

En 2025, 47.2 % de las personas de 18 años y más de zonas urbanas dijo estar satisfecha con los servicios públicos básicos y bajo demanda

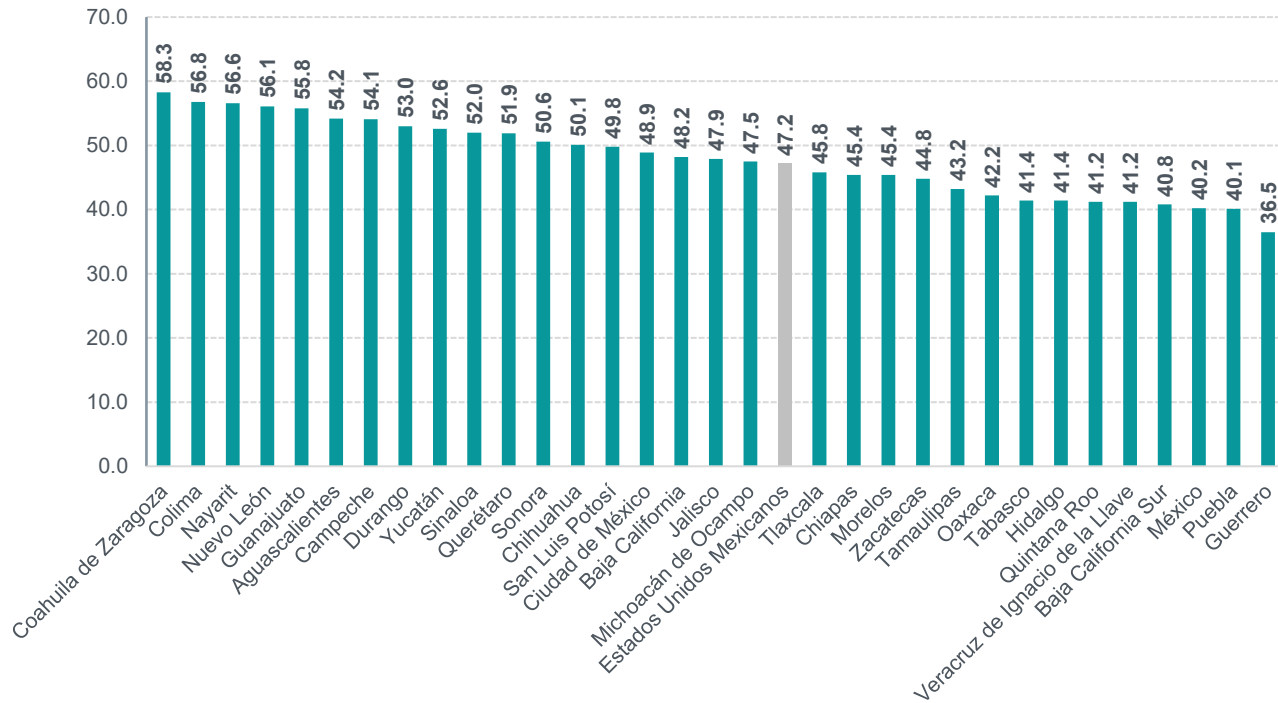
- Entre 2023 y 2025, los trámites por internet aumentaron 5.5 puntos porcentuales y representaron 21.7 % del total.
- Las instituciones que generaron más confianza fueron las universidades públicas, con un nivel de 75.9 %; las que menos fueron los partidos políticos, con 23.9 por ciento.
- 84.1 % consideró frecuente la corrupción, mientras que 15.6 % reportó haberla experimentado al realizar trámites, efectuar pagos, solicitar servicios públicos o tener contacto con autoridades.

El Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) da a conocer los resultados de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2025. Este programa ofrece información sobre la satisfacción con servicios públicos básicos y bajo demanda entre la población de 18 años y más que reside en localidades con al menos 100 mil habitantes. Para ello, la encuesta recabó datos sobre la experiencia de la ciudadanía al realizar trámites, efectuar pagos, solicitar servicios públicos o tener contacto con autoridades en 2025. Además, registró datos sobre la incidencia de actos de corrupción y la percepción de este fenómeno.

I. SATISFACCIÓN

En el ámbito nacional, la satisfacción general de la ciudadanía con los servicios públicos básicos y bajo demanda pasó de 50.0 % en 2023 a 47.2 % en 2025. Las entidades federativas con mayores porcentajes de satisfacción fueron: Coahuila, con 58.3; Colima, con 56.8, y Nayarit, con 56.6. En contraste, las entidades federativas con menores porcentajes de satisfacción fueron: Guerrero, con 36.5; Puebla, con 40.1, y estado de México con 40.2 (ver gráfica 1).

Gráfica 1
Satisfacción general con los servicios públicos básicos y bajo demanda por entidad federativa
 noviembre-diciembre 2025
 (porcentaje)



Fuente: INEGI. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2025.

En 2025, entre los servicios públicos básicos, 71.5 % de las personas de 18 años y más dijo estar satisfecha con el servicio de recolección de basura; 51.4 %, con el servicio de agua potable; 43.4 %, con drenaje y alcantarillado; 42.0 %, con parques y jardines públicos; 41.1 %, con alumbrado público; 27.9 %, con el servicio de policía; 27.3 %, con el servicio de carreteras y caminos sin cuota, y 23.7 %, con el servicio de calles y avenidas.

Respecto a la satisfacción con los servicios públicos bajo demanda, 90.6 % de las personas usuarias del transporte por teleférico Cablebús o Mexicable de la zona metropolitana del valle de México manifestó estar satisfecha con el servicio.

De las personas usuarias, 74.5 % dijo estar satisfecha con el servicio de energía eléctrica; 74.3 %, con el servicio de transporte público tipo autobús de tránsito rápido (es decir, aquel que cuenta con un carril confinado y estaciones o puntos de ascenso y descenso predeterminados) y 74.2 %, con el servicio de educación pública universitaria.

Los servicios públicos bajo demanda que la ciudadanía calificó con menores niveles de satisfacción fueron el servicio de transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús, así como el servicio de salud en el Instituto Mexicano del Seguro Social. El grado de satisfacción en el ámbito nacional fue de 36.9 y 43.3 %, respectivamente.

II. TRÁMITES

En 2025, respecto a la experiencia de las personas al realizar trámites, efectuar pagos y solicitar servicios públicos, entre otras interacciones con autoridades, 82.3 % manifestó satisfacción con sus experiencias, en términos generales.

De la población que realizó pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos, 51.7 % lo hizo en las instalaciones de gobierno, mientras que 21.7 % utilizó internet y 11.6% asistió a un cajero automático o kiosco inteligente.

III. CORRUPCIÓN

En noviembre y diciembre de 2025, 84.1 % de la población consideró frecuentes los actos de corrupción. De la población que realizó trámites, efectuó pagos, solicitó servicios públicos o tuvo contacto con alguna autoridad durante 2025, 15.6 % experimentó actos de corrupción. Las entidades federativas donde se registraron los mayores porcentajes de personas víctimas de actos de corrupción fueron Hidalgo, con 21.5; Oaxaca, con 20.3, y Sinaloa, con 19.8 por ciento. En contraste, las entidades federativas con menores porcentajes de víctimas de dichos actos fueron Colima, con 7.0; Nayarit, con 8.9, y Zacatecas con 9.4.

A nivel nacional, en 2025, los costos de incurrir en actos de corrupción se estimaron en 17 707.4 millones de pesos. La cifra equivale, en promedio, a 3 865 pesos por persona víctima.

IV. CONFIANZA

En 2025, a nivel nacional, 84.8 % de la población de 18 años y más identificó a sus familiares como las y los actores que les inspiraron confianza, mientras que 75.9 y 74.6 % refirieron tener confianza en las universidades y escuelas públicas de nivel básico, respectivamente. Asimismo, 23.9 % manifestó tener confianza en partidos políticos; 29.7 %, en las cámaras de diputados y senadores, y 34.1 %, en ministerios públicos o fiscalías estatales.

Más información

Para consultas de medios y periodistas, escribir a comunicacionsocial@inegi.org.mx o llamar al teléfono 55 52-78-10-00, extensiones 321034, 321134 y 321241. Dirección de Atención a Medios / Dirección General Adjunta de Comunicación. Para más detalles técnicos, consultar el [reporte de resultados](#).

La información estadística y geográfica que genera el INEGI es un bien público y nos permite a todas y a todos tomar mejores decisiones. ¡Conócela, úsala y compártela!



INEGIINFORMA