



Encuesta Nacional de Calidad e Impacto  
Gubernamental

**ENCIG - 2021**

**Principales Resultados**



---

Mayo, 2022

---

# Contexto



- ❖ El **INEGI** presenta la edición **2021** de la *Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG)*.
- ❖ El propósito de esta encuesta es 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 y específicos

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 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 2021.

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.

- ❖ Medir la satisfacción de los usuarios de **servicios públicos básicos** y **bajo demanda** durante 2021.
- ❖ 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 y más durante 2021 y **diversos atributos de calidad**.
- ❖ Medir la **percepción sobre la situación de la corrupción** en México durante 2021.
- ❖ 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 2021.
- ❖ Generar estimaciones sobre el grado de interacción de la población con las autoridades gubernamentales a través de **medios electrónicos**.



# Diseño estadístico

## Periodo de referencia de la información

**Enero – Diciembre de 2021**

## Diseño de la muestra

**Probabilístico:**  
Trietápico,  
estratificado y por  
conglomerados

## Unidades 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 habitantes o más<sup>1</sup>.

## Tamaño de la muestra nacional

**46,000**  
viviendas

## Periodo de levantamiento

**01 de noviembre**  
al  
**16 de diciembre**  
de 2021

## Cobertura geográfica

A nivel:  
Nacional urbano  
Por entidad federativa en dominio urbano y  
Para 32 áreas metropolitanas de interés.

<sup>1</sup> A nivel nacional existieron **82** áreas urbanas de 100,000 habitantes o más las cuales contaron en su conjunto con una población estimada de **51.3 millones** de personas de 18 años y más a diciembre de 2021.



# 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 ante 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;	Citas o atención médica programada	Trámites de construcción y ante el Registro Público de la Propiedad	Llamadas de emergencia a la policía
Parques y jardines	Atención médica estatal	Trámites de educación pública.	Trámites de programas asistencia pública y de créditos para vivienda	<b>Actos de autoridad</b>
Recolección de basura	Servicio de energía eléctrica	<b>Pagos</b>	Trámites relacionados con la energía eléctrica	
Policía	Transporte público masivo automotor		Trámite de pasaporte	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 energía eléctrica	Trámites ante el Ministerio Público	
Carreteras y caminos sin cuota	Metro o tren ligero	Servicio de agua potable	Trámites por conflictos legales	
	Autopistas con casetas de cuota	Predial	Trámites de apertura de una empresa	
		Tenencia vehicular	Otros trámites	

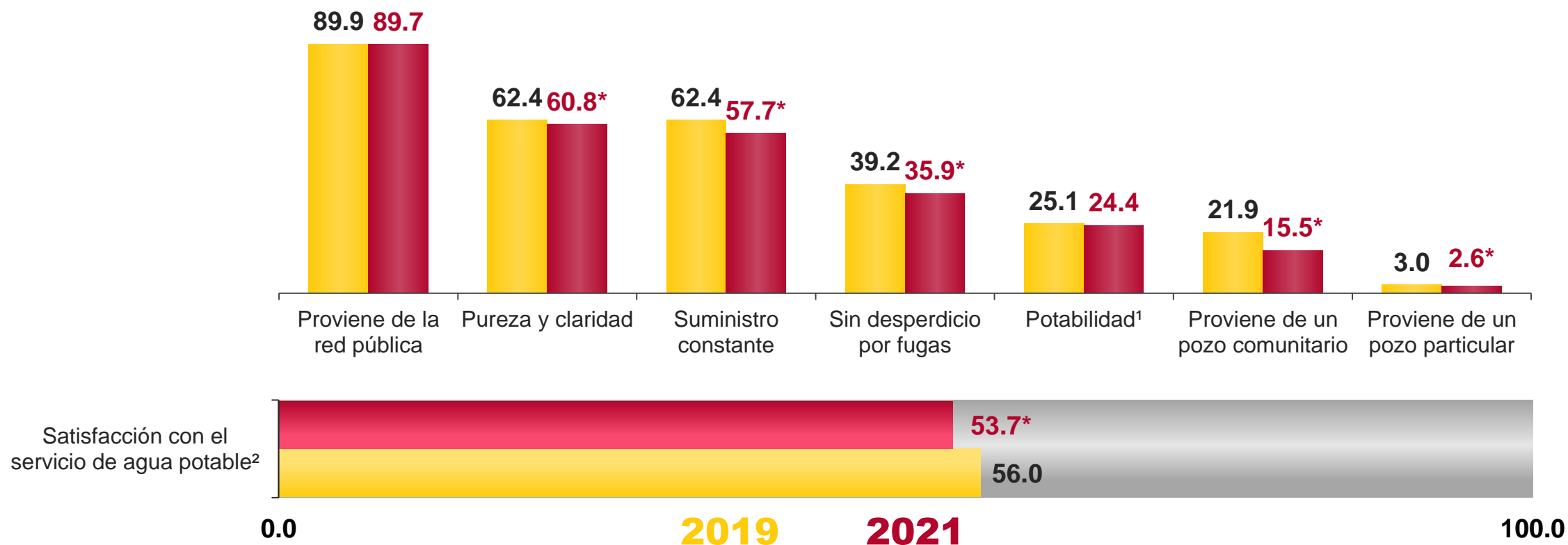
# Servicios Públicos Básicos



# SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS – Agua potable

De **51.3 millones** de personas de 18 años y más en áreas urbanas de más de 100 000 habitantes, **60.8%** refirió que el **agua potable** en su ciudad es **pura y cristalina**.

### Características del servicio de agua potable



¹ Bebible, sin temor a enfermarse.

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

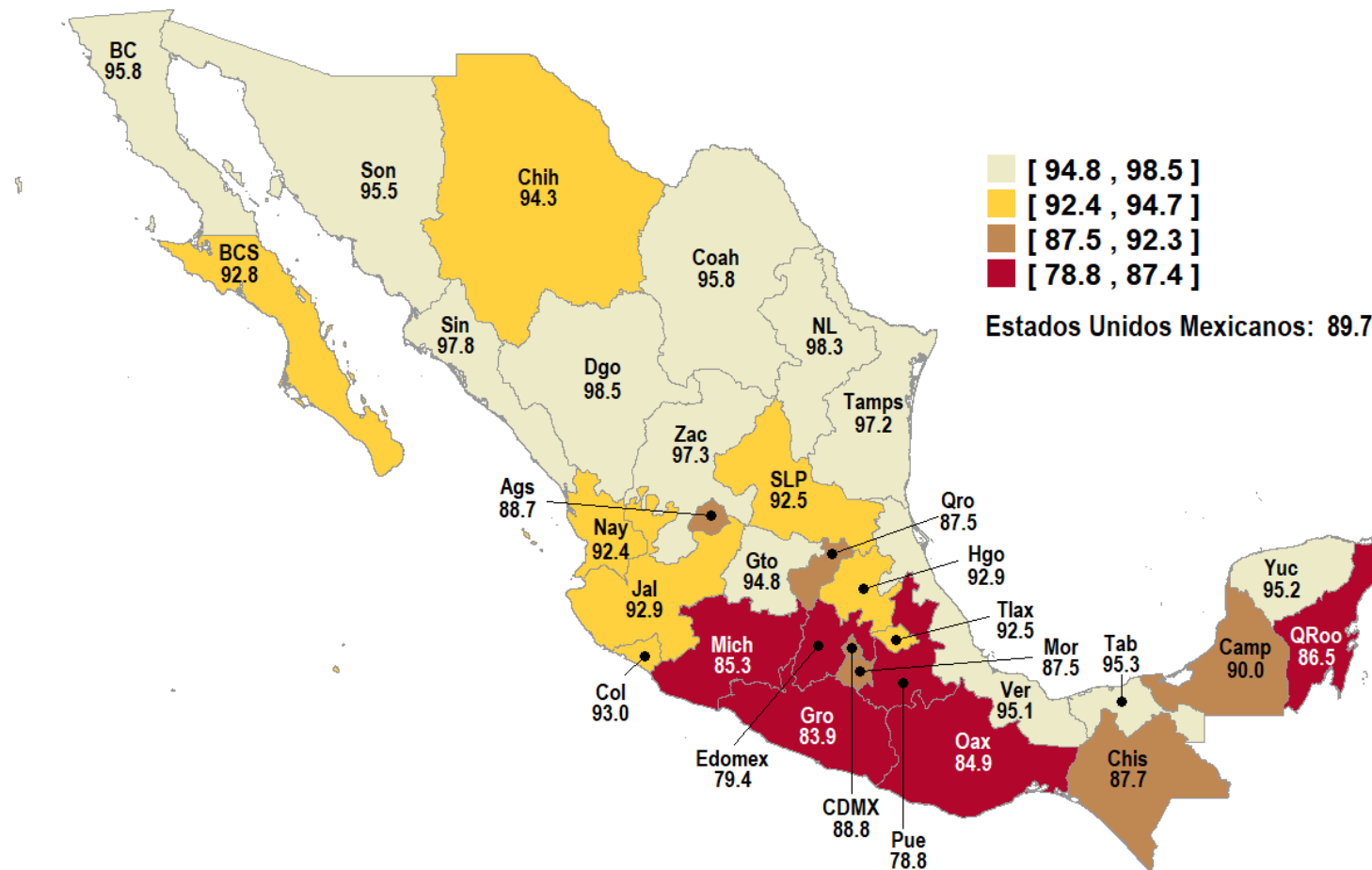
\* En estos casos **sí existió** un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.



# Servicio de agua potable – Proviene de la red pública

Porcentaje de población de 18 años y más que refirió que el agua potable en su ciudad *proviene de una red pública*, por entidad federativa.

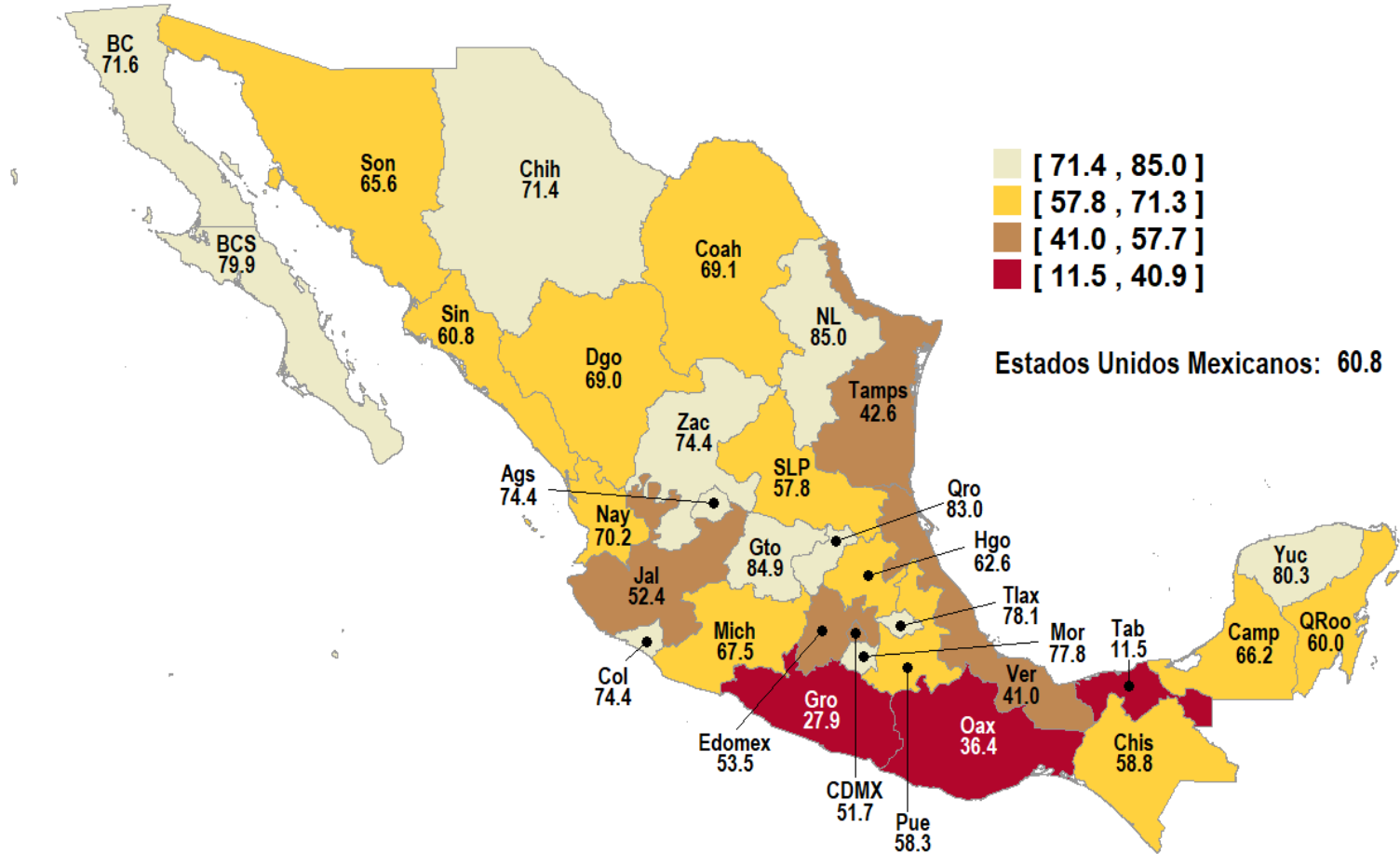
Durango	98.5%
Nuevo León	98.3%
Sinaloa	97.8%
Guerrero	83.9%
Edo. Méx.	79.4%
Puebla	78.8%



# Servicio de agua potable – Pureza y claridad

Porcentaje de población de 18 años y más que refirió que el agua potable en su ciudad es *pura y cristalina*, por entidad federativa.

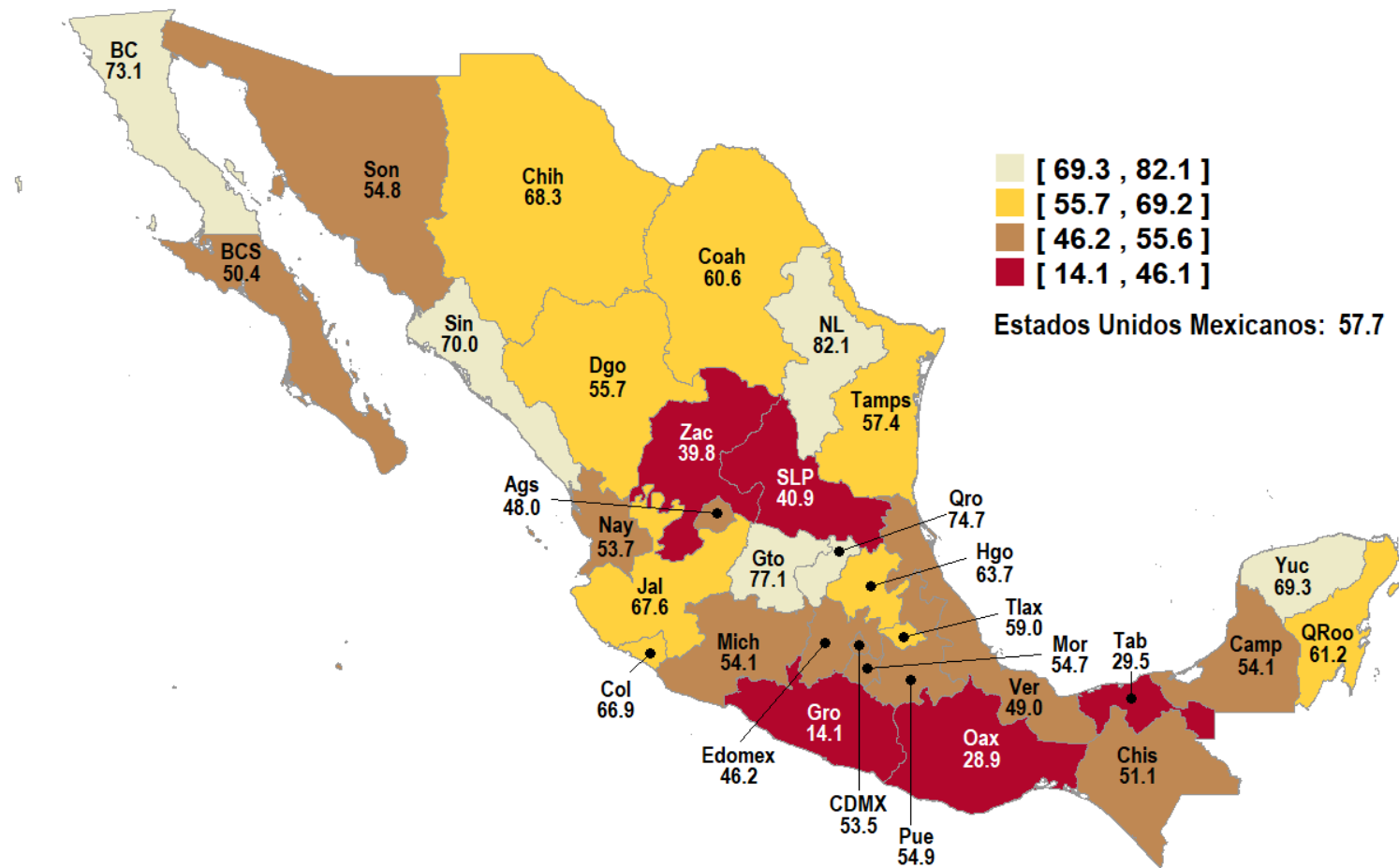
Nuevo León	85.0%
Guanajuato	84.9%
Querétaro	83.0%
Oaxaca	36.4%
Guerrero	27.9%
Tabasco	11.5%



# Servicio de agua potable – Suministro constante

Porcentaje de población de 18 años y más que refirió que el suministro de agua potable en su ciudad es **constante**, por entidad federativa.

Nuevo León	82.1%
Guanajuato	77.1%
Querétaro	74.7%
Tabasco	29.5%
Oaxaca	28.9%
Guerrero	14.1%

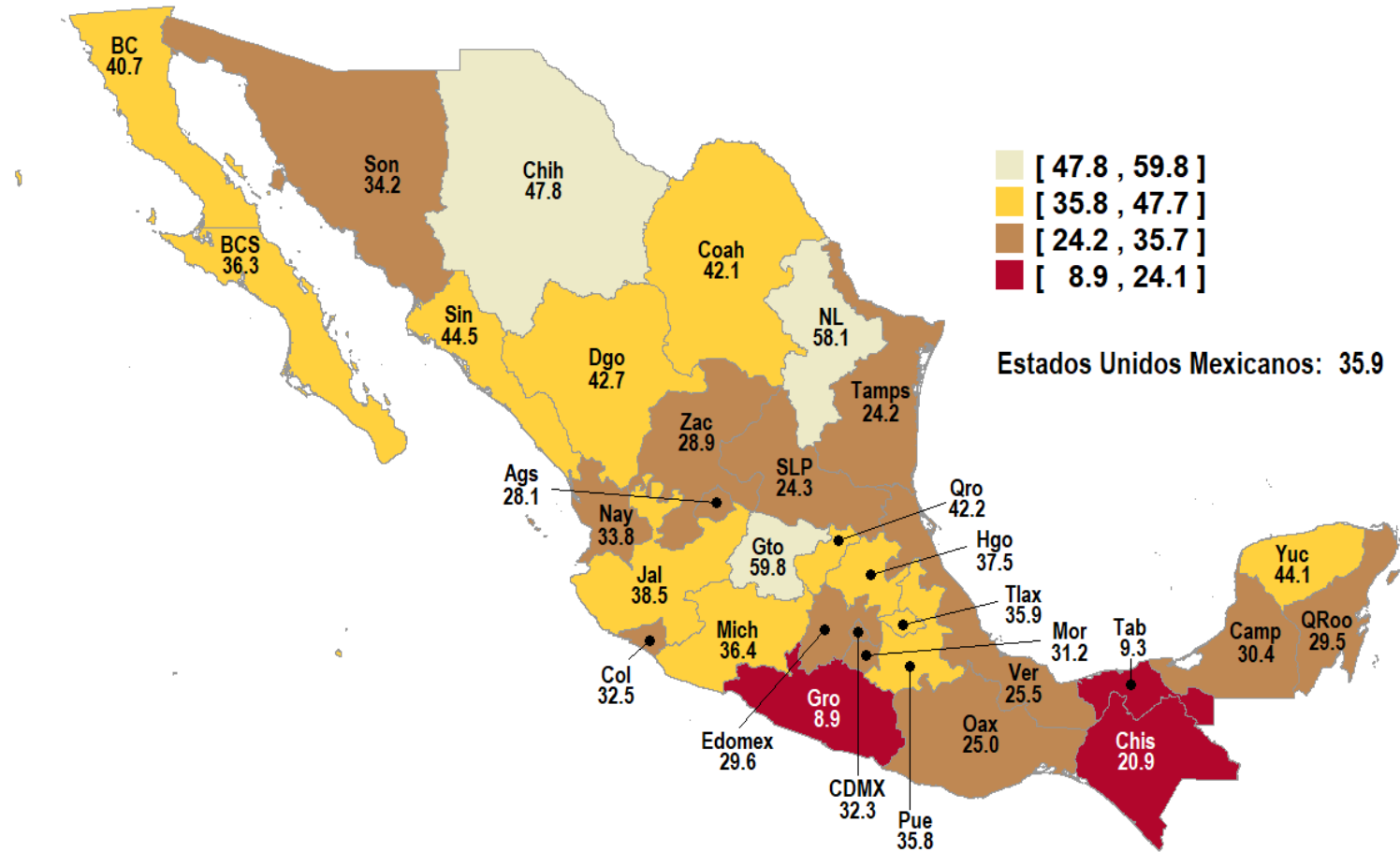




# Servicio de agua potable – Sin desperdicio por fugas

Porcentaje de población de 18 años y más que refirió que el agua potable en su ciudad *no se desperdicia a causa de fugas*, por entidad federativa.

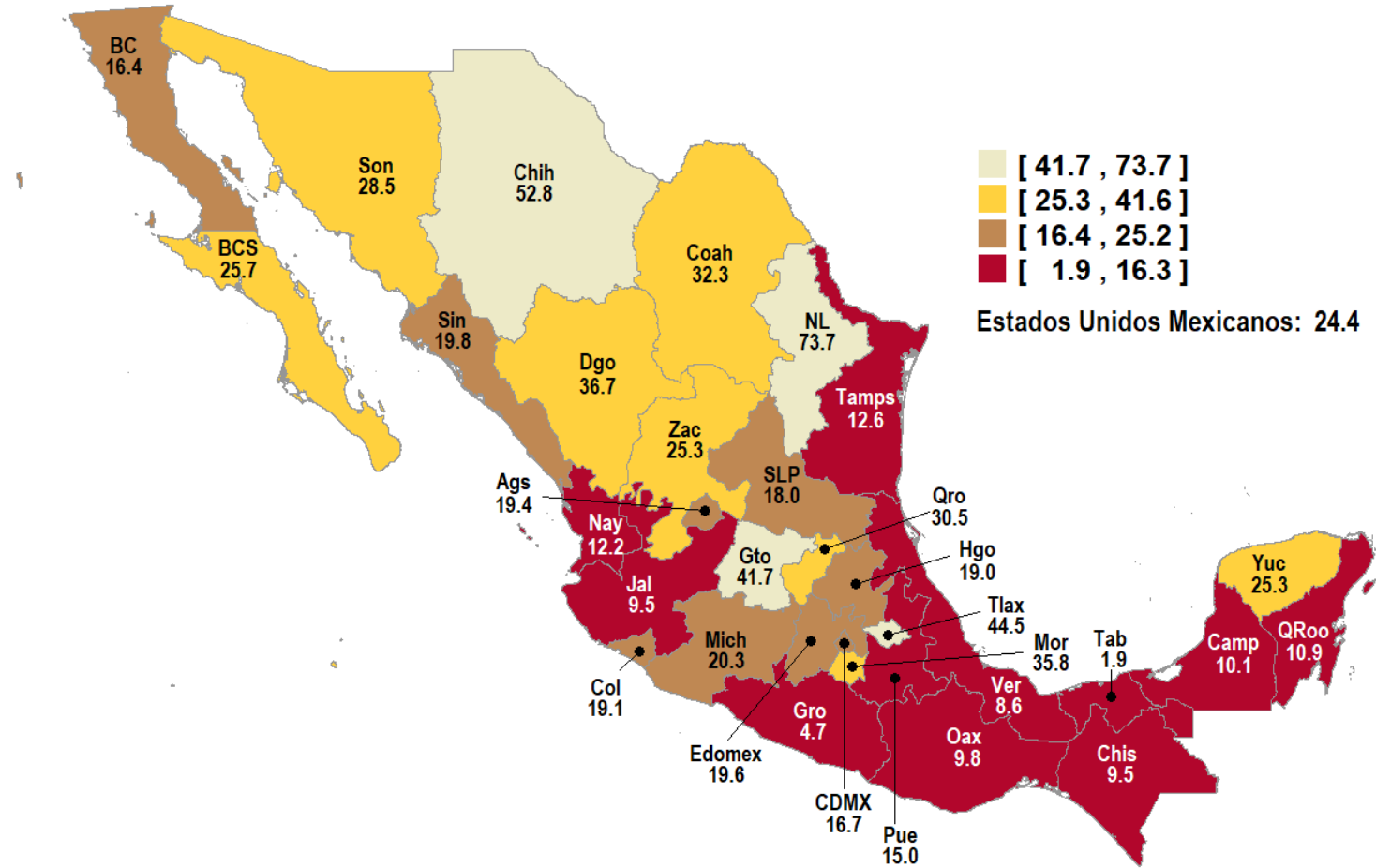
Guanajuato	59.8%
Nuevo León	58.1%
Chihuahua	47.8%
Chiapas	20.9%
Tabasco	9.3%
Guerrero	8.9%



# Servicio de agua potable – Potabilidad

Porcentaje de población de 18 años y más que refirió que el agua potable en su ciudad es *bebible sin temor a enfermarse*, por entidad federativa.

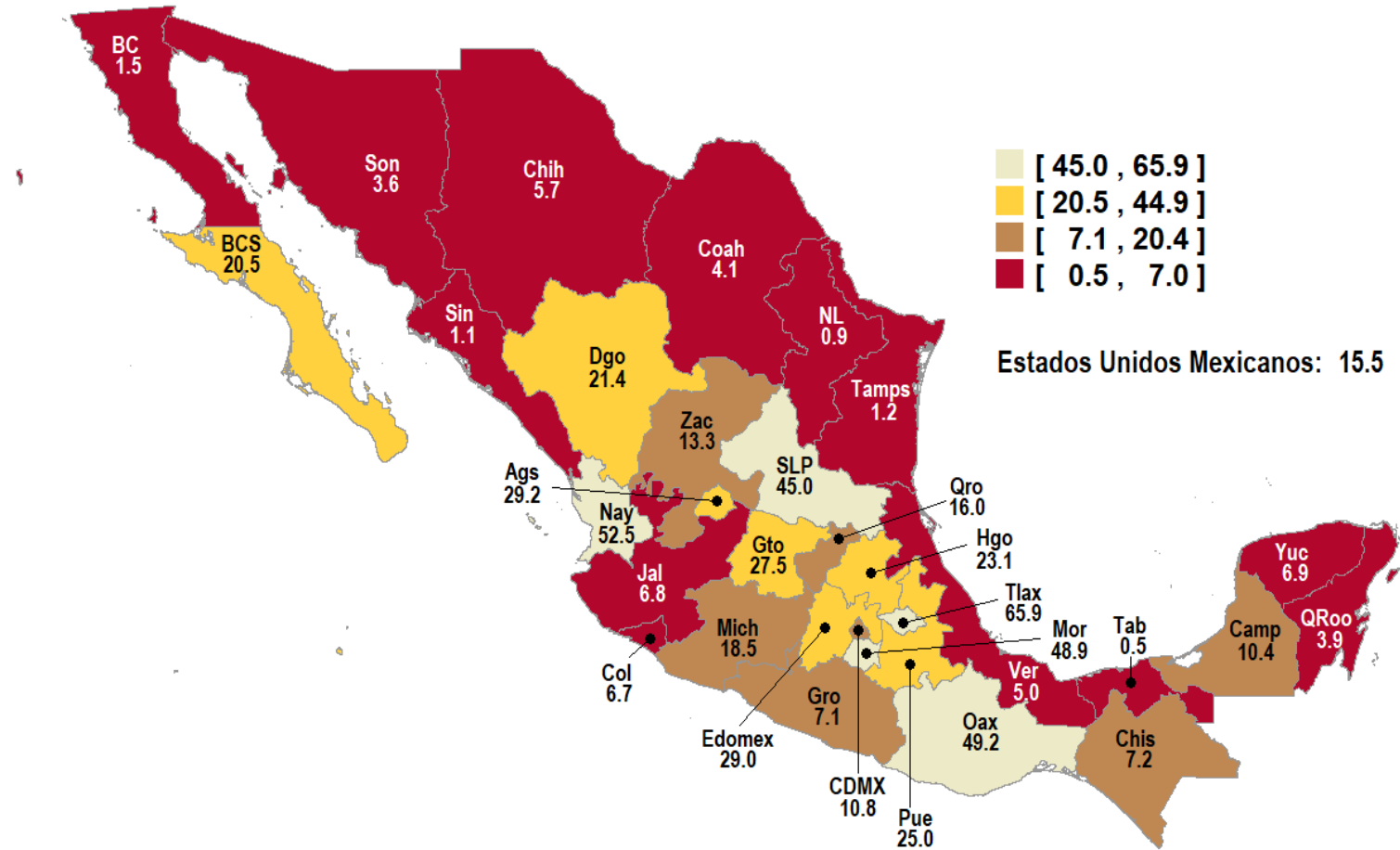
Nuevo León	73.7%
Chihuahua	52.8%
Tlaxcala	44.5%
Veracruz	8.6%
Guerrero	4.7%
Tabasco	1.9%



# Servicio de agua potable – Proviene de un pozo comunitario

Porcentaje de población de 18 años y más que refirió que el agua potable en su ciudad *proviene de un pozo comunitario*, por entidad federativa.

Tlaxcala	65.9%
Nayarit	52.5%
Oaxaca	49.2%
Sinaloa	1.1%
Nuevo León	0.9%
Tabasco	0.5%

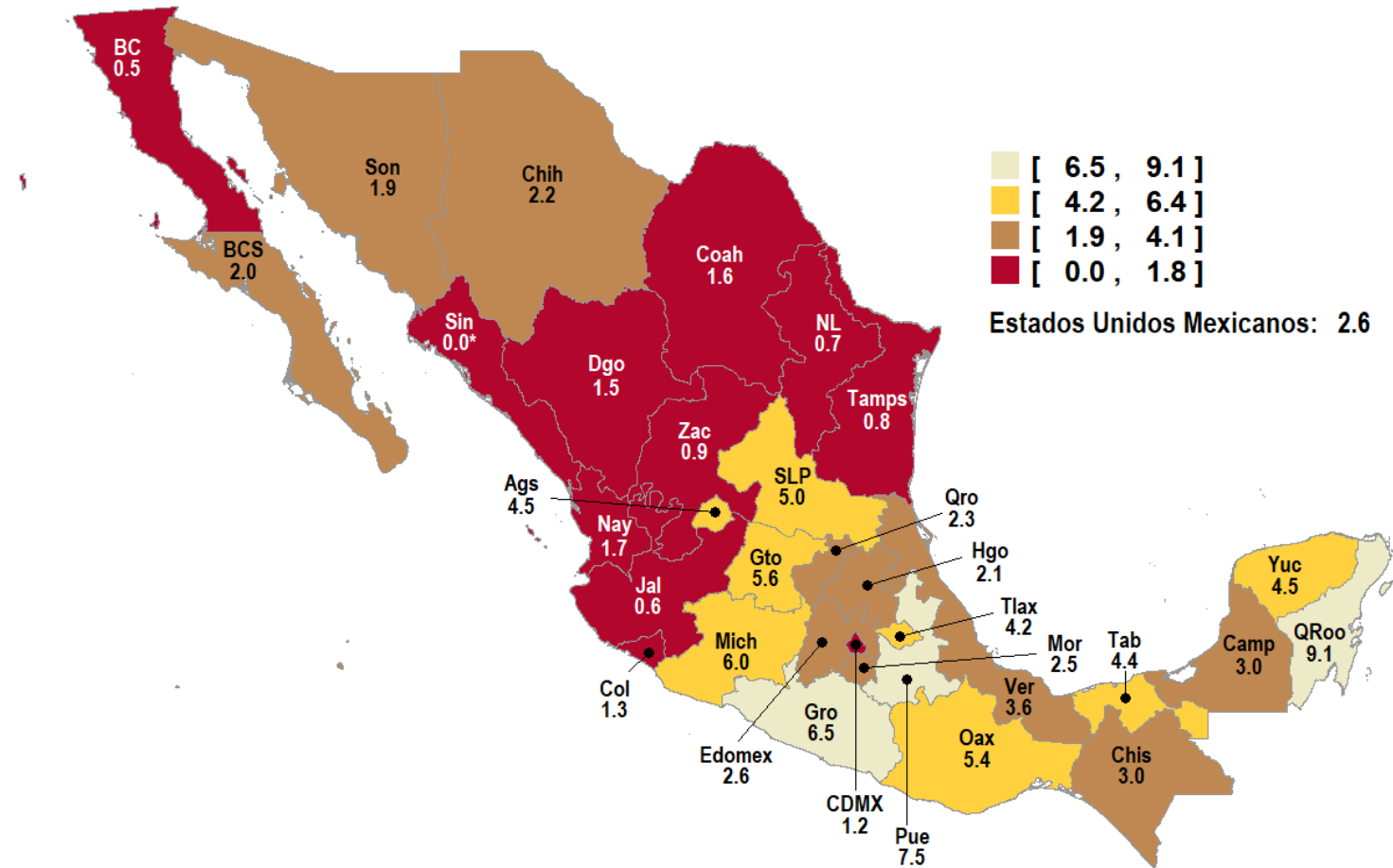




# Servicio de agua potable – Proviene de un pozo particular

Porcentaje de población de 18 años y más que refirió que el agua en su ciudad *proviene de un pozo particular*, por entidad federativa.

Quintana Roo	9.1%
Puebla	7.5%
Guerrero	6.5%
Nuevo León	0.7%
Jalisco	0.6%
Baja California	0.5%

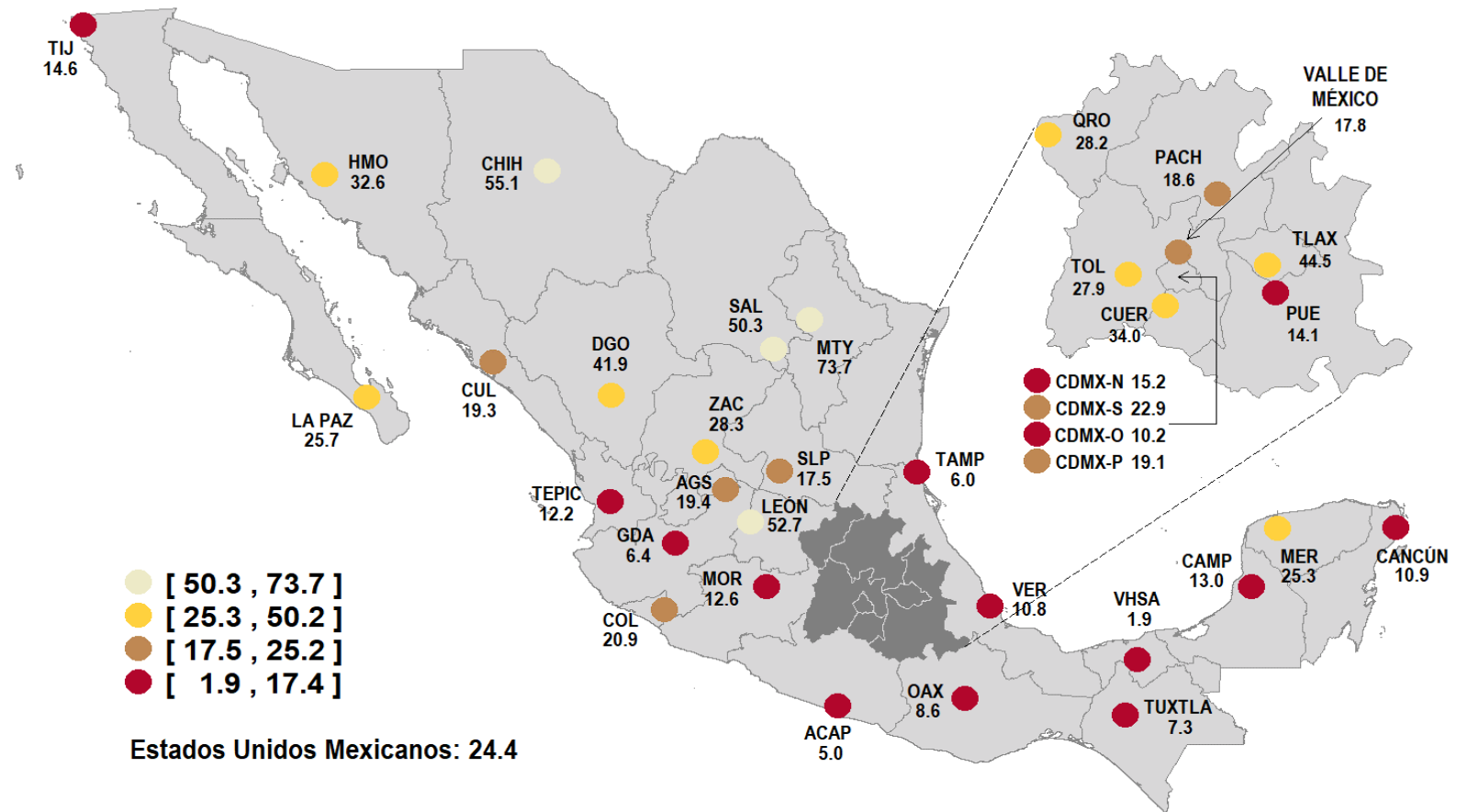


\* Estimación cualitativa sobre la posible ausencia del fenómeno (caso absoluto 0 y relativo 0.0%).

# Servicio de agua potable – Potabilidad por área metropolitana 15

Porcentaje de población de 18 años y más que refirió que el agua en su ciudad es *bebible sin temor a enfermarse*, por área metropolitana de interés.

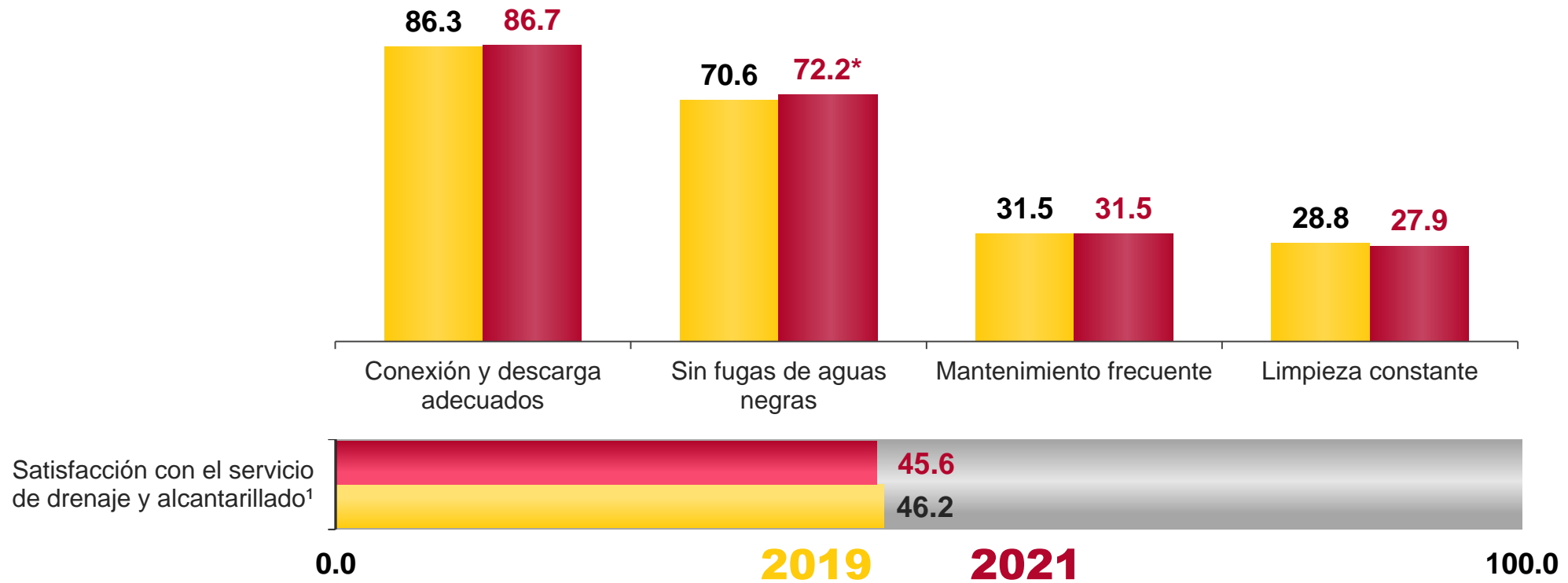
Monterrey	73.7%
Chihuahua	55.1%
León	52.7%
Tampico	6.0%
Acapulco	5.0%
Villahermosa	1.9%



# SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS – Drenaje y alcantarillado

**86.7%** de la población de 18 años y más refirió, con respecto del **servicio de drenaje y alcantarillado** en su ciudad, que los desechos se **descargan adecuadamente**.

Características del servicio de drenaje y alcantarillado



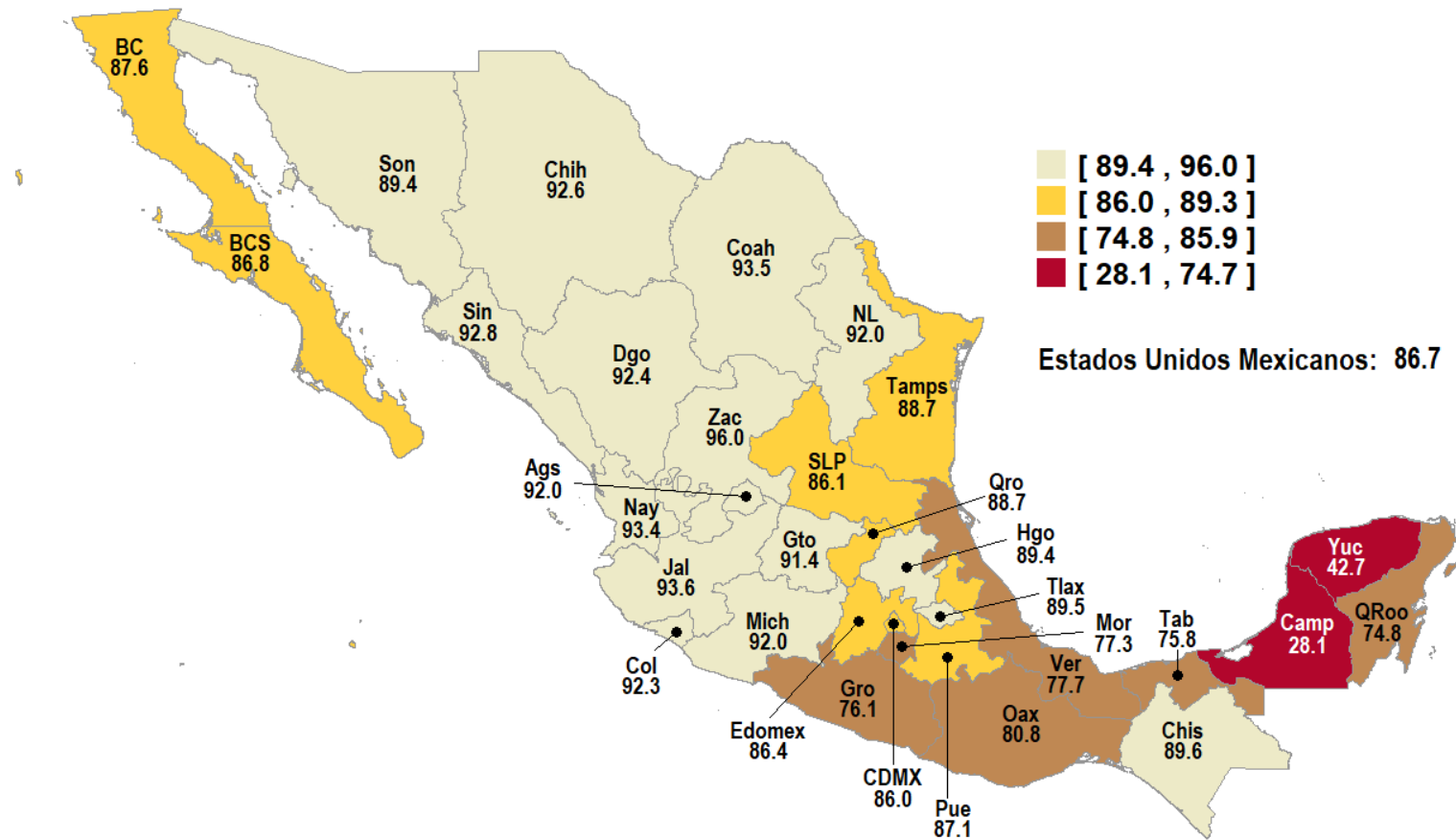
<sup>1</sup> "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

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

# Servicio de drenaje y alcantarillado – Conexión y descarga adecuados 17

Porcentaje de población de 18 años y más que refirió, en relación con el servicio de drenaje y alcantarillado de su ciudad, que la **conexión para la descarga de desechos** es adecuada, por entidad federativa.

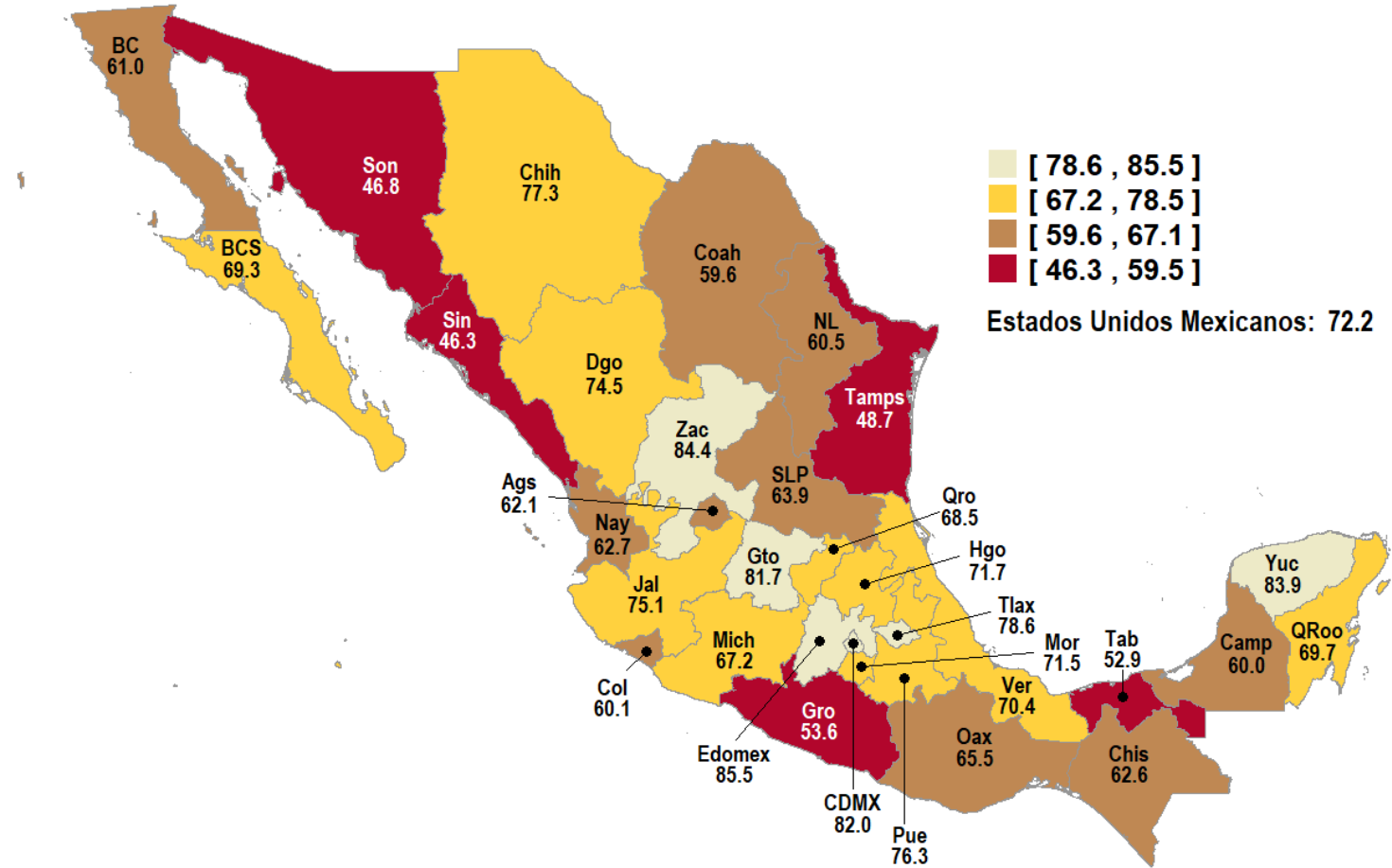
Zacatecas	96.0%
Jalisco	93.6%
Coahuila	93.5%
Quintana Roo	74.8%
Yucatán	42.7%
Campeche	28.1%



# Servicio de drenaje y alcantarillado – Sin fugas de aguas negras

Porcentaje de población de 18 años y más que refirió, en relación con el servicio de drenaje y alcantarillado de su ciudad, que **no existen fugas de aguas negras** por rupturas en el mismo, por entidad federativa.

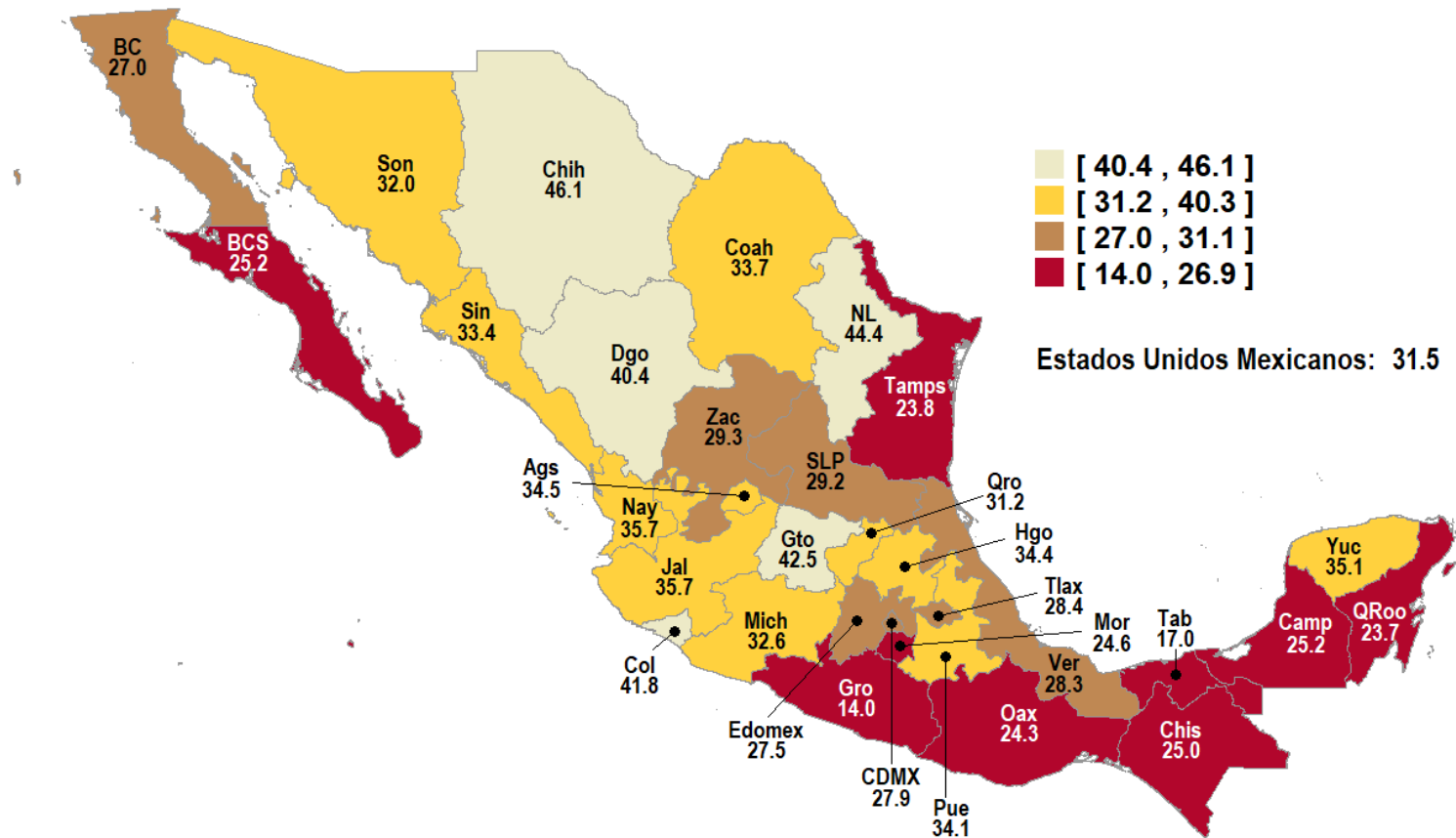
Edo. Méx.	85.5%
Zacatecas	84.4%
Yucatán	83.9%
Tamaulipas	48.7%
Sonora	46.8%
Sinaloa	46.3%



# Servicio de drenaje y alcantarillado – **Mantenimiento frecuente** 19

Porcentaje de población de 18 años y más que refirió, en relación con el servicio de drenaje y alcantarillado de su ciudad, que se efectúan labores de ***mantenimiento frecuentes***, por entidad federativa.

Chihuahua	46.1%
Nuevo León	44.4%
Guanajuato	42.5%
Quintana Roo	23.7%
Tabasco	17.0%
Guerrero	14.0%

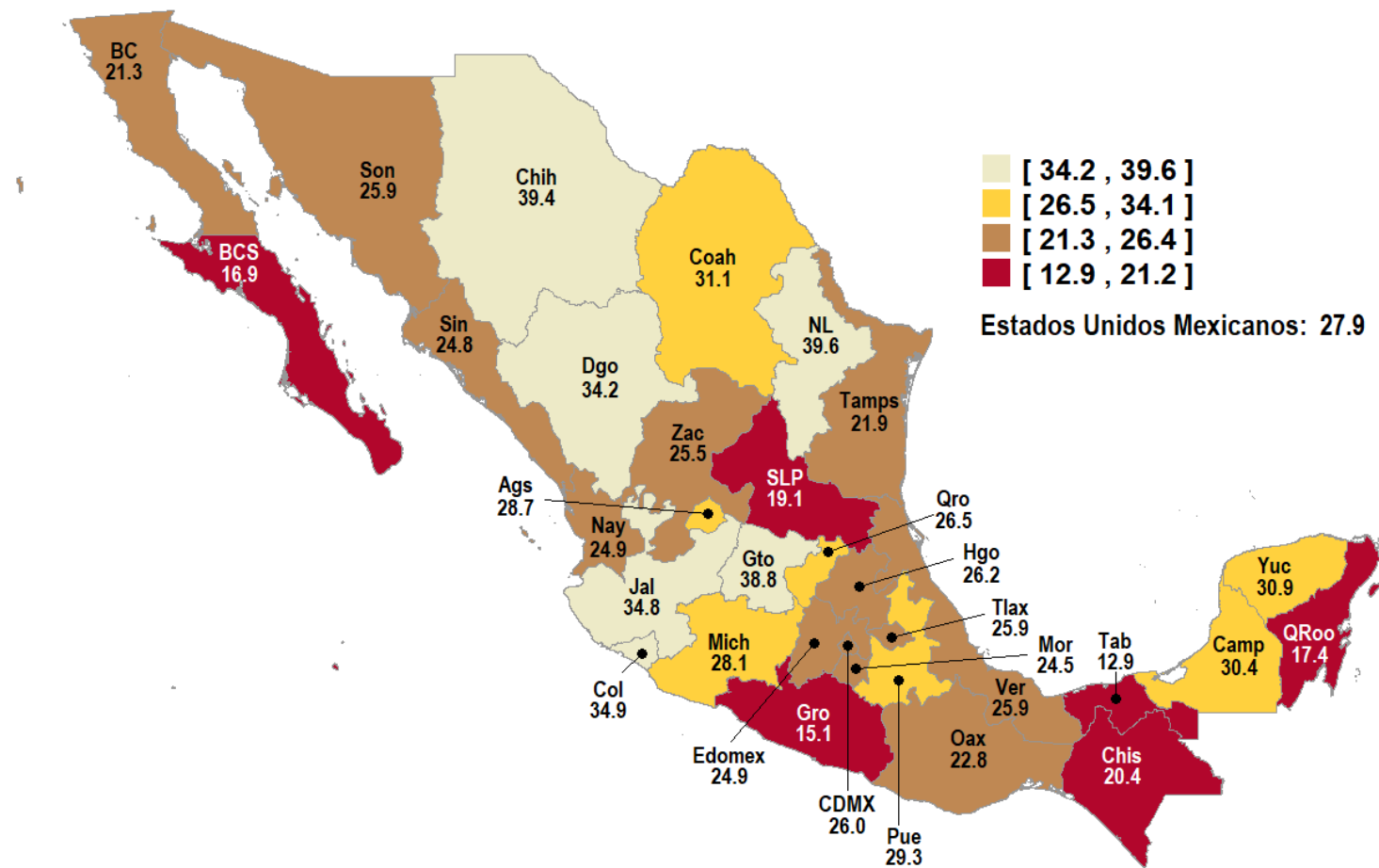




# Servicio de drenaje y alcantarillado – Limpieza constante

Porcentaje de población de 18 años y más que refirió, en relación con el servicio de drenaje y alcantarillado de su ciudad, que se efectúan labores de *limpieza constantes*, por entidad federativa.

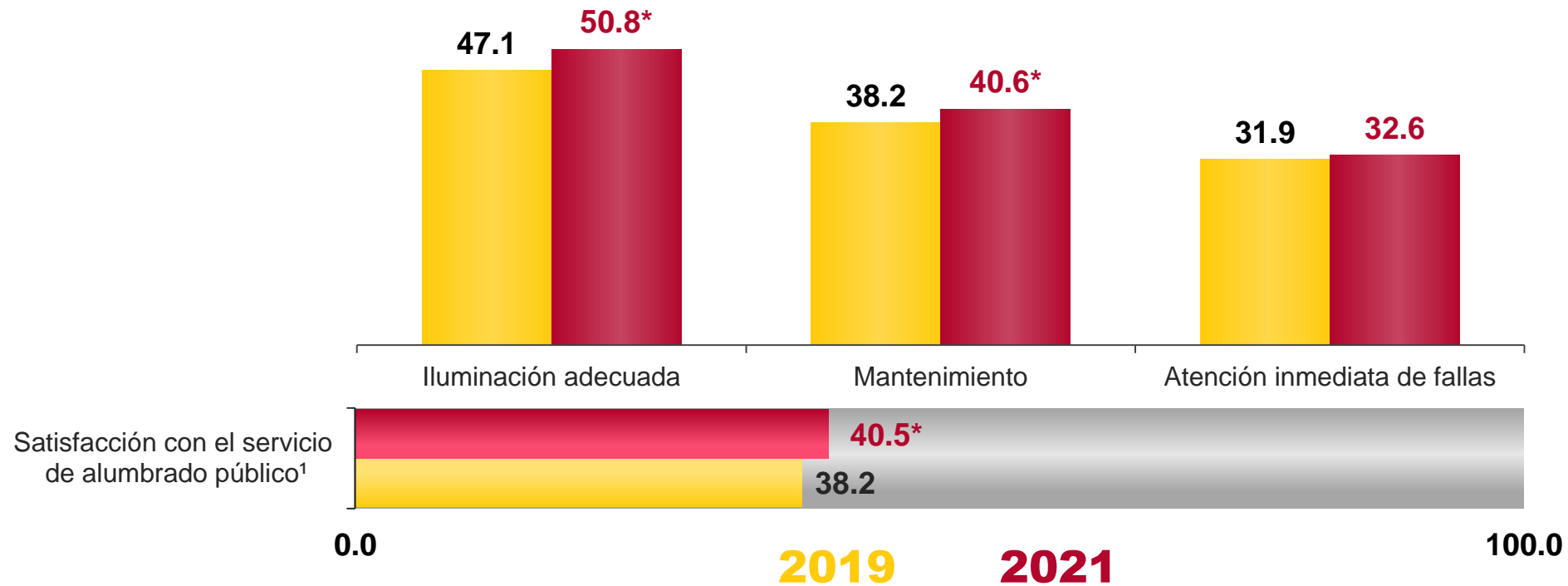
Nuevo León	39.6%
Chihuahua	39.4%
Guanajuato	38.8%
B.C.S.	16.9%
Guerrero	15.1%
Tabasco	12.9%



# SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS – Alumbrado público

**50.8%** de la población de 18 años y más refirió que el **servicio de alumbrado público** en su ciudad **ilumina adecuadamente**.

Características del servicio de alumbrado público



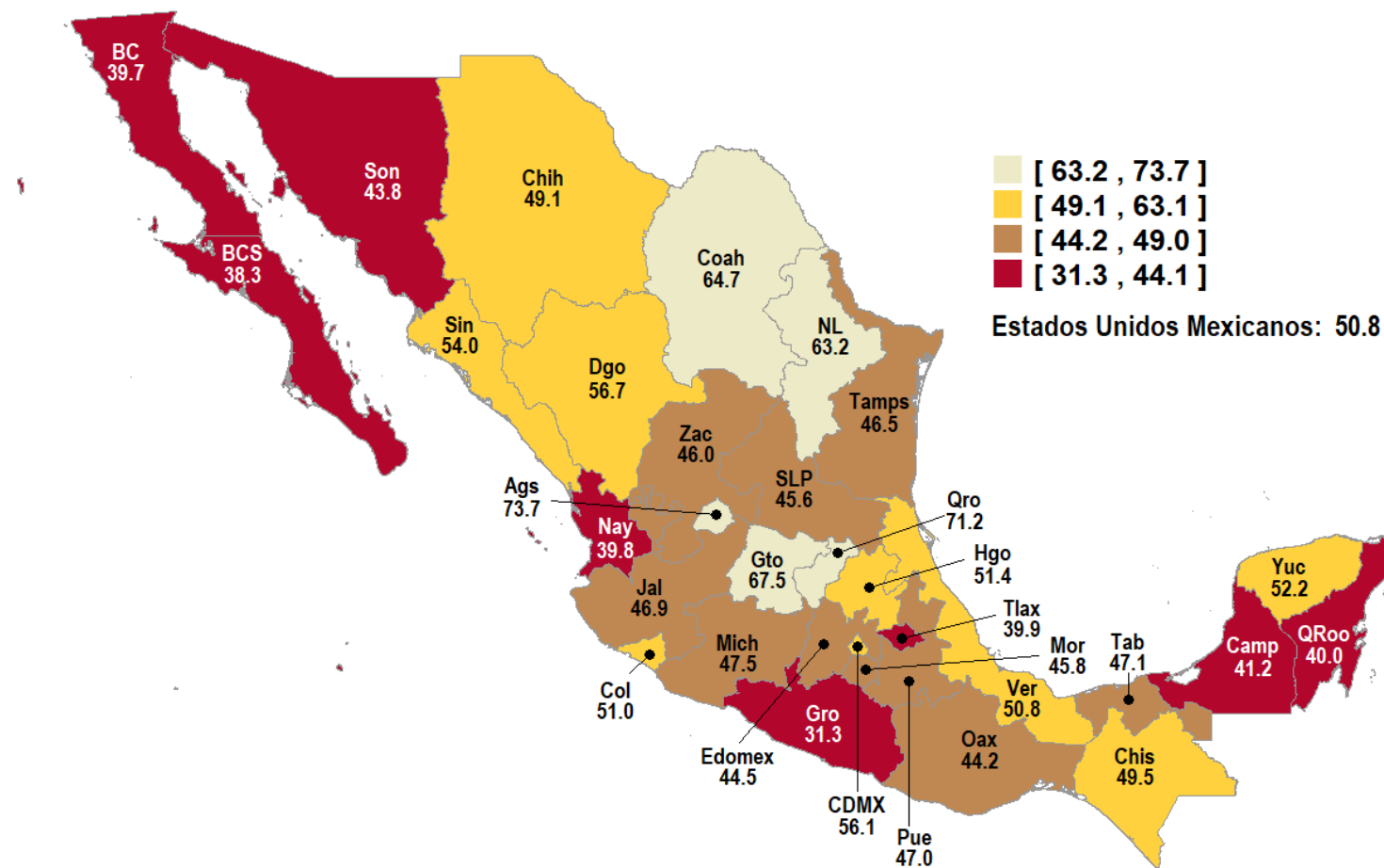
<sup>1</sup> "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

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

# Servicio de alumbrado público – Buena iluminación

Porcentaje de población de 18 años y más que refirió, en relación con el servicio de alumbrado público de su ciudad, que este *ilumina adecuadamente*, por entidad federativa.

Aguascalientes	73.7%
Querétaro	71.2%
Guanajuato	67.5%
Baja California	39.7%
B.C.S.	38.3%
Guerrero	31.3%

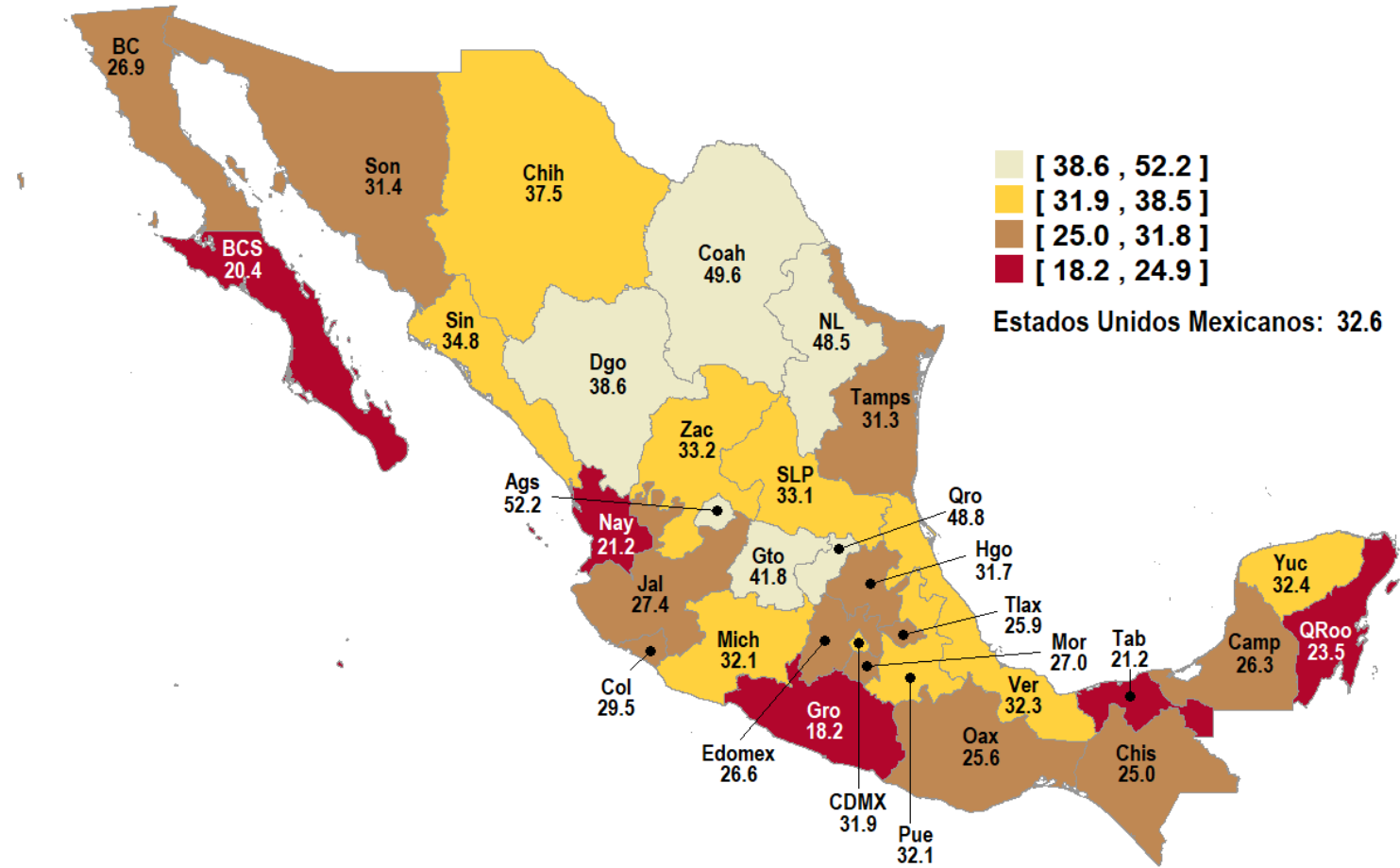




# Servicio de alumbrado público – Atención inmediata de fallas 24

Porcentaje de población de 18 años y más que refirió, en relación con el servicio de alumbrado público de su ciudad, que *las fallas se atienden inmediatamente*, por entidad federativa.

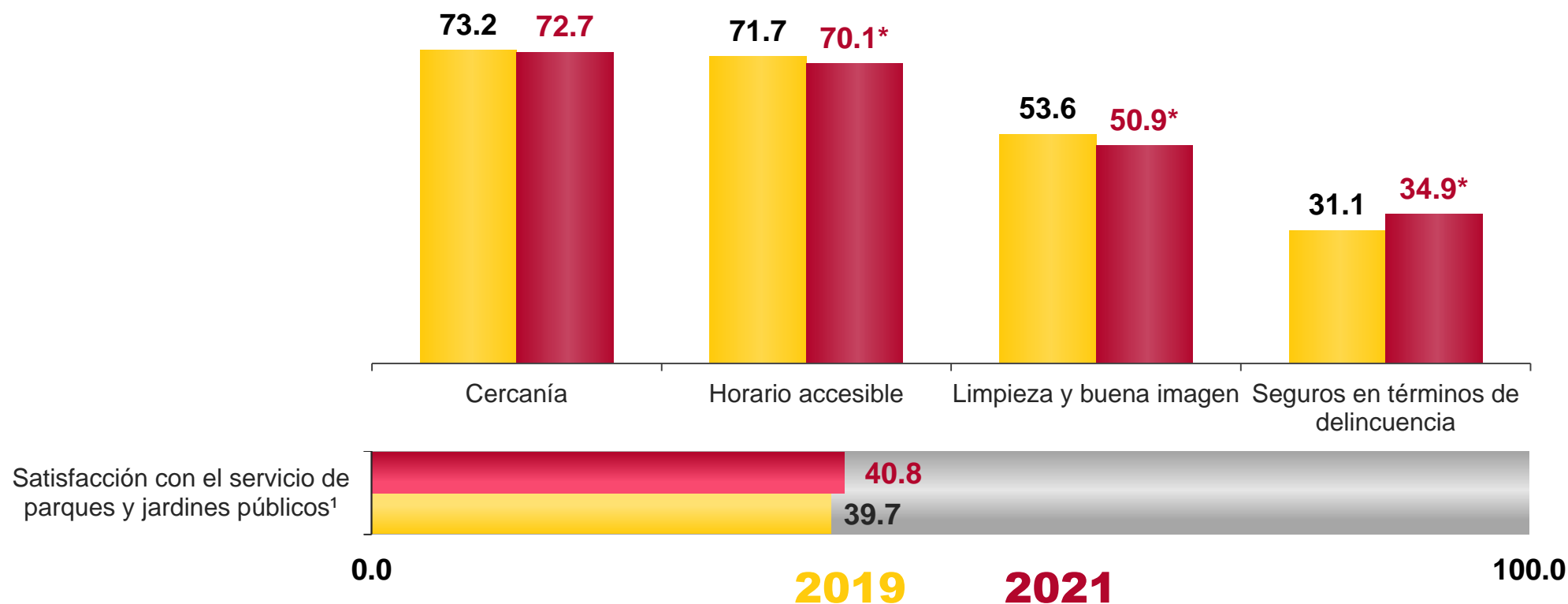
Aguascalientes	52.2%
Coahuila	49.6%
Querétaro	48.8%
Nayarit	21.2%
B.C.S.	20.4%
Guerrero	18.2%



# SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS – Parques y jardines públicos

**72.7%** de la población de 18 años y más refirió contar con **parques y jardines públicos cerca** del lugar en donde vive.

### Características de los parques y jardines públicos



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

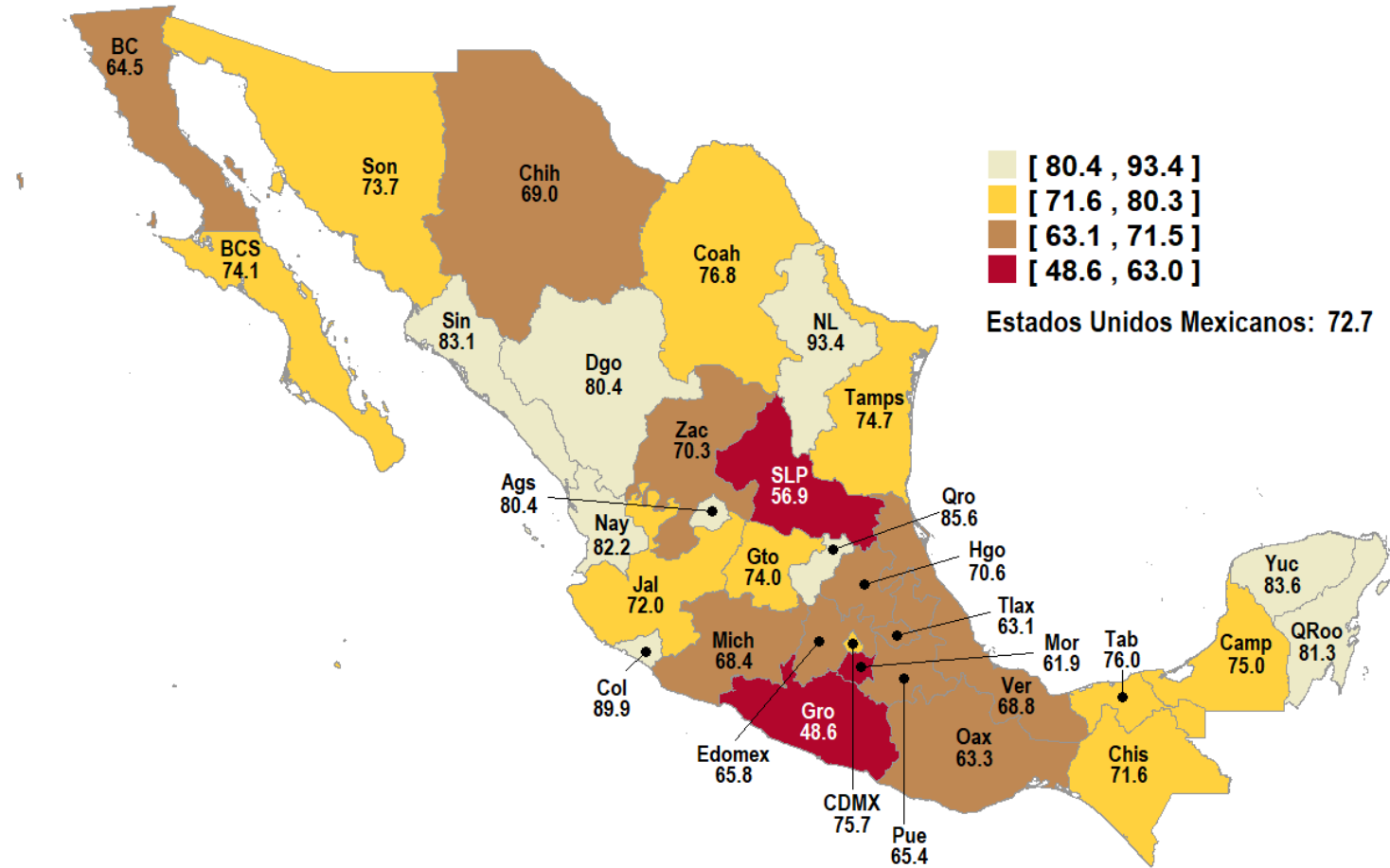
\* En estos casos **sí existió** un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.



# Parques y jardines públicos – Cercanía

Porcentaje de población de 18 años y más que refirió, en relación con los parques y jardines públicos de su ciudad, que estos se encuentran **cerca** de donde vive, por entidad federativa.

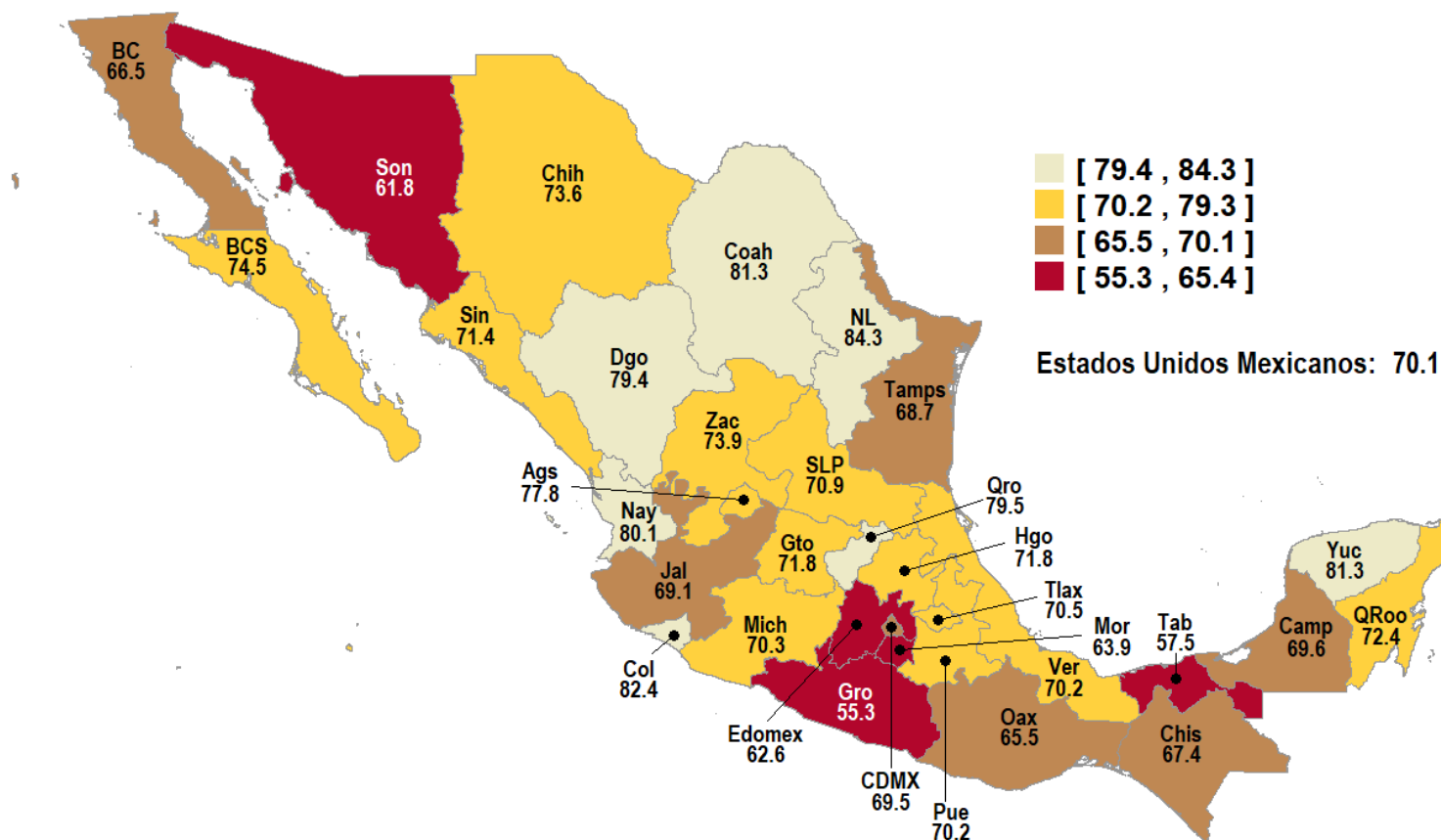
Nuevo León	93.4%
Colima	89.9%
Querétaro	85.6%
Morelos	61.9%
San Luis Potosí	56.9%
Guerrero	48.6%



# Parques y jardines públicos – Horario accesible

Porcentaje de población de 18 años y más que refirió, en relación con los parques y jardines públicos de su ciudad, que estos tienen **horarios accesibles**, por entidad federativa.

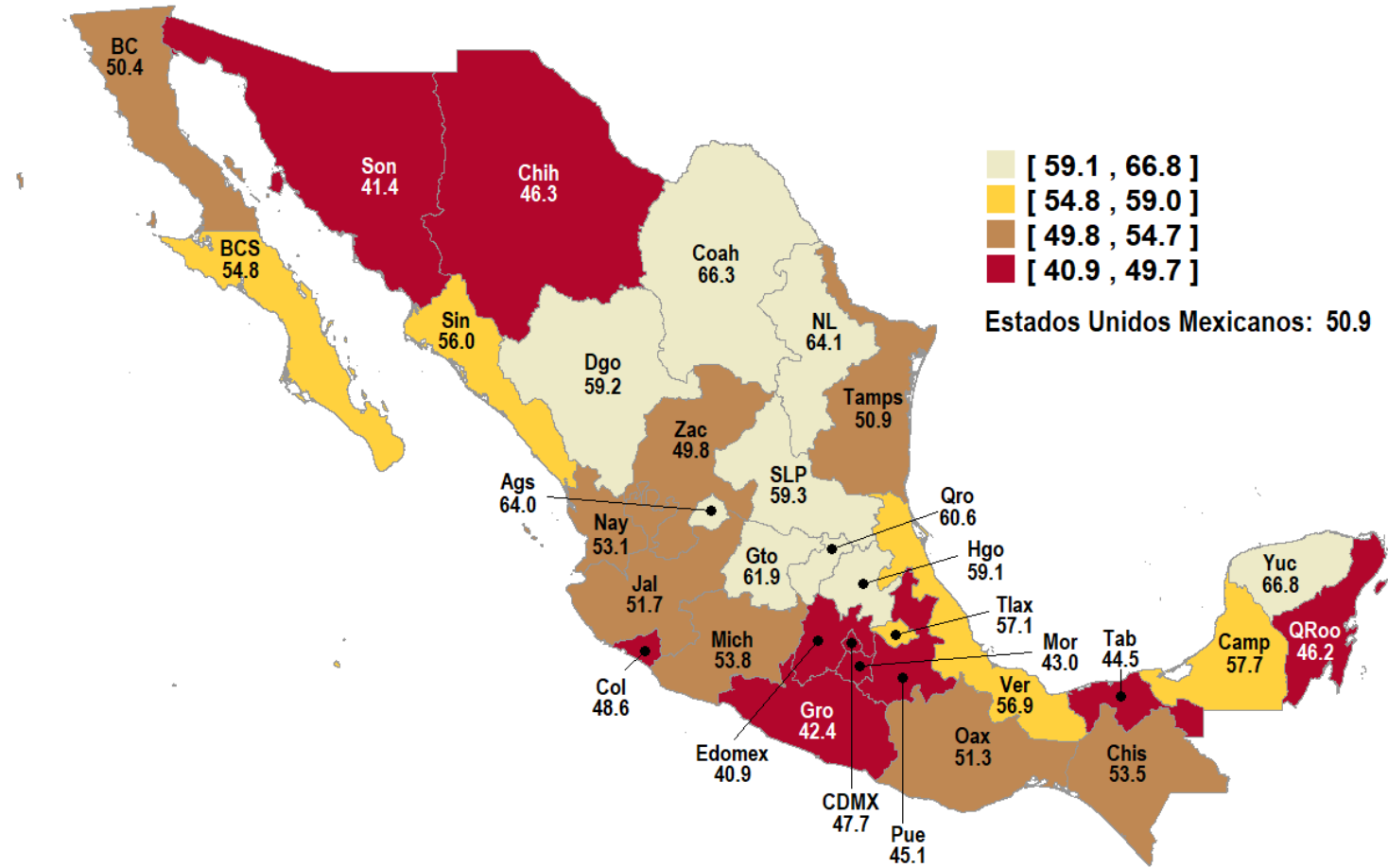
Nuevo León	84.3%
Colima	82.4%
Coahuila	81.3%
Sonora	61.8%
Tabasco	57.5%
Guerrero	55.3%



# Parques y jardines públicos – Limpieza y buena imagen

Porcentaje de población de 18 años y más que refirió, en relación con los parques y jardines públicos de su ciudad, que estos se encuentran *limpios y tienen buena imagen*, por entidad federativa.

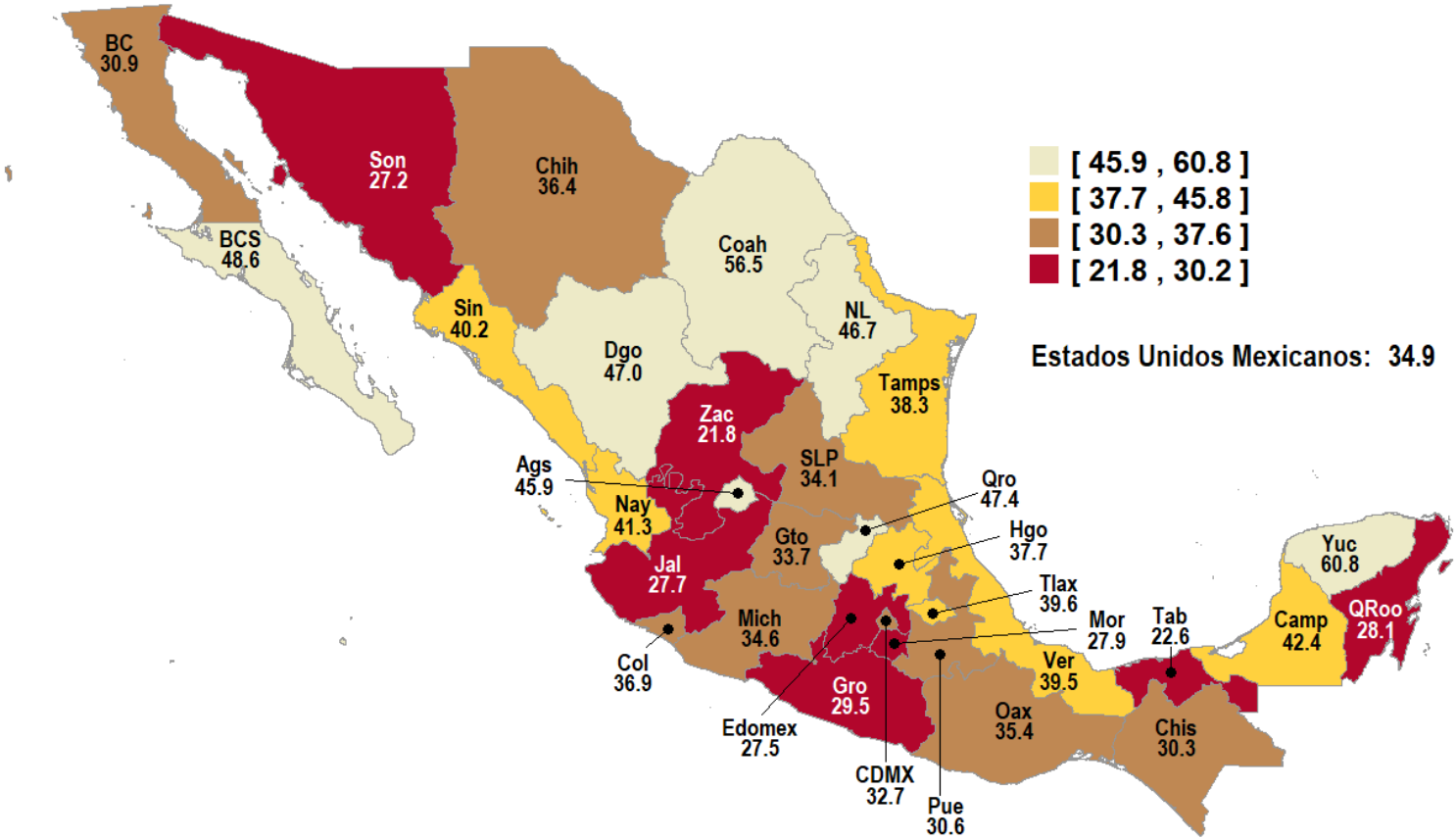
Yucatán	66.8%
Coahuila	66.3%
Nuevo León	64.1%
Guerrero	42.4%
Sonora	41.4%
Edo. Méx.	40.9%



# Parques y jardines públicos – Seguridad en términos de delincuencia 29

Porcentaje de población de 18 años y más que refirió, en relación con los parques y jardines públicos de su ciudad, que estos son **seguros en términos de delincuencia**, por entidad federativa.

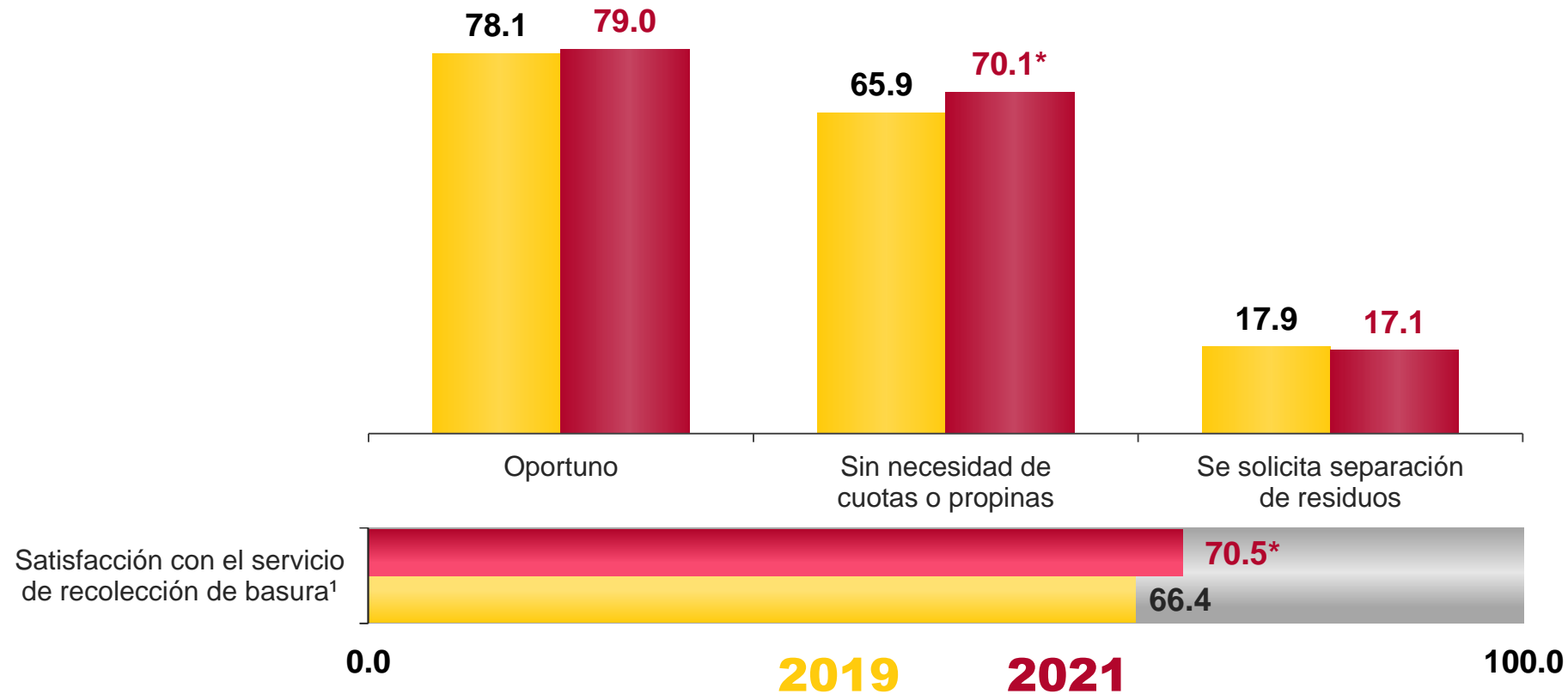
Yucatán	60.8%
Coahuila	56.5%
B.C.S	48.6%
Sonora	27.2%
Tabasco	22.6%
Zacatecas	21.8%



# SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS – Recolección de basura

**79%** de la población de 18 años y más refirió que cuenta de manera **oportuna** con el servicio de **recolección de basura**.

Características del servicio de recolección de basura



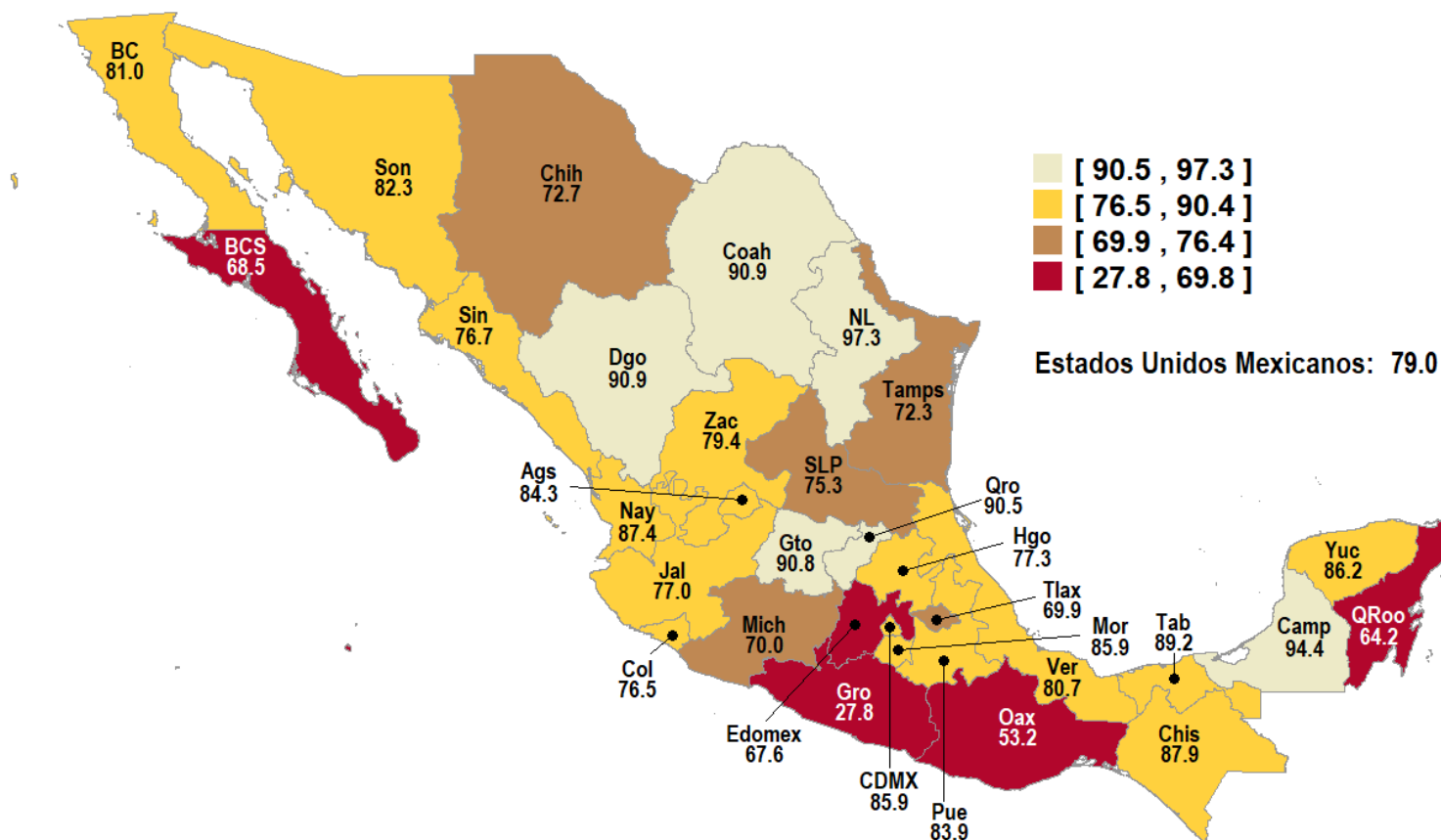
<sup>1</sup> "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

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

# Servicio de recolección de basura – Oportuno

Porcentaje de población de 18 años y más que refirió, en relación con el servicio de recolección de basura de su ciudad, que este es *oportuno*, por entidad federativa.

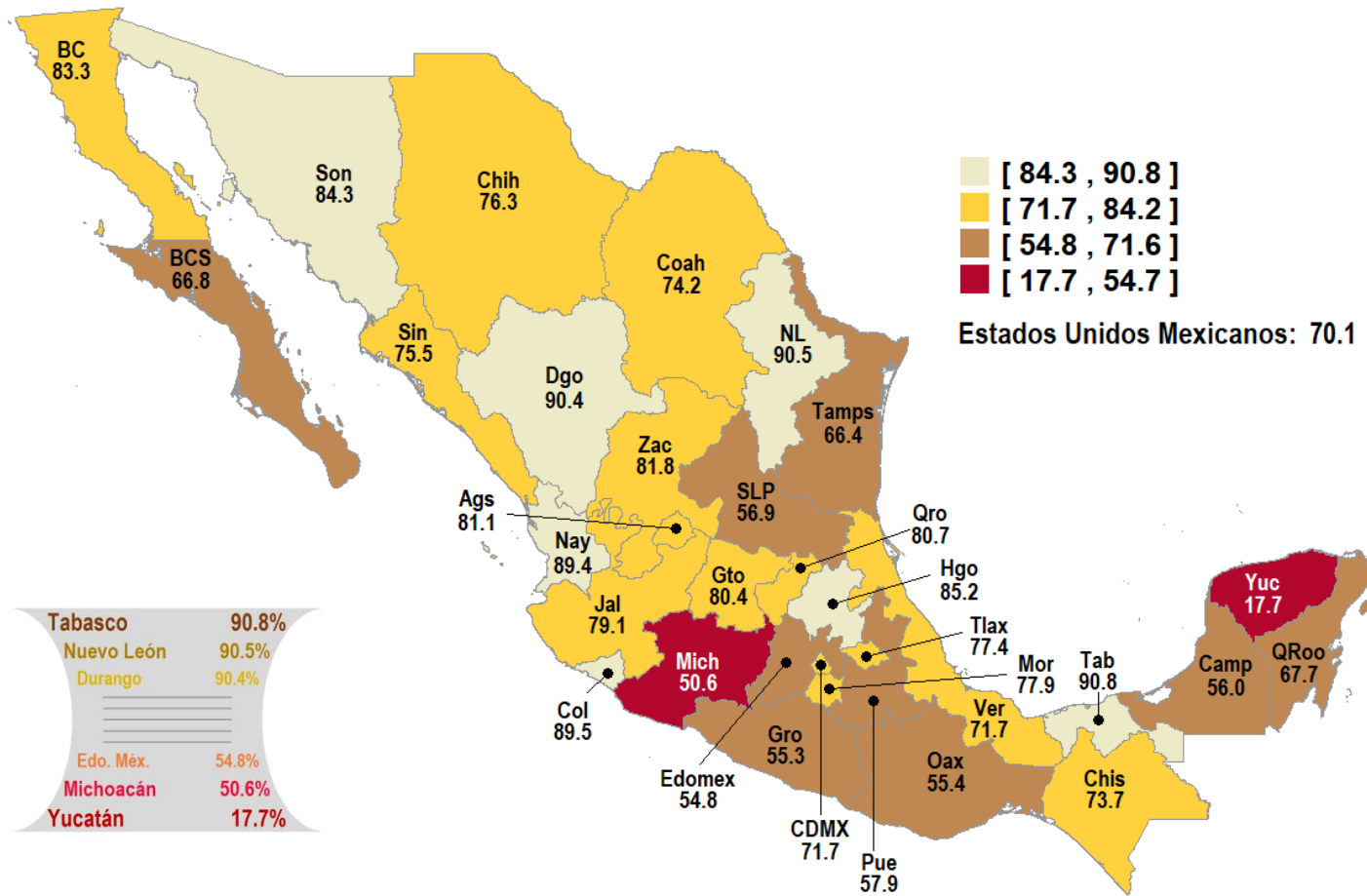
Nuevo León	97.3%
Campeche	94.4%
Durango	90.9%
Quintana Roo	64.2%
Oaxaca	53.2%
Guerrero	27.8%





# Servicio de recolección de basura – Libre de cuotas o propinas 32

Porcentaje de población de 18 años y más que refirió, en relación con el servicio de recolección de basura de su ciudad, que este se brinda *sin solicitar cuotas o propinas*, por entidad federativa.



**28.5%** 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

Año	Gasto semanal en pesos*	Promedio de gasto semanal por hogar en pesos
<b>2021</b>	<b>90 482 887</b>	<b>15.1</b>
<b>2019</b>	<b>97 146 248</b>	<b>13.3</b>
<b>2017</b>	<b>105 737 981</b>	<b>15.0</b>

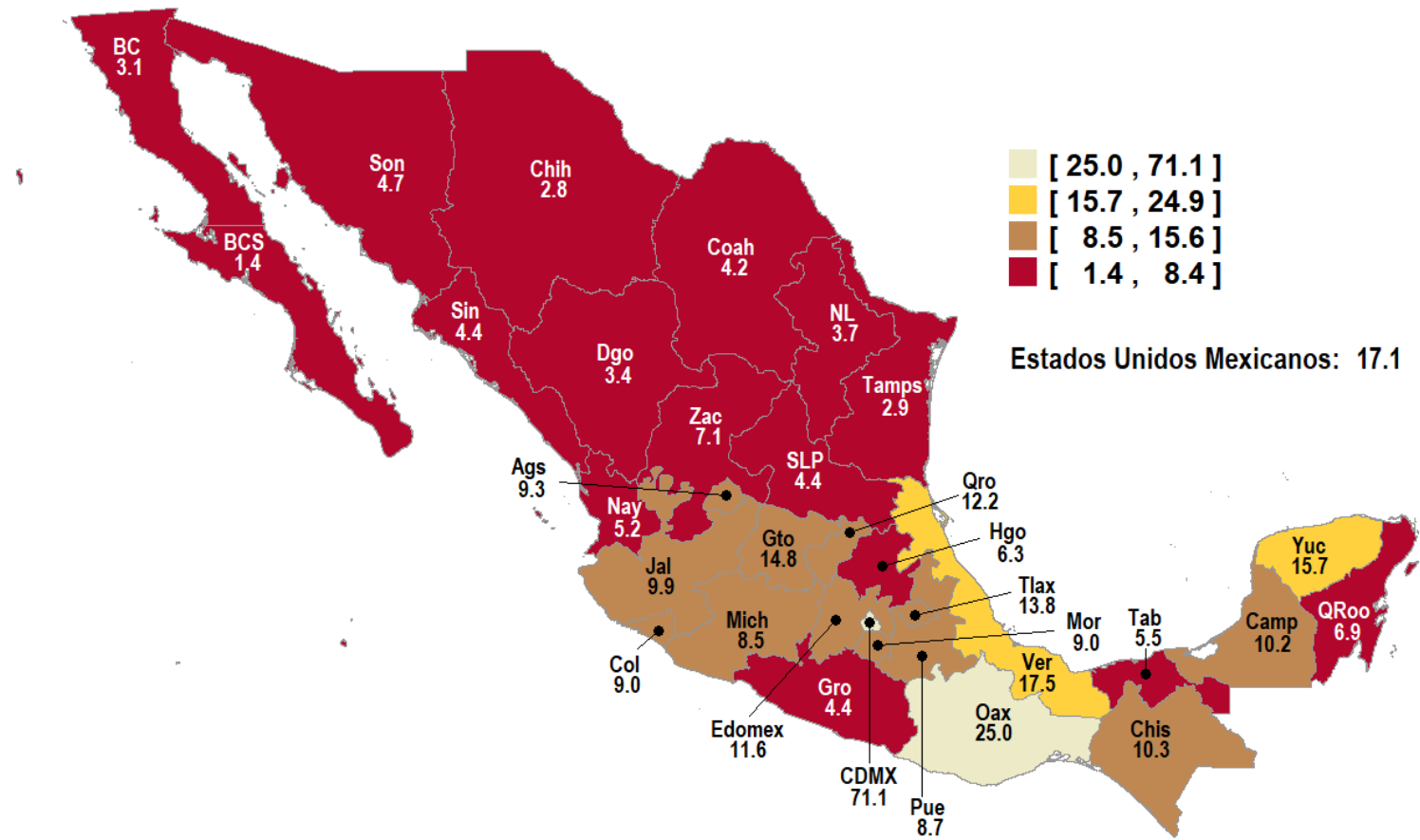
\*Precios de 2021

<sup>1</sup> Para la ENCIG 2021, esta cifra equivale a **6 millones** de hogares en áreas urbanas de 100 000 habitantes o más a nivel nacional.

# Servicio de recolección de basura – Separación de residuos

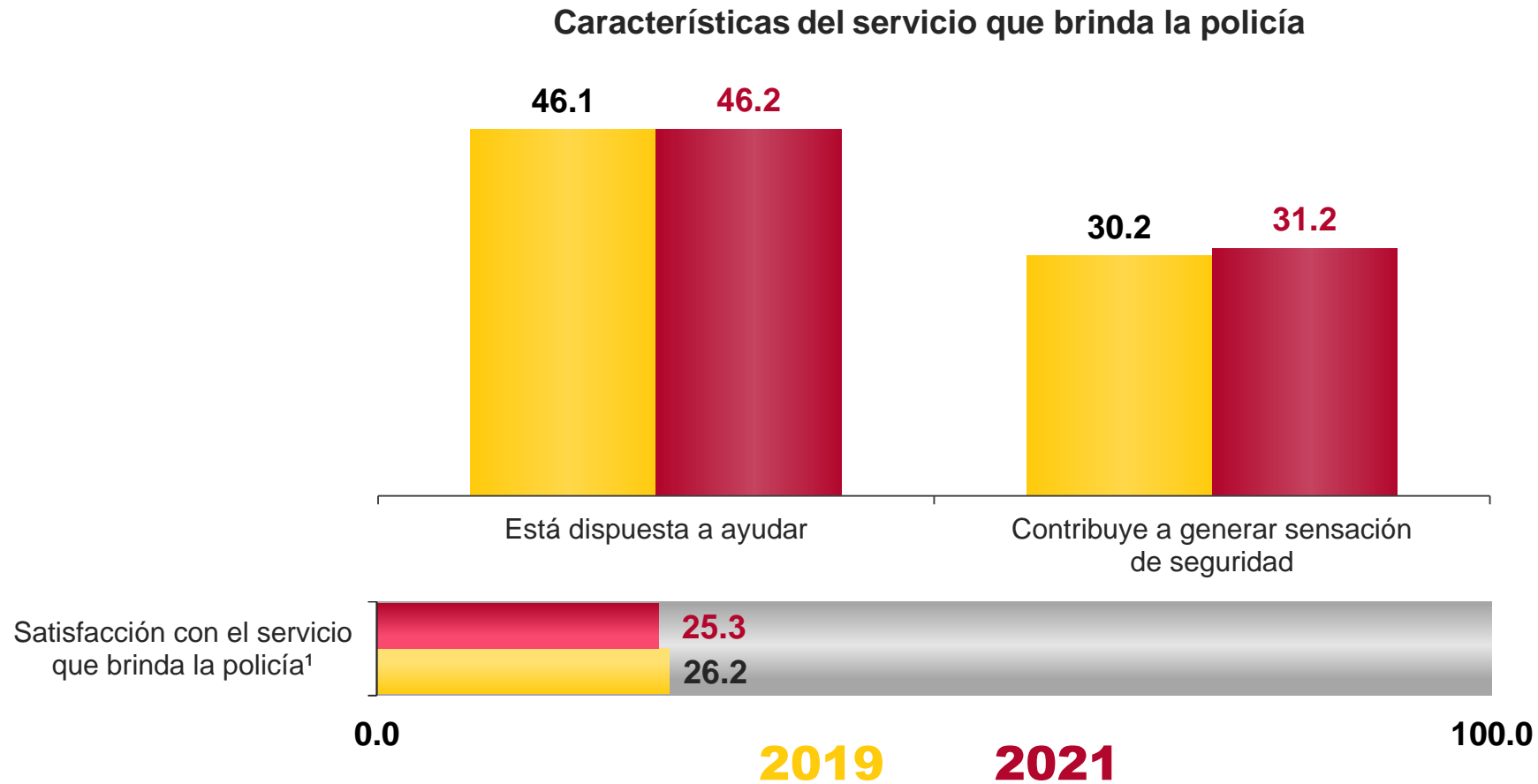
Porcentaje de población de 18 años y más que refirió, en relación con el servicio de recolección de basura de su ciudad, que se le solicita la **separación de residuos**, por entidad federativa.

CDMX	71.1%
Oaxaca	25.0%
Veracruz	17.5%
Tamaulipas	2.9%
Chihuahua	2.8%
B.C.S	1.4%



# SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS – Policía

**46.2%** de la población de 18 años y más refirió que la **policía** de su ciudad **tuvo disposición para ayudarlo**.

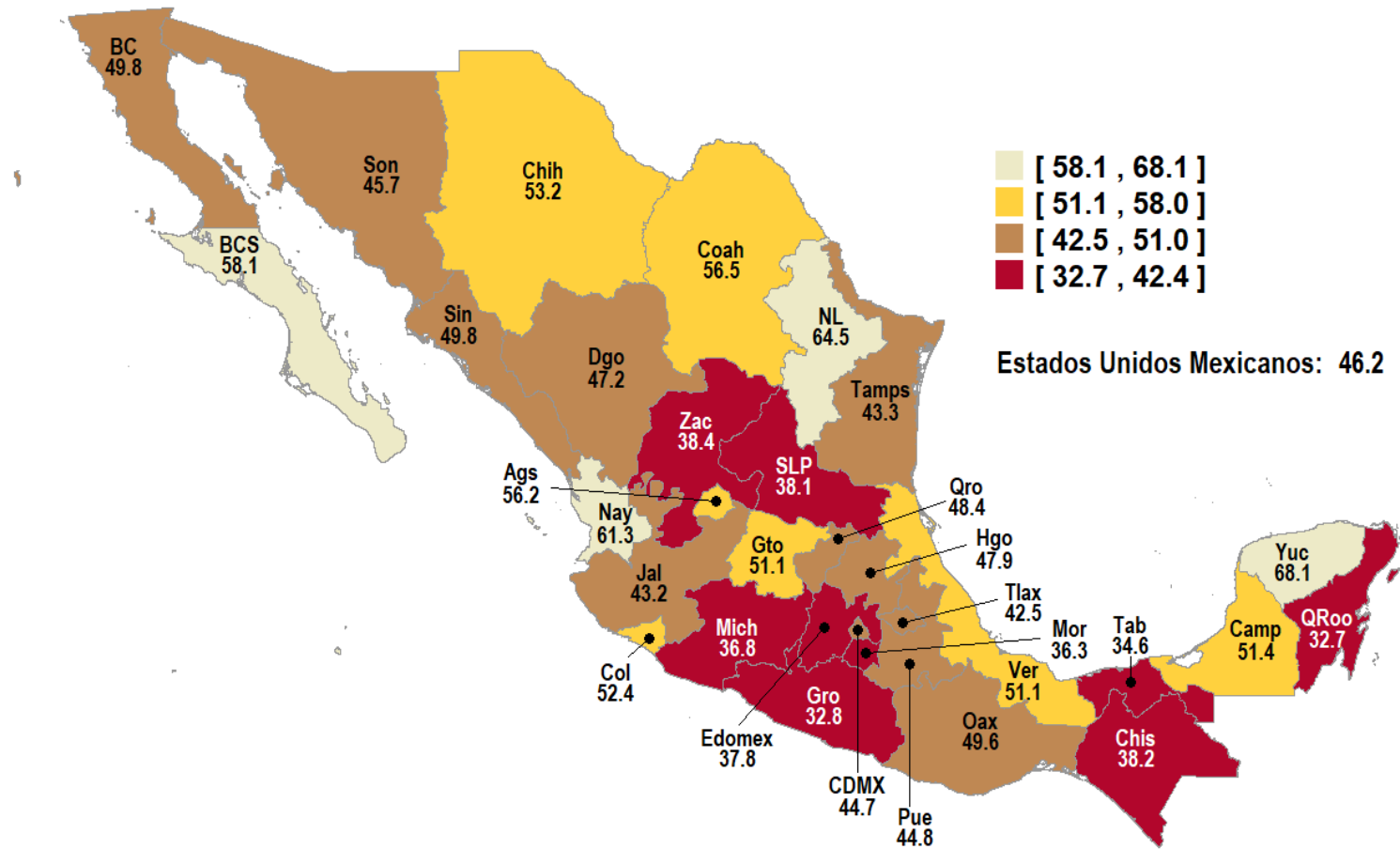


<sup>1</sup> "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

# Policía – Disposición para ayudar

Porcentaje de población de 18 años y más que refirió, en relación con la policía de su ciudad, que esta tiene *disposición para ayudarle*, por entidad federativa.

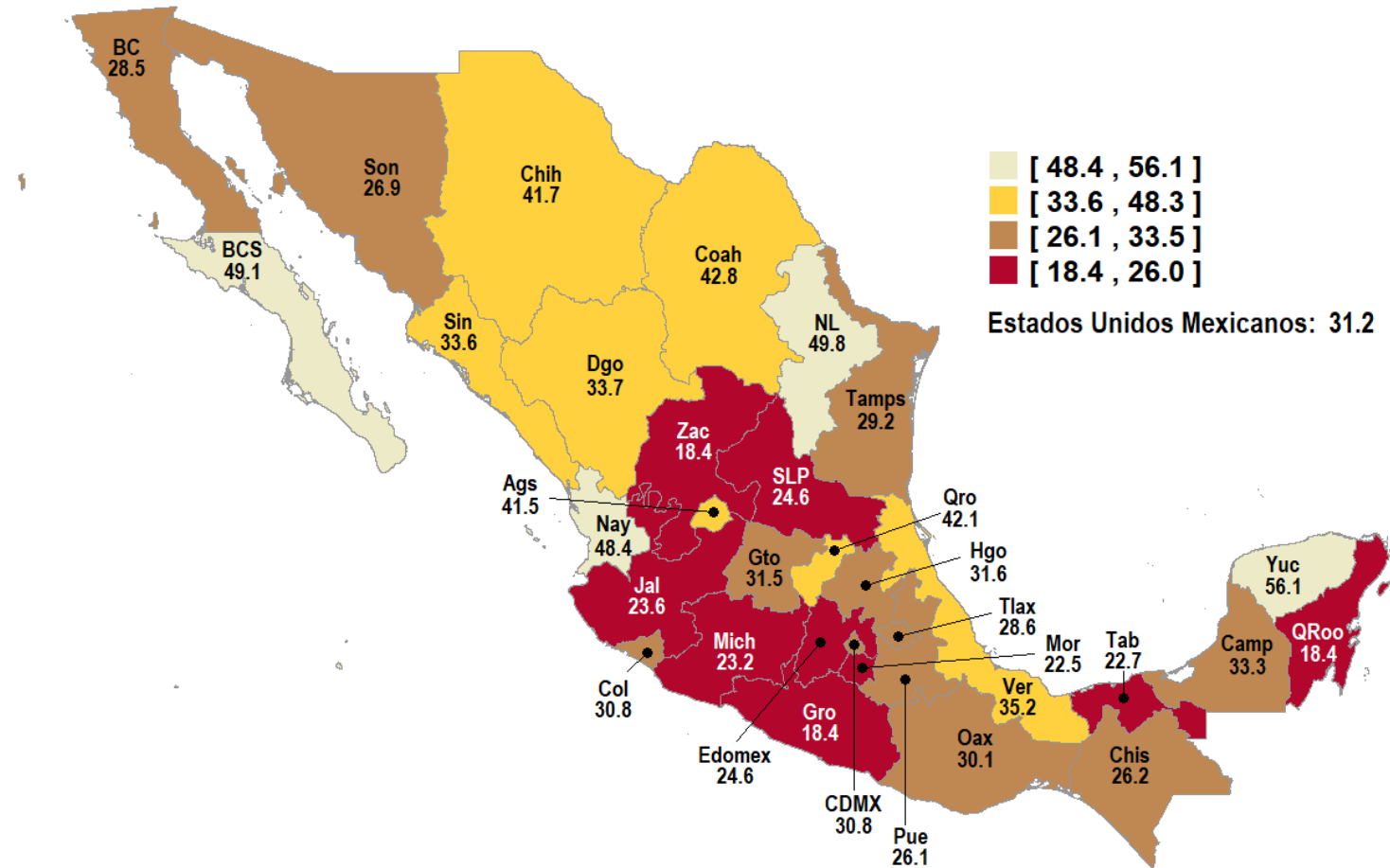
Yucatán	68.1%
Nuevo León	64.5%
Nayarit	61.3%
Tabasco	34.6%
Guerrero	32.8%
Quintana Roo	32.7%



# Policía – Sensación de seguridad

Porcentaje de población de 18 años y más que refirió, en relación con la policía de su ciudad, que esta **contribuye a generar sensación de seguridad**, por entidad federativa.

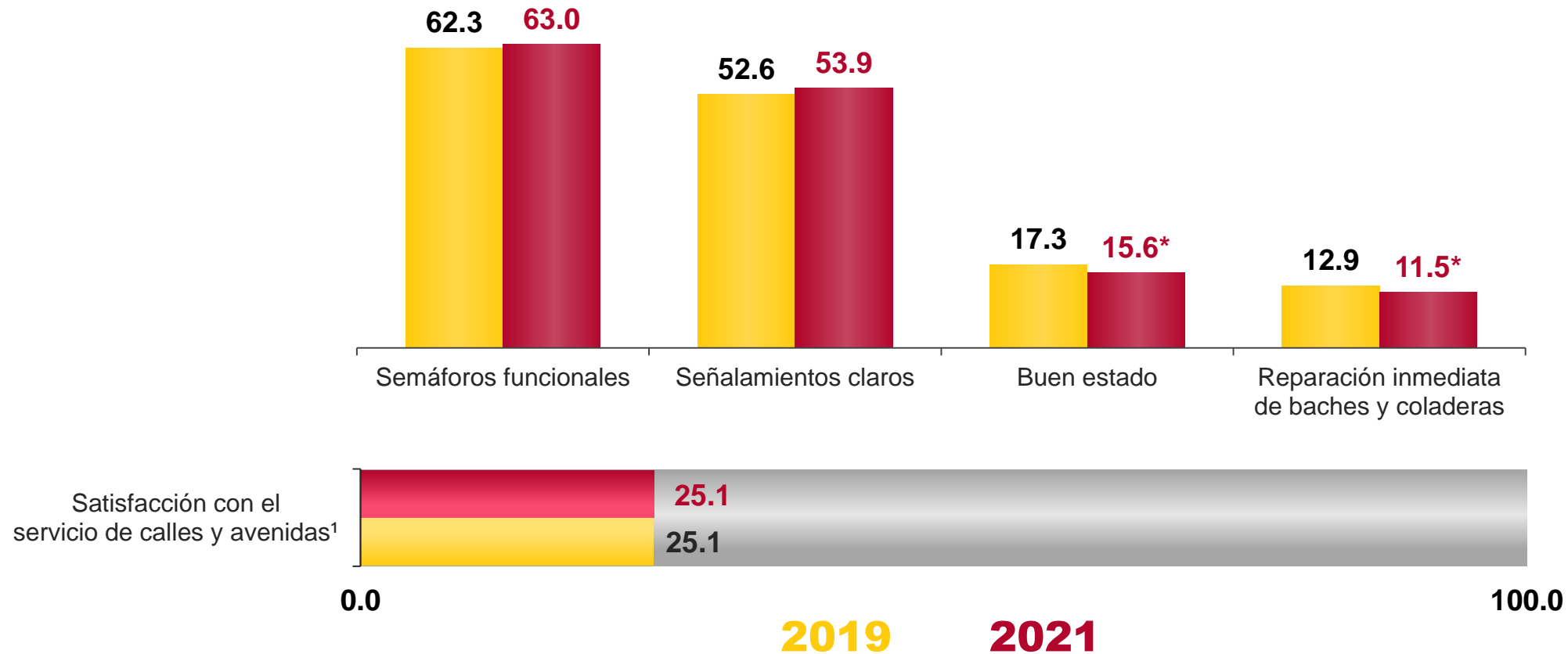
Yucatán	56.1%
Nuevo León	49.8%
B.C.S.	49.1%
Quintana Roo	18.4%
Zacatecas	18.4%
Guerrero	18.4%



# SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS – Calles y avenidas

**63%** de la población de 18 años y más se encontró con **semáforos funcionales** al transitar por las **calles y avenidas** de su ciudad.

Características de las calles y avenidas de la ciudad



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

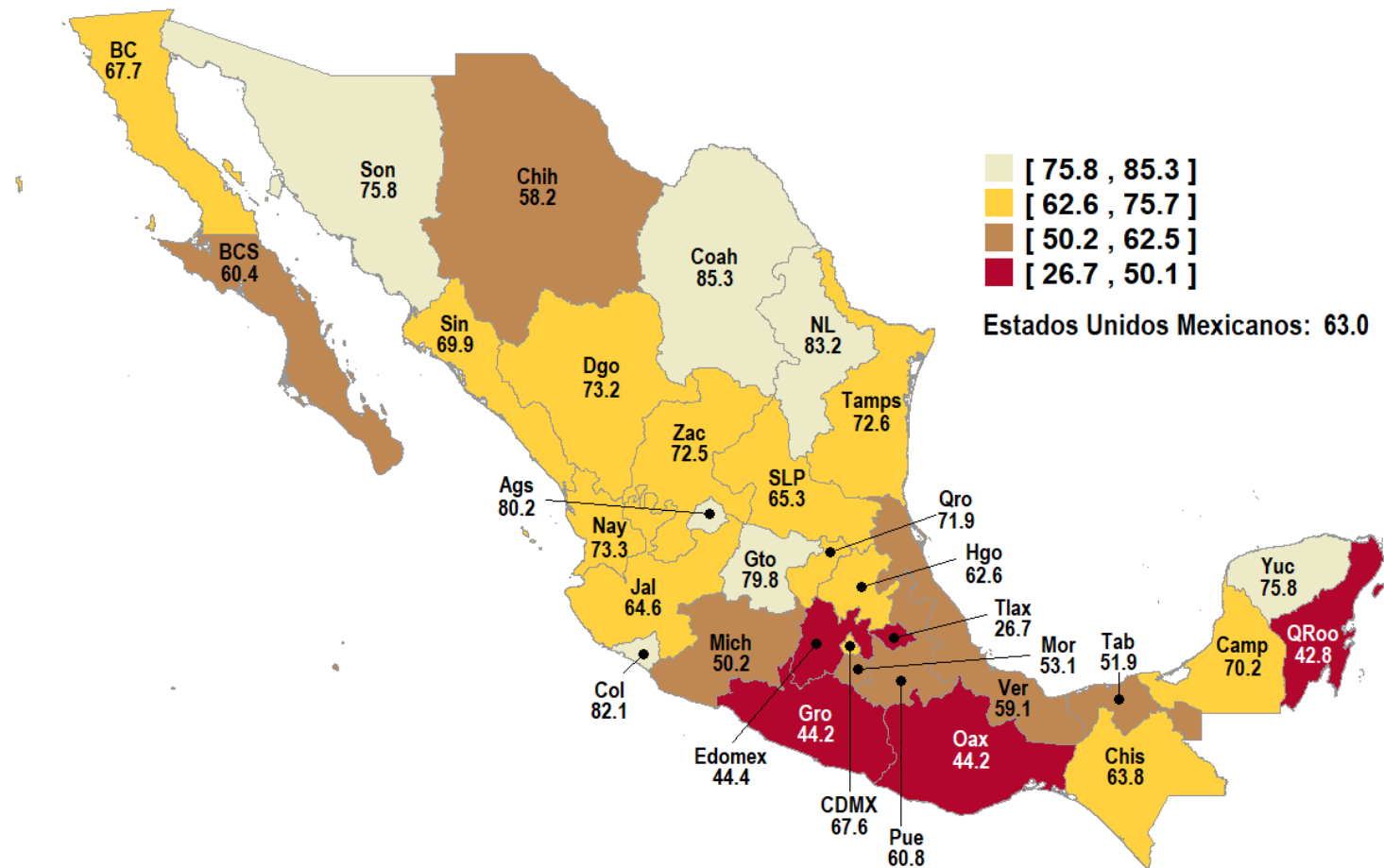
\* En estos casos **sí existió** un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.



# Calles y avenidas – Semáforos funcionales

Porcentaje de población de 18 años y más que refirió, en relación con las calles y avenidas de su ciudad, que estas cuentan con **semáforos funcionales**, por entidad federativa.

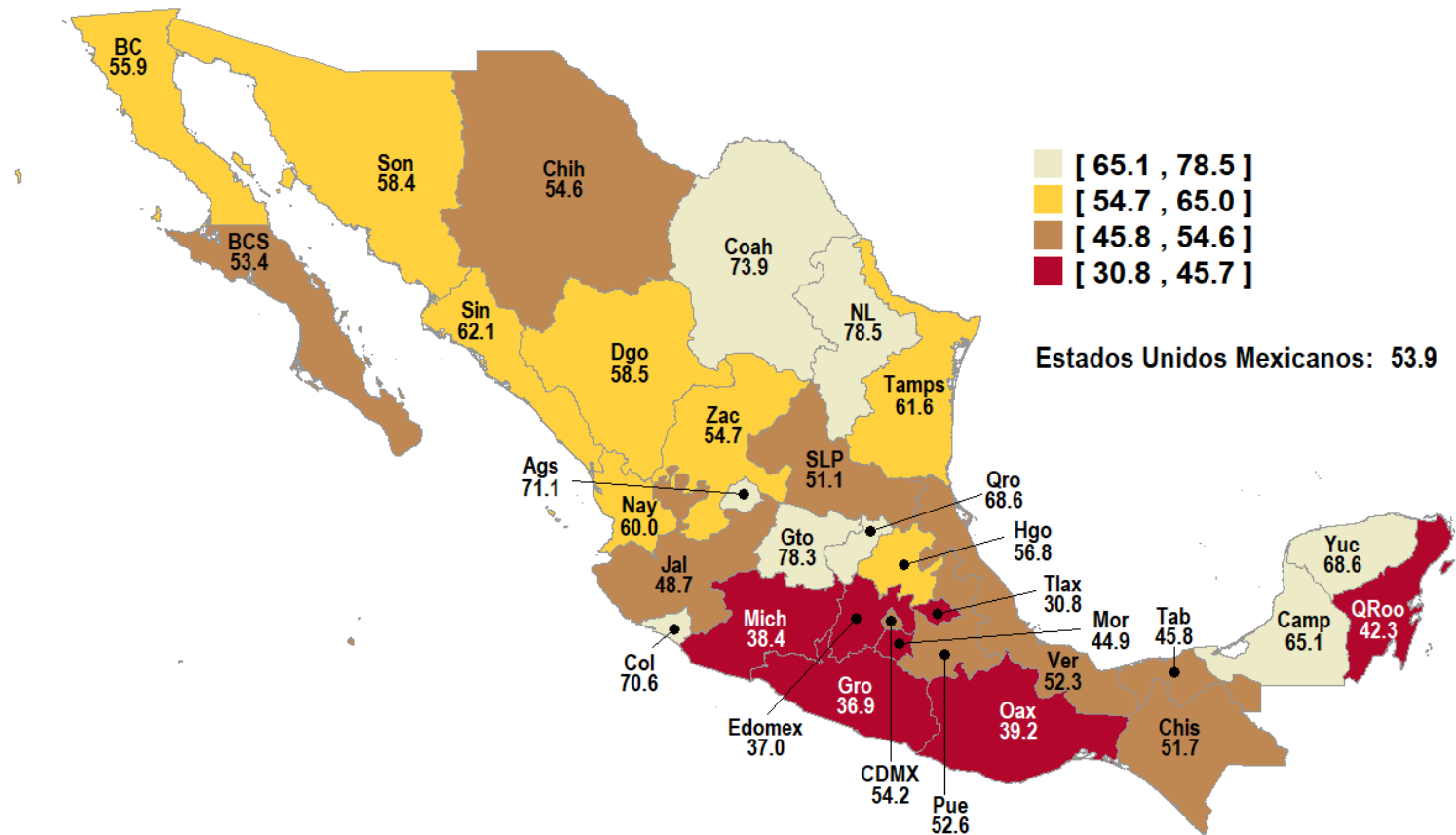
Coahuila	85.3%
Nuevo León	83.2%
Colima	82.1%
Oaxaca	44.2%
Quintana Roo	42.8%
Tlaxcala	26.7%



# Calles y avenidas – Señalamientos claros

Porcentaje de población de 18 años y más que refirió, en relación con las calles y avenidas de su ciudad, que estas cuentan con **señalamientos claros**, por entidad federativa.

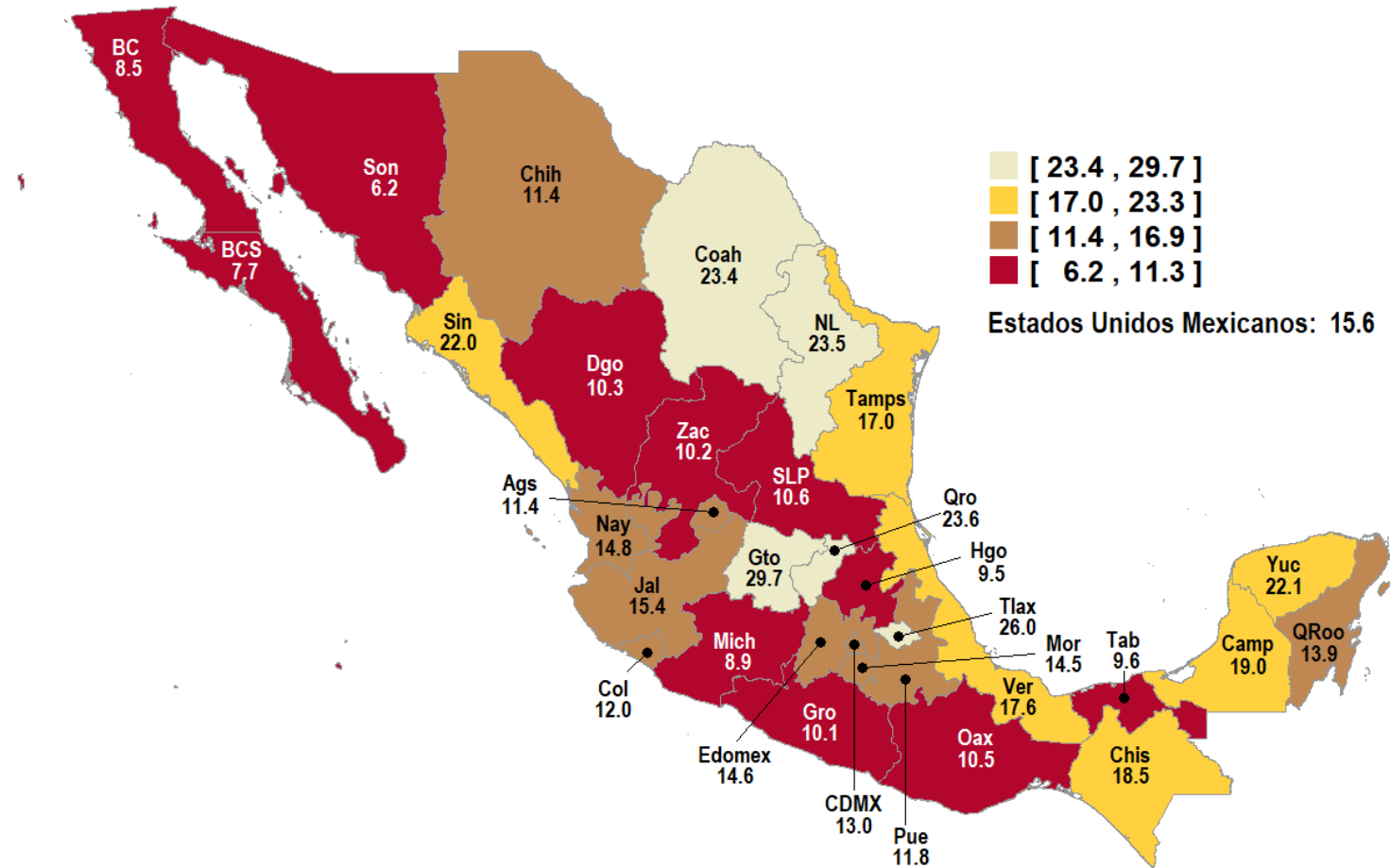
Nuevo León	78.5%
Guanajuato	78.3%
Coahuila	73.9%
Edo. Méx.	37.0%
Guerrero	36.9%
Tlaxcala	30.8%



# Calles y avenidas – Buen estado

Porcentaje de población de 18 años y más que refirió, en relación con las calles y avenidas de su ciudad, que estas se encuentran en **buen estado** (libres de baches, coladeras hundidas o abiertas), por entidad federativa.

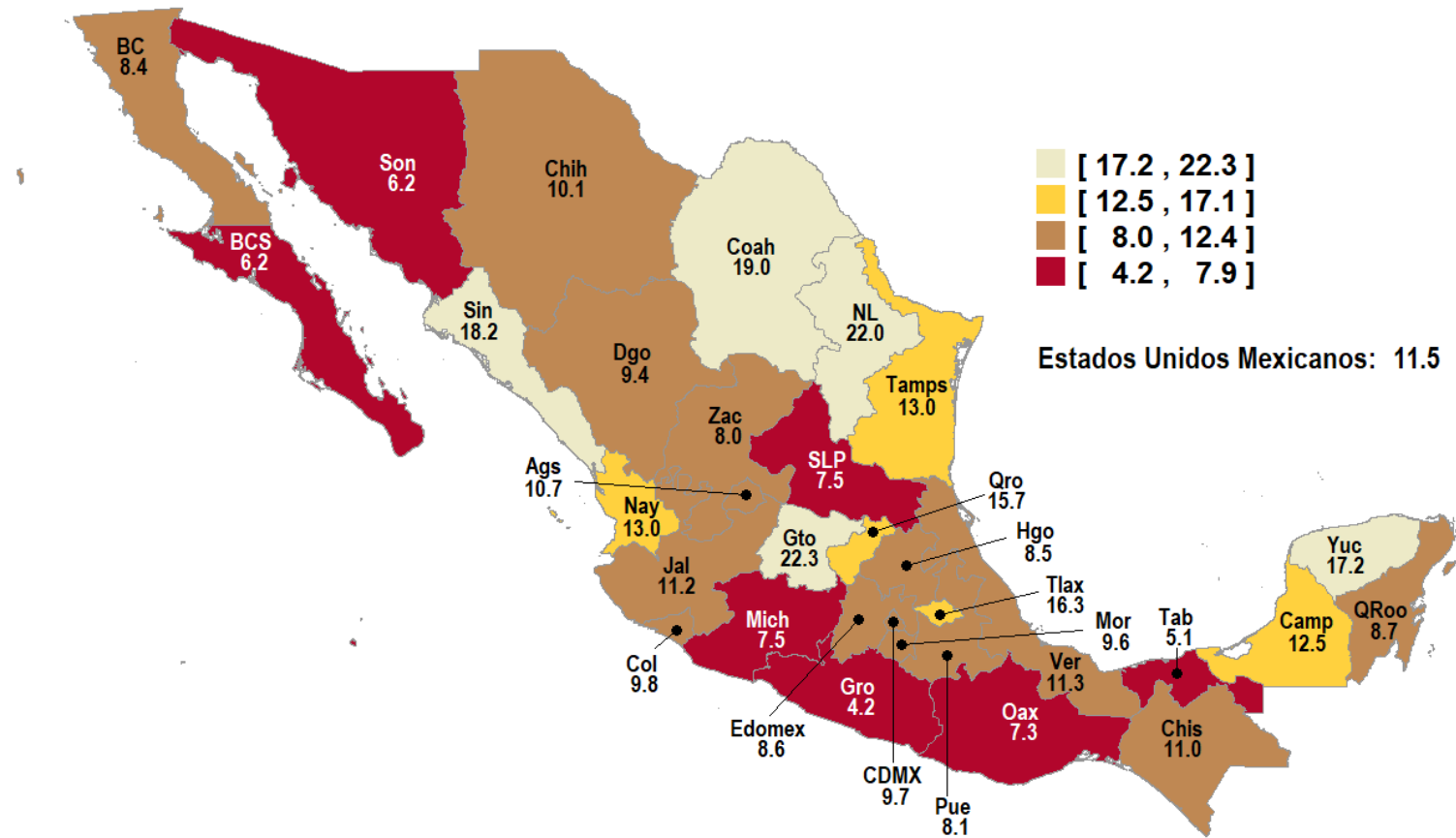
Guanajuato	29.7%
Tlaxcala	26.0%
Querétaro	23.6%
Baja California	8.5%
B.C.S.	7.7%
Sonora	6.2%



# Calles y avenidas – Reparación inmediata de baches y coladeras 41

Porcentaje de población de 18 años y más que refirió, en relación con las calles y avenidas de su ciudad, que se realizan labores de **reparación inmediata** ante la existencia de baches o coladeras abiertas, por entidad federativa.

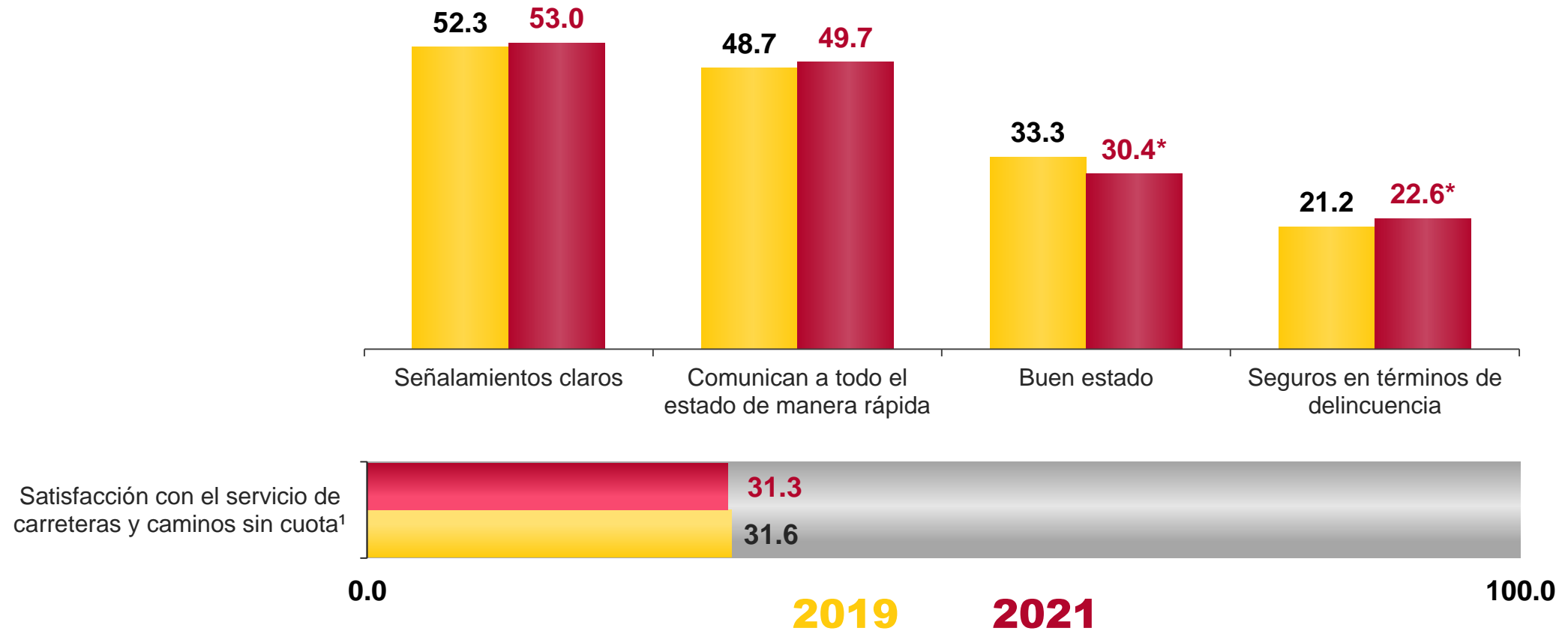
Guanajuato	22.3%
Nuevo León	22.0%
Coahuila	19.0%
B.C.S	6.2%
Tabasco	5.1%
Guerrero	4.2%



# SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS – Carreteras y caminos sin cuota (libres)

53% de la población de 18 años y más pudo observar **señalamientos claros** al transitar por las **carreteras y caminos sin cuota (libres)** de su estado.

Características de carreteras y caminos sin cuota (libres)



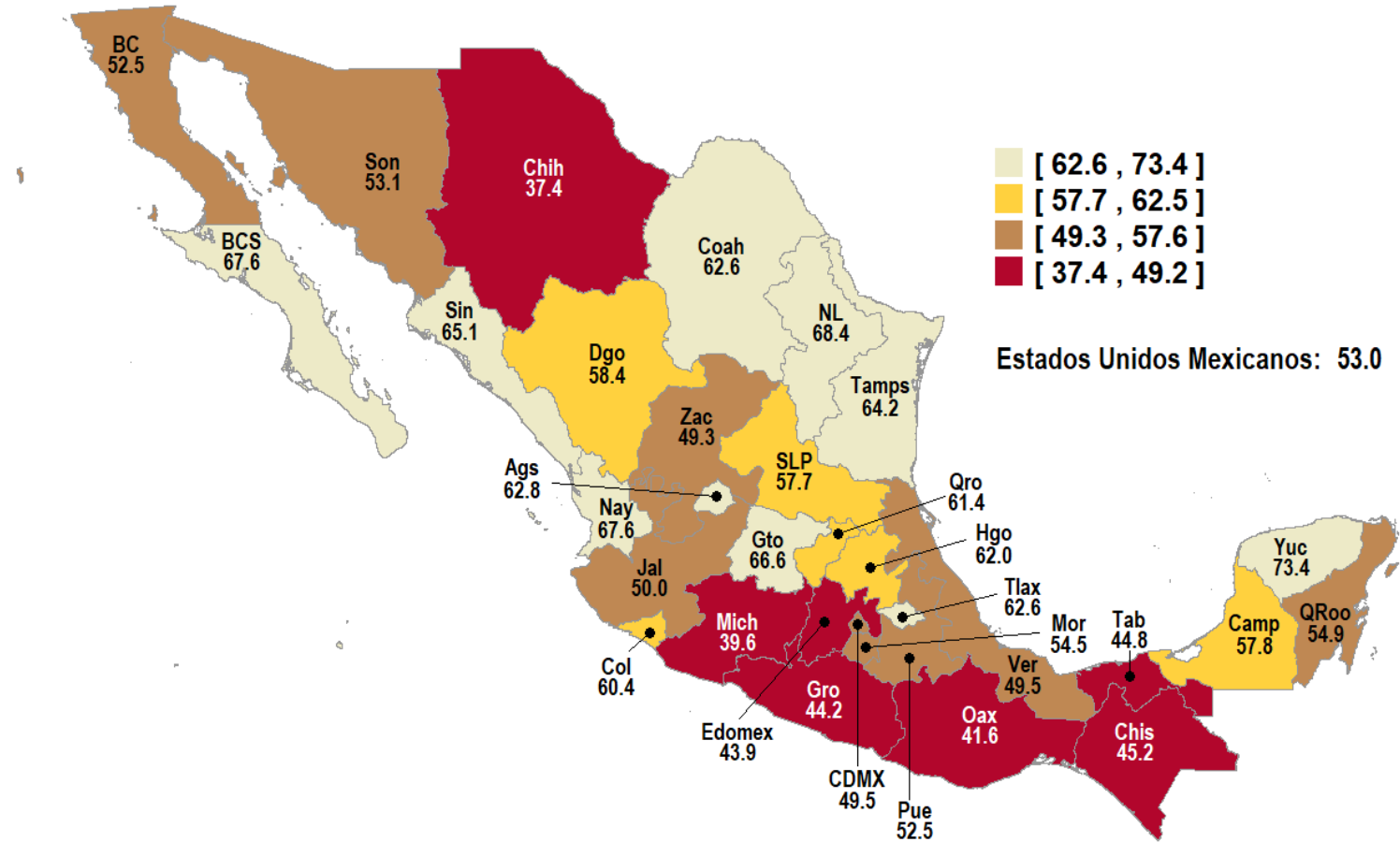
<sup>1</sup> "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

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

# Carreteras y caminos sin cuota (libres) – Señalamientos claros 43

Porcentaje de población de 18 años y más que refirió, en relación con las carreteras y caminos sin cuota (libres), que cuentan con **señalamientos claros**, por entidad federativa.

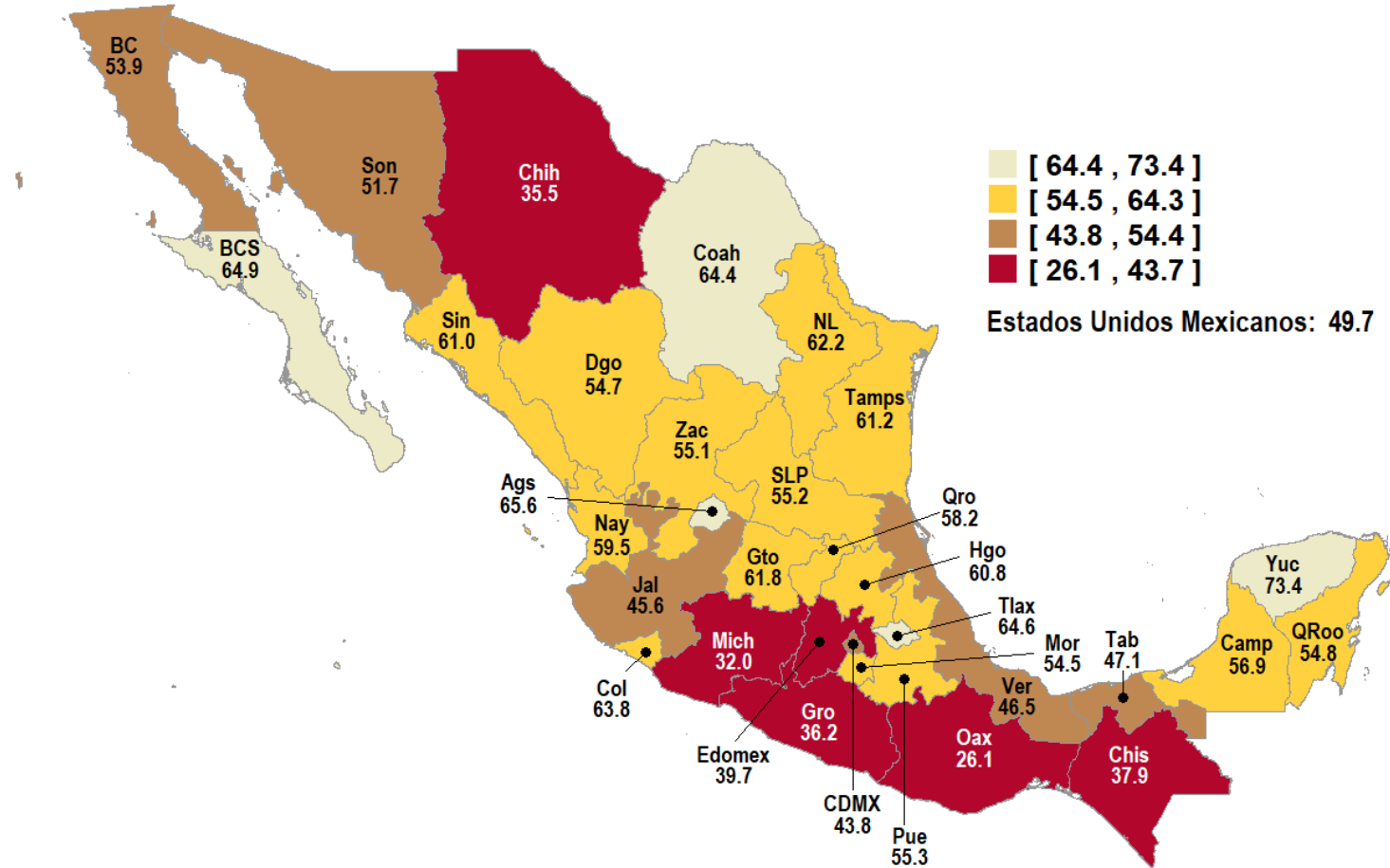
Yucatán	73.4%
Nuevo León	68.4%
B.C.S	67.6%
Oaxaca	41.6%
Michoacán	39.6%
Chihuahua	37.4%



# Carreteras y caminos sin cuota (libres) – Comunicación eficiente

Porcentaje de población de 18 años y más que refirió, en relación con las carreteras y caminos sin cuota (libres), que **comunican a todo el estado de manera rápida**, por entidad federativa.

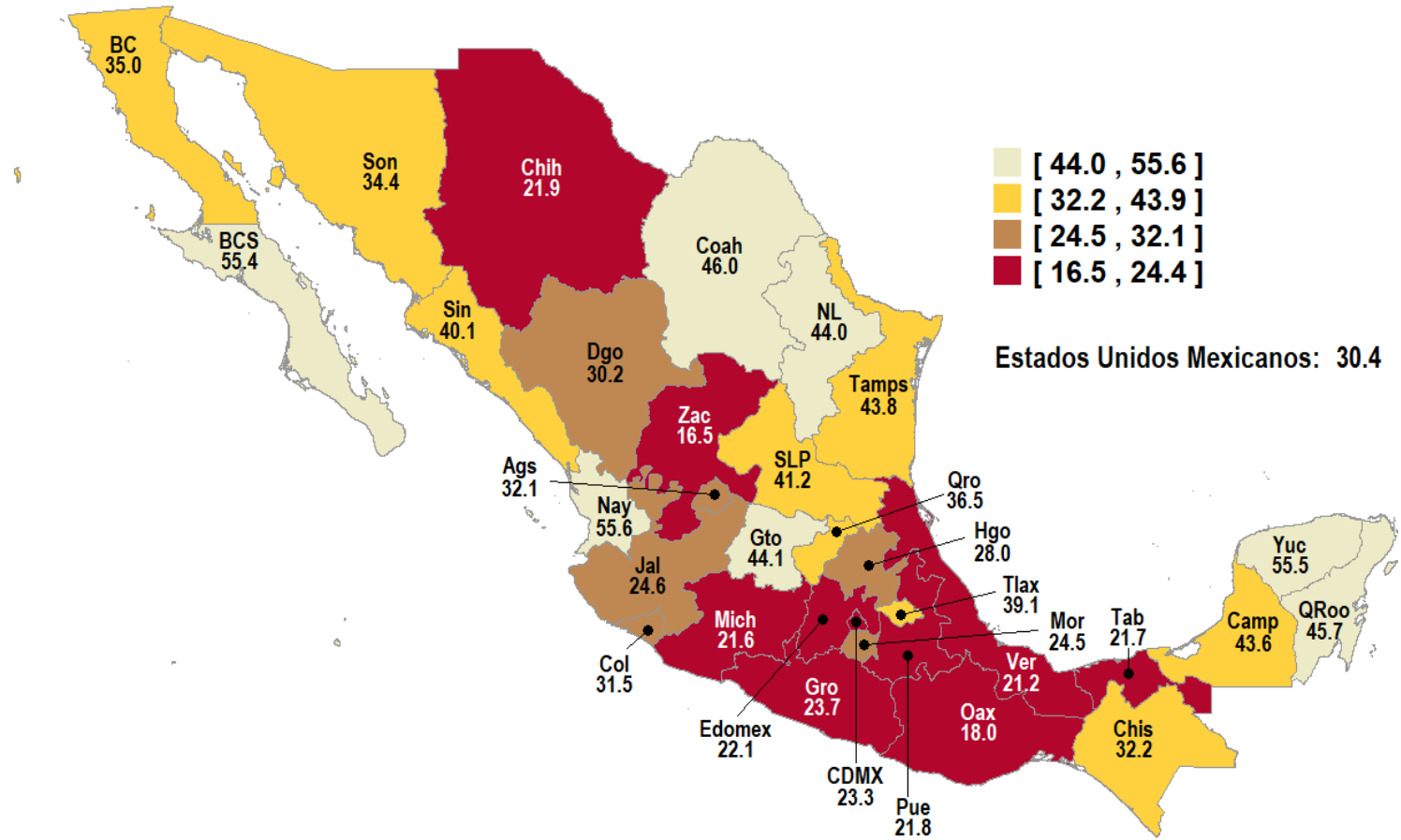
Yucatán	73.4%
Aguascalientes	65.6%
B.C.S.	64.9%
Chihuahua	35.5%
Michoacán	32.0%
Oaxaca	26.1%



# Carreteras y caminos sin cuota (libres) – Buen estado

Porcentaje de población de 18 años y más que refirió, en relación con las carreteras y caminos sin cuota (libres), que se encuentran en **buen estado**, por entidad federativa.

Nayarit	55.6%
Yucatán	55.5%
B.C.S	55.4%
Veracruz	21.2%
Oaxaca	18.0%
Zacatecas	16.5%

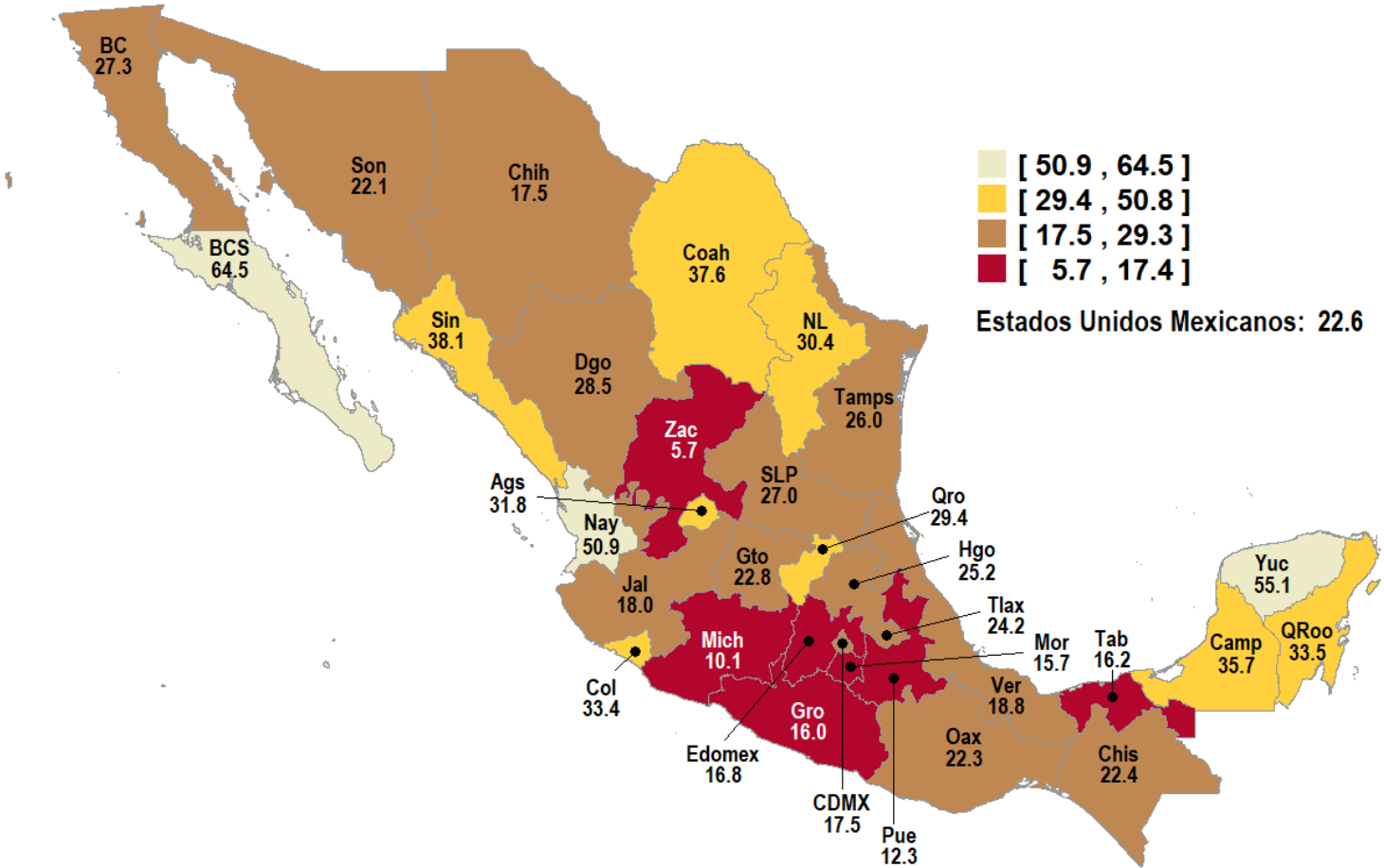




# Carreteras y caminos sin cuota (libres) – Seguridad en términos de delincuencia 46

Porcentaje de población de 18 años y más que refirió, en relación con las carreteras y caminos sin cuota (libres), que son **seguros en términos de delincuencia**, por entidad federativa.

B.C.S.	64.5%
Yucatán	55.1%
Nayarit	50.9%
Puebla	12.3%
Michoacán	10.1%
Zacatecas	5.7%



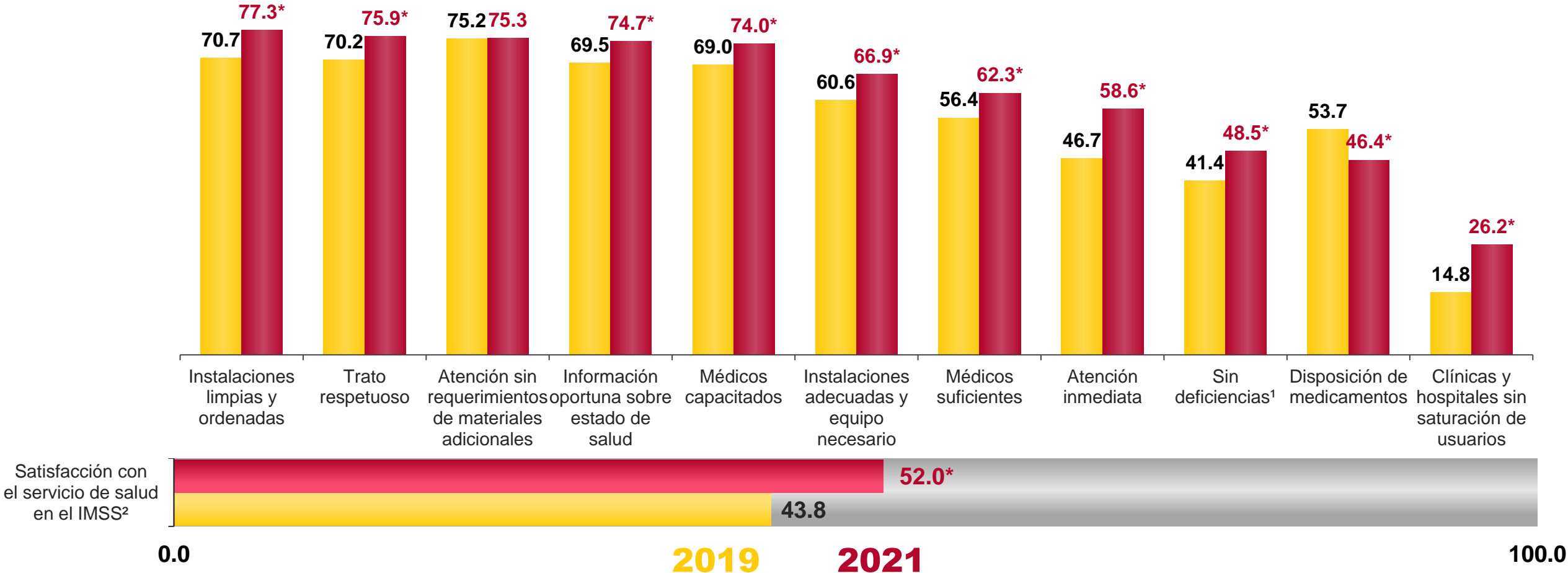
# Servicios Públicos Bajo Demanda



# SERVICIOS PÚBLICOS BAJO DEMANDA – Servicio de salud en el IMSS<sup>48</sup>

Durante 2021, **77.3%** de la población usuaria del *servicio de salud en el IMSS* refirió que fue atendida en instalaciones limpias y ordenadas.

Características del servicio de salud en el IMSS



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

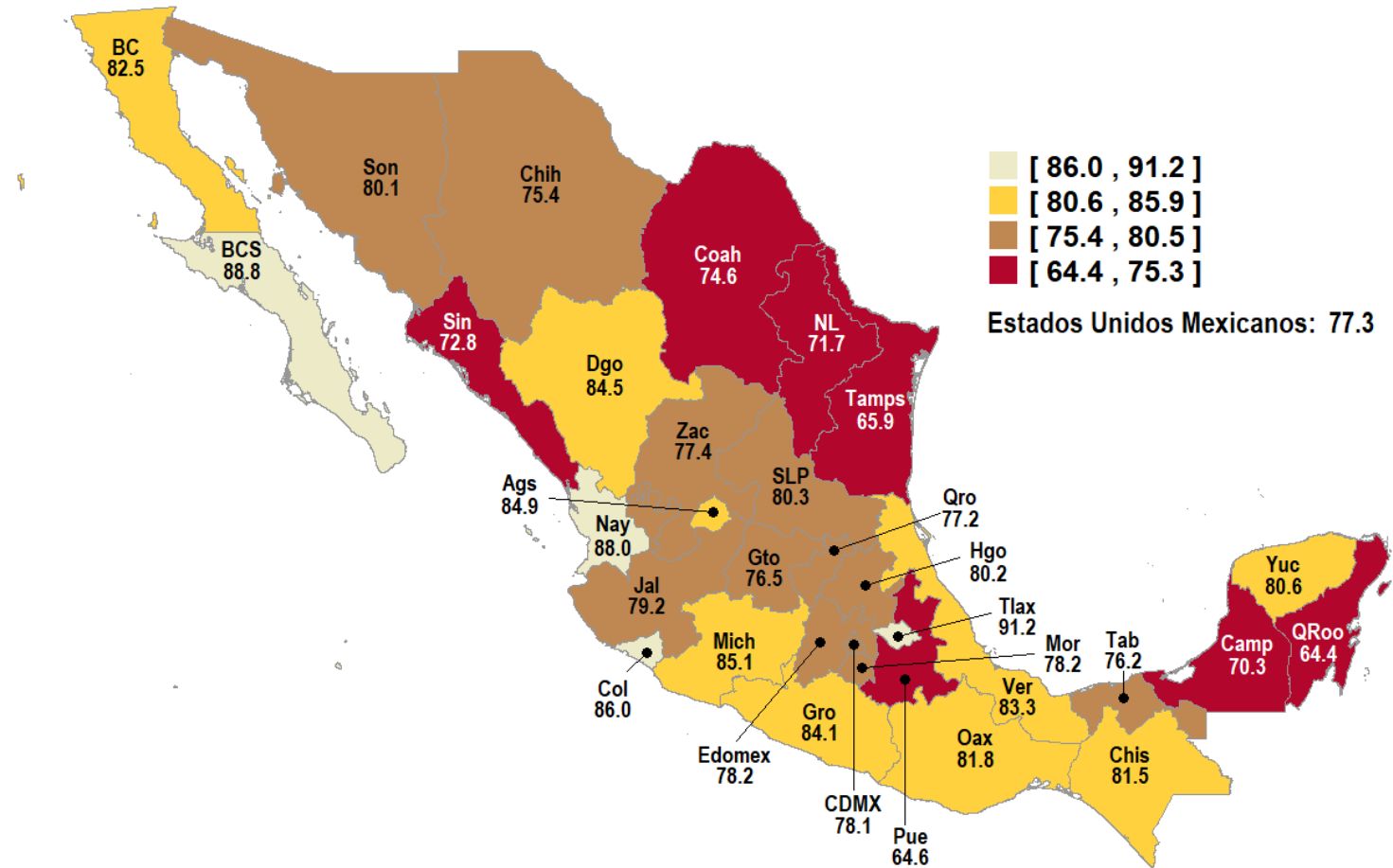
<sup>2</sup> "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

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

# Servicio de salud del IMSS – Instalaciones limpias y ordenadas 49

Porcentaje de población de 18 años y más, usuaria del servicio de salud en el IMSS, que durante 2021 fue atendida en *instalaciones limpias y ordenadas*, por entidad federativa.

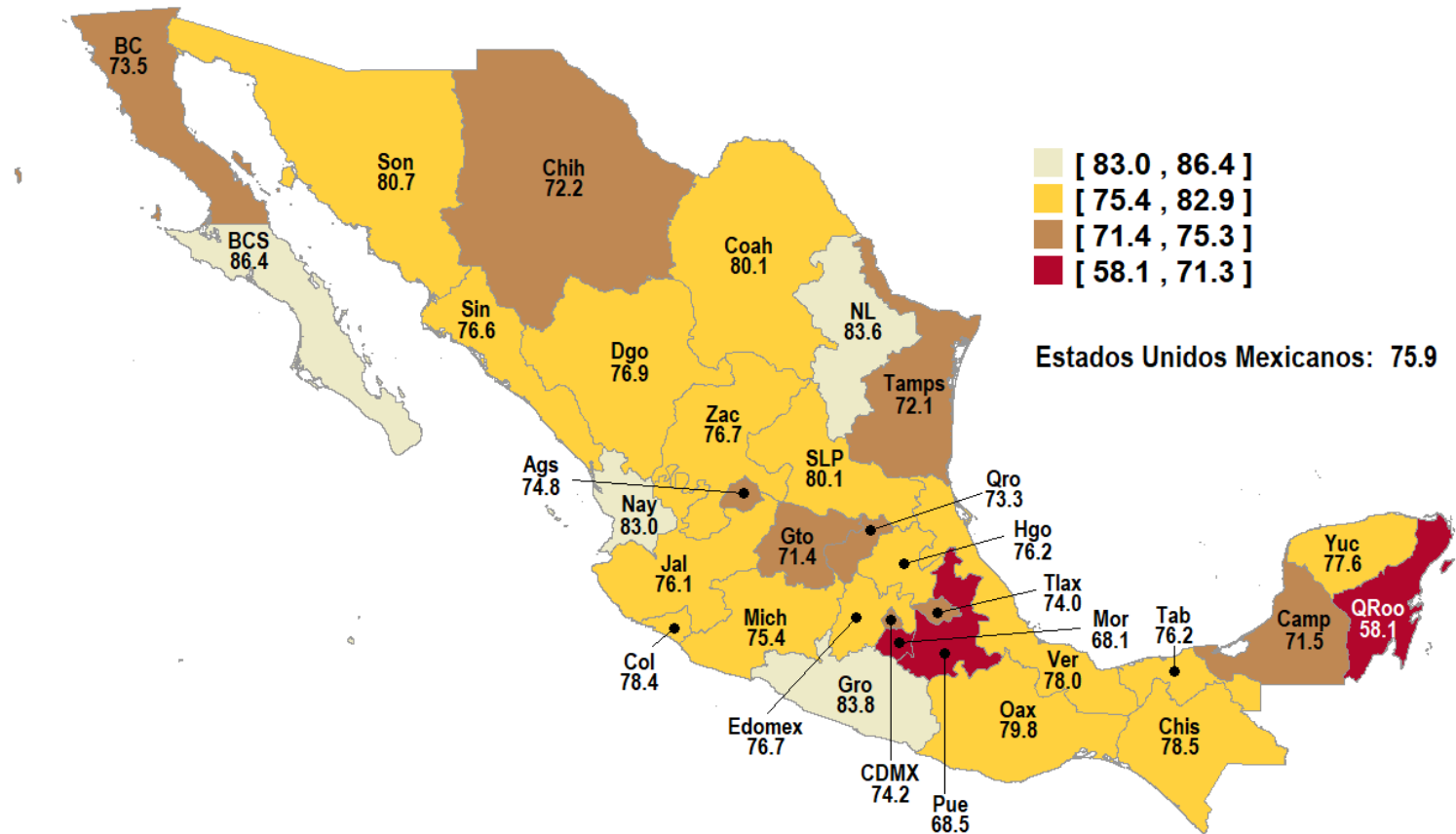
Tlaxcala	91.2%
B.C.S.	88.8%
Nayarit	88.0%
Tamaulipas	65.9%
Puebla	64.6%
Quintana Roo	64.4%



# Servicio de salud del IMSS – Trato respetuoso

Porcentaje de población de 18 años y más, usuaria del servicio de salud en el IMSS, que durante 2021 experimentó un *trato respetuoso* al recibir este servicio, por entidad federativa.

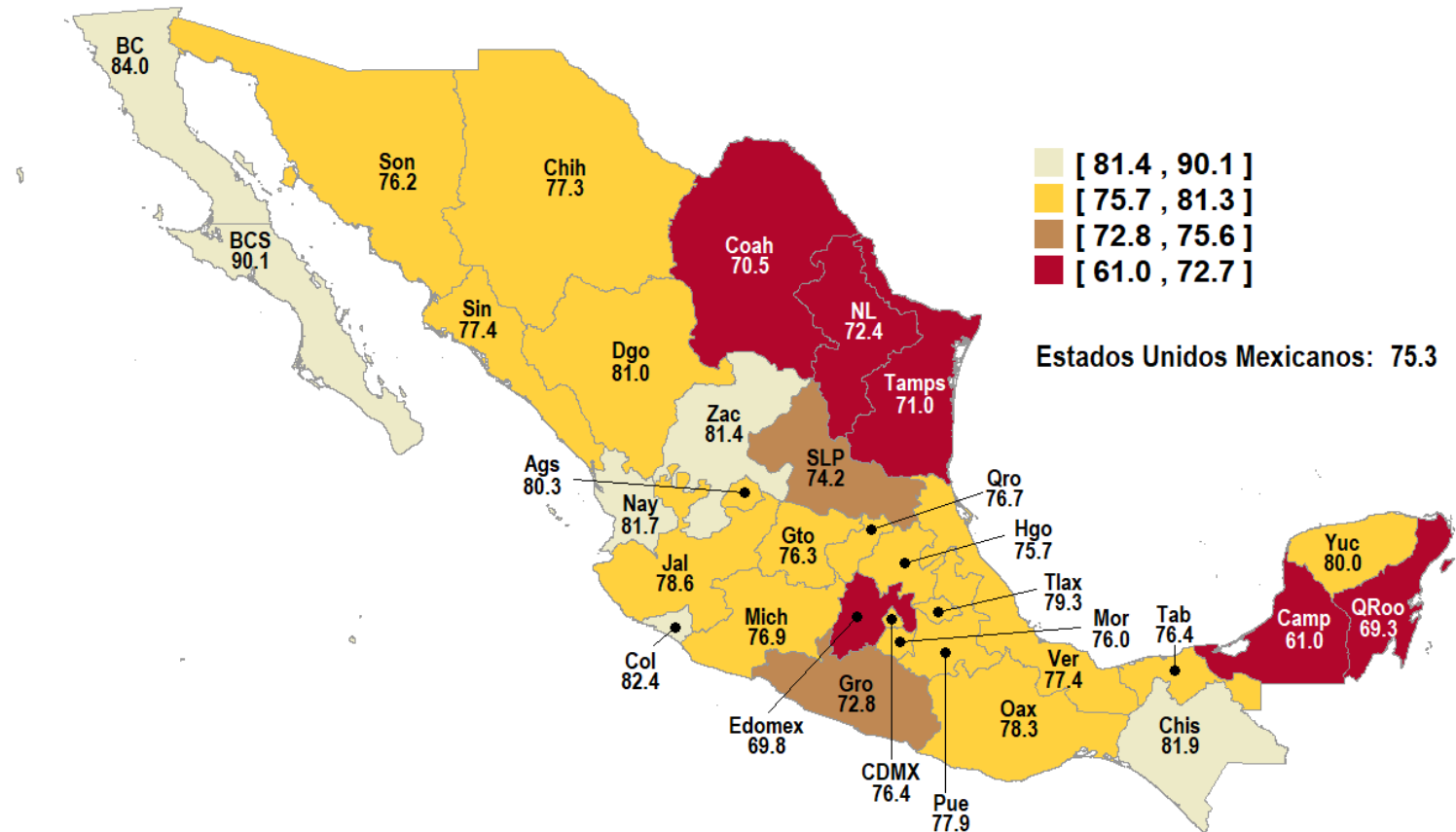
B.C.S	86.4%
Guerrero	83.8%
Nuevo León	83.6%
Puebla	68.5%
Morelos	68.1%
Quintana Roo	58.1%



# Servicio de salud del IMSS – Atención sin requerimientos de materiales adicionales 51

Porcentaje de población de 18 años y más, usuaria del servicio de salud en el IMSS, que recibió este servicio durante 2021 *sin requerimientos de materiales adicionales*, por entidad federativa.

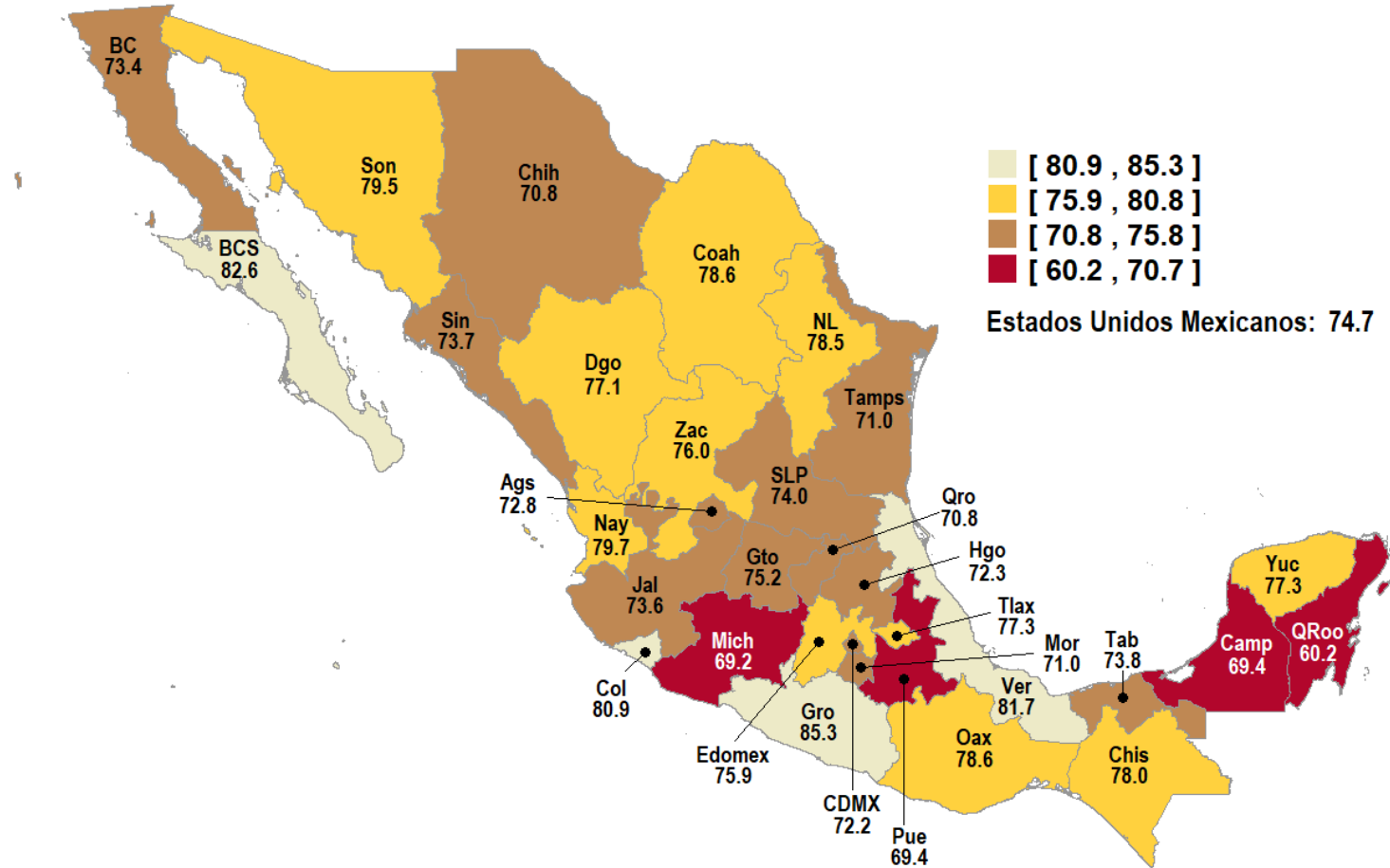
B.C.S	90.1%
Baja California	84.0%
Colima	82.4%
Edo. Méx.	69.8%
Quintana Roo	69.3%
Campeche	61.0%



# Servicio de salud del IMSS – Información oportuna

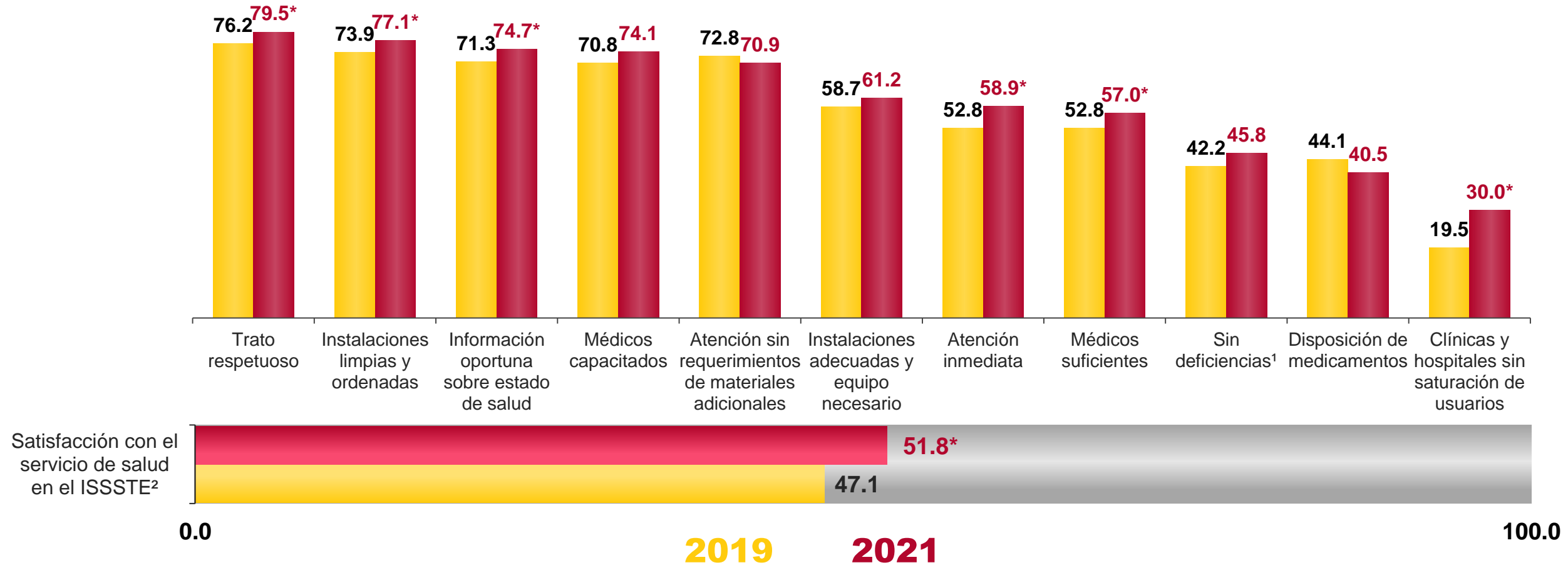
Porcentaje de población de 18 años y más, usuaria del servicio de salud en el IMSS, que durante 2021 refirió que este cuenta con **información oportuna sobre su estado de salud**, por entidad federativa.

Guerrero	85.3%
B.C.S.	82.6%
Veracruz	81.7%
Campeche	69.4%
Michoacán	69.2%
Quintana Roo	60.2%



Durante 2021, **79.5%** de la población usuaria del *servicio de salud en el ISSSTE* recibió **trato respetuoso**.

## Características del servicio de salud en el ISSSTE



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

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

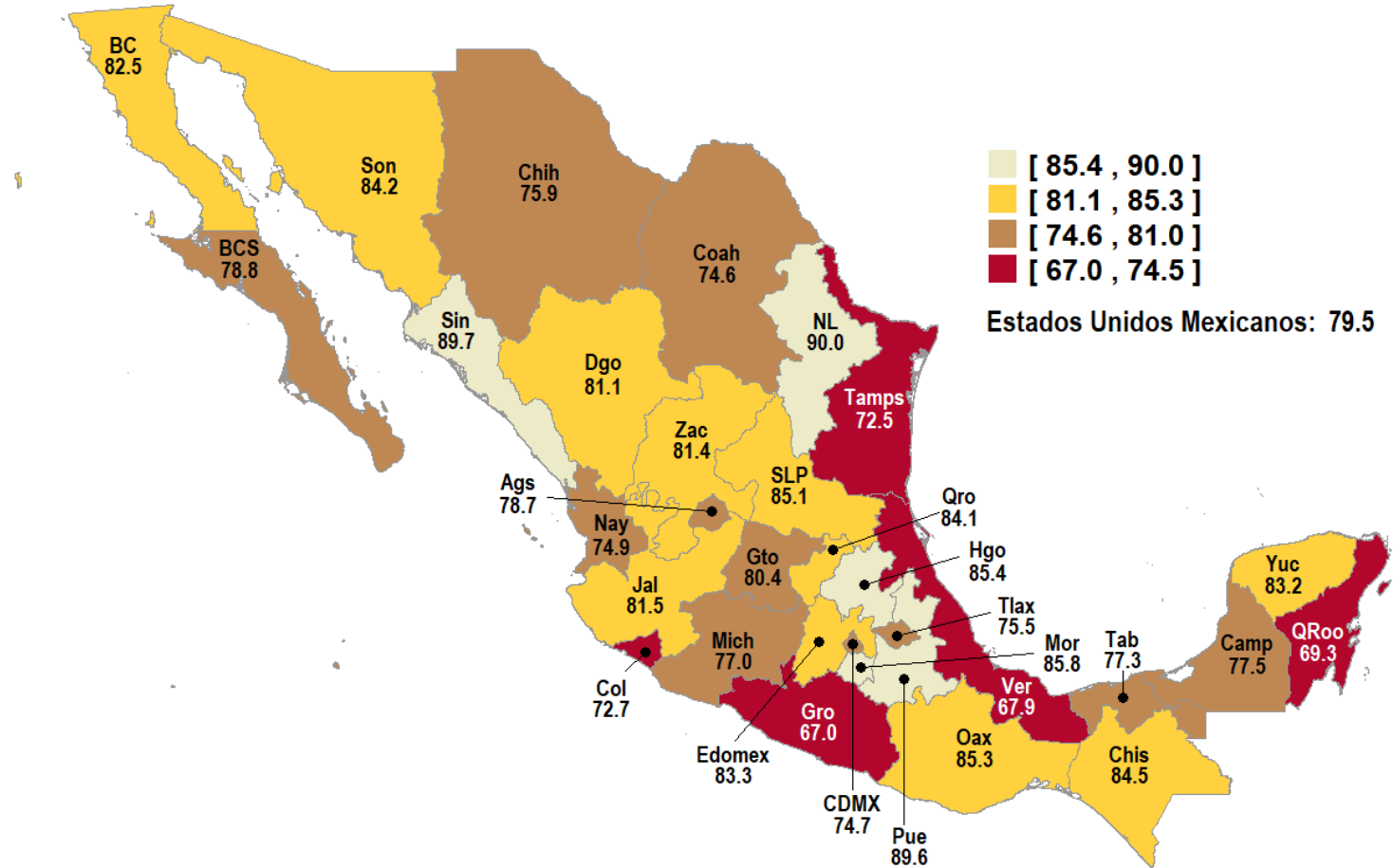
\* En estos casos **sí existió** un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.



# Servicio de salud del ISSSTE – Trato respetuoso

Porcentaje de población de 18 años y más, usuaria del servicio de salud en el ISSSTE, que experimentó un *trato respetuoso* al recibir este servicio durante 2021, por entidad federativa.

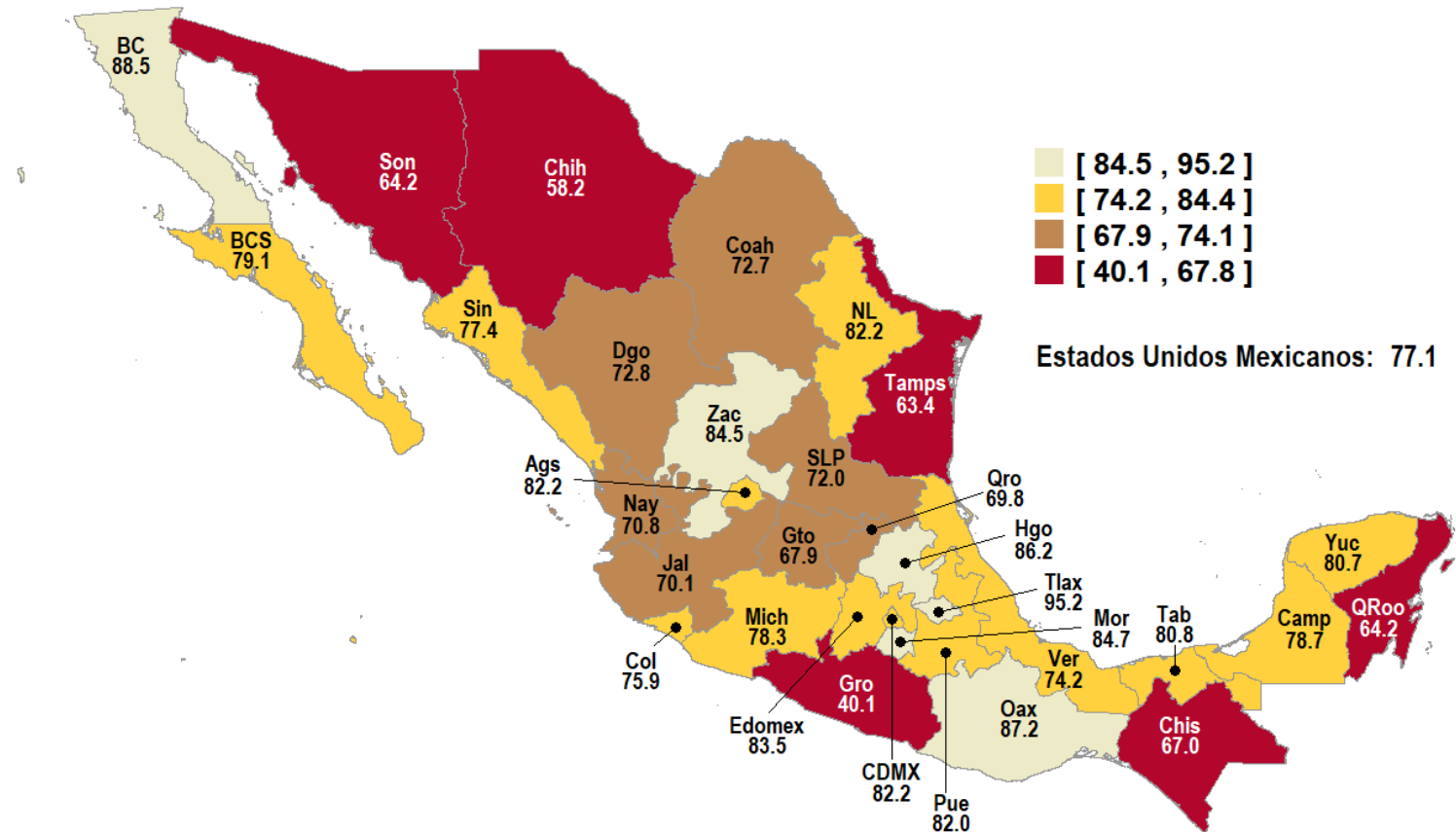
Nuevo León	90.0%
Sinaloa	89.7%
Puebla	89.6%
Quintana Roo	69.3%
Veracruz	67.9%
Guerrero	67.0%



# Servicio de salud del ISSSTE – Instalaciones limpias y ordenadas <sup>55</sup>

Porcentaje de población de 18 años y más, usuaria del servicio de salud en el ISSSTE, que refirió haber sido atendida durante 2021 en *instalaciones limpias y ordenadas*, por entidad federativa.

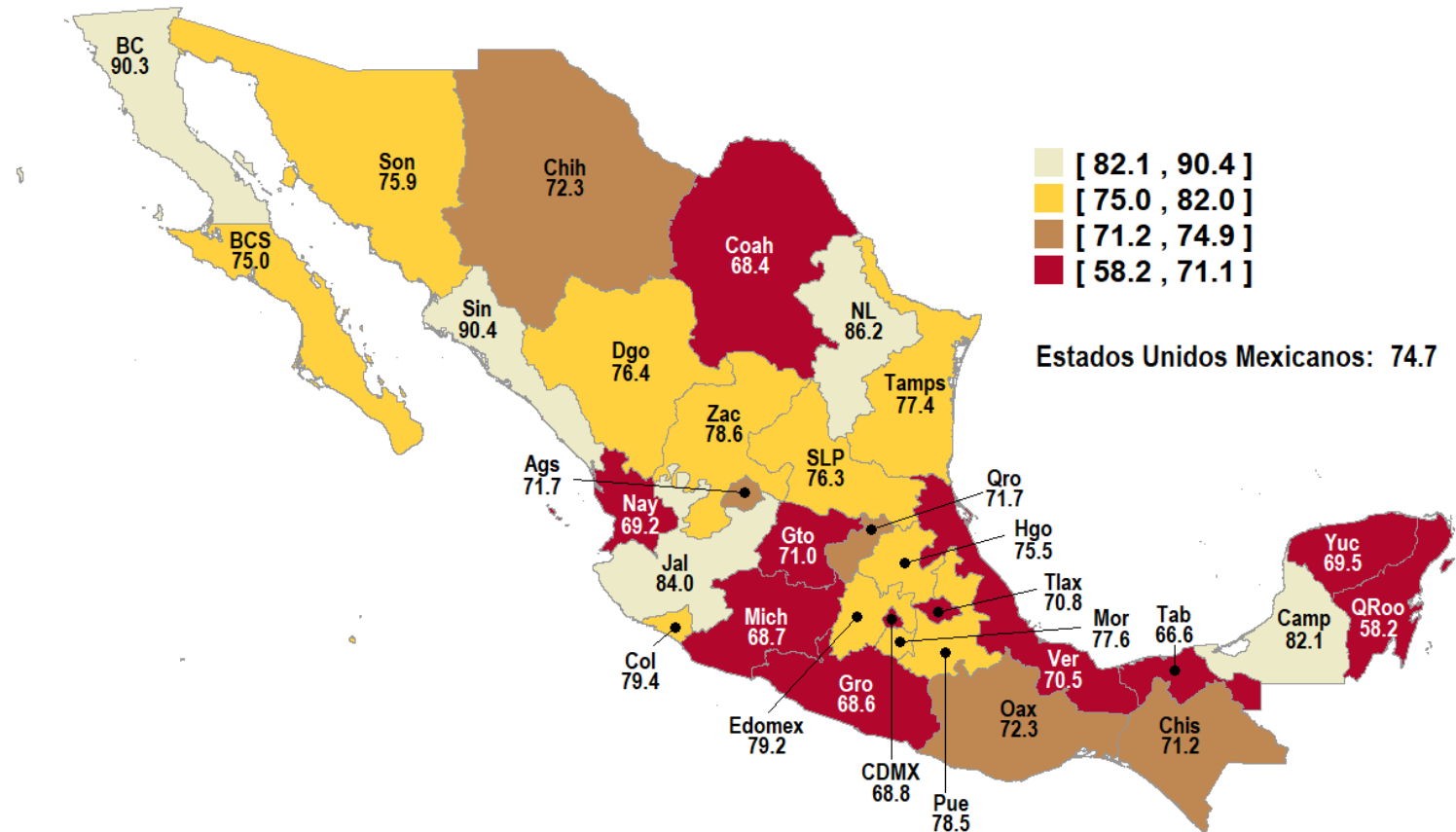
Tlaxcala	95.2%
Baja California	88.5%
Oaxaca	87.2%
Tamaulipas	63.4%
Chihuahua	58.2%
Guerrero	40.1%



# Servicio de salud del ISSSTE – Información oportuna

Porcentaje de población de 18 años y más, usuaria del servicio de salud en el ISSSTE, que durante 2021 refirió que este cuenta con **información oportuna sobre su estado de salud**, por entidad federativa.

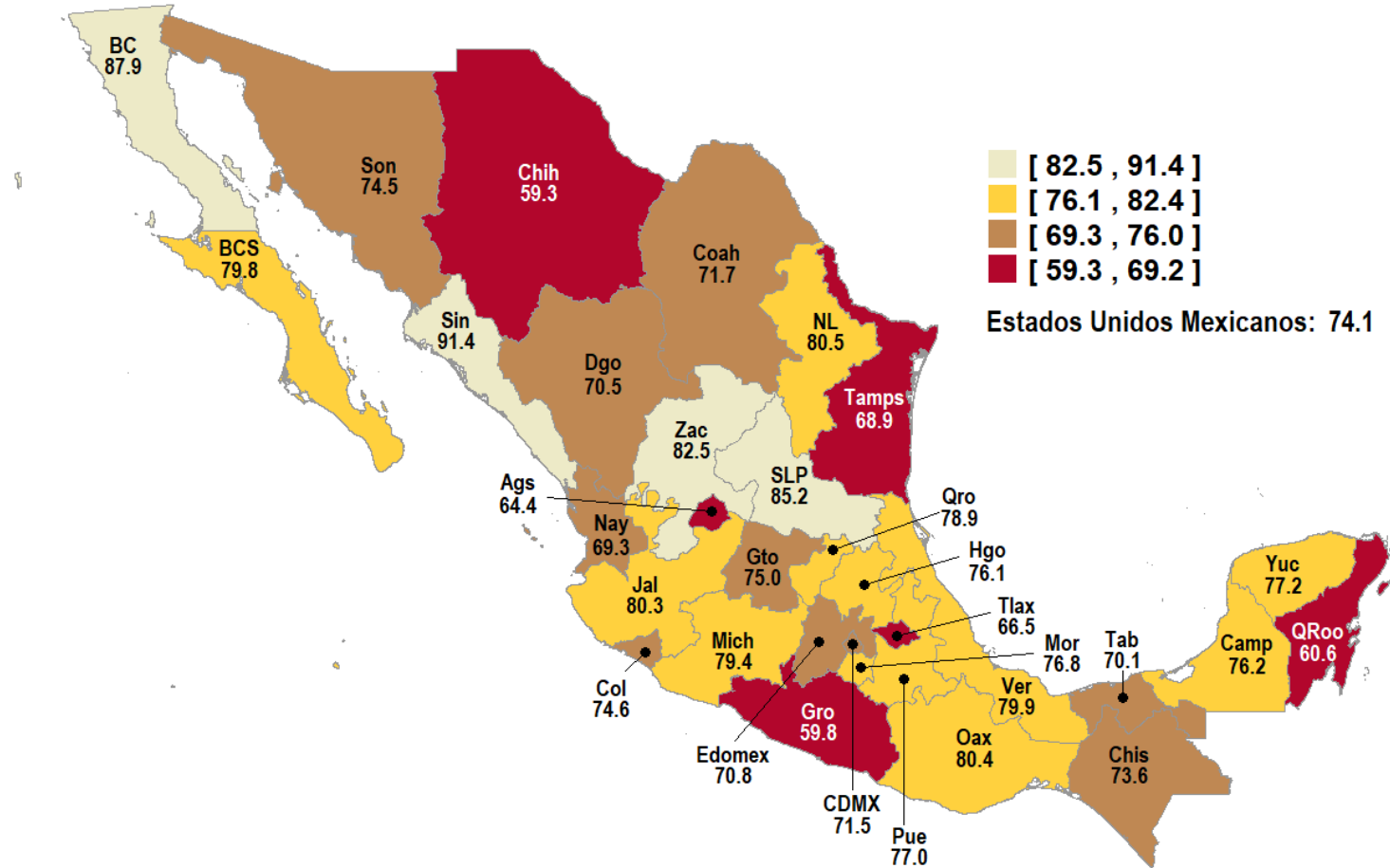
Sinaloa	90.4%
Baja California	90.3%
Nuevo León	86.2%
Coahuila	68.4%
Tabasco	66.6%
Quintana Roo	58.2%



# Servicio de salud del ISSSTE – Médicos capacitados

Porcentaje de población de 18 años y más, usuaria del servicio de salud en el ISSSTE, que durante 2021 refirió que este cuenta con **médicos en quienes confía por su capacidad**, por entidad federativa.

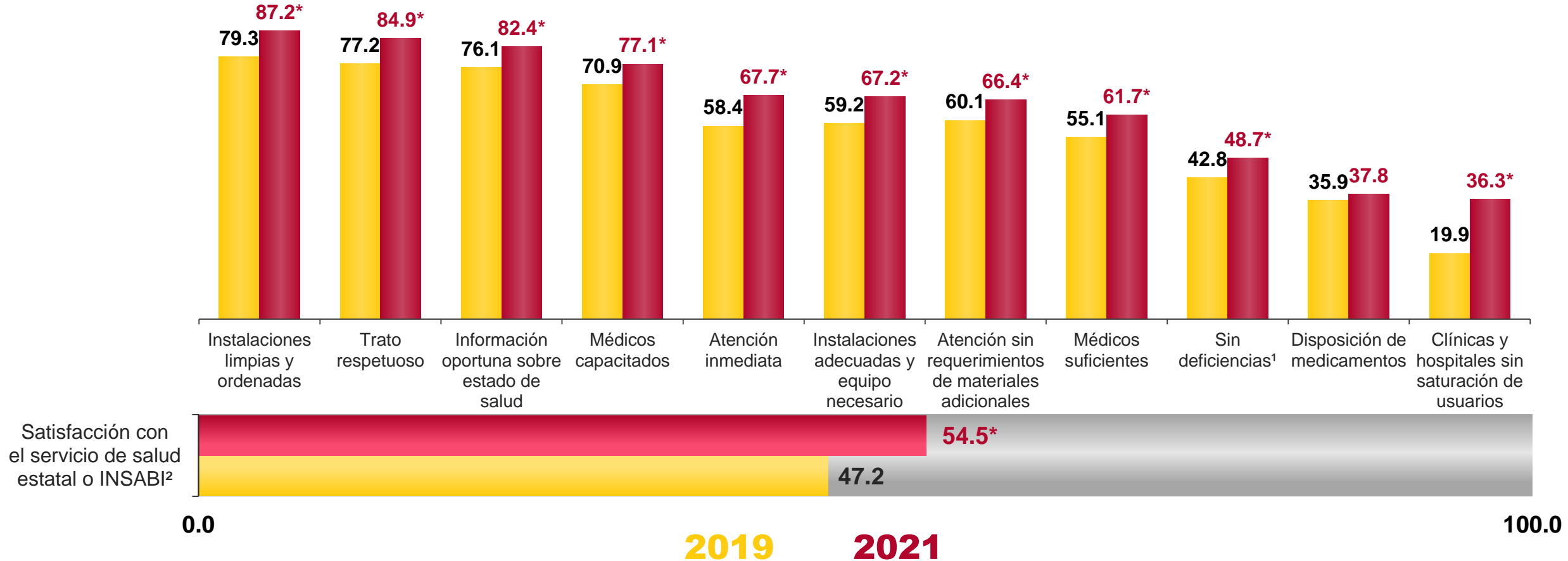
Sinaloa	91.4%
Baja California	87.9%
San Luis Potosí	85.2%
Quintana Roo	60.6%
Guerrero	59.8%
Chihuahua	59.3%



# SERVICIOS PÚBLICOS BAJO DEMANDA – Servicio de salud estatales <sup>58</sup>

Durante 2021, **87.2%** de la población usuaria del *servicio de salud estatales o del Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI)* refirió haber sido atendida en **instalaciones limpias y ordenadas**.

Características del servicio de salud estatal o INSABI



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

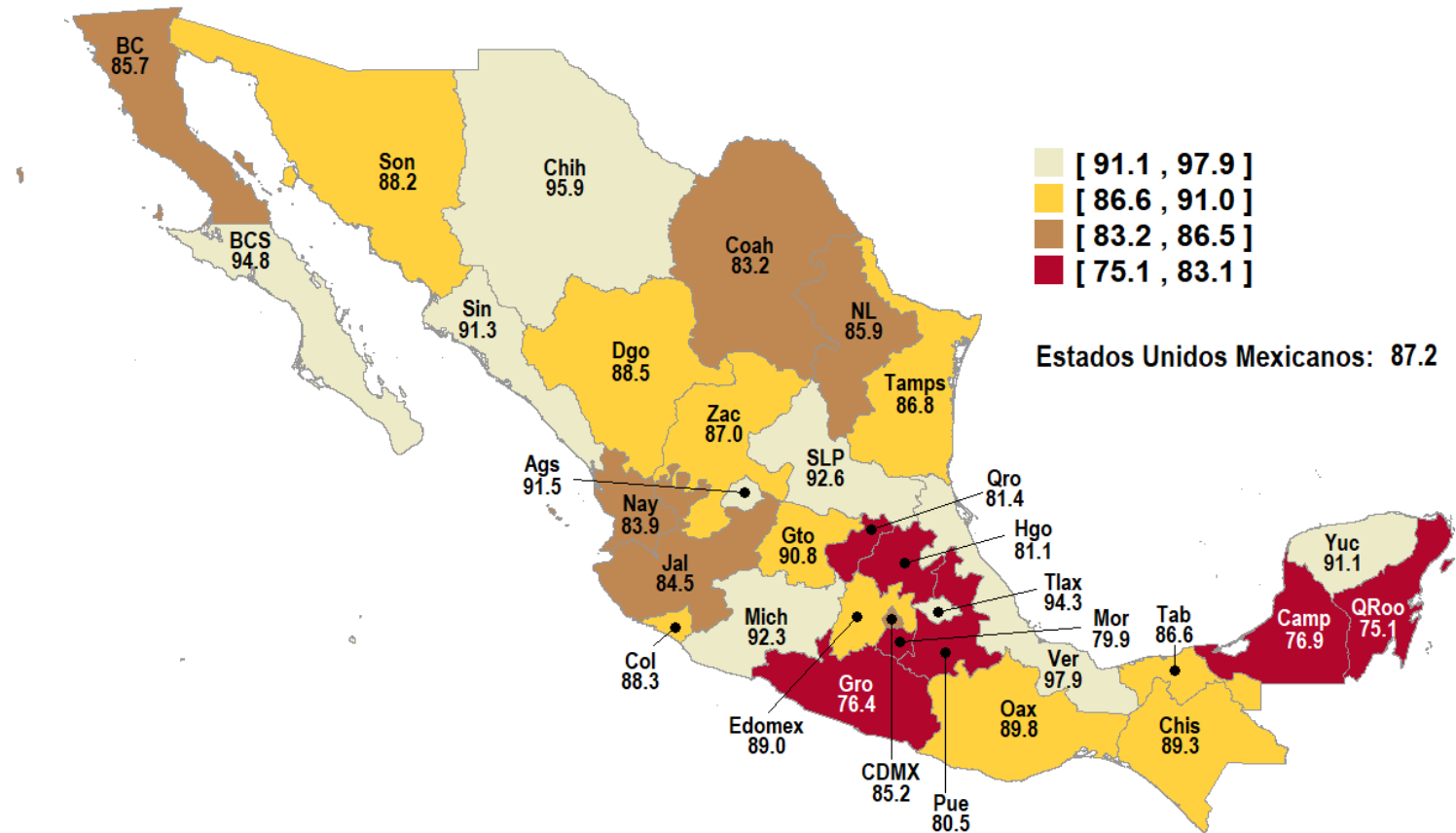
<sup>2</sup> "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

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

# Servicios de salud estatales o INSABI – **Instalaciones limpias y ordenadas** 59

Porcentaje de población de 18 años y más, usuaria de servicios de salud estatales o INSABI, que fue atendida en **instalaciones limpias y ordenadas** durante 2021, por entidad federativa.

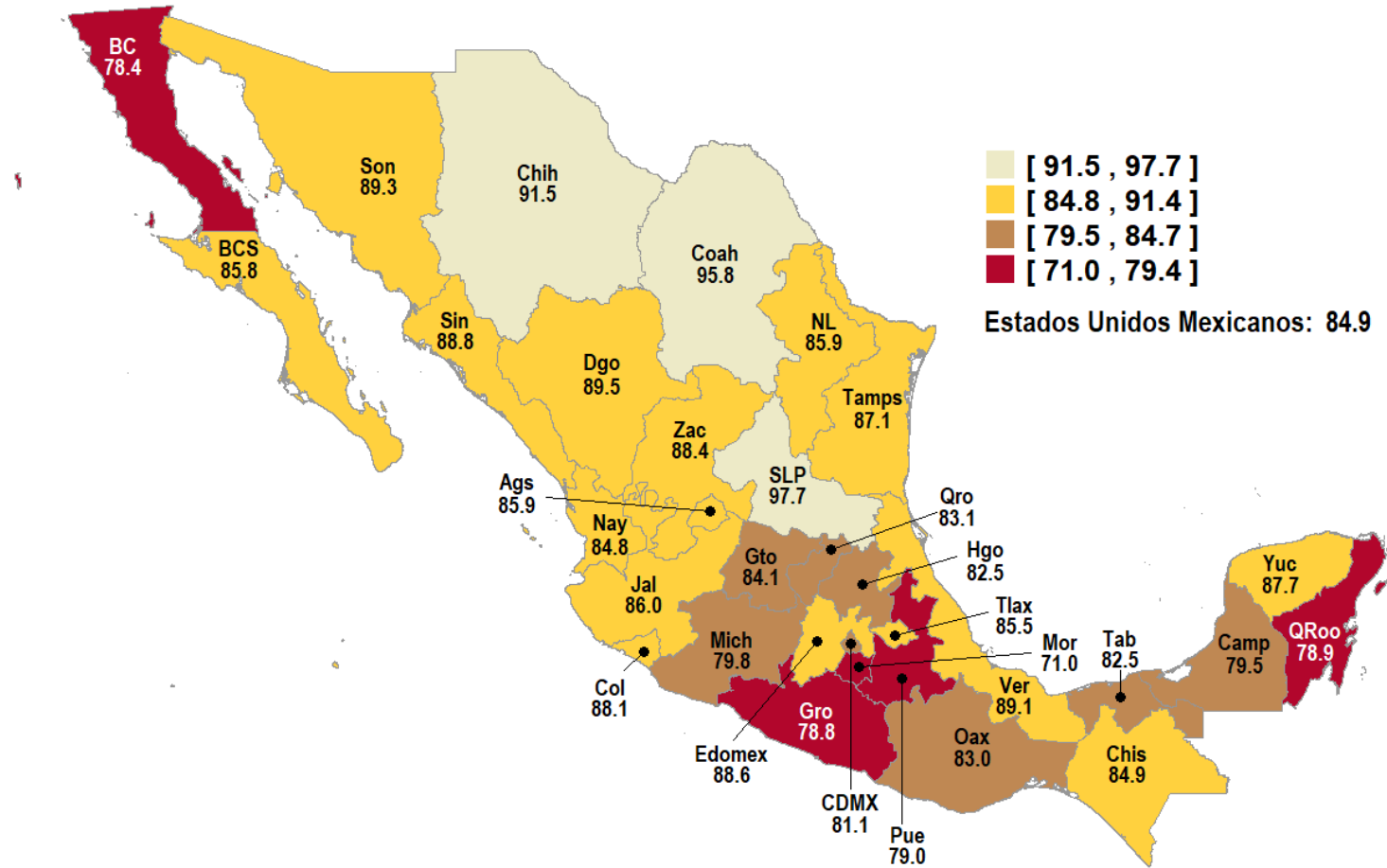
Veracruz	97.9%
Chihuahua	95.9%
B.C.S	94.8%
Campeche	76.9%
Guerrero	76.4%
Quintana Roo	75.1%



# Servicios de salud estatales o INSABI – Trato respetuoso

Porcentaje de población de 18 años y más, usuaria de servicios de salud estatales o INSABI, que experimentó un *trato respetuoso* al recibir este servicio durante 2021, por entidad federativa.

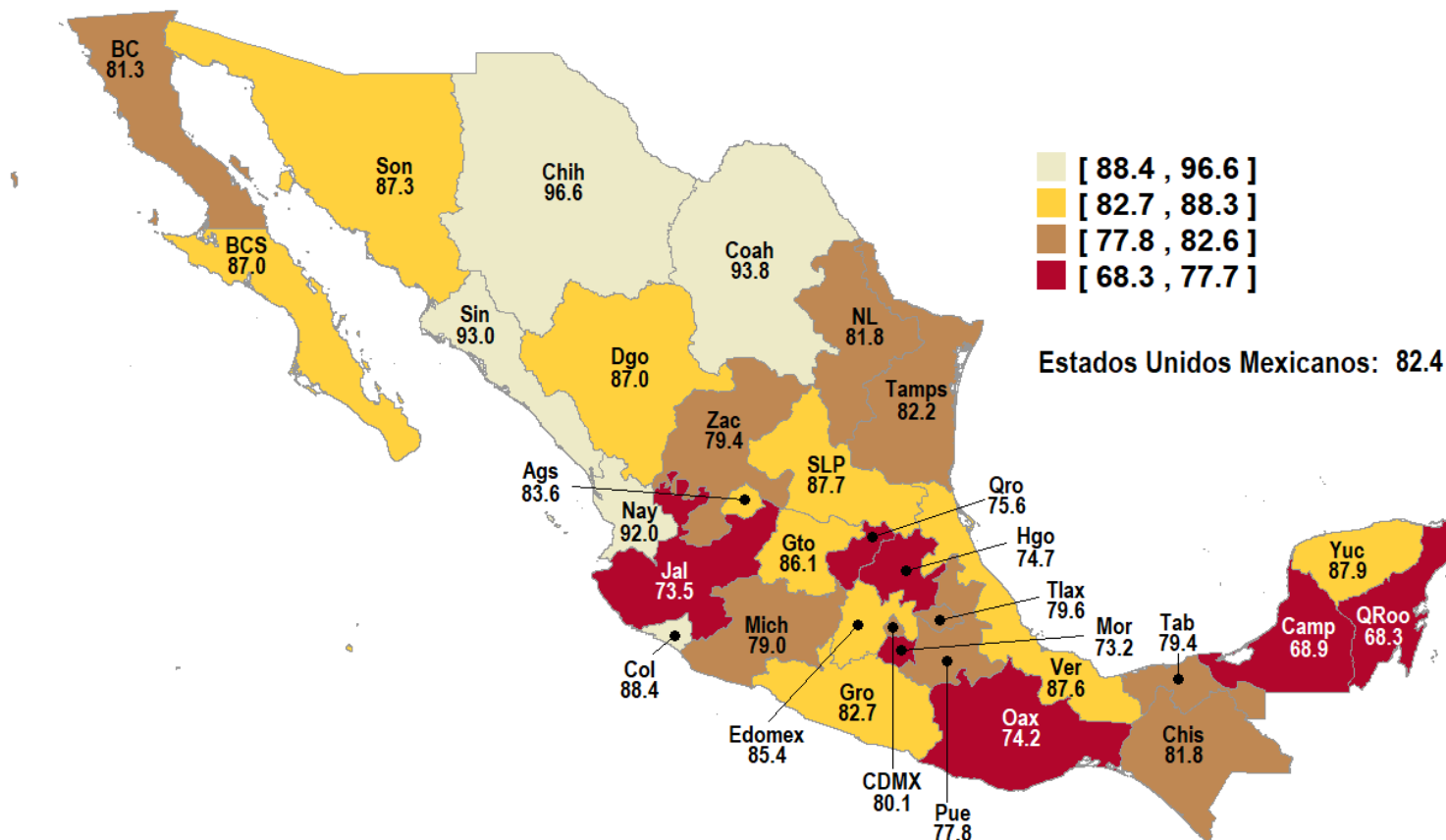
San Luis Potosí	97.7%
Coahuila	95.8%
Chihuahua	91.5%
Guerrero	78.8%
Baja California	78.4%
Morelos	71.0%



# Servicios de salud estatales o INSABI – Información oportuna

Porcentaje de población de 18 años y más, usuaria de servicios de salud estatales o INSABI, que durante 2021 recibió *información oportuna sobre su estado de salud*, por entidad federativa.

Chihuahua	96.6%
Coahuila	93.8%
Sinaloa	93.0%
Morelos	73.2%
Campeche	68.9%
Quintana Roo	68.3%

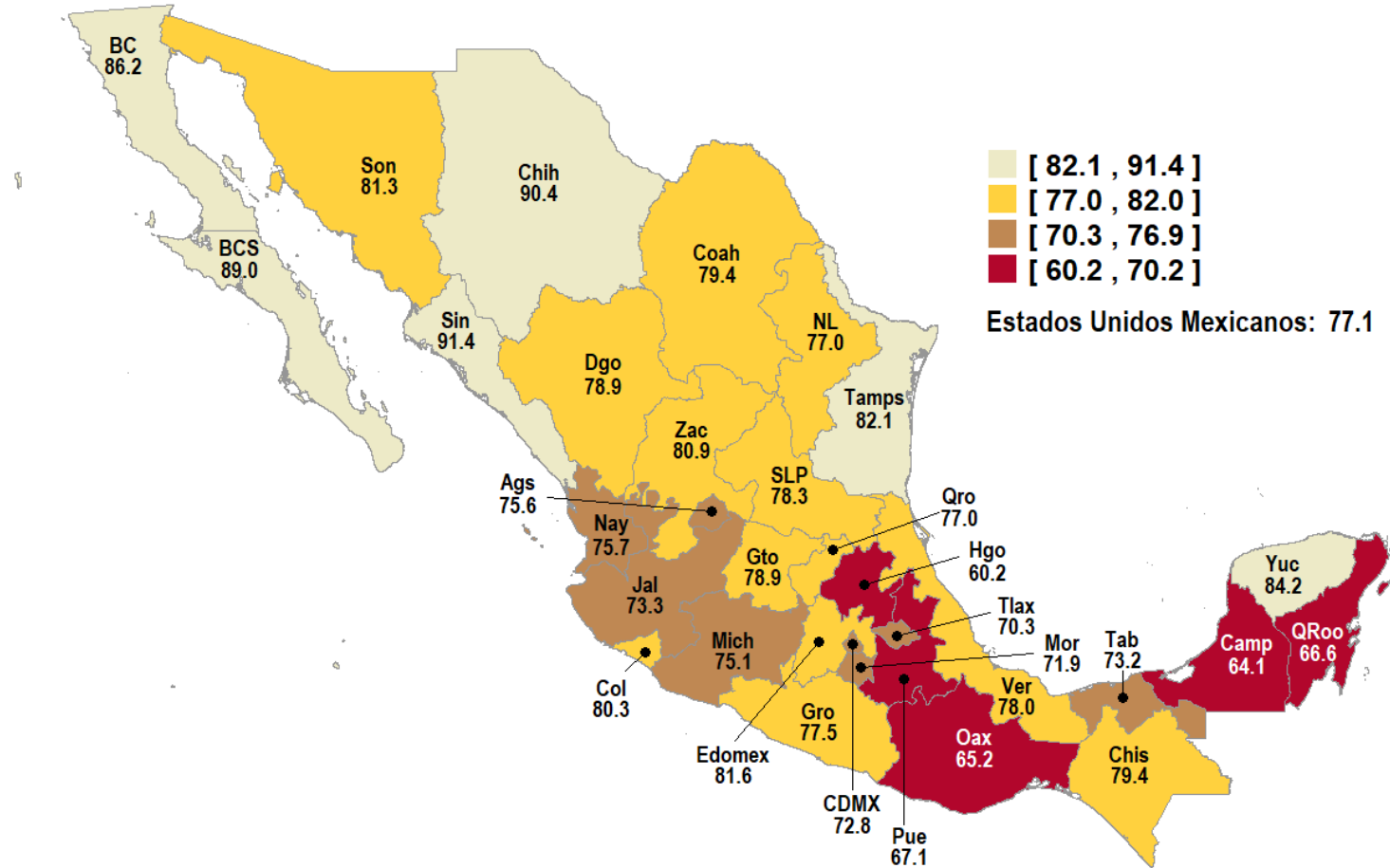




# Servicios de salud estatales o INSABI – Médicos capacitados

Porcentaje de población de 18 años y más, usuaria de servicios de salud estatales o INSABI, que durante 2021 refirió que estos cuentan con **médicos en quienes confía por su capacidad**, por entidad federativa.

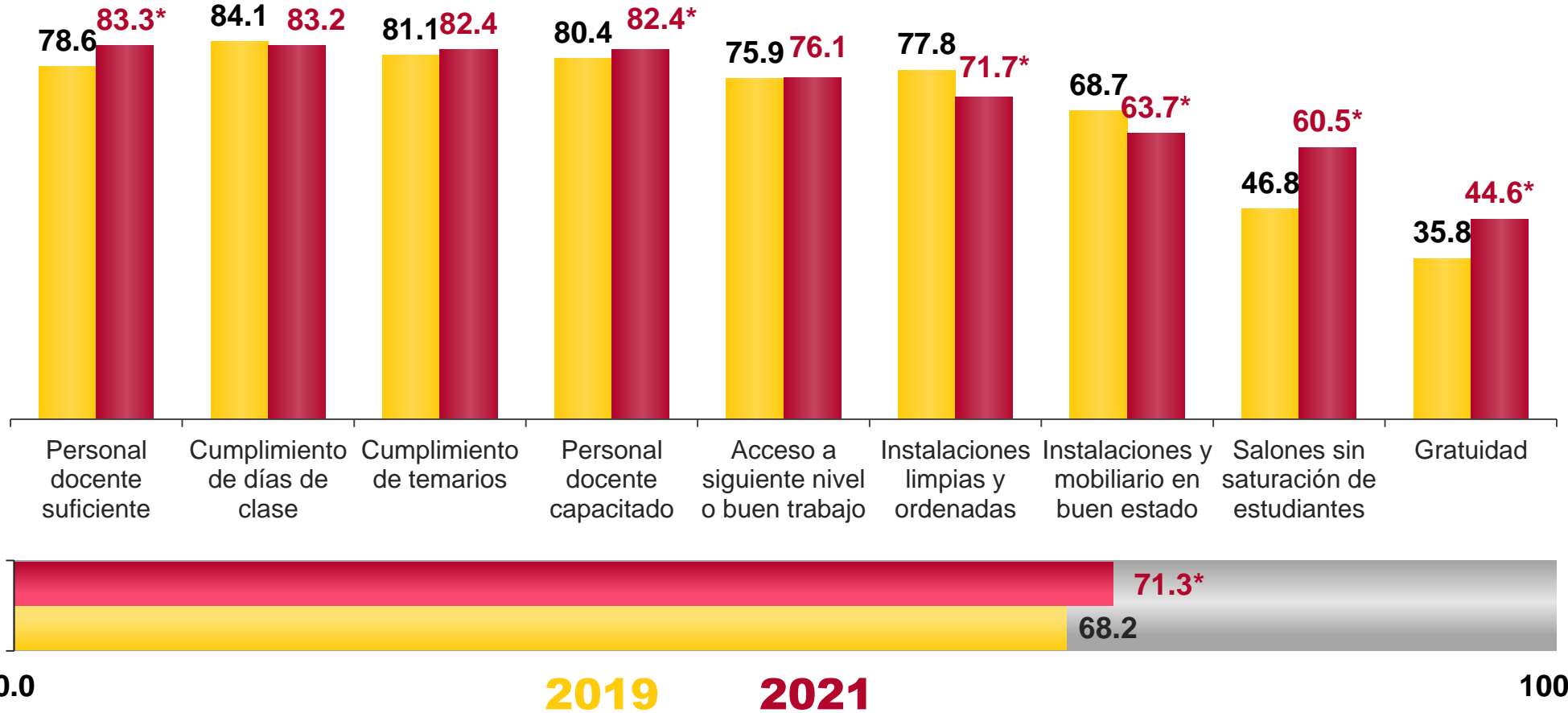
Sinaloa	91.4%
Chihuahua	90.4%
B.C.S.	89.0%
Oaxaca	65.2%
Campeche	64.1%
Hidalgo	60.2%



# SERVICIOS PÚBLICOS BAJO DEMANDA – Educación pública obligatoria

En 2021, **83.3%** de la población usuaria del servicio de *educación pública en primaria, secundaria o bachillerato* refirió que tal servicio **cuenta con personal docente suficiente**.

Características del servicio de educación pública obligatoria



Satisfacción con el servicio de educación pública en primaria, secundaria o bachillerato<sup>1</sup>

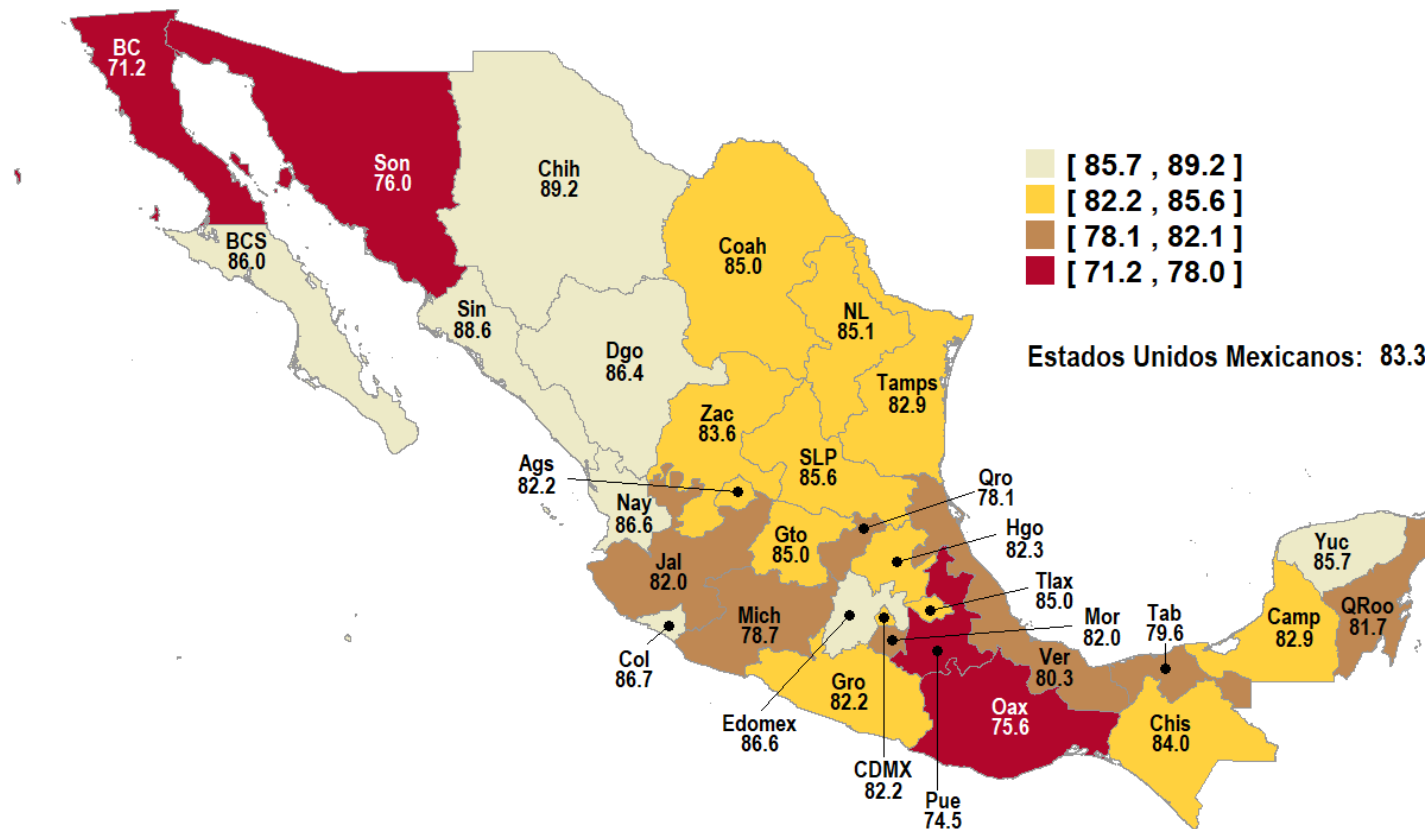
<sup>1</sup> "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

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

# Educación pública obligatoria – Personal docente suficiente

Porcentaje de población de 18 años y más, usuaria del servicio de educación pública en primaria, secundaria o bachillerato, que durante 2021 refirió que se cuenta con **personal docente suficiente**, por entidad federativa.

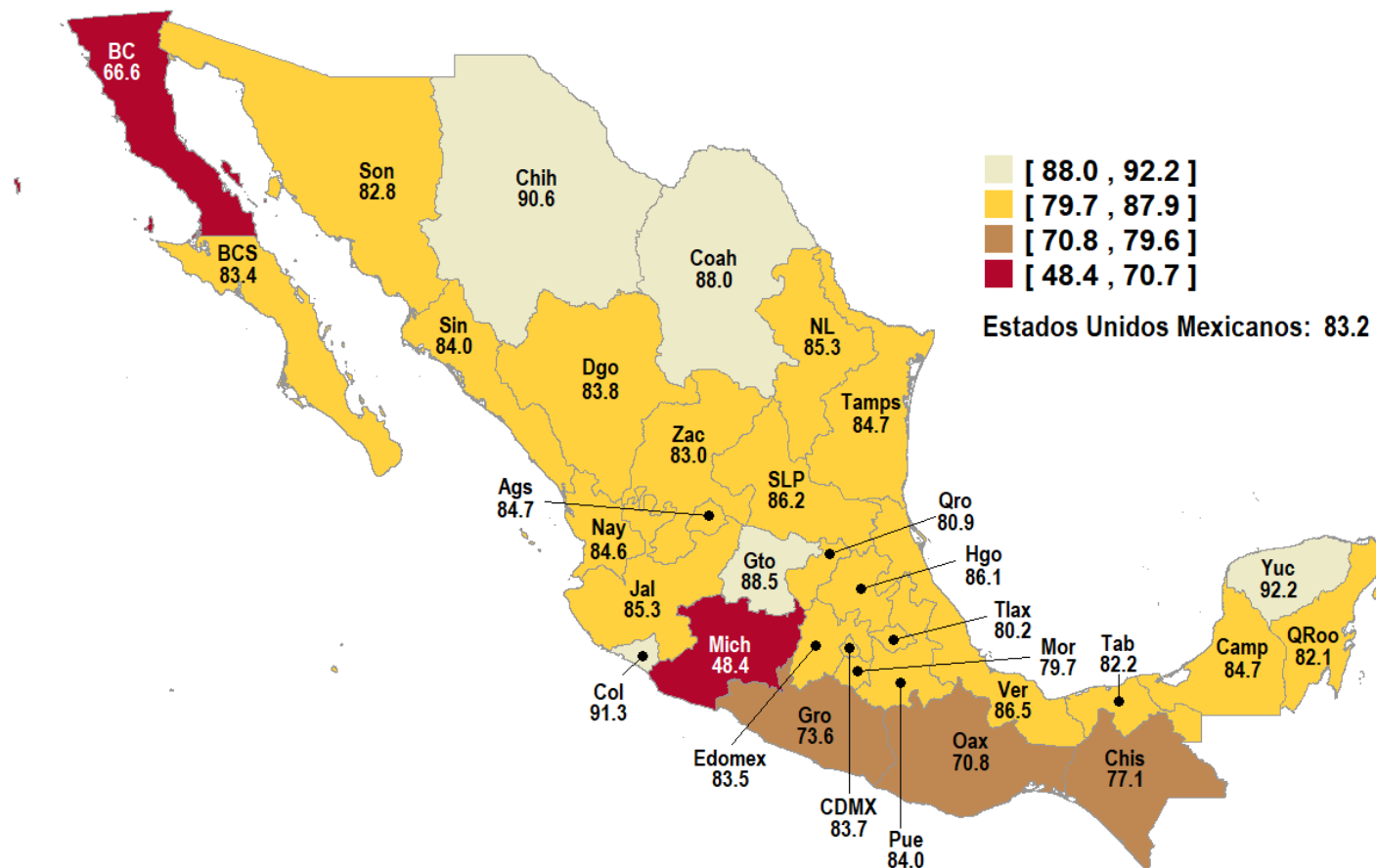
Chihuahua	89.2%
Sinaloa	88.6%
Colima	86.7%
Oaxaca	75.6%
Puebla	74.5%
Baja California	71.2%



# Educación pública obligatoria – Cumplimiento de días de clase

Porcentaje de población de 18 años y más, usuaria del servicio de educación pública en primaria, secundaria o bachillerato, que durante 2021 refirió que se **cumple con los días de clase programados en el calendario**, por entidad federativa.

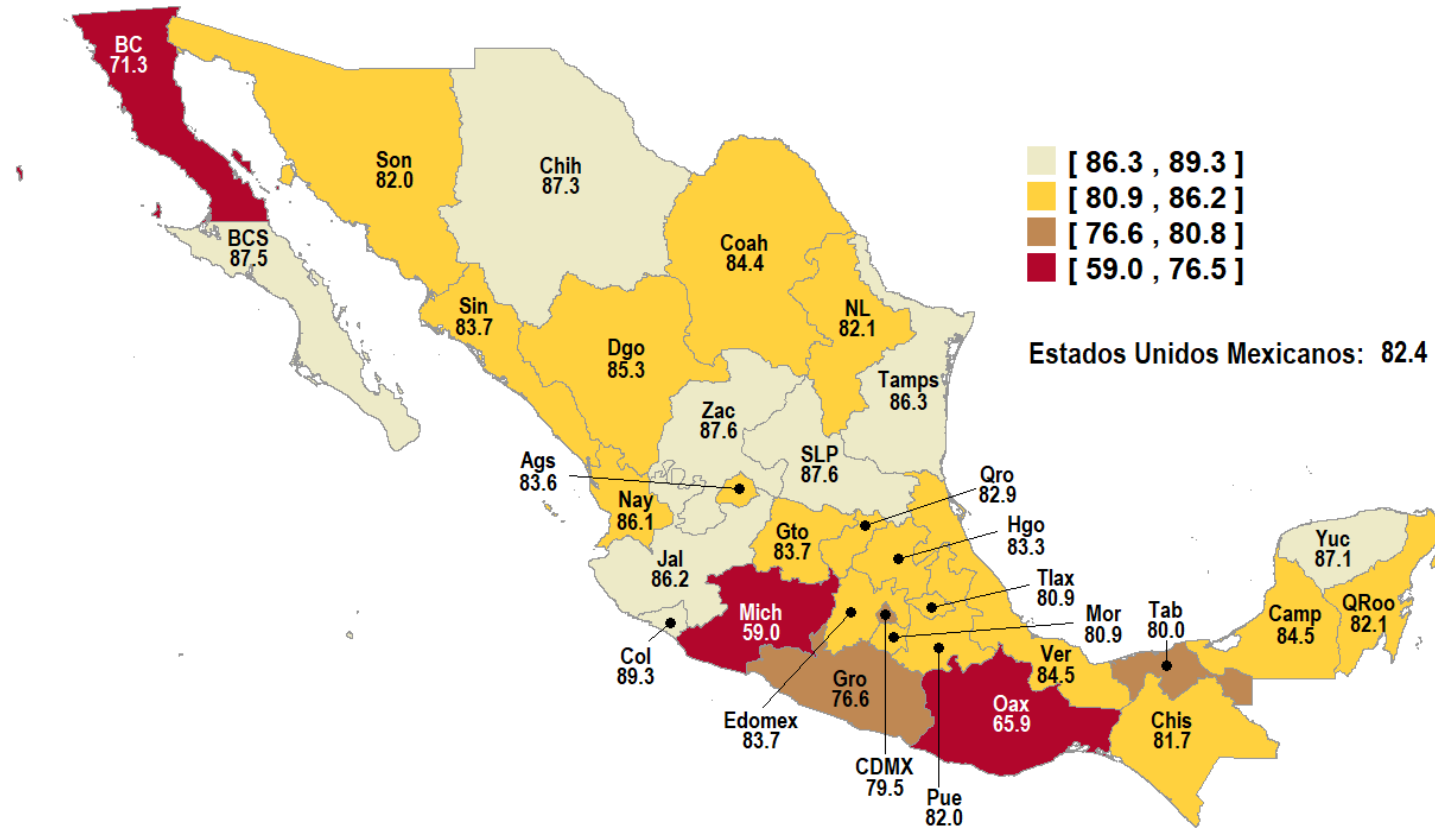
Yucatán	92.2%
Colima	91.3%
Chihuahua	90.6%
Oaxaca	70.8%
Baja California	66.6%
Michoacán	48.4%



# Educación pública obligatoria – Cumplimiento de temarios

Porcentaje de población de 18 años y más, usuaria del servicio de educación pública en primaria, secundaria o bachillerato, que durante 2021 refirió que se ***cumplió con los temarios de los cursos*** al concluir el ciclo escolar, por entidad federativa.

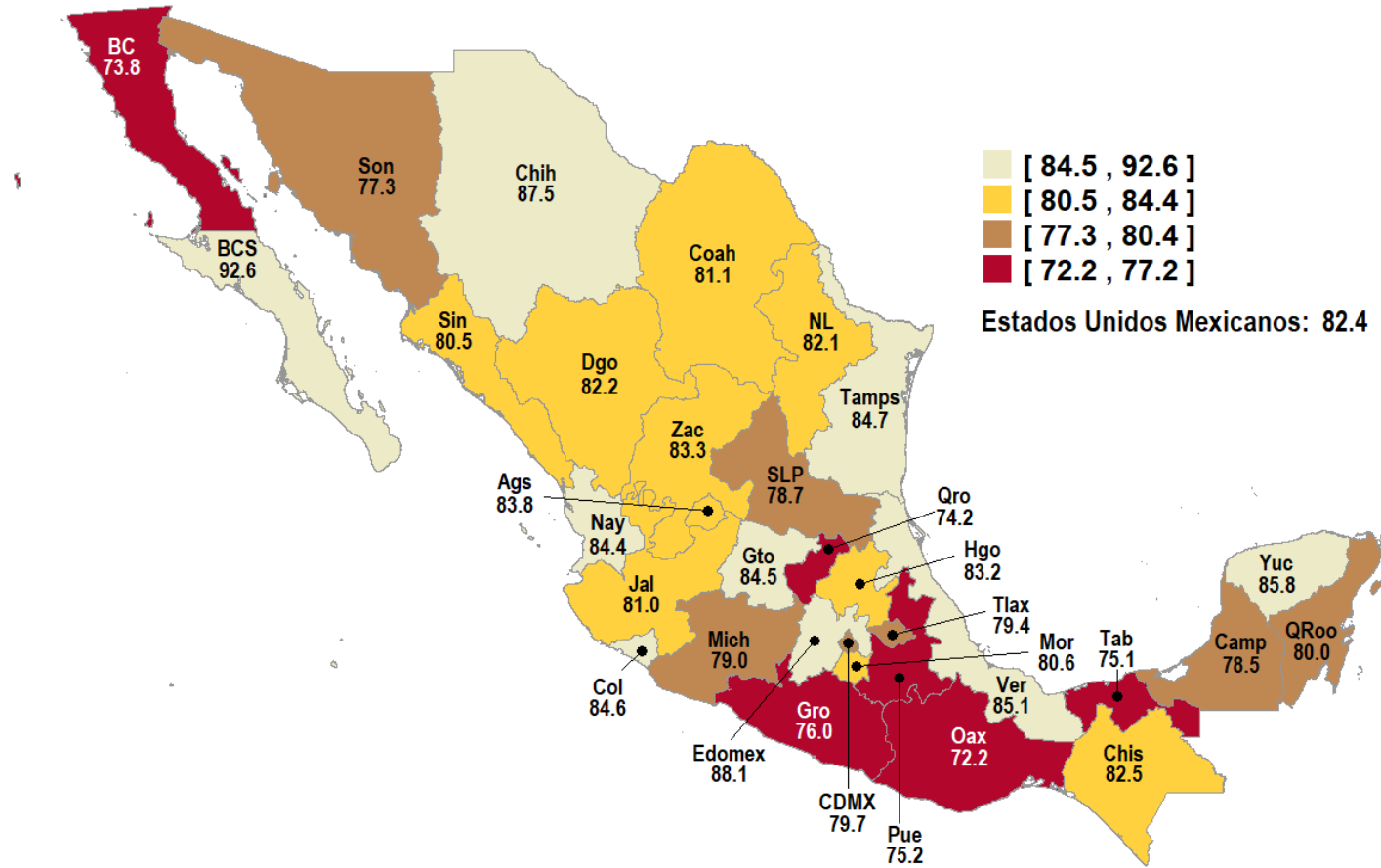
Colima	89.3%
Zacatecas	87.6%
San Luis Potosí	87.6%
Baja California	71.3%
Oaxaca	65.9%
Michoacán	59.0%



# Educación pública obligatoria – Personal docente capacitado 67

Porcentaje de población de 18 años y más, usuaria del servicio de educación pública en primaria, secundaria o bachillerato, que durante 2021 refirió que se cuenta con **personal docente capacitado**, por entidad federativa.

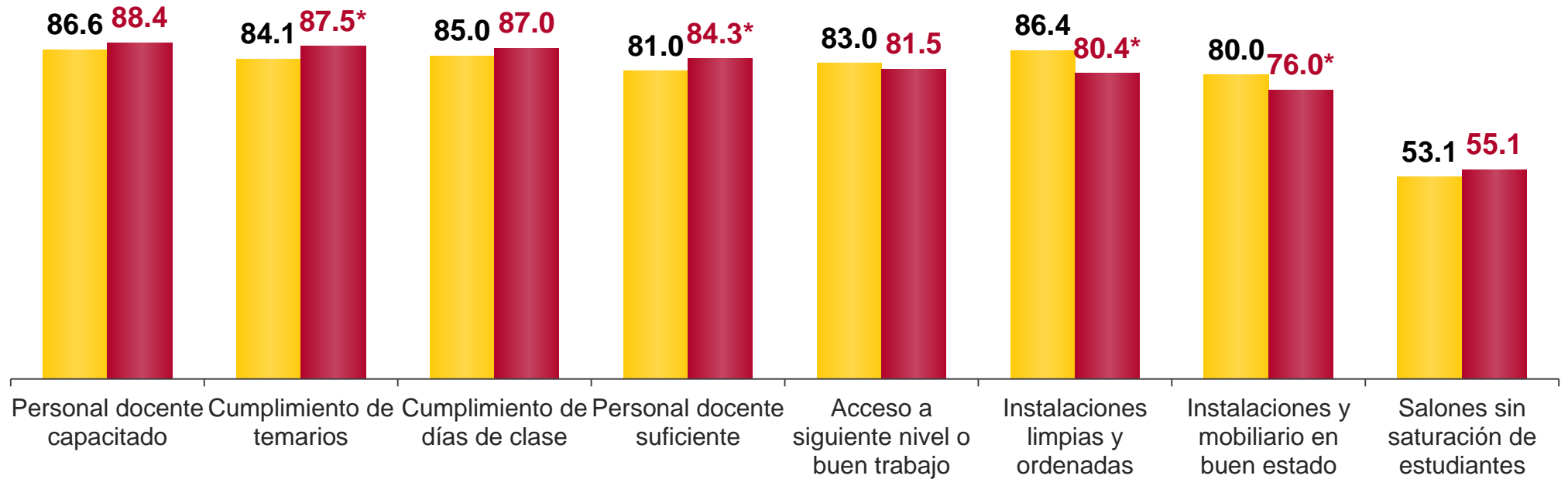
B.C.S.	92.6%
Edo. Méx.	88.1%
Chihuahua	87.5%
Querétaro	74.2%
Baja California	73.8%
Oaxaca	72.2%



# SERVICIOS PÚBLICOS BAJO DEMANDA – Educación pública universitaria 68

**88.4%** de la población usuaria del servicio de *educación pública universitaria* señaló que se **cuenta con personal docente capacitado**.

Características del servicio de educación pública universitaria



Satisfacción con el servicio de educación pública universitaria<sup>1</sup>



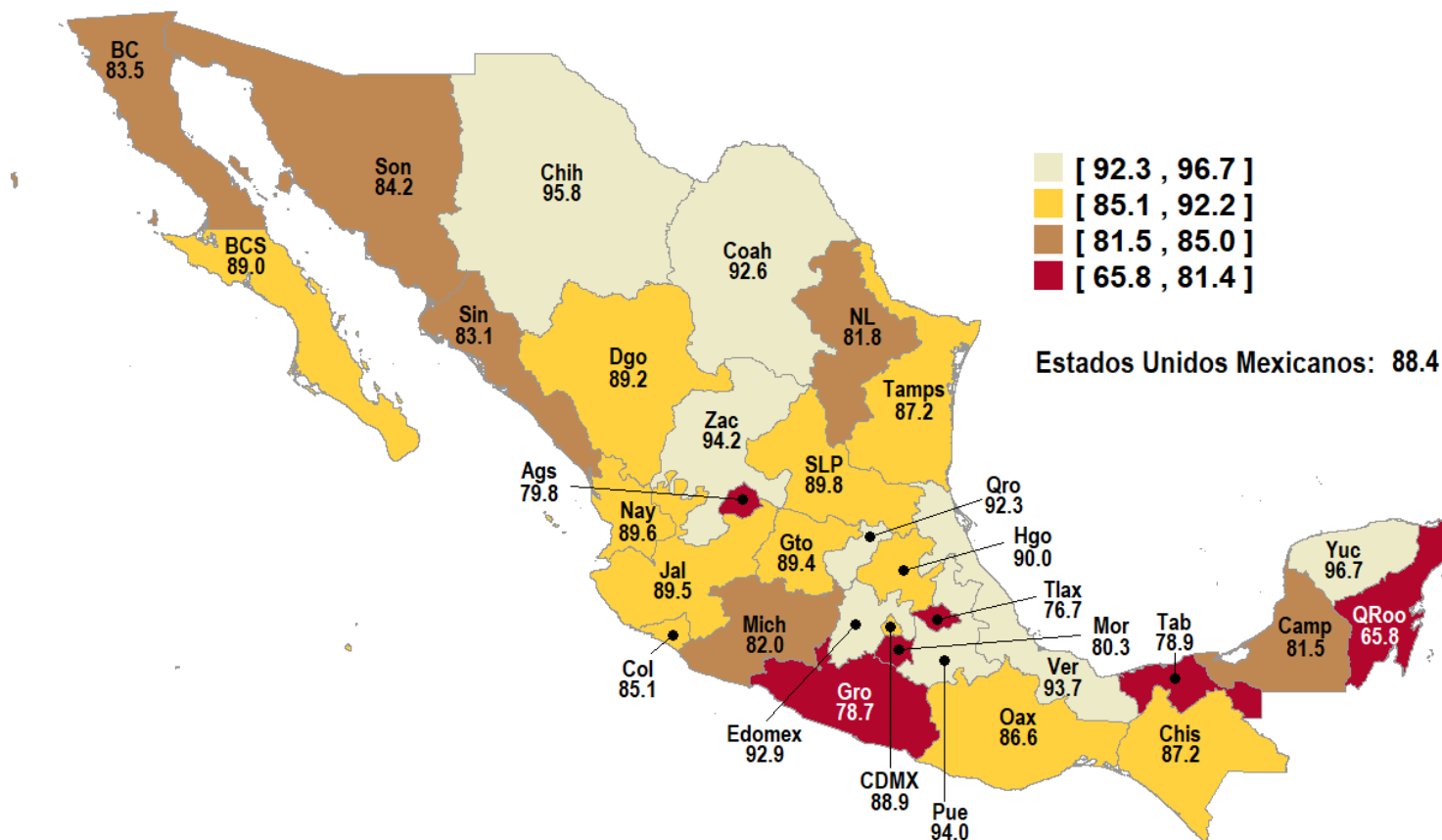
<sup>1</sup> "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

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

# Educación pública universitaria – Personal docente capacitado

Porcentaje de población de 18 años y más, usuaria del servicio de educación pública universitaria, que durante 2021 refirió haber recibido cursos por parte de **personal docente capacitado**, por entidad federativa.

Yucatán	96.7%
Chihuahua	95.8%
Zacatecas	94.2%
Guerrero	78.7%
Tlaxcala	76.7%
Quintana Roo	65.8%

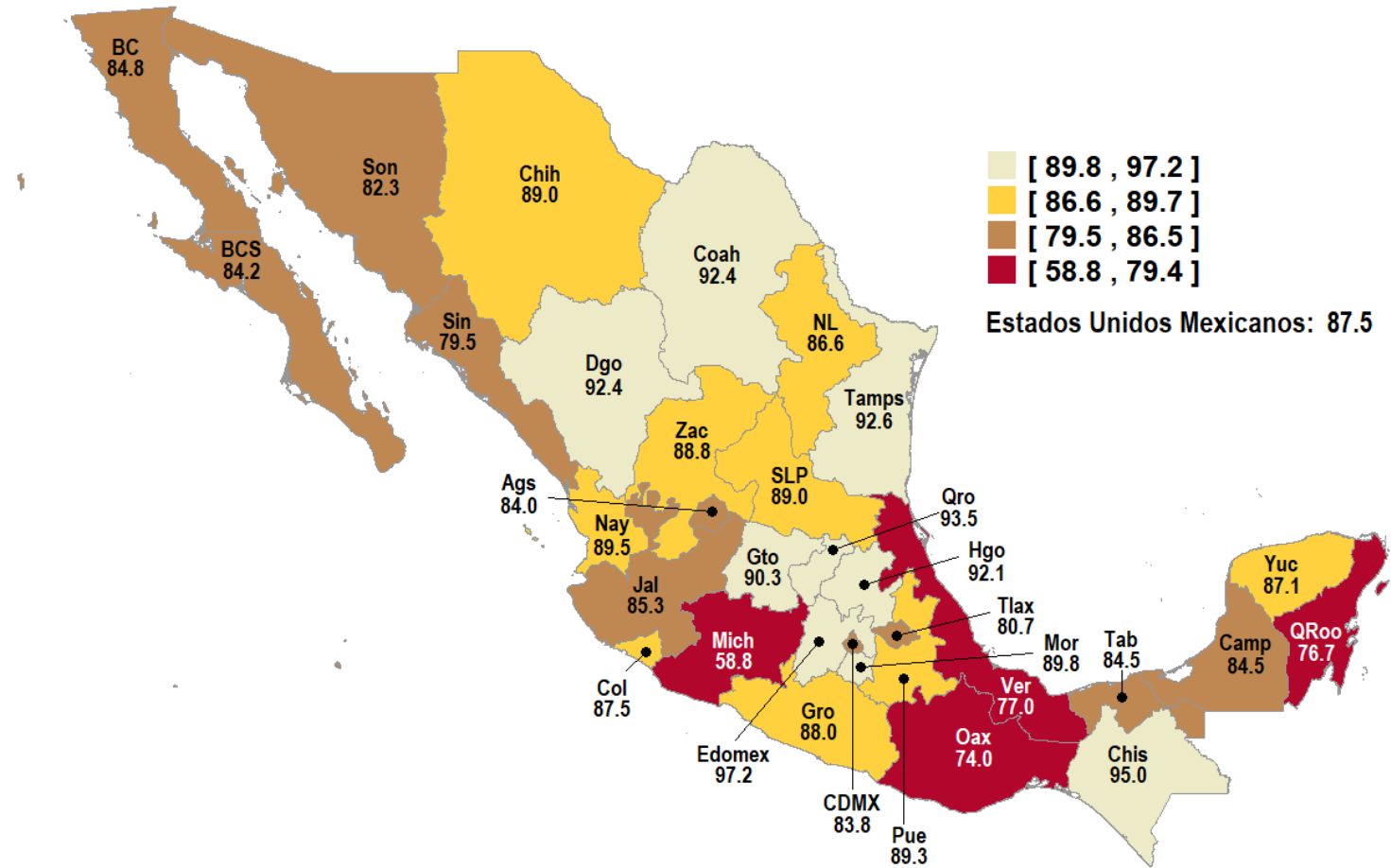




# Educación pública universitaria – Cumplimiento de temarios 70

Porcentaje de población de 18 años y más, usuaria del servicio de educación pública universitaria, que refirió ***cumplimiento de los temarios*** previstos en sus cursos durante 2021, por entidad federativa.

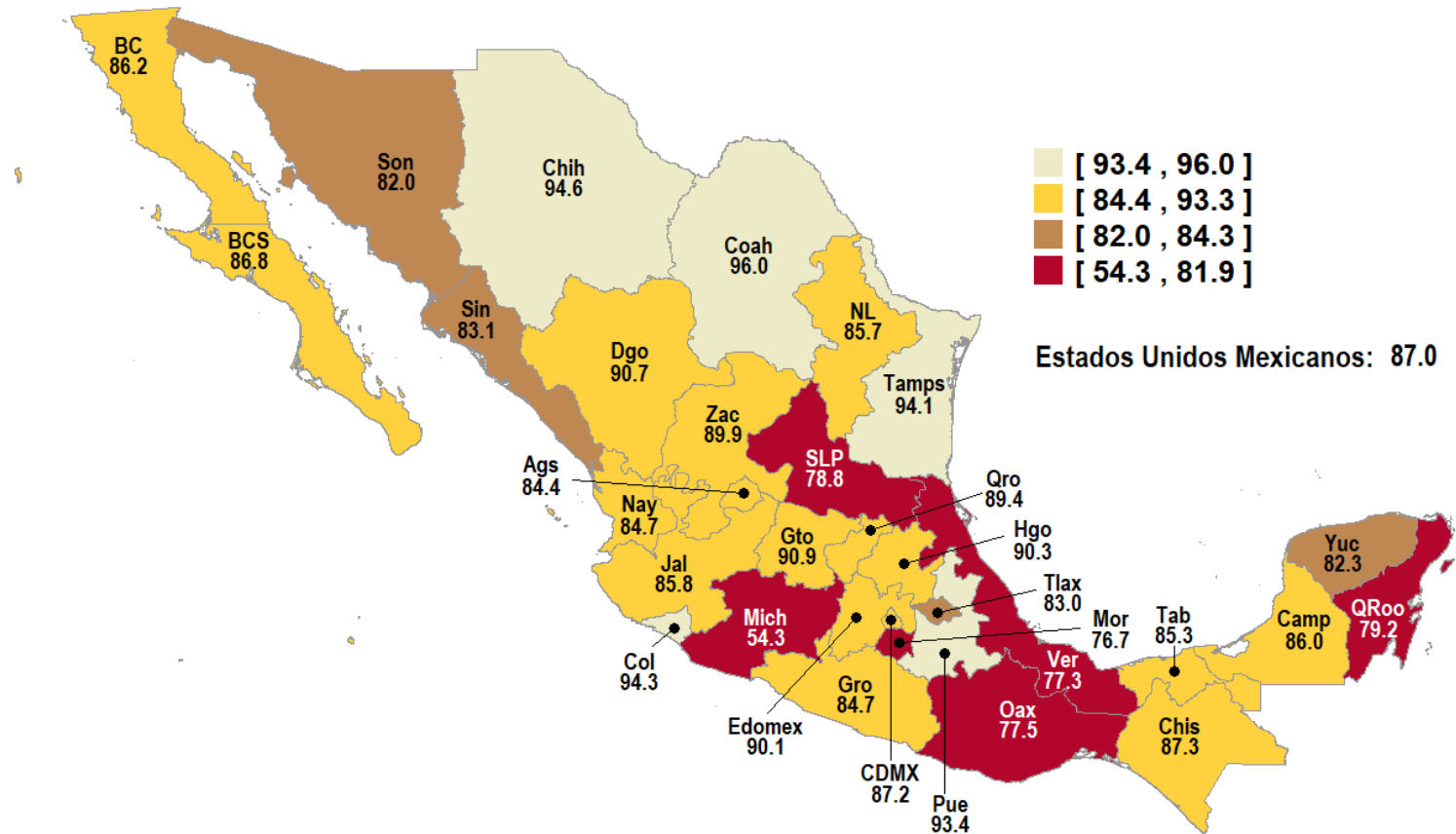
Edo. Méx.	97.2%
Chiapas	95.0%
Querétaro	93.5%
Quintana Roo	76.7%
Oaxaca	74.0%
Michoacán	58.8%



# Educación pública universitaria – Cumplimiento de días de clase 71

Porcentaje de población de 18 años y más, usuaria del servicio de educación pública universitaria, que durante 2021 refirió *cumplimiento de los días de clase programados en el calendario*, por entidad federativa.

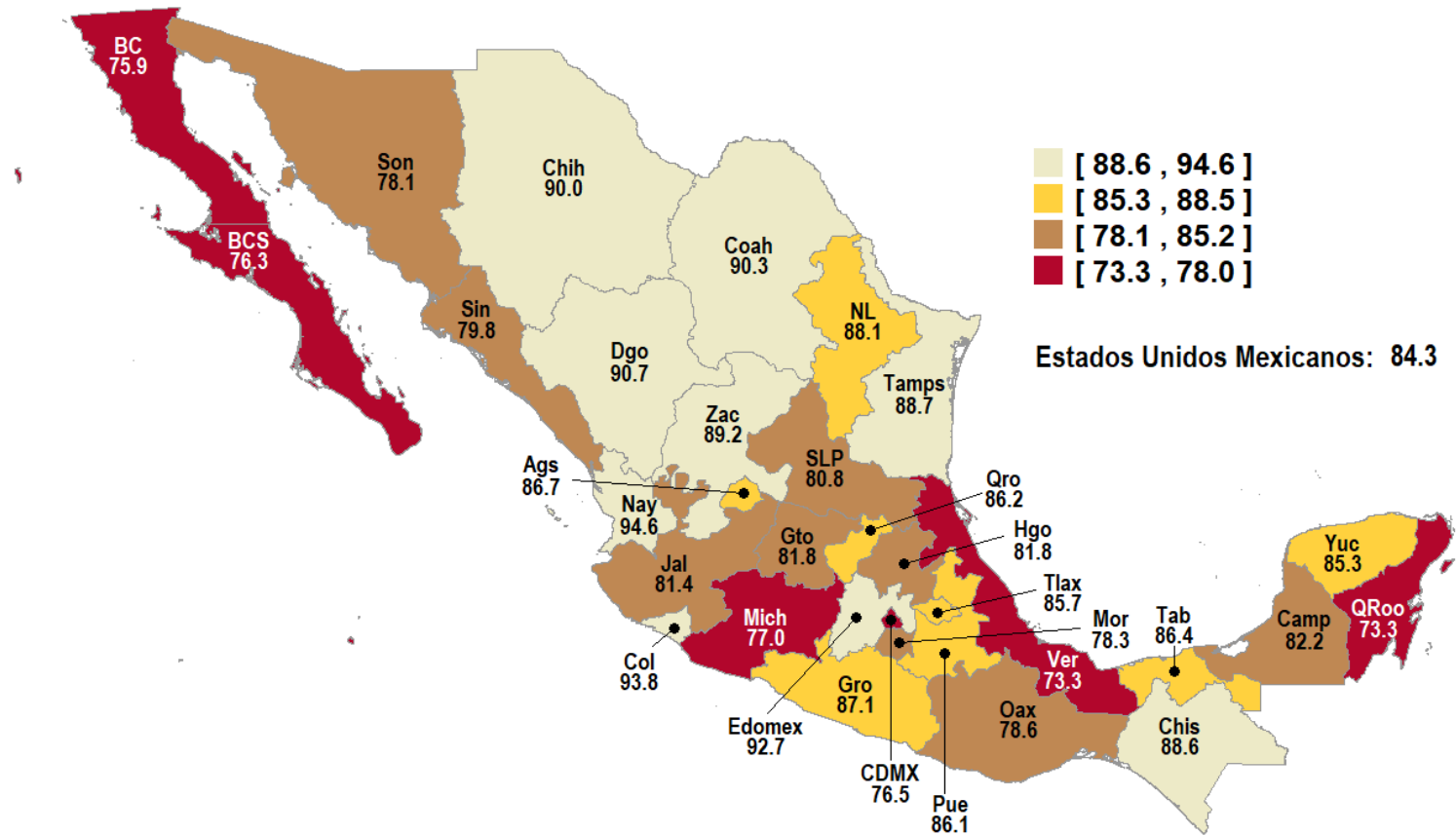
Coahuila	96.0%
Chihuahua	94.6%
Colima	94.3%
Veracruz	77.3%
Morelos	76.7%
Michoacán	54.3%



# Educación pública universitaria – Personal docente suficiente

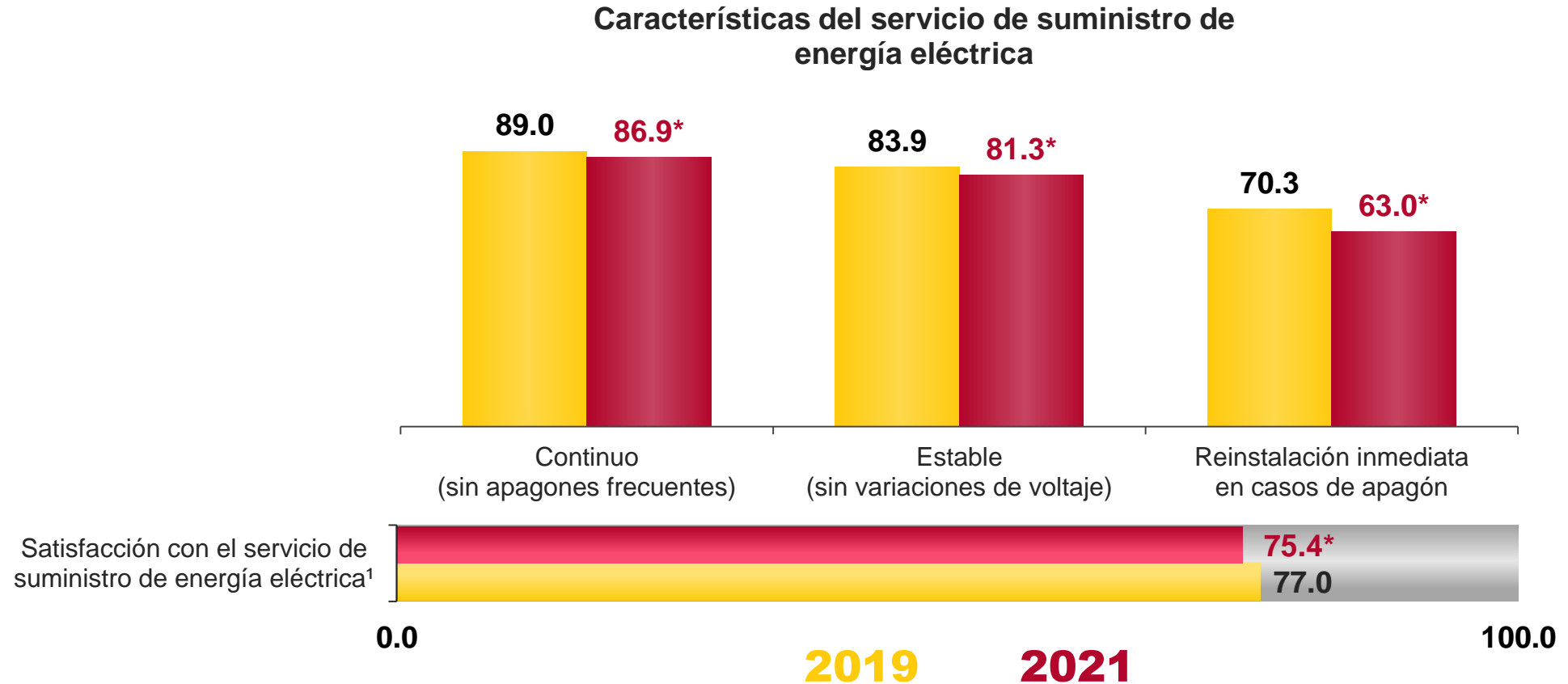
Porcentaje de población de 18 años y más, usuaria del servicio de educación pública universitaria, que refirió tener **personal docente suficiente** durante 2021, por entidad federativa.

Nayarit	94.6%
Colima	93.8%
Edo. Méx.	92.7%
Baja California	75.9%
Veracruz	73.3%
Quintana Roo	73.3%



# SERVICIOS PÚBLICOS BAJO DEMANDA – Suministro de energía eléctrica 73

En 2021, **86.9%** de la población usuaria del *servicio de suministro de energía eléctrica* lo recibió de manera **continua (sin apagones frecuentes)**.



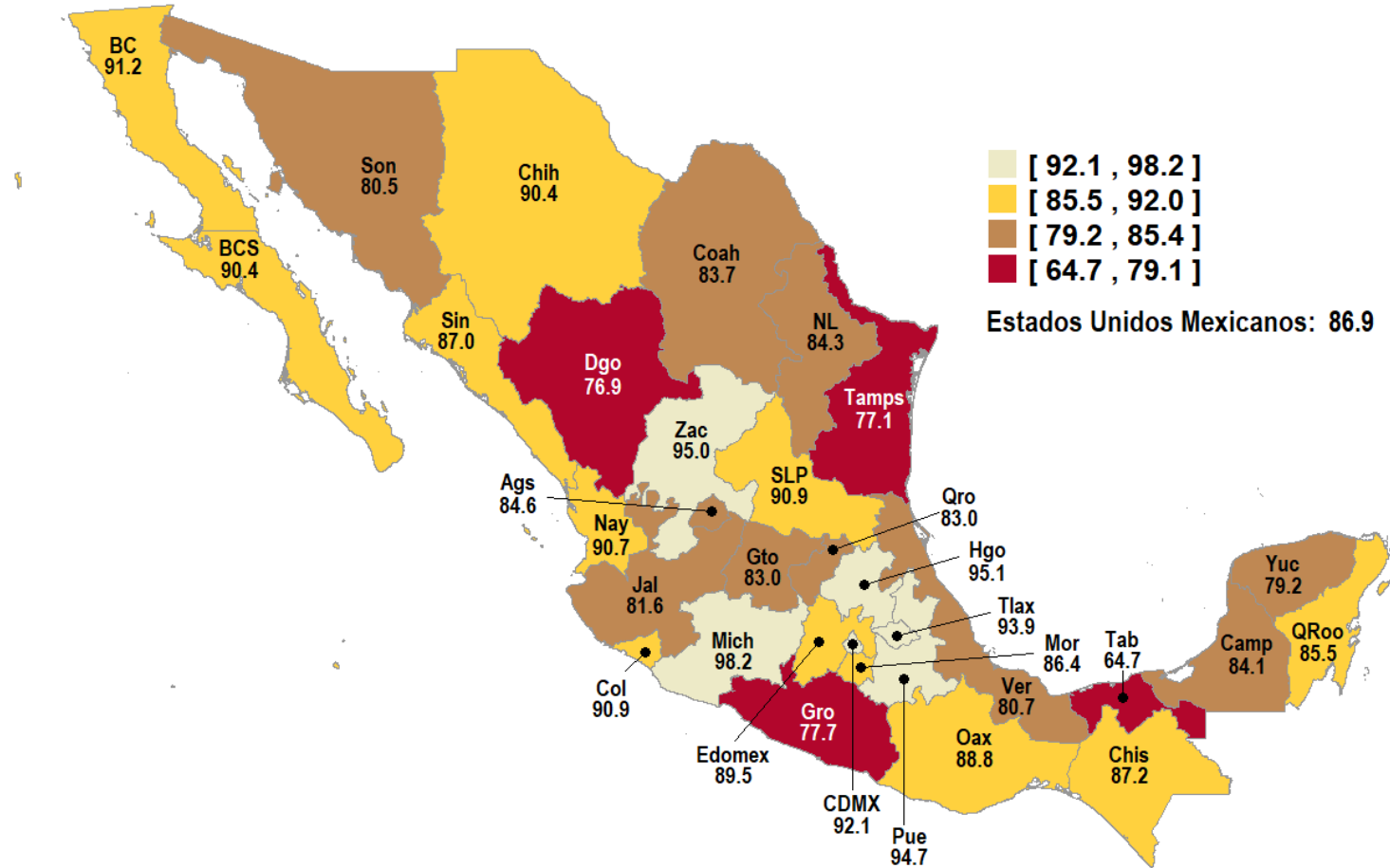
<sup>1</sup> "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

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

# Suministro de energía eléctrica – Continuo –sin apagones frecuentes

Porcentaje de población de 18 años y más, usuaria del servicio de suministro de energía eléctrica, que refirió haber recibido el servicio de manera **continua** durante 2021, esto es, sin apagones frecuentes; por entidad federativa.

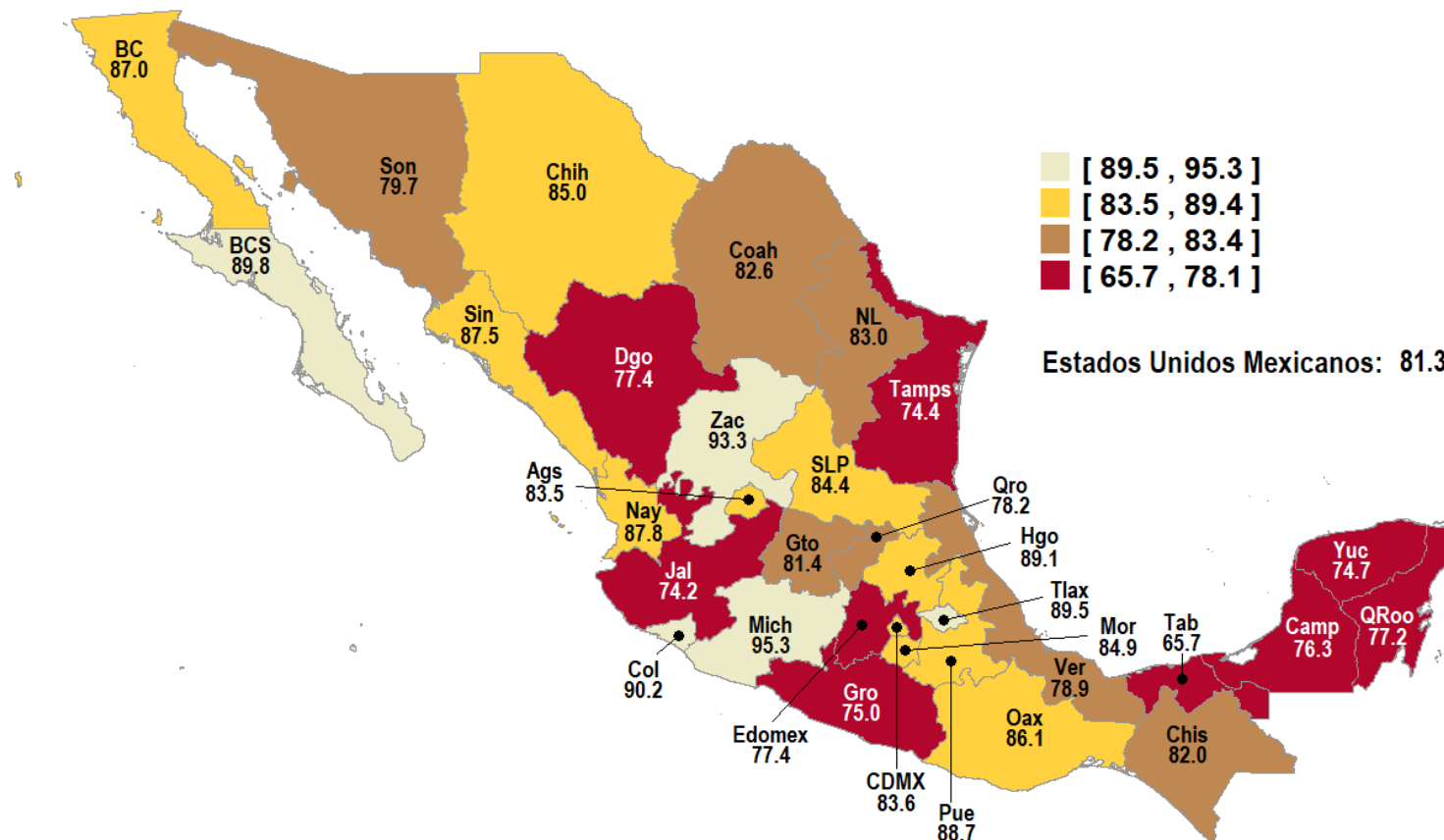
Michoacán	98.2%
Hidalgo	95.1%
Zacatecas	95.0%
Tamaulipas	77.1%
Durango	76.9%
Tabasco	64.7%



# Suministro de energía eléctrica – Estable –sin variaciones de voltaje

Porcentaje de población de 18 años y más, usuaria del servicio de suministro de energía eléctrica, que refirió haber recibido el servicio de manera **estable** durante 2021, esto es, sin variaciones de voltaje; por entidad federativa.

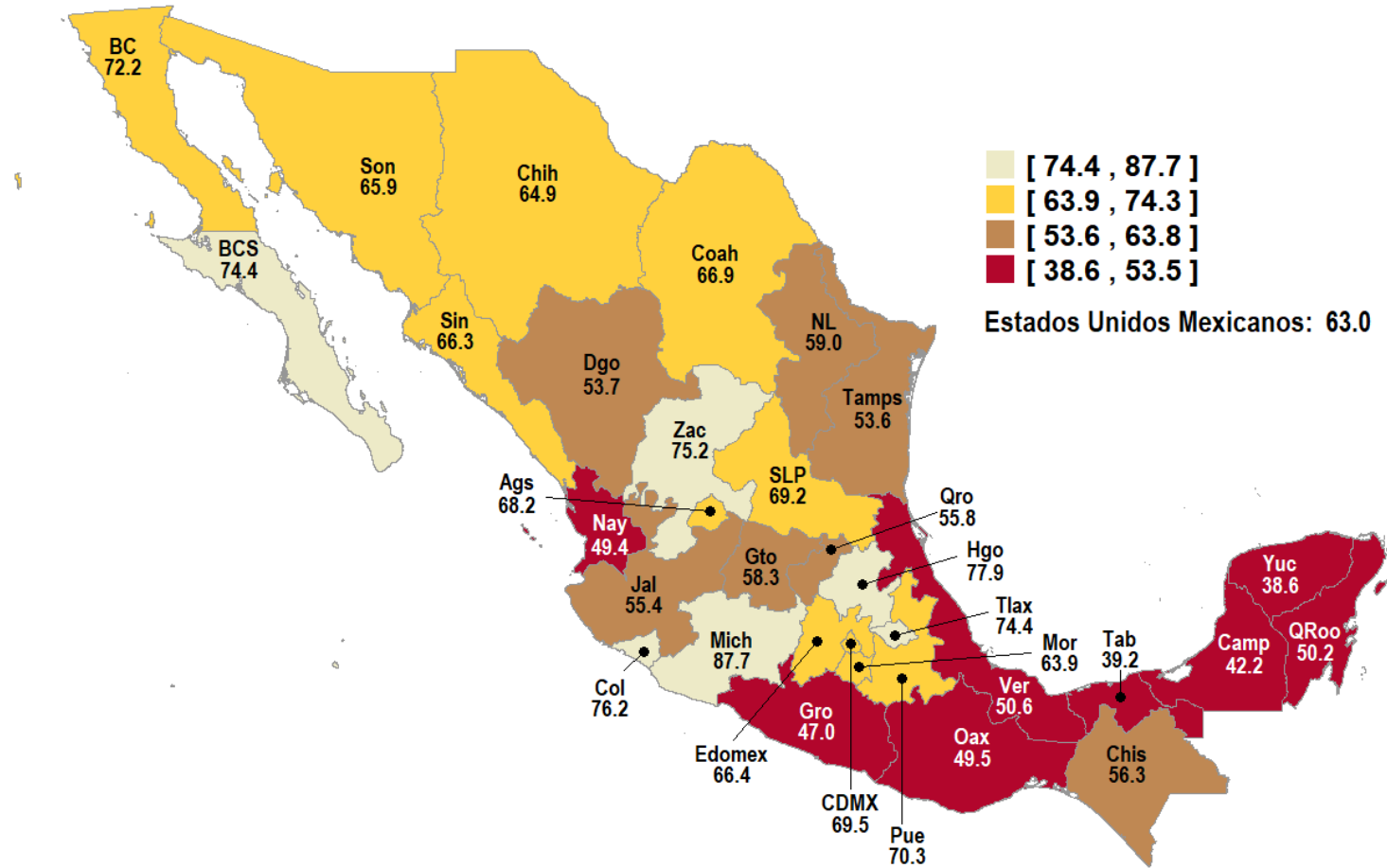
Michoacán	95.3%
Zacatecas	93.3%
Colima	90.2%
Tamaulipas	74.4%
Jalisco	74.2%
Tabasco	65.7%



# Suministro de energía eléctrica – Reinstalación inmediata en caso de apagones

Porcentaje de población de 18 años y más, usuaria del servicio de suministro de energía eléctrica, que experimentó la **reinstalación inmediata del servicio** en caso de fallas durante 2021, por entidad federativa.

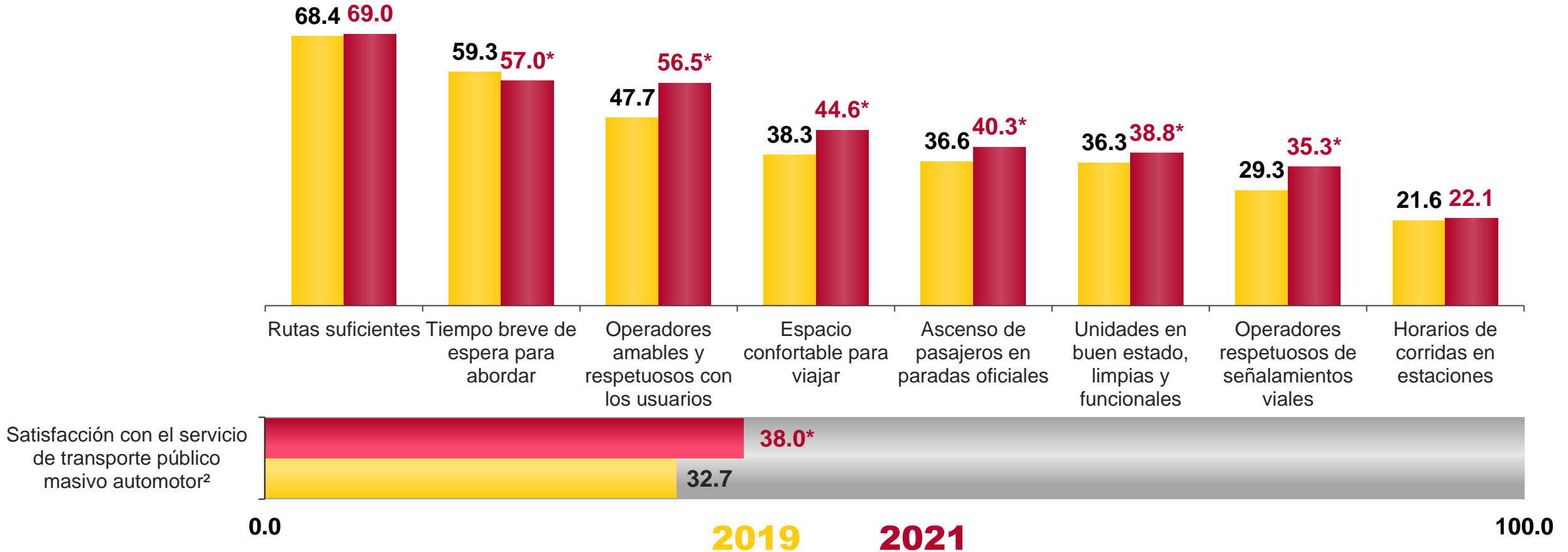
Michoacán	87.7%
Hidalgo	77.9%
Colima	76.2%
Campeche	42.2%
Tabasco	39.2%
Yucatán	38.6%



# SERVICIOS PÚBLICOS BAJO DEMANDA – Transporte público masivo automotor <sup>77</sup>

Durante 2021, **69%** de la población usuaria<sup>1</sup> del servicio de *transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús* refirió que este contó con **rutas suficientes** para llegar a su destino.

Características del servicio de transporte público masivo automotor



<sup>1</sup> 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.

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

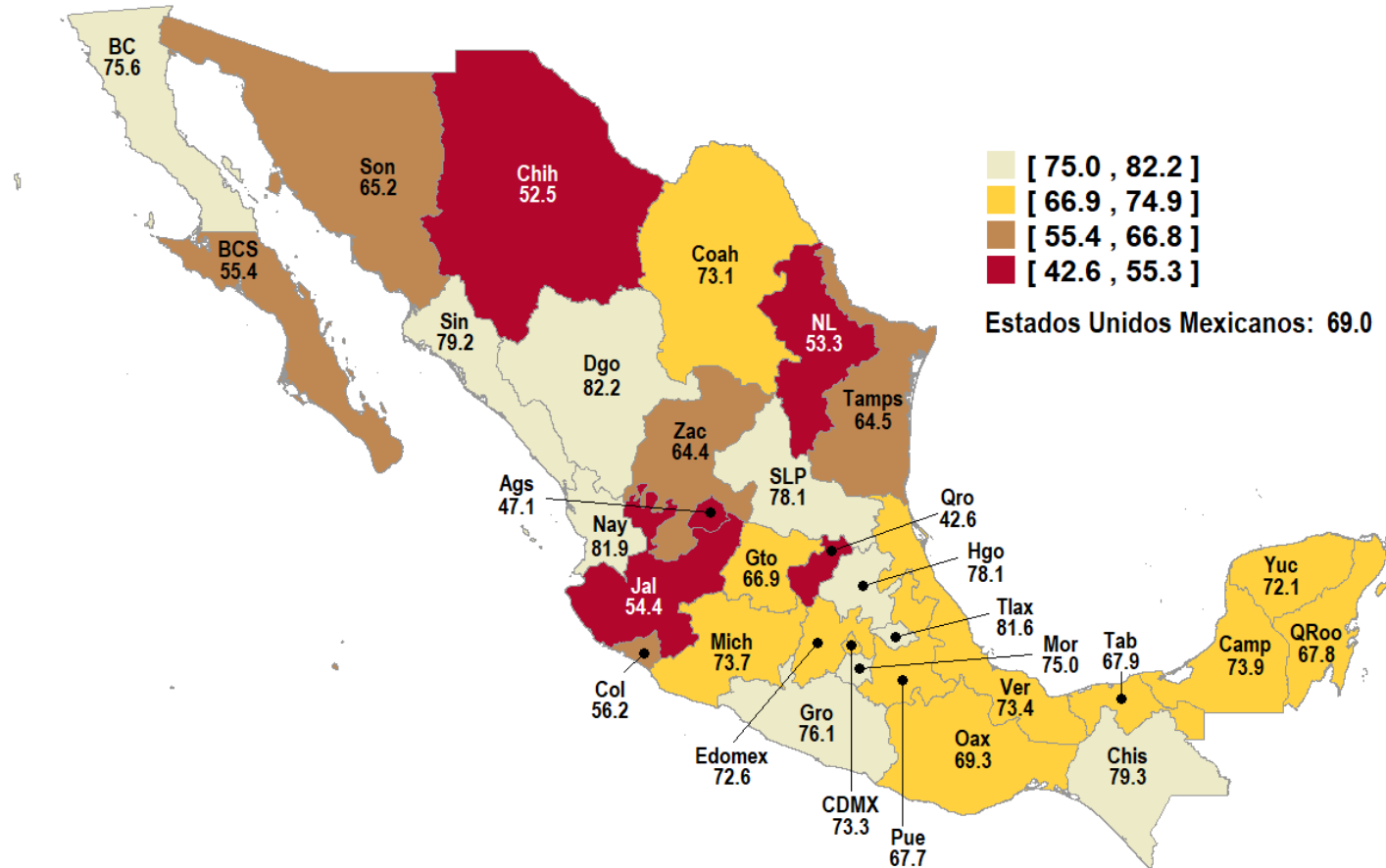
\* En estos casos **sí existió** un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.



# Transporte público masivo automotor – **Rutas suficientes**

Porcentaje de población de 18 años y más usuaria del servicio de transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús, que refirió que este contó con **rutas suficientes** durante 2021, por entidad federativa.

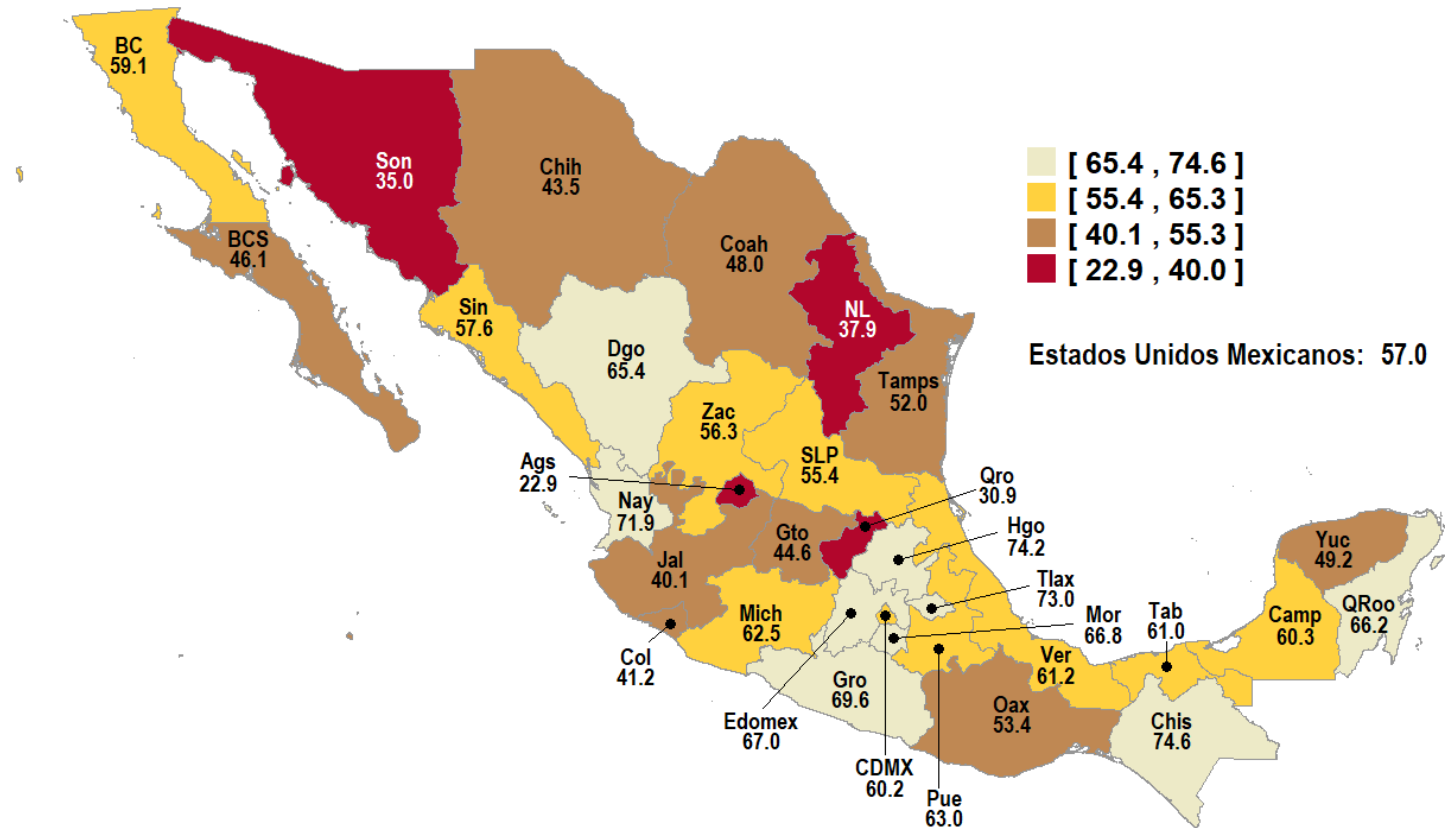
Durango	82.2%
Nayarit	81.9%
Tlaxcala	81.6%
Chihuahua	52.5%
Aguascalientes	47.1%
Querétaro	42.6%



# Transporte público masivo automotor – Tiempo breve de espera para abordar 79

Porcentaje de población de 18 años y más usuaria del servicio de transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús, que **no se demoró esperando abordar** una unidad de transporte durante 2021, por entidad federativa.

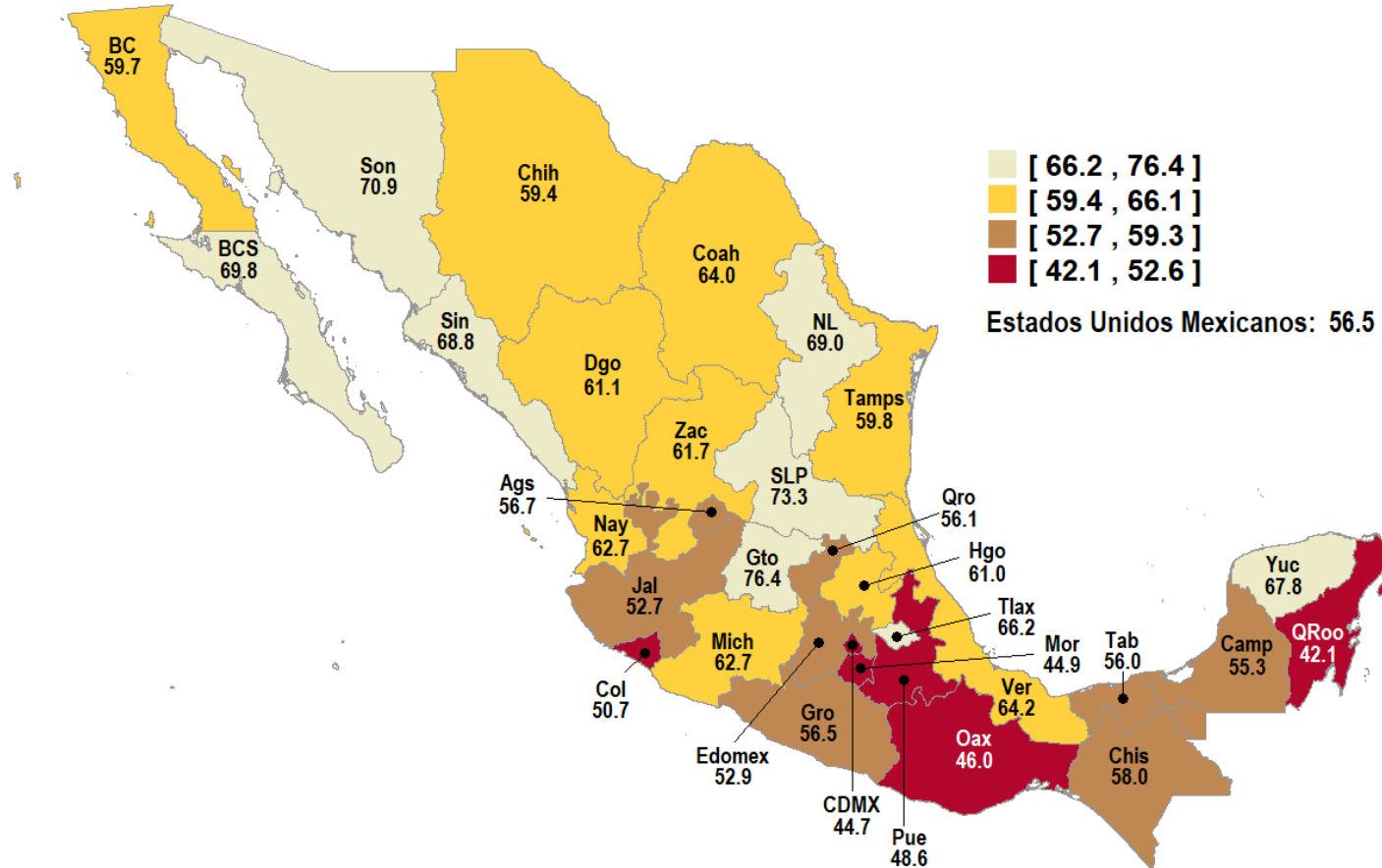
Chiapas	74.6%
Hidalgo	74.2%
Tlaxcala	73.0%
Sonora	35.0%
Querétaro	30.9%
Aguascalientes	22.9%



# Transporte público masivo automotor – Operadores amables y respetuosos 80

Porcentaje de población de 18 años y más, usuaria del servicio de transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús, que experimentó un **trato amable y respetuoso** por parte de los operadores durante 2021, por entidad federativa.

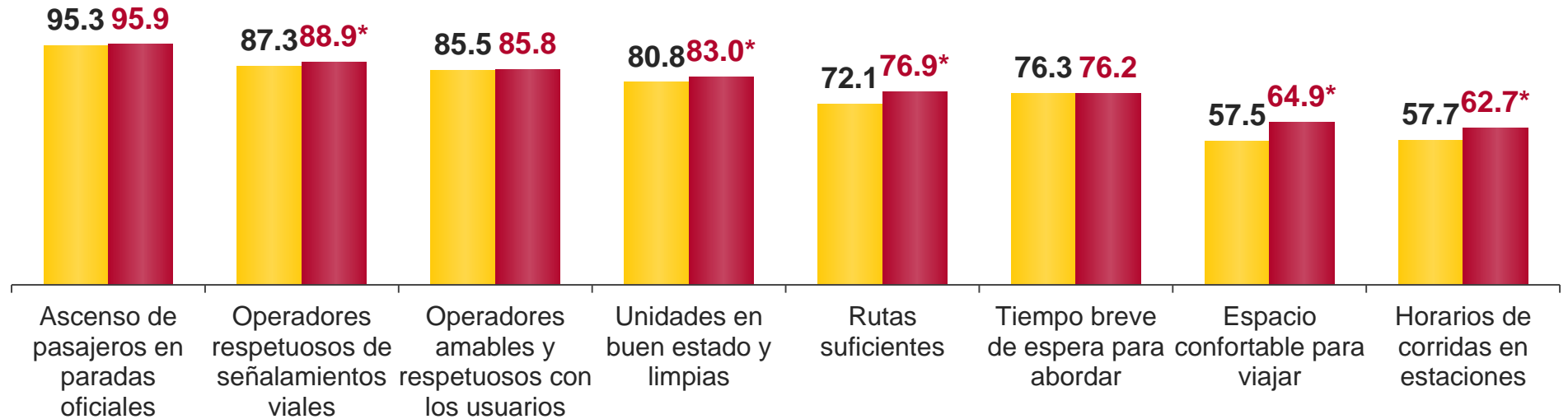
Guanajuato	76.4%
San Luis Potosí	73.3%
Sonora	70.9%
Morelos	44.9%
CDMX	44.7%
Quintana Roo	42.1%



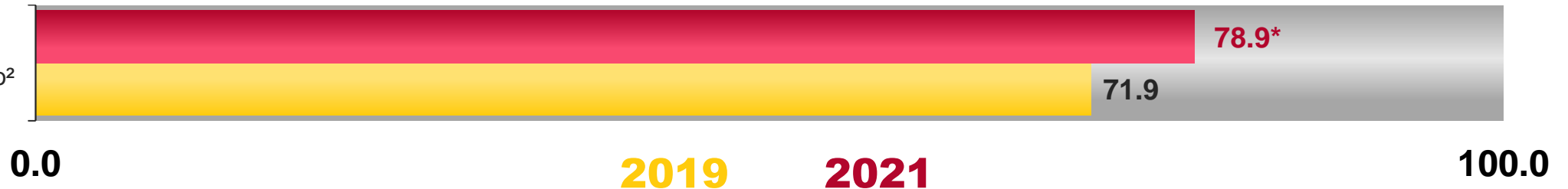
# SERVICIOS PÚBLICOS BAJO DEMANDA – Autobús de tránsito rápido 81

En 2021, **95.9%** de la población usuaria<sup>1</sup> de *autobuses de tránsito rápido* refirió que se respeta el **ascenso y descenso de pasajeros en paradas oficiales**.

Características del servicio de autobús de tránsito rápido



Satisfacción con el servicio de autobús de tránsito rápido<sup>2</sup>



<sup>1</sup> La población usuaria contempla a la población de 18 años y más que manifestó haber hecho uso de autobuses de tránsito rápido.

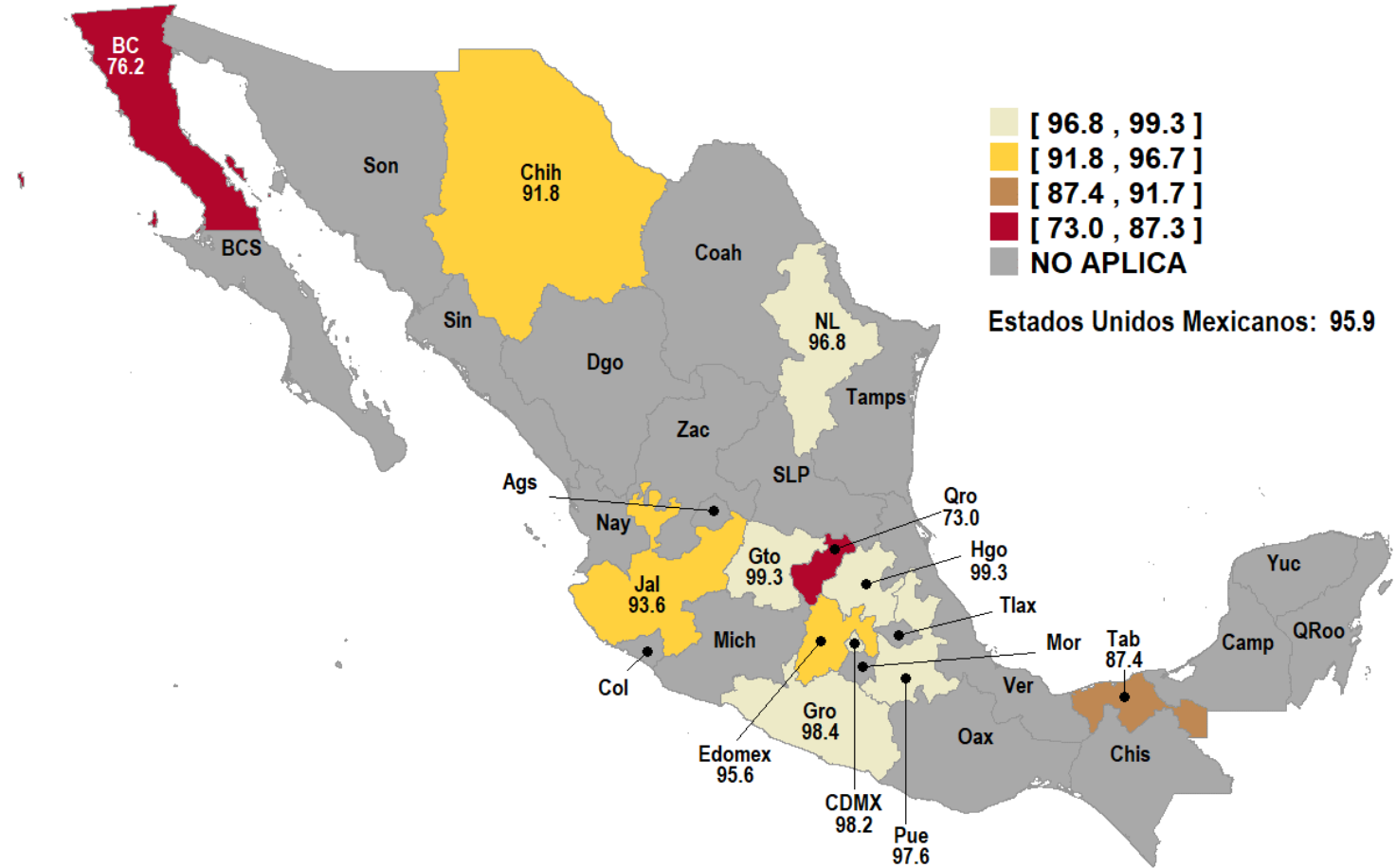
<sup>2</sup> "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

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

# Autobús de tránsito rápido– Ascenso de pasajeros en paradas oficiales 82

Porcentaje de población usuaria del servicio de transporte en autobuses de tránsito rápido, que refirió que el *ascenso y descenso de pasajeros se realiza en paradas oficiales* durante 2021, por entidad federativa.

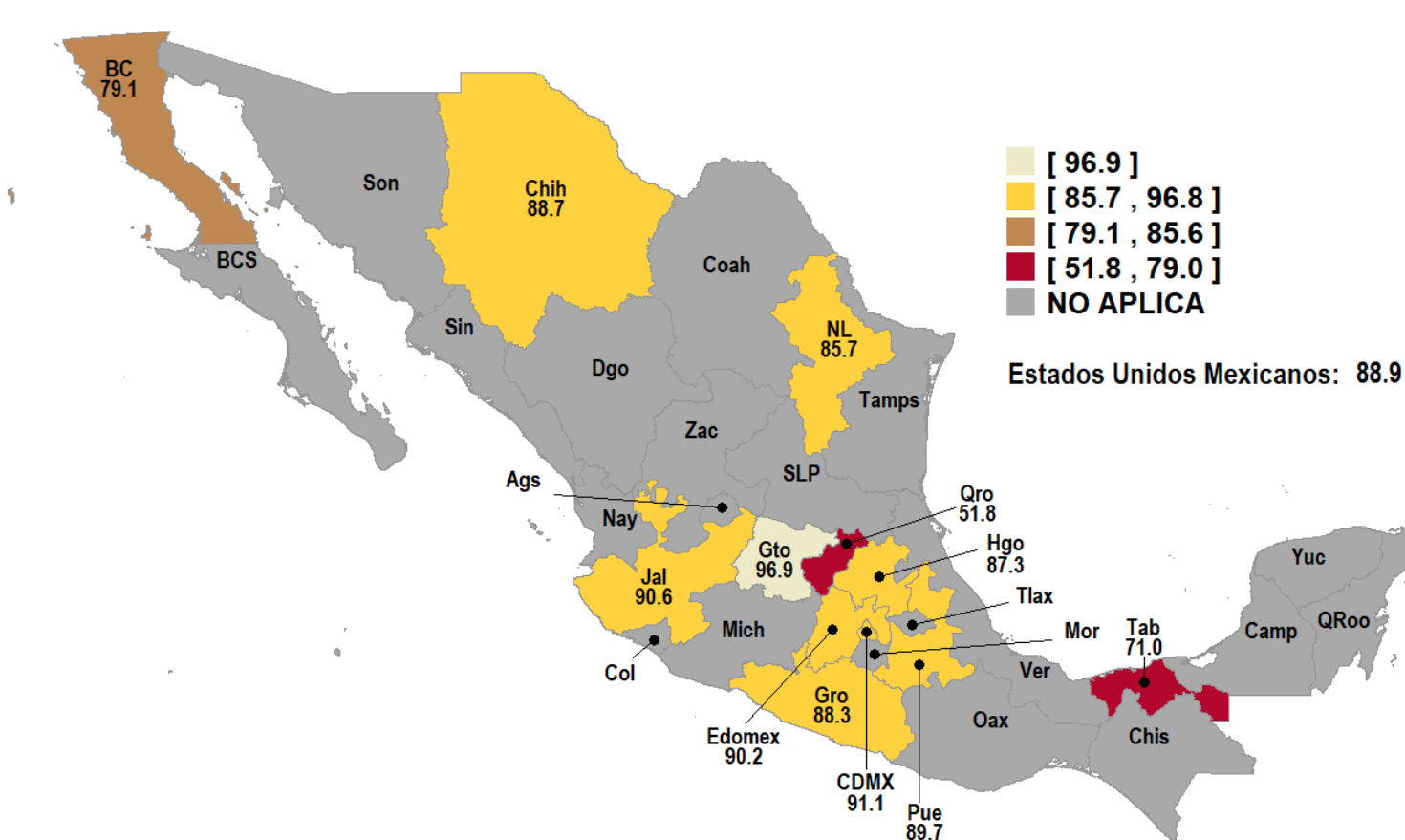
Guanajuato	99.3%
Hidalgo	99.3%
Guerrero	98.4%
Tabasco	87.4%
Baja California	76.2%
Querétaro	73.0%



# Autobús de tránsito rápido – Operadores respetuosos de señalamientos viales

Porcentaje de población usuaria del servicio de transporte en autobuses de tránsito rápido, que refirió que los *operadores respetaron los señalamientos viales* durante 2021, por entidad federativa.

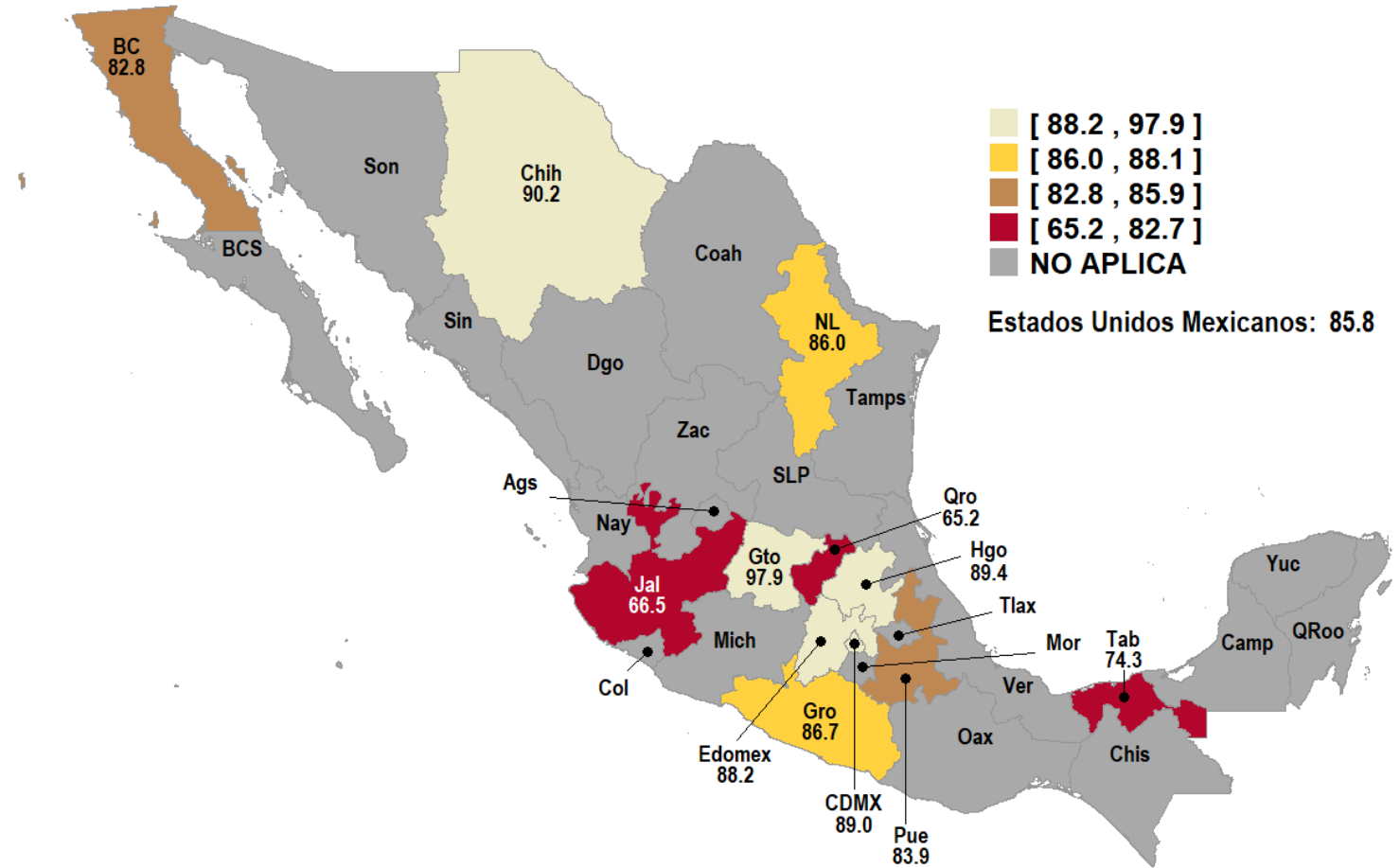
Guanajuato	96.9%
CDMX	91.1%
Jalisco	90.6%
Baja California	79.1%
Tabasco	71.0%
Querétaro	51.8%



# Autobús de tránsito rápido – Operadores amables

Porcentaje de población usuaria del servicio de transporte en autobuses de tránsito rápido, que refirió que los *operadores amables con los usuarios* durante 2021, por entidad federativa.

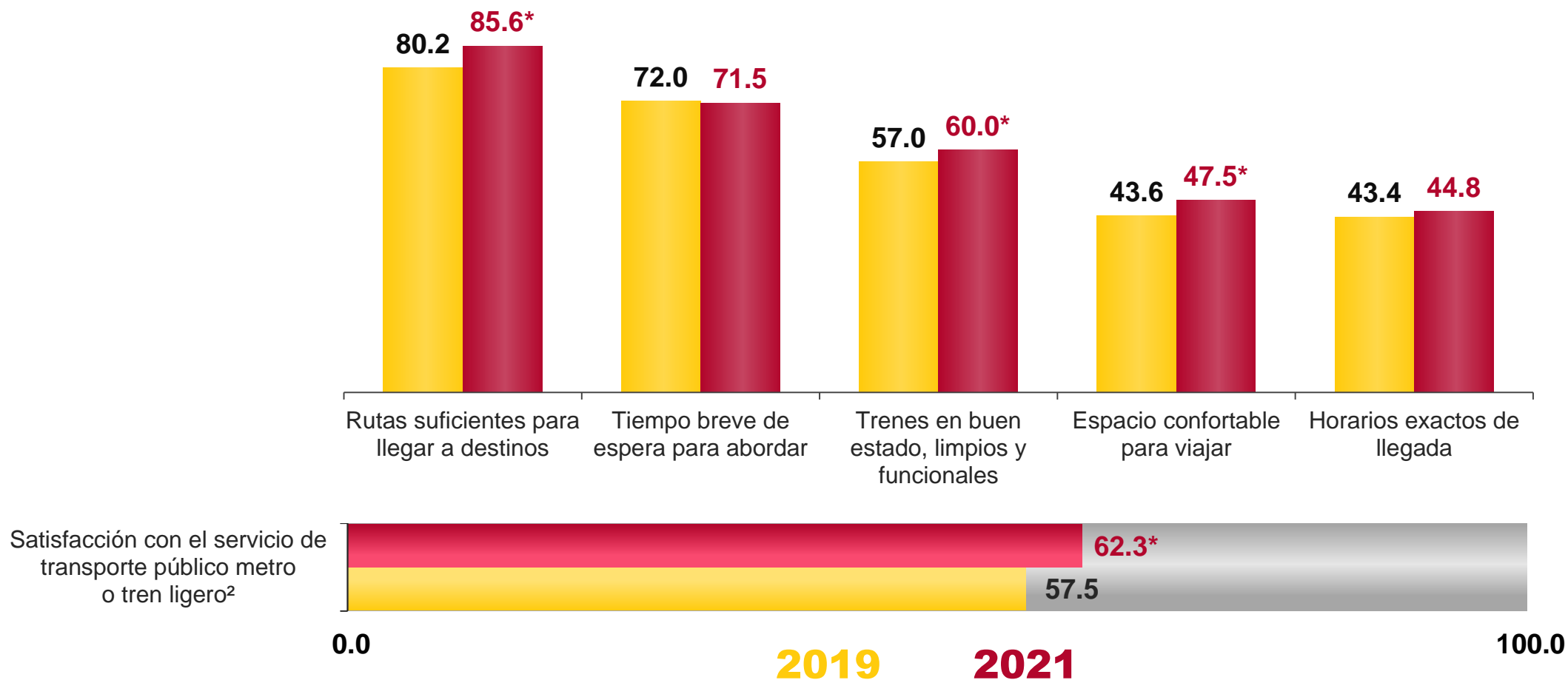
Guanajuato	97.9%
Chihuahua	90.2%
Hidalgo	89.4%
Tabasco	74.3%
Jalisco	66.5%
Querétaro	65.2%



# SERVICIOS PÚBLICOS BAJO DEMANDA – Metro o tren ligero

En 2021, **85.6%** de la población usuaria<sup>1</sup> del *metro o tren ligero* refirió que existían **rutas suficientes para llegar a su destino**.

Características del servicio de transporte público en metro o tren ligero



<sup>1</sup> La población usuaria contempla a la población de 18 años y más que manifestó haber utilizado el metro o tren ligero para transportarse.

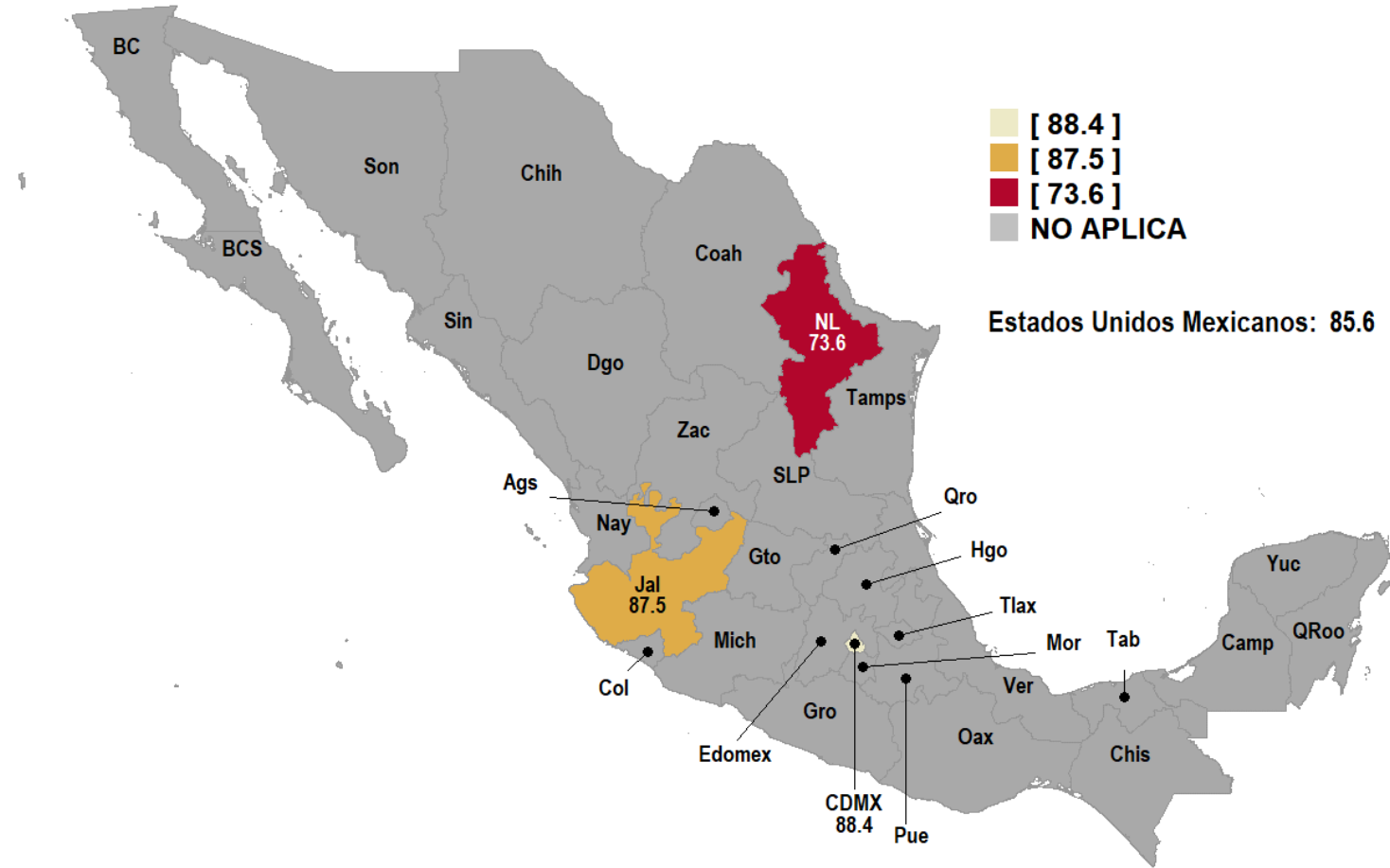
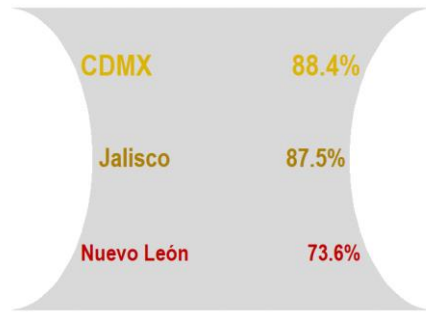
<sup>2</sup> "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

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



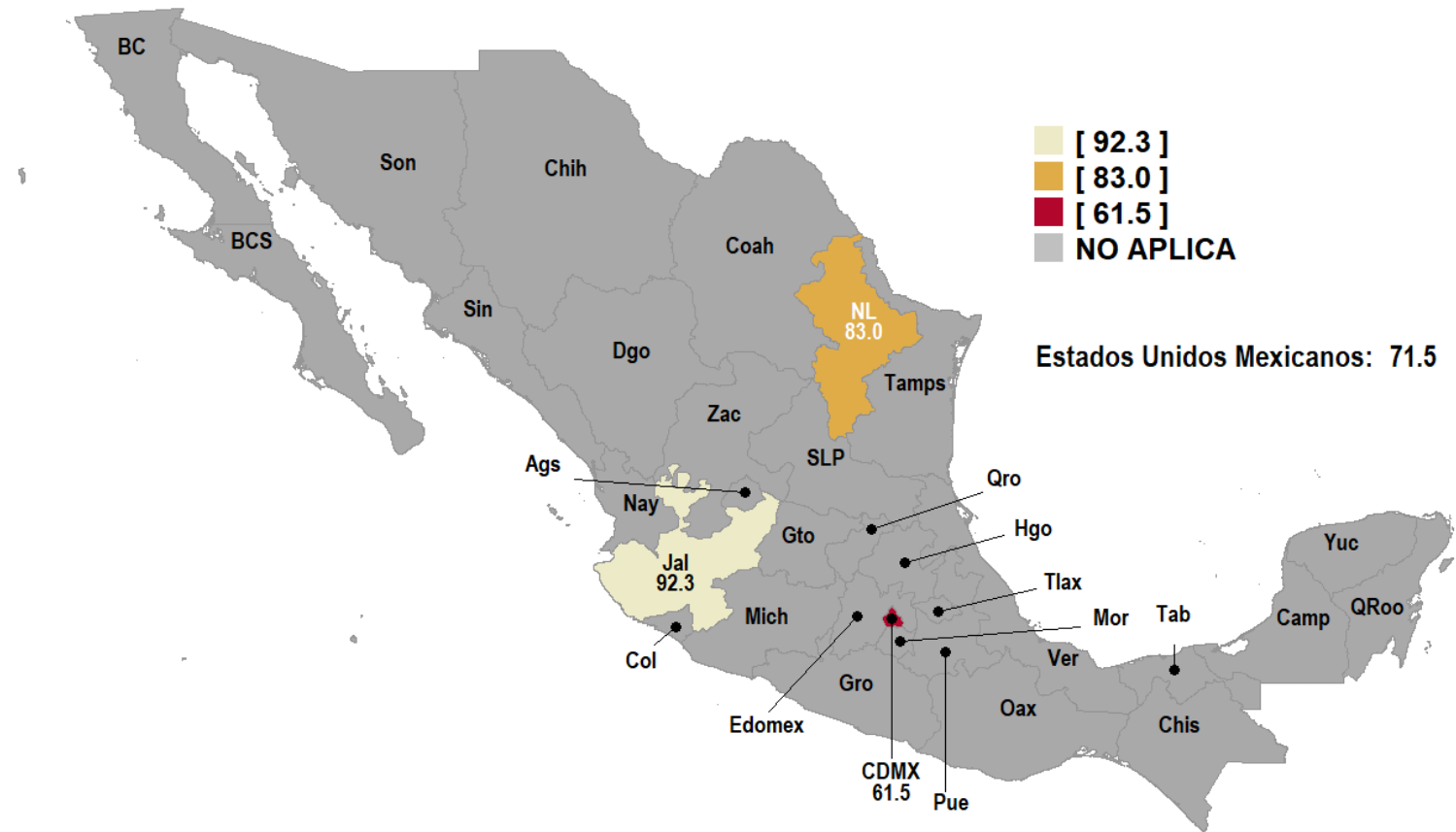
# Metro o tren ligero – **Rutas suficientes**

Porcentaje de población usuaria del servicio de transporte público metro o tren ligero, que refirió que este contó con **rutas suficientes** durante 2021, por entidad federativa.



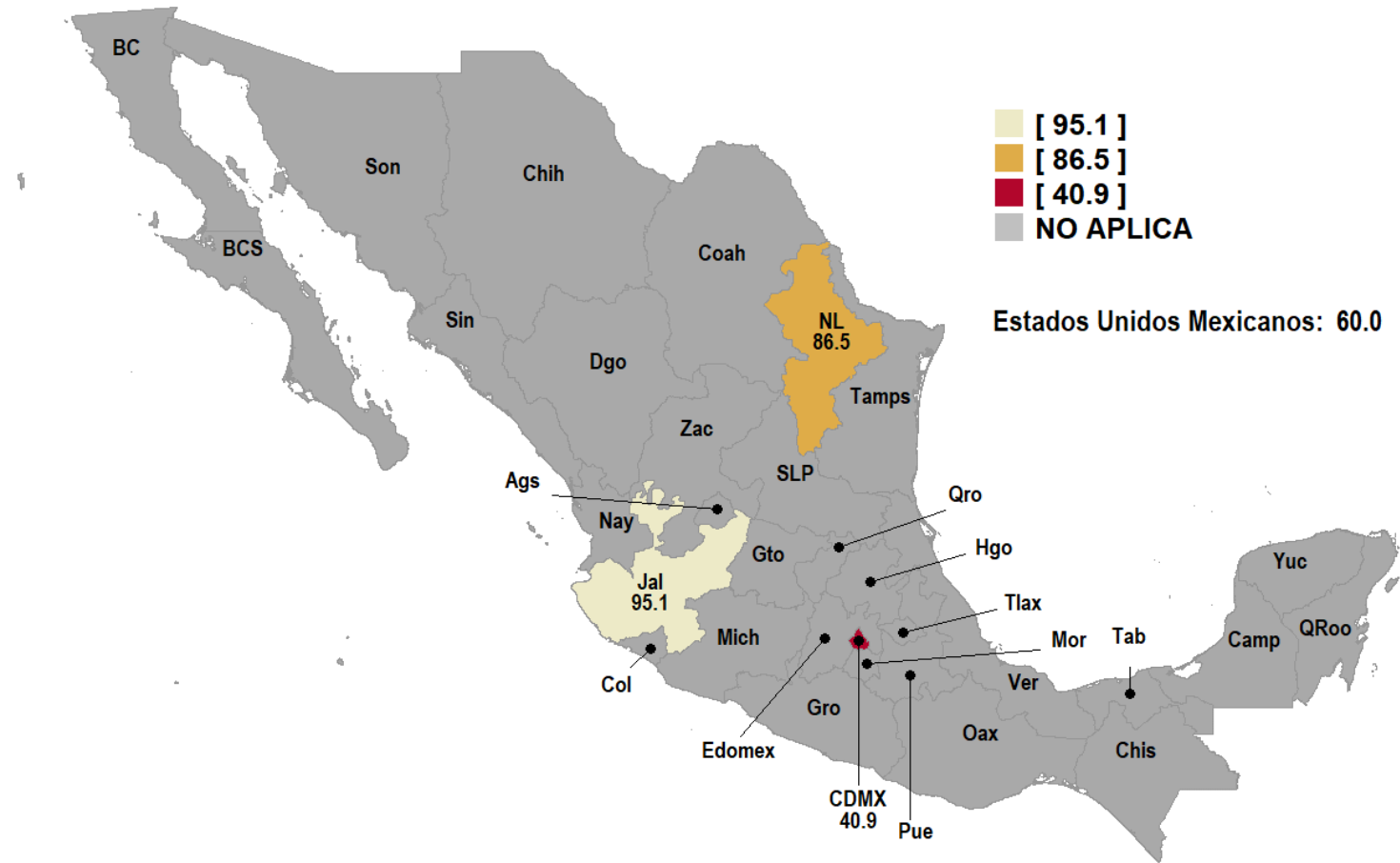
# Metro o tren ligero – Tiempo breve de espera para abordar

Porcentaje de población de 18 años y más usuaria del servicio de transporte público metro o tren ligero, que **no se demoró esperando abordar** durante 2021, por entidad federativa.



# Metro o tren ligero – **Trenes en buen estado**

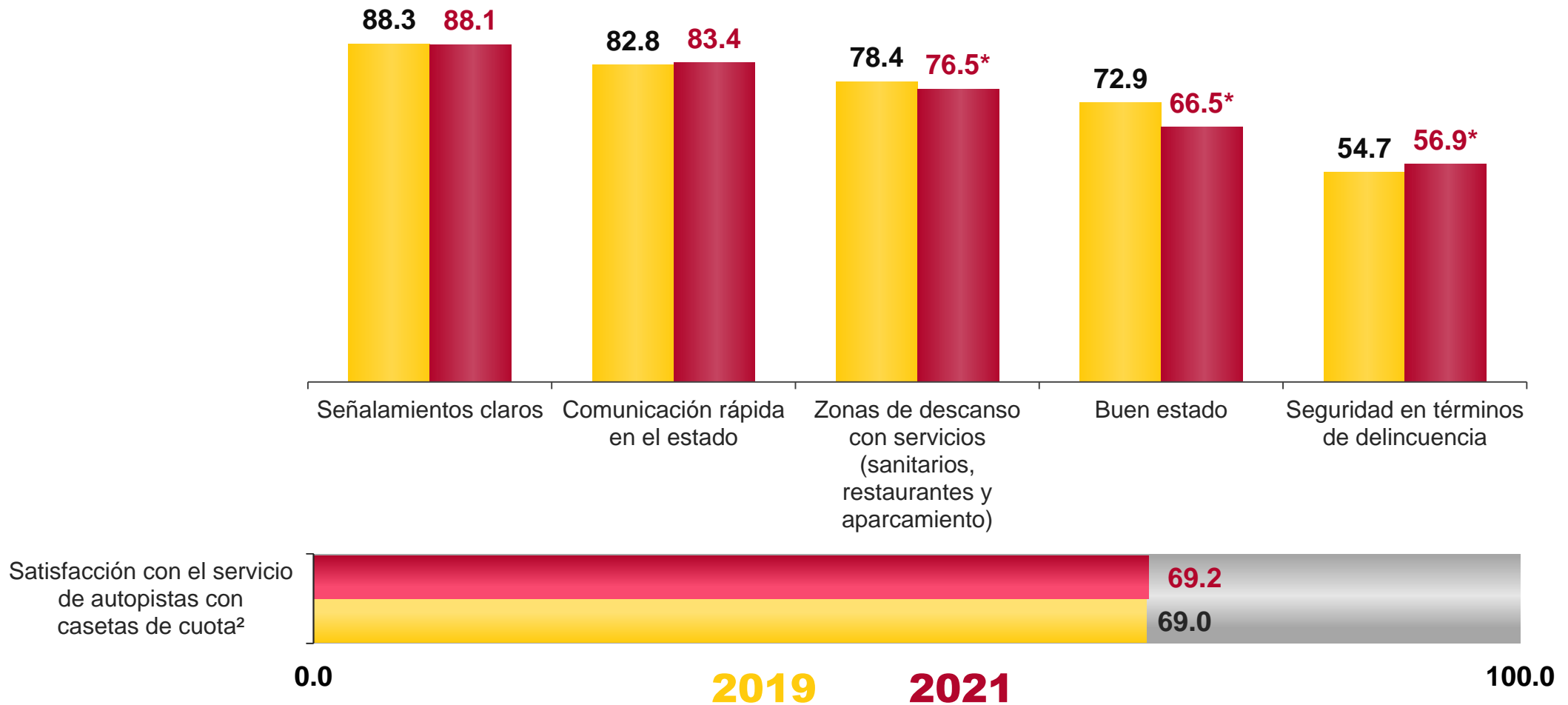
Porcentaje de población usuaria del servicio de transporte público metro o tren ligero, que se transportó en **unidades en buen estado** durante 2021, por entidad federativa.



# SERVICIOS PÚBLICOS BAJO DEMANDA – Autopistas con casetas de cuota 89

Durante 2021, **88.1%** de la población usuaria<sup>1</sup> del servicio de *autopistas con casetas de cuota* encontró **señalamientos claros** al transitar en ellas.

Características del servicio de autopistas con casetas de cuota



<sup>1</sup> La población usuaria contempla a la población de 18 años y más que manifestó haber utilizado autopistas con casetas de cuota.

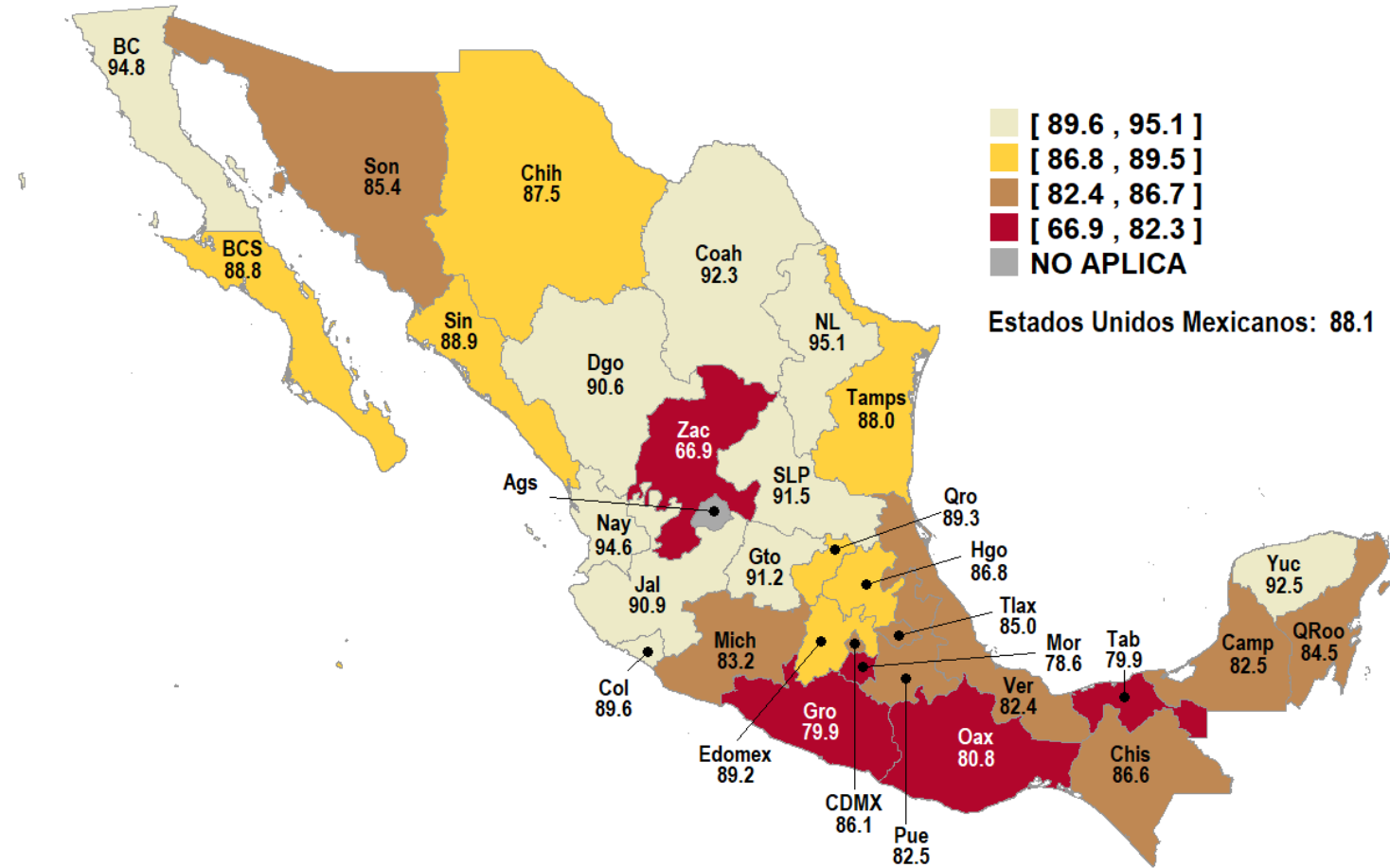
<sup>2</sup> "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

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

# Autopistas con casetas de cuota – Señalamientos claros

Porcentaje de población usuaria del servicio de autopistas con casetas de cuota, que durante 2021 refirió que estas cuentan con **señalamientos claros**, por entidad federativa.

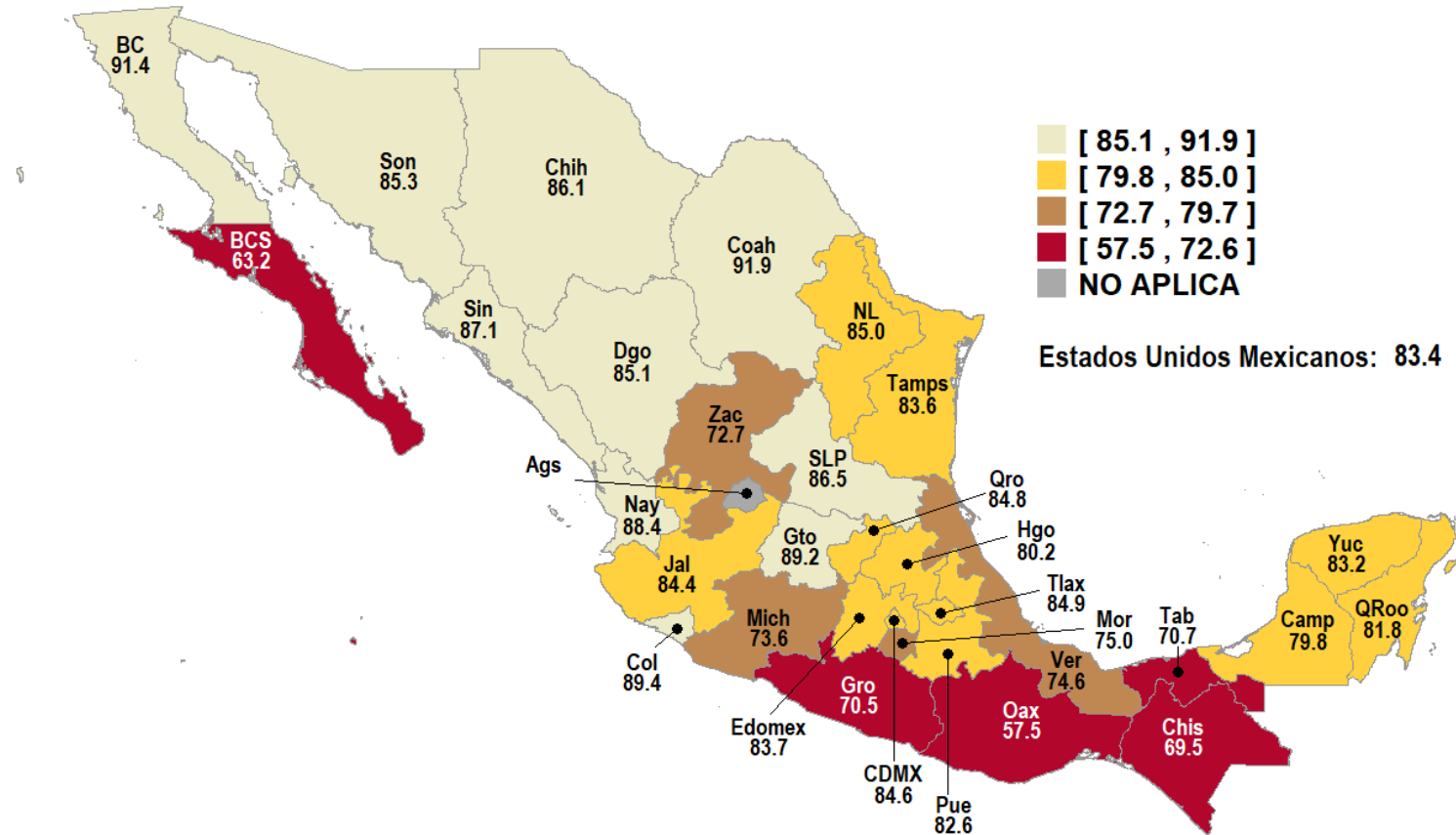
Nuevo León	95.1%
Baja California	94.8%
Nayarit	94.6%
Tabasco	79.9%
Morelos	78.6%
Zacatecas	66.9%



# Autopistas con casetas de cuota – Comunicación eficiente en el estado <sup>91</sup>

Porcentaje de población usuaria del servicio de autopistas con casetas de cuota, que durante 2021 refirió que estas **comunican de manera eficiente a todo el estado**, por entidad federativa.

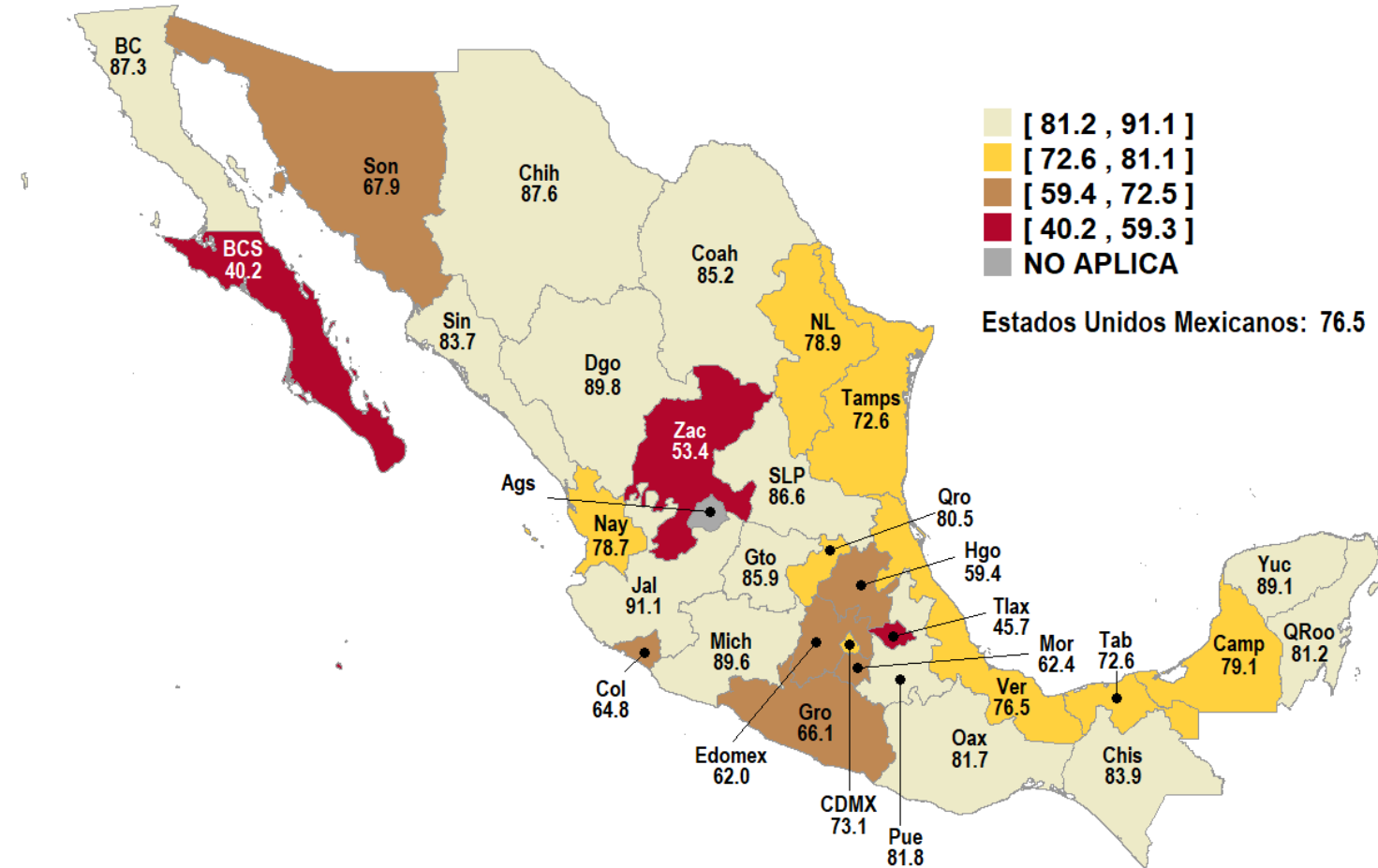
Coahuila	91.9%
Baja California	91.4%
Colima	89.4%
Chiapas	69.5%
B.C.S	63.2%
Oaxaca	57.5%



# Autopistas con casetas de cuota – Zonas de descanso con servicios 92

Porcentaje de población usuaria del servicio de autopistas con casetas de cuota, que durante 2021 refirió que estas cuentan con **zonas de descanso con servicios** (sanitarios, restaurantes y cajones de estacionamiento), por entidad federativa.

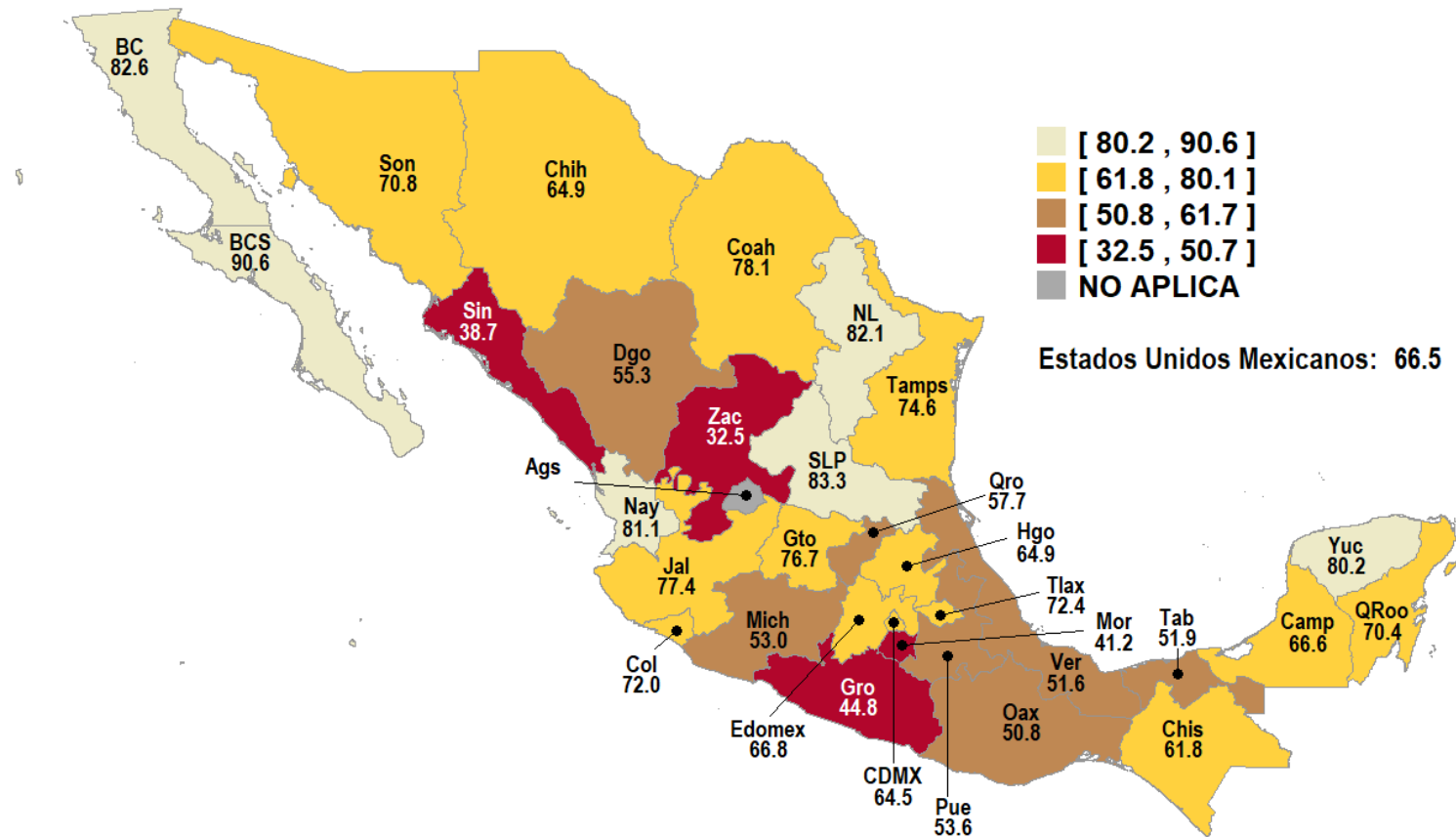
Jalisco	91.1%
Durango	89.8%
Michoacán	89.6%
Zacatecas	53.4%
Tlaxcala	45.7%
B.C.S.	40.2%



# Autopistas con casetas de cuota – Buen estado

Porcentaje de población usuaria del servicio de autopistas con casetas de cuota, que durante 2021 refirió que estas se encuentran en **buen estado**, libres de baches, deslaves, etc., por entidad federativa.

B.C.S	90.6%
San Luis Potosí	83.3%
Baja California	82.6%
Morelos	41.2%
Sinaloa	38.7%
Zacatecas	32.5%







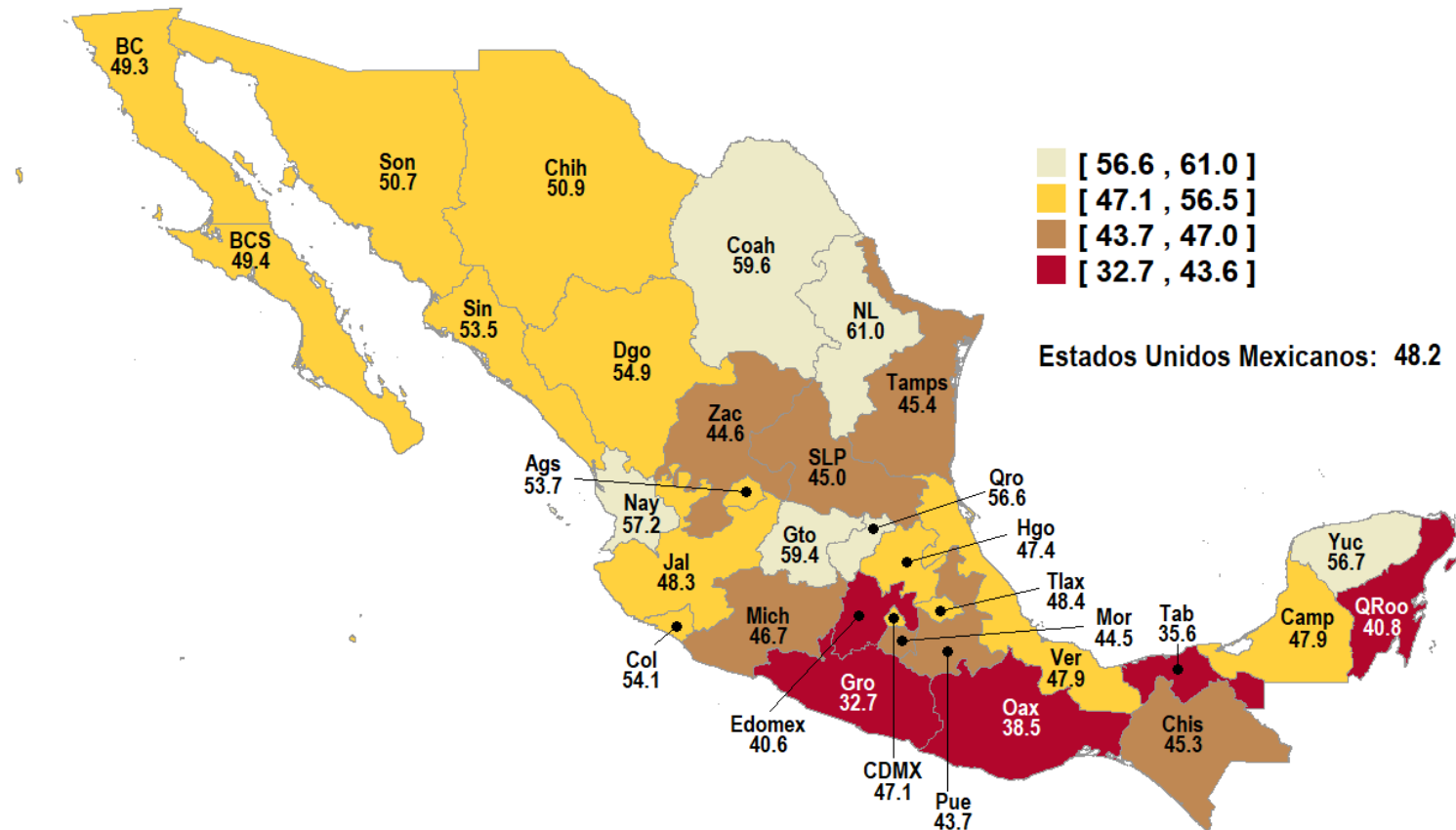
# Nivel de Satisfacción General con los Servicios Públicos Básicos y Bajo Demanda



# Satisfacción general por entidad federativa

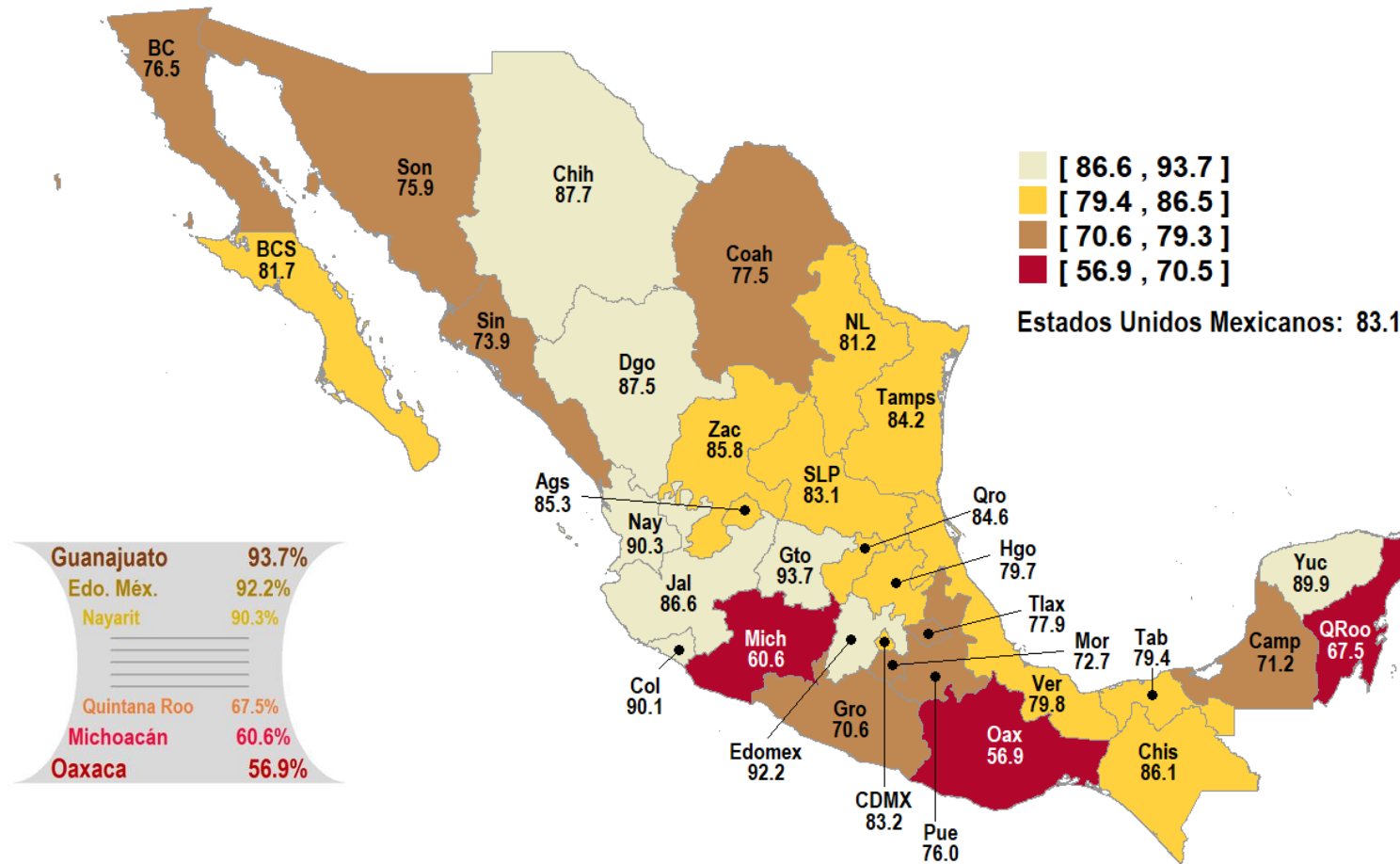
Durante 2021, **48.2%** de la población de 18 años y más en áreas urbanas de más de 100 000 habitantes refirió estar **satisfecha en términos generales** con la calidad de los **servicios públicos básicos** y de los **servicios públicos bajo demanda**.

Nuevo León	61.0%
Coahuila	59.6%
Guanajuato	59.4%
Oaxaca	38.5%
Tabasco	35.6%
Guerrero	32.7%



# SATISFACCIÓN – Educación pública universitaria

**83.1%** de la población usuaria de 18 años y más se siente *muy satisfecha o satisfecha* con el servicio de educación pública universitaria



<b>Satisfacción general</b>	<b>48.2</b>
<b>Educación pública universitaria</b>	<b>83.1</b>
Autobús de tránsito rápido <sup>1</sup>	78.9
Servicio de energía eléctrica	75.4
Educación pública obligatoria <sup>2</sup>	71.3
Recolección de basura	70.5
Autopistas de cuota	69.2
Transporte en metro o tren ligero	62.3
Servicio de salud estatal o INSABI	54.5
Agua potable	53.7
Servicio de salud del IMSS	52.0
Servicio de salud del ISSSTE	51.8
Drenaje y alcantarillado	45.6
Parques y jardines públicos	40.8
Alumbrado público	40.5
Transporte público automotor <sup>3</sup>	38.0
Carreteras y caminos sin cuota <sup>4</sup>	31.3
Policía	25.3
Calles y avenidas	25.1

<sup>1</sup> Aquel que cuenta con un carril confinado y estaciones o puntos de ascenso y descenso predeterminados.

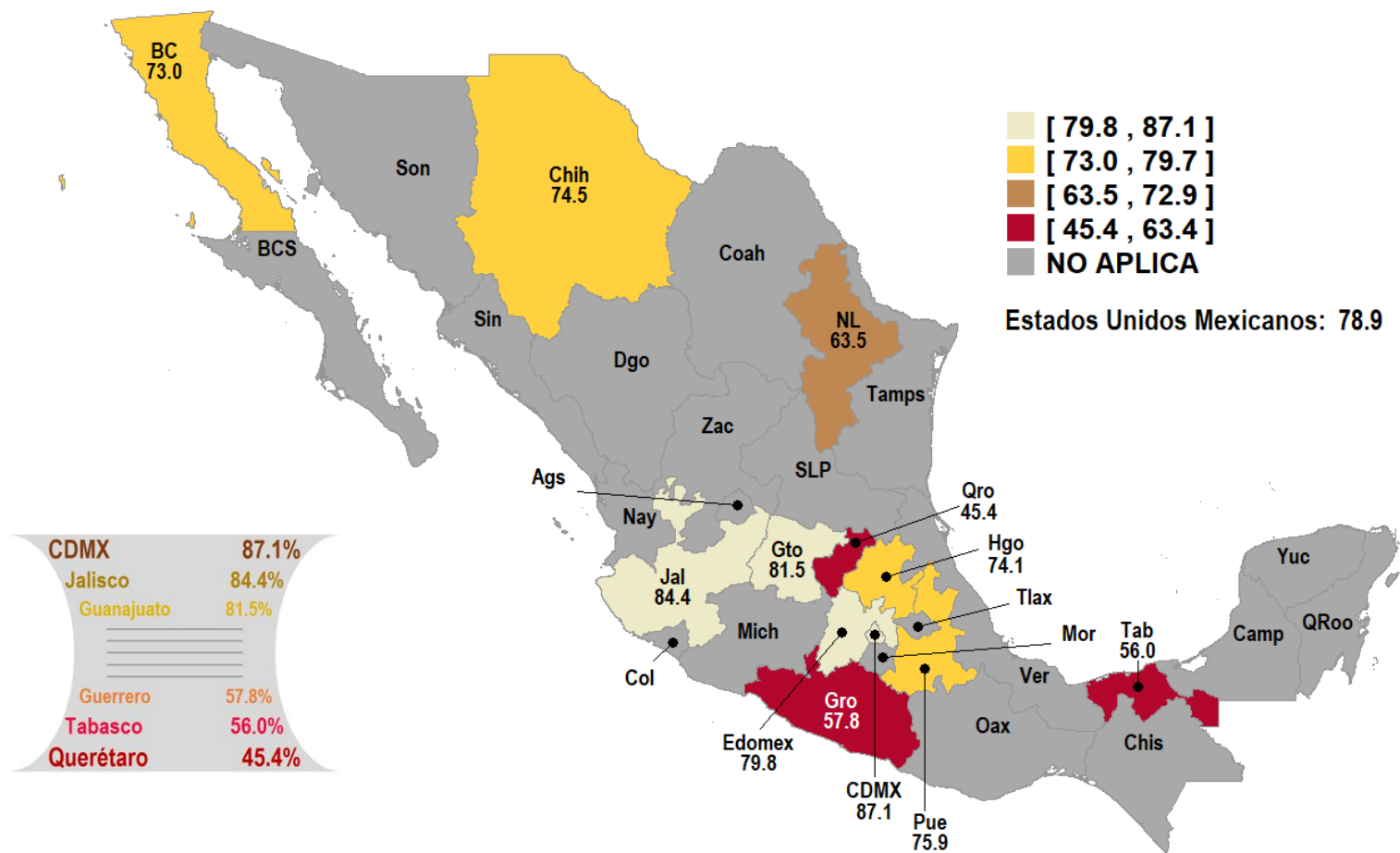
<sup>2</sup> Incluye primaria, secundaria y bachillerato.

<sup>3</sup> Transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús.

<sup>4</sup> Carreteras y caminos libres de peaje.

# SATISFACCIÓN - Autobús de tránsito rápido

**78.9%** de la población usuaria de 18 años y más se siente *muy satisfecha o satisfecha* con el servicio de transporte público tipo autobús de tránsito rápido.



<b>Satisfacción general</b>	<b>48.2</b>
Educación pública universitaria	83.1
<b>Autobús de tránsito rápido<sup>1</sup></b>	<b>78.9</b>
Servicio de energía eléctrica	75.4
Educación pública obligatoria <sup>2</sup>	71.3
Recolección de basura	70.5
Autopistas de cuota	69.2
Transporte en metro o tren ligero	62.3
Servicio de salud estatal o INSABI	54.5
Agua potable	53.7
Servicio de salud del IMSS	52.0
Servicio de salud del ISSSTE	51.8
Drenaje y alcantarillado	45.6
Parques y jardines públicos	40.8
Alumbrado público	40.5
Transporte público automotor <sup>3</sup>	38.0
Carreteras y caminos sin cuota <sup>4</sup>	31.3
Policía	25.3
Calles y avenidas	25.1

<sup>1</sup> Aquel que cuenta con un carril confinado y estaciones o puntos de ascenso y descenso predeterminados.

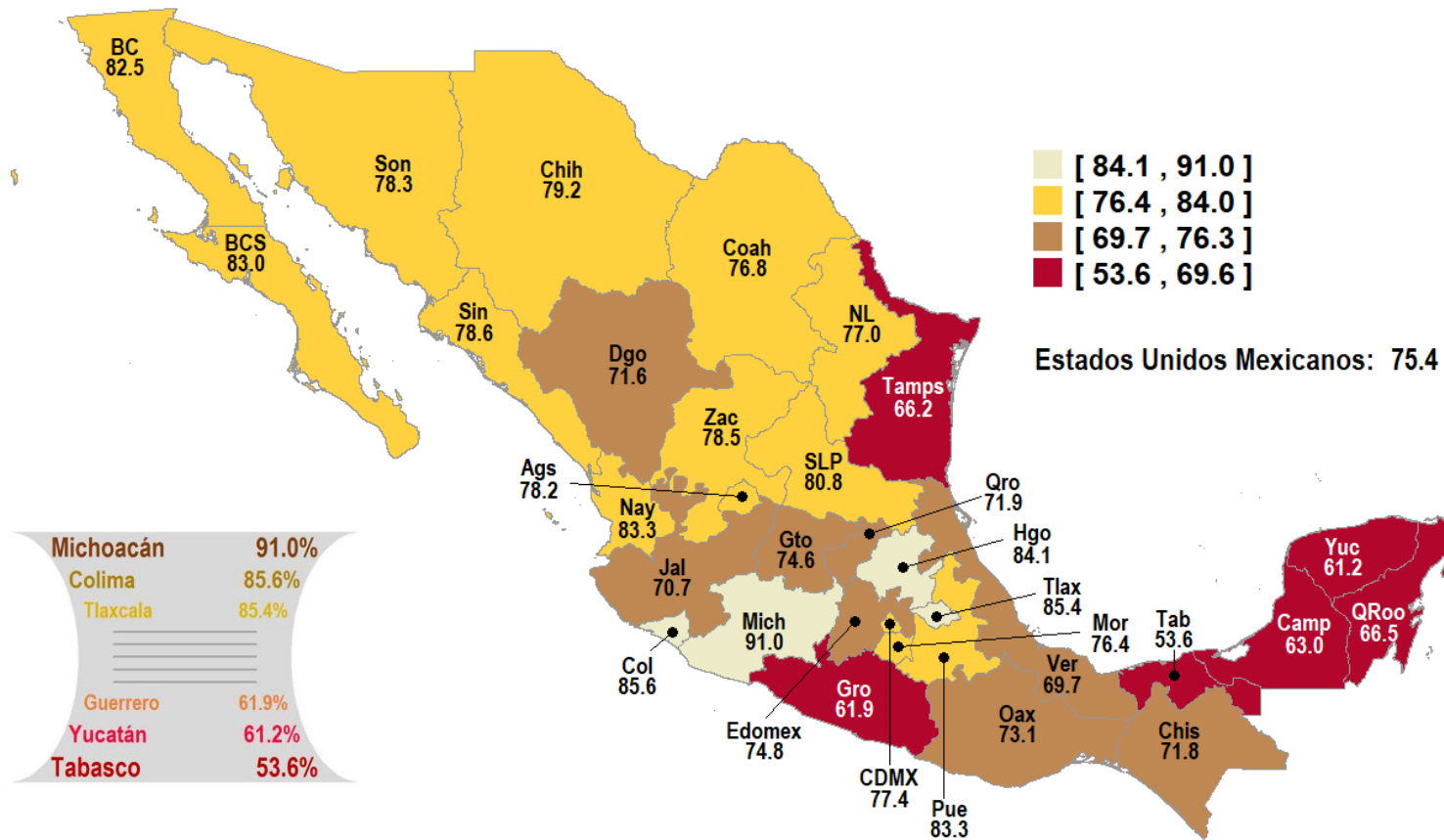
<sup>2</sup> Incluye primaria, secundaria y bachillerato.

<sup>3</sup> Transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús.

<sup>4</sup> Carreteras y caminos libres de peaje.

# SATISFACCIÓN - Servicio de energía eléctrica

**75.4%** de la población usuaria de 18 años y más se siente *muy satisfecha o satisfecha* con el servicio de energía eléctrica.



<b>Satisfacción general</b>	<b>48.2</b>
Educación pública universitaria	83.1
Autobús de tránsito rápido <sup>1</sup>	78.9
<b>Servicio de energía eléctrica</b>	<b>75.4</b>
Educación pública obligatoria <sup>2</sup>	71.3
Recolección de basura	70.5
Autopistas de cuota	69.2
Transporte en metro o tren ligero	62.3
Servicio de salud estatal o INSABI	54.5
Agua potable	53.7
Servicio de salud del IMSS	52.0
Servicio de salud del ISSSTE	51.8
Drenaje y alcantarillado	45.6
Parques y jardines públicos	40.8
Alumbrado público	40.5
Transporte público automotor <sup>3</sup>	38.0
Carreteras y caminos sin cuota <sup>4</sup>	31.3
Policía	25.3
Calles y avenidas	25.1

<sup>1</sup> Aquel que cuenta con un carril confinado y estaciones o puntos de ascenso y descenso predeterminados.

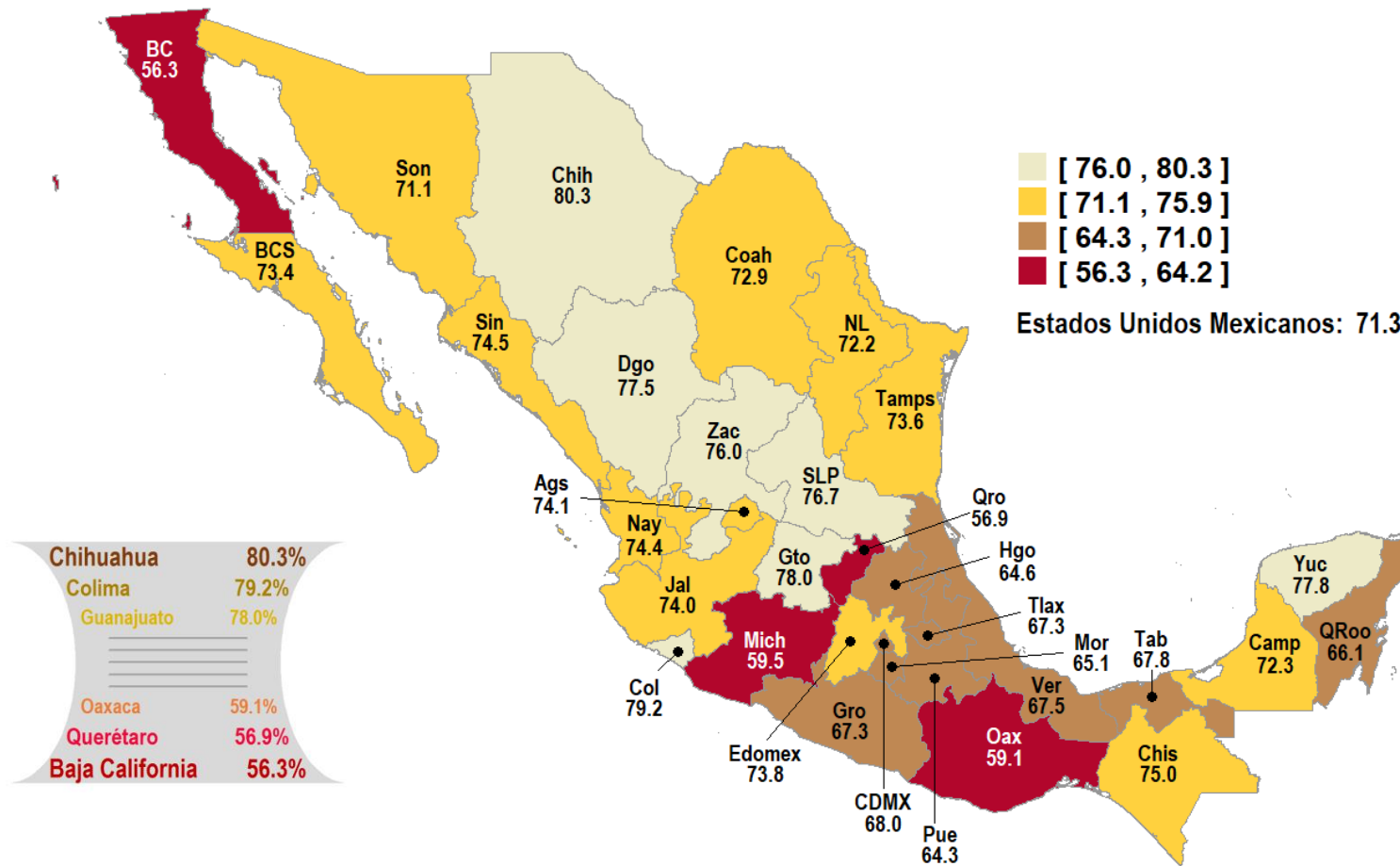
<sup>2</sup> Incluye primaria, secundaria y bachillerato.

<sup>3</sup> Transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús.

<sup>4</sup> Carreteras y caminos libres de peaje.

# SATISFACCIÓN - Educación pública obligatoria

**71.3%** de la población de 18 años y más se siente *muy satisfecha o satisfecha* con el servicio de educación pública básica.



<b>Satisfacción general</b>	<b>48.2</b>
Educación pública universitaria	83.1
Autobús de tránsito rápido <sup>1</sup>	78.9
Servicio de energía eléctrica	75.4
<b>Educación pública obligatoria<sup>2</sup></b>	<b>71.3</b>
Recolección de basura	70.5
Autopistas de cuota	69.2
Transporte en metro o tren ligero	62.3
Servicio de salud estatal o INSABI	54.5
Agua potable	53.7
Servicio de salud del IMSS	52.0
Servicio de salud del ISSSTE	51.8
Drenaje y alcantarillado	45.6
Parques y jardines públicos	40.8
Alumbrado público	40.5
Transporte público automotor <sup>3</sup>	38.0
Carreteras y caminos sin cuota <sup>4</sup>	31.3
Policía	25.3
Calles y avenidas	25.1

<sup>1</sup> Aquel que cuenta con un carril confinado y estaciones o puntos de ascenso y descenso predeterminados.

<sup>2</sup> Incluye primaria, secundaria y bachillerato.

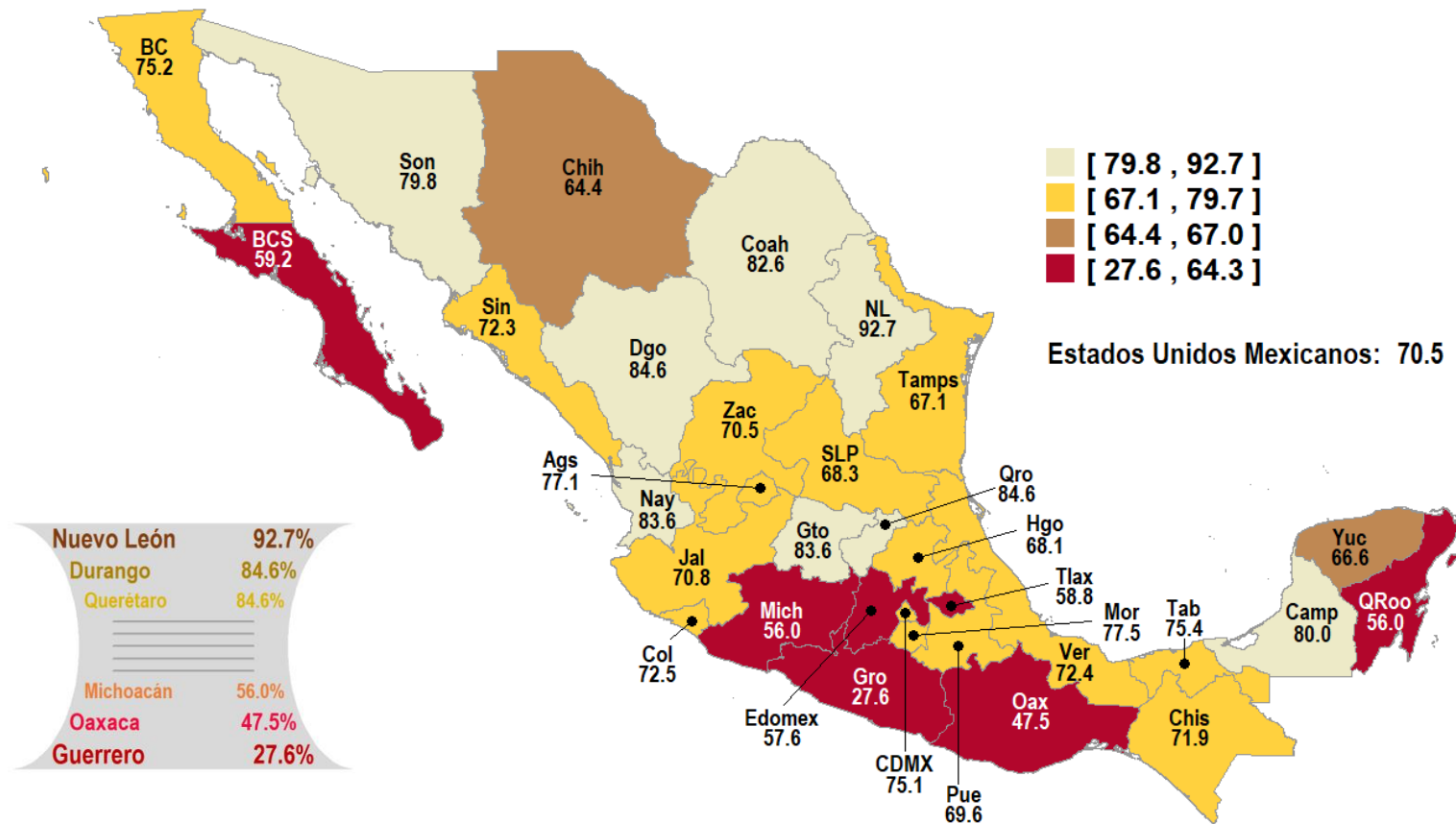
<sup>3</sup> Transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús.

<sup>4</sup> Carreteras y caminos libres de peaje.



# SATISFACCIÓN - Recolección de basura

**70.5%** de la población usuaria de 18 años y más se siente *muy satisfecha o satisfecha* con el servicio de recolección de basura.



<b>Satisfacción general</b>	<b>48.2</b>
Educación pública universitaria	83.1
Autobús de tránsito rápido <sup>1</sup>	78.9
Servicio de energía eléctrica	75.4
Educación pública obligatoria <sup>2</sup>	71.3
<b>Recolección de basura</b>	<b>70.5</b>
Autopistas de cuota	69.2
Transporte en metro o tren ligero	62.3
Servicio de salud estatal o INSABI	54.5
Agua potable	53.7
Servicio de salud del IMSS	52.0
Servicio de salud del ISSSTE	51.8
Drenaje y alcantarillado	45.6
Parques y jardines públicos	40.8
Alumbrado público	40.5
Transporte público automotor <sup>3</sup>	38.0
Carreteras y caminos sin cuota <sup>4</sup>	31.3
Policía	25.3
Calles y avenidas	25.1

<sup>1</sup> Aquel que cuenta con un carril confinado y estaciones o puntos de ascenso y descenso predeterminados.

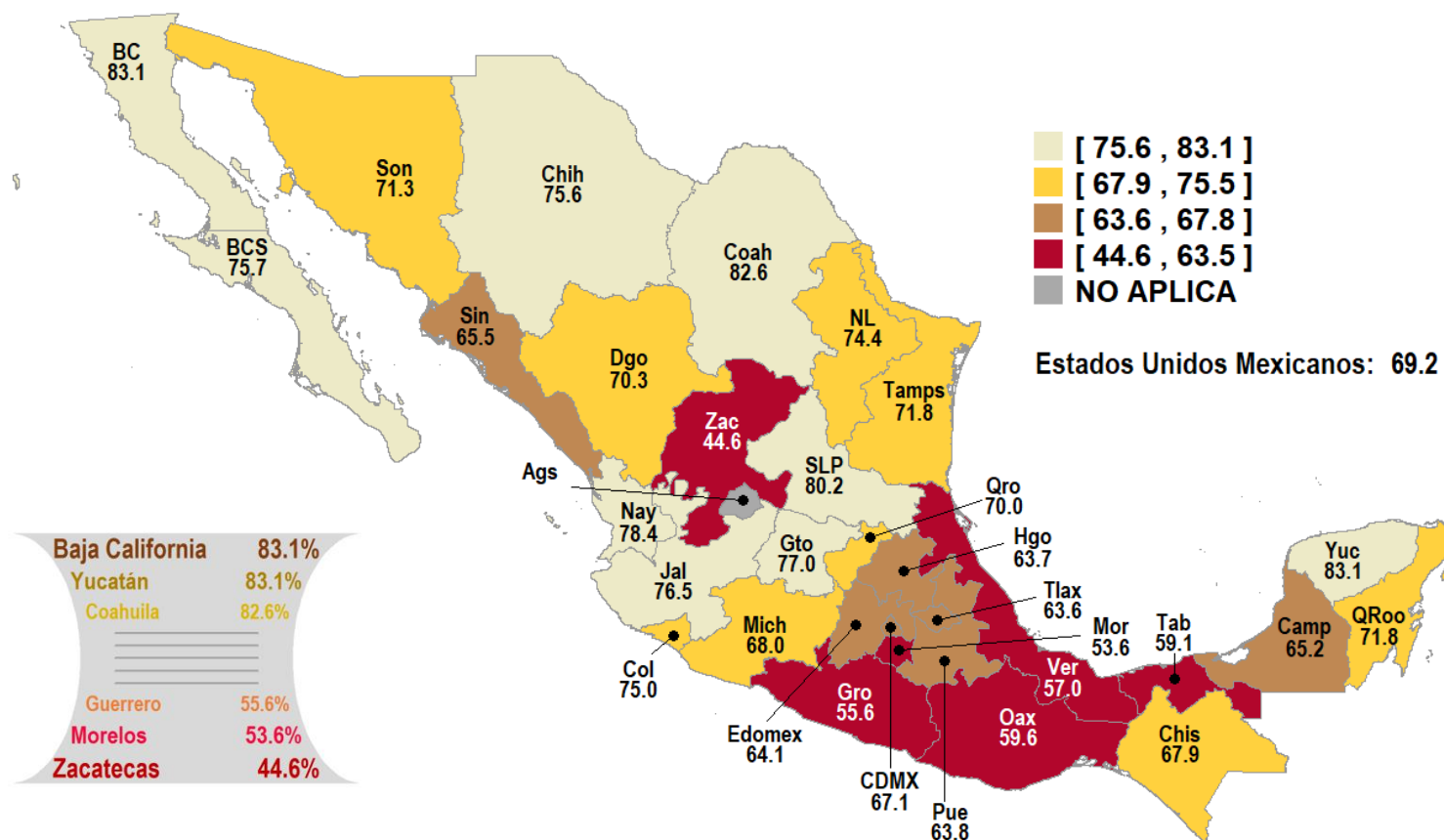
<sup>2</sup> Incluye primaria, secundaria y bachillerato.

<sup>3</sup> Transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús.

<sup>4</sup> Carreteras y caminos libres de peaje.

# SATISFACCIÓN – Autopistas de cuota

**69.2%** de la población usuaria de 18 años y más se siente *muy satisfecha o satisfecha* con el servicio de autopistas de cuota.



<b>Satisfacción general</b>	<b>48.2</b>
Educación pública universitaria	83.1
Autobús de tránsito rápido <sup>1</sup>	78.9
Servicio de energía eléctrica	75.4
Educación pública obligatoria <sup>2</sup>	71.3
Recolección de basura	70.5
<b>Autopistas de cuota</b>	<b>69.2</b>
Transporte en metro o tren ligero	62.3
Servicio de salud estatal o INSABI	54.5
Agua potable	53.7
Servicio de salud del IMSS	52.0
Servicio de salud del ISSSTE	51.8
Drenaje y alcantarillado	45.6
Parques y jardines públicos	40.8
Alumbrado público	40.5
Transporte público automotor <sup>3</sup>	38.0
Carreteras y caminos sin cuota <sup>4</sup>	31.3
Policía	25.3
Calles y avenidas	25.1

<sup>1</sup> Aquel que cuenta con un carril confinado y estaciones o puntos de ascenso y descenso predeterminados.

<sup>2</sup> Incluye primaria, secundaria y bachillerato.

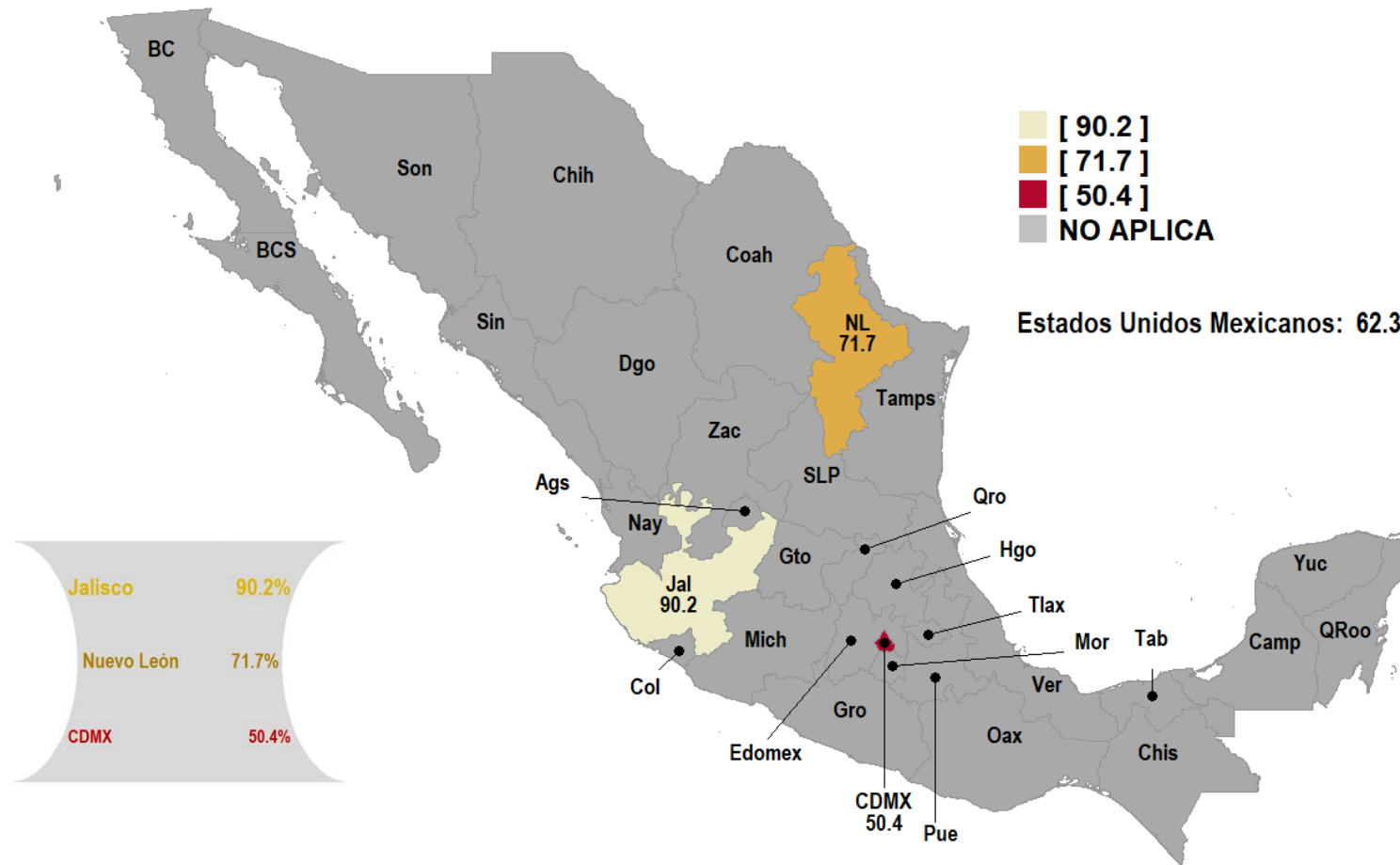
<sup>3</sup> Transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús.

<sup>4</sup> Carreteras y caminos libres de peaje.



# SATISFACCIÓN – Transporte en metro o tren ligero

**62.3%** de la población de 18 años y más se siente *muy satisfecha o satisfecha* con el servicio que brinda el metro o tren ligero.



<b>Satisfacción general</b>	<b>48.2</b>
Educación pública universitaria	83.1
Autobús de tránsito rápido <sup>1</sup>	78.9
Servicio de energía eléctrica	75.4
Educación pública obligatoria <sup>2</sup>	71.3
Recolección de basura	70.5
Autopistas de cuota	69.2
<b>Transporte en metro o tren ligero</b>	<b>62.3</b>
Servicio de salud estatal o INSABI	54.5
Agua potable	53.7
Servicio de salud del IMSS	52.0
Servicio de salud del ISSSTE	51.8
Drenaje y alcantarillado	45.6
Parques y jardines públicos	40.8
Alumbrado público	40.5
Transporte público automotor <sup>3</sup>	38.0
Carreteras y caminos sin cuota <sup>4</sup>	31.3
Policía	25.3
Calles y avenidas	25.1

<sup>1</sup> Aquel que cuenta con un carril confinado y estaciones o puntos de ascenso y descenso predeterminados.

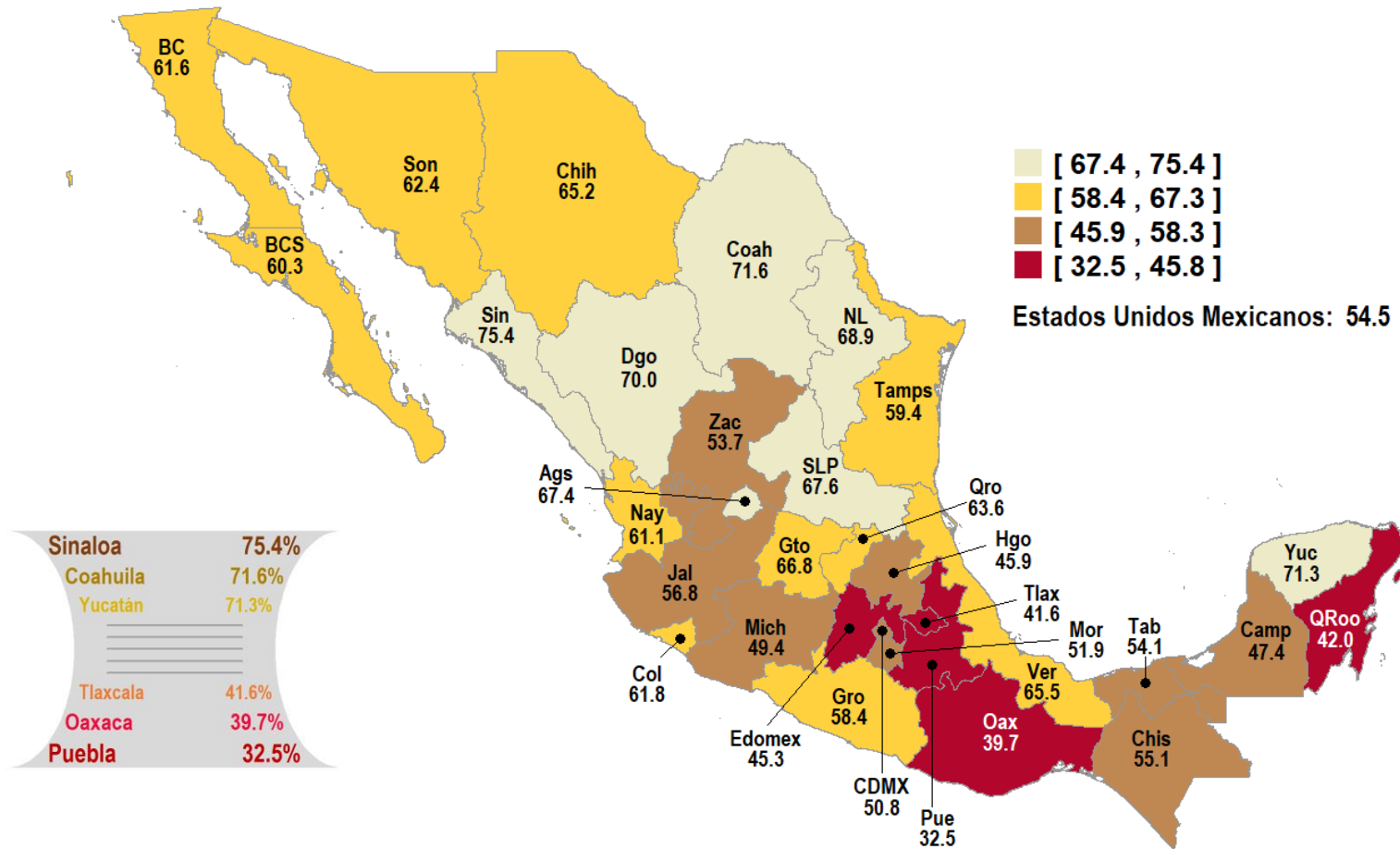
<sup>2</sup> Incluye primaria, secundaria y bachillerato.

<sup>3</sup> Transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús.

<sup>4</sup> Carreteras y caminos libres de peaje.

# SATISFACCIÓN - Servicio de salud estatal o INSABI

**54.5%** de la población usuaria de 18 años y más se siente *muy satisfecha o satisfecha* con el servicio de salud estatal o INSABI.



Satisfacción general	48.2
Educación pública universitaria	83.1
Autobús de tránsito rápido <sup>1</sup>	78.9
Servicio de energía eléctrica	75.4
Educación pública obligatoria <sup>2</sup>	71.3
Recolección de basura	70.5
Autopistas de cuota	69.2
Transporte en metro o tren ligero	62.3
<b>Servicio de salud estatal o INSABI</b>	<b>54.5</b>
Agua potable	53.7
Servicio de salud del IMSS	52.0
Servicio de salud del ISSSTE	51.8
Drenaje y alcantarillado	45.6
Parques y jardines públicos	40.8
Alumbrado público	40.5
Transporte público automotor <sup>3</sup>	38.0
Carreteras y caminos sin cuota <sup>4</sup>	31.3
Policía	25.3
Calles y avenidas	25.1

<sup>1</sup> Aquel que cuenta con un carril confinado y estaciones o puntos de ascenso y descenso predeterminados.

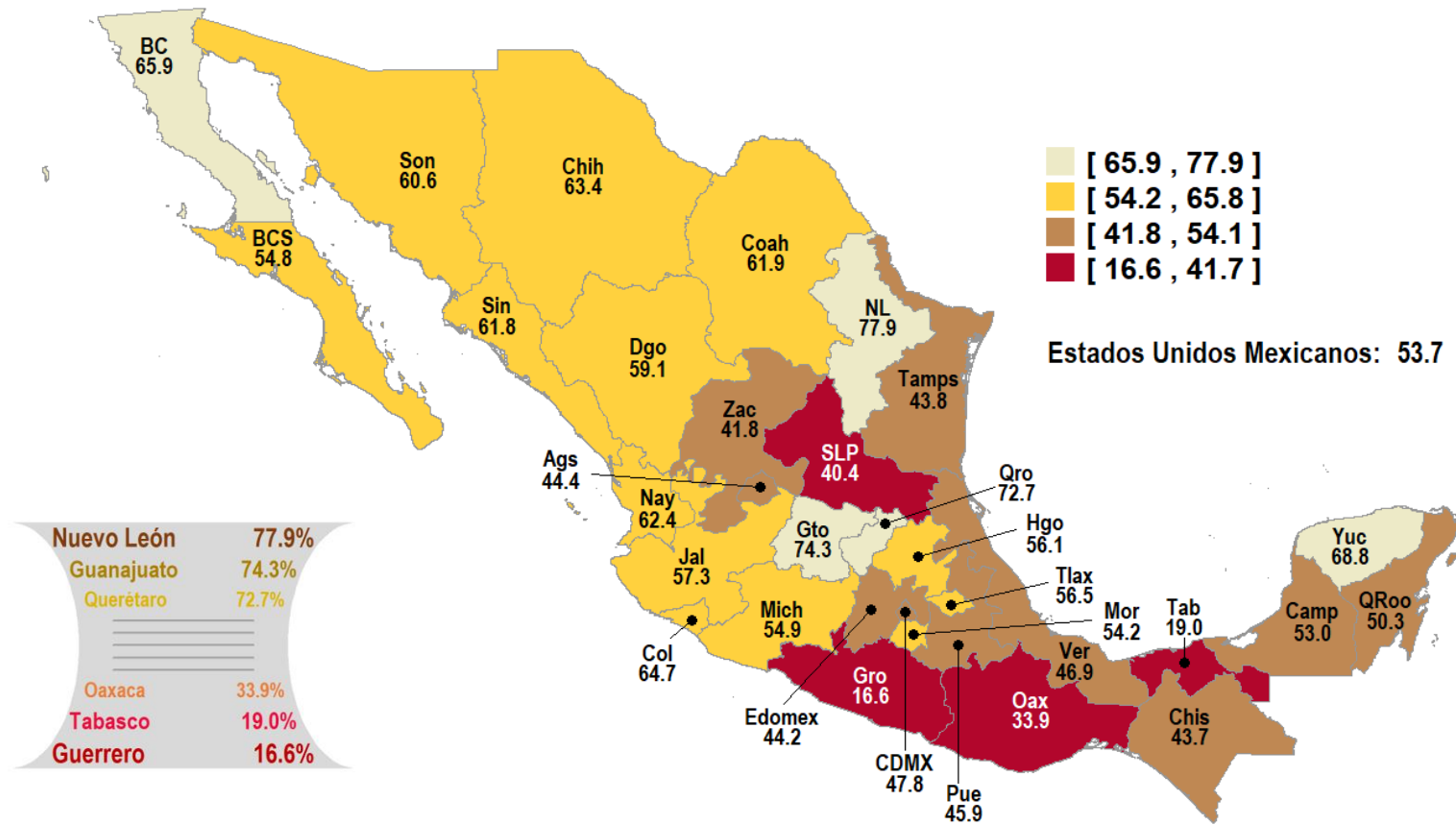
<sup>2</sup> Incluye primaria, secundaria y bachillerato.

<sup>3</sup> Transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús.

<sup>4</sup> Carreteras y caminos libres de peaje.

# SATISFACCIÓN - Agua potable

**53.7%** de la población usuaria de 18 años y más se siente *muy satisfecha o satisfecha* con el servicio de agua potable.



<b>Satisfacción general</b>	<b>48.2</b>
Educación pública universitaria	83.1
Autobús de tránsito rápido <sup>1</sup>	78.9
Servicio de energía eléctrica	75.4
Educación pública obligatoria <sup>2</sup>	71.3
Recolección de basura	70.5
Autopistas de cuota	69.2
Transporte en metro o tren ligero	62.3
Servicio de salud estatal o INSABI	54.5
<b>Agua potable</b>	<b>53.7</b>
Servicio de salud del IMSS	52.0
Servicio de salud del ISSSTE	51.8
Drenaje y alcantarillado	45.6
Parques y jardines públicos	40.8
Alumbrado público	40.5
Transporte público automotor <sup>3</sup>	38.0
Carreteras y caminos sin cuota <sup>4</sup>	31.3
Policía	25.3
Calles y avenidas	25.1

<sup>1</sup> Aquel que cuenta con un carril confinado y estaciones o puntos de ascenso y descenso predeterminados.

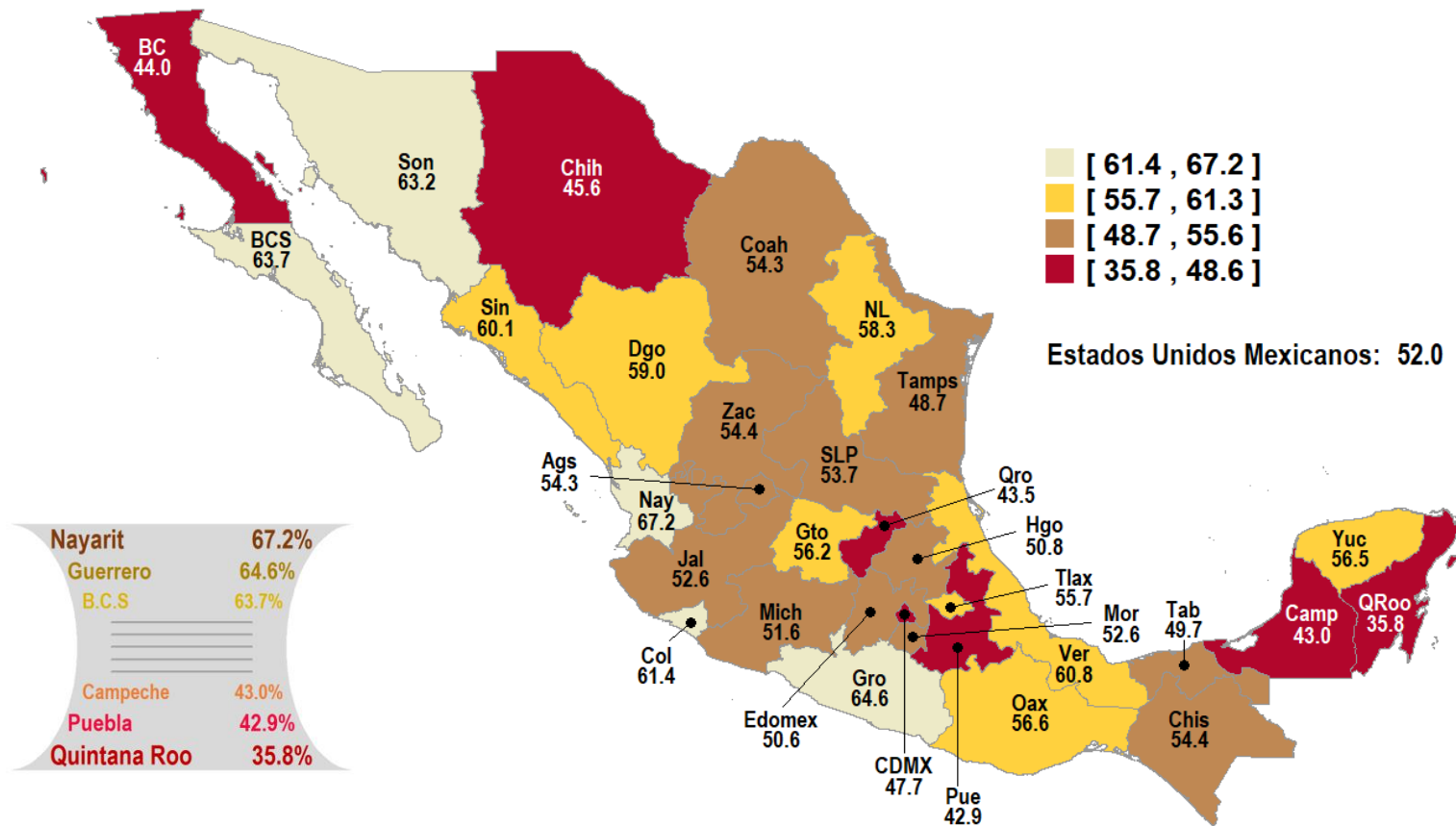
<sup>2</sup> Incluye primaria, secundaria y bachillerato.

<sup>3</sup> Transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús.

<sup>4</sup> Carreteras y caminos libres de peaje.

# SATISFACCIÓN – Servicio de salud del IMSS

**52%** de la población de 18 años y más se siente *muy satisfecha o satisfecha* con el servicio de salud del IMSS.



<b>Satisfacción general</b>	<b>48.2</b>
Educación pública universitaria	83.1
Autobús de tránsito rápido <sup>1</sup>	78.9
Servicio de energía eléctrica	75.4
Educación pública obligatoria <sup>2</sup>	71.3
Recolección de basura	70.5
Autopistas de cuota	69.2
Transporte en metro o tren ligero	62.3
Servicio de salud estatal o INSABI	54.5
Agua potable	53.7
<b>Servicio de salud del IMSS</b>	<b>52.0</b>
Servicio de salud del ISSSTE	51.8
Drenaje y alcantarillado	45.6
Parques y jardines públicos	40.8
Alumbrado público	40.5
Transporte público automotor <sup>3</sup>	38.0
Carreteras y caminos sin cuota <sup>4</sup>	31.3
Policía	25.3
Calles y avenidas	25.1

<sup>1</sup> Aquel que cuenta con un carril confinado y estaciones o puntos de ascenso y descenso predeterminados.

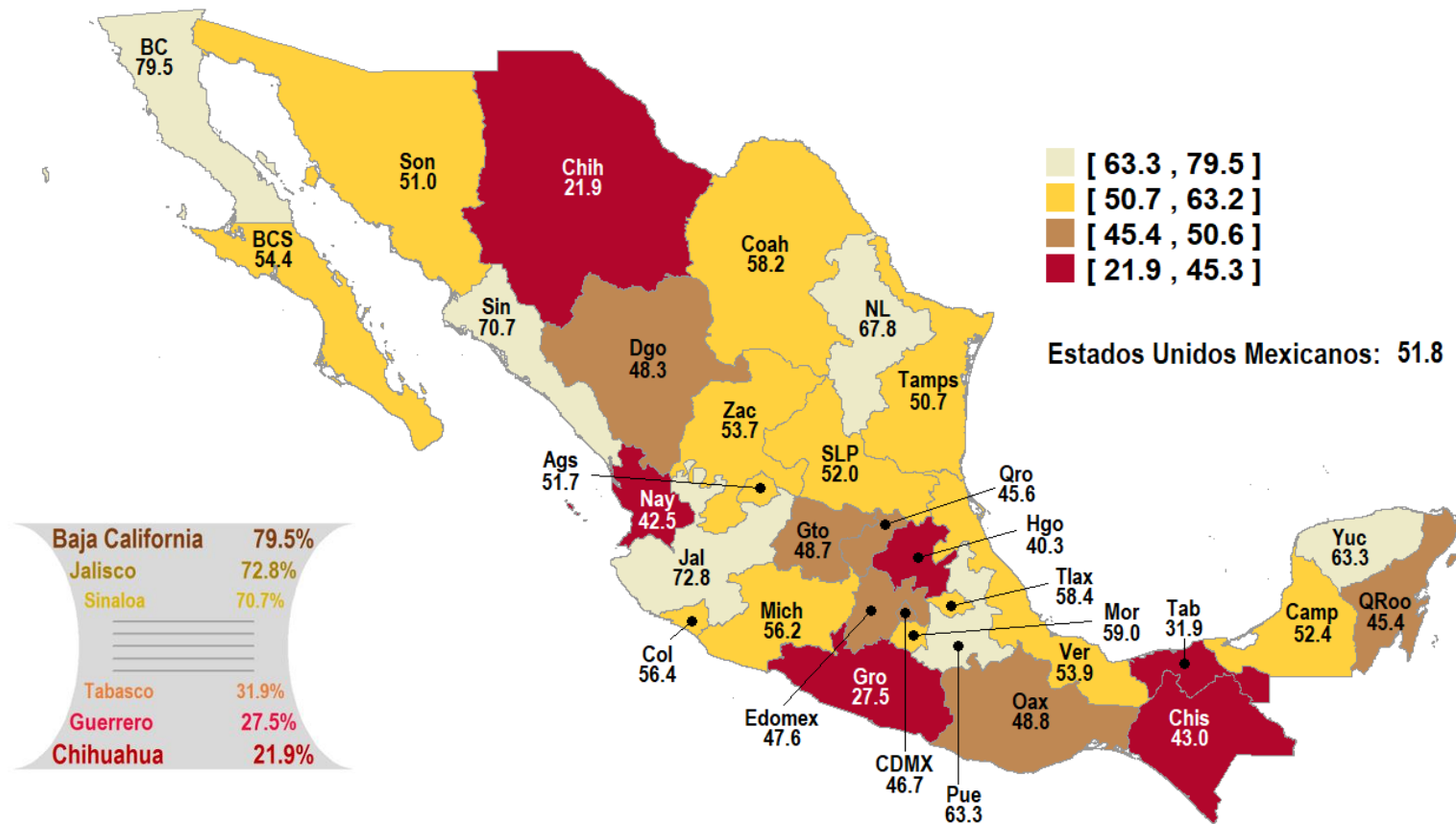
<sup>2</sup> Incluye primaria, secundaria y bachillerato.

<sup>3</sup> Transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús.

<sup>4</sup> Carreteras y caminos libres de peaje.

# SATISFACCIÓN - Servicios de salud del ISSSTE

**51.8%** de la población usuaria de 18 años y más se siente *muy satisfecha o satisfecha* con el servicio de salud del ISSSTE.



<b>Satisfacción general</b>	<b>48.2</b>
Educación pública universitaria	83.1
Autobús de tránsito rápido <sup>1</sup>	78.9
Servicio de energía eléctrica	75.4
Educación pública obligatoria <sup>2</sup>	71.3
Recolección de basura	70.5
Autopistas de cuota	69.2
Transporte en metro o tren ligero	62.3
Servicio de salud estatal o INSABI	54.5
Agua potable	53.7
Servicio de salud del IMSS	52.0
<b>Servicio de salud del ISSSTE</b>	<b>51.8</b>
Drenaje y alcantarillado	45.6
Parques y jardines públicos	40.8
Alumbrado público	40.5
Transporte público automotor <sup>3</sup>	38.0
Carreteras y caminos sin cuota <sup>4</sup>	31.3
Policía	25.3
Calles y avenidas	25.1

<sup>1</sup> Aquel que cuenta con un carril confinado y estaciones o puntos de ascenso y descenso predeterminados.

<sup>2</sup> Incluye primaria, secundaria y bachillerato.

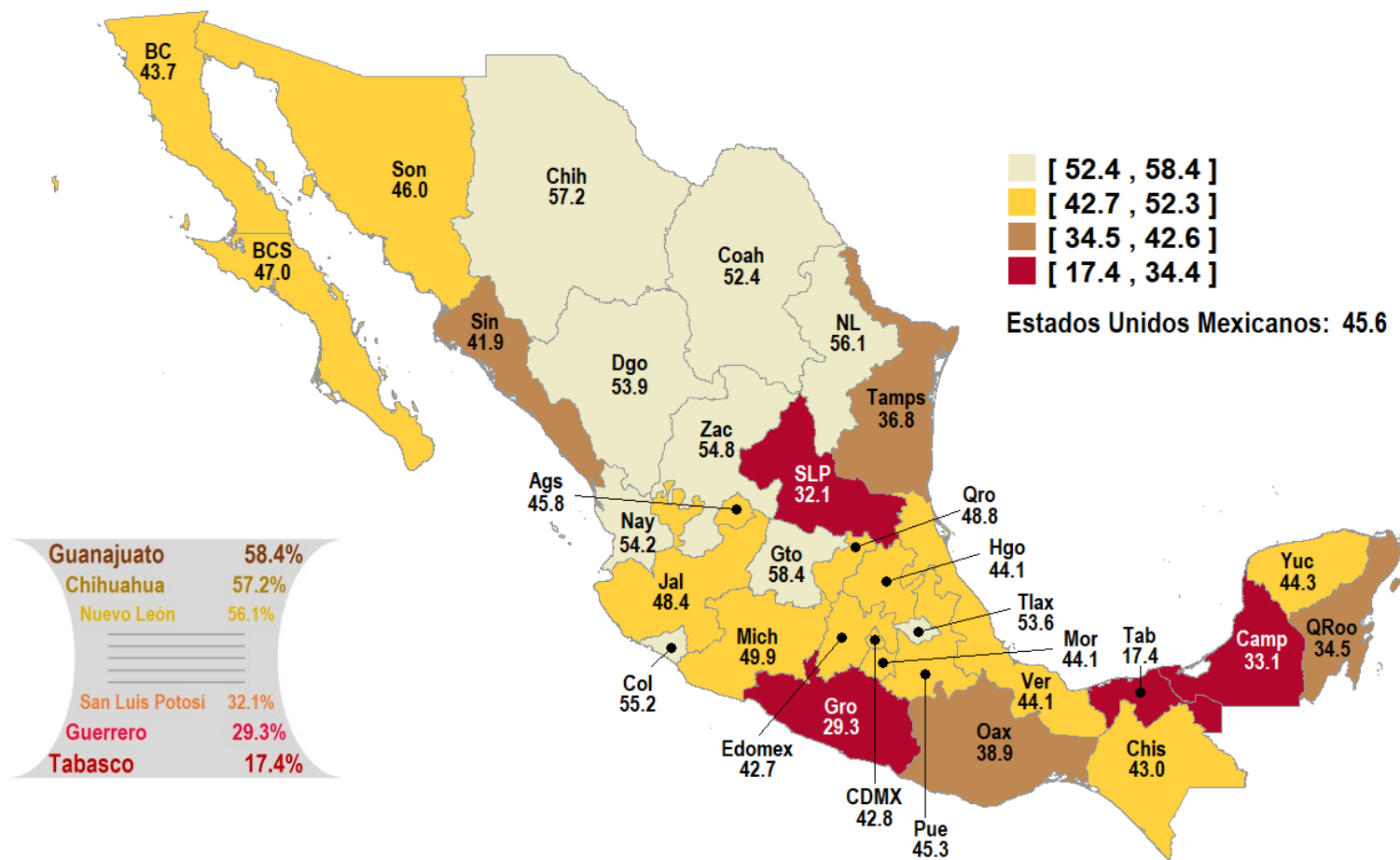
<sup>3</sup> Transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús.

<sup>4</sup> Carreteras y caminos libres de peaje.



# SATISFACCIÓN – Drenaje y alcantarillado

**45.6%** de la población usuaria de 18 años y más se siente *muy satisfecha o satisfecha* con el servicio de drenaje y alcantarillado.



<b>Satisfacción general</b>	<b>48.2</b>
Educación pública universitaria	83.1
Autobús de tránsito rápido <sup>1</sup>	78.9
Servicio de energía eléctrica	75.4
Educación pública obligatoria <sup>2</sup>	71.3
Recolección de basura	70.5
Autopistas de cuota	69.2
Transporte en metro o tren ligero	62.3
Servicio de salud estatal o INSABI	54.5
Agua potable	53.7
Servicio de salud del IMSS	52.0
Servicio de salud del ISSSTE	51.8
<b>Drenaje y alcantarillado</b>	<b>45.6</b>
Parques y jardines públicos	40.8
Alumbrado público	40.5
Transporte público automotor <sup>3</sup>	38.0
Carreteras y caminos sin cuota <sup>4</sup>	31.3
Policía	25.3
Calles y avenidas	25.1

<sup>1</sup> Aquel que cuenta con un carril confinado y estaciones o puntos de ascenso y descenso predeterminados.

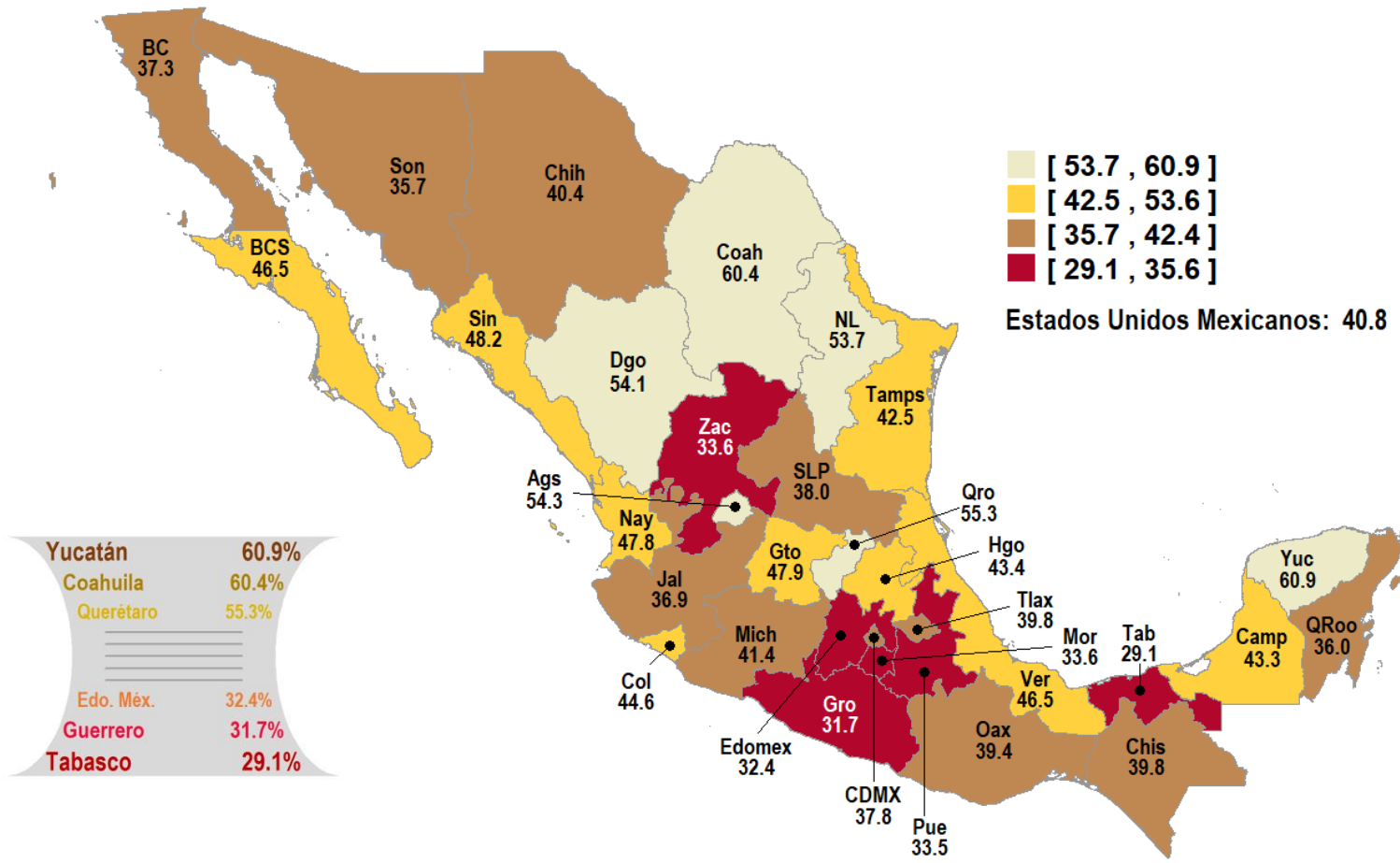
<sup>2</sup> Incluye primaria, secundaria y bachillerato.

<sup>3</sup> Transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús.

<sup>4</sup> Carreteras y caminos libres de peaje.

# SATISFACCIÓN – Parques y jardines públicos

**40.8%** de la población de 18 años y más se siente *muy satisfecha o satisfecha* con el servicio de parques y jardines públicos.



<b>Satisfacción general</b>	<b>48.2</b>
Educación pública universitaria	83.1
Autobús de tránsito rápido <sup>1</sup>	78.9
Servicio de energía eléctrica	75.4
Educación pública obligatoria <sup>2</sup>	71.3
Recolección de basura	70.5
Autopistas de cuota	69.2
Transporte en metro o tren ligero	62.3
Servicio de salud estatal o INSABI	54.5
Agua potable	53.7
Servicio de salud del IMSS	52.0
Servicio de salud del ISSSTE	51.8
Drenaje y alcantarillado	45.6
<b>Parques y jardines públicos</b>	<b>40.8</b>
Alumbrado público	40.5
Transporte público automotor <sup>3</sup>	38.0
Carreteras y caminos sin cuota <sup>4</sup>	31.3
Policía	25.3
Calles y avenidas	25.1

<sup>1</sup> Aquel que cuenta con un carril confinado y estaciones o puntos de ascenso y descenso predeterminados.

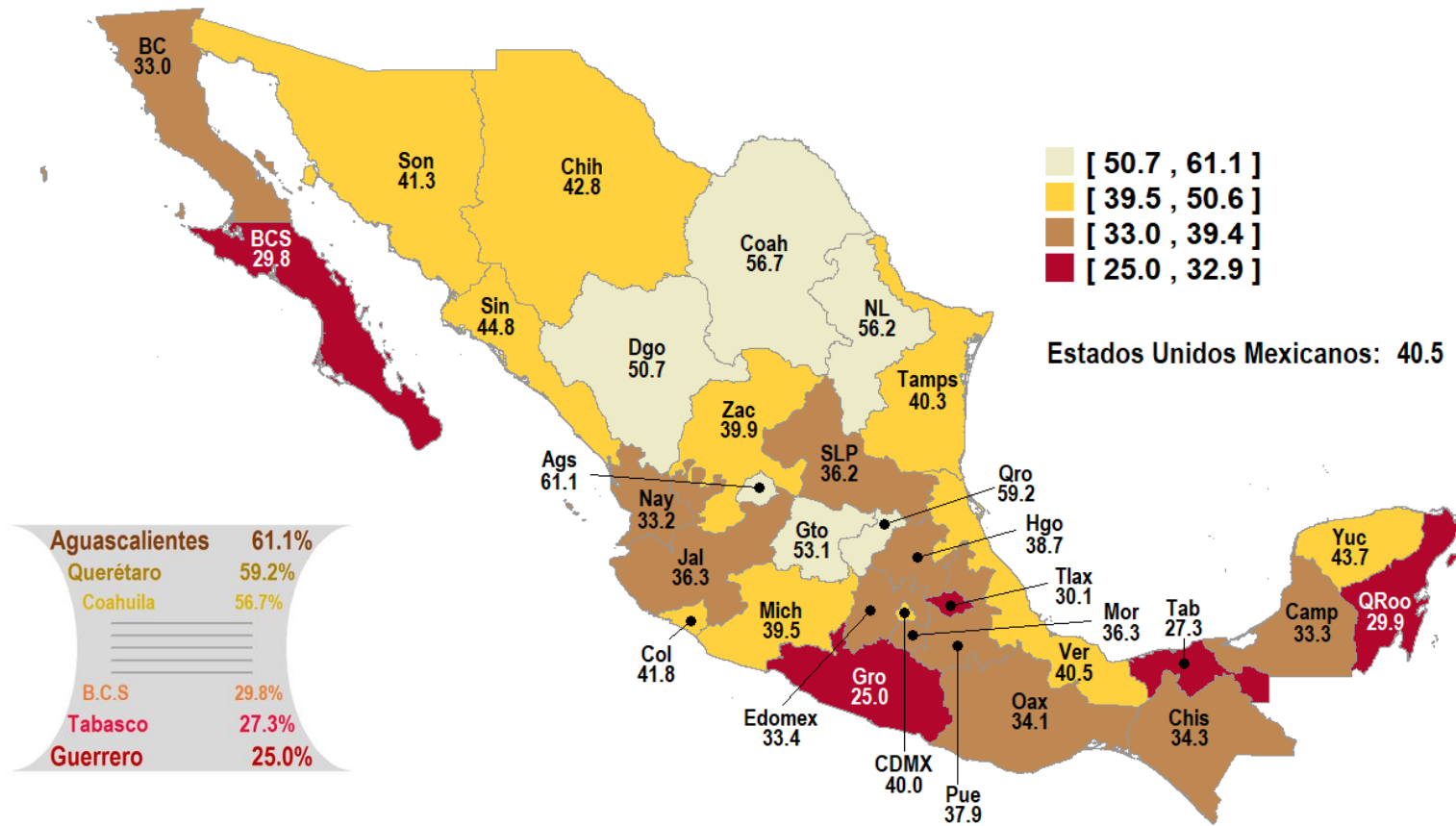
<sup>2</sup> Incluye primaria, secundaria y bachillerato.

<sup>3</sup> Transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús.

<sup>4</sup> Carreteras y caminos libres de peaje.

# SATISFACCIÓN – Alumbrado público

**40.5%** de la población de 18 años y más se siente *muy satisfecha o satisfecha* con el servicio de alumbrado público.



<b>Satisfacción general</b>	<b>48.2</b>
Educación pública universitaria	83.1
Autobús de tránsito rápido <sup>1</sup>	78.9
Servicio de energía eléctrica	75.4
Educación pública obligatoria <sup>2</sup>	71.3
Recolección de basura	70.5
Autopistas de cuota	69.2
Transporte en metro o tren ligero	62.3
Servicio de salud estatal o INSABI	54.5
Agua potable	53.7
Servicio de salud del IMSS	52.0
Servicio de salud del ISSSTE	51.8
Drenaje y alcantarillado	45.6
Parques y jardines públicos	40.8
<b>Alumbrado público</b>	<b>40.5</b>
Transporte público automotor <sup>3</sup>	38.0
Carreteras y caminos sin cuota <sup>4</sup>	31.3
Policía	25.3
Calles y avenidas	25.1

<sup>1</sup> Aquel que cuenta con un carril confinado y estaciones o puntos de ascenso y descenso predeterminados.

<sup>2</sup> Incluye primaria, secundaria y bachillerato.

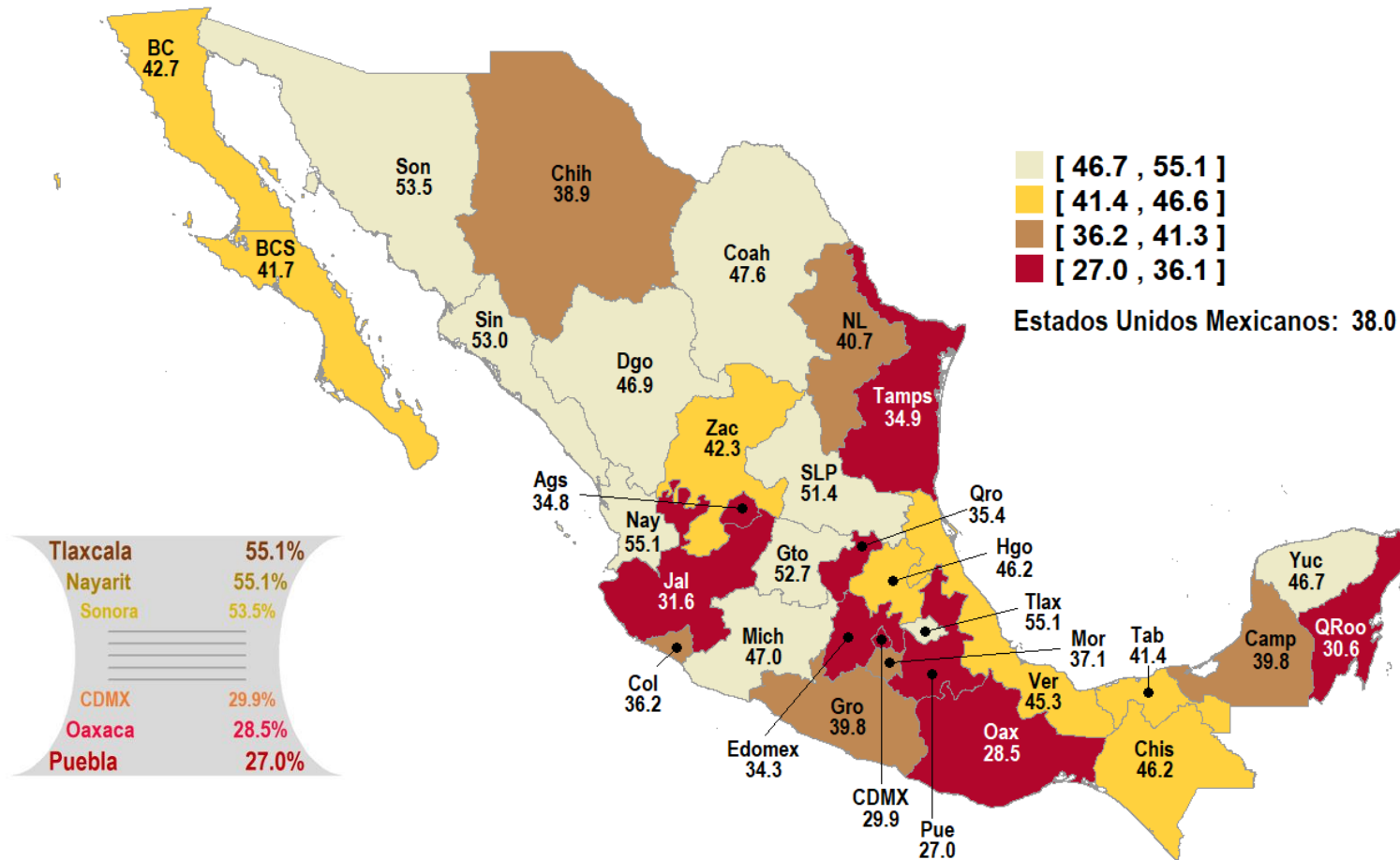
<sup>3</sup> Transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús.

<sup>4</sup> Carreteras y caminos libres de peaje.



# SATISFACCIÓN – Transporte público automotor

**38%** de la población usuaria de 18 años y más se siente *muy satisfecha o satisfecha* con el servicio de transporte público automotor.



<b>Satisfacción general</b>	<b>48.2</b>
Educación pública universitaria	83.1
Autobús de tránsito rápido <sup>1</sup>	78.9
Servicio de energía eléctrica	75.4
Educación pública obligatoria <sup>2</sup>	71.3
Recolección de basura	70.5
Autopistas de cuota	69.2
Transporte en metro o tren ligero	62.3
Servicio de salud estatal o INSABI	54.5
Agua potable	53.7
Servicio de salud del IMSS	52.0
Servicio de salud del ISSSTE	51.8
Drenaje y alcantarillado	45.6
Parques y jardines públicos	40.8
Alumbrado público	40.5
<b>Transporte público automotor<sup>3</sup></b>	<b>38.0</b>
Carreteras y caminos sin cuota <sup>4</sup>	31.3
Policía	25.3
Calles y avenidas	25.1

<sup>1</sup> Aquel que cuenta con un carril confinado y estaciones o puntos de ascenso y descenso predeterminados.

<sup>2</sup> Incluye primaria, secundaria y bachillerato.

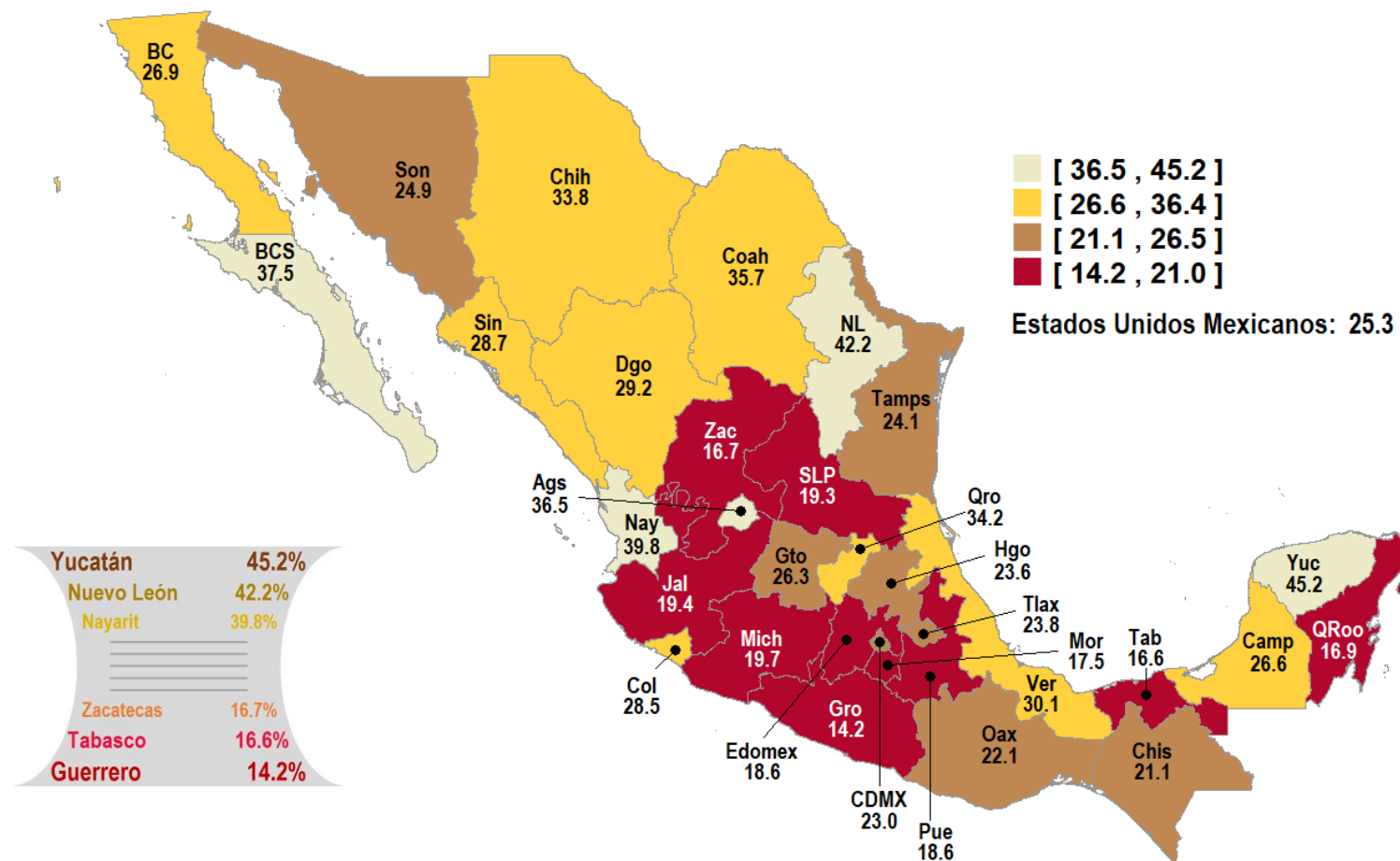
<sup>3</sup> Transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús.

<sup>4</sup> Carreteras y caminos libres de peaje.



# SATISFACCIÓN – Policía

**25.3%** de la población de 18 años y más se siente *muy satisfecha o satisfecha* con el servicio que brinda la policía en su ciudad.



Satisfacción general	48.2
Educación pública universitaria	83.1
Autobús de tránsito rápido <sup>1</sup>	78.9
Servicio de energía eléctrica	75.4
Educación pública obligatoria <sup>2</sup>	71.3
Recolección de basura	70.5
Autopistas de cuota	69.2
Transporte en metro o tren ligero	62.3
Servicio de salud estatal o INSABI	54.5
Agua potable	53.7
Servicio de salud del IMSS	52.0
Servicio de salud del ISSSTE	51.8
Drenaje y alcantarillado	45.6
Parques y jardines públicos	40.8
Alumbrado público	40.5
Transporte público automotor <sup>3</sup>	38.0
Carreteras y caminos sin cuota <sup>4</sup>	31.3
<b>Policía</b>	<b>25.3</b>
Calles y avenidas	25.1

<sup>1</sup> Aquel que cuenta con un carril confinado y estaciones o puntos de ascenso y descenso predeterminados.

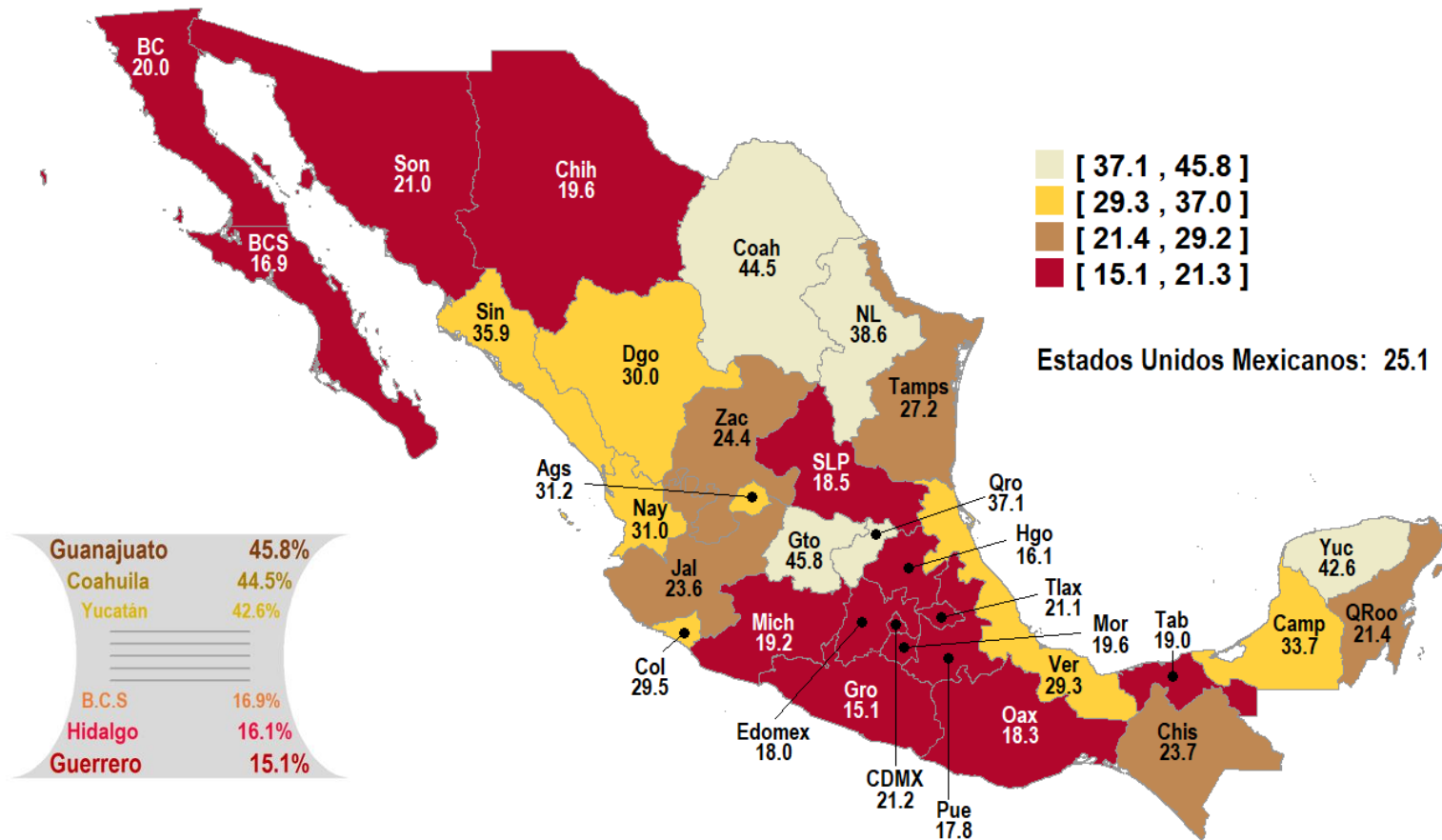
<sup>2</sup> Incluye primaria, secundaria y bachillerato.

<sup>3</sup> Transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús.

<sup>4</sup> Carreteras y caminos libres de peaje.

# SATISFACCIÓN – Calles y avenidas

**25.1%** de la población de 18 años y más se siente *muy satisfecha o satisfecha* con el servicio de calles y avenidas en su ciudad.




<b>Satisfacción general</b>	<b>48.2</b>
Educación pública universitaria	83.1
Autobús de tránsito rápido <sup>1</sup>	78.9
Servicio de energía eléctrica	75.4
Educación pública obligatoria <sup>2</sup>	71.3
Recolección de basura	70.5
Autopistas de cuota	69.2
Transporte en metro o tren ligero	62.3
Servicio de salud estatal o INSABI	54.5
Agua potable	53.7
Servicio de salud del IMSS	52.0
Servicio de salud del ISSSTE	51.8
Drenaje y alcantarillado	45.6
Parques y jardines públicos	40.8
Alumbrado público	40.5
Transporte público automotor <sup>3</sup>	38.0
Carreteras y caminos sin cuota <sup>4</sup>	31.3
Policía	25.3
<b>Calles y avenidas</b>	<b>25.1</b>

<sup>1</sup> Aquel que cuenta con un carril confinado y estaciones o puntos de ascenso y descenso predeterminados.

<sup>2</sup> Incluye primaria, secundaria y bachillerato.

<sup>3</sup> Transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús.

<sup>4</sup> Carreteras y caminos libres de peaje.

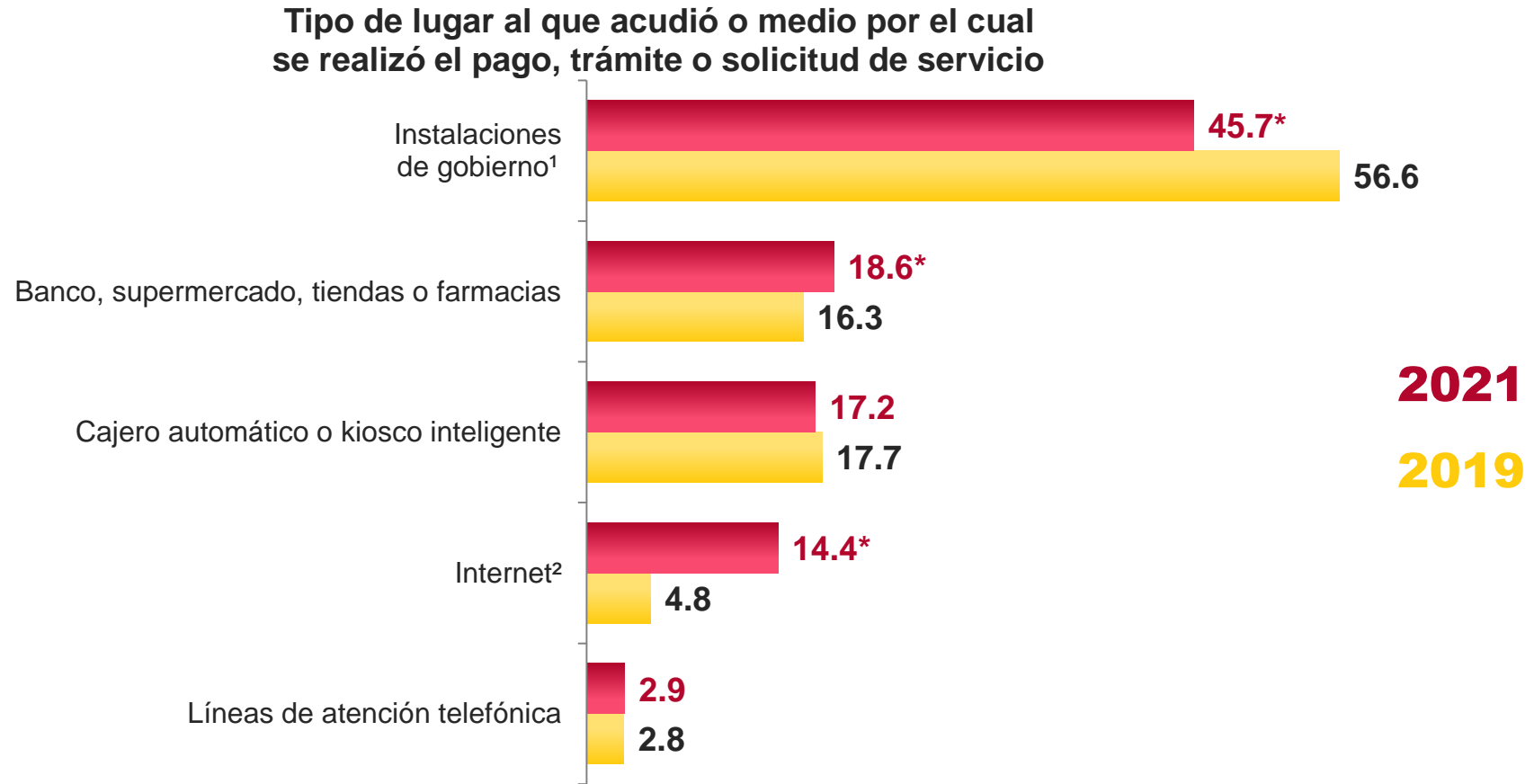


# Experiencias con Pagos, Trámites y Solicitudes de Servicios Públicos



# Tipo de lugar o medio para la realización de pagos, trámites o solicitudes de servicios 115

A nivel nacional, en **45.7%** de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos los usuarios acudieron a **instalaciones de gobierno** para realizarlos, mientras que en **18.6%** se acudió a un **banco, supermercado, tiendas o farmacias**, y en **14.4%** se utilizó **internet** para este fin, lo cual representó un incremento de **9.6** puntos porcentuales.



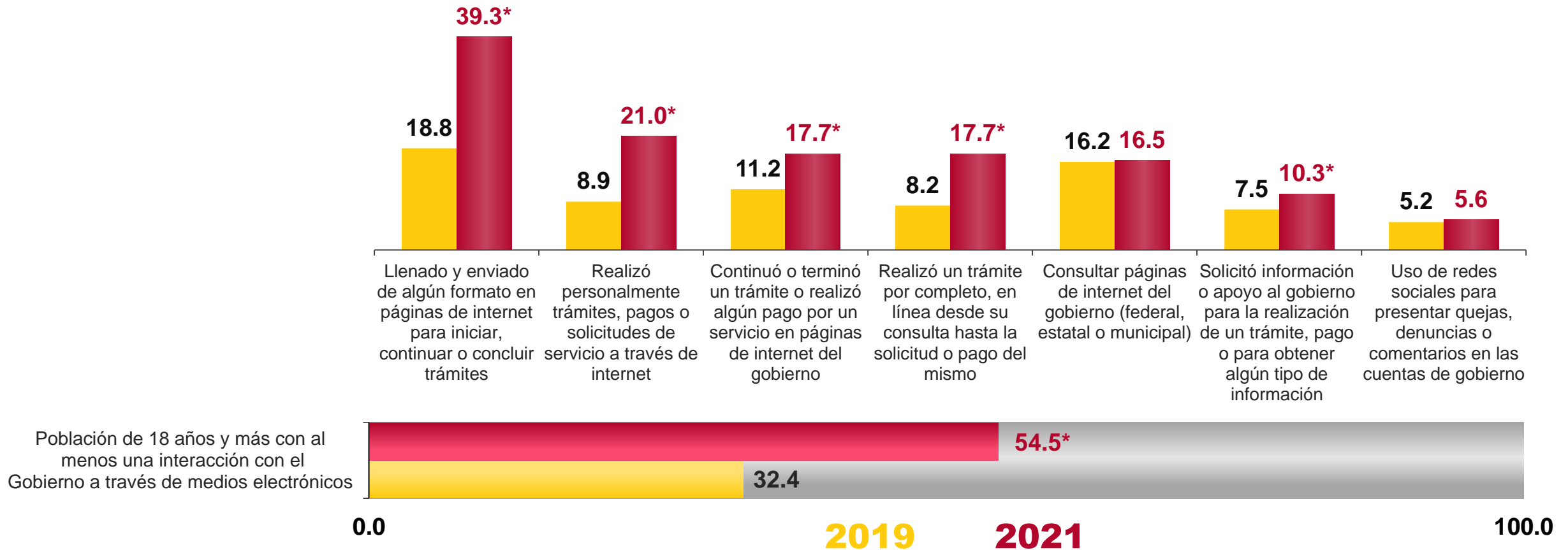
<sup>1</sup> Se incluyen los casos donde el informante manifestó haber realizado el trámite en "Instalaciones de gobierno (oficinas, tesorería, hospital, etc.)" u "Oficinas temporales o móviles".

<sup>2</sup> Internet se refiere a páginas web, aplicaciones de celular, tablet entre otras.

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

A nivel nacional, **54.5%** de la población de 18 años y más tuvo al menos una **interacción con el gobierno a través de Internet**. **39.3%** llenó y envió electrónicamente formatos para iniciar, continuar o concluir algún trámite; mientras que **21%** realizó personalmente trámites, pagos o solicitudes de servicio 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.

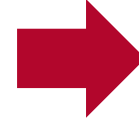
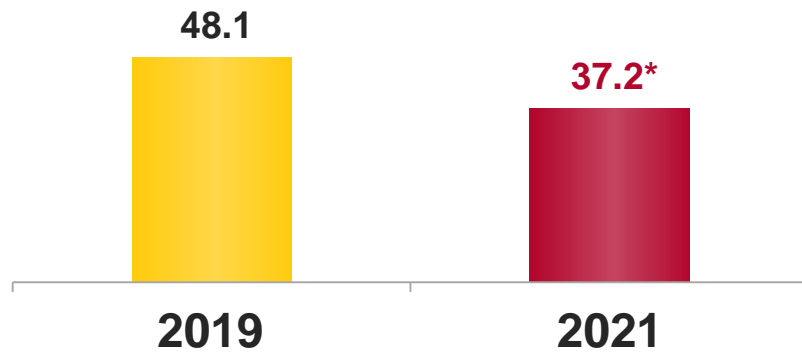


# Problemas para realizar pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos 117

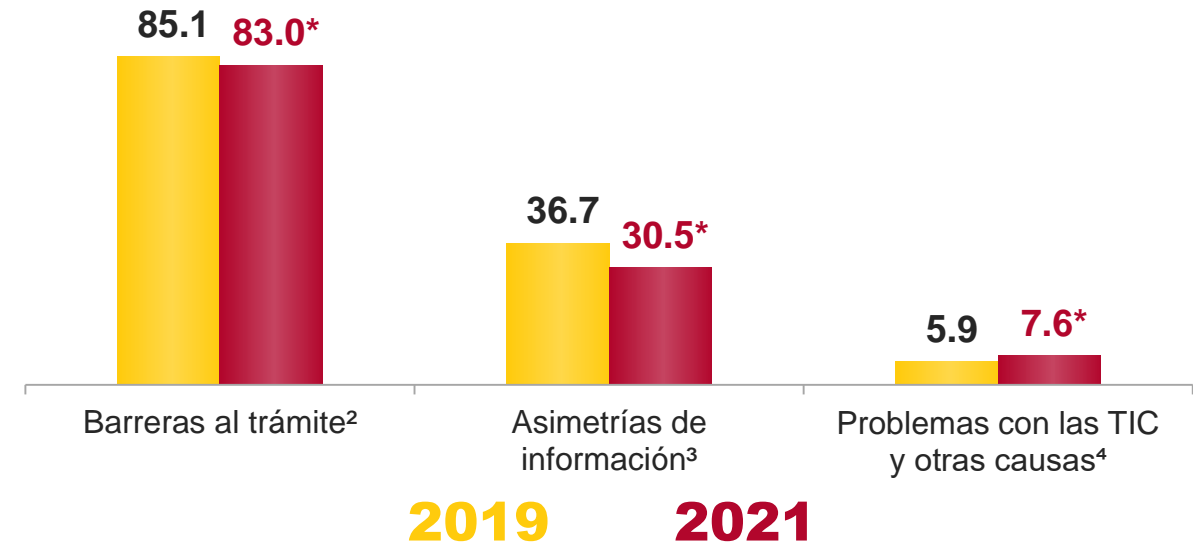
Del total de pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos realizados por los usuarios, en **37.2%** de ellos se presentó algún tipo de problema para realizarlo.

El problema más frecuente fue el de **barreras al trámite** con **83 por ciento**.

Sí enfrentó un problema



Tipo de problemas que enfrentaron los usuarios<sup>1</sup>



<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, requisitos excesivos, horarios restringidos y costos 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.

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

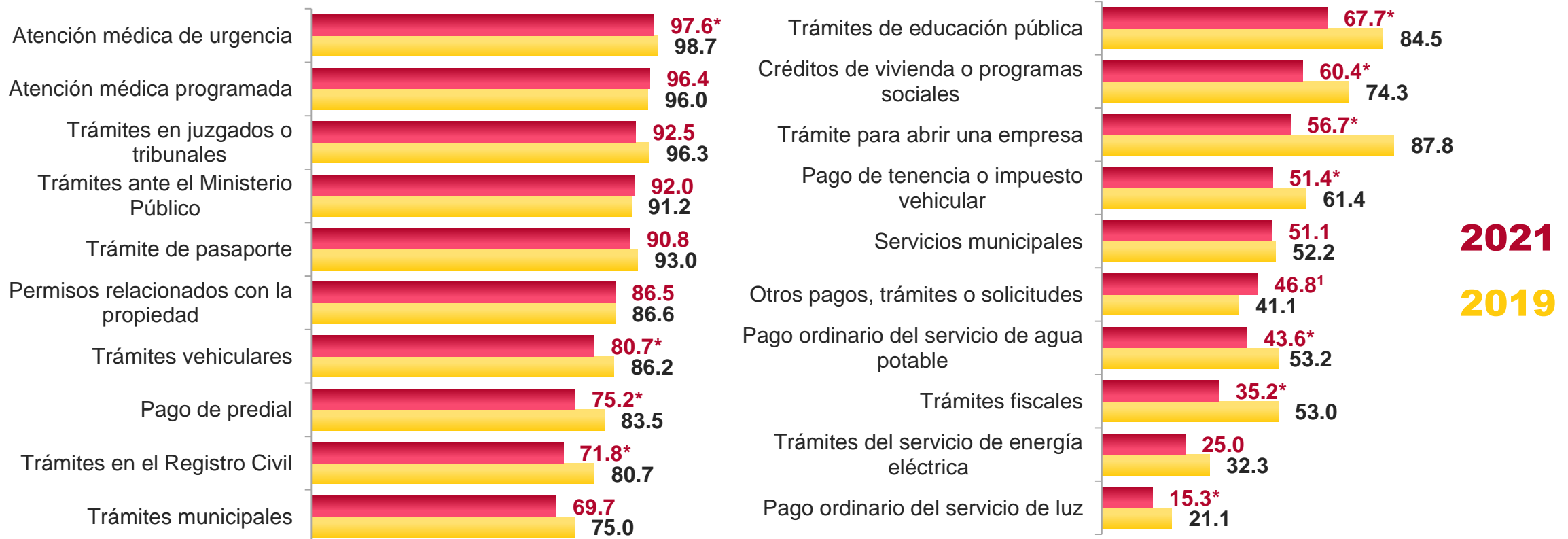


# Instalaciones de gobierno

Durante 2021, en **45.7%** de los trámites, pagos o solicitudes de servicios, los usuarios acudieron a **instalaciones de gobierno** para realizarlos. El servicio para el que la mayoría de la población asistió a una **instalación de gobierno** fue el de **atención médica de urgencia** con **97.6 por ciento**.

Por el contrario, el trámite en donde se acudió en menor medida a oficinas gubernamentales fue el **pago ordinario del servicio de luz** con **15.3 por ciento**.

**Porcentaje de trámites realizados personalmente en instalaciones de gobierno**



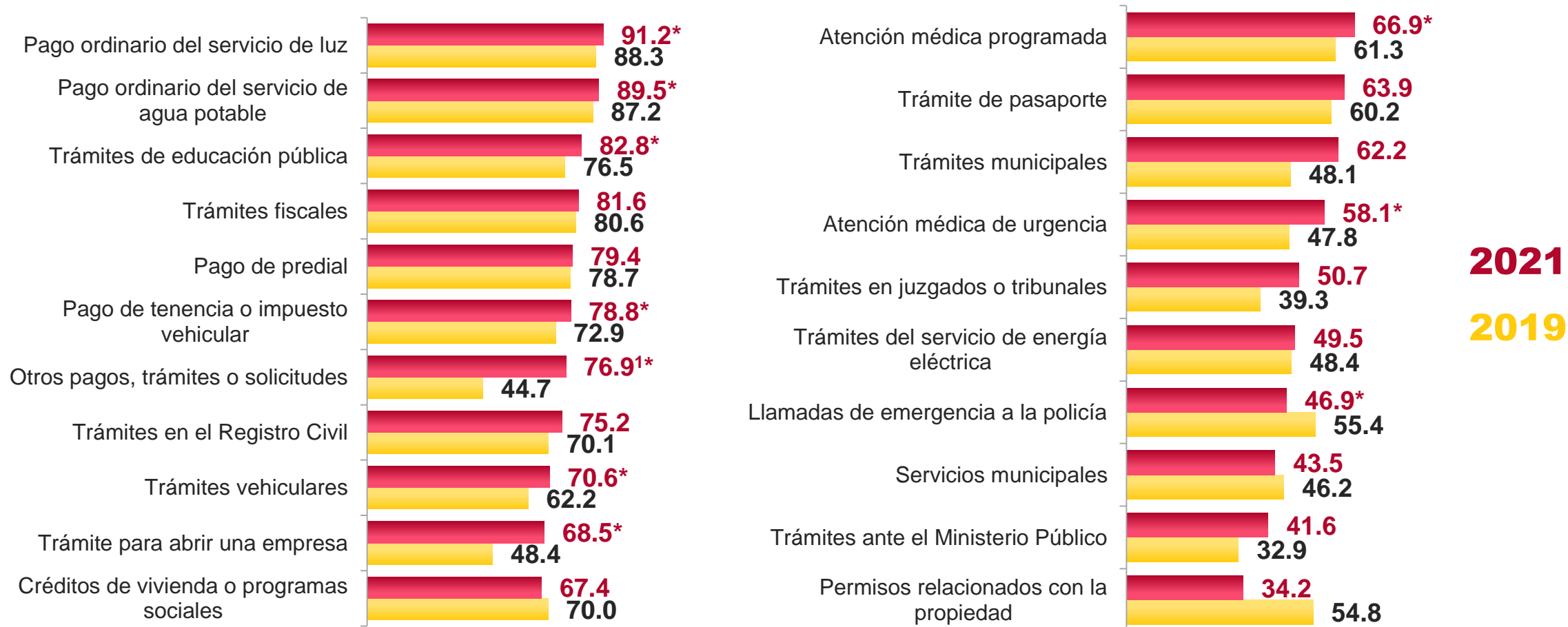
\* En estos casos **sí existió** un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.

<sup>1</sup> Incluye respuestas en las que el informante refirió haber realizado trámites relacionados con la aplicación de la vacuna COVID-19.

# Nivel de satisfacción con el tiempo destinado a realizar pagos, trámites o solicitudes

En **82.3%** de los trámites, pagos o solicitudes de servicios realizados personalmente durante 2021, la población se sintió **muy satisfecha o satisfecha** con el **tiempo destinado a realizarlos**.

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



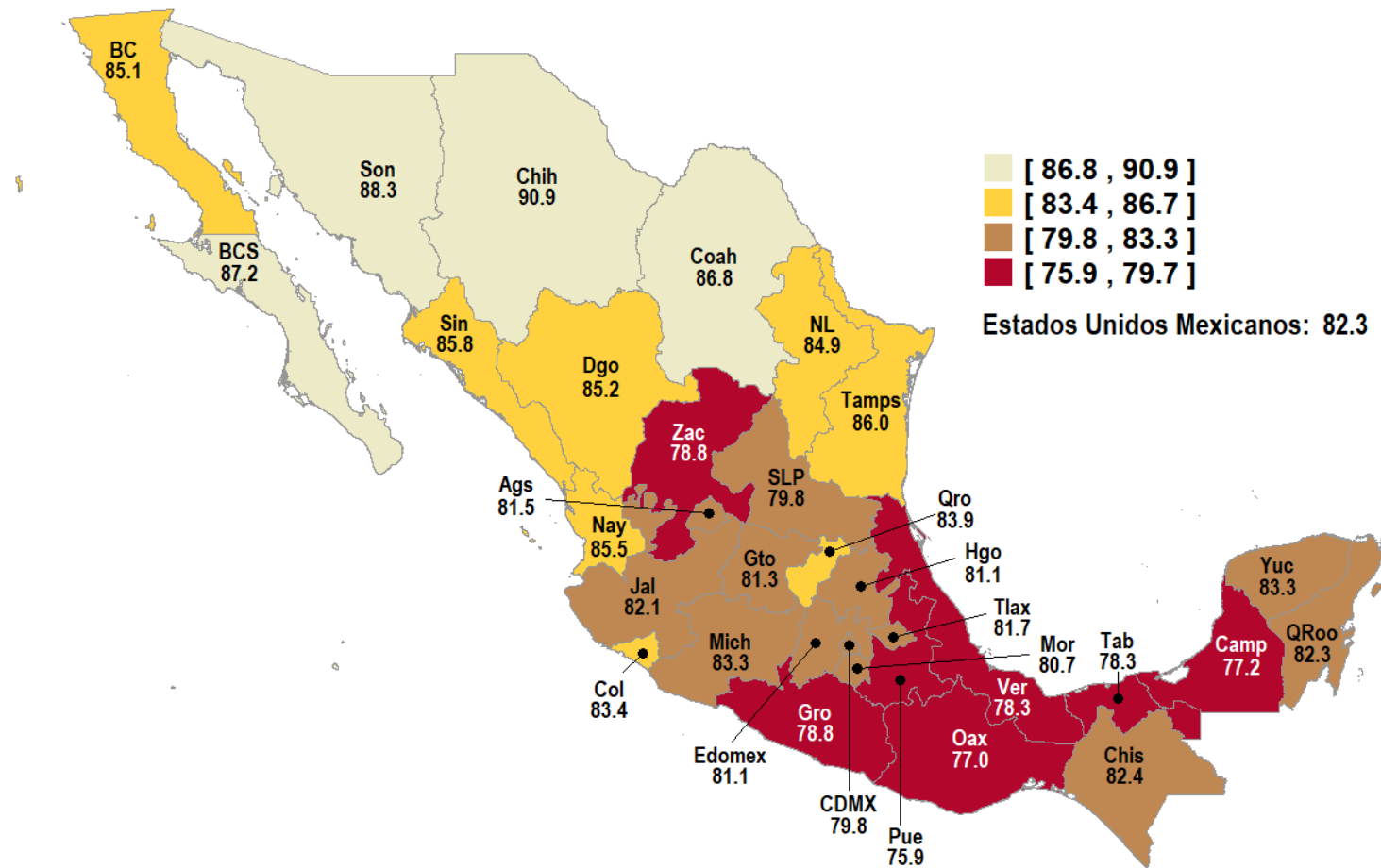
\* En estos casos **sí existió** un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.

<sup>1</sup> Incluye respuestas en las que el informante refirió haber realizado trámites relacionados con la aplicación de la vacuna COVID-19.

# Nivel de satisfacción con el tiempo destinado a realizar pagos, trámites o solicitudes

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.

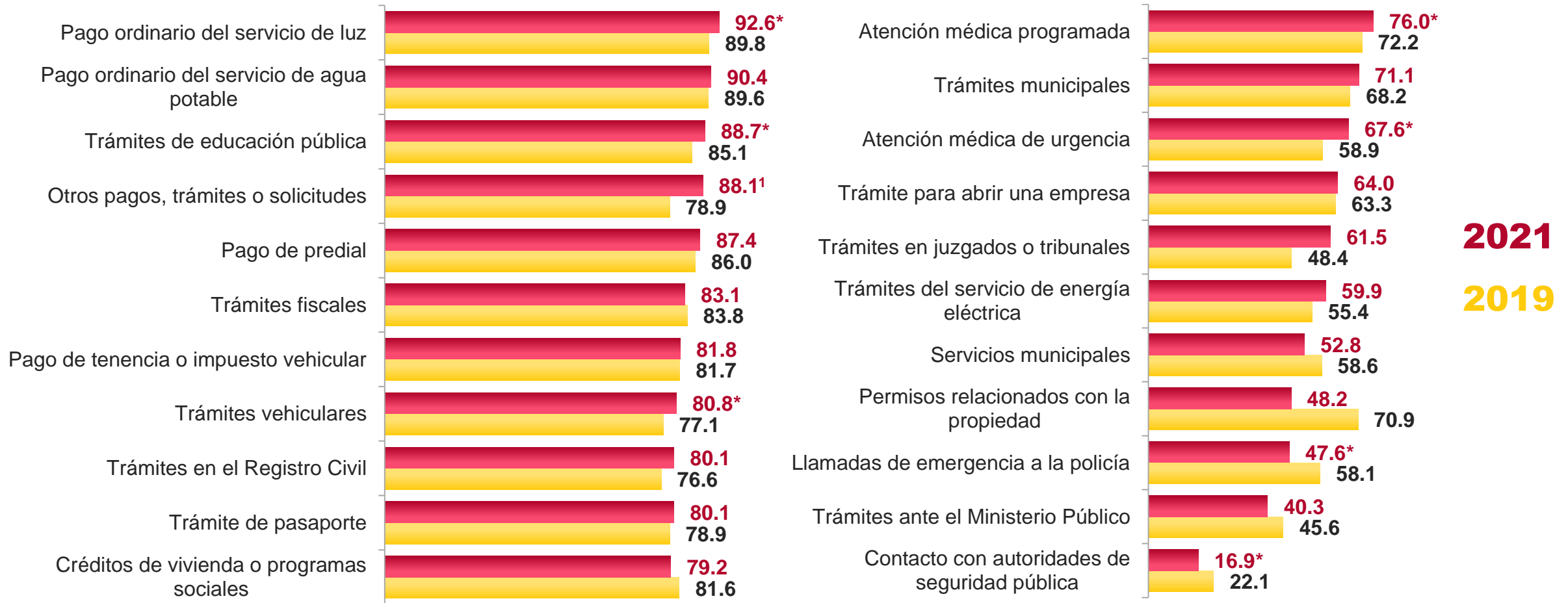
Chihuahua	90.9%
Sonora	88.3%
B.C.S.	87.2%
Campeche	77.2%
Oaxaca	77.0%
Puebla	75.9%



# Nivel de satisfacción con el trato recibido

En **81.6%** de los trámites, pagos o solicitudes de servicios realizados personalmente durante 2021, la población se sintió ***muy satisfecha o satisfecha*** con el **trato recibido al realizarlos**.

Nivel de satisfacción con el trato recibido al realizar pagos, trámites o solicitudes de servicios



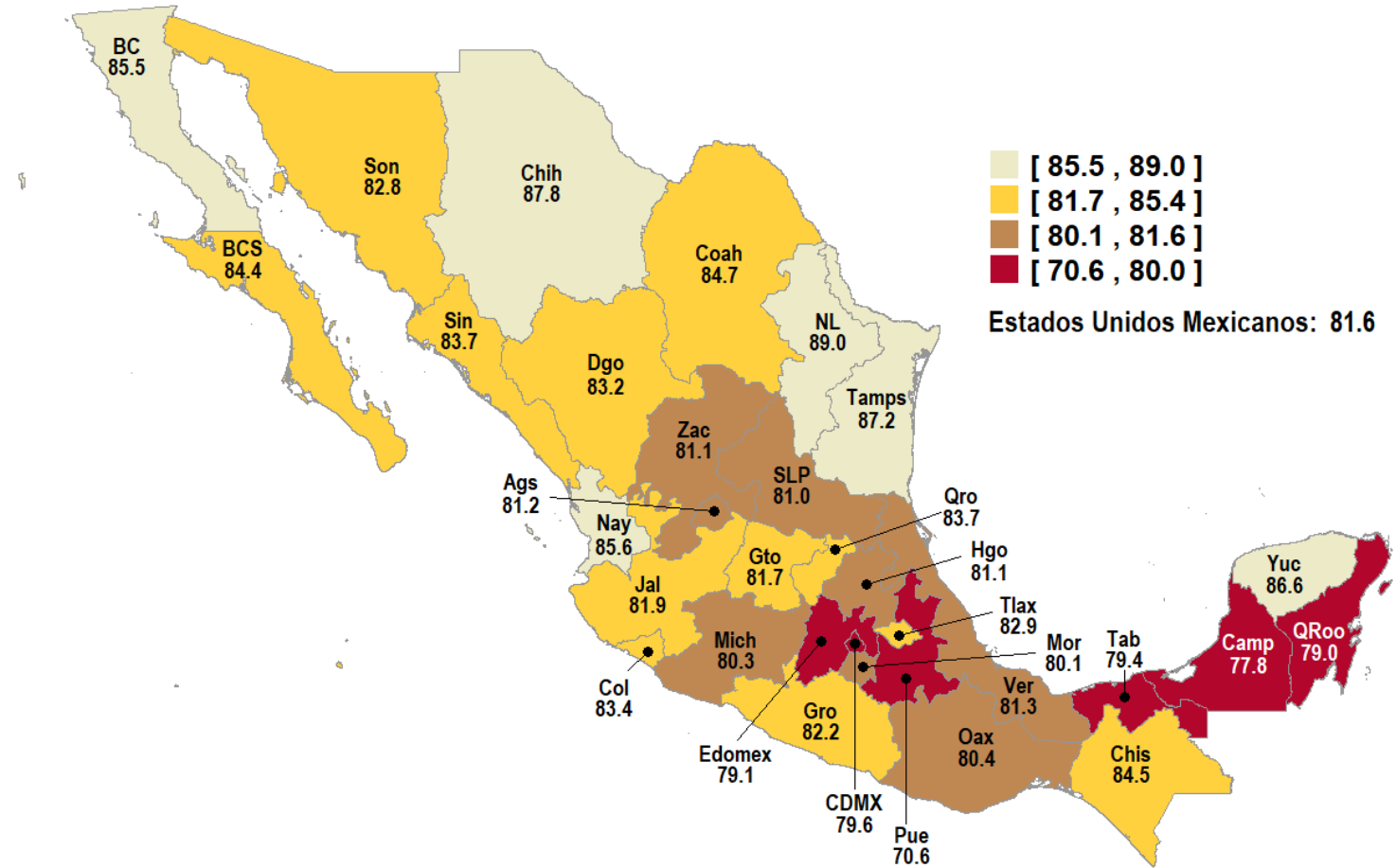
\* En estos casos **sí existió** un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.

<sup>1</sup> Incluye respuestas en las que el informante refirió haber realizado trámites relacionados con la aplicación de la vacuna COVID-19.

# Nivel de satisfacción con el trato recibido

Porcentaje de pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos en donde los usuarios se sintieron ***muy satisfechos o satisfechos*** con el **trato recibido** al realizarlos, por entidad federativa.

Nuevo León	89.0%
Chihuahua	87.8%
Tamaulipas	87.2%
Quintana Roo	79.0%
Campeche	77.8%
Puebla	70.6%

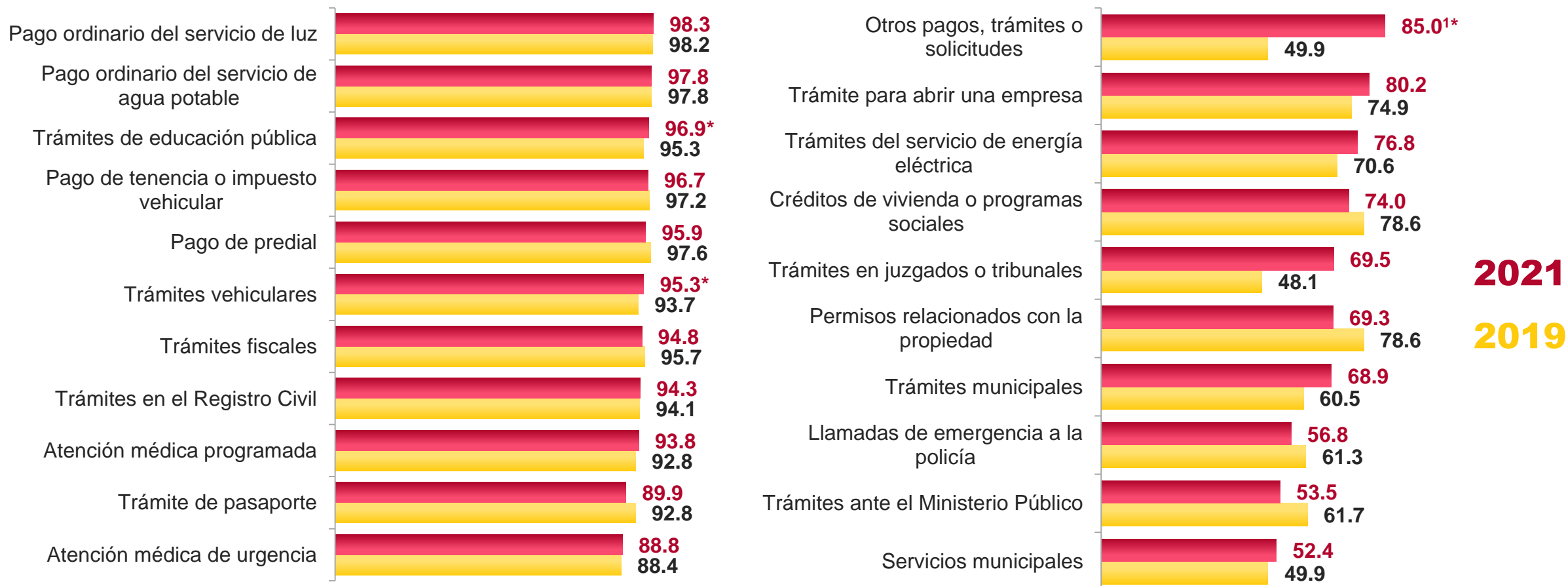


# Condición de obtención de lo requerido

A nivel nacional, el trámite con **mayor nivel de obtención de lo requerido** fue el **pago ordinario del servicio de luz** con **98.3%**, seguido del **pago ordinario de agua potable** con **97.8** por ciento.

En general, en **94.9%** de los casos el usuario **sí obtuvo lo requerido**.

**Obtención de lo requerido por el usuario al realizar pagos, trámites o solicitudes de servicios**



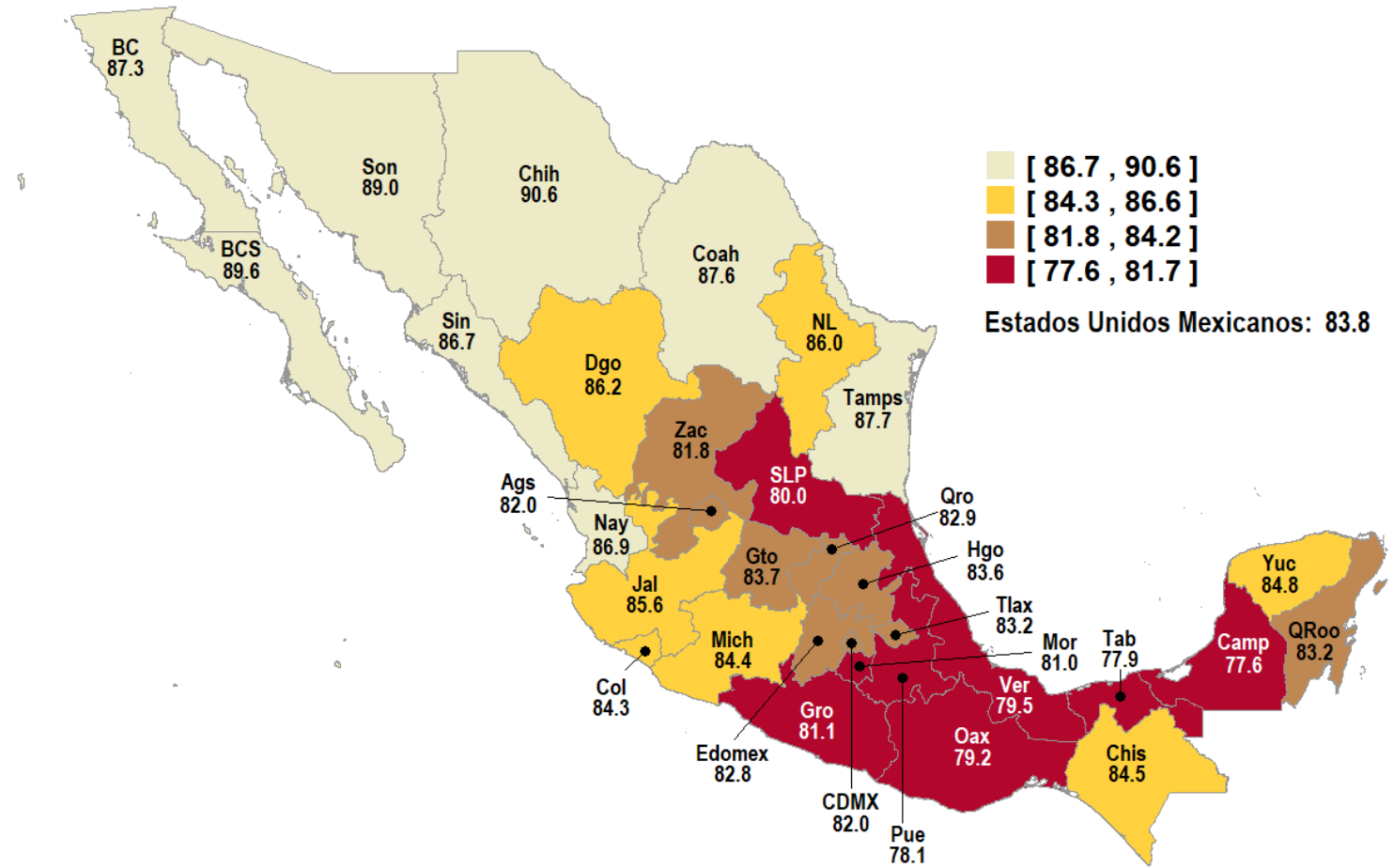
\* En estos casos **sí existió** un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.

<sup>1</sup> Incluye respuestas en las que el informante refirió haber realizado trámites relacionados con la aplicación de la vacuna COVID-19.

# Satisfacción general al realizar trámites, pagos y solicitudes de servicios <sup>124</sup>

Durante 2021, **83.8%** de la población de 18 años y más refirió estar **satisfecha en términos generales** con los trámites realizados personalmente.

Chihuahua	90.6%
B.C.S.	89.6%
Sonora	89.0%
Puebla	78.1%
Tabasco	77.9%
Campeche	77.6%



# Experiencias de Corrupción

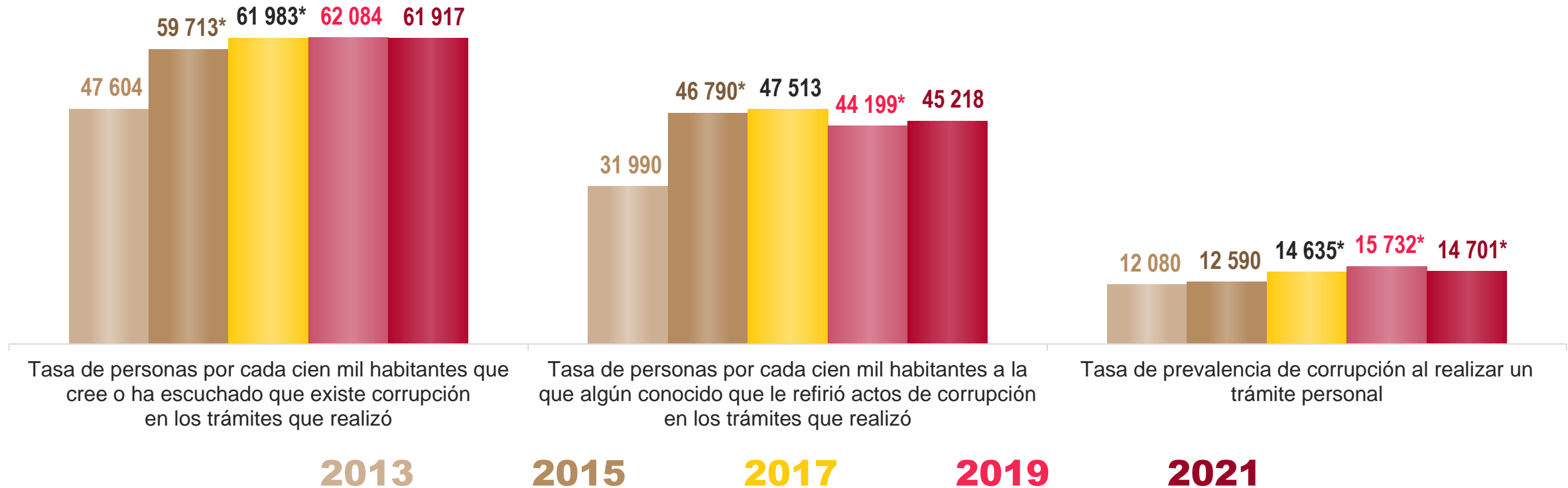




# Tasa de prevalencia de corrupción

La tasa de **población que tuvo contacto con algún servidor público** y experimentó al menos **un acto de corrupción** fue de **14 701** por cada **100 000 habitantes** a nivel nacional.

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

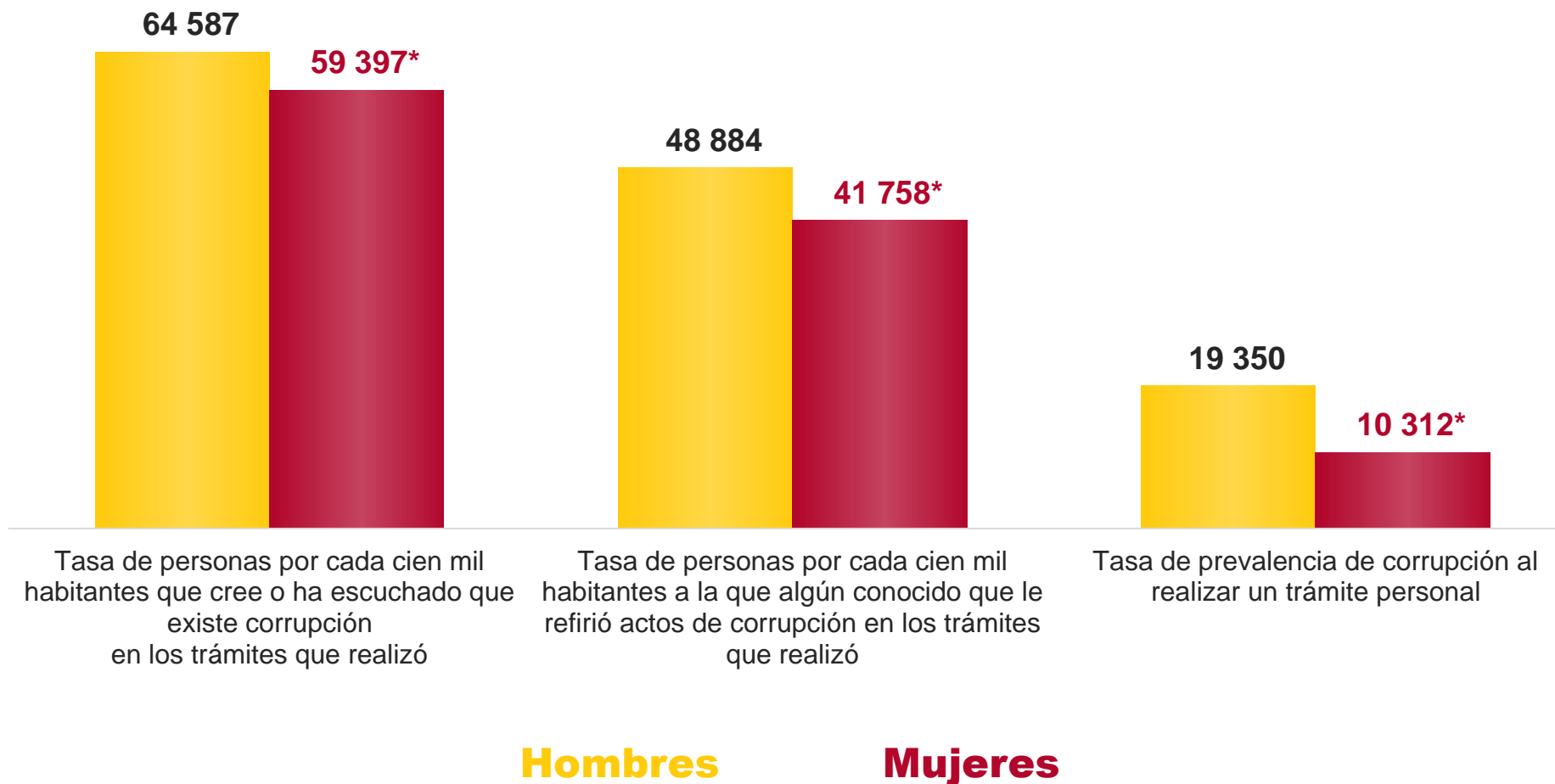


\* En estos casos **sí existió** un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.

# 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 2021, 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.

# Percepción sobre la frecuencia de corrupción

Porcentaje de personas que consideran que los **actos de corrupción son frecuentes o muy frecuentes** en su entidad federativa.

Entidad	Actos de corrupción frecuentes			Entidad	Actos de corrupción frecuentes			Entidades Federativas	
	2019	2021	Cambio (%)		2019	2021	Cambio (%)		
<b>Nacional</b>	<b>87.0</b>	<b>86.3</b>	<b>-0.8*</b>					A la baja 	7
<b>Aguascalientes</b>	<b>81.9</b>	<b>78.2</b>	<b>-4.6*</b>	<b>Morelos</b>	<b>90.3</b>	<b>89.0</b>	<b>-1.5</b>	Al alza 	2
<b>Baja California</b>	<b>88.3</b>	<b>89.0</b>	<b>0.9</b>	<b>Nayarit</b>	<b>87.0</b>	<b>86.6</b>	<b>-0.5</b>	Sin cambio 	23
<b>Baja California Sur</b>	<b>76.2</b>	<b>79.2</b>	<b>4.0</b>	<b>Nuevo León</b>	<b>84.9</b>	<b>84.4</b>	<b>-0.6</b>		
<b>Campeche</b>	<b>84.3</b>	<b>79.2</b>	<b>-6.1*</b>	<b>Oaxaca</b>	<b>90.2</b>	<b>90.6</b>	<b>0.5</b>		
<b>Coahuila de Zaragoza</b>	<b>80.7</b>	<b>77.7</b>	<b>-3.7</b>	<b>Puebla</b>	<b>89.6</b>	<b>86.1</b>	<b>-3.9*</b>		
<b>Colima</b>	<b>84.1</b>	<b>87.0</b>	<b>3.4*</b>	<b>Querétaro</b>	<b>71.9</b>	<b>64.4</b>	<b>-10.4*</b>		
<b>Chiapas</b>	<b>87.6</b>	<b>89.6</b>	<b>2.2</b>	<b>Quintana Roo</b>	<b>89.6</b>	<b>90.0</b>	<b>0.4</b>		
<b>Chihuahua</b>	<b>89.4</b>	<b>83.8</b>	<b>-6.3*</b>	<b>San Luis Potosí</b>	<b>85.1</b>	<b>86.2</b>	<b>1.3</b>		
<b>Ciudad de México</b>	<b>90.0</b>	<b>89.8</b>	<b>-0.2</b>	<b>Sinaloa</b>	<b>84.8</b>	<b>85.9</b>	<b>1.3</b>		
<b>Durango</b>	<b>82.5</b>	<b>83.8</b>	<b>1.5</b>	<b>Sonora</b>	<b>85.7</b>	<b>85.2</b>	<b>-0.5</b>		
<b>Guanajuato</b>	<b>80.8</b>	<b>81.9</b>	<b>1.4</b>	<b>Tabasco</b>	<b>91.8</b>	<b>87.9</b>	<b>-4.2*</b>		
<b>Guerrero</b>	<b>87.4</b>	<b>88.0</b>	<b>0.7</b>	<b>Tamaulipas</b>	<b>81.1</b>	<b>82.8</b>	<b>2.2</b>		
<b>Hidalgo</b>	<b>85.4</b>	<b>83.4</b>	<b>-2.4</b>	<b>Tlaxcala</b>	<b>83.8</b>	<b>81.5</b>	<b>-2.7</b>		
<b>Jalisco</b>	<b>85.0</b>	<b>90.7</b>	<b>6.7*</b>	<b>Veracruz</b>	<b>87.6</b>	<b>83.8</b>	<b>-4.3*</b>		
<b>Estado de México</b>	<b>91.5</b>	<b>89.8</b>	<b>-1.9</b>	<b>Yucatán</b>	<b>70.9</b>	<b>73.6</b>	<b>3.8</b>		
<b>Michoacán de Ocampo</b>	<b>90.4</b>	<b>90.5</b>	<b>0.1</b>	<b>Zacatecas</b>	<b>89.6</b>	<b>89.1</b>	<b>-0.5</b>		

\* En estos casos **sí existió** un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior. Los márgenes de error de las estimaciones por Entidad Federativa para el año de referencia 2021 en promedio son del 2.5%, con un máximo de error de hasta el 4% para dos casos y un mínimo de margen de error del 1% para un caso. Para mayor detalle, ver tabulados básicos ENCIG 2021.

# Tasa de prevalencia de corrupción




**Tasa de víctimas de actos de corrupción** en al menos uno de los trámites realizados **por cada 100 000 habitantes**.

Entidad	Víctimas de corrupción por cada 100 000 hab.			Entidad	Víctimas de corrupción por cada 100 000 hab.			Entidades Federativas	
	2019	2021	Cambio (%)		2019	2021	Cambio (%)		
<b>Nacional</b>	<b>15 732</b>	<b>14 701</b>	<b>-6.6*</b>					A la baja 	7
<b>Aguascalientes</b>	<b>14 677</b>	<b>11 316</b>	<b>-22.9*</b>	<b>Morelos</b>	<b>16 396</b>	<b>15 545</b>	<b>-5.2</b>	Al alza 	5
<b>Baja California</b>	<b>11 330</b>	<b>19 384</b>	<b>71.1*</b>	<b>Nayarit</b>	<b>15 439</b>	<b>9 459</b>	<b>-38.7*</b>	Sin cambio 	20
<b>Baja California Sur</b>	<b>7 673</b>	<b>5 224</b>	<b>-31.9</b>	<b>Nuevo León</b>	<b>10 348</b>	<b>10 714</b>	<b>3.5</b>		
<b>Campeche</b>	<b>13 964</b>	<b>14 379</b>	<b>3.0</b>	<b>Oaxaca</b>	<b>15 897</b>	<b>14 750</b>	<b>-7.2</b>		
<b>Coahuila</b>	<b>15 410</b>	<b>11 473</b>	<b>-25.5*</b>	<b>Puebla</b>	<b>15 693</b>	<b>19 585</b>	<b>24.8</b>		
<b>Colima</b>	<b>6 945</b>	<b>6 230</b>	<b>-10.3</b>	<b>Querétaro</b>	<b>11 324</b>	<b>8 448</b>	<b>-25.4*</b>		
<b>Chiapas</b>	<b>14 137</b>	<b>12 315</b>	<b>-12.9</b>	<b>Quintana Roo</b>	<b>19 946</b>	<b>20 413</b>	<b>2.3</b>		
<b>Chihuahua</b>	<b>9 381</b>	<b>10 383</b>	<b>10.7</b>	<b>San Luis Potosí</b>	<b>13 114</b>	<b>12 611</b>	<b>-3.8</b>		
<b>Ciudad de México</b>	<b>20 690</b>	<b>16 225</b>	<b>-21.6*</b>	<b>Sinaloa</b>	<b>12 442</b>	<b>16 537</b>	<b>32.9*</b>		
<b>Durango</b>	<b>25 389</b>	<b>18 399</b>	<b>-27.5*</b>	<b>Sonora</b>	<b>12 562</b>	<b>16 890</b>	<b>34.5*</b>		
<b>Guanajuato</b>	<b>16 200</b>	<b>15 804</b>	<b>-2.4</b>	<b>Tabasco</b>	<b>8 640</b>	<b>16 165</b>	<b>87.1*</b>		
<b>Guerrero</b>	<b>15 808</b>	<b>13 316</b>	<b>-15.8</b>	<b>Tamaulipas</b>	<b>7 705</b>	<b>9 131</b>	<b>18.5</b>		
<b>Hidalgo</b>	<b>9 883</b>	<b>9 350</b>	<b>-5.4</b>	<b>Tlaxcala</b>	<b>11 617</b>	<b>8 810</b>	<b>-24.2</b>		
<b>Jalisco</b>	<b>16 100</b>	<b>12 193</b>	<b>-24.3*</b>	<b>Veracruz</b>	<b>13 225</b>	<b>16 899</b>	<b>27.8</b>		
<b>Estado de México</b>	<b>20 683</b>	<b>17 727</b>	<b>-14.3</b>	<b>Yucatán</b>	<b>13 260</b>	<b>11 055</b>	<b>-16.6</b>		
<b>Michoacán</b>	<b>10 231</b>	<b>15 882</b>	<b>55.2*</b>	<b>Zacatecas</b>	<b>6 872</b>	<b>8 192</b>	<b>19.2</b>		

\* En estos casos **sí existió** un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior. Los márgenes de error de las estimaciones por Entidad Federativa para el año de referencia 2021 en promedio son del 19%, con un máximo de error de hasta el 36% para un caso y un mínimo de margen de error del 8% para un caso. Para mayor detalle, ver tabulados básicos ENCIG 2021.

# Tasa de incidencia de corrupción

**Tasa de actos de corrupción** en al menos uno de los trámites realizados **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	
	2019	2021	Cambio (%)		2019	2021	Cambio (%)		
<b>Nacional</b>	<b>30 456</b>	<b>25 995</b>	<b>-14.6*</b>					A la baja 	3
<b>Aguascalientes</b>	<b>25 935</b>	<b>19 821</b>	<b>-23.6</b>	<b>Morelos</b>	<b>32 095</b>	<b>23 345</b>	<b>-27.3*</b>	Al alza 	1
<b>Baja California</b>	<b>20 369</b>	<b>30 567</b>	<b>50.1*</b>	<b>Nayarit</b>	<b>24 257</b>	<b>19 651</b>	<b>-19.0</b>	Sin cambio 	28
<b>Baja California Sur</b>	<b>11 975</b>	<b>8 226</b>	<b>-31.3</b>	<b>Nuevo León</b>	<b>14 394</b>	<b>18 684</b>	<b>29.8</b>		
<b>Campeche</b>	<b>23 587</b>	<b>20 586</b>	<b>-12.7</b>	<b>Oaxaca</b>	<b>24 778</b>	<b>27 484</b>	<b>10.9</b>		
<b>Coahuila</b>	<b>50 307<sup>la</sup></b>	<b>27 589</b>	<b>ND<sup>lb</sup></b>	<b>Puebla</b>	<b>26 888</b>	<b>37 896</b>	<b>40.9</b>		
<b>Colima</b>	<b>9 938</b>	<b>8 920</b>	<b>-10.2</b>	<b>Querétaro</b>	<b>17 205</b>	<b>21 849<sup>la</sup></b>	<b>ND<sup>lb</sup></b>		
<b>Chiapas</b>	<b>23 975</b>	<b>16 698</b>	<b>-30.4</b>	<b>Quintana Roo</b>	<b>35 364</b>	<b>31 389</b>	<b>-11.2</b>		
<b>Chihuahua</b>	<b>19 926</b>	<b>15 368</b>	<b>-22.9</b>	<b>San Luis Potosí</b>	<b>29 301</b>	<b>18 732</b>	<b>-36.1</b>		
<b>Ciudad de México</b>	<b>47 834</b>	<b>25 771</b>	<b>-46.1*</b>	<b>Sinaloa</b>	<b>22 204</b>	<b>21 065</b>	<b>-5.1</b>		
<b>Durango</b>	<b>55 192</b>	<b>50 885</b>	<b>-7.8</b>	<b>Sonora</b>	<b>24 221</b>	<b>31 883</b>	<b>31.6</b>		
<b>Guanajuato</b>	<b>34 593</b>	<b>24 185</b>	<b>-30.1</b>	<b>Tabasco</b>	<b>18 354</b>	<b>25 277</b>	<b>37.7</b>		
<b>Guerrero</b>	<b>54 501<sup>la</sup></b>	<b>24 373</b>	<b>ND<sup>lb</sup></b>	<b>Tamaulipas</b>	<b>13 218</b>	<b>14 571</b>	<b>10.2</b>		
<b>Hidalgo</b>	<b>16 402</b>	<b>11 849</b>	<b>-27.8</b>	<b>Tlaxcala</b>	<b>19 396</b>	<b>30 007<sup>la</sup></b>	<b>ND<sup>lb</sup></b>		
<b>Jalisco</b>	<b>34 545</b>	<b>16 497</b>	<b>-52.2*</b>	<b>Veracruz</b>	<b>18 422</b>	<b>39 296<sup>la</sup></b>	<b>ND<sup>lb</sup></b>		
<b>Estado de México</b>	<b>33 713</b>	<b>32 906</b>	<b>-2.4</b>	<b>Yucatán</b>	<b>23 083</b>	<b>19 495</b>	<b>-15.5</b>		
<b>Michoacán</b>	<b>21 043<sup>la</sup></b>	<b>29 716</b>	<b>ND<sup>lb</sup></b>	<b>Zacatecas</b>	<b>9 693</b>	<b>12 219</b>	<b>26.1</b>		

\* En estos casos **sí existió** un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior. Los márgenes de error de las estimaciones por Entidad Federativa para el año de referencia 2021 en promedio son del 30.9%, con un máximo de error de hasta el 85% para un caso y un mínimo de margen de error del 12% para un caso. Para mayor detalle, ver tabulados básicos ENCIG 2021.

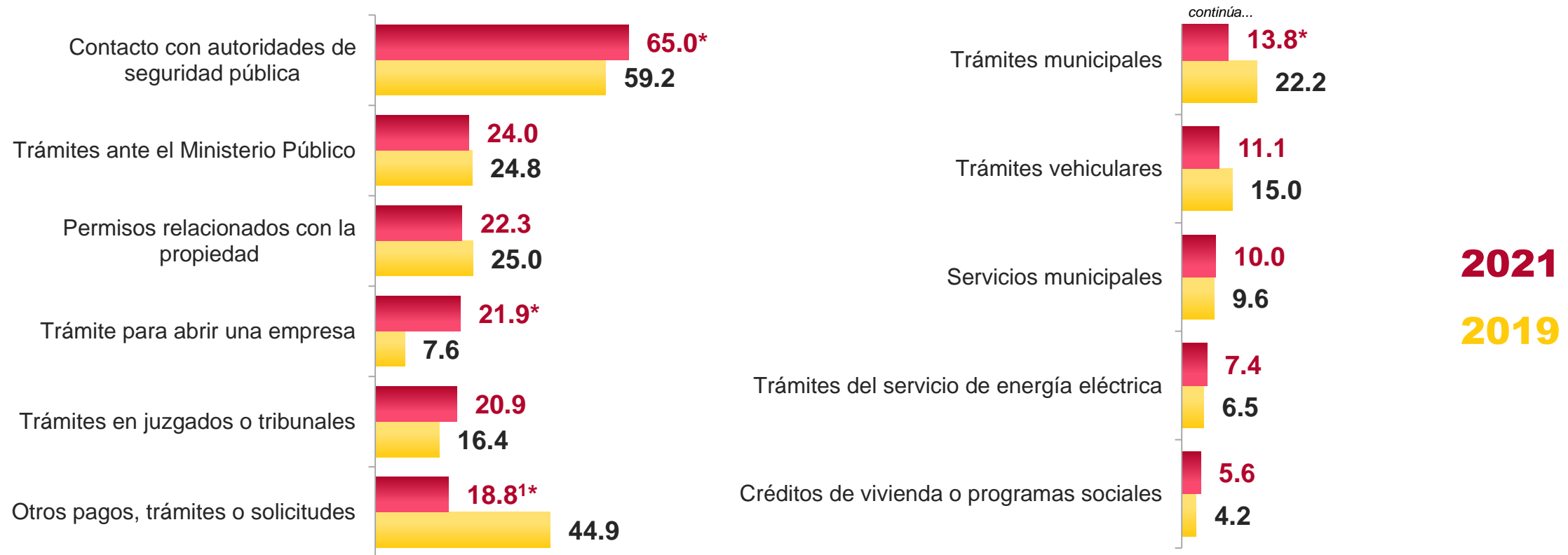
<sup>la</sup> No se recomienda su uso para obtener conclusiones cuantitativas a partir de estos, ya que sus coeficientes de variación son mayores al 30%, sólo se presentan para análisis cualitativo.

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

# Corrupción por tipo de trámite, pago o solicitud de servicio público 131

El trámite con mayor porcentaje de experiencias de corrupción durante 2021 fue el **contacto con autoridades de seguridad pública** con **65%**, seguido de los **trámites ante el Ministerio Público** con **24 por ciento**.

**Porcentaje de usuarios que experimentaron algún acto de corrupción  
(pagos, trámites o solicitudes de servicios con mayor prevalencia)**



**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**, incluyen carta de No Antecedentes Penales, solicitud de diversas licencias, diversos trámites referentes a los servicios de salud, empleo y luz, etc.

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

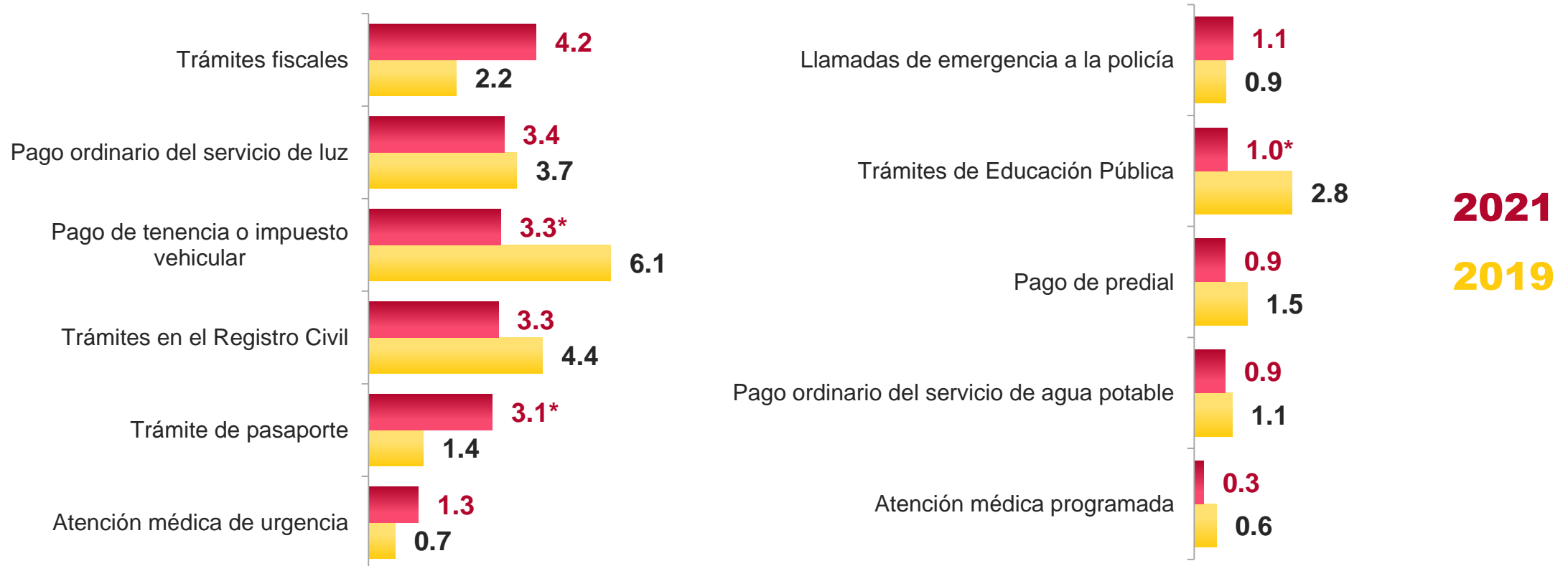
\* En estos casos **sí existió** un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.

<sup>1</sup> Incluye respuestas en las que el informante refirió haber realizado trámites relacionados con la aplicación de la vacuna COVID-19.

# Corrupción por tipo de trámite, pago o solicitud de servicio público <sup>132</sup>

El trámite con menor porcentaje de experiencias de corrupción durante 2021 fue **atención médica programada** con **0.3%**, seguido de **pago ordinario del servicio de agua potable** con **0.9 por ciento**.

**Porcentaje de usuarios que experimentaron algún acto de corrupción  
(pagos, trámites o solicitudes de servicios con menor prevalencia)**



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

# Prevalencia de corrupción por trámite, pago o solicitud

**Tasa de víctimas de actos de corrupción** en al menos uno de los trámites realizados **por cada 100 000 habitantes, 2021.**

Entidad <sup>1</sup>	Víctimas de corrupción por cada 100 000 hab. (Prevalencia)	Entidad	Víctimas de corrupción por cada 100 000 hab. (Prevalencia)
<b>Nacional</b>	<b>14 701</b>	<b>Campeche</b>	<b>14 379</b>
Contacto con autoridades de seguridad pública	65 016	Contacto con autoridades de seguridad pública	60 370
Trámites ante el Ministerio Público	24 032	Permisos relacionados con la propiedad	36 676 <sup>la</sup>
Permisos relacionados con la propiedad	22 332	Trámites ante el Ministerio Público	19 987 <sup>la</sup>
<b>Aguascalientes</b>	<b>11 316</b>	<b>Coahuila</b>	<b>11 473</b>
Contacto con autoridades de seguridad pública	64 545	Contacto con autoridades de seguridad pública	51 254
Trámites ante el Ministerio Público	15 495 <sup>la</sup>	Trámites ante el Ministerio Público	33 231
Permisos relacionados con la propiedad	12 326 <sup>la</sup>	Créditos de vivienda o programas sociales	26 369 <sup>la</sup>
<b>Baja California</b>	<b>19 384</b>	<b>Colima</b>	<b>6 230</b>
Contacto con autoridades de seguridad pública	56 882	Contacto con autoridades de seguridad pública	35 605
Trámites en juzgados o tribunales	14 962 <sup>la</sup>	Trámites en juzgados o tribunales	28 308 <sup>la</sup>
Créditos de vivienda o programas sociales	14 479 <sup>la</sup>	Trámites vehiculares	8 910 <sup>la</sup>
<b>Baja California Sur</b>	<b>5 224</b>	<b>Chiapas</b>	<b>12 315</b>
Contacto con autoridades de seguridad pública	56 447	Contacto con autoridades de seguridad pública	63 139
Trámites municipales	29 956 <sup>la</sup>	Trámite para abrir una empresa	59 769 <sup>la</sup>
Permisos relacionados con la propiedad	10 902 <sup>la</sup>	Trámites en juzgados o tribunales	40 031 <sup>la</sup>

<sup>1</sup> Para cada entidad federativa, se presentan los tres trámites con mayor prevalencia de corrupción.

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



# Prevalencia de corrupción por trámite, pago o solicitud

**Tasa de víctimas de actos de corrupción** en al menos uno de los trámites realizados **por cada 100 000 habitantes, 2021.**

Entidad <sup>1</sup>	Víctimas de corrupción por cada 100 000 hab. (Prevalencia)	Entidad	Víctimas de corrupción por cada 100 000 hab. (Prevalencia)
<b>Chihuahua</b>	<b>10 383</b>	<b>Guerrero</b>	<b>13 316</b>
Contacto con autoridades de seguridad pública	65 435	Contacto con autoridades de seguridad pública	64 766
Servicios municipales	62 701 <sup>1a</sup>	Permisos relacionados con la propiedad	61 025 <sup>1a</sup>
Trámites municipales	60 202 <sup>1a</sup>	Trámites ante el Ministerio Público	58 397
<b>Ciudad de México</b>	<b>16 225</b>	<b>Hidalgo</b>	<b>9 350</b>
Contacto con autoridades de seguridad pública	61 654	Contacto con autoridades de seguridad pública	52 315
Trámites ante el Ministerio Público	33 177	Trámites ante el Ministerio Público	14 853 <sup>1a</sup>
Trámites municipales	29 014	Trámite para abrir una empresa	11 202 <sup>1a</sup>
<b>Durango</b>	<b>18 399</b>	<b>Jalisco</b>	<b>12 193</b>
Contacto con autoridades de seguridad pública	66 226	Contacto con autoridades de seguridad pública	58 231
Permisos relacionados con la propiedad	22 297 <sup>1a</sup>	Trámite para abrir una empresa	33 866 <sup>1a</sup>
Trámites en juzgados o tribunales	17 921 <sup>1a</sup>	Trámites en juzgados o tribunales	31 967 <sup>1a</sup>
<b>Guanajuato</b>	<b>15 804</b>	<b>Estado de México</b>	<b>17 727</b>
Contacto con autoridades de seguridad pública	68 024	Contacto con autoridades de seguridad pública	84 632
Trámite para abrir una empresa	44 283 <sup>1a</sup>	Trámites en juzgados o tribunales	41 149 <sup>1a</sup>
Permisos relacionados con la propiedad	15 635 <sup>1a</sup>	Trámites ante el Ministerio Público	38 943

<sup>1</sup> Para cada entidad federativa, se presentan los tres trámites con mayor prevalencia de corrupción.

<sup>1a</sup> Las estimaciones no cuentan con la calidad estadística suficiente para realizar análisis cuantitativos, se muestran sólo con fines cualitativos.

# Prevalencia de corrupción por trámite, pago o solicitud

135

**Tasa de víctimas de actos de corrupción** en al menos uno de los trámites realizados **por cada 100 000 habitantes, 2021.**

Entidad <sup>1</sup>	Víctimas de corrupción por cada 100 000 hab. (Prevalencia)	Entidad	Víctimas de corrupción por cada 100 000 hab. (Prevalencia)
<b>Michoacán</b>	<b>15 882</b>	<b>Oaxaca</b>	<b>14 750</b>
Contacto con autoridades de seguridad pública	60 986	Contacto con autoridades de seguridad pública	66 491
Trámites ante el Ministerio Público	30 624 <sup>la</sup>	Permisos relacionados con la propiedad	26 402 <sup>la</sup>
Trámites municipales	20 290 <sup>la</sup>	Trámites en juzgados o tribunales	23 025 <sup>la</sup>
<b>Morelos</b>	<b>15 545</b>	<b>Puebla</b>	<b>19 585</b>
Permisos relacionados con la propiedad	77 995	Contacto con autoridades de seguridad pública	67 222
Contacto con autoridades de seguridad pública	62 609	Trámite para abrir una empresa	59 774 <sup>la</sup>
Trámites ante el Ministerio Público	35 784	Trámites en juzgados o tribunales	40 829 <sup>la</sup>
<b>Nayarit</b>	<b>9 459</b>	<b>Querétaro</b>	<b>8 448</b>
Contacto con autoridades de seguridad pública	53 378	Contacto con autoridades de seguridad pública	34 108
Trámites municipales	23 521 <sup>la</sup>	Permisos relacionados con la propiedad	30 739 <sup>la</sup>
Trámites ante el Ministerio Público	8 103 <sup>la</sup>	Trámites vehiculares	7 006
<b>Nuevo León</b>	<b>10 714</b>	<b>Quintana Roo</b>	<b>20 413</b>
Contacto con autoridades de seguridad pública	60 102	Contacto con autoridades de seguridad pública	58 872
Permisos relacionados con la propiedad	38 892 <sup>la</sup>	Permisos relacionados con la propiedad	42 717 <sup>la</sup>
Trámite para abrir una empresa	37 178 <sup>la</sup>	Trámites municipales	40 727 <sup>la</sup>

<sup>1</sup> Para cada entidad federativa, se presentan los tres trámites con mayor prevalencia de corrupción.

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

# Prevalencia de corrupción por trámite, pago o solicitud

136

**Tasa de víctimas de actos de corrupción en al menos uno de los trámites realizados por cada 100 000 habitantes, 2021.**

Entidad <sup>1</sup>	Víctimas de corrupción por cada 100 000 hab. (Prevalencia)	Entidad	Víctimas de corrupción por cada 100 000 hab. (Prevalencia)
<b>San Luis Potosí</b>	<b>12 611</b>	<b>Tlaxcala</b>	<b>8 810</b>
Contacto con autoridades de seguridad pública	61 359	Contacto con autoridades de seguridad pública	52 716
Trámite para abrir una empresa	31 587 <sup>la</sup>	Trámites en juzgados o tribunales	39 006 <sup>la</sup>
Trámites ante el Ministerio Público	20 231 <sup>la</sup>	Trámite para abrir una empresa	38 937 <sup>la</sup>
<b>Sinaloa</b>	<b>16 537</b>	<b>Veracruz</b>	<b>16 899</b>
Contacto con autoridades de seguridad pública	65 947	Contacto con autoridades de seguridad pública	77 429
Permisos relacionados con la propiedad	58 931 <sup>la</sup>	Trámites ante el Ministerio Público	43 471 <sup>la</sup>
Trámites vehiculares	16 242	Permisos relacionados con la propiedad	35 326 <sup>la</sup>
<b>Sonora</b>	<b>16 890</b>	<b>Yucatán</b>	<b>11 055</b>
Contacto con autoridades de seguridad pública	71 457	Contacto con autoridades de seguridad pública	52 679
Permisos relacionados con la propiedad	33 724 <sup>la</sup>	Permisos relacionados con la propiedad	32 548 <sup>la</sup>
Trámites ante el Ministerio Público	23 331 <sup>la</sup>	Trámites municipales	19 229 <sup>la</sup>
<b>Tabasco</b>	<b>16 165</b>	<b>Zacatecas</b>	<b>8 192</b>
Permisos relacionados con la propiedad	78 506	Contacto con autoridades de seguridad pública	68 355
Contacto con autoridades de seguridad pública	74 189	Permisos relacionados con la propiedad	15 167 <sup>la</sup>
Trámites ante el Ministerio Público	41 185	Trámites ante el Ministerio Público	13 543 <sup>la</sup>
<b>Tamaulipas</b>	<b>9 131</b>		
Contacto con autoridades de seguridad pública	57 441		
Trámites en juzgados o tribunales	35 582 <sup>la</sup>		
Trámites ante el Ministerio Público	16 249 <sup>la</sup>		

<sup>1</sup> Para cada entidad federativa, se presentan los tres trámites con mayor prevalencia de corrupción.

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

# Prevalencia de corrupción por trámite, pago o solicitud

Los tres trámites con mayor prevalencia de corrupción por entidad federativa, 2021.

Entidad	1.º más frecuente	2.º más frecuente	3.º más frecuente
<b>Nacional</b>	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámites ante el Ministerio Público	Permisos relacionados con la propiedad
<b>Aguascalientes</b>	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámites ante el Ministerio Público	Permisos relacionados con la propiedad
<b>Baja California</b>	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámites en juzgados o tribunales	Créditos de vivienda o programas sociales
<b>Baja California Sur</b>	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámites municipales	Permisos relacionados con la propiedad
<b>Campeche</b>	Contacto con autoridades de seguridad pública	Permisos relacionados con la propiedad	Trámites ante el Ministerio Público
<b>Coahuila de Zaragoza</b>	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámites ante el Ministerio Público	Créditos de vivienda o programas sociales
<b>Colima</b>	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámites en juzgados o tribunales	Trámites vehiculares
<b>Chiapas</b>	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámite para abrir una empresa	Trámites en juzgados o tribunales
<b>Chihuahua</b>	Contacto con autoridades de seguridad pública	Servicios municipales	Trámites municipales
<b>Ciudad de México</b>	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámites ante el Ministerio Público	Trámites municipales
<b>Durango</b>	Contacto con autoridades de seguridad pública	Permisos relacionados con la propiedad	Trámites en juzgados o tribunales
<b>Guanajuato</b>	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámite para abrir una empresa	Permisos relacionados con la propiedad

# Prevalencia de corrupción por trámite, pago o solicitud

Los tres trámites con mayor prevalencia de corrupción por entidad federativa, 2021.

Entidad	1.º más frecuente	2.º más frecuente	3.º más frecuente
<b>Nacional</b>	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámites ante el Ministerio Público	Permisos relacionados con la propiedad
<b>Guerrero</b>	Contacto con autoridades de seguridad pública	Permisos relacionados con la propiedad	Trámites ante el Ministerio Público
<b>Hidalgo</b>	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámites ante el Ministerio Público	Trámite para abrir una empresa
<b>Jalisco</b>	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámite para abrir una empresa	Trámites en juzgados o tribunales
<b>Estado de México</b>	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámites en juzgados o tribunales	Trámites ante el Ministerio Público
<b>Michoacán de Ocampo</b>	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámites ante el Ministerio Público	Trámites municipales
<b>Morelos</b>	Permisos relacionados con la propiedad	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámites ante el Ministerio Público
<b>Nayarit</b>	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámites municipales	Trámites ante el Ministerio Público
<b>Nuevo León</b>	Contacto con autoridades de seguridad pública	Permisos relacionados con la propiedad	Trámite para abrir una empresa
<b>Oaxaca</b>	Contacto con autoridades de seguridad pública	Permisos relacionados con la propiedad	Trámites en juzgados o tribunales
<b>Puebla</b>	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámite para abrir una empresa	Trámites en juzgados o tribunales
<b>Querétaro</b>	Contacto con autoridades de seguridad pública	Permisos relacionados con la propiedad	Trámites vehiculares

# Prevalencia de corrupción por trámite, pago o solicitud

Los tres trámites con mayor prevalencia de corrupción por entidad federativa, 2021.

Entidad	1.º más frecuente	2.º más frecuente	3.º más frecuente
<b>Nacional</b>	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámites ante el Ministerio Público	Permisos relacionados con la propiedad
<b>Quintana Roo</b>	Contacto con autoridades de seguridad pública	Permisos relacionados con la propiedad	Trámites municipales
<b>San Luis Potosí</b>	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámite para abrir una empresa	Trámites ante el Ministerio Público
<b>Sinaloa</b>	Contacto con autoridades de seguridad pública	Permisos relacionados con la propiedad	Trámites vehiculares
<b>Sonora</b>	Contacto con autoridades de seguridad pública	Permisos relacionados con la propiedad	Trámites ante el Ministerio Público
<b>Tabasco</b>	Permisos relacionados con la propiedad	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámites ante el Ministerio Público
<b>Tamaulipas</b>	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámites en juzgados o tribunales	Trámites ante el Ministerio Público
<b>Tlaxcala</b>	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámites en juzgados o tribunales	Trámite para abrir una empresa
<b>Veracruz</b>	Contacto con autoridades de seguridad pública	Trámites ante el Ministerio Público	Permisos relacionados con la propiedad
<b>Yucatán</b>	Contacto con autoridades de seguridad pública	Permisos relacionados con la propiedad	Trámites municipales
<b>Zacatecas</b>	Contacto con autoridades de seguridad pública	Permisos relacionados con la propiedad	Trámites ante el Ministerio Público

# Costo de la corrupción en pagos, trámites o solicitudes de servicios 140

En 2021, 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 **9 500 millones de pesos**; lo que equivale a **3 044 pesos** promedio por persona afectada. El costo a consecuencia de corrupción en el **contacto con autoridades de seguridad pública** fue de **3 186 millones de pesos**, lo que representó **1 767 pesos** promedio por persona afectada. Por otro lado, el costo por corrupción en la realización de **trámites vehiculares** fue de **402 millones de pesos**, lo que equivale a **839 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		
	2019*	2021	Cambio (%)	2019*	2021	Cambio (%)
<b>Nacional</b>	<b>14 141 419 309</b>	<b>9 489 421 886</b>	<b>-32.9</b>	<b>4 233</b>	<b>3 044</b>	<b>-28.1</b>
Contacto con autoridades de seguridad pública	2 485 489 890	3 186 426 150	28.2	1 433	1 767	23.3
Trámites vehiculares	580 727 703	402 392 583	-30.7	848	839	-1.1
Trámites en el Registro Civil	99 338 664	62 344 380	-37.2	836 <sup>la</sup>	785	N.D.
Pago de tenencia o impuesto vehicular	114 195 031	61 246 835	-46.4	761	853	12.0

**Nota:** Dado que se incluyen solamente aquellas desagregaciones con representatividad estadística, la suma de estas 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>la</sup> 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.

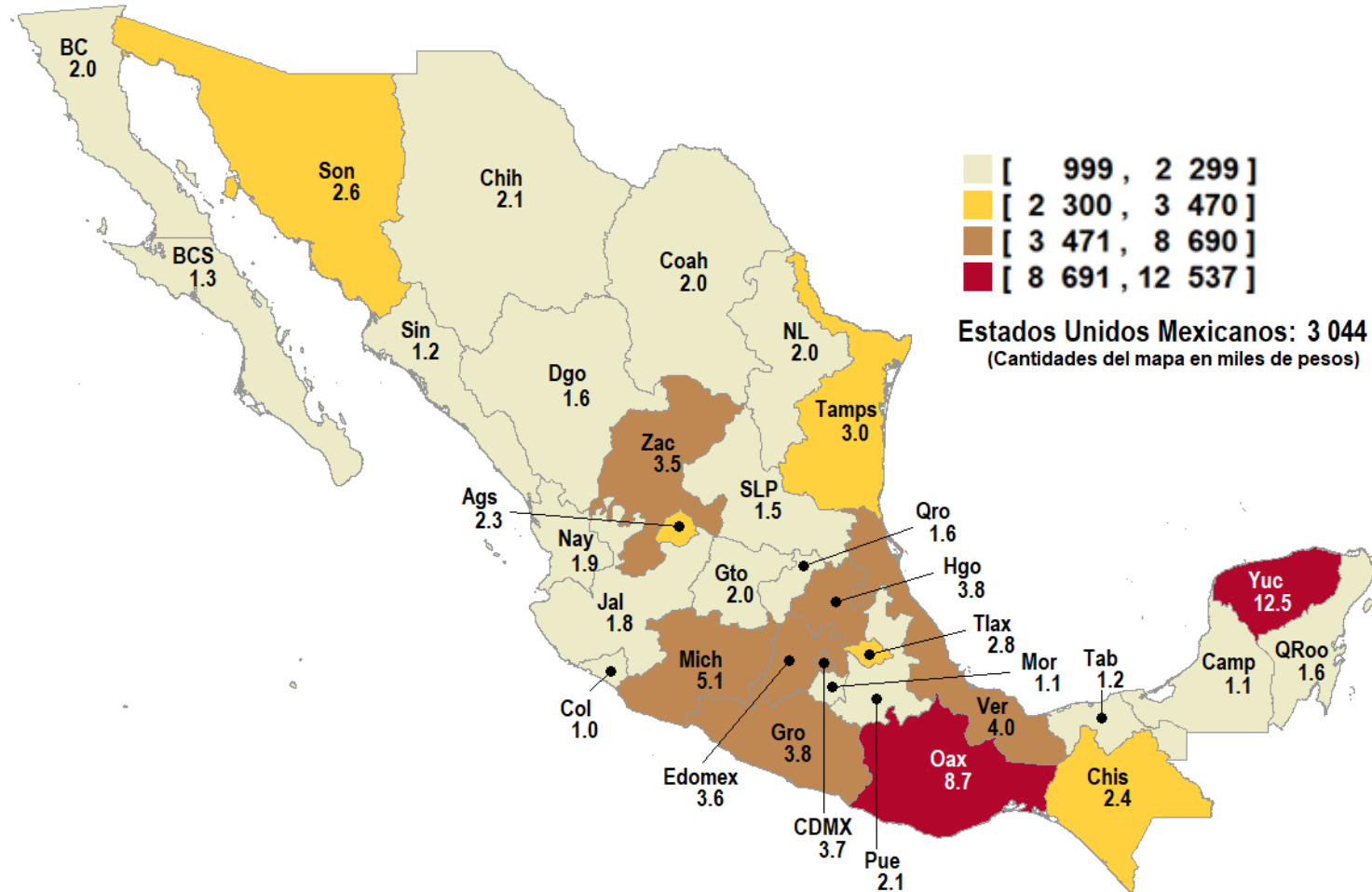
\*Precios de 2021



# Costos de corrupción

A nivel nacional, los costos de incurrir en actos de corrupción se estiman en **9 500 millones de pesos**, lo que equivale a **3 044 pesos** promedio por persona, durante 2021.

Yucatán	12.5
Oaxaca	8.7
Michoacán	5.1
Campeche	1.1
Morelos	1.1
Colima	1.0



**Nota:** A nivel entidad federativa, 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.



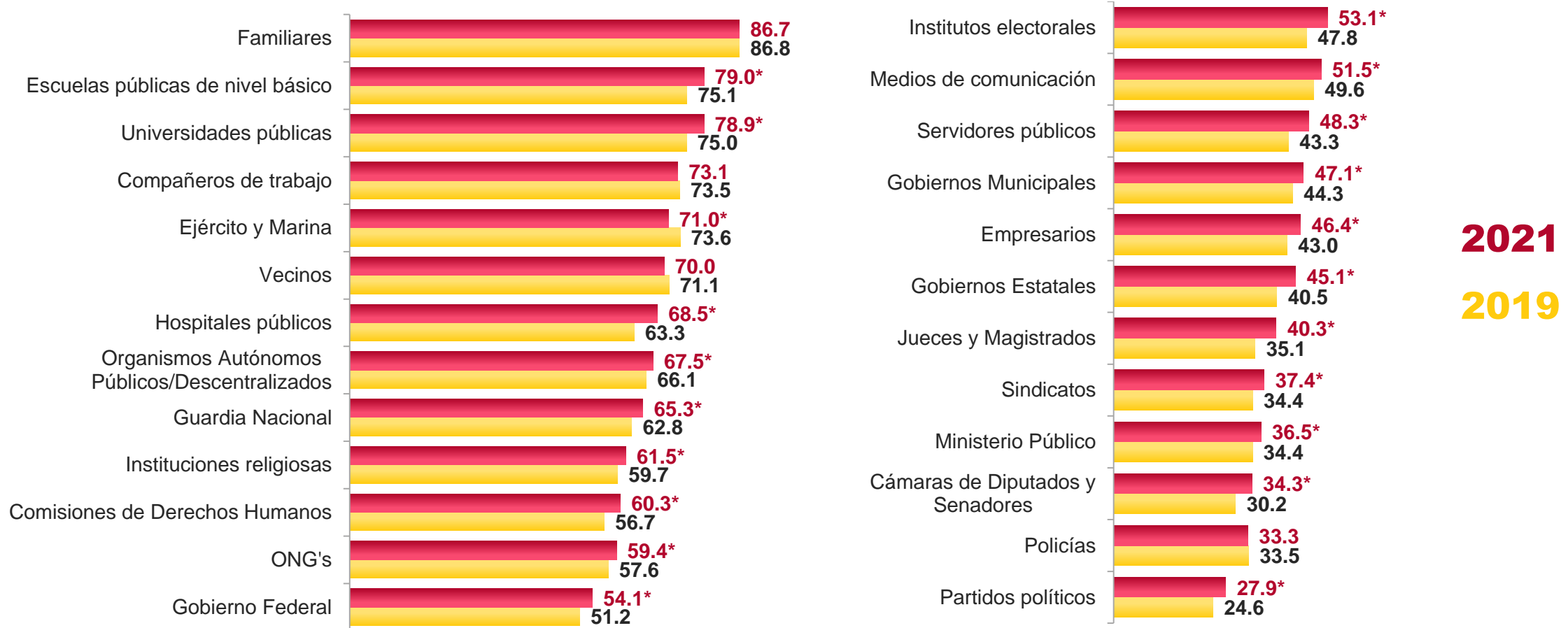
# Confianza en Instituciones



# 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, **86.7%** de la población de 18 años y más identifica a **familiares** como los actores que mayor confianza inspiran. Por otro lado, **27.9%** identifica a los **partidos políticos** como instituciones que inspiran menor confianza.

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



<sup>1</sup> Se refiere al porcentaje de población al cual le inspira **mucha** o **algo de confianza** cada uno de los actores.

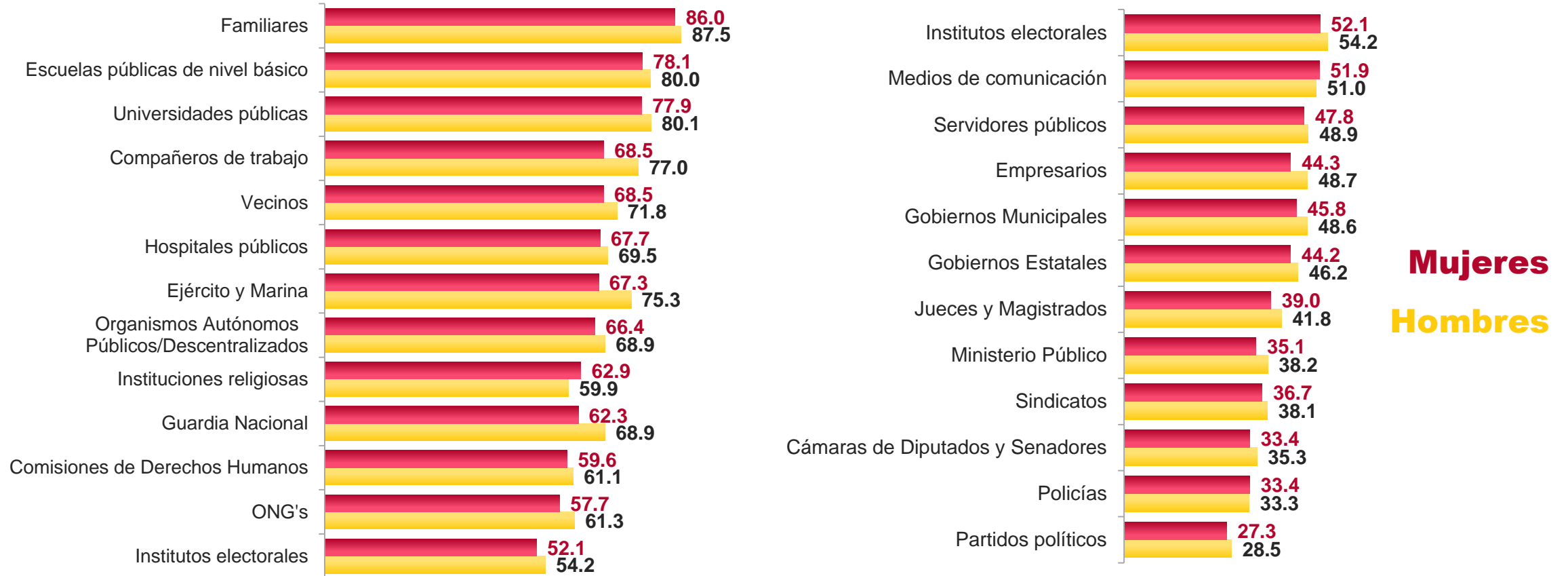
\* En estos casos **sí existió** un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.

# Confianza en Instituciones o actores de la sociedad

**86%** de las mujeres de 18 años y más identifica a **familiares** como los actores que mayor confianza inspiran; mientras que **27.3%** identifica a los **partidos políticos** como instituciones que inspiran confianza.

Por su parte, **87.5%** de los hombres identifica a **familiares** y **28.5%** identifica a los **partidos políticos**.

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

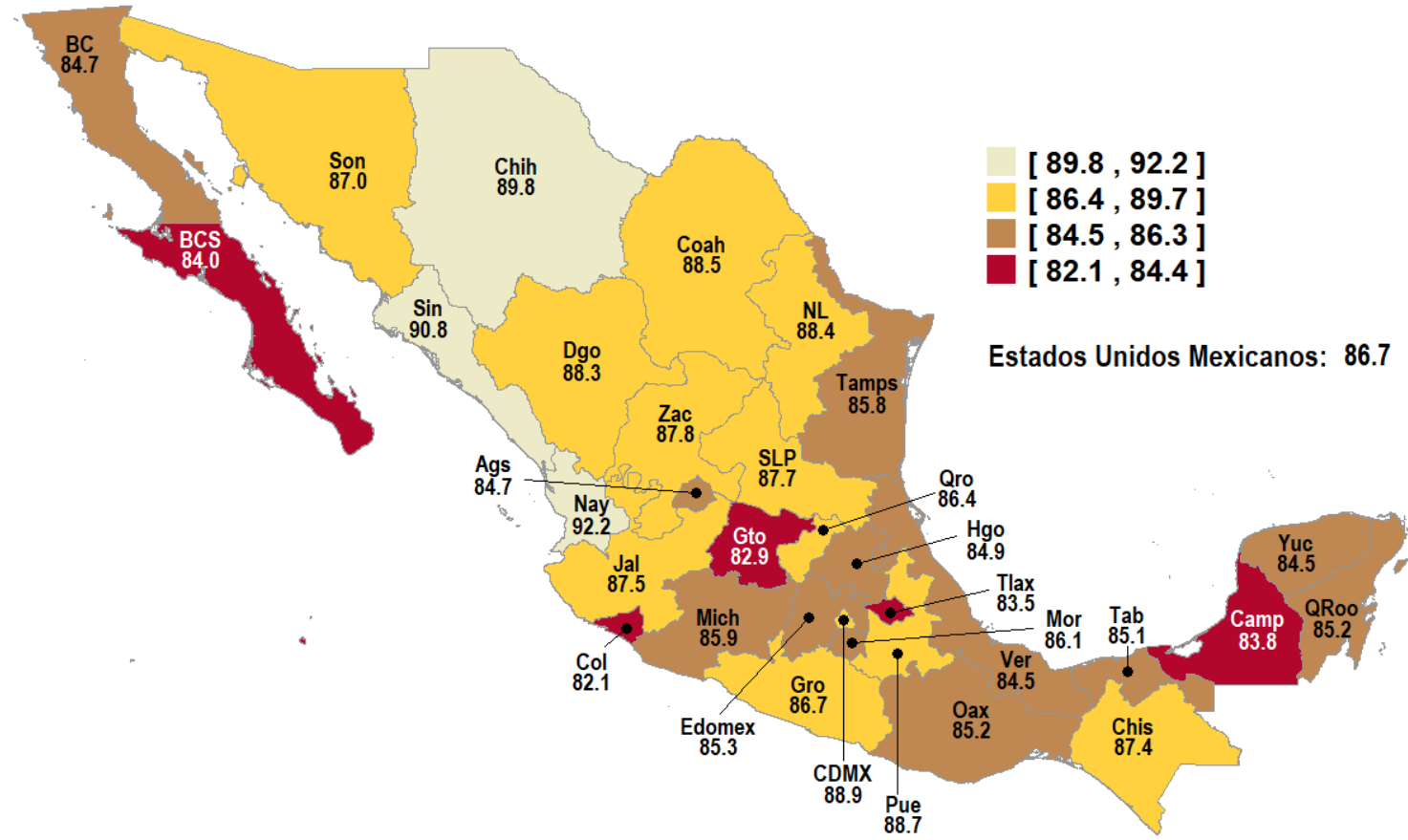


<sup>1</sup> Se refiere al porcentaje de población al cual le inspira **mucha** o **algo de confianza** cada uno de los actores.

# Confianza en Instituciones - Familiares

Porcentaje de población que confía<sup>1</sup> en sus *familiares*, por entidad federativa.

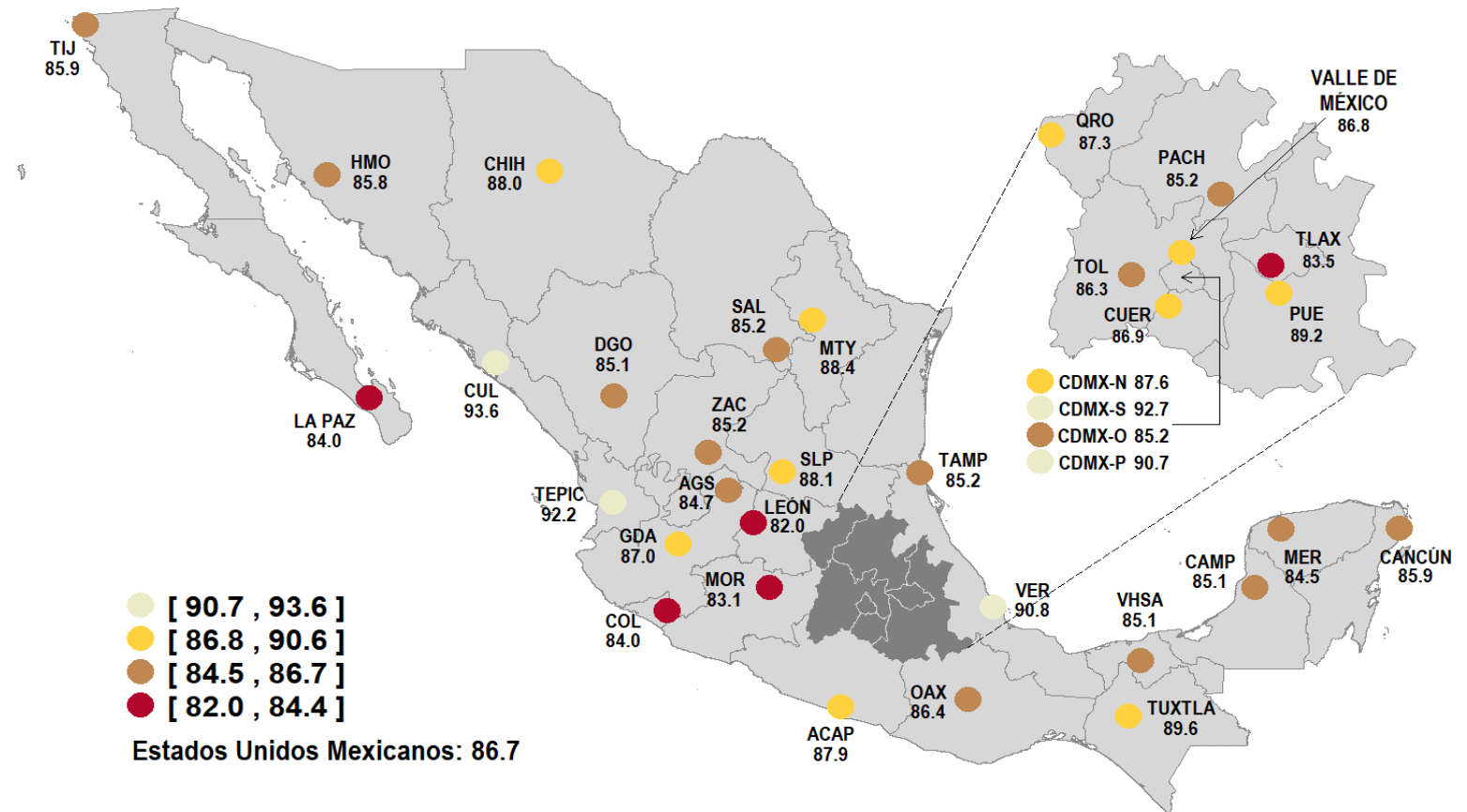
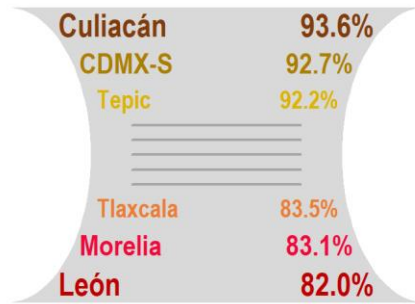
Nayarit	92.2%
Sinaloa	90.8%
Chihuahua	89.8%
Tlaxcala	83.5%
Guanajuato	82.9%
Colima	82.1%



<sup>1</sup> Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual sus *familiares* le inspiran *mucha* o *algo de confianza*.

# Confianza en Instituciones - Familiares

Porcentaje de población que confía<sup>1</sup> en sus **familiares**, por área metropolitana de interés.

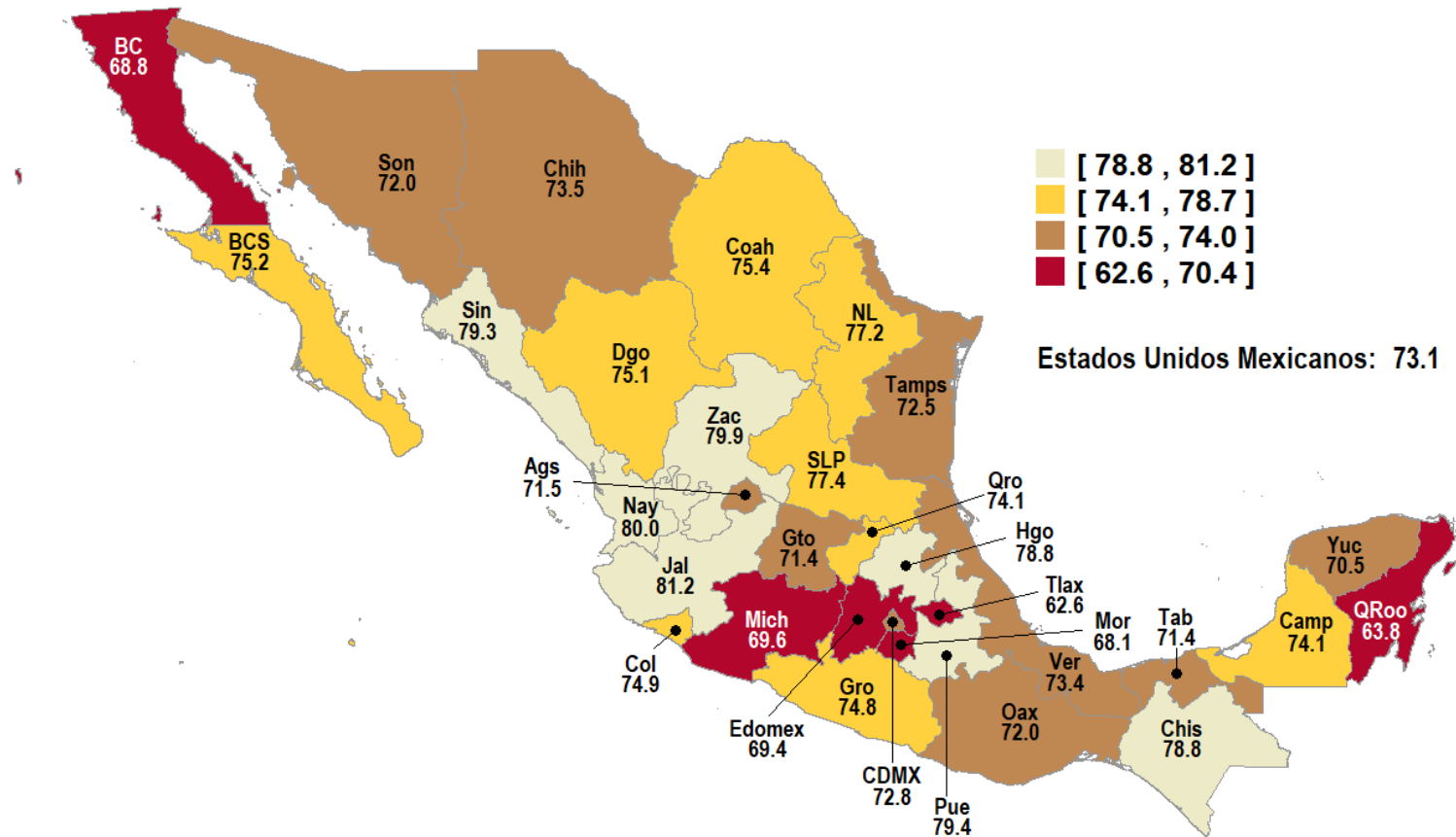


<sup>1</sup> Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual sus *familiares* le inspiran *mucha* o *algo de confianza*.

# Confianza en Instituciones - **Compañeros de trabajo**

Porcentaje de población que confía<sup>1</sup> en sus **compañeros de trabajo**, por entidad federativa.

Jalisco	81.2%
Nayarit	80.0%
Zacatecas	79.9%
Morelos	68.1%
Quintana Roo	63.8%
Tlaxcala	62.6%

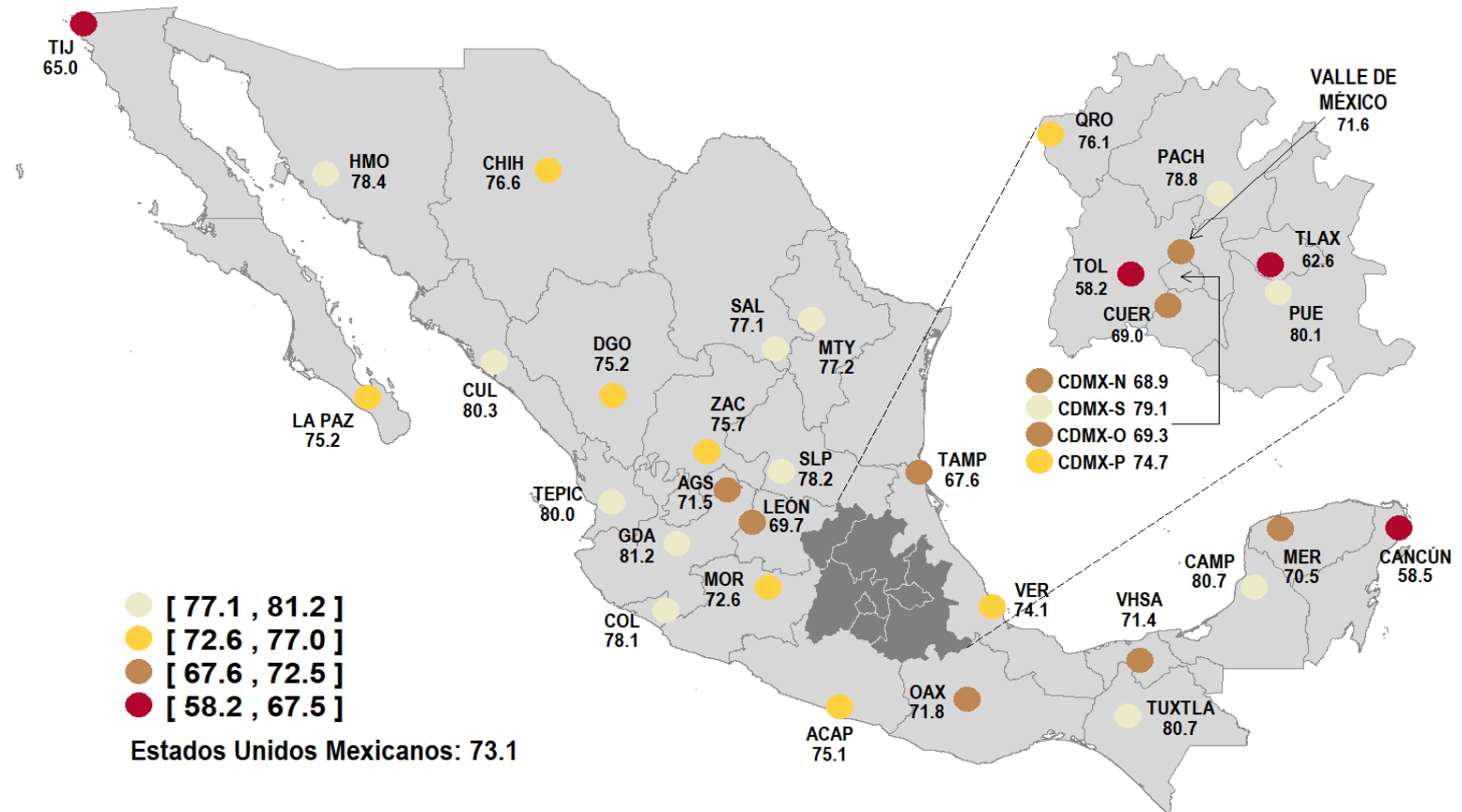


<sup>1</sup> Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual sus *compañeros de trabajo* le inspiran **mucha** o **algo de confianza**.

# Confianza en Instituciones - **Compañeros de trabajo**

Porcentaje de población que confía<sup>1</sup> en sus **compañeros de trabajo**, por área metropolitana de interés.

Guadalajara	81.2%
Campeche	80.7%
Tuxtla Gutiérrez	80.7%
Tlaxcala	62.6%
Cancún	58.5%
Toluca	58.2%



<sup>1</sup> Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual sus *compañeros de trabajo* le inspiran **mucha o algo de confianza**.

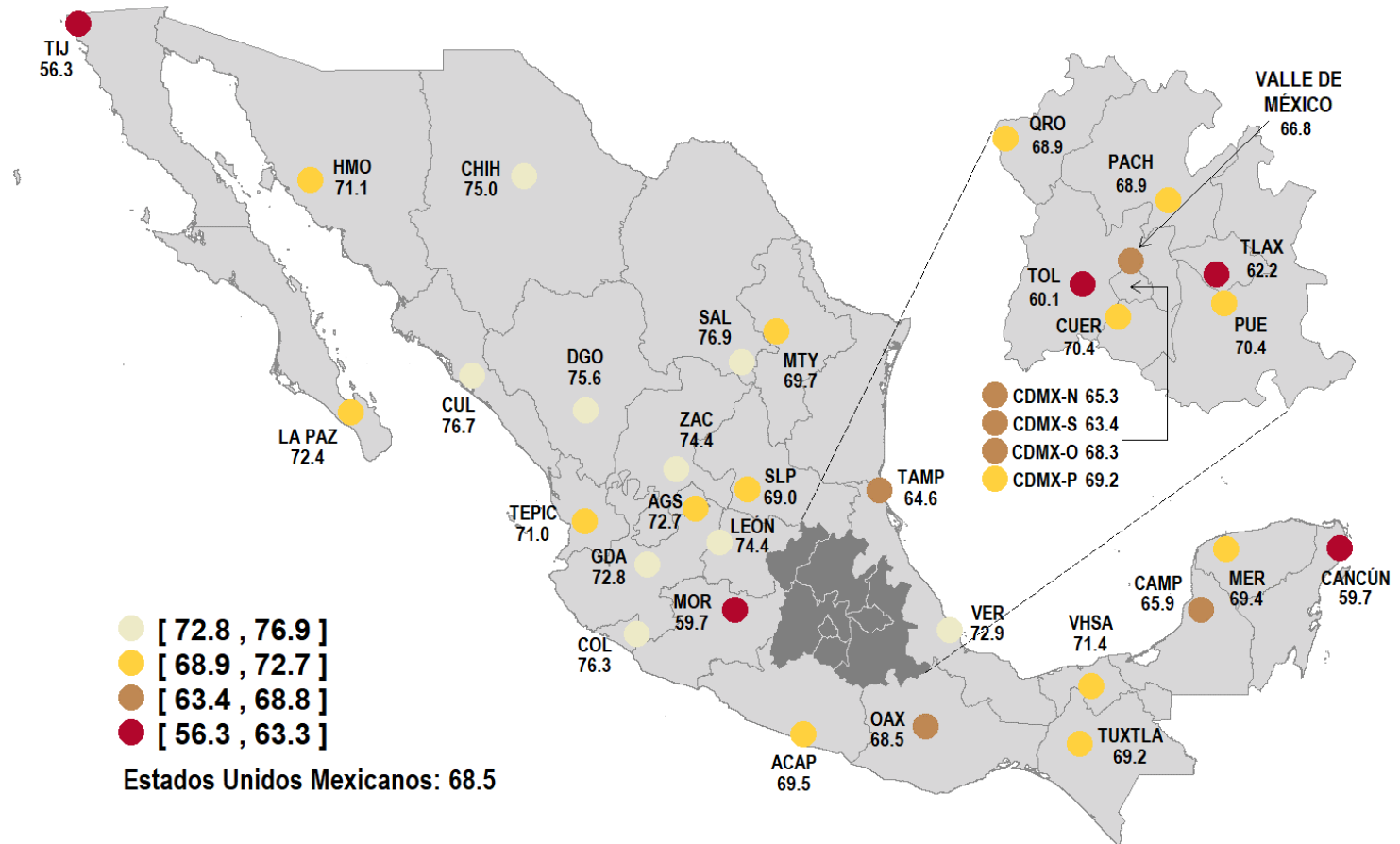




# Confianza en Instituciones - Hospitales públicos

Porcentaje de población que confía<sup>1</sup> en *hospitales públicos*, por área metropolitana de interés.

Saltillo	76.9%
Culiacán	76.7%
Colima	76.3%
Morelia	59.7%
Cancún	59.7%
Tijuana	56.3%

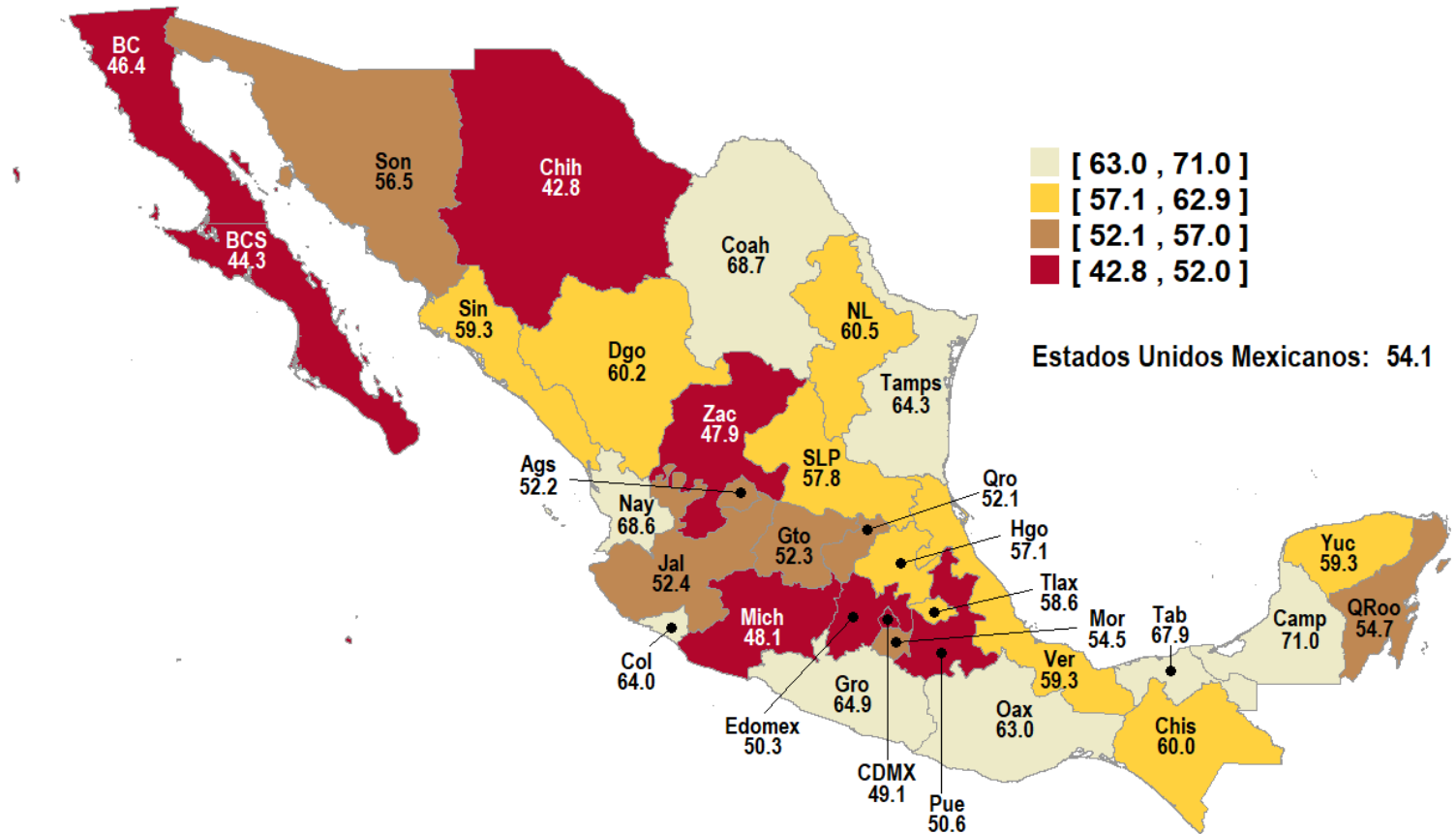


<sup>1</sup> Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual los *hospitales públicos* le inspiran *mucho* o *algo de confianza*.

# Confianza en Instituciones - Gobierno Federal

Porcentaje de población que confía<sup>1</sup> en el *gobierno federal*, por entidad federativa.

Campeche	71.0%
Coahuila	68.7%
Nayarit	68.6%
Baja California	46.4%
B.C.S	44.3%
Chihuahua	42.8%

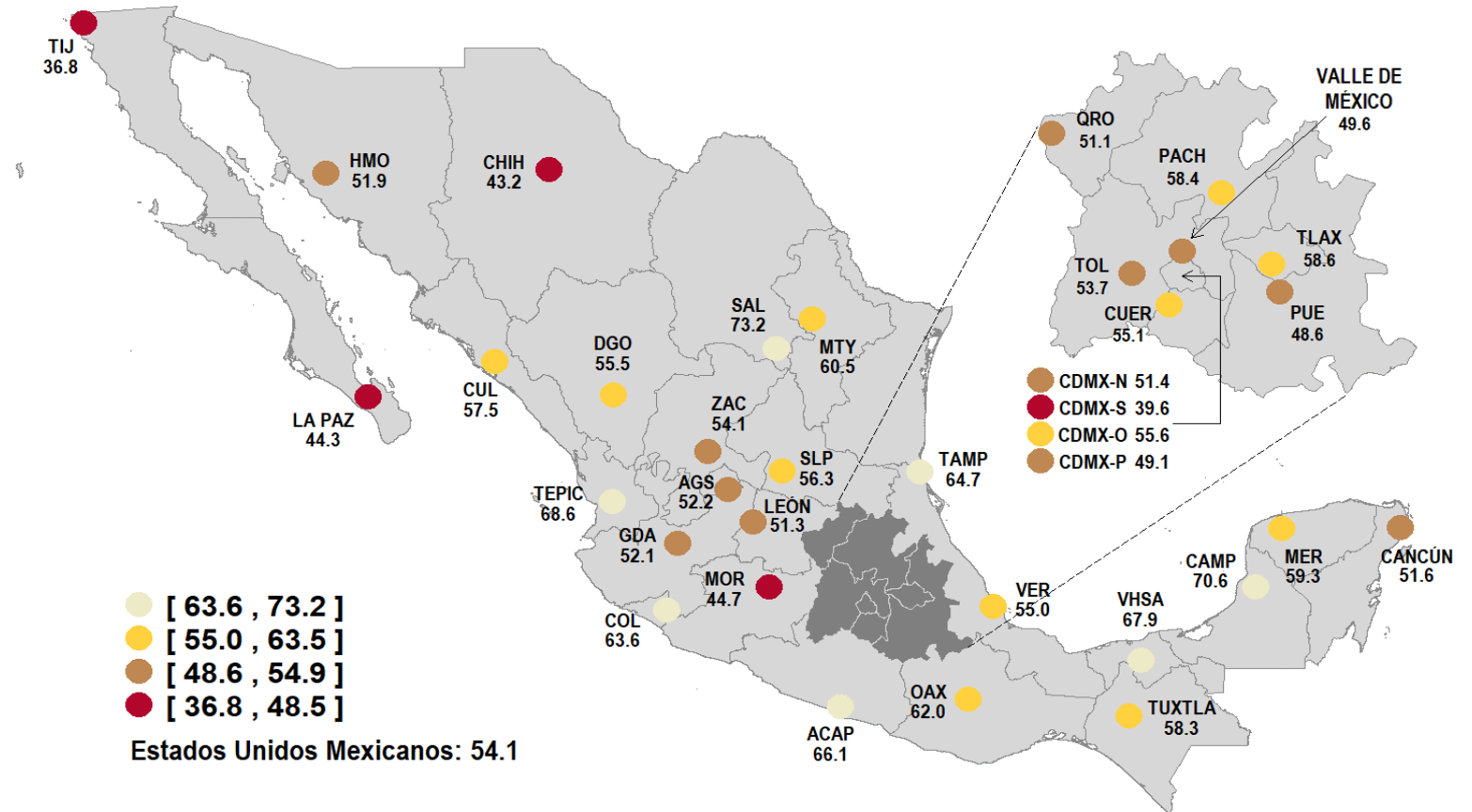


<sup>1</sup> Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual el *gobierno federal* le inspira *mucha* o *algo de confianza*.

# Confianza en Instituciones - Gobierno Federal

Porcentaje de población que confía<sup>1</sup> en el **gobierno federal**, por área metropolitana de interés.

Saltillo	73.2%
Campeche	70.6%
Tepic	68.6%
Chihuahua	43.2%
CDMX-S	39.6%
Tijuana	36.8%

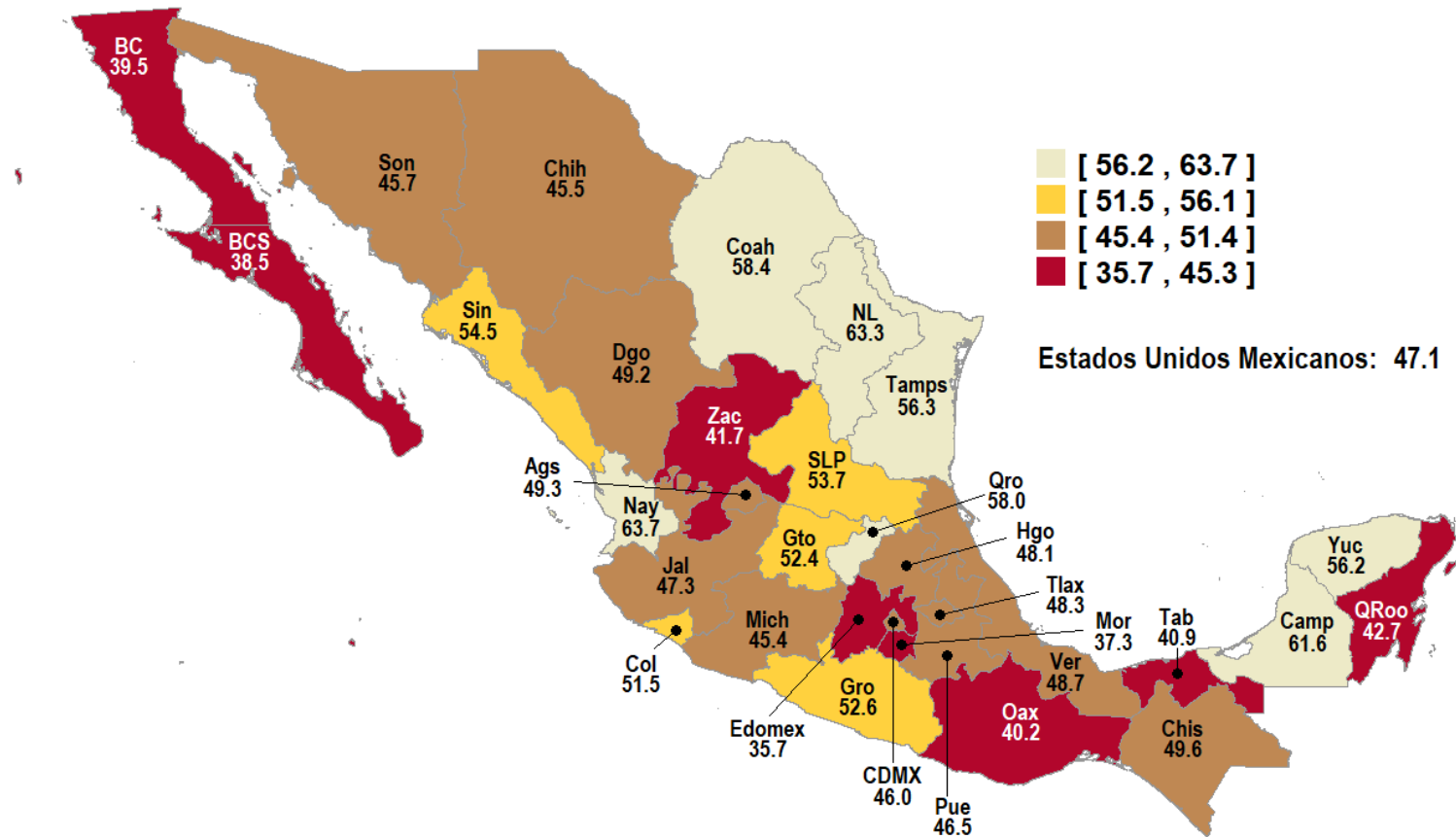


<sup>1</sup> Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual el *gobierno federal* le inspira **mucha** o **algo de confianza**.

# Confianza en Instituciones - Gobiernos Municipales

Porcentaje de población que confía<sup>1</sup> en los **gobiernos municipales**, por entidad federativa.

Nayarit	63.7%
Nuevo León	63.3%
Campeche	61.6%
B.C.S	38.5%
Morelos	37.3%
Edo. Méx.	35.7%

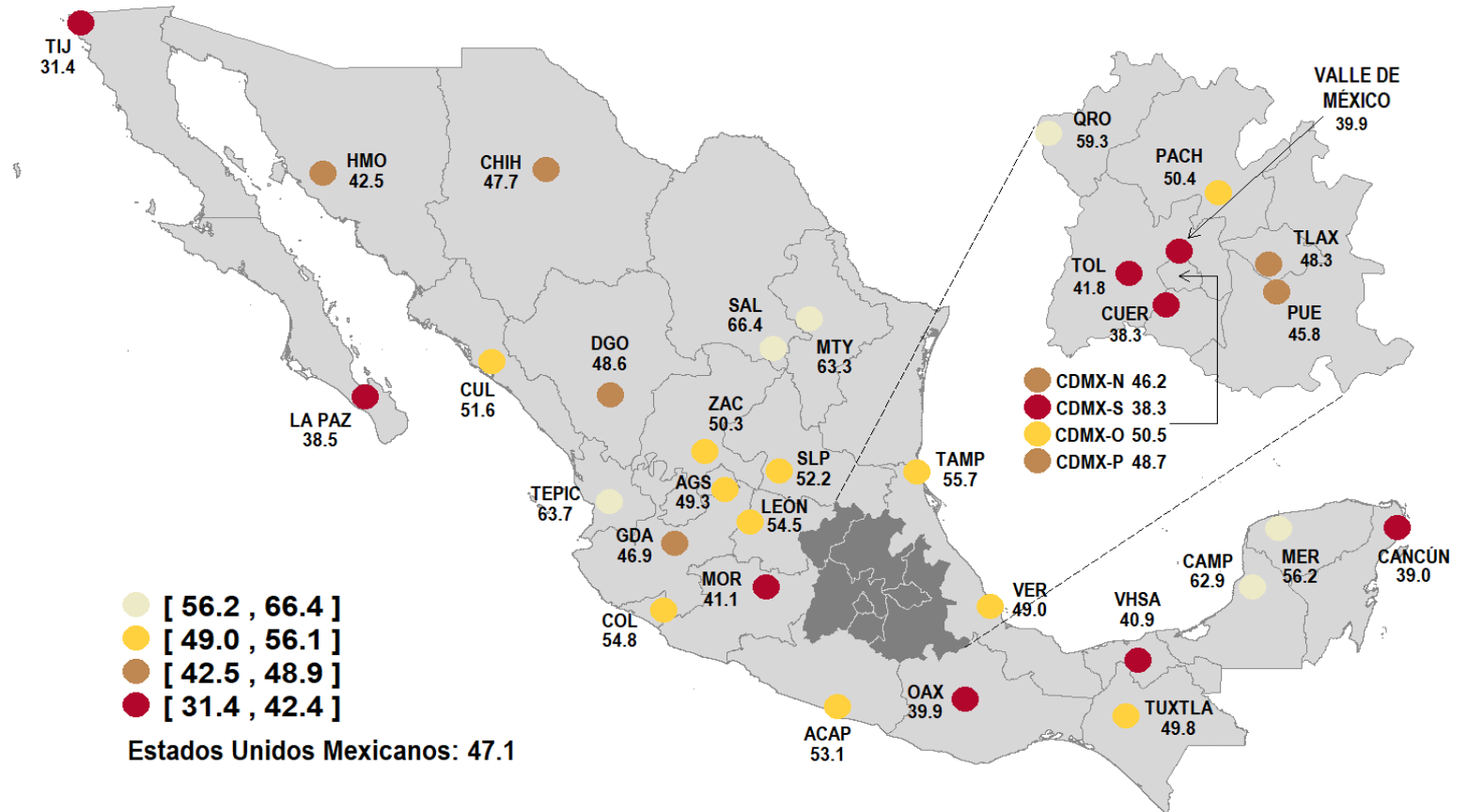


<sup>1</sup> Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual los *gobiernos municipales* les inspiran *mucha* o *algo de confianza*.

# Confianza en Instituciones - Gobiernos Municipales

Porcentaje de población que confía<sup>1</sup> en los **gobiernos municipales**, por área metropolitana de interés.

Saltillo	66.4%
Tepic	63.7%
Monterrey	63.3%
Cuernavaca	38.3%
CDMX-S	38.3%
Tijuana	31.4%

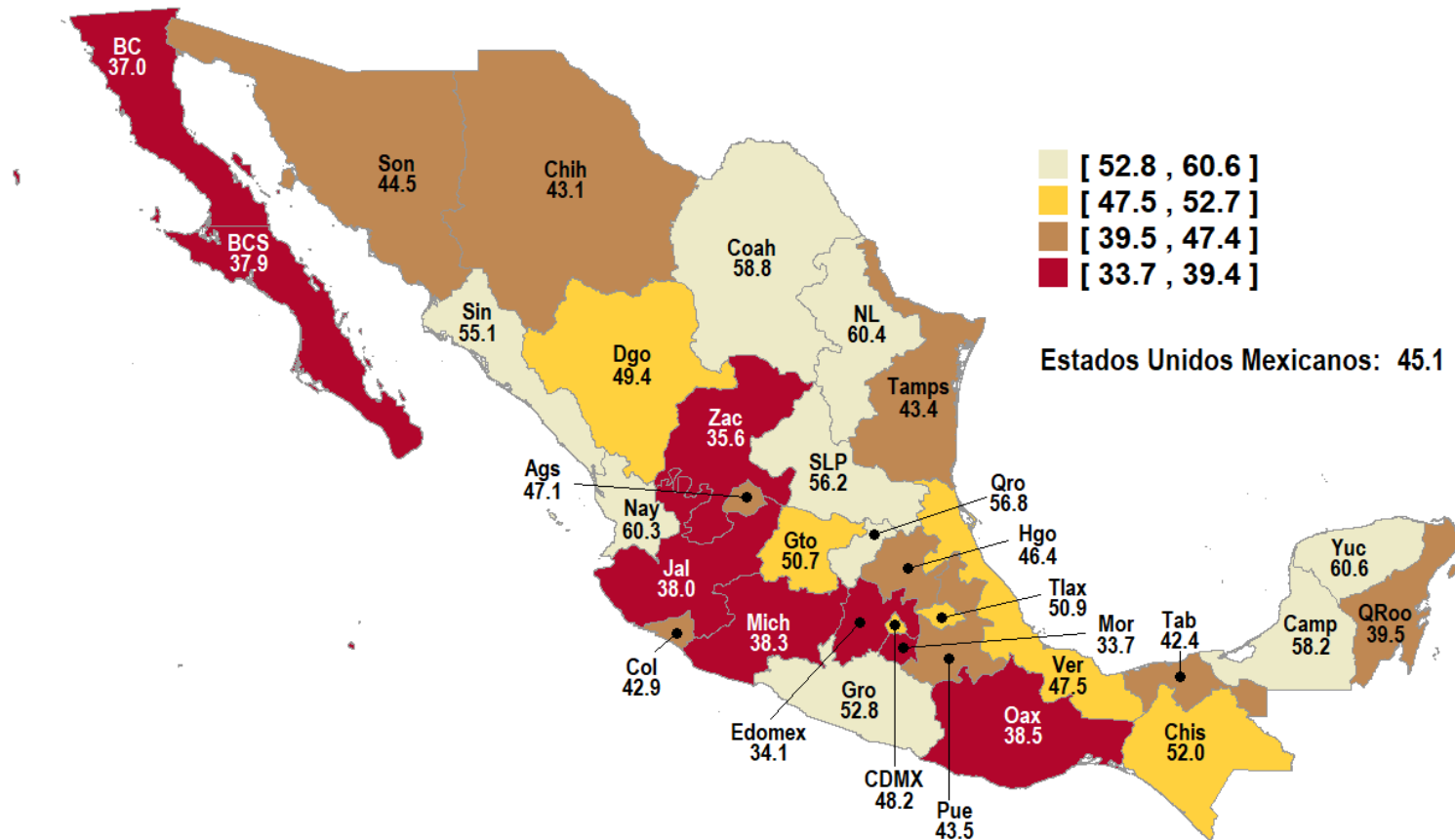


<sup>1</sup> Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual los *gobiernos municipales* les inspiran **mucha o algo de confianza**.

# Confianza en Instituciones - Gobiernos Estatales

Porcentaje de población que confía<sup>1</sup> en los **gobiernos estatales**, por entidad federativa.

Yucatán	60.6%
Nuevo León	60.4%
Nayarit	60.3%
Zacatecas	35.6%
Edo. Méx.	34.1%
Morelos	33.7%

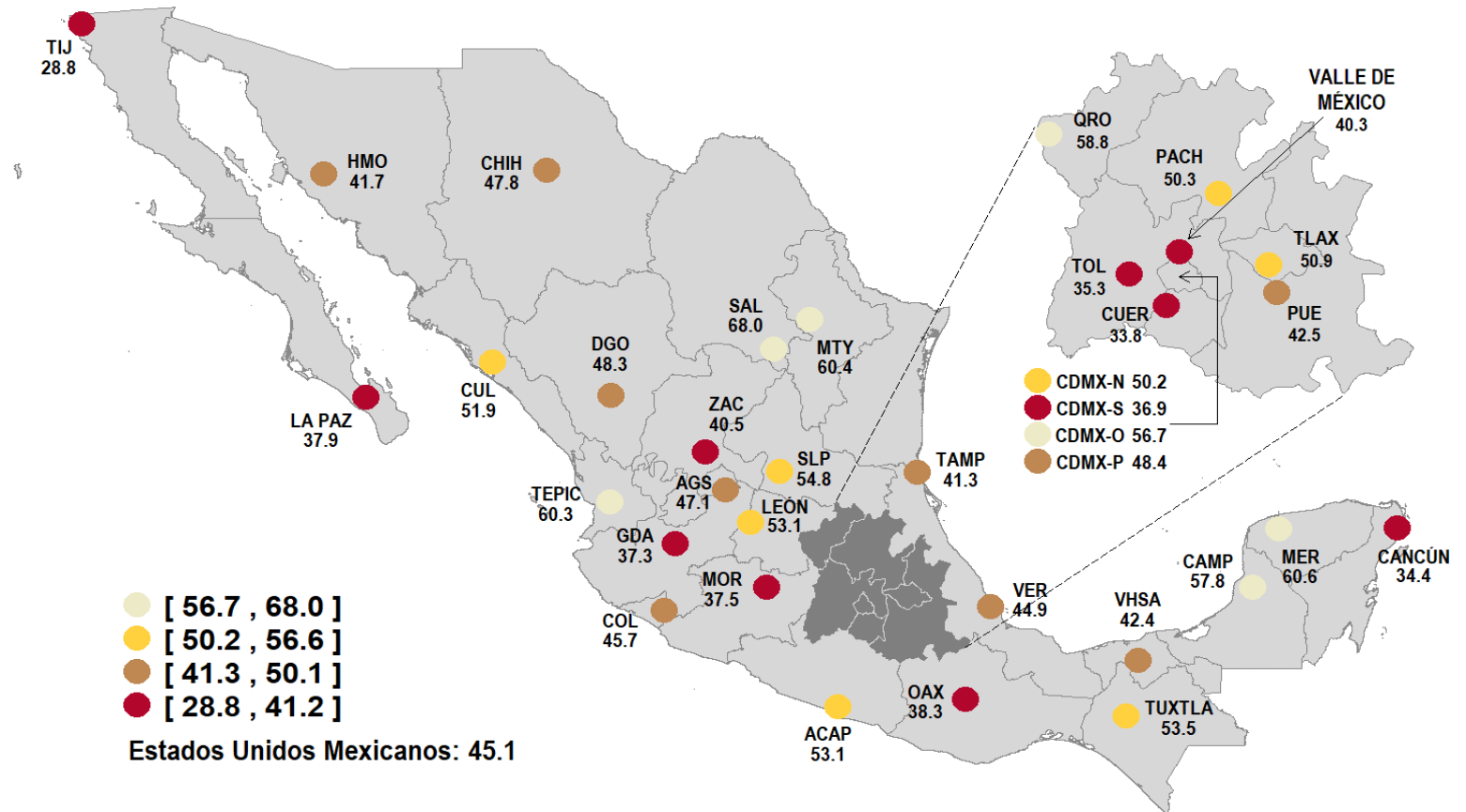


<sup>1</sup> Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual los *gobiernos estatales* les inspiran *mucha* o *algo de confianza*.

# Confianza en Instituciones - Gobiernos Estatales

Porcentaje de población que confía<sup>1</sup> en los **gobiernos estatales**, por área metropolitana de interés.

Saltillo	68.0%
Mérida	60.6%
Monterrey	60.4%
Cancún	34.4%
Cuernavaca	33.8%
Tijuana	28.8%



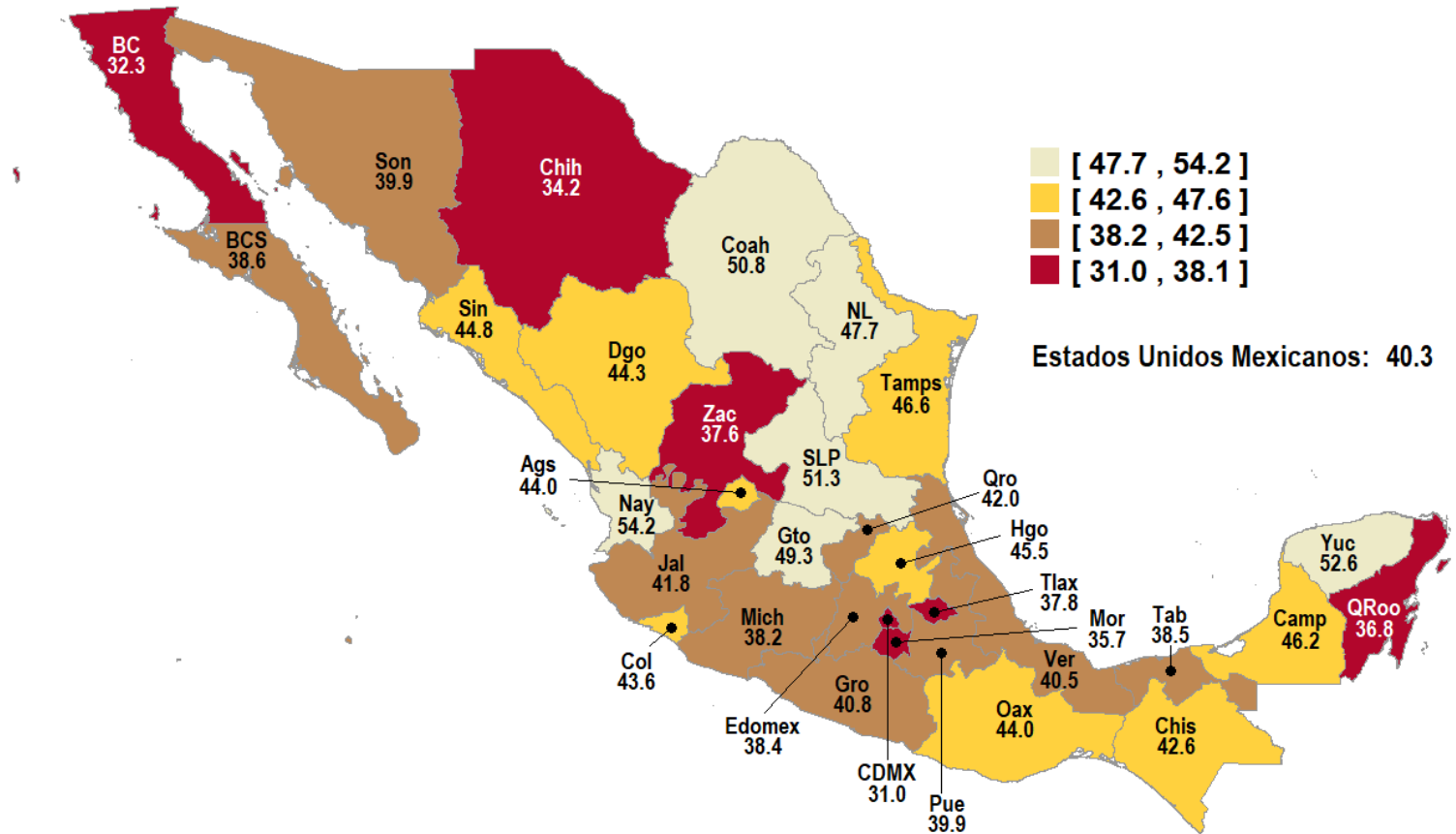
<sup>1</sup> Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual los *gobiernos estatales* les inspiran **mucha** o **algo de confianza**.



# Confianza en Instituciones - Jueces y magistrados

Porcentaje de población que confía<sup>1</sup> en los **Jueces y Magistrados**, por entidad federativa.

Nayarit	54.2%
Yucatán	52.6%
San Luis Potosí	51.3%
Chihuahua	34.2%
Baja California	32.3%
CDMX	31.0%

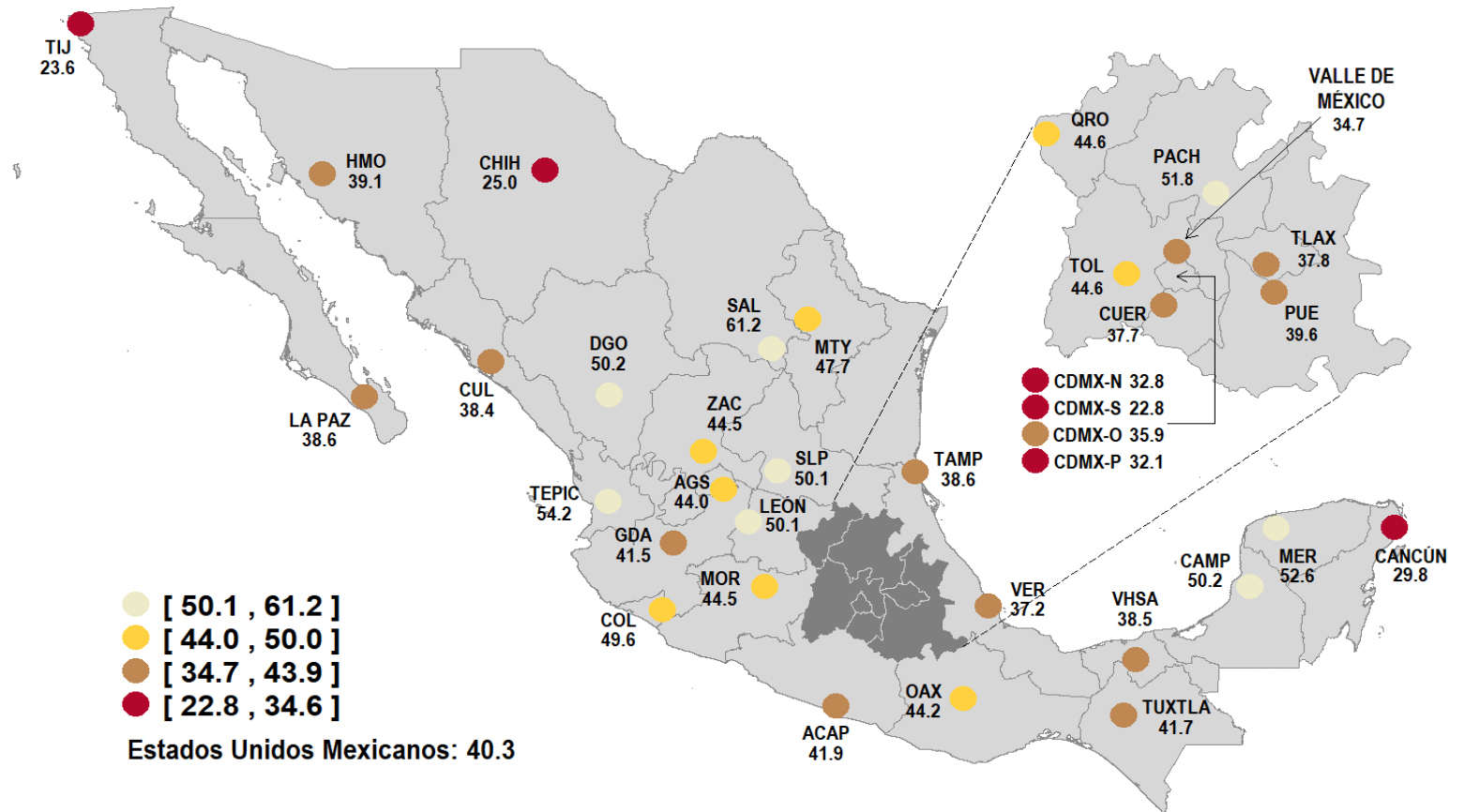
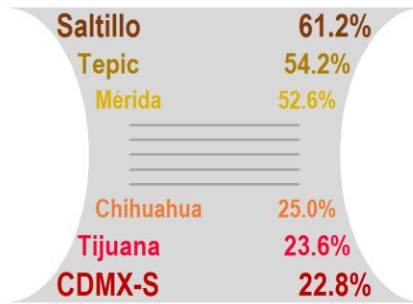


<sup>1</sup> Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual los *Jueces y Magistrados* les inspiran *mucha* o *algo de confianza*.



# Confianza en Instituciones - Jueces y magistrados

Porcentaje de población que confía<sup>1</sup> en los **Jueces y Magistrados**, por área metropolitana de interés.

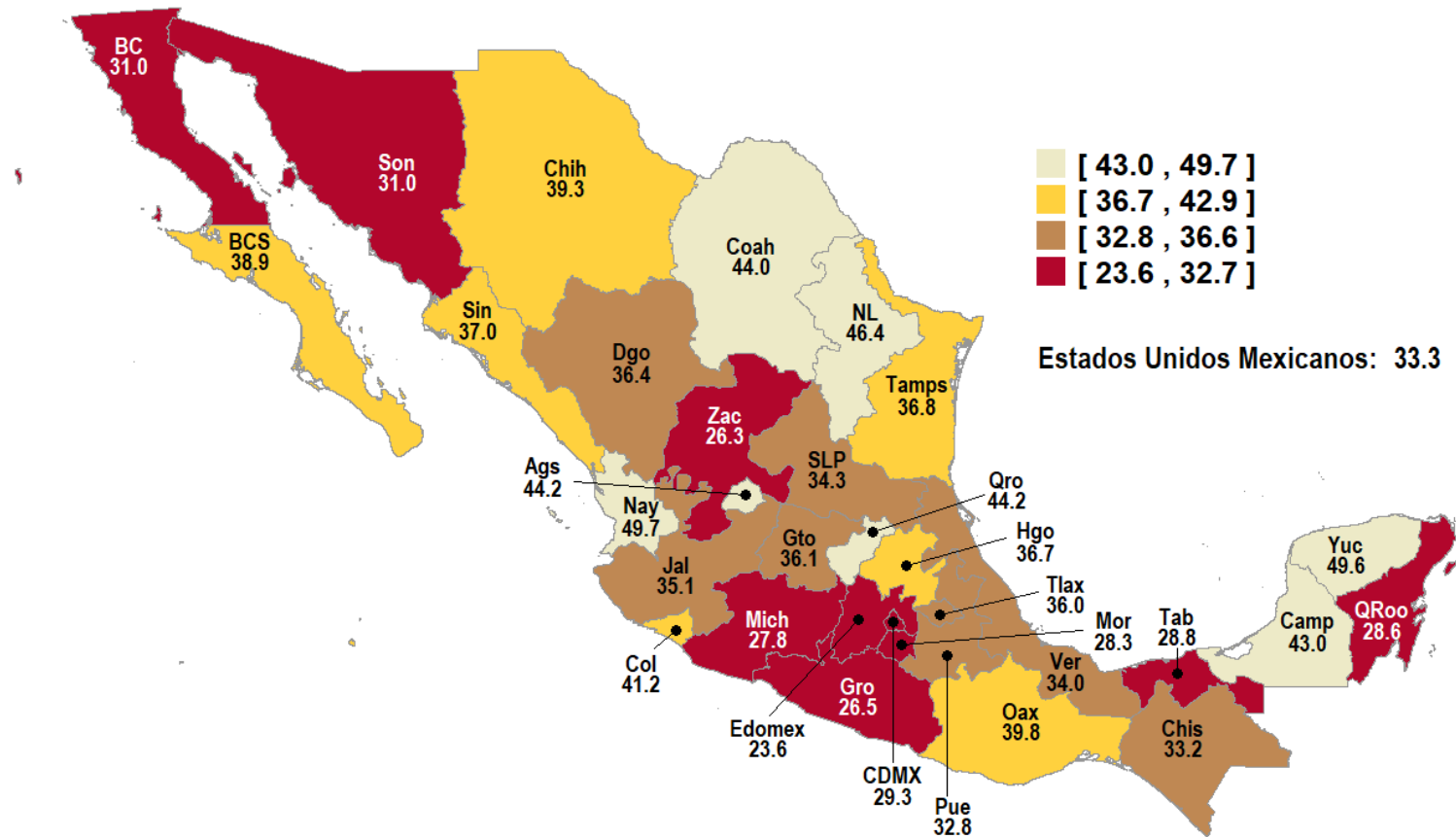


<sup>1</sup> Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual los *Jueces y Magistrados* les inspiran **mucha** o **algo de confianza**.

# Confianza en Instituciones - **Policías**

Porcentaje de población que confía<sup>1</sup> en la **policía**, por entidad federativa.

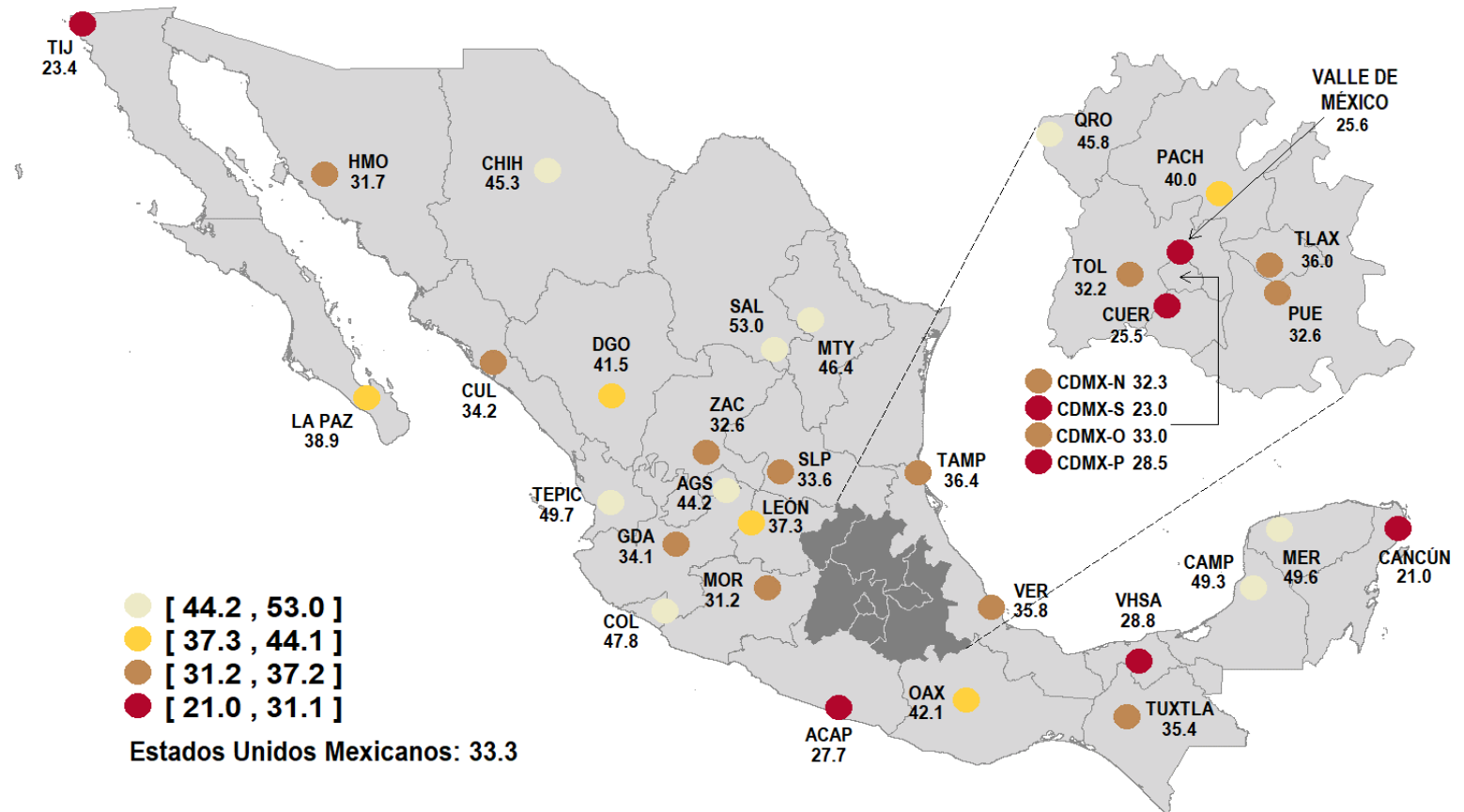
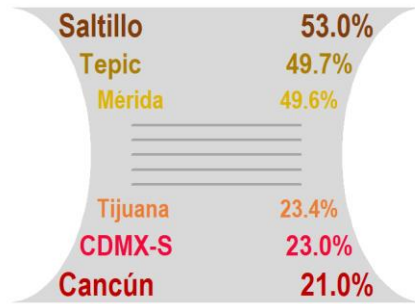
Nayarit	49.7%
Yucatán	49.6%
Nuevo León	46.4%
Guerrero	26.5%
Zacatecas	26.3%
Edo. Méx.	23.6%



<sup>1</sup> Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual la **policía** le inspira **mucha** o **algo de confianza**.

# Confianza en Instituciones - **Policías**

Porcentaje de población que confía<sup>1</sup> en la **policía**, por área metropolitana de interés.

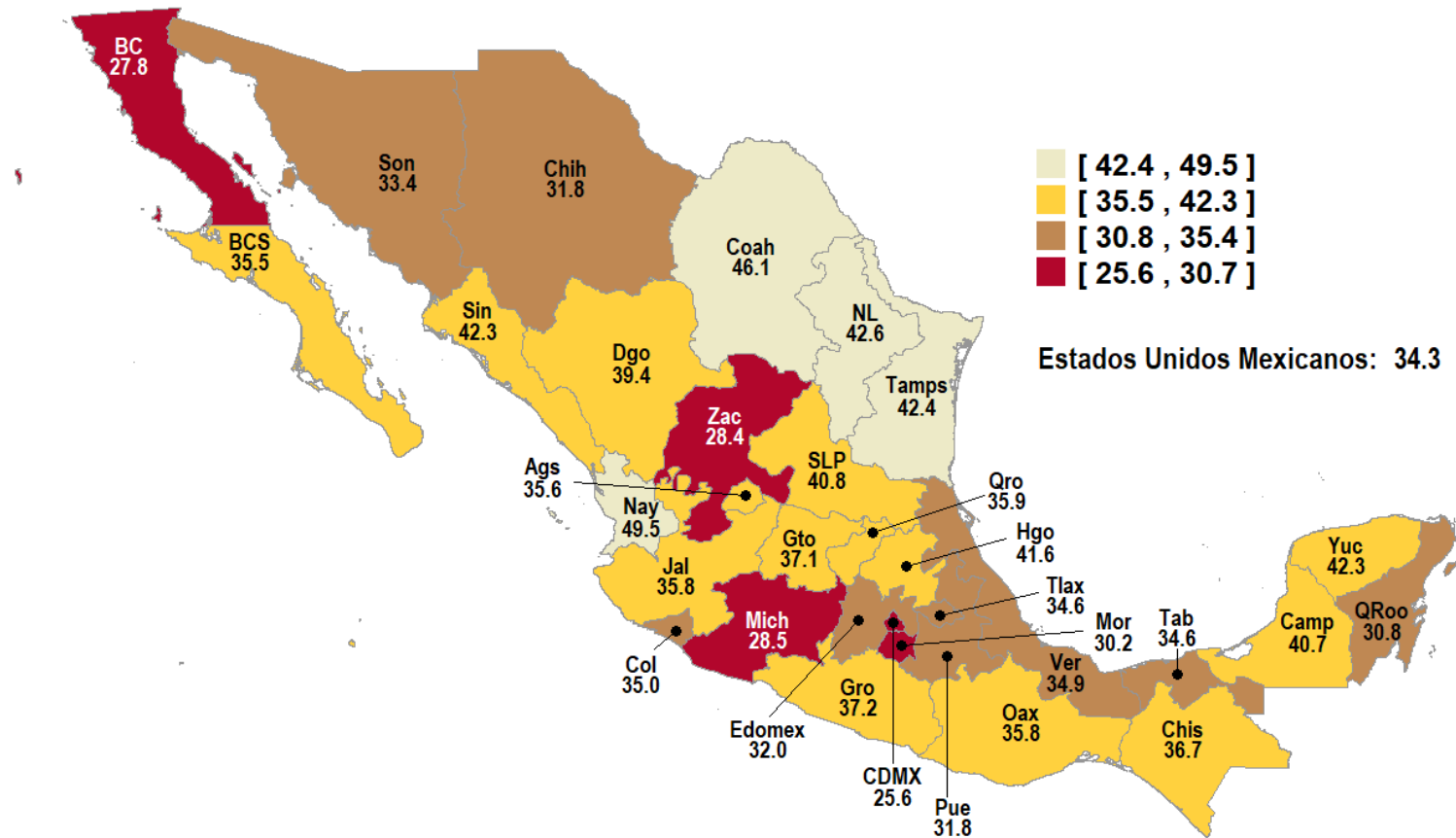


<sup>1</sup> Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual la *policía* le inspira **mucha** o **algo de confianza**.

# Confianza en Instituciones - Cámaras de Diputados y Senadores 161

Porcentaje de población que confía<sup>1</sup> en las *Cámaras de Diputados y Senadores*, por entidad federativa.

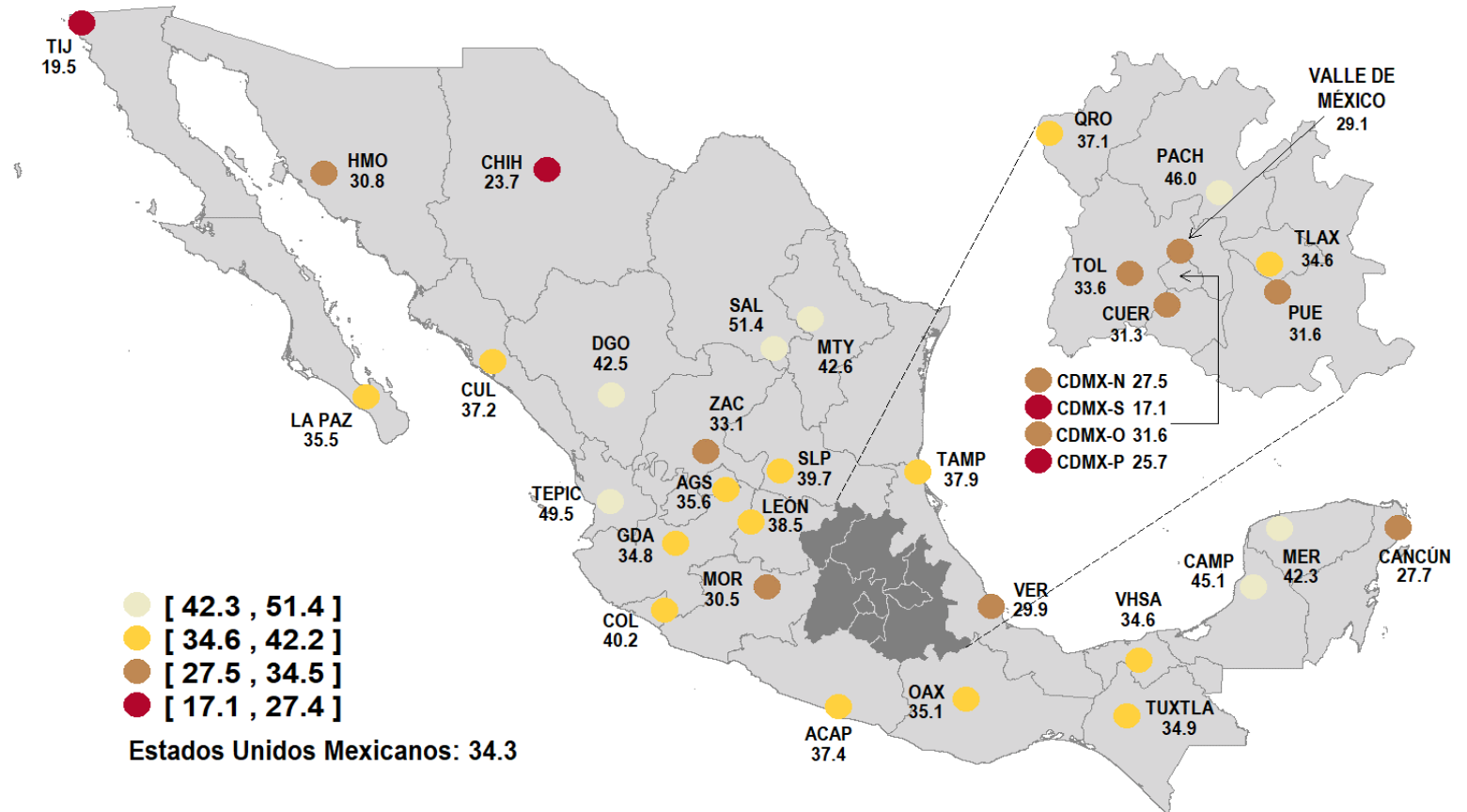
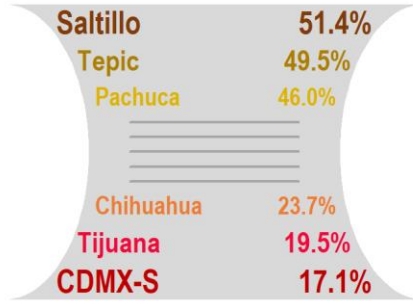
Nayarit	49.5%
Coahuila	46.1%
Nuevo León	42.6%
Zacatecas	28.4%
Baja California	27.8%
CDMX	25.6%



<sup>1</sup> Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual las *Cámaras de Diputados y Senadores* le inspiran *mucha* o *algo de confianza*.

# Confianza en Instituciones - Cámaras de Diputados y Senadores 162

Porcentaje de población que confía<sup>1</sup> en las *Cámaras de Diputados y Senadores*, por área metropolitana de interés.



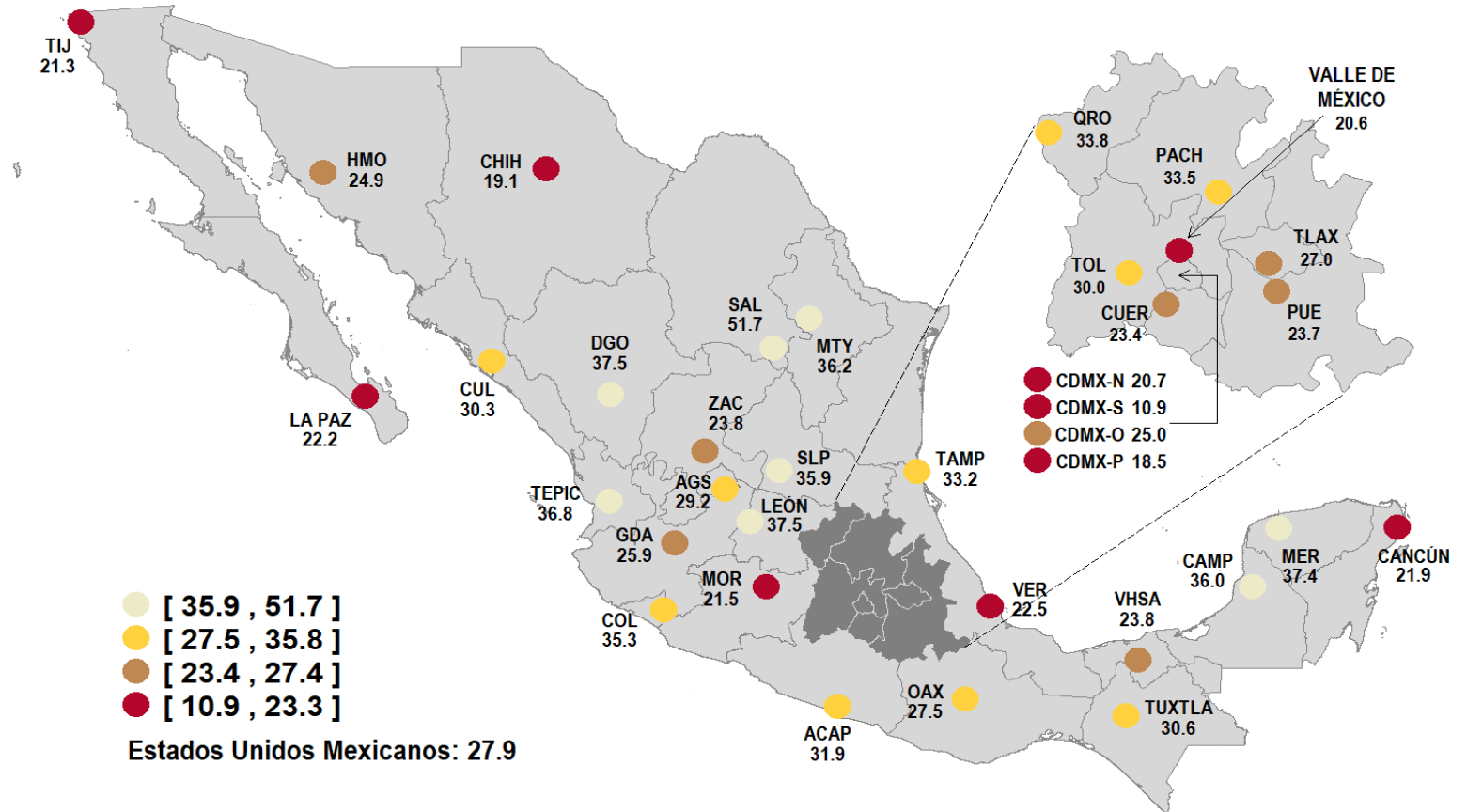
<sup>1</sup> Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual las *Cámaras de Diputados y Senadores* le inspiran *mucha* o *algo de confianza*.



# Confianza en Instituciones - Partidos políticos

Porcentaje de población que confía<sup>1</sup> en los *partidos políticos*, por área metropolitana de interés.

Saltillo	51.7%
Durango	37.5%
León	37.5%
Chihuahua	19.1%
CDMX-P	18.5%
CDMX-S	10.9%

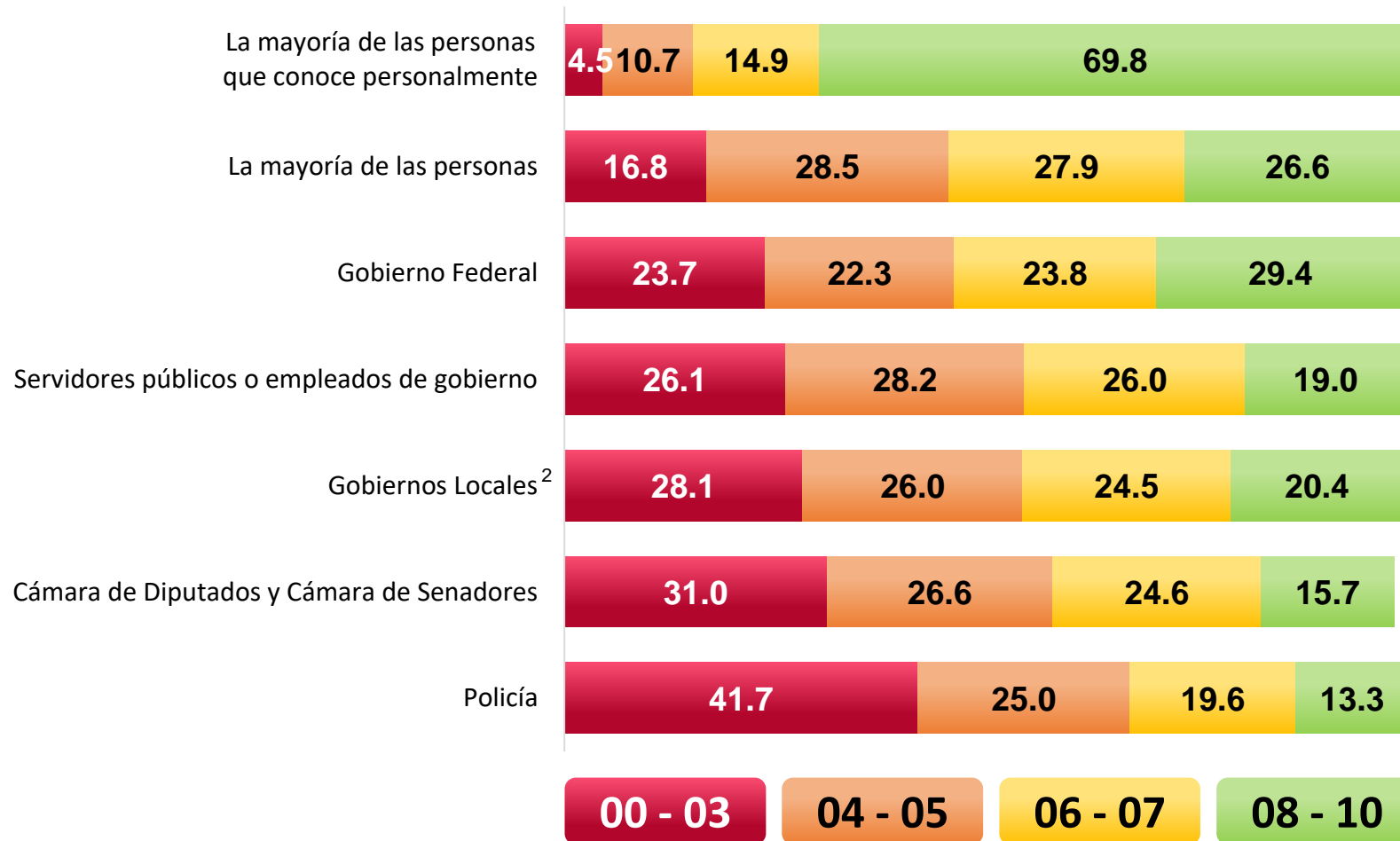


<sup>1</sup> Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual los *partidos políticos* le inspiran *mucha* o *algo de confianza*.

# Nivel de confianza en los actores de la administración pública

A nivel nacional, **69.8%** de la población de 18 años y más considera que se puede **confiar en la mayoría de las personas que conoce personalmente** con un grado de confianza de **8 a 10**.

Nivel de confianza en los actores de la administración pública<sup>1</sup>



<sup>1</sup> En una escala de cero a diez, como en la escuela, donde cero es nada y diez es completamente.

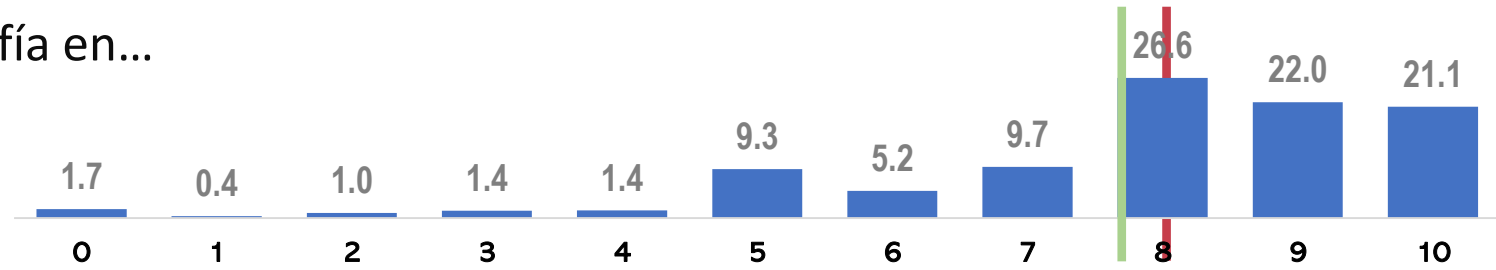
<sup>2</sup> Se refiere al gobierno de su municipio o alcaldía.



# Nivel de confianza en los actores de la administración pública

En general, ¿cuánto confía en...

...la mayoría de las personas que conoce personalmente?

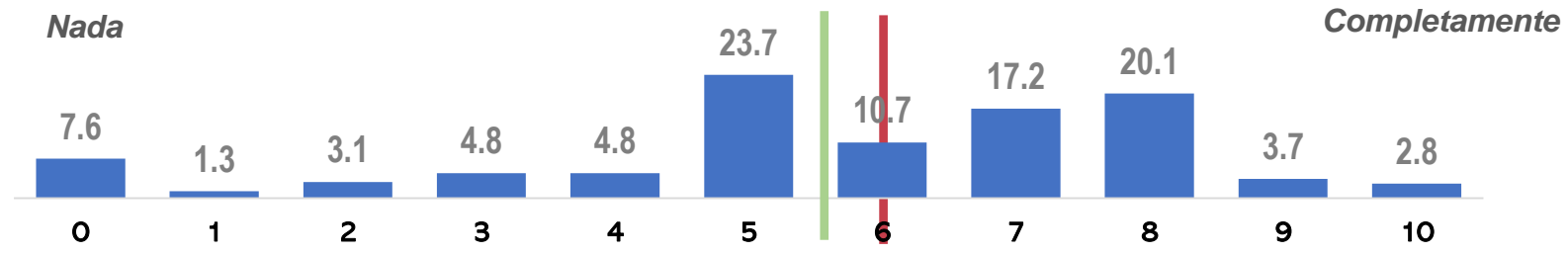


Promedio: 7.81

Mediana: 8.00

Desv. Est.: 2.1

...la mayoría de las personas?

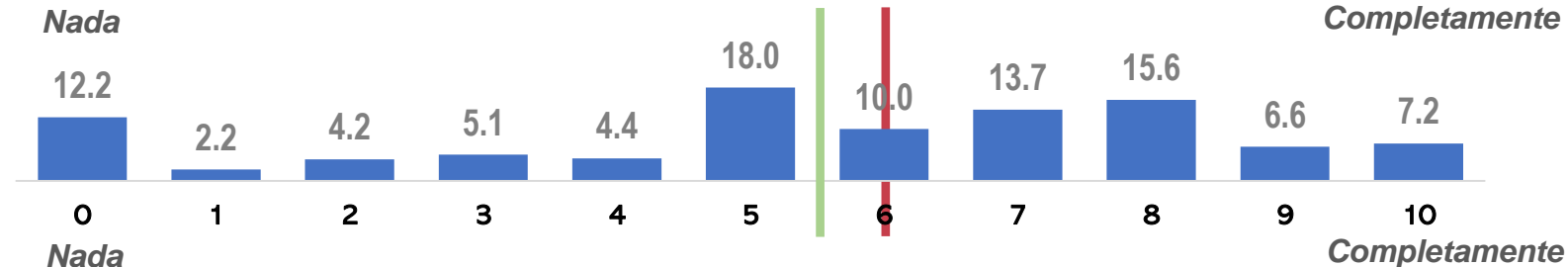


Promedio: 5.67

Mediana: 6.00

Desv. Est.: 2.5

...Gobierno Federal?

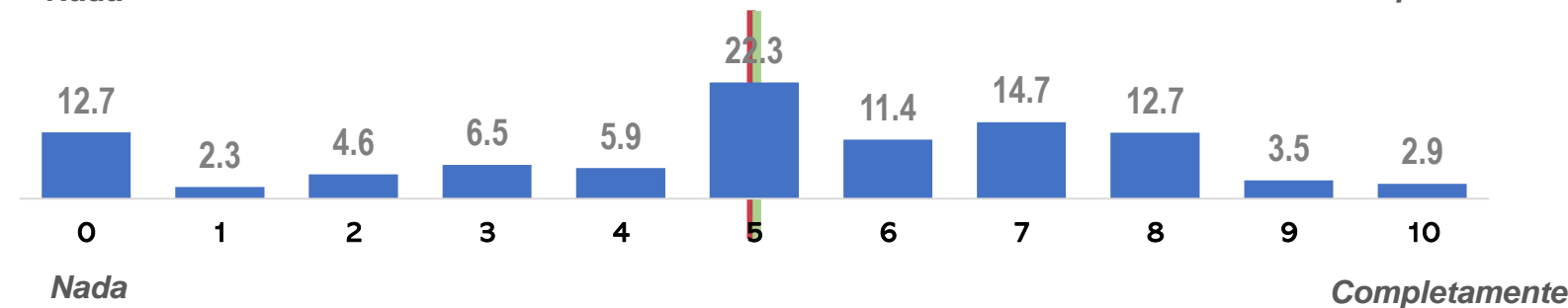


Promedio: 5.50

Mediana: 6.00

Desv. Est.: 3.0

...Servidores públicos o empleados de gobierno?



Promedio: 5.02

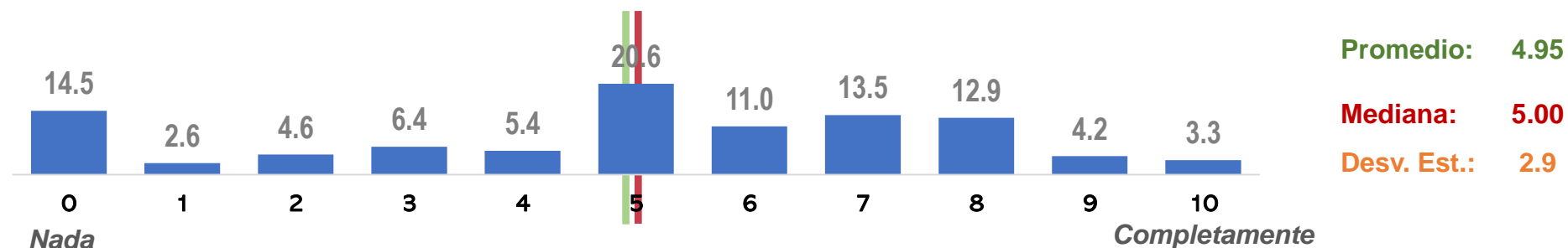
Mediana: 5.00

Desv. Est.: 2.8

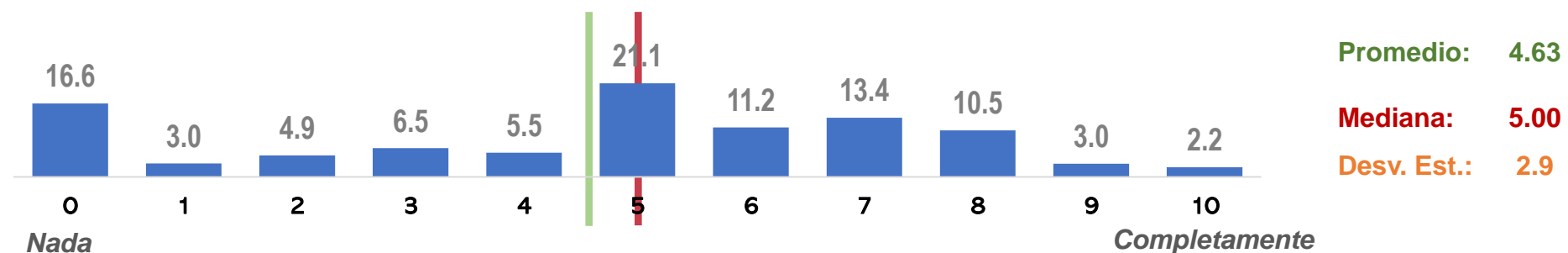
# Nivel de confianza en los actores de la administración pública

En general, ¿cuánto confía en...

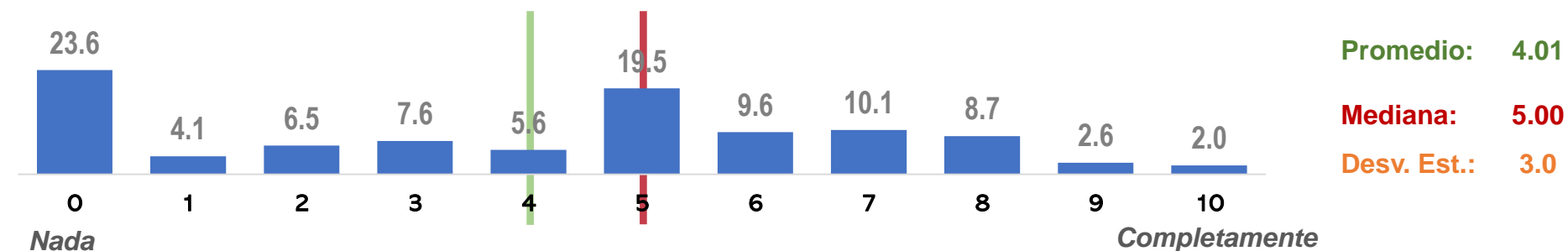
...Gobiernos municipales?



...Cámara de Diputados y Cámara de senadores?



...Policía?



**Conociendo  
México**

800 111 46 34  
[www.inegi.org.mx](http://www.inegi.org.mx)  
[atencion.usuarios@inegi.org.mx](mailto:atencion.usuarios@inegi.org.mx)

    **INEGI Informa**

# GRACIAS

