

# Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2019

## Principales Resultados

### Ciudad de México

Mayo 2020

# Contexto Nacional e Internacional

## Nacional

- ❖ El **INEGI** presenta la edición **2019** 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 en **la eficiencia en la administración**<sup>1</sup>.
- ❖ Las **encuestas** constituyen un **instrumento fundamental** para la medición de la **satisfacción ciudadana** y una aproximación a la **calidad del gobierno**.
- ❖ En **Estados Unidos**, 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 esta.
- ❖ 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**.

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

# Objetivo general y específicos

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 100,000 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 2019.

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 2019.
- ❖ 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 100,000 habitantes y más durante 2019 y **diversos atributos de calidad**.
- ❖ Medir la **percepción sobre la situación de la corrupción** en México durante 2019.
- ❖ 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 2019.
- ❖ Generar estimaciones sobre el grado de interacción de la población con las autoridades gubernamentales a través de **medios electrónicos**.

# Diseño estadístico

Periodo de referencia de la información	Enero a diciembre de 2019.
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 más <sup>1</sup> .
Tamaño de muestra nacional	46,000 viviendas.
Periodo de levantamiento	04 de noviembre al 20 de diciembre de 2019.
Cobertura geográfica	A nivel <b>Nacional urbano</b> , por <b>entidad federativa</b> en <b>dominio urbano</b> y <b>32 áreas metropolitanas de interés</b> .

<sup>1</sup> A nivel nacional existen 82 áreas urbanas de 100,000 habitantes o más las cuales contaron en su conjunto con una población estimada de 50.2 millones de personas de 18 años y más, a diciembre de 2019.

# Cobertura conceptual

## 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.).

# Principales mejoras metodológicas

## 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.

## Innovaciones:

Se ajustaron e incluyeron opciones sobre el tema de *percepción de corrupción*: 06) Gobernatura de su estado/Jefatura de gobierno (CDMX), 08) Presidencias municipales de su estado/Alcaldías (CDMX), 20) Guardia Nacional, 23) Organismos de la Sociedad Civil (ONG's) y 24) Organismos Autónomos Públicos/Descentralizados.

Se ajustó la pregunta que indaga sobre la cantidad que le piden o aporta voluntariamente por el servicio público de recolección de basura.

Se agregaron, en el *Gobierno electrónico*, dos opciones de respuesta: 5) realizado un trámite (federal, estatal o municipal) y 6) solicitado información o apoyo al gobierno (federal, estatal o municipal) para la realización de un trámite, pago o para obtener algún tipo de información para actualizar las formas en que se accede o realiza un trámite.

Se ajustaron las siguientes opciones de respuesta sobre *confianza en personas e instituciones*: 06) Gobernatura de su estado/Jefatura de gobierno (CDMX), 08) Presidencias municipales de su estado/Alcaldías (CDMX), 20) Guardia Nacional, 24) Organizaciones de la Sociedad Civil (ONG's) y 25) Organismos Autónomos Públicos/Descentralizados.

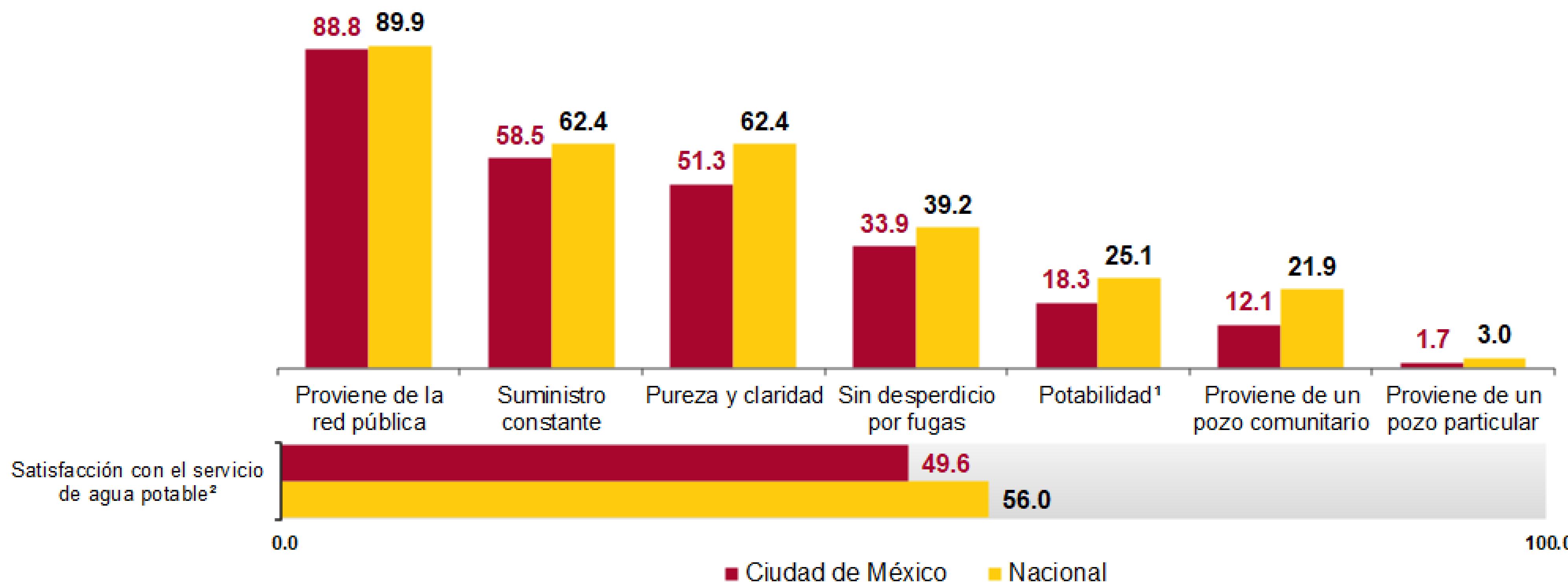


# Servicios Pùblicos Básicos

# SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS • Agua potable

De **6.9 millones** de personas de 18 años y más en áreas urbanas de más de 100 000 habitantes en la **Ciudad de México**, **88.8%** refirió que el servicio de **agua potable** proviene de la red pública, mientras que, **1.7%** señaló que proviene de un pozo particular.

Características del servicio de agua potable



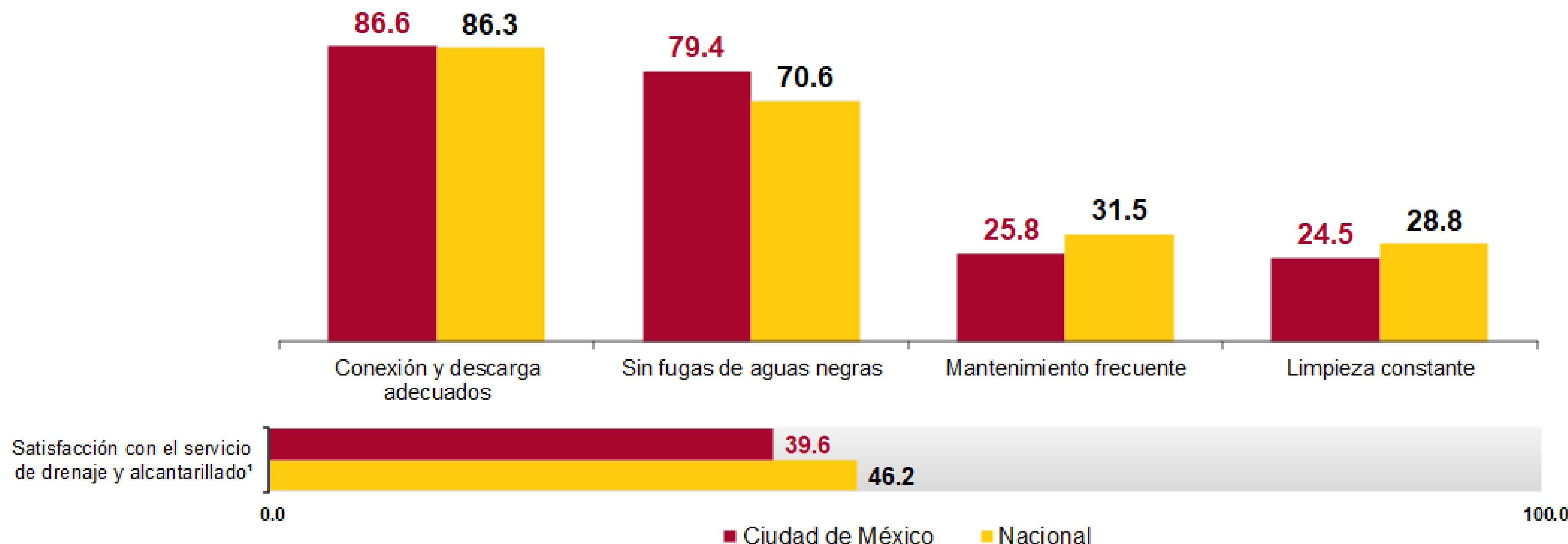
<sup>1</sup> Bebible, sin temor a enfermarse.

<sup>2</sup> "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

# SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS • Drenaje y alcantarillado

En la **Ciudad de México**, **86.6%** 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, **24.5%** declaró que se realizan **labores de limpieza de manera constante**.

Características del servicio de drenaje y alcantarillado

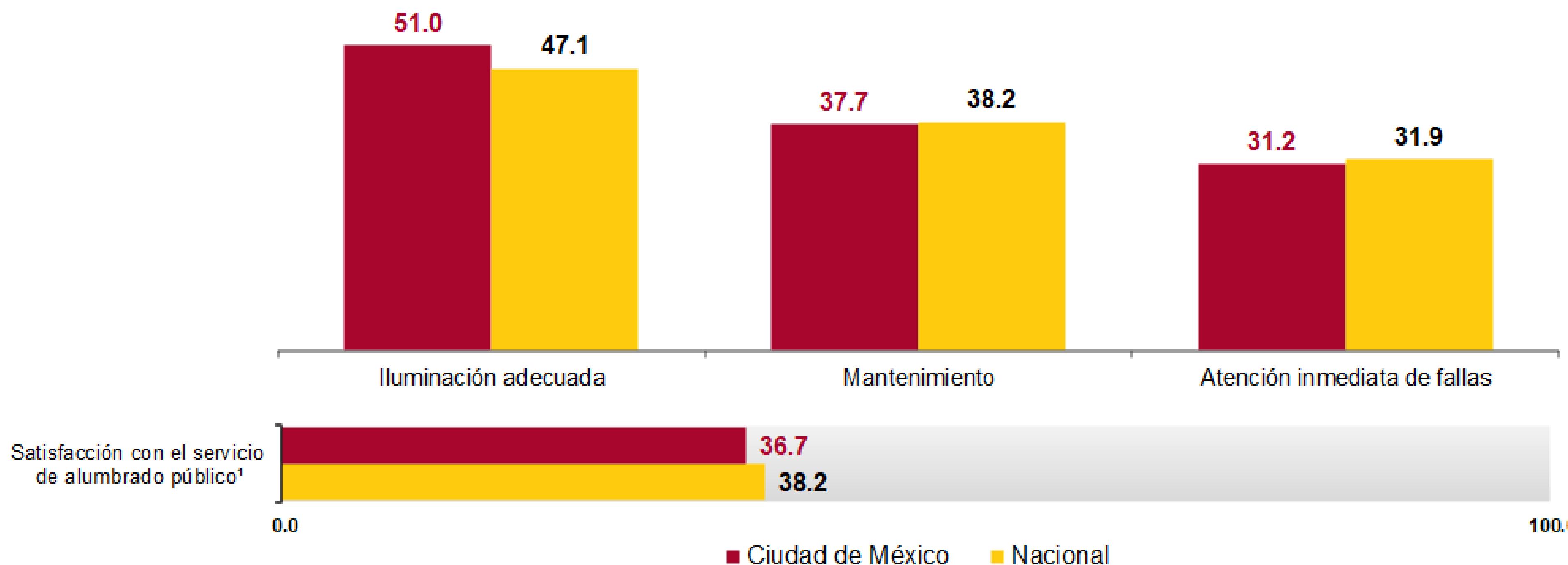


<sup>1</sup> "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

# SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS • Alumbrado público

En la **Ciudad de México**, en **2019**, **51%** de la población de 18 años y más refirió que el servicio de **alumbrado público** en su ciudad **ilumina adecuadamente**. Por otro lado, **31.2%** experimentó **atención inmediata** en caso de reportar fallas en el servicio.

Características del servicio de alumbrado público

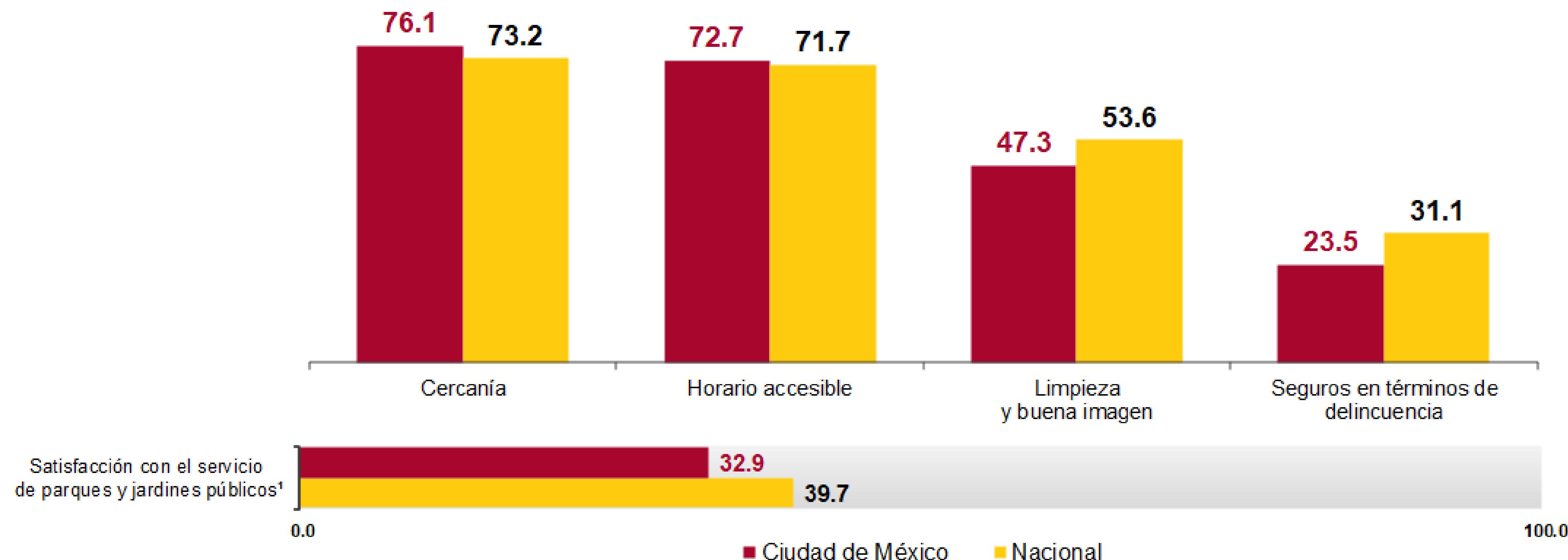


<sup>1</sup> "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

# SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS • Parques y jardines públicos

Durante **2019**, en la **Ciudad de México**, **76.1%** de la población de 18 años y más refirió contar con **parques y jardines públicos cerca** del lugar en donde vive. Por otra parte, **23.5%** declaró que estos son **seguros en términos de delincuencia**.

Características de los parques y jardines públicos

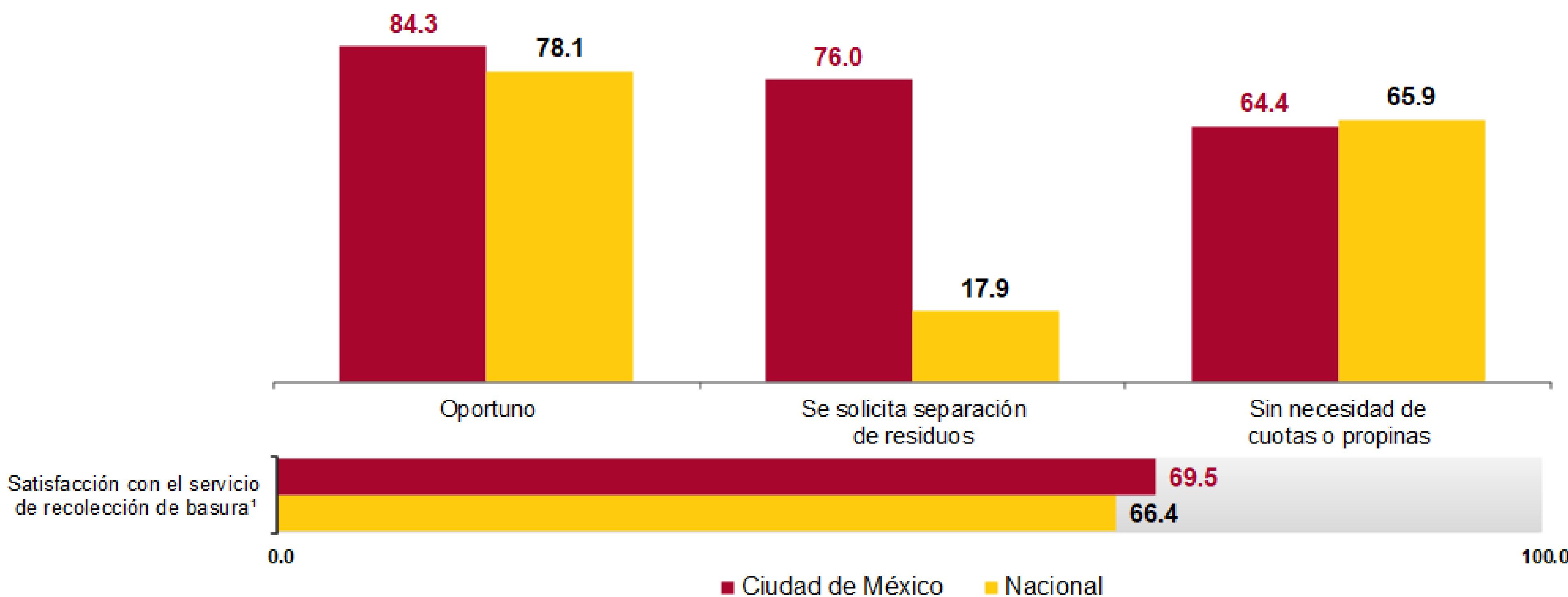


<sup>1</sup> "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

# SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS • Recolección de basura

En **2019**, en la **Ciudad de México**, **84.3%** de la población de 18 años y más refirió que el servicio de **recolección de basura** de su ciudad es **oportuno**. Por otra parte, al **64.4%** no le solicitaron **dar cuotas o propinas a los empleados de limpia**.

Características del servicio de recolección de basura

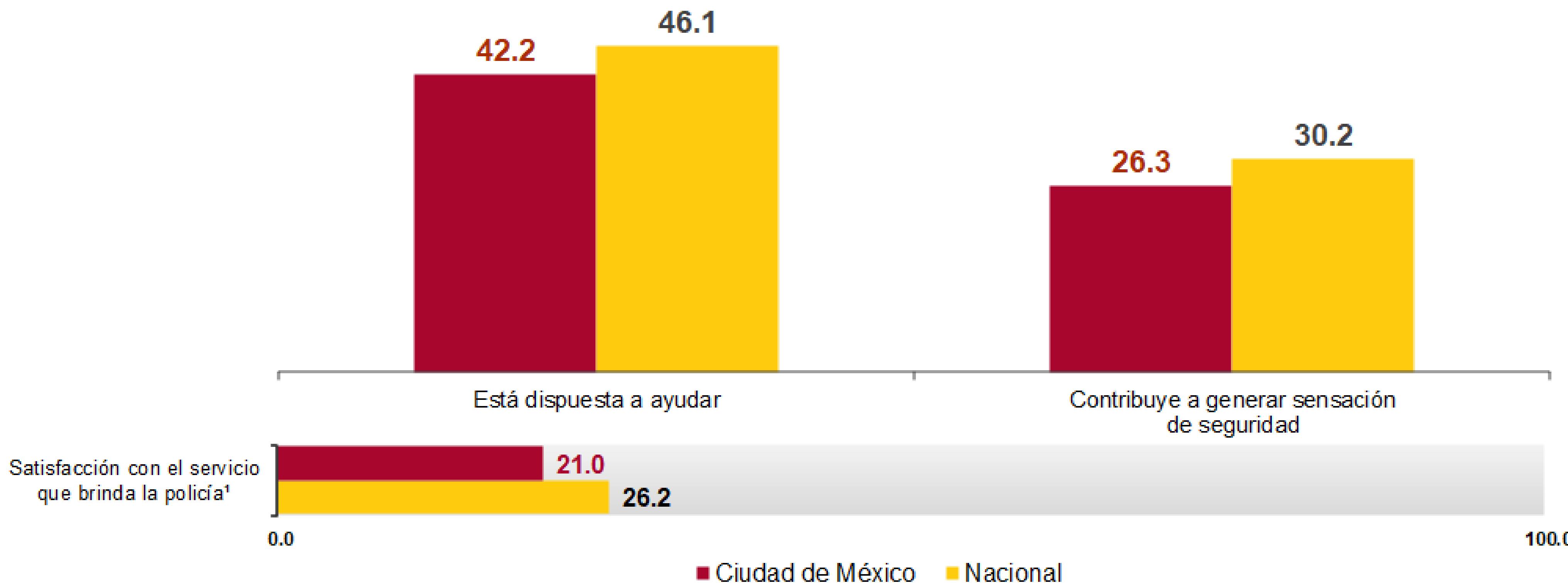


<sup>1</sup> "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

# SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS • Policía

En la **Ciudad de México**, **42.2%** de la población de 18 años y más refirió que la **policía** de su ciudad **tuvo disposición para ayudarle**. Por otra parte, **26.3%** declaró que **contribuye a generar una sensación de seguridad**.

Características del servicio que brinda la policía

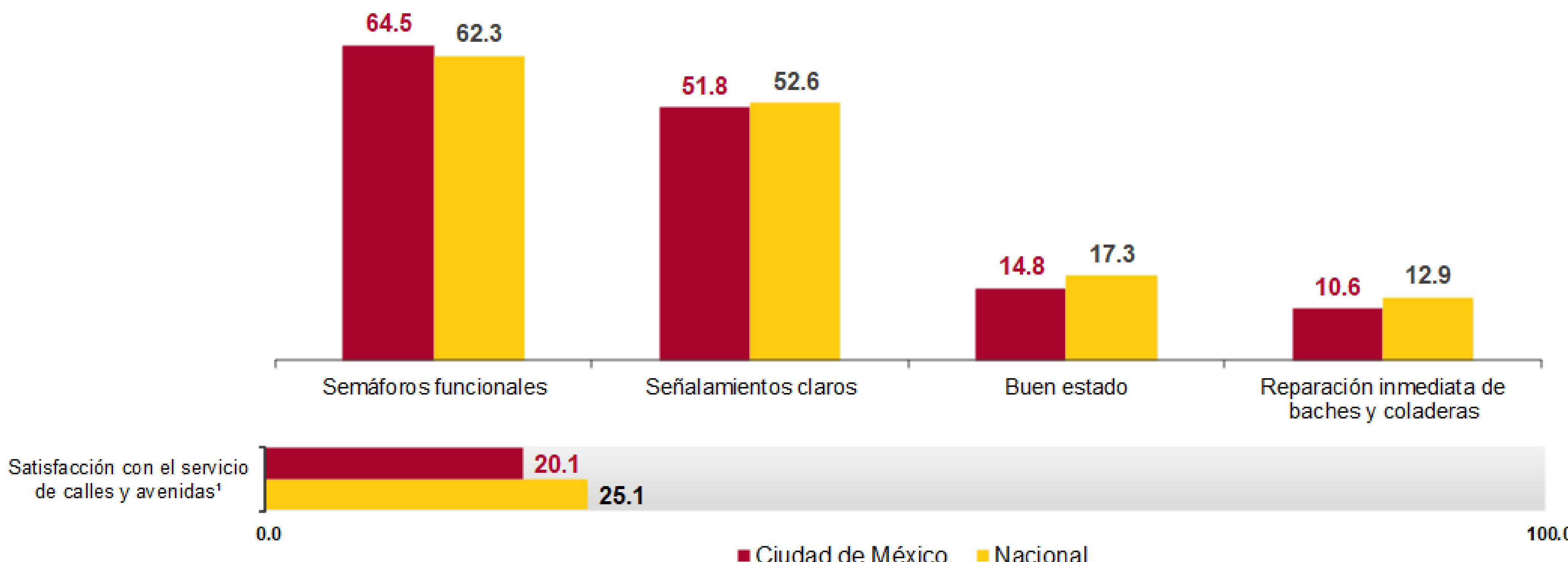


<sup>1</sup> "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

# SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS • Calles y avenidas

En la **Ciudad de México**, en **2019**, **64.5%** 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, **10.6%** fue testigo de la **reparación inmediata de coladeras abiertas o baches**.

Características de las calles y avenidas de la ciudad

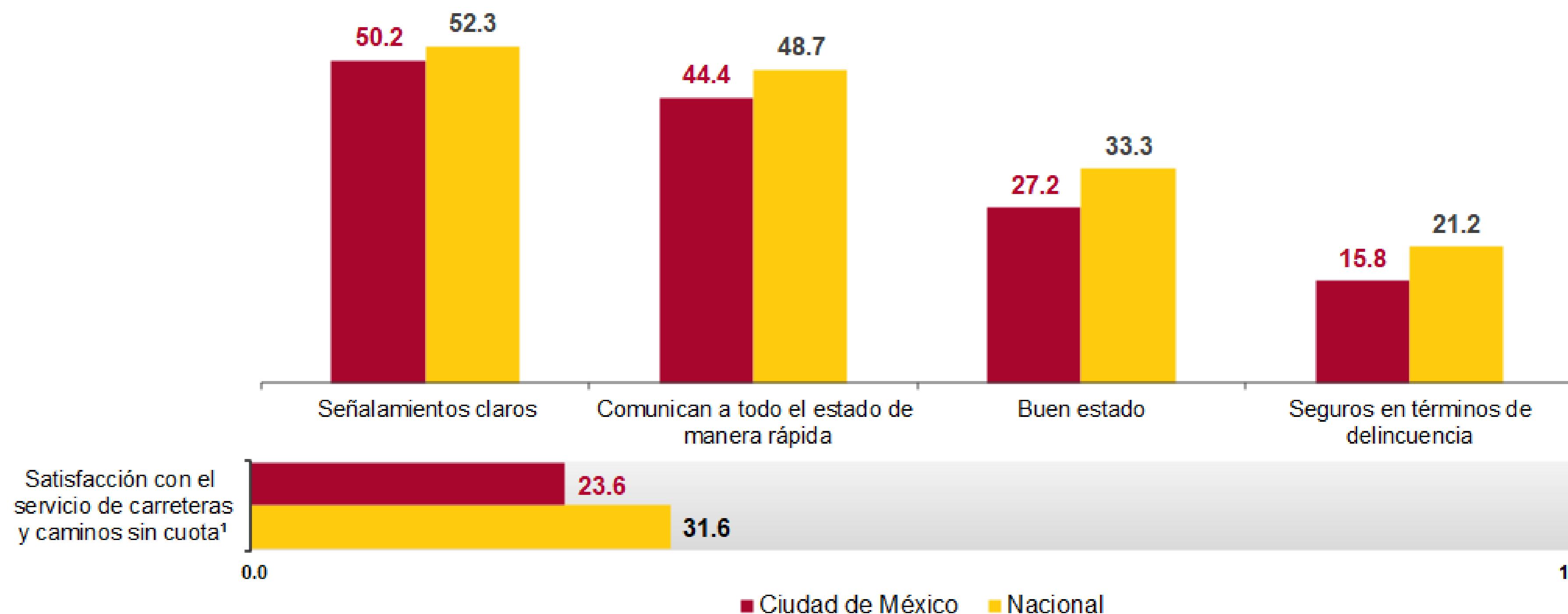


<sup>1</sup> "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

# SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS • Carreteras y caminos sin cuota (libres)

Durante **2019**, en la **Ciudad de México**, **50.2%** de la población de 18 años y más refirió que las **carreteras y caminos sin cuota (libres)** de su entidad cuentan con **señalamientos claros**. Por otra parte, **15.8%** declaró que son **seguras en términos de delincuencia**.

Características de carreteras y caminos sin cuota (libres)



<sup>1</sup> "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

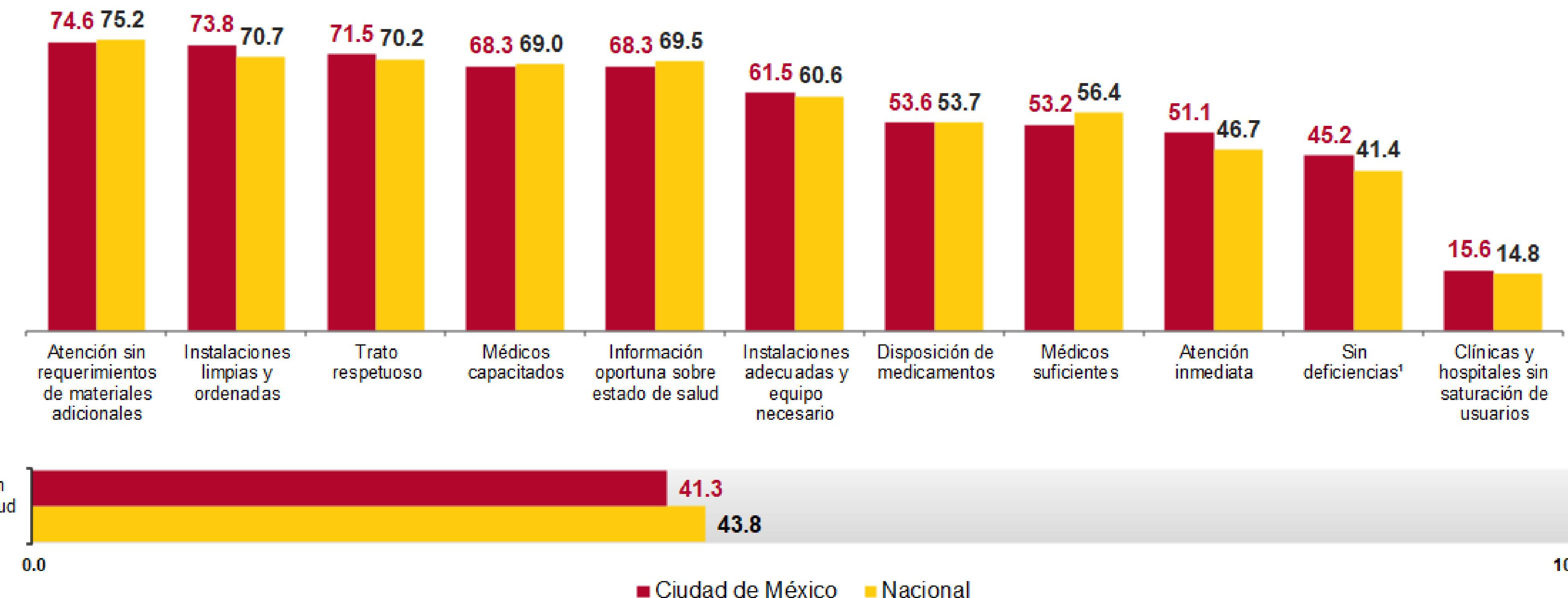


# Servicios Públicos Bajo Demanda

# SERVICIOS PÚBLICOS BAJO DEMANDA • Servicio de salud en el IMSS

Durante **2019**, en la **Ciudad de México**, al **74.6%** 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, **15.6%** recibió este servicio en **clínicas y hospitales sin saturación de usuarios**.

Características del servicio de salud en el IMSS

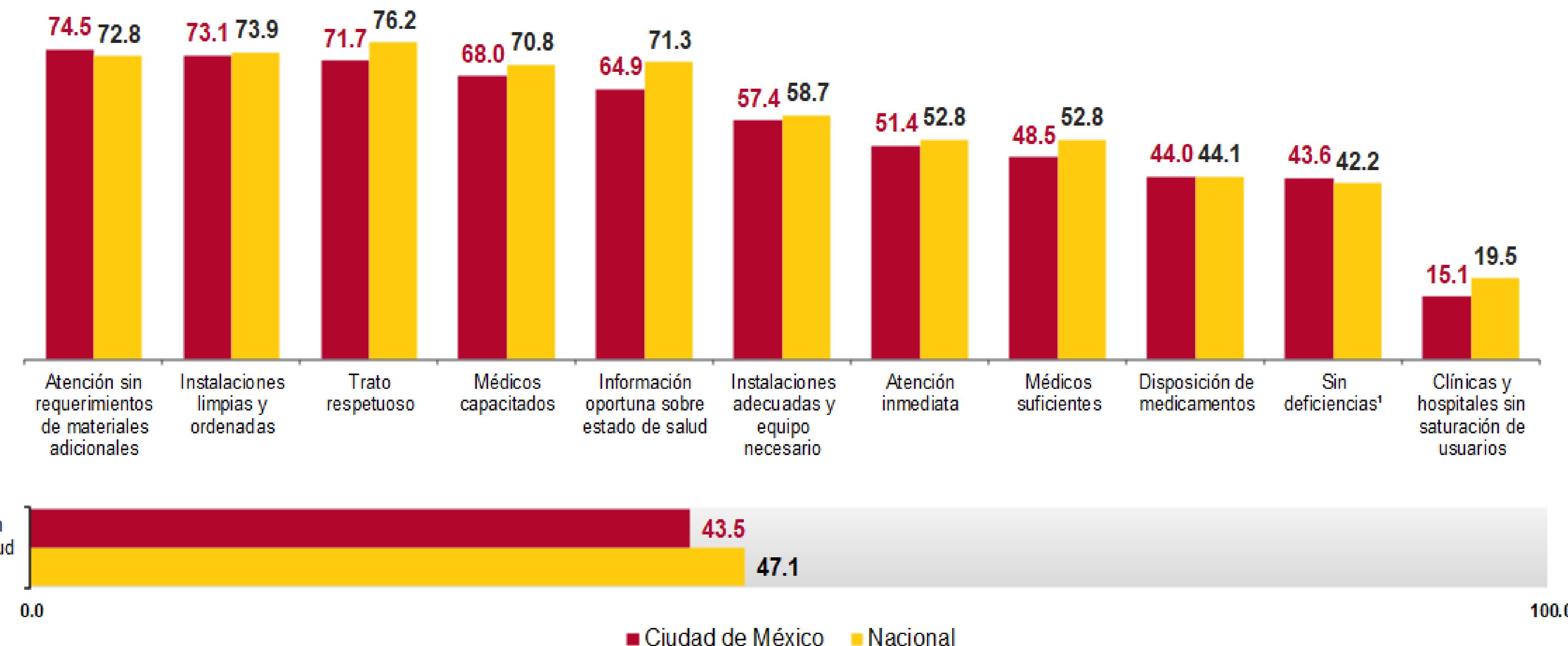


<sup>1</sup> Por lo que no ha tenido que pagar por un servicio de salud privado.

<sup>2</sup> "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

En **2019**, en la **Ciudad de México**, **74.5%** de la población usuaria del **servicio de salud en el ISSSTE** refirió que se brinda **atención sin requerirle material de curación o equipo médico adicional**, mientras que, **15.1%** recibió este servicio en **clínicas y hospitales sin saturación de usuarios**.

Características del servicio de salud en el ISSSTE



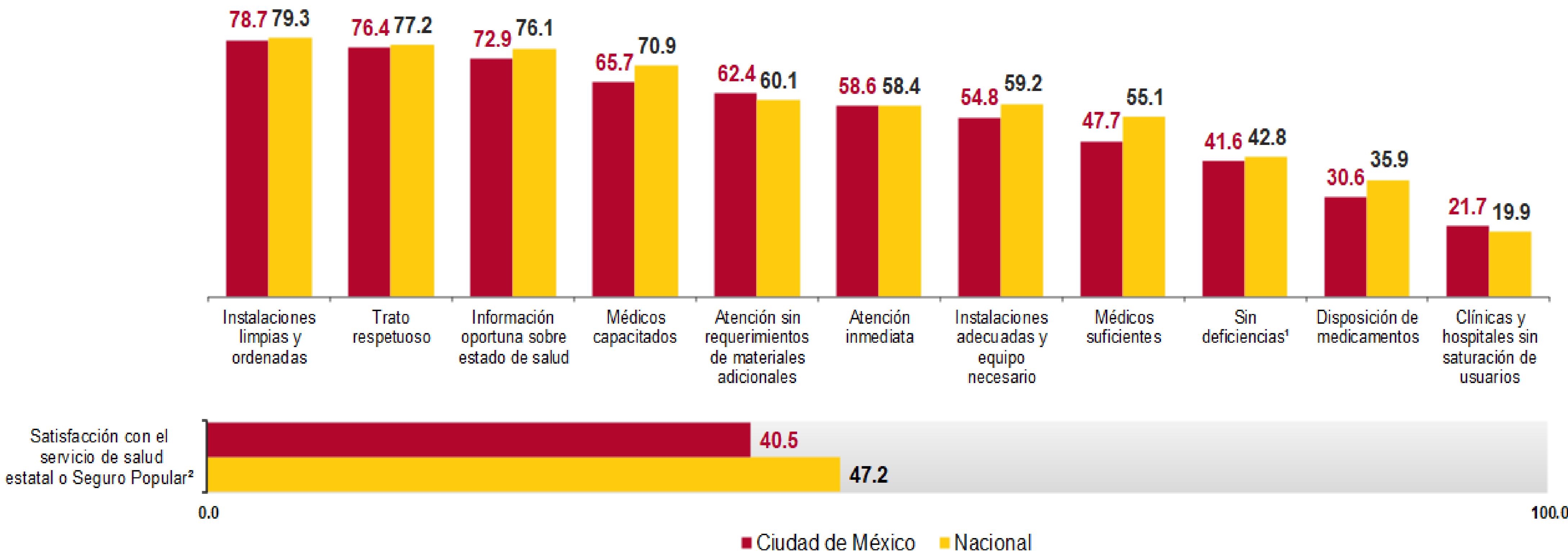
<sup>1</sup> Por lo que no ha tenido que pagar por un servicio de salud privado.

<sup>2</sup> "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

# SERVICIOS PÚBLICOS BAJO DEMANDA • Servicios de salud estatales

Durante **2019**, en la **Ciudad de México**, **78.7%** 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, **21.7%** recibió este servicio en **clínicas y hospitales sin saturación de usuarios**.

Características del servicio de salud estatal o Seguro Popular



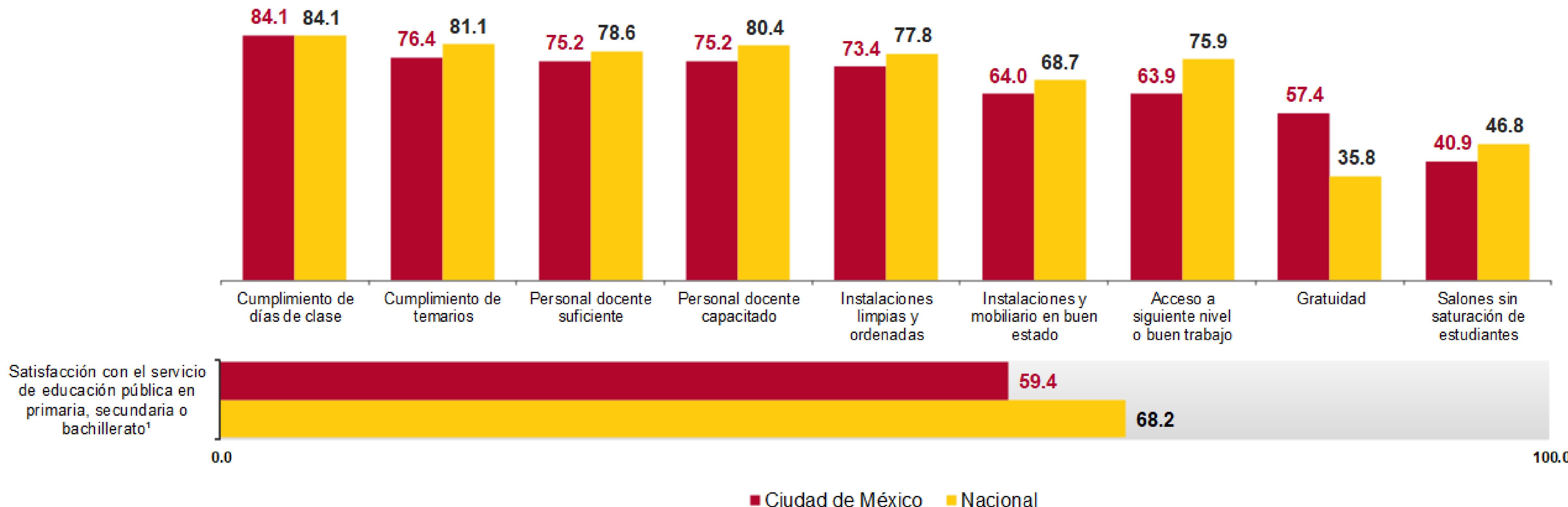
<sup>1</sup> Por lo que no ha tenido que pagar por un servicio de salud privado.

<sup>2</sup> "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

# SERVICIOS PÚBLICOS BAJO DEMANDA • Educación pública obligatoria

En la **Ciudad de México**, en **2019**, **84.1%** de la población usuaria del servicio de **educación pública en primaria, secundaria o bachillerato** refirió que tal servicio **cumplió con los días de clase programados en el calendario**. Por otra parte, **40.9%** recibió este servicio en **salones sin saturación de estudiantes**.

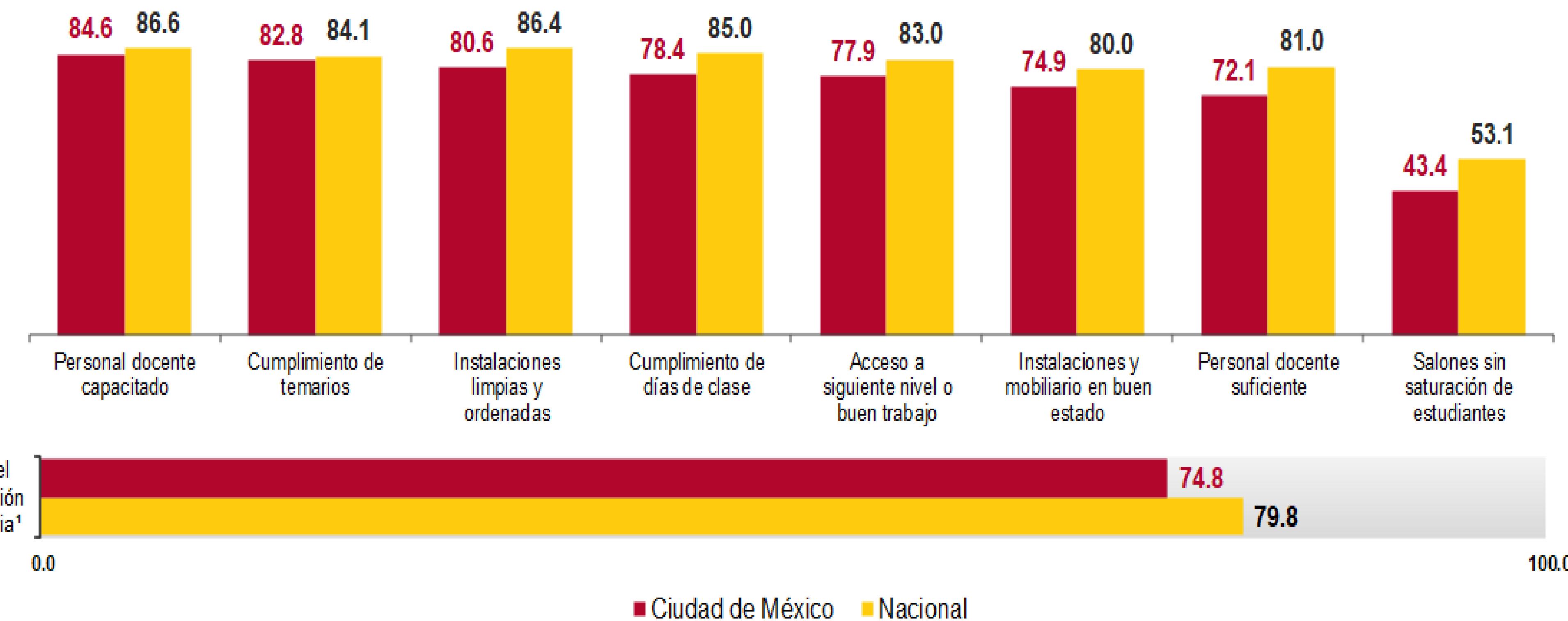
Características del servicio de educación pública obligatoria



<sup>1</sup> "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

En la **Ciudad de México**, **84.6%** de la población usuaria del servicio de **educación pública universitaria** señaló que tiene **personal docente capacitado**. Por otro lado, **43.4%** recibió este servicio en **salones sin saturación de estudiantes**.

Características del servicio de educación pública universitaria

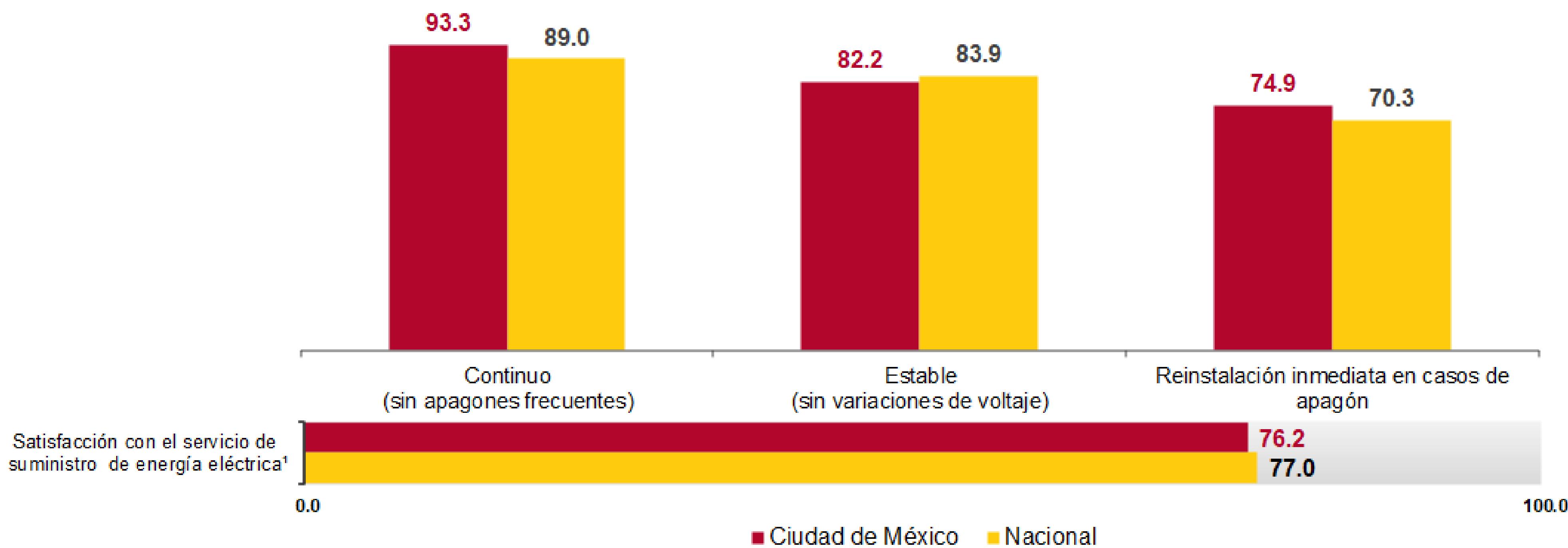


<sup>1</sup> "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

# SERVICIOS PÚBLICOS BAJO DEMANDA • Suministro de energía eléctrica

En 2019, en la **Ciudad de México**, **93.3%** de la población usuaria del servicio de **suministro de energía eléctrica** lo recibió de manera **continua (sin apagones)**. Por otra parte, **74.9%** experimentó una **reinstalación inmediata en caso de apagones**.

Características del servicio de suministro de energía eléctrica

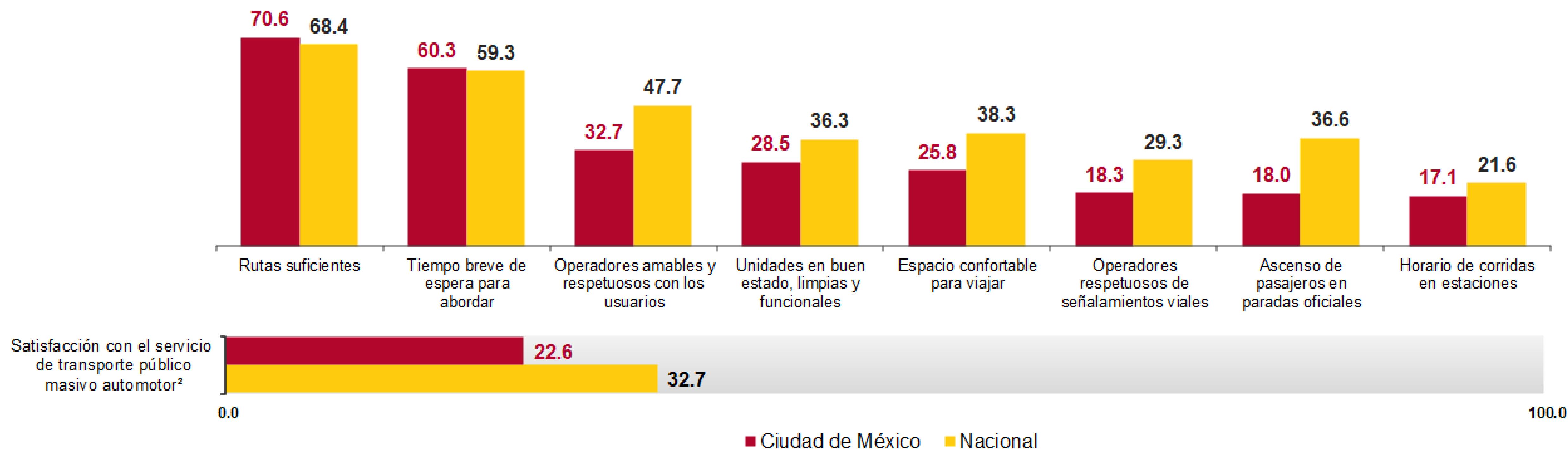


<sup>1</sup> "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

# SERVICIOS PÚBLICOS BAJO DEMANDA • Transporte público masivo automotor

Durante **2019**, en la **Ciudad de México**, **70.6%** de la población usuaria<sup>1</sup> del servicio de **transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús** refirió que este contó con **rutas suficientes para llegar a su destino**. Por otro lado, **17.1%** declaró que pudo enterarse de los **horarios de corridas** en las estaciones de ascenso y descenso.

Características del servicio de transporte público masivo automotor



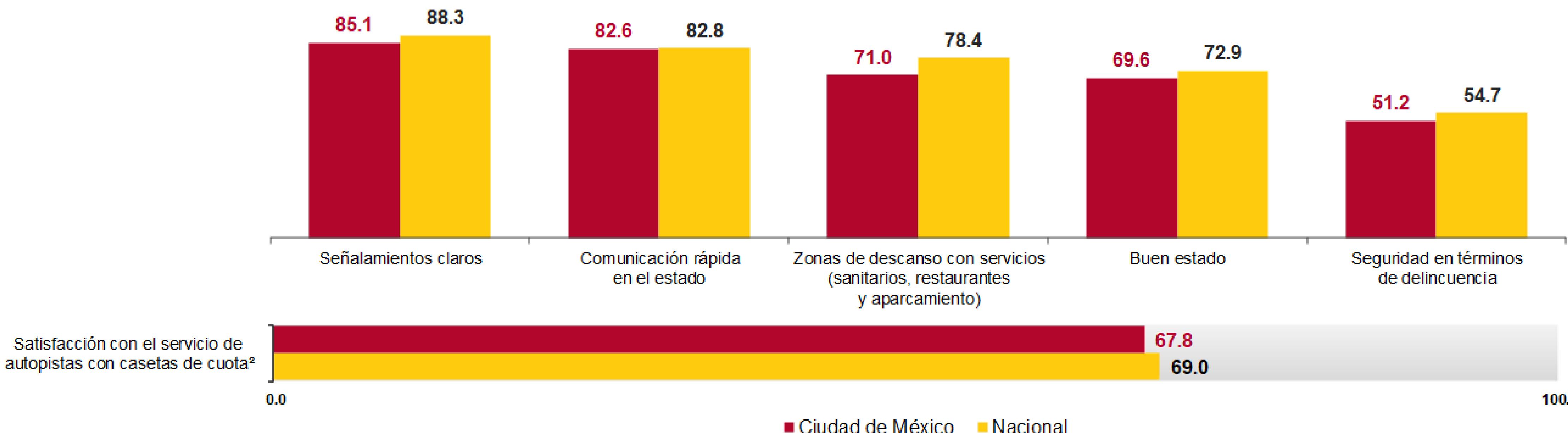
<sup>1</sup> Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas 100, 000 mil habitantes y más, usuaria de transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús.

<sup>2</sup> "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

# SERVICIOS PÚBLICOS BAJO DEMANDA • Autopistas con casetas de cuota

Durante **2019**, en la **Ciudad de México**, **85.1%** de la población usuaria<sup>1</sup> del servicio de **autopistas con casetas de cuota** refirió que estas cuentan con **señalamientos claros** al transitar en ellas. Por otro lado, **51.2%** refirió que son **seguras en términos de delincuencia**.

Características del servicio de autopistas con casetas de cuota

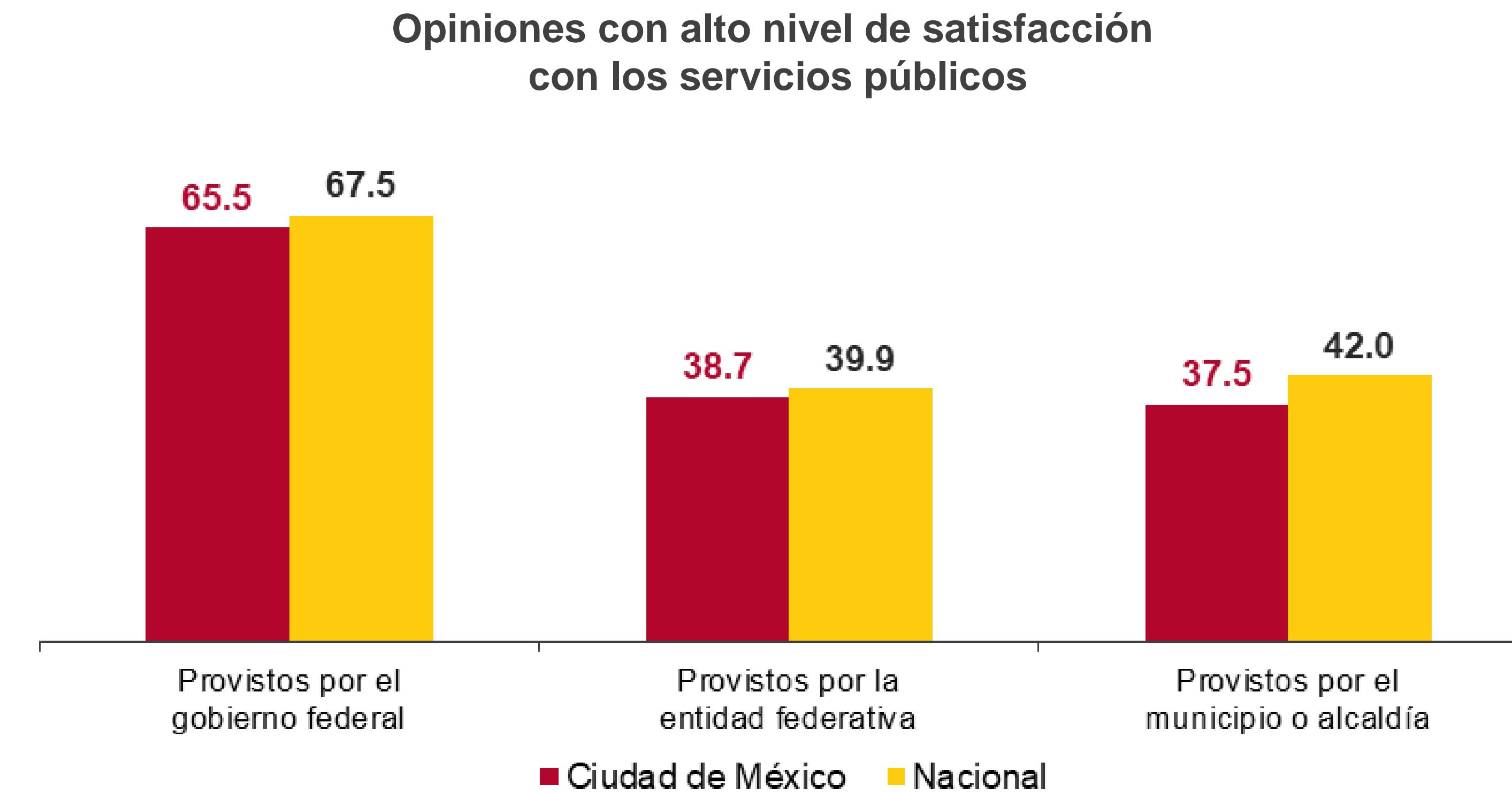


<sup>1</sup> La población usuaria contempla a la población de 18 años y más que manifestó haber utilizado autopistas con casetas de cuota.

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

# Satisfacción con los servicios públicos

Durante **2019**, en la **Ciudad de México**, **65.5%** de la población refirió un nivel alto de **satisfacción con los servicios públicos** provistos por el **gobierno federal**, mientras que, **38.7%** de la población declaró un nivel alto de **satisfacción con los servicios públicos** provistos por la **entidad federativa**.



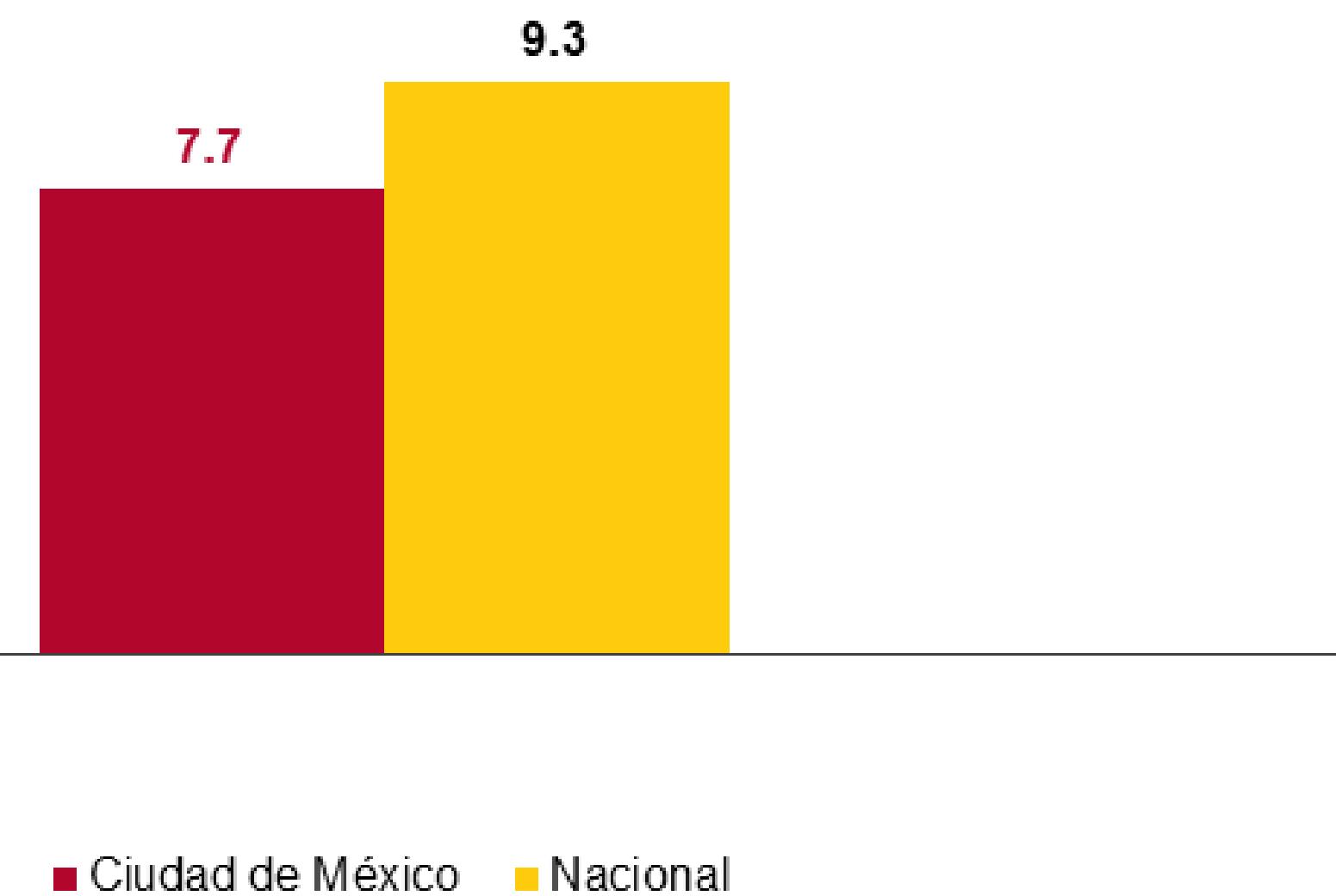
# Experiencias con Pagos, Trámites y Solicitudes de Servicios Públicos

# Promedio de pagos, trámites o solicitudes de servicios por persona

En la **Ciudad de México**, el **promedio** de pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos realizados por persona fue **7.7** en **2019**.

El **promedio** nacional fue **9.3** pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos por persona en **2019**.

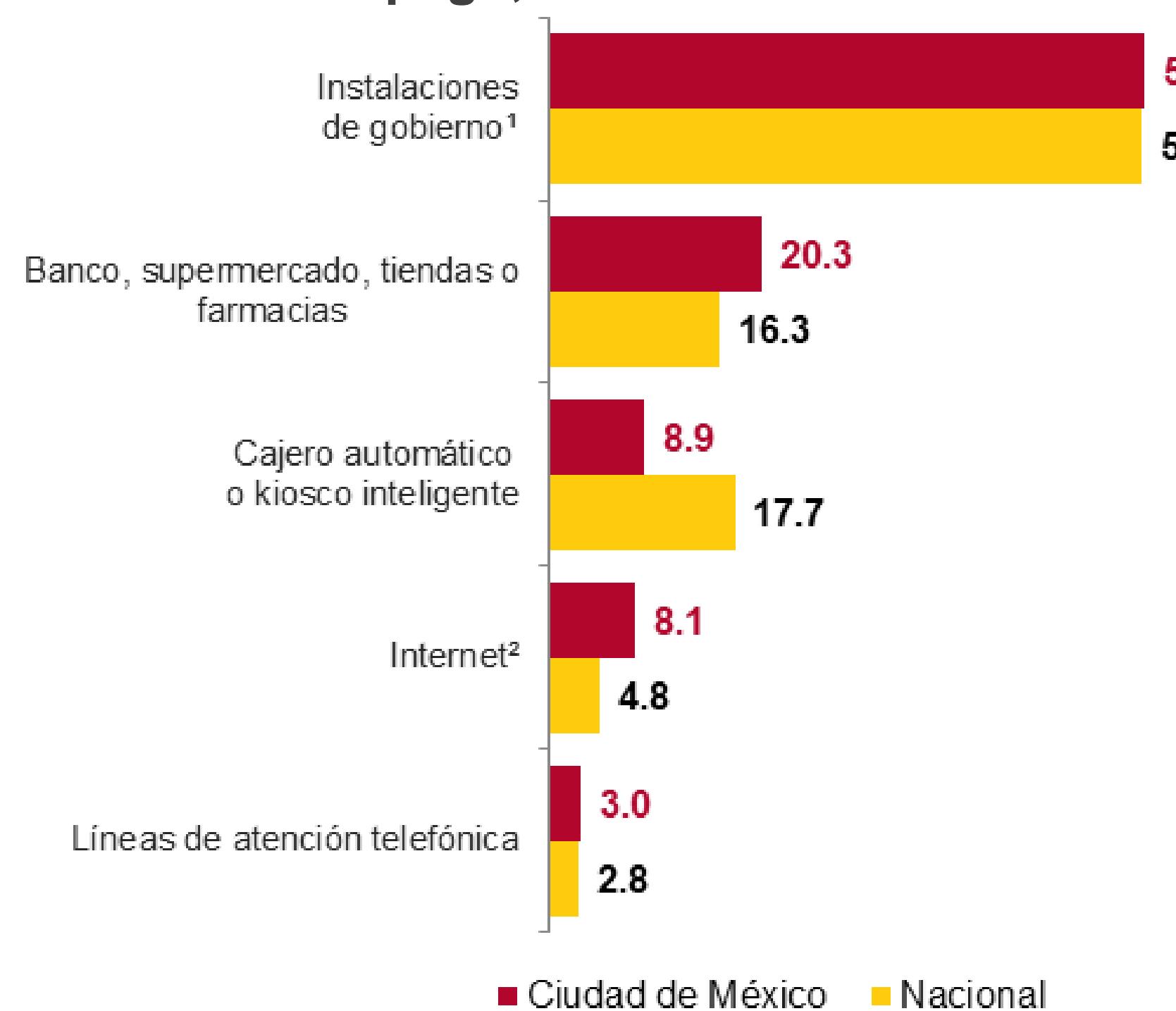
Promedio de pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos realizados por persona



# Tipo de lugar o medio para la realización de pagos, trámites o solicitudes de servicios

En la **Ciudad de México**, en **56.8%** de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos los usuarios acudieron a **instalaciones de gobierno** para realizarlos, mientras que, **20.3%** acudió a un **banco, supermercado, tiendas o farmacias**, y en **3%** utilizaron **líneas de atención telefónica** para este fin.

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



<sup>1</sup> Se incluyen los casos donde el informante manifestó haber realizado el trámite en "Instalaciones de gobierno (oficinas, tesorería, hospital, etc.)" u "Oficinas temporales o móviles".

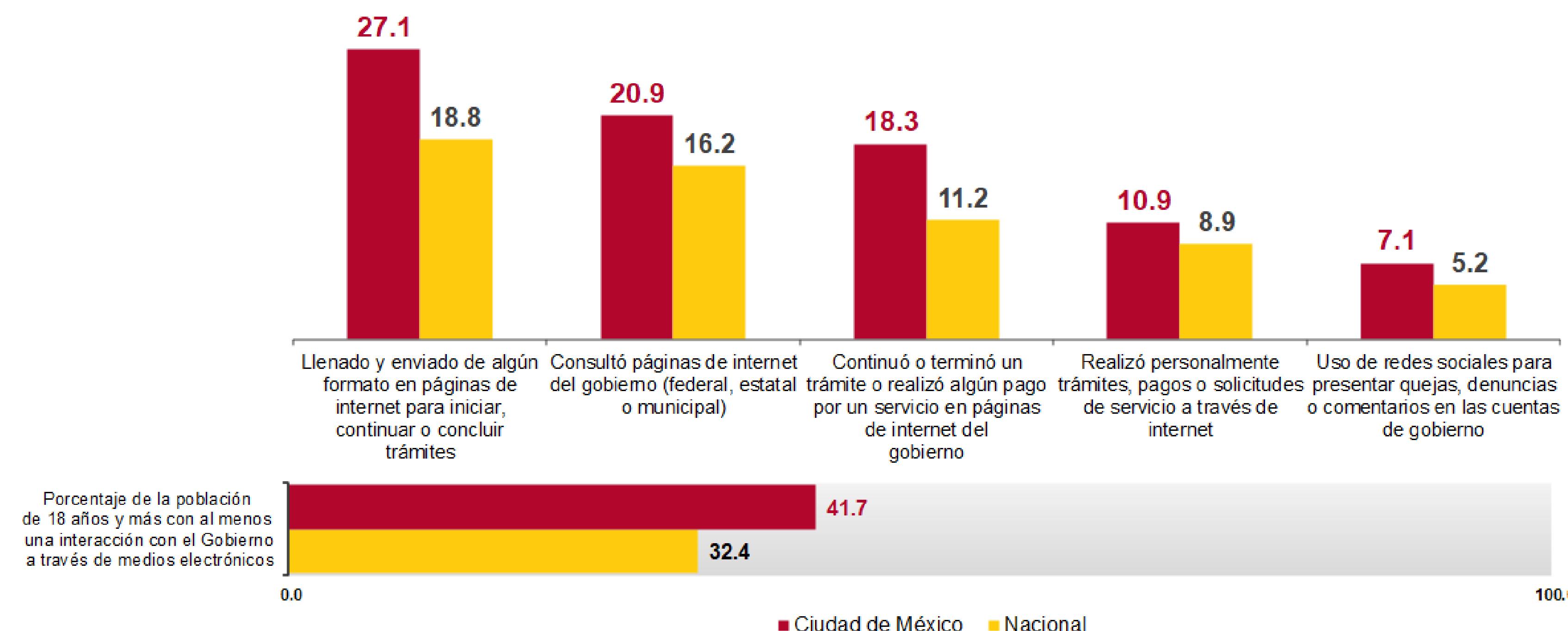
<sup>2</sup> Internet se refiere a páginas web, aplicaciones de celular, tablet entre otras.

# Gobierno electrónico

En la **Ciudad de México**, 41.7% de la población mayor de 18 años tuvo al menos una *interacción con el gobierno a través de internet*.

27.1% **llenó y envió** algún formato en páginas de internet para iniciar, continuar o concluir trámites, mientras que, 7.1% usó redes sociales para presentar quejas, denuncias o comentarios en las cuentas de gobierno.

Interacción con el gobierno a través de internet

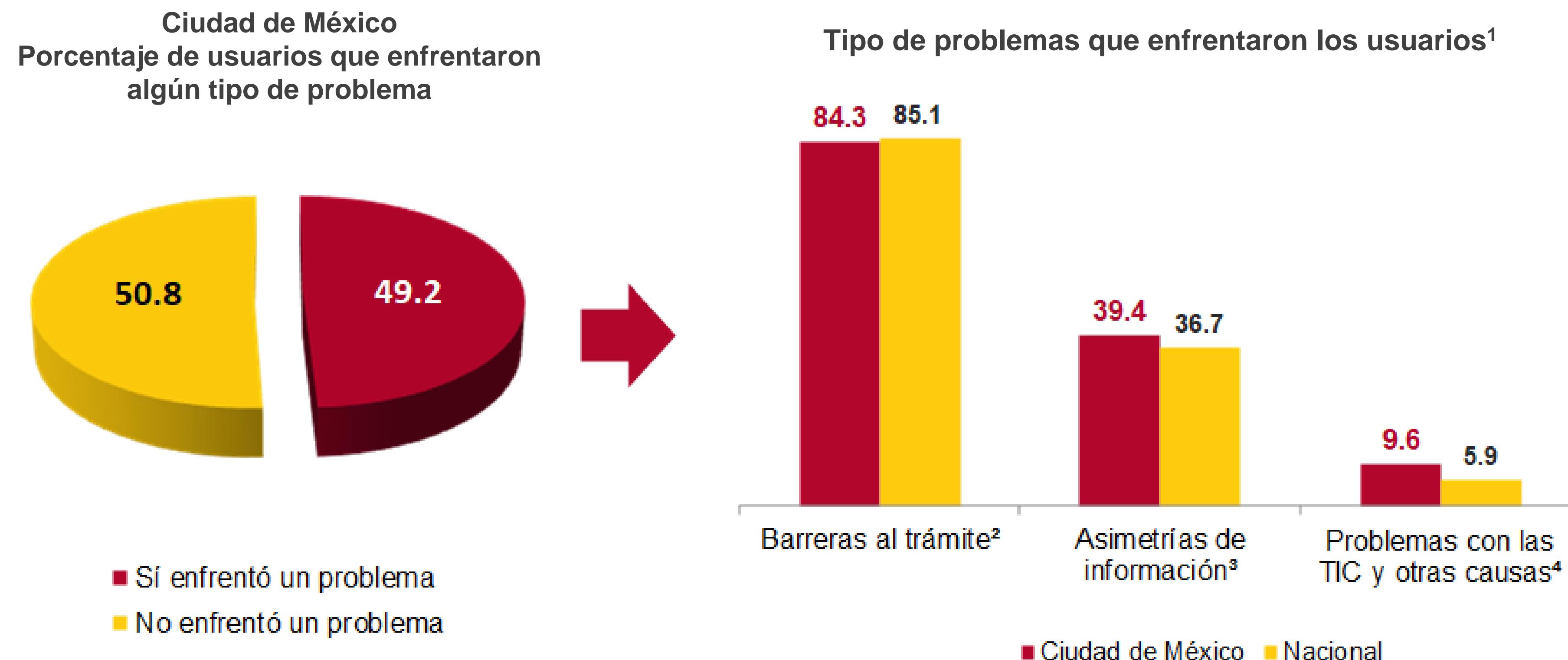


Nota: En las consultas realizadas a páginas de internet del gobierno, el informante pudo haber elegido más de una opción.

# Problemas para realizar pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos

En la **Ciudad de México**, del total de pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos realizados por los usuarios, en **49.2%** de ellos se presentó algún tipo de **problema para realizarlo**.

El problema más frecuente fue el de **barreras al trámite** con **84.3%**.



<sup>1</sup> El informante pudo haber elegido más de una opción.

<sup>2</sup> Incluyen largas filas, requisitos excesivos, le pasaban de una ventanilla a otra, tuvo que ir a un lugar muy lejano, costos excesivos, y horarios restringidos.

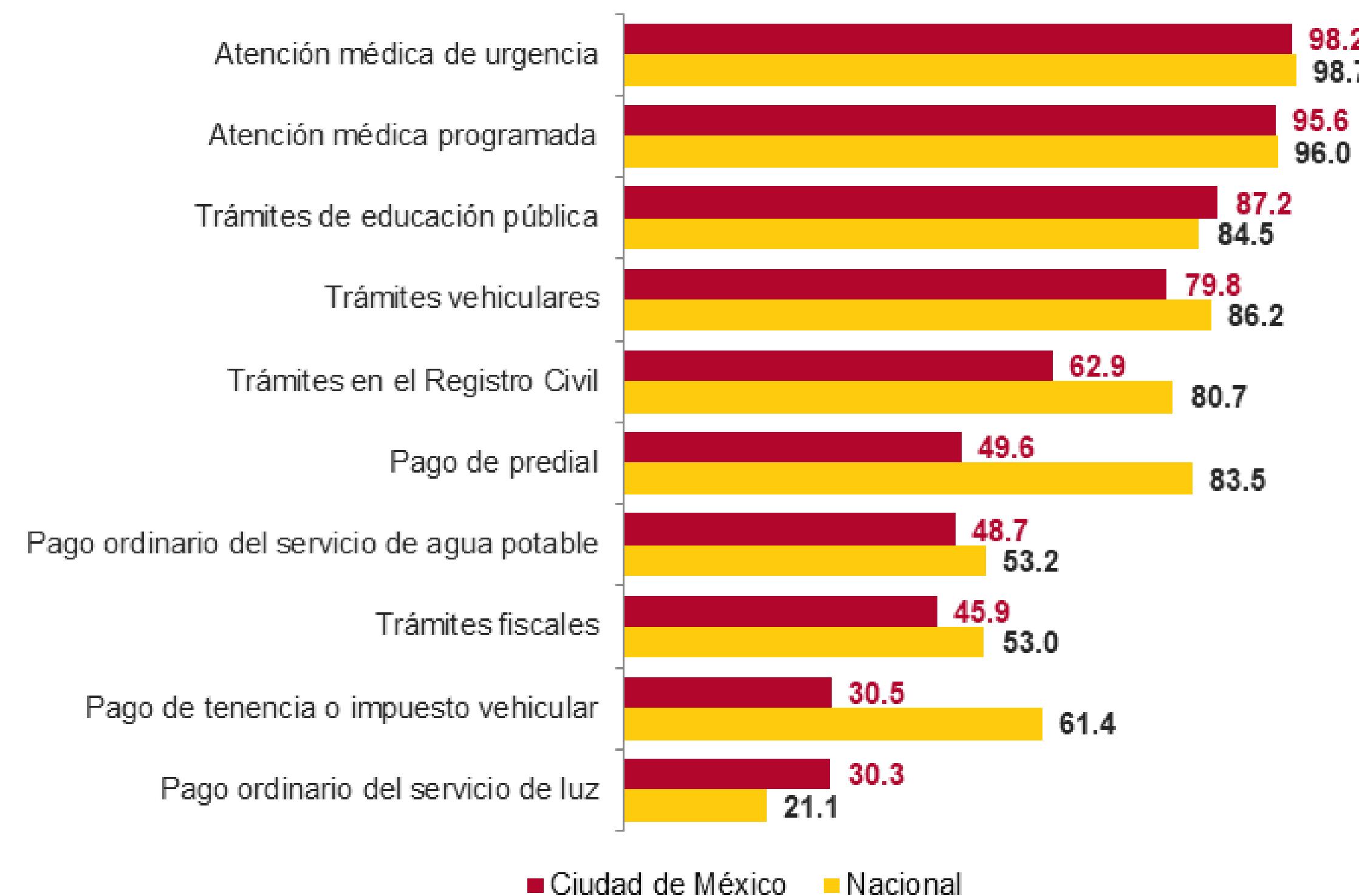
<sup>3</sup> Incluye los casos en que no se exhibían los requisitos y en que se obtuvo información incorrecta.

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

# Instalaciones de gobierno

Durante **2019**, en la **Ciudad de México**, en **56.8%** de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos los usuarios acudieron a **instalaciones de gobierno** para realizarlos. El servicio en que la mayoría de la población asistió a una **instalación de gobierno** fue la **atención médica de urgencia** con **98.2%**.

Porcentaje de trámites realizados personalmente en instalaciones de gobierno



## Satisfacción con el tiempo destinado a realizar pagos, trámites o solicitudes de servicios

En la **Ciudad de México**, en **74.2%** de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos realizados personalmente durante **2019**, la población se sintió ***muy satisfecha o satisfecha con el tiempo destinado a realizarlos***.

A nivel nacional, en **77%** de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos los usuarios se sintieron ***satisfechos<sup>1</sup> con el tiempo destinado a realizarlos***.

Porcentaje de satisfacción<sup>1</sup> con el tiempo destinado a la realización de pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos

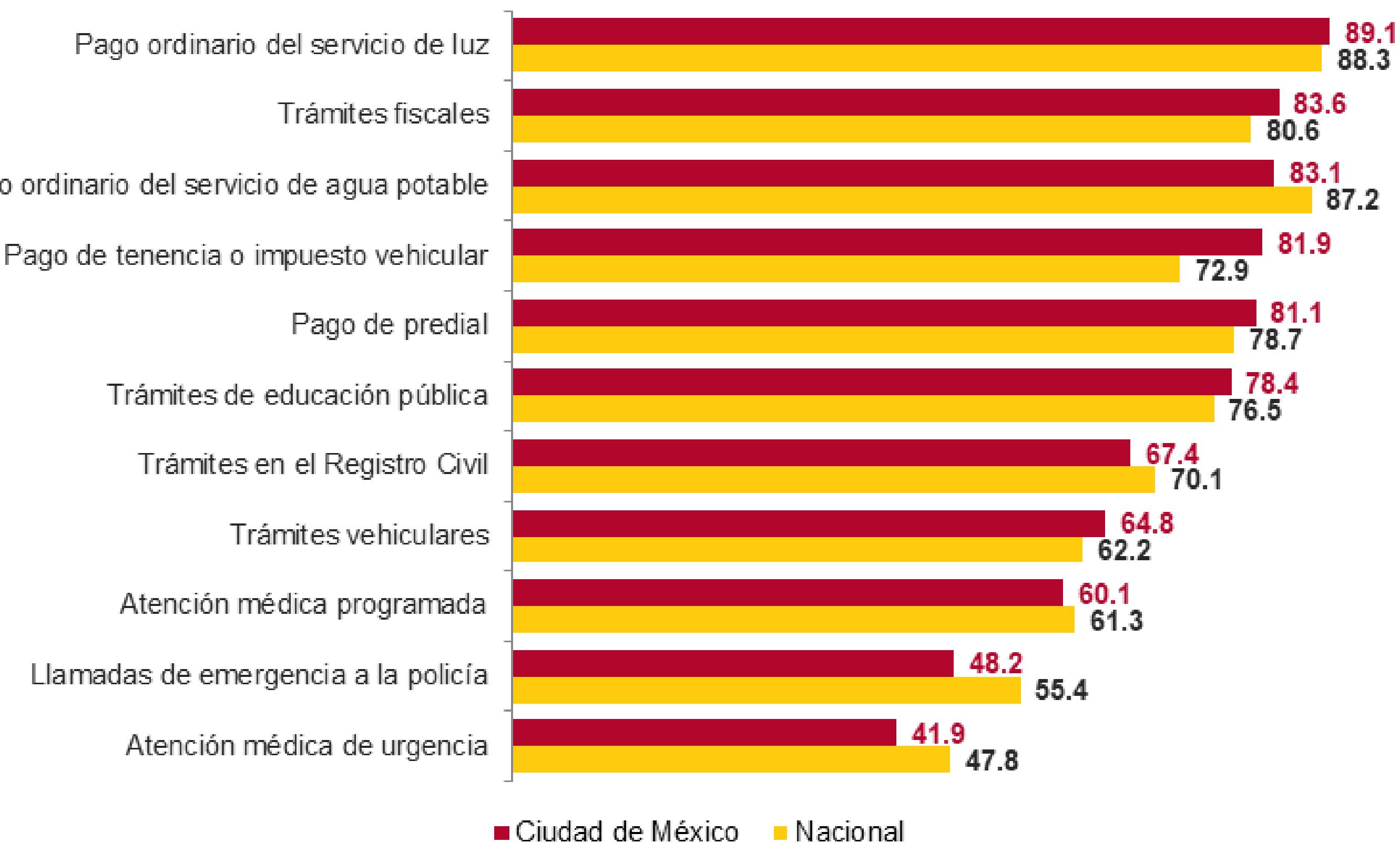


<sup>1</sup> Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

# Nivel de satisfacción con el tiempo destinado a realizar pagos, trámites o solicitudes

En la **Ciudad de México**, el pago, trámite o solicitud de servicio público con el *nivel de satisfacción*<sup>1</sup> más alto en relación con el *tiempo destinado a realizarlo* fue el **pago ordinario del servicio de luz** con **89.1%**.

Nivel de satisfacción<sup>1</sup> con el tiempo destinado a la realización del pago, trámite o solicitud de servicios públicos



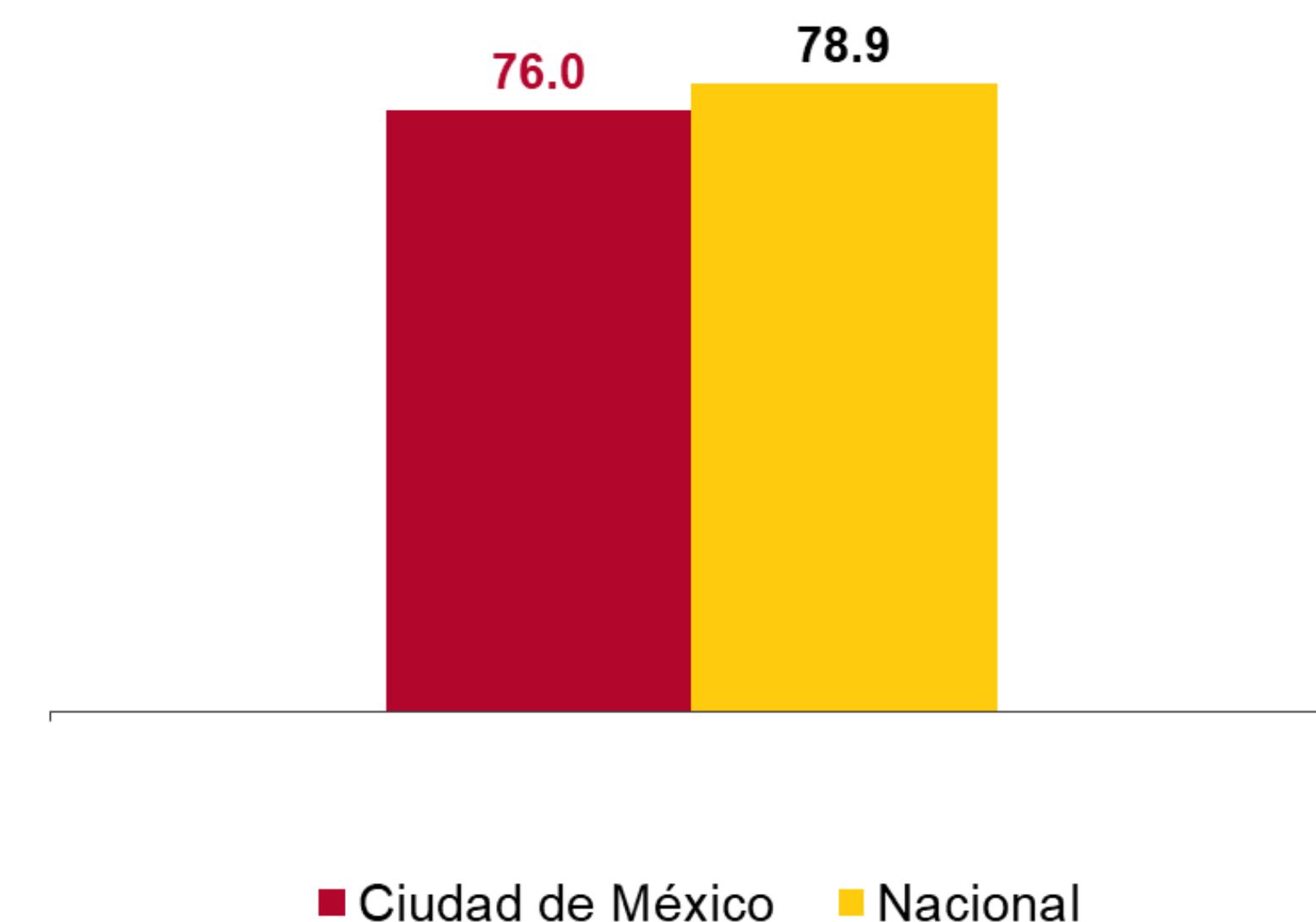
<sup>1</sup> Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

## Satisfacción con el trato recibido al realizar pagos, trámites o solicitudes de servicios

En la **Ciudad de México**, en **76%** de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos realizados personalmente durante **2019**, la población se sintió ***muy satisfecha o satisfecha con el trato recibido al realizarlos.***

A nivel nacional, en **78.9%** de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos los usuarios se sintieron ***satisfechos<sup>1</sup> con el trato recibido.***

Porcentaje de satisfacción<sup>1</sup> con el trato recibido al realizar pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos

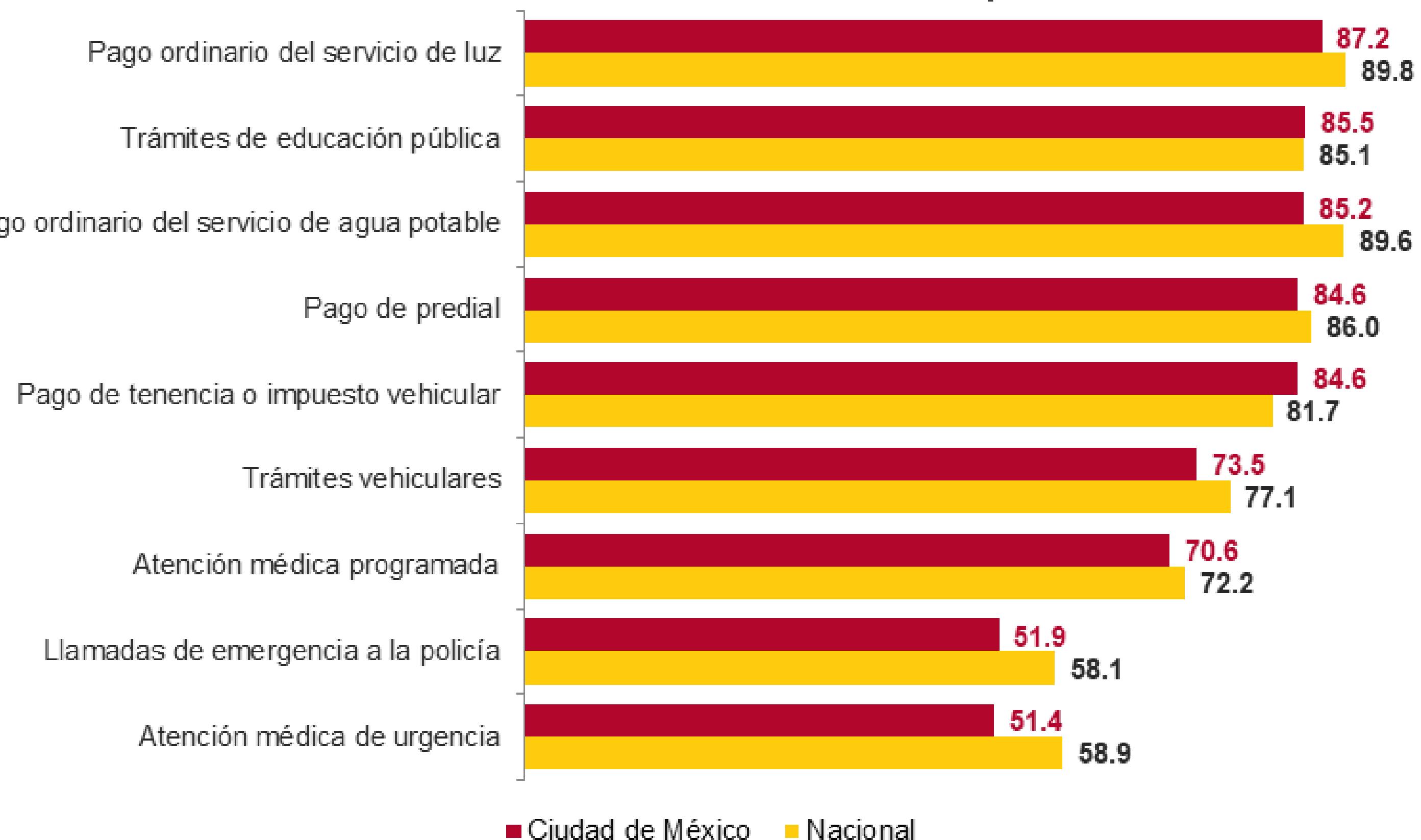


<sup>1</sup> Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

# Nivel de satisfacción con el trato recibido al realizarlo

En la **Ciudad de México**, el pago, trámite o solicitud de servicio público con el **nivel de satisfacción<sup>1</sup>** más alto en relación al **trato recibido** fue el **pago ordinario del servicio de luz** con **87.2%**.

Nivel de satisfacción<sup>1</sup> con el trato recibido al realizar pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos



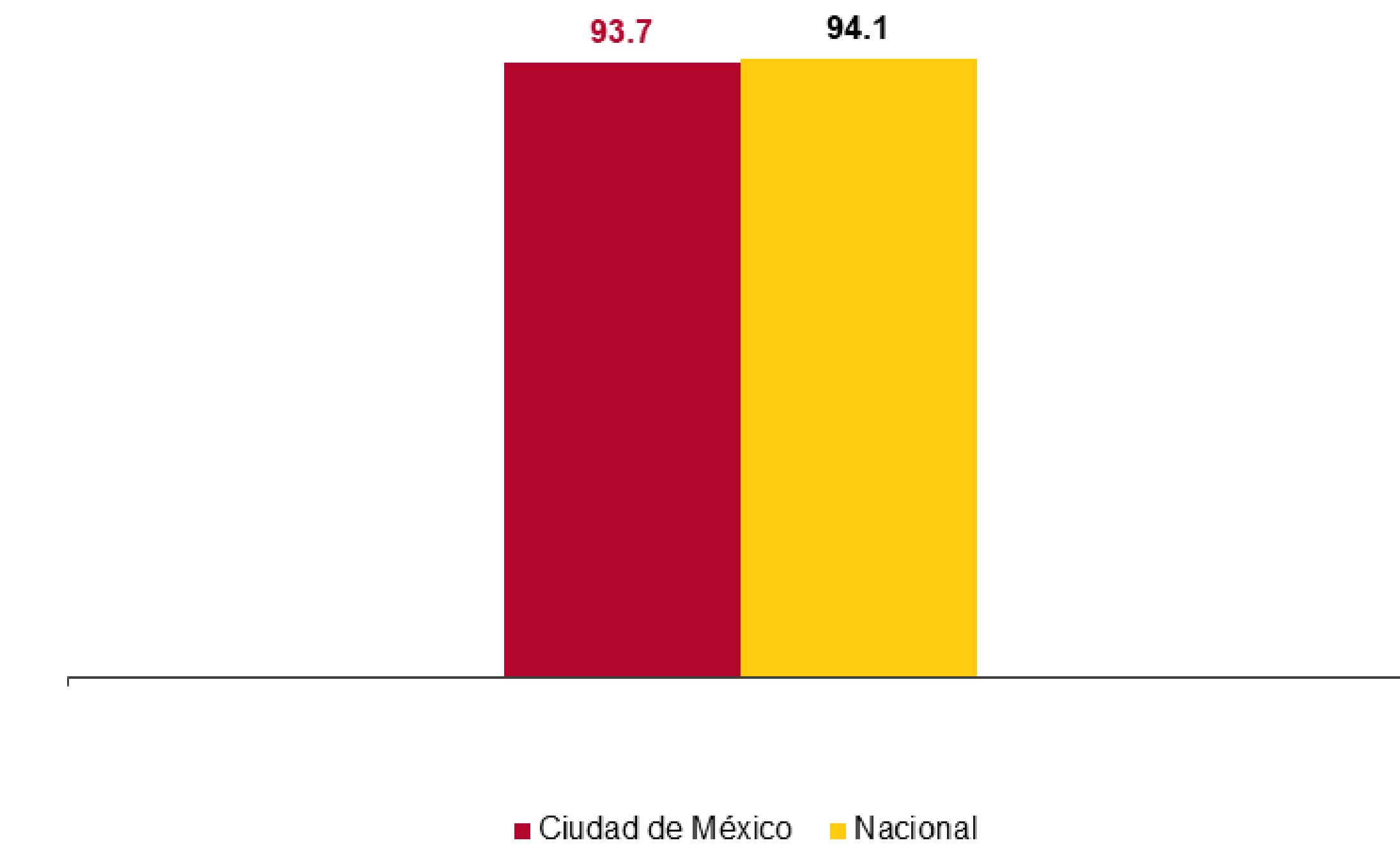
<sup>1</sup> Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

# Obtención de lo requerido

En la **Ciudad de México**, en **93.7%** de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos el usuario **sí obtuvo lo requerido**.

A nivel nacional, en **94.1%** de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos el usuario **sí obtuvo lo requerido**.

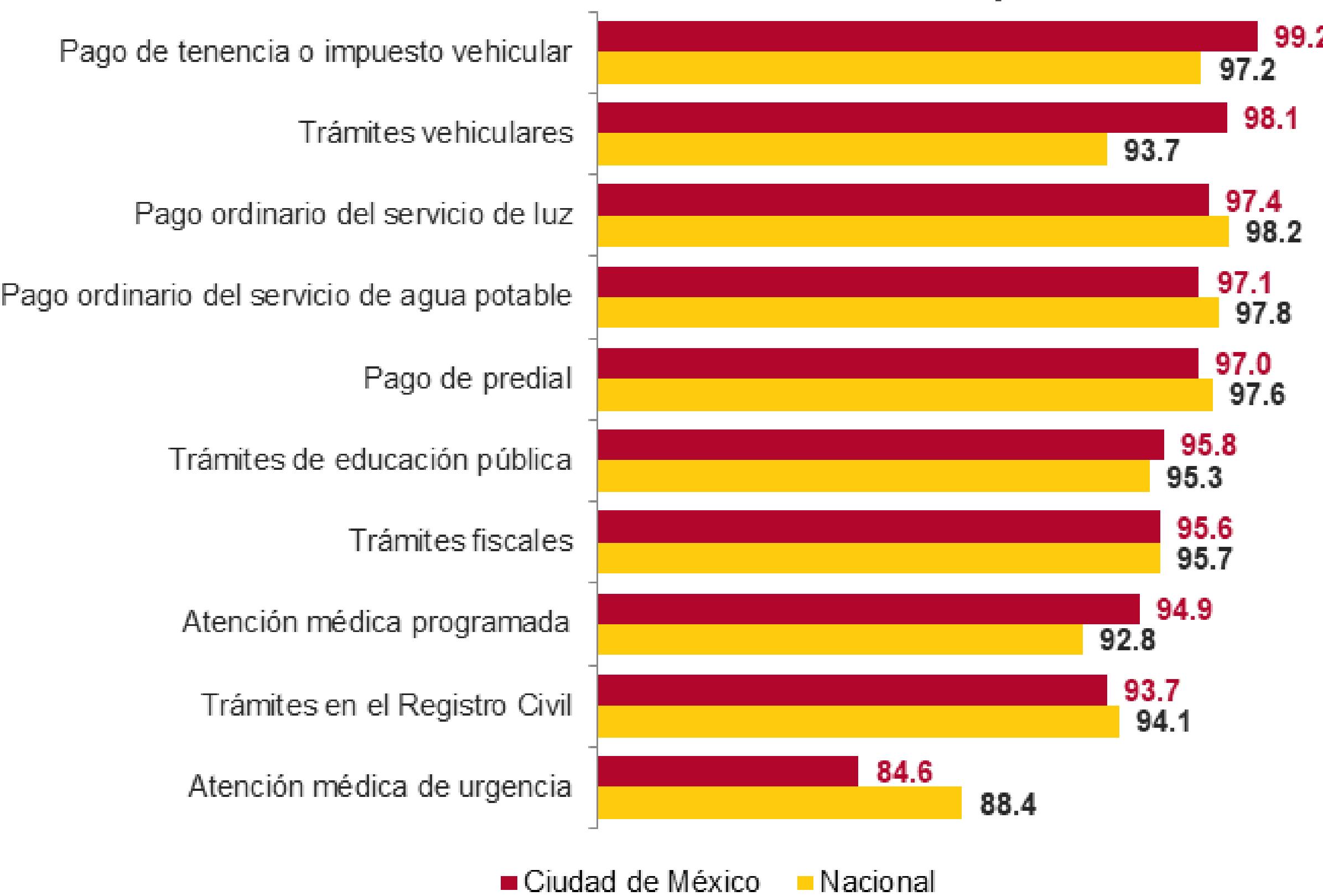
Obtención de lo requerido por el usuario en pagos,  
trámites o solicitudes de servicios públicos



# Nivel de obtención de lo requerido

En la **Ciudad de México**, el pago, trámite o solicitud de servicios públicos con mayor *nivel de obtención de lo requerido* fue el **pago de tenencia o impuesto vehicular** con **99.2%**.

Nivel de obtención de lo requerido por el usuario al realizar pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos



# Calificación y satisfacción general

En la **Ciudad de México**, en **76.4%** de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos los usuarios manifestaron sentirse **satisfechos**<sup>1</sup> al realizarlos. La **calificación promedio** de estos fue **7.8**.

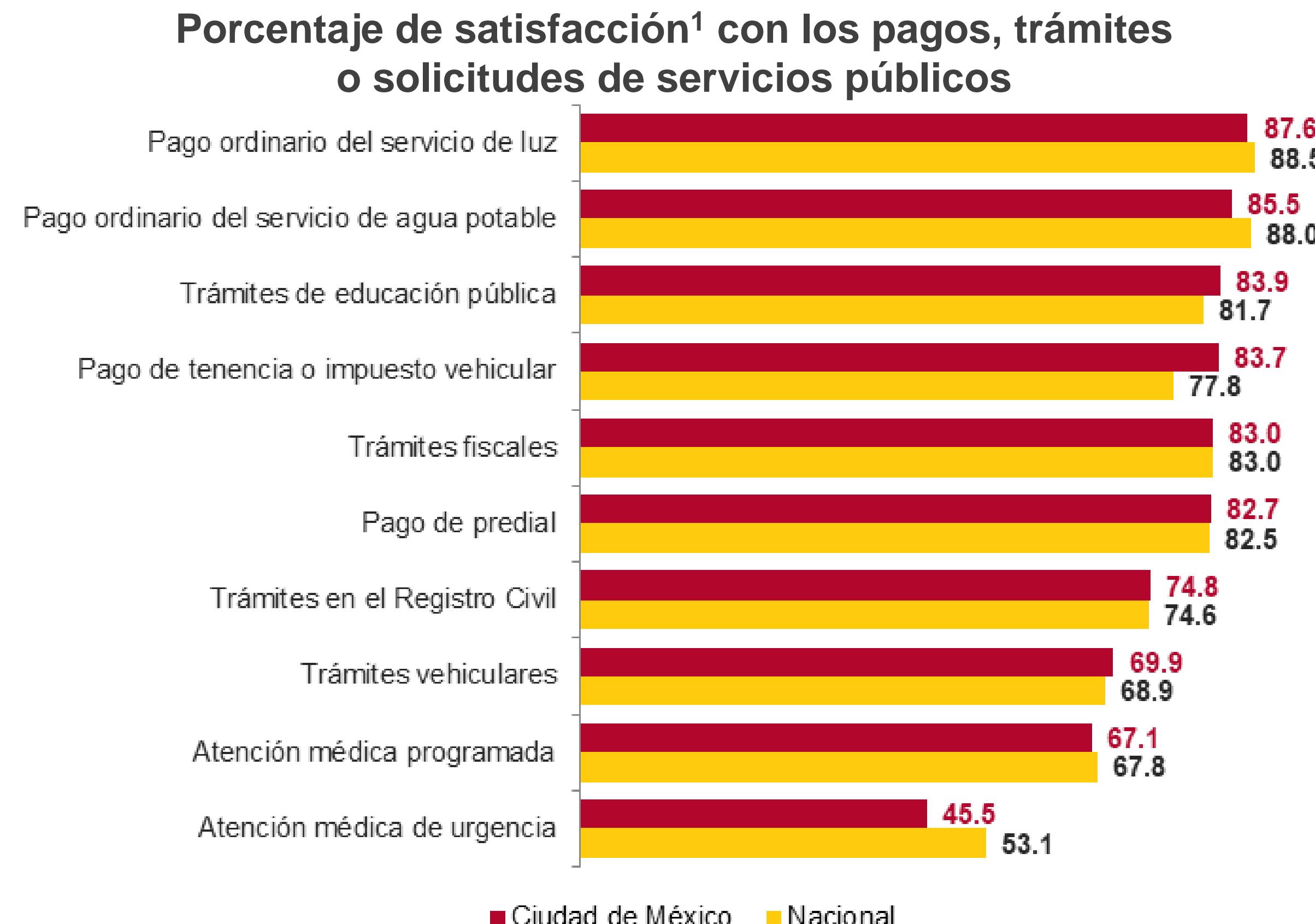
A nivel nacional, en **79.3%** de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos los usuarios manifestaron sentirse **satisfechos**<sup>1</sup>. La **calificación promedio** de estos fue **8**.



<sup>1</sup> Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

# Satisfacción general

En la **Ciudad de México**, **76.4%** de los usuarios se sintieron **satisfechos**<sup>1</sup> en términos generales al realizar pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos. El pago, trámite o solicitud de servicios públicos con el mayor nivel de **satisfacción**<sup>1</sup> fue el **pago ordinario del servicio de luz** con **87.6%**.



<sup>1</sup> Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

# Experiencias de Corrupción

# Problemas más importantes en la entidad

En la **Ciudad de México**, 80.6% de la población de 18 años y más refirió que la **inseguridad y delincuencia** es el **problema más importante** que aqueja hoy en día a su entidad federativa, seguido de la **corrupción** con 51.3% y el **desempleo** con 35.6%.

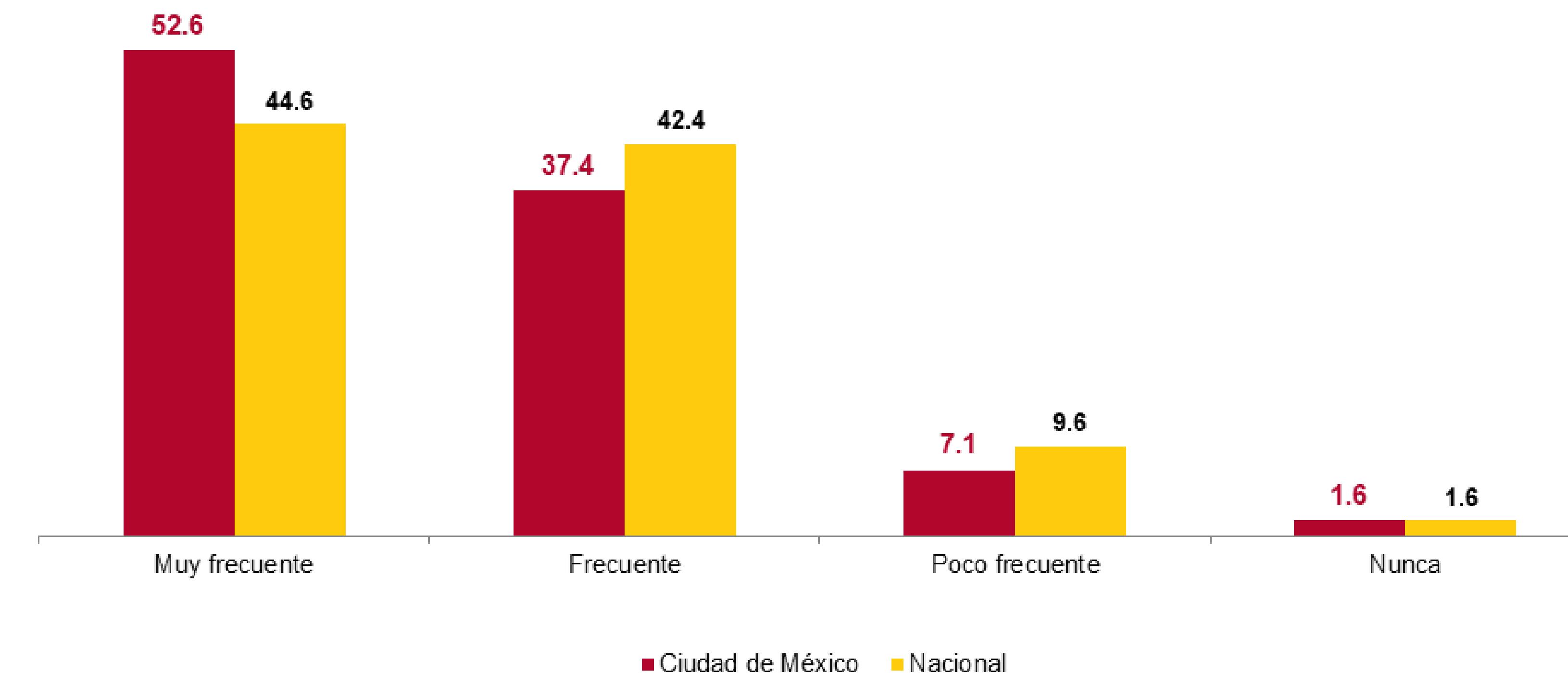


# Percepción sobre la frecuencia de actos de corrupción en la entidad

En la **Ciudad de México**, 90% de la población de 18 años y más percibió que los **actos de corrupción** en su entidad son **muy frecuentes o frecuentes**.

A nivel nacional, 87% de la población percibió que los **actos de corrupción** en su entidad son **muy frecuentes o frecuentes**.

Percepción sobre la frecuencia de corrupción  
en su entidad federativa



Nota: Excluye la opción "No especificado" que completa el 100%.

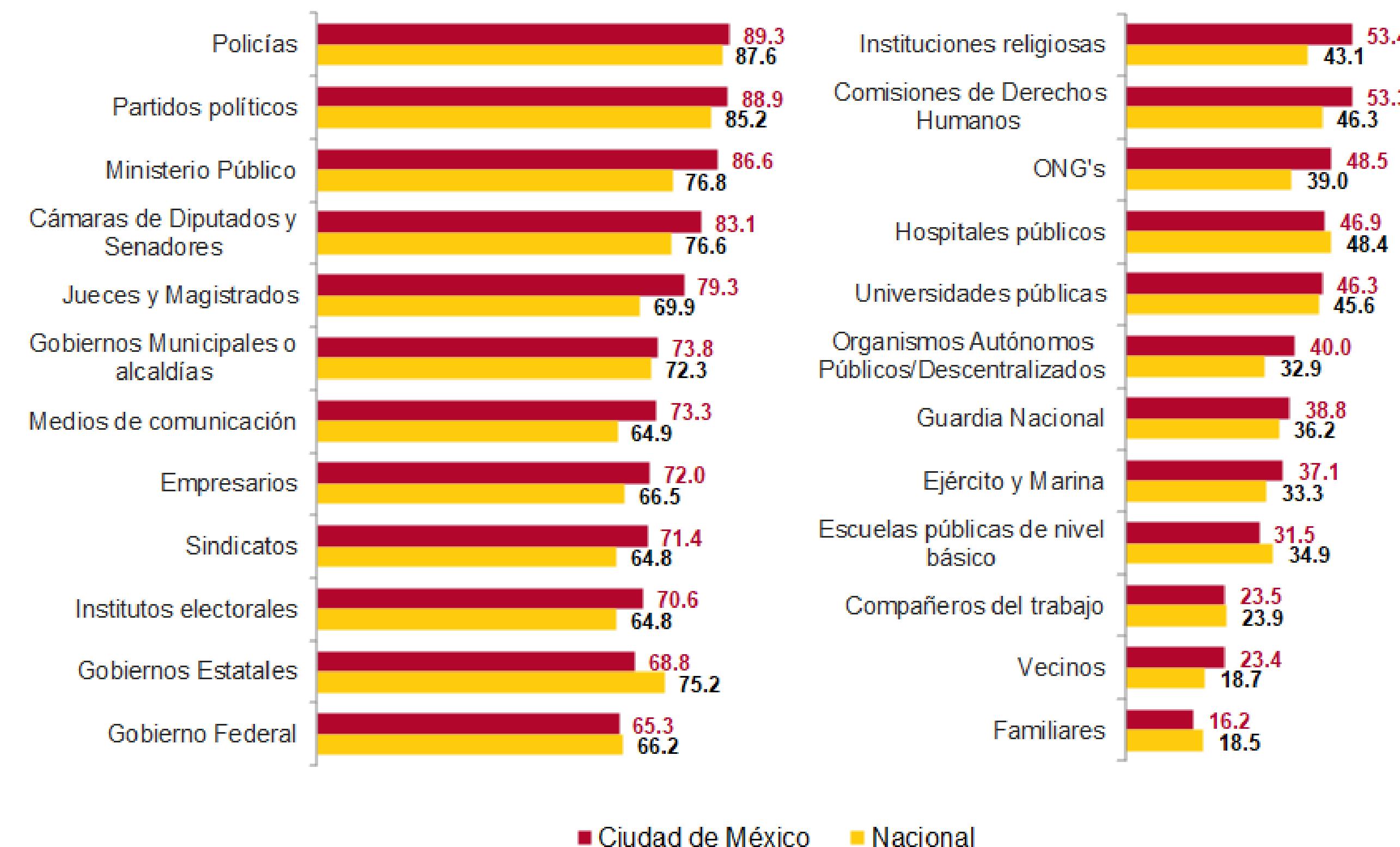
# Percepción sobre la frecuencia de actos de corrupción en diversos sectores

En la **Ciudad de México**, **89.3%** de la población de 18 años y más percibió que la **corrupción** es una práctica ***muy frecuente o frecuente*** en **policías**, seguido de **partidos políticos** con **88.9%**.

Percepción sobre la frecuencia de corrupción

en diversos sectores

(muy frecuente o frecuente)

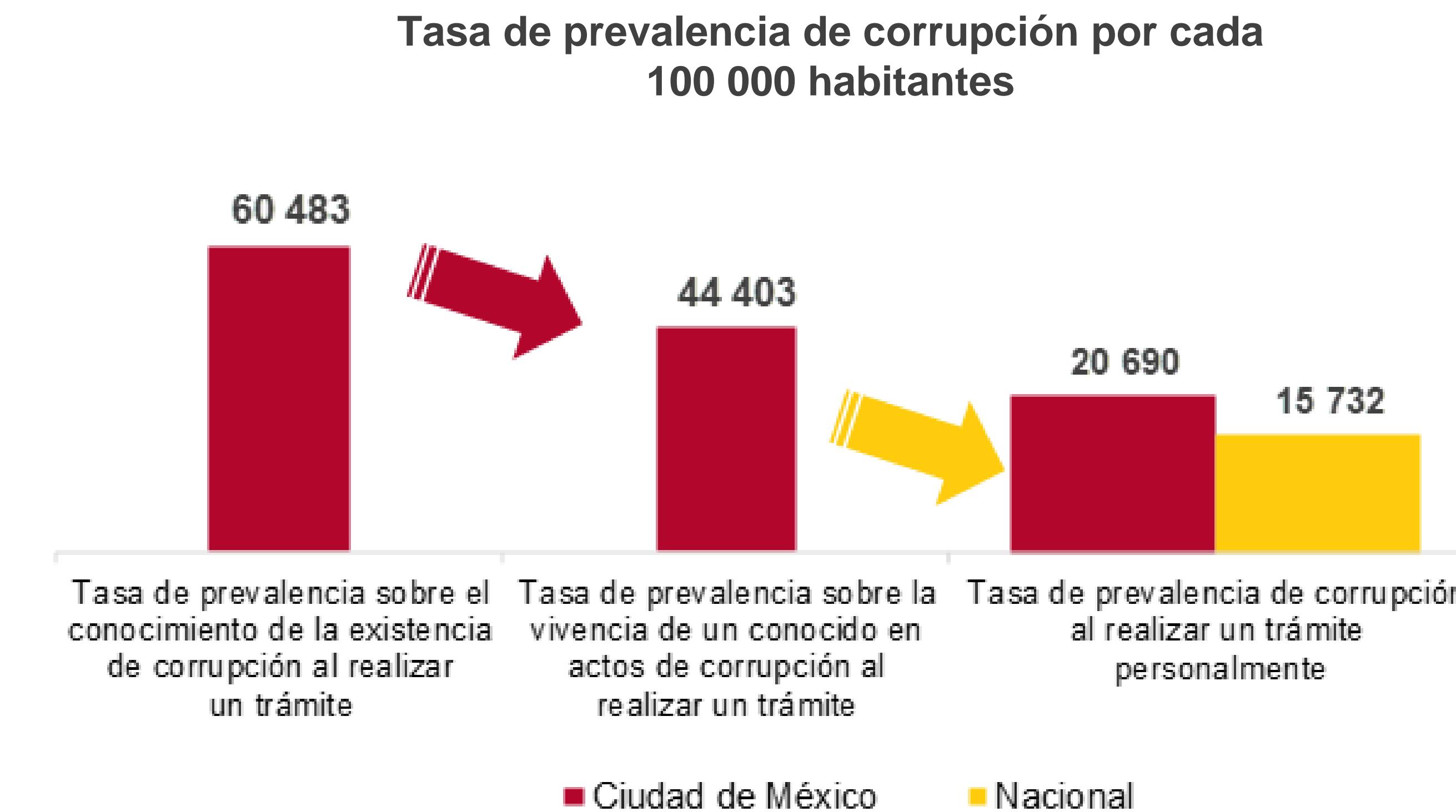


■ Ciudad de México ■ Nacional

# Tasa de prevalencia de corrupción

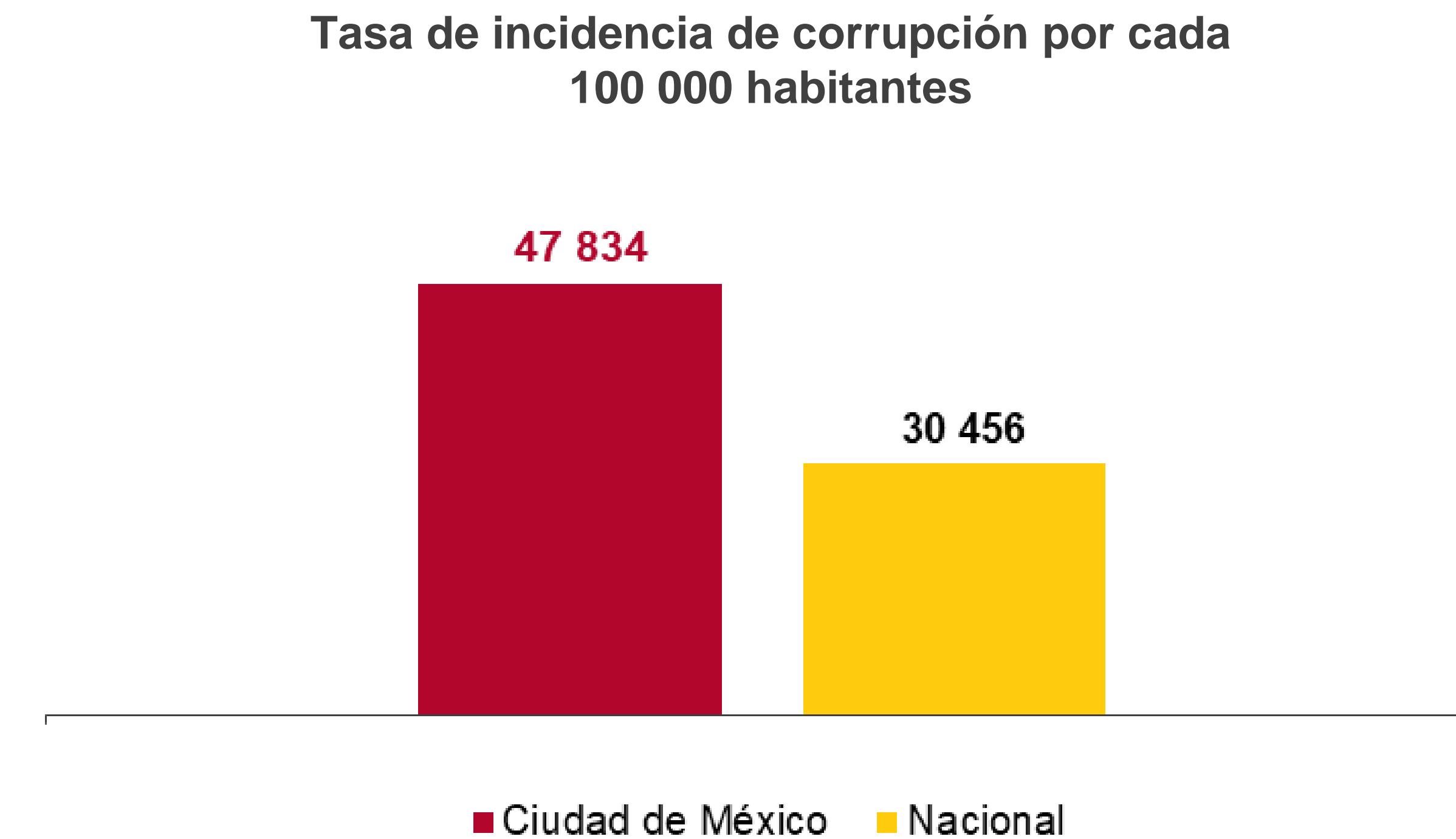
La tasa de **población que tuvo contacto con algún servidor público** y experimentó al menos un **acto de corrupción** fue de **20 690** por cada 100 000 habitantes en la **Ciudad de México**.

A nivel nacional, la **tasa de prevalencia de corrupción** fue de **15 732** por cada 100 000 habitantes.



# Tasa de incidencia de corrupción

En la **Ciudad de México**, la tasa de **trámites donde la población tuvo contacto con algún servidor público** y experimentó al menos un **acto de corrupción** fue de **47 834** por cada 100 000 habitantes. A nivel nacional, la **tasa de incidencia de corrupción** fue de **30 456** por cada 100 000 habitantes.



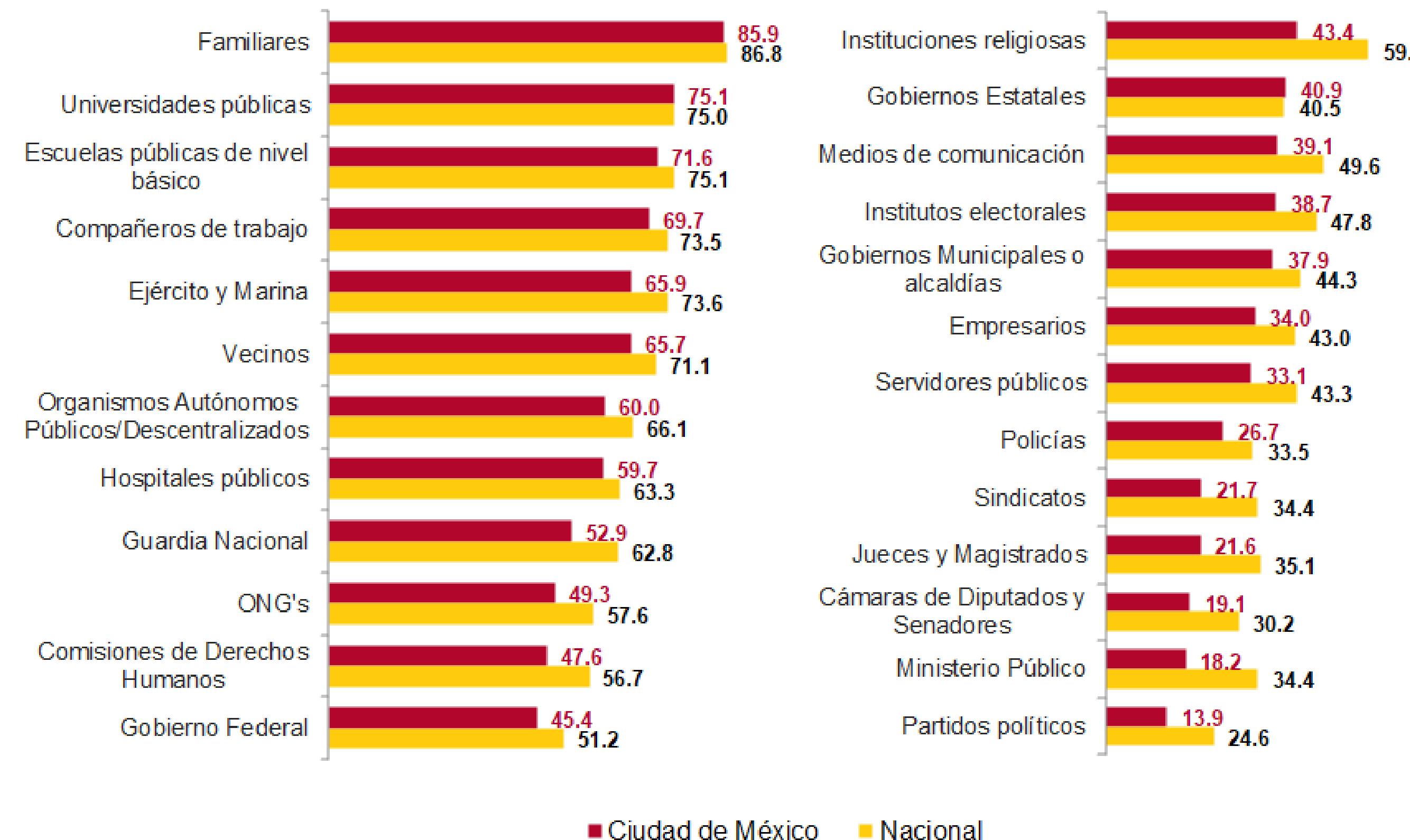


# Confianza en Instituciones

# Confianza en Instituciones o actores de la sociedad

En la **Ciudad de México**, **85.9%** de la población de 18 años y más identifica a **familiares** como los actores que mayor **confianza**<sup>1</sup> inspiran. Por otro lado, **13.9%** identifica a **partidos políticos** como instituciones que inspiran menor **confianza**<sup>1</sup>.

Nivel de percepción de confianza<sup>1</sup> de la sociedad en  
instituciones o diferentes actores



<sup>1</sup> Corresponde a las opciones de respuesta "Mucho confianza" o "Algo de confianza".

# Conociendo México

800 111 46 34

[www.inegi.org.mx](http://www.inegi.org.mx)

[atencion.usuarios@inegi.org.mx](mailto:atencion.usuarios@inegi.org.mx)



**INEGI** Informa

