



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

## **Principales Resultados**

### **Estado de México**

**Mayo 2020**

# Contexto Nacional e Internacional

## Nacional

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

## Internacional

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

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

# Objetivo general y específicos

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

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

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

# Diseño estadístico

Periodo de referencia de la información	Enero a diciembre de 2019.
Diseño de la muestra	Probabilístico: polietápico, estratificado y por conglomerados.
Unidades de observación	La vivienda particular seleccionada, los hogares, los residentes del hogar y la persona seleccionada en el hogar.
Población objeto de estudio	La población de 18 años y más que reside en viviendas particulares en áreas urbanas de 100,000 habitantes o más <sup>1</sup> .
Tamaño de muestra nacional	46,000 viviendas.
Periodo de levantamiento	04 de noviembre al 20 de diciembre de 2019.
Cobertura geográfica	A nivel <b>Nacional urbano</b> , por <b>entidad federativa</b> en <b>dominio urbano</b> y <b>32 áreas metropolitanas de interés</b> .

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

# Cobertura conceptual

## Tipo de trámites, pagos y solicitudes de servicios públicos

### Servicios públicos básicos

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

### Servicios públicos bajo demanda

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

### Pagos

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

### Trámites de alta frecuencia

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

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

### Trámites de baja frecuencia

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

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

### Solicitudes de servicios

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

### Actos de autoridad

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

# Principales mejoras metodológicas

## Calidad de la información:

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

## Innovaciones:

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

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

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

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

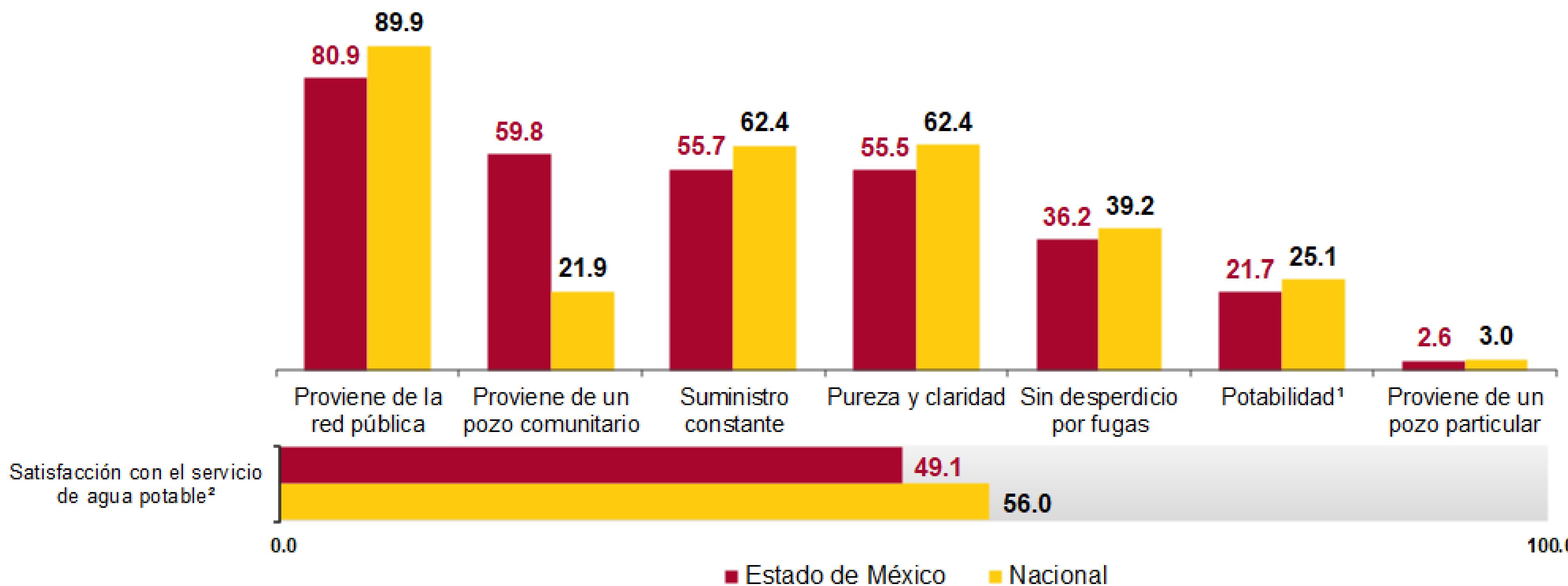


# Servicios Pùblicos Básicos

# SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS • Agua potable

De **9.9 millones** de personas de 18 años y más en áreas urbanas de más de 100 000 habitantes en el **Estado de México**, **80.9%** refirió que el servicio de **agua potable** proviene de la red pública, mientras que, **2.6%** señaló que proviene de un pozo particular.

Características del servicio de agua potable



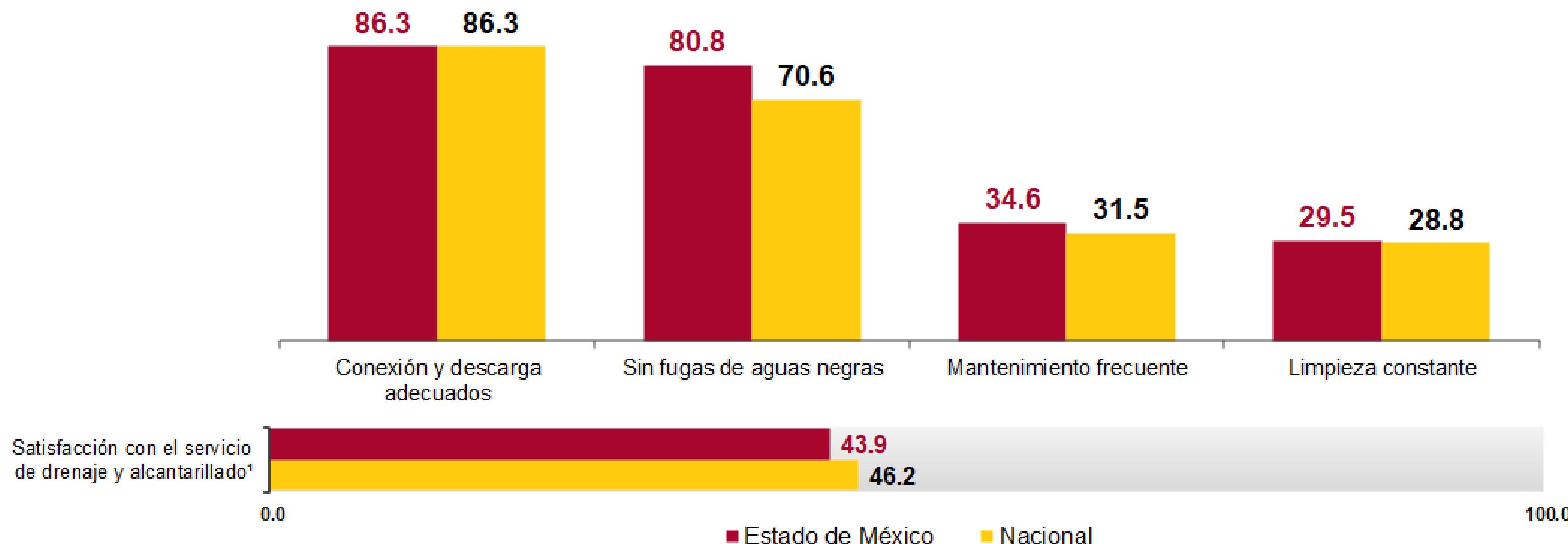
<sup>1</sup> Bebible, sin temor a enfermarse.

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

# SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS • Drenaje y alcantarillado

En el **Estado de México**, **86.3%** de la población de 18 años y más refirió contar con servicio de **drenaje y alcantarillado** conectado a su vivienda de tal forma que los desechos se **descargan adecuadamente**. Por su parte, **29.5%** declaró que se realizan **labores de limpieza de manera constante**.

Características del servicio de drenaje y alcantarillado

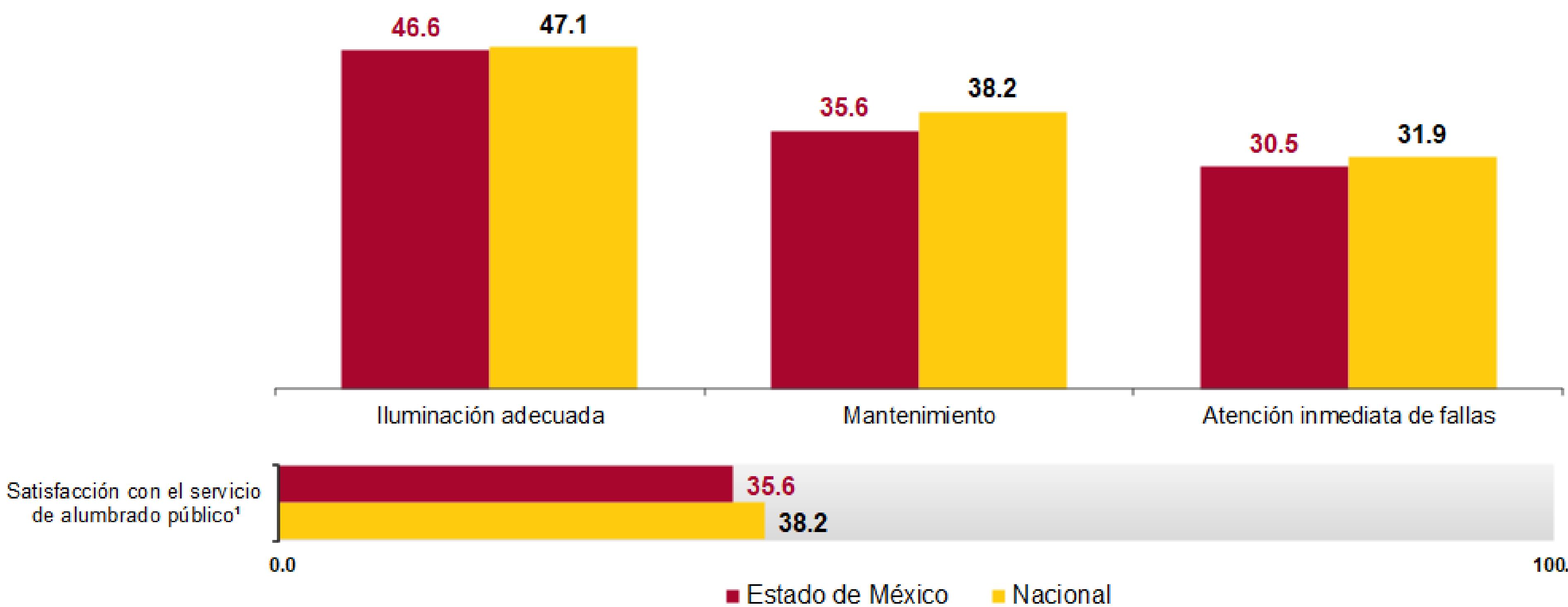


<sup>1</sup> "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

# SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS • Alumbrado público

En el **Estado de México**, en **2019**, **46.6%** de la población de 18 años y más refirió que el servicio de **alumbrado público** en su ciudad **ilumina adecuadamente**. Por otro lado, **30.5%** experimentó **atención inmediata** en caso de reportar fallas en el servicio.

Características del servicio de alumbrado público

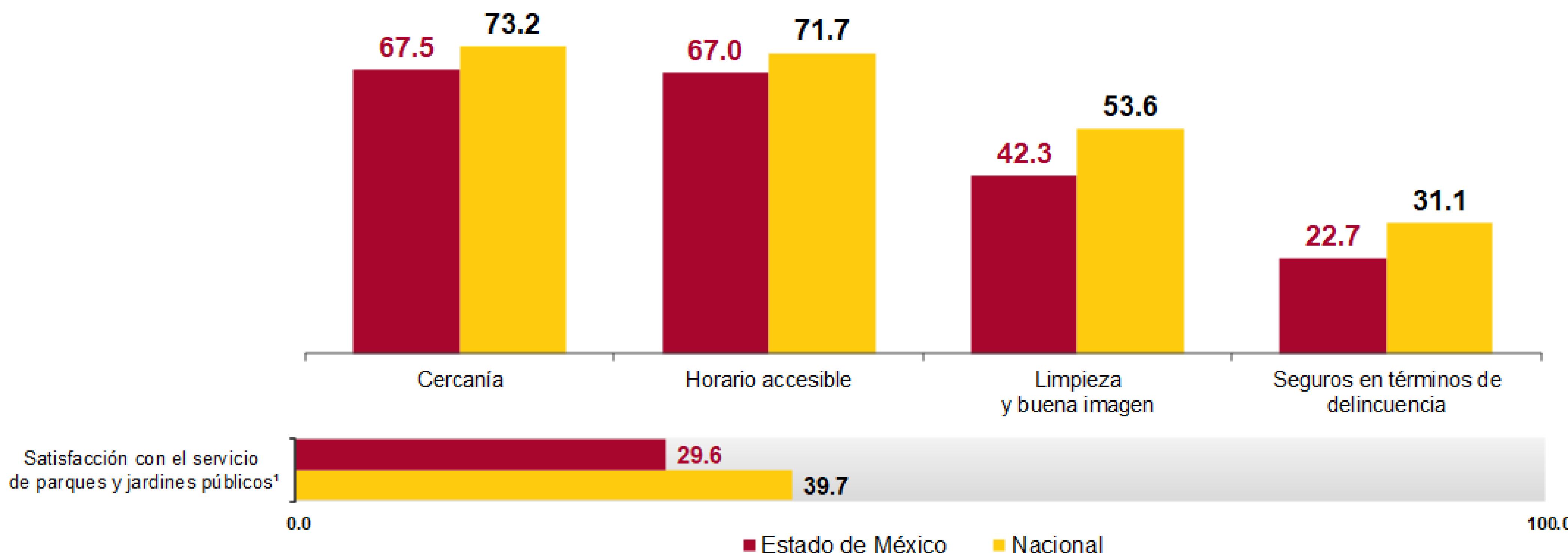


<sup>1</sup> "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

# SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS • Parques y jardines públicos

Durante **2019**, en el **Estado de México**, **67.5%** de la población de 18 años y más refirió contar con **parques y jardines públicos cerca** del lugar en donde vive. Por otra parte, **22.7%** declaró que estos son **seguros en términos de delincuencia**.

Características de los parques y jardines públicos

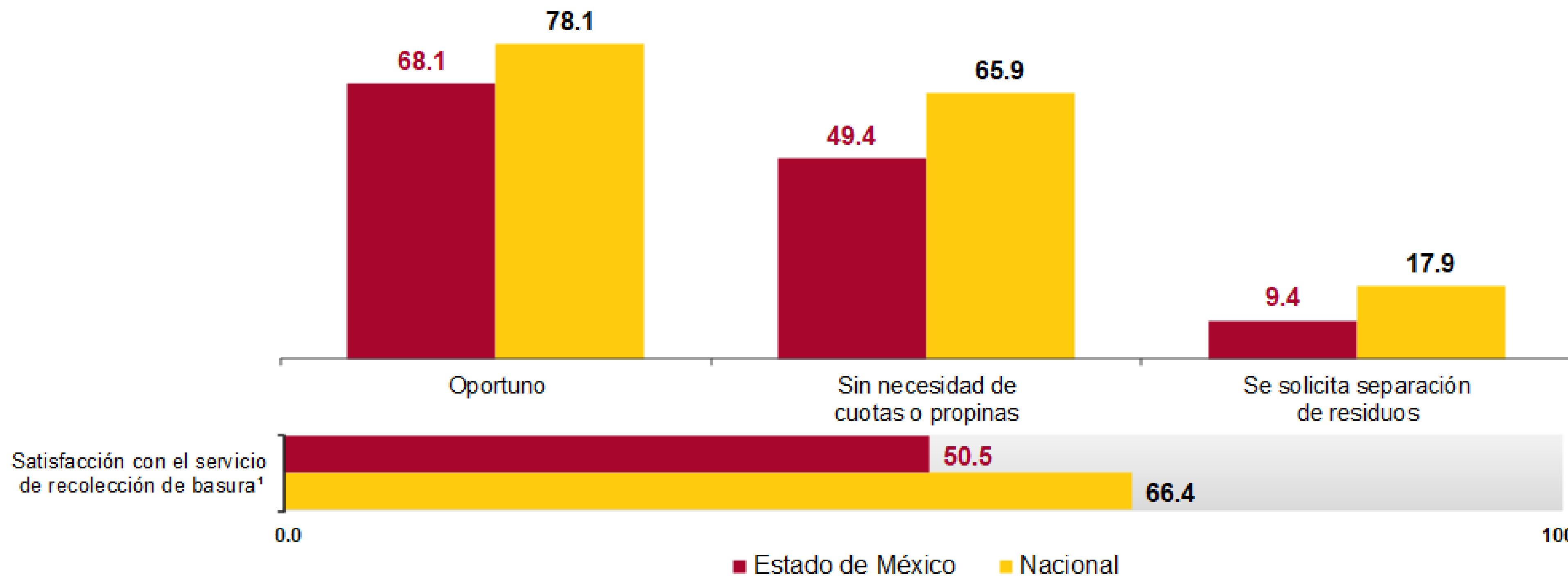


<sup>1</sup> "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

# SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS • Recolección de basura

En 2019, en el **Estado de México**, **68.1%** 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 **9.4%** le solicitaron la **separación de residuos**.

Características del servicio de recolección de basura

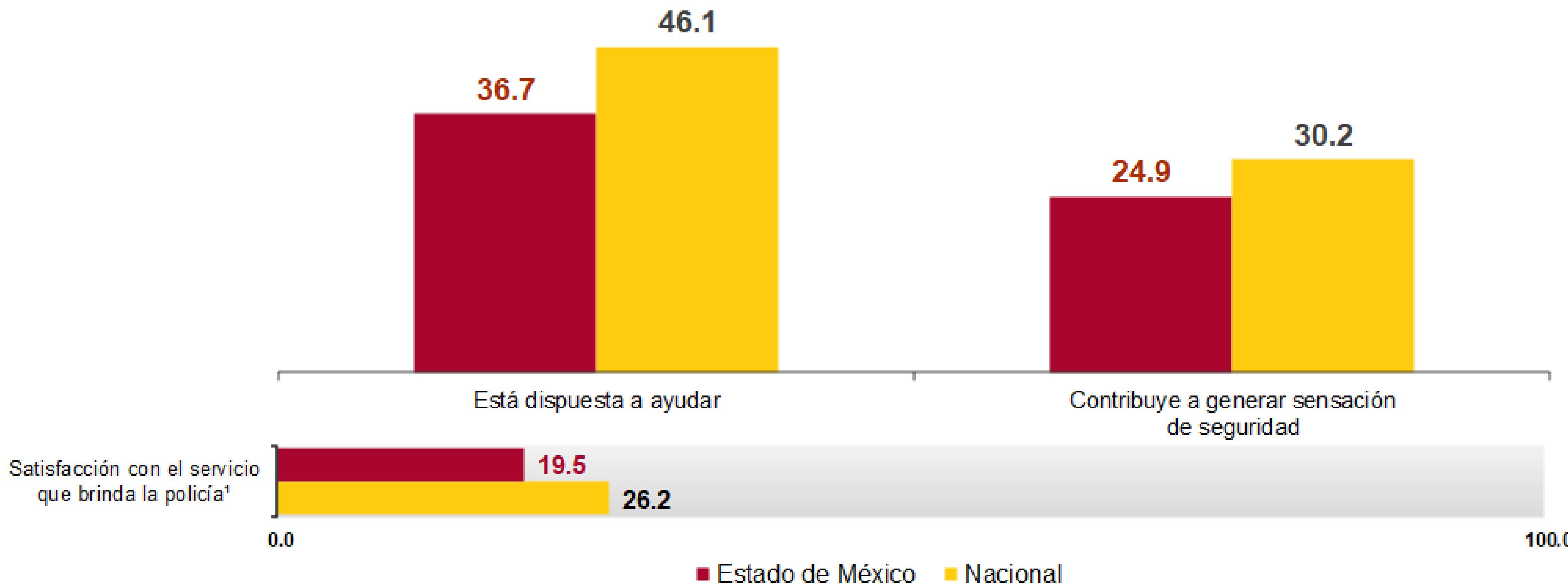


<sup>1</sup> "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

# SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS • Policía

En el **Estado de México**, **36.7%** de la población de 18 años y más refirió que la **policía** de su ciudad **tuvo disposición para ayudarle**. Por otra parte, **24.9%** declaró que **contribuye a generar una sensación de seguridad**.

Características del servicio que brinda la policía

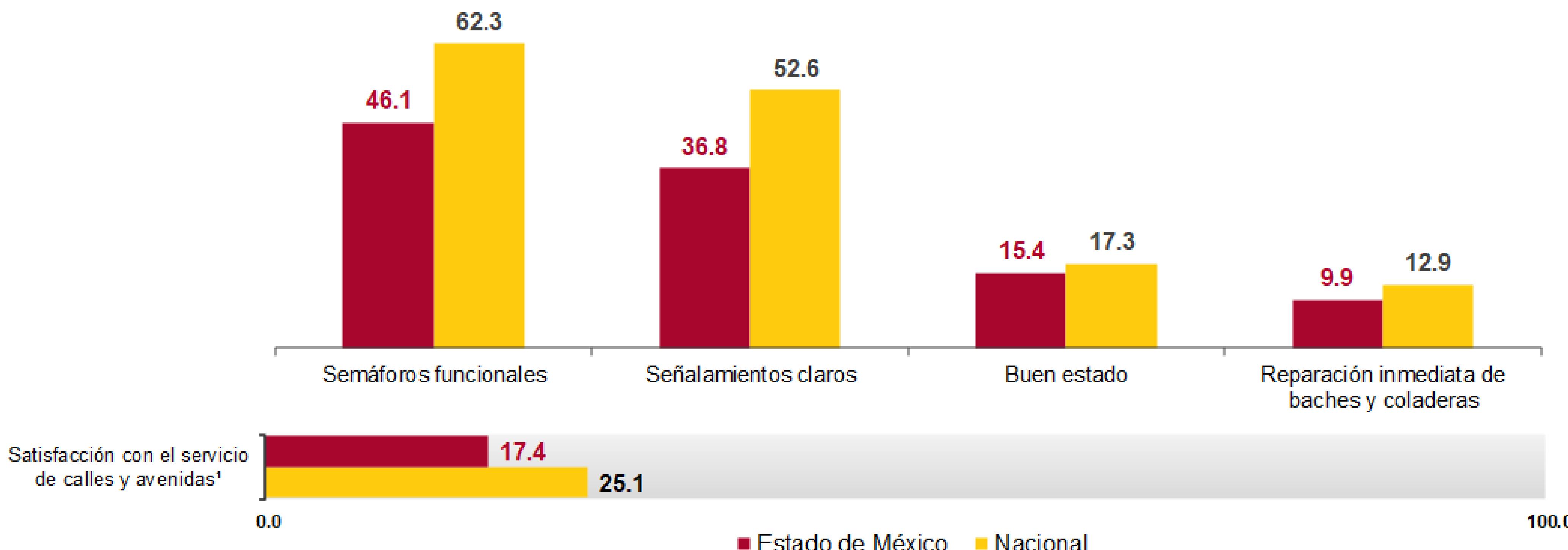


<sup>1</sup> "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

# SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS • Calles y avenidas

En el **Estado de México**, en **2019**, **46.1%** de la población de 18 años y más se encontró con **semáforos funcionales** al transitar por las **calles y avenidas** de su ciudad. Por otro lado, **9.9%** fue testigo de la **reparación inmediata de coladeras abiertas o baches**.

Características de las calles y avenidas de la ciudad

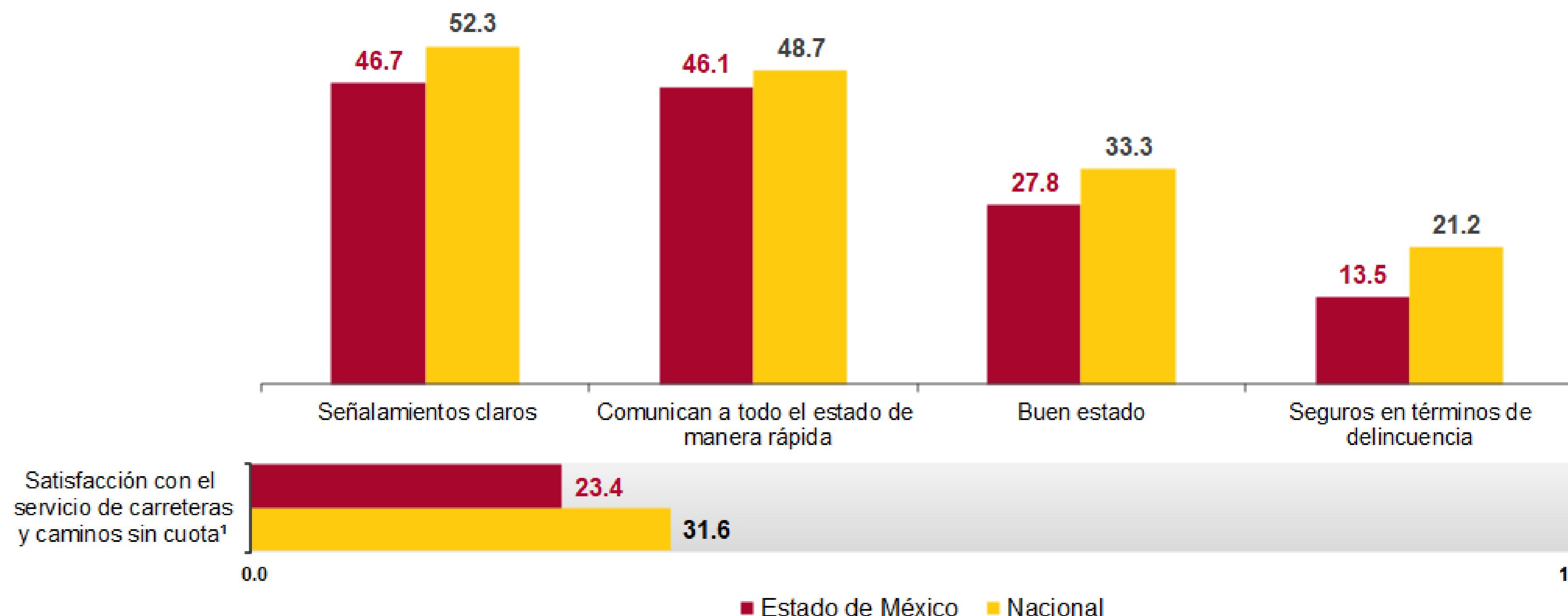


<sup>1</sup> "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

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

Durante **2019**, en el **Estado de México**, **46.7%** 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, **13.5%** declaró que son **seguras en términos de delincuencia**.

Características de carreteras y caminos sin cuota (libres)



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

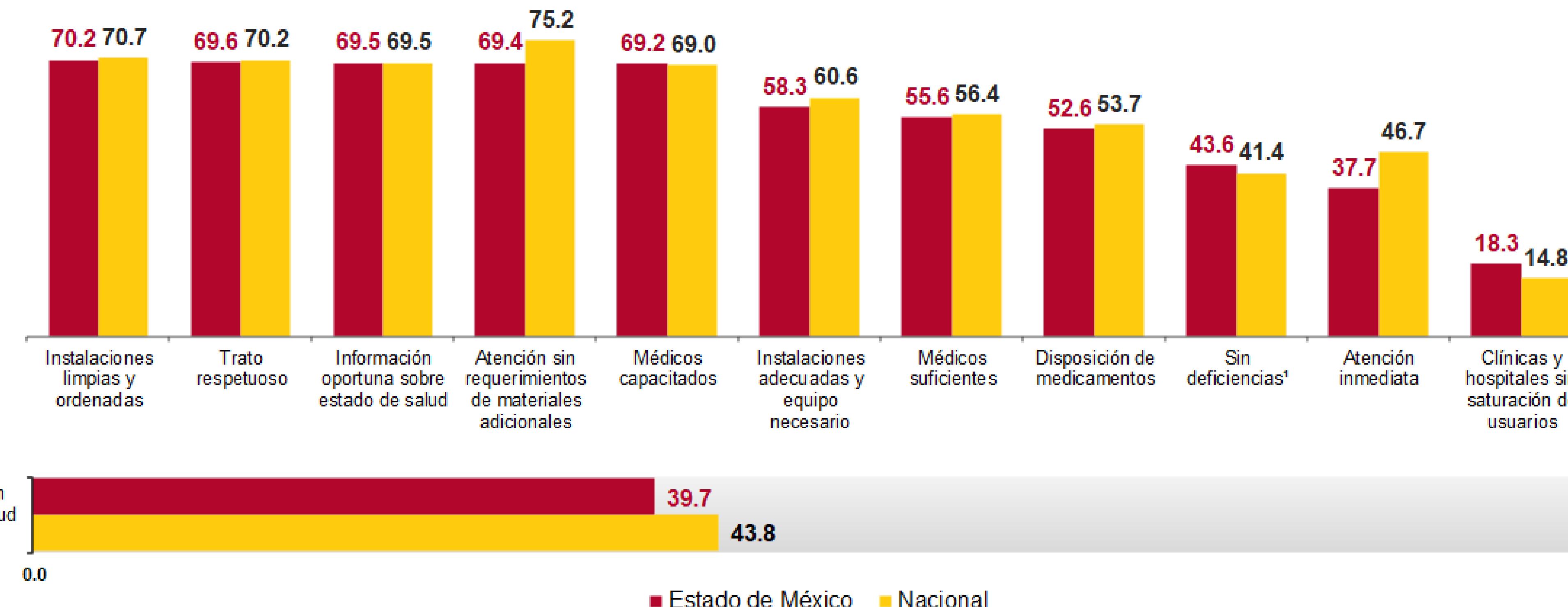


# Servicios Públicos Bajo Demanda

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

Durante **2019**, en el **Estado de México**, el **70.2%** de la población usuaria del **servicio de salud en el IMSS** refirió que cuenta con **instalaciones limpias y ordenadas**. Por otra parte, **18.3%** recibió este servicio en **clínicas y hospitales sin saturación de usuarios**.

Características del servicio de salud en el IMSS



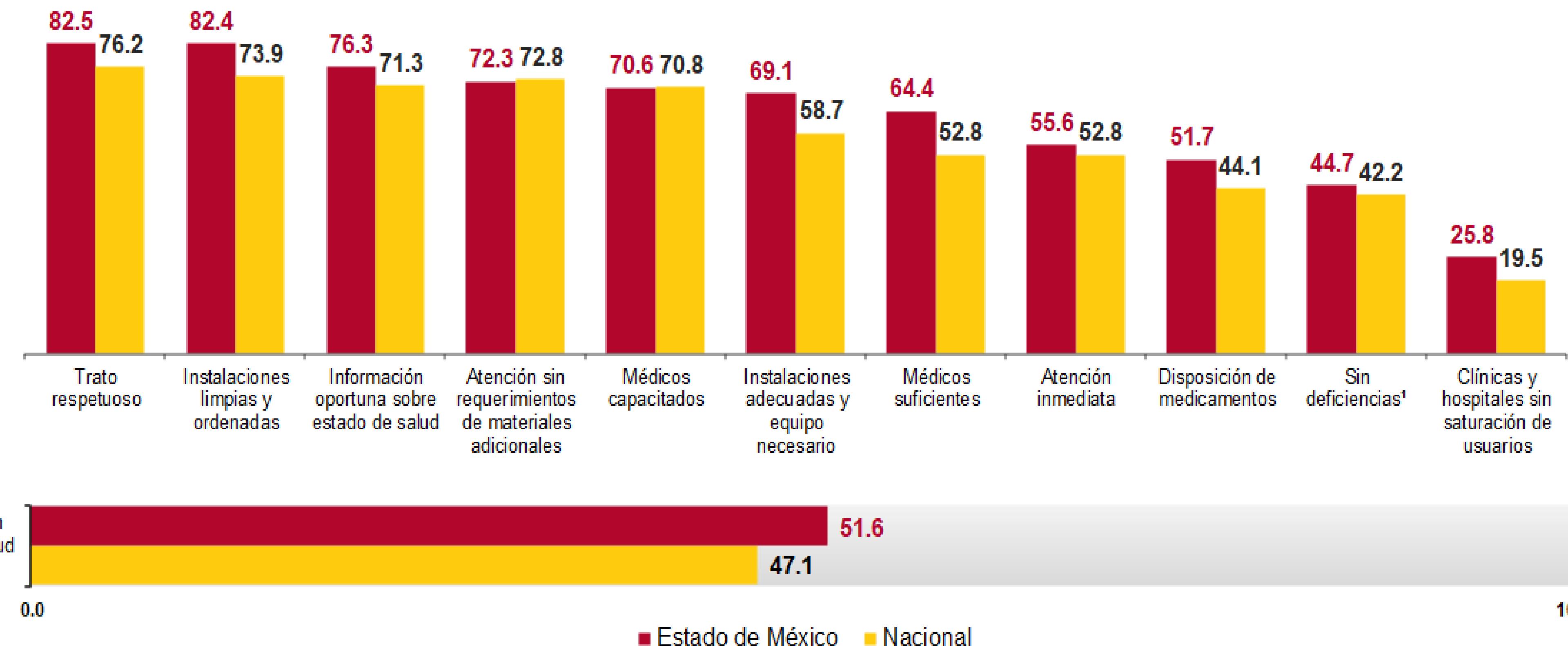
<sup>1</sup> Por lo que no ha tenido que pagar por un servicio de salud privado.

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

# SERVICIOS PÚBLICOS BAJO DEMANDA • Servicio de salud del ISSSTE

En 2019, en el **Estado de México**, **82.5%** de la población usuaria del **servicio de salud en el ISSSTE** refirió que proporciona un **trato respetuoso**, mientras que, **25.8%** recibió este servicio en **clínicas y hospitales sin saturación de usuarios**.

Características del servicio de salud en el ISSSTE



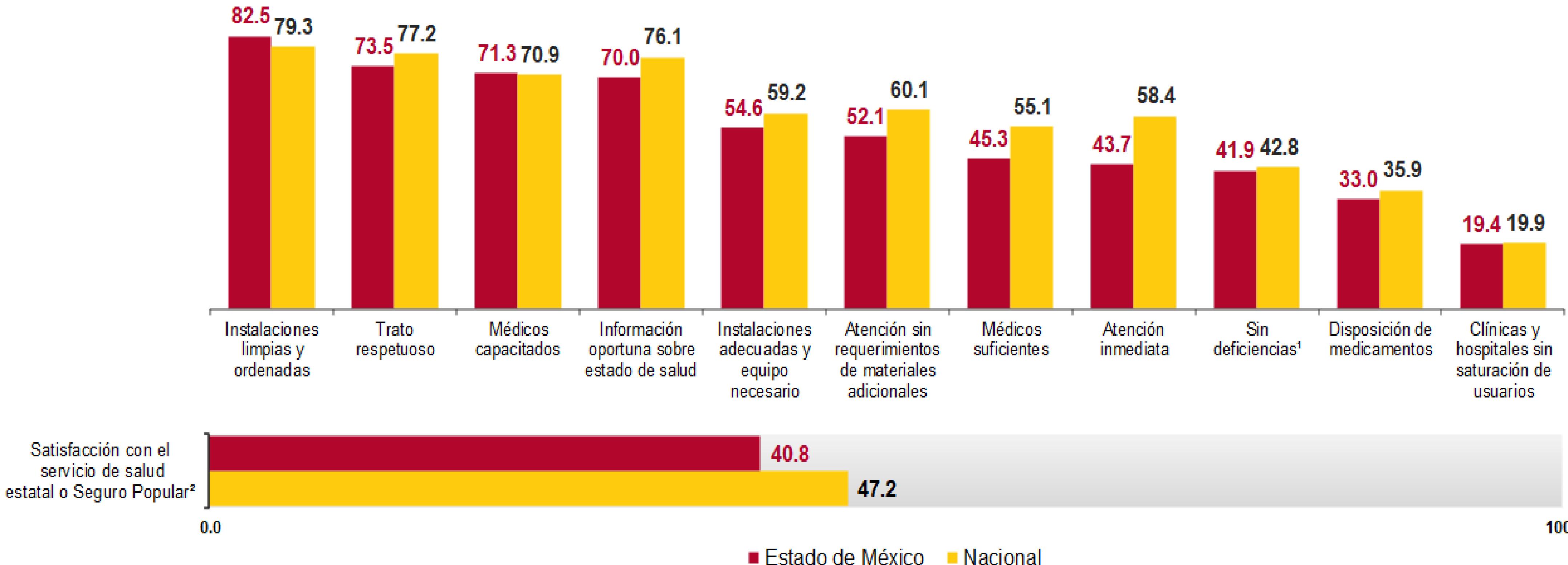
<sup>1</sup> Por lo que no ha tenido que pagar por un servicio de salud privado.

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

# SERVICIOS PÚBLICOS BAJO DEMANDA • Servicios de salud estatales

Durante **2019**, en el **Estado de México**, **82.5%** de la población usuaria de los **servicios de salud estatales o Seguro Popular** refirió haber sido atendida en **instalaciones limpias y ordenadas**. Por otro lado, **19.4%** recibió este servicio en **clínicas y hospitales sin saturación de usuarios**.

Características del servicio de salud estatal o Seguro Popular

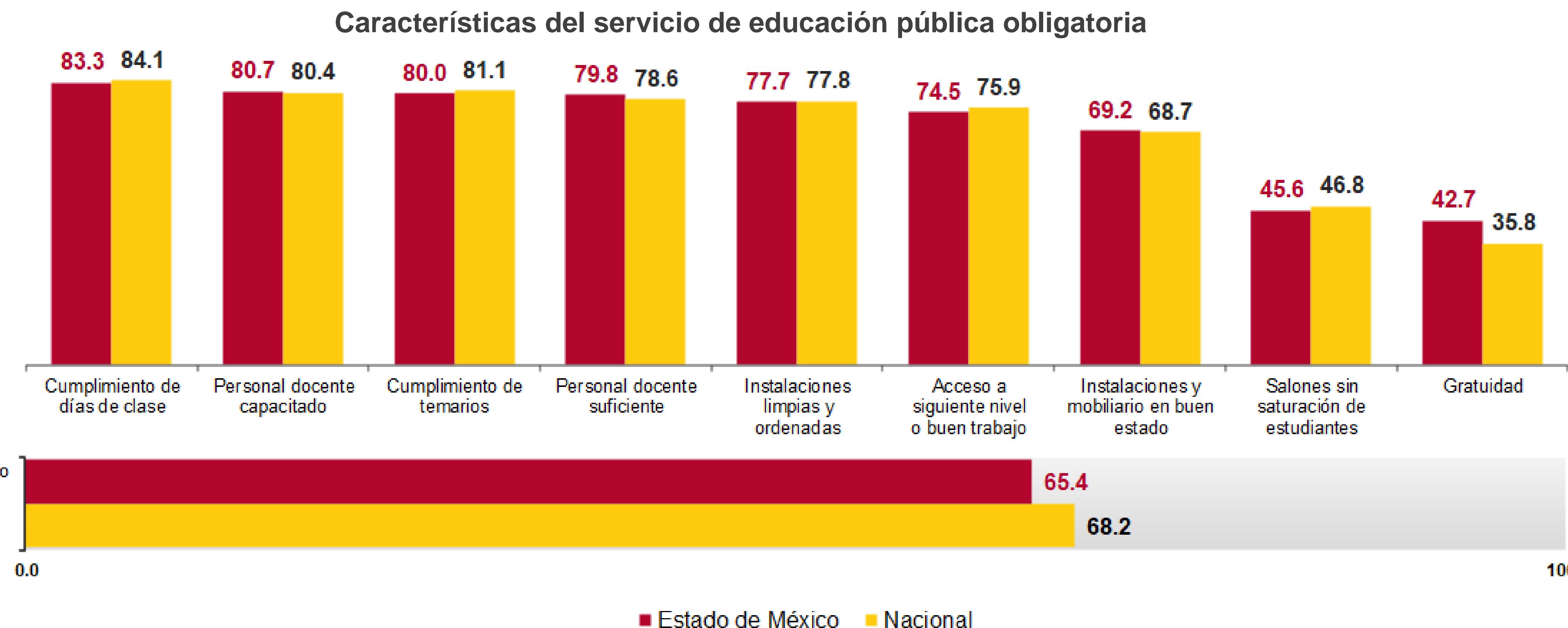


<sup>1</sup> Por lo que no ha tenido que pagar por un servicio de salud privado.

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

# SERVICIOS PÚBLICOS BAJO DEMANDA • Educación pública obligatoria

En el **Estado de México**, en **2019**, **83.3%** 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, **42.7%** recibió este servicio de manera **gratuita**.

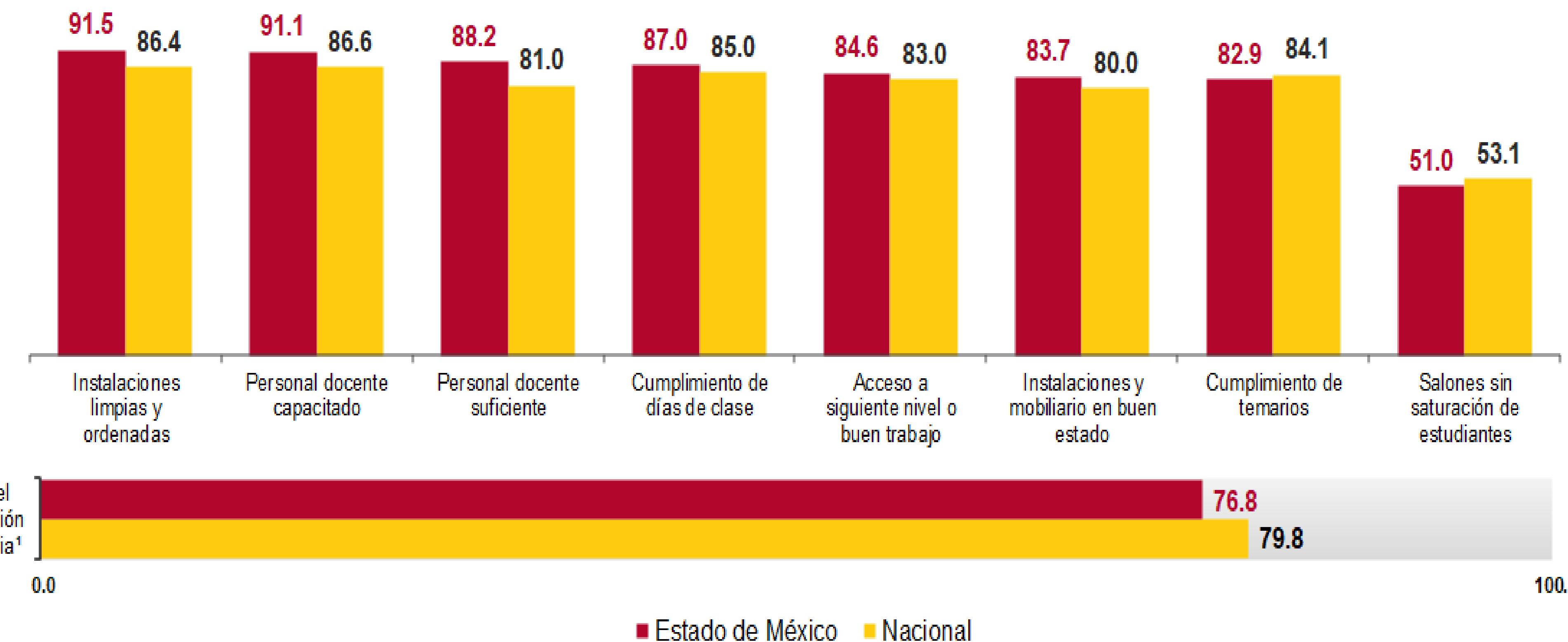


<sup>1</sup> "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

# SERVICIOS PÚBLICOS BAJO DEMANDA • Educación pública universitaria

En el **Estado de México**, **91.5%** de la población usuaria del servicio de **educación pública universitaria** señaló que se **contó con instalaciones adecuadas**. Por otro lado, **51%** recibió este servicio en **salones sin saturación de estudiantes**.

Características del servicio de educación pública universitaria

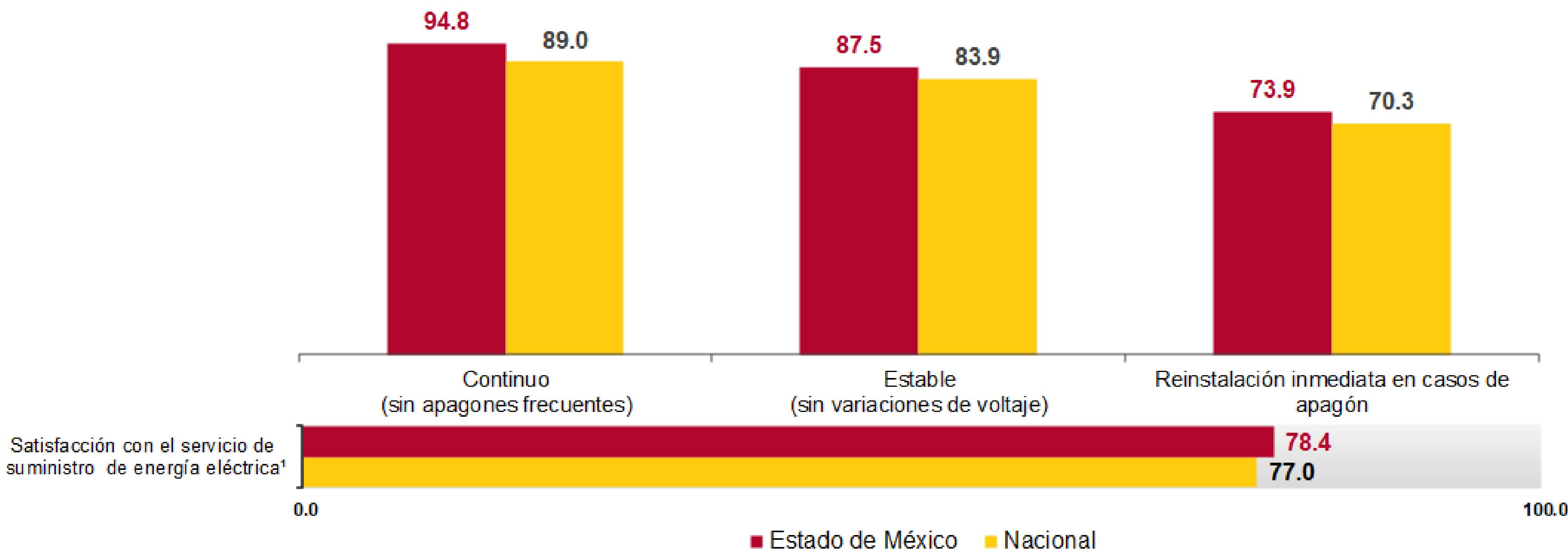


<sup>1</sup> "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

# SERVICIOS PÚBLICOS BAJO DEMANDA • Suministro de energía eléctrica

En **2019**, en el **Estado de México**, **94.8%** de la población usuaria del servicio de **suministro de energía eléctrica** lo recibió de manera **continua (sin apagones)**. Por otra parte, **73.9%** experimentó una **reinstalación inmediata en caso de apagones**.

Características del servicio de suministro de energía eléctrica

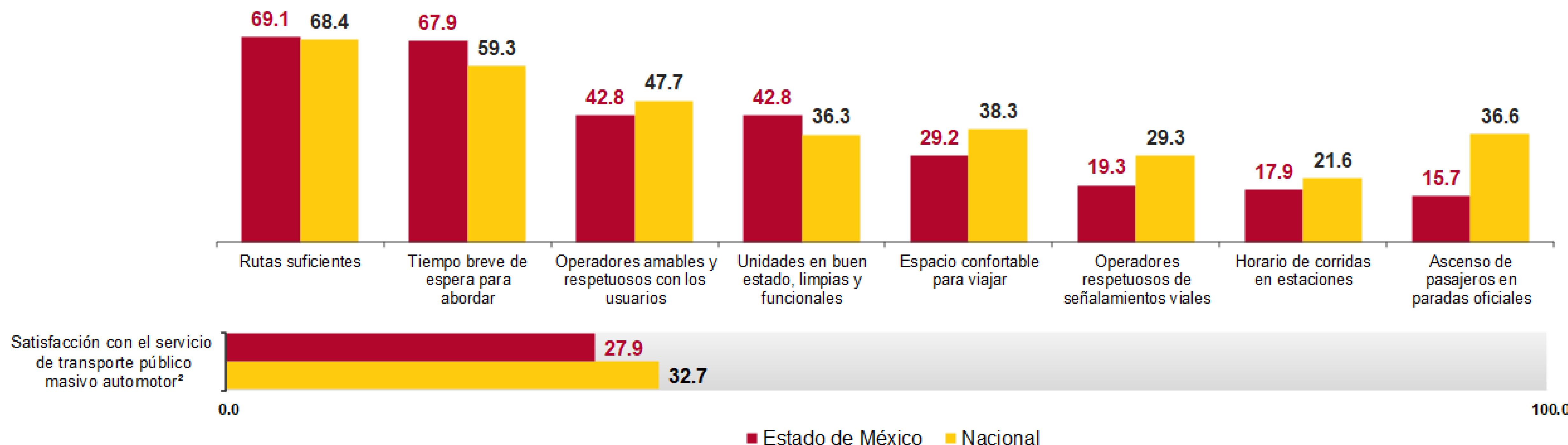


<sup>1</sup> "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

# SERVICIOS PÚBLICOS BAJO DEMANDA • Transporte público masivo automotor

Durante **2019**, en el **Estado de México**, **69.1%** de la población usuaria<sup>1</sup> del servicio de **transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús** refirió que este contó con **rutas suficientes para llegar a su destino**. Por otro lado, **15.7%** declaró que contó con **ascenso y descenso de pasajeros en paradas oficiales**.

Características del servicio de transporte público masivo automotor



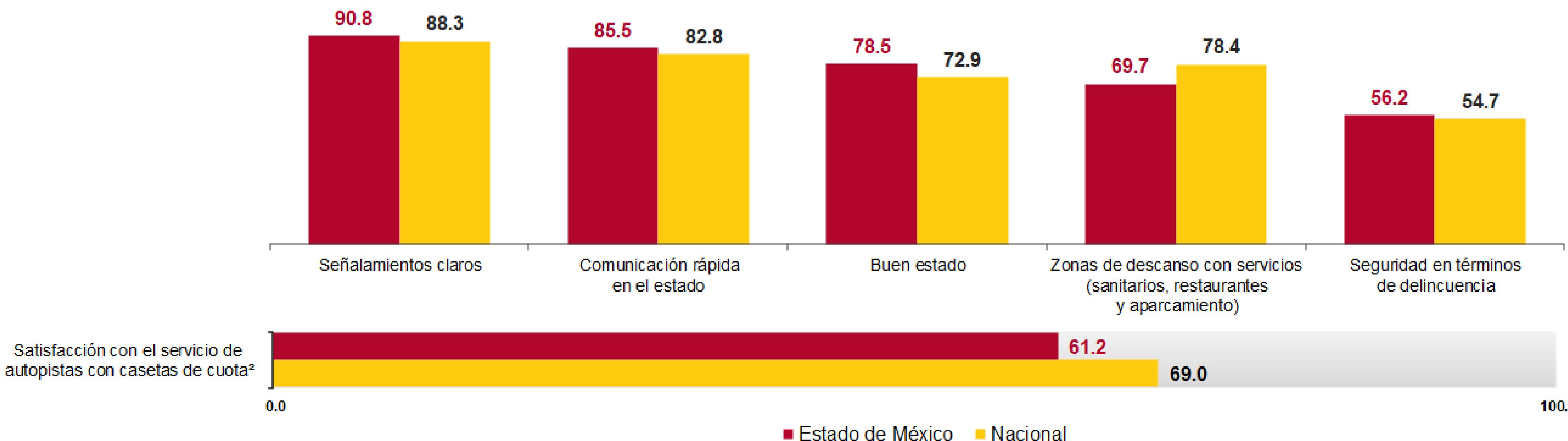
<sup>1</sup> Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas 100, 000 mil habitantes y más, usuaria de transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús.

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

# SERVICIOS PÚBLICOS BAJO DEMANDA • Autopistas con casetas de cuota

Durante **2019**, en el **Estado de México**, **90.8%** de la población usuaria<sup>1</sup> del servicio de **autopistas con casetas de cuota** refirió que estas cuentan con **señalamientos claros** al transitar en ellas. Por otro lado, **56.2%** refirió que son **seguras en términos de delincuencia**.

Características del servicio de autopistas con casetas de cuota

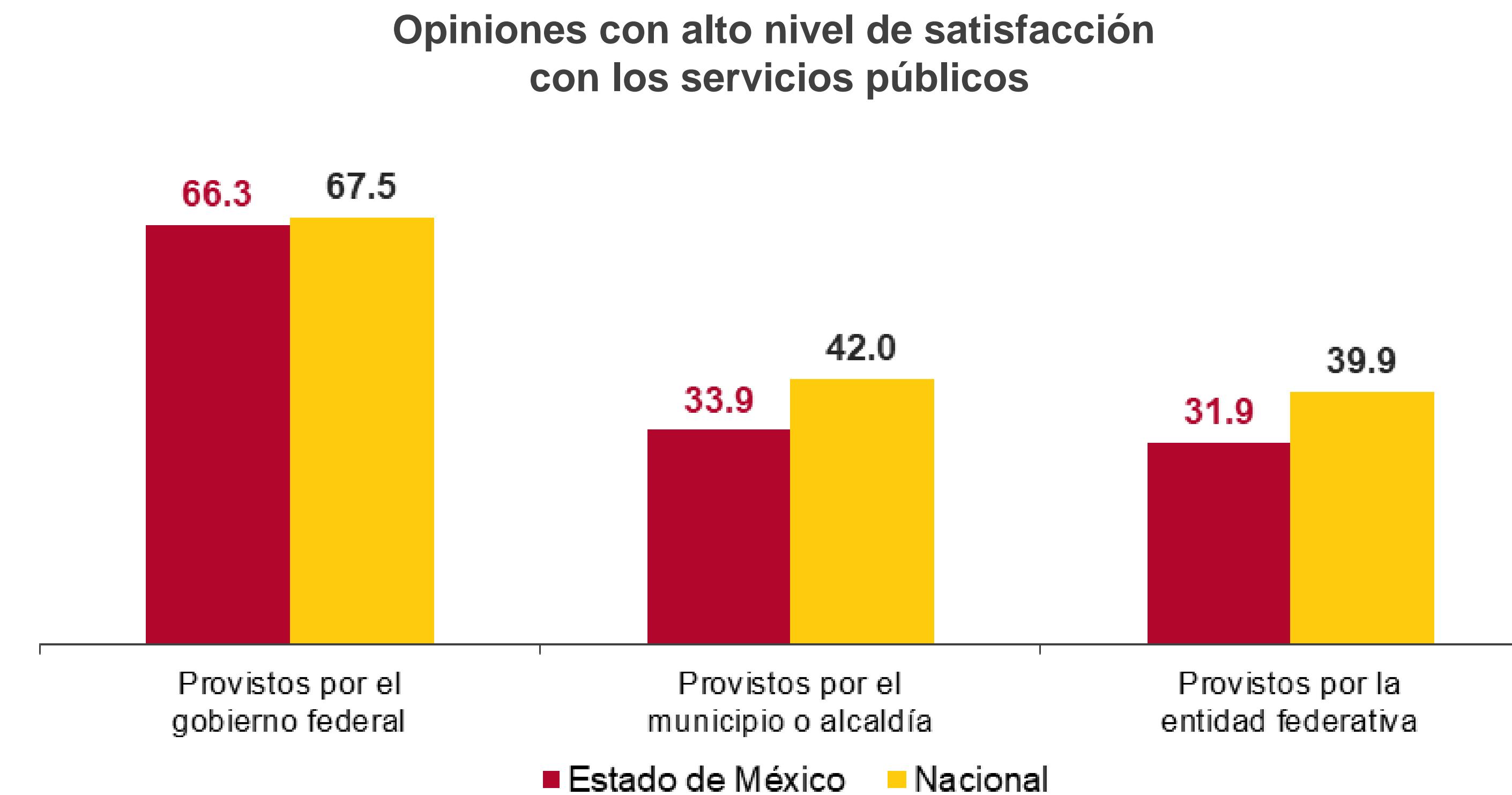


<sup>1</sup> La población usuaria contempla a la población de 18 años y más que manifestó haber utilizado autopistas con casetas de cuota.

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

# Satisfacción con los servicios públicos

Durante **2019**, en el **Estado de México**, **66.3%** de la población refirió un nivel alto de **satisfacción con los servicios públicos** provistos por el **gobierno federal**, mientras que, **33.9%** de la población declaró un nivel alto de **satisfacción con los servicios públicos** provistos por el **municipio o alcaldía**.





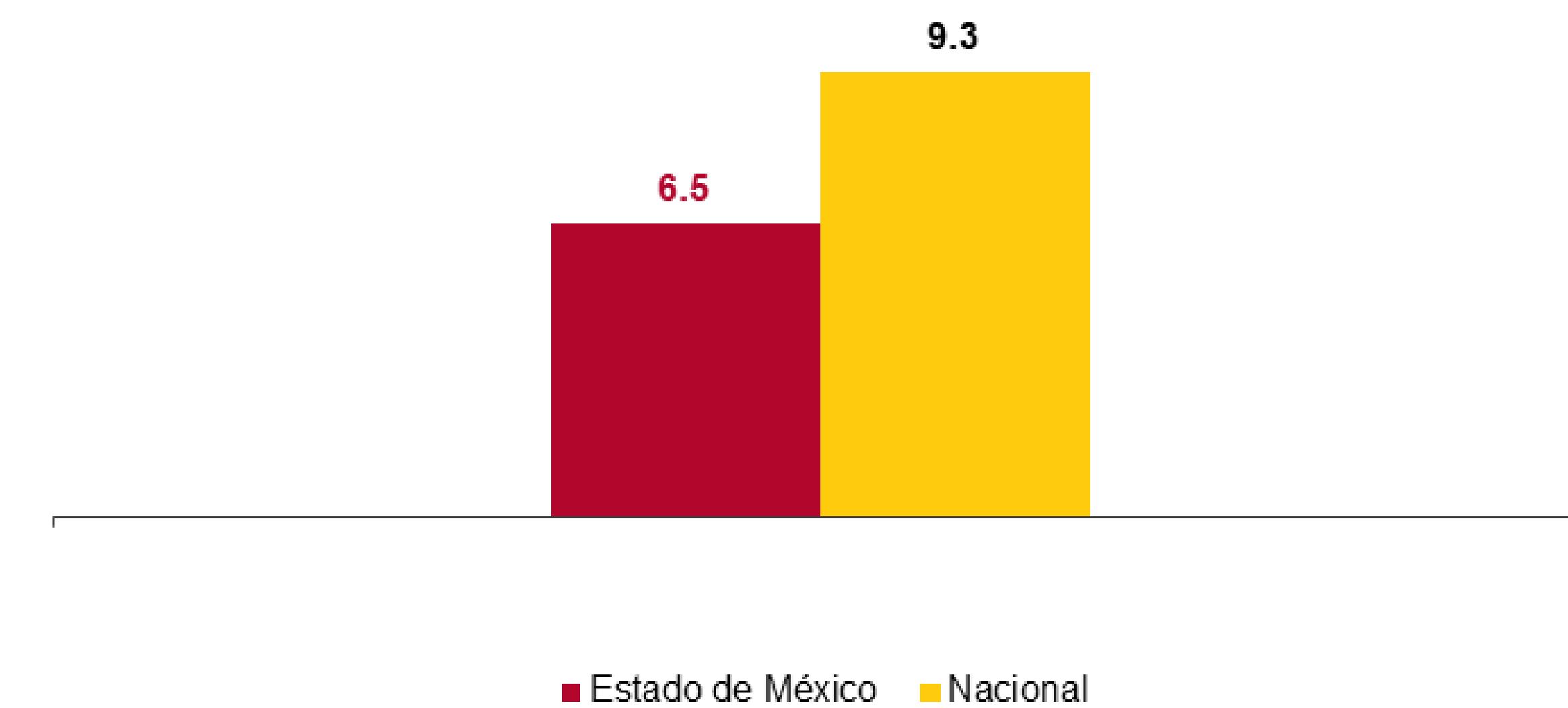
# **Experiencias con Pagos, Trámites y Solicitudes de Servicios Públicos**

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

En el **Estado de México**, el **promedio** de pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos realizados por persona fue **6.5** en **2019**.

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

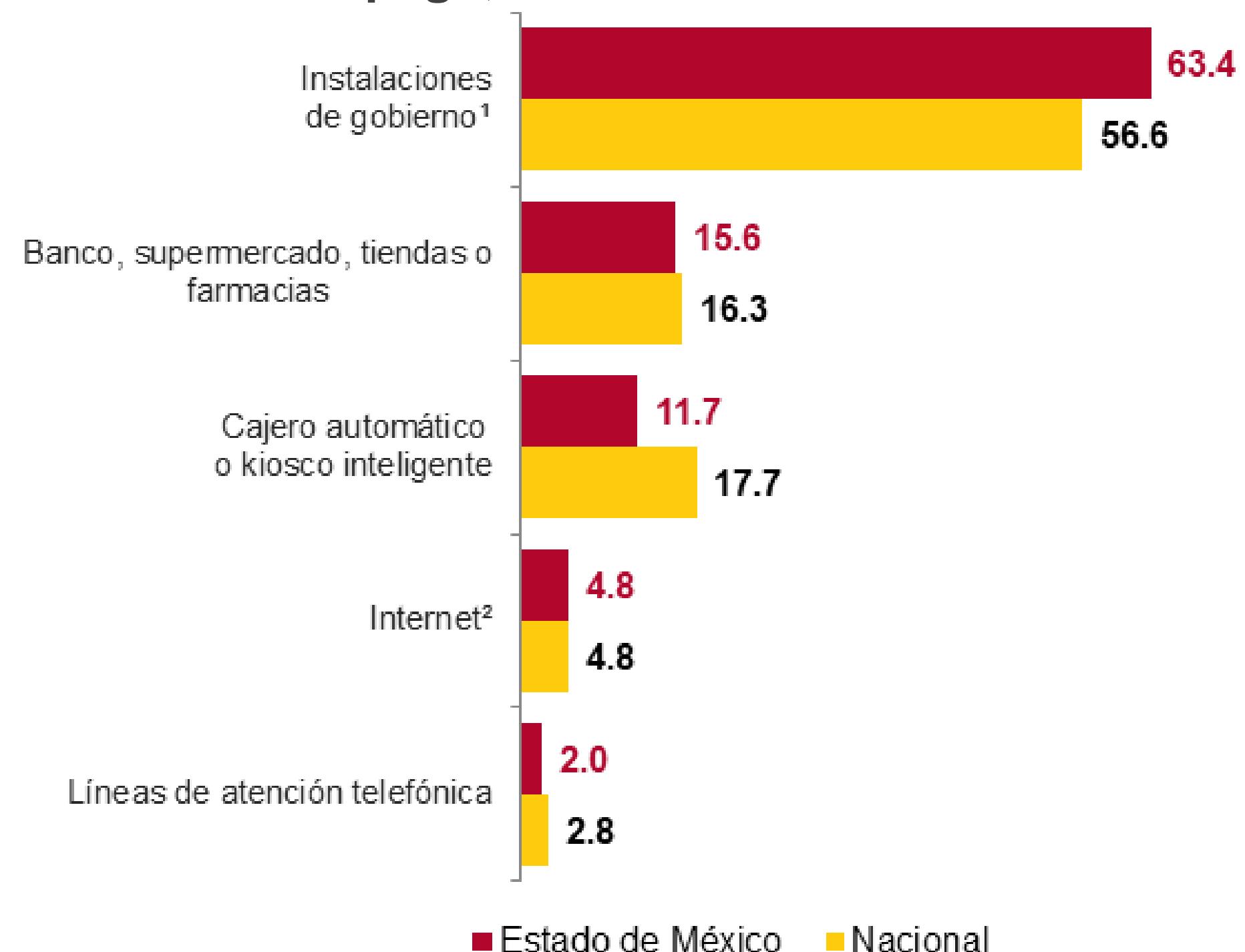
Promedio de pagos, trámites o solicitudes de servicios  
públicos realizados por persona



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

En el **Estado de México**, en **63.4%** de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos los usuarios acudieron a **instalaciones de gobierno** para realizarlos, mientras que, **15.6%** acudió a un **banco, supermercado, tiendas o farmacias**, y en **2%** utilizaron **líneas de atención telefónica** para este fin.

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



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

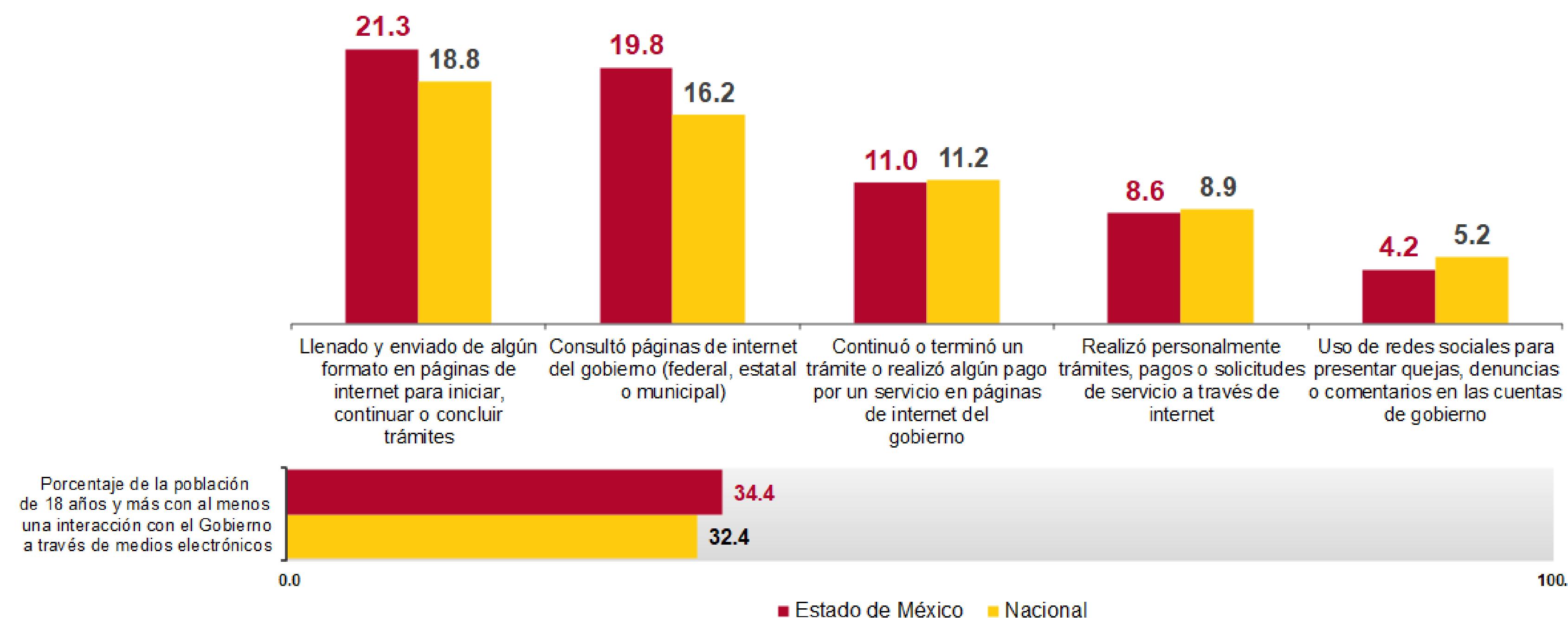
<sup>2</sup> Internet se refiere a páginas web, aplicaciones de celular, tablet entre otras.

# Gobierno electrónico

En el Estado de México, 34.4% de la población mayor de 18 años tuvo al menos una *interacción con el gobierno a través de internet*.

21.3% llenó y envió algún formato en páginas de internet para iniciar, continuar o concluir trámites, mientras que, 4.2% usó redes sociales para presentar quejas, denuncias o comentarios en las cuentas de gobierno.

Interacción con el gobierno a través de internet

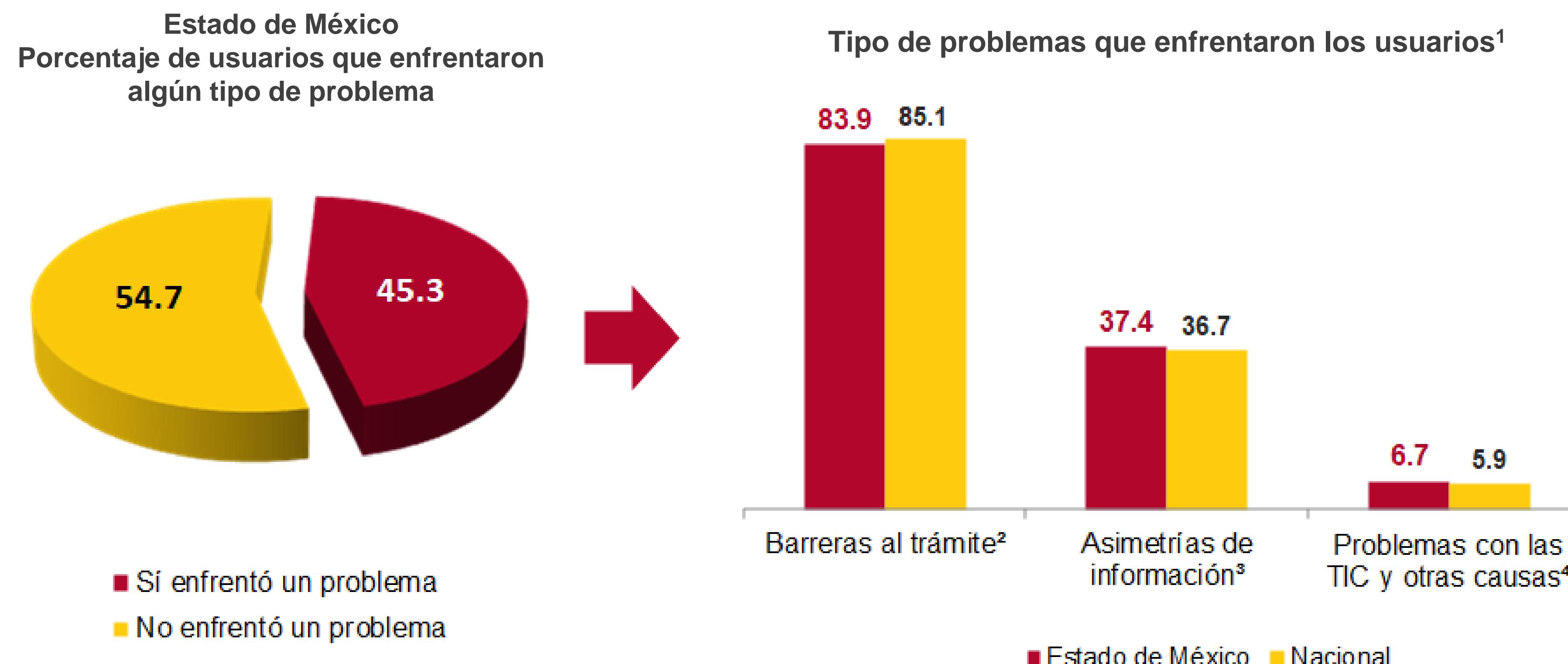


Nota: En las consultas realizadas a páginas de internet del gobierno, el informante pudo haber elegido más de una opción.

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

En el **Estado de México**, del total de pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos realizados por los usuarios, en **45.3%** de ellos se presentó algún tipo de **problema para realizarlo**.

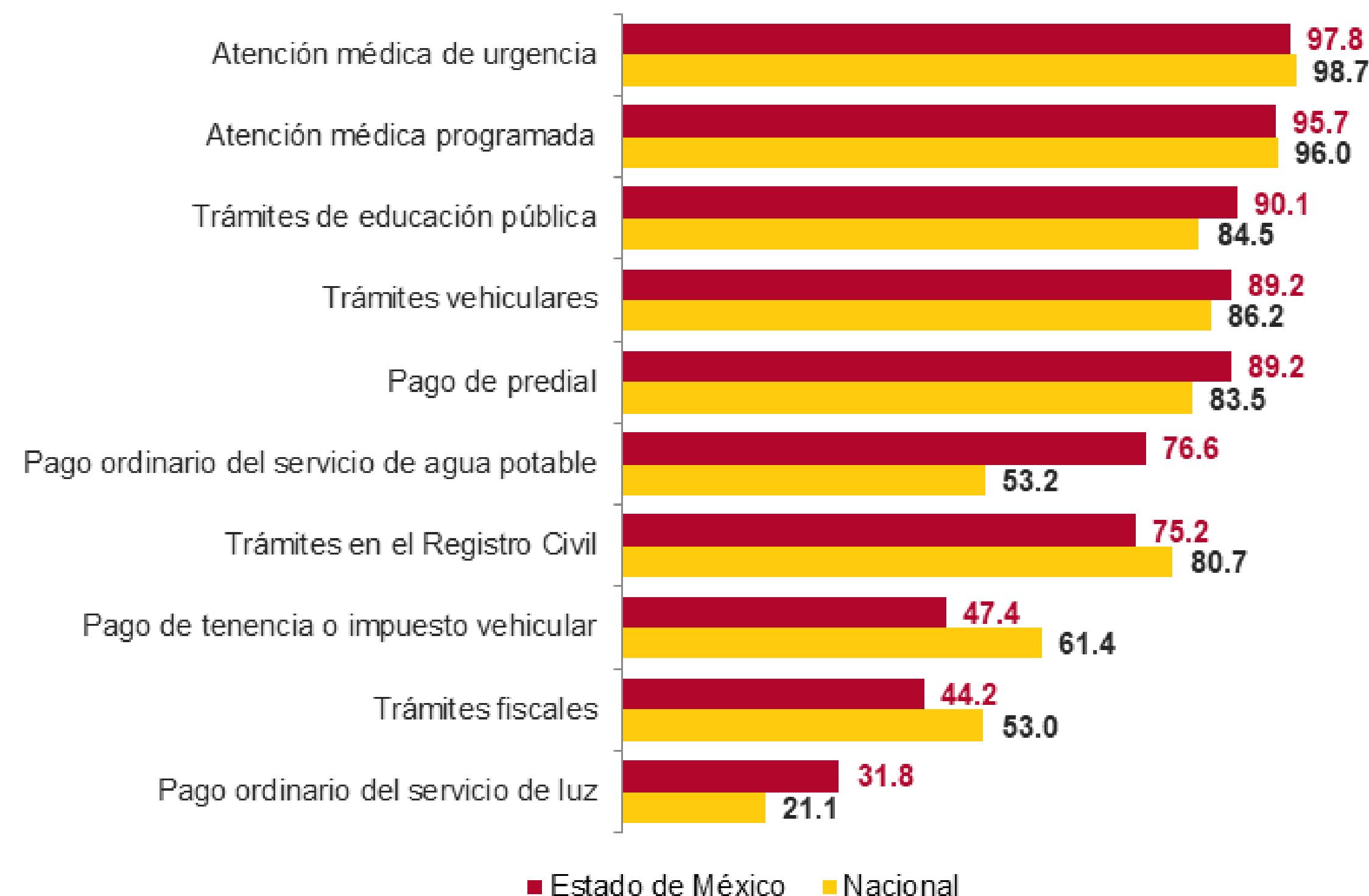
El problema más frecuente fue el de **barreras al trámite** con **83.9%**.



# Instalaciones de gobierno

Durante **2019**, en el **Estado de México**, en **63.4%** 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 **97.8%**.

Porcentaje de trámites realizados personalmente en instalaciones de gobierno

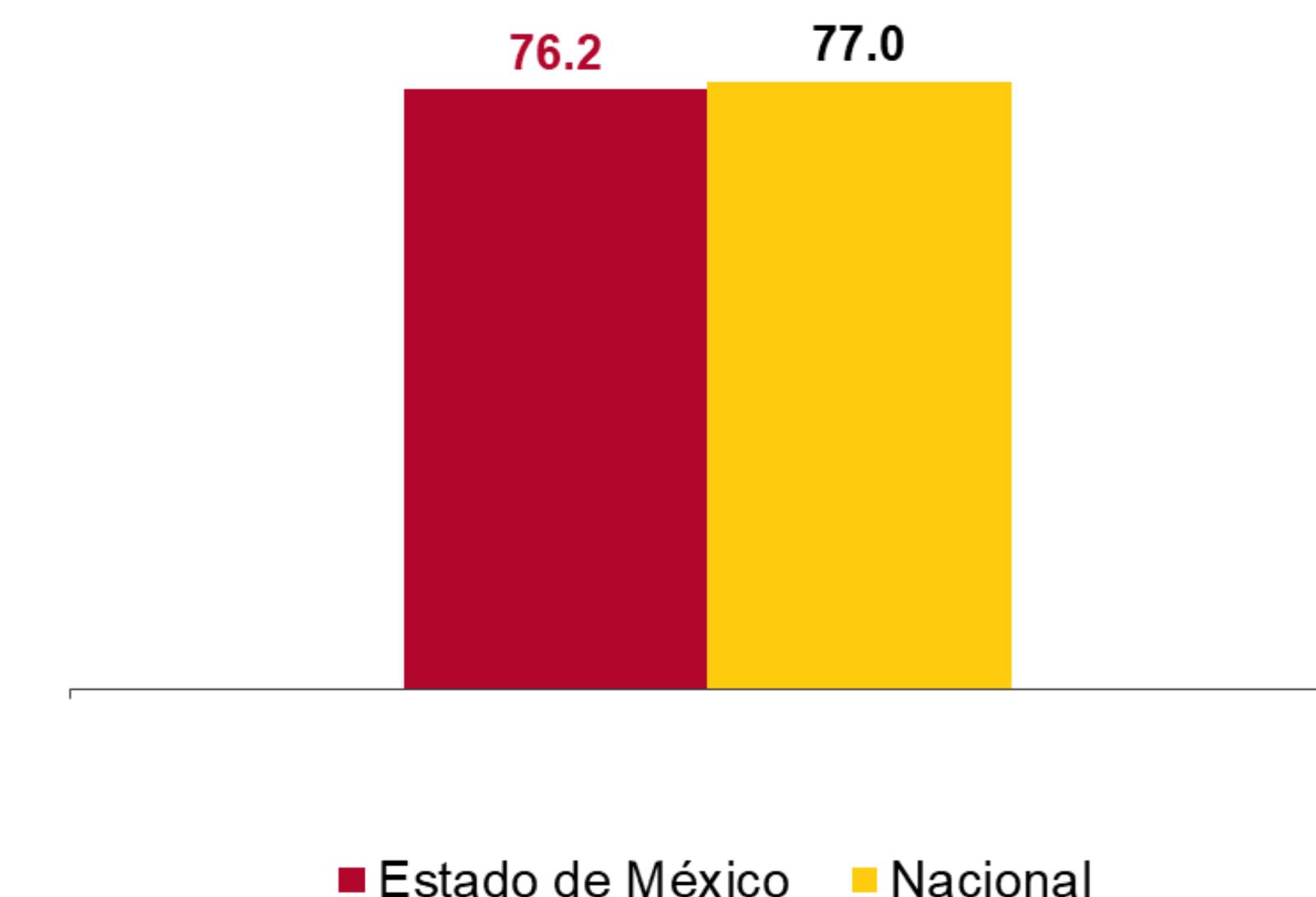


## Satisfacción con el tiempo destinado a realizar pagos, trámites o solicitudes de servicios

En el **Estado de México**, en **76.2%** de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos realizados personalmente durante **2019**, la población se sintió ***muy satisfecha o satisfecha con el tiempo destinado a realizarlos.***

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

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

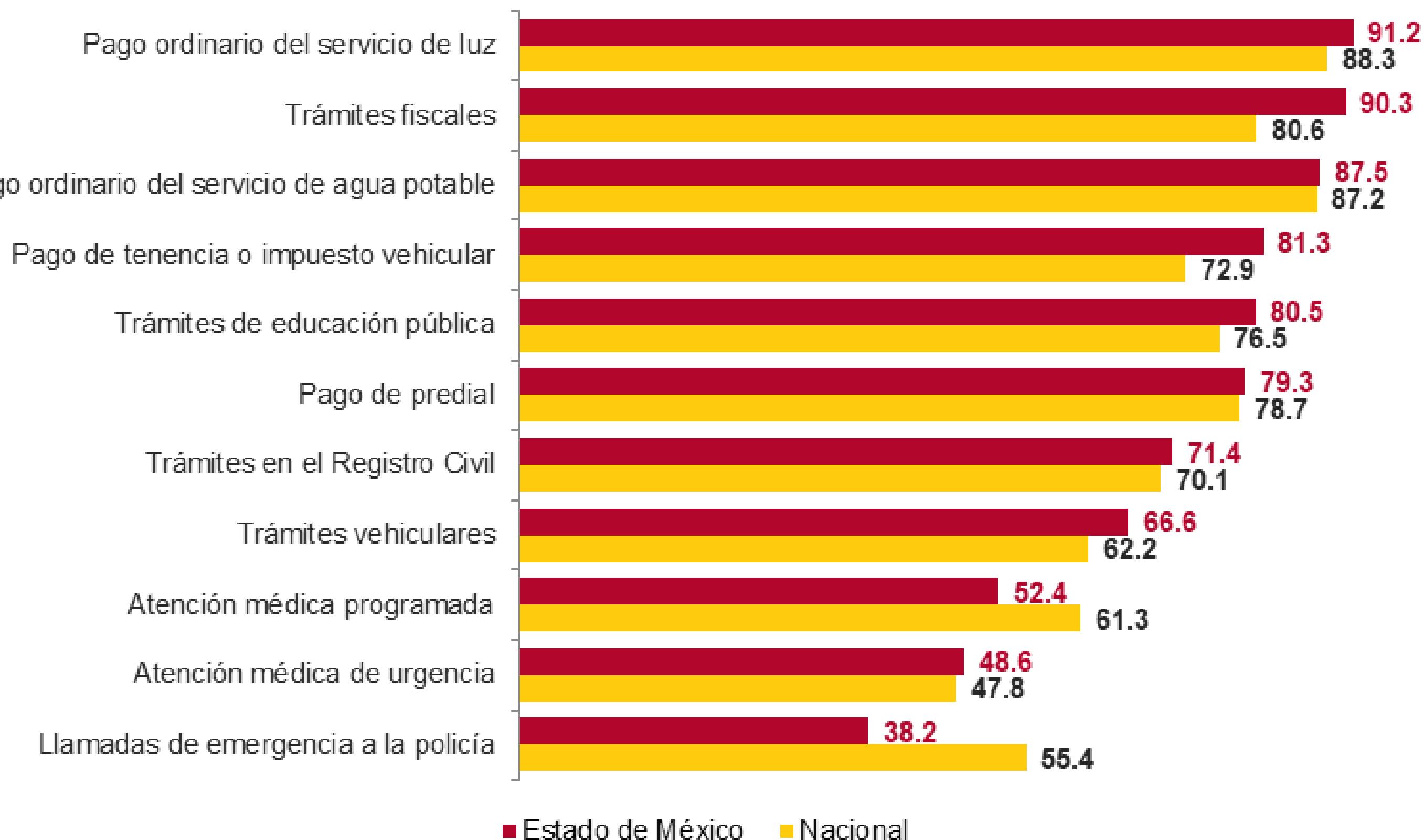


<sup>1</sup> Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

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

En el **Estado de México**, el pago, trámite o solicitud de servicio público con el *nivel de satisfacción*<sup>1</sup> más alto en relación con el *tiempo destinado a realizarlo* fue el **pago ordinario del servicio de luz** con **91.2%**.

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



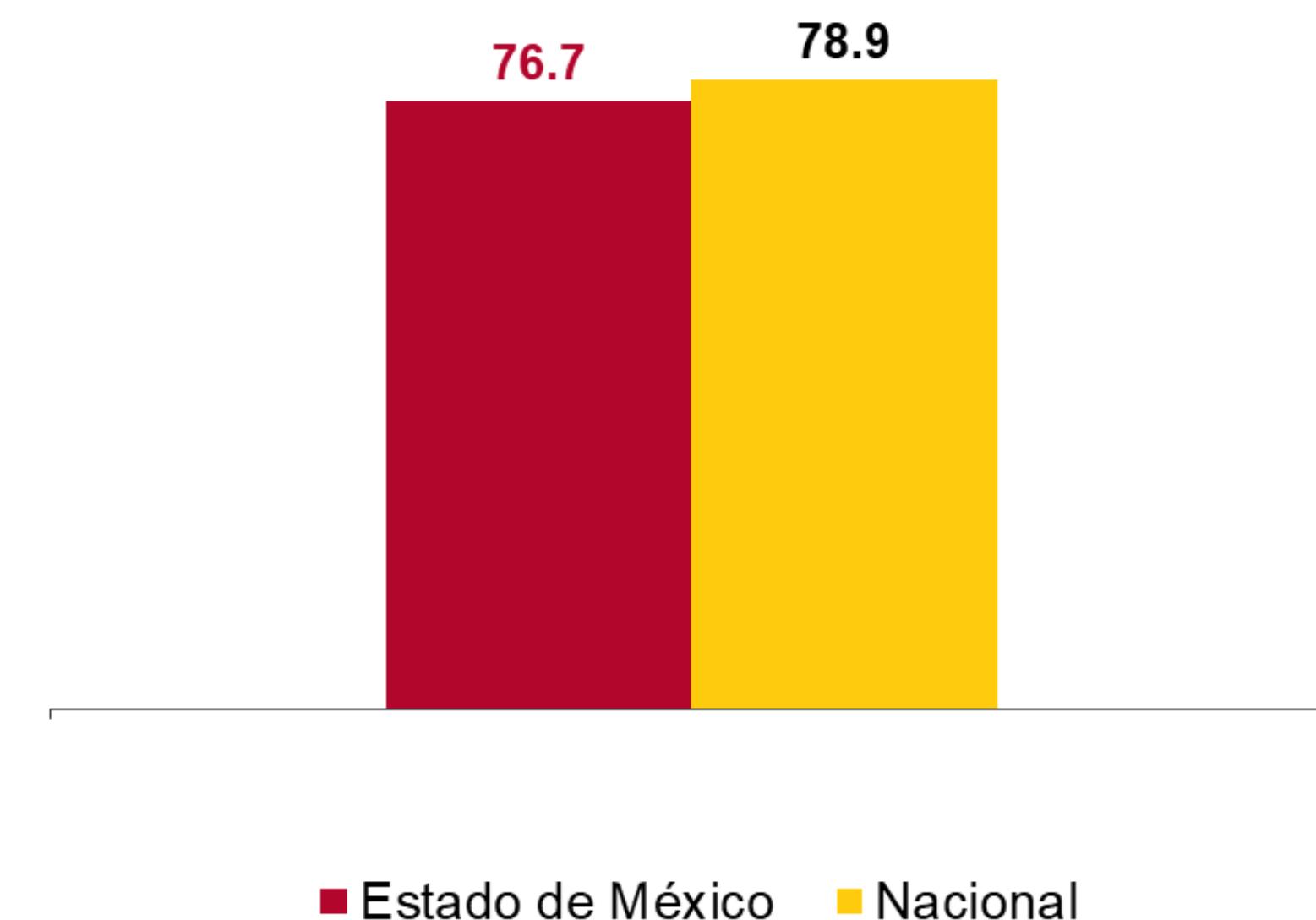
<sup>1</sup> Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

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

En el **Estado de México**, en **76.7%** de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos realizados personalmente durante **2019**, la población se sintió ***muy satisfecha o satisfecha con el trato recibido al realizarlos.***

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

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

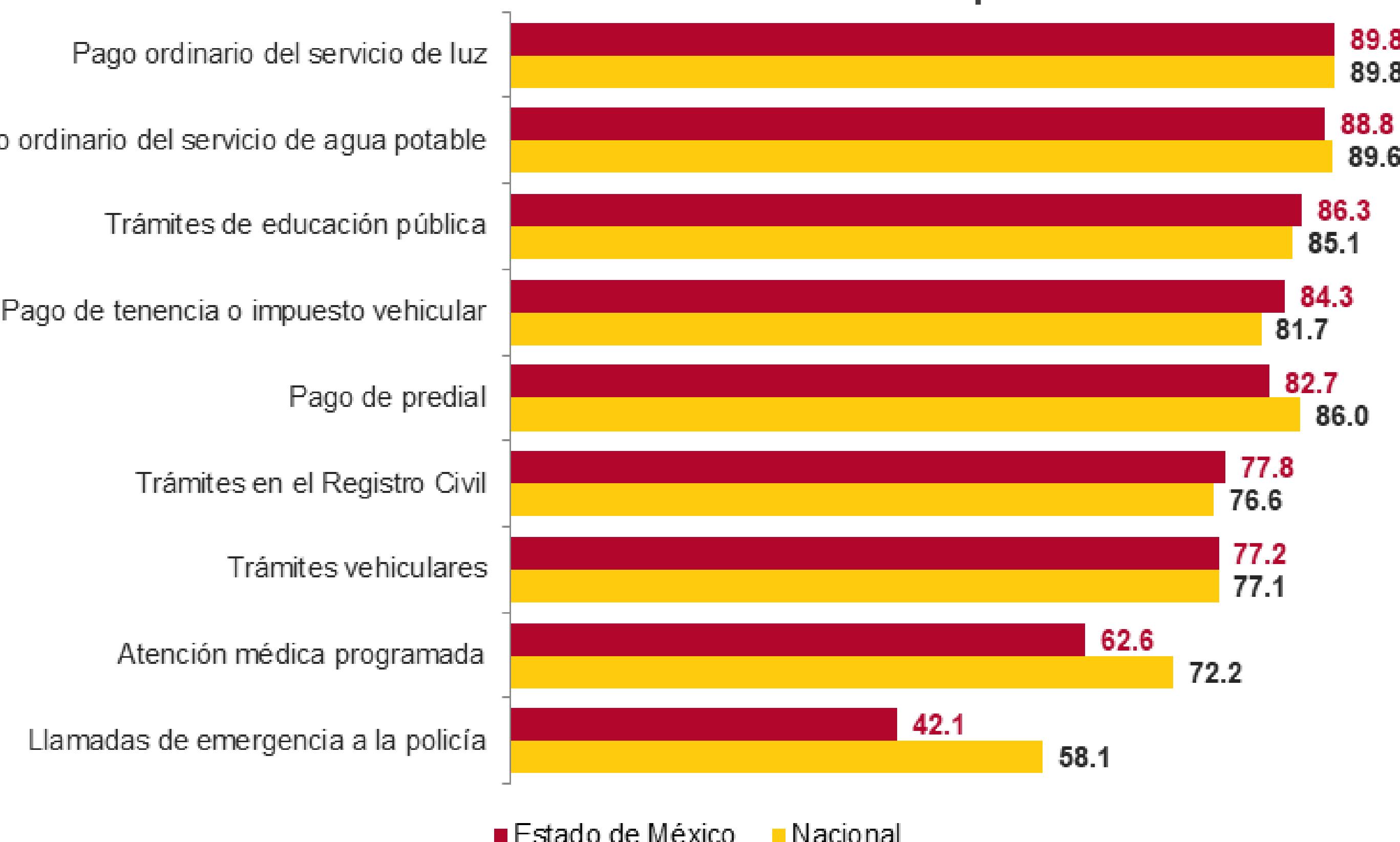


<sup>1</sup> Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

# Nivel de satisfacción con el trato recibido al realizarlo

En el **Estado de México**, el pago, trámite o solicitud de servicio público con el **nivel de satisfacción<sup>1</sup>** más alto en relación al **trato recibido** fue el **pago ordinario del servicio de luz** con **89.8%**.

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



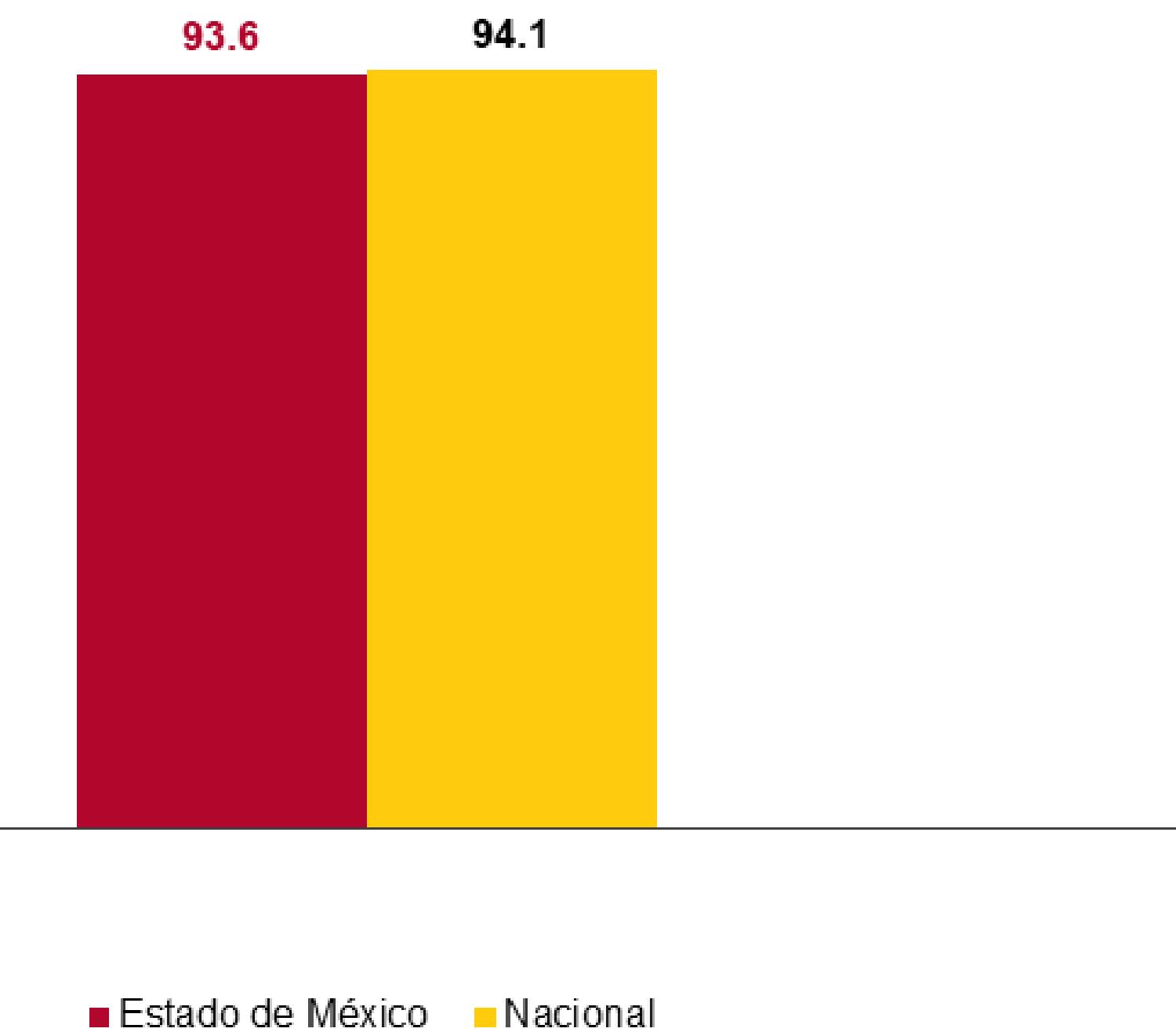
<sup>1</sup> Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

# Obtención de lo requerido

En el **Estado de México**, en **93.6%** 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**.

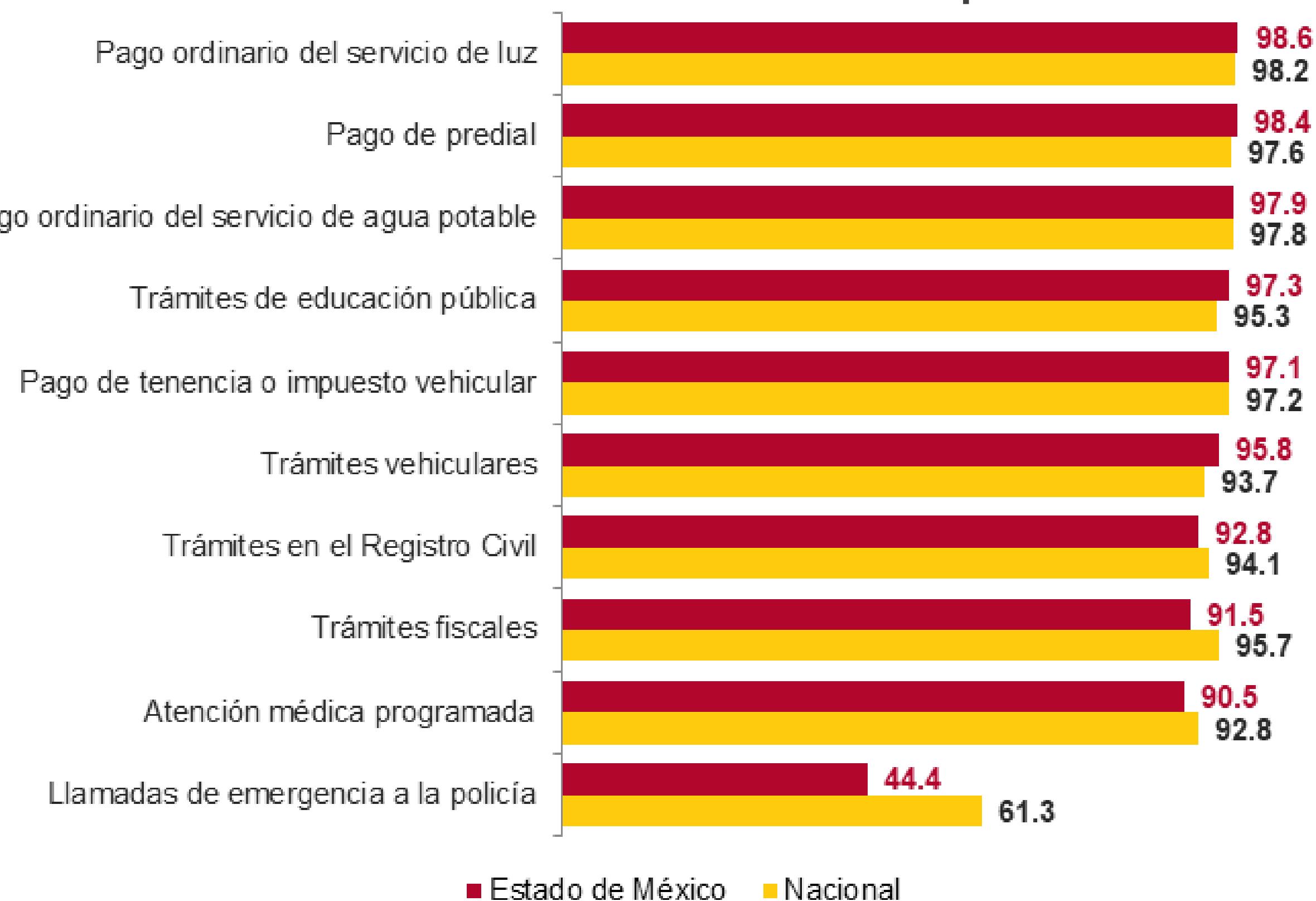
Obtención de lo requerido por el usuario en pagos,  
trámites o solicitudes de servicios públicos



# Nivel de obtención de lo requerido

En el Estado de México, el pago, trámite o solicitud de servicios públicos con mayor *nivel de obtención de lo requerido* fue el **pago ordinario del servicio de luz** con **98.6%**.

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

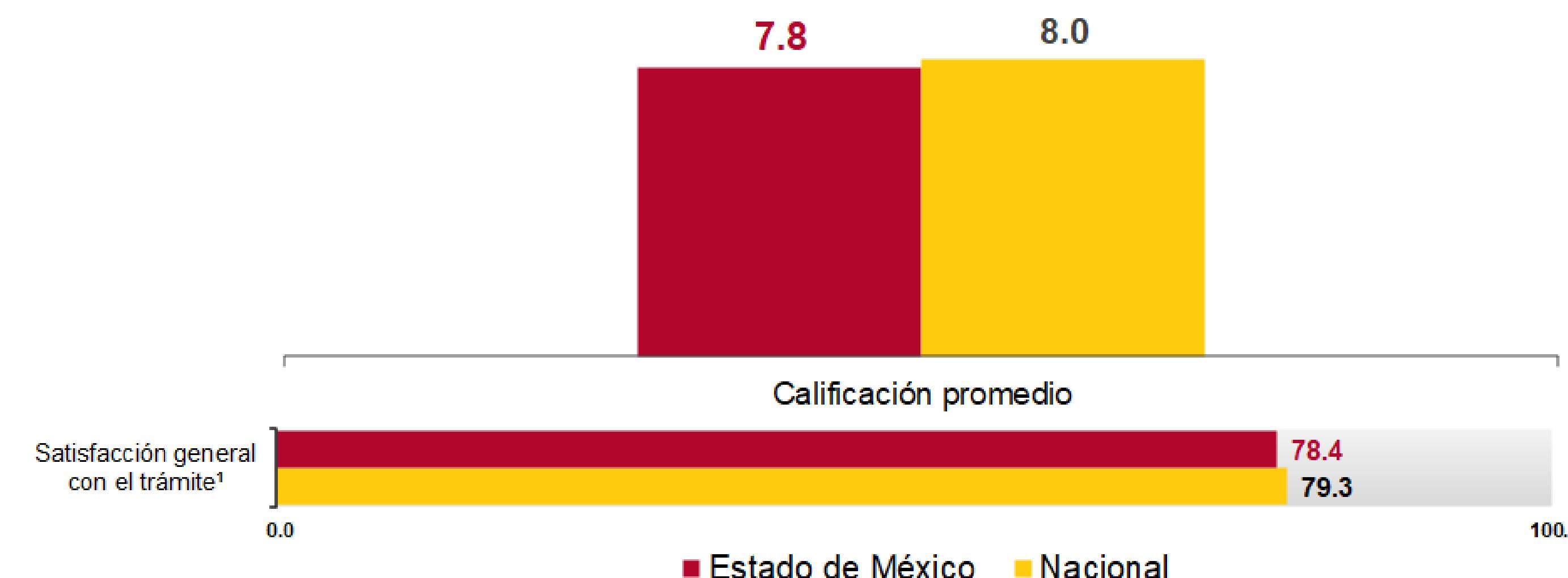


# Calificación y satisfacción general

En el **Estado de México**, en **78.4%** de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos los usuarios manifestaron sentirse **satisfechos<sup>1</sup>** al realizarlos. La **calificación promedio** de estos fue **7.8**.

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

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



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

# Satisfacción general

En el **Estado de México**, **78.4%** de los usuarios se sintieron **satisfechos<sup>1</sup>** en términos generales al realizar pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos. El pago, trámite o solicitud de servicios públicos con el mayor nivel de **satisfacción<sup>1</sup>** fue el **pago ordinario del servicio de luz** con **91.2%**.



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



# Experiencias de Corrupción

# Problemas más importantes en la entidad

En el Estado de México, 82.9% 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 57.3% y el **desempleo** con 33.2%.

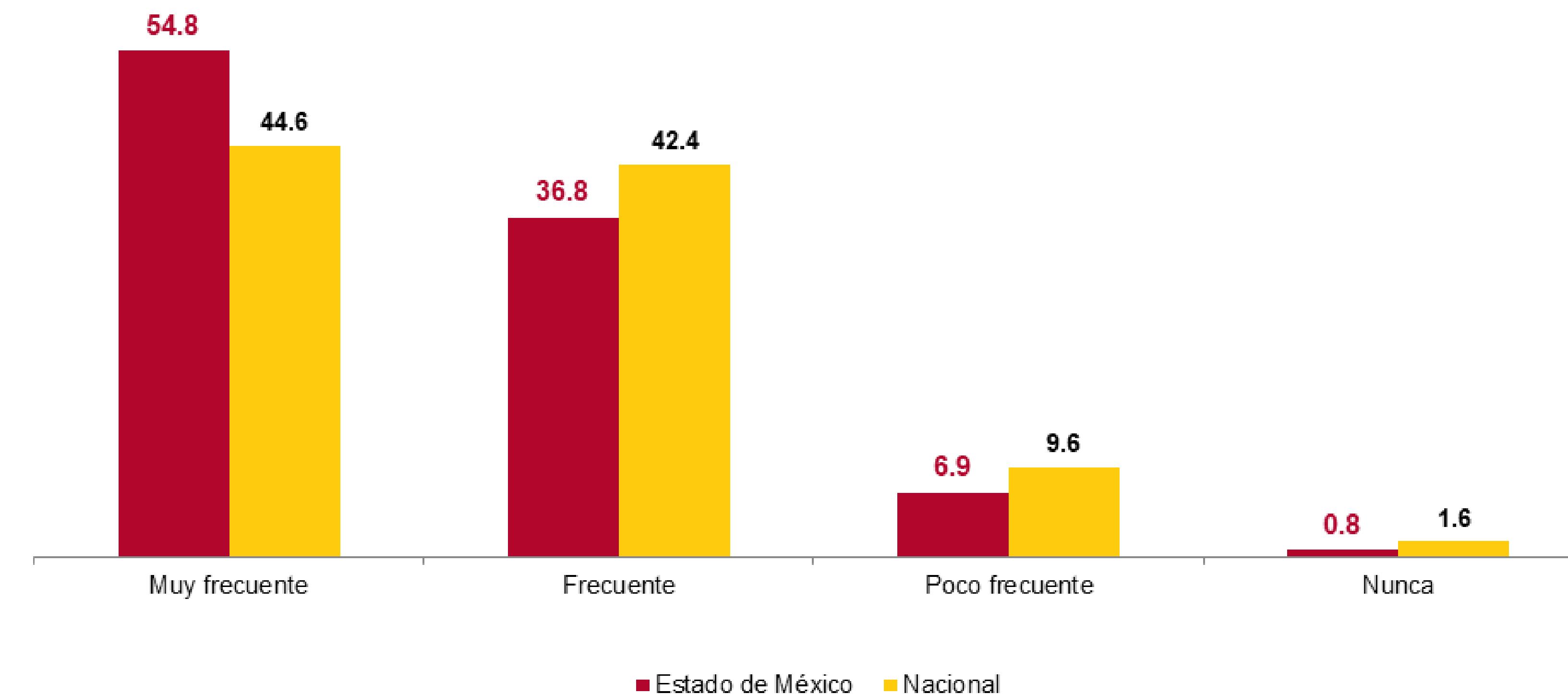


# Percepción sobre la frecuencia de actos de corrupción en la entidad

En el **Estado de México**, **91.6%** de la población de 18 años y más percibió que los **actos de corrupción** en su entidad son ***muy frecuentes o frecuentes***.

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

Percepción sobre la frecuencia de corrupción  
en su entidad federativa



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

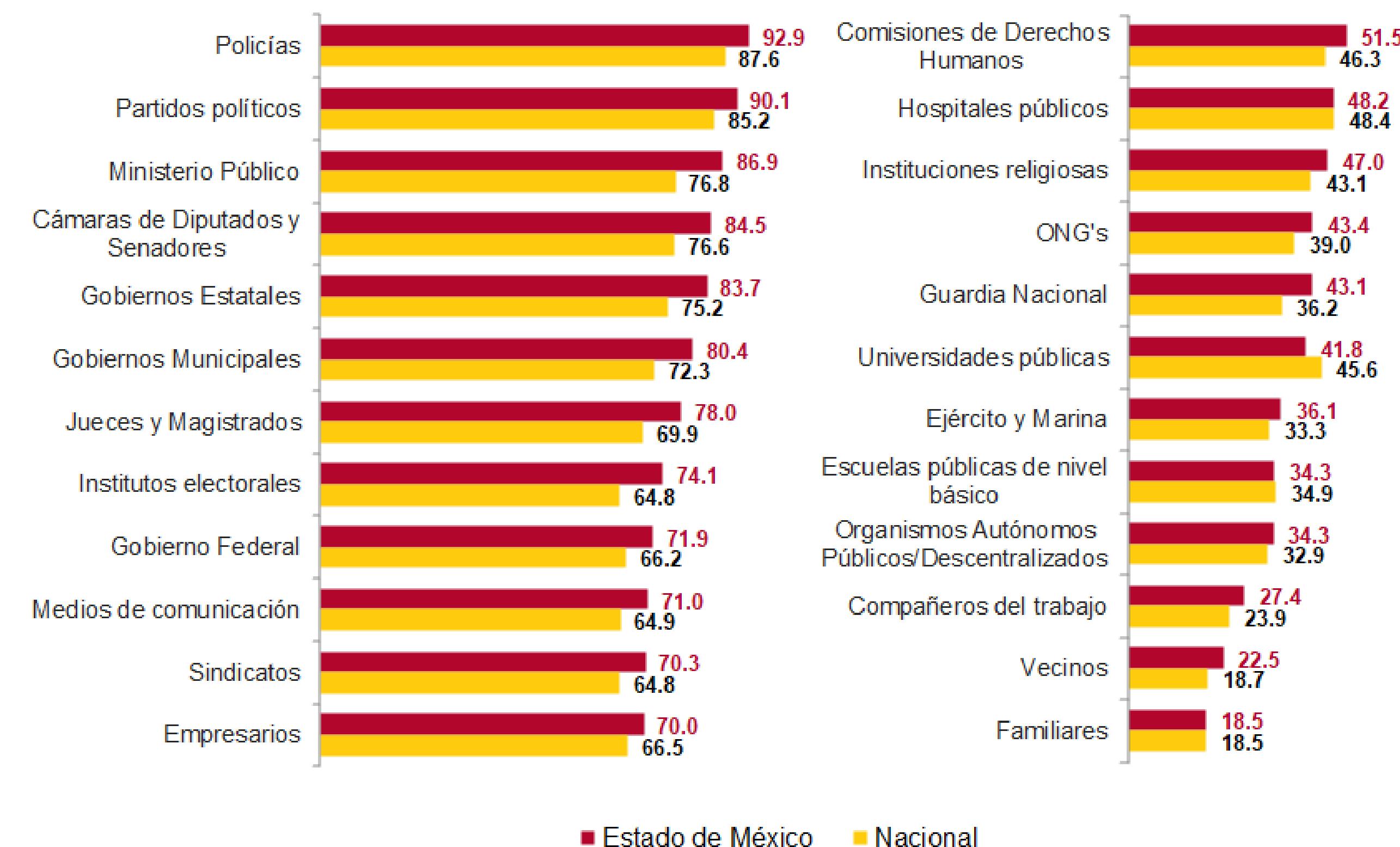
# Percepción sobre la frecuencia de actos de corrupción en diversos sectores

En el **Estado de México**, **92.9%** 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 **90.1%**.

Percepción sobre la frecuencia de corrupción

en diversos sectores

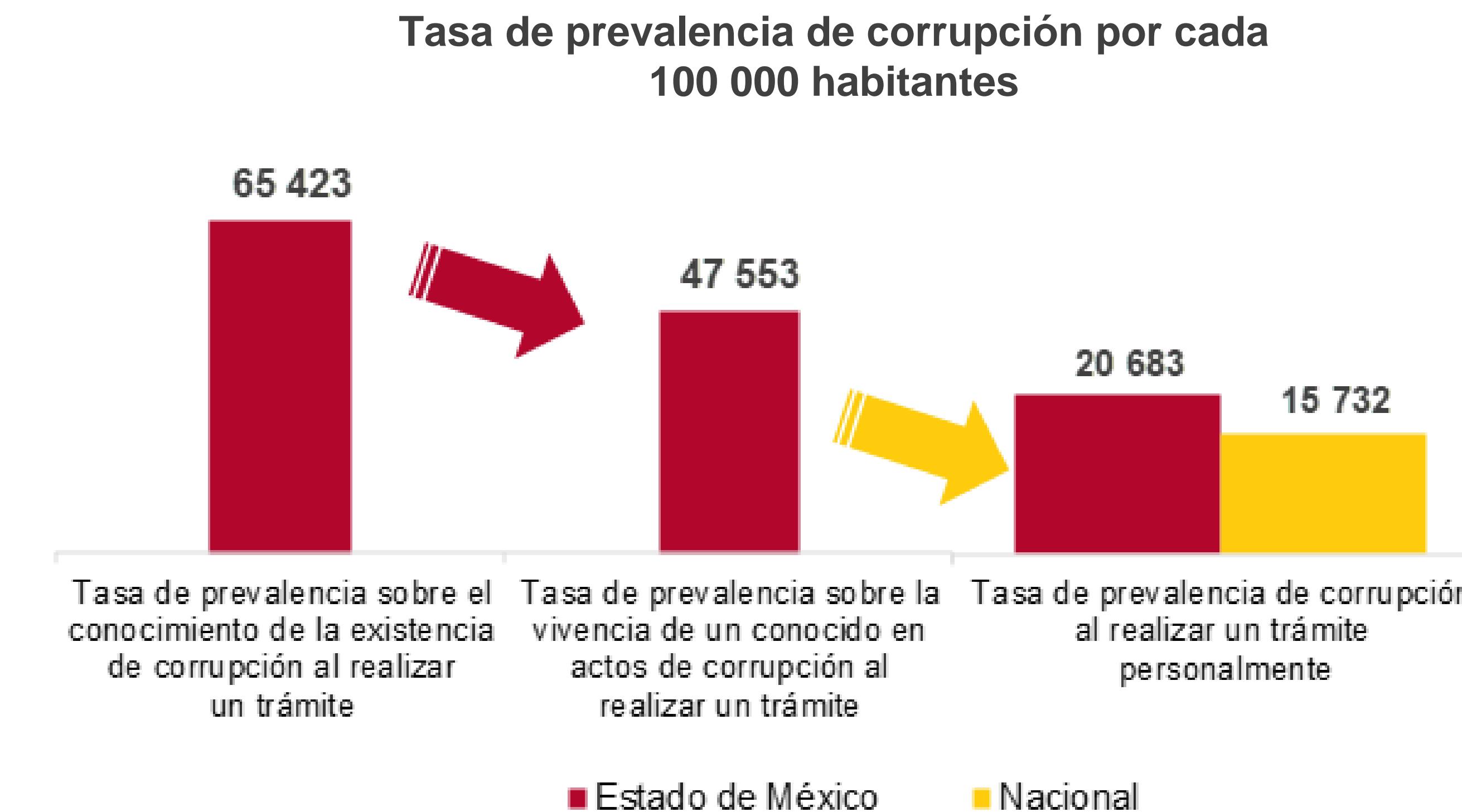
(muy frecuente o frecuente)



# Tasa de prevalencia de corrupción

La tasa de **población que tuvo contacto con algún servidor público** y experimentó al menos un **acto de corrupción** fue de **20 683** por cada 100 000 habitantes en el **Estado de México**.

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

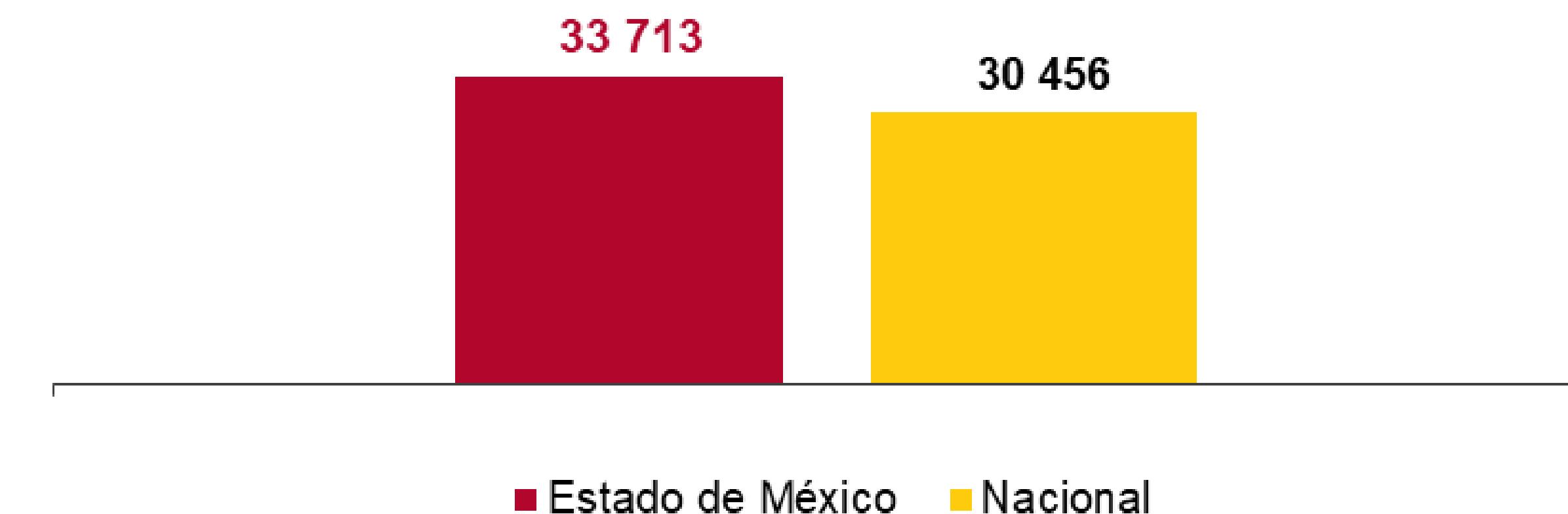


# Tasa de incidencia de corrupción

En el **Estado de México**, la tasa de **trámites donde la población tuvo contacto con algún servidor público** y experimentó al menos un **acto de corrupción** fue de **33 713** 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



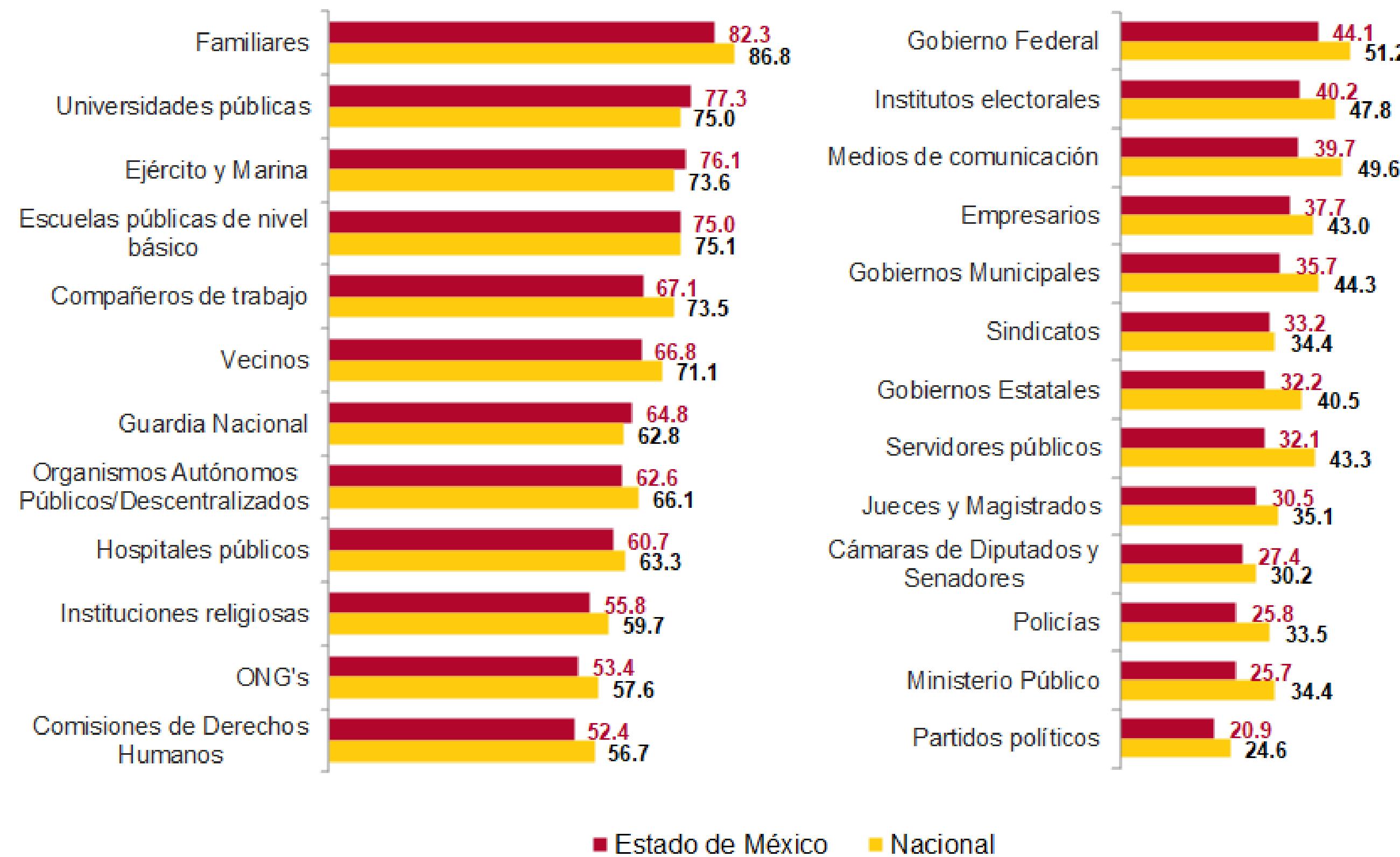


# Confianza en Instituciones

# Confianza en Instituciones o actores de la sociedad

En el **Estado de México**, **82.3%** de la población de 18 años y más identifica a **familiares** como los actores que mayor **confianza**<sup>1</sup> inspiran. Por otro lado, **20.9%** identifica a **partidos políticos** como instituciones que inspiran menor **confianza**<sup>1</sup>.

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



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

# Conociendo México

800 111 46 34

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

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



**INEGI** Informa

