

## **RESULTADOS DE LA ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD E IMPACTO GUBERNAMENTAL (ENCIG) 2017**

- **Ofrece información sobre la satisfacción de la población de 18 años y más acerca de los servicios públicos básicos y bajo demanda**
- **Contiene datos sobre experiencias en la realización de pagos, trámites, solicitudes de servicios públicos y otro tipo de contactos con autoridades**
- **También ofrece información sobre la percepción y experiencias de corrupción que sufrió la población al realizar algún trámite ante servidores públicos**

La Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2017 en su Cuarta Edición ofrece información referente a la satisfacción con servicios públicos básicos y bajo demanda, así como las experiencias en la realización de pagos, trámites, solicitudes de servicios públicos y otro tipo de contactos con autoridades que tuvo la población de 18 años y más, que reside en áreas urbanas de 100,000 habitantes y más durante 2017.

Asimismo, la ENCIG 2017 proporciona información sobre la percepción de la población acerca del fenómeno de corrupción y las experiencias de corrupción que sufrió la población al realizar pagos, trámites, solicitudes de servicios públicos, y otro tipo de contacto con servidores públicos durante 2017.

El diseño estadístico para esta edición permite contar con representatividad en estimaciones a nivel nacional, por entidad federativa en dominio urbano y para 32 áreas metropolitanas de interés.

### **PRINCIPALES RESULTADOS**

La ENCIG mide el nivel de satisfacción<sup>1</sup> de la población con respecto del agua potable, el drenaje y alcantarillado, el alumbrado público, los parques y jardines, la recolección de basura, la policía, las calles y avenidas, y las carreteras y caminos sin cuota. De igual forma, se mide la satisfacción de la población con los servicios de educación pública básica, educación pública universitaria, servicios de salud del IMSS, ISSSTE y Seguro Popular, energía eléctrica, transporte público masivo automotor, autobuses de tránsito rápido, metro o tren ligero y autopistas de cuota. En general, la satisfacción promedio a nivel nacional pasó de 43.5% en 2015, a 44.5% en 2017.

Para el caso de los *servicios públicos básicos*, las calles y avenidas, la policía y el alumbrado público, obtuvieron un nivel de satisfacción de 23.7%, 23.8% y 35.9%, respectivamente.

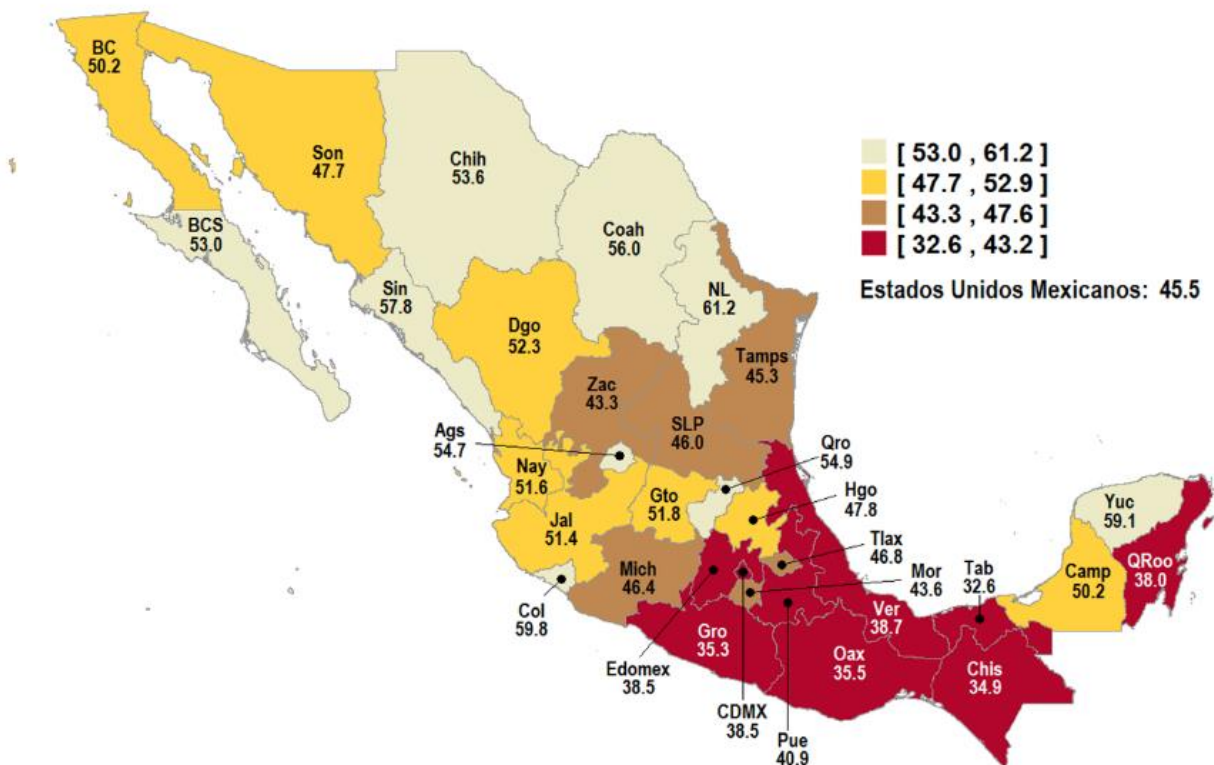
---

<sup>1</sup> Se refiere a la población que declaró estar muy satisfecha o satisfecha con el servicio.

En cuanto a los *servicios públicos bajo demanda*, 82.1% de la población de 18 años y más está *satisfecha* con el servicio de educación pública universitaria durante 2017, mientras que para el servicio de salud en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) la satisfacción fue de 44.4% y, respecto al transporte público masivo automotor<sup>2</sup>, fue de 31.3 por ciento.

De la misma forma, en la realización de trámites, pagos y solicitudes de servicios públicos, además de otros contactos con servidores públicos, en 78.5% de los casos los usuarios manifestaron sentirse *satisfechos*<sup>3</sup>.

Mapa 1. Nivel de satisfacción general con los servicios públicos básicos y bajo demanda



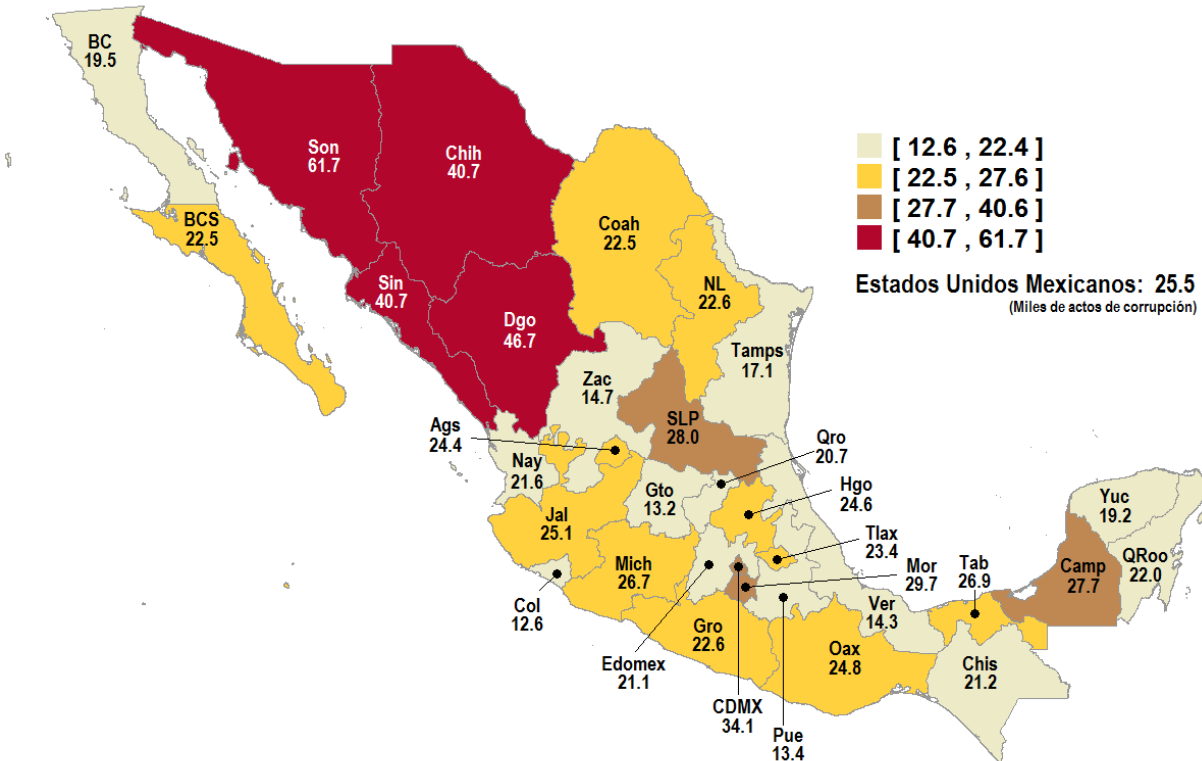
Durante 2017, la corrupción se ubicó nuevamente en el segundo lugar de los problemas que preocupan más a los mexicanos. Sin embargo, el porcentaje de población preocupada por este fenómeno pasó de 50.9% en 2015 a 56.7% en 2017. La inseguridad y delincuencia se mantuvo como el principal problema que preocupa a la población con 73.7%, superior al 66.4% estimado en 2015.

<sup>2</sup> Transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús.

<sup>3</sup> Se refiere a la población que declaró estar muy satisfecha o satisfecha con el servicio.



Mapa 3. Tasa de actos de corrupción por cada 100 mil habitantes  
(en miles de actos de corrupción)



Finalmente, se ha incluido una sección sobre confianza en personas, instituciones o actores de la sociedad, con la cual se ha podido estimar que las personas confían más en sus *familiares*, así como en las *universidades públicas*, con 87.3% y 76.8% respectivamente. Por otro lado, el menor grado de confianza se presentó en los *partidos políticos* 17.8%.

El período de referencia de la información es de enero a diciembre de 2017. Toda la información que se genera a partir de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2017 está disponible en la página de Internet del Instituto:

<http://www.beta.inegi.org.mx/proyectos/enchogares/regulares/encig/2017/default.html>

### Se anexa Nota Técnica

Para consultas de medios y periodistas, contactar a: [comunicacionsocial@inegi.org.mx](mailto:comunicacionsocial@inegi.org.mx) o llamar al teléfono (55) 52-78-10-00, exts. 1134, 1260 y 1241.

Dirección de Atención a Medios





INSTITUTO NACIONAL

DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA

## NOTA TÉCNICA

# ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD E IMPACTO GUBERNAMENTAL (ENCIG) 2017

La **Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2017** ofrece información referente a la satisfacción con servicios públicos básicos y bajo demanda, así como las experiencias en la realización de pagos, trámites, solicitudes de servicios públicos y otro tipo de contacto con autoridades que, durante 2017, tuvo la población de 18 años y más, que reside en áreas urbanas de 100,000 habitantes y más.

Asimismo, la ENCIG 2017 proporciona información sobre la percepción de la población acerca del fenómeno de corrupción y sobre las experiencias de corrupción que sufrió la población al realizar pagos, trámites, solicitudes de servicios públicos, además del contacto con autoridades, durante 2017.

La medición de las experiencias de corrupción, la cobertura conceptual y el alcance metodológico de este proyecto estadístico, contemplan actos de corrupción en actividades relacionadas con la vida cotidiana de los hogares y no de las actividades que permiten el desarrollo de las unidades económicas.

### ***Diseño Estadístico***

Periodo de referencia de la información	<b>Enero a diciembre de 2017.</b>
Diseño de la muestra	Probabilístico: polietápico, estratificado y por conglomerados.
Unidades de observación	La vivienda particular seleccionada, los hogares, los residentes del hogar y la persona seleccionada en el hogar.
Población objeto de estudio	La población de 18 años y más que reside en viviendas particulares en áreas urbanas de 100,000 habitantes o más <sup>1</sup> .
Tamaño de muestra nacional	<b>46,000 viviendas.</b>
Periodo de levantamiento	<b>06 de noviembre al 15 de diciembre de 2017.</b>
Cobertura geográfica	A nivel <b>Nacional urbano</b> , por <b>entidad federativa en dominio urbano</b> y <b>32 áreas metropolitanas de interés.</b>

<sup>1</sup> A nivel nacional existen **82** áreas urbanas de 100,000 habitantes o más las cuales contaron en su conjunto con una población estimada de **47.8 millones** de personas de 18 años y más, a diciembre de 2017.



### ***Objetivos de la ENCIG 2017***

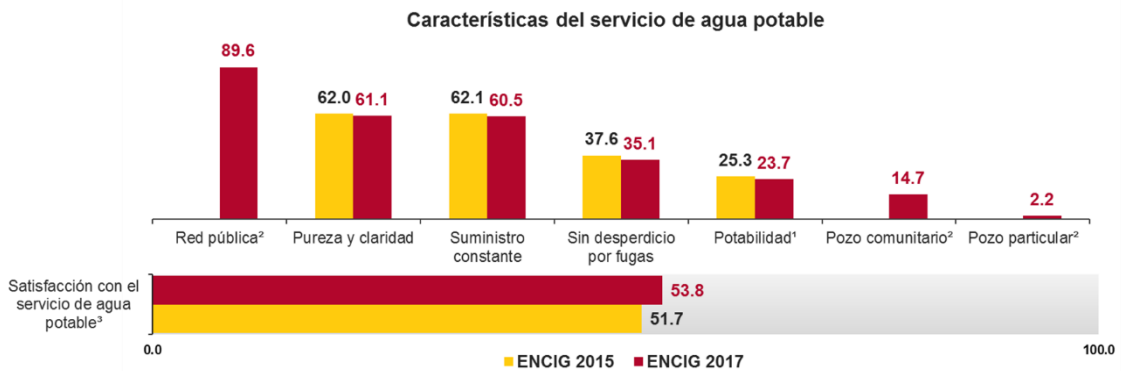
- Medir la satisfacción de los usuarios de servicios públicos básicos y bajo demanda durante 2017.
- Captar información sobre las características de los servicios públicos básicos y bajo demanda.
- Reunir información sobre la condición de realización de trámites, pagos y solicitudes de servicios públicos y otro tipo de contacto con las autoridades en ciudades de cien mil habitantes y más durante 2017 y diversos atributos de calidad.
- Medir la percepción sobre la situación de la corrupción en México durante 2017.
- 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 de corrupción en trámites, pagos y solicitudes de servicios públicos, además de otro tipo de contacto con las autoridades realizados durante 2017.
- Generar estimaciones sobre el número de actos de corrupción que sufrieron las víctimas en la realización de trámites, pagos y solicitudes de servicios públicos, además de otro tipo de contacto con las autoridades durante 2017.
- Generar estimaciones sobre el grado de interacción de la población con las autoridades gubernamentales a través de medios electrónicos.

## PRINCIPALES RESULTADOS

### Evaluación de Servicios Públicos (ejemplos)

#### Agua potable

A partir de la ENCIG se estima que de los 47.8 millones de personas de 18 años y más en áreas urbanas de 100,000 habitantes y más, en relación con el servicio de agua potable, **60.5%** refiere que **el suministro de agua es constante**; mientras que **23.7%** considera que el agua es **potable**<sup>1</sup>.

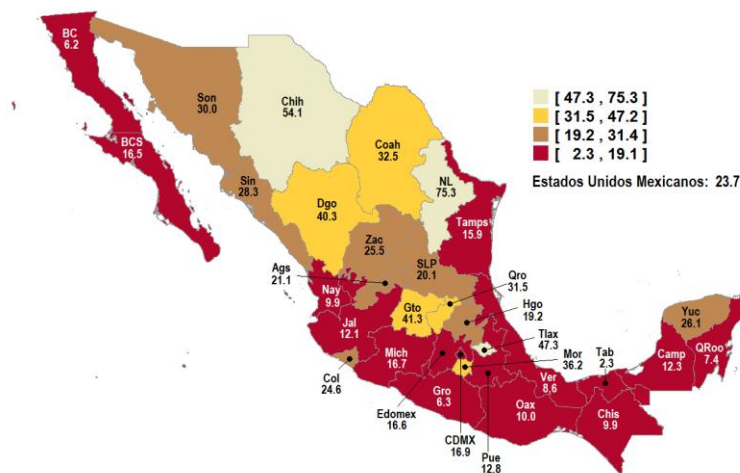


<sup>1</sup> Bebible, sin temor a enfermarse.

<sup>2</sup> Características se miden por primera vez en la ENCIG 2017. El informante pudo haber elegido más de una respuesta.

<sup>3</sup> "Satisfacción con el servicio", se refiere a la población que declaró estar *muy satisfecha* o *satisfecha* con el servicio.

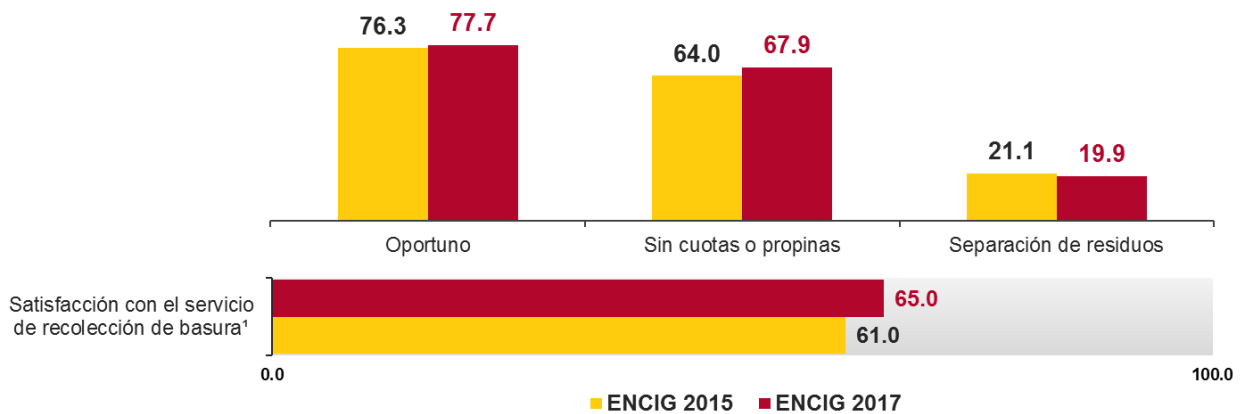
#### Agua potable – Potabilidad



## Recolección de basura

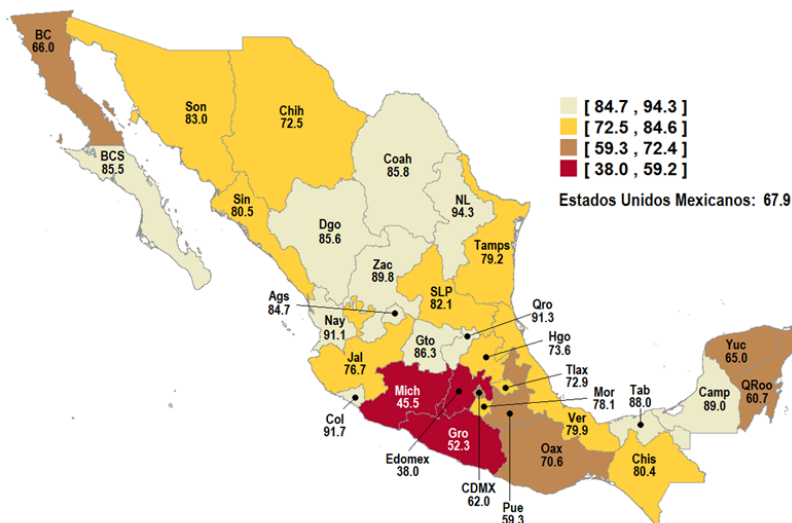
En 2017, **77.7%** de la población de 18 años y más refirió contar de manera **oportuna** con el **servicio de recolección de basura**. Por otra parte, al **19.9%** le solicitaron la **separación de residuos**.

Características del servicio de recolección de basura



<sup>1</sup> "Satisfacción con el servicio", se refiere a la población que declaró estar *muy satisfecha* o *satisfecha* con el servicio.

## Recolección de basura – Libre de cuotas o propinas



**30.8%** de los hogares en áreas urbanas de 100 000 habitantes o más<sup>1</sup> aporta dinero al servicio de recolección de basura, ya sea voluntariamente o porque se lo piden.

### Gasto estimado en el servicio de recolección de basura a nivel nacional

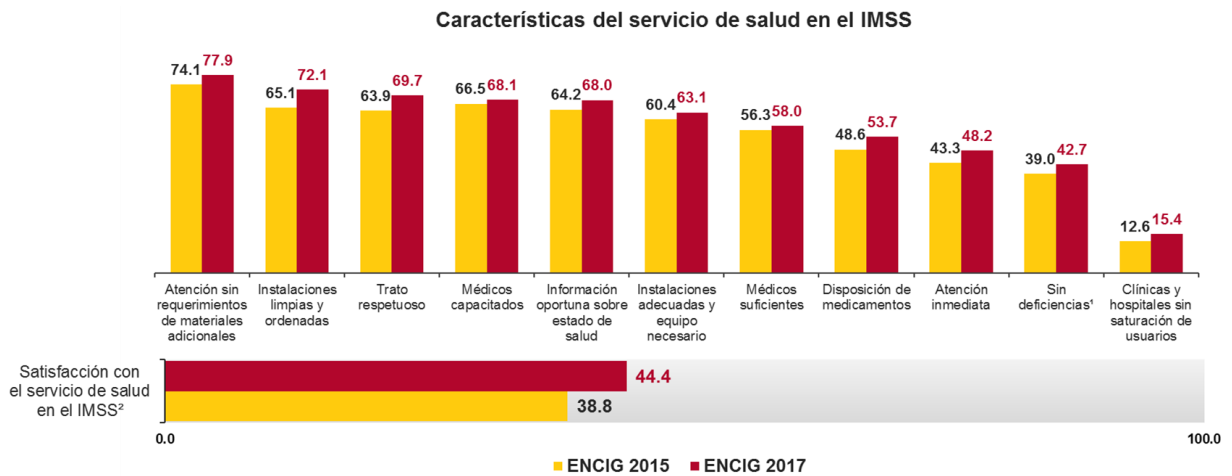
Gasto semanal en pesos	Promedio de gasto semanal por hogar en pesos
<b>88 575 550</b>	<b>15.0</b>

<sup>1</sup> Esta cifra equivale a **5.9 millones** de hogares en áreas urbanas de 100 000 habitantes o más a nivel nacional.

## Evaluación de Servicios Públicos Bajo Demanda (ejemplos)

### Servicio de Salud en el IMSS

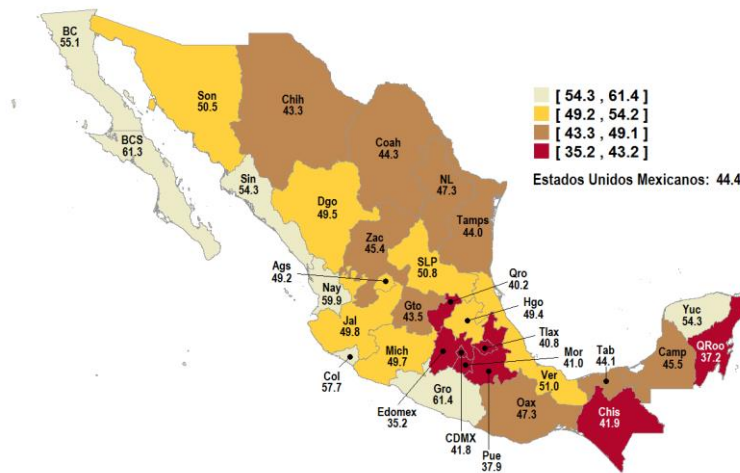
La ENCIG 2017 estima que **77.9%** de la población usuaria del **servicio de salud en el IMSS** refiere que se brinda **atención sin requerirle material de curación o equipo médico adicional**. Por otra parte, **15.4%** afirma que los **hospitales no están saturados de usuarios**.



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

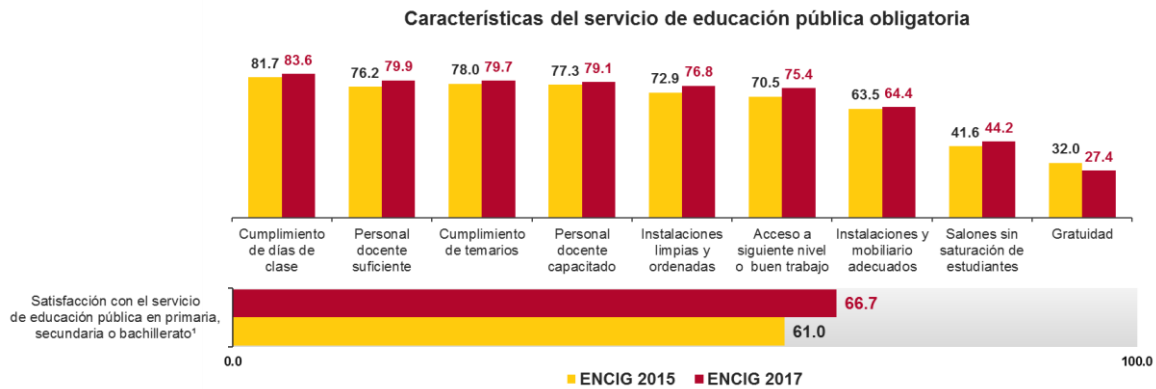
<sup>2</sup> Se refiere a la población que declaró estar *muy satisfecha* o *satisfecha* con el servicio.

### Servicio de Salud en el IMSS – Satisfacción



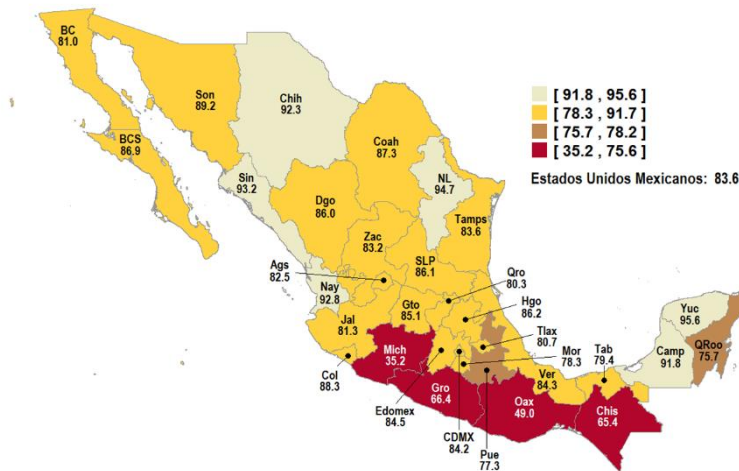
## Educación pública obligatoria

En 2017, **83.6%** de la población usuaria del servicio de **educación pública en primaria, secundaria o bachillerato** refiere que se **cumple con los días de clase programados en el calendario**. Por otra parte, **27.4%** refirió que la educación pública obligatoria en estos niveles es gratuita.



<sup>1</sup> "Satisfacción con el servicio", se refiere a la población que declaró estar *muy satisfecha* o *satisfecha* con el servicio.

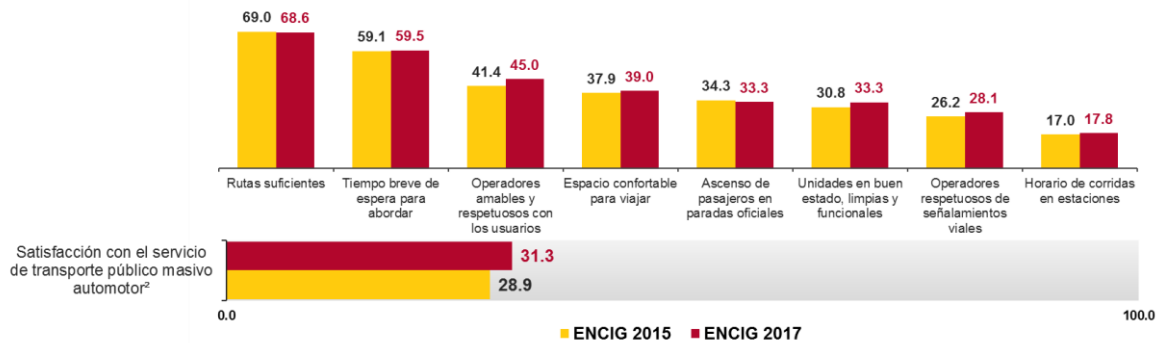
## Educación pública obligatoria – Cumplimiento de días de clase



## Transporte público masivo automotor

Durante 2017, **68.6%** de la población usuaria<sup>1</sup> del servicio de **transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús** refiere que existen **rutas suficientes** para llegar a su destino. Por otro lado, **17.8%** afirmó que se dan a conocer las tablas de **horarios de las corridas en las estaciones de ascenso y descenso**.

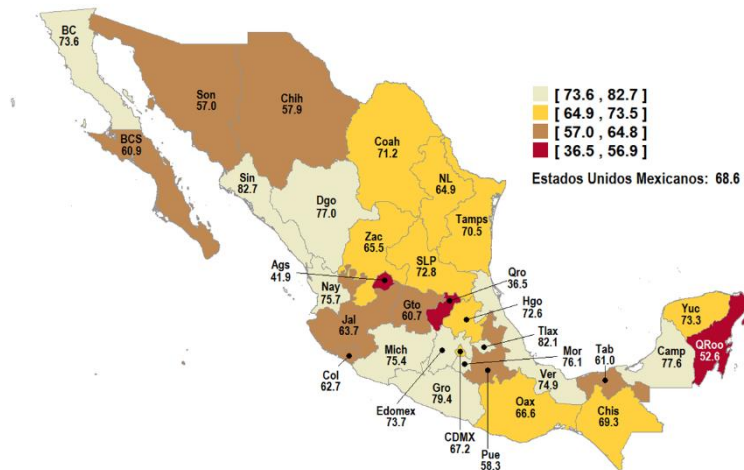
Características del servicio de transporte público masivo automotor



<sup>1</sup> La población usuaria contempla a la población de 18 años y más que manifestó haberse transportado en autobús urbano, van, combi o microbús.

<sup>2</sup> "Satisfacción con el servicio", se refiere a la población que declaró estar *muy satisfecha* o *satisfecha* con el servicio.

## Transporte público masivo automotor – Rutas suficientes



## ***Experiencias con pagos, trámites y solicitudes de servicios públicos***

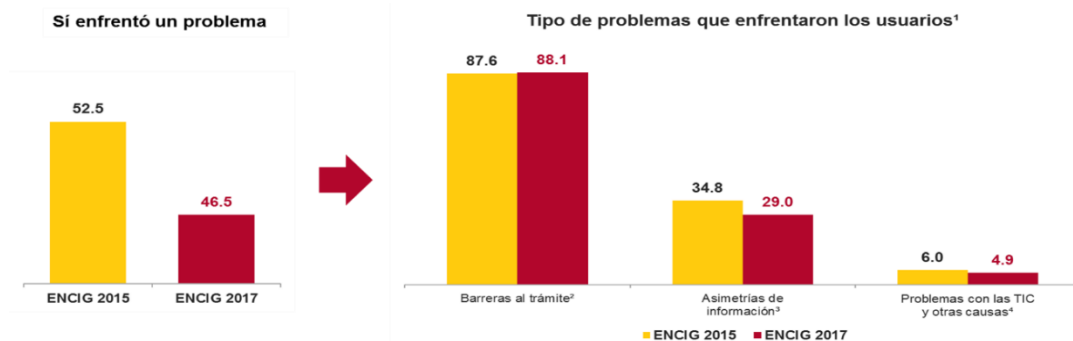
### ***Tipo de lugar o medio para la realización de pagos, trámites y solicitudes de servicios públicos***

A nivel nacional, en **57.1%** de los pagos, trámites y solicitudes de servicios públicos, los usuarios acudieron a **instalaciones de gobierno** para realizarlos. En **2.8%** se utilizó **Internet** para este fin.



### ***Problemas para realizar trámites, pagos y solicitudes de servicios públicos***

A nivel nacional, del total de trámites, pagos y solicitudes de servicios públicos realizados por los usuarios, en **46.5%** de ellos se presentó algún tipo de problema para realizarlo.



<sup>1</sup> El informante pudo haber elegido más de una opción.

<sup>2</sup> Incluye los casos en que había largas filas, le pasaban de una ventanilla a otra, tuvo que ir a un lugar muy lejano y requisitos excesivos.

<sup>3</sup> Incluye los casos en que no se exhibían los requisitos y en que se obtuvo información incorrecta.

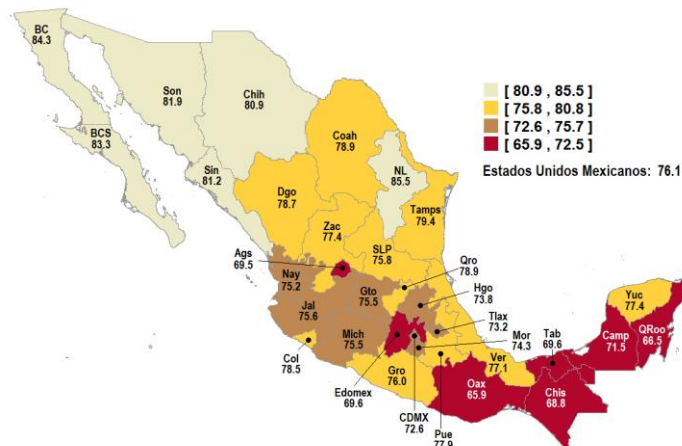
<sup>4</sup> Incluye los casos en que existieron problemas con la atención telefónica, problemas con la página de internet y otras causas.

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

A nivel nacional, el trámite, pago o solicitud de servicio público con el **nivel de satisfacción más alto** con relación al tiempo destinado a realizarlo fue el **pago ordinario de luz con 88.9 por ciento**. En **76.1%** de los pagos, trámites o solicitudes de servicios realizados personalmente durante 2017, la población se sintió **muy satisfecha** o **satisfecha** con el tiempo destinado a realizarlos.



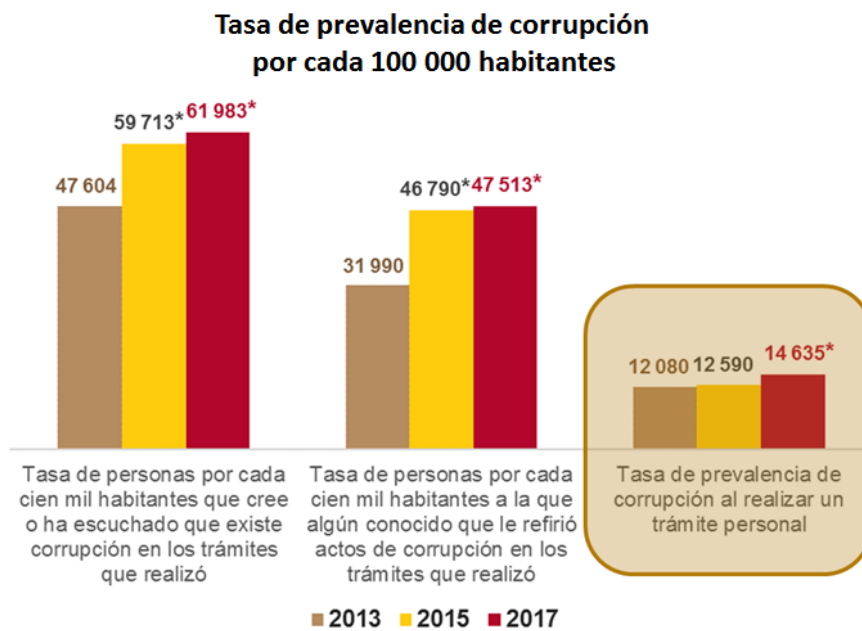
Porcentaje de pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos en donde los usuarios se sintieron muy satisfechos o satisfechos con el tiempo destinado para realizarlos, por entidad federativa.



## ***Experiencias de Corrupción***

### ***Corrupción — Tasa de prevalencia de corrupción***

La tasa de **población que tuvo contacto con algún servidor público, y experimentó algún acto de corrupción** fue de **14,635** por cada 100,000 habitantes a nivel nacional.



\* En estos casos **sí existió** un incremento estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.

<sup>1</sup> Esta medición corresponde al dominio urbano alto.

### Tasa de prevalencia de corrupción por cada 100,000 habitantes

Entidad	Victimas de corrupción por cada 100 000 hab.			Entidad	Victimas de corrupción por cada 100 000 hab.			Entidades Federativas
	2015	2017	Cambio (%)		2015	2017	Cambio (%)	
<b>Nacional</b>	<b>12 590</b>	<b>14 635</b>	<b>16.2</b>					
Aguascalientes	8 302	14 556	75.3	Morelos	20 092	17 229	-14.2 <sup>1a</sup>	<b>A la baja</b> ↓ <b>1</b>
Baja California	14 127	13 757	-2.6 <sup>1a</sup>	Nayarit	7 084	11 042	55.9	<b>A la alza</b> ↑ <b>14</b>
Baja California Sur	11 210	11 904	6.2 <sup>1a</sup>	Nuevo León	7 891	13 690	73.5	<b>Sin cambio</b> ↔ <b>17</b>
Campeche	9 791	12 708	29.8	Oaxaca	12 418	11 192	-9.9 <sup>1a</sup>	
Coahuila	11 097	11 272	1.6 <sup>1a</sup>	Puebla	12 266	9 577	-21.9 <sup>1a</sup>	
Colima	7 551	10 646	41.0	Querétaro	13 074	11 829	-9.5 <sup>1a</sup>	
Chiapas	8 736	16 184	85.3	Quintana Roo	13 085	17 618	34.6	
Chihuahua	17 621	15 633	-11.3 <sup>1a</sup>	San Luis Potosí	10 909	16 729	53.4	
Ciudad de México	16 167	20 093	24.3	Sinaloa	18 144	13 963	-23.0	
Durango	14 292	16 010	12.0 <sup>1a</sup>	Sonora	14 097	15 158	7.5 <sup>1a</sup>	
Guanajuato	7 253	8 968	23.6 <sup>1a</sup>	Tabasco	12 048	14 686	21.9 <sup>1a</sup>	
Guerrero	10 352	14 308	38.2	Tamaulipas	8 152	11 325	38.9	
Hidalgo	14 728	13 095	-11.1 <sup>1a</sup>	Tlaxcala	13 174	12 568	-4.6 <sup>1a</sup>	
Jalisco	14 351	13 921	-3.0 <sup>1a</sup>	Veracruz	6 952	10 592	52.4	
Estado de México	12 278	15 901	29.5	Yucatán	13 630	12 344	-9.4 <sup>1a</sup>	
Michoacán	16 321	14 847	-9.0 <sup>1a</sup>	Zacatecas	6 810	11 109	63.1	

<sup>1a</sup> De acuerdo con las pruebas de hipótesis correspondientes, en estos casos NO existe diferencia estadística significativa con respecto del nivel estimado para el año anterior. Los márgenes de error de las estimaciones por Entidad Federativa para el año de referencia 2017 en promedio son del 16.3%, con un máximo de error de hasta el 23% para un caso y un mínimo de margen de error del 7% para un caso. Para mayor detalle, ver tabulados básicos ENCIG 2017.

### Tasa de incidencia de corrupción por cada 100,000 habitantes

Entidad	Actos de corrupción por cada 100 000 hab.			Entidad	Actos de corrupción por cada 100 000 hab.			Entidades Federativas
	2015	2017	Cambio (%)		2015	2017	Cambio (%)	
<b>Nacional</b>	<b>30 097</b>	<b>25 541</b>	<b>-15.1<sup>1a</sup></b>					
Aguascalientes	20 186	24 443	21.1 <sup>1a</sup>	Morelos	29 740	29 689	-0.2 <sup>1a</sup>	<b>A la baja</b> ↓ <b>0</b>
Baja California	24 351	19 467	-20.1 <sup>1a</sup>	Nayarit	9 879	21 640	119.1	<b>A la alza</b> ↑ <b>8</b>
Baja California Sur	31 604 <sup>1c</sup>	22 469	N.D. <sup>1b</sup>	Nuevo León	16 292 <sup>1c</sup>	22 559	N.D. <sup>1b</sup>	<b>Sin cambio</b> ↔ <b>24</b>
Campeche	17 460	27 698 <sup>1c</sup>	N.D. <sup>1b</sup>	Oaxaca	19 414	24 780 <sup>1c</sup>	N.D. <sup>1b</sup>	
Coahuila	20 350	22 455	10.3 <sup>1a</sup>	Puebla	28 296 <sup>1c</sup>	13 406	N.D. <sup>1b</sup>	
Colima	9 230	12 601	36.5	Querétaro	28 905 <sup>1c</sup>	20 663	N.D. <sup>1b</sup>	
Chiapas	14 116	21 173	50.0	Quintana Roo	18 186	22 046	21.2 <sup>1a</sup>	
Chihuahua	36 472	40 673 <sup>1c</sup>	N.D. <sup>1b</sup>	San Luis Potosí	15 684	28 007	78.6	
Ciudad de México	25 889	34 111	31.8 <sup>1a</sup>	Sinaloa	58 232	40 682	-30.1 <sup>1a</sup>	
Durango	23 365	46 676 <sup>1c</sup>	N.D. <sup>1b</sup>	Sonora	33 256	61 652 <sup>1c</sup>	N.D. <sup>1b</sup>	
Guanajuato	17 259	13 245	-23.3 <sup>1a</sup>	Tabasco	16 343	26 861	64.4	
Guerrero	14 819	22 613	52.6	Tamaulipas	10 441	17 083	63.6	
Hidalgo	26 962	24 552	-8.9 <sup>1a</sup>	Tlaxcala	28 711	23 364	-18.6 <sup>1a</sup>	
Jalisco	22 332	25 129	12.5 <sup>1a</sup>	Veracruz	10 461	14 277	36.5 <sup>1a</sup>	
Estado de México	62 160 <sup>1c</sup>	21 124	N.D. <sup>1b</sup>	Yucatán	21 584	19 158	-11.2 <sup>1a</sup>	
Michoacán	29 144	26 727	-8.3 <sup>1a</sup>	Zacatecas	13 252 <sup>1c</sup>	14 721	N.D. <sup>1b</sup>	

<sup>1a</sup> De acuerdo con las pruebas de hipótesis correspondientes, en estos casos NO existe diferencia estadística significativa con respecto del nivel estimado para el año anterior. Los márgenes de error de las estimaciones por Entidad Federativa para el año de referencia 2017 en promedio son del 28.2%, con un máximo de error de hasta el 73% para un caso y un mínimo de margen de error del 12% para un caso. Para mayor detalle, ver tabulados básicos ENCIG 2017.

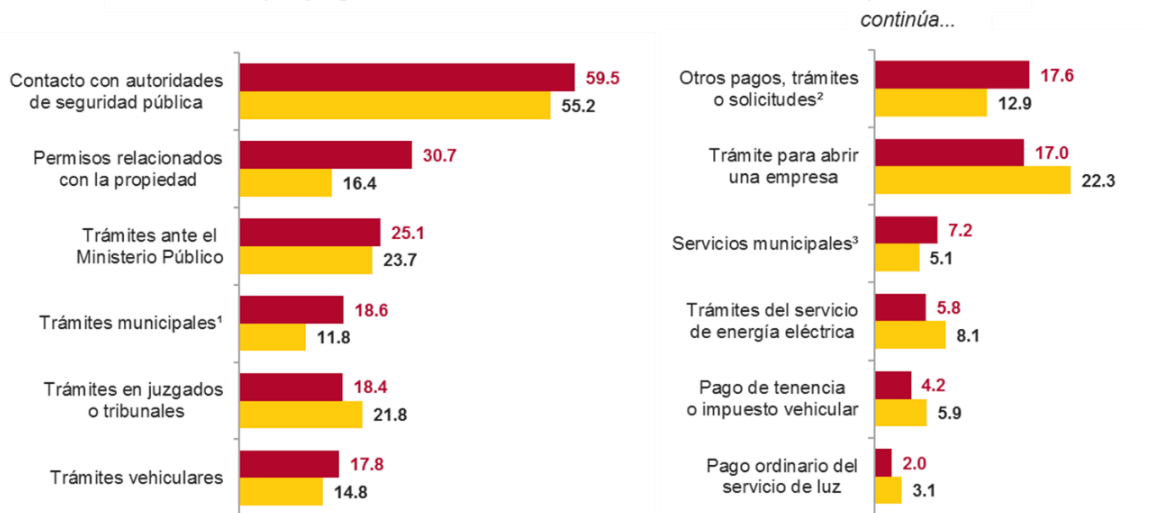
<sup>1b</sup> No disponible ya que al menos uno de los componentes para su cálculo no es estadísticamente significativo.

<sup>1c</sup> No se recomienda su uso para obtener conclusiones cuantitativas a partir de estos datos, ya que sus coeficientes de variación son mayores al 25%, sólo se presentan para análisis cualitativo

### Corrupción — Corrupción por tipo de trámite

El trámite con mayor porcentaje de experiencias de corrupción durante 2017 fue el contacto **con autoridades de seguridad pública** con **59.5%**, seguido de los trámites **relacionados con la propiedad** con **30.7 por ciento**.

Porcentaje de usuarios que experimentaron algún acto de corrupción  
(10 pagos, trámites o solicitudes más frecuentes)



<sup>1</sup> Trámites municipales, se refiere a permisos para vender en la vía pública, conexión o regulación del servicio de agua potable y drenaje, etc.

<sup>2</sup> La opción otros pagos, trámites y solicitudes, incluyen trámites ante el INE, carta de antecedentes no penales y cartilla del Servicio Militar, etc.

<sup>3</sup> Servicios municipales, se refiere a pavimentación, reparación de calles, alumbrado público, mantenimiento de parques y jardines, pipas de agua potable, etc.



## Corrupción — Costos

En 2017, el **costo total**<sup>1</sup> a consecuencia de corrupción en la realización de pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos y otros contactos con autoridades fue de **7 218 millones de pesos**; lo que equivale a **2 273 pesos promedio** por persona afectada.

Pago, trámite, solicitud de servicios públicos y otros contactos con autoridades	Costo a consecuencia de corrupción			Promedio de costo a consecuencia de corrupción		
	2015	2017	Cambio (%)	2015	2017	Cambio (%)
<b>Nacional</b>	<b>6 418 824 589</b>	<b>7 217 848 391</b>	<b>12.5</b>	<b>2799</b>	<b>2 273</b>	<b>-18.8</b>
Contacto con autoridades de seguridad pública	1 002 486 545	1 376 912 579	37.3	972	861	-11.4
Trámites vehiculares	267 544 944	542 831 769	102.9	612	622	1.6
Trámites de Educación Pública	92 033 596 <sup>a</sup>	89 823 948	N.D.	999 <sup>a</sup>	1 417	N.D.
Pago de tenencia o impuesto vehicular	57 813 288 <sup>a</sup>	64 830 246	N.D.	508 <sup>a</sup>	604	N.D.
Trámites en el Registro Civil	48 872 184 <sup>a</sup>	51 682 883	N.D.	480 <sup>a</sup>	454	N.D.

Nota: Dado que se incluyen solamente aquellas desagregaciones con representatividad estadística, la suma de éstas no representa el total a nivel nacional.

<sup>1</sup> El costo total calculado representa únicamente actos de corrupción en actividades relacionadas con la vida cotidiana de los hogares y no de las actividades que permiten el desarrollo de las unidades económicas o de servidores público a servidores público.

<sup>a</sup> Las estimaciones no cuentan con la calidad estadística suficiente para realizar análisis cuantitativos, se muestran sólo con fines cualitativos.

**N.D.** No disponible dado que al menos una de las estimaciones no es estadísticamente representativa.

## Corrupción — Corrupción por tipo de trámite y entidad federativa

Los tres trámites con mayor prevalencia de corrupción por entidad federativa, 2017

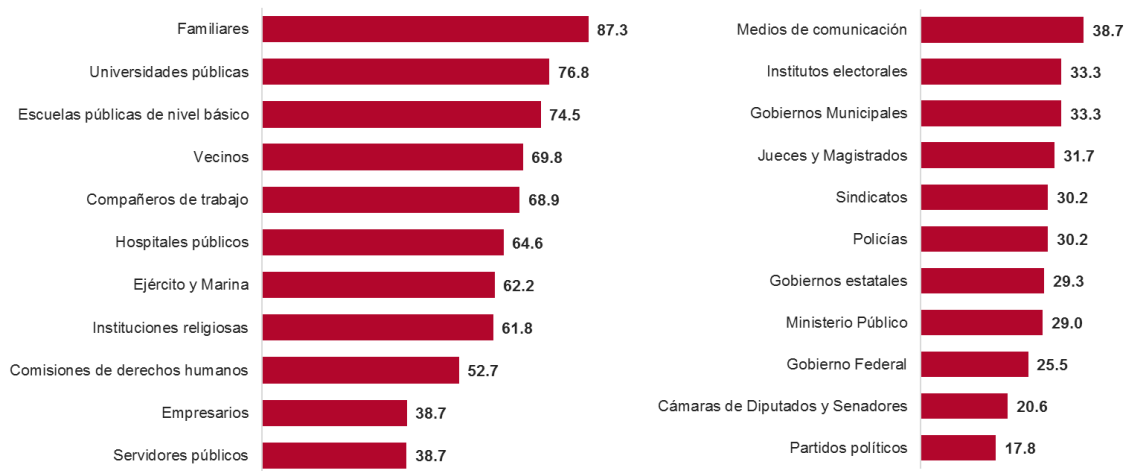
Entidad	1.º más frecuente	2.º más frecuente	3.º más frecuente
<b>Nacional</b>	<b>Contacto con autoridades de seguridad pública</b>	<b>Permisos relacionados con la propiedad</b>	<b>Trámites ante el Ministerio Público</b>
Aguascalientes	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámite para abrir una empresa	Permisos relacionados con la propiedad
Baja California	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámite para abrir una empresa	Permisos relacionados con la propiedad
Baja California Sur	Contacto con autoridades de seguridad pública	Permisos relacionados con la propiedad	Trámites en juzgados o tribunales
Campeche	Contacto con autoridades de seguridad pública	Permisos relacionados con la propiedad	Trámites municipales
Coahuila	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámites ante el Ministerio Público	Trámites en juzgados o tribunales
Colima	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámites vehiculares	Trámites en juzgados o tribunales
Chiapas	Contacto con autoridades de seguridad pública	Permisos relacionados con la propiedad	Trámites municipales
Chihuahua	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámites en juzgados o tribunales	Trámites vehiculares
Ciudad de México	Contacto con autoridades de seguridad pública	Permisos relacionados con la propiedad	Trámites ante el Ministerio Público
Durango	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámites ante el Ministerio Público	Trámites en juzgados o tribunales
Guanajuato	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámite para abrir una empresa	Permisos relacionados con la propiedad
Guerrero	Permisos relacionados con la propiedad	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámites ante el Ministerio Público
Hidalgo	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámites en juzgados o tribunales	Permisos relacionados con la propiedad
Jalisco	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámite para abrir una empresa	Trámites ante el Ministerio Público
Estado de México	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámites ante el Ministerio Público	Trámites municipales
Michoacán	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámites en juzgados o tribunales	Permisos relacionados con la propiedad
Morelos	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámites municipales	Trámite para abrir una empresa
Nayarit	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámites ante el Ministerio Público	Trámites municipales
Nuevo León	Contacto con autoridades de seguridad pública	Permisos relacionados con la propiedad	Trámite para abrir una empresa
Oaxaca	Trámites municipales	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámites en juzgados o tribunales
Puebla	Contacto con autoridades de seguridad pública	Permisos relacionados con la propiedad	Trámite para abrir una empresa
Querétaro	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámites vehiculares	Permisos relacionados con la propiedad
Quintana Roo	Trámite para abrir una empresa	Contacto con autoridades de seguridad pública	Permisos relacionados con la propiedad
San Luis Potosí	Contacto con autoridades de seguridad pública	Permisos relacionados con la propiedad	Trámites en juzgados o tribunales
Sinaloa	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámites vehiculares	Pago de tenencia o impuesto vehicular
Sonora	Contacto con autoridades de seguridad pública	Permisos relacionados con la propiedad	Trámites municipales
Tabasco	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámites ante el Ministerio Público	Trámite para abrir una empresa
Tamaulipas	Contacto con autoridades de seguridad pública	Permisos relacionados con la propiedad	Trámites en juzgados o tribunales
Tlaxcala	Permisos relacionados con la propiedad	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámites ante el Ministerio Público
Veracruz	Trámite para abrir una empresa	Contacto con autoridades de seguridad pública	Permisos relacionados con la propiedad
Yucatán	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámites municipales	Permisos relacionados con la propiedad
Zacatecas	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámite para abrir una empresa	Trámites municipales

## Confianza en instituciones o actores de la sociedad

### Nivel de confianza

A nivel nacional, **87.3%** de la población de 18 años y más identifica a **familiares** como los actores que *mayor confianza inspiran*. Por otro lado, **17.8%** de la población identifica a los **partidos políticos** como instituciones que inspiran confianza.

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



## Diseño de la encuesta

El diseño de la Encuesta, desde su origen, fue desarrollado por el INEGI con base en las actividades y servicios que, por disposición constitucional, el gobierno federal y los gobiernos municipales están obligados a proveer. De igual forma se han evaluado aquellos servicios a cargo de los gobiernos estatales.

En el proceso de diseño se han tomado en consideración las buenas prácticas internacionales en materia de gestión gubernamental, confianza y mejora regulatoria; así como las necesidades de información y aportaciones de los principales usuarios. Ello, a efecto de que la información sea del más alto valor en el diseño, implementación y evaluación de políticas públicas en estas materias.

Con esta encuesta se generan variables que, entre otros muchos usos, permitirán completar los indicadores de la Agenda de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, en particular los indicadores 16.6.2 *Proporción de la población que se siente satisfecha con su última experiencia de servicios públicos*, así como el indicador 16.5.1 *Porcentaje de las personas que han tenido por lo menos un contacto con un servidor público y pagaron un soborno a un servidor público, o tuvieron la experiencia de que un servidor público les pidiera que lo pagaran*, en los 12 meses anteriores.



## Productos y documentos de la ENCIG 2017

Los productos y documentos de la ENCIG 2017 que el INEGI pone a disposición de los usuarios son los siguientes:

- Tabulados con los principales resultados
- Tabulados con los intervalos de confianza para cada una de las estimaciones
- Bases de datos
- Marco conceptual
- Cuestionario
- Diseño muestral
- Informe operativo

Estos productos pueden ser consultados en la página del Instituto en internet <http://www.beta.inegi.org.mx/proyectos/enchogares/regulares/encig/2017/default.html> y en los centros de consulta y comercialización del INEGI.

La agrupación de los temas que comprende la ENCIG 2017 es la siguiente: 1) Evaluación de Servicios Públicos Básicos; 2) Evaluación de Servicios Públicos bajo Demanda; 3) Experiencias con Pagos, Trámites, Solicitudes de Servicios y Contacto con Autoridades; 4) Corrupción; 5) Gobierno electrónico; 6) Principales Resultados a nivel área metropolitana; y 7) Confianza en personas, instituciones y actores de la sociedad.

El primer tema comprende la evaluación de servicios públicos básicos, a través de la cual es posible conocer la experiencia de la población de 18 años y más en localidades urbanas con este tipo de servicios requeridos para mantener un adecuado nivel de vida. Tomando como base distintas series de atributos deseables para cada uno de los servicios seleccionados, se puede obtener un panorama sobre las características que prevalecen en mayor y menor medida en cada región del país.

En el segundo tema la información se refiere a la evaluación de los servicios públicos bajo demanda, aquellos que, si bien, son administrados en algunos casos por entidades privadas mediante permisos o concesiones, es obligación del gobierno proveer las bases sobre las cuales operan. De igual forma, se presentan series de atributos deseables a través de los cuales se determinan las condiciones de calidad que presentaron cada uno de ellos durante 2017.

El tercer tema está relacionado con las experiencias de la población al realizar trámites, pagos, solicitudes de servicios, o cualquier otro contacto con autoridades o servidores públicos. En esta sección se pueden conocer los niveles de satisfacción, los problemas a los que se enfrentaron las personas, el medio a través del cual fueron realizados, el trato recibido al acudir a oficinas gubernamentales y la frecuencia con la cual se obtuvo lo requerido.

En el cuarto tema se abordan aspectos relacionados con las experiencias de corrupción. De esta forma, se pueden conocer niveles de percepción y experiencia de corrupción al realizar trámites, pagos o solicitudes de servicios públicos, o bien, haber tenido algún contacto con autoridades o servidores públicos durante 2017, así como los costos asociados a estas conductas.



En el quinto tema se exploran las características de la interacción de la población urbana con instituciones gubernamentales a través de medios electrónicos, esto es, aquellos trámites realizados vía telefónica, por internet o en kioscos inteligentes.

En el sexto tema se presentan los resultados de las principales variables de la encuesta desagregados a nivel área metropolitana, mismos que cobran gran relevancia al estar evaluando la actuación de los gobiernos municipales.

Finalmente, el séptimo tema se refiere a los niveles de confianza que la población tiene en las personas de su entorno más cercano, autoridades, instituciones y otros actores relevantes de la sociedad. Esto, con el fin de identificar a los elementos que inciden de manera positiva y negativa, directa e indirectamente, en la calidad de vida de las personas en cada región del país.