

ENCIG

Encuesta Nacional
de Calidad e Impacto
Gubernamental

2021

Marco conceptual



 **INEGI**

Instituto Nacional de Estadística y Geografía

Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2021

ENCIG

Marco conceptual



Obras complementarias publicadas por el INEGI sobre el tema:

Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2011, 2013, 2015, 2017 y 2019. ENCIG. Marco conceptual; Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2015, 2017, 2019 y 2021. ENCIG. Informe operativo; Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2015, 2017, 2019 y 2021. ENCIG. Diseño muestral; Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2011 y 2013. ENCIG. Síntesis metodológica; Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2011. ENCIG. Instructivo del supervisor; Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2011. ENCIG. Manual del entrevistador.

Catalogación en la fuente INEGI:

354.728 Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (2021).
Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2021 : ENCIG : marco conceptual / Instituto Nacional de Estadística y Geografía.-- México : INEGI, c2022.

148 p.

1. Administración pública - Control de calidad - México - Encuestas. 2. Servicios públicos - México - Encuestas - Metodología. I. Instituto Nacional de Estadística y Geografía (México).

Conociendo México

800 111 4634

www.inegi.org.mx

atencion.usuarios@inegi.org.mx



INEGI Informa



@INEGI_INFORMA

Presentación

El **Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI)** presenta en este documento **el marco conceptual de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2021**.

El **INEGI** tiene por mandato constitucional la facultad de conformar y coordinar el Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica. Este debe constituirse como la fuente de datos y de diagnóstico para la planeación del desarrollo nacional, así como el instrumento para su monitoreo y evaluación. Para realizar estas funciones, la Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica (LSNIEG) dotó al **Instituto** de autonomía técnica y de gestión, además de personalidad jurídica y patrimonio propios.

Con el objeto de dar cumplimiento a lo establecido por la LSNIEG, a continuación se presenta la **Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2021**. 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 y servicios gubernamentales de acuerdo con su experiencia, para proporcionar elementos que ayuden a la toma de decisiones de política pública en materia de calidad de gobierno.

Este documento se integra por tres apartados. En el primero se hace una breve revisión teórica de lo que implica la calidad de gobierno en la gestión pública. También se lleva a cabo una revisión de los antecedentes sobre la medición de la calidad de los servicios públicos a nivel nacional e internacional.

En el segundo apartado se presentan los objetivos generales y específicos, así como los elementos metodológicos que se consideraron en la elaboración de la encuesta.

En la tercera parte se desarrolla la cobertura conceptual de la ENCIG. En dicho apartado se exponen los trámites y servicios que cubre la encuesta, así como la descripción de las categorías conceptuales. Asimismo, se explican los principales cambios realizados para la mejora del instrumento de captación. Finalmente, se expone la ordenación y vinculación de categorías y variables.

Índice

| | |
|---|----|
| 1. Antecedentes | 1 |
| 1.1 Gestión pública y calidad | 2 |
| 1.1.1 La calidad en las empresas: el referente necesario | 2 |
| 1.1.2 Calidad del gobierno | 4 |
| 1.2 Los trámites y servicios como vínculo entre la sociedad y el gobierno | 8 |
| 1.3 Encuestas de satisfacción ciudadana y calidad de gobierno | 10 |
| 1.3.1 Encuestas internacionales de satisfacción ciudadana y calidad de gobierno | 10 |
| 1.3.2 Experiencia internacional en encuestas nacionales y locales de satisfacción ciudadana y calidad de gobierno | 13 |
| 1.3.3 Experiencia nacional en encuestas de satisfacción ciudadana y calidad de gobierno | 15 |
| 1.4 Experiencias en encuestas de corrupción | 16 |
| 1.4.1. Encuestas internacionales de corrupción | 17 |
| 1.4.2. Experiencia internacional en encuestas nacionales de corrupción | 18 |
| 1.4.3. Experiencia nacional en encuestas de corrupción | 18 |
| 1.5 Experiencia del INEGI en la medición de la calidad de gobierno | 20 |
| 2. Objetivos y aspectos metodológicos de la ENCIG 2021 | 23 |
| 2.1 Objetivo general | 23 |
| 2.2 Objetivos específicos | 23 |
| 2.3 Aspectos metodológicos | 23 |
| 3. Cobertura conceptual | 25 |
| 3.1 Normatividad sobre servicios públicos en México | 27 |
| 3.2 Tipos de servicios y trámites que se captan con la ENCIG 2021 | 27 |
| 3.2.1 Cobertura de servicios de la ENCIG 2021 | 28 |
| 3.2.2 Trámites abordados en la ENCIG 2021 | 30 |

| | |
|---|-----|
| 3.3 Categorías conceptuales | 32 |
| 3.3.1 Exploración de los principales problemas que enfrenta el estado | 32 |
| 3.3.2 Experiencia con trámites y servicios | 32 |
| 3.3.3 Exploración sobre corrupción | 40 |
| 3.3.4 Gobierno electrónico | 42 |
| 3.3.5 Nivel de confianza hacia diversos actores de la sociedad | 42 |
| 3.4 Ordenación y vinculación de categorías y variables | 43 |
| Anexo | 107 |
| A. Instrumento de captación | 109 |
| B. Tarjetas de apoyo | 131 |
| Glosario | 135 |
| Bibliografía | 143 |

1. Antecedentes

En la década de los ochenta, la mayoría de los países comenzaron a incorporar en sus agendas de gobierno reformas para modernizar la administración pública, sumándose a esta tendencia importantes organismos internacionales como respuesta a la realidad de un mundo globalizado que estableció renovados caminos al interior de las naciones y en su relación con el exterior.

Desde la óptica de la gobernanza democrática que actualmente predomina a nivel internacional,¹ muchos gobiernos del mundo han estado trabajando para redefinir su relación con la sociedad, concibiendo al ciudadano ya no solo como cliente sino también como socio relevante o actor corresponsable en la tarea de gobernar; de esta forma, se busca integrar a la sociedad en el diseño, implementación y evaluación de las políticas públicas, lo cual incluye su participación en la toma de decisiones, la definición de las acciones que atenderán las instituciones públicas y el desarrollo y seguimiento de dichas acciones. De esta manera, las y los ciudadanos se convierten en un factor determinante para concretar la modernización del sector público, ya que se presupone que su participación y escrutinio de los asuntos del gobierno permitirá que este mejore.

Uno de los grandes retos que enfrentan los gobiernos y la administración pública consiste

¹ Luis F. Aguilar señala como una de las características esenciales del concepto de gobernanza o gobernanza moderna, "al proceso en el que la definición del sentido de dirección de la sociedad, de las actividades para realizar los objetivos (resolver problemas, enfrentar desafíos, crear futuros de valía), de las formas de organizarse y del modo como se distribuirán los costos y beneficios ya no es ni puede ser obra exclusiva del gobierno, considerado como actor único o dominante, sino que es el resultado de la deliberación conjunta – interacción – interdependencia – coproducción– corresponsabilidad – cogobierno – asociación entre el gobierno y las organizaciones privadas y sociales. A lo largo del proceso de la decisión directiva y de su implementación los gobiernos y las organizaciones juegan roles cambiantes con acoplamientos en las negociaciones según la naturaleza de los problemas, sus relaciones internas y las circunstancias sociales". Aguilar Villanueva, Luis F. (2010). *Gobernanza: El nuevo proceso de Gobernar*. México, Fundación Friedrich Naumann. p. 42.

en tener información que permita atender las diversas demandas de la población que día a día se incrementan. Esto ha dejado de manifiesto la necesidad de realizar y continuar la medición del desempeño como algo básico para una planeación, programación y control objetivo de la administración pública. La gestión pública ha incorporado a sus procesos de trabajo el enfoque empresarial centrado en el cliente, para el cual, la calidad de los trámites y servicios públicos reside en satisfacer las expectativas ciudadanas sobre estos; además de promover su medición a través de encuestas de satisfacción.

Gran Bretaña, Nueva Zelanda y Canadá son algunos de los países que, a pesar de tener un gran desarrollo en materia de modernización del sector público, han implementando estrategias y leyes para mejorar su rendimiento; con el acompañamiento e impulso de organizaciones multilaterales como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), quien continúa realizando una importante labor de promoción entre los Estados que la integran para que se adhieran a la ola innovadora de la administración pública.

Los cambios que se proponen en la gobernanza democrática no son ajenos al contexto mexicano. En los últimos tres sexenios estos han adquirido una relevancia central para el gobierno mexicano, toda vez que es en este periodo donde se implementan, de manera sistemática, técnicas gerenciales privadas con una orientación a la satisfacción del cliente o de la ciudadanía y en el que se tiene como propósito esencial el involucramiento de la sociedad en la modernización de la gestión pública.

Respecto a la modernización de la gestión pública, en la onceava sesión de la reunión del Comité de Estadísticas y Política Estadística de la OCDE, llevada a cabo los días 7 y 8 de abril de 2014, se discutió sobre la medición de la confianza en las instituciones públicas como herramienta funda-

mental para el buen funcionamiento de las políticas gubernamentales de los Estados miembros.² De acuerdo con el documento discutido en esta reunión, la confianza es una de las bases de la legitimidad y sustentabilidad de los sistemas políticos, ya que esta impacta en la voluntad de las personas y empresas para responder a las políticas públicas. Más allá de la confianza en las instituciones es fundamental que se utilicen instrumentos estadísticos para poder identificar cómo esta influye en las conductas y criterios de toma de decisiones de las personas.

Dentro del contexto de la medición de la confianza, la OCDE considera que las encuestas de confianza en las instituciones públicas son instrumentos por medio de los cuales se pueden medir las experiencias de las personas al momento de entrar en contacto con diversas ramas de gobierno. Adicionalmente, gracias a las encuestas también se pueden medir las conductas y actitudes respecto a las instituciones gubernamentales. Por tanto, realizar encuestas que midan estos contactos entre ciudadanía e instituciones gubernamentales es fundamental para una adecuada medición de la confianza. Sin embargo, es importante considerar que la confianza es un tipo de percepción que se construye con base en las experiencias y expectativas particulares a cada individuo.

De acuerdo con este mismo documento, la confianza en las instituciones públicas debe girar en torno a cinco dimensiones básicas: confiabilidad, capacidad de respuesta, apertura e inclusión, integridad y trato justo. Dentro de estas dimensiones, la capacidad de respuesta implica la provisión de servicios públicos accesibles, eficientes, orientados a la ciudadanía y que abordan de forma eficaz las expectativas de las personas.³ Entonces, tanto la medición de los indicadores de calidad para realizar trámites o recibir servicios como la medición de las actitudes de la población hacia las instituciones encargadas de dichos trámites y servicios son elementos esenciales en una encuesta de calidad de gobierno.

Finalmente, hay que destacar que para la OCDE la confianza implica la creencia de que una institución actuará de manera positiva, por lo que la confianza fundamenta el actuar del gobierno y ayuda a darle legitimidad a sus instituciones.⁴

Es este contexto modernizador de la gestión pública mundial y del país en donde encontramos el origen del concepto de calidad del gobierno que nos permite entender la aproximación que lleva a cabo la *Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental* (ENCIG); asimismo este entorno aunado a las implicaciones de la gobernanza democrática explican la importancia de la ENCIG, en virtud de la relevancia que hoy en día el sector público otorga a la evaluación que sobre su desempeño hace la ciudadanía, y el papel de las encuestas de satisfacción como instrumentos para captar dicha evaluación de la sociedad, a fin de generar elementos para la mejora.

1.1 Gestión pública y calidad

1.1.1 La calidad en las empresas: el referente necesario

Como se ha mencionado, el concepto de calidad en el gobierno tiene su origen en el ámbito empresarial. Las reformas de innovación gubernamental que al amparo de la “nueva gestión pública” se implementaron en el mundo, demostraron que los principios empresariales de calidad, comprobables en las propiedades del producto o servicio, así como en la atención al cliente, eran también aplicables al sector público.

En términos generales, la calidad se podría definir como la ausencia de deficiencias y, por ende, algo que tiene extraordinarias cualidades. Sin embargo, esto refiere una visión empresarial total que implica tanto una filosofía como un sistema y un proceso administrativo encaminados a la eficiencia/calidad como meta. Es decir, la calidad como fin último, obviamente encaminado a la satisfacción/consumo de la clientela.

La calidad en las organizaciones empresariales tiene básicamente dos enfoques: el estadounidense y el japonés. En el enfoque estadounidense la

² Organisation for Economic Cooperation and Development, OECD. (2014). *Measuring Trust in Public Institutions: The Statistical Agenda Ahead*. Statistics Directorate. Committee on Statistics and Statistical Policy.

³ *Ibid.*, p. 7

⁴ Organisation for Economic Cooperation and Development, OECD. (2017a). *OECD Guidelines on Measuring Trust*. OECD Publishing, Paris, pp. 42-45.

calidad tiende a asociarse con el cumplimiento de determinadas especificaciones en la elaboración de un producto o la prestación de un servicio, con el objetivo de lograr cero imperfecciones y atender las necesidades del cliente; para esta vertiente, la calidad se considera un elemento esencial para mejorar la competitividad de las organizaciones o incrementar sus utilidades. Entre sus principales representantes están W. Edwards Deming y Joseph M. Juran; ambos con amplio prestigio internacional como exponentes de la calidad en la empresa.

Para Deming, la calidad se determina por tres factores: el producto (que cumpla ciertas especificaciones y satisfaga al cliente); el usuario (cómo usa, instala y qué espera del producto), y el servicio (garantías, repuestos y mantenimiento). Su filosofía se basa en la disminución de costos, lo que significa menos errores, además de una mayor y mejor utilización de la materia prima, del tiempo y la maquinaria, siendo sus aportaciones más importantes el control estadístico del proceso de calidad y un modelo de calidad de 14 pasos que promueve la mejora continua, al que se le atribuye la rápida revitalización de la economía japonesa después de la Segunda Guerra Mundial.⁵ Mientras tanto, para Juran, la calidad es cumplir con los requisitos y adecuaciones establecidas con relación a un producto o proceso. Este autor propone un modelo de gestión de la calidad integrado por tres etapas: la planificación, que consiste en desarrollar productos y servicios que satisfagan a los clientes; el control de la calidad que comprende el proceso que se sigue durante la elaboración de los productos o servicios con la finalidad de asegurar que cumplen con la calidad definida y corregir las desviaciones, y la mejora de la calidad, para la cual propone 10 medidas a implementar por las empresas.⁶

Respecto al enfoque japonés, el objetivo de la calidad es el mejoramiento continuo con miras a la perfección y desde esta perspectiva es una forma de mejorar la calidad de vida de los productores, consumidores e inversionistas. Kao-

ru Ishikawa es uno de sus representantes más destacados, a quien se le atribuye la creación del concepto de calidad total que consta de dos aspectos básicos: el primero comprende un ciclo con las fases de planear (determinar objetivos y métodos), hacer (realizar el trabajo, previa educación y capacitación de los ejecutores), verificar (revisar permanentemente si el producto cumple lo planeado, incluyendo la satisfacción del cliente) y actuar (tomar la acción correctiva necesaria); en tanto que el segundo implica una metodología de análisis causal para la solución de problemas, comúnmente conocido como “espina de pescado” o diagrama de causa efecto. Ishikawa concibe a la calidad como resultado de la participación de todos, desde los altos directivos hasta los empleados de más bajo rango, no tanto por los métodos estadísticos de estudio, sino por la educación constante y el conocimiento de lo que el cliente quiere. El diseño de un método para el control de la calidad es una de sus contribuciones más importantes.⁷

No obstante las diferencias entre el enfoque estadounidense y japonés, los modelos de calidad derivados de ellos tienen en común la orientación en el cliente, lo cual significa que se debe dar prioridad al punto de vista de los usuarios de los productos o servicios más que a las organizaciones y empleados que los generan. En otras palabras, “...un producto o servicio solo tiene calidad en la medida que satisface las expectativas del cliente”.⁸

Tan importante es la calidad de los productos o servicios en el sector empresarial como el medir ésta, ya que permitirá a las organizaciones conocer sus áreas de oportunidad, contar con información verídica para la toma de decisiones y conocer a la competencia, entre otros beneficios, que redundarán en la mejora del servicio al cliente. Para ello se utilizan las encuestas personales y telefónicas, los paneles de clientes o entrevistas de profundidad (*focus groups*), compradores simulados (dentro de la organización y con la competencia), y las auditorías operativas, entre otros instrumentos.

⁵ Las ideas clave de la filosofía de Deming se resumen en los 14 pasos del modelo de calidad que propone. Estos pasos se pueden consultar en: Deming, W. Edwards. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Editorial Díaz de Santos, Madrid, pp. 412.

⁶ Véase Juran, Joseph M. (1990). *Juran y el liderazgo para la calidad: manual para ejecutivos*. Ediciones Díaz de Santos, Madrid, pp. 363.

⁷ Ishikawa, Kaoru. (1986). *¿Qué es el control total de calidad?: la modalidad japonesa*. Norma, Bogotá, p. 282.

⁸ Espinosa Infante, Elvia y Pérez Calderón, Rebeca. (1994). “Calidad Total. Una alternativa de organización de trabajo en México”, en *Gestión y Estrategia*.

1.1.2 Calidad del gobierno

Los pioneros en incorporar los principios de la calidad empresarial a la administración pública fueron los Estados Unidos y la Unión Europea,⁹ otorgándole al ciudadano la categoría de cliente de sus servicios y retomando las bases del enfoque privado, aunque obedeciendo a las especificaciones propias de las organizaciones gubernamentales: mientras las empresas buscaban obtener utilidades, los servidores públicos deberían de actuar a favor del interés público.

Aunque el aparato gubernamental retomó del enfoque de calidad empresarial su orientación en el cliente, es decir, la relevancia que se concede al hecho de conocer y tomar en cuenta la opinión emitida por las personas en cuanto a la mejora que un producto o servicio requiere para tener calidad; en el ámbito público el concepto de calidad no se limitó a esta visión. A partir de las primeras experiencias, otros gobiernos comenzaron a integrar, tanto en sus procesos administrativos como en los trámites y servicios que prestaban, normas y estrategias de calidad para ser más eficientes y productivos, y con ello satisfacer las necesidades de la sociedad.

Estos ejercicios, replicados en diversas regiones del mundo, dejaron en claro que la incorporación de la calidad en la gestión pública debería realizarse en forma integral para que las y los ciudadanos pudieran percibir los beneficios que aportaba; la calidad debía abarcar también la modernización de los programas, procesos y métodos de trabajo que se realizan al interior de las instituciones gubernamentales y no solo la mejora hacia el exterior en los trámites y servicios que se prestan. Lo anterior le dio al término de calidad una acepción diferente en el gobierno, o como se le denomina en este documento, a la “calidad del gobierno”.

⁹ La Unión Europea adoptó en el año 2000 un instrumento común para la administración de la calidad en el sector público denominado Common Assesment Framework (CAF), creado en el Instituto Europeo de Administración Pública en Maastricht por decisión de los Directores Generales responsables del servicio público. CAF es un instrumento para asistir a las organizaciones del sector público a lo largo de Europa en el uso de técnicas de administración de la calidad para mejorar su desempeño, que se diseñó siguiendo modelos de Calidad Total y el Modelo de Excelencia de la Fundación Europea para la Administración de la Calidad. La versión del 2000 sirvió como piloto y ha tenido subsecuentes revisiones y cambios para los años 2002, 2006, 2013 y 2020. La información y productos se pueden consultar en: <<https://www.eupan.eu/caf/>> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

Su definición pasó a depender de las cualidades conferidas a la misma, lo cual derivó en que organizaciones internacionales, entre ellas la OCDE y el Banco Mundial, le otorgaran a este concepto tanto atributos de honestidad y transparencia como de eficacia y eficiencia.

A) El concepto de calidad del gobierno en el ámbito internacional

De acuerdo con Cejudo *et al.*,¹⁰ los atributos que se le asignan a la calidad del gobierno dependen de las diferentes maneras de entender este término, que no siempre son compatibles, e identifican tres enfoques sobre cómo se ha construido el concepto en el ámbito internacional, mismos que se describen a continuación.

La perspectiva generalista y prescriptiva

Su característica es una definición muy amplia del término “calidad”; a ella corresponde el modelo de gobernanza desarrollado por el Banco Mundial que vincula la buena gobernanza con la calidad del gobierno, asociándola con las instituciones a través de las cuales un país ejerce la autoridad, lo cual comprende la forma como se eligen los funcionarios, la capacidad del gobierno para implementar políticas públicas y la legitimidad que los ciudadanos otorgan a las instituciones. Así, para el Banco Mundial la calidad en el ámbito público significa la manera en que se genera y se ejerce la autoridad y se puede medir con los elementos de las siguientes seis dimensiones:

- *Voz y Rendición de Cuentas*: participación de los ciudadanos en la elección de los gobernantes; independencia de los medios de comunicación, y libertad de asociación.
- *Estabilidad Política y Ausencia de Violencia*: percepciones sobre la probabilidad de que un gobierno pueda ser depuesto por medios violentos o inconstitucionales. Incluye actos de violencia doméstica y terrorismo.
- *Efectividad Gubernamental*: calidad de los servicios públicos; calidad de las administraciones públicas y su independencia de presiones políticas; calidad en la formulación

¹⁰ Cejudo, Guillermo, *et al.* (2009). “El (casi inexistente) debate conceptual sobre la calidad del gobierno”, *Política y gobierno*. Núm. 16, I Semestre de 2009, pp. 115-156.

e implementación de las políticas públicas, así como el compromiso gubernamental en las mismas.

- *Calidad Regulatoria*: habilidad gubernamental para implementar políticas y regulaciones que promuevan el desarrollo de la competencia y el sector privado.
- *Estado de Derecho*: confianza sobre la existencia del Estado de Derecho, particularmente en el cumplimiento de contratos, la policía y las cortes.
- *Control de la Corrupción*: captura estatal por intereses privados o empresariales. Incluye gran y pequeña corrupción.

La perspectiva de los efectos esperados

Para esta vertiente, el concepto que se analiza es equiparable a resultados positivos, lo que implica que un gobierno de calidad pueda encontrarse en países con bajas tasas de mortalidad infantil, altos niveles educativos y poca desigualdad socioeconómica. Un ejemplo de tal visión, es el modelo construido por Laporta *et al.*, a partir del cual se plantean los determinantes de la calidad gubernamental, entendida como “la existencia de mecanismos institucionales que aseguren la eficiencia en el trabajo del gobierno y que permitan la entrega efectiva de bienes y servicios públicos a la ciudadanía”.¹¹ Los factores de las dos dimensiones que estos autores utilizan para definir calidad son:

- *Eficiencia*: percepción de la corrupción gubernamental; capacidad y profesionalización burocrática (medición de trámites y otras variables en términos de días de retraso).
- *Producción de Bienes y Servicios Públicos*: abarca asistencia escolar, analfabetismo y un indicador de calidad de la infraestructura.

La perspectiva de los atributos institucionales básicos

La calidad es vista desde el ámbito normativo y se define en términos de estándares deseables en el ejercicio del gobierno, como la imparcialidad o la eficacia. Un ejemplo de esta corriente es la

¹¹ *Ibid.*, p. 127.

propuesta de Bo Rothstein y Jan Teorell, quienes a partir de la imparcialidad basan la calidad del sector público en estándares institucionales y morales, a fin de que minimicen el abuso del poder y se pueda predecir la acción del gobierno.

Como puede apreciarse, aunque existe a nivel internacional un gran interés en torno a la calidad del gobierno como tema de estudio, no hay un consenso en cuanto a lo que debe entenderse por este concepto; ante la variedad de definiciones, diversos autores han intentado ofrecer una noción única y universal. Tal es el caso de Cejudo *et al.* que, tras una revisión sobre el tema, hacen una propuesta que parte de la visión de Rothstein y Teorell. Así, para elaborar una definición de *calidad de gobierno* colocan el control de la discrecionalidad en el eje normativo y la estructuran con base en un conjunto de atributos medibles y evaluables.

En su opinión: “una definición adecuada de calidad de gobierno debería centrarse en los mecanismos del ejercicio del poder, separarse claramente de los resultados esperados y concentrarse en atributos identificables – ya sean instituciones o prácticas – de la actividad gubernamental”.¹² Con base en tales términos, Cejudo y Zabaleta definen la calidad de gobierno como “...la interacción del conjunto de atributos (tanto de arquitectura institucional como de prácticas de gestión) dirigidos a controlar la discrecionalidad en el ejercicio del poder”.¹³

En la propuesta anterior, la dimensión denominada arquitectura institucional considera dos grupos de atributos: los contrapesos constitucionales que limitan la discrecionalidad del ejecutivo como poder público (control legislativo, fiscalización superior y control judicial); y las normas e instituciones creadas para restringir la discrecionalidad del ejecutivo sobre la burocracia (normas e instituciones para regular la entrada de funcionarios al servicio público, el acceso a la información gubernamental, y los procesos para planear, ejercer, evaluar y controlar las agencias y funcionarios).

¹² *Ibid.*, p. 236.

¹³ Cejudo, Guillermo M. y Zabaleta, Dionisio. (2009). “La calidad del gobierno: una definición basada en atributos del ejercicio del poder”. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, núm. 45, octubre, 2009, p. 1.

Por su parte, el rubro prácticas de gestión incorpora cuatro elementos: gestión financiera (procesos como la captación fiscal, la presupuestación, la contabilidad gubernamental, el manejo de la deuda pública y el reporte del uso de los recursos); gestión de recursos humanos (procesos de promoción, gratificación y salida de los servidores públicos); gestión de la información (uso y manejo de la información, tanto al interior como al exterior de las organizaciones gubernamentales, incluyendo herramientas tecnológicas para la sistematización de trámites y servicios y para el escrutinio público en línea); y gestión estratégica (mecanismos de evaluación del desempeño).

Desde esta perspectiva, un gobierno de calidad será aquel cuyo aparato administrativo logre la interacción entre los atributos de la arquitectura institucional y los que se relacionan con las prácticas de gestión; calidad que redundará posteriormente –solo como una consecuencia– en la acción eficaz del sector público y, derivado de ello, en mejores bienes y servicios para la ciudadanía.

En resumen, no obstante el gran debate desde distintas disciplinas sociales en torno al tema de calidad del gobierno, no se ha llegado a un consenso mundial sobre las cualidades que deberían caracterizarlo, por lo que su concretización en el ejercicio de la gestión pública dependerá de los supuestos conceptuales que haya detrás de esta noción; de ahí que todo se reduzca a qué modelo de calidad adopta un gobierno, lo cual veremos en el siguiente apartado con el caso de México.

B) El concepto de calidad del gobierno en México

A partir del sexenio 1995-2000, la administración pública mexicana inició un proceso de modernización en concordancia con los cambios mundiales que se habían estado gestando en el sector público, al que se daría continuidad en los gobiernos subsecuentes; los instrumentos de política pública de esta época dan cuenta de la forma como los principios de la “nueva gestión pública”, en primer lugar, y la gobernanza democrática, en un segundo plano, se fueron incorporando en el funcionamiento de las agencias gubernamentales; asimismo, permiten inferir qué tipo de modelo de calidad ha guiado las acciones de la administra-

ción nacional en estos años para atender las demandas de la sociedad.

El primero de estos instrumentos es el *Programa de Modernización de la Administración Pública 1995-2000 (Promap)*. En el marco de este programa, las acciones de modernización del aparato gubernamental federal tuvieron como propósito general la mejora de la calidad en la prestación de los servicios públicos, mediante la adopción de prácticas provenientes de la empresa como la planeación estratégica, el enfoque de calidad y la reingeniería de procesos. Con apego a este propósito general, sus acciones se agruparon en torno a cuatro subprogramas: Participación y Atención Ciudadana; Descentralización y/o Desconcentración Administrativa; Medición y Evaluación de la Gestión Pública; Dignificación Profesionalización y Ética del Servidor Público. Según Sánchez González, a partir de su implementación, el Promap representó “...una ruptura administrativa con todos los programas anteriores, debido a que por primera vez se introducen de manera sistemática técnicas gerenciales privadas, con una orientación a la satisfacción del cliente, con conceptos como misión y visión estratégica, la construcción de estándares de servicio, así como de indicadores de desempeño”.¹⁴

En lo que concierne específicamente a la calidad de gobierno, este programa se suma al enfoque proveniente del ámbito privado, en el sentido de que una organización se hace merecedora a dicho calificativo centrando sus acciones en materia de servicios en la satisfacción de las necesidades del cliente; sin embargo, las líneas de acción de los cuatro subprogramas que integran el Promap exhiben la discrepancia esencial con el enfoque del que se parte, al considerar también la modernización de los procesos internos de las organizaciones públicas como factor indispensable para que los servicios que prestan las instancia del gobierno cumplan con los requisitos de calidad que la ciudadanía requiere.

Esta visión del Promap se argumenta en el Subprograma denominado *Participación y Atención Ciudadana*. En dicho espacio se menciona que en virtud de ser la sociedad a quien se destinan los

¹⁴ Sánchez González, José Juan. (2009). “El cambio institucional en la reforma y modernización de la administración pública mexicana”, en *Gestión y Política Pública*, Vol. XVIII, no. 1, primer semestre de 2009, Ciudad de México, p. 90.

servicios públicos es necesario "...establecer y medir la calidad de estos en función de la satisfacción que hubieren generado en sus usuarios, en vez de la percepción que sobre ellos tienen las propias instituciones".¹⁵ Para ello se propone asegurar a la ciudadanía "el acceso a diversos mecanismos para emitir su propia percepción sobre el desempeño gubernamental, tales como sondeos de opinión, buzones de sugerencias, encuestas, entrevistas, grupos de enfoque o consultas directas a organizaciones de representación ciudadana".¹⁶

La opinión o sugerencia ciudadana es considerada "... la manera más directa y efectiva para conocer el grado de satisfacción sobre los servicios recibidos, así como para explorar y formular opciones con el fin de mejorarlos,¹⁷ por lo que su examen debe ser un proceso sistemático en las organizaciones públicas. De igual forma, el Promap tiene un pronunciamiento a favor de establecer estándares de calidad en los servicios que proporcionan las instancias oficiales, ya que permitirán "...a la población formarse expectativas claras sobre la atención que tienen derecho a exigir, y contar con referencias objetivas para evaluarlos, tales como los tiempos máximos de espera en la resolución por parte de la autoridad".¹⁸ Además de dar a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) un papel central en todo el proyecto de modernización administrativa de las instancias del gobierno para mejorar la calidad de los servicios públicos.

Por su parte, la administración 2000-2006 también contribuyó al cambio en la gestión pública del país que la tendencia mundial en el tema exigía. Existen al menos tres instrumentos de política que describen las acciones implementadas durante este ejercicio para la mejora administrativa. Nos referimos al *Programa Nacional de Combate a la Corrupción y Fomento a la Transparencia y el Desarrollo Administrativo (PNCCFTDA)*, así como al *Modelo Estratégico de Innovación Gubernamental (MEIG)*; este último fue reemplazado en importancia durante la segunda mitad del sexenio por la llamada *Agenda de Buen Gobierno*, que incorpora y resume los aspectos más relevantes de las dos estrategias que la precedieron. En efecto, es en

la *Agenda de Buen Gobierno* donde se encuentra una recapitulación de la forma como se aplicó el estilo de conducción gerencial durante esta administración para modernizar las instancias públicas federales y contar con agencias gubernamentales de calidad.

Según reseña el propio gobierno que la institución, la *Agenda de Buen Gobierno* es resultado de "...un programa muy ambicioso de investigación e intercambio de las mejores prácticas con distintos países que tenían avances ejemplares en diversos campos de la innovación gubernamental, en especial los destinados a la eficiencia y a una mejor respuesta a la relación con los ciudadanos".¹⁹ Asimismo, se basó en estrategias de modernización del sector público de otros países miembros de la OCDE, como el *Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG)* de Chile, la *Agenda Presidencial de Estados Unidos* y el *Libro Blanco* para la mejora de los Servicios de España.

A partir de lo anterior, se diseñó un instrumento con seis estrategias sustantivas – Gobierno honesto y transparente, Gobierno profesional, Gobierno de calidad, Gobierno digital, Gobierno con mejora regulatoria y Gobierno que cueste menos – que en conjunto reflejan el tipo de gobierno que se pretendía: una administración pública federal con menos corrupción, más transparencia y con servidores públicos bien capacitados y que ocupen un puesto por mérito propio, eficiente y eficaz, con avance en la digitalización de sus procesos, en particular los relacionados con la atención a la ciudadanía, que tenga calidad en sus servicios, con una regularización clara y que ahorre recursos. Estos atributos vinculados a un buen gobierno son los determinantes de la calidad desde la perspectiva de la administración que se analiza. Por ello, el Gobierno de Calidad se define como "... eficiente, eficaz, productivo, competitivo, que tiene la obligación de ser honesto y actuar con transparencia, pues la calidad pretendida no puede lograrse sin honestidad".²⁰

Las mayores aportaciones de la administración 2000-2006 en la mejora del sector públi-

¹⁵ Diario Oficial de la Federación. (1996). *Programa de Modernización de la Administración Pública 1995-2000*. 28 de mayo de 1996, p. 19.

¹⁶ *Loc. cit.*

¹⁷ *Ibid.*, p. 20.

¹⁸ *Ibid.*, p. 25.

¹⁹ Secretaría de la Función Pública. (2005). *Transparencia, buen gobierno y combate a la corrupción en la función pública*. Secretaría de la Función Pública, México, p. 40.

²⁰ *Ibid.*, p. 42.

co federal serían en materia de transparencia y rendición de cuentas, además del servicio profesional de carrera; las medidas tomadas en este sentido “...constituyen un avance en el cambio institucional administrativo en nuestro país debido a que sientan las bases para un estilo diferente de seleccionar, inducir, promover, capacitar y evaluar el desempeño de los servidores públicos”.²¹ Al igual que en la administración anterior, la calidad se buscó tanto en la mejora hacia al interior de las instancias públicas como hacia el exterior, en la atención a los ciudadanos.

Durante la administración 2006-2012 la modernización de la gestión gubernamental federal se llevó a cabo dando prioridad a la estrategia gerencial del enfoque en resultados. Los instrumentos desarrollados durante este sexenio para impulsar la mejora de procesos se basaron en la evaluación del desempeño. Estos instrumentos son: *El Programa de Mejora de la Gestión 2007-2012* (PMG), *el Presupuesto Basado en Resultados* (PBR) y *el Sistema de Evaluación del Desempeño* (SED), el primero bajo la responsabilidad de la Secretaría de la Función Pública, y los dos últimos a cargo de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. En el PMG se retomaron otros postulados de la nueva gestión pública para incrementar la efectividad de las instituciones, entre ellos la regulación y simplificación de la normatividad existente, la mejora de procesos o la evaluación y la reducción de costos de operación.

La calidad del gobierno durante el periodo 2006-2012 una vez más sigue la pauta marcada por las administraciones anteriores, se busca mejorar la calidad de los bienes y servicios que presta la Administración Pública Federal a través de “satisfacer las necesidades de la población...con eficiencia, calidez y amabilidad en espacios cómodos y funcionales”.²² Ello implica, según sus promotores, “emprender un cambio profundo en la cultura y actitud de los servidores públicos y en la forma como opera el gobierno federal”.²³

²¹ Sánchez González, José Juan, *Op. cit.*, p. 96.

²² Diario Oficial de la Federación. (2008). *Programa Especial de Mejora de la Gestión en la Administración Pública Federal 2008-2012*. 10 de septiembre de 2008, Sección II.

²³ *Idem*.

En la Administración Federal (2013-2018),²⁴ a través del *Programa para un Gobierno Cercano y Moderno*, se buscó impulsar una administración eficiente, eficaz, innovadora y transparente por medio de la implementación de mecanismos de satisfacción de necesidades de la población desde una perspectiva de orientación a resultados para, a su vez, impulsar el acercamiento de la población con el gobierno. Su principal estrategia y línea de acción para lograr un Gobierno Abierto fue fomentar la participación ciudadana en las políticas públicas y en la prevención de la corrupción, incorporándola en el diseño, seguimiento y evaluación de las políticas públicas del Gobierno de la República, garantizando el acceso a la información y la transparencia.

Otro objetivo importante que se planteó el Gobierno Federal fue mejorar la gestión pública gubernamental en la Administración Pública Federal, por lo que su principal estrategia fue simplificar la regulación que rige a las dependencias y entidades para garantizar la eficiente operación del gobierno, operando a través de las TIC para mejorar y agilizar la comunicación entre la sociedad y el gobierno; principalmente en trámites y servicios.

Después de analizar los diferentes instrumentos de política pública generados desde 1995, se puede concluir que todas estas gestiones, como señala la “perspectiva de los efectos esperados”, basan su calidad en los resultados, específicamente en el caso de los servicios públicos en la satisfacción del cliente, siendo la modernización de la operación de las instancias públicas un medio complementario para obtener los resultados de calidad que se desean.

1.2 Los trámites y servicios como vínculo entre la sociedad y el gobierno

En los anteriores apartados se analizó cómo el término “calidad” se asocia al interior de los gobiernos con la modernización de los procesos del aparato administrativo, en especial aquellos orientados a la atención o satisfacción del ciudadano como son los relativos a la prestación de servicios públicos; de igual forma, se argumentó que para hacer efectiva la calidad

²⁴ Diario Oficial de la Federación. (2013). *Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013-2018*. 30 de agosto de 2013.

del gobierno los diferentes enfoques sobre la materia establecen ciertas cualidades o requisitos, una de estas cualidades que es común en las distintas perspectivas es la participación ciudadana.

Como factor de modernización de la gestión pública, la participación de los ciudadanos se concibe en las diferentes fases de las políticas públicas; en la etapa de planeación, primordialmente mediante la presentación de propuestas y el diseño de agendas ciudadanas; en la etapa de ejecución, dando seguimiento y monitoreando las actividades del gobierno, así como presentando quejas y denuncias; y en la etapa de evaluación, opinando como usuario(a) en evaluaciones y estudios de percepción o realizando evaluaciones independientes; estas formas de interacción del gobierno con la sociedad en función de las necesidades, intereses, expectativas y percepciones de la propia sociedad, son lo que se ha dado en llamar en el sector público mecanismos de participación ciudadana.

Isunza y Hevia ofrecen un análisis detallado de los mecanismos de participación social en la administración pública de México; para ello utilizan una tipología de seis formas de interacción entre el gobierno y la sociedad, a las que llaman interfaces socioestatales. Estos autores estudian, con base en las reglas de operación de los programas de política pública federal y en la información publicada en internet por las instituciones gubernamentales de los tres niveles de gobierno, las distintas formas de encuentro entre la sociedad mexicana y sus autoridades.

Las *interfaces socioestatales* identificadas por Isunza y Hevia son: la interfaz de contribución en la que la sociedad civil informa al estado; la interfaz de transparencia en la que el estado informa a la sociedad civil; la interfaz comunicativa en la que el estado y la sociedad civil se informan mutuamente, es decir, existe una comunicación; la interfaz mandataria en la que la sociedad civil controla, domina o dirige al estado; la interfaz de transferencia en donde el estado controla, domina o dirige a la sociedad civil; y la interfaz cogestiva en la que la sociedad civil y estado mantienen una relación de cogestión. El estudio demuestra que la participación ciudadana en las instancias públicas federales se concentra en las interfaces que se caracterizan por el intercambio de

información. En este caso serían las interfaces comunicativa y cogestiva.

Por el contrario, hay pocas experiencias en las interfaces que se relacionan con el poder de decisión, como la mandataria, en la cual la sociedad resuelve por medio de los consejos ciudadanos de control y vigilancia (contraloría social); de transferencia, donde el Estado es quien toma las medidas como es el caso de los programas sociales como “Oportunidades”; y la cogestiva, en la que la toma de decisiones es compartida entre el Estado y la sociedad como ocurre en la operación del Instituto Federal Electoral.²⁵

Pese a existir distintas formas de participación de la ciudadanía en el quehacer gubernamental, los servicios y trámites públicos, siguen siendo por excelencia el lugar de encuentro entre el gobierno y la sociedad, ya que es precisamente en el momento de presentarse en una ventanilla o al hacer uso de un servicio cuando los ciudadanos forman su percepción sobre la eficiencia y eficacia, la transparencia y la honestidad en la administración pública, es decir, sobre la calidad del gobierno. Esta serie de apreciaciones que se generan a través de los trámites y servicios al ser socialmente aceptadas, constituyen una importante fuente de legitimidad, pero también suelen ser generadoras de desconfianza en la autoridad. Tal es el caso, por ejemplo, de la corrupción, con la cual se asocian tradicionalmente los trámites y servicios públicos, ya que según los estudios realizados sobre este fenómeno multicausal nada socava más la credibilidad en las instituciones gubernamentales, que el hecho de que la sociedad perciba que los servidores públicos actúan sin apego a la ley.

La corrupción ha sido una causa de interés mundial por afectar la vida democrática de un país con prácticas ilegales e ilegítimas cuya complejidad radica en el involucramiento de factores económicos y sociales. De acuerdo con un estudio realizado por la Auditoría Superior de la Federación, la corrupción es *la participación de un funcionario público en el incumplimiento de los deberes en el servicio público para asegurar el*

²⁵ Olivera, Alberto J. e Isunza, Ernesto. (2004). “‘Rendición de cuentas’: los fundamentos teóricos de una práctica de la ciudadanía”. En Ziccardi, Alicia (coord.). *Participación ciudadana y políticas sociales en el ámbito local*. UNAM-Instituto de Investigaciones Sociales, Consejo Mexicano de Ciencias Sociales, Instituto Nacional de Desarrollo Social, México. pp. 29-31.

beneficio personal ilegítimo.²⁶ La corrupción es un acto que acompaña a delitos tales como: extorsión, falsificación, mordidas, sobornos, favores, connivenia, es decir, el acuerdo al que llegan dos personas para cometer un acto ilícito, etcétera.

La corrupción en el sector público afecta a todos directa e indirectamente por lo que su importancia social se vuelve más significativa y se vuelve un motivo de medición. Sin embargo la corrupción no puede medirse directamente por ser un fenómeno oculto, por lo que generalmente su estimación se realiza de manera indirecta a través de la percepción de corrupción.²⁷

Bajo este orden de ideas nace la necesidad de crear una herramienta de análisis objetiva sobre la materia de percepción de corrupción que brinde certeza en la información y permita la elaboración de políticas públicas orientadas a prevenir la corrupción en las instituciones públicas. De acuerdo con Iglesias, la creación de tales políticas públicas logrará fortalecer el Estado Democrático creando un marco de confianza, credibilidad y legitimidad.²⁸

Con políticas públicas bien diseñadas es posible reducir los efectos de la corrupción que afectan al Estado mexicano y a la sociedad en su conjunto, evitando la afectación de tiempo y recursos en los trámites y servicios, brindando una mayor atención y satisfacción de la ciudadanía en cuanto a los servicios públicos.

Para los gobiernos, la participación de la ciudadanía con relación a los trámites y servicios públicos debe darse para evaluar su calidad, o como lo plantean Isunza y Hevia, para contribuir con su opinión en la mejora de los mismos; ello permitirá a las autoridades tomar las decisiones adecuadas para que la sociedad quede satisfecha con la actividad desarrollada por estas. Para conocer la percepción que tienen los ciudadanos sobre la calidad

del gobierno y percepción de la corrupción, en particular sobre los trámites y servicios que ofrecen las instancias públicas, se utilizan diferentes instrumentos de medición, uno de los más socorridos es la encuesta de satisfacción.

1.3 Encuestas de satisfacción ciudadana y calidad en el gobierno

Tal como se revisó previamente, no existe un concepto único de calidad del gobierno, razón por la cual se puede afirmar que hay tantas formas de medir esta en el ámbito gubernamental como definiciones existen de la misma; pese a lo anterior una herramienta de amplio uso en el sector para dicho propósito son las encuestas de satisfacción ciudadana, cuyo origen se encuentra en las prácticas empresariales que se incorporaron a la gestión pública, en específico el enfoque centrado en las y los ciudadanos, el cual promueve que sus instituciones respondan mejor a su demandas y necesidades.

A continuación, se presenta una breve revisión de las principales encuestas de satisfacción ciudadana y calidad de gobierno a nivel internacional, con las cuales se obtiene la información para construir los indicadores de instituciones como el Banco Mundial (BM) o la OCDE. En el siguiente apartado, se revisan experiencia internacional de encuestas de satisfacción ciudadana a nivel nacional, con casos destacados como lo son Canadá, Gran Bretaña y Australia. Finalmente, se aborda la experiencia mexicana en materia de encuestas de satisfacción ciudadana, excluyendo los esfuerzos realizados por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía, mismos que serán abordados en el apartado 1.5.

1.3.1 Encuestas internacionales de satisfacción ciudadana y calidad de gobierno

World Gallup Poll (WGP)

La *Encuesta Gallup* es uno de los instrumentos estadísticos pioneros en la recolección de datos sobre diversas facetas de la opinión pública. Actualmente, se conduce en 160 países con representatividad nacional del 95%.²⁹ De acuerdo con

²⁶ Fernández, José. (2013). "El control de las administraciones públicas y la lucha contra la corrupción: con especial referencia al Tribunal de Cuentas y la intervención general de la administración del Estado", en *Compilación Técnica Corrupción, Ética y Fiscalización*. Auditoría Superior de la Federación, México.

²⁷ Takács, István, et al. (2013). "La Corrupción como una Actitud Social Aberrante", en *Compilación Técnica Corrupción, Ética y Fiscalización*. Auditoría Superior de la Federación, México, pp. 23-41.

²⁸ Iglesias, Miguel. (2004). *Herramientas preventivas en la lucha contra la corrupción*. UNAM, México.

²⁹ Gallup. *Gallup Survey*. [En línea]: <<https://www.gallup.com/analytics/318875/global-research.aspx?ref=f>> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

la OCDE, el principal indicador que se obtiene por medio de esta encuesta es la “confianza en el gobierno nacional”, aunque también existen preguntas relacionadas con la satisfacción con el papel del Ejecutivo del país, el sistema judicial y las cortes y, con las policías locales.³⁰

El diseño estadístico de la *Encuesta Gallup*³¹ es probabilístico y polietápico con representatividad nacional de 95% de la población civil de 15 años y más. El cuestionario cuenta con un núcleo de preguntas que se realizan a nivel mundial, aunque existe un grupo de preguntas que se realizan exclusivamente a países en vías de desarrollo. Considerando la diversidad de los países que cubre la encuesta, el método de recolección es tanto telefónico como cara a cara, con un tiempo de duración de aproximadamente 30 minutos y una hora, respectivamente. Generalmente se hacen mil observaciones por país, sin embargo, en países grandes como China y Rusia la muestra es aproximadamente de dos mil individuos. Solo en algunos casos las muestras son menores a las quinientas observaciones.

Encuesta Mundial de Valores (WVS)

La *Encuesta Mundial de Valores* es un instrumento internacional que explora los valores y opiniones de la población a nivel global. Esta se ha realizado en siete oleadas, desde 1981 hasta 2021. La coordinación de la encuesta está a cargo de la Asociación de la Encuesta Mundial de Valores (WVSA),³² la cual es una organización de investigación sin fines de lucro. La séptima oleada inició en 2017 y aunque iba a finalizar antes se pospuso un año debido a la pandemia y finalmente terminó en diciembre del 2021. Se tiene contemplado que el proyecto se siga realizando cada cinco años, por lo que la octava oleada está planificada para el periodo 2023-2026.

Para obtener la información con representatividad nacional de cada uno de los casi cien países

³⁰ Organisation for Economic Cooperation and Development, OECD. (2021). *Government at a Glance 2021*. OECD Publishing, Paris.

³¹ Gallup. *How Does the Gallup World Poll Work? Measures the Attitudes and Behaviors of the World's Residents*. [En línea]: <<https://www.gallup.com/178667/gallup-world-poll-work.aspx>> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

³² Siglas de World Values Survey Association. Para más información al respecto se puede consultar: <<https://www.worldvaluessurvey.org/WVSContents.jsp>> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

que se estudian, se realiza una muestra nacional y se aplica un cuestionario estandarizado que mide, entre otros temas, el apoyo a la democracia, la tolerancia hacia extranjeros y minorías étnicas, el apoyo a la equidad de género, el papel de la religión y los cambios en niveles de religiosidad, el impacto en la globalización, las actitudes hacia el medio ambiente, el trabajo, la familia, la política, la identidad nacional, la cultura, la diversidad, la inseguridad y el bienestar del individuo. De manera similar a los ejercicios anteriores, el cuestionario de la séptima oleada se ha elaborado con la inclusión de temas nuevos como los problemas de justicia, los principios morales, la corrupción, la migración, la seguridad nacional y la gobernanza global. Dicha encuesta contribuye a monitorear los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS) y los objetivos definidos por la Agenda de las Naciones Unidas después de 2015.³³ De acuerdo con la OCDE, gracias a esta encuesta se puede obtener otra medición de la “confianza en el gobierno”.³⁴

Eurobarómetro

El *Eurobarómetro* es un conjunto de encuestas conducidas por la Comisión Europea desde 1973 cuya principal función es analizar y sintetizar la opinión pública de la población de los estados miembro en temas relacionados a la Unión Europea y la economía de la región.³⁵ Actualmente, está compuesto por cuatro tipos de *Eurobarómetro*: Estándar, Especial, Instantáneo y Cualitativo. El Eurobarómetro Estándar se presenta dos veces al año y en este se concentran la mayoría de las preguntas relacionadas con la confianza en diversas instituciones entre las que destacan el gobierno nacional, el parlamento nacional, las autoridades públicas regionales o locales y los partidos políticos.³⁶

³³ World Values Survey. *WVS WAVE 7*. [En línea]: <<https://www.worldvaluessurvey.org/WVSContents.jsp>> [Fecha de consulta: 11 noviembre 2021].

³⁴ Organisation for Economic Cooperation and Development, OECD. (2021). *Op. Cit.*, pp. 206-208.

³⁵ El último ejercicio publicado corresponde al año 2021. Para mayor información se puede consultar: <<https://www.europarl.europa.eu/at-your-service/es/be-heard/eurobarometer/spring-2021-survey>> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

³⁶ Para mayor información se puede consultar: <<https://europa.eu/eurobarometer/screen/home>> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

Por otra parte, el Eurobarómetro instantáneo (*Flash Eurobarometer*), incluye temas sobre la satisfacción con los servicios urbanos (transportes, parques, escuelas, etc.), seguridad pública, el contacto cotidiano con la administración, las condiciones sociales y ambientales, la vivienda y las condiciones económicas y la calidad de vida en general. La encuesta especial del *Eurobarómetro* “El futuro de Europa”, realizada entre el 24 de septiembre y el 3 de octubre del 2016, preguntó cómo percibían los europeos a la Unión Europea, así como su dirección futura. Como resultado de esta encuesta, 45% manifestó que el principal desafío para la Unión Europea era el desempleo, 36% consideró las desigualdades sociales y la migración como los principales desafíos a los que se enfrenta y 31% consideró el terrorismo y la seguridad como el principal problema de la Unión Europea. La edición del 2020 de la misma encuesta indica que casi la mitad (47%) de los europeos tienen una imagen positiva de la Unión Europea, 39% tiene una imagen neutral de ella y la del 14% es negativa. Asimismo, seis de cada diez personas mencionan que la pandemia les ha hecho reflexionar sobre el futuro de la Unión Europea.³⁷

Encuesta de opinión sobre la calidad de vida en las ciudades europeas

Es un instrumento que busca conocer la opinión sobre la calidad de vida en 79 ciudades europeas. Al igual que el *Eurobarómetro*, también es dirigida por la Comisión Europea a través de la Dirección General de Política Regional. Esta encuesta fue publicada en 2016 con año de referencia 2015. La encuesta de opinión incluye las capitales de todos los países cubiertos y entre una y seis ciudades más de cada uno de los países más grandes. Son 79 ciudades de 29 países: Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, República de Irlanda, Rumania, Suecia, así como Islandia, Noruega, Suiza y Turquía.

³⁷ Para mayor información se puede consultar la versión del 2016 en: <<https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2131>>. Para la del 2020: <<https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2131>>. [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

En cada ciudad se entrevistó a 500 ciudadanos de más de 15 años seleccionados aleatoriamente. Así se constituyó un perfil representativo de la población en general, en el que los entrevistados procedían de todas las zonas de las ciudades designadas. En total, se realizaron alrededor de 40 000 personas. Entre los principales indicadores que se obtienen gracias a esta encuesta se encuentra la calidad de servicios en transporte, la sanidad, la infraestructura urbana y la calidad de los espacios públicos y zonas verdes.

La edición de 2020, con 2019 como año de referencia, contempló 83 ciudades, con un total de 58 100 entrevistas entre junio y septiembre de 2019. Entre sus resultados se puede destacar que nueve de cada 10 personas indican que están satisfechas viviendo en su ciudad. En cuanto a temas de calidad de servicios y administración pública local: 56% de las personas están satisfechas con el tiempo que lleva resolver una solicitud; 58% está de acuerdo en que los procedimientos de la administración pública local son fáciles de seguir; sin embargo, cinco de cada diez personas consideran que existe corrupción en la administración pública local de sus ciudades.³⁸

Latinobarómetro

Es un estudio de opinión pública en el que se aplican anualmente alrededor de veinte mil entrevistas en 18 países de América Latina y con representatividad de 600 millones de habitantes. Esta encuesta es conducida por Corporación Latinobarómetro, la cual es una Organización No Gubernamental sin fines de lucro con sede en Santiago de Chile. Entre los temas que el Latinobarómetro produce se encuentran los relacionados con el desarrollo de la democracia, la economía y la sociedad, así como un conjunto de actitudes, valores y comportamientos. Entre los principales indicadores que se obtienen de este proyecto se encuentra la confianza en el gobierno, en la policía, en los bancos y los medios de comunicación, entre otros. El último ejercicio publicado es del año 2021, pero el estudio se realizó entre el 26 de octubre y

³⁸ European Commission. (2020). *Report on the quality of life in European cities, 2020*. [En línea]: <https://ec.europa.eu/regional_policy/sources/docgener/work/qol2020/qol_presentation.pdf> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

el 15 de diciembre del 2020. Constó de 19 004 entrevistas cara a cara y 1 200 entrevistas vía panel *online*, en Argentina no se pudieron realizar cara a cara debido a la pandemia por el COVID-19. En total se aplicaron 20 204 entrevistas en 18 países.³⁹

1.3.2 Experiencia internacional en encuestas nacionales y locales de satisfacción ciudadana y calidad de gobierno

Reino Unido

Tal como se revisó previamente, en las últimas décadas, la Unión Europea ha medido la satisfacción ciudadana a través de encuestas. Por su parte, cada uno de los distintos estados que conforman la Unión Europea han hecho esfuerzos nacionales para medir este mismo fenómeno. En el caso del Reino Unido se han realizado de forma continua encuestas ciudadanas sobre todo por gobiernos locales y organizaciones públicas; estas encuestas son estandarizadas y con evaluación comparativa, teniendo las autoridades locales la obligación de aplicarlas cada tres años. Por ejemplo, la ciudad de Liverpool ha levantado encuestas ciudadanas que abordan temas tan diversos como la opinión de los usuarios de las bibliotecas y la percepción ciudadana del centro de la ciudad.

Canadá

La organización pública canadiense *Institute for Citizen-Centered Service (ICCS)*, realiza cada dos o tres años la encuesta nacional *Citizens First* y publica sus resultados y análisis. Asimismo, el ICCS ha desarrollado y promovido la utilización de la Herramienta Común de Medición (*Common Measurement Tool- CMT*) que es un cuestionario normalizado que las organizaciones públicas y las autoridades locales utilizan para medir la satisfacción del ciudadano y para facilitar la comparación de resultados entre las distintas localidades del país. El último ejercicio, "*Citizens First 8*", se publicó en septiembre de 2018.

³⁹ Corporación Latinobarómetro. (2021). *Informe 2021. Adiós a Macondo*. Corporación Latinobarómetro, p. 4. [En línea]: <<https://www.latinobarometro.org/lat.jsp?Idioma=724>> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

Estados Unidos

En los Estados Unidos destacan los esfuerzos que asociaciones privadas han llevado a cabo para atender esta necesidad, como la Encuesta Ciudadana Nacional (*National Citizen Survey, NCS*) que es levantada desde el 2001 por el *Centro Nacional de Investigación (National Research Center, NRC)* en alianza con la Asociación Internacional de Gestión Provincial y Municipal (ICMA). La NCS es un método normalizado que permite evaluar comparativamente la satisfacción ciudadana con relación a una serie de servicios públicos en los diferentes municipios.

Otra herramienta diseñada por el sector privado que ha sido utilizada por el gobierno federal estadounidense para medir la satisfacción ciudadana con respecto a algunos servicios públicos, es el Índice Americano de Satisfacción de los Clientes (*American Customer Satisfaction Index, ACSI*) desarrollado por la Escuela de Negocios de la Universidad de Michigan y comercializado por la consultoría CFI International. Este indicador, basado en una encuesta a nivel nacional, vincula las expectativas y satisfacción de los clientes con la lealtad y retención de estos.

Chile

La *Encuesta de Percepción de Calidad de Vida Urbana 2018* tiene como objetivo conocer la percepción de la calidad de vida de una muestra de la población correspondiente, principalmente a las ciudades de más de 20 mil habitantes de Chile. El diseño utilizado es probabilístico, polietápico, definido en tres etapas para cada comuna.⁴⁰

Entre los temas que se tratan en esta encuesta, destacan la medición de la calidad de los servicios públicos tales como veredas, calles, plazas y parques, iluminación de veredas y calles en barrios y comunas. Adicionalmente, la encuesta también mide el nivel de satisfacción con centros de salud, hospitales y clínicas, lugares para practicar deporte, lugares para actividades culturales,

⁴⁰ Ministerio de Vivienda y Urbanismo/Gobierno de Chile. (2018). *4° Encuesta de Calidad de Vida Urbana. Presentación de Resultados*. [En línea]: <<http://calidaddevida.colabora.minvu.cl/Documentos%20compartidos/Presentaci%C3%B3n%20final%20Calidad%20de%20Vida%20Urbana.pdf>> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

establecimientos de educación básica y media y seguridad en su comuna o barrio.

Costa Rica

El Plan Estratégico 2013-2020 de la Contraloría General de la República contempla como uno de sus objetivos el contribuir con la mejora de la eficiencia en la gestión pública y el buen manejo de los fondos públicos. Lo anterior mediante la Encuesta Nacional de Percepción de los Servicios Públicos 2018 (ENPSP - 2018). El presente estudio utilizó una encuesta telefónica.

Para la selección de la muestra, se contó con tres tipos de marcos muestrales en la consulta a la ciudadanía: teléfonos residenciales, teléfonos celulares postpago y teléfonos celulares prepago.

Al tratarse de un muestreo telefónico, los intervalos de tiempo para poder llevar a cabo la entrevista son relativamente cortos, mientras que los temas por abarcar son amplios. En total la ENPSP - 2018 posee nueve módulos contenidos en cinco cuestionarios. Cabe resaltar que en todos los servicios públicos de la encuesta se consulta sobre la afectación de los servicios públicos ante el cambio climático, siendo el cambio climático un módulo independiente.

El nivel de detalle con el contenido de los cuestionarios y de sus respectivos módulos:⁴¹

- Cuestionario 1: transporte y servicios básicos
- Cuestionario 2: seguridad y servicios municipales
- Cuestionario 3: educación
- Cuestionario 4: salud.
- Cuestionario 5: justicia y vivienda.

Entre los indicadores que se obtuvieron gracias a este instrumento destacan la percepción de ca-

⁴¹ Contraloría General de la República. (2018). *Encuesta Nacional de Percepción de los Servicios Públicos 2018. Metodología*. Costa Rica. [En línea]: <<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357533676002>> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

lidad en cinco servicios estratégicos,⁴² la evaluación de las instalaciones físicas donde se brindan los servicios, la percepción sobre la actitud de los funcionarios, la percepción sobre la capacidad y formación técnico-profesional de los funcionarios encargados de brindar la atención en los diferentes servicios y la facilidad de entendimiento del procedimiento al realizar un trámite.⁴³

Encuesta de Percepción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos (Bolivia)

Esta encuesta se levantó entre junio y julio del 2013, teniendo como año de referencia 2012, y su objetivo principal fue “conocer la percepción y el nivel de satisfacción de los habitantes de las áreas urbanas de once municipios sobre la calidad de los servicios públicos que reciben por parte del Estado y, en particular, de los Gobiernos Municipales”.⁴⁴ Su población objetivo fueron personas de 18 años y más de edad pertenecientes a todos los niveles socioeconómicos. En total, se realizaron 2 605 entrevistas a hogares escogidos con base en un muestreo aleatorio simple.

Entre las preguntas estratégicas que se consideraron en esta encuesta se encuentran las relacionadas con la conexión a la red de electricidad, el acceso al agua potable, la conexión a la red de saneamiento o alcantarillado, la recolección de basura, las escuelas públicas próximas, las áreas verdes, parques o plazas, el barrido de las calles, los módulos de policía cercanos, la vigilancia policial y las bibliotecas públicas.

⁴² Los servicios estratégicos son: Consultas y Entrega de Calificaciones del Sistema Automatizado (Plataforma de Servicios) del Registro Nacional, la emisión de licencias de conducir (por primera vez) del Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT), la emisión de pasaportes de la Dirección General de Migración y Extranjería, el reclutamiento y selección de personal de la Dirección General de Servicio Civil y la aprobación de estudios de impacto ambiental de la Secretaría Técnica Nacional Ambiental (SETENA).

⁴³ Para mayor información se puede consultar: <<https://cgrfiles.cgr.go.cr/publico/docsweb/enpsp-2018/index.html>> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

⁴⁴ Foro Internacional “Desarrollo Urbano y Cohesión territorial en la Autonomía”. (2013). *Encuesta de percepción ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos*. [En línea]: <<https://www.slideshare.net/MinAutonomia/2-presentacin-padem-foro-desarrollo-urbano>> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

Encuesta de Calidad de los Servicios Públicos (Ecuador)

Esta encuesta fue conducida en 2008 por la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo en conjunto con el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) con representatividad nacional urbana y rural. La selección de la muestra fue probabilística, polietápica y estratificada con 9 174 hogares y 14 938 personas entrevistadas en todo el territorio ecuatoriano. El instrumento estaba conformado por un cuestionario que se aplicó a dos personas por cada hogar encuestado (el o la jefa de hogar y otro miembro mayor de 18 años). Este cuestionario era un módulo que formaba parte de la *Encuesta de Empleo, Desempleo y Subempleo* (ENEMDU).⁴⁵

El módulo tiene 39 preguntas dirigidas a obtener información la presencia institucional y territorial del Estado. Se consultó a las personas sobre el uso de los servicios públicos, sobre su percepción respecto de la calidad y los problemas que identifican. Entre los servicios que se midieron con la encuesta se encuentran la educación pública, salud pública, seguridad ciudadana (Policía Nacional), documentación ciudadana, servicios de pensiones, transporte público, carreteras y obras públicas.

Encuesta sobre la Satisfacción de los ciudadanos de Castilla y León (España)

La *Encuesta sobre la Satisfacción de los Ciudadanos con los Servicios Prestados por la Administración de la Comunidad de Castilla y León* tiene como objetivo el captar información relacionada con la realización de trámites ante la administración pública, la satisfacción con el proceso de realización de trámites y con las instalaciones de los centros de atención presencial, junto con la utilización de internet para realizar trámites. La encuesta se publicó en 2009 con periodo de referencia de 2008.

La encuesta tiene dos poblaciones objetivo: 1) población usuaria que ha realizado, durante el pe-

⁴⁵ Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2008). *Encuesta de Calidad de los Servicios Públicos*. Ecuador. [En línea]: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Bibliotecas/Estudios/Estudios_Economicos/Calidad_Servicio_2008.pdf> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

riodo de referencia, un trámite de forma presencial en alguno de los centros de atención al público del gobierno y 2) hogares de Castilla y León, ya sea que alguno de sus integrantes haya realizado, o no, algún trámite ante el gobierno. Los centros de atención presencial que se consideran son las oficinas de información y atención ciudadana (Delegación Territorial), los puntos de información y atención al ciudadano, las oficinas departamentales de gobierno y los servicios territoriales (como direcciones provinciales de educación).⁴⁶

1.3.3 Experiencia nacional en encuestas de satisfacción ciudadana y calidad de gobierno

En México existen algunos esfuerzos por fomentar la mejora de los servicios públicos desde la óptica gubernamental, como el *Premio Gobierno y Gestión Local*, que desde 2001 otorga reconocimientos a las buenas prácticas implementadas por gobiernos municipales; el *Premio Nacional de Calidad*, en el que participan organizaciones públicas de diversos niveles de gobierno; y el *Premio Innova*, que organizó el gobierno federal durante algunos años para impulsar la modernización de procesos y servicios públicos.

Las encuestas de satisfacción ciudadana a nivel nacional no han sido una práctica común en el país, son contados los ejemplos que se pueden citar, entre ellos, la *Encuesta Nacional de Salud* que realiza el Instituto Nacional de Salud Pública, la cual evalúa la calidad de los servicios y su accesibilidad⁴⁷ y la *Encuesta Nacional de Corrupción y Buen Gobierno*, que realizó, entre 2001 y 2010, la organización de la sociedad civil “Transparencia Mexicana”. Si bien esta encuesta contiene un conjunto de preguntas de percepción, su propósito central es averiguar las experiencias de corrupción que los jefes de los hogares encuestados han enfrentado en torno a 35 servicios brindados por los tres niveles de gobierno y por particulares. Con los resultados, Transparencia Mexicana-

⁴⁶ Junta de Castilla y León. (2009). *Encuesta sobre la Satisfacción de los Ciudadanos con los Servicios Prestados por la Administración de la Comunidad de Castilla y León*. [En línea]: <<https://estadistica.jcyl.es/web/es/estadisticas-temas/satisfaccion-ciudadanos-servicios-publicos.html>> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

⁴⁷ En 1993 se realizó la primera *Encuesta Nacional de Salud*. Para el 2006 se denominó *Encuesta Nacional de Salud y Nutrición*.

na construye el *Índice Nacional de Corrupción y Buen Gobierno*.⁴⁸

La Secretaría de la Función Pública y las empresas Gaussc y Redes, levantaron una encuesta nacional en 2006 para medir la actitud de los ciudadanos respecto de la corrupción. La encuesta se realizó con dos levantamientos de 1 200 casos de hogares representativos de la población mayor de 18 años.

A su vez, el sector privado, a través del Centro de Estudios Económicos del Sector Privado, evaluó el desempeño de las Dependencias de la Administración Pública Federal (2007-2012), utilizando indicadores y metas establecidas de los programas sociales. Aunado a la anterior, en 2007 el entonces llamado Instituto Federal de Acceso a la Información Pública (IFAI), para conocer la cultura de la transparencia y acceso a la información en los servicios públicos, realizó una encuesta a mandos medios de la Administración Pública Federal, es decir, a los funcionarios públicos con nivel de jefe de departamento a director general que estuvieran en su cargo entre marzo y mayo de 2007, donde se obtuvo por resultado que el 69% de los funcionarios encuestados se sienten señalados como “corruptos” por la percepción de corrupción que se tiene en general y no por alguna acción en específico.⁴⁹

En agosto de 2012, el Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública (CESOP) condujo la *Encuesta telefónica sobre el desarrollo de instituciones y servicios públicos, valores y expectativas en México*. Esta encuesta estuvo conformada por 613 observaciones con un nivel de confianza del 95%. El método de muestreo fue aleatorio sistemático con probabilidad proporcional al número de líneas telefónicas de las entidades federativas. La unidad de muestreo fueron hombres y mujeres de 18 años y más con teléfono fijo que residen en el territorio nacional. Entre las preguntas de esta encuesta se encuentran las relacionadas con la calificación del desarrollo de las instituciones de

gobierno en México, el nivel de desarrollo de los servicios públicos y percepción sobre la existencia de corrupción en el país.⁵⁰

1.4 Experiencias en encuestas de corrupción

La medición de la corrupción implica importantes complicaciones al ser esta un fenómeno en el que se necesitan dos partes para concretar el delito. A su vez, por su carácter de cohecho, tanto los servidores públicos como la población en general tienden a ocultar las situaciones, complicando la captación del fenómeno en las encuestas de percepción. Esta complicación no es exclusiva de un régimen o de una sociedad determinados, sino que es una característica inherente al fenómeno mismo. Por esta razón, es muy importante buscar mecanismos alternativos a la medición directa del fenómeno.

Michael Johnston sostiene que el control de la corrupción requiere de un conocimiento detallado de los incentivos y limitaciones de funcionarios o de la ciudadanía,⁵¹ en otras palabras, es necesario saber cuáles fueron las motivaciones personales de ambos actores que participan en un cohecho. Por esta razón, en vez de intentar medir la corrupción de forma directa, sería conveniente realizar la medición a través de incentivos y efectos. Por ejemplo, un trámite con una alta lentitud burocrática es más propenso a la corrupción porque el concretar cada paso necesario es muy costoso en términos de tiempo y esfuerzo para el ciudadano.⁵² En el caso contrario, si para obtener determinado trámite se requiere poco tiempo y se realiza en pocos pasos, los incentivos del ciudadano para proporcionar un soborno o mordida disminuyen considerablemente. Incluso, cuando la gestión de trámites o solicitudes de servicios está automatizada con alguna de las TIC, prácticamente se anula la posibilidad de cometer un acto corrupto.

El estudio de incentivos y efectos no implica que la medición realizada con las encuestas de

⁴⁸ Transparencia Mexicana. (2010). *Índice Nacional de Corrupción y Buen Gobierno. Informe Ejecutivo, 2010*. [En línea]: <<https://www.tm.org.mx/indice-nacional-de-corrupcion-y-buen-gobierno-incbg/>> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

⁴⁹ Instituto Federal de Acceso a la Información. (2007). *La cultura de los servidores públicos alrededor de los temas de transparencia y acceso a la información. México*. [En línea]: <<https://funcionpublica.gob.mx/web/doctos/transparencia/focalizada/indices/10.pdf>> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

⁵⁰ Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública. *Encuesta telefónica sobre el desarrollo de instituciones y servicios públicos, de valores y expectativas en México*. [En línea]: <<http://www3.diputados.gob.mx/camara/content/download/286930/917507/file/Encuesta%20desarrollo%20de%20instituciones%20y%20valores.pdf>> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

⁵¹ Jhonston, Michael. (2005). “Es posible medir la corrupción, ¿pero podemos medir la reforma?”. *Revista Mexicana de Sociología*, Vol. 67, núm. 2, pp. 357-377.

⁵² *Ibid.*, p. 370.

opinión no tenga una aportación que hacer al estudio del fenómeno. De hecho, para tener una perspectiva integral del fenómeno es necesario medir por lo menos tres factores: nivel de burocratización, satisfacción con el trámite y ocurrencia de corrupción. Tal como se adelantó previamente, el nivel de burocratización implica que un trámite o solicitud de servicio le resulte cansado o complicado al ciudadano por el número de veces que tiene que acudir y por el tiempo que invierte en las oficinas gubernamentales.

Así pues, los indicadores que contribuyen a la medición del nivel de burocratización son el tiempo invertido al trámite, el número de veces que acudió y las barreras a las que se enfrentó (largas filas, que le pasaran de una ventanilla a otra o requisitos excesivos, entre otros) para concluir el trámite.

La satisfacción con trámites y solicitudes de servicios es un elemento importante para conocer la corrupción porque un ciudadano que pudo obtener lo que requería sin necesidad de dar un soborno, generalmente tendrá una opinión favorable del mismo y se convierte en un indicador de bajo nivel de corrupción. Aparte de explorar la satisfacción general del ciudadano con el trámite, también se deberá indagar sobre la satisfacción con el trato recibido por parte del servidor público y si logró obtener lo que necesitaba de esa oficina gubernamental.

Con respecto a la medición de la corrupción por medio de encuestas de opinión, es importante considerar que en muchos casos los datos obtenidos pueden no tener representatividad estadística por el fenómeno de ocultamiento de los hechos. Sin embargo, pueden generarse técnicas que permitan que este tipo de instrumentos proporcionen información útil respecto a las condiciones en las que suceden los actos de corrupción.

Considerando esta perspectiva, se puede concluir que de alguna forma, cada una de las encuestas de satisfacción ciudadana y calidad de gobierno que se revisaron en el apartado anterior aportan indicadores para la medición de la corrupción. Sin embargo, existen encuestas que tienen como único objetivo la medición de la corrupción, mismas que a continuación se presentan.

1.4.1 Encuestas internacionales de corrupción

Índice de percepción de la corrupción

El *Índice de Percepción de la Corrupción* (IPC) de Transparencia Internacional, creado en 1995, es una herramienta cuantitativa que mide la corrupción y la transparencia, tanto a nivel local como internacional. El IPC de 2021 “califica 180 países y territorios de todo el mundo según la percepción que tienen especialistas y empresarios de la corrupción existente en el sector público de su país. Se basa en 13 fuentes de datos independientes y emplea una escala de cero a cien, donde el cero representa un alto nivel de corrupción y, el cien, corrupción prácticamente inexistente”.⁵³ En los últimos años, Transparencia Internacional ha desarrollado otras herramientas para medir la corrupción. Entre ellas, se encuentra el Índice de Fuentes de Soborno, que mide la corrupción desde una perspectiva de origen de la corrupción.

Barómetro global de la corrupción

Es otra encuesta conducida por Transparencia Internacional por medio de la cual se obtienen datos relacionados con la corrupción a nivel mundial. El Barómetro Global de la Corrupción tuvo su primera edición en 2004 y la más reciente con que se cuenta es la novena. Para dicha edición se realizaron 162 136 entrevistas, entre marzo de 2014 a enero de 2017, en 119 países. La encuesta indaga sobre la experiencia personal directa del soborno en la vida diaria de las personas y uno de los principales hallazgos de su más reciente edición fue que “el soborno es un hecho demasiado común en todo el mundo, ya que casi uno de cada cuatro usuarios de servicios públicos tiene que pagar un soborno cada año”.⁵⁴

Para la región de Latinoamérica, entre enero y marzo de 2019, el Barómetro Global de la Corrupción encuestó a más de 17 000 ciudadanos y ciudadanas que viven en 18 países de América Latina y El Caribe. Los resultados de la región muestran que más de la mitad de las y los ciuda-

⁵³ Transparency International. (2022). *Índice de Percepción de la Corrupción 2021*. [En línea]: <https://transparencia.org.es/wp-content/uploads/2022/01/CPI2021_Report_ES-web.pdf> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

⁵⁴ Transparency International. (2017). *People and corruption: citizens' voices from around the world*, p. 3. [En línea]: <https://images.transparencycdn.org/images/GCB_Citizens_voices_FINAL.pdf> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

danos consideran que la corrupción está empeorando en su país y que su gobierno realiza un mal trabajo para enfrentarla. Asimismo, “la encuesta reflejó que más de una de cada cinco personas que accedieron a los servicios públicos, como agua o electricidad, habían pagado sobornos el año anterior. Esto equivale a aproximadamente 56 millones de ciudadanos en los 18 países estudiados”.⁵⁵

1.4.2 Experiencia internacional en encuestas nacionales de corrupción

Encuesta Nacional sobre Percepciones de la Corrupción en el Perú

La agencia de estudios especializada en opinión pública Ipsos Perú realizó del 31 de octubre al 12 de noviembre de 2019 la XI Encuesta Nacional Anual sobre percepción de Corrupción,⁵⁶ con la finalidad de evaluar la Percepción en tres niveles de corrupción. Para obtener una representatividad nacional se realizaron 1 857 encuestas entre hombres y mujeres de todos los niveles socioeconómicos, mayores de 18 años, residentes en el ámbito urbano de Lima y las 17 principales localidades del país. El margen de error del estudio estadístico y cuantitativo fue de ± 2.3 por ciento.

Una de las características de la Encuesta es el uso de una tarjeta que ayuda en la medición de la corrupción de funcionarios y autoridades, la falta de eficiencia de los funcionarios y autoridades, la falta de interés en los ciudadanos, la falta de recursos económicos y los problemas de coordinación entre las instituciones. La encuesta también tiene por objetivo identificar si los ciudadanos peruanos respetan las leyes, la tolerancia que tienen los ciudadanos respecto a los actos de corrupción, el contexto en que se generan los actos de corrupción en Perú y la denuncia o no que realizan los ciudadanos peruanos frente a dichos actos.

⁵⁵ Transparency International. (2019). *Opiniones y experiencias de los ciudadanos en materia de corrupción*. P. 4. [En línea]: <<https://files.transparencycdn.org/images/Global-Corruption-Barometer-Latin-America-and-the-Caribbean-2019-ES.pdf>> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

⁵⁶ Proética Transparency International capítulo Peruano/Instituto de Estudios Peruanos. (2019). *XI Encuesta nacional anual sobre percepciones de corrupción*. [En línea]: <<https://www.proetica.org.pe/contenido/xi-encuesta-nacional-sobre-percepciones-de-la-corrupcion-en-el-peru-2019/>> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

Corrupción en Afganistán

La corrupción es considerada como uno de los principales problemas que aquejan a este país asiático. Por esta razón, el Gobierno de la República Islámica de Afganistán por medio de la Alta Oficina de Anticorrupción y de Vigilancia en conjunto con la Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC) condujeron una encuesta a larga escala en 2011 y 2012 por medio de la cual se reveló que la provisión de servicios públicos se encuentra severamente afectada por la corrupción, generando un fuerte impacto negativo en la economía del país.

La encuesta consta de 6 700 entrevistas aplicadas a una muestra de personas de 18 años y más. La selección de la muestra es probabilística por regiones basada en las estimaciones poblacionales de la Organización Central de Estadísticas (CSO)⁵⁷ de Afganistán. La cobertura es nacional con alcance urbano y rural en las áreas de las seis regiones del país. La encuesta revela que, durante 2012, la mitad de la población de Afganistán pagó un soborno al requerir un servicio público y que el costo total de sobornos a empleados de gobierno asciende a 3.9 billones de dólares, lo cual representa aproximadamente el 20 por ciento de su PIB nacional del año 2012.

La Corrupción en Bolivia

La encuesta *Así Piensan los Bolivianos* es un instrumento estadístico efectuado en hogares de todo nivel socioeconómico en las ciudades de La Paz, El Alto, Cochabamba y Santa Cruz, las cuales constituyen el eje central en Bolivia. Esta es una encuesta predominantemente urbana con trabajo de campo del 5 al 20 de marzo de 2010. Se realizaron 1 328 entrevistas seleccionadas mediante una muestra aleatoria estratificada por nivel socioeconómico del entrevistado y control de cuotas por edad y sexo.⁵⁸

El objetivo de la Encuesta es conocer los principales problemas que identifican los ciudadanos bolivianos con respecto a su país, concentrando-

⁵⁷ CSO es su acrónimo en inglés por “Central Statistics Organization of Afghanistan”.

⁵⁸ Encuestas & Estudios Gallup. (2010). *Así Piensan los Bolivianos*. [En línea]: <<https://es.scribd.com/doc/31298381/Asi-piensen-los-bolivianos-143-Gallup-International>> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

se en cuatro temas centrales: tema económico (crisis, desempleo, sueldo y salarios), violencia, corrupción y pobreza. Asimismo es objetivo de la Encuesta conocer la percepción de corrupción en las instituciones públicas y privadas en Bolivia de acuerdo con 35 trámites, gestiones y servicios. Finalmente, la percepción de la acción del gobierno en la lucha contra la corrupción evaluado en una escala de 1 a 5.

El estudio hace una clara distinción entre la percepción de la corrupción y la experiencia con la corrupción por lo que el instrumento estadístico recaba datos de acuerdo a la experiencia del ciudadano con una sola de las formas de corrupción, que es el soborno o pago indebido en dinero o en especie para la consecución de algún beneficio en trámites que se realizan en instituciones públicas y privadas.

Gracias a los esfuerzos realizados en la elaboración de la Encuesta, Gallup ha logrado obtener el Índice Nacional de Corrupción por cada una de las ciudades que se tomaron como muestra en Bolivia con base en la fórmula: (Número de veces que se dio un acto de corrupción en una ciudad/ Número de veces que se realizó gestiones en una ciudad) x 100. Con base en la misma fórmula se ha logrado obtener el Índice Nacional de Corrupción por Gestión, Servicio o Trámite.

Encuesta de Fraude, Soborno y Corrupción en Australia y Nueva Zelanda 2012

Esta encuesta fue conducida por la firma KPMG con colaboración de diversas instituciones gubernamentales de Australia y Nueva Zelanda. La principal característica de esta encuesta es que su diseño permite explorar tanto la pequeña como la gran corrupción. Es importante destacar que la medición de esta última es uno de los mayores retos en el estudio del fenómeno de la corrupción. La razón por la cual es posible esta medición es porque esta encuesta no es realizada en hogares, sino en los recintos de las diversas ins-

tituciones públicas de ambos países.⁵⁹ Entre los principales resultados que se obtuvieron gracias a esta encuesta se encuentra que el valor promedio de pérdidas por fraude es de aproximadamente 3 millones de dólares en ambos países. A su vez, 47 por ciento de los entrevistados consideran que los mayores fraudes ocurren por la ausencia de controles internos.⁶⁰

1.4.3 Experiencia nacional en encuestas de corrupción

Encuesta Nacional de Corrupción y Buen Gobierno (México)

En el ámbito nacional destaca la *Encuesta Nacional de Salud* que realiza el Instituto Nacional de Salud Pública, la cual evalúa la calidad de los servicios y su accesibilidad,⁶¹ y la *Encuesta Nacional de Corrupción y Buen Gobierno* de Transparencia Mexicana. Si bien esta encuesta contiene un conjunto de preguntas de percepción, su propósito central es averiguar las experiencias de corrupción que los jefes de los hogares encuestados han enfrentado en torno a 35 servicios brindados por los tres niveles de gobierno y por particulares. Con los resultados, Transparencia Mexicana construye el *Índice Nacional de Corrupción y Buen Gobierno*.

La *Encuesta Nacional de Corrupción y Buen Gobierno 2010* es un instrumento estadístico realizado por Transparencia Mexicana con un tamaño de muestra de 15 326 hogares con cobertura y representatividad nacional. Siendo la quinta versión, desde 2001 esta Encuesta registra los pagos de “mordidas” declarados por los hogares

⁵⁹ KPMG. (2012). *Fraud, Bribery and Corruption Survey 2012. A report on the key findings*. [En línea]: <<https://media.nzherald.co.nz/webcontent/document/pdf/201311/Fraud-Bribery-and-Corruption.pdf>> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

⁶⁰ Ídem.

⁶¹ En 1993 se realizó la primera *Encuesta Nacional de Salud*. Para el 2006 se denominó *Encuesta Nacional de Salud y Nutrición*.

mexicanos en 35 servicios públicos provistos por los 3 niveles de gobierno.⁶²

1.5 Experiencia del INEGI en la medición de la calidad de gobierno

Con la *Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental* (ENCIG), el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) contribuye a la medición de temas relativos a la gobernanza en México, en línea con los trabajos impulsados por la OCDE. La ENCIG se realiza en el marco del Subsistema Nacional de Información de Gobierno, Seguridad Pública e Impartición de Justicia, y se apega al mandato que adquiere el INEGI como organismo autónomo, de atender temas relevantes para la sociedad mexicana, como la producción de información sobre la gestión y el desempeño gubernamental a partir de la opinión y experiencias de la ciudadanía. Se trata de un tema relevante, dado que la atención a las demandas ciudadanas debe ser una prioridad de los gobiernos.

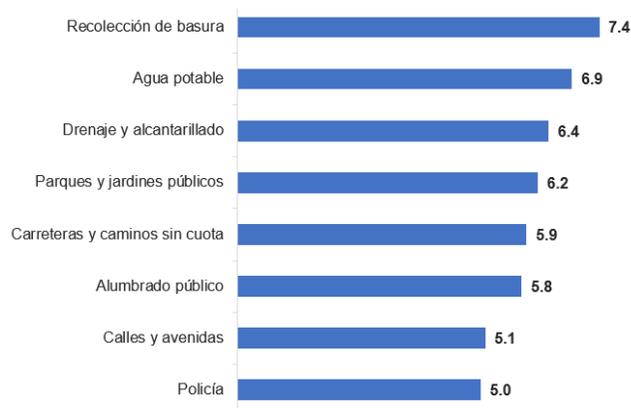
Además, la ENCIG se enmarca en el contexto internacional, como otros ejercicios realizados en diversos países, al medir y recabar información que dé cuenta de la calidad de los trámites y servicios públicos desde la perspectiva de las y los ciudadanos como personas usuarias de servicios públicos, así como de sus percepciones sobre la corrupción pública y la confianza que le generan las instituciones. La información que reúne la ENCIG es una herramienta para la administración pública en la instrumentación de medidas de mejora y su evaluación.

Cabe señalar que la ENCIG no pretende medir la existencia de esquemas de administración de la calidad, sino los diferentes atributos relacionados con la calidad de los trámites y servicios gubernamentales desde la perspectiva de los ciudadanos, lo que revela, de manera implícita, parte del desempeño de los gobiernos. De sus resultados se puede desprender que donde hay mayores niveles de calidad es porque los gobiernos tienen una

mayor orientación a la medición de resultados y a la satisfacción de los usuarios.

Los resultados de la ENCIG 2019 son esenciales, ya que dan estimaciones acerca de los servicios públicos mejor calificados por la población según su experiencia, de esta forma conocemos que, durante 2019, fueron el servicio de recolección de basura, el agua potable, el drenaje y alcantarillado, los parques y jardines públicos, y las carreteras y caminos sin cuota, mientras que el alumbrado público, las calles y avenidas, y la policía, recibieron las calificaciones más bajas.

Calificación Nacional a los Servicios Públicos de las Ciudades^a



^a Se refiere al promedio de las calificaciones otorgadas por los informantes a los servicios públicos básicos.

Fuente: INEGI. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2019 (ENCIG).

Gracias a la ENCIG 2019 también se encontró que el 48.1 por ciento, es decir, menos de la mitad de los usuarios enfrentaron algún tipo de problema al realizar los trámites en cuestión. De esos problemas, 85.1 por ciento fueron barreras al trámite, dentro de las cuales se incluyen largas filas, requisitos excesivos, el que lo pasaran de una ventanilla a otra o el que tuviera que ir a lugares muy lejanos, costos excesivos y horarios restringidos. A su vez, 36.7 por ciento de los problemas fueron asimetrías de información, entre las cuales se encuentra que no se exhibían los requisitos del trámite o que se obtuvo información incorrecta. Finalmente, 5.9 por ciento de los problemas están relacionados con fallas en las TIC y otras causas, por ejemplo, problemas con la atención telefónica, problemas con la página de internet y

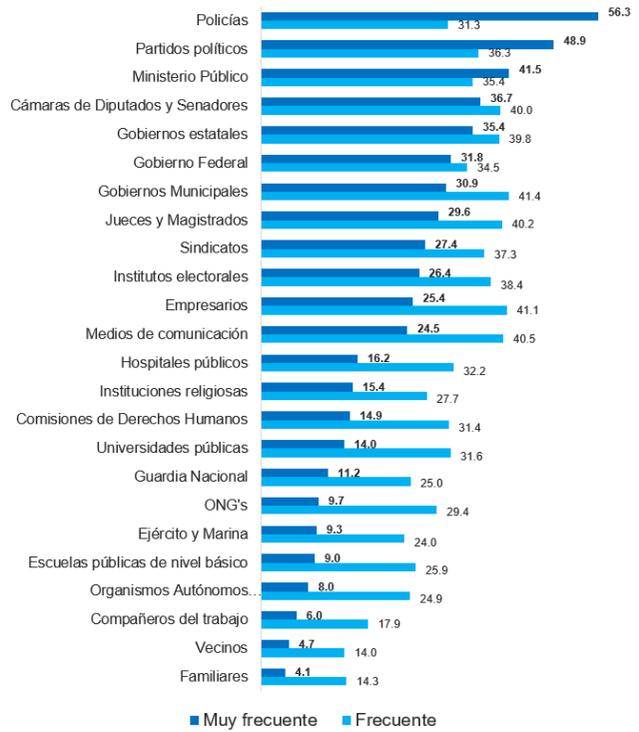
⁶² Transparencia Mexicana. (2010). *Índice Nacional de Corrupción y Buen Gobierno. Informe Ejecutivo, 2010*. [En línea]: <<https://www.tm.org.mx/indice-nacional-de-corrupcion-y-buen-gobierno-incbg/>> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

otras causas que el informante pudo proporcionar de manera espontánea y que no se encuentran catalogadas en ninguna de las otras categorías.

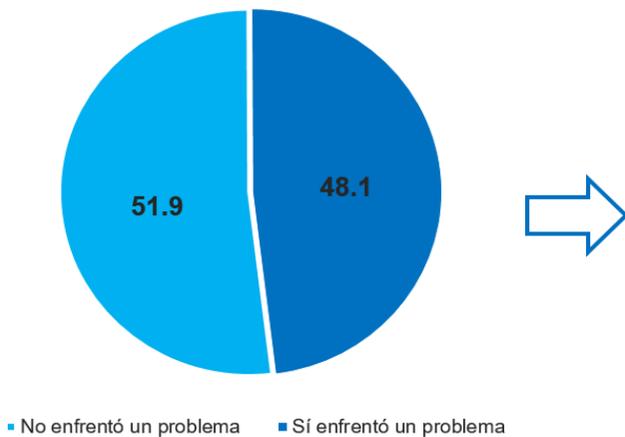
Respecto a la percepción sobre corrupción, la población de 18 años y más que reside en ciudades de cien mil habitantes y más, consideraron a nivel nacional que las policías, los partidos políticos, el ministerio público y las cámaras de diputados y senadores son los sectores en los que se dan prácticas de corrupción con mayor frecuencia. A su vez, esta misma población considera que los sectores en los que la corrupción es menos frecuente son los compañeros de trabajo, vecinos y familiares.

Los resultados de la ENCIG 2011, revelaron la necesidad de incorporar técnicas adicionales para la medición de la calidad y de la corrupción en los trámites y servicios públicos, por lo que fueron incorporadas en la ENCIG 2013. Las ediciones 2015, 2017, 2019 y 2021 de la ENCIG implementan el uso de una tarjeta de apoyo que permite a las personas hacer una identificación más precisa de los servidores públicos y empleados de gobierno.

Percepción sobre corrupción en diversos sectores (Nacional)

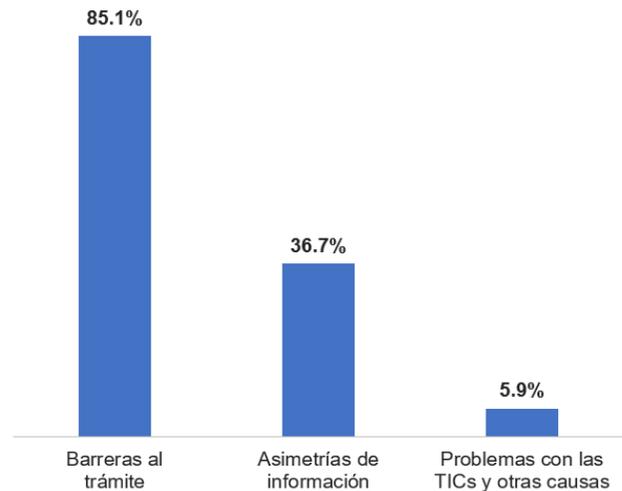


Porcentaje de usuarios que enfrentaron algún tipo de problema al realizar un trámite



Fuente: INEGI. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2019 (ENCIG).

Tipo de problemas que enfrentaron los usuarios



Fuente: INEGI. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2019 (ENCIG).

2. Objetivos y aspectos metodológicos de la ENCIG 2021

2.1 Objetivo general

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 y servicios que proporcionaron los diferentes ámbitos de gobierno durante 2021. Adicionalmente, se busca generar estimaciones sobre la prevalencia de víctimas de actos de corrupción y la incidencia de los mismos cometidos 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.

2.2 Objetivos específicos

- Medir la satisfacción de los usuarios de servicios públicos básicos durante 2021.
 - Medir la satisfacción de los usuarios de servicios públicos bajo demanda durante 2021.
 - Captar información sobre las características de los servicios públicos básicos y bajo demanda.
 - Reunir información sobre la condición de realización de pagos, trámites, solicitudes de servicios públicos y otro tipo de contacto con las autoridades en ciudades de cien mil habitantes y más durante 2021 y caracterizar diversos atributos de calidad.
 - Estimar el tiempo neto dedicado para la realización de pagos, trámites y solicitudes de servicios públicos, así como la duración en la gestión de estos.
- Medir la percepción sobre la situación de la corrupción en México durante 2021.
 - Generar estimaciones sobre el número de víctimas de corrupción en pagos, trámites, solicitudes de servicios públicos y otro tipo de contacto con las autoridades realizados durante 2021.
 - Generar estimaciones sobre el número de actos de corrupción que sufrieron las víctimas en la realización de pagos, trámites, solicitudes de servicios públicos y otro tipo de contacto con las autoridades durante 2021.
 - Generar estimaciones sobre el grado de interacción de la población con las autoridades gubernamentales a través de medios electrónicos.
 - Generar estimaciones sobre la confianza que se tiene en las instituciones y algunos actores de la administración pública.

2.3 Aspectos metodológicos

Selección de la muestra: probabilístico, trietápico, estratificado y por conglomerados.

Unidad de muestreo: UPM y viviendas.

Unidad de observación: la vivienda particular seleccionada, los hogares, los residentes del hogar y la persona seleccionada de manera aleatoria en el hogar.

Unidad de análisis: la población de 18 y más años de edad residente en las viviendas particulares seleccionadas en la muestra en ciudades de cien mil habitantes y más.

Población objeto de estudio: personas de 18 años cumplidos o más que residen en viviendas particulares ubicadas en ciudades de 100 000 y más habitantes.

Tamaño de muestra nacional: 46 000 viviendas.

Fecha de levantamiento: del 1 de noviembre al 16 de diciembre de 2021.

Periodo de referencia: 2021.

Cobertura geográfica: nivel urbano alto (ciudades de 100 000 y más habitantes) por entidad federativa.

Método de recolección: se realiza mediante entrevistas cara a cara, por medio de un Cuestionario general. La entrevista se divide en dos momentos, en el primero, responde un informante

adecuado las secciones I y II; el segundo momento inicia con la elección aleatoria de un informante seleccionado(a), quien responde de las secciones A. *Confianza en la Administración Pública* a la XI. *Confianza en las instituciones*, correspondientes a los temas de servicios, trámites y corrupción.

Informante adecuado: residente de la vivienda de 18 años y más.

Informante seleccionado(a): integrante del hogar principal de 18 años y más de edad, residente habitual de la vivienda, elegido(a) de forma aleatoria para dar respuesta a partir de la Sección A. *Confianza en la Administración Pública* hasta la Sección XI. *Confianza en las instituciones*.

3. Cobertura conceptual

En el primer apartado de este mismo texto se ha documentado cómo la *Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental* (ENCIG) responde a un contexto internacional, cuya tendencia es la modernización del aparato administrativo de los gobiernos incorporando en sus procesos de trabajo las buenas prácticas del sector privado, para el cual la calidad de los trámites y servicios públicos reside en satisfacer las expectativas ciudadanas sobre estos; además de promover su medición a través de la encuesta de satisfacción.

En razón de lo anterior, el fundamento conceptual de la ENCIG deriva de tres fuentes desarrolladas en este contexto mundial. En el caso de la medición de la calidad de los trámites y servicios públicos, se retomó el modelo generado por el *Institute for Citizen-Centred Service* en su encuesta *Citizens First*. Para la medición de la corrupción, se consideró la metodología propuesta por la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC) para llevar a cabo aproximaciones cuantitativas que permiten evaluar y describir la corrupción. Asimismo, en vez de dejar abierta la pregunta para que el encuestado recuerde los contactos que tuvo con servidores públicos a lo largo del año, la ENCIG retomó el modelo de la *Encuesta Nacional de Corrupción y Buen Gobierno de Transparencia Mexicana* en el que se enlistan los trámites específicos a los que las personas recurren con mayor frecuencia.

El INEGI realiza la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) para aportar y compensar la limitada información que existe en el país sobre la calidad de los servicios y trámites públicos. Con esta encuesta el INEGI ofrece datos de interés que pueden utilizar los tres órdenes de gobierno para la toma de decisiones en beneficio de la sociedad.

La ENCIG se ha realizado desde el año 2011 de forma bienal, con el objetivo de obtener información que permita generar estimaciones con re-

presentatividad a nivel nacional y estatal sobre las experiencias, percepciones y evaluación de la población de 18 años y más que habita en ciudades de 100 mil habitantes y más sobre los trámites y servicios que proporcionaron los diferentes ámbitos de gobierno. Adicionalmente, con ella se buscan generar estimaciones sobre la prevalencia de víctimas de actos de corrupción y la incidencia de los mismos cometidos 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.

En la edición 2013 de la encuesta se ampliaron las preguntas del instrumento de captación de la ENCIG en referencia a temas de percepción de la corrupción y evaluación de servicios básicos, con el objetivo de tener información más detallada que permitiera conocer la satisfacción de los informantes respecto a los servicios públicos, a partir de un conjunto de características ideales de estos y que, con base en ellos, las y los usuarios emitieran una calificación. Asimismo, se ampliaron las preguntas sobre el tiempo invertido en la realización de los trámites, así como los medios utilizados para realizarlos y los posibles obstáculos que plantean estos medios.

En 2014, la ENCIG fue declarada Información de Interés Nacional, considerada como oficial y su uso sería obligatorio para la Federación, los estados, el Distrito Federal y los municipios, estableciendo además que la información generada debería ser utilizada para calcular los indicadores que se incluyen el Catálogo Nacional de Indicadores y debería ser generada en forma regular y periódica.

En 2015, la ENCIG fue realizada por tercera ocasión y en ella se amplió la exploración sobre las experiencias con servicios públicos básicos y bajo demanda, considerando nuevos atributos

con los que debe contar un servicio de calidad. Se añadió una lista de trámites, pagos, solicitudes de servicios públicos o contactos con autoridades que el informante reportó haber realizado y, a partir de éstos, determinar si fue víctima de corrupción durante el año de referencia.

En 2017 y 2019, se realizaron el cuarto y quinto levantamiento de la ENCIG, ya como información determinada de Interés Nacional.

Para su sexto levantamiento, 2021, la ENCIG ofrece contenido similar en cuanto a la satisfacción de los servicios públicos y su experiencia en trámites, pagos y solicitudes, así como en actos de corrupción; en este levantamiento se identificó la necesidad de contar con un indicador que midiera la confianza de la población de 18 años y más, en la Administración Pública, y que permitiera la comparación con indicadores internacionales sugeridos por OCDE, desde esta perspectiva se añadió la sección A, sobre Confianza en la Administración Pública. Por otro lado, los cambios en la administración federal provocaron la desaparición de algunas instituciones y programas sociales o su cambio de nombre, por tal motivo se identificó la necesidad de cambiar los nombres de estas instituciones o programas sociales en el diseño conceptual.

Los cambios realizados en el instrumento de captación mejoran la medición detallada de los temas que trata la encuesta y permiten la comparabilidad de la información obtenida desde 2011 hasta 2021, año del levantamiento más reciente.

Como ya se mencionó, un aspecto esencial en el diseño de la encuesta es que esta aborda el fenómeno de la corrupción derivada de la interacción de la ciudadanía con el gobierno, ya sea mediante la solicitud de servicios públicos o al momento de realizar trámite o pago. La encuesta mide tanto la percepción general que las personas tienen sobre la corrupción (Sección III) como sus experiencias directas (Secciones VIII y IX), resultado de su contacto con diversos servidores públicos o autoridades. En particular, la medición de las experiencias de corrupción implica retos metodológicos para obtener información en un tema en el cual hay fuertes incentivos en la población para ocultar las experiencias al enfrentar una situación de esta

naturaleza, por lo cual el enfoque que permaneció en la ENCIG 2021 fue el de la perspectiva de víctima, lo que implica reducir el estigma de “complicidad” al entrevistado y ubicarlo como la víctima del cohecho.

Como ya se dijo, en la edición 2021 de la ENCIG se agregó la Sección A. Confianza en la Administración Pública. La pregunta que compone dicha sección—A.1 *En una escala de cero a diez, como en la escuela, donde cero es nada y diez es completamente, en general ¿cuánto confía en...*—capta la confianza que se tiene, de manera general, en: las personas, en servidores públicos, en las cámaras de representantes (diputados y senadores), en los gobiernos (a nivel municipal y federal) y en la policía.

En la Sección III del cuestionario se capta la percepción de la población de 18 años y más que habita en localidades de cien mil habitantes y más sobre la corrupción que existe en su entidad federativa y los principales sectores e instituciones públicas y privadas en las que se concentran las prácticas de corrupción.

En la Sección IV se capta la evaluación de servicios públicos según la percepción del informante, continuando con la evaluación de los servicios públicos bajo demanda en la Sección V. En las Secciones VI y VII, se capta la experiencia de las y los usuarios con pagos, trámites y servicios públicos y se indaga por la calidad de los mismos, respectivamente. De estas preguntas, destacan las relacionadas con las barreras o problemas que enfrentaron al momento de realizar el trámite, el tiempo que les tomó la conclusión del mismo, la satisfacción con el tiempo invertido y con el trato por parte del servidor público que le atendió, el índice de terminación del trámite y la satisfacción general con el trámite. En la Sección VIII del cuestionario se indaga sobre diversos factores que, de acuerdo con la perspectiva de Michael Johnston, hacen propicia la existencia de prácticas de corrupción.

Así, las Secciones VIII y IX ayudan a determinar el número de víctimas y experiencias de corrupción que pudieron sufrir las personas usuarias de trámites y servicios o el total de los informantes en cualquier otra situación en la que hubiese un contacto con alguna autoridad.

En la Sección X se busca identificar los medios electrónicos que la o el informante usa para contactar al gobierno con seis diferentes fines:

1. Saber si consultan las páginas electrónicas del gobierno para conocer información general, ya sea a nivel municipal, estatal y/o federal, de este (programas, uso de recursos, etcétera).
2. Si utilizan medios electrónicos para elaborar, llenar o enviar solicitudes para trámites (ya sea para iniciarlo, continuarlo o concluirlo).
3. Si usa medios electrónicos para realizar un pago en alguna de las etapas del proceso de un trámite con alguna institución pública.
4. Si usa las redes sociales para ponerse en contacto (ya sean quejas, denuncias o comentarios) con el gobierno.
5. Si únicamente utilizó medios electrónicos para la realización de un trámite.
6. Si ha solicitado apoyo o información para saber de un trámite o para realizarlo.

Finalmente, la Sección XI busca conocer el nivel de confianza que tienen las personas sobre diversas instituciones y actores.

3.1 Normatividad sobre servicios públicos en México

La normatividad en materia de servicios públicos se encuentra distribuida en diversas leyes y ordenamientos. La norma en la que se describen el mayor número de servicios que debe proveer el Estado es la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM). En su Artículo 115, se establecen las bases y facultades del municipio libre y se mencionan las funciones y servicios públicos que tales órganos políticos tendrán a su cargo. Estos son: a) Agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales; b) Alumbrado público; c) Limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos; d) Mercados y centrales de abastos; e) Panteones; f) Rastro; g) Calles, parques y jardines y su equipamiento; h) Seguridad pública, en los términos del Artículo 21 de la Constitución, policía preventiva municipal y tránsito; e i) Los

demás que las legislaturas locales determinen según las condiciones territoriales y socioeconómicas de los municipios, así como su capacidad administrativa y financiera.

Más allá de los servicios públicos, cuya reglamentación queda plasmada en el 115 Constitucional y a su vez respaldada y complementada por las leyes estatales, el resto de los trámites y servicios son regulados por leyes de distintos niveles y órdenes. La principal fuente regulatoria en esta materia son las diversas leyes orgánicas de la Administración Pública Federal y la de cada uno de los estados y de la Ciudad de México.

3.2 Tipos de servicios y trámites que se captan con la ENCIG 2021

Para determinar los trámites y servicios que serían captados con la ENCIG 2021 se optó por mantener la comparabilidad con los ejercicios anteriores. Así, la encuesta indaga sobre los servicios públicos básicos y los servicios públicos bajo demanda. La principal diferencia entre ellos radica en que los primeros deben ser proporcionados por el gobierno, sin necesidad de que las personas se acerquen a las autoridades para solicitarlos. En cambio, los segundos, al ser bajo demanda, se prestan cuando las y los ciudadanos requieren ser usuarios de determinados servicios y, por ende, deben acercarse e interactuar con las autoridades para solicitarlos y obtenerlos.

En la ENCIG 2021 se indaga sobre los servicios públicos básicos de: agua potable, drenaje y alcantarillado, alumbrado público, parques y jardines, recolección de basura, seguridad pública, mantenimiento de calles y avenidas, y mantenimiento y seguridad en carreteras y caminos, sin cuota, estatales. De acuerdo con el Artículo 115 constitucional, todos estos servicios están a cargo de los municipios y demarcaciones territoriales, aunque en caso de que el ayuntamiento lo considere necesario el gobierno estatal puede intervenir en la prestación del servicio, como puede ser el caso del transporte.

Los servicios bajo demanda se encuentran a cargo de las entidades federativas y de la federación. De acuerdo con los Artículos 3 y 4 de la CPEUM, la educación y la salud son materia concurrente, esto quiere decir que la provisión

de los servicios de estas materias se debe de proporcionar bajo un esquema de coordinación entre la federación, las entidades federativas y, cuando sea necesario, de los municipios de las entidades y las demarcaciones territoriales de la Ciudad de México. A su vez, de acuerdo con el Artículo 1 de la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica, con sustento en el Artículo 27 de la CPEUM, la provisión del servicio de energía eléctrica está a cargo exclusivamente de la Comisión Federal de Electricidad (CFE), la cual es una institución paraestatal de la federación.

3.2.1 Cobertura de servicios de la ENCIG 2021

Los servicios públicos, ya sean básicos o bajo demanda, que se captan en la ENCIG 2021 dan

una descripción de tipos ideales de prestación de servicios para que a partir de la experiencia de las personas se pueda determinar su nivel de satisfacción. Dicho proceso enfoca a las personas usuarias a emitir un juicio informado de los servicios que ofrece su ciudad a partir del uso que han hecho de ellos.

De manera breve, se puede decir que a partir de los atributos ideales de calidad que deberían tener dichos servicios las personas usuarias de ellos determinan su nivel de satisfacción y, a partir de este, pueden proceder a evaluarlos. Los servicios públicos por los que indaga la ENCIG 2021 se presentan en el siguiente cuadro.

Cobertura de servicios públicos en la ENCIG 2021.

Tabla 3.2.1

| Tipo de servicio público | Servicio público | Atributos de calidad por los que se indaga |
|-----------------------------|---------------------------|--|
| Servicios públicos básicos. | Agua potable. | Llega de forma constante sin interrupciones y con presión; es pura y cristalina; es bebible sin temor a enfermarse; cuando hay fugas son arregladas con rapidez (se desperdicia por fugas en las tuberías que hay en las calles); proviene de la red pública; proviene de un pozo comunitario; proviene de un pozo particular. |
| | Drenaje y alcantarillado. | Están conectados a su vivienda de tal forma que los desechos se descargan adecuadamente; reciben mantenimiento frecuente que evita olores desagradables y plagas (cucarachas, ratas, etcétera); se limpian constantemente de tal forma que se evitan inundaciones y encharcamientos; presentan fugas de aguas negras por rupturas en el drenaje. |
| | Alumbrado público. | Ilumina adecuadamente las calles y áreas públicas; cuenta con mantenimiento; cuenta con atención inmediata de las fallas para conservar su buen estado. |
| | Parques y jardines. | Son accesibles en horario; se encuentran cerca (máximo 15 minutos caminando); están limpios y tienen buena imagen; son seguros en términos de delincuencia para el informante y su familia. |
| | Recolección de basura. | Es oportuna; es gratuita y los empleados de limpia no piden cuotas o propinas; cuánto le piden o aporta voluntariamente; solicitan separación de residuos (orgánicos e inorgánicos). |
| | Policía. | Contribuye a que la o el informante y su familia se sientan seguros dentro y fuera de su casa; está dispuesta a ayudarlo. |

(Continúa)

| | | |
|----------------------------------|---|--|
| Servicios públicos bajo demanda. | Calles y avenidas. | Se encuentran en buen estado, libres de baches, coladeras hundidas o abiertas; ante la existencia de coladeras abiertas o baches, se reparan de manera inmediata; tienen semáforos funcionales; tienen señalamientos claros. |
| | Carreteras y caminos sin cuota estatales. | Se encuentran en buen estado, libres de baches, deslaves; en términos de delincuencia, son seguras; comunican a todo el estado de manera rápida; cuentan con señalamientos claros. |
| | Educación pública obligatoria estatal. | Es gratuita y no piden cuotas a padres de familia; cuenta con instalaciones adecuadas y mobiliario en buenas condiciones; cuenta con instalaciones limpias y ordenadas; cumple con los temarios; cumple con los días de clase programados en el calendario; cuenta con suficientes maestros; tiene maestros en quienes confía por su capacidad; los salones a los que asiste el alumno tienen pocos estudiantes para que puedan tener mejor atención; por la calidad de su enseñanza garantiza que los egresados sean aptos para acceder al siguiente nivel o a un buen trabajo. |
| | Educación pública superior estatal. | Cuenta con instalaciones adecuadas y mobiliario en buenas condiciones; cuenta con instalaciones limpias y ordenadas; cumple con los temarios; cumple con los días de clase programados en el calendario; cuenta con suficientes maestros; tiene maestros en quienes confía por su capacidad; los salones a los que asiste el alumno tienen pocos estudiantes para que puedan tener mejor atención; por la calidad de su enseñanza garantiza que los egresados sean aptos para acceder al siguiente nivel o a un buen trabajo. |
| | Atención médica de IMSS, ISSSTE, estatal o del Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI). | Proporciona atención inmediata; proporciona un trato respetuoso; le da información oportuna y comprensible sobre su estado de salud; tiene instalaciones adecuadas con el equipo necesario; tiene instalaciones limpias y ordenadas; tiene disposición de medicamentos; atiende sin requerirle materiales de curación o equipo médico; cuenta con médicos suficientes; cuenta con médicos en quienes confía por su capacidad; tiene clínicas y hospitales saturados por muchos pacientes o enfermos; es deficiente, por lo que usted ha tenido que pagar por un servicio de salud privado. |
| | Servicio de luz. | Es continuo (sin apagones frecuentes); es estable (sin variaciones en el voltaje que dañen sus aparatos electrónicos); y en caso de apagón, la reinstalación de la energía eléctrica es inmediata. |

(Continúa)

| | | |
|----------------------------------|---|---|
| Servicios públicos bajo demanda. | Transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús estatal. | Solo sube pasajeros en paradas oficiales; tiene tabla de horarios de las corridas que efectúan en el día, en la estación donde aborda; transcurre con poco tiempo entre una unidad y otra; cuenta con suficiente espacio para viajar cómodo; tiene rutas suficientes para llegar a su destino; cuenta con unidades en buen estado, limpias, funcionales y libres de rayones; cuenta con conductores que manejan respetando los señalamientos viales; cuenta con un trato respetuoso y amable por parte del operador hacia el usuario. |
| | Transporte público articulado que cuenta con estaciones y un carril exclusivo para su uso estatal (Autobús de tránsito rápido). | Solo sube pasajeros en paradas oficiales; tiene tabla de horarios de las corridas que efectúan en el día, en la estación donde aborda; transcurre con poco tiempo entre una unidad y otra; cuenta con suficiente espacio para viajar cómodo; tiene rutas suficientes para llegar a su destino; cuenta con unidades en buen estado, limpias, funcionales y libres de rayones; cuenta con conductores que manejan respetando los señalamientos viales; cuenta con un trato respetuoso y amable por parte del operador hacia el usuario. |
| | Metro o tren ligero. | Tiene horarios exactos de llegada de los trenes; transcurre con poco tiempo entre un tren y otro; cuenta con suficiente espacio para viajar con comodidad; tiene líneas suficientes para llegar a su destino; cuenta con trenes en buen estado, limpios, funcionales y libres de rayones. |
| | Autopistas con casetas de cuota estatales. | Se encuentran en buen estado libres de baches, deslaves; en términos de delincuencia son seguras; comunican a todo el Estado de manera rápida; cuenta con señalamientos claros; cuenta con zonas de descanso con servicios como sanitarios, restaurantes y cajones de estacionamiento. |

3.2.2 Trámites abordados en la ENCIG 2021

Un punto fundamental para la encuesta es identificar a la población de 18 años y más que realizó algún pago, trámite o solicitud de servicio público, el número de ocasiones y si fueron realizados de manera personal. Se debe tener en cuenta que para la encuesta un trámite es un acto o gestión realizado dentro de un procedimiento administrativo o jurídico legalmente establecido, por medio

del cual los intervinientes pretenden la obtención de un fin determinado. De esta forma, un trámite puede ser realizado por una persona física o moral ya sea para obtener un servicio, beneficio, cumplir una obligación, etcétera, para el caso de ENCIG se abordan solo los trámites realizados por personas físicas. Los trámites que aborda ENCIG 2021 se clasifican en la siguiente tabla de acuerdo con el fin que persiguen.

Cobertura de trámites incluidos en la ENCIG 2021.

Tabla 3.2.2

| Fin que persigue el trámite | Trámite |
|---|--|
| Trámites de pagos para la obtención o manutención de un servicio público. | 01 el pago ordinario del servicio de luz. |
| | 02 el pago ordinario del servicio de agua potable. |

(Continúa)

| Fin que persigue el trámite | Trámite |
|---|--|
| Trámite ante autoridad, realizado para acordar, modificar, transferir, transmitir, o extinguir derechos y obligaciones. | 03 el pago de predial. |
| | 04 el pago de tenencia o impuesto vehicular. |
| | 05 trámites vehiculares como verificación de contaminantes, refrendo, licencia de manejo, cambio de propietario, reemplazamiento, revista vehicular, etcétera. |
| | 06 trámites fiscales tales como declaración de impuestos ante el SAT o Secretaría de Hacienda, inscripción al RFC o trámites de aduana para importación de bienes. |
| | 10 trámites en el Registro Civil tales como actas de nacimiento, defunción, matrimonio o divorcio. |
| | 12 trámites locales como permisos para vender en la vía pública, conexión o regulación del servicio de agua potable y drenaje. |
| | 13 trámites para obtener permisos de uso de suelo, de demolición o de construcción, solicitud de constancias de libertad de gravamen u otros trámites en el Registro Público de la Propiedad. |
| | 16 el trámite de pasaporte en oficinas de la Secretaría de Relaciones Exteriores. |
| | 18 trámites en un juzgado o tribunal por conflictos legales de tipo familiar, laboral, penal, etcétera. |
| Trámite para la obtención o manutención de un servicio público o ejercer un derecho. | 07 citas o acudió a servicio de atención médica programada en hospitales públicos y clínicas del IMSS, ISSSTE o del gobierno de su Estado. |
| | 08 solicitudes de atención médica de urgencia en hospitales públicos del IMSS, ISSSTE o en hospitales del gobierno de su estado. |
| | 09 solicitudes de trámites de educación pública (primaria, secundaria, bachillerato) tales como inscripción, becas educativas, cambio de escuela, baja escolar, certificados, calificaciones. |
| | 11 solicitudes de servicios municipales tales como pavimentación, reparación de calles, alumbrado público, mantenimiento, parques y jardines o pipas de agua potable. |
| | 14 trámites de créditos para la adquisición de viviendas como INFONAVIT o FOVISSSTE o fue beneficiario de programas sociales como Becas para el Bienestar Benito Juárez, Apoyo para el Bienestar de las Niñas y Niños, Hijos de Madres Trabajadoras, pensión para adultos mayores, abasto de leche/LICONSA, entre otros. |
| | 15 trámites de conexión, reconexión o asistencia en fallas técnicas de energía eléctrica por personal de CFE. |
| | 17 trámites ante el Ministerio Público para iniciar una averiguación previa/carpeta de investigación o conseguir que se dé seguimiento a un caso. |
| | 19 alguna llamada telefónica de emergencia para que la policía atendiera alguna situación de seguridad pública. |
| | 20 contacto con policías u otras autoridades de seguridad pública por incidentes de tránsito, infracciones, detenciones por riñas, faltas a la moral o administrativas. |

3.3 Categorías conceptuales

La determinación de las categorías conceptuales se realizó con base en los objetivos de la ENCIG 2021 y con la clasificación por tipo de trámites y servicios. El diseño del instrumento considera cuatro temas principales: exploración sobre corrupción, la experiencia con trámites y servicios, el contacto del informante con el gobierno a través de medios electrónicos y la confianza en instituciones. En el cuadro 3.3.1 se presentan los temas, categorías conceptuales y las definiciones adoptadas para la ENCIG 2021.

3.3.1 Exploración de los principales problemas que enfrenta el estado

Percepción sobre los problemas principales que enfrentan en el estado

La pregunta 3.1 conforma esta categoría y con ella se tiene como objetivo identificar los tres principales problemas, situaciones o acontecimientos que preocupan a las personas en su entidad federativa. El reactivo consta de 11 opciones de respuesta con diversas problemáticas, desde el mal desempeño gubernamental hasta la falta en la rendición de cuentas. Esta pregunta sirve como preámbulo para poder medir la percepción de los hechos que afectan la calidad de vida de su entidad.

3.3.2 Experiencia con trámites y servicios

Condición de uso de servicios bajo demanda

La categoría “condición de uso de servicios bajo demanda” está conformada por la pregunta 5.1 y tiene como objetivo identificar a personas usuarias de los servicios de educación pública obligatoria estatal, educación pública universitaria estatal, los tres esquemas de salud, suministro de energía eléctrica, transporte público y autopistas con casetas de cuota.

Condición de realización de pagos, trámites y solicitudes de servicios

Al igual que la categoría que la precede, el objetivo es identificar a los informantes que realizaron alguno de los 22 trámites de la Sección VI, Experiencias con pagos, trámites y servicios públicos, ya

que esto permite identificar a la población 18 años y más que realizó por lo menos un pago, trámite o solicitud de servicio y de ahí se puede conocer más a detalle su experiencia al realizarlos. La condición de realización se identifica por medio de tres preguntas. En la primera se busca captar todos los pagos, trámites y solicitudes de servicio que el informante declare haber realizado, sin importar si los llevó a cabo personalmente o si fue ayudado por un tercero. La pregunta 6.2 tiene como objetivo el registrar el número de trámites que informante realizó por tipo y en total. Producto de esta pregunta, se hace la estimación del total de trámites realizados a nivel nacional y por entidad federativa. Este dato es fundamental para la generación de diversos indicadores de calidad de trámites y servicios.

Es una práctica frecuente que los informantes reporten pagos, trámites y solicitudes de servicios realizados por algún familiar o un tercero contratado para dicho fin. Por ello, es necesario identificar si efectivamente el entrevistado realizó el trámite en persona. Con dicho fin se realiza la pregunta 6.3, con las subsecuentes 6.3a, 6.3b y 6.3c.

Los trámites que el informante realizó por sí mismo se capturan en la columna “a”; los que llevó a cabo un familiar que no obtuvo una ganancia por realizarlos se registran en la columna “b”; y los que realizó un tercero contratado explícitamente con este fin, se capturan en la columna “c”. La columna de mayor interés para la generación de indicadores de calidad es la “a”, porque es sobre los trámites que se anotaron en esta columna sobre los cuales se va a indagar sobre la experiencia de los informantes.

Reconocimiento de buenas prácticas en la prestación de trámites y servicios

Anteriormente se destacó que el contacto directo entre autoridades y ciudadanos se da a través de los trámites y la prestación de servicios. Este contacto se puede dar acompañado de políticas de calidad enfocadas a la satisfacción de las y los ciudadanos o con la ausencia de las mismas. Sin embargo, las políticas de calidad implementadas en distintas organizaciones públicas pueden dar lugar a la ineficiencia, mala atención e incluso a la corrupción. Lo anterior, genera que

las y los ciudadanos se acostumbren a la mala atención y a sentirse satisfechos tras lograr su objetivo o cubrir su necesidad.

La resignación ante una mala atención de las organizaciones públicas genera una falta de exigencia, que a su vez, produce un importante sesgo en la evaluación de los servicios públicos. Por esta razón, el diseño del instrumento de la ENCIG 2021 consideró relevante que las y los usuarios de servicios públicos recordaran las buenas prácticas que las instituciones gubernamentales deben de considerar al prestar dicho servicio.

Así pues, cada uno de los servicios públicos básicos y bajo demanda sobre los cuales se indaga en la ENCIG 2021 están acompañados de una serie de características que, en una situación ideal, deberían de tener. Estas descripciones ideales tienen como objetivo fundamental orientar al informante y hacerlo reflexionar sobre las características deseables sobre los servicios públicos básicos y bajo demanda al momento de determinar su nivel de satisfacción y de asignarle una calificación.

Se espera que si en un servicio público se identifican todas las condiciones ideales que debe de tener entonces las personas podrán considerarse satisfechas con el servicio y dar una calificación favorable. En cambio, si se identifica que el servicio no cumple con alguna o ninguna de esas condiciones, se tendrán elementos suficientes para determinar un nivel de satisfacción acorde a su experiencia.

Para que este criterio funcione correctamente, se diseñó una tarjeta (ver Anexo B) que establece una relación entre el nivel de satisfacción y la calificación otorgada al servicio público. Esta tarjeta tiene como objetivo evitar que el informante declare que tiene cierto grado de insatisfacción con un servicio, y a su vez, le otorgue una calificación favorable. Entonces, si un informante declara tener algún grado de satisfacción con el servicio, su calificación forzosamente será superior a 6, pero si declara algún grado de insatisfacción, su calificación deberá de ser menor a 5.

Categorías conceptuales de la ENCIG 2021 y sus respectivas definiciones.

Tabla 3.3.1

| Tema | Categoría conceptual | Definiciones adoptadas para la ENCIG 2021 | Reactivos del cuestionario |
|--|--|--|---|
| Exploración de los principales problemas que enfrenta el estado. | Percepción sobre los problemas principales que enfrentan en el estado. | Es la interpretación del informante para identificar los hechos que afectan al estado. | 3.1 |
| Experiencia con trámites y servicios. | Condición de uso de servicios públicos bajo demanda. | Implica que el informante fue usuario de algún servicio público bajo demanda. | 5.1 |
| | Condición de realizar pagos, trámites y solicitudes de servicios. | Implica que el informante realizó algún pago, trámite o solicitud de servicios. | 6.1, 6.2, 6.3, 6.3a, 6.3b y 6.3c |
| | Reconocimiento de buenas prácticas en la prestación de trámites y servicios. | Implica la identificación por parte del informante de una serie de características positivas en la realización de trámites y servicios prestados por cualquiera de los tres órdenes de gobierno. | 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6, 4.7, 4.8, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 5.7, 5.8, 5.9, 5.10 y 5.11 |

(Continúa)

| Tema | Categoría conceptual | Definiciones adoptadas para la ENCIG 2021 | Reactivos del cuestionario |
|--|--|--|---|
| Experiencia con trámites y servicios. | Satisfacción con la calidad de trámites y servicios. | Opinión que manifiesta la o el informante después de formarse un juicio basado en su experiencia al realizar trámites y servicios, acorde al cumplimiento de sus necesidades y expectativas al realizarlos. | 4.1a, 4.2a, 4.3a, 4.4a, 4.5a, 4.6a, 4.7a, 4.8a, 5.2a, 5.3a, 5.4a, 5.5a, 5.6a, 5.7a, 5.8a, 5.9a, 5.10a, 5.11a, 7.6, 7.7 y 7.12 |
| | Evaluación de trámites y servicios. | Calificación que la o el informante otorga a un trámite o servicio con base en un criterio previamente formado. | 4.1b, 4.2b, 4.3b, 4.4b, 4.5b, 4.6b, 4.7b, 4.8b, 5.2b, 5.3b, 5.4b, 5.5b, 5.6b, 5.7b, 5.8b, 5.9b, 5.10b, 5.11b y 7.12a y 11.1a |
| | Contexto de la experiencia al realizar pagos, trámites y solicitudes de servicios. | Es el conjunto de situaciones que experimentó la o el informante al realizar el trámite o servicio y que le pueden servir de referente para determinar su nivel de satisfacción. | 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.5a, 7.5b, 7.5c y 7.5d, 7.8, 7.9, 7.10 y 7.11 |
| Exploración sobre corrupción. | Percepción sobre la situación de corrupción en México. | Interpretación del informante sobre la situación de corrupción en México, en diversas instituciones o sectores así como en la realización de trámites y servicios públicos. | 3.2, 3.3, 8.1 y 8.2 |
| | Experiencias de corrupción. | Es una exploración sobre los fenómenos del cohecho y de la corrupción. Se indaga si el dinero, regalo o favor fue solicitado por algún servidor público, por un tercero a nombre del servidor público, o si solamente se insinuaron o propiciaron las condiciones para darlo. | 8.3, 8.4, 8.5, 9.1, 9.2, 9.3, 9.4, 9.7 y 9.8 |
| | Costo de la corrupción en pagos, trámites y solicitudes de servicios y en general. | Monto total erogado por la o el informante tras proporcionar a los servidores públicos dinero, regalos y favores al realizar pagos, trámites y solicitudes de servicios o ante el contacto con alguna autoridad. | 8.6, 8.7, 9.5 y 9.6 |
| Gobierno electrónico. | Acceso a información gubernamental por medios electrónicos. | Es la herramienta que un gobierno utiliza para brindar información de carácter público a la ciudadanía por medio del uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación (teléfono fijo, móvil, computadora e internet), o a través de redes sociales como <i>Twitter</i> , <i>Facebook</i> , etcétera. | 10.1 |
| Nivel de confianza hacia diversos actores de la sociedad | Confianza en la administración pública. | Medición de la confianza que la o el informante tiene hacia diversos actores de la sociedad. | A.1 |
| | Confianza en las instituciones. | Es la interpretación del informante sobre la confianza en las instituciones públicas y privadas así como de personas y empleados de gobierno. | 11.1 |

Para la construcción de las descripciones ideales de servicios de buena calidad se estructuraron criterios generales, ya que, como se refirió en el apartado 3.2, los servicios públicos básicos son provistos por los municipios y regulados por las leyes de cada entidad federativa. A continuación, se ahondará más en dichas características para posteriormente presentar la ordenación y vinculación de categorías y variables (apartado 3.4).

Servicios públicos básicos

Agua potable

En este servicio se consideró que el agua potable debe llegar de forma constante, es decir, sin interrupciones y con presión. Esto implica que la vivienda del informante debe tener suministro de agua los 365 días del año, además, debe tener presión para dicha vivienda o para ser almacenada en tinacos o cisternas sin necesidad de bombas de agua. Asimismo, el agua debe ser pura y cristalina, esto es, por lo que no debe tener impurezas o estar turbia. Respecto a la calidad, el agua debe ser apta para el consumo humano y al beberla carecer de temor a enfermarse. Para la ENCIG 2017 se modificó la variable relativa al desperdicio de agua y la rápida atención a las fugas en las calles. Adicionalmente, se agregaron tres variables que indagan la procedencia del agua potable (la red pública, un pozo comunitario o si proviene de un pozo particular). Dichos cambios se conservaron para las ediciones 2019 y 2021.

Drenaje y alcantarillado

El servicio de drenaje y alcantarillado considera las experiencias de los usuarios. En este sentido, el drenaje debe estar conectado a la vivienda del informante, de tal forma que los desechos se descarguen adecuadamente; también, debe recibir mantenimiento frecuente para evitar olores desagradables y plagas (cucarachas, ratas, etc.), así como limpieza constante para evitar inundaciones y encharcamientos, o bien, fugas de aguas negras por rupturas en el drenaje.

Alumbrado público

En el caso del alumbrado público las condiciones mínimas son el funcionamiento, distribución

y cantidad suficiente de luminarias en las calles y áreas públicas como plazas y parques. Aunado a lo anterior, las autoridades deben atender cualquier falla en el alumbrado público en un tiempo razonable. Adicionalmente, para prevenir las fallas del alumbrado público, las autoridades deben dar mantenimiento constante.

Parques y jardines

Los parques y jardines deben estar limpios y con buena imagen, ser seguros para el informante y su familia así como ser accesibles en horario y cercanía. La limpieza y buena imagen implican que el pasto y los jardines sean podados con regularidad, que no haya basura o cualquier residuo sólido en las banquetas o áreas verdes y que los juegos infantiles, rejas, bardas y herrería estén pintados y en buenas condiciones sin la presencia de grafiti.

La seguridad, en términos de delincuencia, es otro de los componentes básicos que deben tener parques y jardines, ya que para que se pueda considerar que estos le son funcionales a la sociedad, los usuarios deben sentirse seguros al realizar sus actividades de esparcimiento. La seguridad en parques y jardines se puede fomentar asignando vigilantes o policías para que coadyuven en el mantenimiento de la seguridad impidiendo el asentamiento de indigentes o la proliferación de pandillas violentas o grupos delictivos que se dediquen a actividades ilícitas como la venta de estupefacientes.

La última característica es acceso en horario y cercanía. Para homologar el criterio de lo que implica cercanía, en la ENCIG se estableció que un parque o jardín cercano es aquel que se encuentra como máximo a quince minutos caminando a paso regular. A su vez, los parques y jardines deben tener un horario accesible para que los ciudadanos lleven a cabo sus actividades deportivas y recreativas. Esto implica que los parques y jardines deben estar abiertos cuando las personas concluyan sus actividades laborales y escolares.

Recolección de basura

En el Artículo 115 Constitucional el servicio de recolección de basura se encuentra agregado con los servicios de limpia, traslado, tratamiento y dis-

posición final de residuos. Sin embargo, al igual que en el caso del servicio de agua potable, el ciudadano promedio no tiene conocimiento de la forma como su municipio lleva a cabo las funciones de traslado, tratamiento y disposición de los residuos que se producen en su hogar. Por esta razón, solamente se indaga sobre el contacto más directo que tiene el ciudadano con el servicio de recolección de basura.

Para este caso, un buen servicio de recolección de basura es aquel que se presta de manera oportuna y sin necesidad de dar cuotas o propinas a los empleados de limpia. Un servicio oportuno, se caracteriza por el paso regular de los vehículos recolectores lo que evita la saturación de los contenedores u otros depósitos de basura y, a su vez, la generación de malos olores, focos de infección o fauna no deseada; además de solicitar la separación de los residuos en orgánicos e inorgánicos. Adicionalmente, los empleados de limpia no deben solicitar ningún tipo de cuota adicional o propina obligatoria para la prestación del servicio ya que estos reciben un sueldo por parte del gobierno municipal.

Policía

En términos del Artículo 115 Constitucional, la seguridad pública es una función atribuida a la policía preventiva municipal y a la policía de tránsito. Por esta razón, en la ENCIG 2021 se pregunta a los informantes sobre la calidad del servicio prestado por la policía. Así pues, la policía debe contribuir a que el informante y su familia se sientan seguros dentro y fuera de su casa. Para que el informante tenga esa sensación, la policía deberá ser confiable, competente y estar dispuesta a acudir en auxilio de los ciudadanos en caso de que exista alguna situación de inseguridad.

Calles y avenidas

Las calles, parques y jardines se presentan en el Artículo 115 Constitucional como un solo tipo de servicio. Así pues, un buen servicio de mantenimiento de calles y avenidas implica que estas se encuentren en buen estado y que los señalamientos sean funcionales y claros.

El buen estado de las calles y avenidas se determinará por la ausencia de baches y coladeras

hundidas o abiertas que dificulten el flujo de los vehículos. Es importante considerar que la afluencia, especialmente de vehículos de carga, desgasta el pavimento y produce baches; a su vez, la repavimentación de calles y avenidas ocasiona que las coladeras queden en un nivel inferior adquiriendo la forma de bache. Por lo tanto, un buen servicio de mantenimiento de calles y avenidas incluye la reparación de estos deterioros de forma oportuna.

Los señalamientos son cualquier indicación destinada para que los conductores transiten de forma fluida y segura en las vialidades públicas. Para los señalamientos luminosos, como los semáforos, se espera estén sincronizados y con las luces que los conforman en funcionamiento. Para el resto de los señalamientos, ya sean informativos, preventivos o restrictivos, se espera que estén a la vista, que sean claros y estén distribuidos de forma estratégica y oportuna.

Carreteras y caminos sin cuotas estatales

El buen estado de las carreteras y caminos, al igual que en las calles y avenidas, se determinará por la ausencia de baches, deslaves, etc., por señalamientos a la vista, claros y distribuidos de forma estratégica y oportuna. Además, el informante deberá determinar si las carreteras y caminos cuentan con seguridad pública, seguridad vial e infraestructura en buenas condiciones, y si comunican a todo el estado de manera rápida.

Servicios públicos bajo demanda

Educación pública

La lógica y secuencia de las preguntas de reconocimiento de buenas prácticas en los servicios públicos bajo demanda son similares a las de los servicios públicos básicos. Para determinar si el servicio de educación pública obligatoria (primaria, secundaria o bachillerato) y de educación universitaria (universidades y tecnológicos públicos) es de calidad, el informante necesitará identificar una serie de componentes que deberían caracterizar a la educación pública de la cual son usuarios(as), para el caso de educación superior, o alguno de sus hijos(as), para la educación primaria, secundaria o preparatoria. Estos componentes se dividen en tres: calidad de la infraes-

estructura y recursos humanos; cumplimiento de metas y objetivos; y calidad en la enseñanza.

La calidad en la infraestructura se refiere a que los centros educativos tengan instalaciones seguras en caso de contingencias (sismos, incendios, inundaciones, etc.), que sean proporcionales a la cantidad de alumnas y alumnos matriculados, que existan espacios para el deporte y la convivencia, que los baños estén limpios y en funcionamiento, que las y los alumnos tengan espacio suficiente dentro de los salones de clases y que su número por grupo no sea excesivo (solo para el caso de la educación pública obligatoria). La calidad en los recursos humanos se refiere a que las y los profesores que imparten las clases sean suficientes y que estén capacitados.

Un servicio educativo que cumple con las metas es aquel que respeta los temarios establecidos en el periodo escolar y con los días hábiles de clase programados en el calendario. Finalmente, la calidad de la enseñanza se refiere a que, de acuerdo con la experiencia y con la percepción del informante, las personas egresadas de las escuelas públicas básicas tengan las capacidades cognitivas para acceder al siguiente nivel escolar o, en el caso de las escuelas técnicas, que se puedan incorporar al ámbito laboral acorde a su nivel educativo. Es importante destacar que estos tres componentes de calidad deben de ser complementados con el principio de gratuidad, es decir, que para tener acceso al servicio de educación pública no se tenga que hacer ningún tipo de pago o dar cuotas para acceder o permanecer en una escuela.

Atención médica

Como ya se mencionó anteriormente, tanto el acceso a la educación como a la salud son materias concurrentes, es decir, existen esquemas de coordinación entre federación, entidades federativas y municipios establecidos en sus respectivas Leyes Generales. Por esta razón, los servicios de salud pueden ser proporcionados por la federación, por las entidades federativas o por ambas. Esta coordinación es necesaria porque el derecho a la salud, al ser una de las garantías individuales que una persona debe gozar a lo largo de toda su

vida, es uno de los servicios estatales de mayor demanda.

Uno de los principales componentes ideales que la población usuaria debe identificar es si las instalaciones en donde se llevan a cabo las consultas y las intervenciones son adecuadas en cuanto a espacio, higiene, disponibilidad y si se cuenta con el equipo médico necesario para realizarlas. Adicionalmente, se busca que el informante reconozca si los médicos encargados de proporcionarles el servicio de salud están capacitados, es decir, cuentan con la especialización médica necesaria, y si estos son suficientes para cubrir las necesidades de la población que demanda el servicio.

Con respecto a la calidad de la atención, el instrumento indaga si el esquema de salud del que la persona es usuaria le proporciona atención inmediata, es decir, que ante la presencia de algún padecimiento el IMSS, el ISSSTE, el servicio de salud del gobierno de su Estado o el Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) le brinde atención oportuna que ayude al restablecimiento de su salud. Asimismo, la atención recibida debe de ser respetuosa de su dignidad, de su tiempo y de la condición en la que se encuentre.

Por otra parte, la ausencia de costos adicionales implica que el asegurado no tenga que desembolsar montos adicionalmente a los institucionalmente establecidos, que son aquellos que se les descuentan vía nómina a las y los trabajadores. Costos adicionales pueden estar relacionados con una amplia diversidad de situaciones que se alejan de las características del servicio médico ideal, como compra de medicamentos, compra de materiales quirúrgicos y de curación, acceso a quirófano, cuotas de recuperación o incluso sobornos o mordidas para agilizar la atención médica o intervención quirúrgica.

Con respecto al funcionamiento del instrumento, la razón por la cual no existe un pase que impida que el usuario(a) reporte ser beneficiario de más de un esquema de salud es porque existe la posibilidad de que las personas cuenten con ese beneficio; por ejemplo, pueden ser beneficiarios del IMSS como una de garantías las trabajo y del

ISSSTE por ser un beneficiario adicional inscrito por su pareja.

Servicio de luz

Las características básicas de calidad que un servicio de energía eléctrica debe tener es un suministro continuo, sin apagones frecuentes o variaciones de voltaje. Con respecto a estos últimos, al informante se le ayuda a identificar las situaciones de variaciones de voltaje recordándole que estas pueden dañar sus aparatos eléctricos y electrónicos.

Al igual que en otros servicios públicos básicos, la existencia de fallas en el suministro de energía eléctrica es una situación que se da con cierta frecuencia. En este caso, se le solicita al informante que identifique si en caso de apagones, los empleados de la CFE acuden en un tiempo razonable a reinstalar el servicio.

Transporte público

Según la norma europea sobre la calidad de transporte público urbano (UNE-EN 13816), se establecieron criterios de calidad definidos desde la perspectiva del usuario. Entre los aspectos que se evalúan, se encuentran: 1) Disponibilidad: cobertura del servicio ofrecido en términos de geografía, tiempo, frecuencia y modo de transporte; 2) Accesibilidad: acceso al sistema de transporte público incluyendo la conexión con otros modos de transporte; 3) Información: suministro sistemático de conocimiento sobre el sistema de transporte público; 4) Tiempo: aspectos del tiempo relevantes a la planificación y ejecución de los viajes; 5) Comodidad: elementos del servicio introducidos con el propósito de hacer que los viajes en transporte público sean cómodos; 6) Seguridad: sensación de protección personal experimentada por los usuarios.⁶³

Para la ENCIG 2021 se toma como consideración que un servicio de transporte de calidad debe cumplir con: subir pasajeros solo en paradas ofi-

⁶³ Gutiérrez, Luis R. (2013). *Transporte público de calidad y la movilidad urbana*. [En línea]: <[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/A51043F477187F5E05257C8400626870/\\$FILE/Transporte_p%C3%BAblico_de_calidad_y_la_movilidad_urbana.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/A51043F477187F5E05257C8400626870/$FILE/Transporte_p%C3%BAblico_de_calidad_y_la_movilidad_urbana.pdf)> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

ciales, contar con tablas de horarios y corridas, transcurrir poco tiempo entre unidades, tener suficiente espacio para viajar cómodo y suficientes rutas para que los usuarios lleguen a su destino, estar limpios y en buenas condiciones. Además, los pasajeros deben recibir un trato respetuoso y amable por parte del operador.

Autopistas con casetas de cuota

Para la ENCIG 2021 se desagregan los servicios de carreteras y caminos con cuota, de tal forma que su buen estado de las autopistas con casetas de cuota, se determinará por la ausencia de baches, deslaves, etc., y que los señalamientos estén a la vista, que sean claros y estén distribuidos de forma estratégica y oportuna; que cuente con zonas de descanso con servicios como sanitarios, restaurantes y cajones de estacionamiento. Además de las características anteriormente descritas, el informante deberá determinar si las autopistas con casetas de cuota cuentan con seguridad pública, seguridad vial e infraestructura en buenas condiciones, y si comunican a todo el estado de manera rápida.

Satisfacción con la calidad de trámites y servicios

En el caso de los servicios públicos básicos y bajo demanda (Secciones IV y V), las preguntas que conforman la categoría conceptual de “satisfacción con la calidad de trámites y servicios” están ubicadas justamente después del reconocimiento de buenas prácticas con el fin de que el informante, después de un ejercicio de reflexión sobre las características que debería de tener un servicio de calidad, pueda decidir qué tan satisfecho se encuentra basado en su experiencia personal y en comparación con los tipos ideales previamente descritos.

La dinámica empleada para los pagos, trámites y solicitudes de servicios es distinta respecto a la usada con los servicios públicos básicos y bajo demanda. La realización de pagos, trámites y solicitudes de servicios se registran en la Sección VI por medio de las preguntas 6.1, 6.2 y 6.3 (incisos a, b y c). A su vez, el nivel de satisfacción de los mismos se capta con las preguntas 7.6, 7.7 y 7.12 de la Sección VII.

Otra diferencia importante es que, previo a la medición de satisfacción con pagos, trámites y solicitudes de servicios, no se incluyen aspectos de reconocimiento de buenas prácticas particulares. Las referencias que tienen los informantes respecto a la calidad de los pagos, trámites y solicitudes de servicios son las relacionadas con los problemas que pudo haber enfrentado para realizarlos (pregunta 7.4) y el tiempo que le tomó (pregunta 7.5, incisos “a”, “b”, “c” y “d”).

Evaluación de trámites y servicios

La asignación de una calificación a los trámites y servicios es la parte final a la que se llega mediante el proceso de indagación en cada uno de los trámites y servicios (ver Ilustración 3.3.1). El instrumento de la ENCIG está diseñado para llevar al informante por una descripción de tipos ideales de prestación de servicios y realización de trámites, pasando por la determinación de un nivel de satisfacción producto de la formulación de un juicio basada en su experiencia y culminando en la asignación de una calificación relacionada con este nivel de satisfacción. Con la aplicación de este proceso en cada uno de los trámites y servicios, el informante tiene las herramientas necesarias para emitir un juicio informado y de esta forma controlar el sesgo producto por la falta de exigencia y expectativas por parte de la ciudadanía.

Contexto de la experiencia al realizar pagos, trámites y solicitudes de servicios

El “contexto de la experiencia” está constituida por tres componentes: 1) características de ubicación (preguntas 7.1, 7.2 y 7.3), 2) atributos de calidad (preguntas 7.4, 7.5a, 7.5b, 7.5c, 7.5d y 7.8), y 3) la inconformidad con la atención o resultado del trámite (7.9, 7.10 y 7.11). Las características de

ubicación son la entidad federativa y el municipio o alcaldía (demarcación territorial) de realización u ocurrencia y el lugar al que acudió a realizar los pagos, trámites o solicitudes de servicios. En este caso, el informante no hace ninguna valoración respecto a su experiencia.

La entidad federativa de realización se capta para llevar a cabo la desagregación geográfica en los indicadores. Esta pregunta es necesaria porque los pagos trámites o solicitudes de servicios no necesariamente están vinculados a la vivienda del informante. La razón para indagar en el municipio o delegación de realización es confirmar que el pago, trámite o solicitud de servicio efectivamente sucedió en la entidad federativa reportada.

El lugar al que el informante acudió a realizar su pago, trámite o solicitud de servicio se capta por dos razones. La primera porque funciona como filtro para la pregunta 7.7 que indaga el nivel de satisfacción con el trato del personal que atendió al informante. La segunda razón es la generación de indicadores sobre la penetración de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como alternativas para la realización de trámites y pagos. Estas alternativas pueden ser bancos, supermercados, tiendas, farmacias, internet, cajeros automáticos o kioscos inteligentes u oficinas temporales o móviles.

Por su parte, los atributos de calidad miden los factores y circunstancias que intervienen para que el informante tenga una opinión favorable o desfavorable sobre la realización del pago, trámite o solicitud de servicio. Los tres atributos que se exploran con la ENCIG 2021 son los problemas o dificultades para realizar el pago o trámite (pregunta 7.4), el tiempo invertido para su realización (pregunta 7.5 y la obtención de lo requerido (pregunta 7.8).

Proceso de indagación aplicado a los trámites y servicios de la ENCIG 2021

Ilustración 3.3.1



En cualquiera de los lugares o situaciones en los que el informante lleva a cabo el pago, trámite o solicitud de servicio se pueden presentar dificultades. Por ejemplo, si acude a una oficina de gobierno se puede encontrar con largas filas, horarios limitados, o le pueden pasar de una ventanilla a otra. En el caso de las líneas de atención telefónica, el informante puede tener problemas con el sistema de atención o le pueden pasar de una extensión a otra sin darle una solución a su situación. Si el informante usa aplicaciones que requieren internet puede tener problemas de conectividad con el sitio donde se realiza el trámite, pago o solicitud de servicio o la página puede pasar al usuario de una liga a otra sin que se pueda concluir el proceso. Adicionalmente, existen problemas como falta de exhibición de requisitos, requisitos excesivos, obtención de información incorrecta o costos excesivos de realización de pagos y trámites, independientemente de la modalidad del pago, trámite y solicitud de servicio.

El tiempo que toma la realización de los pagos, trámites y solicitudes de servicios que cubre la ENCIG es muy diverso. Por ejemplo, los pagos (luz, agua, predial, etc.) se realizan en cuestión de minutos, sobre todo porque se han automatizado los procesos y se han incorporados TIC para proporcionar un servicio más rápido. Existen trámites como, la verificación vehicular o aquellos ante el Registro Civil que pueden tardar más de una hora pero en un solo día se efectúan. También se captan trámites que pueden tardar más de un día como las solicitudes de servicios municipales. El otro extremo, se tienen los trámites que pueden tardar semanas, meses o años, como los trámites para abrir una empresa o negocio privado, los trámites ante el Ministerio Público para dar seguimiento a un caso o trámites en un juzgado o tribunal por diversos conflictos legales.

Para atender esta gama de posibilidades de tiempo al realizar un pago, trámite o solicitud de servicio, se dividió una pregunta en cuatro secciones. La pregunta inicial deja abierto a que el informante declare el tiempo que le tomó realizar el trámite. El entrevistador deberá iniciar el registro de la información proporcionada en la columna correspondiente, es decir, en la columna “a” registra años, en “b” meses, en “c” días y en “d” horas

y minutos. Si el informante declara haber invertido determinado número de años, el entrevistador comenzará registrando el dato proporcionado en la columna “a” y posteriormente indagará sobre los meses, días y horas por día que le invirtió; si el informante comienza con meses, se cancelará la columna de años y solo se indagará sobre los días y horas por día; si el informante declara determinado número de días, se cancelarán las columnas de años y meses y se indagará sobre el número de horas por día que invirtió. En caso que el informante declare haber realizado su trámite en determinado número de minutos, todas las columnas se cancelarán y solo se registrarán los minutos empleados.

El último atributo de calidad es la obtención de lo requerido. En este caso, se mide la eficiencia terminal de la realización de pagos, trámites y solicitudes de servicios. La pregunta se encuentra separada de los otros atributos debido a su relación directa con la pregunta 7.12 que califica el nivel de satisfacción del informante más allá de obtener el pago, trámite o solicitud de servicio requerido tomando en consideración diversos factores de calidad.

La pregunta 7.9 mide si hubo inconformidad en la atención o resultado del trámite, y la 7.10 indaga si el usuario se quejó ante alguna institución de gobierno, asociación civil o ciudadana; de tal manera que, el siguiente reactivo consulta ante qué instancia se hizo una queja.

3.3.3 Exploración sobre corrupción

La exploración sobre corrupción en la ENCIG tiene como objetivo identificar la percepción de la población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más sobre la frecuencia de prácticas de corrupción en su entidad federativa y en algunas de las principales instituciones en México. Esta exploración de corrupción intenta conocer las situaciones en las que se efectuaron pagos extraoficiales o sobornos como condición para obtener o facilitar la provisión del servicio, evitar una sanción u obtener algún otro beneficio. Con ello, se realizarán estimaciones sobre los trámites y servicios en los que la corrupción es más frecuente y los costos que la corrupción le genera a esta misma población.

Percepción sobre la situación de corrupción en México

Las preguntas que miden la percepción sobre corrupción del informante son 3.2, 3.3, 8.1 y 8.2. La primera (3.2) mide la percepción que tienen las personas sobre la frecuencia con que ocurren prácticas de corrupción en su entidad federativa. La redacción de la pregunta sirve como una breve introducción al tema de corrupción y la centra en el contexto de la encuesta, ya que la define como una práctica que sucede cuando un servidor público abusa del trabajo que desempeña para obtener beneficios personales (dinero, regalos o favores).

En la pregunta 3.3 mide la percepción sobre la frecuencia de las prácticas de corrupción en diversas instituciones políticas, sociales y económicas cuyas actividades influyen en el desarrollo nacional. Para lograrlo, en la pregunta 3.3 se presenta un listado de 24 instituciones y sectores de diversa índole. Algunos pueden ser cercanos al informante, como los compañeros de trabajo, parientes, vecinos e instituciones religiosas. En un nivel intermedio, se presentan instituciones conocidas por el informante y con las cuales puede relacionarse como universidades públicas, policías, hospitales y escuelas públicas.

A su vez, se indaga sobre instituciones que pueden resultar lejanas al informante y sobre las cuales solo tiene información a través de los medios de comunicación. Entre ellas se encuentran los gobiernos ejecutivos de la federación, de las entidades federativas y municipios o delegaciones, el Congreso de la Unión, empresarios, jueces y magistrados y partidos políticos. Finalmente, las instituciones lejanas a la mayoría de la población, son los sindicatos, institutos electorales, Guardia Nacional, Ejército, Marina y Ministerio Público con las cuales podría tener contacto esporádico. Para reducir sesgos en la opinión, el orden utilizado intercaló opciones con mayor y menor interacción, para que el informante reflexionara antes de dar su opinión.

Por otra parte, las preguntas 8.1 y 8.2 son preguntas introductorias al tema central de la Sección VIII y permiten que la o el informante reflexione acerca de situaciones de corrupción que cree o ha escuchado que existen al momento de realizar algún trámite, servicio o pagos. Asimismo, la pregunta 8.2 le pide

recordar experiencias de corrupción que le hayan ocurrido a sus familiares, amigos(as) y/o personas del trabajo o escuela.

Experiencias de corrupción

En capítulos anteriores se mencionó que la dificultad de medir la corrupción o cohecho es que, para que esta se pueda dar, la o el ciudadano debe ser partícipe de la misma, y que esta corresponsabilidad en la comisión de un delito hace que el informante tienda a ocultar las situaciones de corrupción. Por esta razón, la estrategia utilizada fue la “perspectiva de víctima”, que implicó reducir el estigma de “complicidad” de la persona entrevistada y ubicarle como la víctima del cohecho. Para ello, fue necesario la generación de una serie de preguntas que buscan captar las experiencias de corrupción desde diversos ángulos, yendo desde la situación más lejana hasta las más cercanas al informante.

El primer paso para lograr la captación de este fenómeno se encuentra en el Cintillo 7 (C7) cuyo objetivo es recordarle al informante que la corrupción es responsabilidad del empleado de gobierno o servidor público y que la o el ciudadano se encuentra exento de culpa. Legalmente, ambos son responsables del acto, sin embargo, es importante disminuir o reducir la culpabilidad de la persona informante, ya que esto ayuda a facilitar la declaración de situaciones de corrupción.

Como se mencionó en el apartado anterior, las preguntas 8.1 y 8.2 de la Sección VIII centran a la persona informante en el tema de corrupción, para que finalmente en las preguntas 8.3, 8.4 y 8.5 se capten las prácticas de corrupción experimentadas por la persona informante en la realización de algún pago, trámite, solicitud de servicio o contacto con autoridades.

La pregunta 8.3 contiene tres opciones de actos para reconocer alguna práctica de corrupción. En la primera se indaga si un servidor público o empleado de gobierno intentó apropiarse o le solicitó de forma directa algún beneficio al informante; la segunda opción contempla si una tercera persona o coyote le insinuó o pidió de forma directa dinero, un regalo o favor para algún servidor público o empleado de gobierno. Por último, la tercera opción explora si un ser-

vidor público o empleado de gobierno insinúo o generó las condiciones para que le proporcionara dinero, un regalo o favor para su persona.

Es importante destacar que la insinuación de una mordida o soborno es una práctica frecuente, ya que es rara la situación en la que el servidor público le solicita al ciudadano directamente este dinero, regalo o favor. En caso afirmativo, se continúa con las preguntas 8.4 a 8.7 para identificar los pagos, trámites o solicitudes de servicios en los que se suscitó la situación de corrupción (8.4) e identificar el número de veces que estas se dieron (8.5).

En caso de que la respuesta sea negativa para todos los casos, se continuará con la Sección IX que incluye una pregunta de rescate cuyo objetivo es identificar situaciones de corrupción que pudieron suceder al informante durante los últimos cinco años. Lo anterior permite que el informante desahogue todo recuerdo de cualquier situación de corrupción previo al año de interés. Una vez que el informante reportó las situaciones y el número de veces que ocurrieron, en la pregunta 9.4 se sitúa el periodo de referencia 2021.

Cabe mencionar que las preguntas 9.1 a 9.4 son de rescate, donde se busca que el informante reporte cualquier situación adicional en la que pudo ser víctima de corrupción durante 2021, por el contacto con un servidor público en trámites o solicitudes de servicios de la lista del cuestionario, es decir, estas preguntas forman parte de un diseño en la forma de abordar si la o el informante fue víctima de corrupción en cualquiera de los trámites, solicitudes de servicio o contactos con autoridades que reportó haber tenido durante 2021. Por lo que la información de estas preguntas, ya se encuentran recodificadas en la Sección VIII del cuestionario.

La pregunta 9.7 busca conocer la cantidad de personas de 18 años y más que recurrieron ante alguna autoridad para denunciar. En caso de que no se haya presentado algún reporte o denuncia,

la pregunta 9.8 identifica el motivo principal por el cuál no se hizo.

Costo de la corrupción en pagos, trámites y solicitudes de servicios y en general

Las preguntas 8.6, 8.7, 9.5 y 9.6 tienen como objetivo captar el monto total erogado a las y los empleados de gobierno, ya sea en dinero, regalos y/o favores para que estos realizaran algún trámite o servicio. Es decir, permite obtener la cantidad de dinero que la población invirtió por actos de corrupción al entrar en contacto con alguna autoridad para realizar algún trámite o pago u obtener algún servicio.

3.3.4 Gobierno electrónico

Acceso a información gubernamental por medios electrónicos

La pregunta sobre gobierno electrónico (10.1) mide la proporción de la población de 18 años y más, que habita en localidades de más de cien mil habitantes, que consulta páginas de internet del gobierno, ya sea para conocer información sobre los programas que realiza este, la organización interna del gobierno o el uso de recursos y dinero público. Asimismo, identifica a las y los ciudadanos que han recurrido a medios digitales para elaborar, llenar o enviar solicitudes para trámites; si usan medios electrónicos para realizar pagos de trámites o servicios o si han utilizado estos medios para obtener información o apoyo para realizar algún trámite o pago. Finalmente, indaga sobre si las personas usan las redes sociales (*Twitter, Facebook*, etcétera) para ponerse en contacto con el gobierno.

3.3.5 Nivel de confianza hacia diversos actores de la sociedad

La confianza en las instituciones es un tema debatido en las ciencias sociales. Las perspectivas de su abordaje retoman los postulados que incluyen los rasgos valorativos de la sociedad, actitudes y

creencias, razonamientos y evaluaciones respecto al funcionamiento y desempeño de las instituciones.⁶⁴ La confianza no es un atributo inmutable o estático sino la respuesta a la interacción entre individuos e instituciones que se fortalece o debilita según los valores sociales que imperan en un tiempo y espacio específicos y, a su vez, retrata la historia política y la capacidad de respuesta gubernamental a las demandas ciudadanas.

De esta forma, la confianza es un fundamento importante para la construcción de legitimidad y sostenibilidad del sistema político. A su vez, moldea a las sociedades y redundante en que los gobiernos tengan la capacidad para implementar reformas. Por tanto, es necesaria para el funcionamiento justo y efectivo de las instituciones públicas.

La confianza en el gobierno también es reflejo de la cohesión social y el bienestar e influye en la relación entre personas, instituciones y gobierno y, a la larga, tiene un impacto en los resultados de las políticas públicas.⁶⁵

Confianza en la administración pública

Partiendo de la premisa de que la confianza está influenciada por una amplia gama de factores tales como la percepción de integridad en las y los servidores públicos, el nivel de apertura del gobierno, la calidad de los servicios y la equidad percibida, y con el objetivo de ahondar en el tema de la confianza, la ENCIG 2021 retomó diversas recomendaciones de la OCDE sobre los impulsores de la confianza en el gobierno. Como resultado de lo anterior, se agregó la Sección A, Confianza en

⁶⁴ Moreno, Alejandro. (2010). "Introducción". En Moreno, Alejandro (coord.). *Confianza en las instituciones. México en perspectiva comparada*. Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública Cámara de Diputados, México, p. 14.

⁶⁵ Organisation for Economic Cooperation and Development, OECD. (2017b). *Trust and Public Policy: How Better Governance Can Help Rebuild Public Trust*. OECD Publishing, Paris.

la Administración Pública, que se compone de la pregunta A.1 y tiene como objetivo identificar el nivel de confianza de la población de 18 años y más. El reactivo también capta la confianza interpersonal (hacia la mayoría de las personas y hacia las personas que se conocen personalmente), pero se enfoca en actores gubernamentales como: servidores públicos, gobierno municipal, gobierno federal, cámaras de representantes (diputados y senadores) y la policía.

Confianza en las instituciones

La confianza en las instituciones suele ser un efecto positivo de un buen desempeño gubernamental, es decir, mientras un gobierno sea capaz de satisfacer las demandas de la ciudadanía de forma eficiente, transparente y con rendición de cuentas se genera mayor confianza en él y en diversas instituciones que forman parte de la sociedad. En este sentido, la pregunta 11.1 busca conocer el nivel de confianza que tienen las personas hacia diversos sectores de la sociedad. Esto abarca instituciones públicas y privadas. En ella se pregunta acerca del nivel de confianza—Mucha confianza, Algo de confianza, Algo de desconfianza o Mucha desconfianza—que se tiene en instituciones tan diversas como universidades públicas, empresarios, sindicatos u organizaciones de la sociedad civil.

3.4 Ordenación y vinculación de categorías y variables

Con las definiciones de las categorías conceptuales y los tipos de pagos, trámites, servicios y solicitudes establecidos, en las tablas 3.4.1 a 3.4.10 se presentan la vinculación de las categorías objeto de estudio, sus respectivas variables y clases.

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|--|---|--|--|
| Percepción sobre los problemas principales que enfrentan en el estado. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más. | Percepción de que el mal desempeño del gobierno es uno de los problemas más importantes que enfrenta el estado. | Sí considera que el mal desempeño del gobierno es uno de los problemas más importantes que enfrenta el estado / No considera que el mal desempeño del gobierno es uno de los problemas más importantes que enfrenta el estado. |
| | | Percepción de que la pobreza es uno de los problemas más importantes que enfrenta el estado. | Sí considera que la pobreza es uno de los problemas más importantes que enfrenta el estado / No considera que la pobreza es uno de los problemas más importantes que enfrenta el estado. |
| | | Percepción de que la corrupción es uno de los problemas más importantes que enfrenta el estado. | Sí considera que la corrupción es uno de los problemas más importantes que enfrenta el estado / No considera que la corrupción es uno de los problemas más importantes que enfrenta el estado. |
| | | Percepción de que el desempleo es uno de los problemas más importantes que enfrenta el estado. | Sí considera que el desempleo es uno de los problemas más importantes que enfrenta el estado / No considera que el desempleo es uno de los problemas más importantes que enfrenta el estado. |
| | | Percepción de que la inseguridad y delincuencia son de los problemas más importantes que enfrenta el estado. | Sí considera que la inseguridad y delincuencia son de los problemas más importantes que enfrenta el estado / No considera que la inseguridad y delincuencia son de los problemas más importantes que enfrenta el estado. |
| | | Percepción de que la mala aplicación de la ley es uno de los problemas más importantes que enfrenta el estado. | Sí considera que la mala aplicación de la ley es uno de los problemas más importantes que enfrenta el estado / No considera que la mala aplicación de la ley es uno de los problemas más importantes que enfrenta el estado. |
| | | Percepción de que los desastres naturales es uno de los problemas más importantes que enfrenta el estado. | Sí considera que los desastres naturales es uno de los problemas más importantes que enfrenta el estado / No considera que los desastres naturales es uno de los problemas más importantes que enfrenta el estado. |
| | | Percepción de que la baja calidad de la educación pública es uno de los problemas más importantes que enfrenta el estado. | Sí considera que la baja calidad de la educación pública es uno de los problemas más importantes que enfrenta el estado / No considera que la baja calidad de la educación pública es uno de los problemas más importantes que enfrenta el estado. |
| | | Percepción de que la mala atención en centros de salud y hospitales públicos es uno de los problemas más importantes que enfrenta el estado. | Sí considera que la mala atención en centros de salud y hospitales públicos es uno de los problemas más importantes que enfrenta el estado / No considera que la mala atención en centros de salud y hospitales públicos es uno de los problemas más importantes que enfrenta el estado. |

(Continúa)

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|--|---|---|--|
| Percepción sobre los problemas principales que enfrentan en el estado. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más. | Percepción de que la corrupción es uno de los problemas más importantes que enfrenta el estado. | Sí considera que la corrupción es uno de los problemas más importantes que enfrenta el estado / No considera que la corrupción es uno de los problemas más importantes que enfrenta el estado. |
| | | Percepción de que el desempleo es uno de los problemas más importantes que enfrenta el estado. | Sí considera que el desempleo es uno de los problemas más importantes que enfrenta el estado / No considera que el desempleo es uno de los problemas más importantes que enfrenta el estado. |
| | | Percepción de que la inseguridad y delincuencia son de los problemas más importantes que enfrenta el estado. | Sí considera que la inseguridad y delincuencia son de los problemas más importantes que enfrenta el estado / No considera que la inseguridad y delincuencia son de los problemas más importantes que enfrenta el estado. |
| | | Percepción de que la mala aplicación de la ley es uno de los problemas más importantes que enfrenta el estado. | Sí considera que la mala aplicación de la ley es uno de los problemas más importantes que enfrenta el estado / No considera que la mala aplicación de la ley es uno de los problemas más importantes que enfrenta el estado. |
| | | Percepción de que los desastres naturales son de los problemas más importantes que enfrenta el estado. | Sí considera que los desastres naturales son de los problemas más importantes que enfrenta el estado / No considera que los desastres naturales son de los problemas más importantes que enfrenta el estado. |
| | | Percepción de que la baja calidad de la educación pública es uno de los problemas más importantes que enfrenta el estado. | Sí considera que la baja calidad de la educación pública es uno de los problemas más importantes que enfrenta el estado / No considera que la baja calidad de la educación pública es uno de los problemas más importantes que enfrenta el estado. |
| | | Percepción de que la mala atención en centros de salud y hospitales públicos es uno de los problemas más importantes que enfrenta el estado. | Sí considera que la mala atención en centros de salud y hospitales públicos es uno de los problemas más importantes que enfrenta el estado / No considera que la mala atención en centros de salud y hospitales públicos es uno de los problemas más importantes que enfrenta el estado. |
| | | Percepción de que la falta de coordinación entre diferentes niveles de gobierno es uno de los problemas más importantes que enfrenta el estado. | Sí considera que la falta de coordinación entre diferentes niveles de gobierno es uno de los problemas más importantes que enfrenta el estado / No considera que la falta de coordinación entre diferentes niveles de gobierno es uno de los problemas más importantes que enfrenta el estado. |
| | | Percepción de que la falta de rendición de cuentas es uno de los problemas más importantes que enfrenta el estado. | Sí considera que la falta de rendición de cuentas es uno de los problemas más importantes que enfrenta el estado / No considera que la falta de rendición de cuentas es uno de los problemas más importantes que enfrenta el estado. |
| | | Percepción de que el estado no enfrenta ningún problema importante. | Ningún problema importante. |

Tema 2. Experiencia con trámites y servicios

Condición de uso de servicios públicos bajo demanda.

Tabla 3.4.2

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|--|---|--|--|
| Condición de uso de servicios públicos bajo demanda. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más. | Usuario, o alguno de sus hijos, de la educación pública en primaria, secundaria o bachillerato durante 2021. | El informante o alguno de sus hijos sí fueron usuarios de educación pública en primaria, secundaria o bachillerato durante 2021 / El informante o alguno de sus hijos no fueron usuarios de educación pública en primaria, secundaria o bachillerato durante 2021. |
| | | Usuario de educación pública en universidades o universidades tecnológicas durante 2021. | Sí fue usuario de educación pública en universidades o universidades tecnológicas durante 2021 / No fue usuario de educación pública en universidades o universidades tecnológicas durante 2021. |
| | | Usuario de atención médica en hospitales públicos del IMSS durante 2021. | Sí fue usuario de atención médica en hospitales públicos del IMSS durante 2021 / No fue usuario de atención médica en hospitales públicos del IMSS durante 2021. |
| | | Usuario de atención médica en hospitales públicos del ISSSTE durante 2021. | Sí fue usuario de atención médica en hospitales públicos del ISSSTE durante 2021 / No fue usuario de atención médica en hospitales públicos del ISSSTE durante 2021. |
| | | Usuario de atención médica en centros de salud y hospitales del gobierno de su estado o del Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) (antes seguro popular) durante 2021. | Sí fue usuario de atención médica en centros de salud y hospitales del gobierno de su estado o del Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) (antes seguro popular) durante 2021 / No fue usuario de atención médica en centros de salud y hospitales del gobierno de su estado o del Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) (antes seguro popular) durante 2021. |
| | | Usuario del servicio de energía eléctrica y recibió su talón de pago individual o colectivo durante 2021. | Sí fue usuario del servicio de energía eléctrica y sí recibió su talón de pago individual o colectivo durante 2021 / No fue usuario del servicio de energía eléctrica y no recibió su talón de pago individual o colectivo durante 2021. |
| | | Usuario de transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús durante 2021. | Sí fue usuario de transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús durante 2021/ No fue usuario de transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús durante 2021. |

(Continúa)

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|--|---|---|--|
| Condición de uso de servicios públicos bajo demanda. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más. | Usuario de transporte público que cuenta con estaciones fijas y un carril exclusivo para su uso durante 2021. | Sí fue usuario de transporte público que cuenta con estaciones fijas y un carril exclusivo para su uso durante 2021 / No fue usuario de transporte público que cuenta con estaciones fijas y un carril exclusivo para su uso durante 2021. |
| | | Usuario de transporte metro o tren ligero durante 2021. | Fue usuario de transporte metro o tren ligero durante 2021 / No fue usuario de transporte metro o tren ligero durante 2021. |
| | | Usuario del servicio de autopistas con casetas de cuota durante 2021. | Sí fue usuario del servicio de autopistas con casetas de cuota durante 2021 / No fue usuario del servicio de autopistas con casetas de cuota durante 2021. |

Condición de realizar pagos, trámites y solicitudes de servicios

Tabla 3.4.3

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|--|---|---|--|
| Condición de realización de pagos, trámites y solicitudes de servicios públicos. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más. | Realización del pago ordinario de luz durante 2021. | Sí realizó el pago ordinario del servicio de luz durante 2021 / No realizó el pago ordinario del servicio de luz durante 2021 / No aplica / No sabe o no responde. |
| | | Realización del pago ordinario del servicio de agua potable durante 2021. | Sí realizó el pago ordinario del servicio de agua potable durante 2021 / No realizó el pago ordinario del servicio de agua potable durante 2021 / No aplica / No sabe o no responde. |
| | | Realización del pago de predial durante 2021. | Sí realizó el pago de predial durante 2021 / No realizó el pago de predial durante 2021 / No aplica / No sabe o no responde. |
| | | Realización del pago de tenencia o impuesto vehicular durante 2021. | Sí realizó el pago de tenencia o impuesto vehicular durante 2021/ No realizó el pago de tenencia o impuesto vehicular durante 2021 / No aplica / No sabe o no responde. |
| | | Realización de trámites vehiculares durante 2021 | Sí realizó trámites vehiculares durante 2021 / No realizó trámites vehiculares durante 2021 / No aplica / No sabe o no responde. |

(Continúa)

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|--|---|---|--|
| Condición de realización de pagos, trámites y solicitudes de servicios públicos. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más. | Realización de trámites fiscales durante 2021. | Sí realizó trámites fiscales durante 2021 / No realizó trámites fiscales durante 2021 / No aplica / No sabe o no responde. |
| | | Realización de citas o solicitud de atención médica programada en hospitales públicos y clínicas del IMSS, ISSSTE o del gobierno de su Estado durante 2021. | Sí realizó citas o sí solicitó atención médica programada en hospitales públicos y clínicas del IMSS, ISSSTE o del gobierno de su Estado durante 2021 / No realizó citas o no solicitó atención médica programada en hospitales públicos y clínicas del IMSS, ISSSTE o del gobierno de su Estado durante 2021 / No aplica / No sabe o no responde. |
| | | Realización de solicitud de atención médica de urgencia en hospitales públicos del IMSS, ISSSTE o en hospitales del gobierno de su Estado durante 2021. | Sí realizó solicitud de atención médica de urgencia en hospitales públicos del IMSS, ISSSTE o en hospitales del gobierno de su estado durante 2021 / No realizó solicitud de atención médica de urgencia en hospitales públicos del IMSS, ISSSTE o en hospitales del gobierno de su estado durante 2021 / No aplica / No sabe o no responde. |
| | | Realización de trámites de educación pública en primaria, secundaria o bachillerato durante 2021. | Sí realizó trámites de educación pública en primaria, secundaria o bachillerato durante 2021/ No realizó trámites de educación pública en primaria, secundaria o bachillerato durante 2021 / No aplica / No aplica / No sabe o no responde. |
| | | Realización de trámites en el Registro Civil durante 2021. | Sí realizó trámites en el Registro Civil durante 2021 / No realizó trámites en el Registro Civil durante 2021 / No aplica / No aplica / No sabe o no responde. |
| | | Realización solicitudes de servicios municipales durante 2021. | Sí realizó solicitudes de servicios municipales durante 2021/ No realizó solicitudes de servicios municipales durante 2021/ No aplica / No sabe o no responde. |

(Continúa)

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|--|---|---|--|
| Condición de realización de pagos, trámites y solicitudes de servicios públicos. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más. | Realización de trámites locales durante 2021. | Sí realizó trámites locales durante 2021 / No realizó trámites locales durante 2021/ No aplica / No sabe o no responde. |
| | | Realización de trámites en el Registro Público de la Propiedad durante 2021. | Sí realizó trámites en el Registro Público de la Propiedad durante 2021 / No realizó trámites en el Registro Público de la Propiedad durante 2021 / No aplica / No sabe o no responde. |
| | | Realización de trámites de créditos para la adquisición de viviendas como INFONAVIT o FOVISSSTE o sí fue beneficiario de programas sociales durante 2021. | Sí realizó trámites de créditos para la adquisición de viviendas como INFONAVIT o FOVISSSTE o sí fue beneficiario de programas sociales en 2021 / No realizó trámites de créditos para la adquisición de viviendas como INFONAVIT o FOVISSSTE o no fue beneficiario de programas sociales en 2021 / No aplica / No sabe o no responde. |
| | | Realización de trámites de conexión, reconexión o asistencia en fallas técnicas de energía eléctrica por personal de CFE durante 2021. | Sí realizó trámites de conexión, reconexión o asistencia en fallas técnicas de energía eléctrica por personal de CFE en 2021 / No realizó trámites de conexión, reconexión o asistencia en fallas técnicas de energía eléctrica por personal de CFE en 2021 / No aplica / No sabe o no responde. |
| | | Realización de trámite de pasaporte en oficinas de la Secretaría de Relaciones Exteriores en 2021. | Sí realizó el trámite de pasaporte en oficinas de la Secretaría de Relaciones Exteriores en 2021 / No realizó el trámite de pasaporte en oficinas de la Secretaría de Relaciones Exteriores en 2021 / No aplica / No sabe o no responde. |
| | | Realización de trámites ante el Ministerio Público durante 2021. | Sí realizó trámites ante el Ministerio Público durante 2021 / No realizó trámites ante el Ministerio Público durante 2021/ No aplica / No sabe o no responde. |

(Continúa)

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|--|---|---|--|
| Condición de realización de pagos, trámites y solicitudes de servicios públicos. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más. | Realización de trámites en un juzgado o tribunal por conflictos legales durante 2021. | Sí realizó trámites en un juzgado o tribunal por conflictos legales durante 2021 / No realizó trámites en un juzgado o tribunal por conflictos legales durante 2021 / No aplica / No sabe o no responde. |
| | | Realización de alguna llamada telefónica de emergencia a la policía durante 2021. | Sí realizó una llamada telefónica de emergencia a la policía durante 2021 / No realizó una llamada telefónica de emergencia a la policía durante 2021 / No aplica / No sabe o no responde. |
| | | Condición de tener contacto con policías u otras autoridades de seguridad pública por algún incidente durante 2021. | Sí tuvo contacto con policías u otras autoridades de seguridad pública por algún incidente durante 2021 / No tuvo contacto con policías u otras autoridades de seguridad pública por algún incidente durante 2021 / No aplica / No sabe o no responde. |
| | | Realización de trámites para abrir una empresa o negocio privado durante 2021. | Sí realizó trámites para abrir una empresa o negocio privado durante 2021 / No realizó trámites para abrir una empresa o negocio privado durante 2021 / No aplica / No sabe o no responde. |
| | | Realización de otros trámites o solicitudes de servicios ante gobiernos o autoridades durante 2021. | Sí realizó otros trámites o solicitudes de servicios ante gobiernos o autoridades durante 2021 / No realizó otros trámites o solicitudes de servicios ante gobiernos o autoridades durante 2021 / No aplica / No sabe o no responde. |

Reconocimiento de buenas prácticas en la prestación de servicios, satisfacción con la calidad y evaluación de los servicios públicos.

Tabla 3.4.4

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|---|---|--|--|
| Reconocimiento de buenas prácticas en la prestación del servicio. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más. | Condición de que el agua potable de la ciudad llegue de manera constante sin interrupciones y con presión. | Sí llega constante, sin interrupciones y con presión el agua potable de la ciudad / No llega constante, llega con interrupciones y llega sin presión el agua potable de la ciudad / No sabe o no responde. |
| | | Condición de que el agua potable de la ciudad sea pura y cristalina. | Sí es pura y cristalina el agua potable de la ciudad / No es pura ni cristalina el agua potable de la ciudad / No sabe o no responde. |
| | | Condición de que el agua de la ciudad sea bebible sin temor a enfermarse. | Sí es bebible el agua potable de la ciudad sin temor a enfermarse / No es bebible el agua potable de la ciudad sin temor a enfermarse / No sabe o no responde. |
| | | Condición de arreglar con rapidez las fugas de agua potable de la ciudad. | Sí se arreglan con rapidez las fugas de agua potable de la ciudad / No se arreglan con rapidez las fugas de agua potable de la ciudad / No sabe o no responde. |
| | | Condición de que el agua potable de la ciudad provenga de la red pública. | Sí proviene de la red pública el agua potable de la ciudad / No proviene de la red pública el agua potable de la ciudad / No sabe o no responde. |
| | | Condición de que el agua potable de la ciudad provenga de un pozo comunitario. | Sí proviene de un pozo comunitario el agua potable de la ciudad / No proviene de un pozo comunitario el agua potable de la ciudad / No sabe o no responde. |
| | | Condición de que el agua potable de la ciudad provenga de un pozo particular. | Sí proviene de un pozo particular el agua potable de la ciudad / No proviene de un pozo particular el agua potable de la ciudad / No sabe o no responde. |

(Continúa)

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|---|---|---|--|
| Satisfacción con la calidad del servicio. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más. | Nivel de satisfacción con el servicio de agua potable de la ciudad. | Muy satisfecho con el servicio de agua potable de la ciudad / Satisfecho con el servicio de agua potable de la ciudad / Algo satisfecho con el servicio de agua potable de la ciudad / Algo insatisfecho con el servicio de agua potable de la ciudad / Insatisfecho con el servicio de agua potable de la ciudad / Muy insatisfecho con el servicio de agua potable de la ciudad / No sabe o no responde. |
| Evaluación del servicio. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más. | Calificación del servicio de agua potable de la ciudad. | Número de calificación. |
| Reconocimiento de buenas prácticas en la prestación del servicio. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más. | Conexión adecuada del drenaje y alcantarillado de la ciudad a la vivienda. | Sí hay una conexión adecuada del drenaje y alcantarillado de la ciudad a la vivienda / No hay una conexión adecuada del drenaje y alcantarillado de la ciudad a la vivienda / No sabe o no responde. |
| | | Mantenimiento frecuente del drenaje y alcantarillado de la ciudad. | Sí hay mantenimiento frecuente del drenaje y alcantarillado de la ciudad / No hay mantenimiento frecuente del drenaje y alcantarillado de la ciudad/ No sabe o no responde. |
| | | Limpieza constante del drenaje y alcantarillado de la ciudad. | Sí hay limpieza constante del drenaje y alcantarillado de la ciudad / No hay limpieza constante del drenaje y alcantarillado de la ciudad / No sabe o no responde. |
| | | Presencia de fugas de aguas negras por rupturas en el drenaje de la ciudad. | Sí hay fugas de aguas negras por rupturas en el drenaje de la ciudad / No hay fugas de aguas negras por rupturas en el drenaje de la ciudad / No sabe o no responde. |

(Continúa)

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|---|---|---|--|
| Satisfacción con la calidad del servicio. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más. | Nivel de satisfacción con el servicio de drenaje y alcantarillado de la ciudad. | Muy satisfecho con el servicio de drenaje y alcantarillado de la ciudad / Satisfecho con el servicio de drenaje y alcantarillado de la ciudad / Algo satisfecho con el servicio de drenaje y alcantarillado de la ciudad / Algo insatisfecho con el servicio de drenaje y alcantarillado de la ciudad / Insatisfecho con el servicio de drenaje y alcantarillado de la ciudad / Muy insatisfecho con el servicio de drenaje y alcantarillado de la ciudad / No sabe o no responde. |
| Evaluación del servicio. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más. | Calificación del servicio de drenaje y alcantarillado de la ciudad | Número de calificación. |
| Reconocimiento de buenas prácticas en la prestación del servicio. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más | Adecuada iluminación del alumbrado público de la ciudad. | Sí es adecuada la iluminación del alumbrado público de la ciudad / No es adecuada la iluminación del alumbrado público de la ciudad / No sabe o no responde. |
| | | Mantenimiento del alumbrado público de la ciudad. | Sí cuenta con mantenimiento el alumbrado público de la ciudad / No cuenta con mantenimiento el alumbrado público de la ciudad / No sabe o no responde. |
| | | Atención inmediata de las fallas del alumbrado público de la ciudad. | Sí se atiende inmediatamente las fallas del alumbrado público de la ciudad / No se atiende inmediatamente las fallas del alumbrado público de la ciudad / No sabe o no responde. |

(Continúa)

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|---|---|---|--|
| Satisfacción con la calidad del servicio. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más. | Nivel de satisfacción con el servicio de alumbrado público de la ciudad. | Muy satisfecho con el servicio de alumbrado público de la ciudad / Satisfecho con el servicio de alumbrado público de la ciudad / Algo satisfecho con el servicio de alumbrado público de la ciudad / Algo insatisfecho con el servicio de alumbrado público de la ciudad / Insatisfecho con el servicio de alumbrado público de la ciudad / Muy insatisfecho con el servicio de alumbrado público de la ciudad / No sabe o no responde. |
| Evaluación del servicio. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más. | Calificación del servicio de alumbrado público de la ciudad. | Número de calificación. |
| Reconocimiento de buenas prácticas en la prestación del servicio. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más. | Accesibilidad en horario de parques y jardines de la ciudad. | Sí son accesibles en horario los parques y jardines de la ciudad / No son accesibles en horario los parques y jardines de la ciudad/ No sabe o no responde. |
| | | Cercanía de parques y jardines de la ciudad. | Sí se encuentran cerca los parques y jardines de la ciudad / No se encuentran cerca los parques y jardines de la ciudad/No sabe o no responde. |
| | | Limpieza y buena imagen de parques y jardines de la ciudad. | Sí están limpios y sí tienen buena imagen los parques y jardines de la ciudad / No están limpios y no tienen buena imagen los parques y jardines de la ciudad / No sabe o no responde. |
| | | Seguridad en términos de delincuencia de parques y jardines de la ciudad. | Sí son seguros en términos de delincuencia los parques y jardines de la ciudad / No son seguros en términos de delincuencia los parques y jardines de la ciudad / No sabe o no responde. |

(Continúa)

| Categoría conceptual | Categoría | VARIABLES | Clases |
|---|---|---|--|
| Satisfacción con la calidad del servicio. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más. | Nivel de satisfacción con el servicio de parques y jardines de la ciudad. | Muy satisfecho con el servicio de parques y jardines de la ciudad / Satisfecho con el servicio de parques y jardines de la ciudad / Algo satisfecho con el servicio de parques y jardines de la ciudad / Algo insatisfecho con el servicio de parques y jardines de la ciudad / Insatisfecho con el servicio de parques y jardines de la ciudad / Muy insatisfecho con el servicio de parques y jardines de la ciudad / No sabe o no responde. |
| Evaluación del servicio. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más. | Calificación del servicio de parques y jardines de la ciudad. | Número de calificación. |
| Reconocimiento de buenas prácticas en la prestación del servicio. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más. | Recolección oportuna de la basura de la ciudad. | Sí es oportuna la recolección de basura de la ciudad / No es oportuna la recolección de basura de la ciudad / No sabe o no responde. |
| | | Recolección gratuita de la basura de la ciudad. | Sí es gratuita la recolección de basura de la ciudad / No es gratuita la recolección de basura de la ciudad / No sabe o no responde. |
| | | Condición de que el servicio de recolección de basura de la ciudad solicite separación de residuos (orgánica e inorgánica). | Sí solicitan la separación de residuos (orgánica e inorgánica) / No solicitan la separación de residuos (orgánica e inorgánica) / No sabe o no responde. |
| Costo del servicio. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más. | Pago o aportación voluntaria semanal otorgado al servicio de recolección de basura de la ciudad. | Monto en cifras. Monto en texto. |

(Continúa)

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|---|---|---|--|
| Satisfacción con la calidad del servicio. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más. | Nivel de satisfacción con el servicio de recolección de basura de la ciudad. | Muy satisfecho con el servicio de recolección de basura de la ciudad / Satisfecho con el servicio de recolección de basura de la ciudad / Algo satisfecho con el servicio de recolección de basura de la ciudad / Algo insatisfecho con el servicio de recolección de basura de la ciudad / Insatisfecho con el servicio de recolección de basura de la ciudad / Muy insatisfecho con el servicio de recolección de basura de la ciudad / No sabe o no responde. |
| Evaluación del servicio. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más. | Calificación del servicio de recolección de basura. | Número de calificación. |
| Reconocimiento de buenas prácticas en la prestación del servicio. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más. | Contribución de la policía de la ciudad a la sensación de seguridad del informante y de su familia dentro y fuera de su casa. | Sí contribuye la policía de la ciudad a la sensación de seguridad del informante y de su familia dentro y fuera de su casa / No contribuye la policía de la ciudad a la sensación de seguridad del informante y de su familia dentro ni fuera de su casa / No sabe o no responde. |
| | | Disposición de ayudar de la policía de la ciudad. | Sí está dispuesta a ayudar la policía de la ciudad / No está dispuesta a ayudar la policía de la ciudad / No sabe o no responde. |
| Satisfacción con la calidad del servicio. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más. | Nivel de satisfacción con el servicio proporcionado por la policía de la ciudad. | Muy satisfecho con el servicio proporcionado por la policía de la ciudad / Satisfecho con el servicio proporcionado por la policía de la ciudad / Algo satisfecho con el servicio proporcionado por la policía de la ciudad / Algo insatisfecho con el servicio proporcionado por la policía de la ciudad / Insatisfecho con el servicio proporcionado por la policía de la ciudad / Muy insatisfecho con el servicio proporcionado por la policía de la ciudad / No sabe o no responde. |

(Continúa)

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|---|---|--|--|
| Evaluación del servicio. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más. | Calificación del servicio proporcionado por la policía de la ciudad. | Número de calificación. |
| Reconocimiento de buenas prácticas en la prestación del servicio. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más. | Condición de que las calles y avenidas de la ciudad se encuentren en buen estado. | Sí se encuentran en buen estado las calles y avenidas de la ciudad / No se encuentran en buen estado las calles y avenidas de la ciudad / No sabe o no responde. |
| Reconocimiento de buenas prácticas en la prestación del servicio. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más. | Reparación inmediata de coladeras abiertas o baches en las calles y avenidas de la ciudad. | Sí se reparan de manera inmediata las coladeras abiertas o baches en las calles y avenidas de la ciudad / No se reparan de manera inmediata las coladeras abiertas o baches en las calles y avenidas de la ciudad / No sabe o no responde. |
| | | Semáforos funcionales en calles y avenidas de la ciudad. | Sí son funcionales los semáforos en calles y avenidas de la ciudad / No son funcionales los semáforos en calles y avenidas de la ciudad / No sabe o no responde. |
| | | Señalamientos claros en calles y avenidas de la ciudad. | Sí son claros los señalamientos en calles y avenidas de la ciudad / No son claros los señalamientos en calles y avenidas de la ciudad / No sabe o no responde. |
| Satisfacción con la calidad del servicio. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más. | Nivel de satisfacción con las condiciones de las calles y avenidas de la ciudad. | Muy satisfecho con las condiciones de las calles y avenidas de la ciudad / Satisfecho con las condiciones de las calles y avenidas de la ciudad / Algo satisfecho con las condiciones de las calles y avenidas de la ciudad / Algo insatisfecho con las condiciones de las calles y avenidas de la ciudad / Insatisfecho con las condiciones de las calles y avenidas de la ciudad / Muy insatisfecho con las condiciones de las calles y avenidas de la ciudad / No sabe o no responde. |

(Continúa)

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|---|---|--|--|
| Evaluación del servicio. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más. | Calificación de las condiciones de las calles y avenidas de la ciudad. | Número de calificación. |
| Reconocimiento de buenas prácticas en la prestación del servicio. | | Carreteras y caminos sin cuota del estado en buenas condiciones. | Sí se encuentran en buenas condiciones las carreteras y caminos sin cuota del estado / No se encuentran en buenas condiciones las carreteras y caminos sin cuota del estado / No sabe o no responde. |
| | | Seguridad en términos de delincuencia de las carreteras y caminos sin cuota del estado. | Sí son seguras en términos de delincuencia las carreteras y caminos sin cuota del estado / No son seguras en términos de delincuencia las carreteras y caminos sin cuota del estado / No sabe o no responde. |
| | | Condición de que las carreteras y caminos sin cuota del estado comuniquen a todo el estado de manera rápida. | Sí comunican de manera rápida a todo el estado las carreteras y caminos sin cuota del estado / No comunican de manera rápida a todo el estado las carreteras y caminos sin cuota del estado / No sabe o no responde. |
| | | Señalamientos claros en carreteras y caminos sin cuota del estado. | Sí son claros los señalamientos en carreteras y caminos sin cuota del estado / No son claros los señalamientos en carreteras y caminos sin cuota del estado / No sabe o no responde. |
| Satisfacción con la calidad del servicio. | | Nivel de satisfacción con el servicio de carreteras y caminos sin cuota del estado. | Muy satisfecho con el servicio de carreteras y caminos sin cuota del estado / Satisfecho con el servicio de carreteras y caminos sin cuota del estado / Algo satisfecho con el servicio de carreteras y caminos sin cuota del estado / Algo insatisfecho con el servicio de carreteras y caminos sin cuota del estado / Insatisfecho con el servicio de carreteras y caminos sin cuota del estado / Muy insatisfecho con el servicio de carreteras y caminos sin cuota del estado / No sabe o no responde. |

(Continúa)

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|--------------------------|---|---|-------------------------|
| Evaluación del servicio. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más. | Calificación del servicio de carreteras y caminos sin cuota del estado. | Número de calificación. |

Reconocimiento de buenas prácticas en la prestación de servicios, satisfacción con la calidad y evaluación de servicios públicos bajo demanda

Tabla 3.4.5

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|---|---|--|---|
| Reconocimiento de buenas prácticas en la prestación del servicio. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más que es usuaria o alguno de sus hijos es usuario de servicios de educación pública en primaria, secundaria o bachillerato en el estado. | Condición de ser gratuita y no pedir cuotas en la educación pública en primaria, secundaria o bachillerato del estado. | Sí es gratuita y no se piden cuotas en la educación pública en primaria, secundaria o bachillerato del estado / No es gratuita o sí se piden cuotas en la educación pública en primaria, secundaria o bachillerato del estado / No sabe o no responde. |
| | | Condición de tener instalaciones y mobiliario adecuados en la educación pública en primaria, secundaria o bachillerato del estado. | Sí se tienen instalaciones y mobiliario adecuados en la educación pública en primaria, secundaria o bachillerato del estado / No se tienen instalaciones ni mobiliario adecuados en la educación pública en primaria, secundaria o bachillerato del estado / No sabe o no responde. |
| | | Instalaciones limpias y ordenadas en la educación pública en primaria, secundaria o bachillerato del estado. | Sí están limpias y ordenadas las instalaciones en la educación pública en primaria, secundaria o bachillerato del estado / No están limpias ni ordenadas las instalaciones en la educación pública en primaria, secundaria o bachillerato del estado / No sabe o no responde. |
| | | Cumplimiento de temarios en la educación pública en primaria, secundaria o bachillerato del estado. | Sí se cumplen los temarios en la educación pública en primaria, secundaria o bachillerato del estado / No se cumplen los temarios en la educación pública en primaria, secundaria o bachillerato del estado / No sabe o no responde. |

(Continúa)

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|---|---|--|--|
| Reconocimiento de buenas prácticas en la prestación del servicio. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más que es usuaria o alguno de sus hijos es usuario de servicios de educación pública en primaria, secundaria o bachillerato en el estado. | Cumplimiento de días de clases programados en el calendario en la educación pública en primaria, secundaria o bachillerato del estado. | Sí se cumplen los días de clases programados en el calendario en la educación pública en primaria, secundaria o bachillerato del estado / No se cumplen los días de clases programados en el calendario en la educación pública en primaria, secundaria o bachillerato del estado / No sabe o no responde. |
| | | Suficiencia de maestros en la educación pública en primaria, secundaria o bachillerato del estado. | Sí son suficientes los maestros en la educación pública en primaria, secundaria o bachillerato del estado / No son suficientes los maestros en la educación pública en primaria, secundaria o bachillerato del estado / No sabe o no responde. |
| | | Confianza en la capacidad de los maestros en la educación pública en primaria, secundaria o bachillerato del estado. | Sí hay confianza en la capacidad de los maestros en la educación pública en primaria, secundaria o bachillerato del estado / No hay confianza en la capacidad de los maestros en la educación pública en primaria, secundaria o bachillerato del estado / No sabe o no responde. |
| | | Condición de tener salones con pocos estudiantes para beneficiar con mejor atención en la educación pública en primaria, secundaria o bachillerato del estado. | Sí hay salones con pocos estudiantes para beneficiar con mejor atención en la educación pública en primaria, secundaria o bachillerato del estado / No hay salones con pocos estudiantes y no se beneficia con mejor atención en la educación pública en primaria, secundaria o bachillerato del estado / No sabe o no responde. |

(Continúa)

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|---|---|---|--|
| Reconocimiento de buenas prácticas en la prestación del servicio. | | Condición de tener calidad en la enseñanza para garantizar acceder al siguiente nivel o a un buen trabajo al egresar en la educación pública en primaria, secundaria o bachillerato del estado. | Sí hay calidad en la enseñanza para garantizar acceder al siguiente nivel o a un buen trabajo al egresar en la educación pública en primaria, secundaria o bachillerato del estado / No hay calidad en la enseñanza para garantizar acceder al siguiente nivel ni a un buen trabajo al egresar en la educación pública en primaria, secundaria o bachillerato del estado / No sabe o no responde. |
| Satisfacción con la calidad del servicio. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más que es usuaria o alguno de sus hijos es usuario de servicios de educación pública en primaria, secundaria o bachillerato en el estado. | Nivel de satisfacción con el servicio de educación pública en primaria, secundaria o bachillerato del estado. | Muy satisfecho con el servicio de educación pública en primaria, secundaria o bachillerato del estado / Satisfecho con el servicio de educación pública en primaria, secundaria o bachillerato del estado / Algo satisfecho con el servicio de educación pública en primaria, secundaria o bachillerato del estado / Algo insatisfecho con el servicio de educación pública en primaria, secundaria o bachillerato del estado / Insatisfecho con el servicio de educación pública en primaria, secundaria o bachillerato del estado / Muy insatisfecho con el servicio de educación pública en primaria, secundaria o bachillerato del estado / No sabe o no responde. |
| Evaluación del servicio. | | Calificación del servicio de educación pública en primaria, secundaria o bachillerato del estado. | Número de calificación. |

(Continúa)

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|---|---|---|--|
| Reconocimiento de buenas prácticas en la prestación del servicio. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más que es usuaria de servicios de educación pública en universidades o universidades tecnológicas en el estado. | Condición de tener instalaciones y mobiliario adecuados en la educación pública en universidades o universidades tecnológicas en el estado. | Sí se tienen instalaciones y mobiliario adecuados en la educación pública en universidades o universidades tecnológicas en el estado / No se tienen instalaciones ni mobiliario adecuados en la educación pública en universidades o universidades tecnológicas en el estado / No sabe o no responde. |
| | | Instalaciones limpias y ordenadas en la educación pública en universidades o universidades tecnológicas en el estado. | Sí están limpias y ordenadas las instalaciones en la educación pública en universidades o universidades tecnológicas en el estado / No están limpias ni ordenadas las instalaciones en la educación pública en universidades o universidades tecnológicas en el estado / No sabe o no responde. |
| | | Cumplimiento de temarios en la educación pública en universidades o universidades tecnológicas en el estado. | Sí se cumplen los temarios en la educación pública en universidades o universidades tecnológicas en el estado / No se cumplen los temarios en la educación pública en universidades o universidades tecnológicas en el estado/ No sabe o no responde. |
| | | Cumplimiento de días de clases programadas en el calendario en la educación pública en universidades o universidades tecnológicas en el estado. | Sí se cumplen los días de clases programadas en el calendario en la educación pública en universidades o universidades tecnológicas en el estado / No se cumplen los días de clases programadas en el calendario en la educación pública en universidades o universidades tecnológicas en el estado / No sabe o no responde. |

(Continúa)

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|---|---|--|---|
| Reconocimiento de buenas prácticas en la prestación del servicio. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más que es usuaria de servicios de educación pública en universidades o universidades tecnológicas en el estado. | Suficiencia de maestros en la educación pública en universidades o universidades tecnológicas en el estado. | Sí son suficientes los maestros en la educación pública en universidades o universidades tecnológicas en el estado / No son suficientes los maestros en la educación pública en universidades o universidades tecnológicas en el estado / No sabe o no responde. |
| | | Confianza en la capacidad de los maestros en la educación pública en universidades o universidades tecnológicas en el estado. | Sí tiene confianza en la capacidad de los maestros en la educación pública en universidades o universidades tecnológicas en el estado / No tiene confianza en la capacidad de los maestros en la educación pública en universidades o universidades tecnológicas en el estado / No sabe o no responde. |
| | | Condición de tener salones con pocos estudiantes para beneficiar con mejor atención en la educación pública en universidades o universidades tecnológicas en el estado. | Sí hay salones con pocos estudiantes para beneficiar con mejor atención en la educación pública en universidades o universidades tecnológicas en el estado / No hay salones con pocos estudiantes y no se beneficia con mejor atención en la educación pública en universidades o universidades tecnológicas en el estado / / No sabe o no responde. |
| | | Condición de tener calidad en la enseñanza para garantizar acceder al siguiente nivel o a un buen trabajo al egresar en la educación pública en universidades o universidades tecnológicas en el estado. | Sí hay calidad en la enseñanza para garantizar acceder al siguiente nivel o a un buen trabajo al egresar en la educación pública en universidades o universidades tecnológicas en el estado / No hay calidad en la enseñanza para garantizar acceder al siguiente nivel ni a un buen trabajo al egresar en la educación pública en universidades o universidades tecnológicas en el estado / No sabe o no responde. |

(Continúa)

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|---|---|---|--|
| Satisfacción con la calidad del servicio. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más que es usuaria de servicios de educación pública en universidades o universidades tecnológicas en el estado. | Nivel de satisfacción con el servicio de educación pública en universidades o universidades tecnológicas en el estado. | Muy satisfecho con el servicio de educación pública en universidades o universidades tecnológicas en el estado / Satisfecho con el servicio de educación pública en universidades o universidades tecnológicas en el estado / Algo satisfecho con el servicio de educación pública en universidades o universidades tecnológicas en el estado / Algo insatisfecho con el servicio de educación pública en universidades o universidades tecnológicas en el estado / Insatisfecho con el servicio de educación pública en universidades o universidades tecnológicas en el estado / Muy insatisfecho con el servicio de educación pública en universidades o universidades tecnológicas en el estado / No sabe o no responde. |
| Evaluación del servicio. | | Calificación del servicio de educación pública en universidades o universidades tecnológicas en el estado. | Número de calificación. |
| Reconocimiento de buenas prácticas en la prestación del servicio. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más y que es usuaria de servicios de salud del IMSS. | Condición de que en el servicio de salud en el IMSS de la ciudad proporcione atención inmediata. | La atención en el servicio de salud en el IMSS de la ciudad sí es inmediata / La atención en el servicio de salud en el IMSS de la ciudad no es inmediata / No sabe o no responde. |
| | | Condición de que el servicio de salud en el IMSS de la ciudad proporcione un trato respetuoso. | El servicio de salud en el IMSS de la ciudad sí proporciona un trato respetuoso / El servicio de salud en el IMSS de la ciudad no proporciona un trato respetuoso / No sabe o no responde. |
| | | Condición de que el servicio de salud en el IMSS de la ciudad le da información oportuna y comprensible sobre su estado de salud. | El servicio de salud en el IMSS de la ciudad sí le da información oportuna y comprensible sobre su estado de salud / El servicio de salud en el IMSS de la ciudad no le da información oportuna y comprensible sobre su estado de salud / No sabe o no responde. |

(Continúa)

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|---|---|--|---|
| Reconocimiento de buenas prácticas en la prestación del servicio. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más y que es usuaria de servicios de salud del IMSS. | Condición de que el servicio de salud en el IMSS de la ciudad tenga instalaciones adecuadas con el equipo necesario. | Las instalaciones del servicio de salud en el IMSS de la ciudad sí son adecuadas y se tiene el equipo necesario / Las instalaciones del servicio de salud en el IMSS de la ciudad no son adecuadas y no se tiene el equipo necesario / No sabe o no responde. |
| | | Condición de que el servicio de salud en el IMSS de la ciudad tenga instalaciones limpias y ordenadas. | El servicio de salud en el IMSS de la ciudad sí tiene instalaciones limpias y ordenadas / El servicio de salud en el IMSS de la ciudad no tiene instalaciones limpias y ordenadas / No sabe o no responde. |
| | | Condición de que el servicio de salud en el IMSS de la ciudad disponga de medicamentos. | El servicio de salud en el IMSS de la ciudad sí dispone de medicamentos / El servicio de salud en el IMSS de la ciudad no dispone de medicamentos / No sabe o no responde. |
| | | Condición de que el servicio de salud en el IMSS de la ciudad atienda sin requerirle materiales de curación o equipo médico. | El servicio de salud en el IMSS de la ciudad sí atiende sin requerirle materiales de curación o equipo médico/ El servicio de salud en el IMSS de la ciudad no atiende sin requerirle materiales de curación o equipo médico / No sabe o no responde. |
| | | Condición de que el servicio de salud en el IMSS de la ciudad cuente con médicos suficientes. | El servicio de salud en el IMSS de la ciudad sí cuenta con médicos suficientes/ El servicio de salud en el IMSS de la ciudad no cuenta con médicos suficientes / No sabe o no responde. |
| | | Confianza en la capacidad de los médicos del servicio de salud del IMSS de la ciudad. | Sí tiene confianza en la capacidad de los médicos del servicio de salud del IMSS de la ciudad / No tiene confianza en la capacidad de los médicos del servicio de salud del IMSS de la ciudad / No sabe o no responde. |

(Continúa)

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|---|---|---|--|
| Reconocimiento de buenas prácticas en la prestación del servicio. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más y que es usuaria de servicios de salud del IMSS. | Condición de que las clínicas y hospitales del servicio de salud del IMSS de la ciudad estén saturados por muchos pacientes o enfermos. | Las clínicas y hospitales del servicio de salud del IMSS de la ciudad sí están saturados por muchos pacientes o enfermos / Las clínicas y hospitales del servicio de salud del IMSS de la ciudad no están saturados por muchos pacientes o enfermos / No sabe o no responde. |
| | | Condición de que el servicio de salud del IMSS de la ciudad sea deficiente y se haya tenido que pagar por un servicio de salud privado. | El servicio de salud del IMSS de la ciudad sí es deficiente y ha tenido que pagar por un servicio de salud privado / El servicio de salud del IMSS de la ciudad no es deficiente y no ha tenido que pagar por un servicio de salud privado / No sabe o no responde. |
| Satisfacción con la calidad del servicio. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más y que es usuaria de servicios de salud del IMSS. | Nivel de satisfacción con el servicio de salud del IMSS de la ciudad. | Muy satisfecho con el servicio de salud del IMSS de la ciudad / Satisfecho con el servicio de salud del IMSS de la ciudad / Algo satisfecho con el servicio de salud del IMSS de la ciudad / Algo insatisfecho con el servicio de salud del IMSS de la ciudad / Insatisfecho con el servicio de salud del IMSS de la ciudad / Muy insatisfecho con el servicio de salud del IMSS de la ciudad / No sabe o no responde. |
| Evaluación del servicio. | | Calificación del servicio de salud del IMSS de la ciudad. | Número de calificación. |
| Reconocimiento de buenas prácticas en la prestación del servicio. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más y que es usuaria de servicios de salud del ISSSTE. | Condición de que el servicio de salud en el ISSSTE de la ciudad preste atención inmediata. | La atención en el servicio de salud en el ISSSTE de la ciudad sí es inmediata / La atención en el servicio de salud en el ISSSTE de la ciudad no es inmediata / No sabe o no responde. |
| | | Condición de que el servicio de salud en el ISSSTE de la ciudad proporcione un trato respetuoso. | El servicio de salud en el ISSSTE de la ciudad sí proporciona un trato respetuoso / El servicio de salud en el ISSSTE de la ciudad no proporciona un trato respetuoso / No sabe o no responde. |

(Continúa)

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|---|---|---|--|
| Reconocimiento de buenas prácticas en la prestación del servicio. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más y que es usuaria de servicios de salud del ISSSTE. | Condición de que el servicio de salud en el ISSSTE de la ciudad le da información oportuna y comprensible sobre su estado de salud. | El servicio de salud en el ISSSTE de la ciudad sí le da información oportuna y comprensible sobre su estado de salud / El servicio de salud en el ISSSTE de la ciudad no le da información oportuna y comprensible sobre su estado de salud / No sabe o no responde. |
| | | Condición de que el servicio de salud en el ISSSTE de la ciudad tenga instalaciones adecuadas con el equipo necesario. | Las instalaciones del servicio de salud en el ISSSTE de la ciudad sí son adecuadas con el equipo necesario / Las instalaciones del servicio de salud en el ISSSTE de la ciudad no son adecuadas con el equipo necesario / No sabe o no responde. |
| | | Condición de que el servicio de salud en el ISSSTE de la ciudad tenga instalaciones limpias y ordenadas. | El servicio de salud en el ISSSTE de la ciudad sí tiene instalaciones limpias y ordenadas / El servicio de salud en el ISSSTE de la ciudad no tiene instalaciones limpias y ordenadas / No sabe o no responde. |
| | | Condición de que el servicio de salud en el ISSSTE de la ciudad disponga de medicamentos. | El servicio de salud en el ISSSTE de la ciudad sí dispone de medicamentos / El servicio de salud en el ISSSTE de la ciudad no dispone de medicamentos / No sabe o no responde. |
| | | Condición de que el servicio de salud en el ISSSTE de la ciudad atienda sin requerirle materiales de curación o equipo médico. | El servicio de salud en el ISSSTE de la ciudad sí atiende sin requerirle materiales de curación o equipo médico / El servicio de salud en el ISSSTE de la ciudad no atiende sin requerirle materiales de curación o equipo médico / No sabe o no responde. |
| | | Condición de que el servicio de salud en el ISSSTE de la ciudad cuente con médicos suficientes. | El servicio de salud en el ISSSTE de la ciudad sí cuenta con médicos suficientes / El servicio de salud en el ISSSTE de la ciudad no cuenta con médicos suficientes / No sabe o no responde. |

(Continúa)

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|---|---|---|--|
| Reconocimiento de buenas prácticas en la prestación del servicio. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más y que es usuaria de servicios de salud del ISSSTE. | Confianza en la capacidad de los médicos del servicio de salud del ISSSTE de la ciudad. | Sí tiene confianza en la capacidad de los médicos del servicio de salud del ISSSTE de la ciudad / No tiene confianza en la capacidad de los médicos del servicio de salud del ISSSTE de la ciudad / No sabe o no responde. |
| | | Condición de que las clínicas y hospitales del servicio de salud del ISSSTE de la ciudad estén saturados por muchos pacientes o enfermos. | Las clínicas y hospitales del servicio de salud del ISSSTE de la ciudad sí están saturados por muchos pacientes o enfermos / Las clínicas y hospitales del servicio de salud del ISSSTE de la ciudad no están saturados por muchos pacientes o enfermos / No sabe o no responde. |
| | | Condición de que el servicio de salud del ISSSTE de la ciudad sea deficiente y se haya tenido que pagar por un servicio de salud privado. | El servicio de salud del ISSSTE de la ciudad sí es deficiente y ha tenido que pagar por un servicio de salud privado / El servicio de salud del ISSSTE de la ciudad no es deficiente y no ha tenido que pagar por un servicio de salud privado / No sabe o no responde. |
| Satisfacción con la calidad del servicio. | | Nivel de satisfacción con el servicio de salud del ISSSTE de la ciudad. | Muy satisfecho con el servicio de salud del ISSSTE de la ciudad / Satisfecho con el servicio de salud del ISSSTE de la ciudad / Algo satisfecho con el servicio de salud del ISSSTE de la ciudad / Algo insatisfecho con el servicio de salud del ISSSTE de la ciudad / Insatisfecho con el servicio de salud del ISSSTE de la ciudad / Muy insatisfecho con el servicio de salud del ISSSTE de la ciudad / No sabe o no responde. |
| Evaluación del servicio. | | Calificación del servicio de salud del ISSSTE de la ciudad. | Número de calificación. |

(Continúa)

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|---|---|---|--|
| Reconocimiento de buenas prácticas en la prestación del servicio. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más y que es usuaria de servicios de salud estatal o del Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) (antes seguro popular). | Condición de que el servicio de salud estatal o del Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) (antes seguro popular) de la ciudad preste atención inmediata. | La atención en el servicio de salud estatal o del Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) (antes seguro popular) de la ciudad sí es inmediata / La atención en el servicio de salud estatal o del Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) (antes seguro popular) de la ciudad no es inmediata / No sabe o no responde. |
| Reconocimiento de buenas prácticas en la prestación del servicio. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más y que es usuaria de servicios de salud estatal o del Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) (antes seguro popular). | Condición de que el servicio de salud estatal o del Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) (antes seguro popular) de la ciudad proporcione un trato respetuoso. | El servicio de salud estatal o del Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) (antes seguro popular) de la ciudad sí proporciona un trato respetuoso / El servicio de salud estatal o del Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) (antes seguro popular) de la ciudad no proporciona un trato respetuoso / No sabe o no responde. |
| | | Condición de que el servicio de salud estatal o del Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) (antes seguro popular) de la ciudad le da información oportuna y comprensible sobre su estado de salud. | El servicio de salud estatal o del Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) (antes seguro popular) de la ciudad sí le da información oportuna y comprensible sobre su estado de salud / El servicio de salud estatal o del Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) (antes seguro popular) de la ciudad no le da información oportuna y comprensible sobre su estado de salud / No sabe o no responde. |
| | | Condición de que el servicio de salud estatal o del Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) (antes seguro popular) de la ciudad tenga instalaciones adecuadas con el equipo necesario. | Las instalaciones del servicio de salud estatal o del Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) (antes seguro popular) de la ciudad sí son adecuadas con el equipo necesario / Las instalaciones del servicio de salud estatal o del Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) (antes seguro popular) de la ciudad no son adecuadas con el equipo necesario / No sabe o no responde. |

(Continúa)

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|---|---|--|---|
| Reconocimiento de buenas prácticas en la prestación del servicio. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más y que es usuaria de servicios de salud estatal o del Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) (antes seguro popular). | Condición de que el servicio de salud estatal o del Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) (antes seguro popular) de la ciudad tenga instalaciones limpias y ordenadas. | El servicio de salud estatal o del Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) (antes seguro popular) de la ciudad sí tiene instalaciones limpias y ordenadas / El servicio de salud estatal o del Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) (antes seguro popular) de la ciudad no tiene instalaciones limpias y ordenadas / No sabe o no responde. |
| | | Condición de que el servicio de salud estatal o del Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) (antes seguro popular) de la ciudad disponga de medicamentos. | El servicio de salud estatal o del Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) (antes seguro popular) de la ciudad sí dispone de medicamentos / El servicio de salud estatal o del Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) (antes seguro popular) de la ciudad no dispone de medicamentos / No sabe o no responde. |
| | | Condición de que el servicio de salud estatal o del Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) (antes seguro popular) de la ciudad atienda sin requerirle materiales de curación o equipo médico. | El servicio de salud estatal o del Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) (antes seguro popular) de la ciudad sí atiende sin requerirle materiales de curación o equipo médico/ El servicio de salud estatal o del Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) (antes seguro popular) de la ciudad no atiende sin requerirle materiales de curación o equipo médico / No sabe o no responde. |
| | | Condición de que el servicio de salud estatal o del Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) (antes seguro popular) de la ciudad cuente con médicos suficientes. | El servicio de salud estatal o del Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) (antes seguro popular) de la ciudad sí cuenta con médicos suficientes/ El servicio de salud estatal o del Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) (antes seguro popular) de la ciudad no cuenta con médicos suficientes / No sabe o no responde. |

(Continúa)

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|---|---|---|--|
| Reconocimiento de buenas prácticas en la prestación del servicio. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más y que es usuaria de servicios de salud estatal o del Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) (antes seguro popular). | Confianza en la capacidad de los médicos del servicio de salud estatal o del Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) (antes seguro popular) de la ciudad. | Sí tiene confianza en la capacidad de los médicos del servicio de salud estatal o del Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) (antes seguro popular) de la ciudad / No tiene confianza en la capacidad de los médicos del servicio de salud estatal o del Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) (antes seguro popular) de la ciudad / No sabe o no responde. |
| | | Condición de que las clínicas y hospitales del servicio de salud estatal o del Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) (antes seguro popular) de la ciudad estén saturados por muchos pacientes o enfermos. | Las clínicas y hospitales del servicio de salud estatal o del Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) (antes seguro popular) de la ciudad sí están saturados por muchos pacientes o enfermos / Las clínicas y hospitales del servicio de salud estatal o del Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) (antes seguro popular) de la ciudad no están saturados por muchos pacientes o enfermos / No sabe o no responde. |
| | | Condición de que el servicio de salud estatal o del Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) (antes seguro popular) de la ciudad sea deficiente y se haya tenido que pagar por un servicio de salud privado. | El servicio de salud estatal o del Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) (antes seguro popular) de la ciudad sí es deficiente y ha tenido que pagar por un servicio de salud privado / El servicio de salud estatal o del Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) (antes seguro popular) de la ciudad no es deficiente y no ha tenido que pagar por un servicio de salud privado / No sabe o no responde. |

(Continúa)

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|---|---|---|--|
| Satisfacción con la calidad del servicio. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más y que es usuaria de servicios de salud estatal o del Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) (antes seguro popular). | Nivel de satisfacción con el servicio de salud estatal o del Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) (antes seguro popular) de la ciudad. | Muy satisfecho con el servicio de salud estatal o del Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) (antes seguro popular) de la ciudad / Satisfecho con el servicio de salud estatal o del Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) (antes seguro popular) de la ciudad / Algo satisfecho con el servicio de salud estatal o del Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) (antes seguro popular) de la ciudad / Algo insatisfecho con el servicio de salud estatal o del Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) (antes seguro popular) de la ciudad / Insatisfecho con el servicio de salud estatal o del Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) (antes seguro popular) de la ciudad / Muy insatisfecho con el servicio de salud estatal o del Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) (antes seguro popular) de la ciudad / No sabe o no responde. |
| Evaluación del servicio. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más y que es usuaria de servicios de salud estatal o del Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) (antes seguro popular). | Calificación del servicio de salud estatal o del Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) (antes seguro popular) de la ciudad. | Número de calificación. |
| Reconocimiento de buenas prácticas en la prestación del servicio. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más y que es usuaria del servicio de luz. | Condición de que el servicio de luz que recibe su vivienda es continuo. | El servicio de luz que recibe su vivienda sí es continuo / El servicio de luz que recibe su vivienda no es continuo / No sabe o no responde. |
| | | Condición de que el servicio de luz que recibe su vivienda es estable. | El servicio de luz que recibe su vivienda sí es estable / El servicio de luz que recibe su vivienda no es estable / No sabe o no responde. |

(Continúa)

| Categoría conceptual | Categoría | VARIABLES | Clases |
|---|---|---|--|
| Reconocimiento de buenas prácticas en la prestación del servicio. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más y que es usuaria del servicio de luz. | Condición de que el servicio de luz que recibe su vivienda se reinstale de forma inmediata en caso de apagón. | El servicio de luz que recibe su vivienda sí se reinstala de forma inmediata en caso de apagón / El servicio de luz que recibe su vivienda no se reinstala de forma inmediata en caso de apagón / No sabe o no responde. |
| Satisfacción con la calidad del servicio. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más y que es usuaria del servicio de luz. | Nivel de satisfacción con el servicio de luz. | Muy satisfecho con el servicio de luz / Satisfecho con el servicio de luz / Algo satisfecho con el servicio de luz / Algo insatisfecho con el servicio de luz / Insatisfecho con el servicio de luz / Muy insatisfecho con el servicio de luz / No sabe o no responde. |
| Evaluación del servicio. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más y que es usuaria del servicio de luz. | Calificación del servicio de luz. | Número de calificación. |
| Reconocimiento de buenas prácticas en la prestación del servicio. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más y que es usuaria de transporte público estatal tipo autobús urbano, van, combi o microbús. | Ascenso de pasajeros solo en paradas oficiales del transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús. | Sí hay ascenso de pasajeros solo en paradas oficiales del transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús / No hay ascenso de pasajeros solo en paradas oficiales del transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús / No sabe o no responde. |
| | | Tabla de horarios de las corridas del transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús. | Sí hay tabla de horarios de las corridas que efectúan en el día, en la estación donde aborda, del transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús, donde aborda / No hay tabla de horarios de las corridas que efectúan en el día, en la estación donde aborda, del transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús, donde aborda / No sabe o no responde. |

(Continúa)

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|---|---|--|--|
| Reconocimiento de buenas prácticas en la prestación del servicio. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más y que es usuaria de transporte público estatal tipo autobús urbano, van, combi o microbús. | Tiempo transcurrido entre unidades del transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús. | Sí transcurre poco tiempo entre una unidad y otra en el transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús / No transcurre poco tiempo entre una unidad y otra en el transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús / No sabe o no responde. |
| | | Suficiencia de espacio para viajar en transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús. | Sí hay suficiente espacio para que el informante viaje cómodo en el transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús / No hay suficiente espacio para que el informante viaje cómodo en el transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús / No sabe o no responde. |
| | | Suficiencia de rutas en transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús. | Sí hay suficientes rutas para que el informante llegue a su destino en el transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús / No hay suficientes rutas para que el informante llegue a su destino en el transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús / No sabe o no responde. |
| | | Condición de las unidades en el transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús, en buen estado, limpias, funcionales y libres de rayones. | Sí hay unidades en buen estado, limpias, funcionales y libres de rayones en el transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús / No hay unidades en buen estado, limpias, funcionales y libres de rayones en el transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús / No sabe o no responde. |

(Continúa)

| Categoría conceptual | Categoría | VARIABLES | CLASES |
|---|---|---|--|
| Reconocimiento de buenas prácticas en la prestación del servicio. | | Condición de que los conductores del transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús, manejen respetando los señalamientos viales. | Los conductores del transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús, sí manejen respetando los señalamientos viales / Los conductores del transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús, no manejen respetando los señalamientos viales / No sabe o no responde. |
| | | Condición de que en el transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús, cuenten con un trato respetuoso y amable del operador hacia el usuario. | Sí hay un trato respetuoso y amable por parte del operador hacia el usuario en el transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús / No hay un trato respetuoso ni amable por parte del operador hacia el usuario en el transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús / No sabe o no responde. |
| Satisfacción con la calidad del servicio. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más y que es usuaria de transporte público estatal tipo autobús urbano, van, combi o microbús. | Nivel de satisfacción con el servicio del transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús. | Muy satisfecho con el servicio del transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús / Satisfecho con el servicio del transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús/ Algo satisfecho con el servicio del transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús/ Algo insatisfecho con el servicio del transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús/ Insatisfecho con el servicio del transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús/ Muy insatisfecho con el servicio del transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús / No sabe o no responde. |
| Evaluación del servicio. | | Calificación de la calidad del transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús | Número de calificación. |

(Continúa)

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|---|---|---|--|
| Reconocimiento de buenas prácticas en la prestación del servicio. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más y que es usuaria de transporte público articulado estatal que cuenta con estaciones y un carril exclusivo para su uso. | Ascenso de pasajeros solo en paradas oficiales del transporte público articulado estatal que cuenta con estaciones y un carril exclusivo para su uso. | Sí hay ascenso de pasajeros solo en paradas oficiales del transporte público articulado estatal que cuenta con estaciones y un carril exclusivo para su uso / No hay ascenso de pasajeros solo en paradas oficiales del transporte público articulado estatal que cuenta con estaciones y un carril exclusivo para su uso / No sabe o no responde. |
| | | Tabla de horarios de las corridas del transporte público articulado estatal que cuenta con estaciones y un carril exclusivo para su uso. | Sí hay tabla de horarios de las corridas que efectúan en el día, en la estación donde aborda el transporte público articulado estatal que cuenta con estaciones y un carril exclusivo para su uso / No hay tabla de horarios de las corridas que efectúan en el día, en la estación donde aborda el transporte público articulado estatal que cuenta con estaciones y un carril exclusivo para su uso / No sabe o no responde. |
| | | Tiempo transcurrido entre unidades del transporte público articulado estatal que cuenta con estaciones y un carril exclusivo para su uso. | Sí transcurre poco tiempo entre una unidad y otra en el transporte público articulado estatal que cuenta con estaciones y un carril exclusivo para su uso / No transcurre poco tiempo entre una unidad y otra en el transporte público articulado estatal que cuenta con estaciones y un carril exclusivo para su uso / No sabe o no responde. |
| | | Suficiencia de espacio para viajar en transporte público articulado estatal que cuenta con estaciones y un carril exclusivo para su uso. | Sí hay suficiente espacio para que el informante viaje cómodo en el transporte público articulado estatal que cuenta con estaciones y un carril exclusivo para su uso / No hay suficiente espacio para que el informante viaje cómodo en el transporte público articulado estatal que cuenta con estaciones y un carril exclusivo para su uso / No sabe o no responde. |

(Continúa)

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|---|---|---|---|
| Reconocimiento de buenas prácticas en la prestación del servicio. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más y que es usuaria de transporte público articulado estatal que cuenta con estaciones y un carril exclusivo para su uso. | Suficiencia de rutas en el transporte público articulado estatal que cuenta con estaciones y un carril exclusivo para su uso. | Sí hay suficientes rutas para que el informante llegue a su destino en el transporte público articulado estatal que cuenta con estaciones y un carril exclusivo para su uso / No hay suficientes rutas para que el informante llegue a su destino en el transporte público articulado estatal que cuenta con estaciones y un carril exclusivo para su uso / No sabe o no responde. |
| | | Condición de las unidades del transporte público articulado estatal que cuenta con estaciones y un carril exclusivo para su uso, en buen estado, limpias, funcionales y libres de rayones. | Sí hay unidades en buen estado, limpias, funcionales y libres de rayones en el transporte público articulado estatal que cuenta con estaciones y un carril exclusivo para su uso / No hay unidades en buen estado, limpias, funcionales y libres de rayones en el transporte público articulado estatal que cuenta con estaciones y un carril exclusivo para su uso / No sabe o no responde. |
| | | Condición de que los conductores del transporte público articulado estatal que cuenta con estaciones y un carril exclusivo para su uso, manejan respetando los señalamientos viales. | Los conductores del transporte público articulado estatal que cuenta con estaciones y un carril exclusivo para su uso, sí manejan respetando los señalamientos viales / Los conductores del transporte público articulado estatal que cuenta con estaciones y un carril exclusivo para su uso, no manejan respetando los señalamientos viales / No sabe o no responde. |
| | | Condición de que en el transporte público articulado estatal que cuenta con estaciones y un carril exclusivo para su uso, cuentan con un trato respetuoso y amable del operador hacia el usuario. | Sí hay un trato respetuoso y amable por parte del operador hacia el usuario en el transporte público articulado estatal que cuenta con estaciones y un carril exclusivo para su uso / No hay un trato respetuoso ni amable por parte del operador hacia el usuario en el transporte público articulado estatal que cuenta con estaciones y un carril exclusivo para su uso / No sabe o no responde. |

(Continúa)

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|---|---|---|--|
| Satisfacción con la calidad del servicio. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más y que es usuaria de transporte público articulado estatal que cuenta con estaciones y un carril exclusivo para su uso. | Nivel de satisfacción con el servicio de transporte público articulado estatal que cuenta con estaciones y un carril exclusivo para su uso. | Muy satisfecho con el servicio del transporte público articulado estatal que cuenta con estaciones y un carril exclusivo para su uso / Satisfecho con el servicio del transporte público articulado estatal que cuenta con estaciones y un carril exclusivo para su uso / Algo satisfecho con el servicio del transporte público articulado estatal que cuenta con estaciones y un carril exclusivo para su uso / Algo insatisfecho con el servicio del transporte público articulado estatal que cuenta con estaciones y un carril exclusivo para su uso / Insatisfecho con el servicio del transporte público articulado estatal que cuenta con estaciones y un carril exclusivo para su uso / Muy insatisfecho con el servicio del transporte público articulado estatal que cuenta con estaciones y un carril exclusivo para su uso / No sabe o no responde. |
| Evaluación del servicio. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más y que es usuaria de transporte público articulado estatal que cuenta con estaciones y un carril exclusivo para su uso. | Calificación de la calidad del transporte público articulado estatal que cuenta con estaciones y un carril exclusivo para su uso. | Número de calificación. |
| Reconocimiento de buenas prácticas en la prestación del servicio. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más y que es usuaria del metro o tren ligero de la ciudad. | Horarios de llegada de los trenes del metro o tren ligero de la ciudad. | Sí tiene horarios exactos de llegada de los trenes del metro o tren ligero de la ciudad / No tiene horarios exactos de llegada de los trenes del metro o tren ligero de la ciudad / No sabe o no responde. |
| | | Tiempo transcurrido entre trenes del metro o tren ligero de la ciudad. | Sí transcurre poco tiempo entre un tren y otro del metro o tren ligero de la ciudad / No transcurre poco tiempo entre un tren y otro del metro o tren ligero de la ciudad / No sabe o no responde. |

(Continúa)

| Categoría conceptual | Categoría | VARIABLES | CLASES |
|---|---|--|--|
| Reconocimiento de buenas prácticas en la prestación del servicio. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más y que es usuaria del metro o tren ligero de la ciudad. | Suficiencia de espacio para viajar con comodidad en el metro o tren ligero de la ciudad. | Sí hay suficiente espacio para que el informante viaje cómodo en el metro o tren ligero de la ciudad / No hay suficiente espacio para que el informante viaje cómodo en el metro o tren ligero de la ciudad / No sabe o no responde. |
| | | Suficiencia de líneas de metro o tren ligero en la ciudad. | Sí hay suficientes líneas para que el informante llegue a su destino en metro o tren ligero de la ciudad / No hay suficientes líneas para que el informante llegue a su destino en metro o tren ligero de la ciudad / No sabe o no responde. |
| | | Condición de los trenes del metro o tren ligero de la ciudad. | Sí hay trenes en buen estado, limpios, funcionales y libres de rayones en el metro o tren ligero de la ciudad / No hay trenes en buen estado, limpios, funcionales y libres de rayones en el metro o tren ligero de la ciudad / No sabe o no responde. |
| Satisfacción con la calidad del servicio. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más y que es usuaria del metro o tren ligero de la ciudad. | Nivel de satisfacción con el servicio de transporte metro o tren ligero de la ciudad. | Muy satisfecho con el servicio del transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús / Satisfecho con el servicio del transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús/ Algo satisfecho con el servicio del transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús/ Algo insatisfecho con el servicio del transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús/ Insatisfecho con el servicio del transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús/ Muy insatisfecho con el servicio del transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús / No sabe o no responde. |
| Evaluación del servicio. | | Calificación de la calidad del metro o tren ligero de la ciudad. | Número de calificación. |

(Continúa)

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|---|---|--|--|
| Reconocimiento de buenas prácticas en la prestación del servicio. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más y que es usuaria de autopistas con casetas de cuota estatales. | Condición de que las autopistas con casetas de cuota estatales se encuentran en buen estado libres de baches, deslaves, etcétera. | Las autopistas con casetas de cuota estatales sí se encuentran en buen estado libres de baches, deslaves, etcétera / Las autopistas con casetas de cuota estatales no se encuentran en buen estado libres de baches, deslaves, etcétera / No sabe o no responde. |
| | | Condición de que las autopistas con casetas de cuota estatales sean seguras en términos de delincuencia. | Las autopistas con casetas de cuota estatales sí son seguras en términos de delincuencia / Las autopistas con casetas de cuota estatales no son seguras en términos de delincuencia / No sabe o no responde. |
| | | Condición de que las autopistas con casetas de cuota estatales comuniquen a todo el Estado de manera rápida. | Las autopistas con casetas de cuota estatales sí comunican a todo el Estado de manera rápida / Las autopistas con casetas de cuota estatales no comunican a todo el Estado de manera rápida / No sabe o no responde. |
| | | Condición de que las autopistas con casetas de cuota estatales cuenten con señalamientos claros. | Las autopistas con casetas de cuota estatales sí cuentan con señalamientos claros/ Las autopistas con casetas de cuota estatales no cuentan con señalamientos claros/ No sabe o no responde. |
| | | Condición de que las autopistas con casetas de cuota estatales cuenten con zonas de descanso con servicios como sanitarios, restaurantes y cajones de estacionamiento. | Las autopistas con casetas de cuota estatales sí cuentan con zonas de descanso con servicios como sanitarios, restaurantes y cajones de estacionamiento / Las autopistas con casetas de cuota estatales no cuentan con zonas de descanso con servicios como sanitarios, restaurantes y cajones de estacionamiento / No sabe o no responde. |

(Continúa)

| Categoría conceptual | Categoría | VARIABLES | Clases |
|---|---|--|--|
| Satisfacción con la calidad del servicio. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más y que es usuaria de autopistas con casetas de cuota estatales. | Nivel de satisfacción con las autopistas con casetas de cuota estatales. | Muy satisfecho con las autopistas con casetas de cuota estatales / Satisfecho con las autopistas con casetas de cuota estatales / Algo satisfecho con las autopistas con casetas de cuota estatales / Algo insatisfecho con las autopistas con casetas de cuota estatales / Insatisfecho con las autopistas con casetas de cuota estatales / Muy insatisfecho con las autopistas con casetas de cuota estatales / No sabe o no responde. |
| Evaluación del servicio. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más y que es usuaria de autopistas con casetas de cuota estatales. | Calificación de la calidad de autopistas con casetas de cuota estatales. | Número de calificación. |

Contexto de la experiencia al realizar pagos, trámites y solicitudes de servicios.

Tabla 3.4.6

| Categoría conceptual | Categoría | VARIABLES | Clases |
|--|---|---|--|
| Contexto de la experiencia al realizar pagos, trámites y solicitudes de servicios. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más que realizó por lo menos un pago, trámite o solicitud de servicio. | Entidad federativa donde se realizó el pago, trámite o solicitud de servicio. | Nombre de la entidad federativa donde se realizó el pago, trámite o solicitud de servicio. |
| | | Municipio o alcaldía donde se realizó el pago, trámite o solicitud de servicio. | Nombre del municipio o alcaldía donde se realizó el pago, trámite o solicitud de servicio. |
| | | Tipo de lugar al que acudió o medio que utilizó para realizar el pago, trámite o solicitud de servicio. | Instalaciones de gobierno (oficinas, tesorería, hospital, etcétera) / Banco, supermercado, tiendas o farmacias / Líneas de atención telefónica / Internet (página web, aplicaciones de celular, tablet, etcétera) / Cajero automático o kiosco inteligente / Módulos, clínicas u oficinas temporales o móviles / No se ha podido concluir el trámite o pago / Otros / No sabe o no responde. |

(Continúa)

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|--|---|---|---|
| Contexto de la experiencia al realizar pagos, trámites y solicitudes de servicios. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más que realizó por lo menos un pago, trámite o solicitud de servicio. | Condición de haber enfrentado largas filas al realizar el pago, trámite o solicitud de servicio. | Sí enfrentó largas filas / No enfrentó largas filas / No aplica / No sabe o no responde. |
| | | Condición de afectación porque no se exhibían los requisitos al realizar el pago, trámite o solicitud de servicio. | Sí se exhibían los requisitos / No se exhibían los requisitos / No aplica / No sabe o no responde. |
| | | Condición de afectación por requisitos excesivos al realizar el pago, trámite o solicitud de servicio. | Sí fueron excesivos los requisitos / No fueron excesivos los requisitos / No aplica / No sabe o no responde. |
| | | Condición de afectación porque le pasaban de una ventanilla a otra al realizar el pago, trámite o solicitud de servicio. | Sí le pasaban de una ventanilla a otra / No le pasaban de una ventanilla a otra / No aplica / No sabe o no responde. |
| | | Condición de afectación por obtener información incorrecta al realizar el pago, trámite o solicitud de servicio. | Sí obtuvo información incorrecta / No obtuvo información incorrecta / No aplica / No sabe o no responde. |
| | | Condición de afectación por problemas con el sistema de atención telefónica al realizar el pago, trámite o solicitud de servicio. | Sí tuvo problemas con el sistema de atención telefónica / No tuvo problemas con el sistema de información telefónica / No aplica / No sabe o no responde. |
| | | Condición de afectación por problemas con la página de internet al realizar el pago, trámite o solicitud de servicio. | Sí tuvo problemas con la página de internet / No tuvo problemas con la página de internet / No aplica / No sabe o no responde |
| | | Condición de afectación por ir a un lugar muy lejano al realizar el pago, trámite o solicitud de servicio. | Sí tuvo que ir a un lugar muy lejano / No tuvo que ir a un lugar muy lejano / No aplica / No sabe o no responde. |
| | | Condición de afectación por costos excesivos al realizar el pago, trámite o solicitud de servicio. | Los costos sí fueron excesivos / Los costos no fueron excesivos / No aplica / No sabe o no responde. |
| | | Condición de afectación por horarios restringidos al realizar el pago, trámite o solicitud de servicio. | Los horarios sí eran restringidos / Los horarios no eran restringidos / No aplica / No sabe o no responde. |

(Continúa)

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|--|---|---|--|
| Contexto de la experiencia al realizar pagos, trámites y solicitudes de servicios. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más que realizó por lo menos un pago, trámite o solicitud de servicio. | Condición de afectación por otra situación al realizar el pago, trámite o solicitud de servicio. | Tuvo algún otro tipo de problema. |
| | | Tiempo invertido en realizar el pago, trámite o solicitud de servicio en años, meses, días, horas y minutos. | Años / Meses / Días / Horas / Minutos. |
| | | Condición de obtención de lo requerido. | Sí obtuvo lo que requería / No obtuvo lo que requería / No se ha podido concluir el trámite o pago. |
| | | Condición de que algo le haya inconformado en la atención o resultado del trámite o pago que realizó | Sí le inconformó algo en la atención o resultado del trámite o pago realizado / No le inconformó algo en la atención o resultado del trámite o pago realizado. |
| | | Condición de haberse quejado ante alguna institución de gobierno o ante alguna asociación civil / asociación ciudadana. | Sí se quejó ante alguna institución de gobierno o ante alguna asociación civil / asociación ciudadana/ No se quejó ante alguna institución de gobierno o ante alguna asociación civil / asociación ciudadana. |
| | | Instancia u organización ante la que se quejó. | Se quejó ante la instancia ante la que realizó el trámite o pago/ Se quejó ante una Organización No Gubernamental/ Se quejó ante instancia diferente a la que se realizó el trámite o pago/Especificar/Otra instancia ante la que se haya quejado. |

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|---|--|---|---|
| <p>Satisfacción con el servicio al realizar pagos, trámites o solicitudes de servicios.</p> | <p>Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más que realizó por lo menos un pago, trámite o solicitud de servicio.</p> | <p>Nivel de satisfacción con el tiempo invertido en la realización del pago, trámite o solicitud de servicio.</p> | <p>Muy satisfecho con el tiempo invertido en la realización del pago, trámite o solicitud de servicio / Satisfecho con el tiempo invertido en la realización del pago, trámite o solicitud de servicio / Algo satisfecho con el tiempo invertido en la realización del pago, trámite o solicitud de servicio / Algo insatisfecho con el tiempo invertido en la realización del pago, trámite o solicitud de servicio / Insatisfecho con el tiempo invertido en la realización del pago, trámite o solicitud de servicio / Muy insatisfecho con el tiempo invertido en la realización del pago, trámite o solicitud de servicio / No sabe o no responde.</p> |
| | | <p>Nivel de satisfacción con el trato recibido al realizar el pago, trámite o solicitud de servicio.</p> | <p>Muy satisfecho con el trato recibido al realizar el pago, trámite o solicitud de servicio / Satisfecho con el trato recibido al realizar el pago, trámite o solicitud de servicio / Algo satisfecho con el trato recibido al realizar el pago, trámite o solicitud de servicio / Algo insatisfecho con el trato recibido al realizar el pago, trámite o solicitud de servicio / Insatisfecho con el trato recibido al realizar el pago, trámite o solicitud de servicio / Muy insatisfecho con el trato recibido al realizar el pago, trámite o solicitud de servicio / No sabe o no responde.</p> |

(Continúa)

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|--|---|--|---|
| Satisfacción con el servicio al realizar pagos, trámites o solicitudes de servicios. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más que realizó por lo menos un pago, trámite o solicitud de servicio. | Nivel de satisfacción global con el pago, trámite o solicitud que realizó. | Muy satisfecho con el pago, trámite o solicitud que realizó / Satisfecho con el pago, trámite o solicitud que realizó / Algo satisfecho con el pago, trámite o solicitud que realizó / Algo insatisfecho con el pago, trámite o solicitud que realizó / Insatisfecho con el pago, trámite o solicitud que realizó/ Muy insatisfecho con el pago, trámite o solicitud que realizó / No sabe o no responde. |
| Evaluación. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más que realizó por lo menos un pago, trámite o solicitud de servicio. | Calificación del pago, trámite o solicitud que realizó. | Número de calificación. |

Tema 3. Exploración sobre corrupción.

Tabla 3.4.8

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|--|---|---|--|
| Percepción sobre la situación de corrupción en México. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más. | Identificación de la frecuencia con que ocurren prácticas de corrupción en el estado por parte de un empleado de gobierno o servidor público. | Las prácticas de corrupción son muy frecuentes en el estado / Las prácticas de corrupción son frecuentes en el estado / Las prácticas de corrupción son poco frecuentes en el estado / Las prácticas de corrupción nunca se dan en el estado / No sabe o no responde. |
| | | Identificación de la frecuencia con que cree que ocurren prácticas de corrupción en universidades públicas. | Es muy frecuente que ocurran prácticas de corrupción en las universidades públicas / Es frecuente que ocurran prácticas de corrupción en las universidades públicas / Es poco frecuente que ocurran prácticas de corrupción en las universidades públicas / Nunca ocurren prácticas de corrupción en las universidades públicas / No sabe o no responde. |

(Continúa)

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|--|---|---|--|
| Percepción sobre la situación de corrupción en México. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más. | Identificación de la frecuencia con que cree que ocurren prácticas de corrupción en las policías. | Es muy frecuente que ocurran prácticas de corrupción en las policías / Es frecuente que ocurran prácticas de corrupción en las policías / Es poco frecuente que ocurran prácticas de corrupción en las policías / Nunca ocurren prácticas de corrupción en las policías / No sabe o no responde. |
| | | Identificación de la frecuencia con que cree que ocurren prácticas de corrupción en hospitales públicos. | Es muy frecuente que ocurran prácticas de corrupción en los hospitales públicos / Es frecuente que ocurran prácticas de corrupción en los hospitales públicos / Es poco frecuente que ocurran prácticas de corrupción en los hospitales públicos / Nunca ocurren prácticas de corrupción en los hospitales públicos / No sabe o no responde. |
| | | Identificación de la frecuencia con que cree que ocurren prácticas de corrupción en la Presidencia de la República y Secretarías de Estado. | Es muy frecuente que ocurran prácticas de corrupción en la Presidencia de la República y Secretarías de Estado / Es frecuente que ocurran prácticas de corrupción en la Presidencia de la República y Secretarías de Estado / Es poco frecuente que ocurran prácticas de corrupción en la Presidencia de la República y Secretarías de Estado / Nunca ocurren prácticas de corrupción en la Presidencia de la República y Secretarías de Estado / No sabe o no responde. |
| | | Identificación de la frecuencia con que cree que ocurren prácticas de corrupción en empresarios. | Es muy frecuente que ocurran prácticas de corrupción en empresarios / Es frecuente que ocurran prácticas de corrupción en empresarios / Es poco frecuente que ocurran prácticas de corrupción en empresarios / Nunca ocurren prácticas de corrupción en empresarios / No sabe o no responde. |

(Continúa)

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|--|---|--|--|
| Percepción sobre la situación de corrupción en México. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más. | Identificación de la frecuencia con que cree que ocurren prácticas de corrupción en la Gubernatura de su estado/Jefatura de gobierno (CDMX). | Es muy frecuente que ocurran prácticas de corrupción en la Gubernatura de su estado/Jefatura de gobierno (CDMX) / Es frecuente que ocurran prácticas de corrupción en la Gubernatura de su estado/Jefatura de gobierno (CDMX) / Es poco frecuente que ocurran prácticas de corrupción en la Gubernatura de su estado/Jefatura de gobierno (CDMX) / Nunca ocurren prácticas de corrupción en la Gubernatura de su estado/Jefatura de gobierno (CDMX) / No sabe o no responde. |
| | | Identificación de la frecuencia con que cree que ocurren prácticas de corrupción entre compañeros del trabajo (Jefes o subordinados). | Es muy frecuente que ocurran prácticas de corrupción entre compañeros del trabajo (Jefes o subordinados) / Es frecuente que ocurran prácticas de corrupción entre compañeros del trabajo (Jefes o subordinados) / Es poco frecuente que ocurran prácticas de corrupción entre compañeros del trabajo (Jefes o subordinados) / Nunca ocurren prácticas de corrupción entre compañeros del trabajo (Jefes o subordinados) / No sabe o no responde. |

(Continúa)

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|--|---|---|--|
| Percepción sobre la situación de corrupción en México. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más. | Identificación de la frecuencia con que cree que ocurren prácticas de corrupción en las Presidencias municipales de su estado/Alcaldías (CDMX). | Es muy frecuente que ocurran prácticas de corrupción en las Presidencias municipales de su estado/Alcaldías (CDMX) / Es frecuente que ocurran prácticas de corrupción en las Presidencias municipales de su estado/Alcaldías (CDMX) / Es poco frecuente que ocurran prácticas de corrupción en las Presidencias municipales de su estado/Alcaldías (CDMX) / Nunca ocurren prácticas de corrupción en las Presidencias municipales de su estado/Alcaldías (CDMX) / No sabe o no responde. |
| | | Identificación de la frecuencia con que cree que ocurren prácticas de corrupción en parientes como tíos, primos, sobrinos, etcétera. | Es muy frecuente que ocurran prácticas de corrupción en parientes como tíos, primos, sobrinos, etcétera / Es frecuente que ocurran prácticas de corrupción en parientes como tíos, primos, sobrinos, etcétera / Es poco frecuente que ocurran prácticas de corrupción en parientes como tíos, primos, sobrinos, etcétera / Nunca ocurren prácticas de corrupción en parientes como tíos, primos, sobrinos, etcétera / No sabe o no responde. |
| | | Identificación de la frecuencia con que cree que ocurren prácticas de corrupción en sindicatos. | Es muy frecuente que ocurran prácticas de corrupción en sindicatos / Es frecuente que ocurran prácticas de corrupción en sindicatos / Es poco frecuente que ocurran prácticas de corrupción en sindicatos / Nunca ocurren prácticas de corrupción en sindicatos / No sabe o no responde. |

(Continúa)

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|--|---|---|--|
| Percepción sobre la situación de corrupción en México. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más. | Identificación de la frecuencia con que cree que ocurren prácticas de corrupción en vecinos. | Es muy frecuente que ocurran prácticas de corrupción en vecinos / Es frecuente que ocurran prácticas de corrupción en vecinos / Es poco frecuente que ocurran prácticas de corrupción en vecinos / Nunca ocurren prácticas de corrupción en vecinos / No sabe o no responde. |
| | | Identificación de la frecuencia con que cree que ocurren prácticas de corrupción en Cámaras de Diputados y Senadores. | Es muy frecuente que ocurran prácticas de corrupción en Cámaras de Diputados y Senadores / Es frecuente que ocurran prácticas de corrupción en Cámaras de Diputados y Senadores / Es poco frecuente que ocurran prácticas de corrupción en Cámaras de Diputados y Senadores / Nunca ocurren prácticas de corrupción en Cámaras de Diputados y Senadores / No sabe o no responde. |
| | | Identificación de la frecuencia con que cree que ocurren prácticas de corrupción en medios de comunicación. | Es muy frecuente que ocurran prácticas de corrupción en medios de comunicación / Es frecuente que ocurran prácticas de corrupción en medios de comunicación / Es poco frecuente que ocurran prácticas de corrupción en medios de comunicación / Nunca ocurren prácticas de corrupción en medios de comunicación / No sabe o no responde. |
| | | Identificación de la frecuencia con que cree que ocurren prácticas de corrupción en los Institutos electorales. | Es muy frecuente que ocurran prácticas de corrupción en los Institutos electorales / Es frecuente que ocurran prácticas de corrupción en los Institutos electorales / Es poco frecuente que ocurran prácticas de corrupción en los Institutos electorales / Nunca ocurren prácticas de corrupción en los Institutos electorales / No sabe o no responde. |

(Continúa)

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|--|---|---|--|
| Percepción sobre la situación de corrupción en México. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más. | Identificación de la frecuencia con que cree que ocurren prácticas de corrupción en las comisiones de derechos humanos. | Es muy frecuente que ocurran prácticas de corrupción en las comisiones de derechos humanos / Es frecuente que ocurran prácticas de corrupción en las comisiones de derechos humanos / Es poco frecuente que ocurran prácticas de corrupción en las comisiones de derechos humanos / Nunca ocurren prácticas de corrupción en las comisiones de derechos humanos / No sabe o no responde. |
| | | Identificación de la frecuencia con que cree que ocurren prácticas de corrupción en escuelas públicas de nivel básico. | Es muy frecuente que ocurran prácticas de corrupción en escuelas públicas de nivel básico / Es frecuente que ocurran prácticas de corrupción en escuelas públicas de nivel básico / Es poco frecuente que ocurran prácticas de corrupción en escuelas públicas de nivel básico / Nunca ocurren prácticas de corrupción en escuelas públicas de nivel básico / No sabe o no responde. |
| | | Identificación de la frecuencia con que cree que ocurren prácticas de corrupción en Jueces y Magistrados. | Es muy frecuente que ocurran prácticas de corrupción en Jueces y Magistrados / Es frecuente que ocurran prácticas de corrupción en Jueces y Magistrados / Es poco frecuente que ocurran prácticas de corrupción en Jueces y Magistrados / Nunca ocurren prácticas de corrupción en Jueces y Magistrados / No sabe o no responde. |

(Continúa)

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|--|---|---|--|
| Percepción sobre la situación de corrupción en México. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más. | Identificación de la frecuencia con que cree que ocurren prácticas de corrupción en Instituciones religiosas, su iglesia o grupo religioso. | Es muy frecuente que ocurran prácticas de corrupción en Instituciones religiosas, su iglesia o grupo religioso / Es frecuente que ocurran prácticas de corrupción en Instituciones religiosas, su iglesia o grupo religioso / Es poco frecuente que ocurran prácticas de corrupción en Instituciones religiosas, su iglesia o grupo religioso / Nunca ocurren prácticas de corrupción en Instituciones religiosas, su iglesia o grupo religioso / No sabe o no responde. |
| | | Identificación de la frecuencia con que cree que ocurren prácticas de corrupción en los partidos políticos. | Es muy frecuente que ocurran prácticas de corrupción en los partidos políticos / Es frecuente que ocurran prácticas de corrupción en los partidos políticos / Es poco frecuente que ocurran prácticas de corrupción en los partidos políticos / Nunca ocurren prácticas de corrupción en los partidos políticos / No sabe o no responde. |
| | | Identificación de la frecuencia con que cree que ocurren prácticas de corrupción en la Guardia Nacional. | Es muy frecuente que ocurran prácticas de corrupción en la Guardia Nacional / Es frecuente que ocurran prácticas de corrupción en la Guardia Nacional / Es poco frecuente que ocurran prácticas de corrupción en la Guardia Nacional / Nunca ocurren prácticas de corrupción en la Guardia Nacional / No sabe o no responde. |
| | | Identificación de la frecuencia con que cree que ocurren prácticas de corrupción en Ejército y Marina. | Es muy frecuente que ocurran prácticas de corrupción en Ejército y Marina / Es frecuente que ocurran prácticas de corrupción en Ejército y Marina / Es poco frecuente que ocurran prácticas de corrupción en Ejército y Marina / Nunca ocurren prácticas de corrupción en Ejército y Marina / No sabe o no responde. |

(Continúa)

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|--|---|--|--|
| Percepción sobre la situación de corrupción en México. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más. | Identificación de la frecuencia con que cree que ocurren prácticas de corrupción en el Ministerio Público. | Es muy frecuente que ocurran prácticas de corrupción en el Ministerio Público / Es frecuente que ocurran prácticas de corrupción en el Ministerio Público / Es poco frecuente que ocurran prácticas de corrupción en el Ministerio Público / Nunca ocurren prácticas de corrupción en el Ministerio Público / No sabe o no responde. |
| | | Identificación de la frecuencia con que cree que ocurren prácticas de corrupción en Organismos de la Sociedad Civil (ONG'S). | Es muy frecuente que ocurran prácticas de corrupción en Organismos de la Sociedad Civil (ONG'S) / Es frecuente que ocurran prácticas de corrupción en Organismos de la Sociedad Civil (ONG'S) / Es poco frecuente que ocurran prácticas de corrupción en Organismos de la Sociedad Civil (ONG'S) / Nunca ocurren prácticas de corrupción en Organismos de la Sociedad Civil (ONG'S) / No sabe o no responde. |
| | | Identificación de la frecuencia con que cree que ocurren prácticas de corrupción en Organismos Autónomos Públicos / Descentralizados (CONAPRED, INE, CNDH, INEGI, etcétera). | Es muy frecuente que ocurran prácticas de corrupción en Organismos Autónomos Públicos / Descentralizados (CONAPRED, INE, CNDH, INEGI, etcétera) / Es frecuente que ocurran prácticas de corrupción en Organismos Autónomos Públicos/Descentralizados (CONAPRED, INE, CNDH, INEGI, etcétera) / Es poco frecuente que ocurran prácticas de corrupción en Organismos Autónomos Públicos/Descentralizados (CONAPRED, INE, CNDH, INEGI, etcétera) / Nunca ocurren prácticas de corrupción en Organismos Autónomos Públicos / Descentralizados (CONAPRED, INE, CNDH, INEGI, etcétera) / No sabe o no responde. |

(Continúa)

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|---|--|--|--|
| Percepción sobre la situación de corrupción en México. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más. | Condición de creer o haber escuchado que, en alguno de los trámites, servicios o pagos referidos, los servidores públicos o empleados de gobierno en ocasiones reciban dinero, regalos o favores por parte de los ciudadanos para agilizar, aprobar o evitar los procedimientos. | Sí cree o ha escuchado que en alguno de los trámites, servicios o pagos referidos, los servidores públicos o empleados de gobierno en ocasiones reciben dinero, regalos o favores por parte de los ciudadanos para agilizar, aprobar o evitar los procedimientos / No cree o ha escuchado que en alguno de los trámites, servicios o pagos referidos, los servidores públicos o empleados de gobierno en ocasiones reciben dinero, regalos o favores por parte de los ciudadanos para agilizar, aprobar o evitar los procedimientos / No sabe o no responde. |
| Experiencias de corrupción en pagos, trámites y solicitudes de servicios realizados durante 2021. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más y que realizó algún pago, tramite o solicitud de servicio durante 2021. | Condición de recordar a algún conocido suyo como familiares, amigos o compañeros de trabajo o escuela que haya vivido una experiencia de corrupción en alguno de los trámites, servicios o pagos realizados. | Sí recuerda a algún conocido suyo como familiares, amigos o compañeros de trabajo o escuela que haya vivido una experiencia de corrupción en alguno de los trámites, servicios o pagos realizados / No recuerda a algún conocido suyo como familiares, amigos o compañeros de trabajo o escuela que haya vivido una experiencia de corrupción en alguno de los trámites, servicios o pagos realizados / No sabe o no responde. |
| | | Condición de que algún servidor público o empleado del gobierno haya intentado apropiarse o le haya solicitado de forma directa algún beneficio (dinero, regalos o favores) que usted pudiera otorgarle. | Algún servidor público o empleado del gobierno intentó apropiarse o le solicitó de forma directa algún beneficio (dinero, regalos o favores) que usted pudiera otorgarle/ Ningún servidor público o empleado del gobierno intentó apropiarse o le solicitó de forma directa algún beneficio (dinero, regalos o favores) que usted pudiera otorgarle/No sabe o no responde. |

(Continúa)

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|---|--|---|---|
| Experiencias de corrupción en pagos, trámites y solicitudes de servicios realizados durante 2021. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más y que realizó algún pago, trámite o solicitud de servicio durante 2021. | Condición de que alguna tercera persona o coyote le haya insinuado o pedido de forma directa dinero, un regalo o favor para algún servidor público o empleado de gobierno. | Alguna tercera persona o coyote le insinuó o pidió de forma directa dinero, un regalo o favor para algún servidor público o empleado de gobierno / Ninguna tercera persona o coyote le insinuó o pidió de forma directa dinero, un regalo o favor para algún servidor público o empleado de gobierno / No sabe o no responde. |
| | | Condición de que algún servidor público o empleado del gobierno le insinuó o generó las condiciones para que le proporcionara dinero, un regalo o favor para su persona. | Algún servidor público o empleado del gobierno le insinuó o generó las condiciones para que le proporcionara dinero, un regalo o favor para su persona / Ningún servidor público o empleado del gobierno le insinuó o generó las condiciones para que le proporcionara dinero, un regalo o favor para su persona / No sabe o no responde. |
| | | Identificación de pagos, trámites o solicitudes de servicios en los que se dio la corrupción. | Lista de 22 pagos, trámites y solicitudes de servicios. |
| | | Cantidad de experiencias de corrupción en los trámites referidos. | Número. |
| Costo de corrupción en trámites, pagos o solicitudes de servicios realizados durante 2021. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más y que realizó algún pago, trámite o solicitud de servicio durante 2021. | Cantidad aproximada que en total los servidores públicos o empleados de gobierno se apropiaron en dinero, regalos o favores al realizar el trámite, pago o solicitud de servicios durante 2021. | No le dio nada / Hasta \$200 pesos / De \$201 a \$500 pesos / De \$501 a \$1 000 pesos / De \$1 001 a \$5 000 pesos / Más de \$5 000 pesos / Otros / No sabe o no responde. |
| | | Cantidad total de la que el servidor público o empleado de gobierno se apropió en dinero, regalos o favores al realizar el trámite, pago o solicitud de servicios durante 2021. | Cantidad. |

(Continúa)

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|---|--|---|---|
| Experiencias de corrupción en general. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más y que realizó algún pago, trámite o solicitud de servicio durante 2021. | Condición de recordar cualquier situación en la que un servidor público o empleado de gobierno le haya solicitado o insinuado ayuda por medio de dinero, un regalo o favor en los últimos cinco años, para agilizar, aprobar o evitar alguno de los procedimientos. | Sí recuerda cualquier situación en la que un servidor público o empleado de gobierno le haya solicitado o insinuado ayuda por medio de dinero, un regalo o favor en los últimos cinco años, para agilizar, aprobar o evitar alguno de los procedimientos/No recuerda cualquier situación en la que un servidor público o empleado de gobierno le haya solicitado o insinuado ayuda por medio de dinero, un regalo o favor en los últimos cinco años, para agilizar, aprobar o evitar alguno de los procedimientos/ No sabe o no responde. |
| | | Situaciones en las que recuerda corrupción. | Específica. |
| | | Cantidad de veces en las que experimentó situaciones de corrupción. | Número. |
| | | Cantidad de veces en las que experimentó situaciones de corrupción durante 2021. | Número. |
| Costo de corrupción en general. | | Cantidad aproximada que en total los servidores públicos o empleados de gobierno se apropiaron en dinero, regalos o favores al realizar el trámite, pago o solicitud de servicios durante 2021. | No le dio nada / Hasta \$200 pesos / De \$201 a \$500 pesos / De \$501 a \$1 000 pesos / De \$1 001 a \$5 000 pesos / Más de \$5 000 pesos / Otros / No sabe o no responde. |
| | | Cantidad total de la que el servidor público o empleado de gobierno se apropió en dinero, regalos o favores al realizar el trámite, pago o solicitud de servicios durante 2021 | Cantidad |
| Experiencias de corrupción: reporte o denuncia. | | Condición de haber reportado o denunciado la experiencia de corrupción ante alguna autoridad. | Sí reportó o denunció ante alguna autoridad / No reportó o denunció ante alguna autoridad / No aplica / No sabe o no responde. |

(Continúa)

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|---|--|--|---|
| Experiencias de corrupción: reporte o denuncia. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más y que experimentaron un acto de corrupción en 2021. | Cantidad de veces en las que denunció las experiencias de corrupción sufridas. | Número. |
| | | Razón principal por la que no denunció ante alguna autoridad. | Porque la corrupción es una práctica muy común / Porque obtuvo un beneficio del pago o regalo / Porque es inútil, no le darían seguimiento a la denuncia / Por miedo a represalias, incluso jurídicas / Porque dio dinero o regalos como señal de gratitud / Porque no sabe ante quién tendría que denunciar / Por falta de tiempo / Por ser una pérdida de tiempo / Otro motivo / No sabe o no responde. |

Tema 4. Gobierno electrónico.

Tabla 3.4.9

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|---|---|--|--|
| Acceso a información gubernamental por medios electrónicos. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más. | Condición de haber consultado páginas de internet del gobierno (federal, estatal o municipal) para conocer información sobre cómo se organizan internamente, los programas que realiza o el uso de los recursos y dinero público durante 2021. | Sí ha consultado páginas de internet del gobierno para conocer información sobre cómo se organizan internamente, los programas que realiza o el uso de los recursos y dinero público durante 2021 / No ha consultado páginas de internet del gobierno para conocer información sobre cómo se organizan internamente, los programas que realiza o el uso de los recursos y dinero público durante 2021 / No sabe o no responde. |
| | | Condición de haber llenado y enviado en línea algún formato o solicitud para iniciar, continuar o terminar algún trámite durante 2021. | Si ha llenado y enviado en línea algún formato o solicitud para iniciar, continuar o terminar algún trámite durante 2021 / No ha llenado y enviado en línea algún formato o solicitud para iniciar, continuar o terminar algún trámite durante 2021 / No sabe o no responde. |

(Continúa)

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|---|---|---|--|
| Acceso a información gubernamental por medios electrónicos. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más. | Condición de haber realizado un pago por un servicio o para continuar o terminar un trámite en el portal de alguna institución pública u oficina de gobierno durante 2021. | Sí ha realizado un pago por un servicio o para continuar o terminar un trámite en el portal de alguna institución pública u oficina de gobierno durante 2021 / No ha realizado un pago por un servicio o para continuar o terminar un trámite en el portal de alguna institución pública u oficina de gobierno durante 2021 / No sabe o no responde. |
| | | Condición de haber utilizado redes sociales como Twitter, Facebook, etcétera para presentar una queja, denuncia o comentario en las cuentas del gobierno (federal, estatal o municipal) durante 2021. | Si ha utilizado redes sociales como Twitter, Facebook, etcétera, para presentar una queja, denuncia o comentario en las cuentas del gobierno (federal, estatal o municipal) durante 2021 / No ha utilizado redes sociales como Twitter, Facebook, etcétera, para presentar una queja, denuncia o comentario en las cuentas del gobierno (federal, estatal o municipal) durante 2021 / No sabe o no responde. |
| | | Condición de haber realizado un trámite (federal, estatal o municipal) por completo, en línea, desde su consulta hasta la solicitud o pago del mismo durante 2021. | Sí ha realizado un trámite (federal, estatal o municipal) por completo, en línea, desde su consulta hasta la solicitud o pago del mismo durante 2021 / No ha realizado un trámite (federal, estatal o municipal) por completo, en línea, desde su consulta hasta la solicitud o pago del mismo durante 2021 / No sabe o no responde. |

(Continúa)

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|---|---|---|--|
| Acceso a información gubernamental por medios electrónicos. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más. | Condición de haber solicitado información o apoyo al gobierno (federal, estatal o municipal) para la realización de un trámite, pago o para obtener algún tipo de información durante 2021. | Sí ha solicitado información o apoyo al gobierno (federal, estatal o municipal) para la realización de un trámite, pago o para obtener algún tipo de información durante 2021 / No ha solicitado información o apoyo al gobierno (federal, estatal o municipal) para la realización de un trámite, pago o para obtener algún tipo de información durante 2021 / No sabe o no responde. |

Tema 5. Nivel de confianza hacia diversos actores de la sociedad.

Tabla 3.4.10

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|---|---|---|--|
| Confianza en la administración pública. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más. | Nivel de confianza en la mayoría de las personas | 00 / 01 / 02 / 03 / 04 / 05 / 06 / 07 / 08 / 09 / 10 / 99 |
| | | Nivel de confianza en la mayoría de las personas que conoce personalmente | 00 / 01 / 02 / 03 / 04 / 05 / 06 / 07 / 08 / 09 / 10 / 99 |
| | | Nivel de confianza en los servidores públicos o empleados del gobierno | 00 / 01 / 02 / 03 / 04 / 05 / 06 / 07 / 08 / 09 / 10 / 99 |
| | | Nivel de confianza en el gobierno de su municipio o alcaldía | 00 / 01 / 02 / 03 / 04 / 05 / 06 / 07 / 08 / 09 / 10 / 99 |
| | | Nivel de confianza en el gobierno federal | 00 / 01 / 02 / 03 / 04 / 05 / 06 / 07 / 08 / 09 / 10 / 99 |
| | | Nivel de confianza en la cámara de diputados y la cámara de senadores | 00 / 01 / 02 / 03 / 04 / 05 / 06 / 07 / 08 / 09 / 10 / 99 |
| | | Nivel de confianza en la policía | 00 / 01 / 02 / 03 / 04 / 05 / 06 / 07 / 08 / 09 / 10 / 99 |
| Confianza en las instituciones. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más. | Nivel de confianza que le generan las universidades públicas. | Las Universidades públicas le generan mucha confianza / Las Universidades públicas le generan algo de confianza / Las Universidades públicas le generan algo de desconfianza / Las Universidades públicas le generan mucha desconfianza / No aplica / No sabe o no responde. |

(Continúa)

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|---------------------------------|---|---|--|
| Confianza en las instituciones. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más. | Calificación que le otorga a las universidades públicas. | Número de calificación. |
| | | Nivel de confianza que le generan las policías. | Las policías le generan mucha confianza / Las policías le generan algo de confianza / Las policías le generan algo de desconfianza / Las policías le generan mucha desconfianza / No aplica / No sabe o no responde. |
| | | Calificación que le otorga a las policías. | Número de calificación. |
| | | Nivel de confianza que le generan los hospitales públicos. | Los hospitales públicos le generan mucha confianza / Los hospitales públicos le generan algo de confianza / Los hospitales públicos le generan algo de desconfianza / Los hospitales públicos le generan mucha desconfianza / No aplica / No sabe o no responde. |
| | | Calificación que le otorga a los hospitales públicos. | Número de calificación. |
| | | Nivel de confianza que le generan la Presidencia de la República y Secretarías de Estado. | La Presidencia de la República y Secretarías de Estado le generan mucha confianza/La Presidencia de la República y Secretarías de Estado le generan algo de confianza/ La Presidencia de la República y Secretarías de Estado le generan algo de desconfianza / La Presidencia de la República y Secretarías de Estado le generan mucha desconfianza/ No aplica / No sabe o no responde. |
| | | Calificación que le otorga a la Presidencia de la República y Secretarías de Estado. | Número de calificación. |
| | | Nivel de confianza que le generan los empresarios. | Los empresarios le generan mucha confianza / Los empresarios le generan algo de confianza / Los empresarios le generan algo de desconfianza / Los empresarios le generan mucha desconfianza / No aplica / No sabe o no responde. |

(Continúa)

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|---------------------------------|---|--|--|
| Confianza en las instituciones. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más. | Calificación que le otorga a los empresarios. | Número de calificación. |
| | | Nivel de confianza que le genera la gubernatura de su estado/jefatura de gobierno. | La gubernatura de su estado o jefatura de gobierno le genera mucha confianza / La gubernatura de su estado o jefatura de gobierno le genera algo de confianza / La gubernatura de su estado o jefatura de gobierno le genera algo de desconfianza / La gubernatura de su estado o jefatura de gobierno le genera mucha desconfianza / No aplica / No sabe o no responde. |
| | | Calificación que le otorga a la gubernatura de su estado/jefatura de gobierno. | Número de calificación. |
| | | Nivel de confianza que le generan los compañeros de trabajo. | Los compañeros de trabajo le generan mucha confianza / Los compañeros de trabajo le generan algo de confianza / Los compañeros de trabajo le generan algo de desconfianza / Los compañeros de trabajo le generan mucha desconfianza / No aplica / No sabe o no responde. |
| | | Calificación que le otorga a los compañeros de trabajo. | Número de calificación. |
| | | Nivel de confianza que le generan las presidencias municipales de su estado / alcaldías. | Las presidencias municipales de su estado o alcaldías le generan mucha confianza / Las presidencias municipales de su estado o alcaldías le generan algo de confianza / Las presidencias municipales de su estado o alcaldías le generan algo de desconfianza / Las presidencias municipales de su estado o alcaldías le generan mucha desconfianza / No aplica / No sabe o no responde. |
| | | Calificación que le otorga a las presidencias municipales de su estado / alcaldías. | Número de calificación. |

(Continúa)

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|---------------------------------|---|---|---|
| Confianza en las instituciones. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más. | Nivel de confianza que le generan sus parientes. | Sus parientes como tíos, primos, sobrinos, etcétera, le generan mucha confianza / Sus parientes como tíos, primos, sobrinos, etcétera, le generan algo de confianza / Sus parientes como tíos, primos, sobrinos, etcétera, le generan algo de desconfianza / Sus parientes como tíos, primos, sobrinos, etcétera, le generan mucha desconfianza / No aplica/ No sabe o no responde. |
| | | Calificación que le otorga a sus parientes. | Número de calificación. |
| | | Nivel de confianza que le generan los sindicatos. | Los sindicatos le generan mucha confianza / Los sindicatos le generan algo de confianza / Los sindicatos le generan algo de desconfianza / Los sindicatos le generan mucha desconfianza / No aplica / No sabe o no responde. |
| | | Calificación que le otorga a los sindicatos. | Número de calificación. |
| | | Nivel de confianza que le generan sus vecinos. | Sus vecinos le generan mucha confianza / Sus vecinos le generan algo de confianza / Sus vecinos le generan algo de desconfianza / Sus vecinos le generan mucha desconfianza / No aplica / No sabe o no responde. |
| | | Calificación que le otorga a sus vecinos. | Número de calificación. |
| | | Nivel de confianza que le generan las cámaras de diputados y senadores. | Las cámaras de diputados y senadores le generan mucha confianza / Las cámaras de diputados y senadores le generan algo de confianza / Las cámaras de diputados y senadores le generan algo de desconfianza / Las cámaras de diputados y senadores le generan mucha desconfianza / No aplica / No sabe o no responde. |
| | | Calificación que le otorga a las cámaras de diputados y senadores. | Número de calificación. |

(Continúa)

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|---------------------------------|---|---|--|
| Confianza en las instituciones. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más. | Nivel de confianza que le generan los medios de comunicación. | Los medios de comunicación le generan mucha confianza / Los medios de comunicación le generan algo de confianza / Los medios de comunicación le generan algo de desconfianza / Los medios de comunicación le generan mucha desconfianza / No aplica / No sabe o no responde. |
| | | Calificación que le otorga a los medios de comunicación. | Número de calificación. |
| | | Nivel de confianza que le generan los institutos electorales. | Los institutos electorales le generan mucha confianza / Los institutos electorales le generan algo de confianza / Los institutos electorales le generan algo de desconfianza / Los institutos electorales le generan mucha desconfianza / No aplica / No sabe o no responde. |
| | | Calificación que le otorga a los institutos electorales. | Número de calificación. |
| | | Nivel de confianza que le generan las comisiones de derechos humanos. | Las comisiones de derechos humanos le generan mucha confianza / Las comisiones de derechos humanos le generan algo de confianza / Las comisiones de derechos humanos le generan algo de desconfianza / Las comisiones de derechos humanos le generan mucha desconfianza / No aplica / No sabe o no responde. |
| | | Calificación que le otorga a las comisiones de derechos humanos. | Número de calificación. |

(Continúa)

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|---------------------------------|---|---|--|
| Confianza en las instituciones. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más. | Nivel de confianza que le generan las escuelas públicas de nivel básico. | Las escuelas públicas de nivel básico le generan mucha confianza / Las escuelas públicas de nivel básico le generan algo de confianza / Las escuelas públicas de nivel básico le generan algo de desconfianza / Las escuelas públicas de nivel básico le generan mucha desconfianza / No aplica / No sabe o no responde. |
| | | Calificación que le otorga a las escuelas públicas de nivel básico. | Número de calificación. |
| | | Nivel de confianza que le generan los Jueces y Magistrados. | Los Jueces y Magistrados le generan mucha confianza / Los Jueces y Magistrados le generan algo de confianza / Los jueces y magistrados le generan algo de desconfianza / Los Jueces y Magistrados le generan mucha desconfianza/ No aplica / No sabe o no responde. |
| | | Calificación que le otorga a los Jueces y Magistrados. | Número de calificación. |
| | | Nivel de confianza que le generan las Instituciones religiosas, su iglesia o grupo religioso. | Las Instituciones religiosas, su iglesia o grupo religioso le generan mucha confianza / Las Instituciones religiosas, su iglesia o grupo religioso le generan algo de confianza / Las Instituciones religiosas, su iglesia o grupo religioso le generan algo de desconfianza / Las Instituciones religiosas, su iglesia o grupo religioso le generan mucha desconfianza / No aplica / No sabe o no responde. |
| | | Calificación que le otorga a las Instituciones religiosas, su iglesia o grupo religioso. | Número de calificación. |

(Continúa)

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|---------------------------------|---|--|---|
| Confianza en las instituciones. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más. | Nivel de confianza que le generan los partidos políticos. | Los partidos políticos le generan mucha confianza / Los partidos políticos le generan algo de confianza / Los partidos políticos le generan algo de desconfianza / Los partidos políticos le generan mucha desconfianza / No aplica / No sabe o no responde. |
| | | Calificación que le otorga a los partidos políticos. | Número de calificación. |
| | | Nivel de confianza que le genera la Guardia Nacional. | La Guardia Nacional le genera mucha confianza / La Guardia Nacional le genera algo de confianza / La Guardia Nacional le genera algo de desconfianza / La Guardia Nacional le genera mucha desconfianza / No aplica / No sabe o no responde. |
| | | Calificación que le otorga a la Guardia Nacional. | Número de calificación. |
| | | Nivel de confianza que le generan el Ejército y la Marina. | El Ejército y la Marina le generan mucha confianza / El Ejército y la Marina le generan algo de confianza/ El Ejército y la Marina le generan algo de desconfianza / El Ejército y la Marina le generan mucha desconfianza / No aplica / No sabe o no responde. |
| | | Calificación que le otorga al Ejército y la Marina. | Número de calificación. |
| | | Nivel de confianza que le generan el Ministerio Público. | El Ministerio Público le genera mucha confianza / El Ministerio Público le genera algo de confianza/ El Ministerio Público le genera algo de desconfianza / El Ministerio Público le genera mucha desconfianza / No aplica / No sabe o no responde. |

(Continúa)

| Categoría conceptual | Categoría | Variables | Clases |
|---------------------------------|---|--|---|
| Confianza en las instituciones. | Población de 18 años y más que habita en ciudades de cien mil habitantes y más. | Calificación que le otorga al Ministerio Público. | Número de calificación. |
| | | Nivel de confianza que le generan los servidores públicos o empleados de gobierno. | Los servidores públicos o empleados de gobierno le generan mucha confianza / Los servidores públicos o empleados de gobierno le generan algo de confianza / Los servidores públicos o empleados de gobierno le generan algo de desconfianza / Los servidores públicos o empleados de gobierno le generan mucha desconfianza / No aplica / No sabe o no responde. |
| | | Calificación que le otorga a los servidores públicos o empleados de gobierno. | Número de calificación. |
| | | Nivel de confianza que le generan las organizaciones de la Sociedad civil. | Las organizaciones de la Sociedad civil le generan mucha confianza / Las organizaciones de la Sociedad civil le generan algo de confianza / Las organizaciones de la Sociedad civil le generan algo de desconfianza / Las organizaciones de la Sociedad civil le generan mucha desconfianza / No aplica / No sabe o no responde. |
| | | Calificación que le otorga a las organizaciones de la Sociedad civil. | Número de calificación. |
| | | Nivel de confianza que le generan los Organismos Autónomos Públicos o Descentralizados . | Los Organismos Autónomos Públicos o Descentralizados le generan mucha confianza / Los Organismos Autónomos Públicos o Descentralizados le generan algo de confianza / Los Organismos Autónomos Públicos o Descentralizados le generan algo de desconfianza / Los Organismos Autónomos Públicos o Descentralizados le generan mucha desconfianza / No aplica/ No sabe o no responde. |
| | | Calificación que le otorga a los Organismos Autónomos Públicos o Descentralizados. | Número de calificación. |

(Continúa)

Anexo

A. Instrumento de captación



ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD E IMPACTO GUBERNAMENTAL ENCIG 2021

CUESTIONARIO GENERAL

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

ENTIDAD _____

MUNICIPIO _____

LOCALIDAD _____

AGEB - _____

II. CONTROL DE LA VIVIENDA

UPM - _____

VIVIENDA SELECCIONADA - _____

III. CONTROL DE CUESTIONARIOS

CUESTIONARIO [] DE [] DEL HOGAR

IV. DIRECCIÓN DE LA VIVIENDA

CALLE, AVENIDA, CALLEJÓN, CARRETERA, CAMINO

NÚMERO EXTERIOR NÚMERO INTERIOR COLONIA, FRACCIONAMIENTO, BARRIO, UNIDAD HABITACIONAL

V. RESULTADO DE LA VISITA EN EL HOGAR

| NÚMERO DE VISITA ¿Entrevista observada? Sí 1 No 2 | RESULTADO | SITUACIÓN SELECCIONADO (A) | FECHA | | TIEMPO DE ENTREVISTA | | Con información |
|--|-----------|----------------------------|-------|-----|----------------------|----------|---|
| | | | DÍA | MES | INICIO | TÉRMINO | |
| 1 | [] | [] | [] | [] | []: [] | []: [] | 01 Entrevista completa 02 Entrevista pendiente del seleccionado(a) 2.1 Cita Concertada 2.2 Ausencia 2.3 Negativa 2.4 Discapacidad 2.5 No habla español 2.6 Alguna otra, especifique: 03 Entrevista incompleta |
| 2 | [] | [] | [] | [] | []: [] | []: [] | |
| 3 | [] | [] | [] | [] | []: [] | []: [] | |
| 4 | [] | [] | [] | [] | []: [] | []: [] | |
| 5 | [] | [] | [] | [] | []: [] | []: [] | |

VI. RESPONSABLES

ENTREVISTADOR(A) _____ ANALISTA DE INFORMACIÓN _____

FIRMA _____ FIRMA _____

Introducción:

El INEGI está levantando información acerca de la percepción sobre el desempeño del gobierno a nivel Federal, Estatal y Municipal, mediante las experiencias de los ciudadanos al realizar trámites o recibir servicios durante 2021.

CONFIDENCIALIDAD

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

OBLIGATORIEDAD

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

SECCIÓN I. RESIDENTES DE LA VIVIENDA E IDENTIFICACIÓN DE HOGARES

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

SECCIÓN II. INTEGRANTES DEL HOGAR PRINCIPAL Y CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

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

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

SECCIÓN A. CONFIANZA EN LA ADMINISTRACION PÚBLICA

Nombre y número de renglón de la persona elegida _____

A.1 En una escala de cero a diez, como en la escuela, donde cero es nada y diez es completamente, en general ¿cuánto confía en...

REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE A CADA OPCIÓN

| | | | | | | | | | | | |
|------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---------------|
| Nada | | | | | | | | | | | Completamente |
| 00 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | |

No sabe/ no responde.....99

1. la mayoría de las personas?| |
2. la mayoría de las personas que conoce personalmente?.....| |
3. los servidores públicos o empleados del gobierno?.....| |
4. el gobierno de su municipio o alcaldía?.....| |
5. el gobierno federal?.....| |
6. la cámara de diputados y la cámara de senadores?.....| |
7. la policía?.....| |

SECCIÓN III. PERCEPCIÓN DE CORRUPCIÓN

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

MUESTRA LA TARJETA "A" Y CIRCULA LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES

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

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

CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

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

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

REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE A CADA OPCIÓN

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

- | | |
|---|--|
| 01 Universidades públicas?..... | 13 Medios de comunicación?..... |
| 02 Policías?..... | 14 Institutos electorales?..... |
| 03 Hospitales públicos?..... | 15 Comisiones de derechos humanos?..... |
| 04 Presidencia de la República y Secretarías de Estado?..... | 16 Escuelas públicas de nivel básico?..... |
| 05 Empresarios?..... | 17 Jueces y Magistrados?..... |
| 06 Gubernatura de su estado/Jefatura de gobierno (CDMX)?..... | 18 Instituciones religiosas, su iglesia o grupo religioso?..... |
| 07 Compañeros del trabajo (Jefes o subordinados)?..... | 19 Partidos políticos?..... |
| 08 Presidencias municipales de su estado/Alcaldías (CDMX)?..... | 20 Guardia Nacional?..... |
| 09 Parientes como tíos, primos, sobrinos, etc.?..... | 21 Ejército y Marina?..... |
| 10 Sindicatos?..... | 22 Ministerio Público?..... |
| 11 Vecinos?..... | 23 Organismos de la Sociedad Civil (ONG'S)?..... |
| 12 Cámaras de Diputados y Senadores?..... | 24 Organismos Autónomos Públicos/Descentralizados (CONAPRED, INE, CNDH, INEGI, etc.)?..... |

SECCIÓN IV. EVALUACIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS

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

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

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

- Sí 1
No 2
No sabe / no responde 9

- 1 llega de forma constante sin interrupciones y con presión?
- 2 es pura y cristalina?
- 3 es bebible sin temor a enfermarse?
- 4 cuando hay fugas son arregladas con rapidez (se desperdicia por fugas en las tuberías que hay en las calles)?
- 5 proviene de la red pública?
- 6 proviene de un pozo comunitario?
- 7 proviene de un pozo particular?

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

MUESTRA LA TARJETA "B / LADO A"
CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

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

4.1b ¿Cuál de las dos calificaciones le otorga?

REGISTRA CON NÚMERO

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

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

- Sí 1
No 2
No sabe / no responde 9

- 1 están conectados a su vivienda de tal forma que los desechos se descargan adecuadamente?
- 2 reciben mantenimiento frecuente que evita olores desagradables y plagas (cucarachas, ratas, etc.)?
- 3 se limpian constantemente de tal forma que se evitan inundaciones y encharcamientos?
- 4 presentan fugas de aguas negras por rupturas en el drenaje?

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

MUESTRA LA TARJETA "B / LADO A"
CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

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

4.2b ¿Cuál de las dos calificaciones le otorga?

REGISTRA CON NÚMERO

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

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

- Sí 1
No 2
No sabe / no responde 9

- 1 ilumina adecuadamente las calles y áreas públicas?
- 2 cuenta con mantenimiento?
- 3 cuenta con atención inmediata de las fallas para conservar su buen estado?

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

MUESTRA LA TARJETA "B / LADO A"
CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

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

4.3b ¿Cuál de las dos calificaciones le otorga?

REGISTRA CON NÚMERO

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

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

- Sí 1
No 2
No sabe / no responde 9

- 1 son accesibles en horario?
- 2 se encuentran cerca (máximo 15 minutos caminando)?
- 3 están limpios y tienen buena imagen?
- 4 son seguros en términos de delincuencia para usted y su familia?

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

MUESTRA LA TARJETA "B / LADO A"
CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

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

4.4b ¿Cuál de las dos calificaciones le otorga?

REGISTRA CON NÚMERO

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

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

- Sí 1
No 2
No sabe / no responde 9

- 1 es oportuna?
- 2 es gratuita y los empleados de limpia no piden cuotas o propinas?
- ¿Cuánto le piden o aporta voluntariamente a la semana?

(SI NO APORTA, REGISTRA "NADA")

Monto con letra

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

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

MUESTRA LA TARJETA "B / LADO A"
CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

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

4.5b ¿Cuál de las dos calificaciones le otorga?

REGISTRA CON NÚMERO

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

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

- Sí 1
No 2
No sabe / no responde 9

1 contribuye a que usted y su familia se sientan seguros dentro

y fuera de su casa?

2 está dispuesta a ayudarlo?

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

MUESTRA LA TARJETA "B / LADO A"
CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

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

4.6b ¿Cuál de las dos calificaciones le otorga?

REGISTRA CON NÚMERO

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

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

- Sí 1
No 2
No sabe / no responde 9

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

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

3 tienen semáforos funcionales?

4 tienen señalamientos claros?

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

MUESTRA LA TARJETA "B / LADO A"
CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

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

4.7b ¿Cuál de las dos calificaciones le otorga?

REGISTRA CON NÚMERO

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

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

- Sí 1
No 2
No sabe / no responde 9

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

2 en términos de delincuencia, son seguras?

3 comunican a todo el estado de manera rápida?

4 cuentan con señalamientos claros?

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

MUESTRA LA TARJETA "B / LADO A"
CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

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

4.8b ¿Cuál de las dos calificaciones le otorga?

REGISTRA CON NÚMERO

SECCIÓN V. EVALUACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS BAJO DEMANDA

C3: A continuación le pediré que califique de acuerdo con su experiencia durante 2021, la calidad de los servicios públicos que se realizan bajo demanda en (ESTADO).

5.1 Dígame si durante 2021 en (ESTADO), ¿usted...

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

- Sí 1
No 2

- 01 o alguno de sus hijos fue usuario de educación pública en primaria, secundaria o bachillerato? → APLICA 5.2 Y 5.2a
- 02 fue usuario de educación pública en universidades o universidades tecnológicas? → APLICA 5.3 Y 5.3a
- 03 fue usuario de atención médica en hospitales públicos del IMSS? → APLICA 5.4 Y 5.4a
- 04 fue usuario de atención médica en hospitales públicos del ISSSTE? → APLICA 5.5 Y 5.5a
- 05 fue usuario de atención médica en centros de salud y hospitales del gobierno de su estado o del Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) (antes seguro popular)? → APLICA 5.6 Y 5.6a
- 06 fue usuario del servicio de energía eléctrica y recibe su talón de pago individual o colectivo? → APLICA 5.7 Y 5.7a
- 07 fue usuario de transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús? → APLICA 5.8 Y 5.8a
- 08 fue usuario de transporte público que cuenta con estaciones fijas y un carril exclusivo para su uso como (TRANSPORTE)? (Sólo en las ciudades que aplica) → APLICA 5.9 Y 5.9a
- 09 fue usuario de transporte metro o tren ligero? (Sólo en las ciudades que aplica) → APLICA 5.10 Y 5.10a
- 10 fue usuario del servicio de autopistas con casetas de cuota? → APLICA 5.11 Y 5.11a

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

5.2 Durante 2021, ¿la educación pública en primaria, secundaria o bachillerato en (ESTADO)...

REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE A CADA OPCIÓN

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

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

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

5.3 Durante 2021, ¿la educación pública en universidades o universidades tecnológicas en (ESTADO)...

REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE A CADA OPCIÓN

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

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

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

5.4 Durante 2021, ¿el servicio de salud en el IMSS de esta ciudad...

REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE A CADA OPCIÓN

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

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

- 01 proporciona atención inmediata?
- 02 proporciona un trato respetuoso?
- 03 le da información oportuna y comprensible sobre su estado de salud?
- 04 tiene instalaciones adecuadas con el equipo necesario?
- 05 tiene instalaciones limpias y ordenadas?
- 06 tiene disposición de medicamentos?
- 07 atiende sin requerirle materiales de curación o equipo médico?
- 08 cuenta con médicos suficientes?
- 09 cuenta con médicos en quienes confía por su capacidad?
- 10 tiene clínicas y hospitales saturados por muchos pacientes o enfermos?
- 11 es deficiente, por lo que usted ha tenido que pagar por un servicio de salud privado?

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

MUESTRA LA TARJETA "B / LADO A"
CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

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

5.2b ¿Cuál de las dos calificaciones le otorga?

REGISTRA CON NÚMERO

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

MUESTRA LA TARJETA "B / LADO A"
CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

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

5.3b ¿Cuál de las dos calificaciones le otorga?

REGISTRA CON NÚMERO

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

MUESTRA LA TARJETA "B / LADO A"
CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

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

5.4b ¿Cuál de las dos calificaciones le otorga?

REGISTRA CON NÚMERO

5.5 Durante 2021, ¿el servicio de salud en el ISSSTE de esta ciudad...

REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE A CADA OPCIÓN

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

Sí 1
 No 2
 No sabe / no responde 9

- 01 proporciona atención inmediata?
- 02 proporciona un trato respetuoso?
- 03 le da información oportuna y comprensible sobre su estado de salud?
- 04 tiene instalaciones adecuadas con el equipo necesario?
- 05 tiene instalaciones limpias y ordenadas?
- 06 tiene disposición de medicamentos?
- 07 atiende sin requerirle materiales de curación o equipo médico?
- 08 cuenta con médicos suficientes?
- 09 cuenta con médicos en quienes confía por su capacidad?
- 10 tiene clínicas y hospitales saturados por muchos pacientes o enfermos?
- 11 es deficiente, por lo que usted ha tenido que pagar por un servicio de salud privado?

5.5a Considerando las características anteriores que debe tener el servicio de salud en el ISSSTE, ¿cómo se siente con respecto al servicio?MUESTRA LA TARJETA "B / LADO A"
CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

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

5.5b ¿Cuál de las dos calificaciones le otorga?

REGISTRA CON NÚMERO

5.6 Durante 2021, ¿el servicio de salud del gobierno de su Estado o del Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) (antes seguro popular)...

REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE A CADA OPCIÓN

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

Sí 1
 No 2
 No sabe / no responde 9

- 01 proporciona atención inmediata?
- 02 proporciona un trato respetuoso?
- 03 le da información oportuna y comprensible sobre su estado de salud?
- 04 tiene instalaciones adecuadas con el equipo necesario?
- 05 tiene instalaciones limpias y ordenadas?
- 06 tiene disposición de medicamentos?
- 07 atiende sin requerirle materiales de curación o equipo médico?
- 08 cuenta con médicos suficientes?
- 09 cuenta con médicos en quienes confía por su capacidad?
- 10 tiene clínicas y hospitales saturados por muchos pacientes o enfermos?
- 11 es deficiente, por lo que usted ha tenido que pagar por un servicio de salud privado?

5.6a Considerando las características anteriores que debe tener el servicio de salud del gobierno de su Estado o del Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) (antes seguro popular), ¿cómo se siente con respecto al servicio?MUESTRA LA TARJETA "B / LADO A"
CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

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

5.6b ¿Cuál de las dos calificaciones le otorga?

REGISTRA CON NÚMERO

5.7 Durante 2021, ¿el servicio de luz que recibe en su vivienda...

REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE A CADA OPCIÓN

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

Sí 1
 No 2
 No sabe / no responde 9

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

5.7a Considerando las características anteriores que debe tener el servicio de luz, ¿cómo se siente con respecto al servicio?MUESTRA LA TARJETA "B / LADO A"
CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

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

5.7b ¿Cuál de las dos calificaciones le otorga?

REGISTRA CON NÚMERO

5.8 Durante 2021, ¿el transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús que usted utiliza en (ESTADO)...

REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE A CADA OPCIÓN

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

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

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

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

MUESTRA LA TARJETA "B / LADO A"
CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

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

5.8b ¿Cuál de las dos calificaciones le otorga?

REGISTRA CON NÚMERO

5.9 Durante 2021, ¿el transporte público articulado que cuenta con estaciones y un carril exclusivo para su uso, (TRANSPORTE) que usted utiliza en (ESTADO)...

REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE A CADA OPCIÓN

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

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

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

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

MUESTRA LA TARJETA "B / LADO A"
CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

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

5.9b ¿Cuál de las dos calificaciones le otorga?

REGISTRA CON NÚMERO

5.10 Durante 2021, ¿el metro o tren ligero de/del (CIUDAD)...

REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE A CADA OPCIÓN

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

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

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

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

MUESTRA LA TARJETA "B / LADO A"
CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

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

5.10b ¿Cuál de las dos calificaciones le otorga?

REGISTRA CON NÚMERO

5.11 Durante 2021, ¿las autopistas con casetas de cuota de (ESTADO)...

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

- Sí **1**
No **2**
No sabe / no responde **9**

- 1 se encuentran en buen estado libres de baches, deslaves, etc?..
- 2 en términos de delincuencia son seguras?.....
- 3 comunican a todo el Estado de manera rápida?.....
- 4 cuenta con señalamientos claros?.....
- 5 cuenta con zonas de descanso con servicios como sanitarios, restaurantes y cajones de estacionamiento?.....

5.11a Considerando las características anteriores que debe tener el servicio de las autopistas con casetas de cuota, ¿cómo se siente con respecto al servicio?

MUESTRA LA TARJETA "B / LADO A"
CIRCULA UN SOLO CÓDIGO

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

5.11b ¿Cuál de las dos calificaciones le otorga?

REGISTRA CON NÚMERO

SECCIÓN VI. EXPERIENCIAS CON PAGOS, TRÁMITES Y SERVICIOS PÚBLICOS

C4: A continuación le preguntaré si usted realizó alguno de los siguientes pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos durante 2021.

6.1 Durante este año (2021), es decir, de enero a la fecha, ¿usted ha realizado...

REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE A CADA OPCIÓN

- Sí **1**
No **2**
No aplica..... **3**
No sabe / no responde **9**

SI REGISTRA CÓDIGO 2, 3 O 9 EN TODOS LOS RENGLONES,
PASA A LA SECCIÓN VIII

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

REGISTRA LA CANTIDAD CORRESPONDIENTE

6.3 De estos trámites, ¿cuántos realizó...

6.3a usted mismo?

6.3b un familiar?

6.3c un tercero que contrató?

REGISTRA EL NÚMERO CORRESPONDIENTE
VERIFICA QUE LA SUMA DE LAS TRES OPCIONES
SEA IGUAL AL TOTAL DE TRÁMITES
REPORTADOS

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

| <p>6.1 Durante este año (2021), es decir, de enero a la fecha ¿usted ha realizado...</p> <p><i>REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE A CADA OPCIÓN</i></p> <p>Sí 1 No 2 No aplica..... 3 No sabe / no responde 9</p> <p><i>SI REGISTRA CÓDIGO 2, 3 O 9 EN TODOS LOS RENGLONES, PASA A LA SECCIÓN VIII</i></p> | <p>6.2 ¿Cuántas veces realizó el/la (RESPUESTA EN 6.1)?</p> <p><i>REGISTRA LA CANTIDAD CORRESPONDIENTE</i></p> | <p>6.3 De estos trámites, ¿cuántos realizó...</p> <p>6.3a usted mismo? 6.3b un familiar? 6.3c un tercero que contrató?</p> <p><i>REGISTRA EL NÚMERO CORRESPONDIENTE VERIFICA QUE LA SUMA DE LAS TRES OPCIONES SEA IGUAL AL TOTAL DE TRÁMITES REPORTADOS</i></p> <p>6.3a 6.3b 6.3c</p> |
|--|---|---|
| <p>08 solicitudes de atención médica de urgencia en hospitales públicos del IMSS, ISSSTE o en hospitales del gobierno de su Estado? <input type="checkbox"/></p> | <p><input type="text"/></p> | <p><input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 08</p> |
| <p>09 solicitudes de trámites de educación pública (primaria, secundaria, bachillerato) tales como inscripción, becas educativas, cambio de escuela, baja escolar, certificados, calificaciones? <input type="checkbox"/></p> | <p><input type="text"/></p> | <p><input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 09</p> |
| <p>10 trámites en el Registro Civil tales como actas de nacimiento, defunción, matrimonio o divorcio? <input type="checkbox"/></p> | <p><input type="text"/></p> | <p><input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 10</p> |
| <p>11 solicitudes de servicios municipales tales como pavimentación, reparación de calles, alumbrado público, mantenimiento, parques y jardines o pipas de agua potable? <input type="checkbox"/></p> | <p><input type="text"/></p> | <p><input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 11</p> |
| <p>12 trámites locales como permisos para vender en la vía pública, conexión o regulación del servicio de agua potable y drenaje? <input type="checkbox"/></p> | <p><input type="text"/></p> | <p><input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 12</p> |
| <p>13 trámites para obtener permisos de uso de suelo, de demolición o de construcción, solicitud de constancias de libertad de gravamen u otros trámites en el Registro Público de la Propiedad? <input type="checkbox"/></p> | <p><input type="text"/></p> | <p><input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 13</p> |
| <p>14 trámites de créditos para la adquisición de viviendas como INFONAVIT o FOVISSSTE o fue beneficiario de programas sociales como Becas para el Bienestar Benito Juárez, Apoyo para el Bienestar de las Niñas y Niños, Hijos de Madres Trabajadoras, pensión para adultos mayores, abasto de leche/LICONSA, entre otros? <input type="checkbox"/></p> | <p><input type="text"/></p> | <p><input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 14</p> |
| <p>15 trámites de conexión, reconexión o asistencia en fallas técnicas de energía eléctrica por personal de CFE? <input type="checkbox"/></p> | <p><input type="text"/></p> | <p><input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 15</p> |
| <p>16 el trámite de pasaporte en oficinas de la Secretaría de Relaciones Exteriores? <input type="checkbox"/></p> | <p><input type="text"/></p> | <p><input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 16</p> |
| <p>17 trámites ante el Ministerio Público para iniciar una averiguación previa/carpeta de investigación o conseguir que se dé seguimiento a un caso? <input type="checkbox"/></p> | <p><input type="text"/></p> | <p><input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 17</p> |
| <p>18 trámites en un juzgado o tribunal por conflictos legales de tipo familiar, laboral, penal, etcétera? <input type="checkbox"/></p> | <p><input type="text"/></p> | <p><input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 18</p> |
| <p>19 alguna llamada telefónica de emergencia para que la policía atendiera alguna situación de seguridad pública? <input type="checkbox"/></p> | <p><input type="text"/></p> | <p><input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 19</p> |
| <p>20 contacto con policías u otras autoridades de seguridad pública por incidentes de tránsito, infracciones, detenciones por riñas, faltas a la moral o administrativas? <input type="checkbox"/></p> | <p><input type="text"/></p> | <p><input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 20</p> |
| <p>21 trámites para abrir una empresa o negocio privado? <input type="checkbox"/></p> | <p><input type="text"/></p> | <p><input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 21</p> |
| <p>22 otros trámites o solicitudes de servicios ante gobiernos o autoridades? <input type="checkbox"/> Especifique _____</p> | <p><input type="text"/></p> | <p><input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 22</p> |

CUANDO EN TODAS LAS OPCIONES DE 6.3a SE REGISTRE "00" PASA A LA SECCIÓN VIII. PARA LOS TRÁMITES Y PAGOS DEL 1 AL 7 INDAGA SOBRE EL ÚLTIMO TRÁMITE REALIZADO POR TIPO. PARA LOS TRÁMITES DEL 8 AL 22, INDAGA MÁXIMO SOBRE LOS TRES ÚLTIMOS TRÁMITES REALIZADOS POR TIPO.

SECCIÓN VII. CALIDAD DE TRÁMITES Y SERVICIOS PÚBLICOS

C5. Ahora le preguntaré por el último (TRÁMITE O PAGO) que usted realizó durante 2021.

| | | | | |
|---|---|---|--|---|
| <p>REGISTRA EL ÚLTIMO TRÁMITE POR TIPO PARA LOS CÓDIGOS DEL 1 AL 7 REPORTADO EN 6.3a</p> <p>DESPUÉS DE CAPTAR TODOS LOS CÓDIGOS DE LOS TRÁMITES DEL 1 AL 7, PASA A LOS RENGLONES DE LOS TRÁMITES 8 A 22.</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Código del trámite</p> | <p>7.1 ¿En qué Estado de la República realizó el (TRÁMITE)?</p> <p style="text-align: center;">→</p> | <p>7.2 ¿En qué municipio (Alcaldía) del Estado (CIUDAD DE MÉXICO) realizó el (TRÁMITE)?</p> <p>PARA TRÁMITE 20, PASA A PREGUNTA 7.7</p> <p style="text-align: center;">→</p> | <p>7.3 ¿A qué tipo de lugar acudió o a qué medio recurrió para realizar el trámite o pago?</p> <p>REGISTRA UN SOLO CÓDIGO</p> <p>Instalaciones de gobierno (oficinas, tesorería, hospital, etc.).....1 Banco, supermercado, tiendas o farmacias2 Líneas de atención telefónica3 Internet (página web, aplicaciones de celular, tablet, etc.).....4 Cajero automático o kiosco inteligente5 Módulos, clínicas u oficinas temporales o móviles.....6 No se ha podido concluir el trámite o pago.....7 Otros8 ESPECIFIQUE No sabe / no responde9</p> <p style="text-align: center;">→</p> | <p>7.4 ¿Enfrentó alguno de los siguientes problemas para realizar el pago o trámite?</p> <p>REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE A CADA OPCIÓN</p> <p>Sí1 No2 No aplica.....3 No sabe / no responde9</p> <p>Largas filas01 No se exhibían los requisitos02 Requisitos excesivos03 Le pasaban de una ventanilla a otra04 Obtuvo información incorrecta05 Problemas con el sistema de atención telefónica06 Problemas con la página de internet07 Tuvo que ir a un lugar muy lejano08 Costos excesivos09 Horarios restringidos10 Otro.....11</p> <p style="text-align: center;">→</p> |
| | | | | 01 02 03 04 05 06 07 08 09 10 11 |
| _ _ | | | _ | _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ |
| _ _ | | | _ | _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ |
| _ _ | | | _ | _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ |
| _ _ | | | _ | _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ |
| _ _ | | | _ | _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ |
| _ _ | | | _ | _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ |

INEGI. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2021. ENCIG. Marco conceptual. 2022

| 7.5 Aproximadamente, ¿cuánto tiempo le tomó realizar el trámite o pago? | | | | 7.6 El tiempo para llevar a cabo un trámite o pago debe ser razonable y acorde con la dificultad del proceso. ¿Cómo se siente con respecto al tiempo que usted invirtió para realizar el trámite o pago? | 7.7 El trato a recibir por parte del personal debe ser amable, eficiente y con disposición a orientarle. ¿En general, cómo se siente respecto al trato recibido? |
|---|--|---|--|--|--|
| <p>REGISTRA EL TIEMPO TAL COMO EL INFORMANTE LO DECLARE</p> <p>AÑOS, REGISTRA EN 7.5a Y PREGUNTA 7.5b, 7.5c Y 7.5d</p> <p>MESES, REGISTRA EN 7.5b Y PREGUNTA 7.5c Y 7.5d</p> <p>DÍAS, REGISTRA EN 7.5c Y PREGUNTA 7.5d</p> <p>HORAS Y MINUTOS, REGISTRA EN 7.5d</p> | | | | <p>MUESTRA LA TARJETA "B / LADO A" REGISTRA UN SOLO CÓDIGO</p> | <p>MUESTRA LA TARJETA "B / LADO A" REGISTRA UN SOLO CÓDIGO</p> |
| 7.5a | 7.5b En lo que va de 2021, ¿aproximadamente cuántos meses le invirtió? | 7.5c Aproximadamente, ¿cuántos días le invirtió durante 2021? | 7.5d Aproximadamente, ¿cuántas horas le invirtió al día? | | |
| <p>SI NO MENCIONA AÑOS, REGISTRA "00"</p> <p>SI LA RESPUESTA ES MAYOR A UN AÑO, ESPECIFICAR AÑOS Y MESES</p> | <p>SI NO MENCIONA MESES, REGISTRA "00"</p> | <p>SI NO MENCIONA DÍAS, REGISTRA "000"</p> | | <p>1 Muy satisfecho</p> <p>2 Satisfecho</p> <p>3 Algo satisfecho</p> <p>4 Algo insatisfecho</p> <p>5 Insatisfecho</p> <p>6 Muy insatisfecho</p> <p>9 No sabe / no responde</p> | <p>1 Muy satisfecho</p> <p>2 Satisfecho</p> <p>3 Algo satisfecho</p> <p>4 Algo insatisfecho</p> <p>5 Insatisfecho</p> <p>6 Muy insatisfecho</p> <p>9 No sabe / no responde</p> |
| <p>→</p> | <p>→</p> | <p>→</p> | <p>→</p> | <p>→</p> | <p>→</p> |
| Años | MeSES | Días | horas minutos | | |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |

| 7.8 ¿Obtuvo lo que requería del trámite o pago conforme a sus necesidades? | 7.9 ¿Algo le inconformó en la atención o resultado del trámite o pago que realizó? | 7.10 ¿Se quejó ante alguna institución de gobierno o ante alguna asociación civil / asociación ciudadana? | 7.11 ¿Ante quién? | 7.12 Más allá de obtener el trámite o servicio que requirió, tomando en consideración el tiempo, trato, información clara y número de veces que acudió a realizarlo. ¿Cómo se siente en general con respecto al trámite? | 7.12a ¿Cuál de las dos calificaciones le otorga? |
|--|---|---|--|---|--|
| <p>REGISTRA UN SOLO CÓDIGO</p> <p>Sí.....1</p> <p>No.....2</p> <p>No se ha podido concluir el trámite o pago.....3</p> <p style="text-align: right;">→</p> | <p>REGISTRA UN SOLO CÓDIGO</p> <p>Sí.....1</p> <p>No.....2 → <small>PASE A 7.12</small></p> <p style="text-align: right;">→</p> | <p>REGISTRA UN SOLO CÓDIGO</p> <p>Sí.....1</p> <p>No.....2 → <small>PASE A 7.12</small></p> <p style="text-align: right;">→</p> | <p>REGISTRA UN SOLO CÓDIGO</p> <p>Instancia ante la que realizó el trámite o pago.....1</p> <p>Organización No Gubernamental (ONG's)...2</p> <p>Instancia diferente a la que se realizó el trámite o pago.....3</p> <p>¿Cuál? _____ <i>ESPECIFIQUE</i></p> <p>Otro _____ 4 <i>ESPECIFIQUE</i></p> <p style="text-align: right;">→</p> | <p>MUESTRA LA TARJETA "B / LADO A" REGISTRA UN SOLO CÓDIGO</p> <p>1 Muy satisfecho 2 Satisfecho 3 Algo satisfecho 4 Algo insatisfecho 5 Insatisfecho 6 Muy insatisfecho 9 No sabe / no responde</p> <p style="text-align: right;">→</p> | <p><small>SI 7.12 ES CÓDIGO 1 ANOTA CALIFICACIÓN 10, SI ES CÓDIGO 6 ANOTA CALIFICACIÓN 01. REGISTRA LA CALIFICACIÓN A DOS DÍGITOS</small></p> <p><small>PASA AL SIGUIENTE RENGLÓN. SI ES EL ÚLTIMO TRÁMITE, PASA A LA SECCIÓN VIII, SOBRE CORRUPCIÓN</small></p> <p style="text-align: right;">→</p> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ¿Cuál? <input type="checkbox"/> Otro _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ¿Cuál? <input type="checkbox"/> Otro _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ¿Cuál? <input type="checkbox"/> Otro _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ¿Cuál? <input type="checkbox"/> Otro _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ¿Cuál? <input type="checkbox"/> Otro _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ¿Cuál? <input type="checkbox"/> Otro _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ¿Cuál? <input type="checkbox"/> Otro _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

7.5 Aproximadamente, ¿cuánto tiempo le tomó realizar el trámite o pago?

REGISTRA EL TIEMPO TAL COMO EL INFORMANTE LO
DECLARE
AÑOS, REGISTRA EN 7.5a Y PREGUNTA 7.5b, 7.5c Y 7.5d
MESES, REGISTRA EN 7.5b Y PREGUNTA 7.5c Y 7.5d
DÍAS, REGISTRA EN 7.5c Y PREGUNTA 7.5d
HORAS Y MINUTOS, REGISTRA EN 7.5d

7.6 El tiempo para llevar a cabo un trámite o pago debe ser razonable y acorde con la dificultad del proceso. ¿Cómo se siente con respecto al tiempo que usted invirtió para realizar el trámite o pago?

7.7 El trato a recibir por parte del personal debe ser amable, eficiente y con disposición a orientarle. ¿En general, cómo se siente respecto al trato recibido?

MUESTRA LA TARJETA "B / LADO A"
REGISTRA UN SOLO CÓDIGO

| <p>7.5a</p> <p>SI NO MENCIONA AÑOS, REGISTRA "00"</p> <p>SI LA RESPUESTA ES MAYOR A UN AÑO, ESPECIFICAR AÑOS Y MESES</p> | <p>7.5b En lo que va de 2021, ¿aproximadamente cuántos meses le invirtió?</p> <p>SI NO MENCIONA MESES, REGISTRA "00"</p> | <p>7.5c Aproximadamente, ¿cuántos días le invirtió durante 2021?</p> <p>SI NO MENCIONA DÍAS, REGISTRA "000"</p> | <p>7.5d Aproximadamente, ¿cuántas horas le invirtió al día?</p> | <p>MUESTRA LA TARJETA "B / LADO A" REGISTRA UN SOLO CÓDIGO</p> <p>1 Muy satisfecho 2 Satisfecho 3 Algo satisfecho 4 Algo insatisfecho 5 Insatisfecho 6 Muy insatisfecho 9 No sabe / no responde</p> | <p>1 Muy satisfecho 2 Satisfecho 3 Algo satisfecho 4 Algo insatisfecho 5 Insatisfecho 6 Muy insatisfecho 9 No sabe / no responde</p> <p>PARA TRÁMITE 20, PASA AL SIGUIENTE RENGLÓN. SI ES EL ÚLTIMO TRÁMITE, PASA A LA SECCIÓN VIII, SOBRE CORRUPCIÓN</p> |
|---|---|--|--|---|---|
| → | → | → | → | → | → |
| Años Meses | Meses Días | Días | horas minutos | | |
| _ _ _ _ | _ _ _ _ | _ _ _ | _ _ : _ _ | _ | _ |
| _ _ _ _ | _ _ _ _ | _ _ _ | _ _ : _ _ | _ | _ |
| _ _ _ _ | _ _ _ _ | _ _ _ | _ _ : _ _ | _ | _ |
| _ _ _ _ | _ _ _ _ | _ _ _ | _ _ : _ _ | _ | _ |
| _ _ _ _ | _ _ _ _ | _ _ _ | _ _ : _ _ | _ | _ |
| _ _ _ _ | _ _ _ _ | _ _ _ | _ _ : _ _ | _ | _ |
| _ _ _ _ | _ _ _ _ | _ _ _ | _ _ : _ _ | _ | _ |

| 7.8 ¿Obtuvo lo que requería del trámite o pago conforme a sus necesidades? | 7.9 ¿Algo le inconformó en la atención o resultado del trámite o pago que realizó? | 7.10 ¿Se quejó ante alguna institución de gobierno o ante alguna asociación civil / asociación ciudadana? | 7.11 ¿Ante quién? | 7.12 Más allá de obtener el trámite o servicio que requirió, tomando en consideración el tiempo, trato, información clara y número de veces que acudió a realizarlo. ¿Cómo se siente en general con respecto al trámite? | 7.12a ¿Cuál de las dos calificaciones le otorga? |
|---|--|--|--|---|--|
| <p>REGISTRA UN SOLO CÓDIGO</p> <p>Sí.....1</p> <p>No.....2</p> <p>No se ha podido concluir el trámite o pago.....3</p> <p style="text-align: center;">→</p> | <p>REGISTRA UN SOLO CÓDIGO</p> <p>Sí.....1</p> <p>No.....2 → <small>PASE A 7.12</small></p> <p style="text-align: center;">→</p> | <p>REGISTRA UN SOLO CÓDIGO</p> <p>Sí.....1</p> <p>No.....2 → <small>PASE A 7.12</small></p> <p style="text-align: center;">→</p> | <p>REGISTRA UN SOLO CÓDIGO</p> <p>Instancia ante la que realizó el trámite o pago.....1</p> <p>Organización No Gubernamental (ONG's)...2</p> <p>Instancia diferente a la que se realizó el trámite o pago.....3</p> <p>¿Cuál? _____ <small>ESPECIFIQUE</small></p> <p>Otro _____ <small>ESPECIFIQUE</small> 4</p> <p style="text-align: center;">→</p> | <p>MUESTRA LA TARJETA "B / LADO A"</p> <p>REGISTRA UN SOLO CÓDIGO</p> <p>1 Muy satisfecho 2 Satisfecho 3 Algo satisfecho 4 Algo insatisfecho 5 Insatisfecho 6 Muy insatisfecho 9 No sabe / no responde</p> <p style="text-align: center;">→</p> | <p>SI 7.12 ES CÓDIGO 1 ANOTA CALIFICACIÓN 10, SI ES CÓDIGO 6 ANOTA CALIFICACIÓN 01. REGISTRA LA CALIFICACIÓN A DOS DÍGITOS</p> <p>PASA AL SIGUIENTE RENGLÓN. SI ES EL ÚLTIMO TRÁMITE, PASA A LA SECCIÓN VIII, SOBRE CORRUPCIÓN</p> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ¿Cuál? <input type="checkbox"/> Otro _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ¿Cuál? <input type="checkbox"/> Otro _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ¿Cuál? <input type="checkbox"/> Otro _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ¿Cuál? <input type="checkbox"/> Otro _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ¿Cuál? <input type="checkbox"/> Otro _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ¿Cuál? <input type="checkbox"/> Otro _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ¿Cuál? <input type="checkbox"/> Otro _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

SECCIÓN VIII. CORRUPCIÓN

ENTREGAR TARJETA "C"

C7: Tome en cuenta que un servidor público o empleado de gobierno puede ser un policía, trabajador que otorga licencias o permisos, Ministerio Público, juez, médico, una enfermera, maestro(a), secretarías o personal administrativo de escuelas públicas, hospitales, centros de salud, etc. Es decir, aquellas personas que trabajan en una institución pública.
 Ahora bien, para realizar un pago o trámite, un servidor público o un empleado del gobierno le puede solicitar o insinuar de manera indebida, dinero, algún regalo o favor, es decir, un soborno o mordida para agilizar los procedimientos solicitados. Recuerde que el responsable de esta acción es el servidor público o empleado de gobierno y NO el ciudadano.

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

CIRCULA EL CÓDIGO QUE CORRESPONDA

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

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

CIRCULA EL CÓDIGO QUE CORRESPONDA

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

8.3 Durante 2021, para agilizar, realizar, evitar procedimientos o multas en alguno de estos trámites, pagos o solicitudes:

REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE A CADA OPCIÓN

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

1 ¿Un servidor público o empleado del gobierno intentó apropiarse o le solicitó de forma directa algún beneficio (dinero, regalos o favores) que usted pudiera otorgarle?

2 ¿Una tercera persona o coyote le insinuó o pidió de forma directa dinero, un regalo o favor para algún servidor público o empleado de gobierno?

3 ¿Un servidor público o empleado del gobierno le insinuó o generó las condiciones para que le proporcionara dinero, un regalo o favor para su persona?

CON CÓDIGO 2 O 9 EN TODAS LAS OPCIONES DE 8.3 PASA A SECCIÓN IX

| Circula los trámites reportados en 6.3a | 8.4 ¿En cuál de los trámites o servicios que usted hizo se suscitaron las anteriores circunstancias? | REGISTRA LA CANTIDAD DE VECES QUE EL USUARIO REALIZÓ EL TRÁMITE O SERVICIO SEGÚN LO REPORTADO EN LA PREGUNTA 6.3a. | 8.5 De las (número de veces) veces que realizó el/la (RESPUESTA EN 8.4), ¿en cuántos de ellos el servidor público o empleado de gobierno intentó o se apropió de dinero, regalos o favores? | 8.6 ¿Cuál fue la cantidad aproximada que en total los servidores públicos o empleados de gobierno se apropiaron en dinero, regalos o favores al realizar (RESPUESTA EN 8.5) (RESPUESTA EN 8.4) durante 2021? | 8.7 ¿Cuál fue la cantidad total de la que el servidor público o empleado de gobierno se apropió en dinero, regalos o favores al realizar (RESPUESTA EN 8.4) durante 2021? | |
|---|--|---|---|--|---|----------------------|
| | SI EL TRÁMITE NO ESTA REGISTRADO Y SE ENCUENTRA EN EL LISTADO, CIRCULA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE SI EL TRÁMITE NO SE ENCUENTRA EN EL LISTADO, REGISTRA EN LOS CÓDIGOS 22 CIRCULA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE A CADA OPCIÓN | SI EL TRÁMITE O SERVICIO NO SE HABÍA REGISTRADO EN EL LISTADO, ANOTA LA CANTIDAD DE VECES QUE EL USUARIO LO REALIZÓ | | MUESTRA LA TARJETA "D" Y REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE. CON CÓDIGO 1,7 O 9 PASA AL SIGUIENTE RENGLÓN. SI ES EL ÚLTIMO TRÁMITE O PAGO PASE A LA SECCIÓN IX No le dio nada 1 Hasta \$200 pesos..... 2 De \$201 a \$500 pesos 3 De \$501 a \$1,000 pesos 4 De \$1,001 a \$5,000 pesos .. 5 Más de \$5,000 pesos 6 Otros 7 ESPECIFIQUE No sabe / no responde 9 | REGISTRA LA CANTIDAD EN PESOS "9999999", NO SABE / NO RESPONDE SI ES EL ÚLTIMO TRÁMITE O PAGO PASE A LA SECCIÓN IX | Monto anualizado |
| | ↓ Código | ↓ | → | → | | |
| 01 | 01 | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 02 | 02 | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 03 | 03 | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 04 | 04 | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 05 | 05 | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 06 | 06 | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 07 | 07 | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 08 | 08 | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 09 | 09 | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 10 | 10 | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 11 | 11 | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 12 | 12 | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 13 | 13 | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 14 | 14 | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 15 | 15 | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 16 | 16 | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 17 | 17 | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 18 | 18 | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 19 | 19 | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 20 | 20 | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 21 | 21 | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 22 | 22 | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| | 22a | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| | 22b | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| | 22c | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| | 22d | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| | 22e | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |

SECCIÓN IX. CORRUPCIÓN GENERAL

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

Sí.....1
 No.....2 } PASA A 9.7
 No sabe / no responde.....9

| <p>9.2 ¿En qué situaciones?</p> <p>REGISTRA CADA SITUACIÓN POR TIPO</p> <p>↓</p> | <p>9.3 ¿Cuántas veces le sucedió?</p> <p>REGISTRA CON NÚMERO</p> <p>→</p> | <p>9.4 ¿Cuántas de estas situaciones le sucedieron durante 2021?</p> <p>REGISTRA CON NÚMERO</p> <p>→</p> <p>SI LA RESPUESTA ES CERO, PASA AL SIGUIENTE RENGLÓN. SI ES LA ÚLTIMA SITUACIÓN Y LA RESPUESTA ES 0, PASA A LA PREGUNTA 9.7</p> | <p>9.5 ¿Cuál fue la cantidad aproximada que en total los servidores públicos o empleados de gobierno se apropiaron en dinero, regalos o favores al realizar(le) (RESPUESTA EN 9.4) durante 2021?</p> <p>MUESTRA LA TARJETA "D" Y REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE</p> <p>CON CÓDIGO 1,7 O 9 PASA AL SIGUIENTE RENGLÓN.</p> <p>SI ES LA ÚNICA O ÚLTIMA SITUACIÓN PASA 9.7</p> <p>No le dio nada 1 Hasta \$200 pesos..... 2 De \$201 a \$500 pesos 3 De \$501 a \$1,000 pesos 4 De \$1,001 a \$5,000 pesos .. 5 Más de \$5,000 pesos 6 Otros 7</p> <p>ESPECIFIQUE</p> <p>No sabe / no responde 9</p> <p>→</p> | <p>9.6 ¿Cuál fue la cantidad total de la que el servidor público o empleado de gobierno se apropió en dinero, regalos o favores al realizar(le) (RESPUESTA EN 9.4) durante 2021?</p> <p>REGISTRA LA CANTIDAD EN PESOS</p> <p>"9999999", NO SABE / NO RESPONDE</p> <p>SI ES LA ÚNICA O ÚLTIMA SITUACIÓN PASA 9.7</p> <p>Monto anualizado Con letra</p> |
|--|---|---|---|--|
| 01 | □□ | □□ | _____ | □□□□□□□□ |
| 02 | □□ | □□ | _____ | □□□□□□□□ |
| 03 | □□ | □□ | _____ | □□□□□□□□ |
| 04 | □□ | □□ | _____ | □□□□□□□□ |
| 05 | □□ | □□ | _____ | □□□□□□□□ |
| 06 | □□ | □□ | _____ | □□□□□□□□ |
| 07 | □□ | □□ | _____ | □□□□□□□□ |
| 08 | □□ | □□ | _____ | □□□□□□□□ |
| 09 | □□ | □□ | _____ | □□□□□□□□ |
| 10 | □□ | □□ | _____ | □□□□□□□□ |
| 11 | □□ | □□ | _____ | □□□□□□□□ |
| 12 | □□ | □□ | _____ | □□□□□□□□ |
| 13 | □□ | □□ | _____ | □□□□□□□□ |
| 14 | □□ | □□ | _____ | □□□□□□□□ |
| 15 | □□ | □□ | _____ | □□□□□□□□ |
| 16 | □□ | □□ | _____ | □□□□□□□□ |
| 17 | □□ | □□ | _____ | □□□□□□□□ |

9.7 De los trámites antes mencionados, ¿usted reportó o denunció ante alguna autoridad (Contraloría, Secretaría de la Función Pública, buzón de denuncias, Ministerio Público, etcétera)?

CIRCULA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE Y EN SU CASO REGISTRA

- Si.....1
De las veces que sufrió actos de corrupción, ¿en cuántos denunció?..... → PASA A SECCIÓN X
 No.....2
 No aplica.....3 → PASA A SECCIÓN X
 No sabe / no responde.....9 → PASA A SECCIÓN X

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

CIRCULE UN SOLO CÓDIGO

- Porque la corrupción es una práctica muy común.....01
 Porque obtuvo un beneficio del pago o regalo.....02
 Porque es inútil, no le darían seguimiento a la denuncia.....03
 Por miedo a represalias, incluso jurídicas.....04
 Porque dio dinero o regalos como señal de gratitud.....05
 Porque no sabe ante quién tendría que denunciar.....06
 Por falta de tiempo.....07
 Por ser una pérdida de tiempo.....08
 Otro motivo (ESPECIFIQUE).....09
 No sabe /no responde.....99

SECCIÓN X. GOBIERNO ELECTRÓNICO

C8: Actualmente existen muchas facilidades para comunicarse por medios electrónicos. Finalmente le preguntaré sobre el uso que le da a la tecnología para contactar al gobierno y su percepción de confianza en diversas instituciones.

10.1 Durante 2021, es decir de enero a la fecha, ¿usted ha...

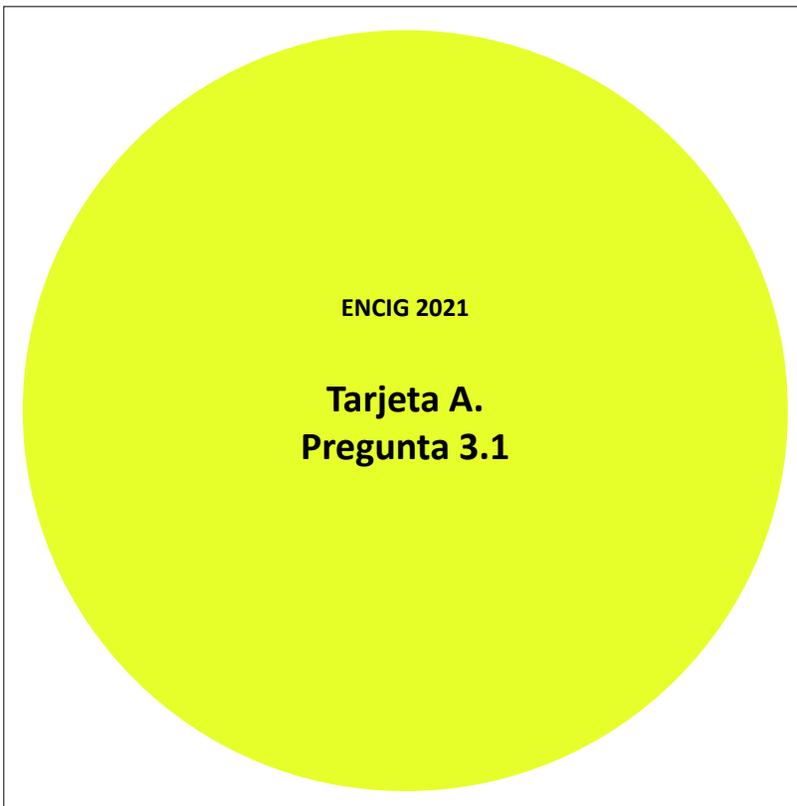
REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE

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

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

B. Tarjetas de apoyo

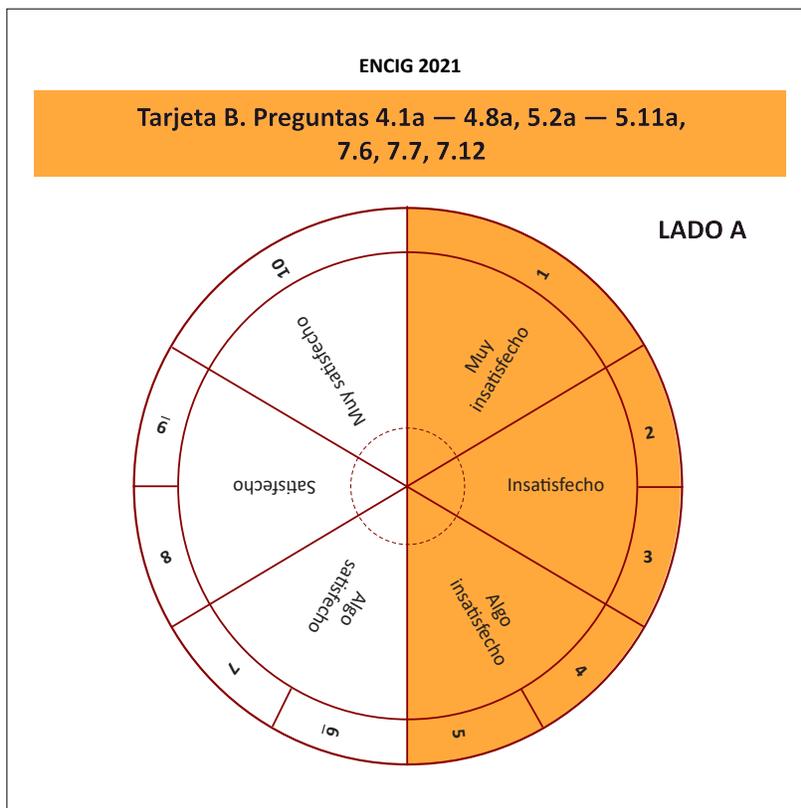
Parte frontal



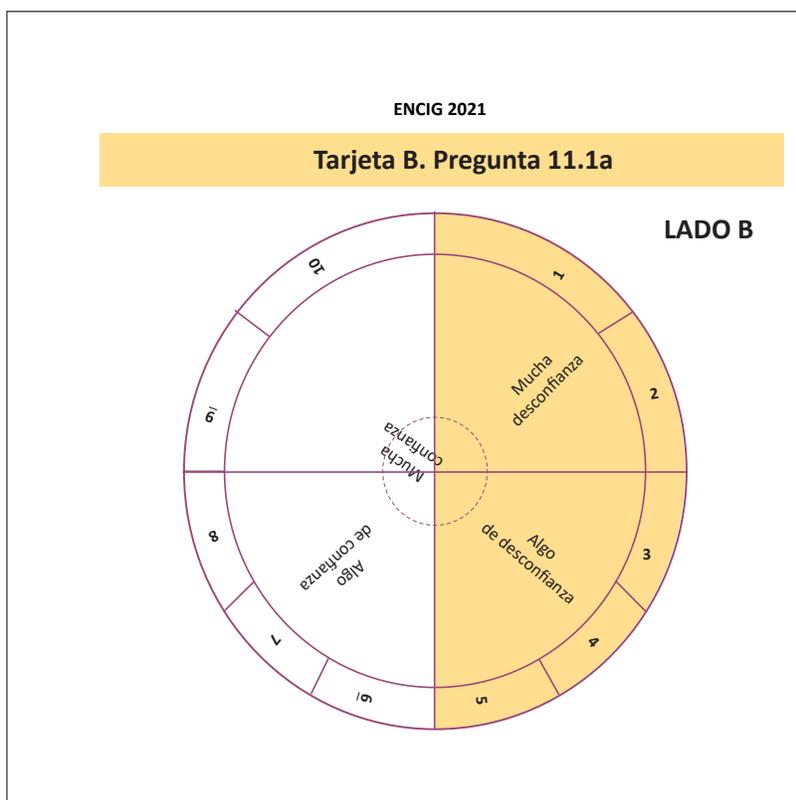
Parte trasera



Parte frontal



Parte trasera



Parte frontal

Tarjeta "C" **ENCIG 2021**

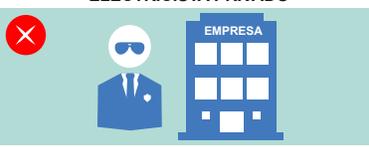
¿Quiénes son servidores públicos?

| SÍ LOS EVALUAMOS | NO LOS EVALUAMOS |
|--|---|
|  <p>PERSONAL DE VENTANILLA PÚBLICO</p> |  <p>PERSONAL DE VENTANILLA PRIVADO</p> |
|  <p>EMPLEADO(A) DE GOBIERNO</p> |  <p>SECRETARIO(A) PRIVADO(A)</p> |
|  <p>MAESTRO(A) PÚBLICO</p> |  <p>MAESTRA(O) PRIVADA(O)</p> |
|  <p>JUEZ(A)</p> | |

Parte trasera

Tarjeta "C" **ENCIG 2021**

¿Quiénes son servidores públicos?

| SÍ LOS EVALUAMOS | NO LOS EVALUAMOS |
|--|---|
|  <p>MÉDICA(O), ENFERMERA(O) PÚBLICA(O)</p> |  <p>MÉDICA(O), ENFERMERA(O) PRIVADA(O)</p> |
|  <p>ELECTRICISTA PÚBLICO</p> |  <p>ELECTRICISTA PRIVADO</p> |
|  <p>SEGURIDAD PÚBLICA</p> |  <p>SEGURIDAD PRIVADA</p> |
|  <p>POLICÍA JUDICIAL</p> | |

Parte frontal

ENCIG 2021

Tarjeta D. Rangos

Parte trasera

Tarjeta D. Pregunta 8.6 y 9.5

| | |
|----|----------------------------|
| 01 | No le dio nada |
| 02 | Hasta \$200 pesos |
| 03 | De \$201 a \$500 pesos |
| 04 | De \$501 a \$1 000 pesos |
| 05 | De \$1 001 a \$5 000 pesos |
| 06 | Más de \$5 000 pesos |

Glosario

A

Actividad económica. Conjunto de acciones realizadas con el propósito de producir o proporcionar bienes y servicios para el mercado; también se incluyen las actividades para el autoconsumo relacionadas con la agricultura, ganadería, pesca, caza o silvicultura.

Actividad no económica. Acción realizada para satisfacer las necesidades básicas personales del hogar o la comunidad, así como aquellas actividades para obtener ingresos, pero que no implican la producción de bienes ni la generación de servicios.

Agua potable. Agua apta para el consumo humano, incolora e inodora, oxigenada, libre de bacterias.

Administración pública. La Administración Pública es el ente que organiza la presencia del Estado en la sociedad y mediante la ramificación de sus Secretarías de Estado, organismos desconcentrados y descentralizados, comisiones y fideicomisos, da un contenido político y administrativo al Estado político para diferenciarlo del carácter civil de la sociedad. También es una disciplina de naturaleza política que requiere de conocimiento técnico – administrativo para su aplicación.

Alumbrado público. Servicio de luz eléctrica que se otorga a la comunidad y que se instala en calles, calzadas, plazas, parques, jardines y en general en todos los lugares públicos o de uso común, así como las funciones de mantenimiento y demás similares.

Atención médica. Los servicios de salud pueden ser proporcionados por la federación, por las entidades federativas o por ambas. Esta coordinación es necesaria porque el derecho a la salud, al ser una de las garantías individuales que una persona debe gozar a lo largo de toda su vida, es

uno de los servicios estatales de mayor demanda. Son las instalaciones en donde se llevan a cabo las consultas y las intervenciones son adecuadas en cuanto a espacio, higiene, disponibilidad y si se cuenta con el equipo médico necesario para realizarlas.

Autopistas con casetas de cuota. Servicios de carreteras y caminos con cuota, de tal forma que su buen estado de las autopistas con casetas de cuota se determinará por la ausencia de baches, deslaves, etc., y que los señalamientos estén a la vista, que sean claros y estén distribuidos de forma estratégica y oportuna; que cuente con zonas de descanso con servicios como sanitarios, restaurantes y cajones de estacionamiento.

Autobús urbano. Medio de transporte público que puede trasladar a numerosos pasajeros de manera simultánea, realiza un recorrido fijo y generalmente se circunscribe a la zona urbana de una localidad, ciudad o delegación.

B

Barreras. Obstáculo o impedimento que dificulta el acceso a trámites o servicios tales como desconocimiento de requisitos y lugar a donde recurrir para realizarlos, largas filas, requisitos excesivos, etcétera.

Bienes públicos. Los bienes públicos tienen como principal característica no poder ajustarse a un mercado debido a la imposibilidad de los proveedores privados de excluir a quienes no pagan por ellos. Esta característica hace que los bienes públicos sean una falla de mercado y, por lo tanto, para su provisión se requiere que el Estado intervenga. Los ejemplos más claros de bienes públicos puros son el alumbrado público y la seguridad nacional.

Brecha digital. Es la distancia existente entre áreas individuales, residenciales, de negocios y

geográficas en los diferentes niveles socioeconómicos con relación a sus oportunidades para acceder a las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación, así como al uso de internet.

Buen Gobierno. Es un proceso de interacción entre el Gobierno y la sociedad. Se salvaguarda el buen Gobierno en tanto los procesos gubernamentales son transparentes, los individuos se organizan, expresan sus prioridades y demandas a las oficinas de Gobierno.

Buenas prácticas. Son los procesos de mejora de la Gestión Pública en las que se eliminan barreras que entorpecen el quehacer gubernamental, y a su vez, se fomenta el empleo de herramientas encauzada al incremento de la efectividad y la disminución de costos de operación de las instituciones.

C

Calidad. Implica que la oferta de un producto o servicio satisfaga completamente las necesidades del consumidor. La calidad también conlleva la reducción de costos al hacer eficaces y eficientes los procesos de producción.

Calles y avenidas. Las calles, parques y jardines se presentan en el Artículo 115 Constitucional como un solo tipo de servicio. Así pues, un buen servicio de mantenimiento de calles y avenidas implica que estas se encuentren en buen estado y que los señalamientos sean funcionales y claros.

Carpeta de investigación. Aquellas investigaciones previas iniciadas por el Ministerio Público, sobre los hechos denunciados por la probable participación de un inculcado en un hecho delictivo.

Confianza en instituciones y actores. Nivel de confianza que tienen las personas sobre diversas instituciones y actores.

Constancias de libertad de gravamen. Es un certificado que proporciona el Gobierno de las entidades federativas mediante el cual el Registro Público de la Propiedad informa sobre los adeudos que reporta un bien inmueble.

Contacto con autoridades. Sucede cuando un ciudadano entra en contacto con cualquier tipo de autoridad de los tres órdenes de Gobierno. Operativamente, en la ENCIG se entiende por contacto con autoridades a aquellas situaciones que se presentan cuando un ciudadano comete una violación contra leyes o reglamentos y las autoridades tienen que intervenir para sancionar dicha infracción o cuando una persona solicita ayuda de la policía ante un incidente de inseguridad.

Corrupción. Es un acto ilegal que ocurre cuando un servidor público abusa de sus funciones para obtener dinero, regalos, favores, o cualquier beneficio para sí mismo, sus familiares o conocidos. La corrupción está vinculada con la gobernanza ya que afecta la eficiencia y efectividad de las instituciones públicas.

Corrupción a gran escala o corrupción política. Involucra grandes sumas de dinero y afecta al país en su conjunto, a la legitimidad del Gobierno y a las élites del país.

Corrupción a pequeña escala o administrativa. Remite a la corrupción más visible: la que experimentan los ciudadanos en su vida diaria cuando interactúan con funcionarios de rango medio o bajo.

D

Drenaje y alcantarillado. El servicio de drenaje y alcantarillado debe estar conectado a la vivienda, de tal forma que los desechos se descarguen adecuadamente; también, debe recibir mantenimiento frecuente para evitar olores desagradables y plagas (cucarachas, ratas, etc.), así como limpieza constante para evitar inundaciones y encharcamientos, o bien, fugas de aguas negras por rupturas en el drenaje.

Desempeño institucional. Resultados que una institución pública debe generar a través de las políticas públicas que rigen las acciones o actividades gubernamentales que se traducen en trámites, servicios o programas para atender necesidades o problemas que afectan a la sociedad. En este sentido, se busca identificar si los resultados esperados se están alcanzando de acuerdo con el mandato legal y las expectativas de la sociedad.

E

Educación pública. Servicio público de educación obligatoria (primaria, secundaria o bachillerato) y de educación universitaria (universidades y tecnológicos públicos).

Efecto telescopio. Es el fenómeno por el cual los encuestados tienden a cambiar el recuerdo del tiempo en que los incidentes ocurrieron, ya sea de un pasado más distante o de eventos ocurridos con posterioridad al periodo de referencia de la encuesta, pero que son mencionados como si hubieran ocurrido dentro del mismo.

Eficacia. Logro de objetos concretos.

Eficiencia. Logro de objetivos al menor costo posible.

Empleado de Gobierno. Para la ENCIG es cualquier tipo de servidor público de cualquiera de los tres órdenes de Gobierno: federal, estatal y municipal. Los empleados de Gobierno comprenden aquellos que atienden en las ventanillas de las oficinas públicas, médicos y maestros de las instituciones de salud y educativas respectivamente.

Enfoque en resultados. Es aquel que da mayor énfasis en los resultados producidos por las organizaciones públicas más que en los insumos o procesos y, por tanto, un mayor énfasis en la efectividad e impactos de la gestión.

Enfoque en el cliente. Implica dar prioridad al punto de vista de los clientes consumidores de los servicios producidos, más que a los empleados o productores del servicio y, por ende, un mayor énfasis en la calidad de los servicios.

Evaluación de desempeño. Es la valoración objetiva del desempeño de los programas, bajo los principios de verificación del grado de cumplimiento de metas y objetivos, con base en indicadores estratégicos y de gestión que permitan conocer el impacto social de los programas y de los proyectos.

Evaluación externa. Llevada a cabo por un organismo que no está integrado y que es autónomo respecto del cuerpo público responsable de la política por evaluar.

Evaluación interna. Elaborada por instancias que son dependientes de la organización que aplica la política o presta el servicio.

Exploración sobre corrupción. Conocer las situaciones en las que se efectuaron pagos extraoficiales o sobornos como condición para obtener o facilitar la provisión del servicio, evitar una sanción u obtener algún otro beneficio.

Externalidades. Una externalidad es un impacto valuado (positiva o negativamente) que resulta de cualquier acción (ya sea de producción o de consumo) que afecta a alguien sin que este tuviera un intercambio o participación directa. Un ejemplo común de externalidad negativa es la contaminación del aire y del agua generada por la industria. Un ejemplo de externalidad positiva son las vacunas que reducen el riesgo de otras personas de ser contagiadas o el beneficio que obtienen los vecinos de una manzana de que se construya un parque.

F

Faltas administrativas. Son las infracciones de normas de carácter no penal establecidas por la Administración Pública de cualquiera de los tres niveles de Gobierno. Entre las faltas administrativas se encuentran ingerir bebidas alcohólicas en la vía pública, conducir en estado de ebriedad, faltas a la moral o estacionarse en un lugar prohibido.

Función de seguridad pública. Es aquella que está a cargo de la Federación, la Ciudad de México, los estados y los municipios, que comprende la prevención de los delitos; la investigación y persecución para hacerla efectiva (Art. 21 constitucional).

G

Gestión pública. Es la aplicación de todos los procesos e instrumentos propios de la administración pública para lograr los objetivos de desarrollo y de bienestar de la población. La Gestión Pública implica un mejor aprovechamiento de dichos procesos para maximizar la calidad de los trámites y servicios que presta la Administración Pública Federal, a fin de satisfacer las expectativas de los ciudadanos.

Gobernanza. Es una serie de cambios gracias a los cuales se le da mayor capacidad de decisión e influencia a los actores no gubernamentales (sector empresarial, organizaciones de la sociedad civil, centros de pensamiento autónomos, organismos financieros internacionales) sobre el procesamiento de los asuntos públicos, en la definición de la orientación e instrumental de las políticas públicas y los servicios públicos, y da cuenta de que han surgido nuevas formas de asociación y coordinación del Gobierno con las organizaciones privadas y sociales en la implementación de las políticas y la prestación de servicios.

Gobierno electrónico. Es el empleo del internet y otras tecnologías para mejorar la administración del Gobierno. Adicionalmente, facilita la transparencia y el acceso público a la información, poniendo al alcance del ciudadano la gestión gubernamental. Por lo tanto, es una herramienta que potencializa la participación ciudadana y funciona como un arma eficaz contra la corrupción.

Gubernatura. En la ENCIG se entiende como gubernatura al Poder Ejecutivo de cada una de las Entidades Federativas. Está conformada por el Gobernador, sus secretarías y los órganos desconcentrados estatales.

H

Hogar. Conjunto formado por una o más personas unidas o no por lazos de parentesco, que residen habitualmente en la misma vivienda particular y se sostienen de un mismo gasto para la alimentación. Todos los residentes habituales de una vivienda forman uno o más hogares.

I

Informante adecuado. Es la persona de 18 años y más, residente de la vivienda que conoce los datos sociodemográficos de los residentes de esta.

Informante seleccionado(a). Integrante del hogar de 18 y más años seleccionado de manera aleatoria. Es la que proporcionará la información sobre percepción de corrupción, evaluación de servicios básicos, de servicios públicos bajo demanda, experiencia con pagos trámites y servicios públicos, calidad de trámites y servicios públicos, corrupción general y Gobierno electrónico.

Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI). Es un organismo descentralizado de la Administración Pública Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propios, sectorizado en la Secretaría de Salud. Tiene por objeto proveer y garantizar la prestación gratuita de servicios de salud, medicamentos y demás insumos asociados a las personas sin seguridad social, así como impulsar, en coordinación con la Secretaría de Salud en su calidad de órgano rector, acciones orientadas a lograr una adecuada integración y articulación de las instituciones públicas del Sistema Nacional de Salud.

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE). Su misión es contribuir a satisfacer niveles de bienestar integral de los trabajadores al servicio del Estado, pensionados, jubilados y familiares derechohabientes, con el otorgamiento eficaz y eficiente de los seguros, prestaciones y servicios, con atención esmerada, respeto, calidad y cumpliendo siempre con los valores institucionales de honestidad, legalidad y transparencia.

Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS). Su misión es ser el instrumento básico de la seguridad social, establecido como un servicio público de carácter nacional, para todos los trabajadores y sus familias. Por su parte, el Artículo 2 de la Ley del Seguro Social (LSS) establece que la seguridad social tiene por finalidad garantizar el derecho a la salud, la asistencia médica, la protección de los medios de subsistencia y los servicios sociales necesarios para el bienestar individual y colectivo, así como el otorgamiento de una pensión que, en su caso y previo cumplimiento de los requisitos legales, será garantizada por el Estado.

Institutos electorales. Incluye al Instituto Nacional Electoral y a los Organismos Públicos Locales (OPL) de las 32 entidades federativas.

Insumo (input). Son unidades de trabajo, capital, buenos o servicios sacrificados en favor de la producción de servicios. Por ejemplo, algunos insumos de salud pueden ser los médicos, los medicamentos y los aparatos quirúrgicos.

Infracción. Acto realizado contra lo dispuesto en una norma legal o incumpliendo un compromiso contraído.

K

Kiosco inteligente. Modalidad de ventanilla única en la cual el ciudadano puede consultar información sobre diversos servicios gubernamentales y puede llevar a cabo diversos trámites.

N

Nueva gestión pública. Conjunto integrado de ideas tendientes a la transformación del sector público que estima que cualquier gestión puede volverse más eficiente y efectiva por medio del desarrollo de estas ideas.

O

Orden de Gobierno Federal. De acuerdo con el Artículo 41 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el pueblo ejerce su soberanía por medio de los Poderes de la Unión, los cuales son Ejecutivo, Legislativo y Judicial. Este es el orden de Gobierno conocido como orden Federal.

Orden de Gobierno Estatal. De acuerdo con los Artículos 41 y 115 constitucionales, el pueblo mexicano ejerce su soberanía por medio de los estados en lo que toca a sus regímenes interiores. Los Gobiernos estatales o locales estarán divididos en Ejecutivo, Legislativo y Judicial y tendrán una forma de Gobierno republicana, representativa y popular.

Orden de Gobierno Municipal. De acuerdo con el Artículo 115 de la Constitución Federal, los estados tienen como base de su división territorial y de su organización política y administrativa el Municipio Libre. Los municipios tienen personalidad jurídica, manejan su propio patrimonio, son gobernados por un Ayuntamiento. Este último está integrado por un presidente municipal y el número de regidores y síndicos que la ley determine.

Orientación al cliente. Principio basado en la calidad que considera las necesidades que el cliente busca satisfacer a través del consumo de un bien o servicio. En el caso de los bienes y servicios públicos, el modelo de orientación al cliente implica que los ciudadanos deben participar tanto en la evaluación como en la gestión de las políticas públicas. Estos son llamados a asumir un papel activo en la organización de

la acción colectiva, y más específicamente en aquellos problemas que interfieren con su vida cotidiana y la de sus familias.

P

Parques y jardines. Espacios públicos con buena imagen, limpios, seguros para las familias, accesibles en horario y cercanía. La limpieza y buena imagen implican que el pasto y los jardines sean podados con regularidad, que no haya basura o cualquier residuo sólido en las banquetas o áreas verdes y que los juegos infantiles, rejas, bardas y herrería estén pintados y en buenas condiciones sin la presencia de grafiti.

Pago predial. Impuesto con el cual se grava una propiedad o posesión inmobiliaria. Es una contribución que hacen los ciudadanos que son dueños de un inmueble, ya sea vivienda, despacho, oficina, edificio o local comercial.

Participación ciudadana. Es parte de un modelo de democracia participativa en el cual se busca ampliar la frontera de los temas sometidos a la exigencia democrática, para otorgarle a los ciudadanos y las comunidades la posibilidad de incidir en la política y los asuntos de interés colectivo.

Presidencias municipales. En la ENCIG se entiende como presidencias municipales a los Ayuntamientos de cada una de las Entidades Federativas. Los ayuntamientos están integrados por un presidente municipal y el número de regidores y síndicos que las respectivas leyes estatales determinen.

Procesos. En el sector público son estructuras, procedimientos y arreglos administrativos con una aplicación amplia. Por ejemplo, cuando se establecen los lineamientos para la prestación de un servicio.

Productos (outputs). Servicios que una organización del sector público le entrega al usuario final. Por ejemplo, el número de personas atendidas en un hospital.

Policía. Seguridad pública atribuida a la policía preventiva municipal y a la policía de tránsito. La policía debe contribuir a que el informante y

su familia se sientan seguros dentro y fuera de su casa.

R

Recolección de basura. El servicio de recolección de basura se encuentra agregado con los servicios de limpia, traslado, tratamiento y disposición final de residuos.

Rendición de cuentas. La rendición de cuentas es el diálogo que se establece entre autoridades y gobernados cuando los primeros le proporcionan información y explicaciones sobre su gestión a los segundos. A través de la rendición de cuentas, los ciudadanos pueden estar informados de las acciones del Gobierno y la manera de realizarlas, así como la posibilidad de premiar o sancionar su desempeño

Resultados (outcomes). Impacto de los productos en el usuario final. Por ejemplo, el bienestar de un usuario o el aumento en la esperanza de vida.

Revista vehicular. Consiste en una revisión por parte de las autoridades estatales de las condiciones de los vehículos destinados a dar un servicio de transporte.

S

Seguro Popular. El principal objetivo es proteger a toda la población que no cuenta con un seguro social de gastos médicos, para garantizar el acceso a los servicios de salud, médicos, hospitales, farmacéuticos y quirúrgicos.

Servicio de energía eléctrica. Las características básicas de calidad que un servicio de energía eléctrica debe tener es un suministro continuo, sin apagones frecuentes o variaciones de voltaje.

Servicios públicos básicos. Son aquellos que el Estado provee sin necesidad de que el ciudadano haga una petición o lleve a cabo un trámite para obtenerlos cada vez que requiera de ellos.

Servicios públicos bajo demanda. Aquellos servicios públicos que el Estado no proporciona de manera regular sino bajo expresa petición del ciudadano.

Soborno. Jurídicamente, al soborno se le denomina cohecho. Cometén el delito de cohecho el servidor público que, por sí, o por medio de otra persona solicite o reciba indebidamente para sí o para otro, dinero o cualquier otra dádiva, o acepte una promesa para hacer o dejar de hacer algo justo o injusto relacionado con sus funciones; y el que de manera espontánea dé u ofrezca dinero o cualquier otra dádiva para que cualquier servidor público haga u omita un acto justo o injusto relacionado con sus funciones. Coloquialmente al soborno se le llama mordida.

Solicitud de Servicios. Son un tipo de trámite en el que el ciudadano se acerca a las autoridades para que le proporcione un servicio. En la ENCIG se mide la solicitud de atención médica de urgencia, la solicitud de diversos servicios municipales y las llamadas de emergencia a la policía.

T

Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). Es el conjunto de tecnologías que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de informaciones, en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética. Las TIC incluyen la electrónica como tecnología base que soporta el desarrollo de las telecomunicaciones, la informática y el audiovisual.

Tenencia o impuesto vehicular. Cobro anual que realiza el Gobierno estatal durante los primeros tres meses del año dependiendo de la marca, línea, valor, modelo y características del vehículo.

Transparencia. Consiste en que el Gobierno exhiba u ofrezca información sobre su funcionamiento para que exista la posibilidad de escrutinio público.

Transporte público. Transporte de calidad debe: subir pasajeros solo en paradas oficiales, contar con tablas de horarios y corridas, transcurrir poco tiempo entre unidades, tener suficiente espacio para viajar cómodo y suficientes rutas para que los usuarios lleguen a su destino, estar limpios y en buenas condiciones. Además, los pasajeros deben recibir un trato respetuoso y amable por parte del operador.

V

Van o combi. Medio de transporte colectivo que se utiliza para trasladar de 10 a 15 pasajeros de manera simultánea, realiza un recorrido fijo y se circunscribe a la zona urbana de una ciudad o delegación.

Vivienda. Es todo lugar delimitado normalmente por paredes y techo de cualquier material, que se utiliza para vivir, esto es, alimentarse y protegerse

del ambiente, y donde las personas pueden entrar o salir sin pasar por el interior de los cuartos de otra vivienda.

Vivienda seleccionada. Es aquella que por medio de un método de muestreo ha sido elegida para aplicar el cuestionario.

Bibliografía

- Aguilar Villanueva, Luis F. (2010). *Gobernanza: El nuevo proceso de Gobernar*. México, Fundación Friedrich Naumann. [En línea]: <http://red.sevalladolid.mx/pdf/20150713120009871783Aguilar%20Luis_Gobernar%20el%20nuevo%20preceso%20de%20gobernar.pdf> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].
- Batista, Carlos. (2003). *TICs y Buen Gobierno: La contribución de las Tecnologías de la Información y la Comunicación al Gobierno Local en América Latina*. Núcleo de Investigación en Políticas Públicas. UNESCO. Brasilia.
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (1917). *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*. Última Reforma DOF 28-05-2021. [En línea]: <<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>> [Fecha de consulta: 11 noviembre 2021].
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (1931). *Código Penal Federal*. Última Reforma DOF 12-11-2021. [En línea]: <<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPF.pdf>> [Fecha de consulta: 11 noviembre 2021].
- Cejudo, Guillermo, *et al.* (2009). “El (casi inexistente) debate conceptual sobre la calidad del gobierno”, *Política y gobierno*. Núm. 16, I Semestre de 2009, pp. 115-156. [En línea]: <<http://www.scielo.org.mx/pdf/pyg/v16n1/v16n1a4.pdf>> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].
- Cejudo, Guillermo M. y Zabaleta, Dionisio. (2009). “La calidad del gobierno: una definición basada en atributos del ejercicio del poder”. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, núm. 45, octubre 2009, pp. 31-62. [En línea]: <<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357533676002>> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].
- Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública. *Encuesta telefónica sobre el desarrollo de instituciones y servicios públicos, de valores y expectativas en México*. [En línea]: <<http://www3.diputados.gob.mx/camara/content/download/286930/917507/file/Encuesta%20desarrollo%20de%20instituciones%20y%20valores.pdf>> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD). (1998). *Una Nueva Gestión Pública para América Latina*. [En línea]: <<http://www.revistas.unam.mx/index.php/rmcpys/article/viewFile/49119/44174>> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].
- Contraloría General de la República. (2018). *Encuesta Nacional de Percepción de los Servicios Públicos 2018. Metodología*. Costa Rica. [En línea]: <<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357533676002>> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].
- Corporación Latinobarómetro. (2021). *Informe 2021. Adiós a Macondo*. Corporación Latinobarómetro. [En línea]: <<https://www.latinobarometro.org/lat.jsp?Idioma=724>> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].
- Cunill Grau, Nuria y Ospina Bozzi, Sonia. (2003). *Una agenda de investigación sobre la evaluación de los resultados de la gestión pública, en Evaluación de resultados para una gestión pública moderna y democrática: experiencias latinoamericanas*. CLAD, Caracas.

Deming, W. Edwards. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Editorial Díaz de Santos, Madrid, pp. 412.

Diario Oficial de la Federación. (1996). *Programa de Modernización de la Administración Pública 1995-2000*. 28 de mayo de 1996. [En línea]: <http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=4886172&fecha=28/05/1996> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

Diario Oficial de la Federación. (2008). *Programa Especial de Mejora de la Gestión en la Administración Pública Federal 2008-2012*. 10 de septiembre de 2008. [En línea]: <https://cemer.morelos.gob.mx/sites/cemer.morelos.gob.mx/files/files/Programa%20Especial_o.pdf> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

Diario Oficial de la Federación. (2013). *Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013-2018*. 30 de agosto de 2013. [En línea]: <http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5312420&fecha=30/08/2013#:~:text=Un%20gobierno%20cercano%20es%20aquel,resolver%20los%20principales%20problemas%20p%C3%ABlicos.> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

Encuestas & Estudios Gallup. (2010). *Así Piensan los Bolivianos*. [En línea]: <<https://es.scribd.com/doc/31298381/Asi-piensen-los-bolivianos-143-Gallup-International>> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

Espinosa Infante, Elvia y Pérez Calderón, Rebeca. (1994). “Calidad Total. Una alternativa de organización de trabajo en México”, en *Gestión y Estrategia*. [En línea]: <<http://zaloamati.azc.uam.mx/handle/11191/4625>> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

European Commission. (2016). *Future of Europe*. [En línea]: <<https://europa.eu/eurobarometer/screen/home>> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

European Commission. (2017). *Special Eurobarometer 470. Corruption*. [En línea]: <<https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2176>> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

European Commission. (2020). *Report on the quality of life in European cities, 2020*. [En línea]: <https://ec.europa.eu/regional_policy/en/information/maps/quality_of_life/> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

European Commission. (2021). *Future of Europe*. [En línea]: <<https://www.europarl.europa.eu/at-your-service/files/be-heard/eurobarometer/2021/future-of-europe-2021/en-report.pdf>> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

European Union. *Public Opinion in the European Union*. [En línea]: <<https://europa.eu/eurobarometer/screen/home>> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

Fernández, José. (2013). “El control de las administraciones públicas y la lucha contra la corrupción: con especial referencia al Tribunal de Cuentas y la intervención general de la administración del Estado”, en *Compilación Técnica Corrupción, Ética y Fiscalización*. Auditoría Superior de la Federación, México. [En línea]: <https://www.asf.gob.mx/uploads/61_Publicaciones_tecnicas/Compilacion_Etica_www.pdf> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

Foro Internacional “Desarrollo Urbano y Cohesión territorial en la Autonomía”. (2013). *Encuesta de percepción ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos*. [En línea]: <<https://www.slideshare.net/MinAutonomia/2-presentacin-padem-foro-desarrollo-urbano>> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

Guerrero Amparán, Juan Pablo. (1995). “La evaluación de políticas públicas: enfoques teóricos y realidades en nueve países desarrollados”. En *Gestión y Política Pública*. Vol. IV. Núm. 1. [En línea]: <http://mobile.repositorio-digital.cide.edu/bitstream/handle/11651/1820/GAJ_Vol.4_No.1_1sem.pdf?sequence=3&isAllowed=y> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

Gallup. *How Does the Gallup World Poll Work? Measures the Attitudes and Behaviors of the World's Residents*. [En línea]: <<https://www.gallup.com/178667/gallup-world-poll-work.aspx>> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

Gobierno de la Rioja. (2014). *Modelo de Excelencia EFQM*. [En línea]: <<https://www.arnaut.es/wp-content/uploads/2014/08/ader-modelo-efqm.pdf>> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

González de la Vega, *et al.* (2010). “Confianza en las instituciones políticas mexicanas: ¿capital social, valores culturales o desempeño?” En Moreno, A. (coord.) *La confianza en las instituciones. México en perspectiva comparada*. Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública Cámara de Diputados, México.

Gutiérrez, Luis R. (2013). *Transporte público de calidad y la movilidad urbana*. [En línea]: <[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/A51043F477187F5E05257C8400626870/\\$FILE/Transporte_p%C3%BAblico_de_calidad_y_la_movilidad_urbana.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/A51043F477187F5E05257C8400626870/$FILE/Transporte_p%C3%BAblico_de_calidad_y_la_movilidad_urbana.pdf)> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

Hevia de la Jara, Felipe. (2006). *La Contraloría Social Mexicana: participación ciudadana para la rendición de cuentas. Diagnóstico actualizado a 2004*. Centro de Investigaciones y Estudios Superiores en Antropología Social (CIESAS), México. [En línea]: <<https://cc Ciudadano.org.mx/cc Ciudadano2/wp-content/uploads/2018/07/02%20CuadernosDemocratizacion.pdf>> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

Iglesias, Miguel. (2004). *Herramientas preventivas en la lucha contra la corrupción*. UNAM, México.

Instituto Federal de Acceso a la Información. (2007). *La cultura de los servidores públicos alrededor de los temas de transparencia y acceso a la información*. México. [En línea]: <<https://funcionpublica.gob.mx/web/doctos/transparencia/focalizada/indices/10.pdf>> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2008). *Encuesta de Calidad de los Servicios Públicos*. Ecuador. [En línea]: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Bibliotecas/Estudios/Estudios_Economicos/Calidad_Servicio_2008.pdf> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

Ishikawa, Kaoru. (1986). *¿Qué es el control total de calidad?: la modalidad japonesa*. Norma, Bogotá.

Isunza Vera, Ernesto y Hevia, Felipe. (2005). *Relaciones sociedad civil-Estado en México: un ensayo de interpretación*. Centro de Investigaciones y Estudios Superiores en Antropología Social (CIESAS), México. [En línea]: <https://www.researchgate.net/publication/31853743_Relaciones_sociedad_civil-Estado_en_Mexico_un_ensayo_de_interpretacion_E_Isunza_Vera_F_Hevia_de_la_Jara_presen_de_AJ_Olvera_Rivera> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

Jhonston, Michael. (2005). “Es posible medir la corrupción, ¿pero podemos medir la reforma?”. *Revista Mexicana de Sociología*, Vol. 67, núm. 2, pp. 357-377. [En línea]: <<http://revistamexicanadesociologia.unam.mx/index.php/rms/article/view/6023/5544>> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

June, Raymond. (2008). *Guía del usuario para medir la corrupción*. PNUD, Oslo.

Junta de Castilla y León. (2009). *Encuesta sobre la Satisfacción de los Ciudadanos con los Servicios Prestados por la Administración de la Comunidad de Castilla y León*. [En línea]: <<https://estadistica.jcyl.es/web/es/estadisticas-temas/satisfaccion-ciudadanos-servicios-publicos.html>> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

Juran, Joseph M. (1990). *Juran y el liderazgo para la calidad: manual para ejecutivos*. Ediciones Díaz de Santos, Madrid, pp. 363.

Juran, Joseph y Blanton, Godfrey A. (2001). *Total Quality Management*. McGraw-Hill, Ohio.

KPGM. (2012). *Fraud, Bribery and Corruption Survey 2012. A report on the key findings*. [En línea]: <<https://media.nzherald.co.nz/webcontent/document/pdf/201311/Fraud-Bribery-and-Corruption.pdf>> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

Langseth, Petter. (2006). *Measuring Corruption*. Ashgate Publishing Limited.

Longo, Francisco y Echebarría, Koldo. (2000). *La nueva gestión pública en la reforma del núcleo estratégico del gobierno: experiencias latinoamericanas*. Banco Interamericano de Desarrollo.

Ministerio de Vivienda y Urbanismo/Gobierno de Chile. (2018). *4° Encuesta de Calidad de Vida Urbana. Presentación de Resultados*. [En línea]: <<http://calidaddevida.colabora.minvu.cl/Documentos%20compartidos/Presentaci%C3%B3n%20final%20Calidad%20de%20Vida%20Urbana.pdf>> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

Ministerio de Vivienda y Urbanismo/Instituto Nacional de Estadísticas. (2007). *Encuesta 2007. Percepción de Calidad de Vida Urbana*. Chile. [En línea]: <<http://calidaddevida.colabora.minvu.cl/doc2016/Resultados%20Encuesta%20Percepci%C3%B3n%20de%20Calidad%20de%20Vida%20Urbana%202007.pdf>> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

Montaña Rodríguez, Joaquín y Ramírez Plazas, Hernando. (2002). “Evaluación de la calidad de los servicios públicos domiciliarios”. *Revista Colombiana de Marketing*, Vol. 3, núm.5. [En línea]: <<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10900506>> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

Moreno, Alejandro. (2010). “Introducción”. En Moreno, Alejandro (coord.). *Confianza en las instituciones. México en perspectiva comparada*. Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública Cámara de Diputados, México.

Olvera, Alberto J. (2009). “La Rendición de Cuentas en México: Diseño Institucional y Participación Ciudadana”. *Cuadernos sobre Rendición de Cuentas*, núm. 2, Secretaría de la Función Pública, México. [En línea]: <<http://2006-2012.funcionpublica.gob.mx/images/doctos/transparencia/focalizada/cuaderno-02.pdf>> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

Olvera, Alberto J. e Isunza, Ernesto. (2004). “‘Rendición de cuentas’: los fundamentos teóricos de una práctica de la ciudadanía”. En Ziccardi, Alicia (coord.). *Participación ciudadana y políticas sociales en el ámbito local*. UNAM-Instituto de Investigaciones Sociales, Consejo Mexicano de Ciencias Sociales, Instituto Nacional de Desarrollo Social, México. pp. 335-357.

Organisation for Economic Cooperation and Development, OECD. (2011). *The Call for Innovative and Open Government: An overview of country initiatives*. OECD. [En línea]: <https://read.oecd-ilibrary.org/governance/the-call-for-innovative-and-open-government_9789264107052-en#page4> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

Organisation for Economic Cooperation and Development, OECD. (2014). *Measuring Trust in Public Institutions: The Statistical Agenda Ahead*. Statistics Directorate. Committee on Statistics and Statistical Policy.

Organisation for Economic Cooperation and Development, OECD. (2017a). *OECD Guidelines on Measuring Trust*. OECD Publishing, Paris. [En línea]: <<https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/9789264278219-en.pdf?expires=1646855340&id=id&accname=guest&checksum=84C1B17680135D6D75FA45315297C17B>> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

Organisation for Economic Cooperation and Development, OECD. (2017b). *Trust and Public Policy: How Better Governance Can Help Rebuild Public Trust*. OECD Publishing, Paris. [En línea]: <<https://www.oecd.org/corruption-integrity/reports/trust-and-public-policy-9789264268920-en.html>> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

Organisation for Economic Cooperation and Development, OECD. (2021). *Government at a Glance 2021*. OECD Publishing, Paris. [En línea]: <<https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/1c258f55-en.pdf?expires=1646932569&id=id&accname=guest&checksum=863583ED9BBB2D607D106B6709EC780B>> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

Peters, Guy B. (2009). “La internacionalización de la reforma administrativa: una perspectiva desde América del Norte”. Pardo, María del Carmen y Velasco, Ernesto (coords.), *La gerencia pública en América del Norte*. El Colegio de México, México.

Pollitt, Christopher. (2000). *“How do we know how good public services are?”*. Queen’s University Press, Montreal.

Proética Transparency International capítulo Peruano/Instituto de Estudios Peruanos. (2019). *XI Encuesta nacional anual sobre percepciones de corrupción*. [En línea]: <<https://www.proetica.org.pe/contenido/xi-encuesta-nacional-sobre-percepciones-de-la-corrupcion-en-el-peru-2019/>> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

Restrepo, Darío I. (2011). “Eslabones y precipicios entre participación y democracia”. *Revista Mexicana de Sociología*. Vol. 63, No.3 (Jul.–Sep. 2011).

Sánchez González, José Juan. (2009). “El cambio institucional en la reforma y modernización de la administración pública mexicana”, en *Gestión y Política Pública*, Vol. XVIII, no. 1, 1 semestre de 2009, Ciudad de México, pp. 67-105. [En línea]: <https://www.researchgate.net/publication/41805162_El_cambio_institucional_en_la_reforma_y_modernizacion_de_la_administracion_publica_mexicana> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

Sandoval Almazán, Rodrigo. (2006). “Explorando la Brecha Digital en México. Diagnóstico del Proyecto E – México en el Estado de México”. *Espacios Públicos*. Febrero, Vol. 9, Número 17, Toluca.

Schedler, Andreas. (2004). *¿Qué es la rendición de cuentas?*, Cuadernos de Transparencia no. 3, Instituto Federal de Acceso a la Información Pública, México, pp. 46. [En línea]: <<https://infocdmx.org.mx/capacitacion/documentos/JURIDICO08/LECTURAS/MODULO%20/RENDICIONDECUENTAS.pdf>> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

Secretaría de la Función Pública. (2005). *Transparencia, buen gobierno y combate a la corrupción en la función pública*. Secretaría de la Función Pública, México.

Takács, István, *et al.* (2013). “La Corrupción como una Actitud Social Aberrante”, en *Compilación Técnica Corrupción, Ética y Fiscalización*. Auditoría Superior de la Federación, México, pp. 23-41. [En línea]: <https://www.asf.gob.mx/uploads/61_Publicaciones_tecnicas/Compilacion_Etica_www.pdf> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

Transparencia Mexicana. (2010). Índice Nacional de Corrupción y Buen Gobierno. Informe Ejecutivo, 2010. [En línea]: <<https://www.tm.org.mx/indice-nacional-de-corrupcion-y-buen-gobierno-incbg/>> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

Transparency International. (2017). *People and corruption: citizens' voices from around the world*. [En línea]: <https://images.transparencycdn.org/images/GCB_Citizens_voices_FINAL.pdf> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

Transparency International. (2019). *Opiniones y experiencias de los ciudadanos en materia de corrupción*. [En línea]: <<https://files.transparencycdn.org/images/Global-Corruption-Barometer-Latin-America-and-the-Caribbean-2019-ES.pdf>> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

Transparency International. (2022). Índice de Percepción de la Corrupción 2021. [En línea]: <https://transparencia.org.es/wp-content/uploads/2022/01/CPI2021_Report_ES-web.pdf> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

United Nations Office on Drugs and Crime, UNODC. (2018). *Manual on Corruption Surveys. Methodological guidelines on the measurement of bribery and other forms of corruption through sample surveys*. UNODC Research. Center of Excellence in Statistical Information on Government, Crime, Victimization and Justice, UNDP. [En línea]: <https://www.unodc.org/documents/data-and-analysis/Crime-statistics/CorruptionManual_2018_web.pdf> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

Uvalle Berrones, Ricardo. (1984). *El gobierno en acción: La formación del régimen presidencial de la Administración Pública*. FCE, México.

Valls Hernández, Sergio. (1992). *El Derecho Penal Administrativo*. Número 21, Instituto de Investigaciones Jurídicas. UNAM. [En línea]: <<https://revistas-colaboracion.juridicas.unam.mx/index.php/juridica/article/view/11167/10220>> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

Van Ryzin, Gregg G. y Del Pino, Eloísa. (2009). *Cómo escuchar, cómo aprender y cómo responder: las encuestas ciudadanas como una herramienta para la reinversión del gobierno*. Colección Papeles de evaluación y calidad, Ministerio de la Presidencia. Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, Madrid. [En línea]: <https://www.academia.edu/48208340/C%C3%B3mo_escuchar_c%C3%B3mo_aprender_y_c%C3%B3mo_responder_las_encuestas_ciudadanas_como_una_herramienta_para_la_reinversi%C3%B3n_del_gobierno> [Fecha de consulta: 9 de marzo 2022].

Villanueva, Ernesto. (2005). "Aproximaciones conceptuales a la idea de transparencia". En Merino, Mauricio (coord.) *Transparencia: libros, autores e ideas*. Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos-Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE), México, pp. 57-65.

Weimer L., David y Vining R., Aidan. (2005). *Policy Analysis: Concepts and Practice*. Prentice-Hall 4th Edition. Upper Saddle River.

World Values Survey. *WVS WAVE 7*. [En línea]: <<https://www.worldvaluessurvey.org/WVSContents.jsp>> [Fecha de consulta: 11 noviembre 2021].