



Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental

ENCIG - 2025

Principales Resultados

Puebla

Mayo 2026



CONTEXTO

- El INEGI presenta la edición 2025 de la **Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG)**.

Propósito

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, solicitudes de 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.

OBJETIVO GENERAL

- Obtener información que permita generar estimaciones con **representatividad a nivel nacional y estatal** sobre las **experiencias, percepciones y evaluación** de la población de 18 años y más en ciudades de 100 000 habitantes o 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 2025.
- 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.

Objetivos específicos

- Medir la satisfacción de los(las) usuarios(as) de **servicios públicos básicos y bajo demanda durante 2025**.
- 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 o más durante 2025 y **diversos atributos de calidad**.
- Medir la **percepción sobre la situación de la corrupción** en México durante 2025.
- 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 2025.
- Generar estimaciones sobre el grado de interacción de la población con las autoridades gubernamentales a través de **medios electrónicos**.

Periodo de referencia de la información

Enero – Diciembre
de 2025

Diseño de la muestra

Probabilístico: Trietápico,
estratificado y por
conglomerados

Unidad de observación

La vivienda seleccionada
Los hogares
Los residentes del hogar
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 o más habitantes^{1/}

Tamaño de la muestra nacional

46 000
viviendas

Periodo de la captación

31 de octubre
al
16 de diciembre
de 2025

Cobertura geográfica

Nacional en el dominio urbano alto
Por entidad federativa en el dominio
urbano.
Dominio urbano alto para la Ciudad de
México, dividida en cuatro regiones:
Norte, Sur, Oriente y Poniente.

^{1/} A nivel nacional existieron **82** áreas urbanas de 100 000 habitantes o más las cuales contaron en su conjunto con una población estimada de **60.2 millones** de personas de 18 años y más a diciembre de 2025.

COBERTURA CONCEPTUAL

Tipo de trámites, pagos y solicitudes de servicios públicos				
Servicios públicos básicos	Servicios públicos bajo demanda	Trámites de alta frecuencia (que se realizan de manera frecuente durante el año de referencia)	Trámites de baja frecuencia (que se realizan de manera esporádica durante el año de referencia)	Solicitudes de servicios públicos
Agua potable	Educación pública obligatoria: primaria, secundaria y bachillerato	Trámites vehiculares	Trámites en el registro civil	Atención médica de urgencia
Drenaje y alcantarillado	Educación pública universitaria	Trámites fiscales	Trámites municipales	Solicitud de servicios municipales
Alumbrado público	Atención médica federal	Atención médica programada	Permisos relacionados con la propiedad	Llamadas de emergencia a la policía
Parques y jardines	Atención médica estatal	Pagos	Créditos de vivienda	Actos de autoridad
Recolección de basura	Servicio de energía eléctrica		Trámites de educación pública	
Policía	Transporte público masivo automotor	Servicio de energía eléctrica	Programas sociales	Contacto con autoridades de seguridad pública (multas, incidentes de tránsito, infracciones, detenciones por riñas, faltas a la moral o administrativas, etc.)
Calles y avenidas	Autobús de tránsito rápido	Servicio de agua potable	Trámites relacionados con la energía eléctrica	
Carreteras y caminos sin cuota	Teleférico Cablebús o Mexicable	Predial	Trámite de pasaporte	
	Metro o tren ligero	Tenencia o impuesto vehicular	Trámites ante el Ministerio Público o Fiscalía Estatal	
	Autopistas con casetas de cuota		Trámites en juzgados o tribunales	
			Trámites para abrir una empresa	
			Otros trámites	

TEMA 1

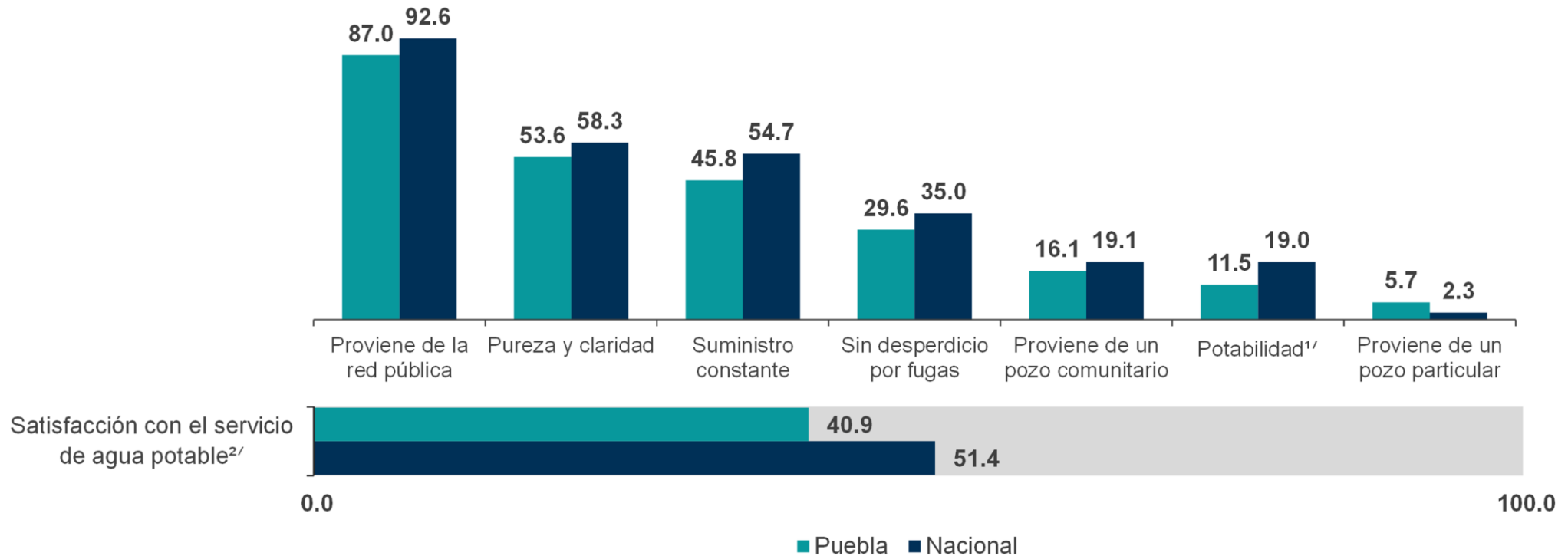
SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS



SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS • Agua potable

De **2.2 millones** de personas de 18 años y más en áreas urbanas de más de 100 000 habitantes en el estado de **Puebla**, **87%** refirió que el servicio de **agua potable proviene de la red pública**, mientras que, **5.7%** señaló que **proviene de un pozo particular**.

Características del servicio de agua potable (porcentaje)



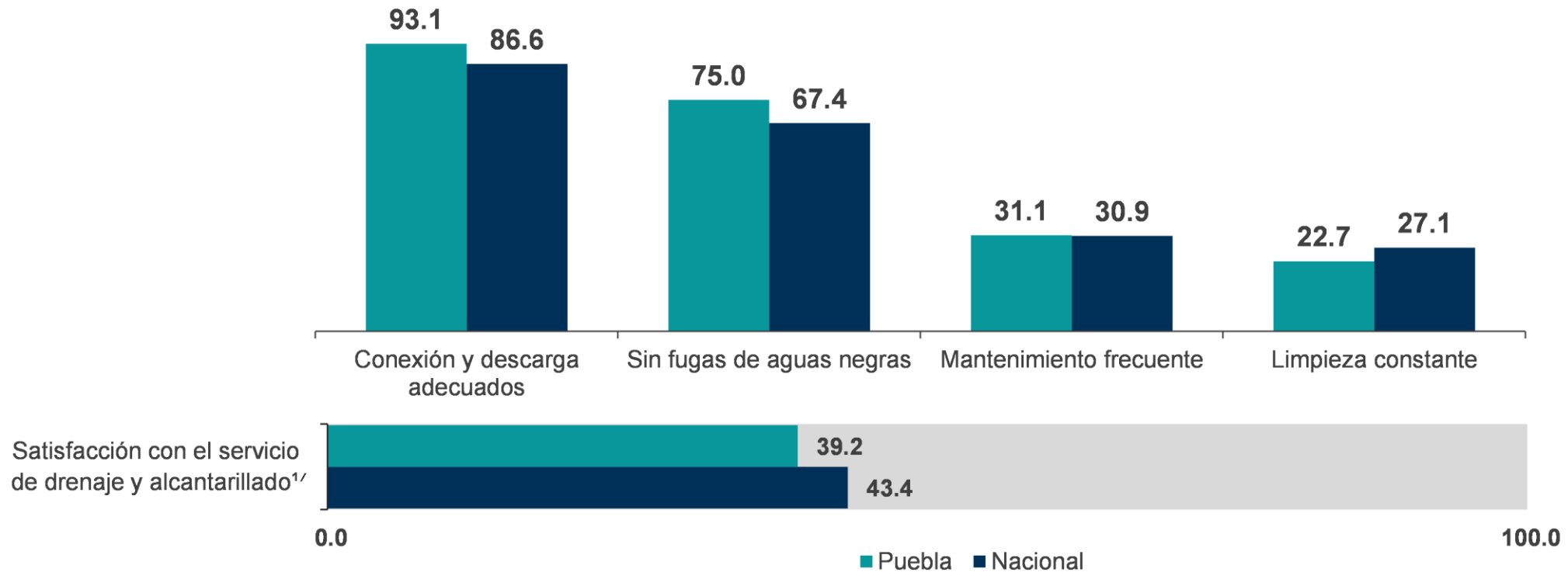
^{1/} Bebible, sin temor a enfermarse.

^{2/} "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho(a)" o "Satisfecho(a)".

SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS • Drenaje y alcantarillado

En el estado de **Puebla**, **93.1%** 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 otra parte, **22.7%** declaró que se realizan **labores de limpieza constante**.

Características del servicio de drenaje y alcantarillado (porcentaje)

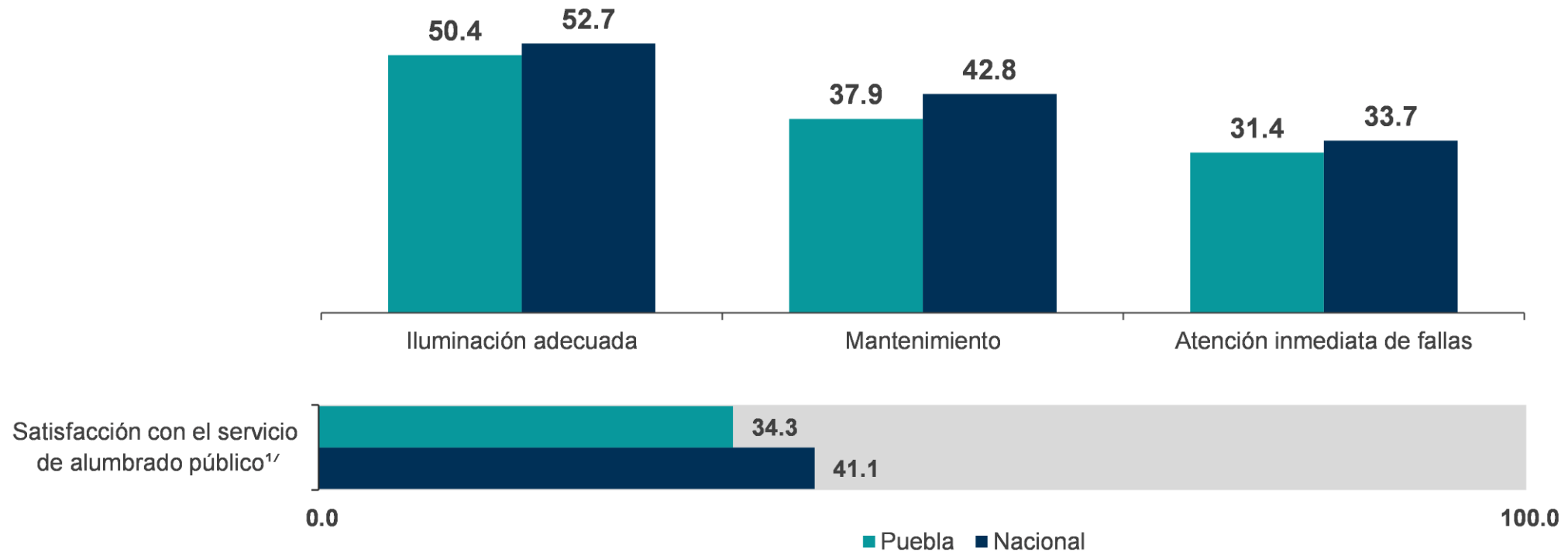


^{1/} "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho(a)" o "Satisfecho(a)".

SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS • Alumbrado público

En el estado de **Puebla**, en 2025, **50.4%** de la población de 18 años y más refirió que el servicio de **alumbrado público** en su ciudad **ilumina adecuadamente**. Por otro lado, **31.4%** recibió **atención inmediata** en caso de reportar fallas en el servicio.

Características del servicio de alumbrado público
(porcentaje)

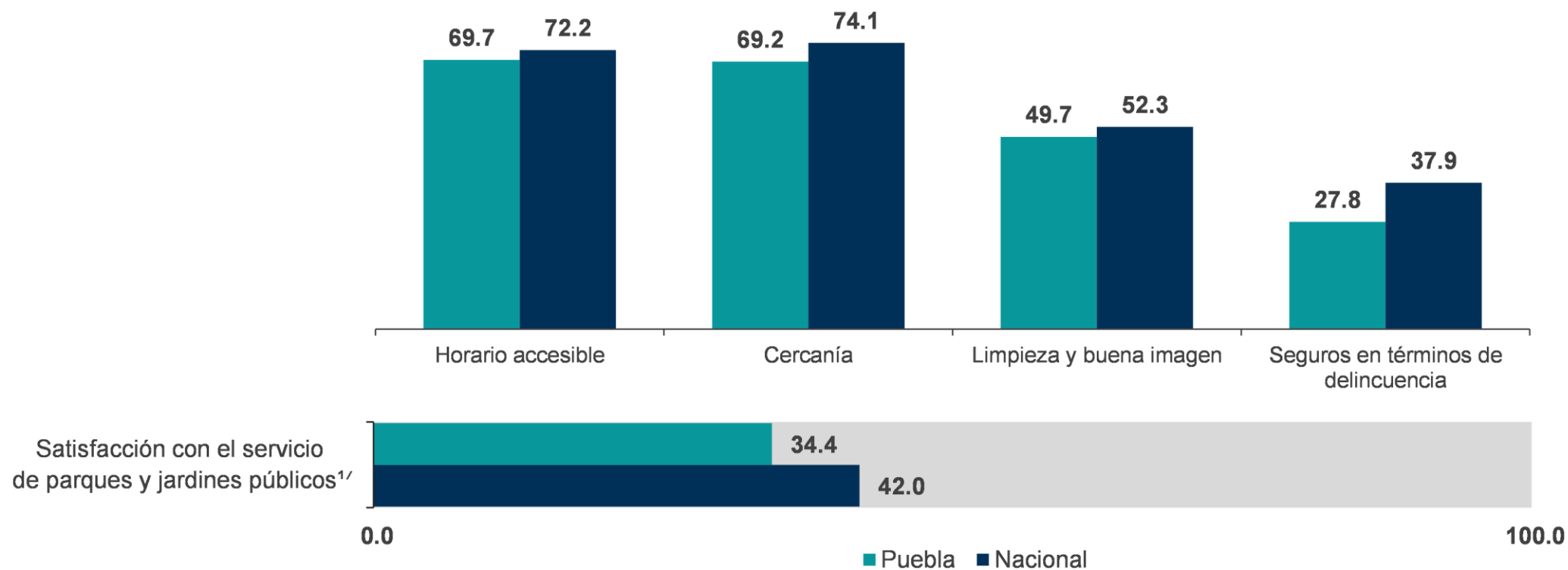


^{1/} "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho(a)" o "Satisfecho(a)".

SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS • Parques y jardines públicos

Durante 2025, en el estado de Puebla, **69.7%** de la población de 18 años y más refirió contar con *parques y jardines públicos* con **horario accesible**. Por otra parte, **27.8%** declaró que estos son **seguros en términos de delincuencia**.

Características de los parques y jardines públicos
(porcentaje)

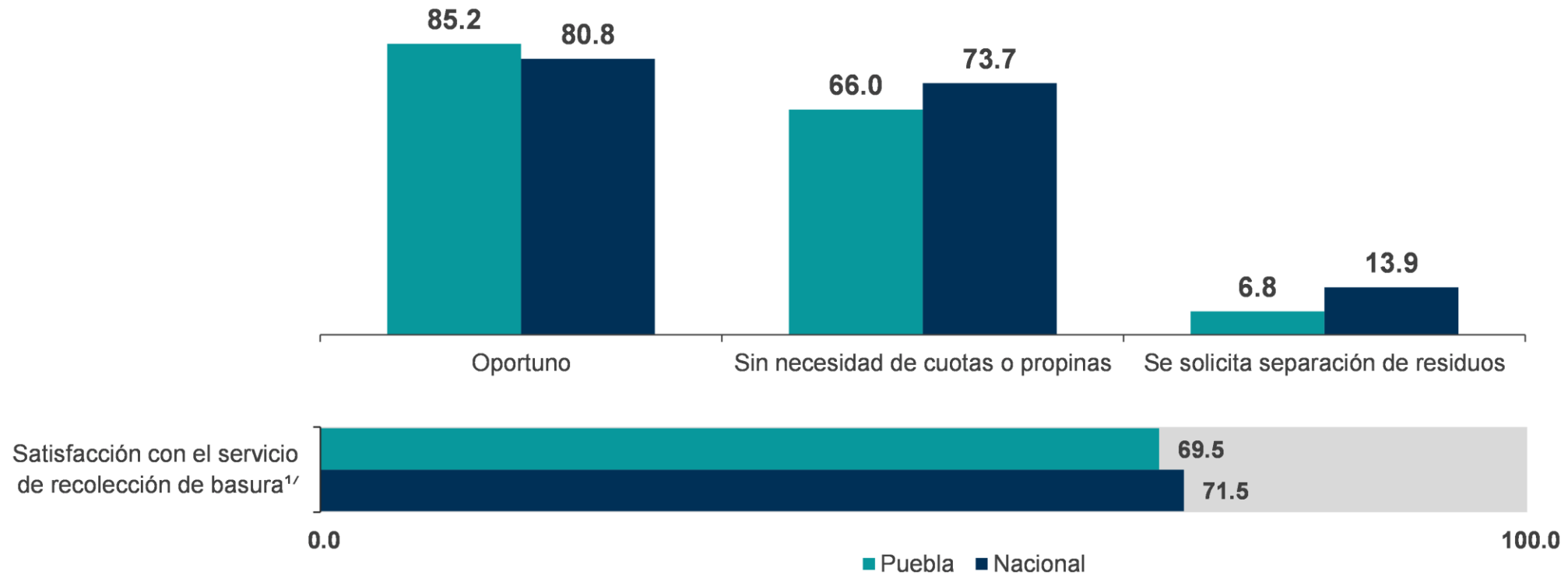


^{1/} "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho(a)" o "Satisfecho(a)".

SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS • Recolección de basura

En 2025, en el estado de **Puebla**, **85.2%** 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 **6.8%** se le solicita **separación de residuos**.

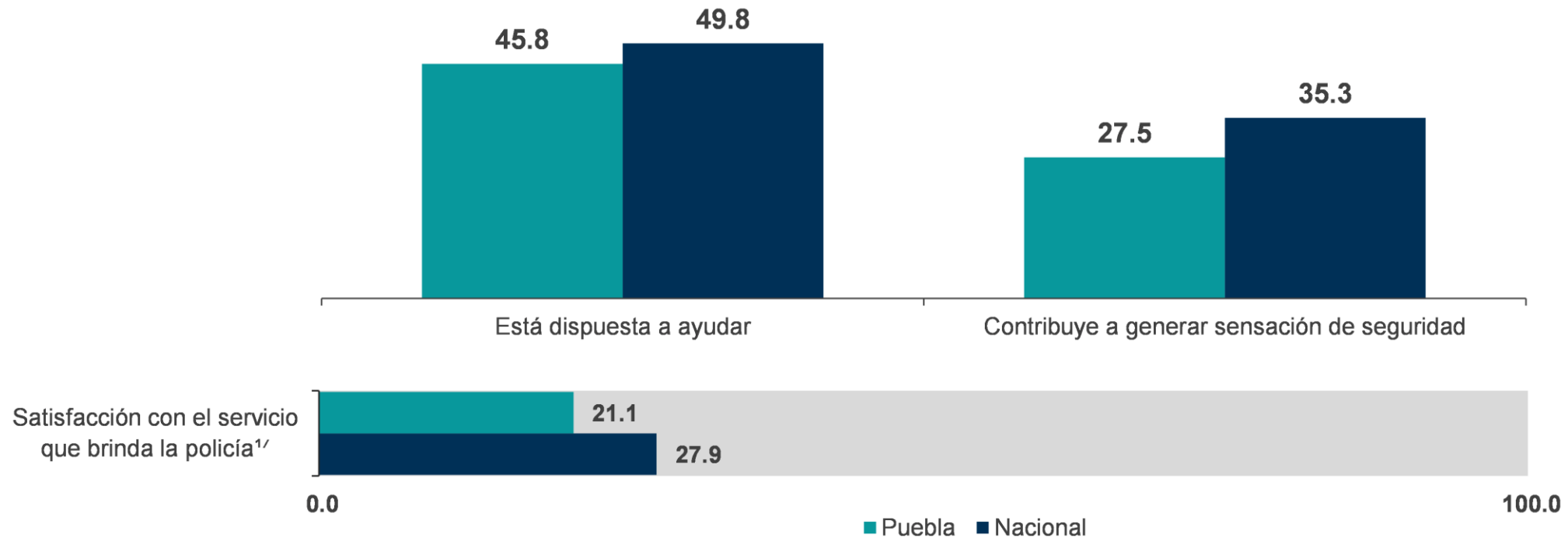
Características del servicio de recolección de basura
(porcentaje)



^{1/} "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho(a)" o "Satisfecho(a)".

En el estado de **Puebla**, **45.8%** de la población de 18 años y más refirió que la **policía** de su ciudad **tuvo disposición para ayudarlo**. Por otra parte, **27.5%** declaró que **contribuye a generar sensación de seguridad**.

Características del servicio que brinda la policía
(porcentaje)

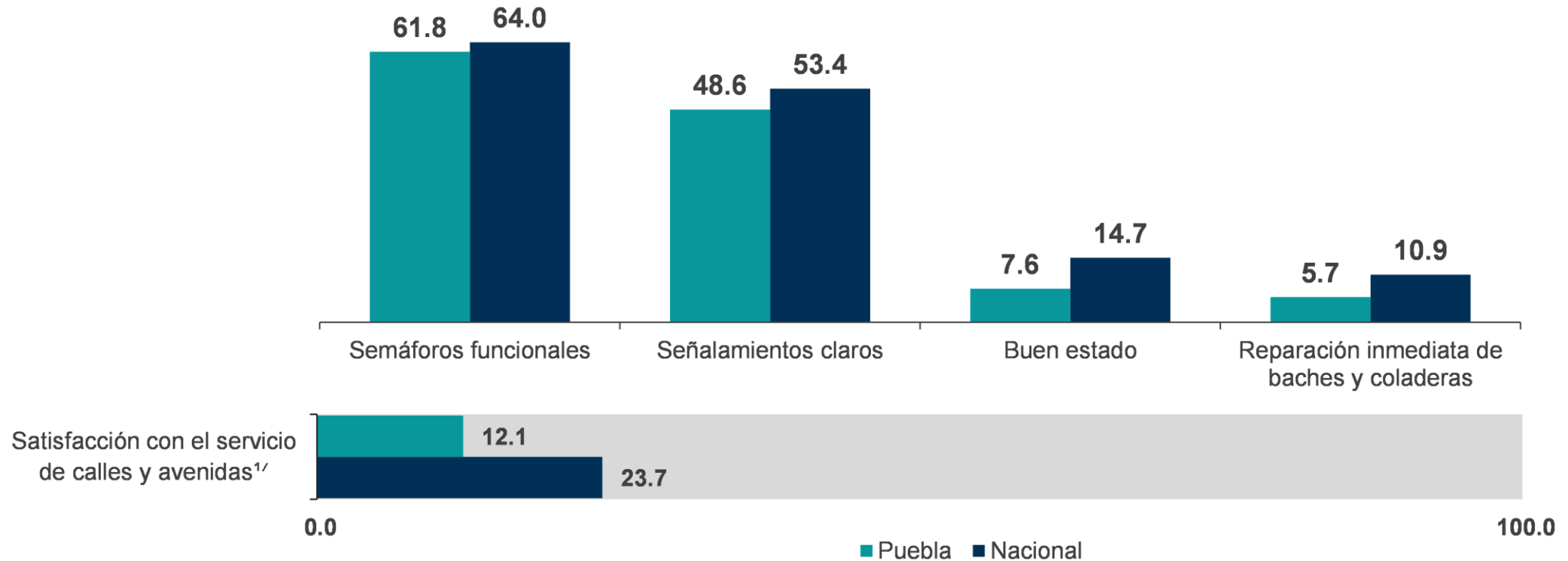


^{1/} "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho(a)" o "Satisfecho(a)".

SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS • Calles y avenidas

En el estado de **Puebla**, en 2025, **61.8%** 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, **5.7%** fue testigo de la **reparación inmediata de baches y coladeras**.

Características de las calles y avenidas de la ciudad
(porcentaje)



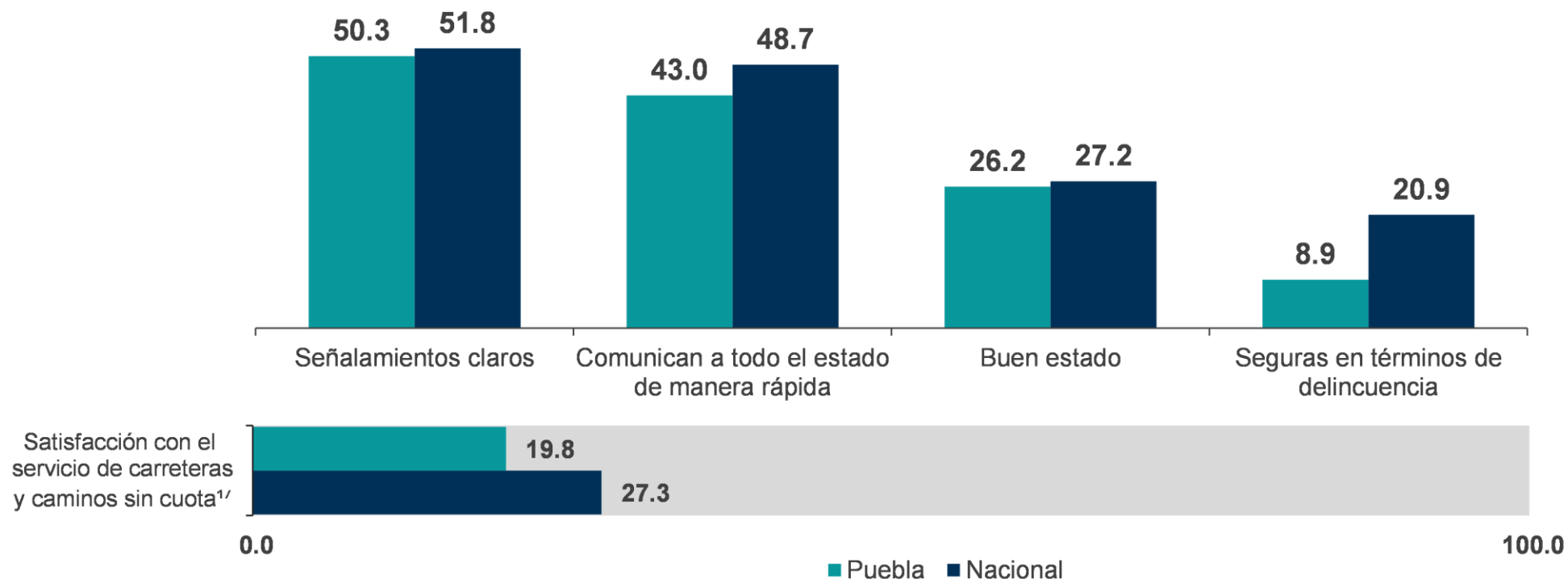
^{1/} "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho(a)" o "Satisfecho(a)".

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

Durante 2025, en el estado de **Puebla**, **50.3%** 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, **8.9%** declaró que son **seguras en términos de delincuencia**.

Características de carreteras y caminos sin cuota (libres)

(porcentaje)



^{1/} "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho(a)" o "Satisfecho(a)".

TEMA 2

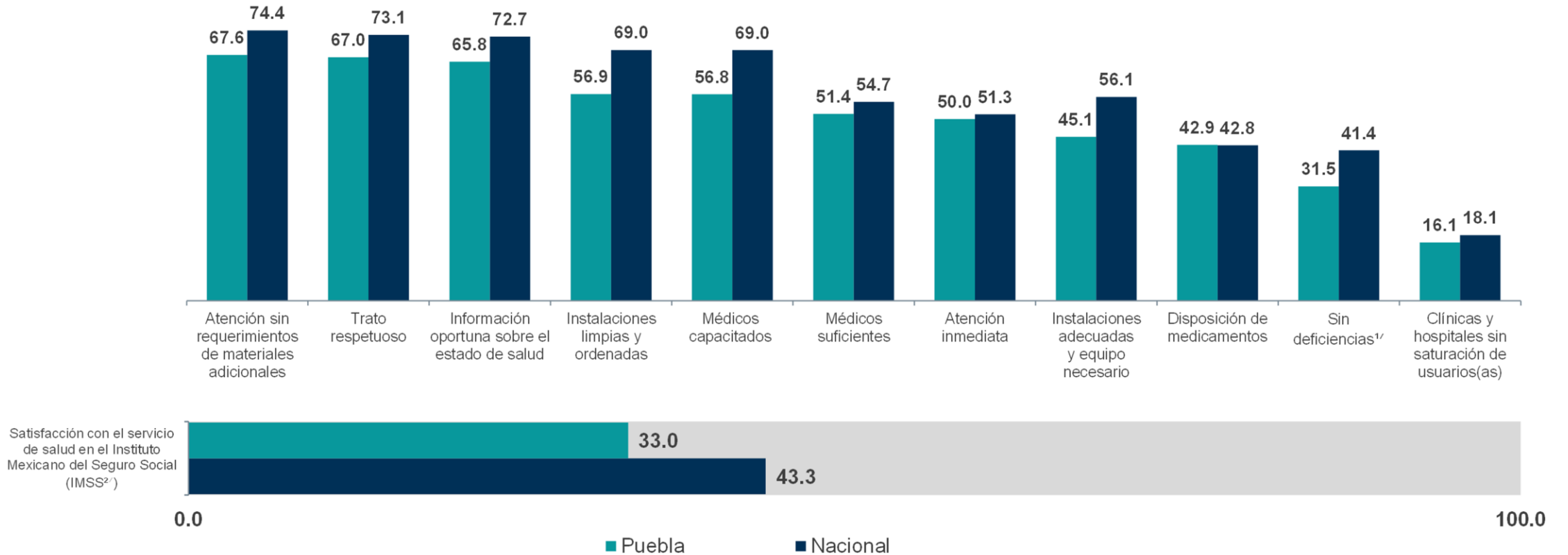
SERVICIOS PÚBLICOS BAJO DEMANDA



SERVICIOS PÚBLICOS BAJO DEMANDA • Servicio de salud en el IMSS

Durante 2025, en el estado de Puebla, **67.6%** de la población usuaria del *servicio de salud en el IMSS* refirió que le brindaron **atención sin requerimientos de materiales adicionales**. Por otra parte, **16.1%** recibió este servicio en **clínicas y hospitales sin saturación de usuarios(as)**.

Características del servicio de salud en el IMSS
(porcentaje)



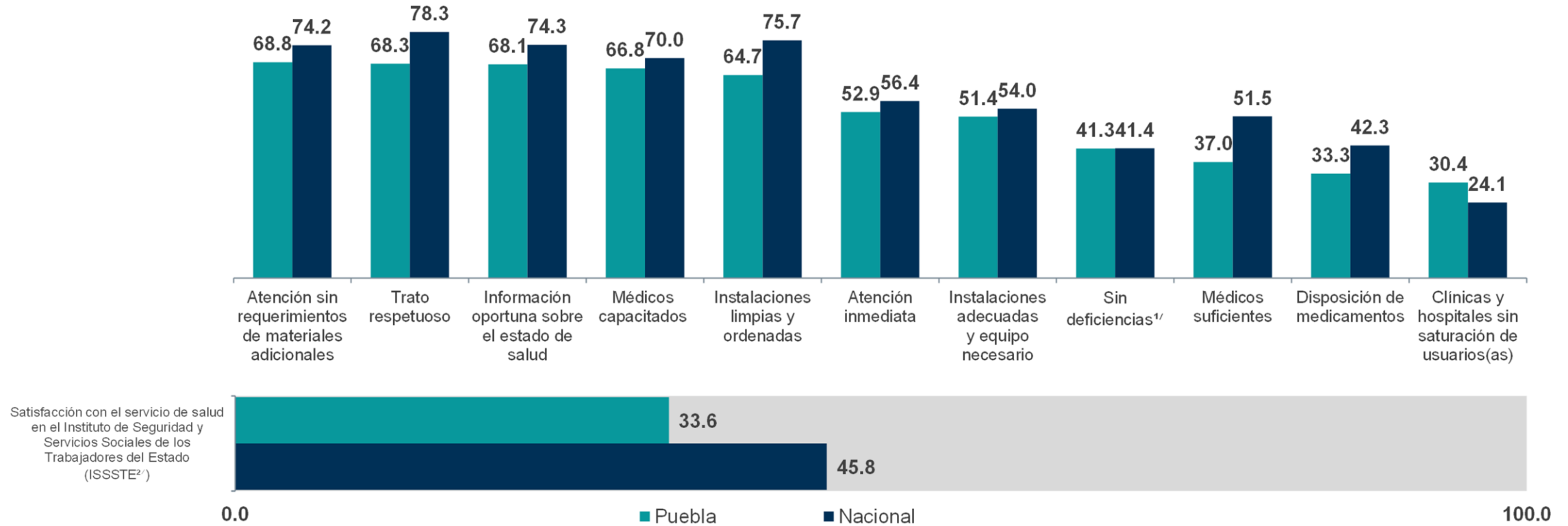
^{1/} Por lo que no ha tenido que pagar por un servicio de salud privado.

^{2/} "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho(a)" o "Satisfecho(a)".

SERVICIOS PÚBLICOS BAJO DEMANDA • Servicio de salud en el ISSSTE

En 2025, en el estado de Puebla, **68.8%** de la población usuaria del *servicio de salud en el ISSSTE* refirió haber recibido **atención sin requerimientos de materiales adicionales**. Por otro lado, **30.4%** recibió este servicio en **clínicas y hospitales sin saturación de usuarios(as)**.

Características del servicio de salud en el ISSSTE
(porcentaje)

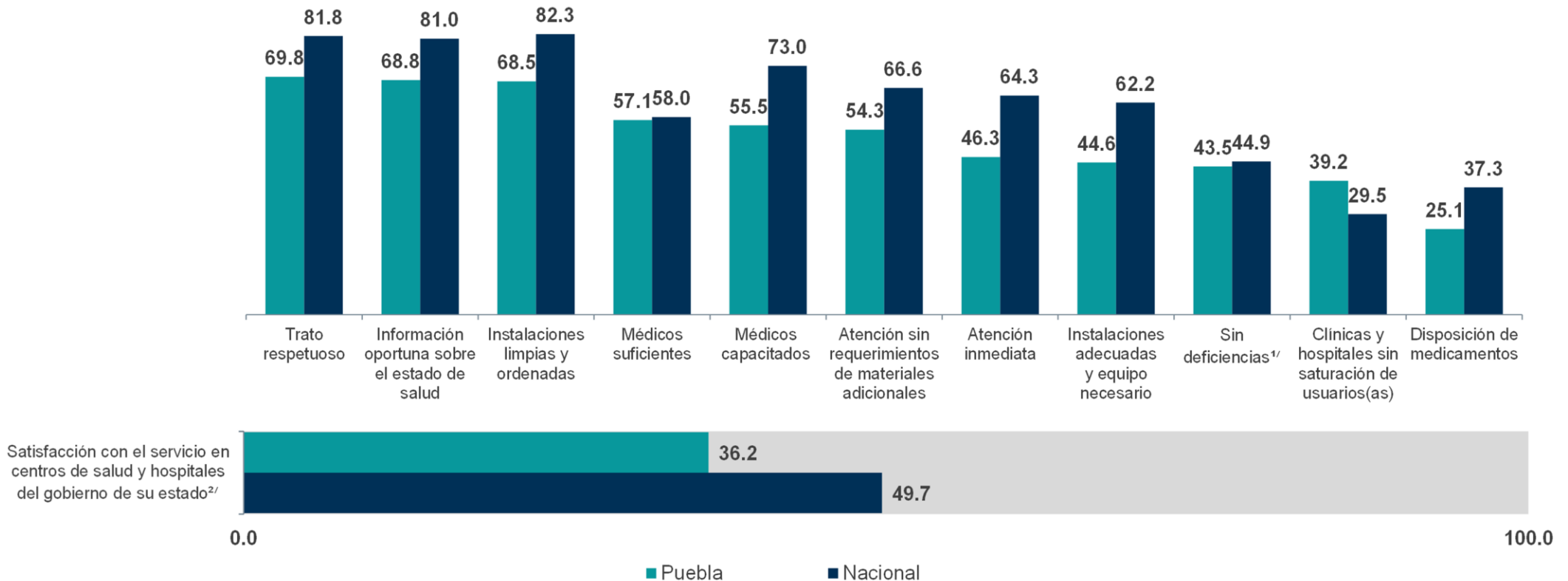


^{1/} Por lo que no ha tenido que pagar por un servicio de salud privado.

^{2/} "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho(a)" o "Satisfecho(a)".

Durante 2025, en el estado de Puebla, **69.8%** de la población usuaria del *servicio en centros de salud y hospitales del gobierno de su estado* refirió que tuvo un **trato respetuoso**. Por otro lado, **25.1%** de quienes recibieron este servicio tuvieron **disposición de medicamentos**.

Características del servicio en centros de salud y hospitales del gobierno de su estado
(porcentaje)

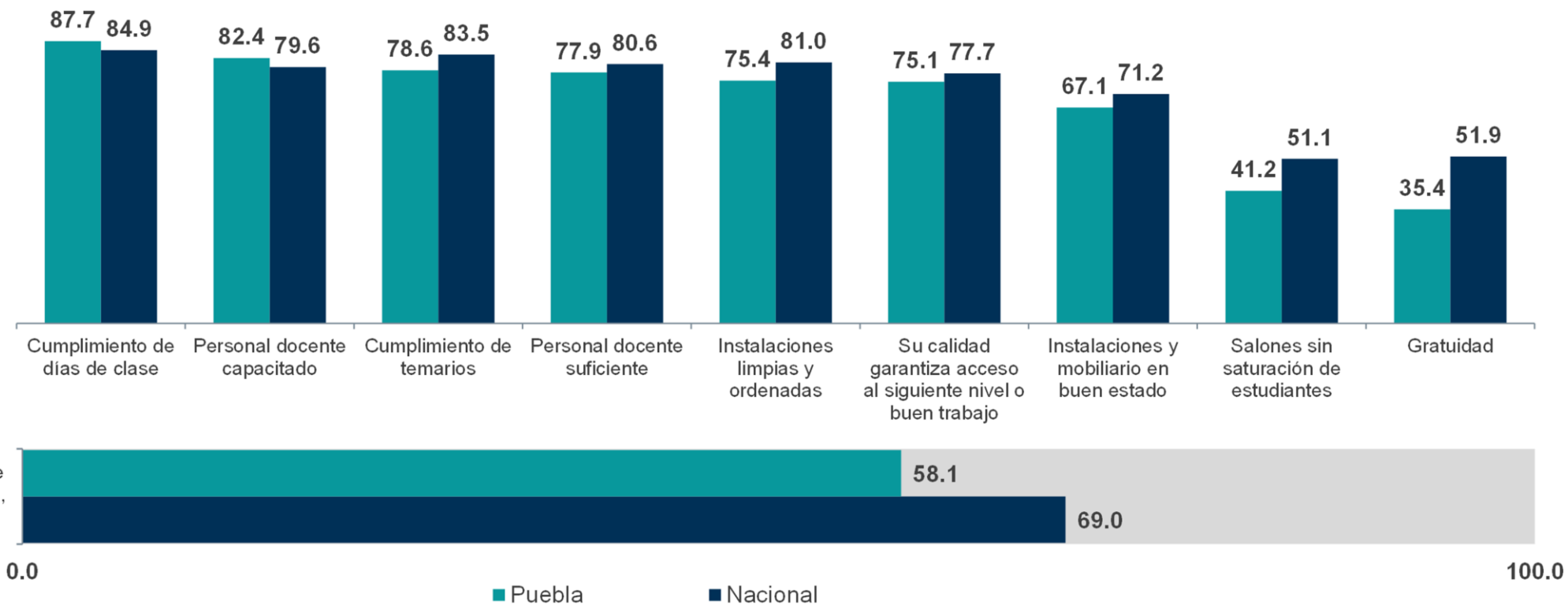


^{1/} Por lo que no ha tenido que pagar por un servicio de salud privado.

^{2/} "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho(a)" o "Satisfecho(a)".

En el estado de Puebla, en 2025, **87.7%** de la población usuaria del servicio de *educación pública en primaria, secundaria o bachillerato* refirió que **cumple con los días de clase**. Por otra parte, **35.4%** señaló que es gratuita.

Características del servicio de educación pública obligatoria
(porcentaje)

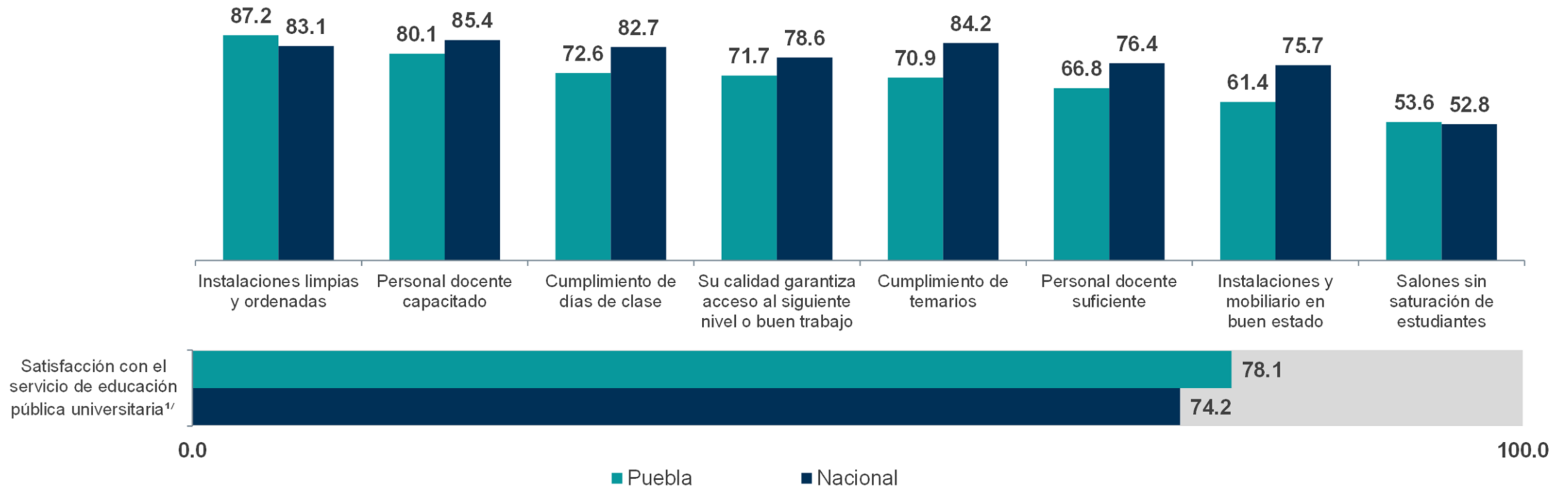


Satisfacción con el servicio de educación pública en primaria, secundaria o bachillerato^{1/}

^{1/} "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho(a)" o "Satisfecho(a)".

En el estado de Puebla, **87.2%** de la población usuaria del servicio de *educación pública universitaria* refirió que cuenta con **instalaciones limpias y ordenadas**. Por otro lado, **53.6%** mencionó que cuenta con **salones sin saturación de estudiantes**.

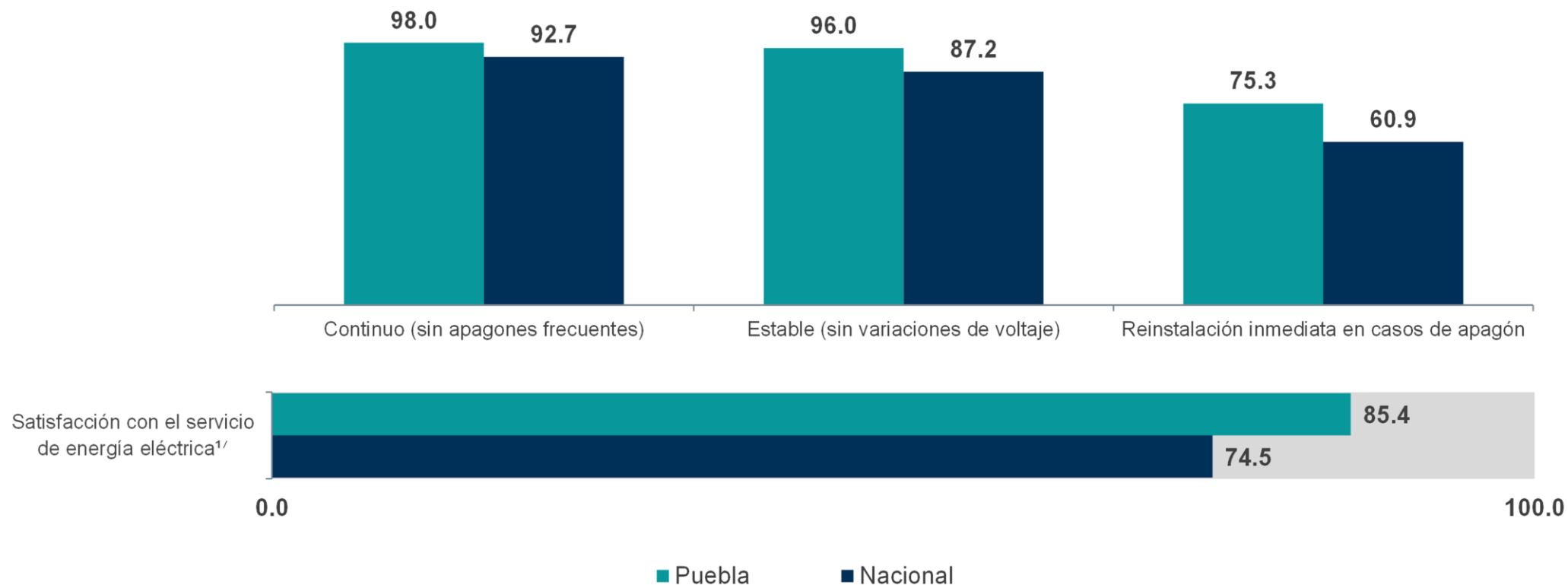
Características del servicio de educación pública universitaria
(porcentaje)



^{1/} "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho(a)" o "Satisfecho(a)".

En 2025, en el estado de Puebla, **98%** de la población usuaria del servicio de *suministro de energía eléctrica* lo recibió de manera **continua (sin apagones frecuentes)**. Por otra parte, **75.3%** experimentó una **reinstalación inmediata en casos de apagón**.

Características del servicio de suministro de energía eléctrica
(porcentaje)

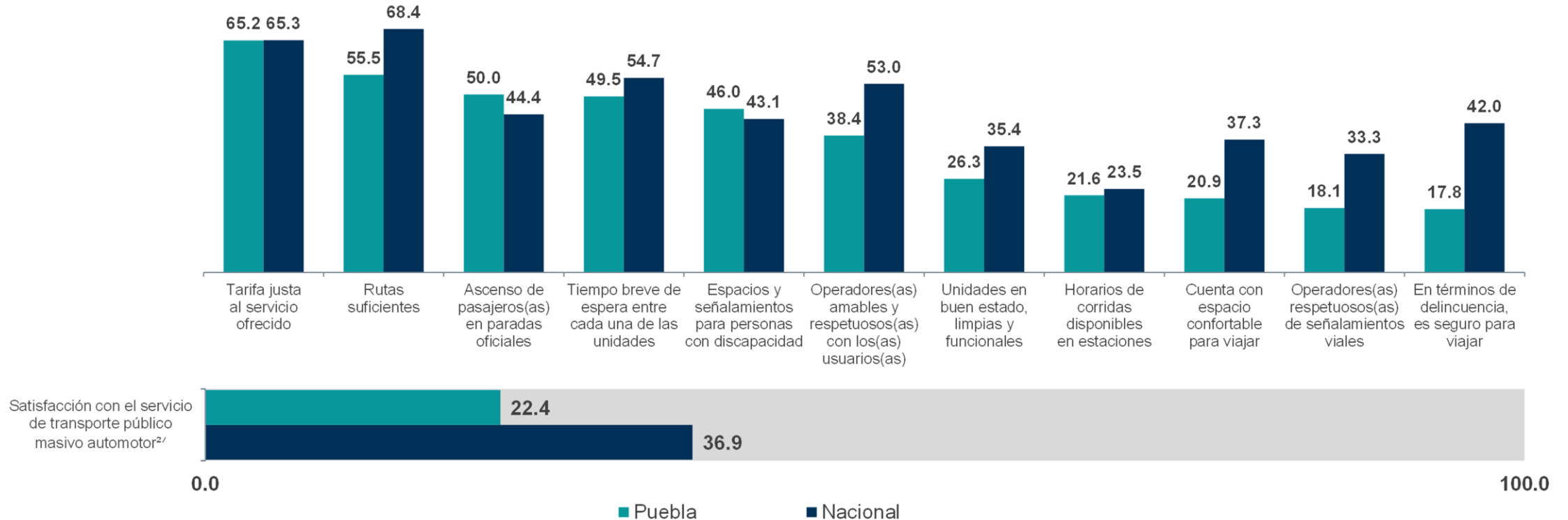


^{1/} "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho(a)" o "Satisfecho(a)".

SERVICIOS PÚBLICOS BAJO DEMANDA • Transporte público masivo automotor 22

Durante 2025, en el estado de Puebla, **65.2%** de la población usuaria^{1/} del servicio de *transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús* refirió que **tiene tarifa justa con relación al servicio ofrecido**. Por otro lado, **17.8%** declaró que en **términos de delincuencia, es seguro viajar**.

Características del servicio de transporte público masivo automotor
(porcentaje)

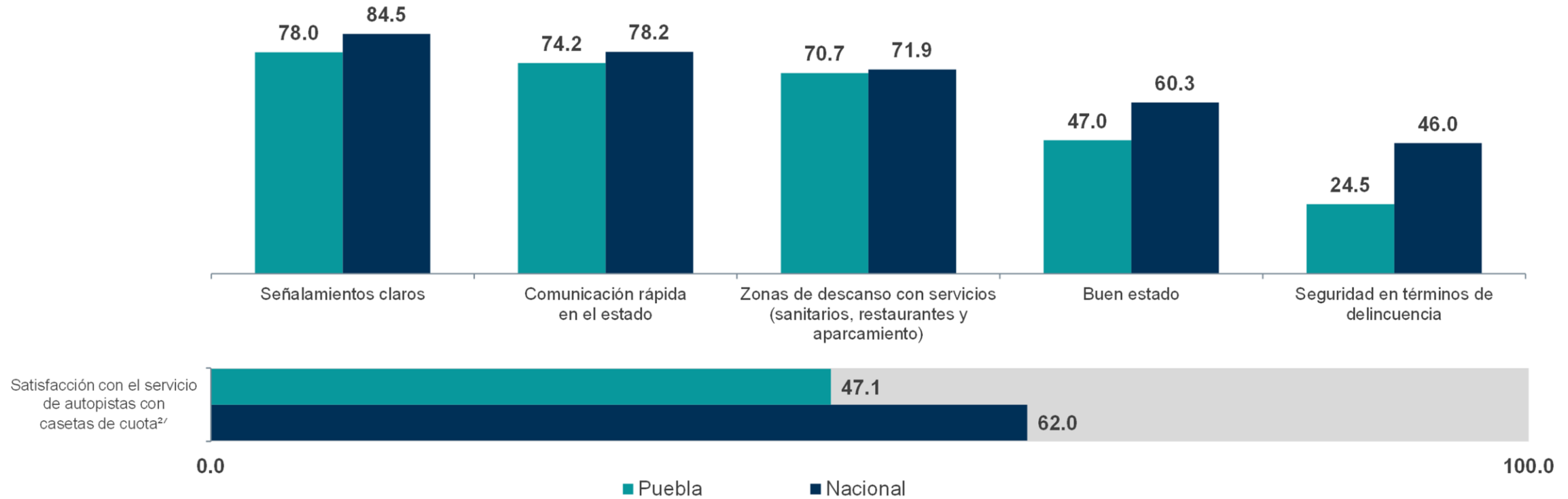


^{1/} Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de 100 000 habitantes y más, usuaria de transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús.

^{2/} "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho(a)" o "Satisfecho(a)".

Durante 2025, en el estado de Puebla, **78%** de la población usuaria^{1/} del servicio de *autopistas con casetas de cuota* refirió que estas cuentan con **señalamientos claros** al transitar en ellas. Por otro lado, **24.5%** refirió que son **seguras en términos de delincuencia**.

Características del servicio de autopistas con casetas de cuota
(porcentaje)



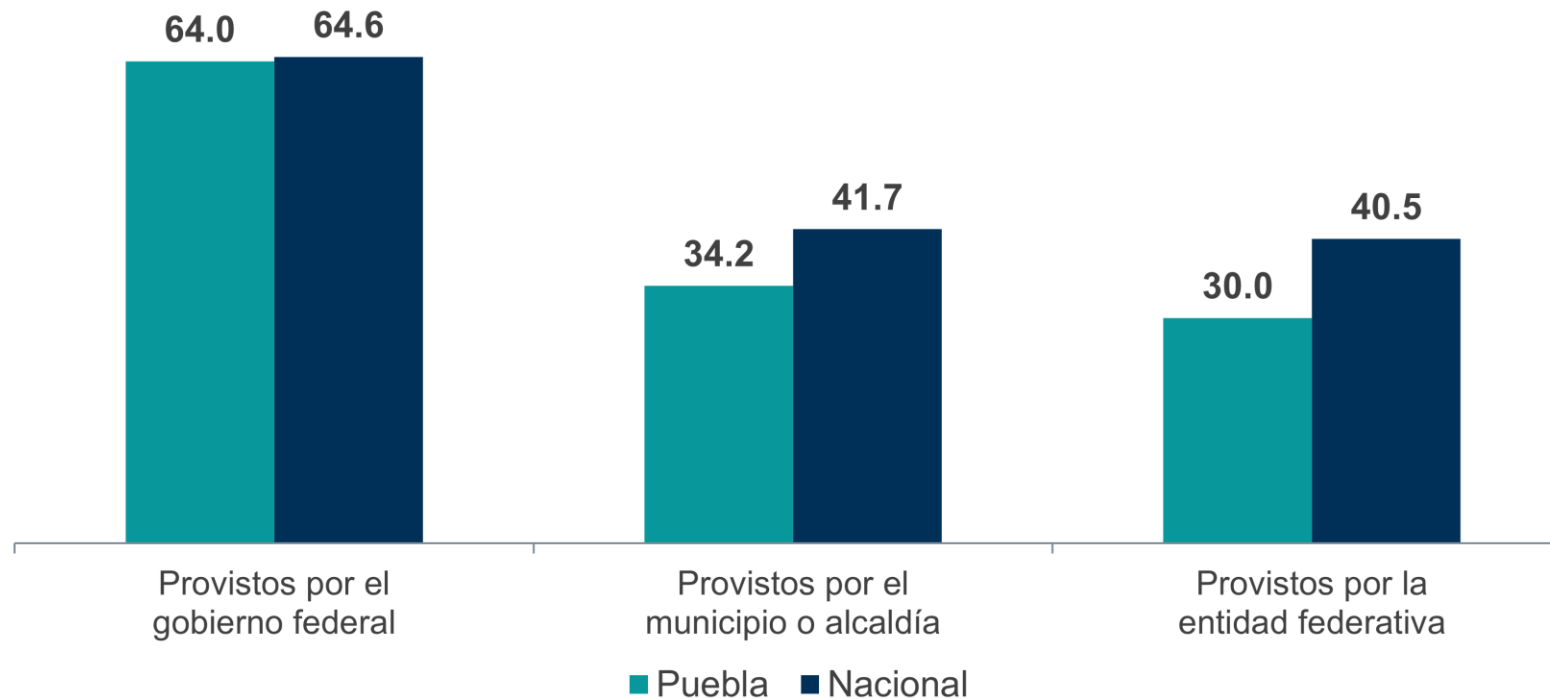
^{1/} La población usuaria contempla a la población de 18 años y más que manifestó haber utilizado autopistas con casetas de cuota.

^{2/} "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho(a)" o "Satisfecho(a)".

SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Durante 2025, en el estado de **Puebla**, **30%** de la población de 18 años y más refirió un nivel alto de **satisfacción**^{1/} con los servicios públicos **provistos por su entidad federativa**.

Opiniones con alto nivel de satisfacción^{1/} con los servicios públicos
(porcentaje)



^{1/} Se refiere al total de opiniones en las que respondió estar "Muy satisfecho(a)" y "Satisfecho(a)".

TEMA 3

EXPERIENCIAS CON PAGOS, TRÁMITES Y SOLICITUDES DE SERVICIOS PÚBLICOS

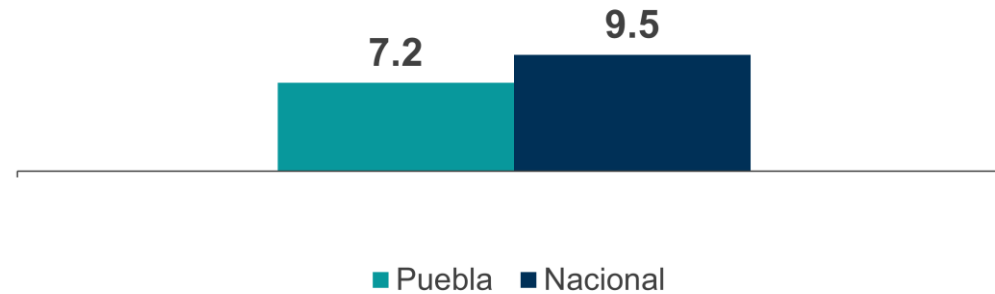


PROMEDIO DE PAGOS, TRÁMITES O SOLICITUDES DE SERVICIOS POR PERSONA

En el estado de **Puebla**, el *promedio* de pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos realizados por persona fue **7.2** en 2025.

El *promedio* nacional fue **9.5** pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos por persona en 2025.

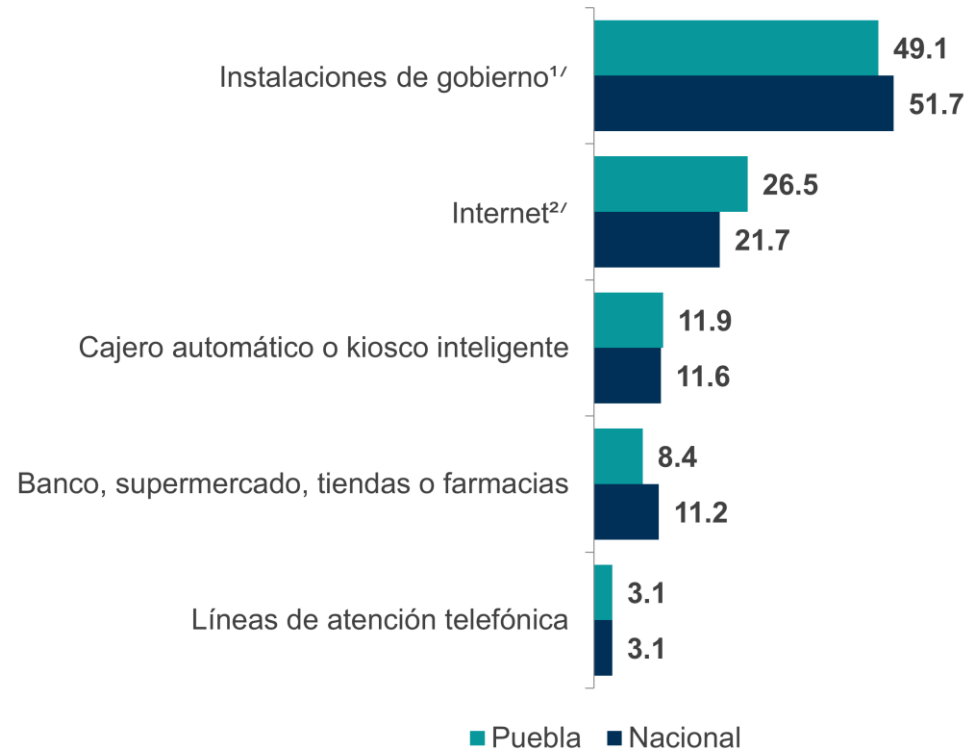
Pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos realizados por persona
(promedio)



TIPO DE LUGAR O MEDIO PARA LA REALIZACIÓN DE PAGOS, TRÁMITES O SOLICITUDES DE SERVICIOS

En el estado de Puebla, en **49.1%** de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos los(las) usuarios(as) acudieron a **instalaciones de gobierno**^{1/} para realizarlos, mientras que, **26.5%** utilizaron **internet**^{2/} para este fin.

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



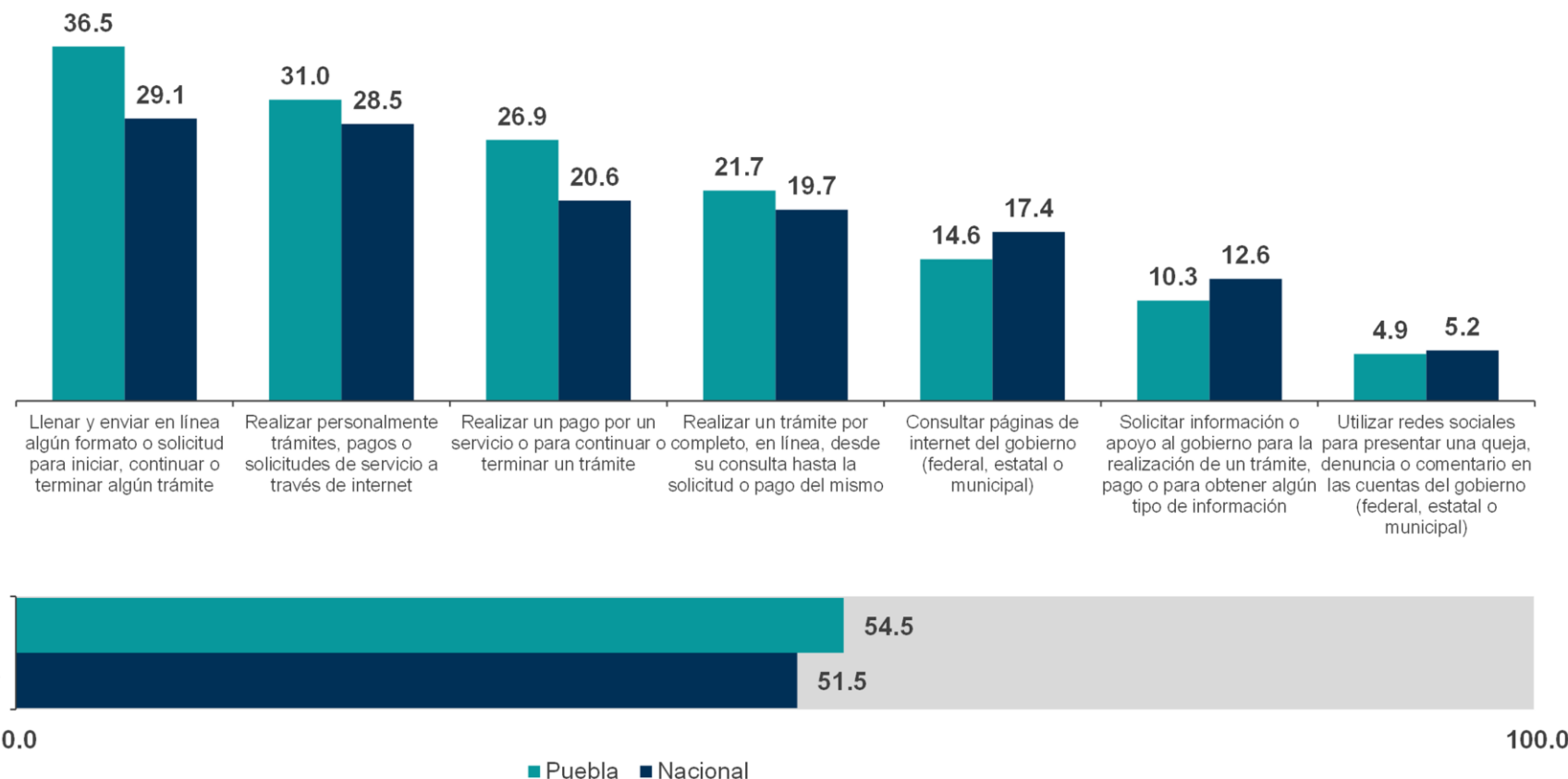
^{1/} Se incluyen los casos donde el(la) informante manifestó haber realizado el trámite en "Instalaciones de gobierno (oficinas, tesorería, hospital, etc.)" u "Oficinas temporales o móviles".

^{2/} Internet se refiere a páginas web, aplicaciones de celular, tablet entre otras.

En el estado de **Puebla**, **54.5%** de la población de 18 años y más tuvo al menos una *interacción con el gobierno a través de medios electrónicos*.

36.5% llenó y envió en línea algún formato o solicitud para iniciar, continuar o terminar algún trámite, mientras que, **31%** realizó personalmente trámites, pagos o solicitudes de servicio a través de internet.

Interacción con el gobierno a través de medios electrónicos
(porcentaje)



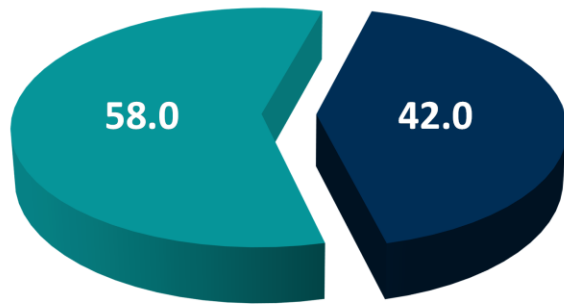
Nota: En las consultas realizadas a páginas de internet del gobierno, el(la) informante pudo haber elegido más de una opción.

PROBLEMAS PARA REALIZAR PAGOS, TRÁMITES O SOLICITUDES DE SERVICIOS PÚBLICOS

En el estado de **Puebla**, del total de pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos realizados por los(las) usuarios(as), en **42%** de ellos se presentó algún tipo de **problema para realizarlos**.

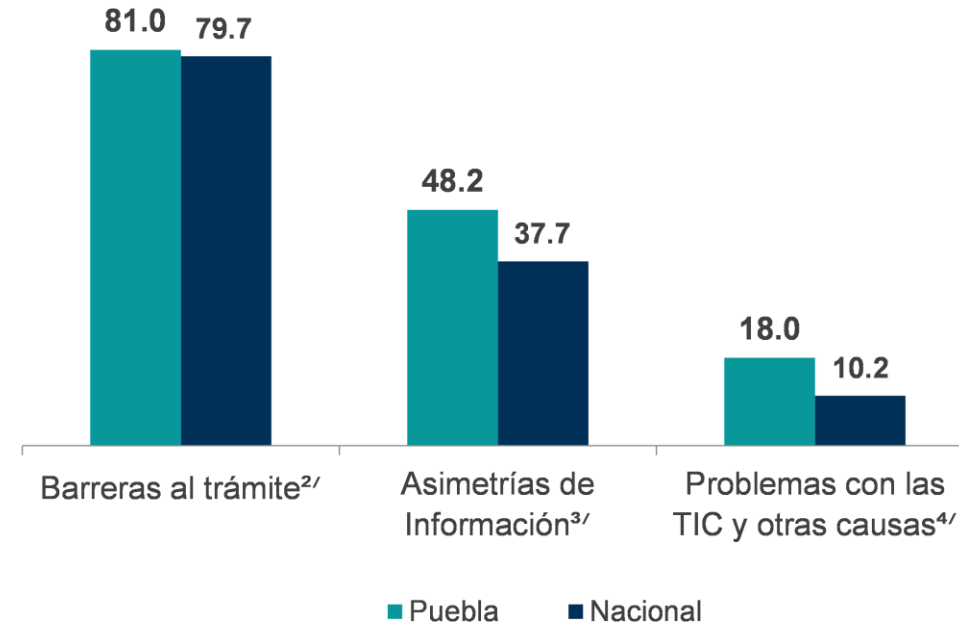
El problema más frecuente fue el de **barreras al trámite**^{2/} con **81 por ciento**.

Puebla
Condición de usuarios(as) que enfrentaron algún tipo de problema (porcentaje)



■ Sí enfrentó un problema
■ No enfrentó un problema

Tipo de problemas que enfrentaron los(las) usuarios(as)^{1/} (porcentaje)



^{1/} El(la) informante pudo haber elegido más de una opción.

^{2/} Incluye los casos en que había largas filas, le pasaban de una ventanilla a otra, tuvo que ir a un lugar muy lejano, requisitos excesivos, horarios restringidos y costos excesivos.

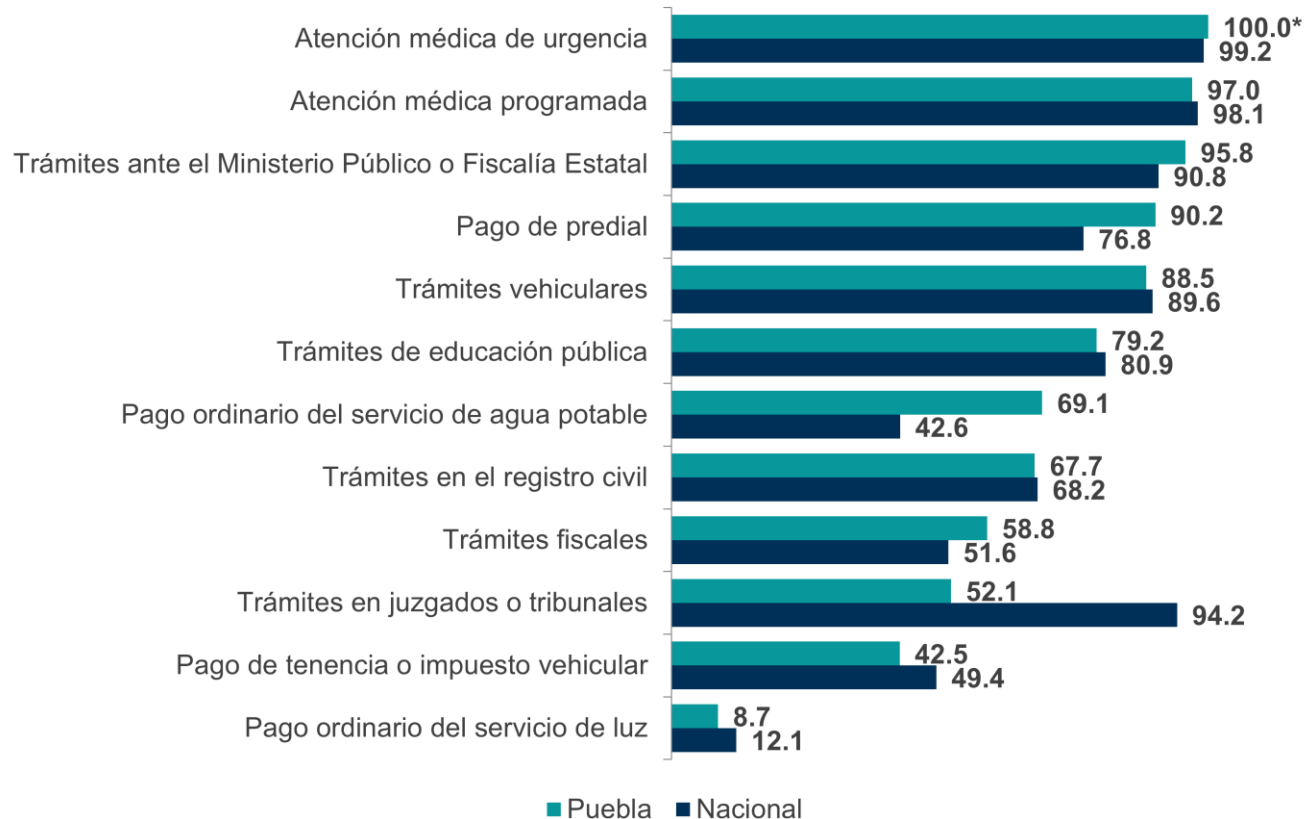
^{3/} Incluye los casos en que no se exhibían los requisitos y en que se obtuvo información incorrecta.

^{4/} Incluye los casos en que existieron problemas con la atención telefónica, problemas con la página de internet y otras causas.

INSTALACIONES DE GOBIERNO

Durante 2025, en el estado de **Puebla**, en **49.1%** de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos los(las) usuarios(as) acudieron a **instalaciones de gobierno** para realizarlos. El servicio en que la mayoría de la población asistió a una **instalación de gobierno** fue por **atención médica de urgencia** con **100.0* por ciento**.

Trámites realizados personalmente en instalaciones de gobierno (porcentaje)



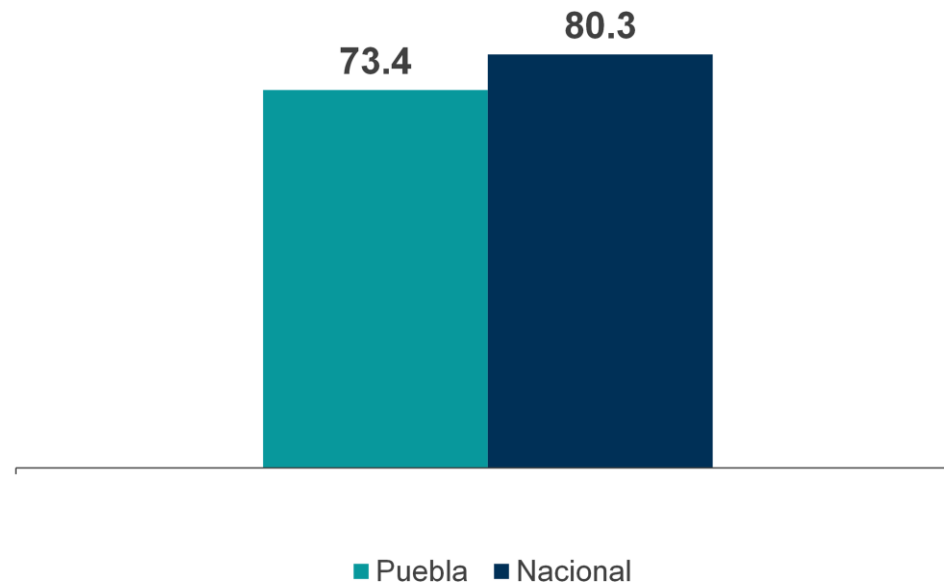
* Estimación cualitativa sobre la posible generalidad del fenómeno (caso absoluto igual al universo y relativo 100.0%).

SATISFACCIÓN CON EL TIEMPO DESTINADO A REALIZAR PAGOS, TRÁMITES O SOLICITUDES DE SERVICIOS

En el estado de **Puebla**, en **73.4%** de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos realizados personalmente durante 2025, la población se sintió ***muy satisfecha o satisfecha con el tiempo destinado a realizarlos***.

A nivel nacional, en **80.3%** de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos los(las) usuarios(as) se sintieron ***satisfechos(as)^{1/} con el tiempo destinado a realizarlos***.

Satisfacción^{1/} con el tiempo destinado a la realización de pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos
(porcentaje)

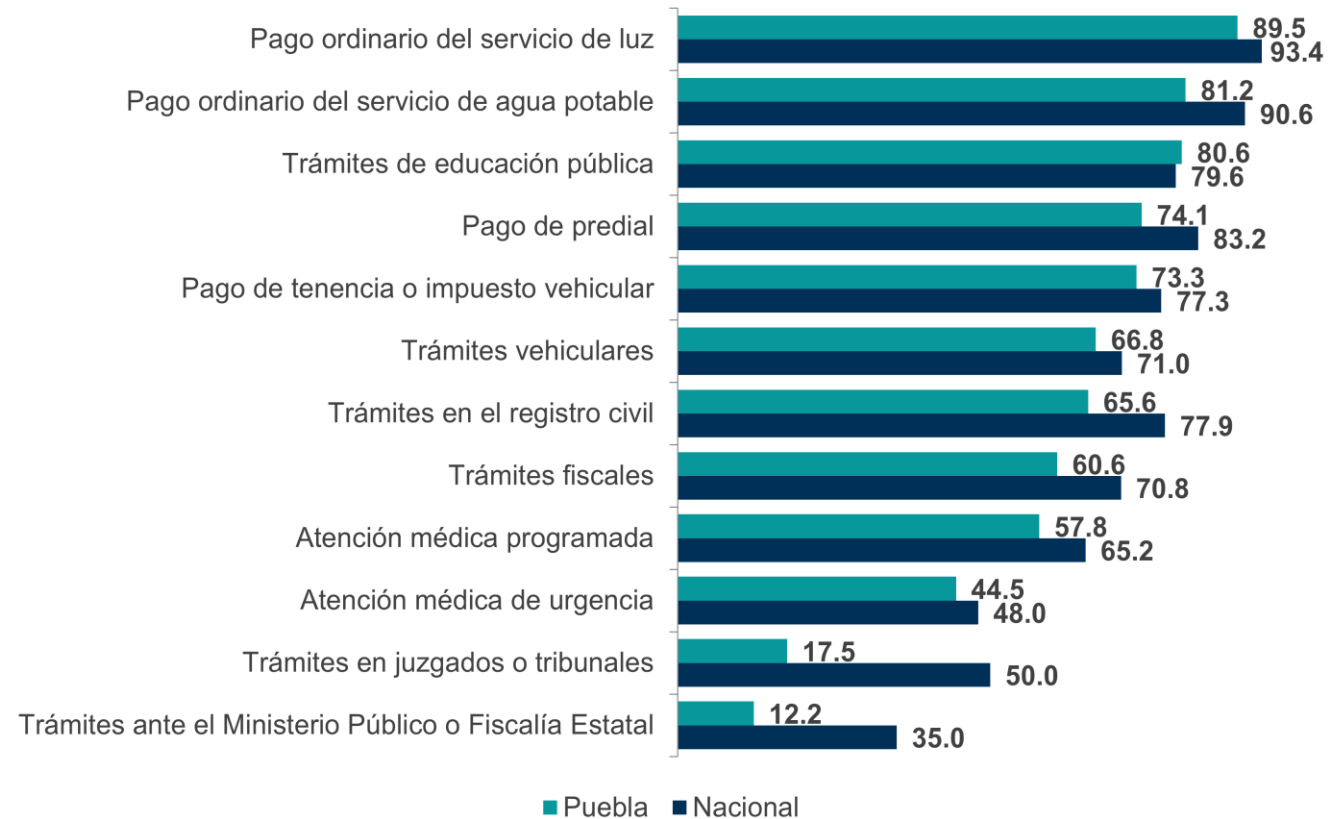


^{1/} Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho(a)" o "Satisfecho(a)".

NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL TIEMPO DESTINADO A REALIZAR PAGOS, TRÁMITES O SOLICITUDES

En el estado de **Puebla**, el pago, trámite o solicitud de servicio público con el *nivel de satisfacción*^{1/} más alto en relación con el *tiempo destinado a realizarlo* fue el **pago ordinario del servicio de luz** con **89.5 por ciento**.

Nivel de satisfacción^{1/} con el tiempo destinado a la realización de pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos
(porcentaje)



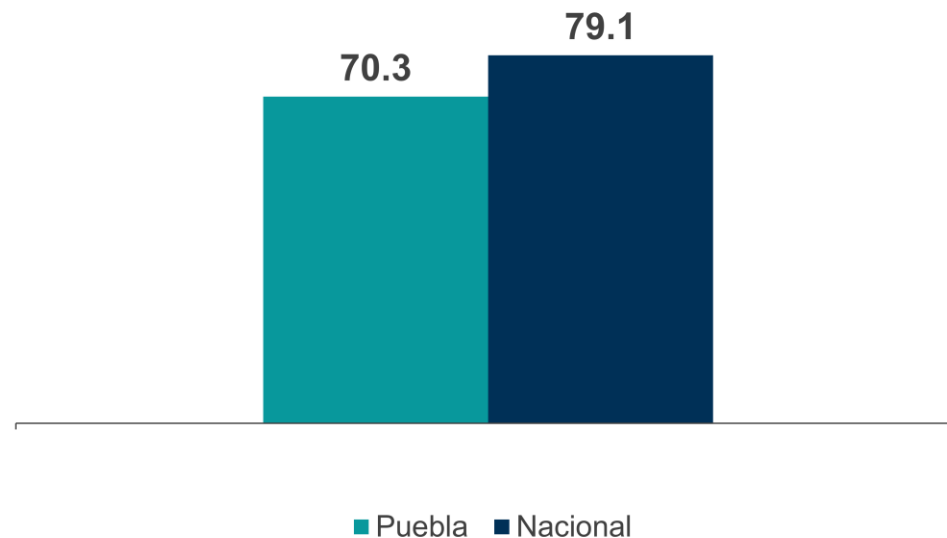
^{1/} Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho(a)" o "Satisfecho(a)".

SATISFACCIÓN CON EL TRATO RECIBIDO AL REALIZAR PAGOS, TRÁMITES O SOLICITUDES DE SERVICIOS

En el estado de **Puebla**, en **70.3%** de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos realizados personalmente durante 2025, la población se sintió ***muy satisfecha o satisfecha con el trato recibido al realizarlos***.

A nivel nacional, en **79.1%** de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos los(las) usuarios(as) se sintieron ***satisfechos(as)***^{1/} ***con el trato recibido***.

Satisfacción^{1/} con el trato recibido al realizar pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos
(porcentaje)

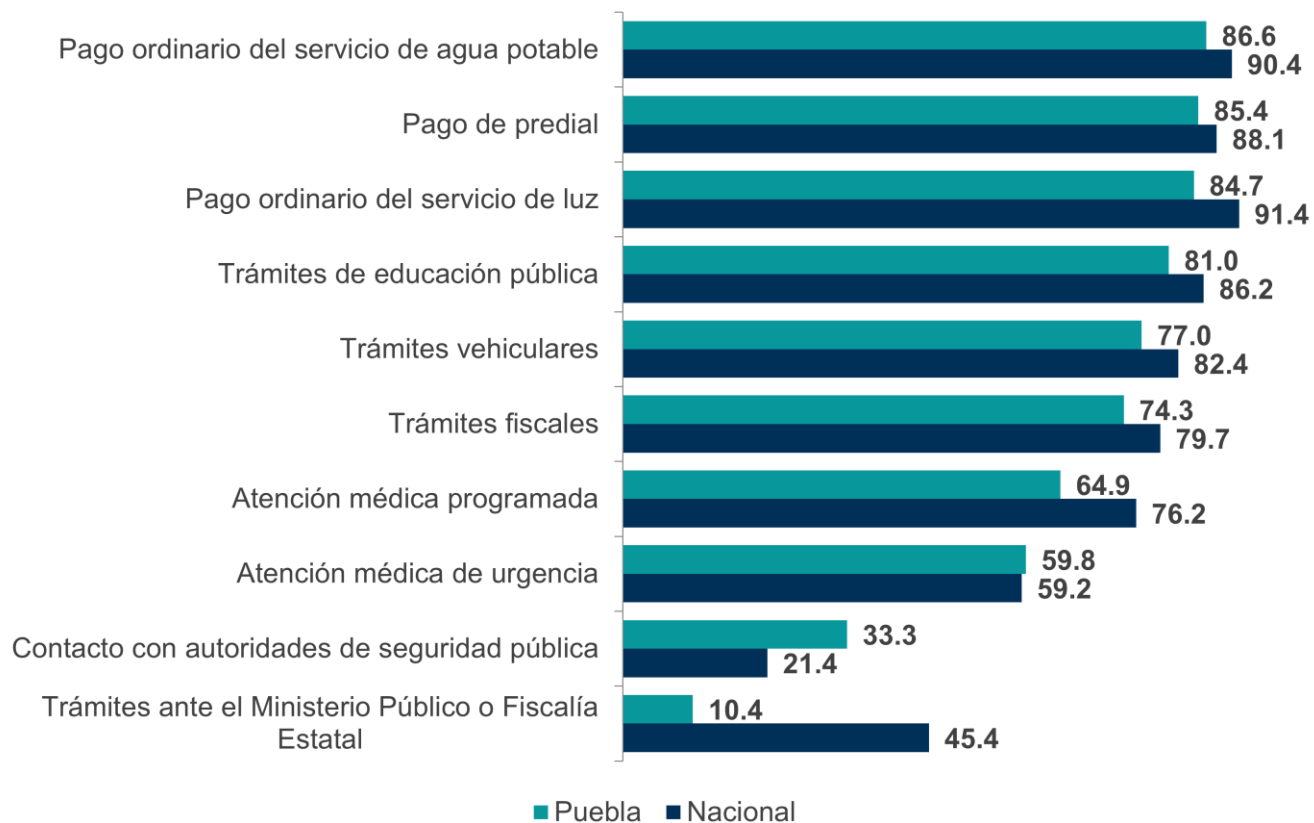


NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL TRATO RECIBIDO AL REALIZARLO

En el estado de **Puebla**, el pago, trámite o solicitud de servicio público con el *nivel de satisfacción*^{1/} más alto en relación al *trato recibido* fue el **pago ordinario del servicio de agua potable** con **86.6 por ciento**.

Nivel de satisfacción^{1/} con el trato recibido al realizar pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos

(porcentaje)



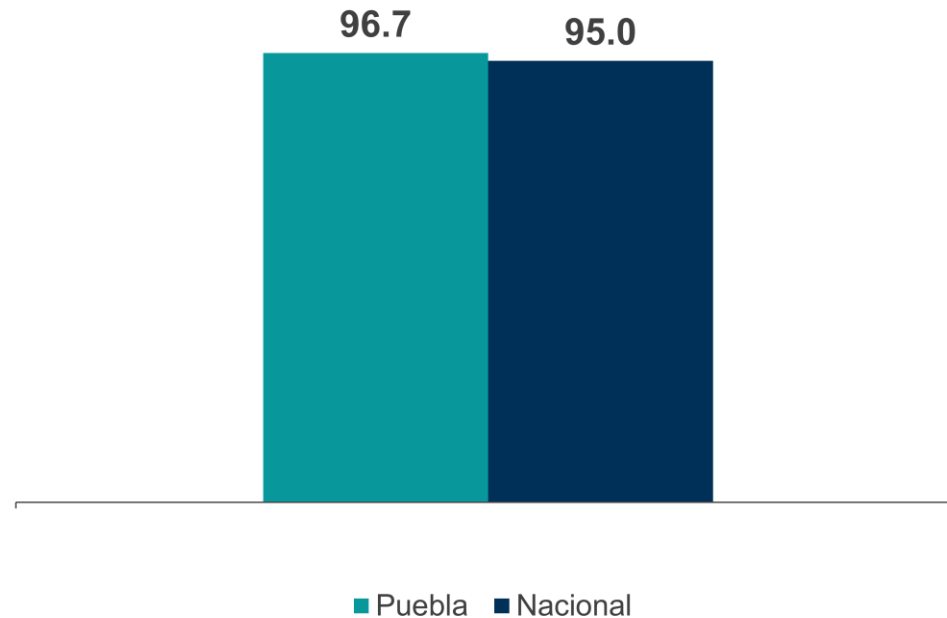
^{1/} Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho(a)" o "Satisfecho(a)".

OBTENCIÓN DE LO REQUERIDO

En el estado de **Puebla**, en **96.7%** de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos el(la) usuario(a) ***sí obtuvo lo requerido***.

A nivel nacional, en **95%** de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos el(la) usuario(a) ***sí obtuvo lo requerido***.

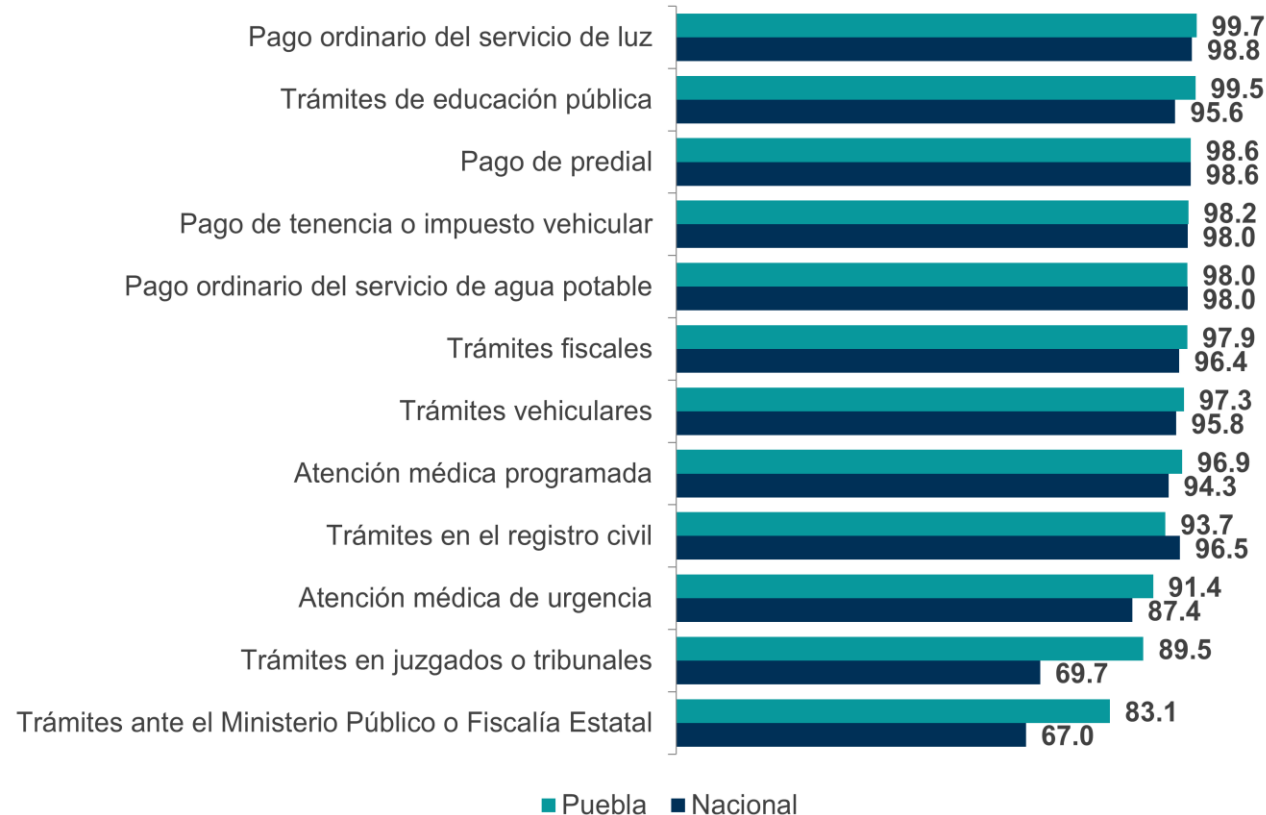
Obtención de lo requerido por el(la) usuario(a) en pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos
(porcentaje)



NIVEL DE OBTENCIÓN DE LO REQUERIDO

En el estado de **Puebla**, 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 **99.7 por ciento**.

Nivel de obtención de lo requerido por el(la) usuario(a) al realizar pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos
(porcentaje)

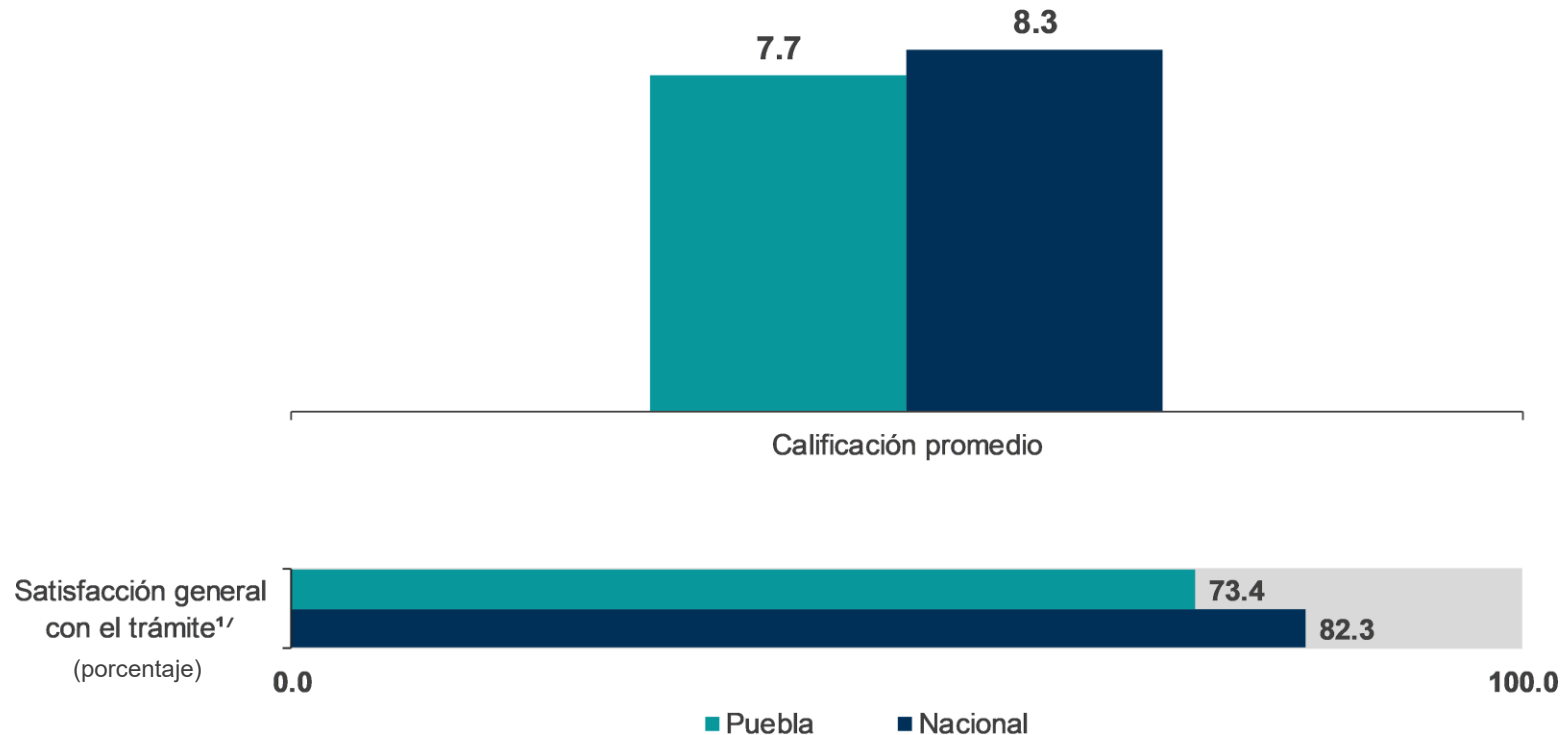


CALIFICACIÓN Y SATISFACCIÓN GENERAL

En el estado de **Puebla**, en **73.4%** de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos los(las) usuarios(as) manifestaron sentirse **satisfechos(as)**^{1/} al realizarlos. La **calificación promedio** de estos fue **7.7**.

A nivel nacional, en **82.3%** de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos los(las) usuarios(as) manifestaron sentirse **satisfechos(as)**^{1/}. La **calificación promedio** de estos fue **8.3**.

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

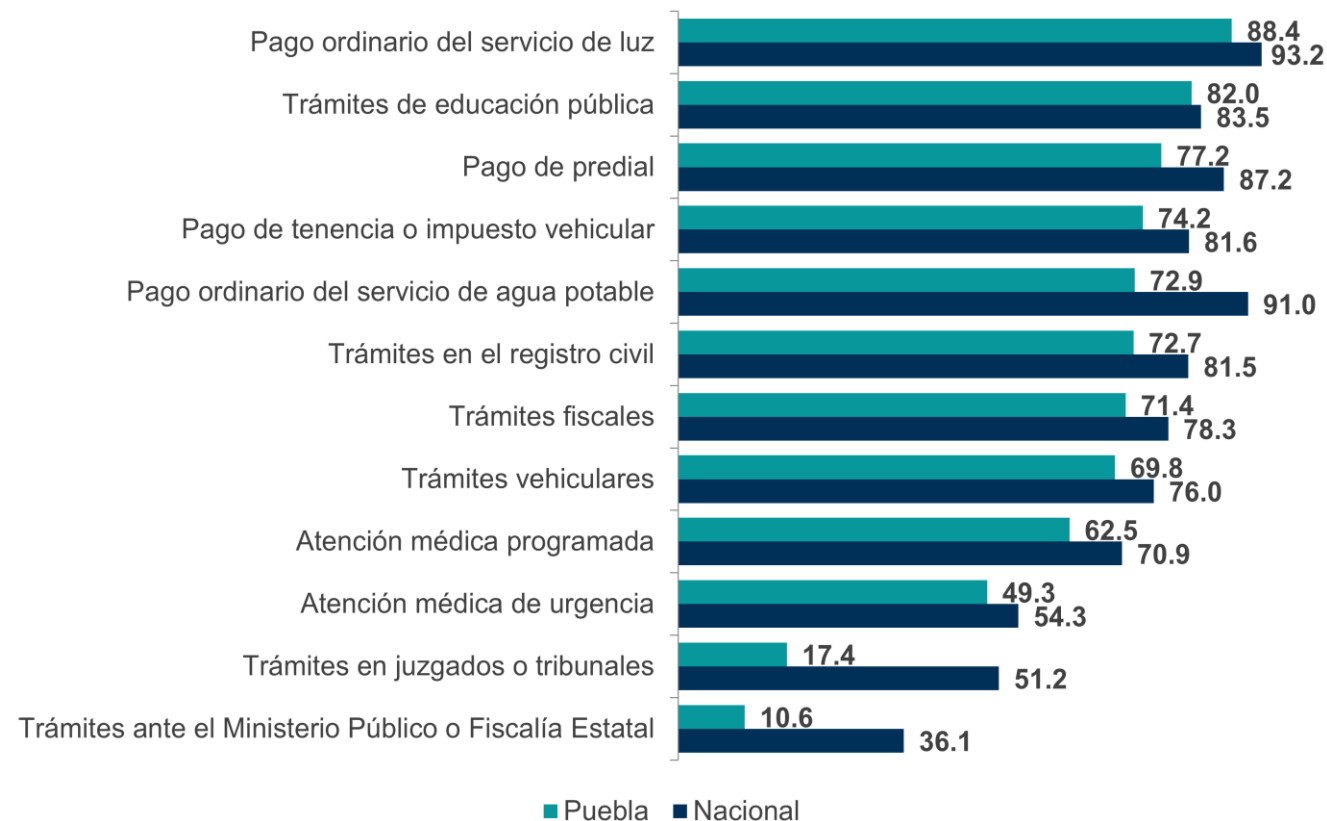


^{1/} Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho(a)" o "Satisfecho(a)".

SATISFACCIÓN GENERAL

En el estado de **Puebla**, **73.4%** de los(las) usuarios(as) se sintieron **satisfechos(as)**^{1/} en términos generales al realizar pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos. El pago, trámite o solicitud de servicios públicos con el mayor nivel de **satisfacción**^{1/} fue el **pago ordinario del servicio de luz** con **88.4 por ciento**.

Satisfacción^{1/} con los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos (porcentaje)



^{1/} Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho(a)" o "Satisfecho(a)".

TEMA 4

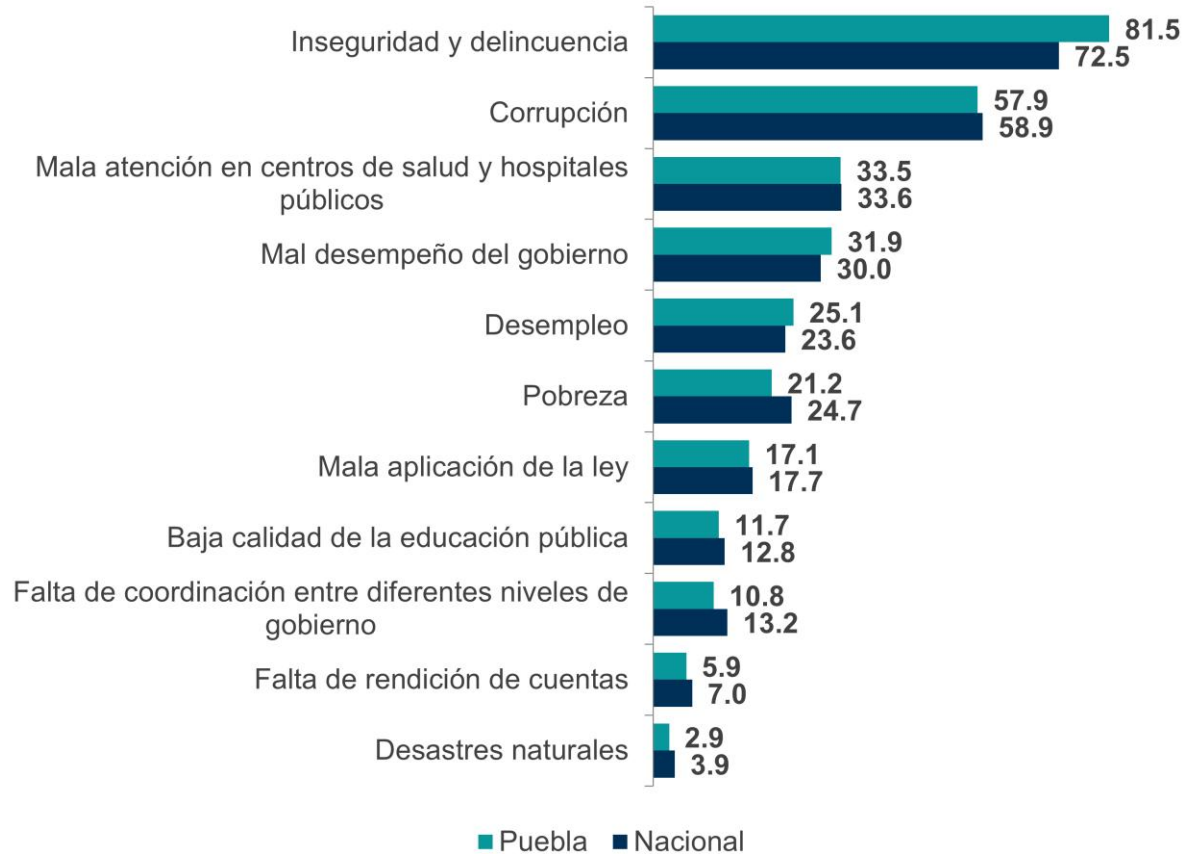
EXPERIENCIAS DE CORRUPCIÓN



PROBLEMAS MÁS IMPORTANTES EN LA ENTIDAD

En el estado de Puebla, **81.5%** 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 **57.9 por ciento**.

Percepción sobre los problemas más importantes en su entidad federativa
(porcentaje)

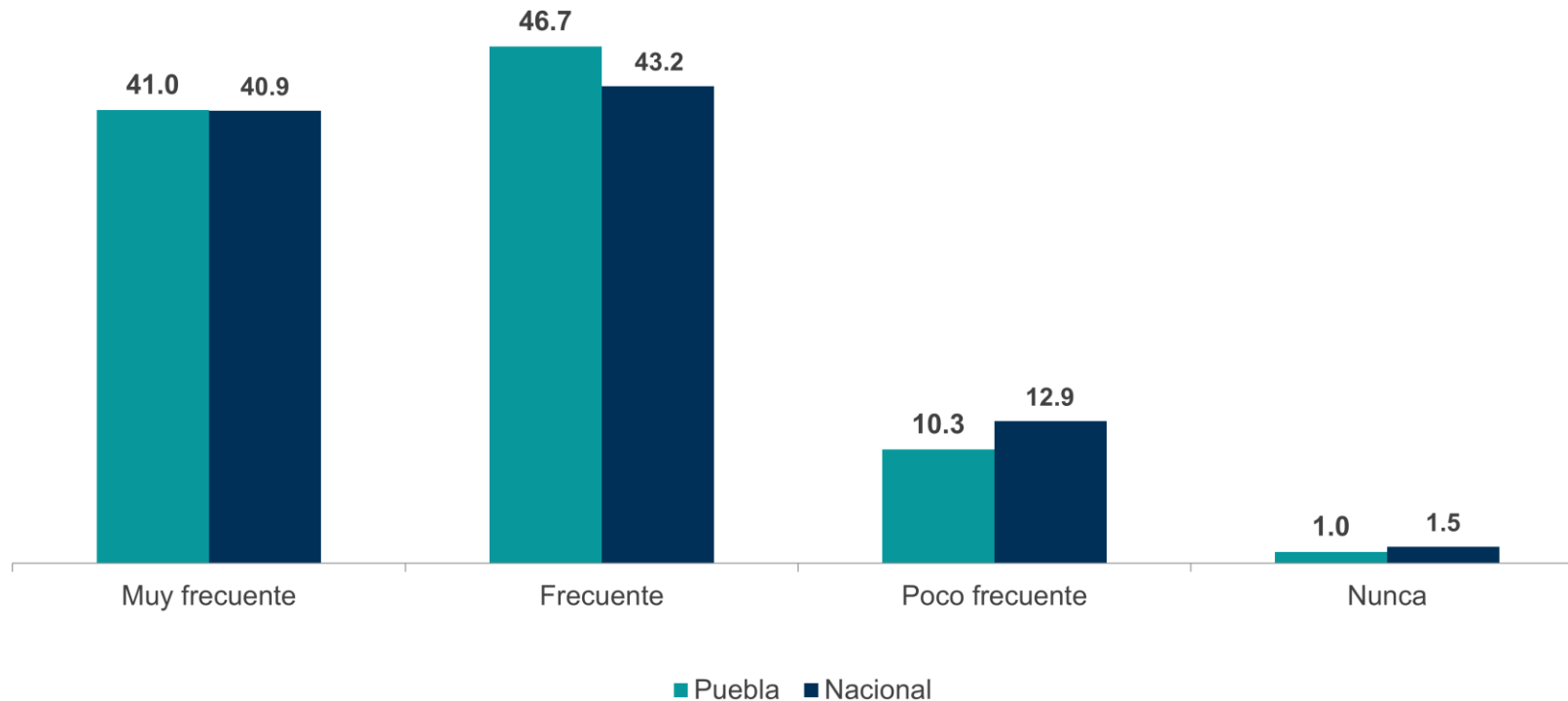


PERCEPCIÓN SOBRE LA FRECUENCIA DE ACTOS DE CORRUPCIÓN EN LA ENTIDAD

En el estado de **Puebla**, **87.7%** 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, **84.1%** 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 (porcentaje)



PERCEPCIÓN SOBRE LA FRECUENCIA DE ACTOS DE CORRUPCIÓN EN DIVERSOS SECTORES

En el estado de **Puebla**, **92.7%** de la población de 18 años y más percibió que la **corrupción** es una práctica **muy frecuente o frecuente** en los **policías**, seguido de los **partidos políticos** con **89.6 por ciento**.

Percepción sobre la frecuencia de corrupción en diversos sectores

(muy frecuente o frecuente, porcentaje)



TASA DE PREVALENCIA DE CORRUPCIÓN

La tasa de **población que tuvo contacto con algún(a) servidor(a) público(a)** y experimentó al menos un **acto de corrupción** fue de **15 185** por cada 100 000 habitantes en el estado de **Puebla**.

A nivel nacional, la **tasa de prevalencia de corrupción** fue de **15 642** por cada 100 000 habitantes.



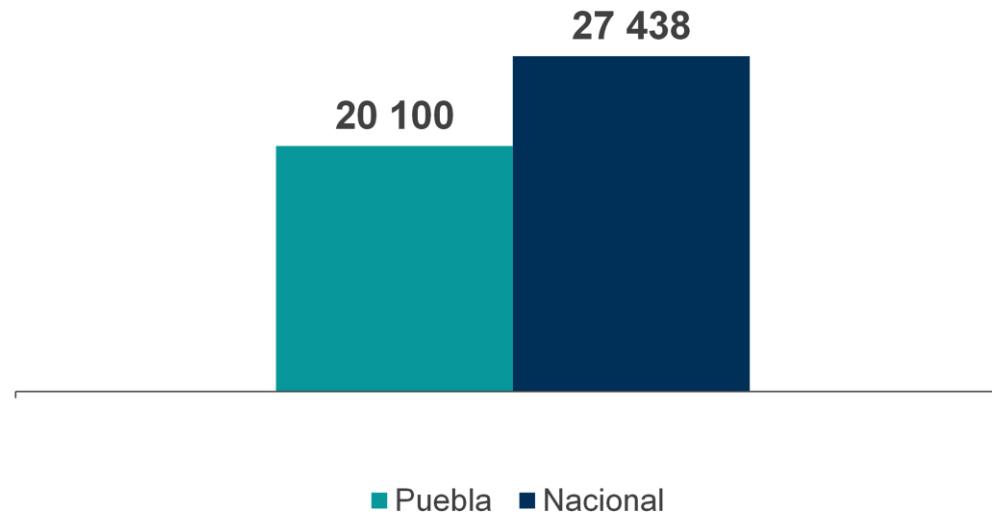
TASA DE INCIDENCIA DE CORRUPCIÓN

En el estado de **Puebla**, la tasa de *trámites donde la población tuvo contacto con algún(a) servidor(a) público(a)* y experimentó al menos un *acto de corrupción* fue de **20 100** por cada 100 000 habitantes.

A nivel nacional, la *tasa de incidencia de corrupción* fue de **27 438** por cada 100 000 habitantes.

Incidencia de corrupción por cada 100 000 habitantes

(tasa)



TEMA 5

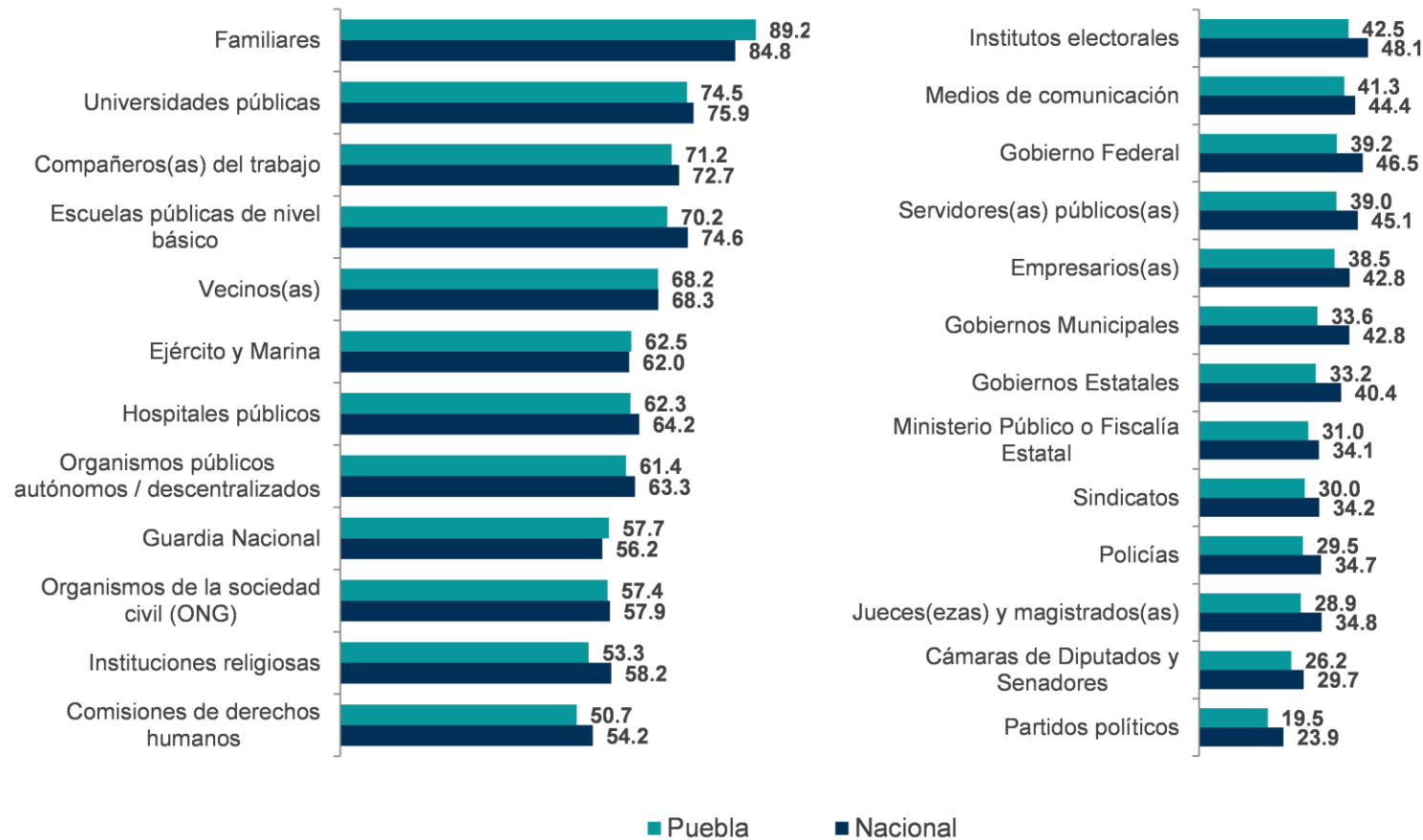
CONFIANZA EN INSTITUCIONES



CONFIANZA EN INSTITUCIONES O ACTORES DE LA SOCIEDAD

En el estado de **Puebla**, **89.2%** de la población de 18 años y más identifica a los **familiares** como los actores que mayor **confianza**^{1/} inspiran.

Nivel de percepción de confianza^{1/} de la sociedad en instituciones o diferentes actores
(porcentaje)



^{1/} Corresponde a las opciones de respuesta "Mucha confianza " o "Algo de confianza".

¡GRACIAS!



800 111 46 34

atencion.usuarios@inegi.org.mx



inegi.org.mx

