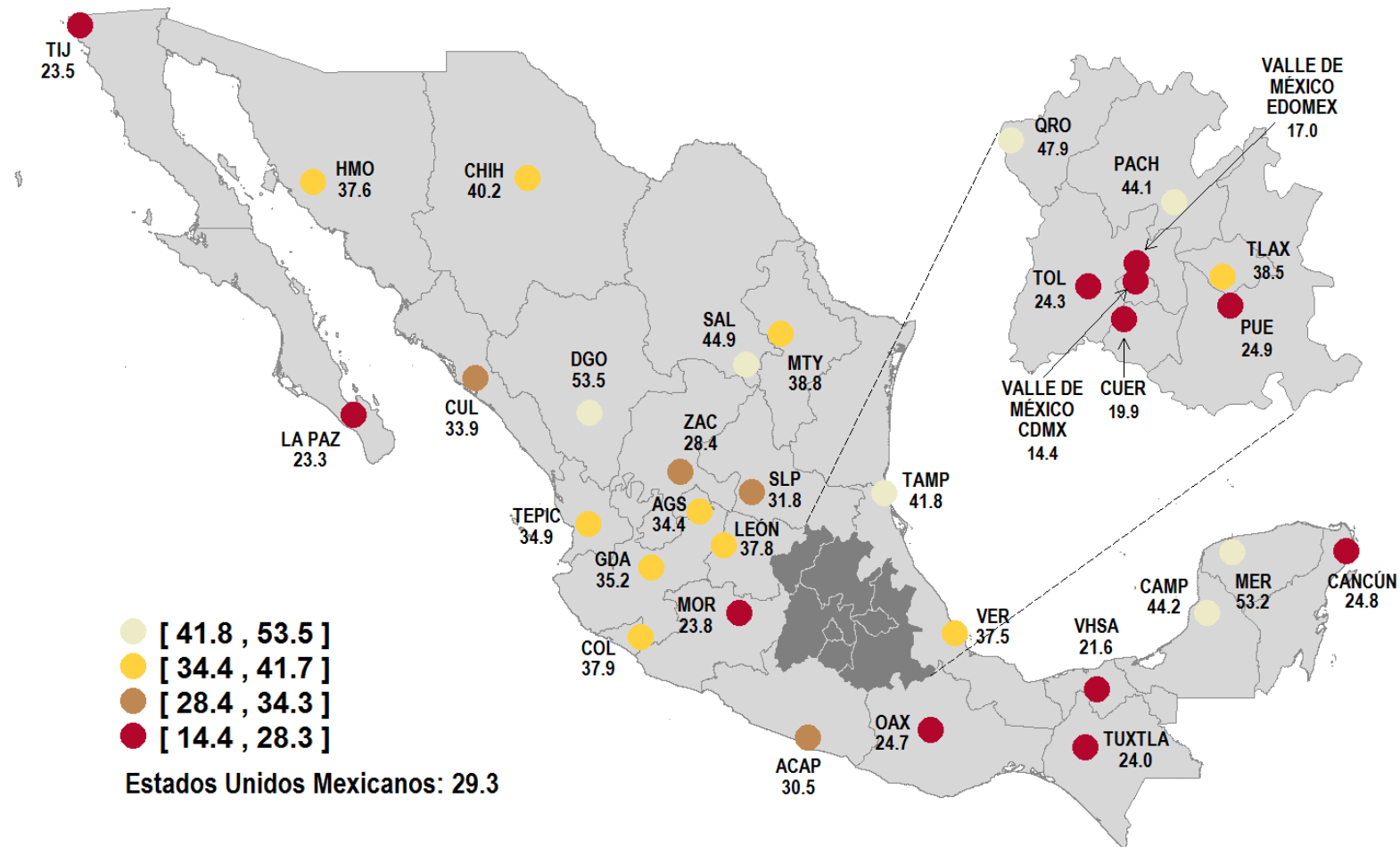
¹ Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual la **policía** le inspira **mucho** o **algo de confianza**.

Porcentaje de población que confía¹ en los *gobiernos estatales*, por entidad federativa.



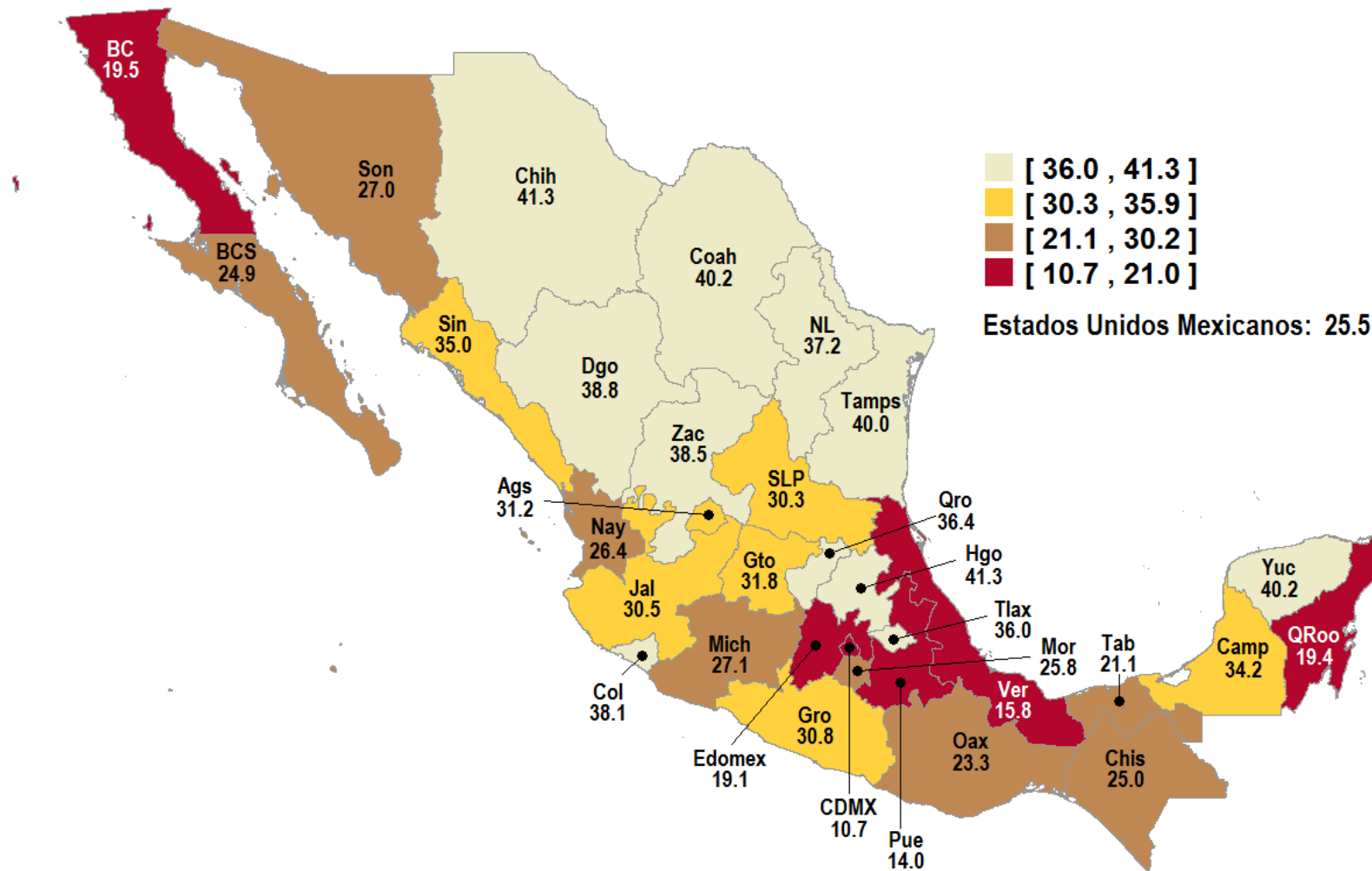
¹ Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual los *gobiernos estatales* les inspiran *mucho* o *algo de confianza*.

Porcentaje de población que confía¹ en los *gobiernos estatales*, por área metropolitana de interés.



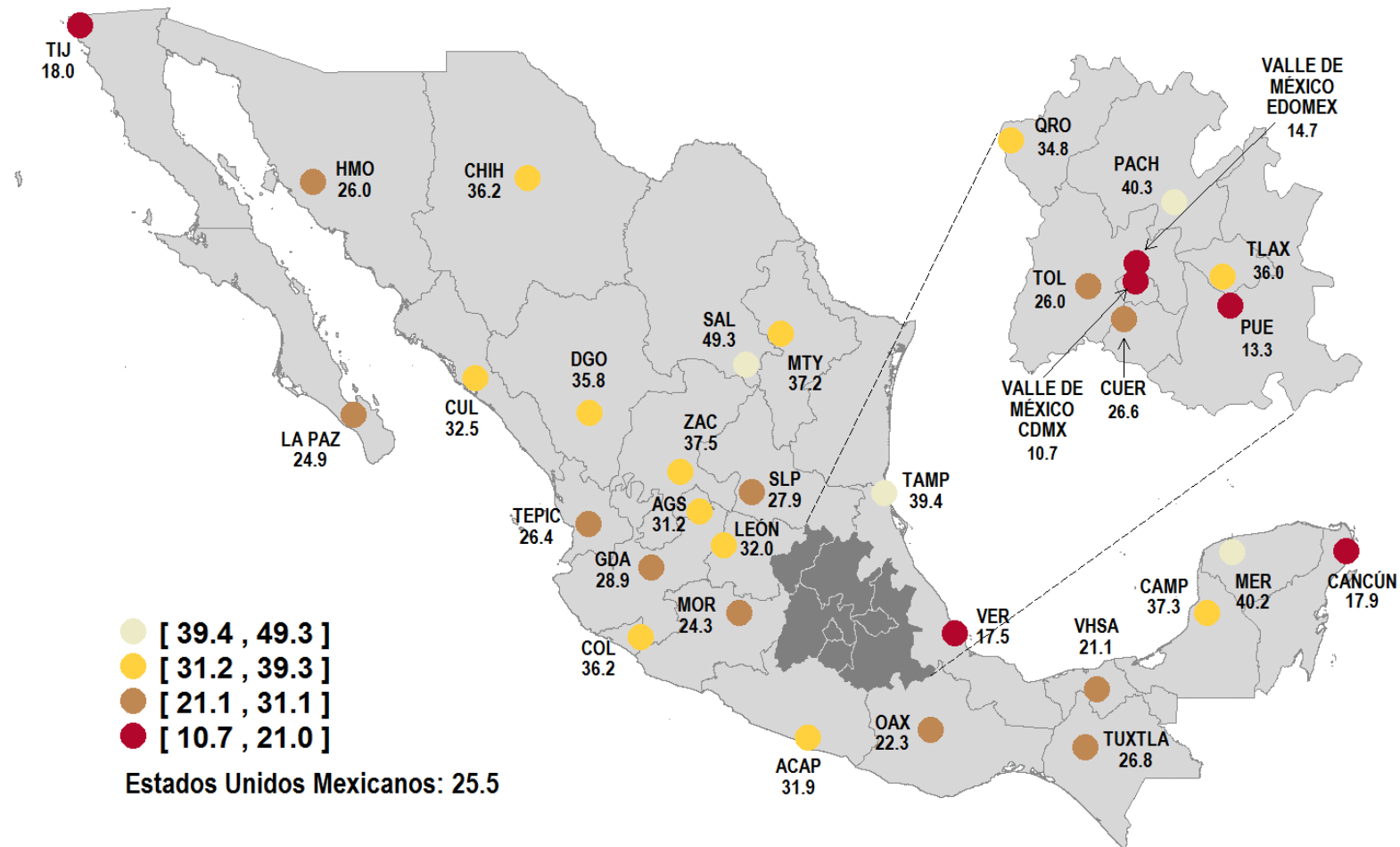
¹ Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual los *gobiernos estatales* les inspiran *mucho* o *algo de confianza*.

Porcentaje de población que confía¹ en el *gobierno federal*, por entidad federativa.



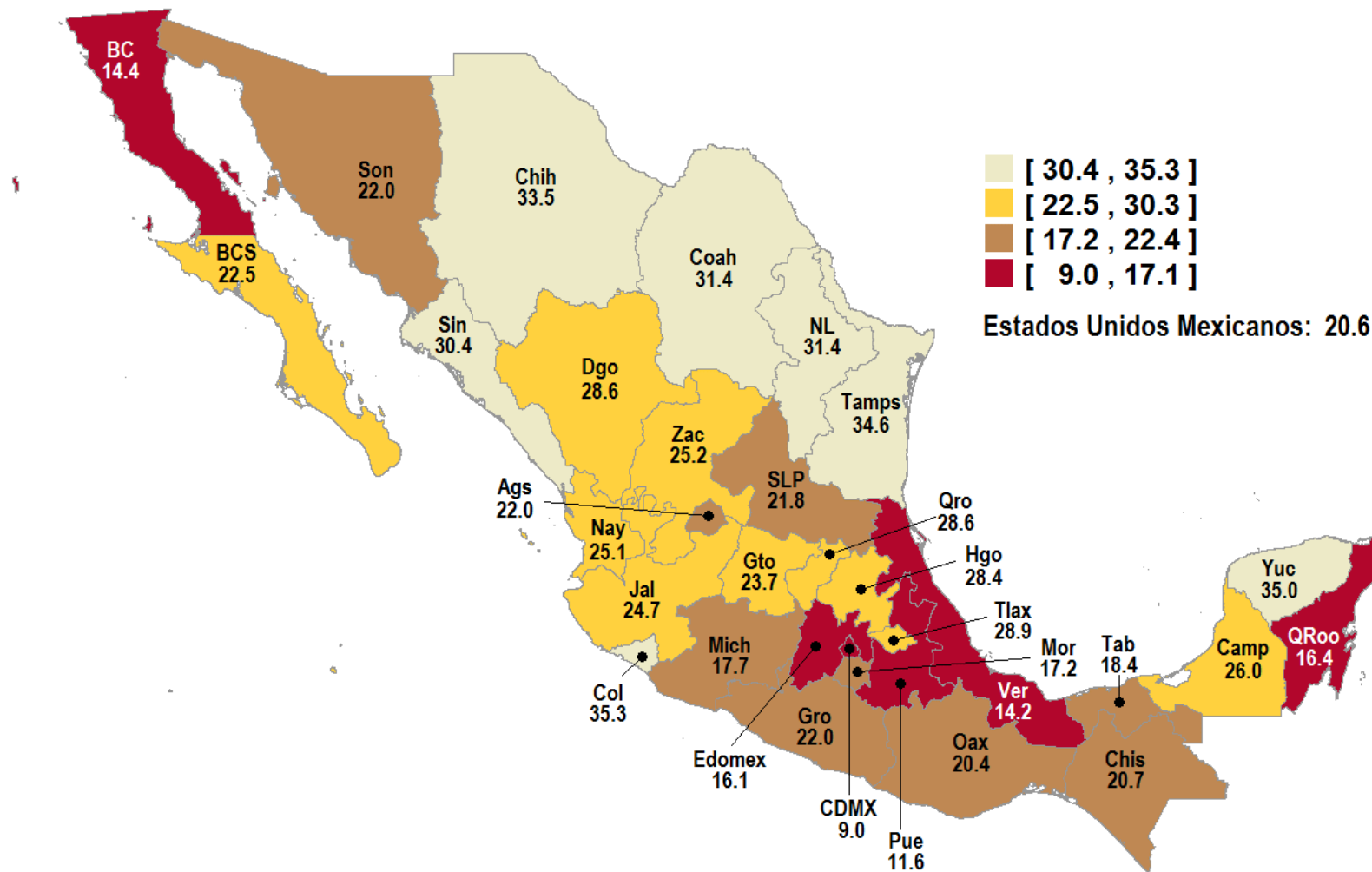
¹ Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual el *gobierno federal* le inspira *mucho* o *algo de confianza*.

Porcentaje de población que confía¹ en el *gobierno federal*, por área metropolitana de interés.



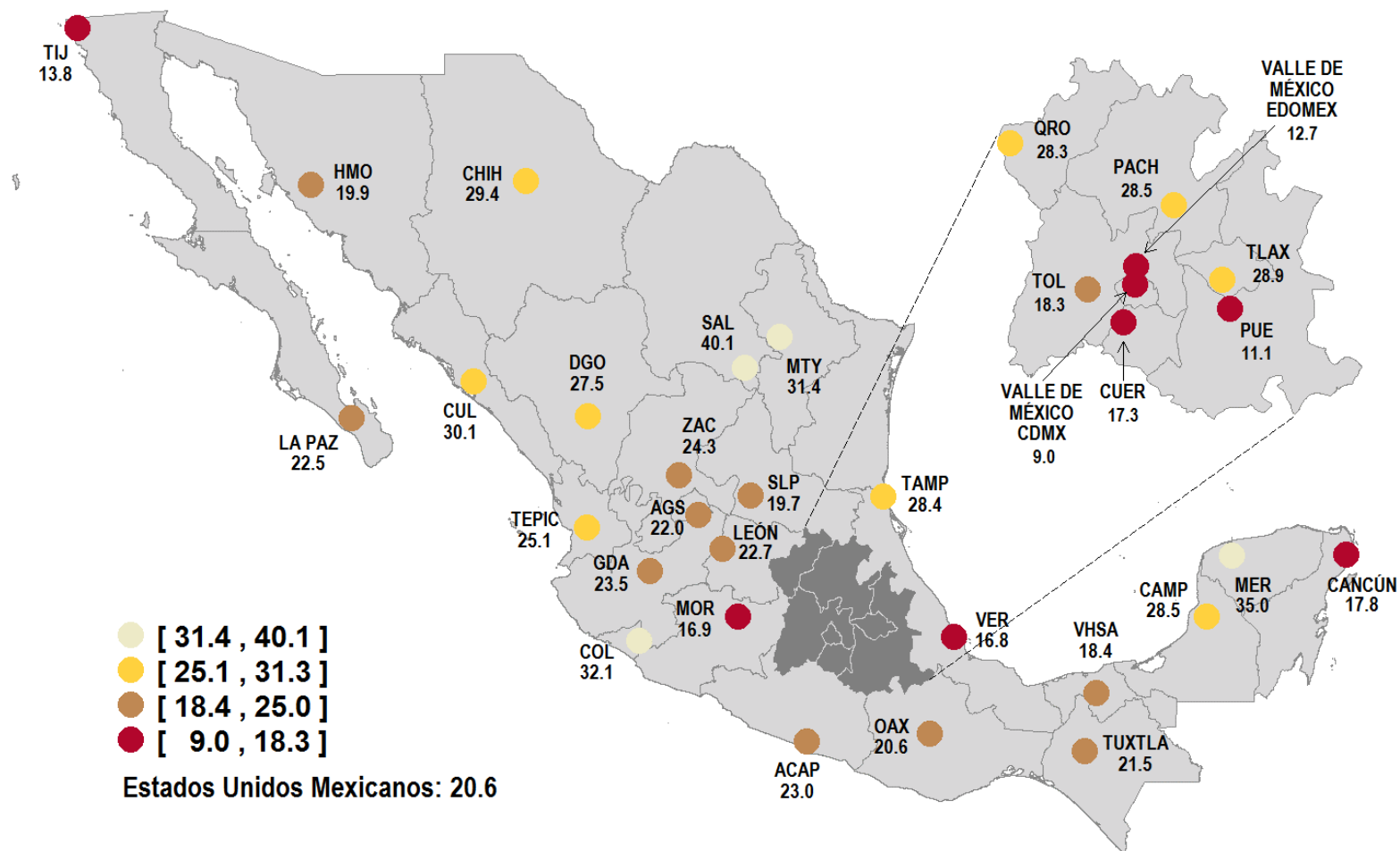
¹ Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual el *gobierno federal* le inspira *mucho* o *algo de confianza*.

Porcentaje de población que confía¹ en las *Cámaras de Diputados y Senadores*, por entidad federativa.



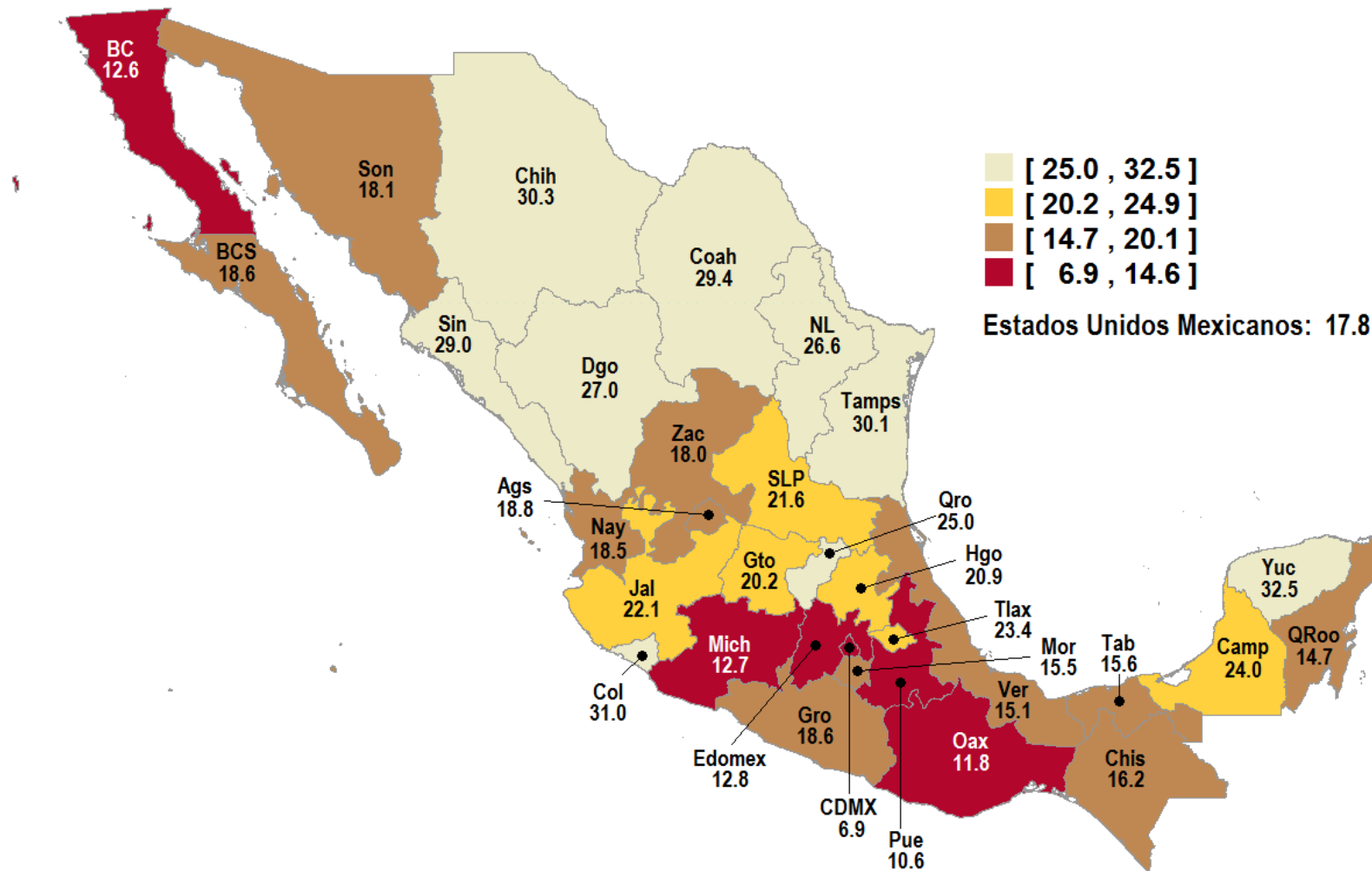
¹ Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual las *Cámaras de Diputados y Senadores* le inspiran *mucha* o *algo de confianza*.

Porcentaje de población que confía¹ en las *Cámaras de Diputados y Senadores*, por área metropolitana de interés.



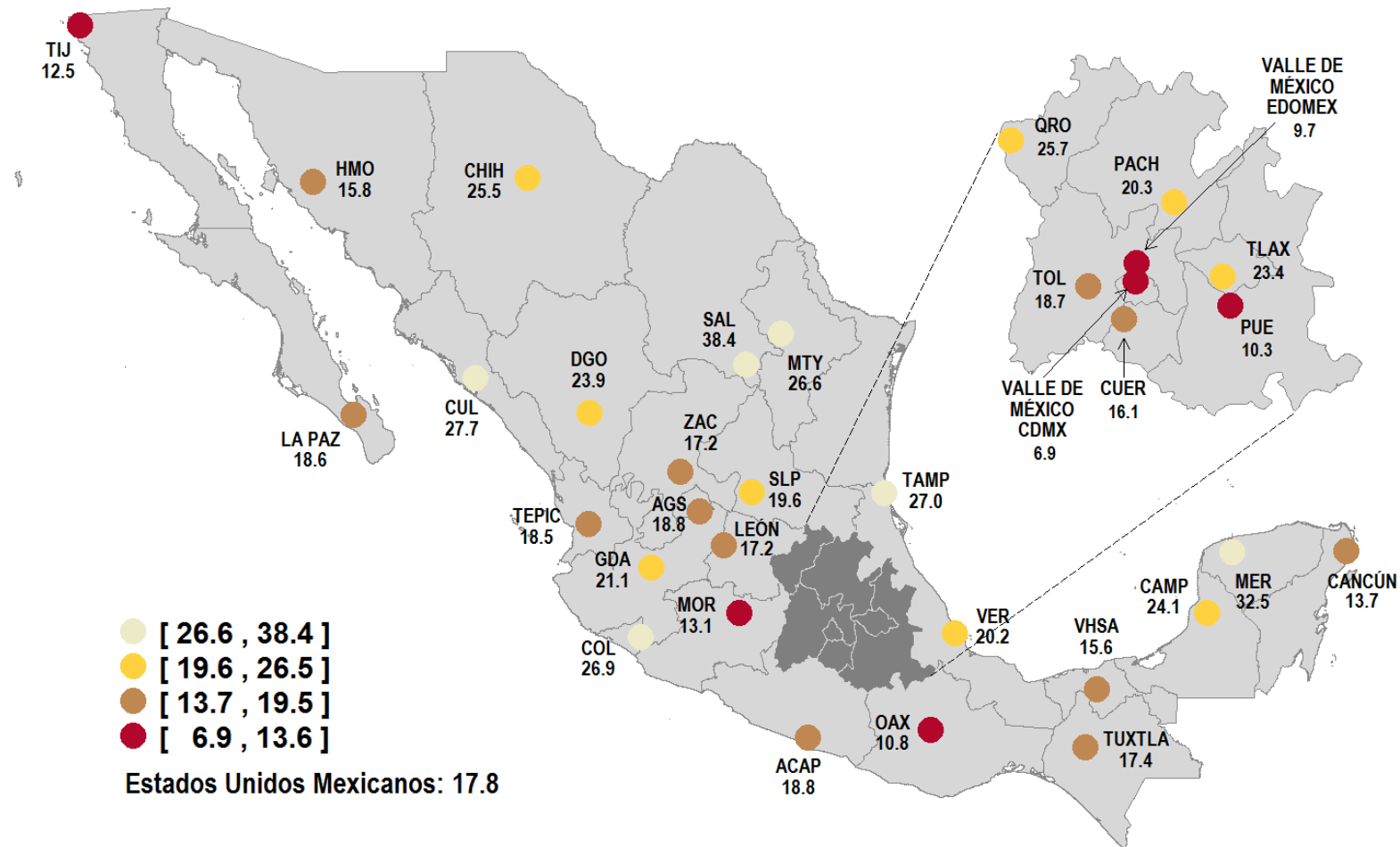
¹ Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual las *Cámaras de Diputados y Senadores* le inspiran *mucha* o *algo de confianza*.

Porcentaje de población que confía¹ en los *partidos políticos*, por entidad federativa.



¹ Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual los *partidos políticos* le inspiran *mucha* o *algo de confianza*.

Porcentaje de población que confía¹ en los *partidos políticos*, por área metropolitana de interés.



¹ Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual los *partidos políticos* le inspiran *mucha* o *algo de confianza*.



Conociendo México

01 800 111 46 34

www.inegi.org.mx

atencion.usuarios@inegi.org.mx



[@inegi_informa](https://twitter.com/inegi_informa)



[INEGI Informa](https://www.facebook.com/INEGIInforma)



**INSTITUTO NACIONAL
DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA**

