

ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD E IMPACTO GUBERNAMENTAL (ENCIG) 2019

- El 47.2% de la población de 18 años y más en zonas urbanas se encuentra satisfecha con los servicios públicos básicos y bajo demanda.
- El 15.7% de la población que realizó trámites, pagos, solicitudes de servicios, o bien, tuvo contacto con algún servidor público, experimentó actos de corrupción.

La Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2019 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 2019.

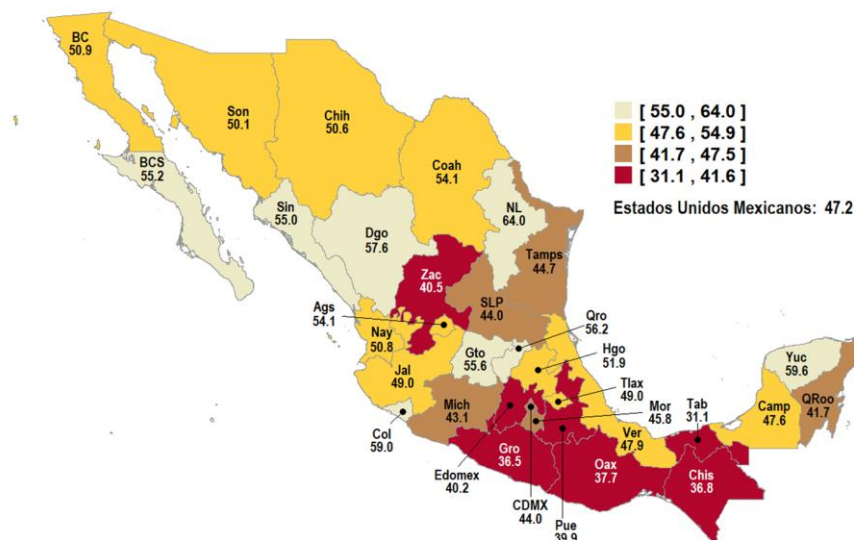
Asimismo, la ENCIG 2019 proporciona información sobre la percepción de la población acerca del fenómeno de corrupción y las experiencias de corrupción que sufrió la población al realizar pagos, trámites, solicitudes de servicios públicos y otro tipo de contacto con servidores públicos durante 2019.

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

PRINCIPALES RESULTADOS

La ENCIG mide el nivel de satisfacción¹ de la población con respecto del *agua potable, drenaje y alcantarillado, alumbrado público, parques y jardines, recolección de basura, policía, calles y avenidas, 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 Centros de Salud Estatales o Seguro Popular, energía eléctrica, transporte público masivo automotor, autobús de tránsito rápido, metro o tren ligero y autopistas con casetas de cuota*. En general, la satisfacción promedio a nivel nacional pasó de 45.5% en 2017, a 47.2% en 2019.

Mapa 1. Nivel de satisfacción general¹ con los servicios públicos básicos y bajo demanda



¹ Se refiere al porcentaje de población que declaró estar muy satisfecha o satisfecha con el servicio.

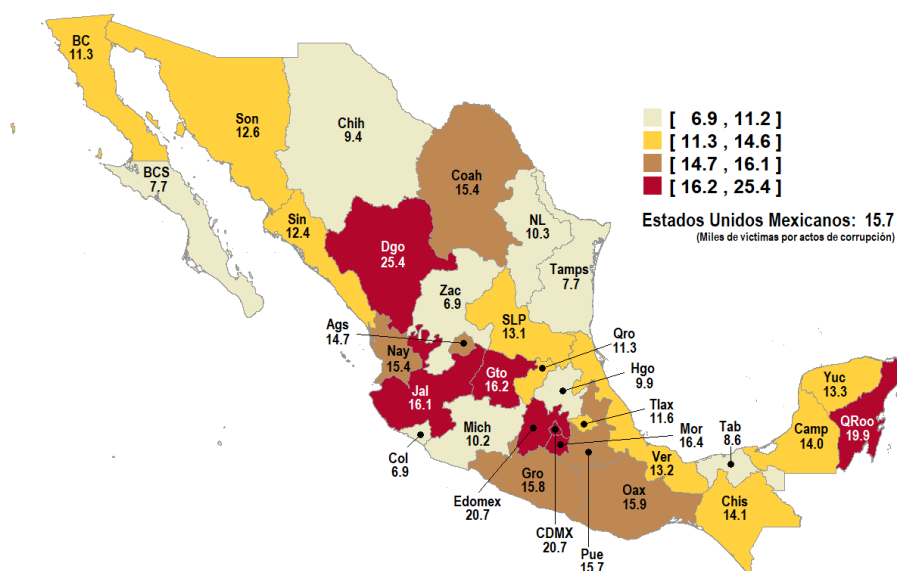
Para el caso de los servicios públicos básicos, las *calles y avenidas*, *policía* y *alumbrado público*, obtuvieron un menor nivel de satisfacción a nivel nacional, con 25.1%, 26.2% y 38.2%, respectivamente.

En cuanto a los servicios públicos bajo demanda, 79.8% de la población manifestó estar satisfecha con el *servicio de educación pública universitaria* durante 2019, mientras que para los *servicios de salud estatales* la satisfacción fue de 47.2% y, respecto al *transporte público masivo automotor*², fue de 32.7 por ciento.

De la misma forma, en las experiencias relacionadas con la realización de trámites, pagos y solicitudes de servicios públicos, además de otros contactos con servidores públicos realizados personalmente, en 79.3% de los casos los usuarios manifestaron sentirse satisfechos en términos generales. Los trámites, pagos o solicitudes con mayor nivel de satisfacción a nivel nacional fueron los *pagos de servicios de energía eléctrica* y *agua potable*, con 88.9% y 86.3%, respectivamente. Mientras que los *trámites relacionados con permisos de uso de suelo, demolición o construcción, solicitudes de constancias de libertad de gravamen u otros trámites en el Registro Público de la Propiedad* y los *trámites ante el Ministerio Público* obtuvieron un menor nivel de satisfacción, con 44.1% y 34.9%, respectivamente.

Durante 2019, la percepción sobre la frecuencia de actos de corrupción en instituciones de gobierno se redujo, al pasar de 91.1% en 2017, a 87% en 2019. Sin embargo, la tasa de prevalencia de corrupción se incrementó de 14,635 víctimas por cada 100,000 habitantes en 2017, a 15,732 en 2019³; al igual que la tasa de incidencia, la cual pasó de 25,541 actos de corrupción por cada 100,000 habitantes en 2017 a 30,456 en 2019³.

**Mapa 2. Tasa de víctimas de actos de corrupción por cada 100 mil habitantes
(en miles de víctimas de corrupción)**



² Transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús.

³ Con el fin de determinar si existen o no variaciones significativas se llevan a cabo pruebas de hipótesis. El estadístico de prueba para la comparación entre las proporciones de prevalencia e incidencia de corrupción de las últimas dos ediciones es menor a 0.05 y, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula de igualdad. En este sentido, existió un incremento estadísticamente significativo para ambos indicadores entre las ediciones de 2017 y 2019.

Por otro lado, el mayor porcentaje en experiencias de corrupción se estimó en el *contacto con autoridades de seguridad pública* con 59.2% de los casos; seguido de los *trámites relacionados con permisos de uso de suelo, demolición o construcción, solicitudes de constancias de libertad de gravamen u otros trámites en el Registro Público de la Propiedad* con 25 por ciento.

Estas cifras expresan tanto la relación de personas afectadas, como las experiencias de corrupción registradas en trámites, pagos y solicitudes de servicios públicos, así como otro tipo de contactos con servidores públicos en áreas urbanas. La cobertura conceptual y el alcance metodológico de este programa 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.

Finalmente, en lo referente a la confianza de la población en personas, instituciones o actores de la sociedad, se estima que, en 2019, las personas confiaron más en sus familiares, así como en las escuelas públicas de nivel básico, con 86.8% y 75.1% respectivamente. Por otro lado, el menor grado de confianza se presentó en los partidos políticos con 24.6 por ciento.

El período de referencia de la información es de enero a diciembre de 2019. Toda la información que se genera a partir de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2019 está disponible en la página de Internet del Instituto:

<https://www.inegi.org.mx/programas/encig/2019/>

Se anexa Nota Técnica

Para consultas de medios de comunicación, contactar a: comunicacionsocial@inegi.org.mx
o llamar al teléfono (55) 52-78-10-00, exts. 1134, 1260 y 1241.
Dirección de Atención a Medios/ Dirección General Adjunta de Comunicación.





NOTA TÉCNICA

ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD E IMPACTO GUBERNAMENTAL (ENCIG) 2019

La **Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2019** 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 2019, tuvo la población de 18 años y más, que reside en áreas urbanas de 100,000 habitantes y más.

Asimismo, la ENCIG 2019 proporciona información sobre la percepción de la población acerca del fenómeno de corrupción y las experiencias de corrupción que sufrió al realizar pagos, trámites, solicitudes de servicios públicos, además del contacto con autoridades, durante 2019.

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

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



Objetivo General de la ENCIG 2019

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 mil habitantes y más sobre los trámites, pagos, solicitudes de servicios públicos y otros contactos con autoridades, así como los servicios que proporcionaron los diferentes ámbitos de gobierno durante 2019.

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

Objetivos Específicos

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

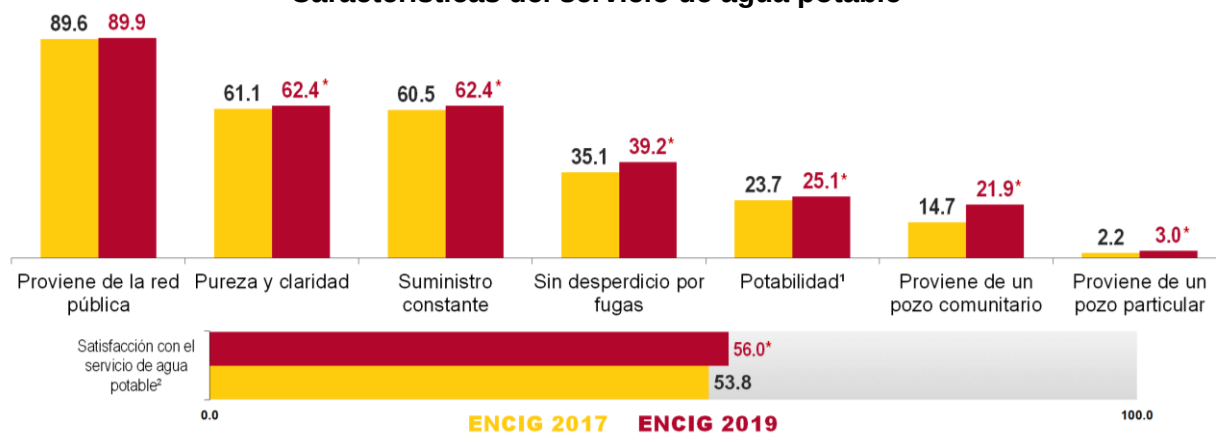
PRINCIPALES RESULTADOS

Evaluación de Servicios Públicos (ejemplos)

Agua potable

De **50.2 millones** de personas de 18 años y más que habitaron en áreas urbanas de más de 100,000 habitantes durante **2019**, **89.9%** refirió que el **servicio de agua potable** proviene de una **red pública**. Mientras que **25.1%** señaló que el agua es realmente **potable**¹.

Características del servicio de agua potable

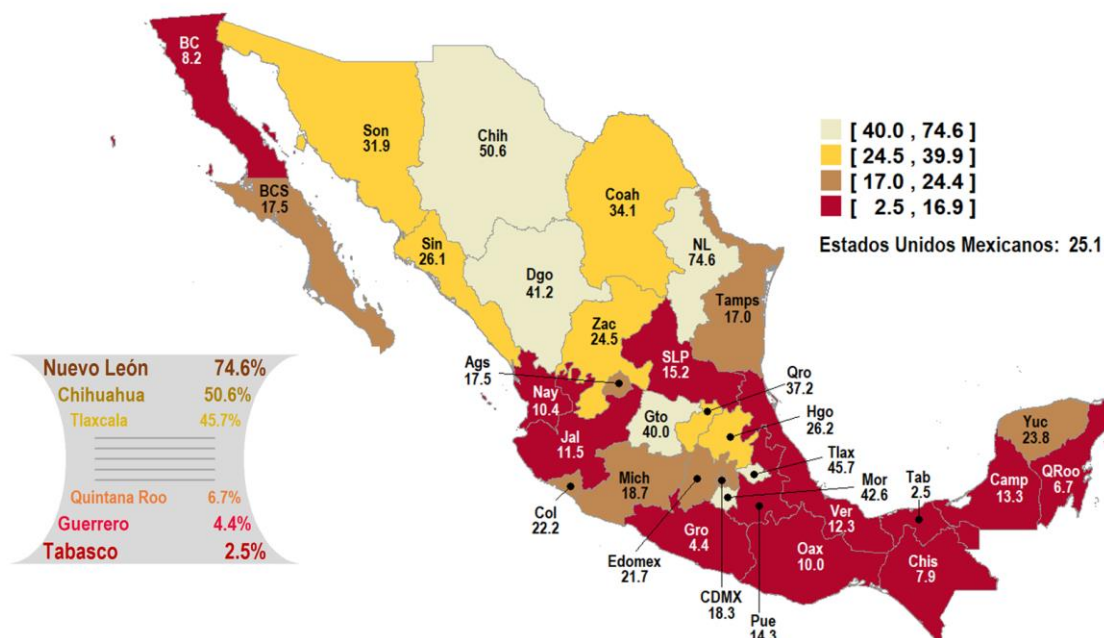


¹ Bebeble, sin temor a enfermarse.

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

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

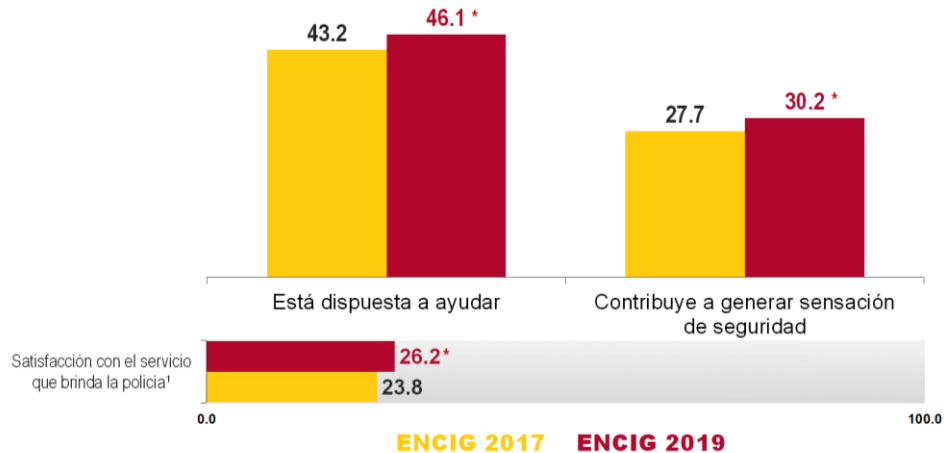
Agua potable – Potabilidad



Policía

46.1% de la población de 18 años y más refirió que la **policía** de su ciudad **tuvo disposición para ayudarlo**. Por otra parte, **30.2%** declaró que **contribuye a generar sensación de seguridad**.

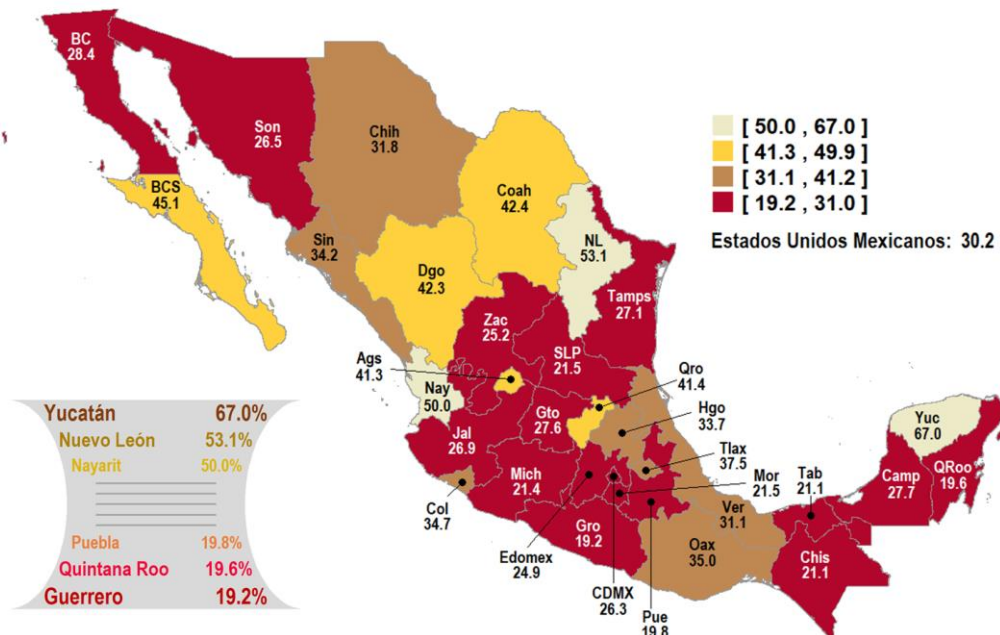
Características del servicio que brinda la policía



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

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

Policía – Contribuye a generar sensación de seguridad

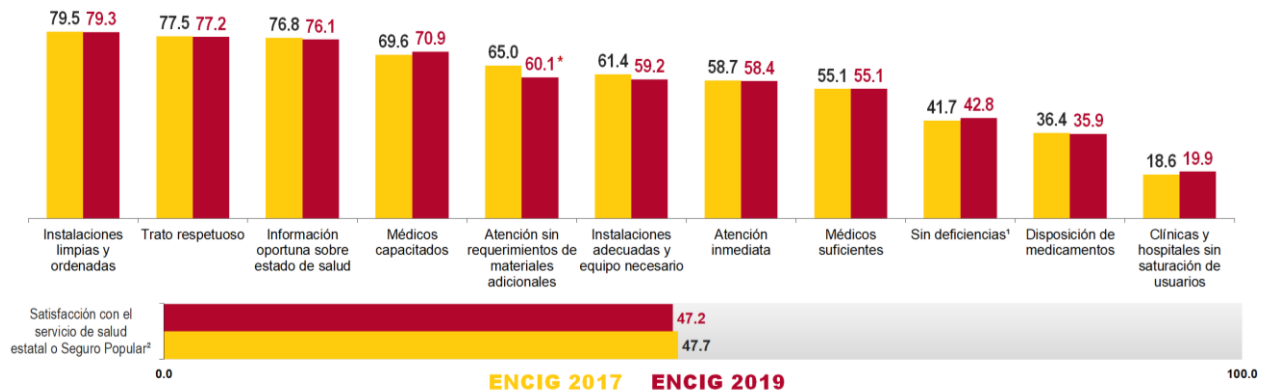


Evaluación de Servicios Públicos Bajo Demanda (ejemplos)

Servicios de Salud Estatales

Durante 2019, **79.3%** de la población usuaria del **servicio en Centros de Salud estatales o Seguro Popular** refirió haber sido atendida en instalaciones limpias y ordenadas.

Características del servicio en Centros de Salud estatales o Seguro Popular

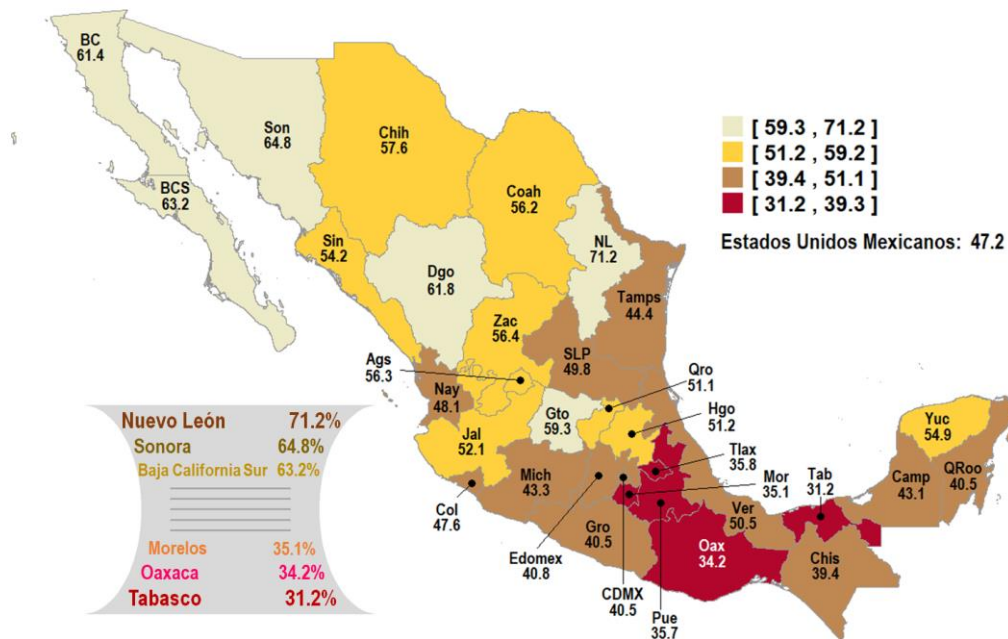


¹ Por lo que no ha tenido que pagar por un servicio de salud privado.

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

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

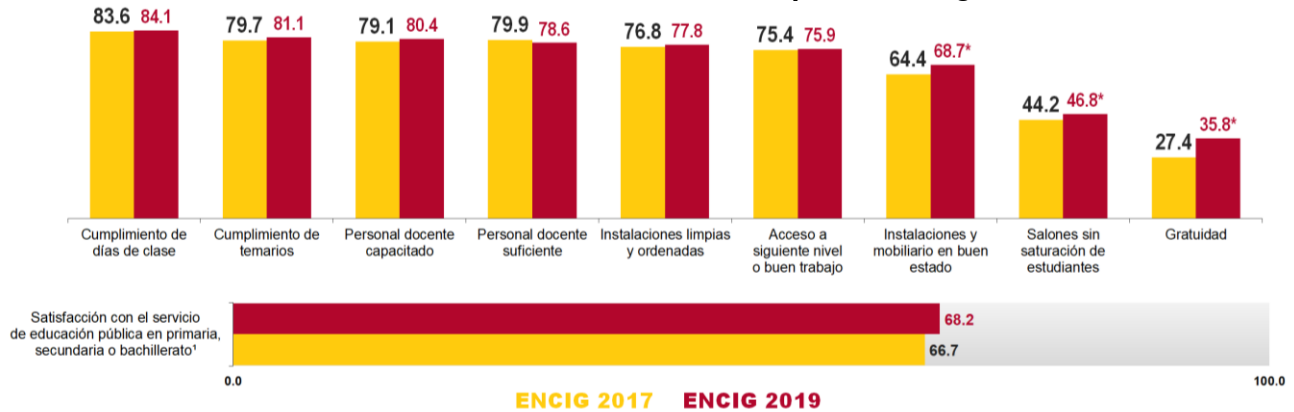
Servicios de Salud Estatales – Satisfacción



Educación pública obligatoria

En 2019, **84.1%** de la población usuaria del servicio de **educación pública en primaria, secundaria o bachillerato** declara que se **cumple con los días de clase programados en el calendario**. Por otra parte, **35.8%** refirió que la educación pública obligatoria en estos niveles es gratuita.

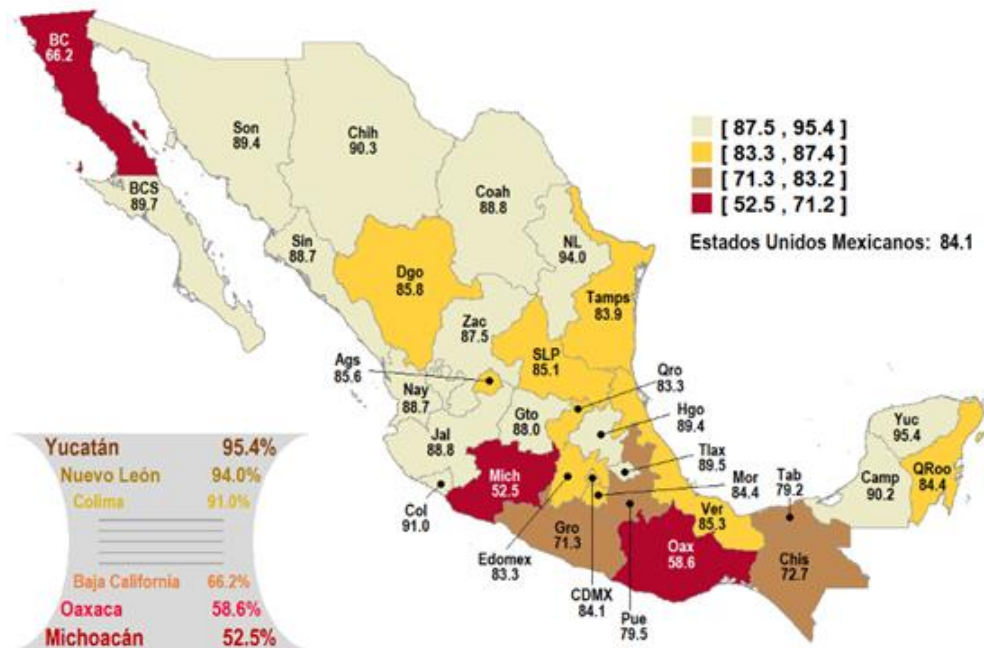
Características del servicio de educación pública obligatoria



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

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

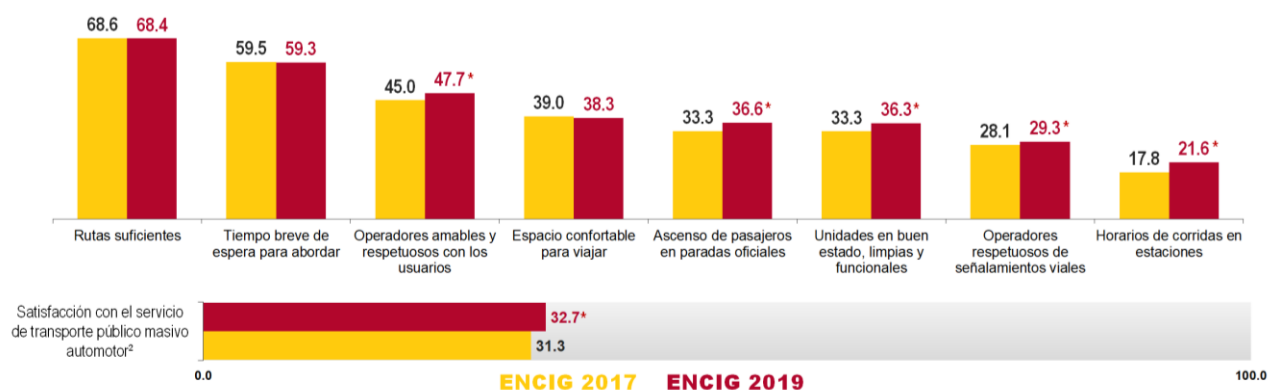
Educación pública obligatoria – Cumplimiento de días de clase



Transporte público masivo automotor

68.4% de la población usuaria¹ del servicio de **transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús** durante 2019, refirió que existen **rutas suficientes** para llegar a su destino. Por otro lado, **21.6%** pudo enterarse de los **horarios de las corridas** en las estaciones de ascenso y descenso.

Características del servicio de transporte público masivo automotor

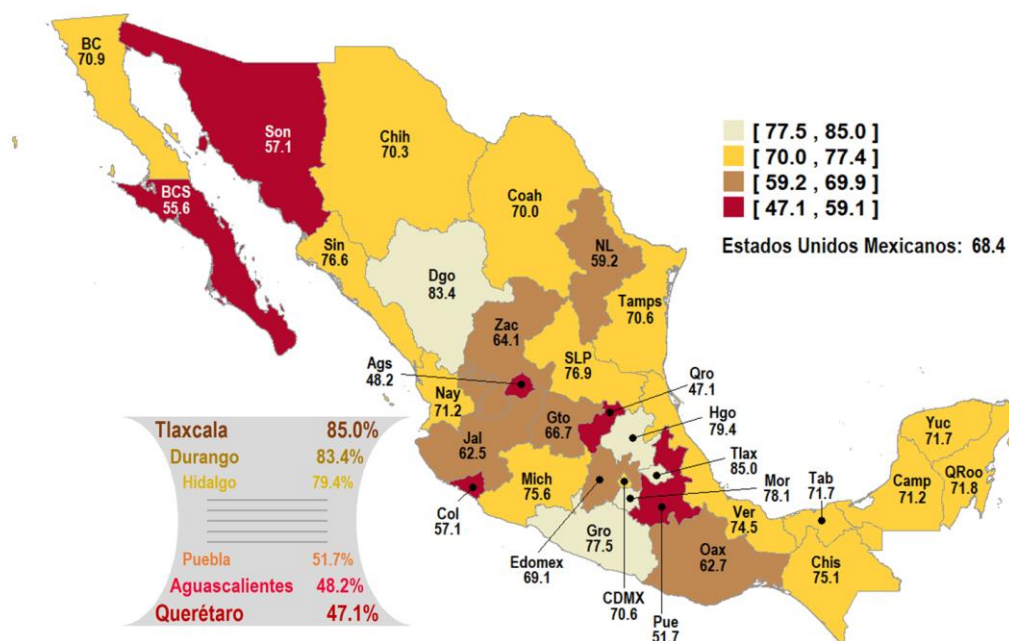


¹ Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más, usuaria de transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús.

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

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

Transporte público masivo automotor – Rutas suficientes

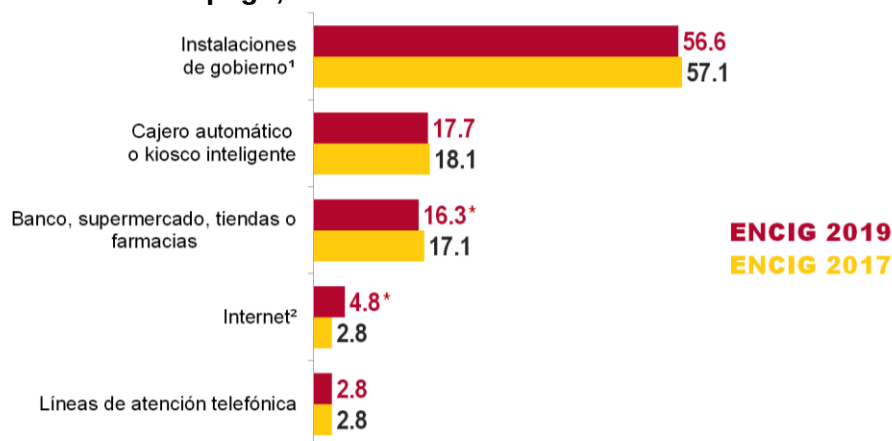


Experiencias con pagos, trámites y solicitudes de servicios públicos

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

A nivel nacional, en **56.6%** de los pagos, trámites y solicitudes de servicios públicos, los usuarios acudieron a **instalaciones de gobierno** para realizarlos; mientras que **17.7%** acudió a un **cajero automático o kiosco inteligente**. En **2.8%** de los casos se utilizaron **líneas de atención telefónica** para este fin.

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



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

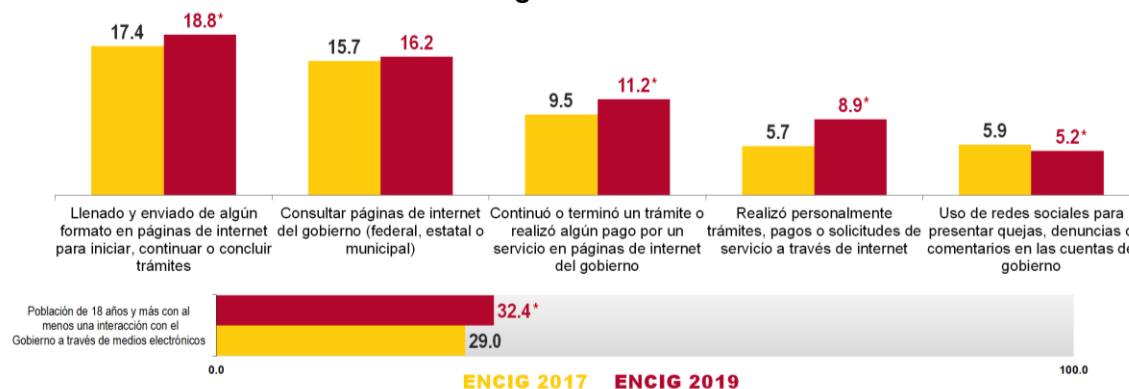
² "Internet" se refiere a páginas web, aplicaciones de celular, tableta electrónica entre otras.

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

Gobierno electrónico

A nivel nacional, **32.4%** de la población mayor de 18 años tuvo al menos una **interacción con el gobierno a través de Internet**.

Interacción con el gobierno a través de Internet



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

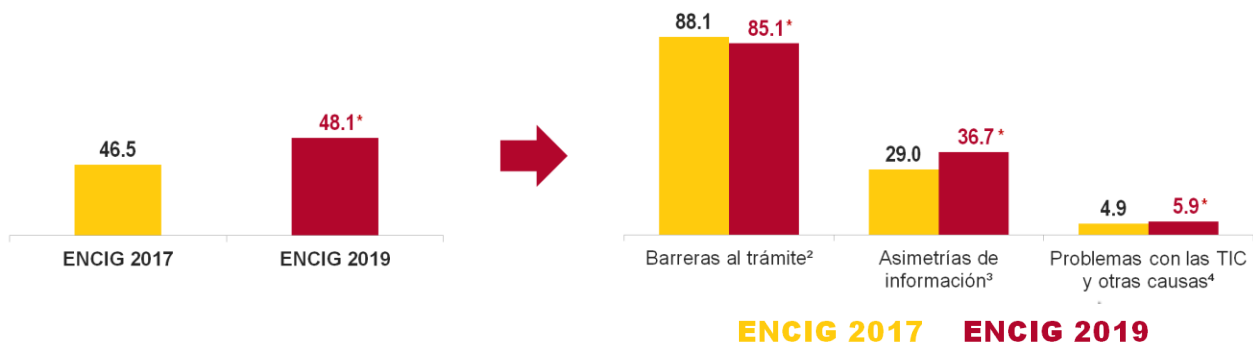
* En estos casos **sí existió** un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.

Problemas para realizar trámites, pagos y solicitudes de servicios públicos

Del total de trámites, pagos y solicitudes de servicios públicos realizados por los usuarios, en **48.1%** de ellos se presentó algún tipo de problema para realizarlo. De estos problemas, el más frecuente fue el de **barreras al trámite**² con **85.1 por ciento**.

Sí enfrentó un problema

Tipo de problemas que enfrentaron los usuarios¹



¹ El 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 y requisitos excesivos.

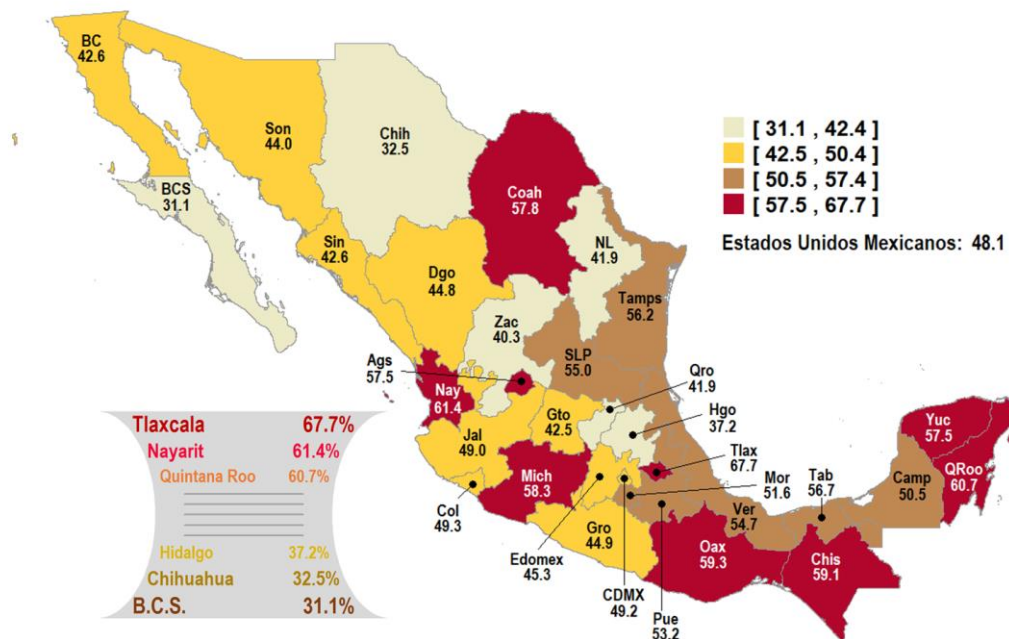
³ Incluye los casos en que no se exhibían los requisitos y en que se obtuvo información incorrecta.

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

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

Población que enfrentó problemas al realizar trámites por entidad federativa

Porcentaje de población de 18 años y más que refirió que **enfrentó algún problema** en la realización de trámites, pagos o solicitudes de servicios, por entidad federativa.



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 **88.3** por ciento.

Nivel de satisfacción con el tiempo destinado a la realización de pagos, trámites o solicitudes de servicios

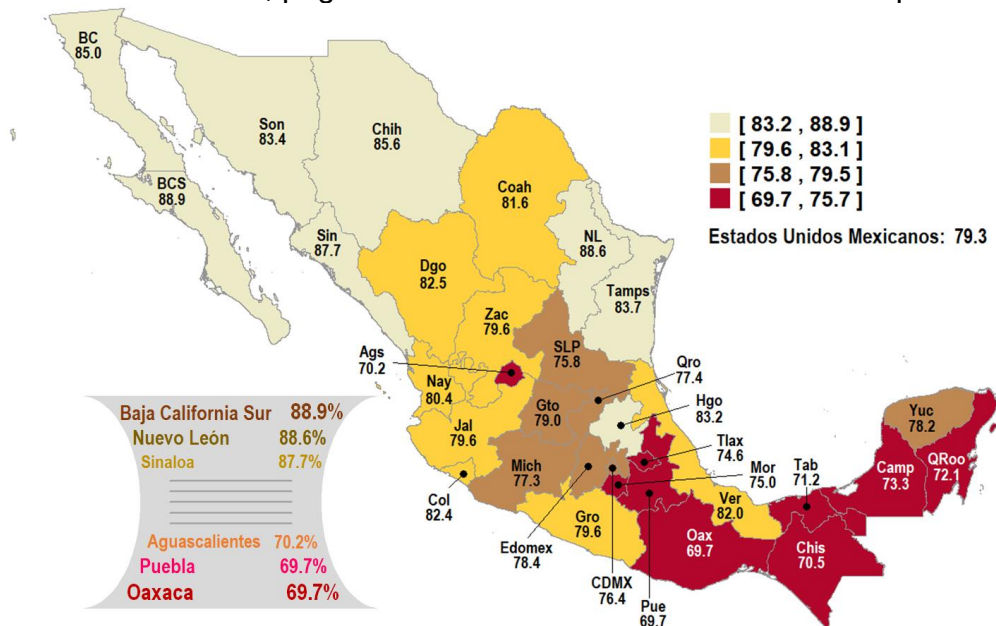


ENCIG 2017 ENCIG 2019

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

Satisfacción general al realizar trámites, pagos o solicitudes de servicios públicos

En 2019, **79.3%** de la población de 18 años y más refirió estar **satisfecha¹** en términos **generales** con los trámites, pagos o solicitudes de servicios realizados personalmente.



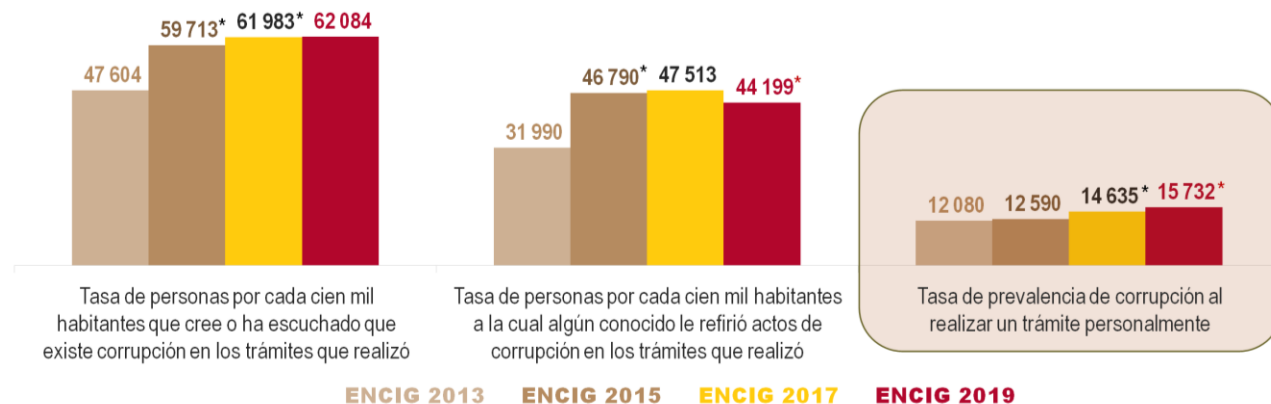
¹ Se refiere al porcentaje de población que manifestó estar "muy satisfecha" o "satisfecha" en términos generales con la experiencia al realizar trámites, pagos o solicitudes de servicios públicos.

Experiencias de Corrupción

Corrupción — Prevalencia de corrupción

A nivel nacional, la tasa de población que tuvo contacto con algún servidor público y **experimentó algún acto de corrupción** fue de **15,732** por cada 100,000 habitantes.

Tasa de prevalencia de corrupción

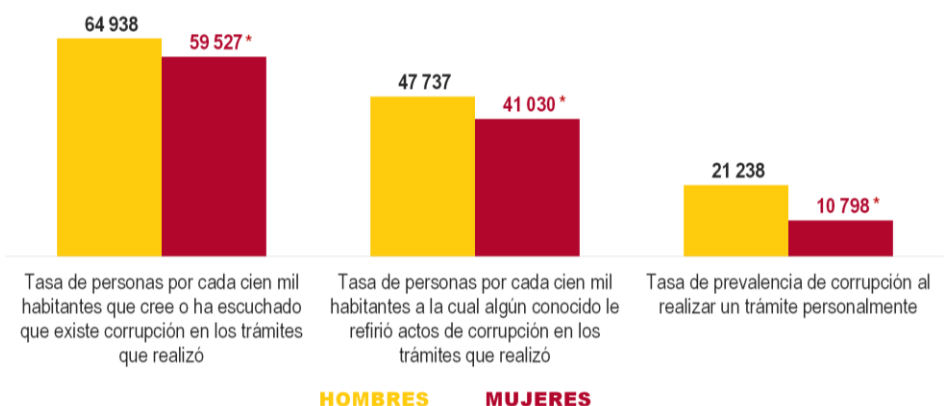


* En estos casos **sí existió** un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.

Corrupción — Prevalencia de corrupción por sexo

Tasa de **población que experimentó de actos de corrupción por cada 100 000 habitantes** en al menos uno de los trámites realizados durante 2019, desagregada por sexo.

Tasa de prevalencia de corrupción por sexo



* En estos casos **sí existió** una diferencia estadísticamente significativa de acuerdo con el sexo de quien experimentó actos de corrupción.

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
	2017	2019	Cambio (%)		2017	2019	Cambio (%)	
Nacional	14 635	15 732	7.5					
Aguascalientes	14 556	14 677	0.8 ^a	Morelos	17 229	16 396	-4.8 ^a	A la baja  11
Baja California	13 757	11 330	-17.6 ^a	Nayarit	11 042	15 439	39.8	A la alza  7
Baja California Sur	11 904	7 673	-35.5	Nuevo León	13 690	10 348	-24.4	Sin cambio  14
Campeche	12 708	13 964	9.9 ^a	Oaxaca	11 192	15 897	42.0	
Coahuila	11 272	15 410	36.7	Puebla	9 577	15 693	63.9	
Colima	10 646	6 945	-34.8	Querétaro	11 829	11 324	-4.3 ^a	
Chiapas	16 184	14 137	-12.6 ^a	Quintana Roo	17 618	19 946	13.2 ^a	
Chihuahua	15 633	9 381	-40.0	San Luis Potosí	16 729	13 114	-21.6	
Ciudad de México	20 093	20 690	3.0 ^a	Sinaloa	13 963	12 442	-10.9 ^a	
Durango	16 010	25 389	58.6	Sonora	15 158	12 562	-17.1	
Guanajuato	8 968	16 200	80.6	Tabasco	14 686	8 640	-41.2	
Guerrero	14 308	15 808	10.5 ^a	Tamaulipas	11 325	7 705	-32.0	
Hidalgo	13 095	9 883	-24.5	Tlaxcala	12 568	11 617	-7.6 ^a	
Jalisco	13 921	16 100	15.7 ^a	Veracruz	10 592	13 225	24.9 ^a	
Estado de México	15 901	20 683	30.1	Yucatán	12 344	13 260	7.4 ^a	
Michoacán	14 847	10 231	-31.1	Zacatecas	11 109	6 872	-38.1	

^a De acuerdo con las pruebas de hipótesis correspondientes, en estos casos NO existe diferencia estadística significativa con respecto del nivel estimado para el ejercicio anterior. Los márgenes de error de las estimaciones por Entidad Federativa para el año de referencia 2019 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 2019.

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
	2017	2019	Cambio (%)		2017	2019	Cambio (%)	
Nacional	25 541	30 456	19.2					
Aguascalientes	24 443	25 935	6.1 ^a	Morelos	29 689	32 095	8.1 ^a	A la baja  4
Baja California	19 467	20 369	4.6 ^a	Nayarit	21 640	24 257	12.1 ^a	A la alza  4
Baja California Sur	22 469	11 975	-46.7	Nuevo León	22 559	14 394	-36.2	Sin cambio  24
Campeche	27 698 ^c	23 587	N.D. ^b	Oaxaca	24 780 ^c	24 778	N.D. ^b	
Coahuila	22 455	50 307 ^c	N.D. ^b	Puebla	13 406	26 888	100.6	
Colima	12 601	9 938	-21.1 ^a	Querétaro	20 663	17 205	-16.7 ^a	
Chiapas	21 173	23 975	13.2 ^a	Quintana Roo	22 046	35 364	60.4	
Chihuahua	40 673 ^c	19 926	N.D. ^b	San Luis Potosí	28 007	29 301	4.6 ^a	
Ciudad de México	34 111	47 834	40.2 ^a	Sinaloa	40 682	22 204	-45.4	
Durango	46 676 ^c	55 192	N.D. ^b	Sonora	61 652 ^c	24 221	N.D. ^b	
Guanajuato	13 245	34 593	161.2	Tabasco	26 861	18 354	-31.7 ^a	
Guerrero	22 613	54 501 ^c	N.D. ^b	Tamaulipas	17 083	13 218	-22.6 ^a	
Hidalgo	24 552	16 402	-33.2 ^a	Tlaxcala	23 364	19 396	-17.0 ^a	
Jalisco	25 129	34 545	37.5 ^a	Veracruz	14 277	18 422	29.0 ^a	
Estado de México	21 124	33 713	59.6	Yucatán	19 158	23 083	20.5 ^a	
Michoacán	26 727	21 043 ^c	N.D. ^b	Zacatecas	14 721	9 693	-34.2	

^a De acuerdo con las pruebas de hipótesis correspondientes, en estos casos NO existe diferencia estadística significativa con respecto del nivel estimado para el ejercicio anterior. Los márgenes de error de las estimaciones por Entidad Federativa para el año de referencia 2019 en promedio son del 30.8%, con un máximo de error de hasta el 82% para un caso y un mínimo de margen de error del 16% para un caso. Para mayor detalle, ver tabulados básicos ENCIG 2019.

^b No disponible ya que al menos uno de los componentes para su cálculo no es estadísticamente significativo.

^c No se recomienda su uso para obtener conclusiones cuantitativas a partir de estos, ya que sus coeficientes de variación son mayores al 30%, sólo se presentan para análisis cualitativo.

Corrupción — Costos

En 2019, el **costo total**¹ a consecuencia de la corrupción en la realización de pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos y otros contactos con autoridades fue de **12 770 millones de pesos**, lo que equivale a **3 822 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		
	2017	2019	Cambio (%)	2017	2019	Cambio (%)
Nacional	7 780 601 583	12 769 716 766	64.1	2 450	3 822	56.0
Contacto con autoridades de seguridad pública	1 484 266 171	2 244 400 030	51.2	928	1 294	39.5
Trámites vehiculares	585 154 674	524 397 737	-10.4	670	766	14.3
Trámites de Educación Pública	96 827 242	158 961 740 ^{1a}	N.D	1 527	2 075 ^{1a}	N.D
Pago de tenencia o impuesto vehicular	69 884 859 ^{1a}	103 118 235	N.D	651	688	5.7
Trámites en el Registro Civil	55 712 437 ^{1a}	89 702 920	N.D	489	755 ^{1a}	N.D

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

¹ 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 servidor(es) público(s) a servidor(es) público(s).

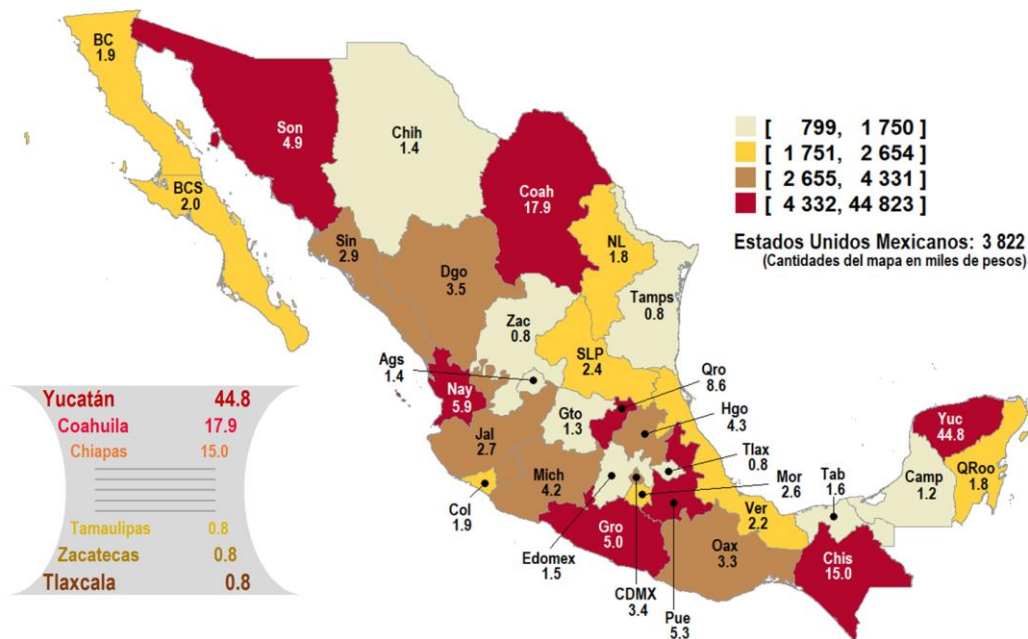
^{1a} No se recomienda su uso para obtener conclusiones cuantitativas a partir de estos, ya que sus coeficientes de variación son mayores al 30%, sólo se presentan para análisis cualitativo

N.D. No disponible ya que al menos uno de los componentes para su cálculo no es estadísticamente significativo.

**Precios de 2019

Corrupción — Costo promedio por entidad federativa

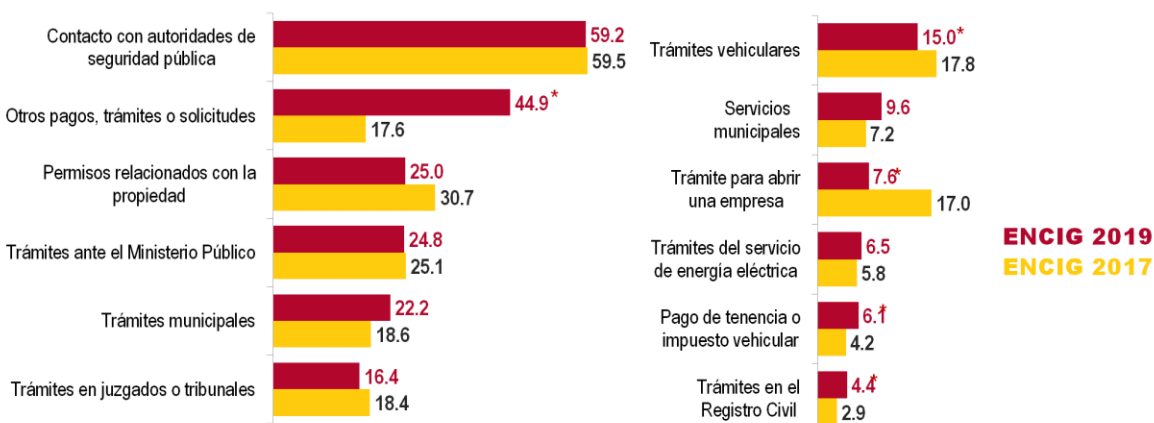
Costo promedio por persona por incurrir en actos de corrupción durante 2019, por entidad federativa.



Corrupción — Corrupción por tipo de trámite

El trámite con mayor porcentaje de experiencias de corrupción durante 2019 fue el **contacto con autoridades de seguridad pública** con **59.2%**, seguido de los **trámites relacionados con la propiedad** con **25 por ciento**.

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

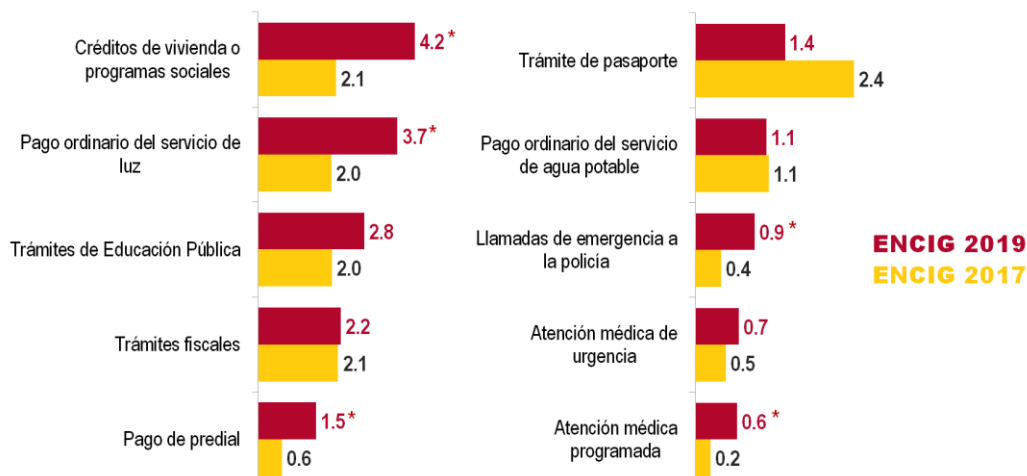


“**Trámites municipales**” se refiere a permisos para vender en la vía pública, conexión o regulación del servicio de agua potable y drenaje, etc. La opción “**otros pagos, trámites y solicitudes**” incluye: cartas de No Antecedentes Penales, solicitudes de diversas licencias, diversos trámites referentes a los servicios administrativos en instituciones de salud y empleo (pensiones, incapacidades, préstamos) y conexión o reconexión de energía eléctrica, etc.

“**Servicios municipales**” se refiere a pavimentación, reparación de calles, alumbrado público, mantenimiento de parques y jardines, pipas de agua potable, etc.

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

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



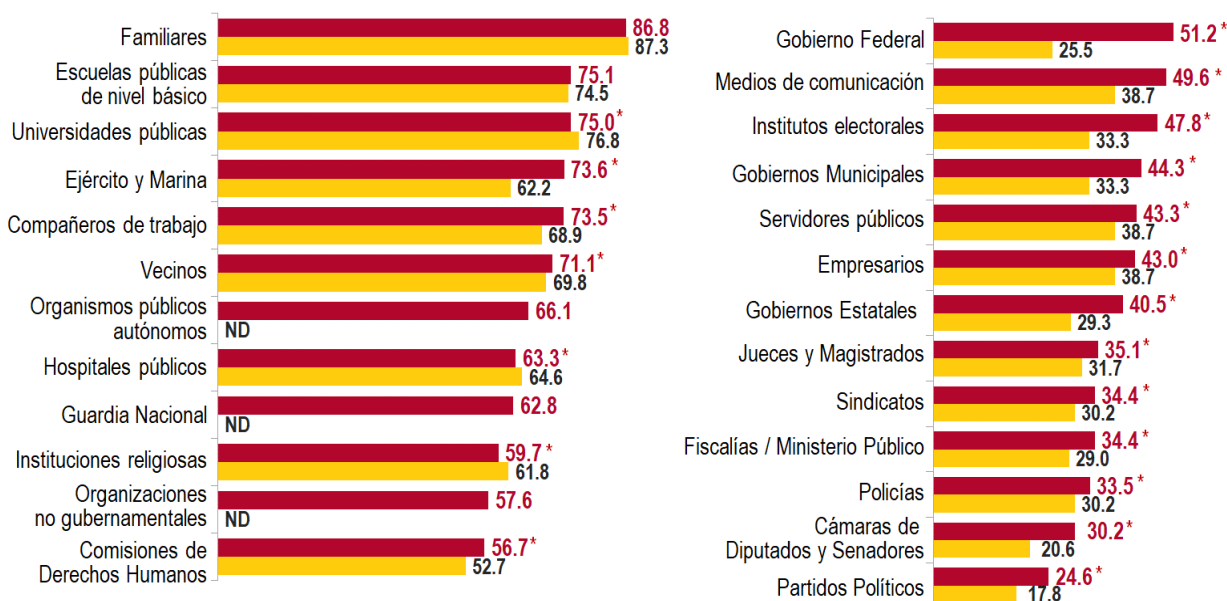
* En estos casos **sí existió** un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.

Confianza

Confianza en instituciones o actores de la sociedad

Nivel de confianza en personas del entorno más cercano, instituciones o actores de la sociedad. A nivel nacional, **86.8%** de la población de 18 años y más identifica a **familiares** como los actores que mayor confianza inspiran. Por otro lado, **24.6%** identifica a los **partidos políticos** como instituciones que inspiran confianza.

Nivel de percepción de confianza de la sociedad en instituciones o diferentes actores¹



ENCIG 2017 ENCIG 2019

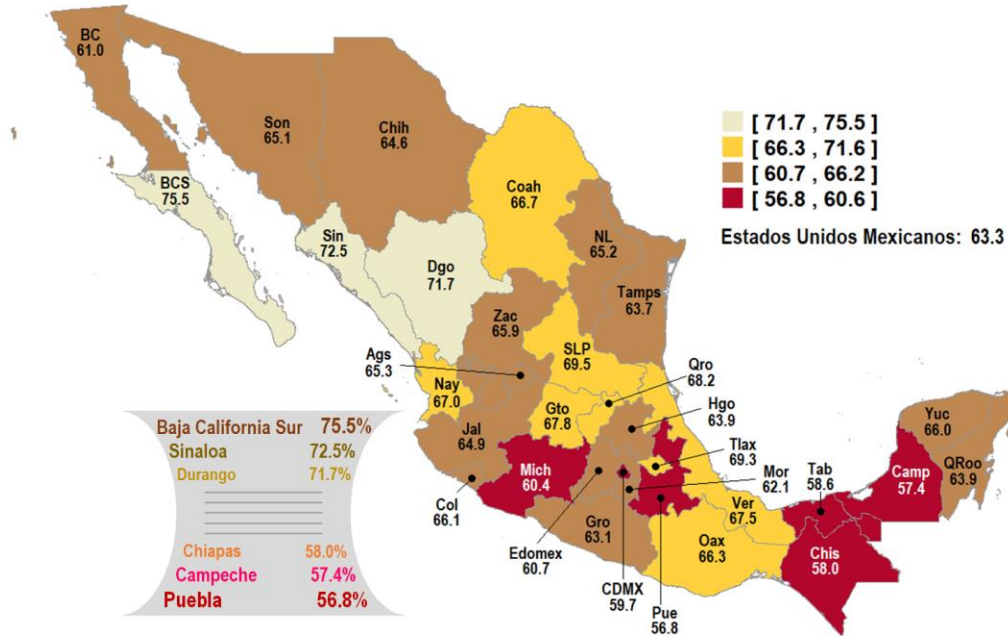
¹ Se refiere al porcentaje de población al cual le inspira mucha o algo de confianza cada uno de los actores.

ND: No Disponible

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

Confianza — Hospitales públicos

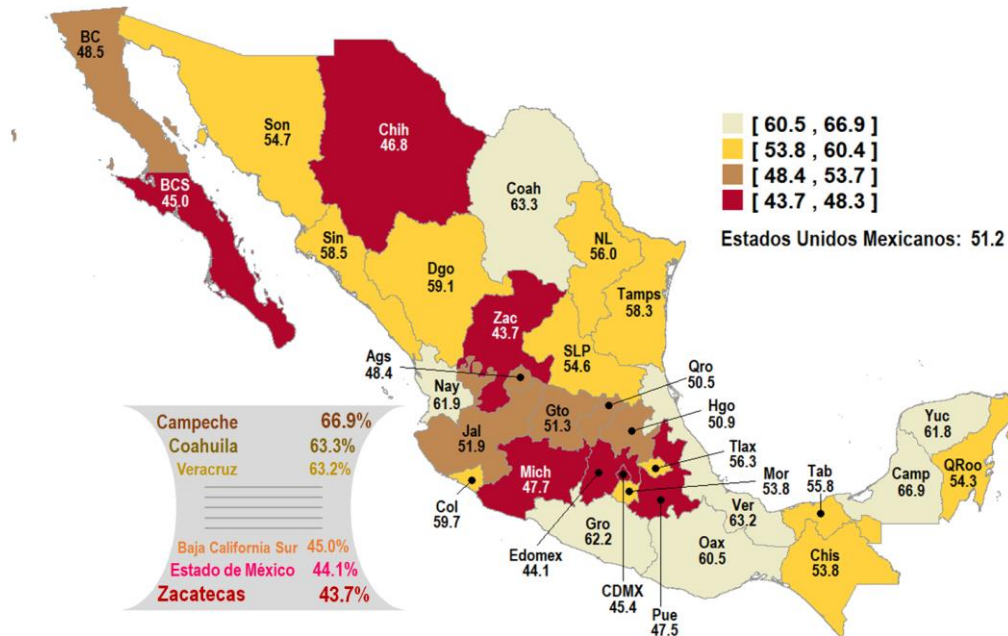
Porcentaje de población que confía¹ en **hospitales públicos** por entidad federativa.



¹ Se refiere al porcentaje de población que, en 2019, tuvo *mucho o algo de confianza* en los hospitales públicos.

Confianza — Gobierno federal

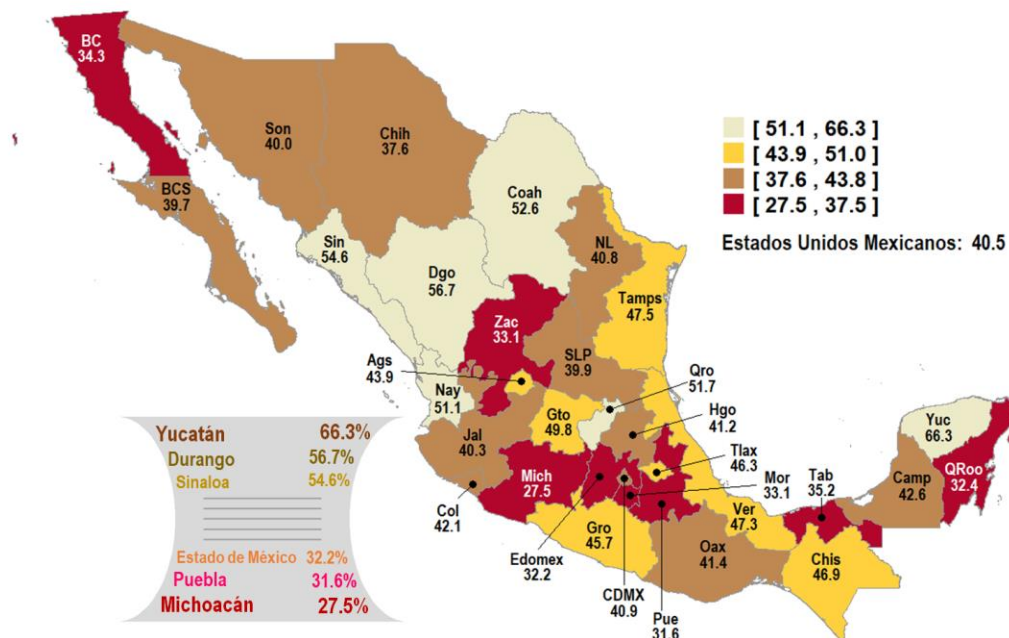
Porcentaje de población que confía¹ en el **gobierno federal** por entidad federativa.



¹ Se refiere al porcentaje de población que, en 2019, tuvo *mucho o algo de confianza* en el gobierno federal.

Confianza — Gobiernos estatales

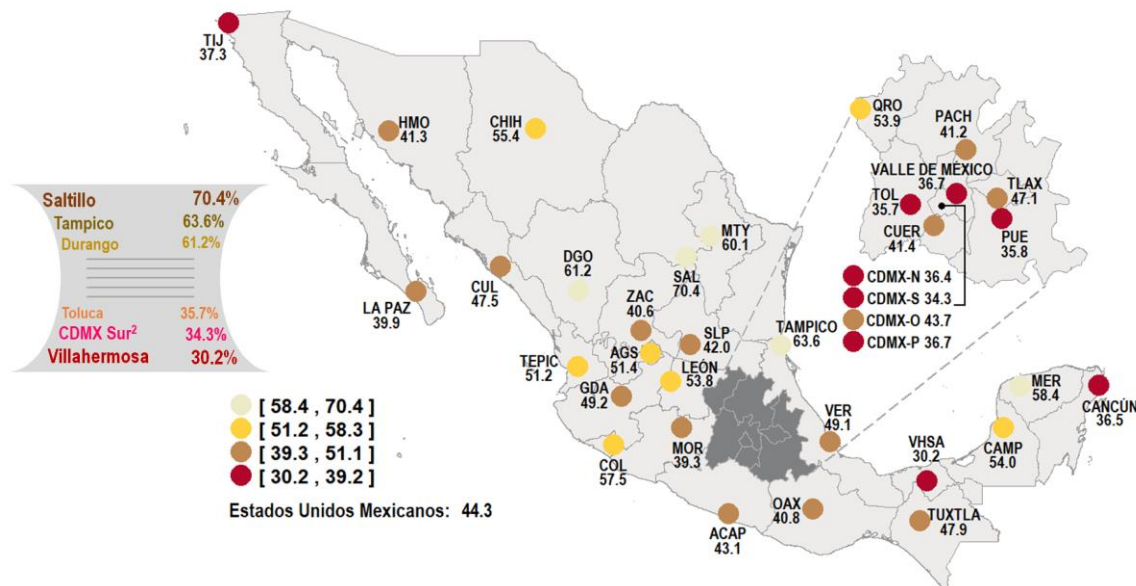
Porcentaje de población que confía¹ en el **gobierno de su estado** por entidad federativa.



¹ Se refiere al porcentaje de población que, en 2019, tuvo *mucho o algo de confianza* en el gobierno de su estado.

Confianza — Gobiernos municipales y Alcaldías

Porcentaje de población que confía¹ en los **gobiernos municipales y Alcaldías** de su entidad, por área metropolitana de interés.



¹ Se refiere al porcentaje de población que, en 2019, tuvo *mucho o algo de confianza* en los gobiernos municipales de su entidad, así como en las Alcaldías de la Ciudad de México.

² Incluye las demarcaciones territoriales: Benito Juárez, Coyoacán, La Magdalena Contreras y Tlalpan.



Productos y documentos de la ENCIG 2019

Los productos y documentos derivados de la ENCIG 2019 que el INEGI pone a disposición de los usuarios son los siguientes:

- Presentación ejecutiva nacional
- Presentaciones ejecutivas por entidad federativa
- Tabulados con los principales resultados
- Tabulados con medidas de precisión (errores estándar, coeficientes de variación e intervalos de confianza)
- Base de datos
- Estructura de la base de datos
- Cuestionario utilizado
- Marco Conceptual
- Diseño muestral
- Informe operativo
- Metadatos
- Datos abiertos

Estos productos pueden ser consultados en el sitio de Internet del Instituto.

<https://www.inegi.org.mx/programas/encig/2019/>