



Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2019

Principales Resultados

Chihuahua

Mayo 2020

Contexto Nacional e Internacional

Nacional

- ❖ El **INEGI** presenta la edición **2019** de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (**ENCIG**).
- ❖ El propósito de esta encuesta es dar a conocer a la sociedad en general la información obtenida sobre la evaluación que la población de 18 años y más otorga a los **trámites, pagos, servicios públicos y otros contactos con autoridades**, de acuerdo con su experiencia y así aportar elementos que ayuden a la toma de decisiones de política pública en materia de calidad en los tres niveles de gobierno.

Internacional

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

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

Objetivo general y específicos

Obtener información que permita generar estimaciones con representatividad a nivel nacional y estatal sobre las experiencias, percepciones y evaluación de la población de 18 años y más en ciudades de 100,000 habitantes y más sobre los trámites, pagos, solicitudes de servicios públicos y otros contactos con autoridades, así como los servicios que proporcionaron los diferentes ámbitos de gobierno durante 2019.

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

- ❖ Medir la satisfacción de los usuarios de **servicios públicos básicos y bajo demanda durante 2019**.
- ❖ Captar información sobre las **características** de los servicios públicos básicos y bajo demanda.
- ❖ Reunir información sobre la condición de realización de **trámites, pagos, solicitudes de servicios públicos** y otro tipo de **contacto con las autoridades** en ciudades de 100,000 habitantes y más durante 2019 y **diversos atributos de calidad**.
- ❖ Medir la **percepción sobre la situación de la corrupción** en México durante 2019.
- ❖ Medir la **percepción sobre el grado de confianza** que la población tiene tanto en personas presentes en su entorno, como en instituciones públicas y de la sociedad civil.
- ❖ Generar estimaciones sobre el número de **víctimas y actos de corrupción en trámites, pagos, solicitudes de servicios públicos**, y otro tipo de **contacto con las autoridades** realizados durante 2019.
- ❖ Generar estimaciones sobre el grado de interacción de la población con las autoridades gubernamentales a través de **medios electrónicos**.

Diseño estadístico

Periodo de referencia de la información

Enero a diciembre de 2019.

Diseño de la muestra

Probabilístico: polietápico, estratificado y por conglomerados.

Unidades de observación

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

Población objeto de estudio

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

Tamaño de muestra nacional

46,000 viviendas.

Periodo de levantamiento

04 de noviembre al 20 de diciembre de 2019.

Cobertura geográfica

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

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

Cobertura conceptual

Tipo de trámites, pagos y solicitudes de servicios públicos

Servicios públicos básicos

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

Servicios públicos bajo demanda

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

Pagos

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

Trámites de alta frecuencia

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

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

Trámites de baja frecuencia

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

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

Solicitudes de servicios

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

Actos de autoridad

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

Principales mejoras metodológicas

Calidad de la información:

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

Innovaciones:

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

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

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

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

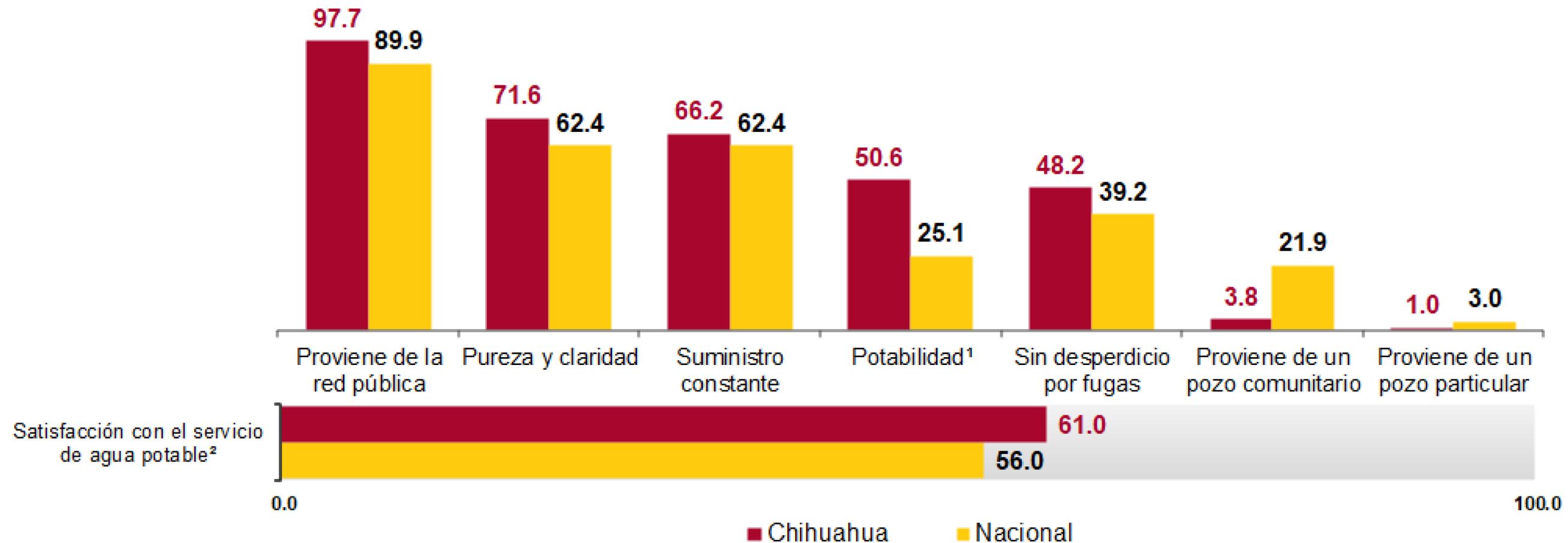


Servicios Públicos Básicos

SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS • Agua potable

De **2 millones** de personas de 18 años y más en áreas urbanas de más de 100 000 habitantes en **Chihuahua**, **97.7%** refirió que el servicio de **agua potable proviene de la red pública**, mientras que, **1%** señaló que **proviene de un pozo particular**.

Características del servicio de agua potable



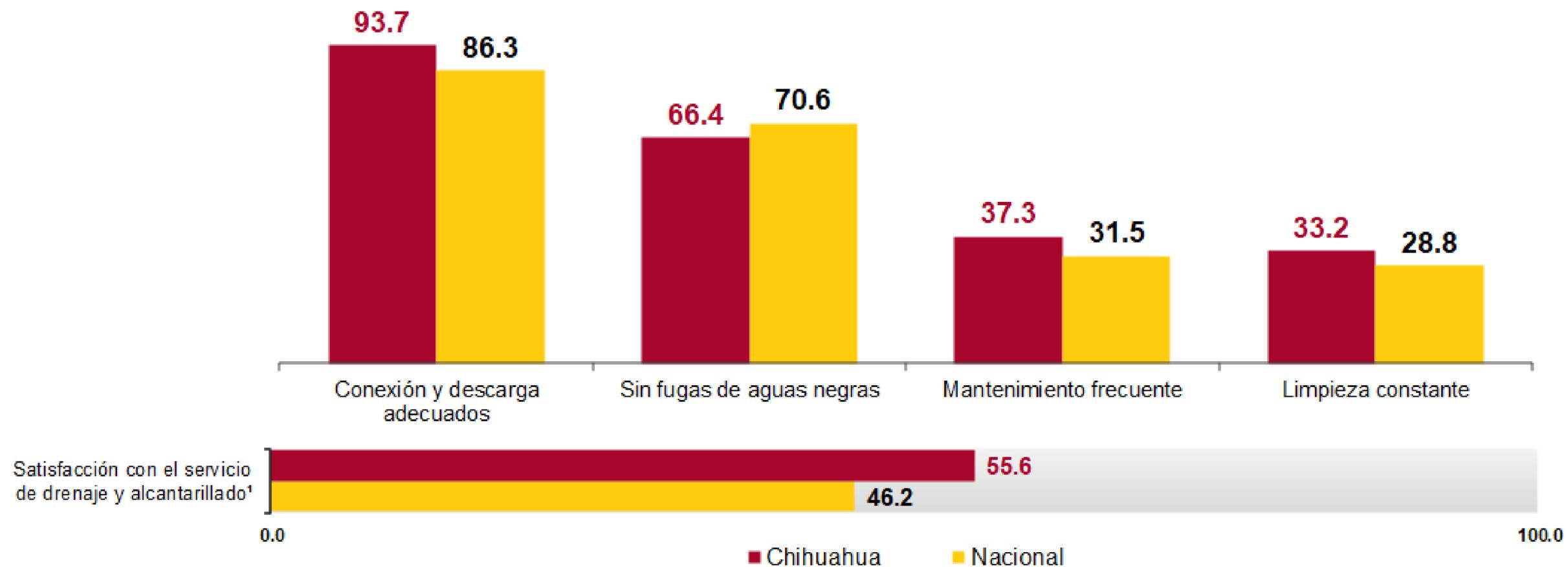
¹ Bebible, sin temor a enfermarse.

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

SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS • Drenaje y alcantarillado

En el estado de **Chihuahua**, **93.7%** de la población de 18 años y más refirió contar con servicio de **drenaje y alcantarillado** conectado a su vivienda de tal forma que los desechos se **descargan adecuadamente**. Por su parte, **33.2%** declaró que se realizan **labores de limpieza de manera constante**.

Características del servicio de drenaje y alcantarillado

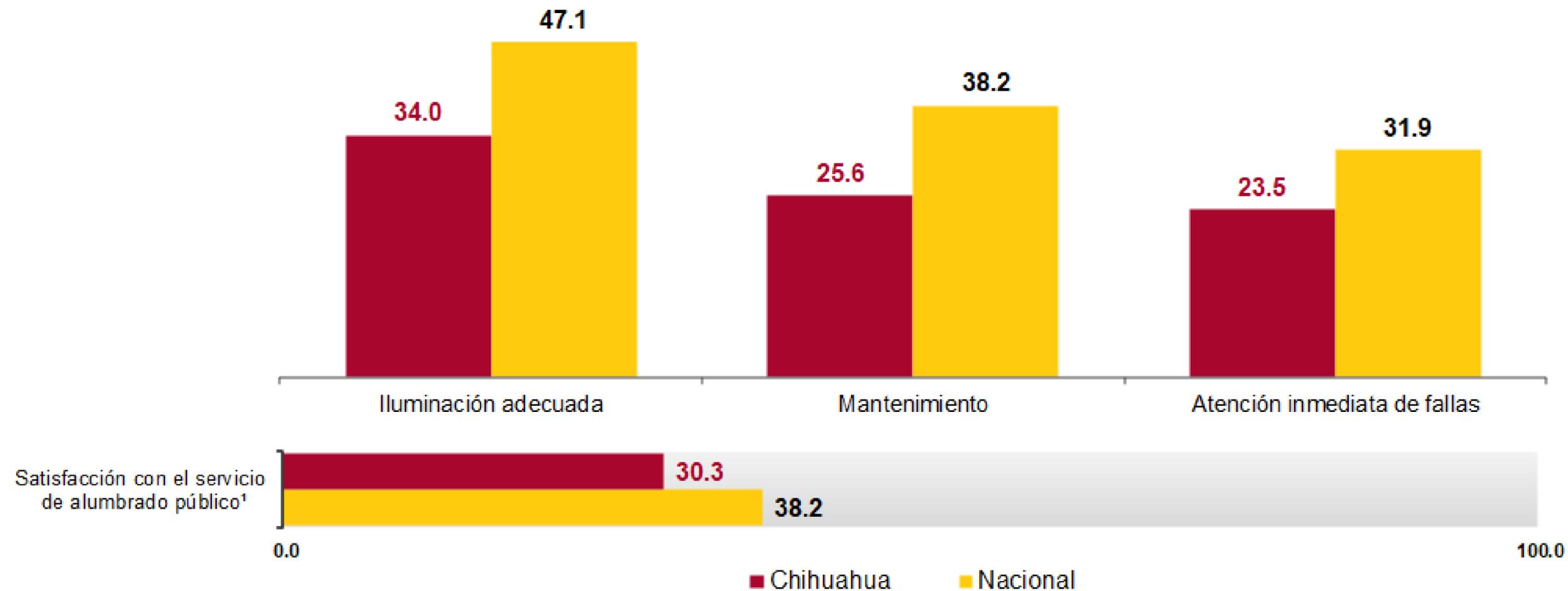


¹ "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS • Alumbrado público

En el estado de **Chihuahua**, en **2019**, **34%** de la población de 18 años y más refirió que el servicio de **alumbrado público** en su ciudad **ilumina adecuadamente**. Por otro lado, **23.5%** experimentó **atención inmediata** en caso de reportar fallas en el servicio.

Características del servicio de alumbrado público

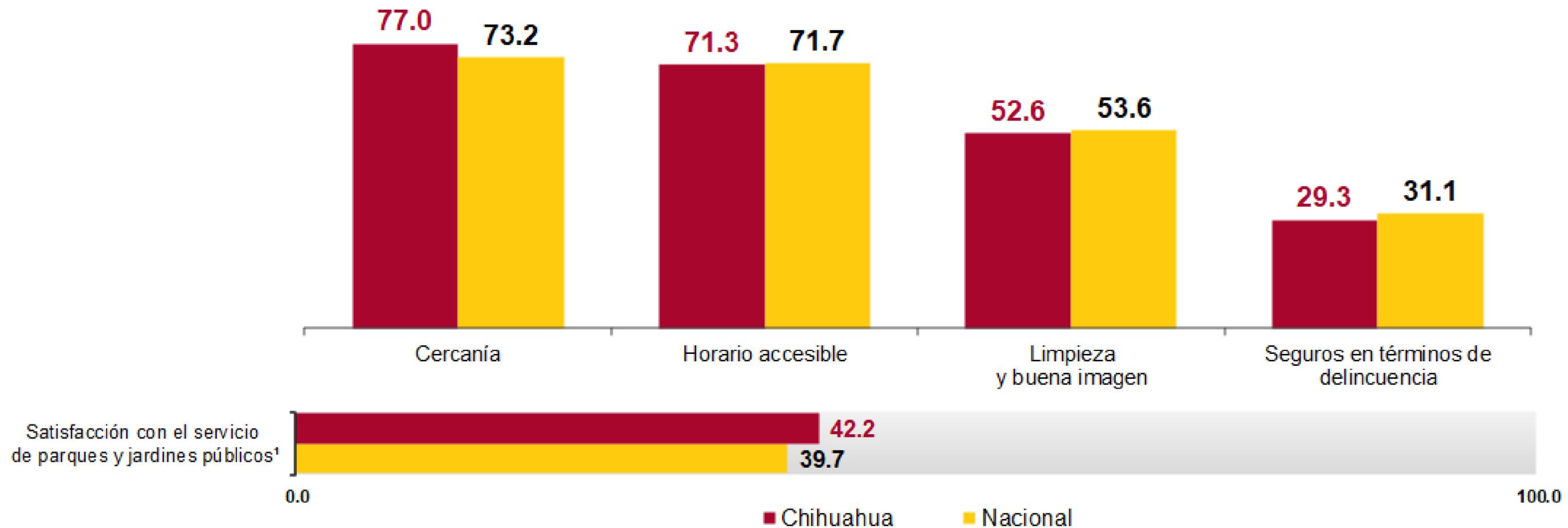


¹ "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS • Parques y jardines públicos

Durante **2019**, en el estado de **Chihuahua**, **77%** de la población de 18 años y más refirió contar con **parques y jardines públicos cerca** del lugar en donde vive. Por otra parte, **29.3%** declaró que estos son **seguros en términos de delincuencia**.

Características de los parques y jardines públicos

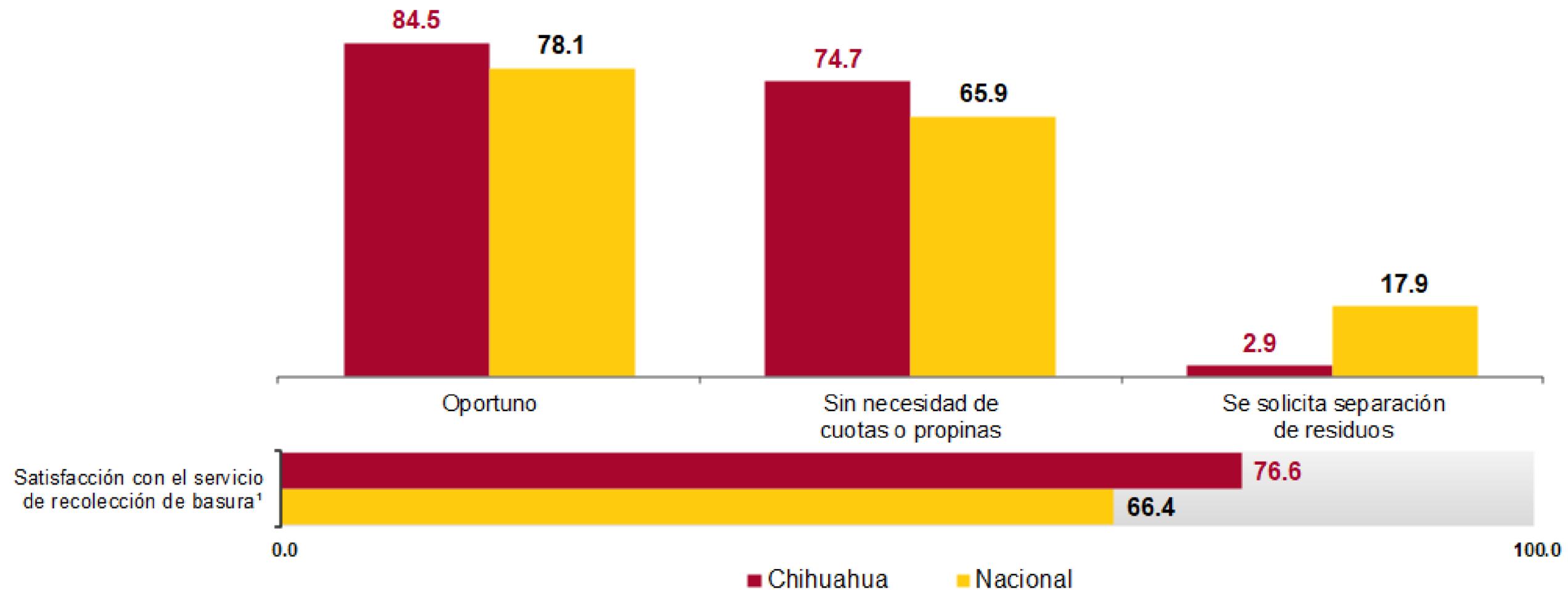


¹ "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS • Recolección de basura

En **2019**, en el estado de **Chihuahua**, **84.5%** de la población de 18 años y más refirió que el servicio de **recolección de basura** de su ciudad es **oportuno**. Por otra parte, al **2.9%** le solicitaron la **separación de residuos**.

Características del servicio de recolección de basura

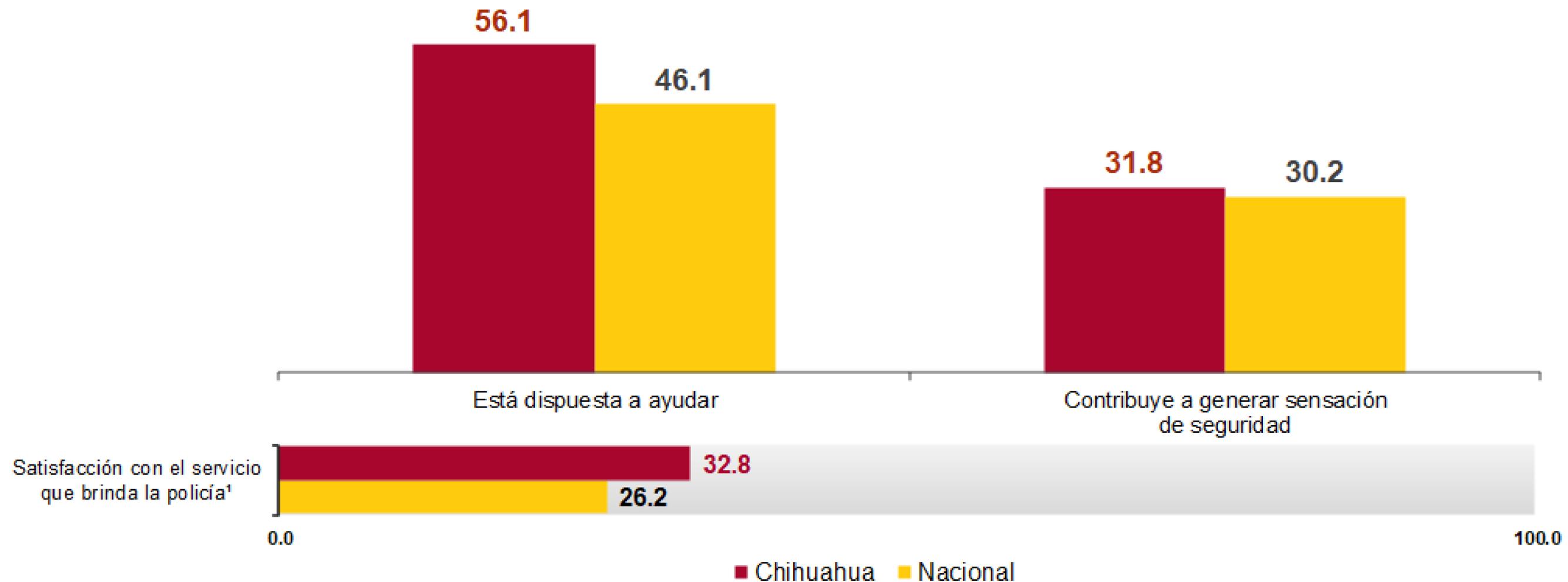


¹ "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS • Policía

En **Chihuahua**, **56.1%** de la población de 18 años y más refirió que la **policía** de su ciudad **tuvo disposición para ayudarlo**. Por otra parte, **31.8%** declaró que **contribuye a generar una sensación de seguridad**.

Características del servicio que brinda la policía

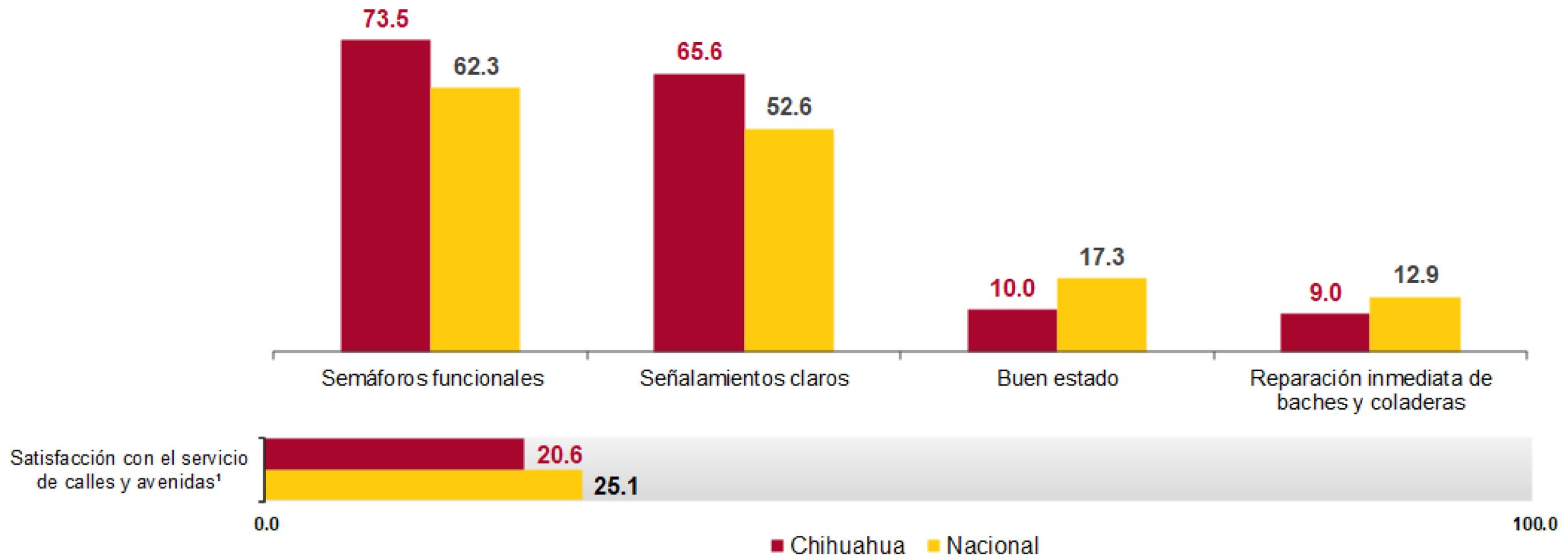


¹ "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS • Calles y avenidas

En **Chihuahua**, en **2019**, **73.5%** de la población de 18 años y más se encontró con **semáforos funcionales** al transitar por las **calles y avenidas** de su ciudad. Por otro lado, **9%** fue testigo de la **reparación inmediata de coladeras abiertas o baches**.

Características de las calles y avenidas de la ciudad

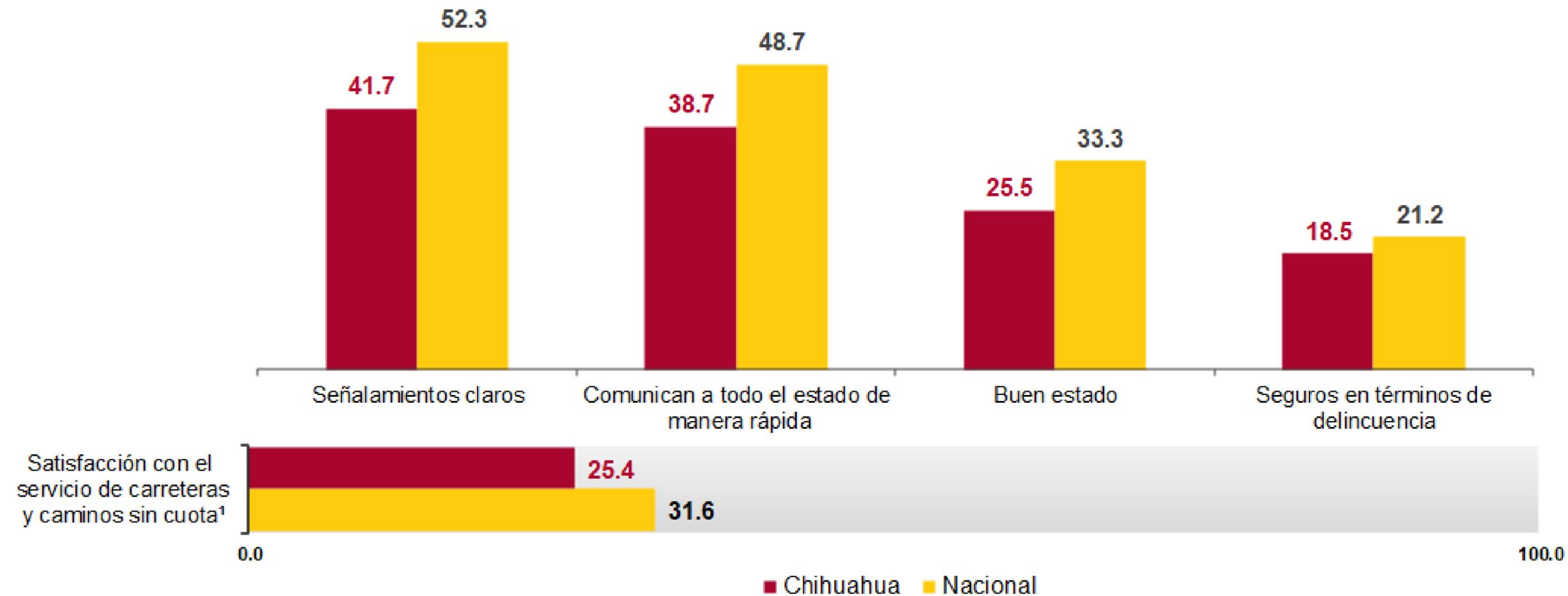


¹ "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

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

Durante **2019**, en **Chihuahua**, **41.7%** de la población de 18 años y más refirió que las **carreteras y caminos sin cuota (libres)** de su entidad cuentan con **señalamientos claros**. Por otra parte, **18.5%** declaró que son **seguras en términos de delincuencia**.

Características de carreteras y caminos sin cuota (libres)



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

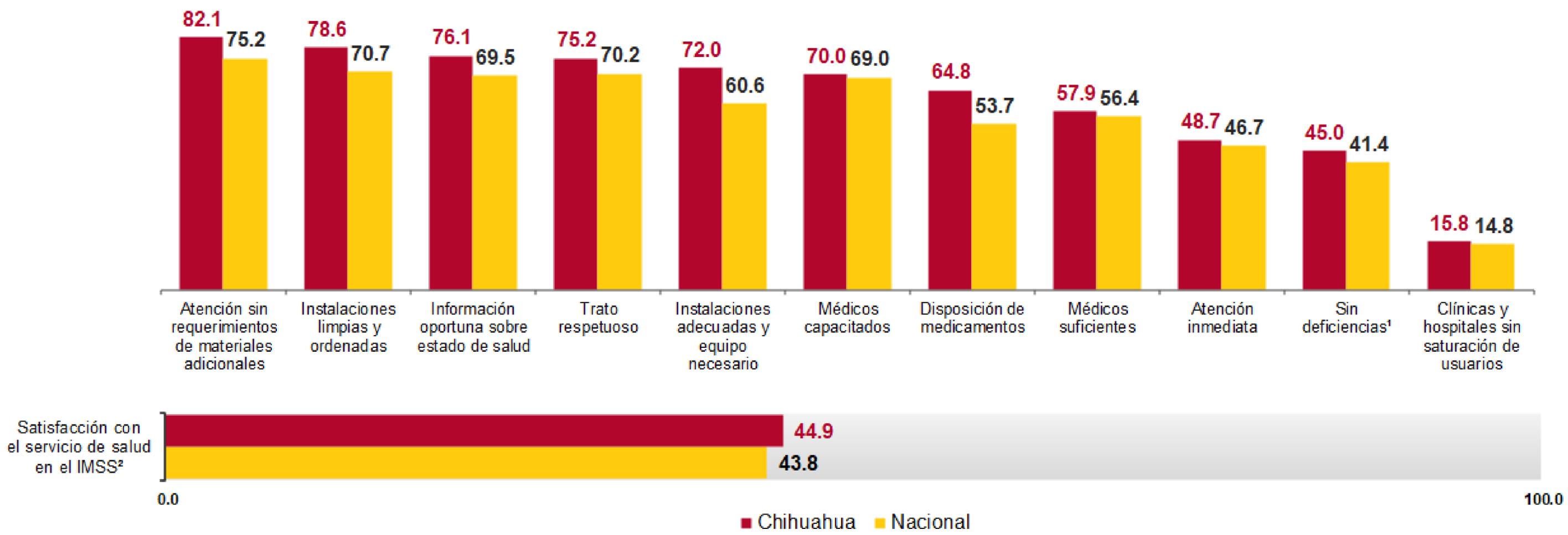


Servicios Públicos Bajo Demanda

SERVICIOS PÚBLICOS BAJO DEMANDA • Servicio de salud en el IMSS

Durante **2019**, en **Chihuahua**, al **82.1%** de la población usuaria del *servicio de salud en el IMSS* no le fue requerido material de curación o equipo médico adicional. Por otra parte, **15.8%** recibió este servicio en **clínicas y hospitales sin saturación de usuarios**.

Características del servicio de salud en el IMSS

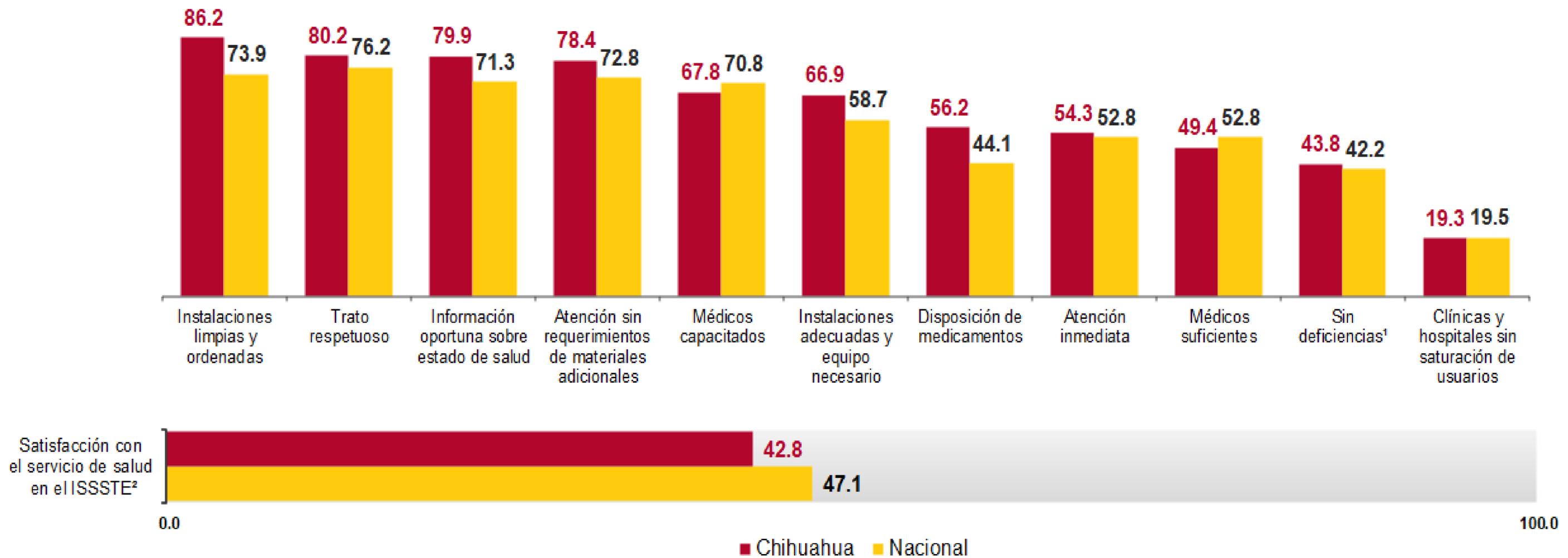


¹ Por lo que no ha tenido que pagar por un servicio de salud privado.
² "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

SERVICIOS PÚBLICOS BAJO DEMANDA • Servicio de salud del ISSSTE

En **2019**, en **Chihuahua**, **86.2%** de la población usuaria del *servicio de salud en el ISSSTE* refirió que cuenta con **instalaciones limpias y ordenadas**, mientras que, **19.3%** recibió este servicio en **clínicas y hospitales sin saturación de usuarios**.

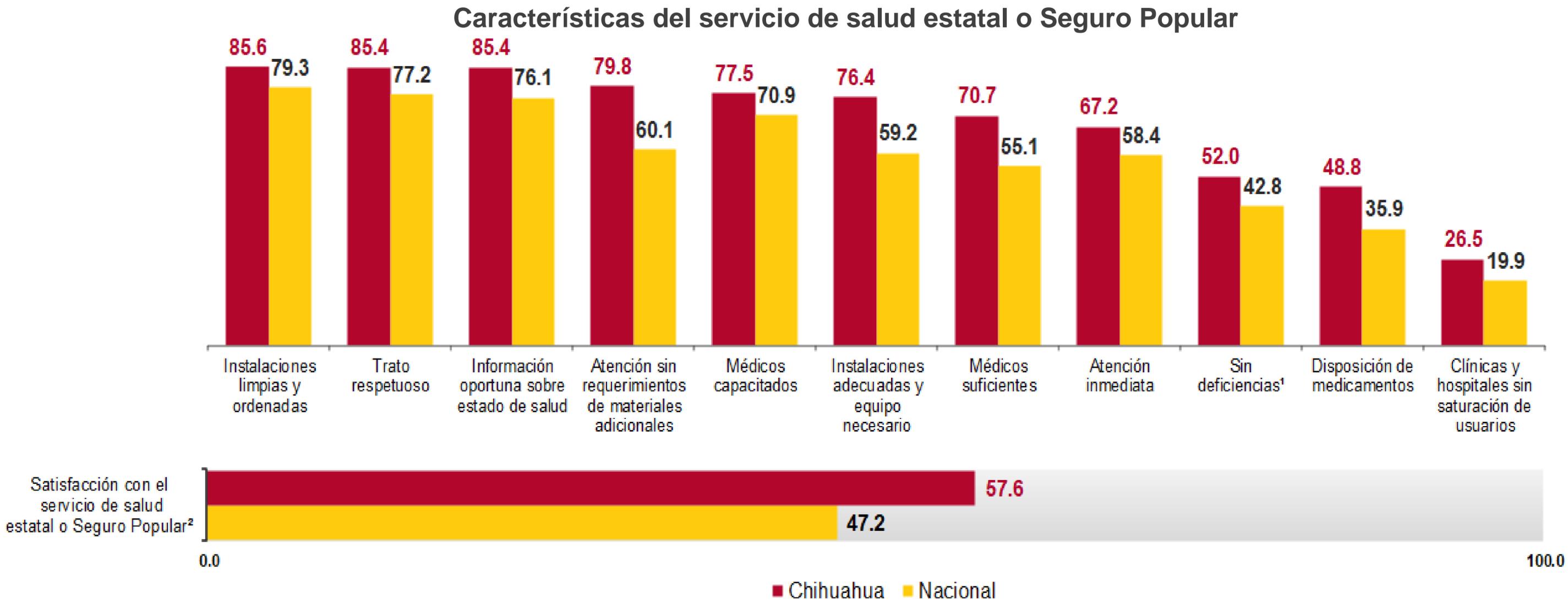
Características del servicio de salud en el ISSSTE



¹ Por lo que no ha tenido que pagar por un servicio de salud privado.
² "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

SERVICIOS PÚBLICOS BAJO DEMANDA • Servicios de salud estatales

Durante **2019**, en el estado de **Chihuahua**, **85.6%** de la población usuaria de los *servicios de salud estatales o Seguro Popular* refirió haber sido atendida en **instalaciones limpias y ordenadas**. Por otro lado, **26.5%** recibió este servicio en **clínicas y hospitales sin saturación de usuarios**.

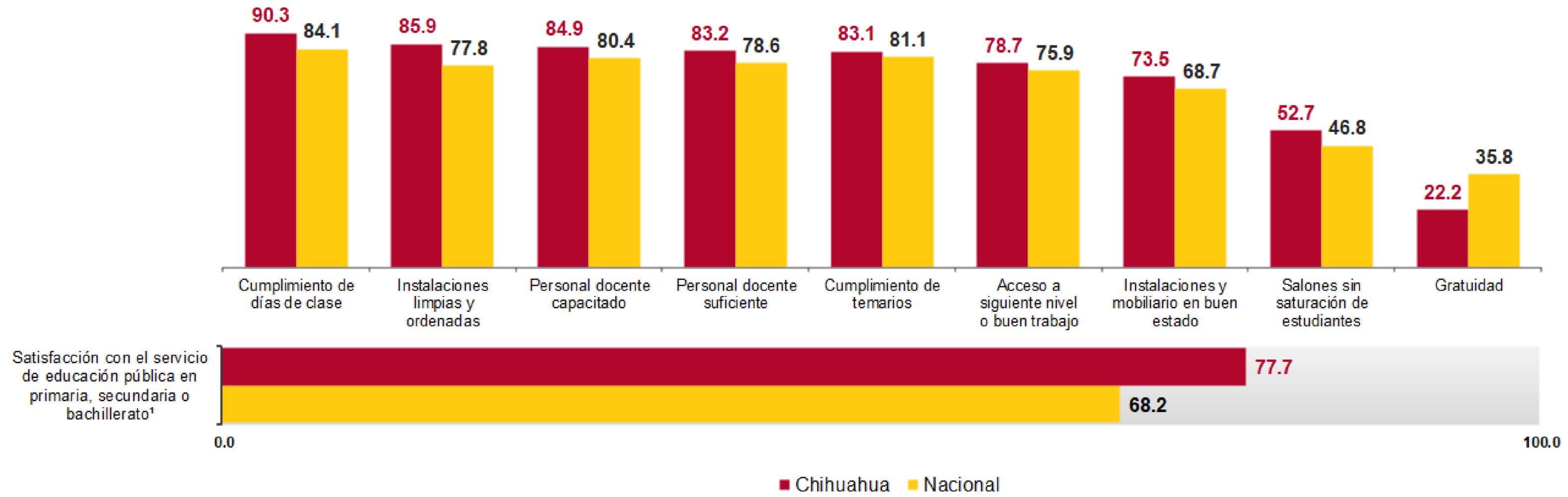


¹ Por lo que no ha tenido que pagar por un servicio de salud privado.
² "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

SERVICIOS PÚBLICOS BAJO DEMANDA • Educación pública obligatoria

En el estado de **Chihuahua**, en **2019**, **90.3%** de la población usuaria del servicio de **educación pública en primaria, secundaria o bachillerato** refirió que tal servicio **cumplió con los días de clase programados en el calendario**. Por otra parte, **22.2%** recibió este servicio de manera **gratuita**.

Características del servicio de educación pública obligatoria

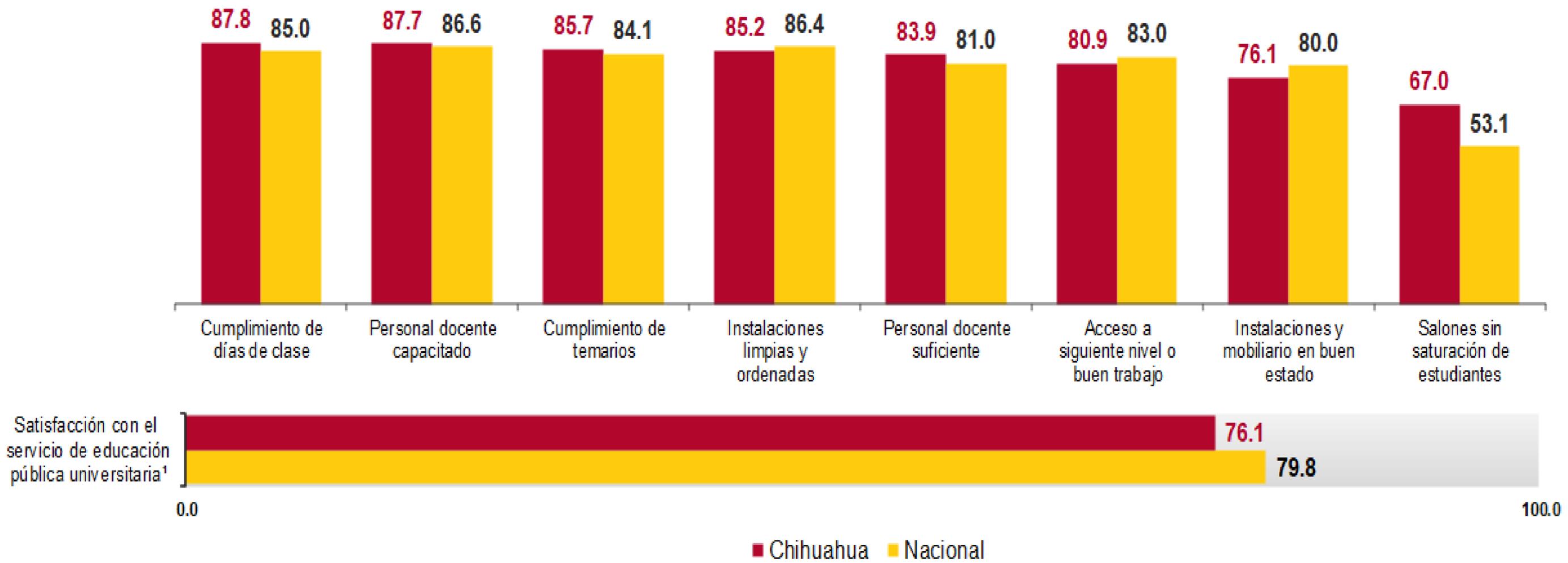


¹ "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

SERVICIOS PÚBLICOS BAJO DEMANDA • Educación pública universitaria

En **Chihuahua**, **87.8%** de la población usuaria del servicio de *educación pública universitaria* señaló que se **cumplió con los días de clase programados en el calendario**. Por otro lado, **67%** recibió este servicio en **salones sin saturación de estudiantes**.

Características del servicio de educación pública universitaria

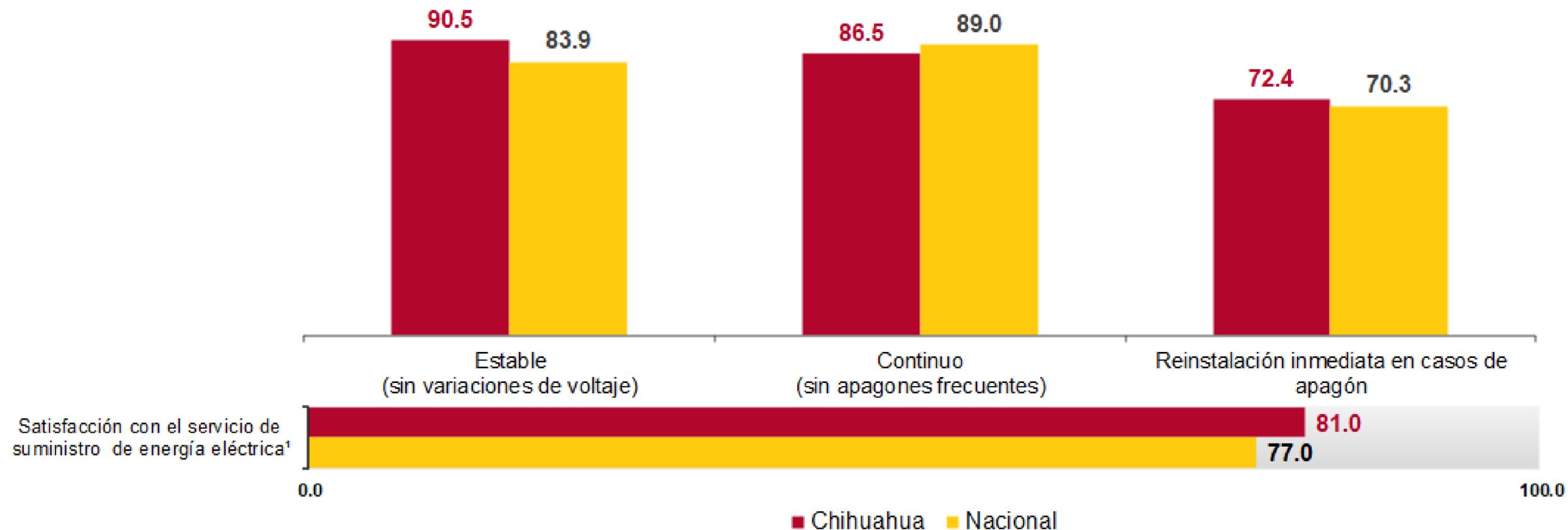


¹ "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

SERVICIOS PÚBLICOS BAJO DEMANDA • Suministro de energía eléctrica

En **2019**, en **Chihuahua**, **90.5%** de la población usuaria del servicio de *suministro de energía eléctrica* lo recibió de manera **estable (sin variaciones de voltaje)**. Por otra parte, **72.4%** experimentó una **reinstalación inmediata en caso de apagones**.

Características del servicio de suministro de energía eléctrica

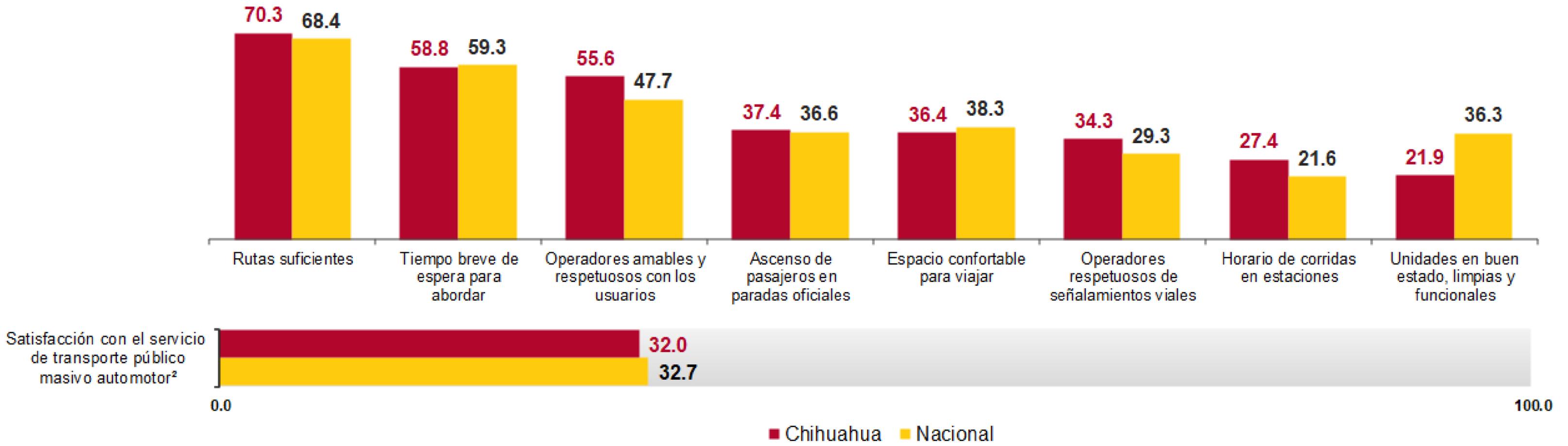


¹ "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

SERVICIOS PÚBLICOS BAJO DEMANDA • Transporte público masivo automotor

Durante **2019**, en el estado de **Chihuahua**, **70.3%** de la población usuaria¹ del servicio de **transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús** refirió que este contó con **rutas suficientes para llegar a su destino**. Por otro lado, **21.9%** declaró que contó con **unidades en buen estado, limpias y funcionales**.

Características del servicio de transporte público masivo automotor

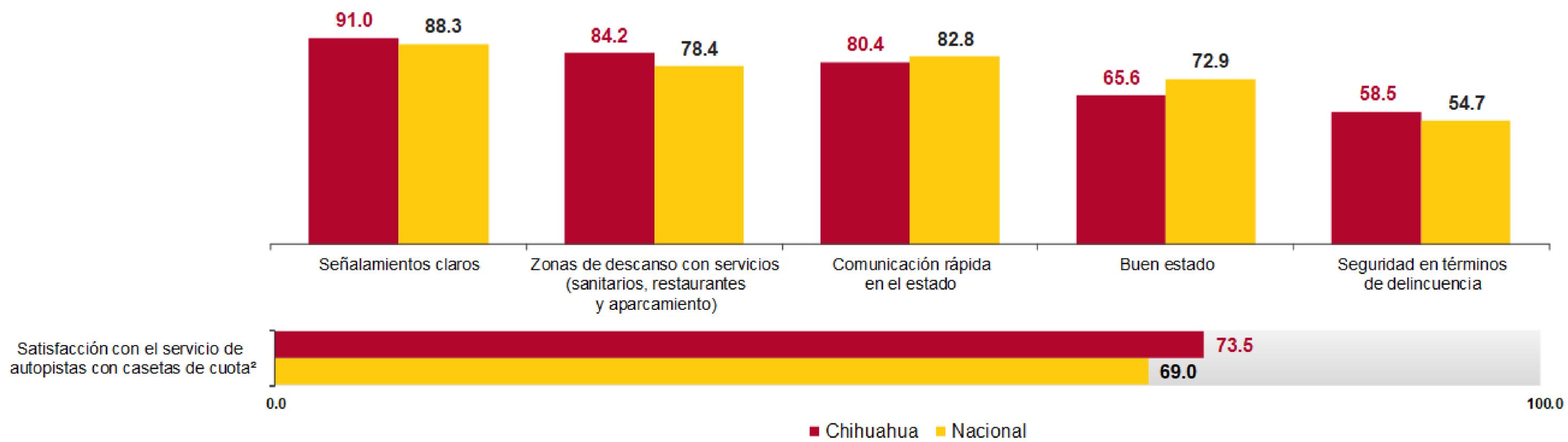


¹ Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas 100,000 mil habitantes y más, usuaria de transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús.
² "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

SERVICIOS PÚBLICOS BAJO DEMANDA • Autopistas con casetas de cuota

Durante **2019**, en **Chihuahua**, **91%** de la población usuaria¹ del servicio de **autopistas con casetas de cuota** refirió que estas cuentan con **señalamientos claros** al transitar en ellas. Por otro lado, **58.5%** refirió que son **seguras en términos de delincuencia**.

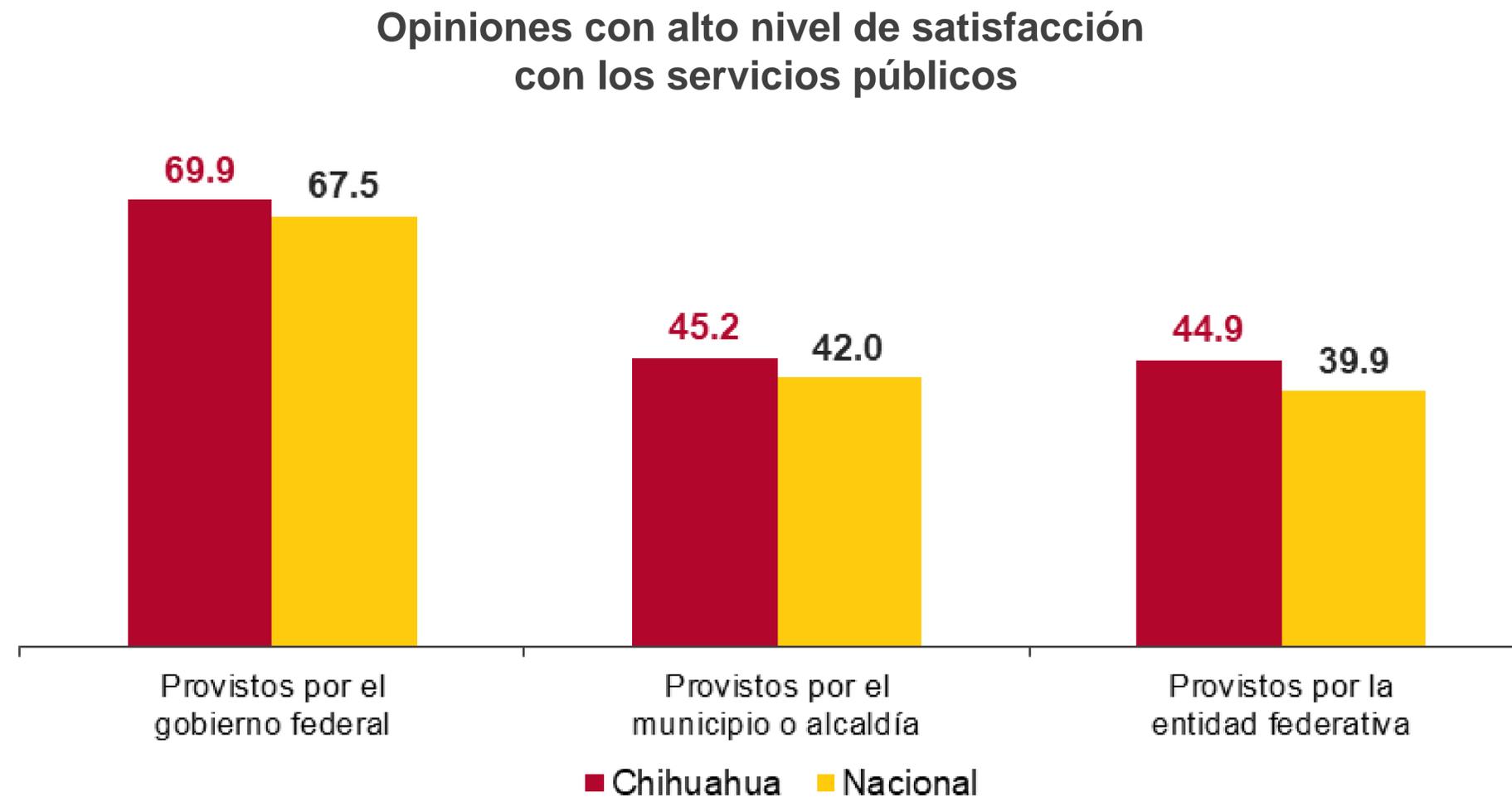
Características del servicio de autopistas con casetas de cuota



¹ La población usuaria contempla a la población de 18 años y más que manifestó haber utilizado autopistas con casetas de cuota.
² "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *muy satisfechos* o *satisfechos* con los mismos.

Satisfacción con los servicios públicos

Durante **2019**, en **Chihuahua**, **69.9%** de la población refirió un nivel alto de **satisfacción con los servicios públicos** provistos por el **gobierno federal**, mientras que, **45.2%** de la población declaró un nivel alto de **satisfacción con los servicios públicos** provistos por el **municipio o alcaldía**.





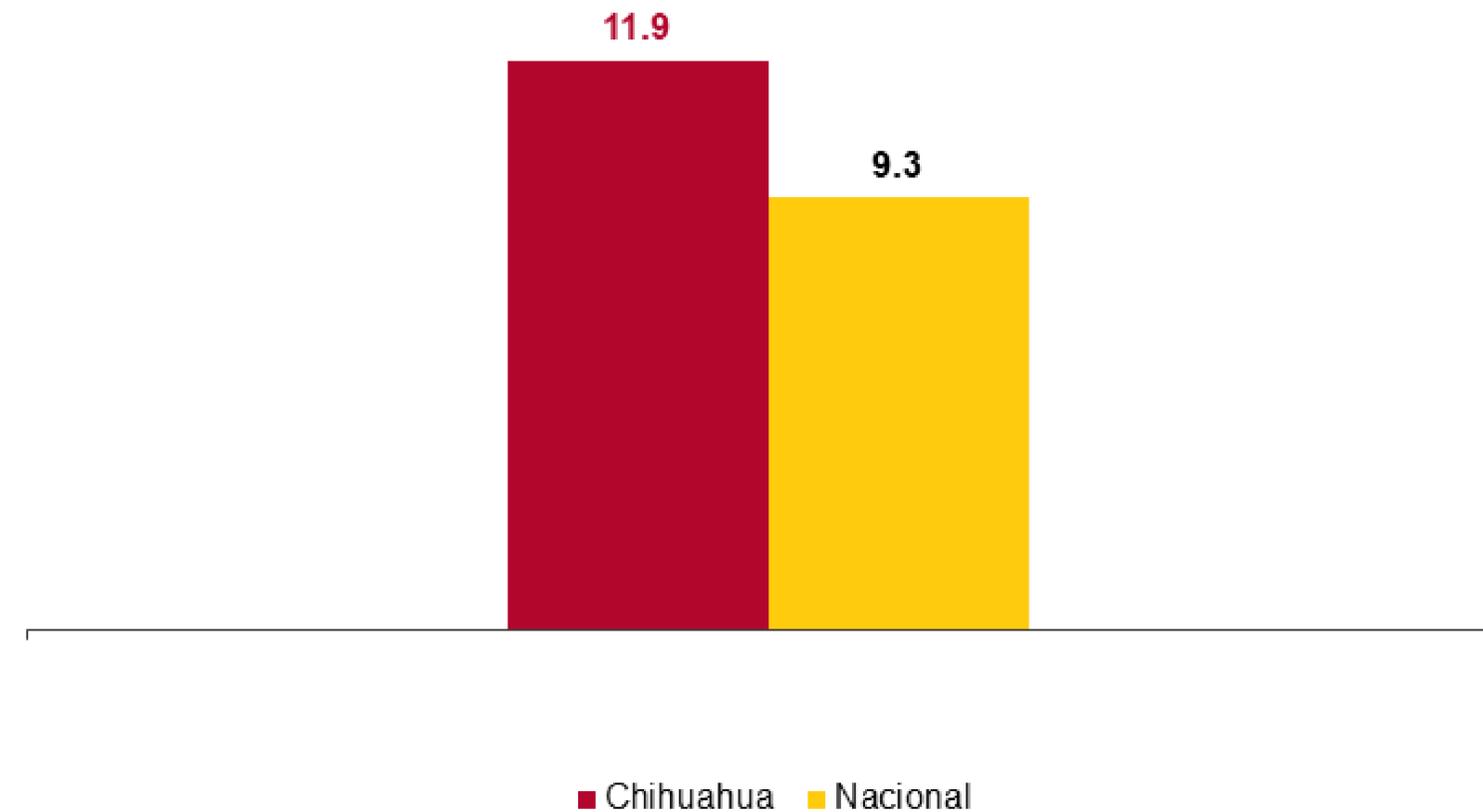
Experiencias con Pagos, Trámites y Solicitudes de Servicios Públicos

Promedio de pagos, trámites o solicitudes de servicios por persona

En **Chihuahua**, el *promedio* de pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos realizados por persona fue **11.9** en **2019**.

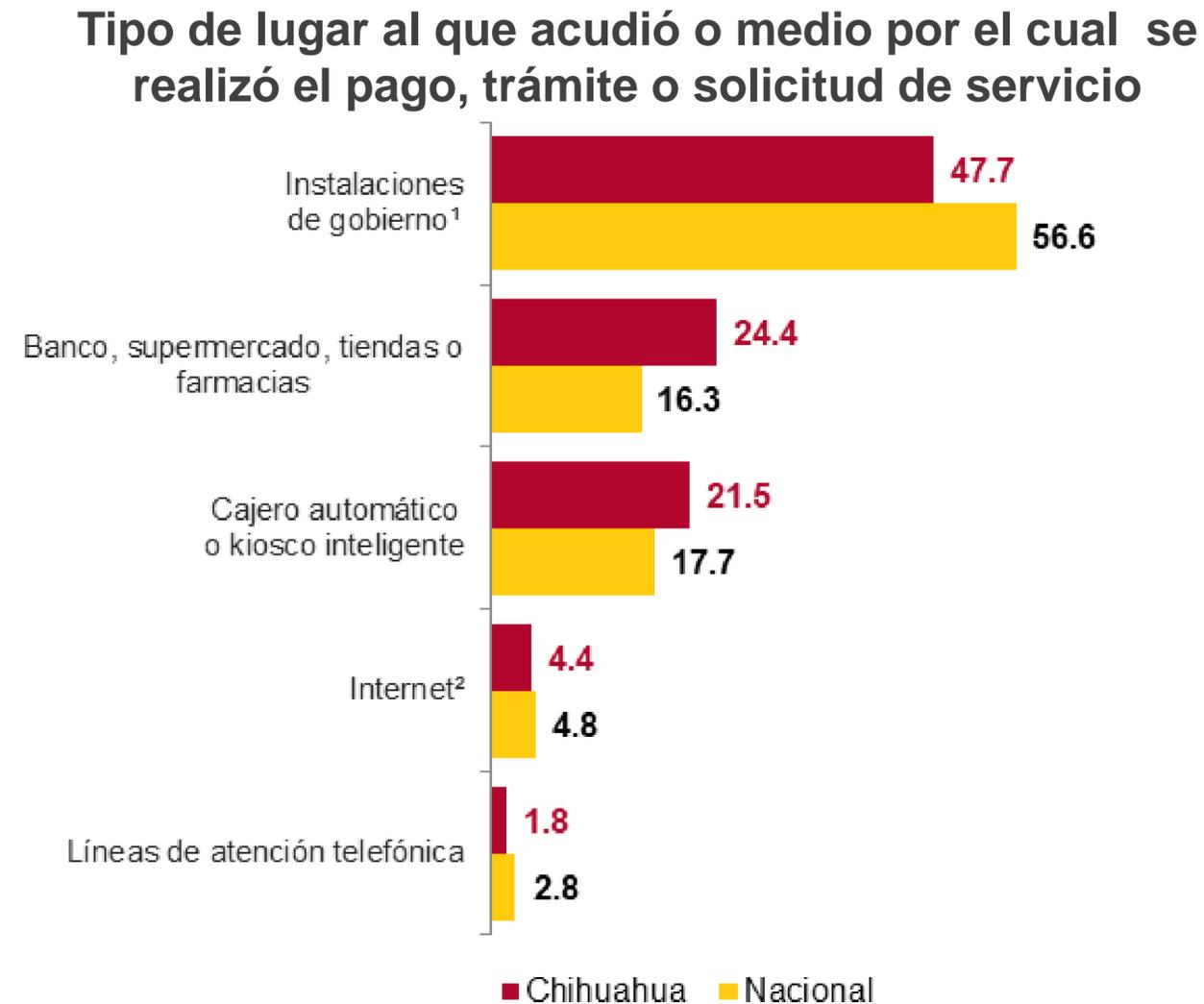
El *promedio* nacional fue **9.3** pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos por persona en **2019**.

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



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

En el estado de **Chihuahua**, en **47.7%** de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos los usuarios acudieron a **instalaciones de gobierno** para realizarlos, mientras que, **24.4%** acudió a un **banco, supermercado, tiendas o farmacias**, y en **1.8%** utilizaron **líneas de atención telefónica** para este fin.



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

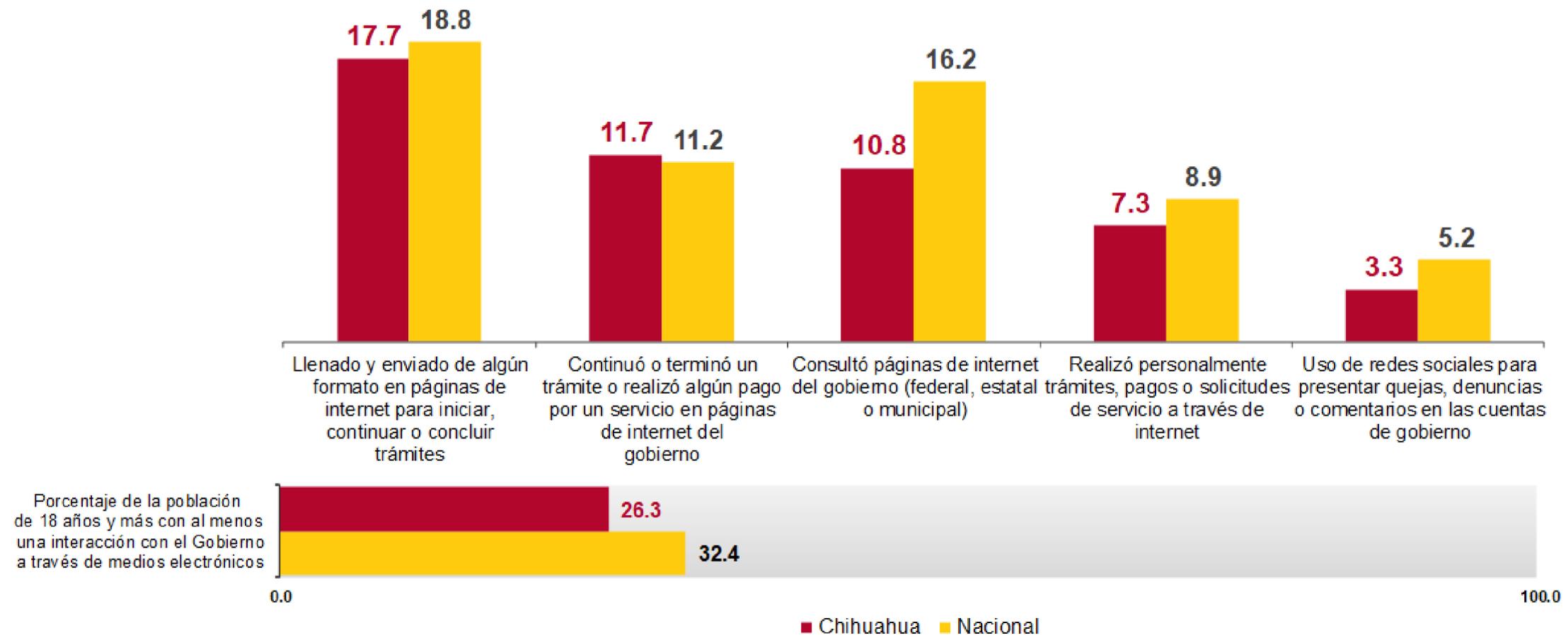
² Internet se refiere a páginas web, aplicaciones de celular, tablet entre otras.

Gobierno electrónico

En Chihuahua, **26.3%** de la población mayor de 18 años tuvo al menos una *interacción con el gobierno a través de internet*.

17.7% llenó y envió algún formato en páginas de internet para iniciar, continuar o concluir trámites, mientras que, **3.3%** usó redes sociales para presentar quejas, denuncias o comentarios en las cuentas de gobierno.

Interacción con el gobierno a través de internet



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

Problemas para realizar pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos

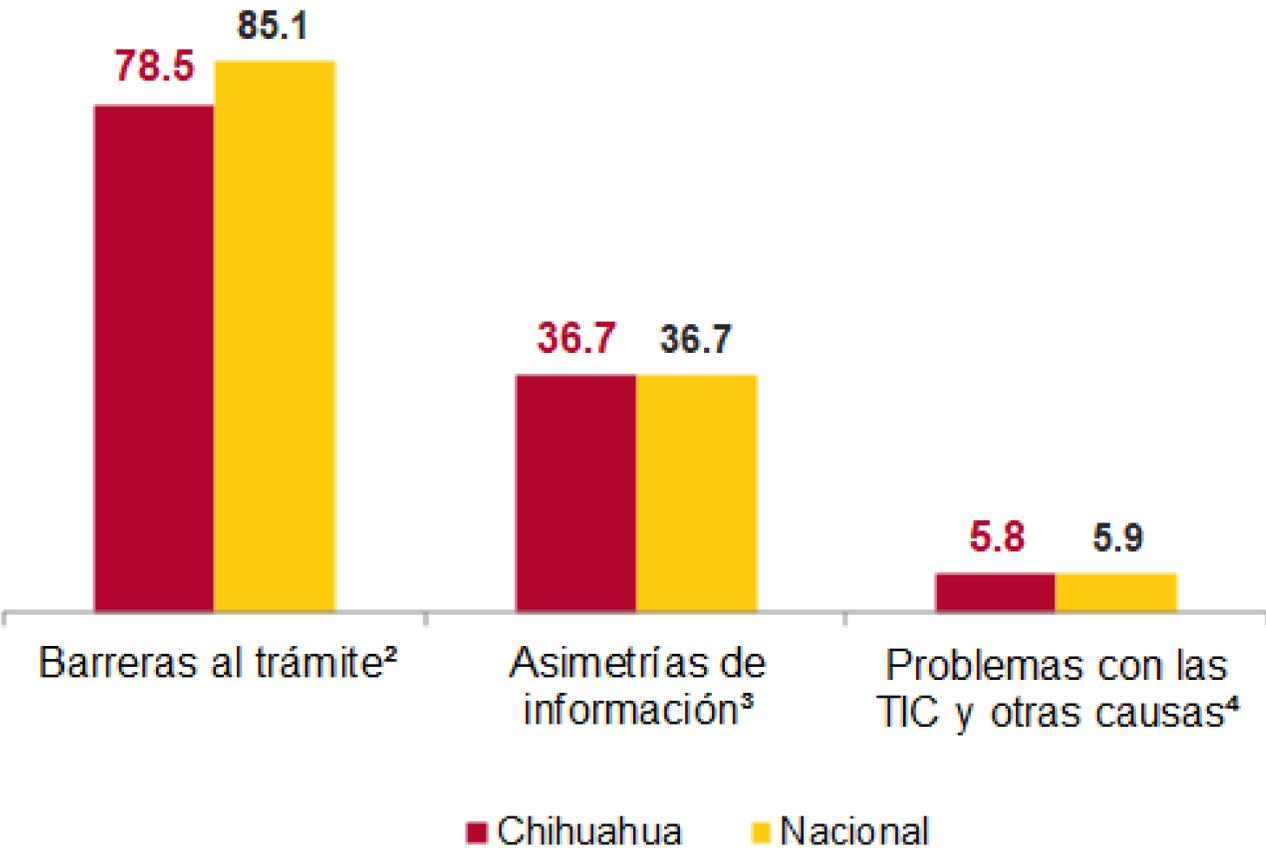
En el estado de **Chihuahua**, del total de pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos realizados por los usuarios, en **32.5%** de ellos se presentó algún tipo de **problema para realizarlo**.

El problema más frecuente fue el de **barreras al trámite** con **78.5%**.

Chihuahua
Porcentaje de usuarios que enfrentaron algún tipo de problema



Tipo de problemas que enfrentaron los usuarios¹

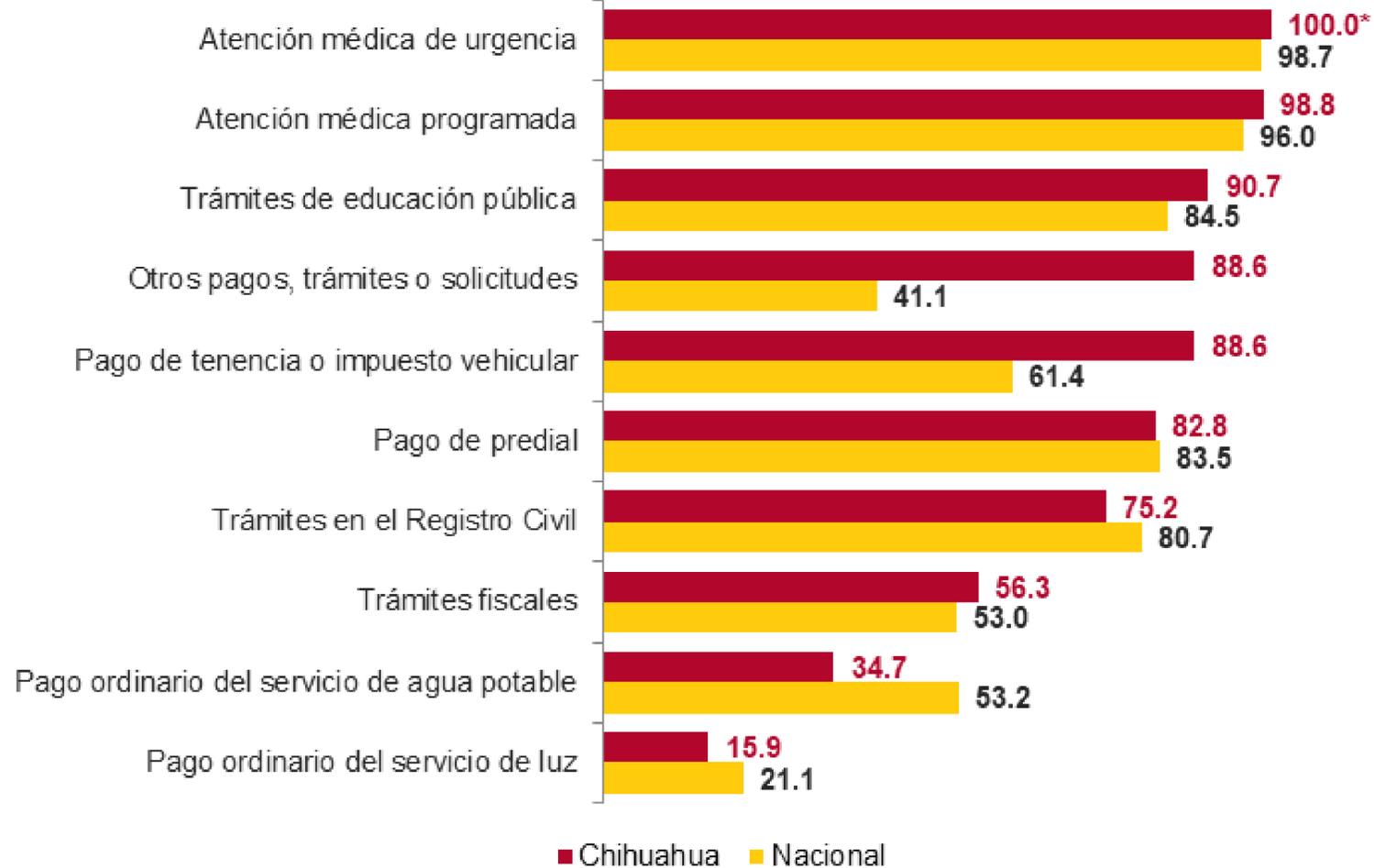


¹ El informante pudo haber elegido más de una opción.
² Incluyen largas filas, requisitos excesivos, le pasaban de una ventanilla a otra, tuvo que ir a un lugar muy lejano, costos excesivos, y horarios restringidos.
³ Incluye los casos en que no se exhibían los requisitos y en que se obtuvo información incorrecta.
⁴ Incluye los casos en que existieron problemas con la atención telefónica, problemas con la página de internet y otras causas.

Instalaciones de gobierno

Durante **2019**, en **Chihuahua**, en **47.7%** de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos los usuarios acudieron a **instalaciones de gobierno** para realizarlos. El servicio en que la mayoría de la población asistió a una **instalación de gobierno** fue la **atención médica de urgencia** con **100%**.

Porcentaje de trámites realizados personalmente en instalaciones de gobierno



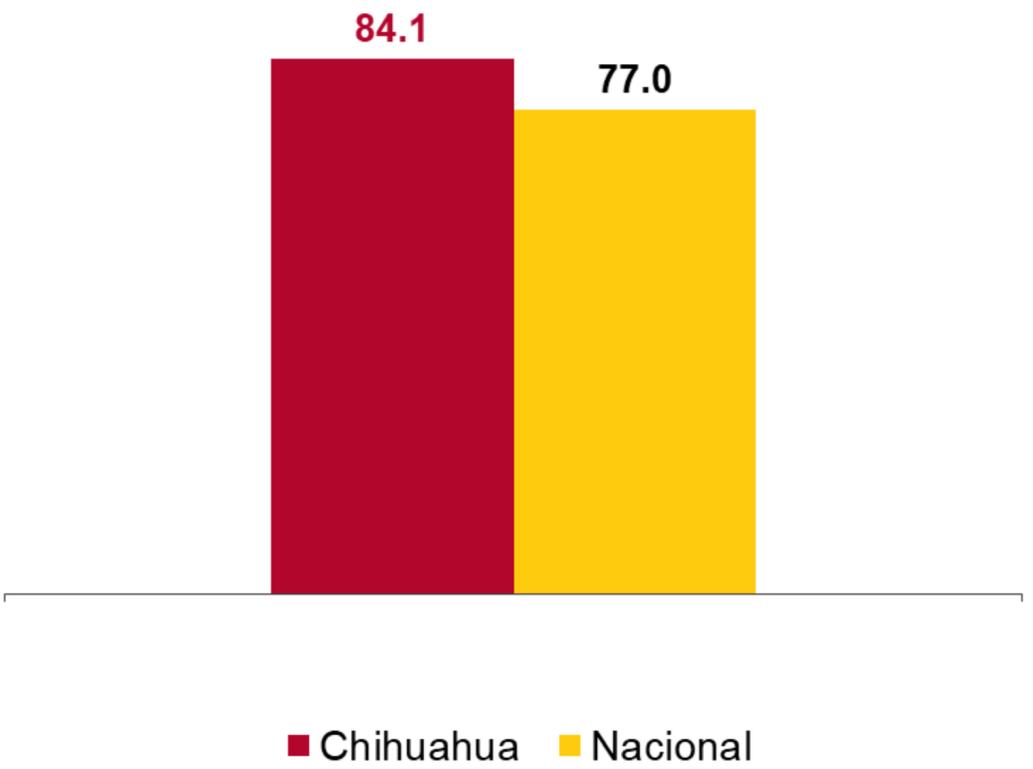
* Estimación cualitativa sobre la posible ausencia (caso absoluto 0 y relativo 0.0%) o generalidad del fenómeno (caso absoluto igual al universo y relativo 100%), ya que por el tamaño de muestra las estimaciones que se obtienen no son insesgadas.

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

En **Chihuahua**, en **84.1%** de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos realizados personalmente durante **2019**, la población se sintió ***muy satisfecha o satisfecha con el tiempo destinado a realizarlos***.

A nivel nacional, en **77%** de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos los usuarios se sintieron ***satisfechos¹ con el tiempo destinado a realizarlos***.

Porcentaje de satisfacción¹ con el tiempo destinado a la realización de pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos

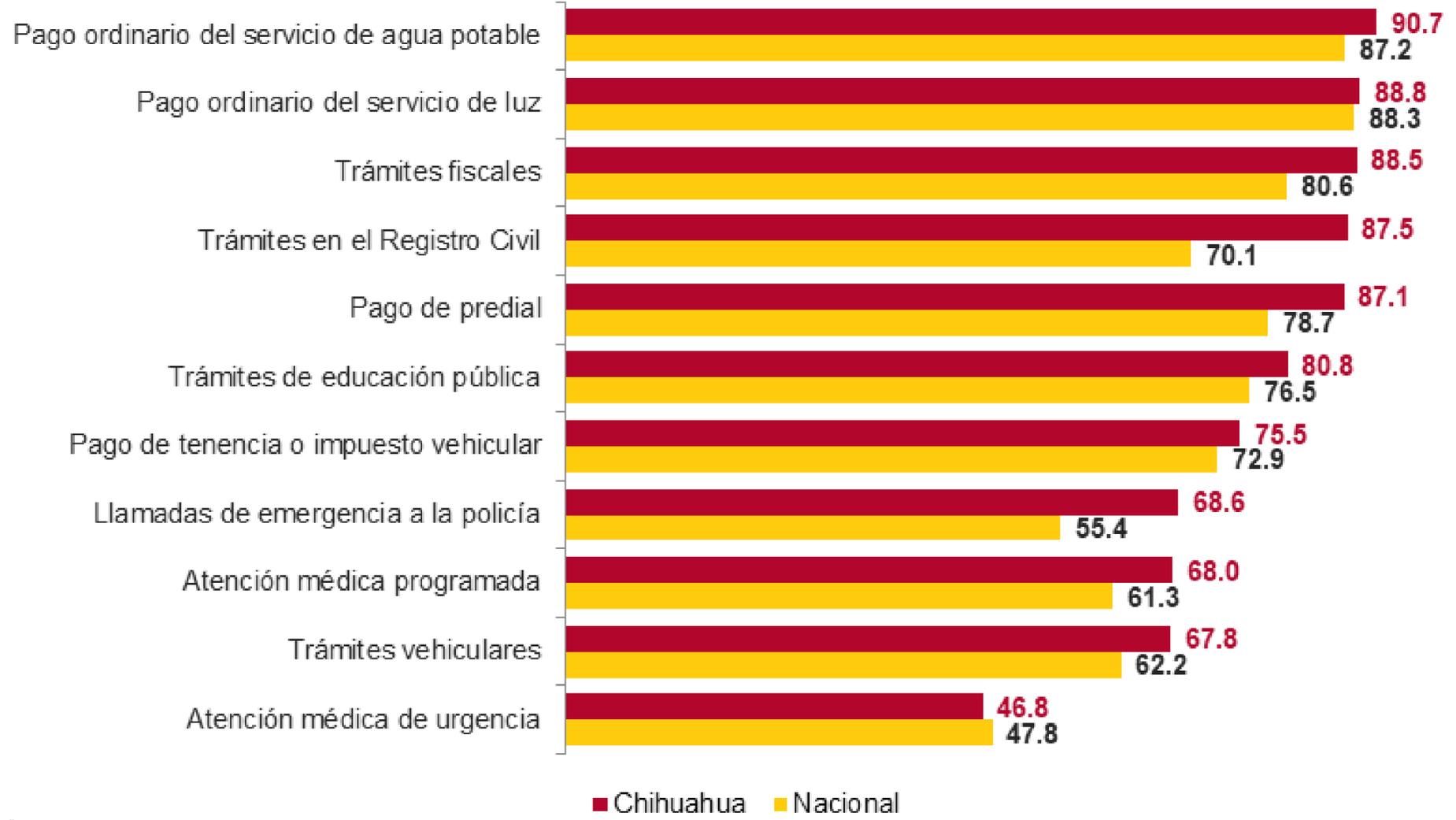


¹ Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

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

En Chihuahua, el pago, trámite o solicitud de servicio público con el *nivel de satisfacción*¹ más alto en relación con el *tiempo destinado a realizarlo* fue el **pago ordinario del servicio de agua potable** con **90.7%**.

Nivel de satisfacción¹ con el tiempo destinado a la realización del pago, trámite o solicitud de servicios públicos



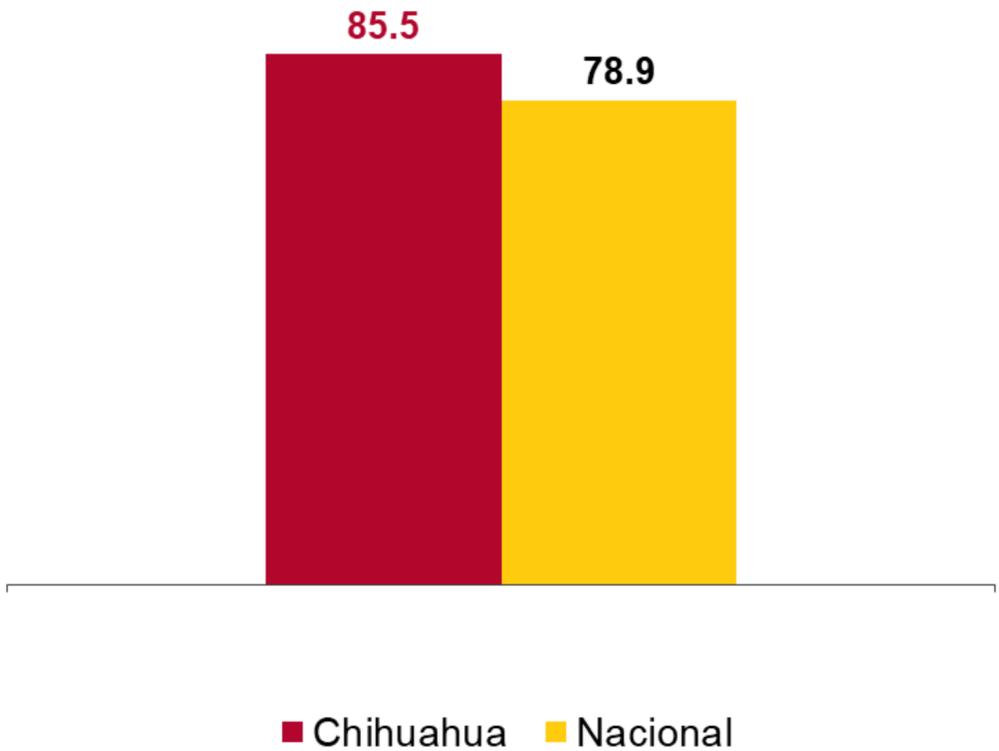
¹ Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

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

En **Chihuahua**, en **85.5%** de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos realizados personalmente durante **2019**, la población se sintió ***muy satisfecha o satisfecha con el trato recibido al realizarlos***.

A nivel nacional, en **78.9%** de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos los usuarios se sintieron ***satisfechos¹ con el trato recibido***.

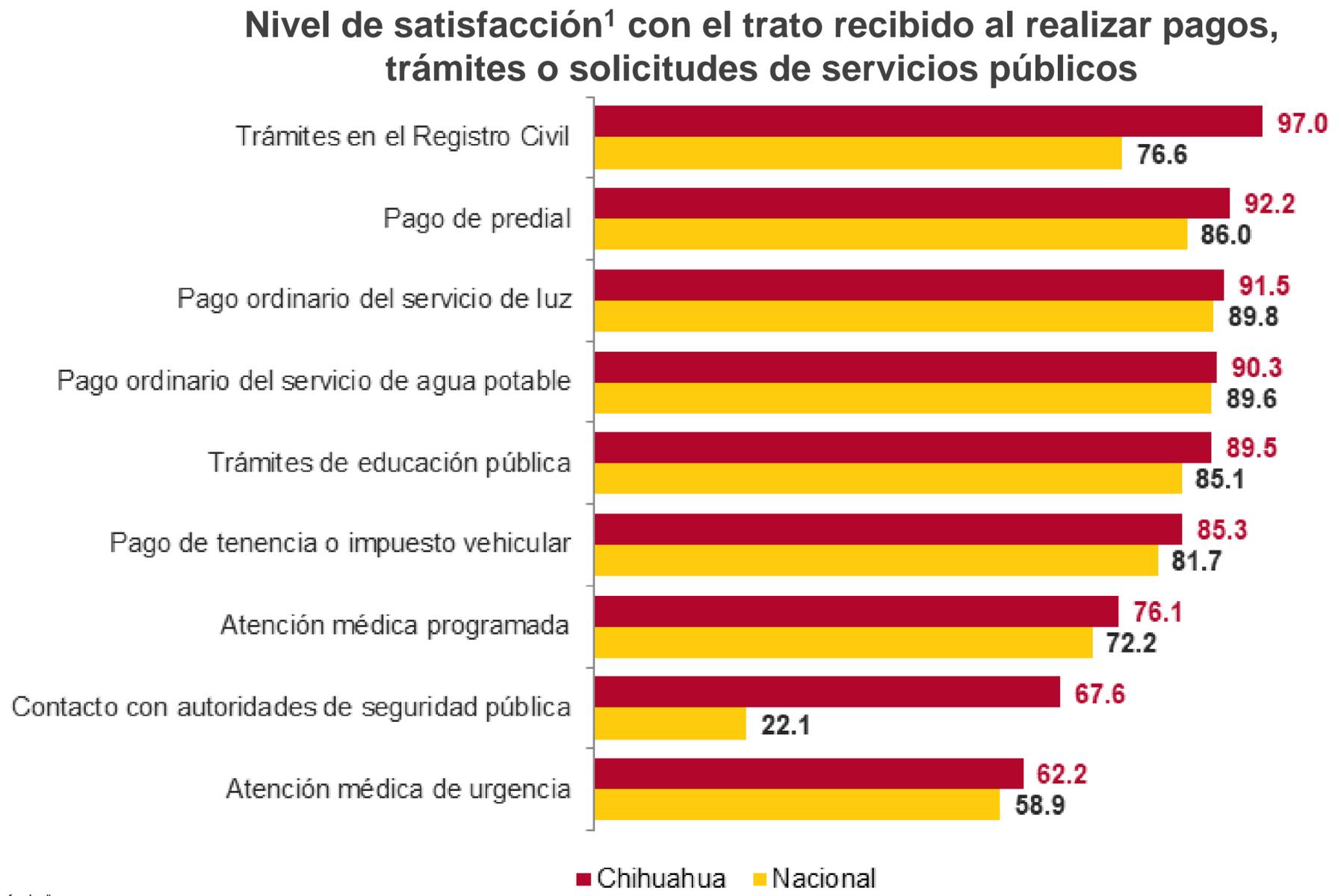
Porcentaje de satisfacción¹ con el trato recibido al realizar pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos



¹ Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

Nivel de satisfacción con el trato recibido al realizarlo

En el estado de **Chihuahua**, el pago, trámite o solicitud de servicio público con el *nivel de satisfacción*¹ más alto en relación al *trato recibido* fueron los **trámites en el Registro Civil** con **97%**.



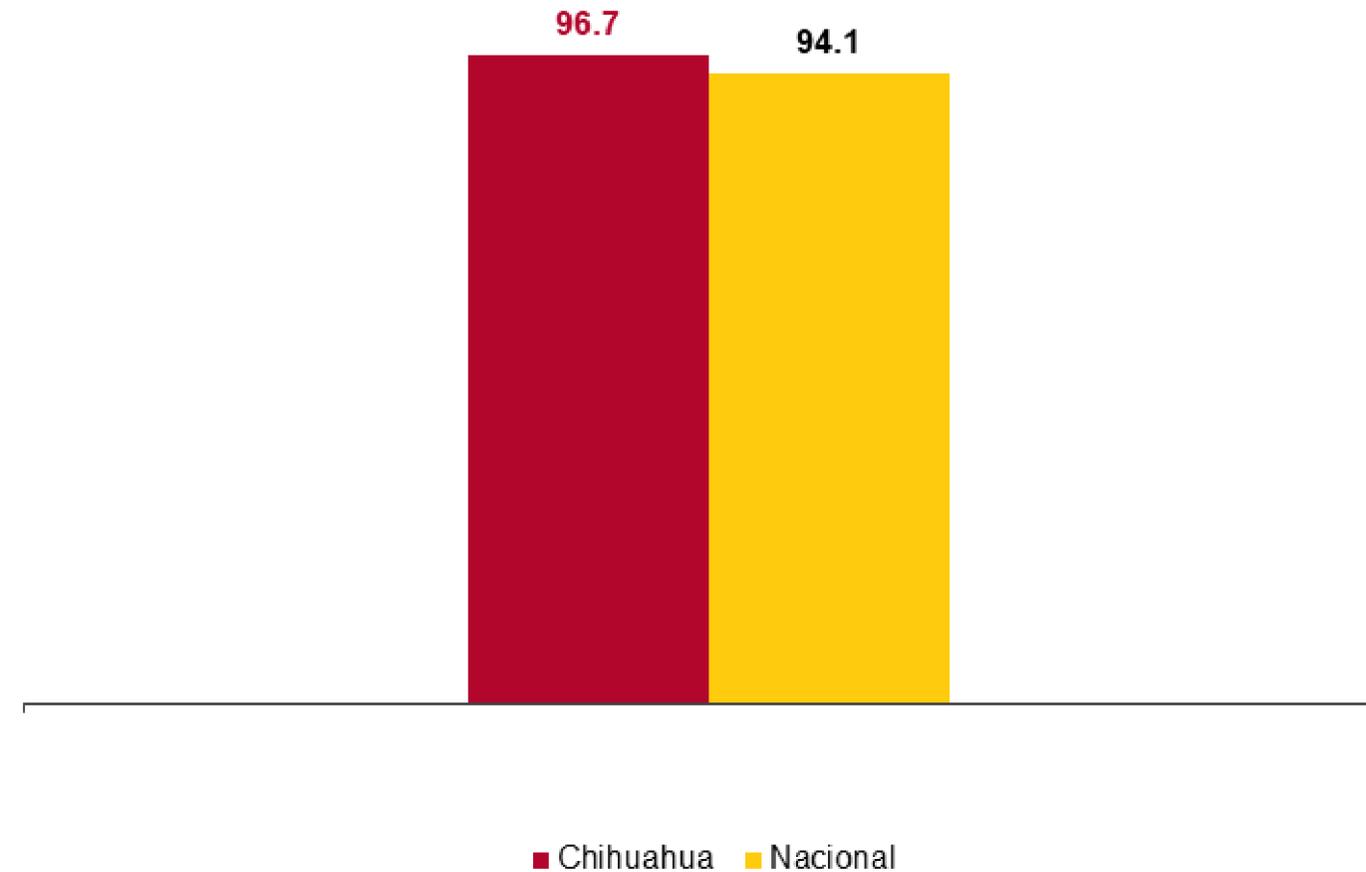
¹ Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

Obtención de lo requerido

En el estado de **Chihuahua**, en **96.7%** de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos el usuario ***sí obtuvo lo requerido***.

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

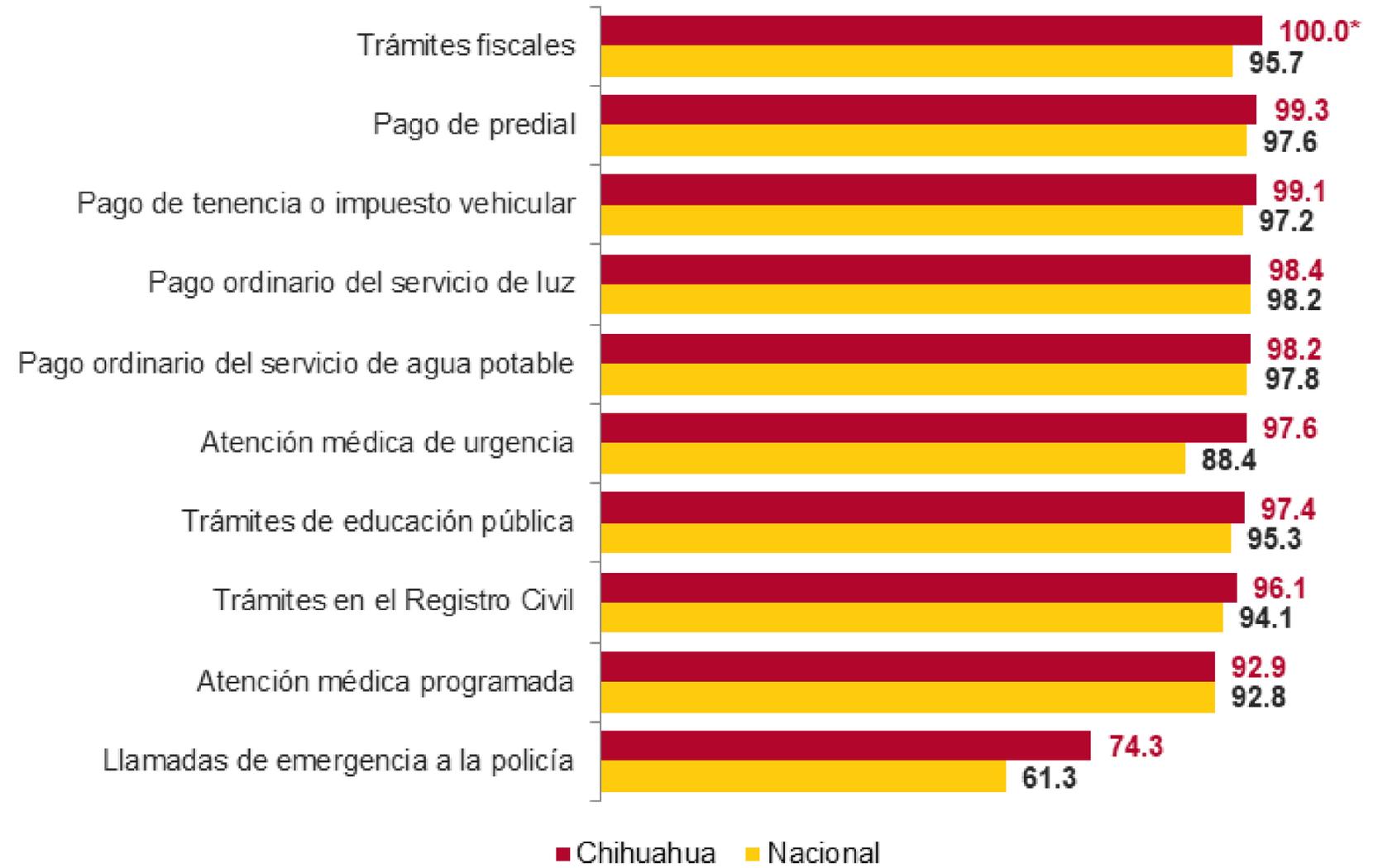
Obtención de lo requerido por el usuario en pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos



Nivel de obtención de lo requerido

En Chihuahua, el pago, trámite o solicitud de servicios públicos con mayor *nivel de obtención de lo requerido* fueron los **trámites fiscales** con **100%**.

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



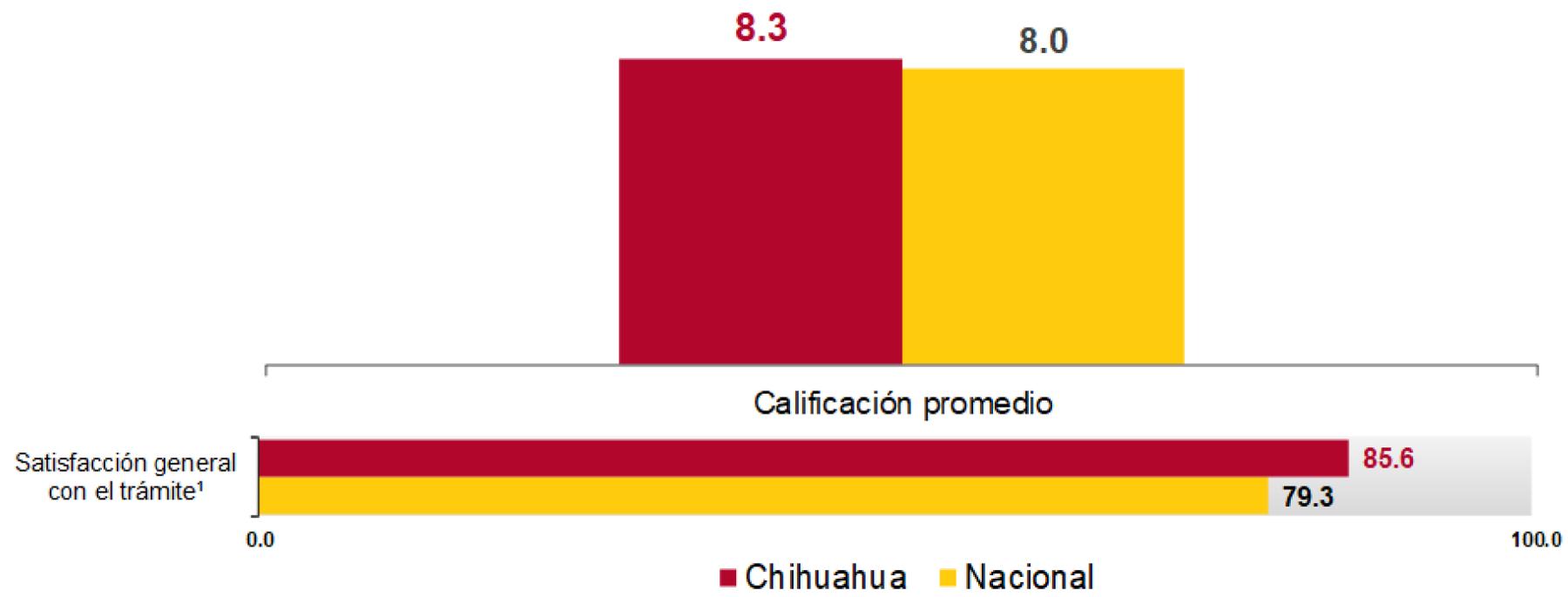
* Estimación cualitativa sobre la posible ausencia (caso absoluto 0 y relativo 0.0%) o generalidad del fenómeno (caso absoluto igual al universo y relativo 100%), ya que por el tamaño de muestra las estimaciones que se obtienen no son insesgadas.

Calificación y satisfacción general

En el estado de **Chihuahua**, en **85.6%** de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos los usuarios manifestaron sentirse **satisfechos**¹ al realizarlos. La **calificación promedio** de estos fue **8.3**.

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

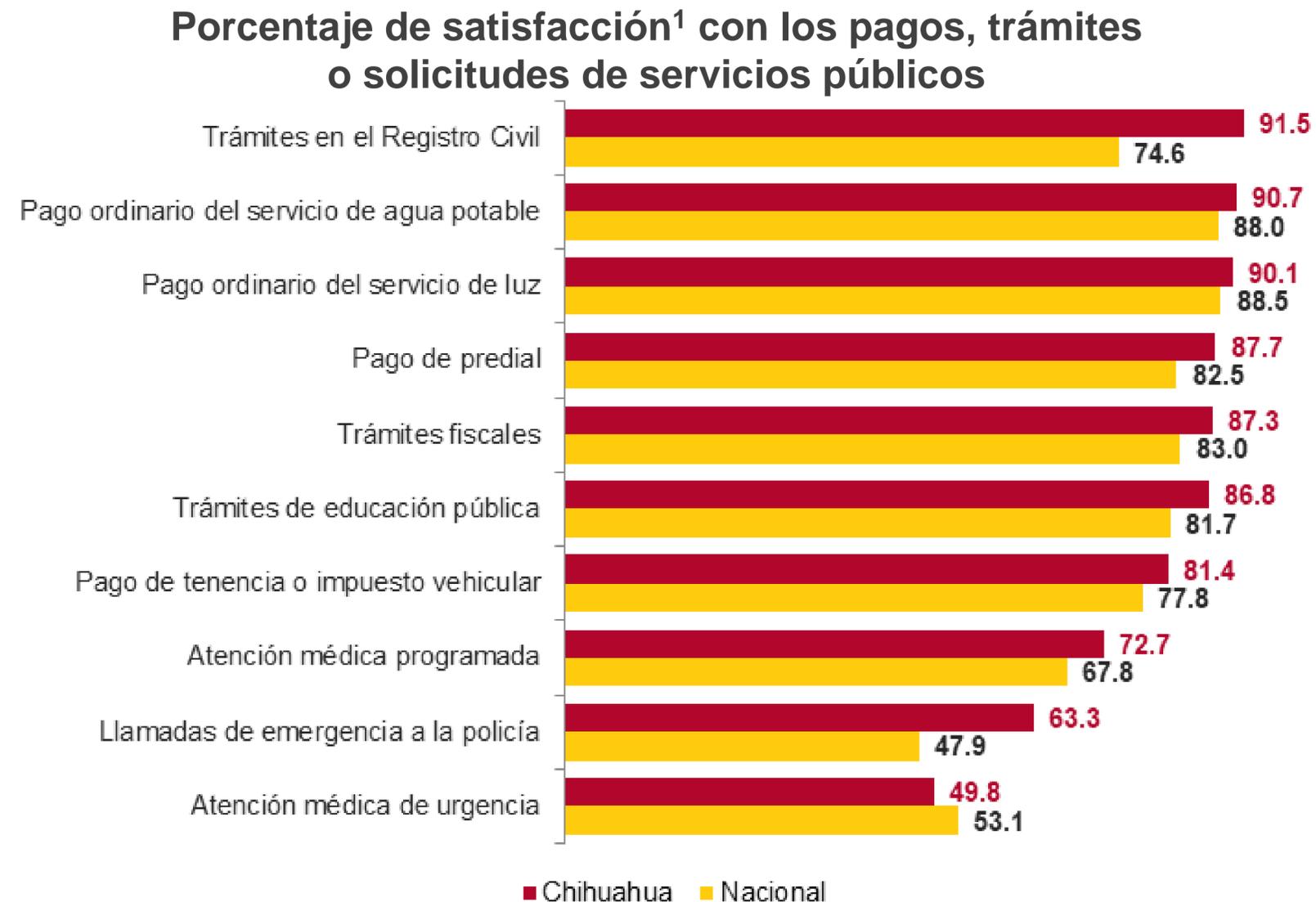
Calificación promedio de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos realizados



¹ Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

Satisfacción general

En el estado de **Chihuahua**, **85.6%** de los usuarios se sintieron **satisfechos**¹ en términos generales al realizar **pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos**. El pago, trámite o solicitud de servicios públicos con el mayor nivel de **satisfacción**¹ fueron los **trámites en el Registro Civil** con **91.5%**.



¹ Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".



Experiencias de Corrupción

Problemas más importantes en la entidad

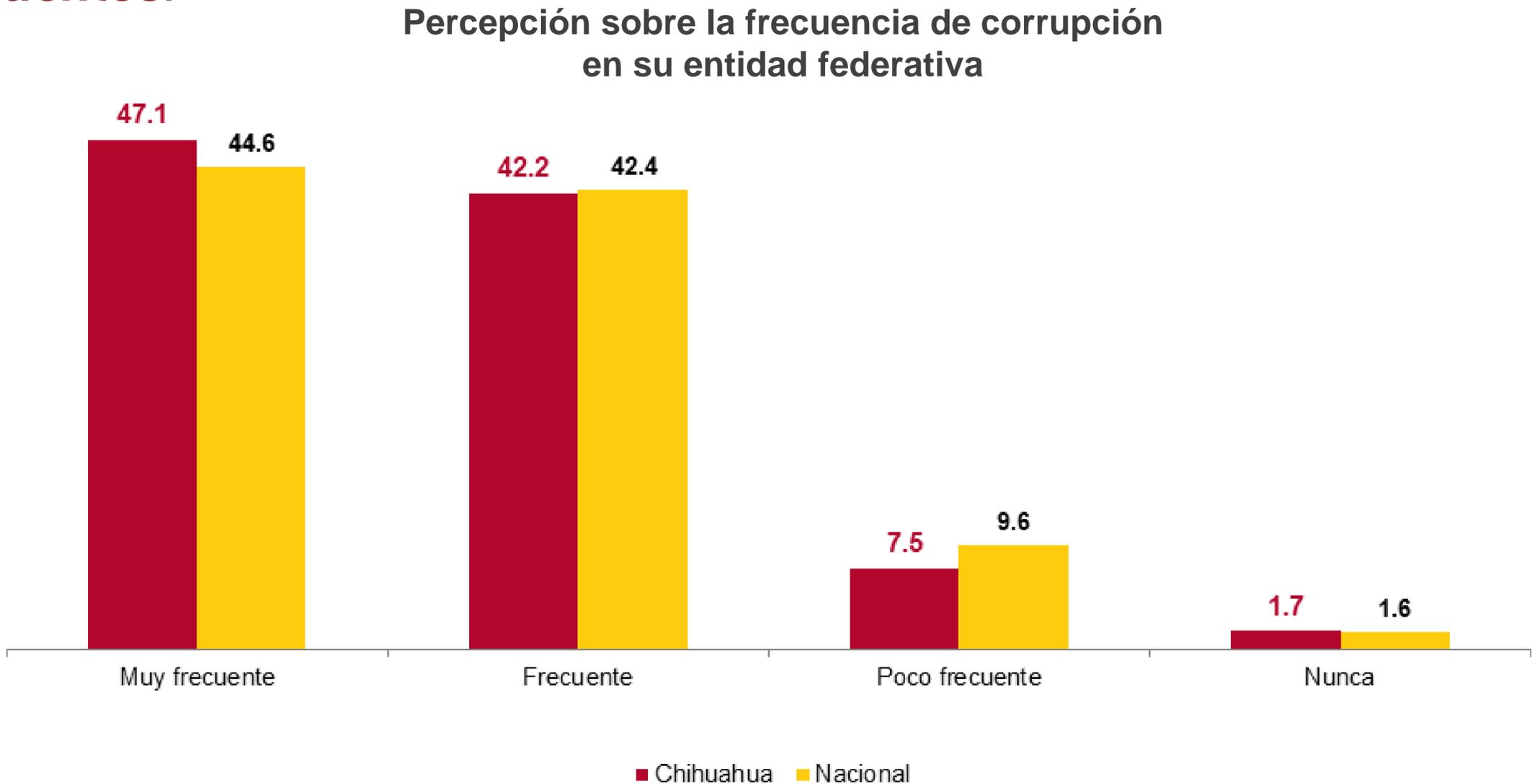
En Chihuahua, **83.6%** de la población de 18 años y más refirió que la **inseguridad y delincuencia** es el **problema más importante** que aqueja hoy en día a su entidad federativa, seguido de la **corrupción** con **50.8%** y el **mal desempeño del gobierno** con **32.3%**.



Percepción sobre la frecuencia de actos de corrupción en la entidad

En el estado de **Chihuahua**, **89.3%** de la población de 18 años y más percibió que los **actos de corrupción** en su entidad son **muy frecuentes o frecuentes**.

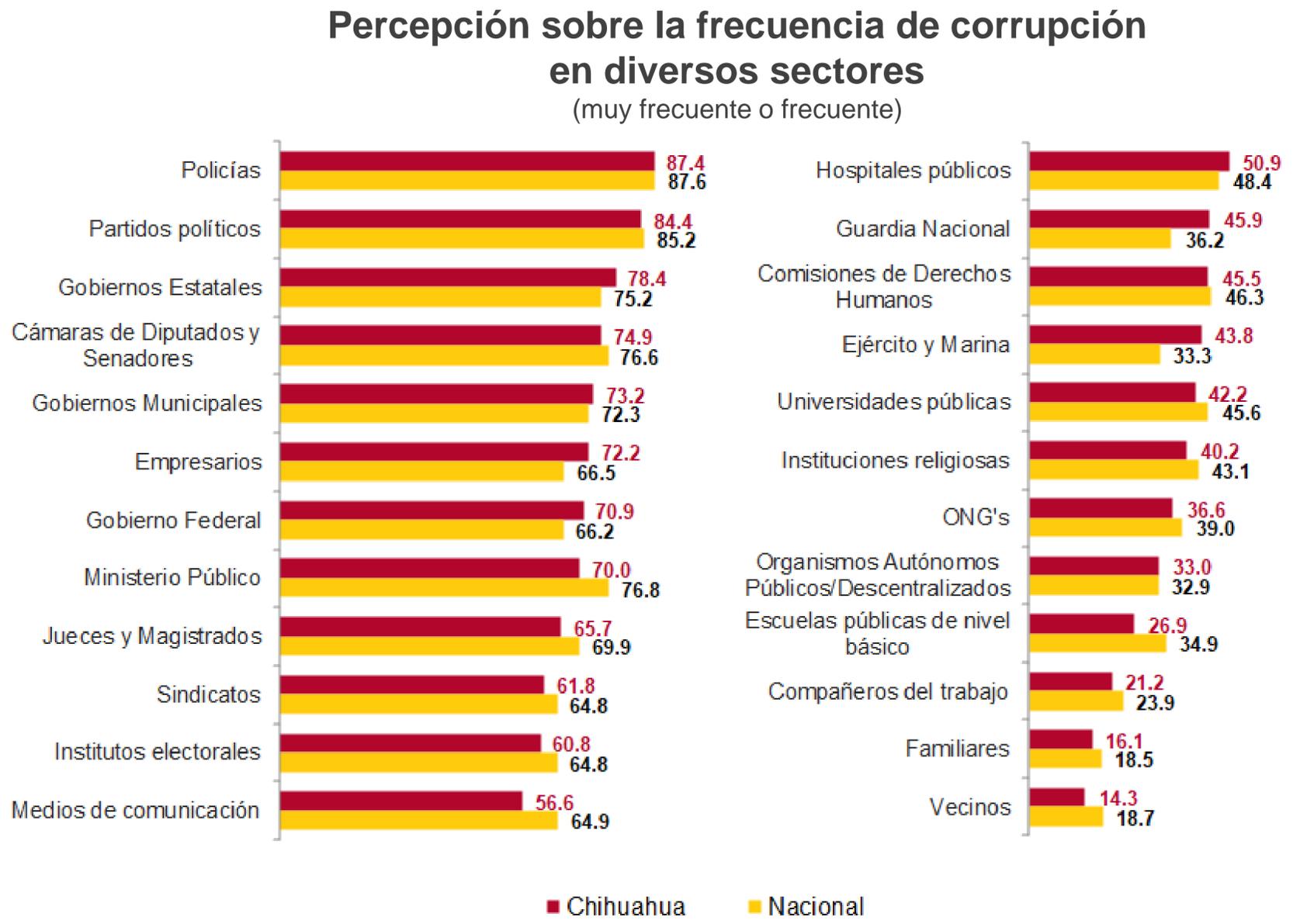
A nivel nacional, **87%** de la población percibió que los **actos de corrupción** en su entidad son **muy frecuentes o frecuentes**.



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

Percepción sobre la frecuencia de actos de corrupción en diversos sectores

En Chihuahua, **87.4%** de la población de 18 años y más percibió que la **corrupción** es una práctica **muy frecuente o frecuente** en **policías**, seguido de **partidos políticos** con **84.4%**.



Tasa de prevalencia de corrupción

La tasa de *población que tuvo contacto con algún servidor público* y experimentó al menos un *acto de corrupción* fue de **9 381** por cada 100 000 habitantes en **Chihuahua**.

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

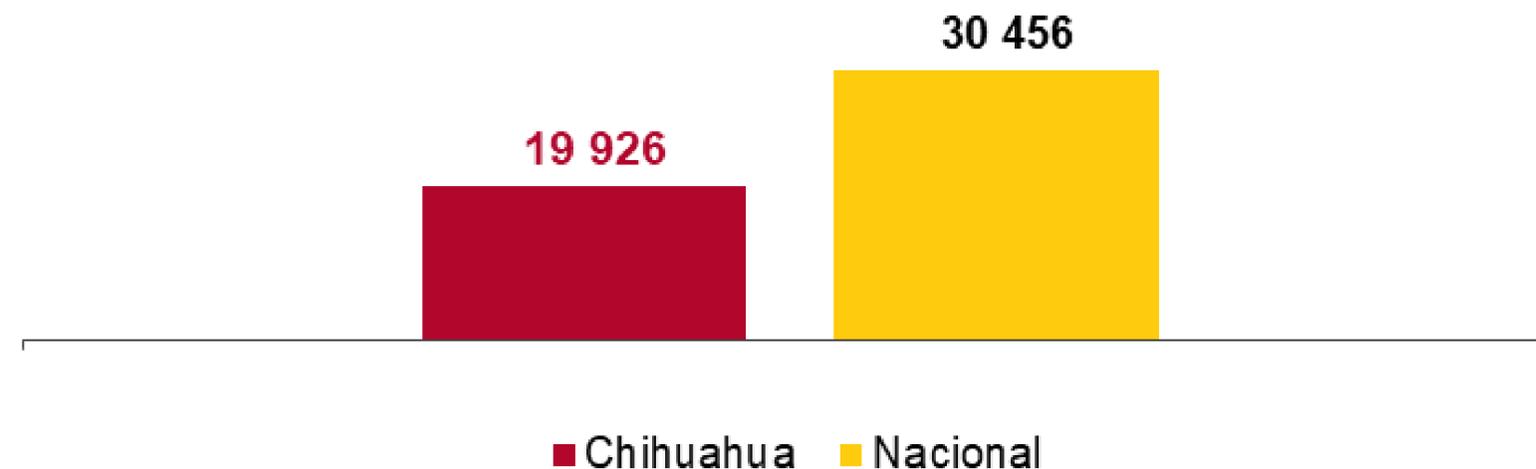


Tasa de incidencia de corrupción

En **Chihuahua**, la tasa de *trámites donde la población tuvo contacto con algún servidor público* y experimentó al menos un *acto de corrupción* fue de **19 926** por cada 100 000 habitantes.

A nivel nacional, la *tasa de incidencia de corrupción* fue de **30 456** por cada 100 000 habitantes.

Tasa de incidencia de corrupción por cada 100 000 habitantes



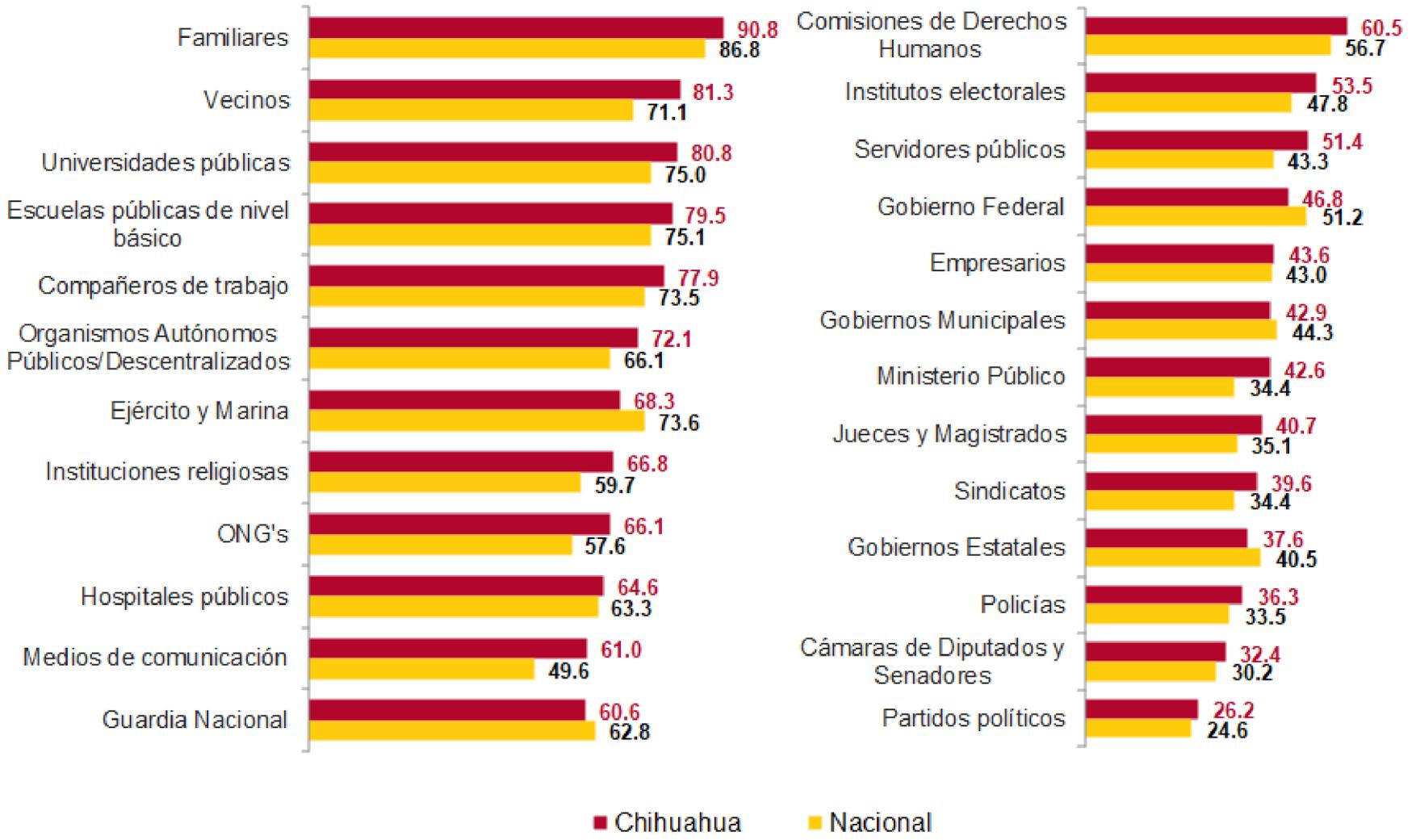


Confianza en Instituciones

Confianza en Instituciones o actores de la sociedad

En el estado de **Chihuahua**, **90.8%** de la población de 18 años y más identifica a **familiares** como los actores que mayor **confianza**¹ inspiran. Por otro lado, **26.2%** identifica a **partidos políticos** como instituciones que inspiran menor **confianza**¹.

Nivel de percepción de confianza¹ de la sociedad en instituciones o diferentes actores



¹ Corresponde a las opciones de respuesta "Mucha confianza " o "Algo de confianza".

Conociendo México

800 111 46 34

www.inegi.org.mx

atencion.usuarios@inegi.org.mx



INEGI Informa