



# 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

### 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><b>1.1 ¿Cuántas personas viven normalmente en esta vivienda, contando a los niños pequeños y a los ancianos?</b> (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><b>1.2 ¿Todas las personas que viven en esta vivienda comparten un mismo gasto para comer?</b></p> <p style="text-align: center;"><i>CIRCULA UN SOLO CÓDIGO</i></p> <p>Sí ..... <b>1</b> → <i>PASA A LA SECCIÓN II</i></p> <p>No ..... <b>2</b></p>	<p style="text-align: center;">NÚMERO DE HOGARES</p> <p><b>1.3 Entonces, ¿cuántos hogares o grupos de personas tienen gasto separado para comer, contando el de usted?</b></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><b>1.4 ¿Cuántas personas forman parte del hogar principal, contando a los niños pequeños y a los ancianos?</b></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>			
	LISTA DE PERSONAS	PARENTESCO	SEXO	EDAD	ELEGIBILIDAD		
2.1 Número de renglón	<p><b>2.2 Por favor, dígame el nombre de las personas que forman su hogar, empezando por el jefe o la jefa</b> (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><b>2.3 ¿Qué es (NOMBRE) del jefe(a) del hogar?</b></p> <p style="text-align: center;"><i>REGISTRA UN SOLO CÓDIGO</i></p> <p>Jefe(a) ..... <b>1</b></p> <p>Esposo(a) ..... <b>2</b></p> <p>Hijo(a) ..... <b>3</b></p> <p>Padre o madre ..... <b>4</b></p> <p>Otro parentesco: tío(a), sobrino(a), primo(a) ..... <b>5</b></p> <p>Sin parentesco ..... <b>6</b></p> <p style="text-align: center;">→</p>	<p><b>2.4 (NOMBRE) es hombre</b></p> <p style="text-align: center;"><i>REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE</i></p> <p>(NOMBRE) es mujer</p> <p>Hombre .... <b>1</b></p> <p>Mujer ..... <b>2</b></p> <p style="text-align: center;">→</p>	<p><b>2.5 ¿Cuántos años cumplidos tiene (NOMBRE)?</b></p> <p style="text-align: center;"><i>REGISTRA CON NÚMERO</i></p> <p>Menor de un año ..... <b>00</b></p> <p>97 años o más ..... <b>97</b></p> <p>Edad no especificada en personas de 18 años y más ..... <b>98</b></p> <p>Edad no especificada en personas menores de 18 años ..... <b>99</b></p> <p style="text-align: center;">→</p>	<p><b>2.6 ¿En qué día y mes nació (NOMBRE)?</b></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>		
	<b>Nombre</b>	<i>A PARTIR DE ESTA PREGUNTA Y HASTA LA 2.10, EL REGISTRO LO HARÁS POR PERSONA HASTA TERMINAR LA LISTA</i>			<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Código</b>
1	□ □ □	□ □ □	□ □ □	□ □ □	□ □ □	□ □ □	□ □ □
2	□ □ □	□ □ □	□ □ □	□ □ □	□ □ □	□ □ □	□ □ □
3	□ □ □	□ □ □	□ □ □	□ □ □	□ □ □	□ □ □	□ □ □
4	□ □ □	□ □ □	□ □ □	□ □ □	□ □ □	□ □ □	□ □ □
5	□ □ □	□ □ □	□ □ □	□ □ □	□ □ □	□ □ □	□ □ □
6	□ □ □	□ □ □	□ □ □	□ □ □	□ □ □	□ □ □	□ □ □
7	□ □ □	□ □ □	□ □ □	□ □ □	□ □ □	□ □ □	□ □ □
8	□ □ □	□ □ □	□ □ □	□ □ □	□ □ □	□ □ □	□ □ □

SECCIÓN II. INTEGRANTES DEL HOGAR PRINCIPAL Y CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

PARA PERSONAS DE 3 AÑOS Y MÁS		PARA PERSONAS DE 18 AÑOS Y MÁS			
ESCOLARIDAD		CONDICIÓN DE ACTIVIDAD	VERIFICACIÓN DE ACTIVIDAD	POSICIÓN EN LA OCUPACIÓN	
Número de renglón	<b>2.7 ¿Hasta qué año o grado aprobó (NOMBRE) en la escuela?</b>  REGISTRA NIVEL Y GRADO  Nivel Ninguno ..... 0 Preescolar ..... 1 Primaria ..... 2 Secundaria ..... 3 Carrera técnica con secundaria terminada ..... 4 Normal básica ..... 5 Preparatoria o bachillerato ..... 6 Carrera técnica con preparatoria terminada ..... 7 Licenciatura o profesional ..... 8 Maestría o doctorado ..... 9	<b>2.8 ¿La semana pasada (NOMBRE) ...</b>  REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE  trabajó? ..... 1 tenía trabajo, pero no trabajó? ..... 2 buscó trabajo? ..... 3 ¿Es estudiante? ..... 4 ¿Se dedica a los quehaceres del hogar? ..... 5 ¿Es jubilado(a) o pensionado(a)? ..... 6 ¿Está incapacitado(a) permanentemente para trabajar? ..... 7 ¿No trabajó? ..... 8	<b>2.9 Además de (CONDICIÓN DE 2.8), ¿la semana pasada (NOMBRE) ...</b>  REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE  vendió o hizo algún producto para su venta? ..... 1 prestó algún servicio a cambio de un pago (cortar el cabello, dar clases, lavar o planchar ropa ajena)? ..... 2 ayudó trabajando en las tierras o en el negocio de un familiar u otra persona? ..... 3 Entonces, ¿no trabajó? ..... 4	<b>2.10 ¿En su trabajo o negocio de la semana pasada (NOMBRE) fue ...</b>  REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE  jornalero(a) o peón? ..... 1 empleado(a) u obrero(a)? ..... 2 trabajador(a) por su cuenta? (no contrata trabajadores) ..... 3 patrón(a) o empleador(a)? (contrata trabajadores) ..... 4 trabajador(a) sin pago? ..... 5	
	→	→	→	→	
		Nivel      Año o grado			
	1	<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	2	<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	3	<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	4	<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	5	<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	6	<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	7	<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
8	<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	

**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



CON CÓDIGO 1:

- 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

6.3a                  6.3b                  6.3c

01 el pago ordinario del servicio de luz? <input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<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"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	02
03 el pago de predial? <input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<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"/>	<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"/>	<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"/>	<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"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	07

<p><b>6.1 Durante este año (2021), es decir, de enero a la fecha ¿usted ha realizado...</b></p> <p><i>REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE A CADA OPCIÓN</i></p> <p>Sí ..... <b>1</b>            No ..... <b>2</b>            No aplica..... <b>3</b>            No sabe / no responde ..... <b>9</b></p> <p><i>SI REGISTRA CÓDIGO 2, 3 O 9 EN TODOS LOS RENGLONES, PASA A LA SECCIÓN VIII</i></p>	<p><b>6.2 ¿Cuántas veces realizó el/la (RESPUESTA EN 6.1)?</b></p> <p><i>REGISTRA LA CANTIDAD CORRESPONDIENTE</i></p>	<p><b>6.3 De estos trámites, ¿cuántos realizó...</b></p> <p><b>6.3a usted mismo?</b>  <b>6.3b un familiar?</b>  <b>6.3c un tercero que contrató?</b></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><b>08 solicitudes de atención médica de urgencia en hospitales públicos del IMSS, ISSSTE o en hospitales del gobierno de su Estado?</b> <input type="checkbox"/></p>	<p><input type="text"/></p>	<p><input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 08</p>
<p><b>09 solicitudes de trámites de educación pública (primaria, secundaria, bachillerato) tales como inscripción, becas educativas, cambio de escuela, baja escolar, certificados, calificaciones?</b> <input type="checkbox"/></p>	<p><input type="text"/></p>	<p><input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 09</p>
<p><b>10 trámites en el Registro Civil tales como actas de nacimiento, defunción, matrimonio o divorcio?</b> <input type="checkbox"/></p>	<p><input type="text"/></p>	<p><input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 10</p>
<p><b>11 solicitudes de servicios municipales tales como pavimentación, reparación de calles, alumbrado público, mantenimiento, parques y jardines o pipas de agua potable?</b> <input type="checkbox"/></p>	<p><input type="text"/></p>	<p><input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 11</p>
<p><b>12 trámites locales como permisos para vender en la vía pública, conexión o regulación del servicio de agua potable y drenaje?</b> <input type="checkbox"/></p>	<p><input type="text"/></p>	<p><input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 12</p>
<p><b>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?</b> <input type="checkbox"/></p>	<p><input type="text"/></p>	<p><input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 13</p>
<p><b>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?</b> <input type="checkbox"/></p>	<p><input type="text"/></p>	<p><input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 14</p>
<p><b>15 trámites de conexión, reconexión o asistencia en fallas técnicas de energía eléctrica por personal de CFE?</b> <input type="checkbox"/></p>	<p><input type="text"/></p>	<p><input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 15</p>
<p><b>16 el trámite de pasaporte en oficinas de la Secretaría de Relaciones Exteriores?</b> <input type="checkbox"/></p>	<p><input type="text"/></p>	<p><input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 16</p>
<p><b>17 trámites ante el Ministerio Público para iniciar una averiguación previa/carpeta de investigación o conseguir que se dé seguimiento a un caso?</b> <input type="checkbox"/></p>	<p><input type="text"/></p>	<p><input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 17</p>
<p><b>18 trámites en un juzgado o tribunal por conflictos legales de tipo familiar, laboral, penal, etcétera?</b> <input type="checkbox"/></p>	<p><input type="text"/></p>	<p><input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 18</p>
<p><b>19 alguna llamada telefónica de emergencia para que la policía atendiera alguna situación de seguridad pública?</b> <input type="checkbox"/></p>	<p><input type="text"/></p>	<p><input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 19</p>
<p><b>20 contacto con policías u otras autoridades de seguridad pública por incidentes de tránsito, infracciones, detenciones por riñas, faltas a la moral o administrativas?</b> <input type="checkbox"/></p>	<p><input type="text"/></p>	<p><input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 20</p>
<p><b>21 trámites para abrir una empresa o negocio privado?</b> <input type="checkbox"/></p>	<p><input type="text"/></p>	<p><input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 21</p>
<p><b>22 otros trámites o solicitudes de servicios ante gobiernos o autoridades?</b> <input type="checkbox"/>  <b>Especifique</b> _____</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 farmacias .....2                      Líneas de atención telefónica .....3                      Internet (página web, aplicaciones de celular, tablet, etc.).....4                      Cajero automático o kiosco inteligente .....5                      Módulos, clínicas u oficinas temporales o móviles.....6                      No se ha podido concluir el trámite o pago.....7                      Otros .....8                      ESPECIFIQUE                      No sabe / no responde .....9</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>Sí .....1                      No .....2                      No aplica.....3                      No sabe / no responde .....9</p> <p>Largas filas .....01                      No se exhibían los requisitos .....02                      Requisitos excesivos .....03                      Le pasaban de una ventanilla a otra .....04                      Obtuvo información incorrecta .....05                      Problemas con el sistema de atención telefónica .....06                      Problemas con la página de internet .....07                      Tuvo que ir a un lugar muy lejano .....08                      Costos excesivos .....09                      Horarios restringidos .....10                      Otro.....11</p> <p style="text-align: center;">→</p>
01 02 03 04 05 06 07 08 09 10 11				
_ _			_	
_ _			_	
_ _			_	
_ _			_	
_ _			_	
_ _			_	
_ _			_	

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"</p> <p>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>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>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>PARA TRÁMITE 20, PASA AL SIGUIENTE RENGLÓN. SI ES EL ÚLTIMO TRÁMITE, PASA A LA SECCIÓN VIII, SOBRE CORRUPCIÓN</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><b>Instancia ante la que realizó el trámite o pago.....1</b></p> <p><b>Organización No Gubernamental (ONG's)...2</b></p> <p><b>Instancia diferente a la que se realizó el trámite o pago.....3</b></p> <p><b>¿Cuál? _____</b> <i>ESPECIFIQUE</i></p> <p>Otro _____ <b>4</b> <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"/>

**C6. Usted mencionó que realizó (NÚMERO) (TRÁMITE). Ahora le preguntaré por sus tres últimas experiencias, empezando por la más reciente (máximo tres).**

<small>REGISTRA LOS ÚLTIMOS TRES TRÁMITES POR TIPO PARA LOS CÓDIGOS DEL 8 AL 22 REPORTADOS EN 6.3a. COMIENZA CON EL MÁS RECIENTE Y CONCLUYE CON EL MÁS ANTIGUO.</small>			<b>7.1 ¿En qué Estado de la República realizó el (TRÁMITE)?</b>	<b>7.2 ¿En qué municipio del Estado (CIUDAD DE MÉXICO) realizó el (TRÁMITE)?</b>	<b>7.3 ¿A qué tipo de lugar acudió o a qué medio recurrió para realizar el trámite o pago?</b>	<b>7.4 ¿Enfrentó alguno de los siguientes problemas para realizar el pago o trámite?</b>
Código del trámite	Número de trámite	Total de trámites	→	→	→	<small>REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE A CADA OPCIÓN</small> Sí ..... <b>1</b> No ..... <b>2</b> No aplica..... <b>3</b> No sabe / no responde ..... <b>9</b>
						Instalaciones de gobierno (oficinas, tesorería, hospital, etc.)..... <b>1</b> Banco, supermercado, tiendas o farmacias ..... <b>2</b> Líneas de atención telefónica ..... <b>3</b> Internet (página web, aplicaciones de celular, tablet, etc.)..... <b>4</b> Cajero automático o kiosco inteligente ..... <b>5</b> Módulos, clínicas u oficinas temporales o móviles..... <b>6</b> No se ha podido concluir el trámite o pago..... <b>7</b> Otros ..... <b>8</b> <small>ESPECIFIQUE</small> No sabe / no responde..... <b>9</b>
						Largas filas..... <b>01</b> No se exhibían los requisitos..... <b>02</b> Requisitos excesivos..... <b>03</b> Le pasaban de una ventanilla a otra..... <b>04</b> Obtuvo información incorrecta..... <b>05</b> Problemas con el sistema de atención telefónica..... <b>06</b> Problemas con la página de internet..... <b>07</b> Tuvo que ir a un lugar muy lejano..... <b>08</b> Costos excesivos..... <b>09</b> Horarios restringidos..... <b>10</b> Otro..... <b>11</b>
						01 02 03 04 05 06 07 08 09 10 11

**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

**7.5a**

SI NO MENCIONA AÑOS,  
REGISTRA "00"

SI LA RESPUESTA ES  
MAYOR A UN AÑO,  
ESPECIFICAR AÑOS Y  
MESES

**7.5b En lo que va de 2021, ¿aproximadamente cuántos meses le invirtió?**

SI NO MENCIONA  
MESES, REGISTRA  
"00"

**7.5c Aproximadamente, ¿cuántos días le invirtió durante 2021?**

SI NO  
MENCIONA DÍAS,  
REGISTRA "000"

**7.5d Aproximadamente, ¿cuántas horas le invirtió al día?**

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

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

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

PARA TRÁMITE 20, PASA AL  
SIGUIENTE RENGLÓN.  
SI ES EL ÚLTIMO  
TRÁMITE, PASA A LA SECCIÓN VIII,  
SOBRE  
CORRUPCIÓN



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></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>
□	□	□	¿Cuál? □ Otro _____	□	□□
□	□	□	¿Cuál? □ Otro _____	□	□□
□	□	□	¿Cuál? □ Otro _____	□	□□
□	□	□	¿Cuál? □ Otro _____	□	□□
□	□	□	¿Cuál? □ Otro _____	□	□□
□	□	□	¿Cuál? □ Otro _____	□	□□
□	□	□	¿Cuál? □ Otro _____	□	□□

**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

9.2 ¿En qué situaciones?  REGISTRA CADA SITUACIÓN POR TIPO  ↓	9.3 ¿Cuántas veces le sucedió?  REGISTRA CON NÚMERO  →	9.4 ¿Cuántas de estas situaciones le sucedieron durante 2021?  REGISTRA CON NÚMERO  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  →	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?  MUESTRA LA TARJETA "D" Y REGISTRA EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE  CON CÓDIGO 1,7 O 9 PASA AL SIGUIENTE RENGLÓN.  SI ES LA ÚNICA O ÚLTIMA SITUACIÓN PASA 9.7  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  →	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?  REGISTRA LA CANTIDAD EN PESOS  "9999999", NO SABE / NO RESPONDE  SI ES LA ÚNICA O ÚLTIMA SITUACIÓN PASA 9.7  Monto anualizado Con letra
01	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
02	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
03	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
04	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
05	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
06	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
07	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
08	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
09	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
10	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
11	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
12	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
13	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
14	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
15	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
16	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
17	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

**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?**.....

