

# Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2019

## Principales Resultados

# Contexto Nacional e Internacional

## Nacional

- ❖ El **INEGI** presenta la edición **2019** 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, 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.

## Internacional

- ❖ La **OCDE** señala que actualmente las reformas de la administración pública se enfocan en la **calidad de los servicios para los ciudadanos y las empresas**, así como en **la eficiencia en la administración**<sup>1</sup>.
- ❖ Las **encuestas** constituyen un **instrumento fundamental** para la medición de la **satisfacción ciudadana** y una aproximación a la **calidad del gobierno**.
- ❖ En **Estados Unidos**, la **National Citizen Survey (NCS)**, mide la opinión pública sobre ocho áreas clave de habitabilidad en la comunidad. Los residentes reportan su percepción acerca de la calidad de la comunidad y sus **servicios**, así como su involucramiento con esta.
- ❖ La **Quality of Life in European Cities 2015** aplicada en la **Unión Europea**, busca conocer la percepción de las personas acerca de la calidad de la **educación, el transporte público y los servicios administrativos**.

<sup>1</sup> La OCDE estudia estas tendencias en un proyecto multianual denominado "Value for Money in Government".

# 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 2019.

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

- ❖ Medir la satisfacción de los usuarios de **servicios públicos básicos y bajo demanda durante 2019**.
- ❖ Captar información sobre las **características** de los servicios públicos básicos y bajo demanda.
- ❖ Reunir información sobre la condición de realización de **trámites, pagos, solicitudes de servicios públicos** y otro tipo de **contacto con las autoridades** en ciudades de 100,000 habitantes y más durante 2019 y **diversos atributos de calidad**.
- ❖ Medir la **percepción sobre la situación de la corrupción** en México durante 2019.
- ❖ Medir la **percepción sobre el grado de confianza** que la población tiene tanto en personas presentes en su entorno, como en instituciones públicas y de la sociedad civil.
- ❖ Generar estimaciones sobre el número de **víctimas y actos de corrupción en trámites, pagos, solicitudes de servicios públicos**, y otro tipo de **contacto con las autoridades** realizados durante 2019.
- ❖ Generar estimaciones sobre el grado de interacción de la población con las autoridades gubernamentales a través de **medios electrónicos**.

# Diseño estadístico

**Periodo de referencia de la información**

**Enero a diciembre de 2019.**

**Diseño de la muestra**

Probabilístico: polietápico, estratificado y por conglomerados.

**Unidades de observación**

La vivienda particular seleccionada, los hogares, los residentes del hogar y la persona seleccionada en el hogar.

**Población objeto de estudio**

La población de 18 años y más que reside en viviendas particulares en áreas urbanas de 100,000 habitantes o más<sup>1</sup>.

**Tamaño de muestra nacional**

**46,000 viviendas.**

**Periodo de levantamiento**

**04 de noviembre al 20 de diciembre de 2019.**

**Cobertura geográfica**

A nivel **Nacional urbano**, por **entidad federativa** en **dominio urbano** y **32 áreas metropolitanas de interés.**

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

# Cobertura conceptual

## Tipo de trámites, pagos y solicitudes de servicios públicos

### Servicios públicos básicos

Agua potable, drenaje y alcantarillado, alumbrado público, parques y jardines, recolección de basura, policía, calles y avenidas, carreteras y caminos sin cuota.

### Servicios públicos bajo demanda

Educación pública obligatoria: primaria, secundaria y bachillerato; educación pública universitaria; atención médica federal; atención médica estatal; servicio de energía eléctrica; transporte público masivo automotor; autobús de tránsito rápido; metro o tren ligero; autopistas con casetas de cuota.

### Pagos

Servicio de energía eléctrica, servicio de agua potable, predial, tenencia.

### Trámites de alta frecuencia

(Trámites que se realizan de manera recurrente durante el año de referencia)

Trámites vehiculares, trámites fiscales, citas o atención médica programada, trámites de educación pública.

### Trámites de baja frecuencia

(Trámites que se realizan de manera esporádica durante el año de referencia)

Trámites ante el Registro Civil, trámites locales, trámites de construcción y ante el Registro Público de la Propiedad, trámites de asistencia pública y de créditos de vivienda, trámites relacionados con la energía eléctrica, trámite de pasaporte, trámites ante el Ministerio Público, trámites por conflictos legales, trámites de apertura de una empresa, otros trámites o solicitudes de servicios.

### Solicitudes de servicios

Atención médica de urgencia, solicitud de servicios municipales, llamadas de emergencia a la policía.

### Actos de autoridad

Contacto con autoridades de seguridad pública (multas, incidentes de tránsito, infracciones, detenciones por riñas, faltas a la moral o administrativas, etc.).

# Principales mejoras metodológicas

## Calidad de la información:

Se incrementó el tamaño de la muestra de 38,000 a 46,000 viviendas con la intención de mejorar la precisión de las estimaciones en las prevalencias de baja ocurrencia.

## Innovaciones:

Se ajustaron e incluyeron opciones sobre el tema de *percepción de corrupción*: 06) Gubernatura de su estado/Jefatura de gobierno (CDMX), 08) Presidencias municipales de su estado/Alcaldías (CDMX), 20) Guardia Nacional, 23) Organismos de la Sociedad Civil (ONG's) y 24) Organismos Autónomos Públicos/Descentralizados.

Se ajustó la pregunta que indaga sobre la cantidad que le piden o aporta voluntariamente por el *servicio público de recolección de basura*.

Se agregaron, en el *Gobierno electrónico*, dos opciones de respuesta: 5) realizado un trámite (federal, estatal o municipal) y 6) solicitado información o apoyo al gobierno (federal, estatal o municipal) para la realización de un trámite, pago o para obtener algún tipo de información para actualizar las formas en que se accede o realiza un trámite.

Se ajustaron las siguientes opciones de respuesta sobre *confianza en personas e instituciones*: 06) Gubernatura de su estado/Jefatura de gobierno (CDMX), 08) Presidencias municipales de su estado/Alcaldías (CDMX), 20) Guardia Nacional, 24) Organizaciones de la Sociedad Civil (ONG's) y 25) Organismos Autónomos Públicos/Descentralizados.

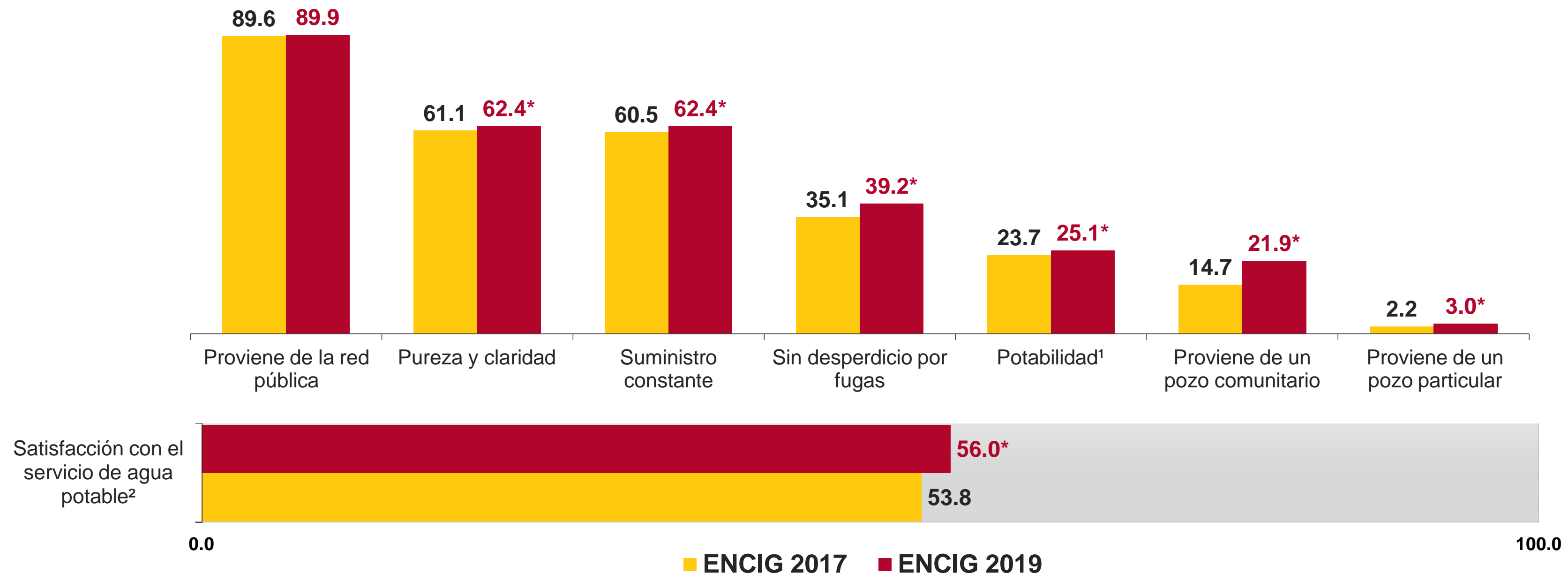


# Servicios Públicos Básicos

# SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS • Agua potable

De **50.2 millones** de personas de 18 años y más en áreas urbanas de más de 100 000 habitantes, **89.9%** refirió que el **servicio de agua potable** proviene de una **red pública**, mientras que **3%** señaló que proviene de un **pozo particular**.

Características del servicio de agua potable



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

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

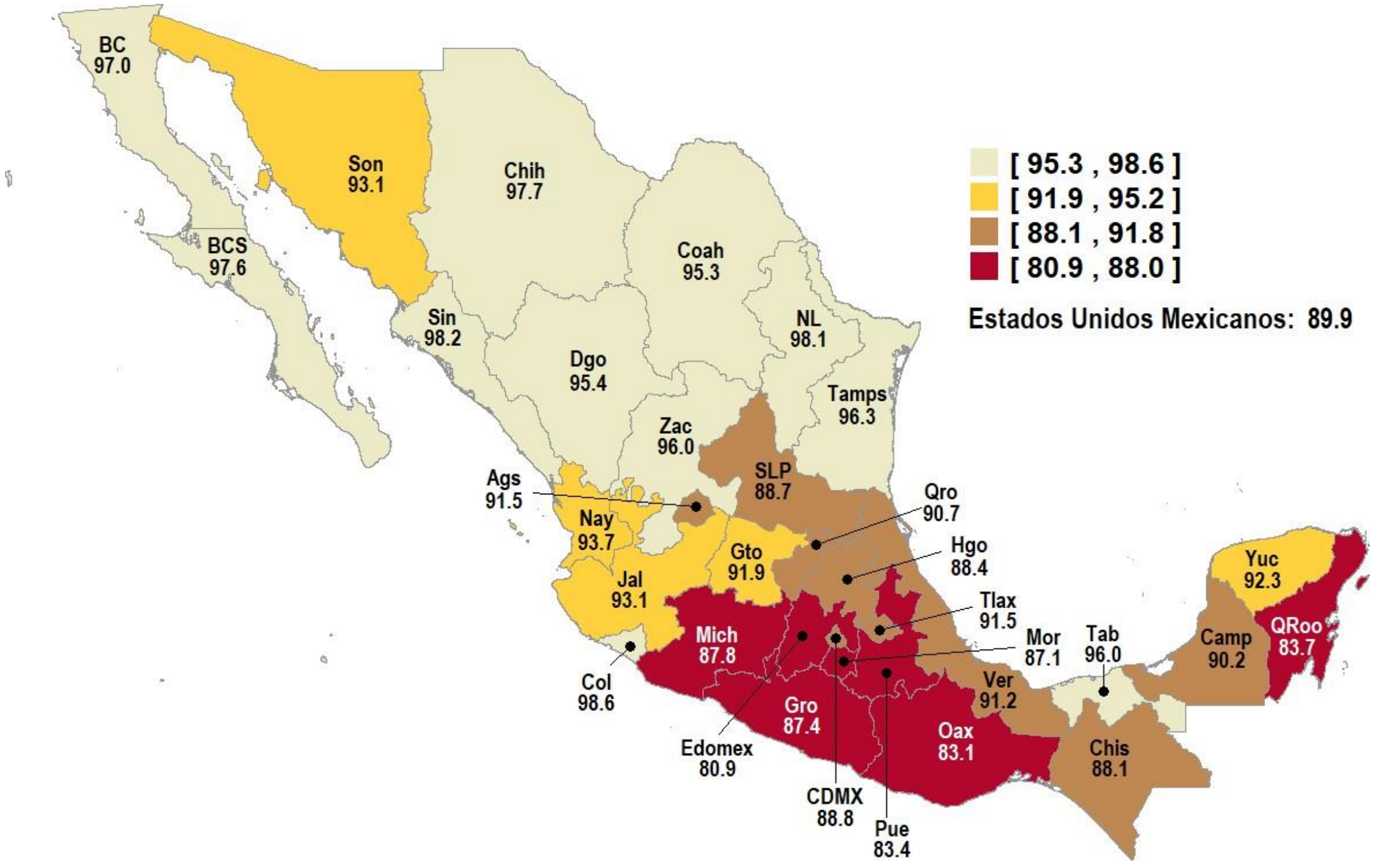
\* En estos casos **sí existió** un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.



# Servicio de 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.

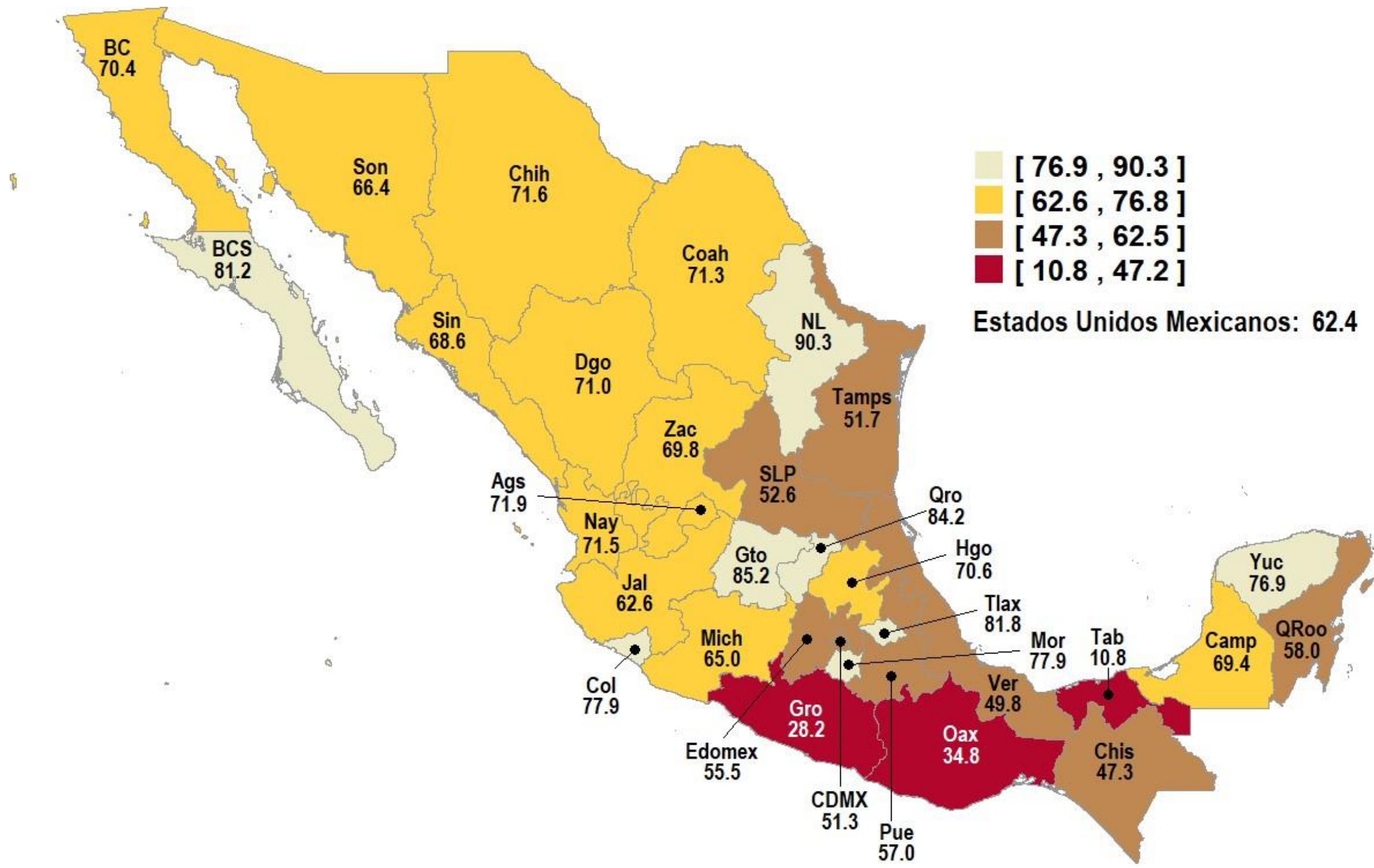
Colima	98.6%
Sinaloa	98.2%
Nuevo León	98.1%
Puebla	83.4%
Oaxaca	83.1%
Edo. Méx.	80.9%



# 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.

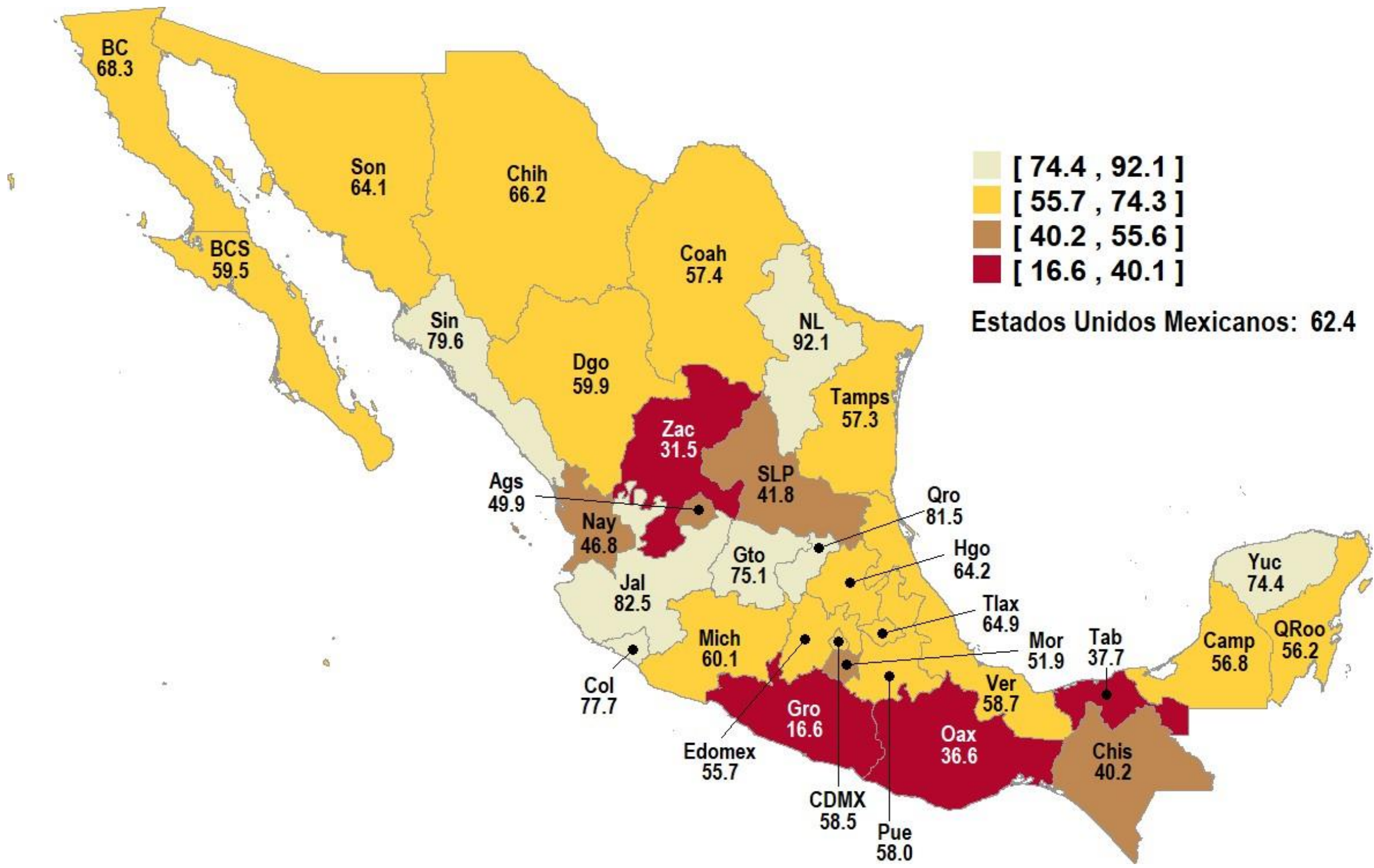
Nuevo León	90.3%
Guanajuato	85.2%
Querétaro	84.2%
Oaxaca	34.8%
Guerrero	28.2%
Tabasco	10.8%



# 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.

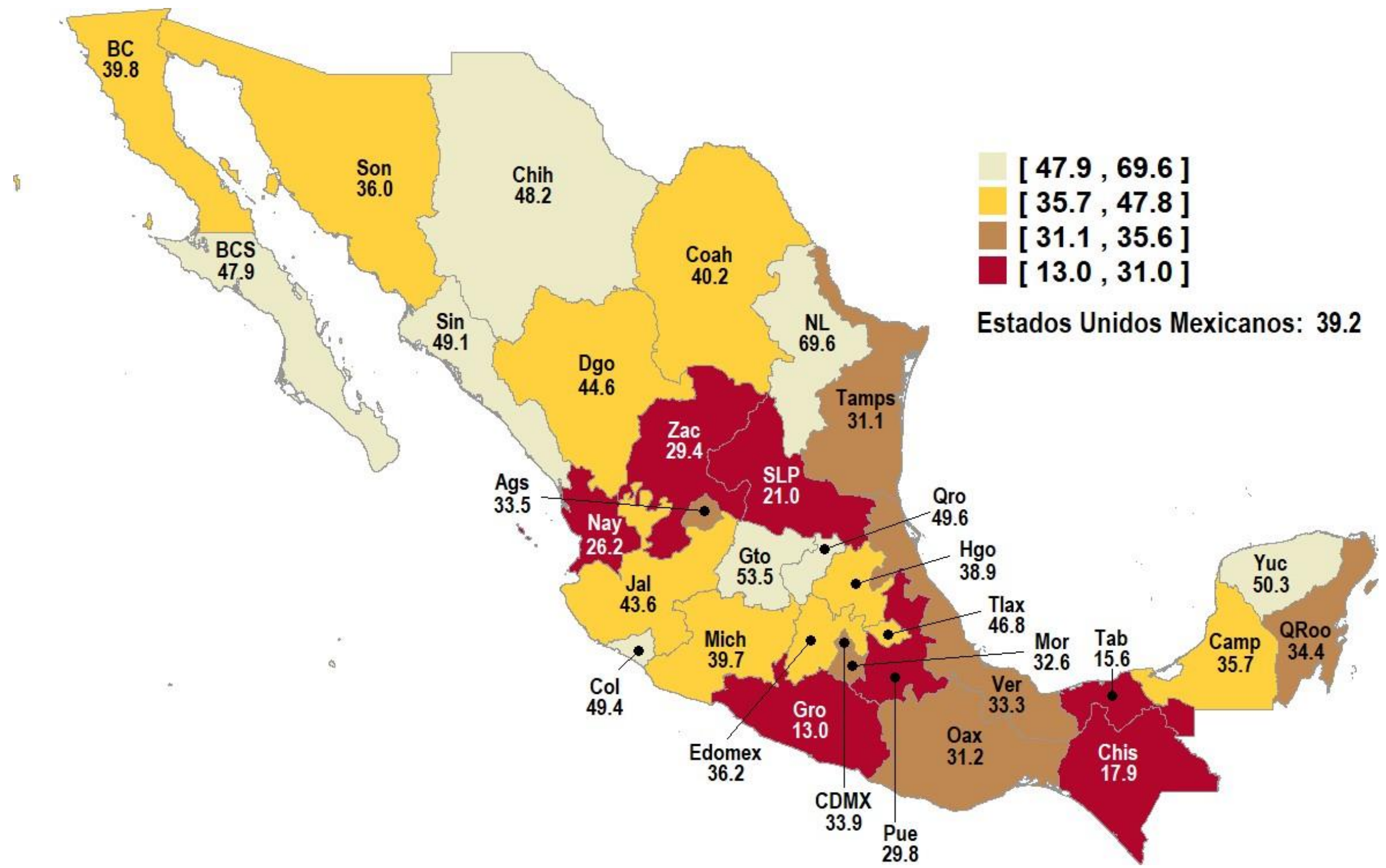
Nuevo León	92.1%
Jalisco	82.5%
Querétaro	81.5%
Oaxaca	36.6%
Zacatecas	31.5%
Guerrero	16.6%



# 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.

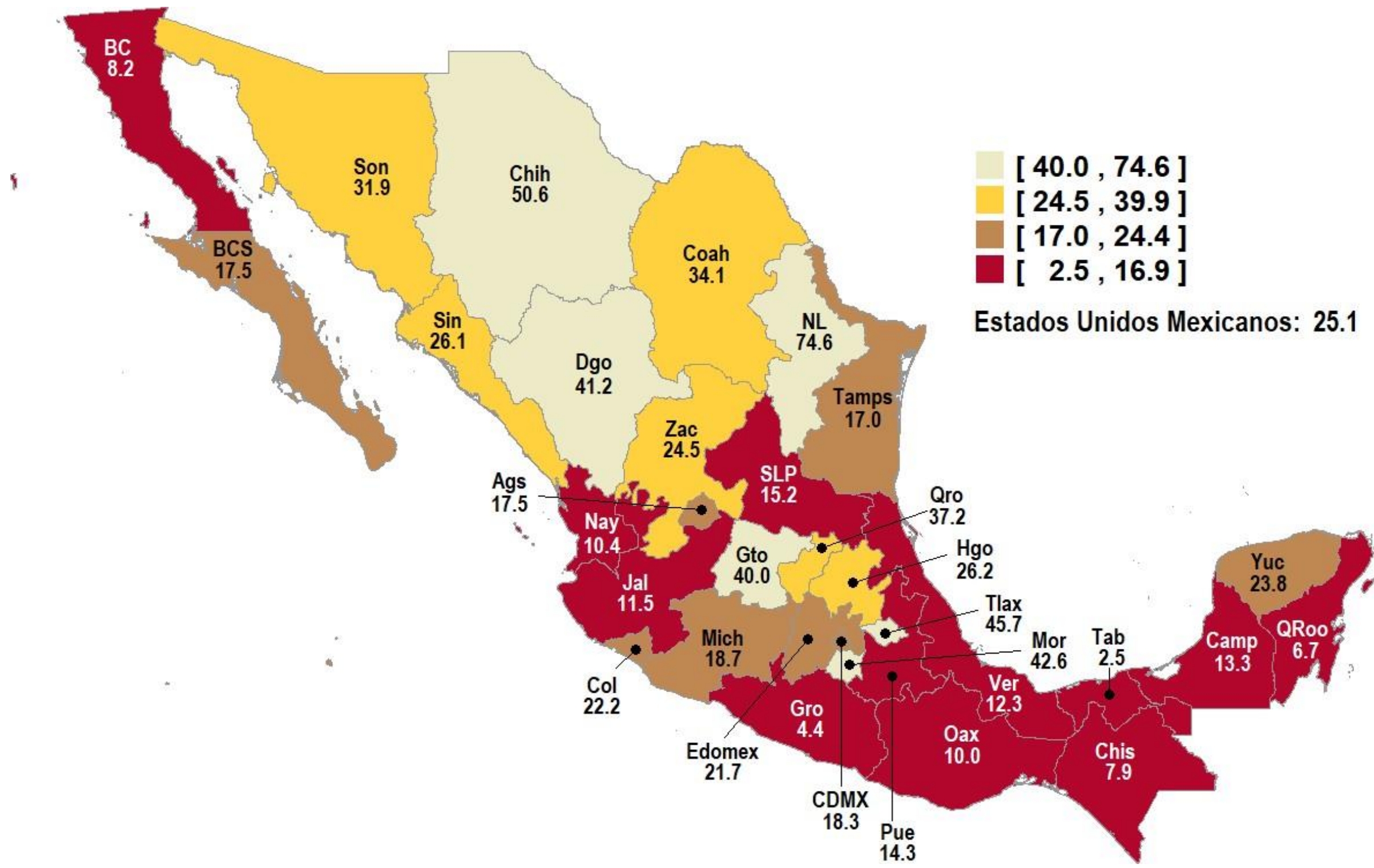
Nuevo León	69.6%
Guanajuato	53.5%
Yucatán	50.3%
Chiapas	17.9%
Tabasco	15.6%
Guerrero	13.0%



# 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.

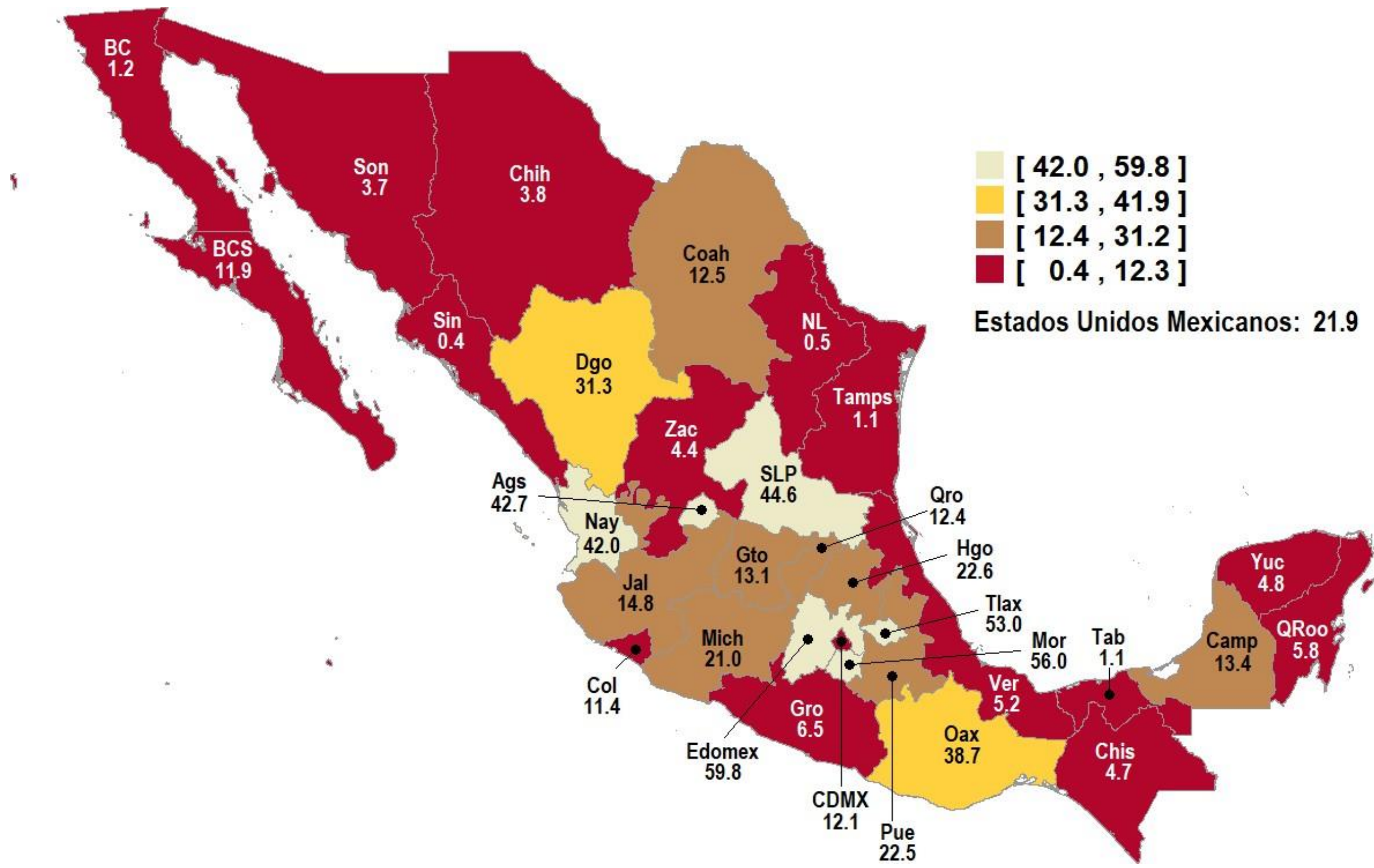
Nuevo León	74.6%
Chihuahua	50.6%
Tlaxcala	45.7%
Quintana Roo	6.7%
Guerrero	4.4%
Tabasco	2.5%



# 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.

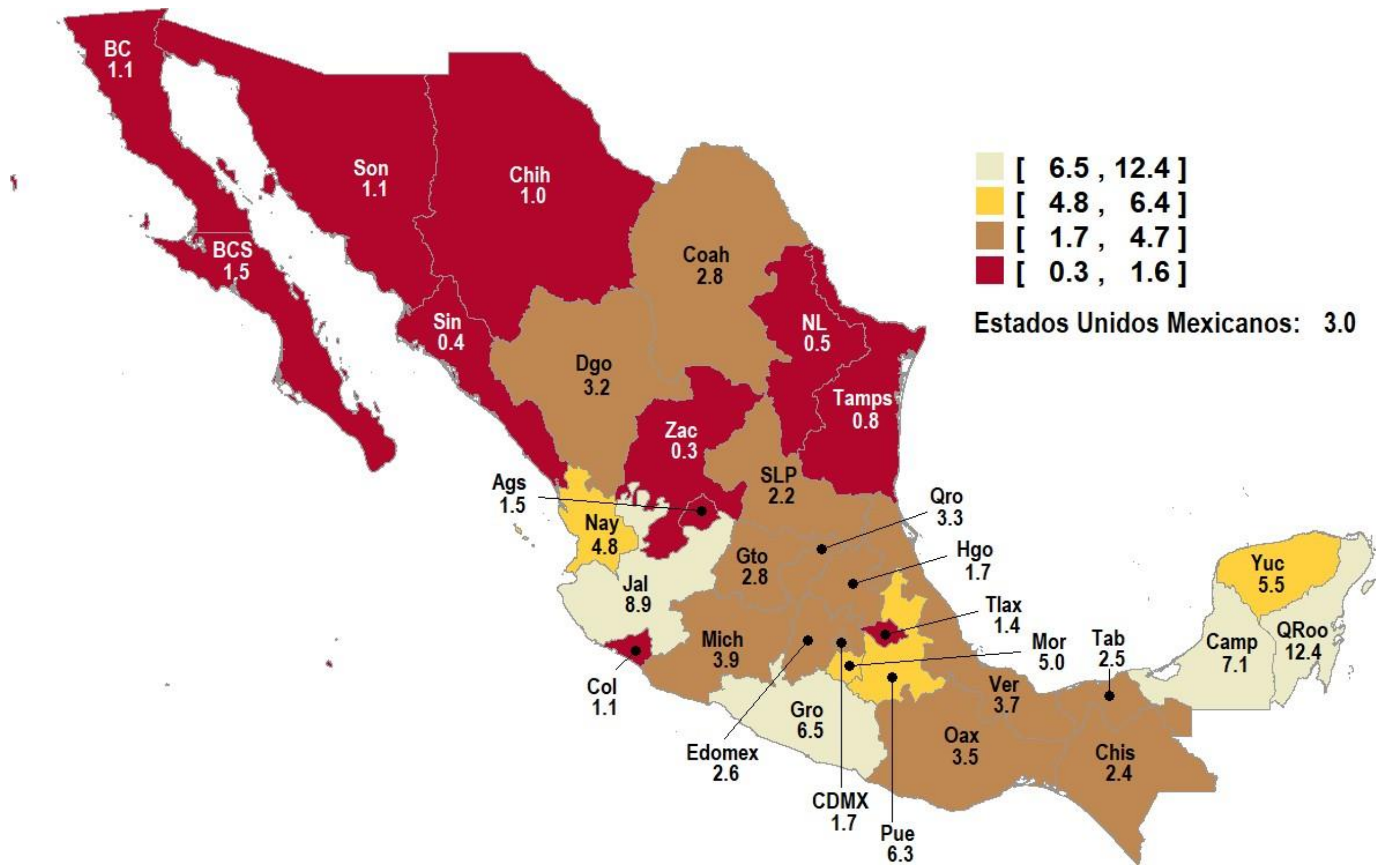
Edo. Méx.	59.8%
Morelos	56.0%
Tlaxcala	53.0%
Tabasco	1.1%
Nuevo León	0.5%
Sinaloa	0.4%



# 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.

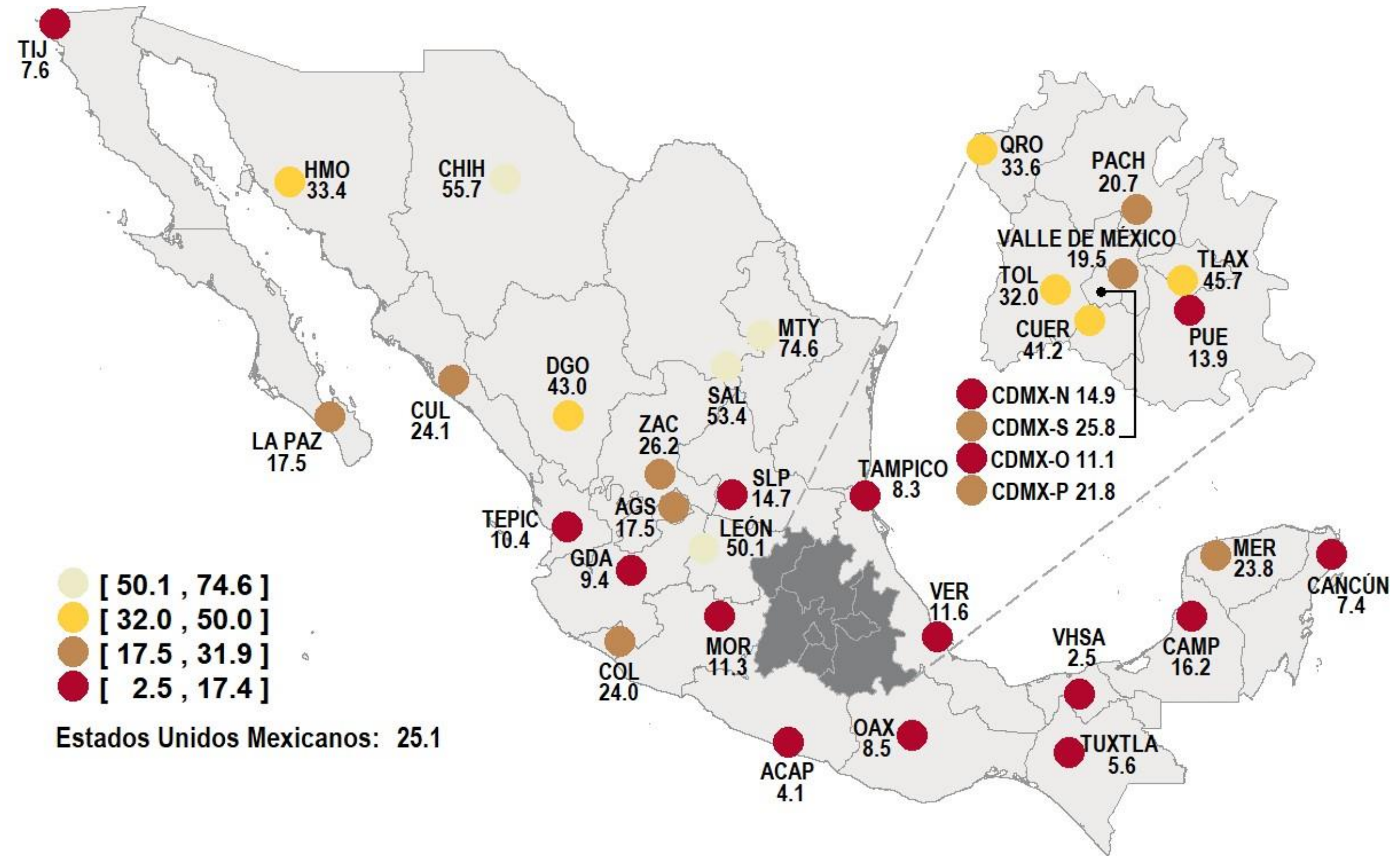
Quintana Roo	12.4%
Jalisco	8.9%
Campeche	7.1%
Nuevo León	0.5%
Sinaloa	0.4%
Zacatecas	0.3%



# Servicio de agua potable ♦ Potabilidad por área metropolitana

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	74.6%
Chihuahua	55.7%
Saltillo	53.4%
Tuxtla Gutiérrez	5.6%
Acapulco	4.1%
Villahermosa	2.5%



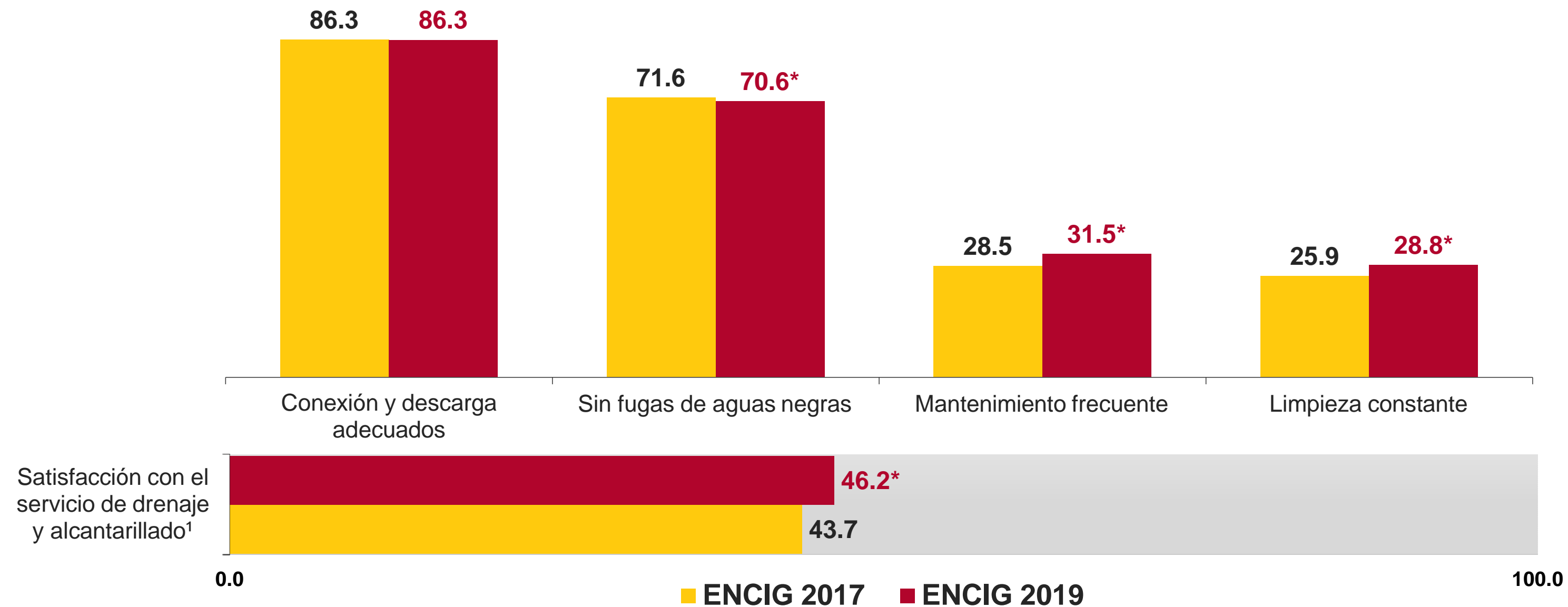
Estados Unidos Mexicanos: 25.1



# SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS • Drenaje y alcantarillado

**86.3%** de la población de 18 años y más refirió contar con **servicio de drenaje y alcantarillado** conectado a su vivienda de tal forma que los desechos se **descargan adecuadamente**. Por su parte, **28.8%** declaró que se realizan **labores de limpieza de manera constante**.

Características del servicio de drenaje y alcantarillado



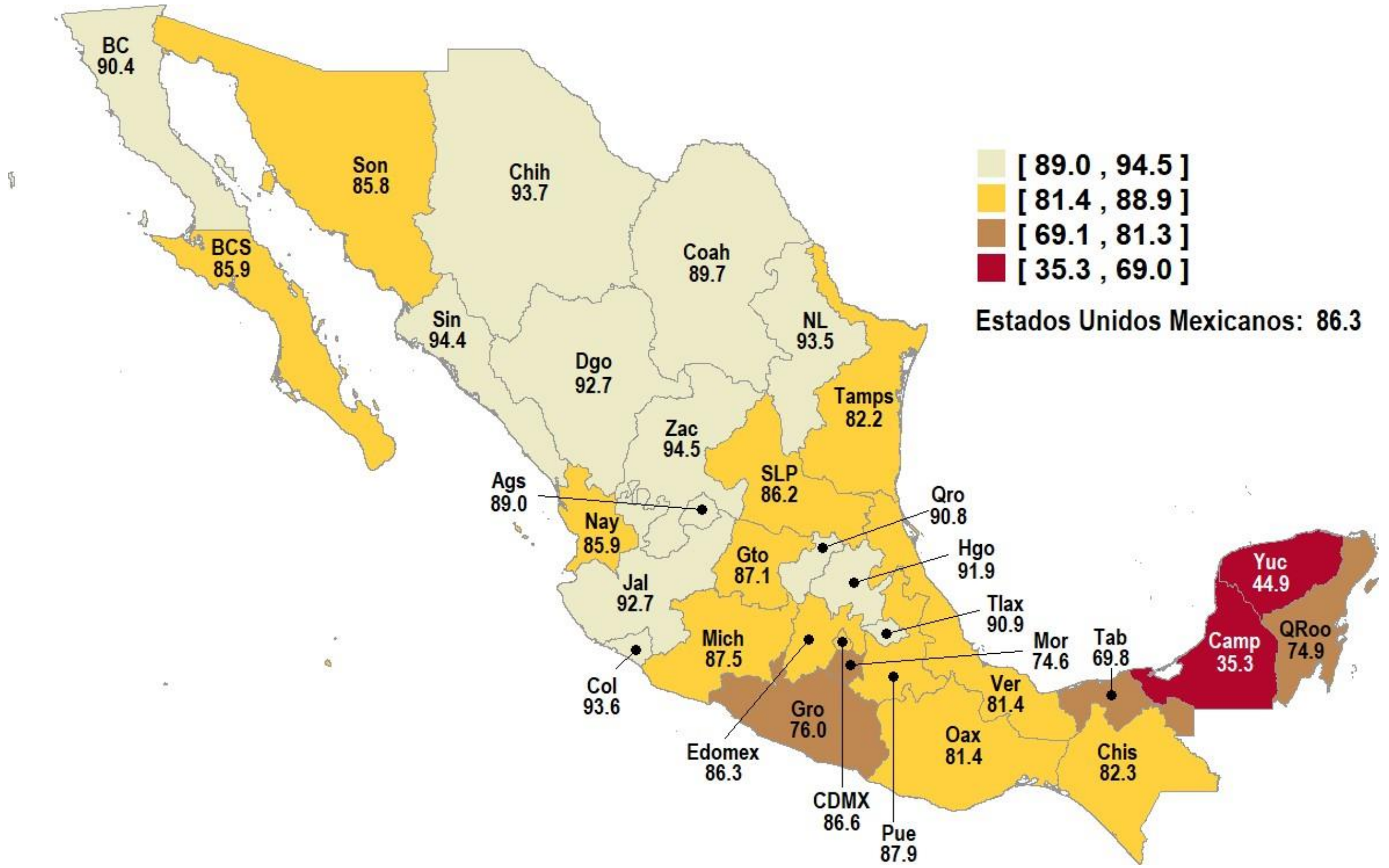
<sup>1</sup> "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

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

# Servicio de drenaje y alcantarillado ♦ Conexión y descarga adecuados

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.

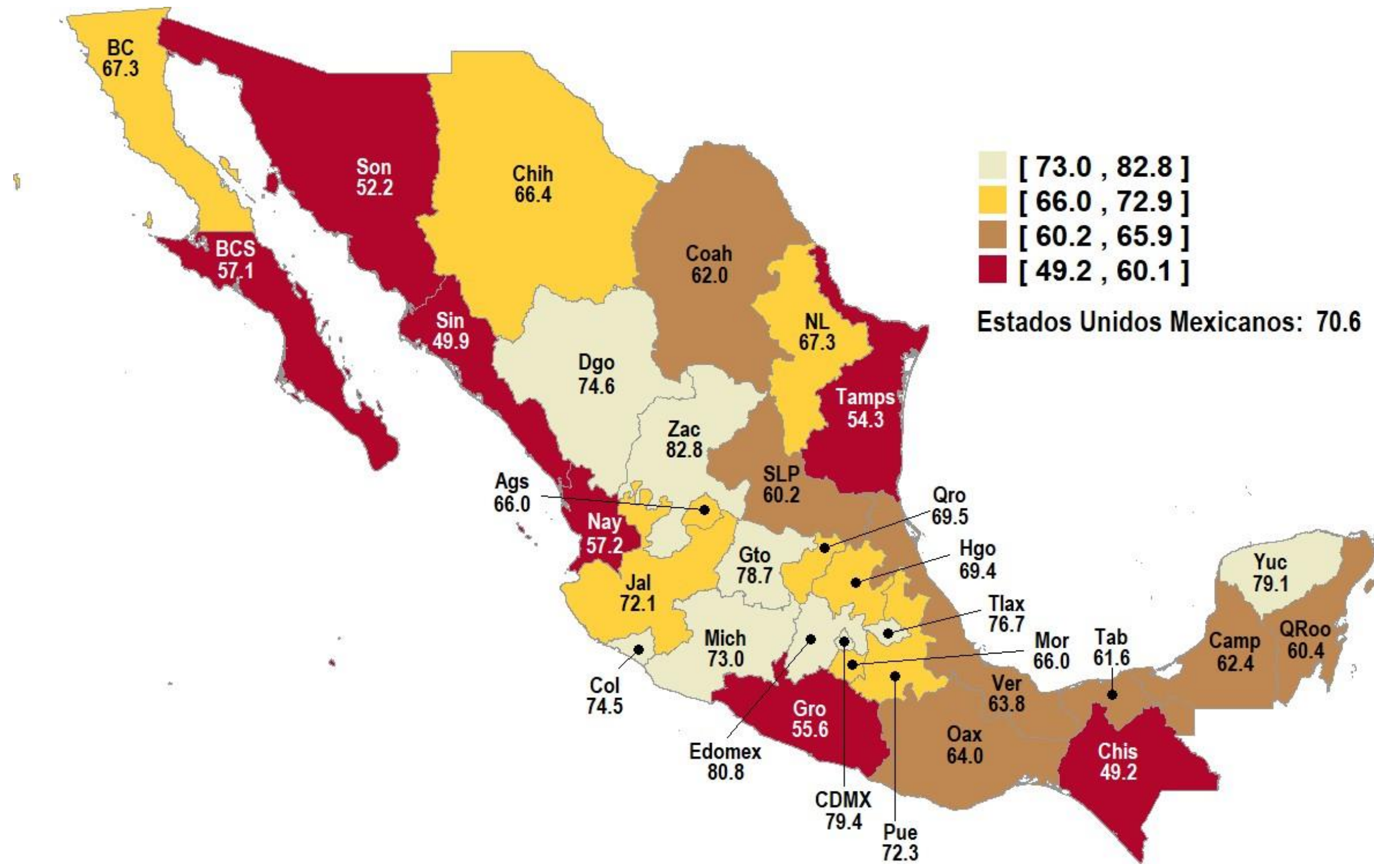
Zacatecas	94.5%
Sinaloa	94.4%
Chihuahua	93.7%
Tabasco	69.8%
Yucatán	44.9%
Campeche	35.3%



# 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.

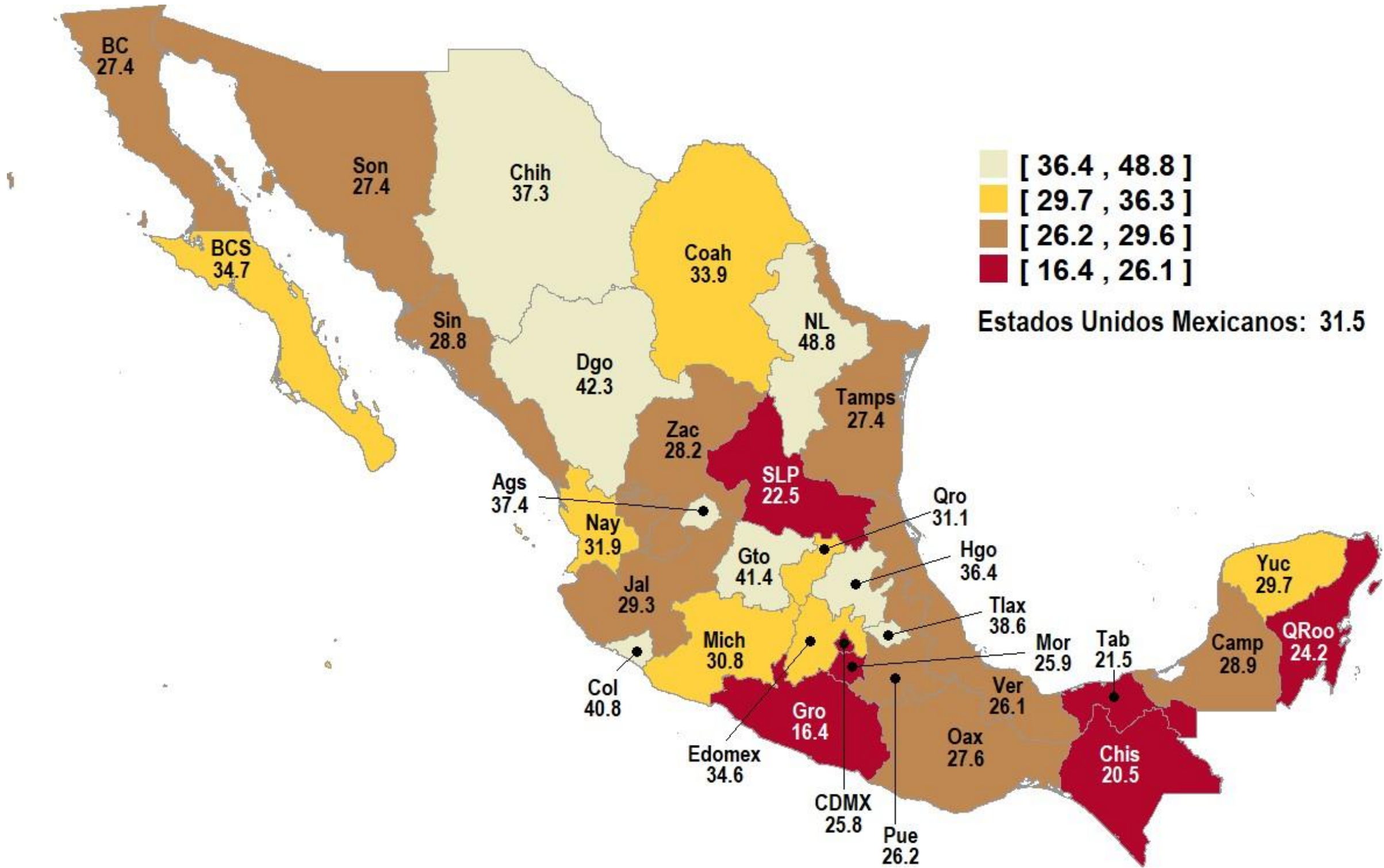
Zacatecas	82.8%
Edo. Méx.	80.8%
CDMX	79.4%
Sonora	52.2%
Sinaloa	49.9%
Chiapas	49.2%



# Servicio de drenaje y alcantarillado ♦ Mantenimiento frecuente

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.

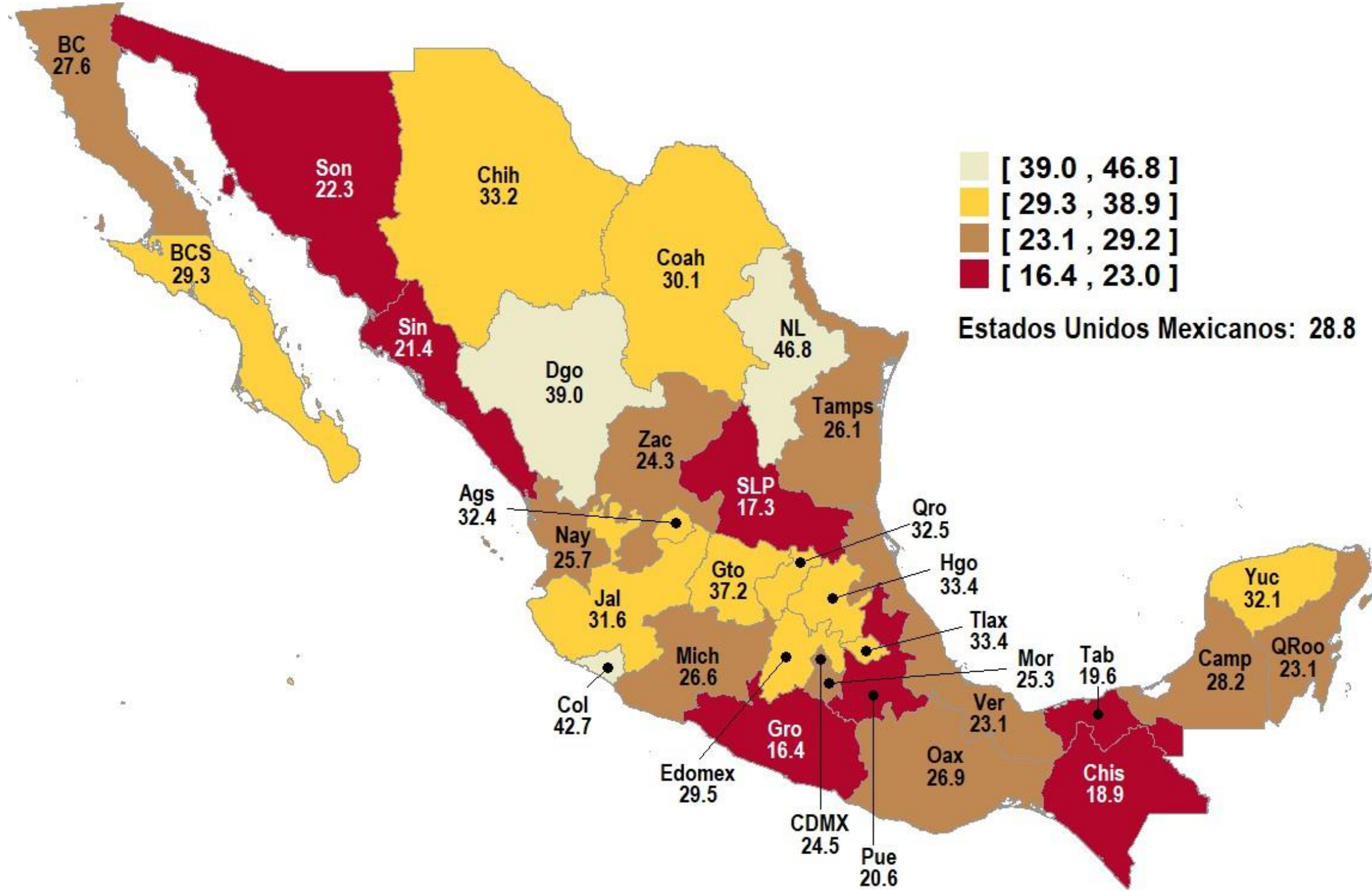
Nuevo León	48.8%
Durango	42.3%
Guanajuato	41.4%
Tabasco	21.5%
Chiapas	20.5%
Guerrero	16.4%



# 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.

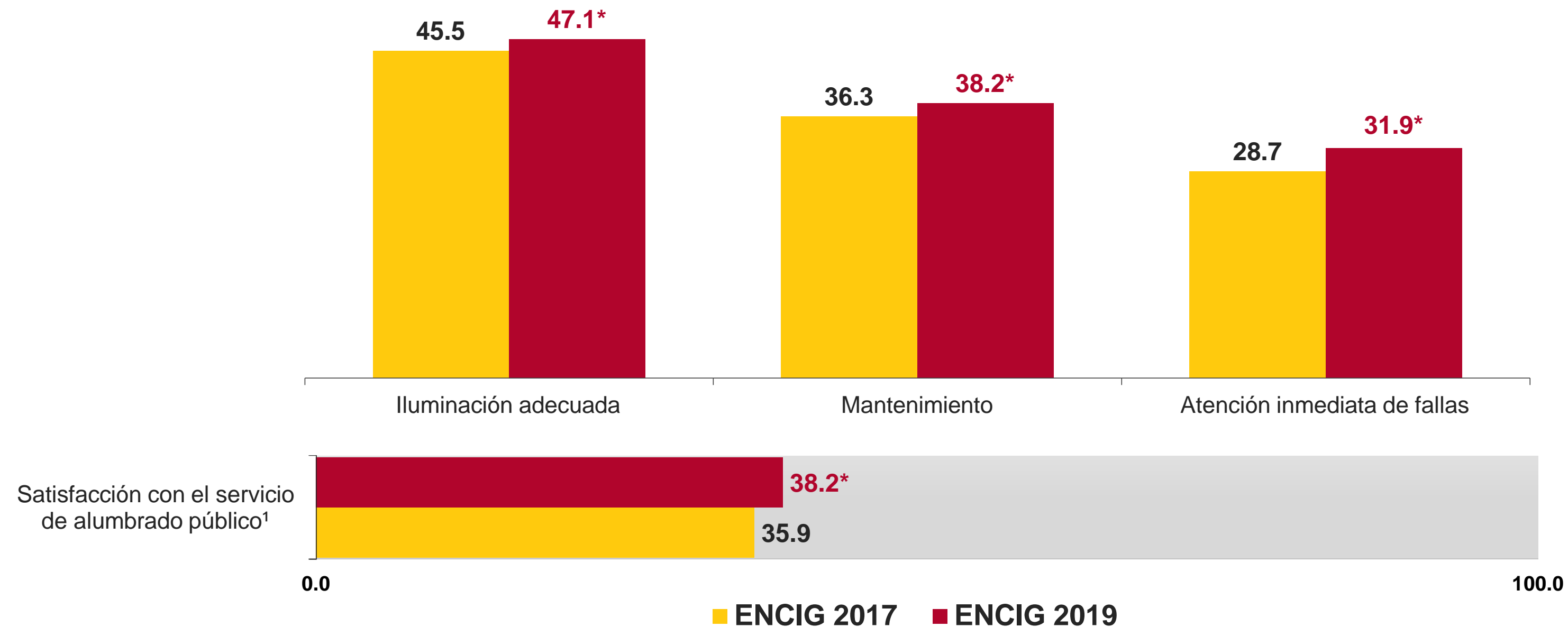
Nuevo León	46.8%
Colima	42.7%
Durango	39.0%
Chiapas	18.9%
San Luis Potosí	17.3%
Guerrero	16.4%



# SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS • Alumbrado público

En 2019, **47.1%** de la población de 18 años y más refirió que el **servicio de alumbrado público** en su ciudad **ilumina adecuadamente**. Por otro lado, **31.9%** experimentó **atención inmediata** en caso de reportar fallas en este servicio.

Características del servicio de alumbrado público



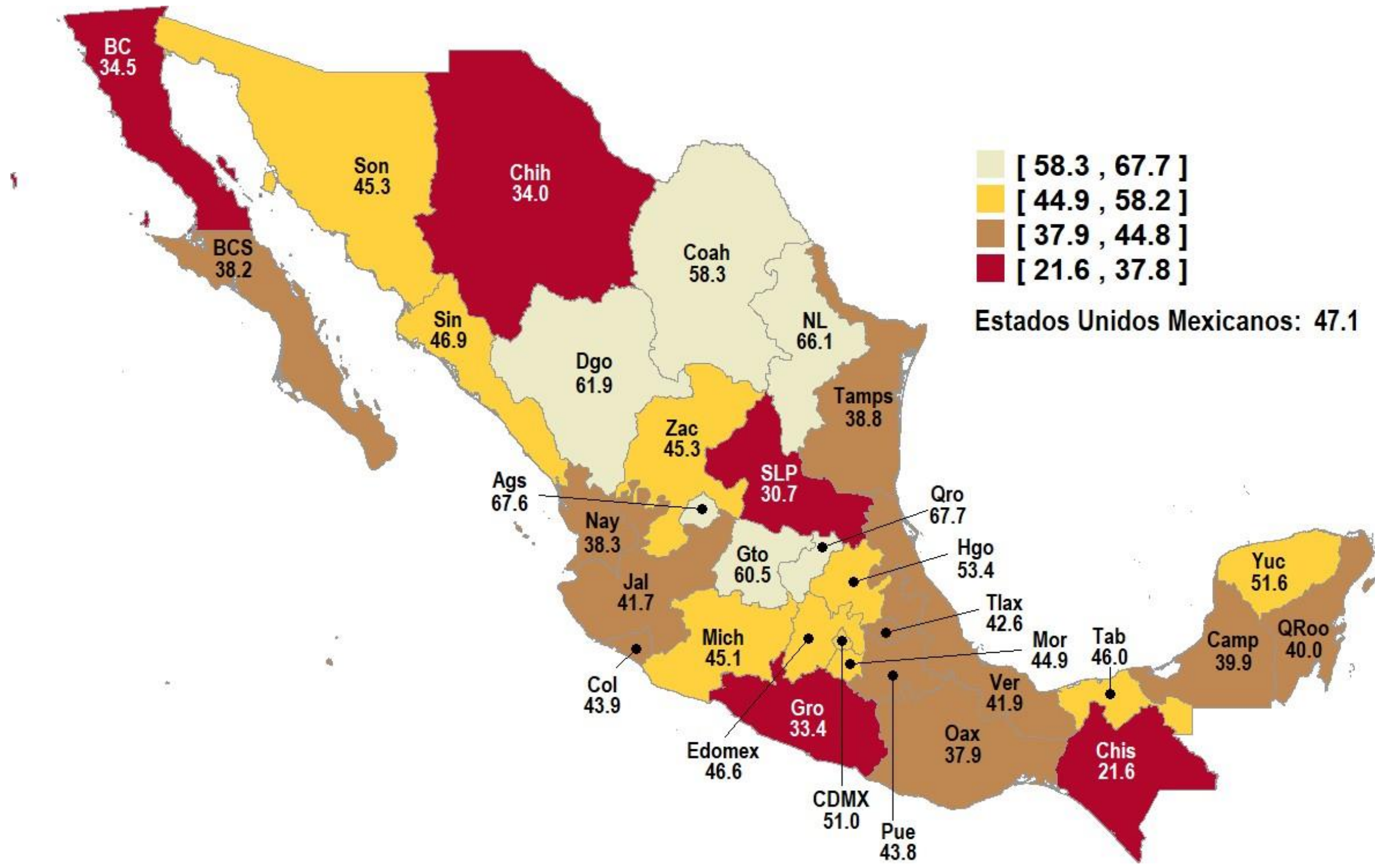
<sup>1</sup> "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

\* 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.

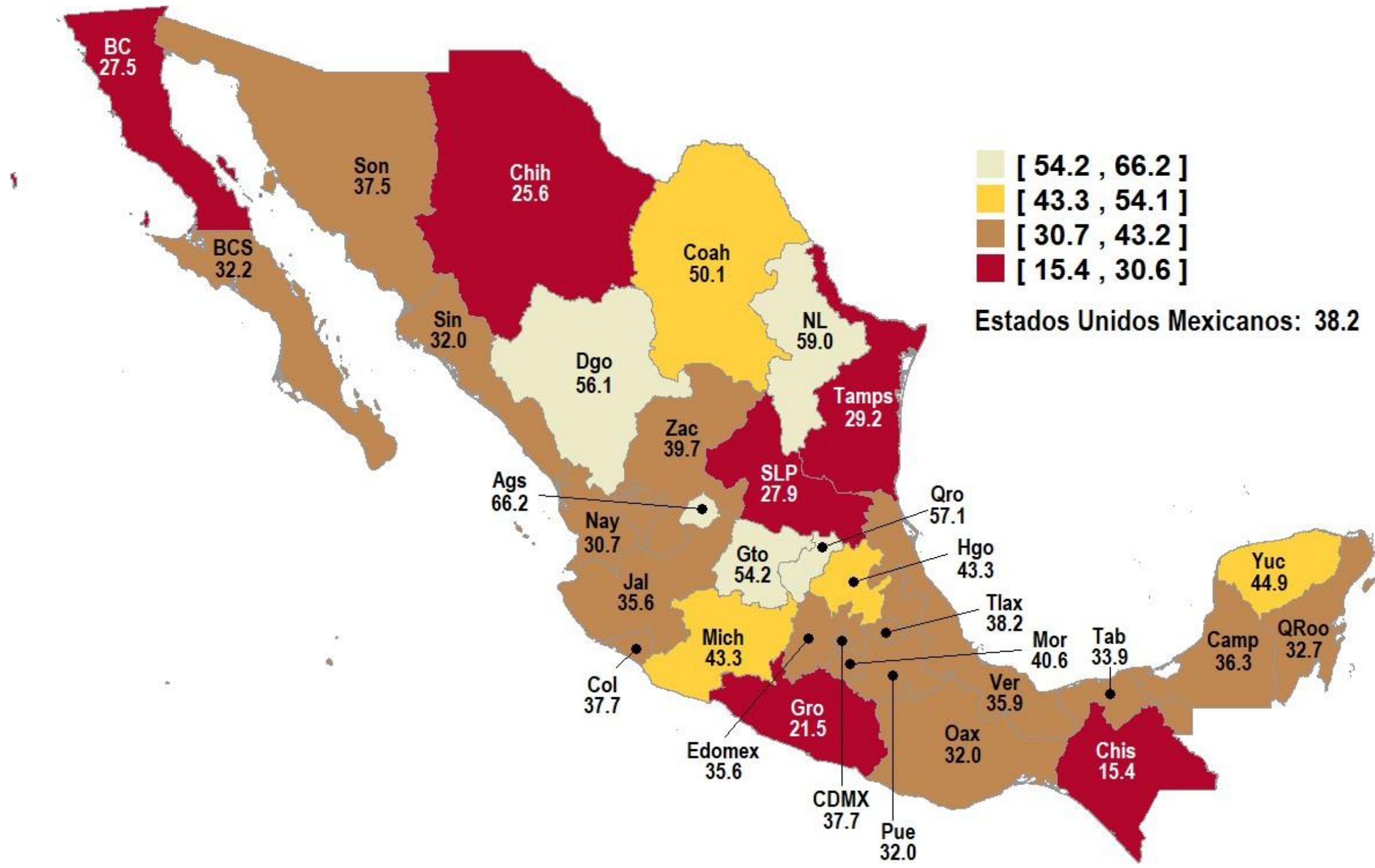
Querétaro	67.7%
Aguascalientes	67.6%
Nuevo León	66.1%
Guerrero	33.4%
San Luis Potosí	30.7%
Chiapas	21.6%



# Servicio de alumbrado público ♦ Mantenimiento

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

Aguascalientes	66.2%
Nuevo León	59.0%
Querétaro	57.1%
Chihuahua	25.6%
Guerrero	21.5%
Chiapas	15.4%

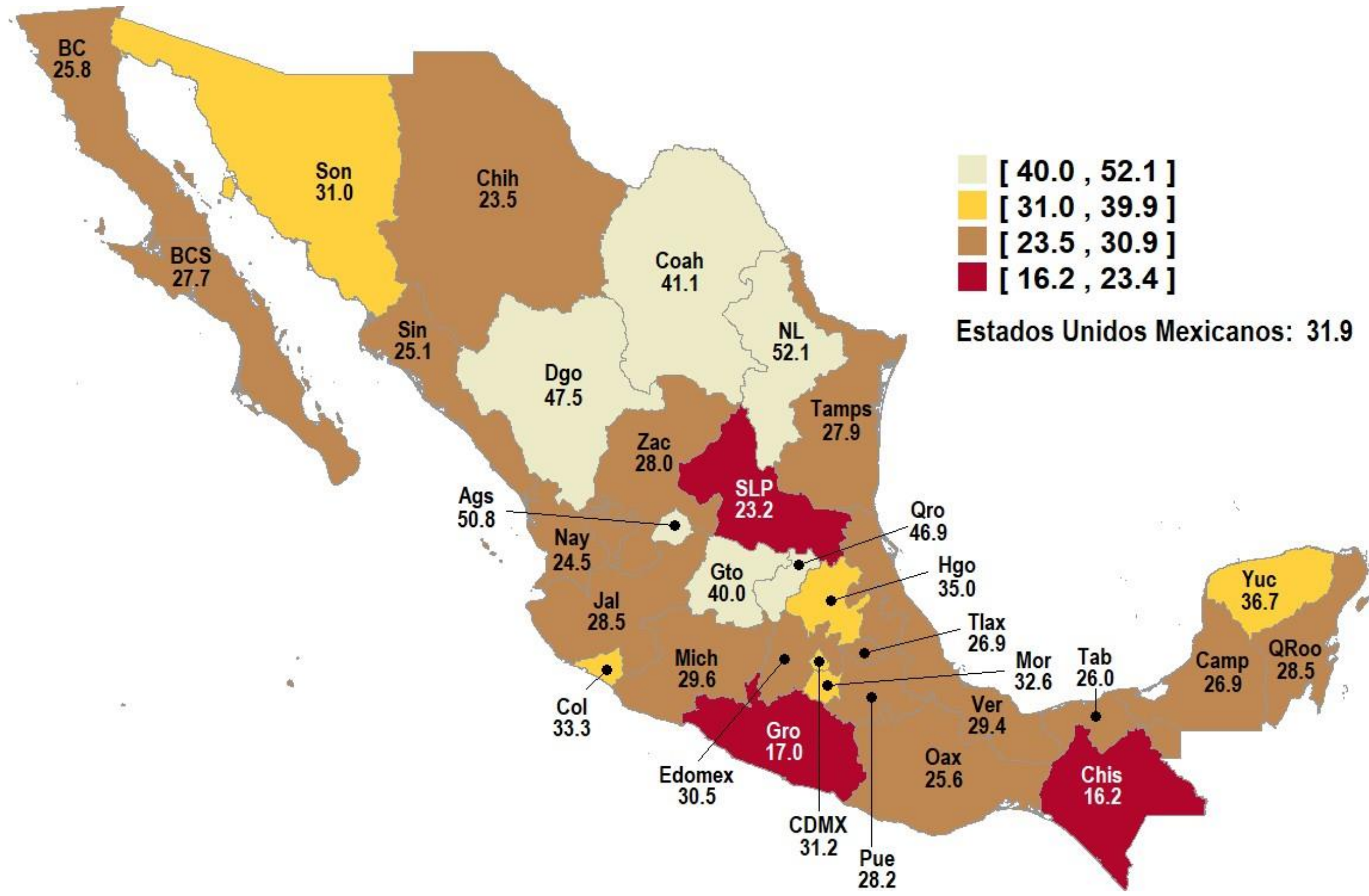




# Servicio de alumbrado público ♦ Atención inmediata de fallas

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.

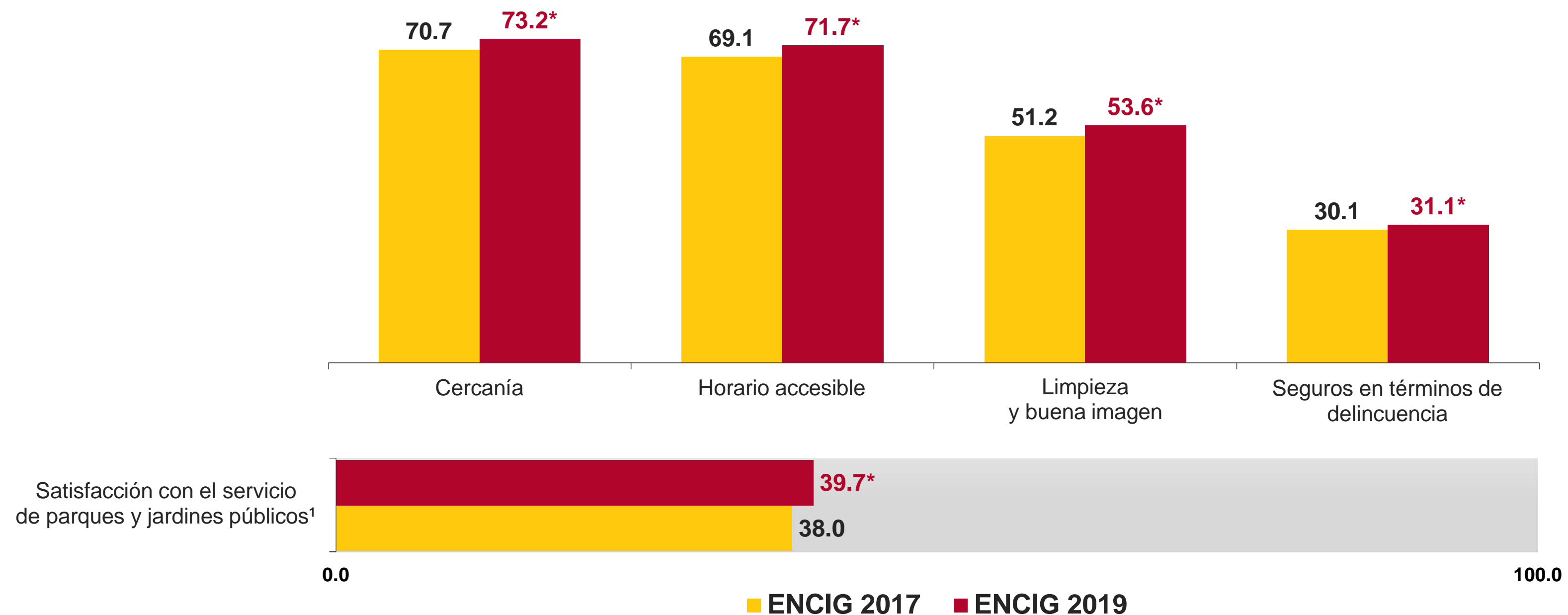
Nuevo León	52.1%
Aguascalientes	50.8%
Durango	47.5%
San Luis Potosí	23.2%
Guerrero	17.0%
Chiapas	16.2%



# SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS • Parques y jardines públicos

Durante 2019, **73.2%** de la población de 18 años y más refirió contar con **parques y jardines públicos cerca** del lugar en donde vive. Por otra parte, **31.1%** declaró que estos son **seguros en términos de delincuencia**.

Características de los parques y jardines públicos



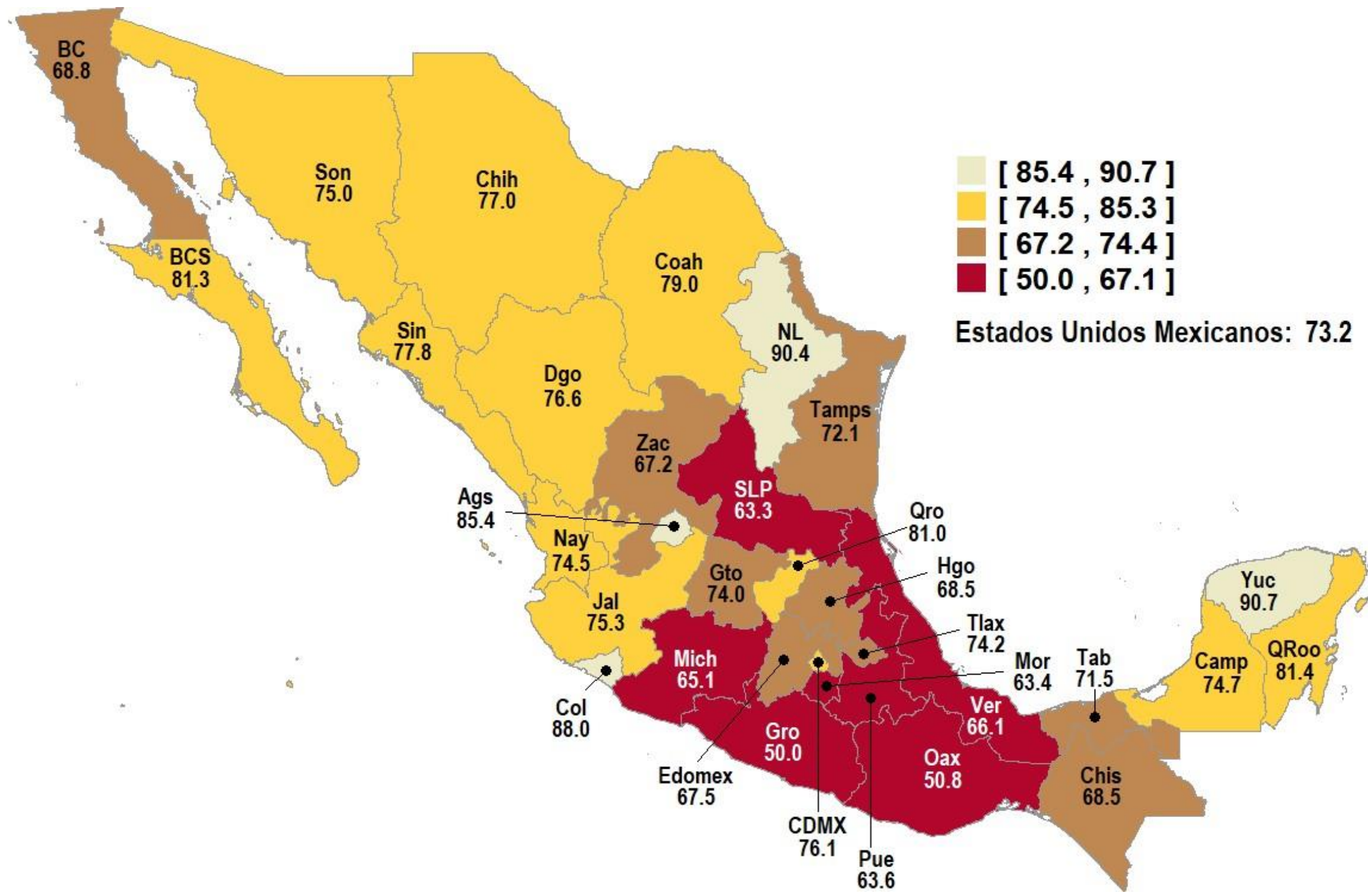
<sup>1</sup> "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

\* 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.

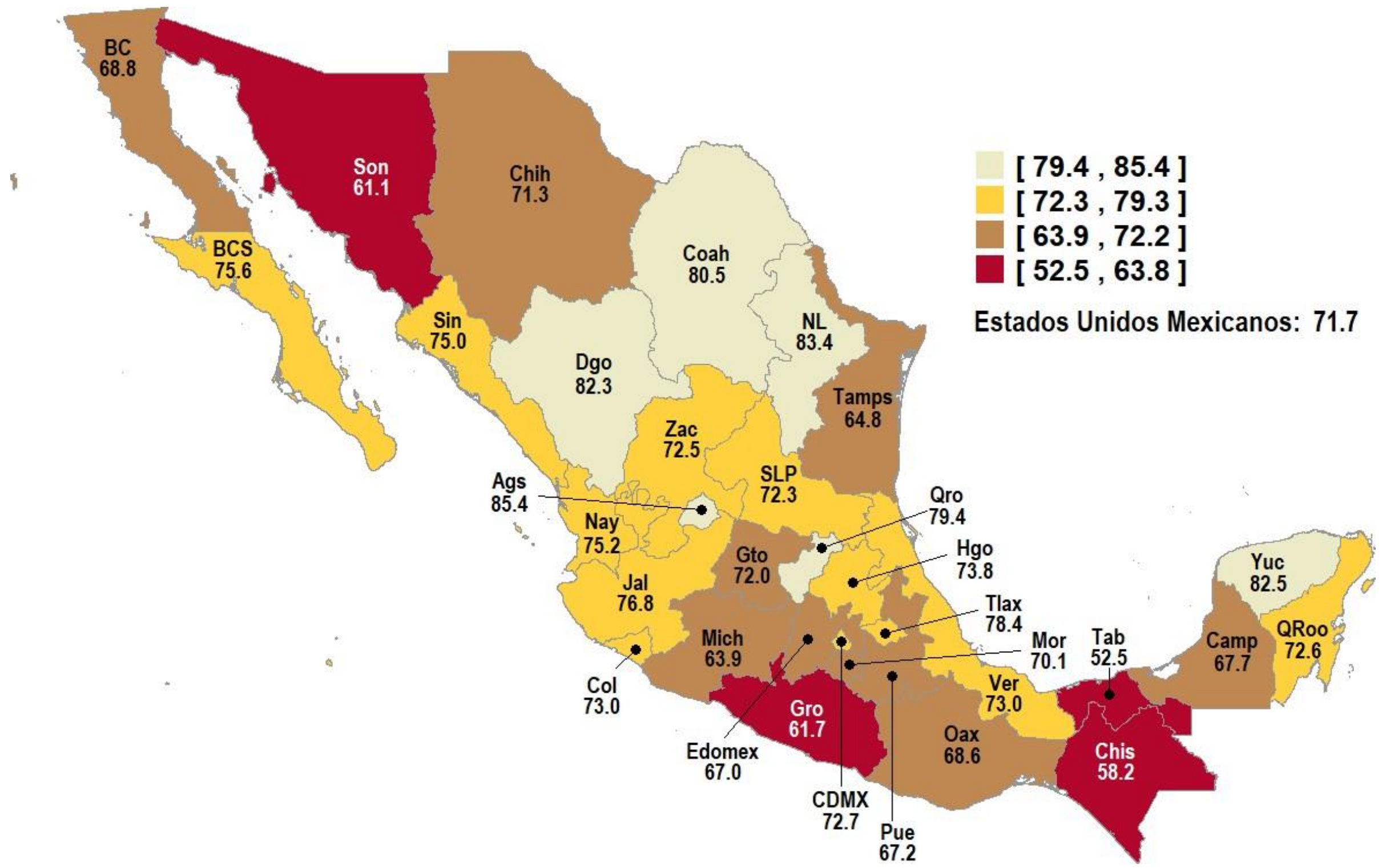
Yucatán	90.7%
Nuevo León	90.4%
Colima	88.0%
San Luis Potosí	63.3%
Oaxaca	50.8%
Guerrero	50.0%



# 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.

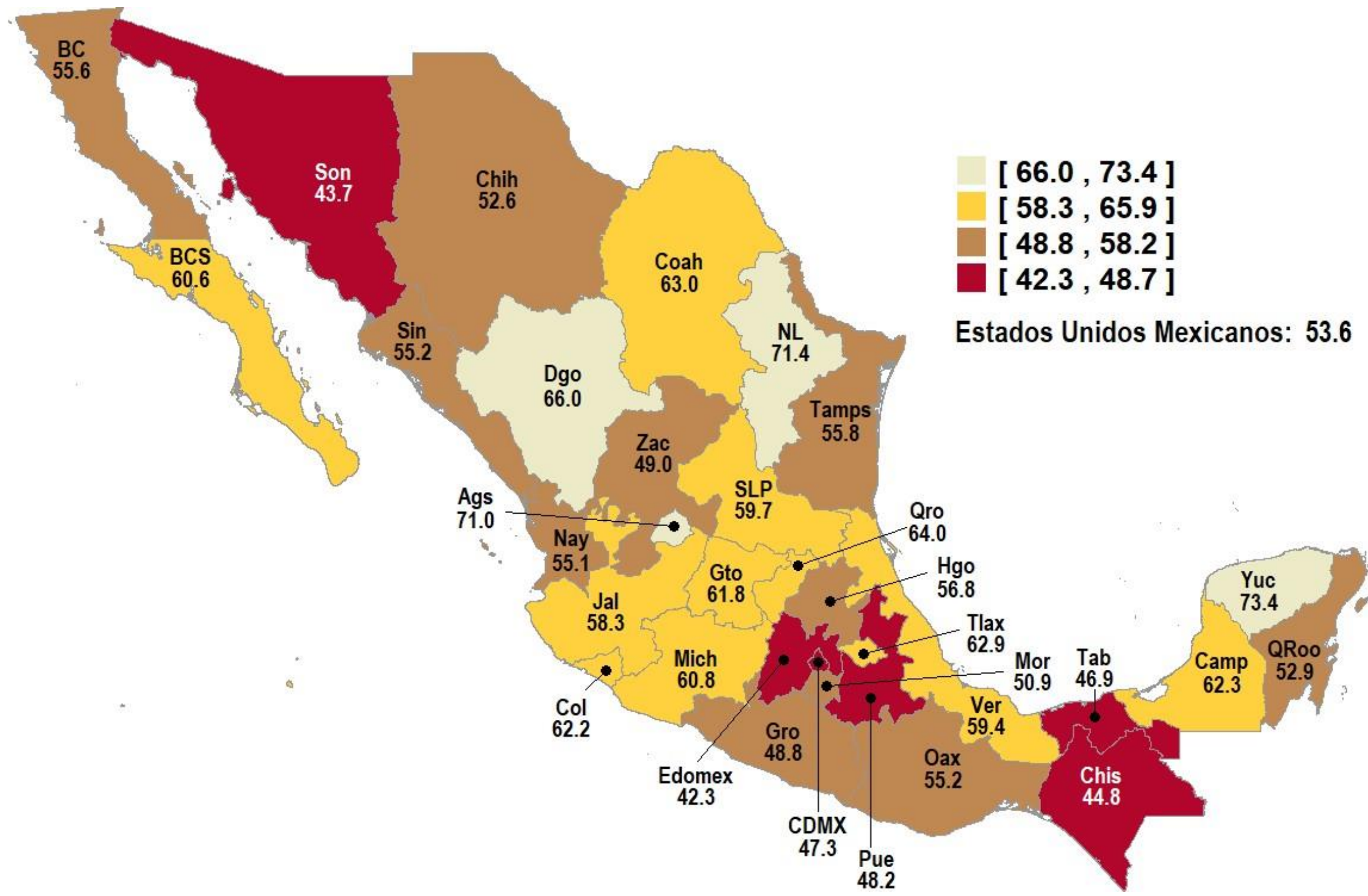
Aguascalientes	85.4%
Nuevo León	83.4%
Yucatán	82.5%
Sonora	61.1%
Chiapas	58.2%
Tabasco	52.5%



# 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.

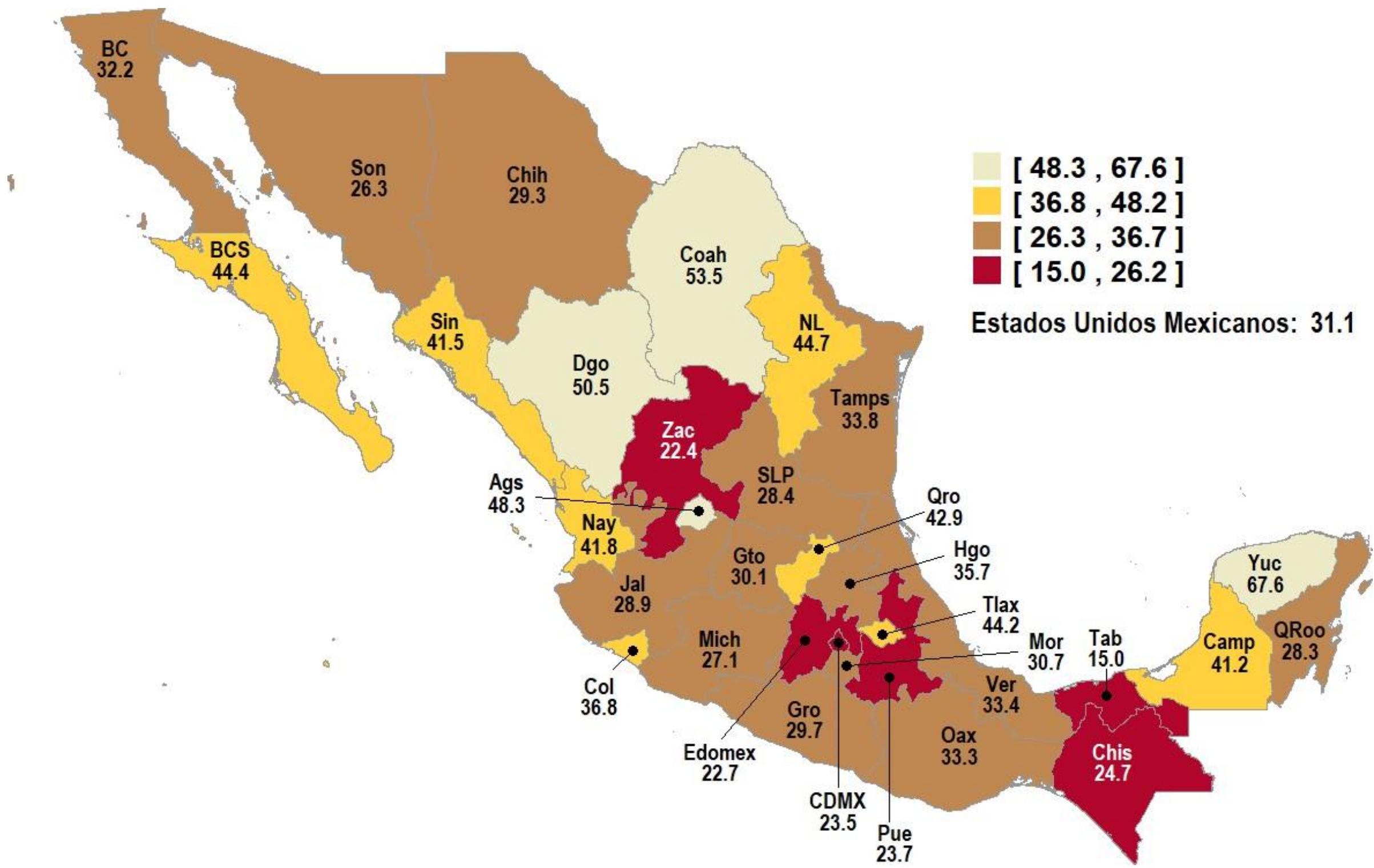
Yucatán	73.4%
Nuevo León	71.4%
Aguascalientes	71.0%
Chiapas	44.8%
Sonora	43.7%
Edo. Méx.	42.3%



# Parques y jardines públicos ♦ Seguridad en términos de delincuencia

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.

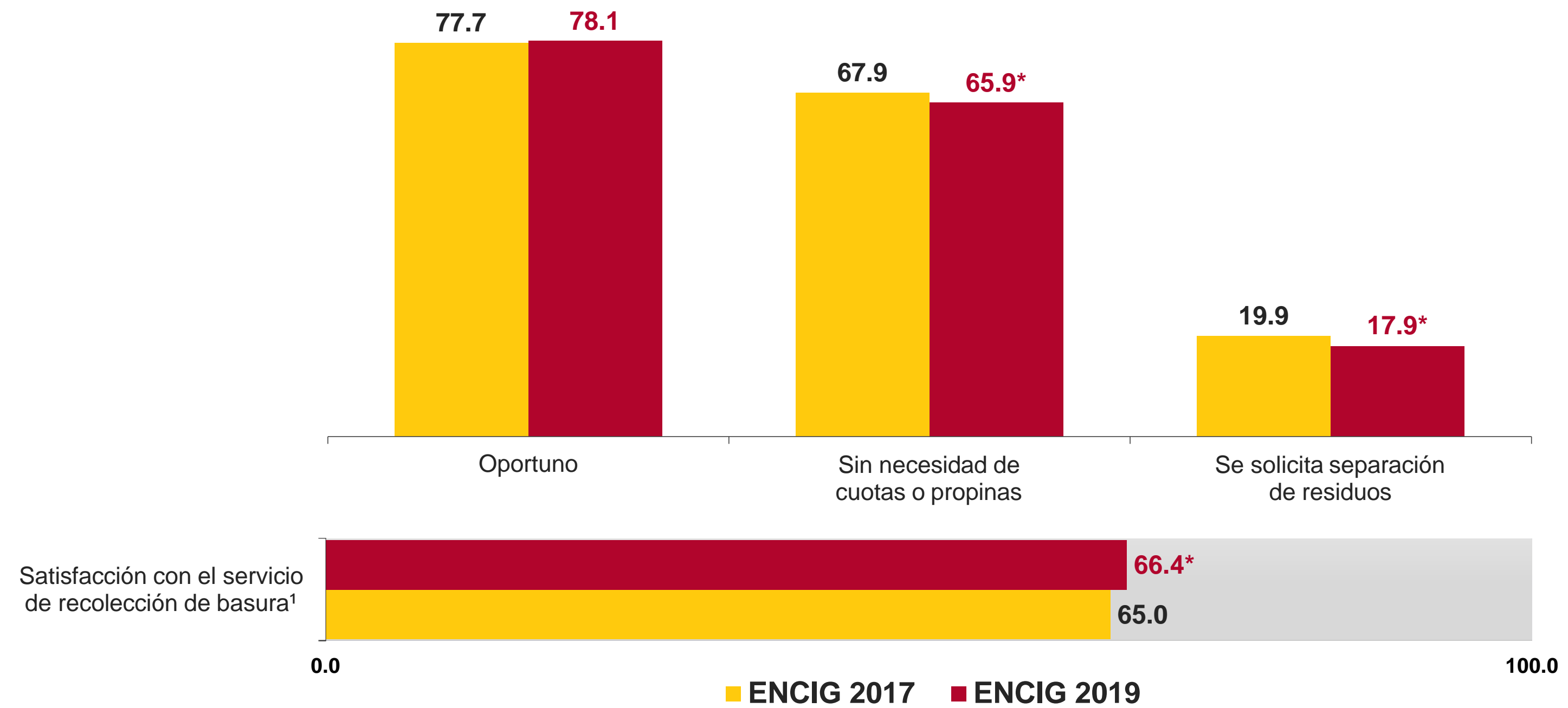
Yucatán	67.6%
Coahuila	53.5%
Durango	50.5%
Edo. Méx.	22.7%
Zacatecas	22.4%
Tabasco	15.0%



# SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS • Recolección de basura

En 2019, **78.1%** de la población de 18 años y más refirió contar de manera **oportuna** con el servicio de **recolección de basura**. Por otra parte, al **17.9%** le solicitaron la **separación de residuos**.

Características del servicio de recolección de basura

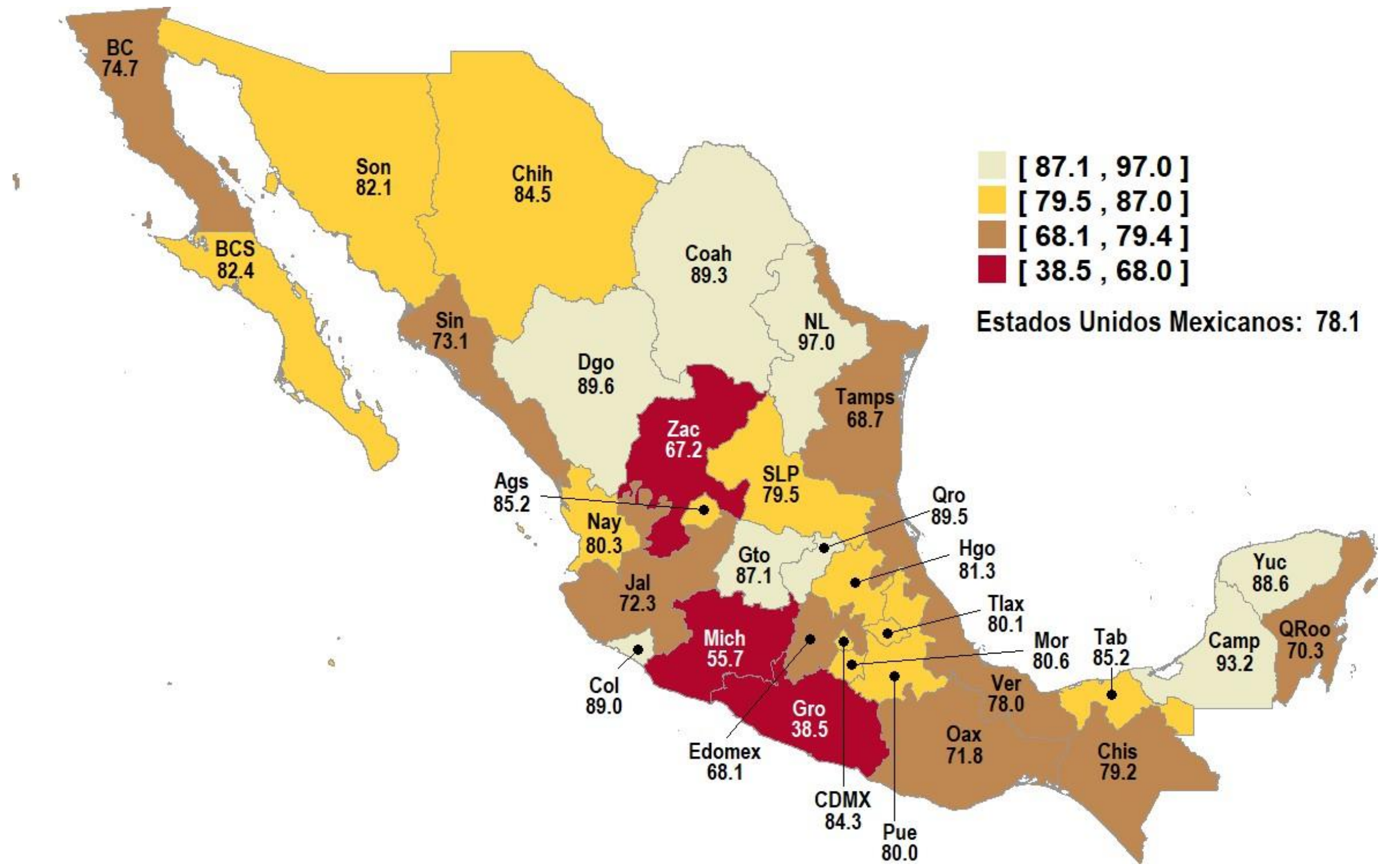


<sup>1</sup> "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".  
\* En estos casos **sí existió** un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.

# 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.

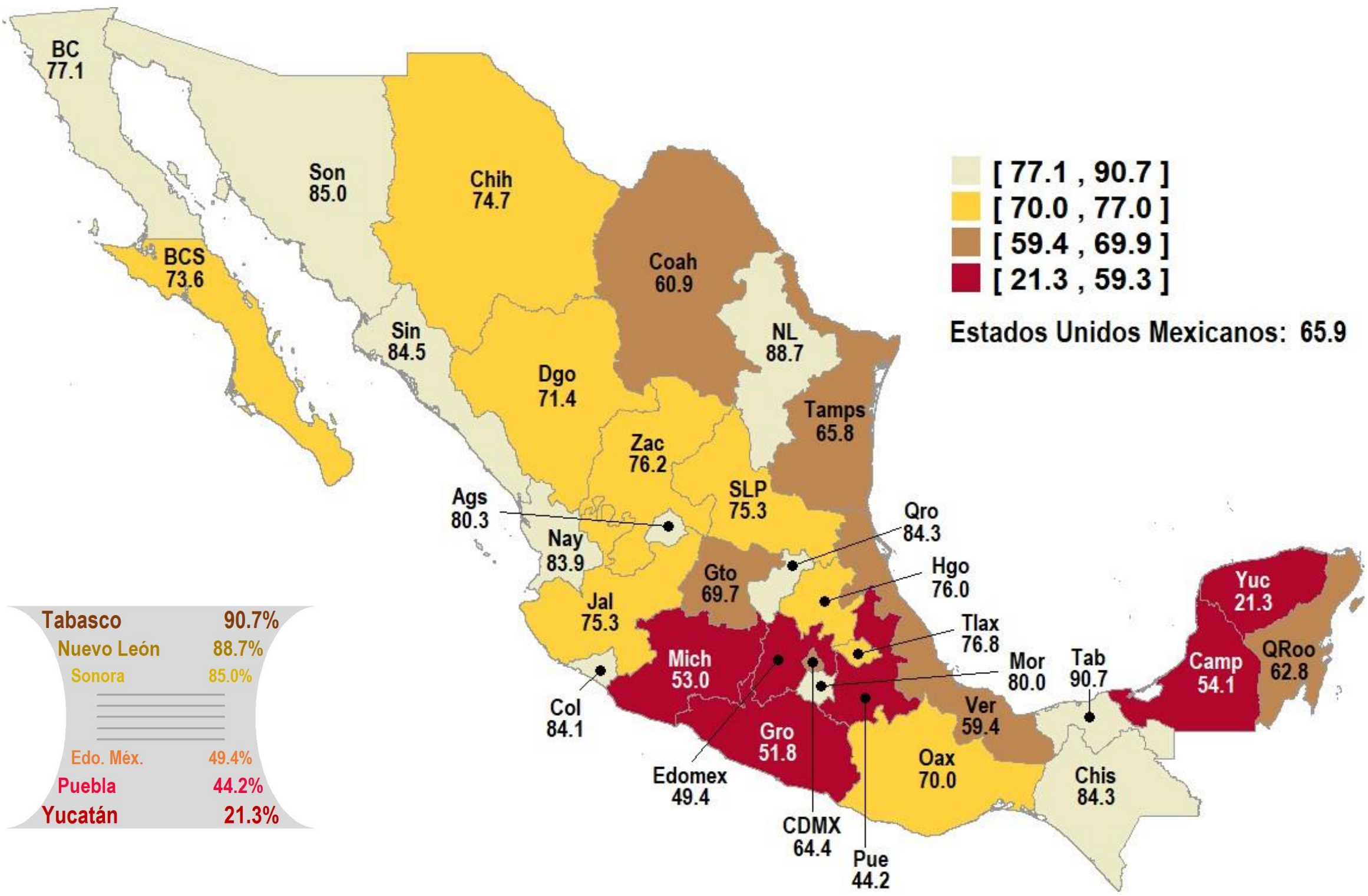
Nuevo León	97.0%
Campeche	93.2%
Durango	89.6%
Zacatecas	67.2%
Michoacán	55.7%
Guerrero	38.5%





# Servicio de recolección de basura ♦ Libre de cuotas o propinas

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.



**32.6%** 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
2019	87 723 166	13.3
2017	95 481 510	15.0

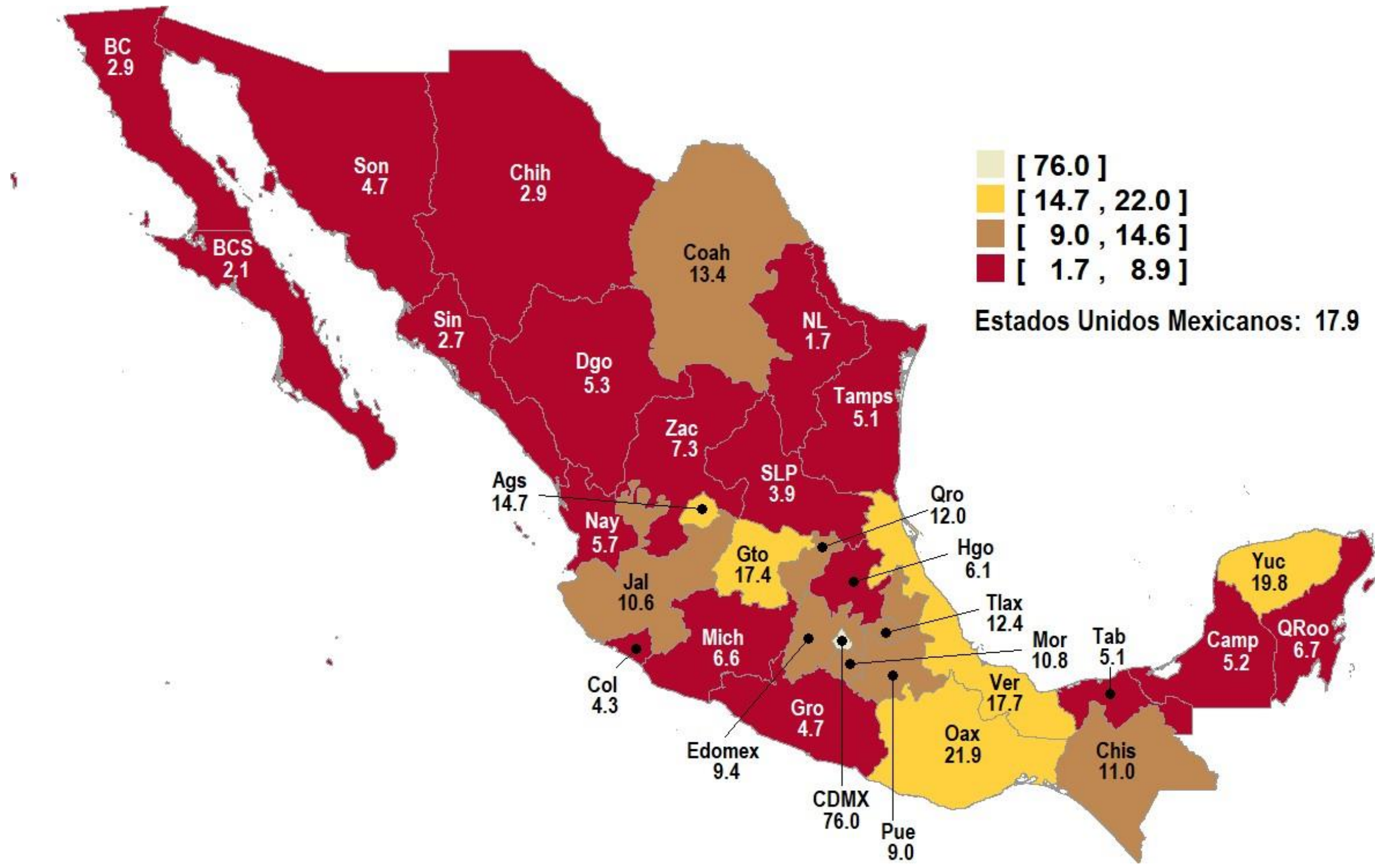
\*Precios de 2019

<sup>1</sup> Esta cifra equivale a 6.6 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.

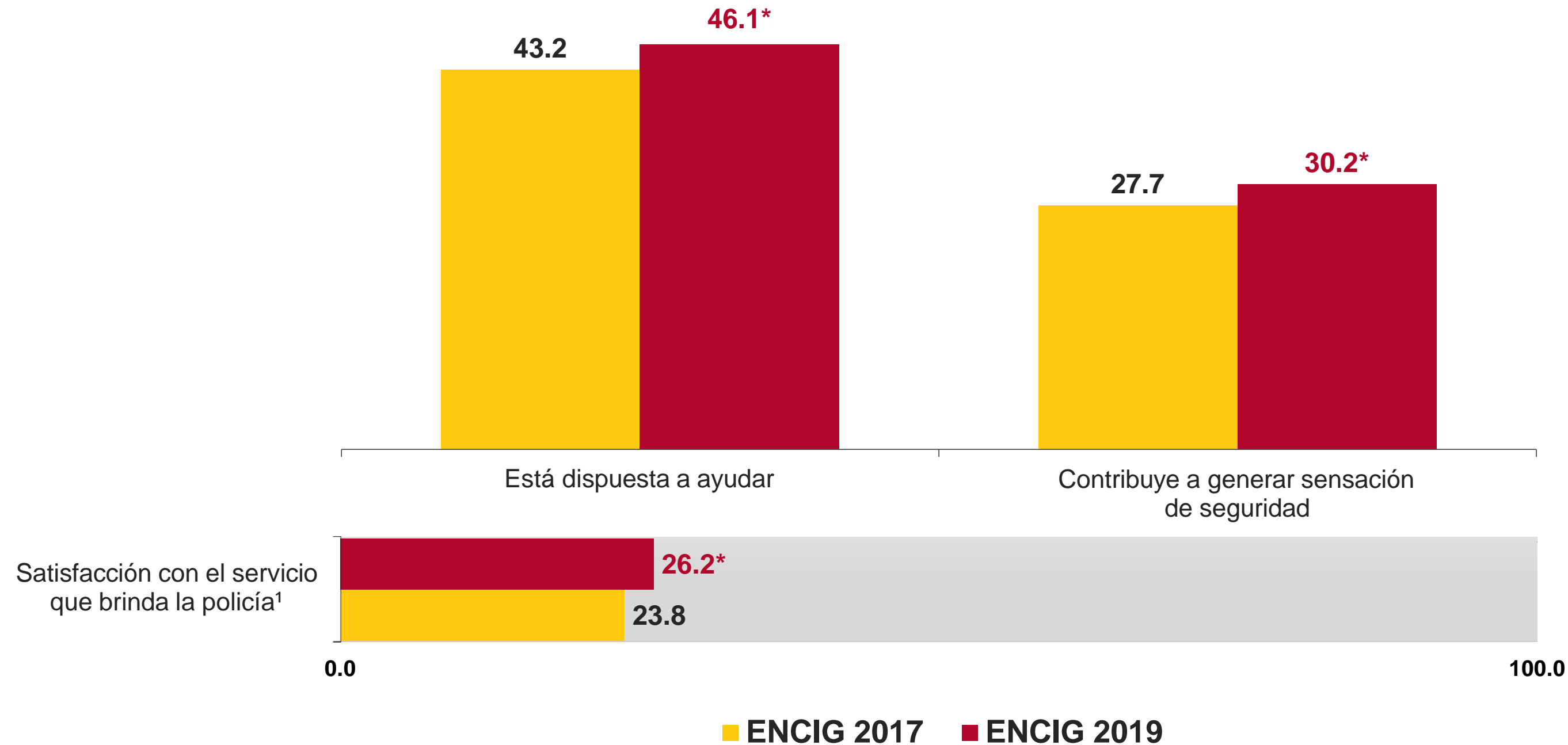
CDMX	76.0%
Oaxaca	21.9%
Yucatán	19.8%
Sinaloa	2.7%
B.C.S.	2.1%
Nuevo León	1.7%



# SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS • Policía

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

Características del servicio que brinda la policía

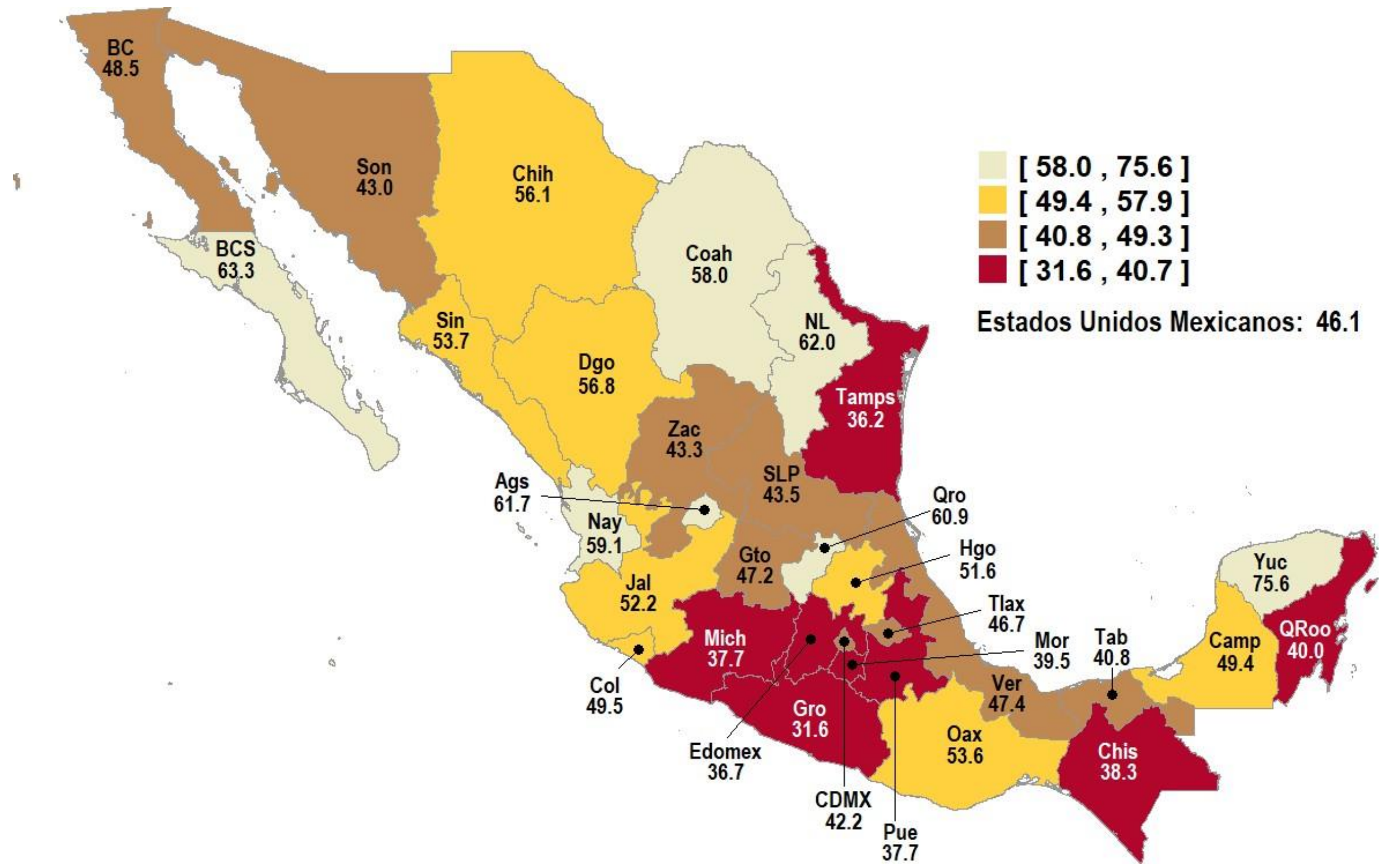


<sup>1</sup> "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".  
\* En estos casos **sí existió** un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.

# 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.

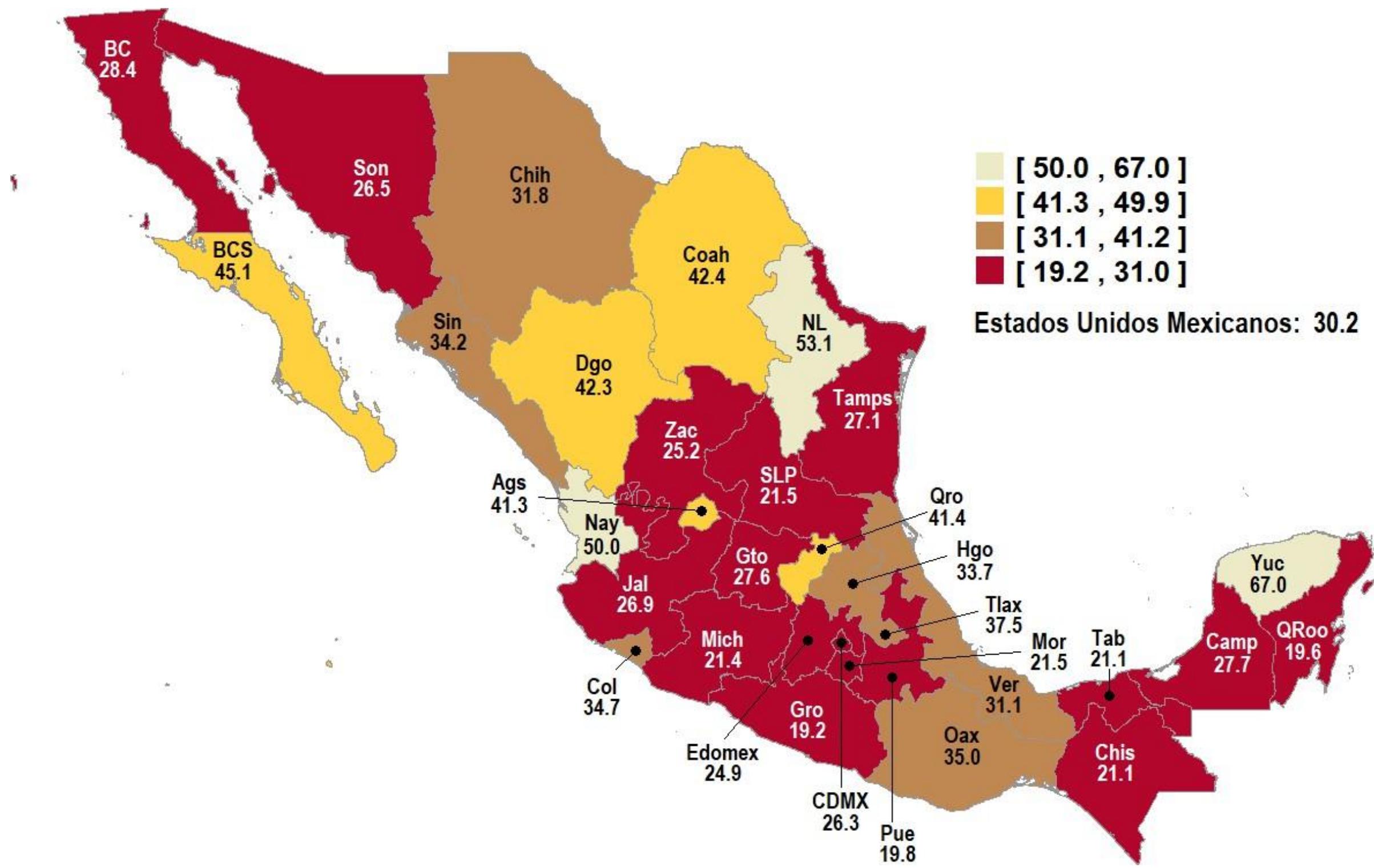
Yucatán	75.6%
B.C.S.	63.3%
Nuevo León	62.0%
Edo. Méx.	36.7%
Tamaulipas	36.2%
Guerrero	31.6%



# 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.

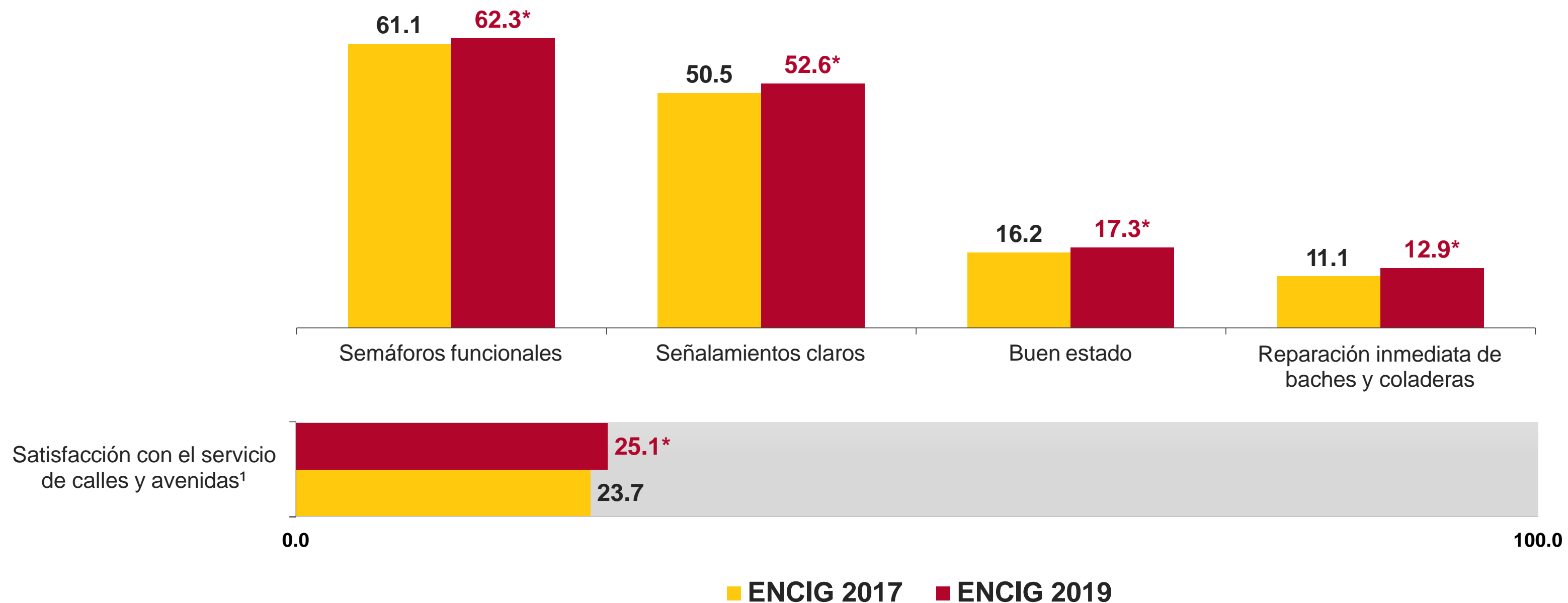
Yucatán	67.0%
Nuevo León	53.1%
Nayarit	50.0%
Puebla	19.8%
Quintana Roo	19.6%
Guerrero	19.2%



# SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS • Calles y avenidas

En 2019, **62.3%** de la población de 18 años y más se encontró con **semáforos funcionales** al transitar por las **calles y avenidas** de su ciudad. Por otro lado, **12.9%** fue testigo de la **reparación inmediata de coladeras abiertas o baches**.

Características de las calles y avenidas de la ciudad



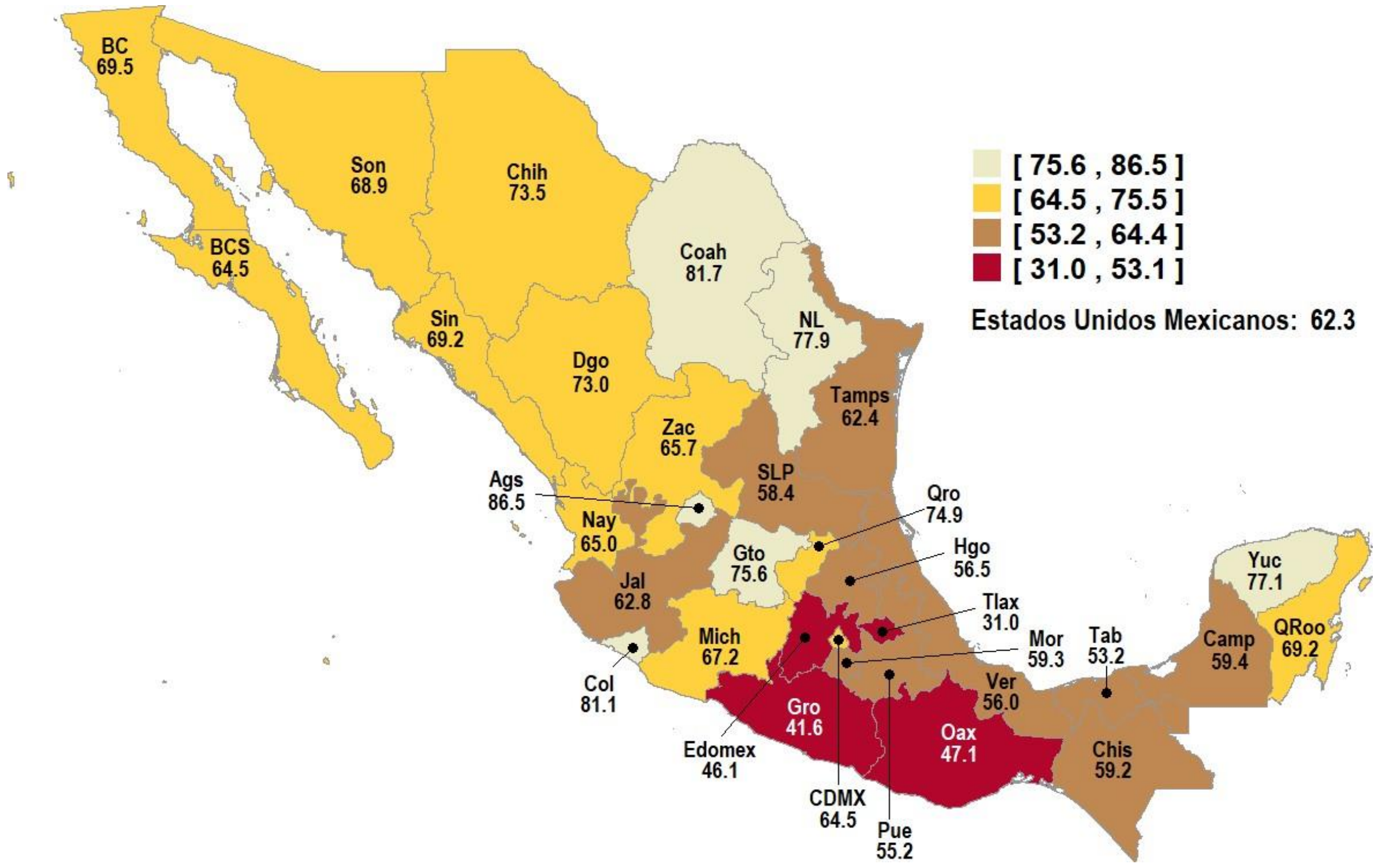
<sup>1</sup> "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

\* 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.

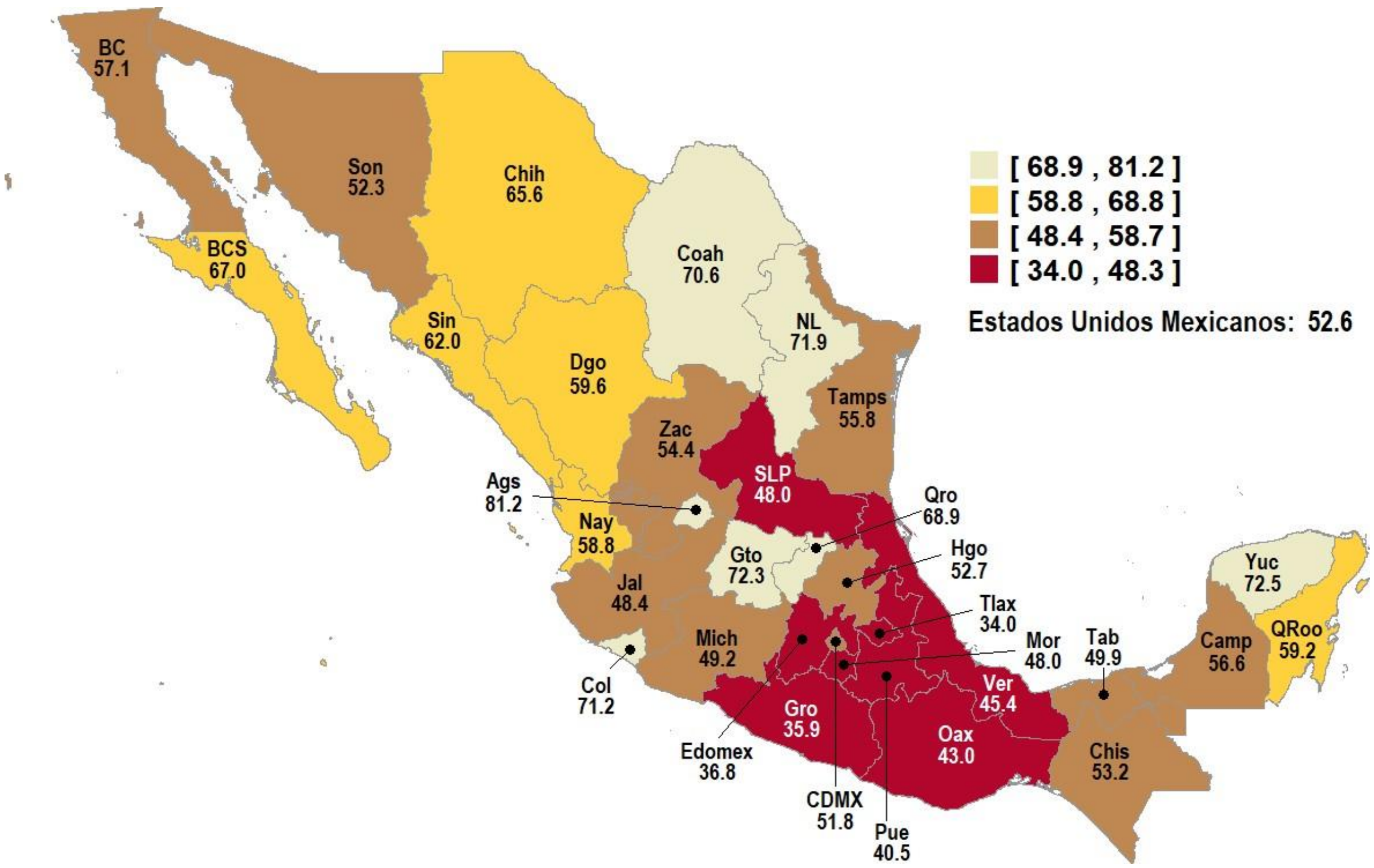
Aguascalientes	86.5%
Coahuila	81.7%
Colima	81.1%
Edo. Méx.	46.1%
Guerrero	41.6%
Tlaxcala	31.0%



# 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.

Aguascalientes	81.2%
Yucatán	72.5%
Guanajuato	72.3%
Edo. Méx.	36.8%
Guerrero	35.9%
Tlaxcala	34.0%

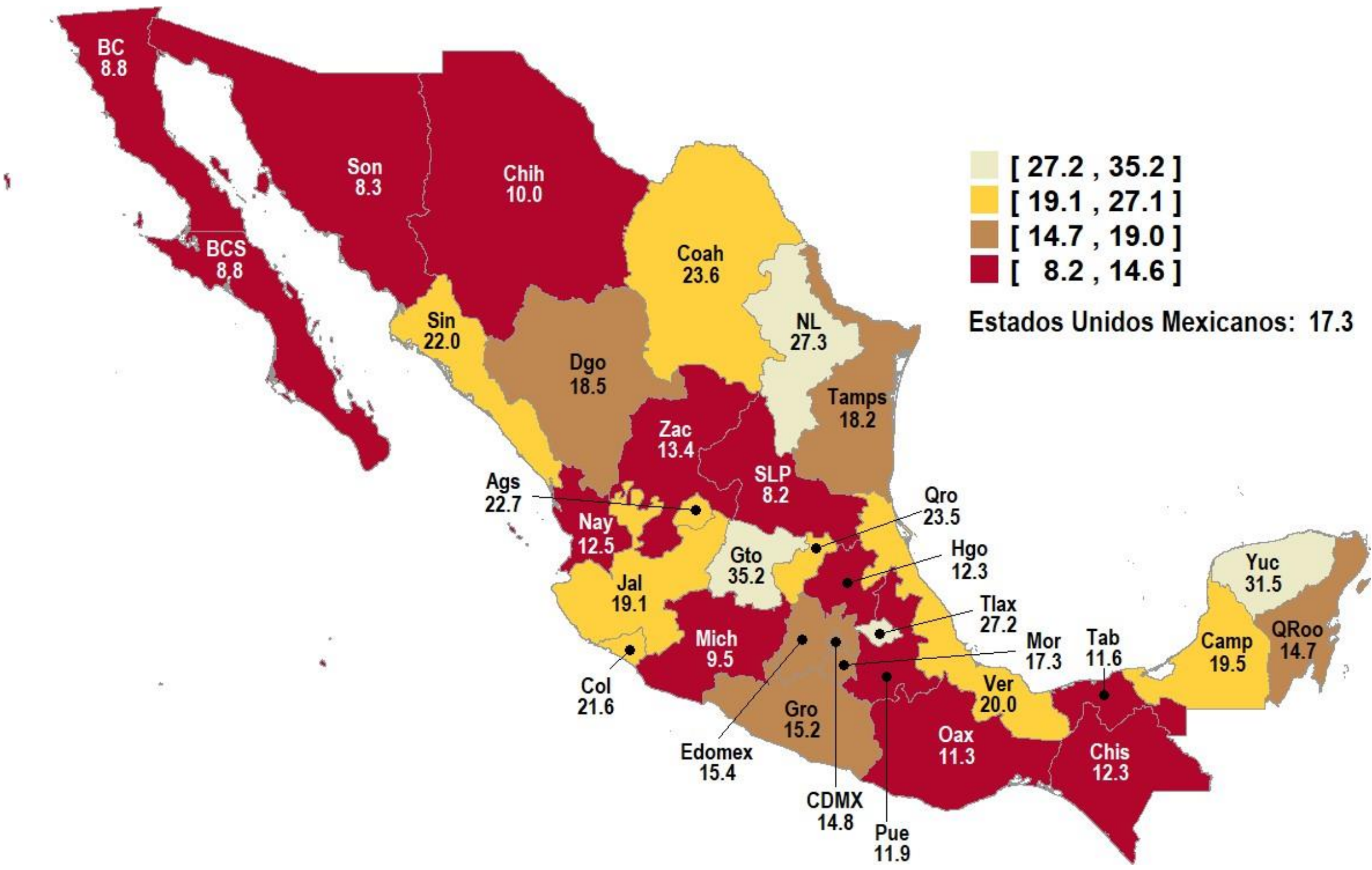




# Calles y avenidas ♦ Buen estado

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.

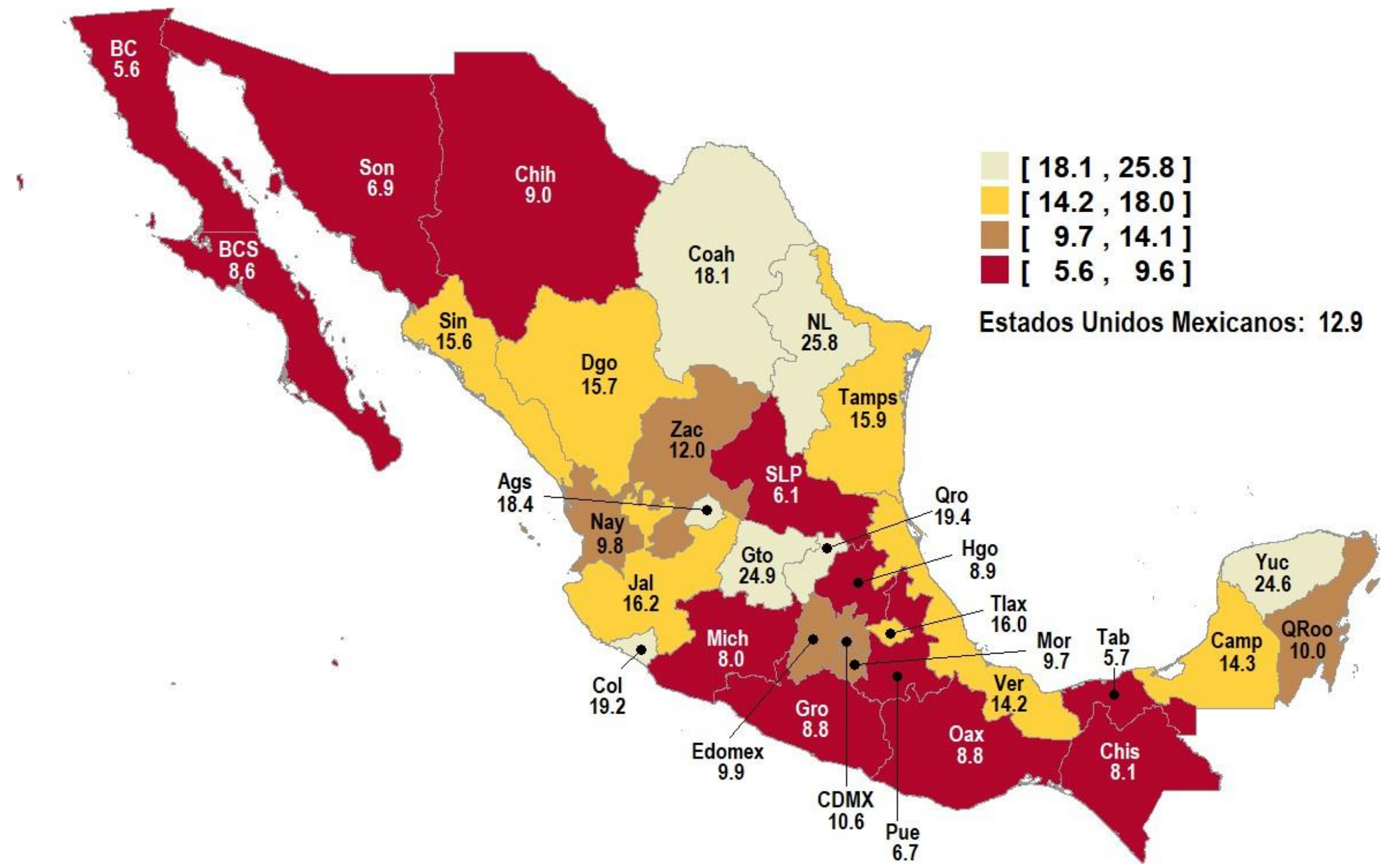
Guanajuato	35.2%
Yucatán	31.5%
Nuevo León	27.3%
Baja California	8.8%
Sonora	8.3%
San Luis Potosí	8.2%



# Calles y avenidas ♦ Reparación inmediata de baches y coladeras

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.

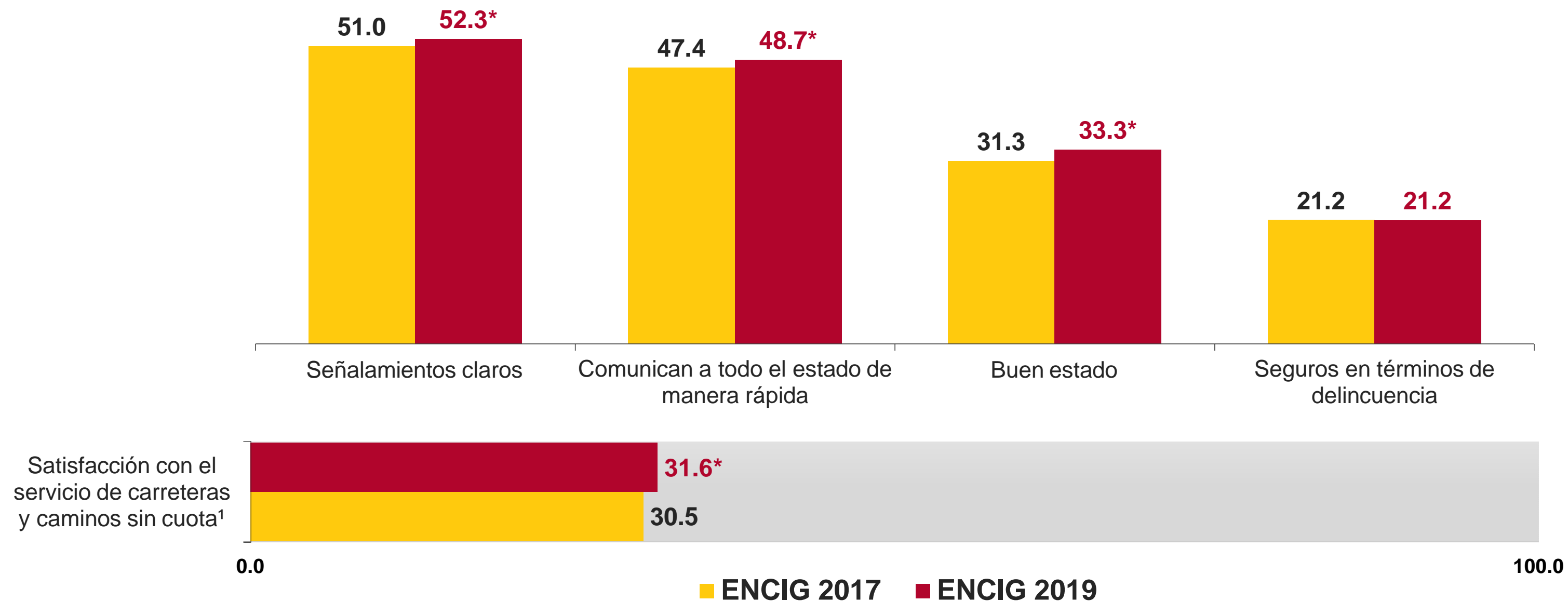
Nuevo León	25.8%
Guanajuato	24.9%
Yucatán	24.6%
San Luis Potosí	6.1%
Tabasco	5.7%
Baja California	5.6%



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

Durante 2019, **52.3%** de la población de 18 años y más pudo observar **señalamientos claros** en las **carreteras y caminos sin cuota (libres)** de su estado. Por otra parte, **21.2%** refirió que son **seguras en términos de delincuencia**.

Características de carreteras y caminos sin cuota (libres)



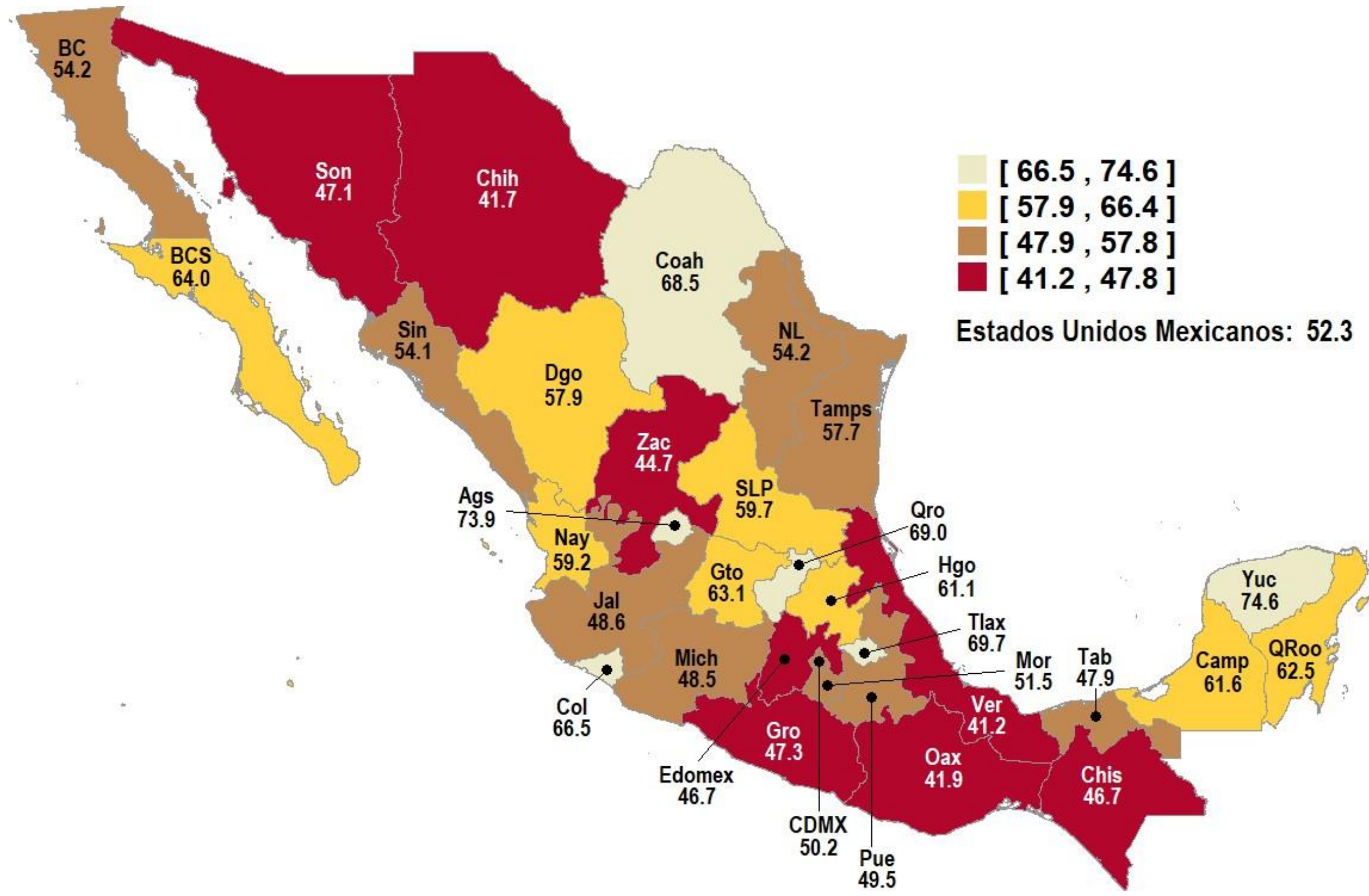
<sup>1</sup> "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

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

# Carreteras y caminos sin cuota (libres) ♦ Señalamientos claros

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.

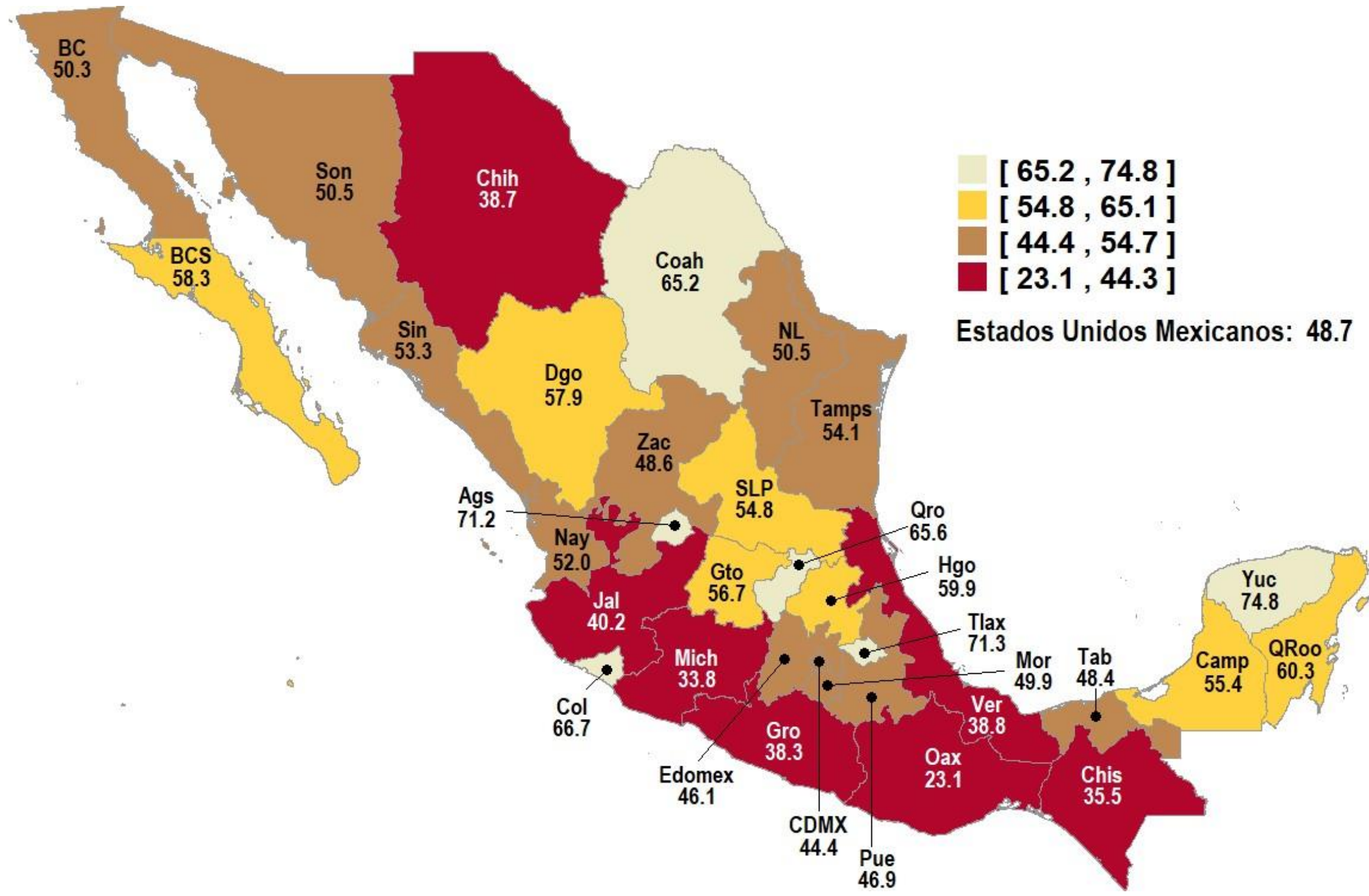
Yucatán	74.6%
Aguascalientes	73.9%
Tlaxcala	69.7%
Oaxaca	41.9%
Chihuahua	41.7%
Veracruz	41.2%



# 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 eficiente**, por entidad federativa.

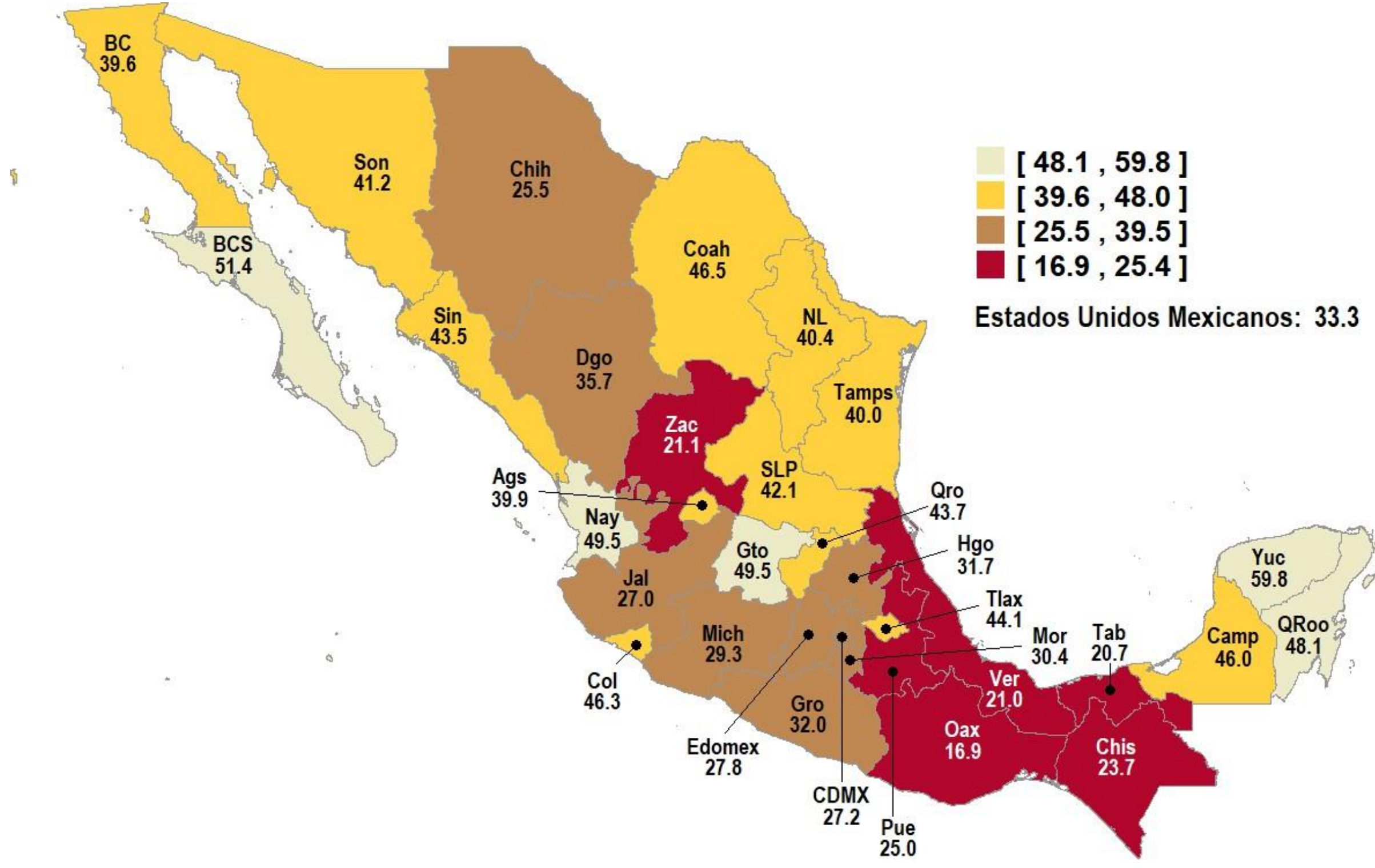
Yucatán	74.8%
Tlaxcala	71.3%
Aguascalientes	71.2%
Chiapas	35.5%
Michoacán	33.8%
Oaxaca	23.1%



# 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.

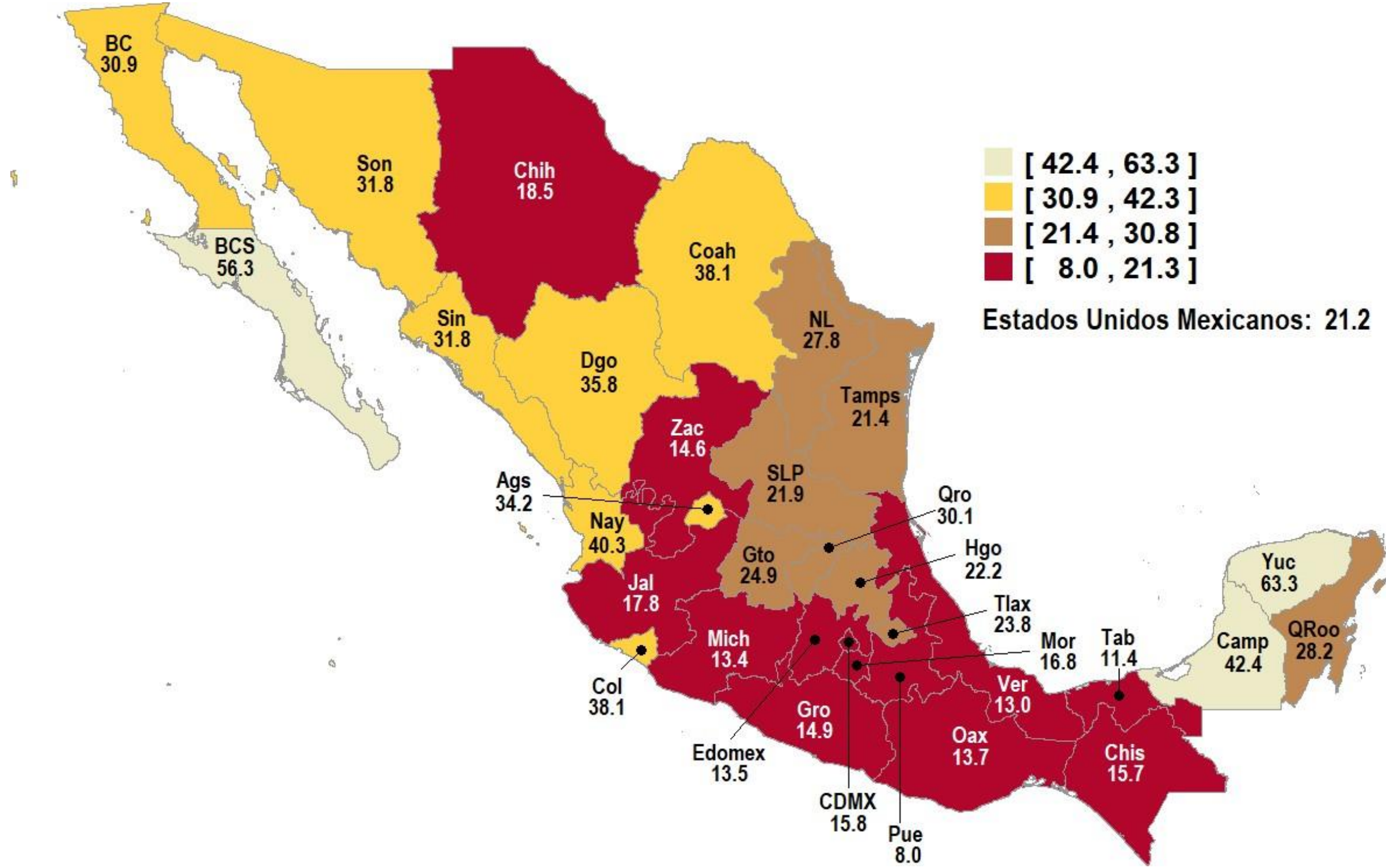
Yucatán	59.8%
B.C.S.	51.4%
Nayarit	49.5%
Veracruz	21.0%
Tabasco	20.7%
Oaxaca	16.9%



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

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.

Yucatán	63.3%
B.C.S.	56.3%
Campeche	42.4%
Veracruz	13.0%
Tabasco	11.4%
Puebla	8.0%





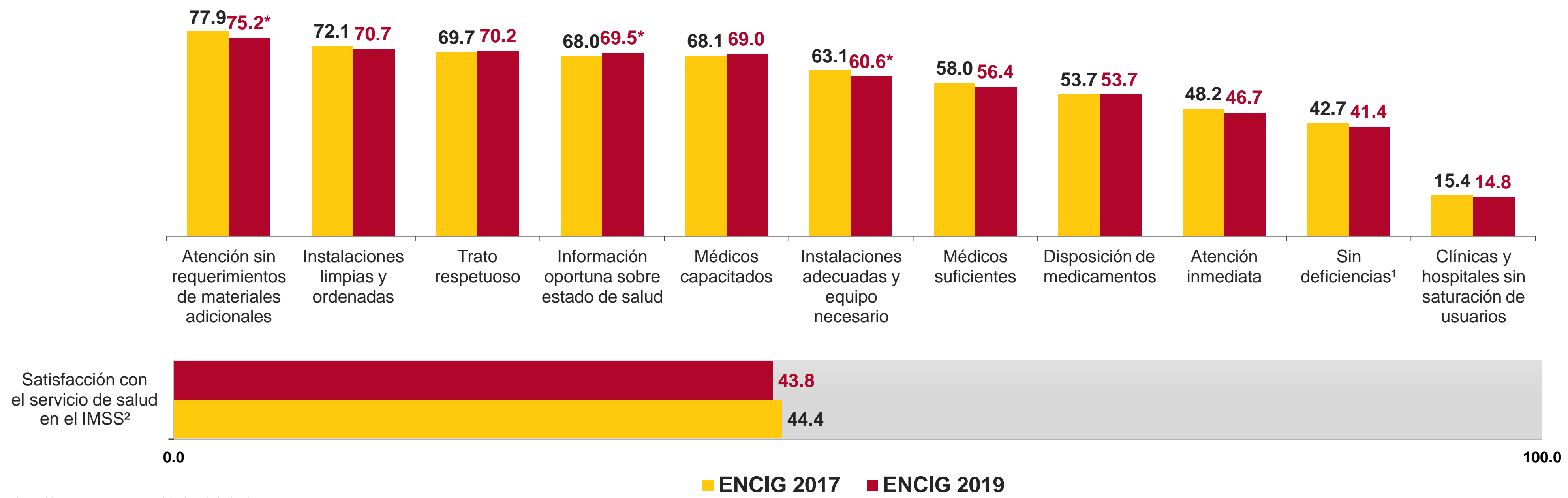
# Servicios Públicos Bajo Demanda



# SERVICIOS PÚBLICOS BAJO DEMANDA • Servicio de salud en el IMSS

Durante 2019, al **75.2%** de la población usuaria del *servicio de salud en el IMSS* no le fue requerido material de curación o equipo médico adicional. Por otra parte, **14.8%** recibió este servicio en hospitales o clínicas sin saturación de usuarios.

Características del servicio de salud en el IMSS

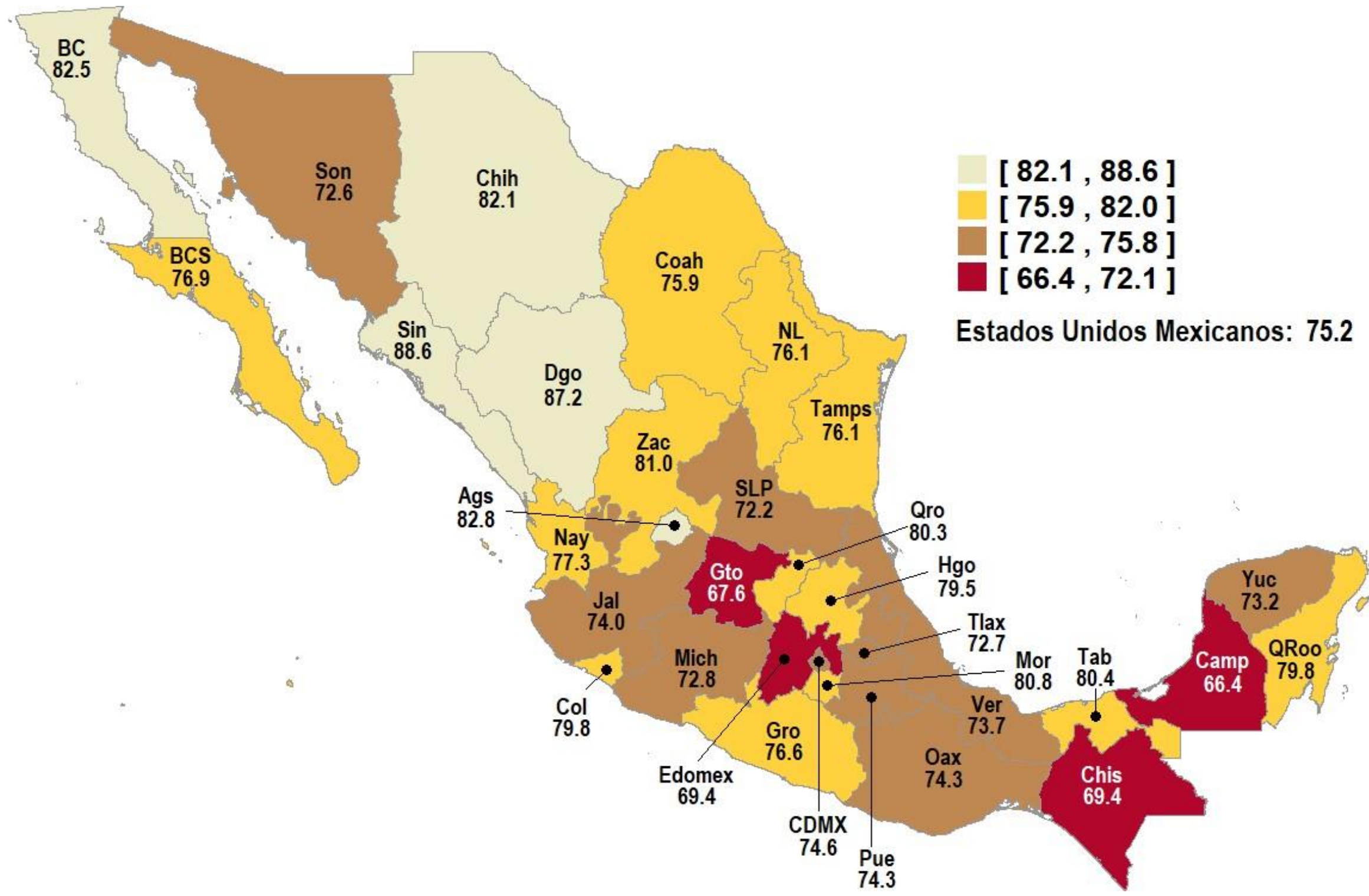


<sup>1</sup> Por lo que no ha tenido que pagar por un servicio de salud privado.  
<sup>2</sup> "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".  
 \* En estos casos sí existió un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.

# Servicio de salud del IMSS ♦ Atención sin requerimientos de materiales adicionales

Porcentaje de población de 18 años y más, usuaria del servicio de salud en el IMSS, que recibió este servicio durante 2019 *sin requerimientos de materiales adicionales*, por entidad federativa.

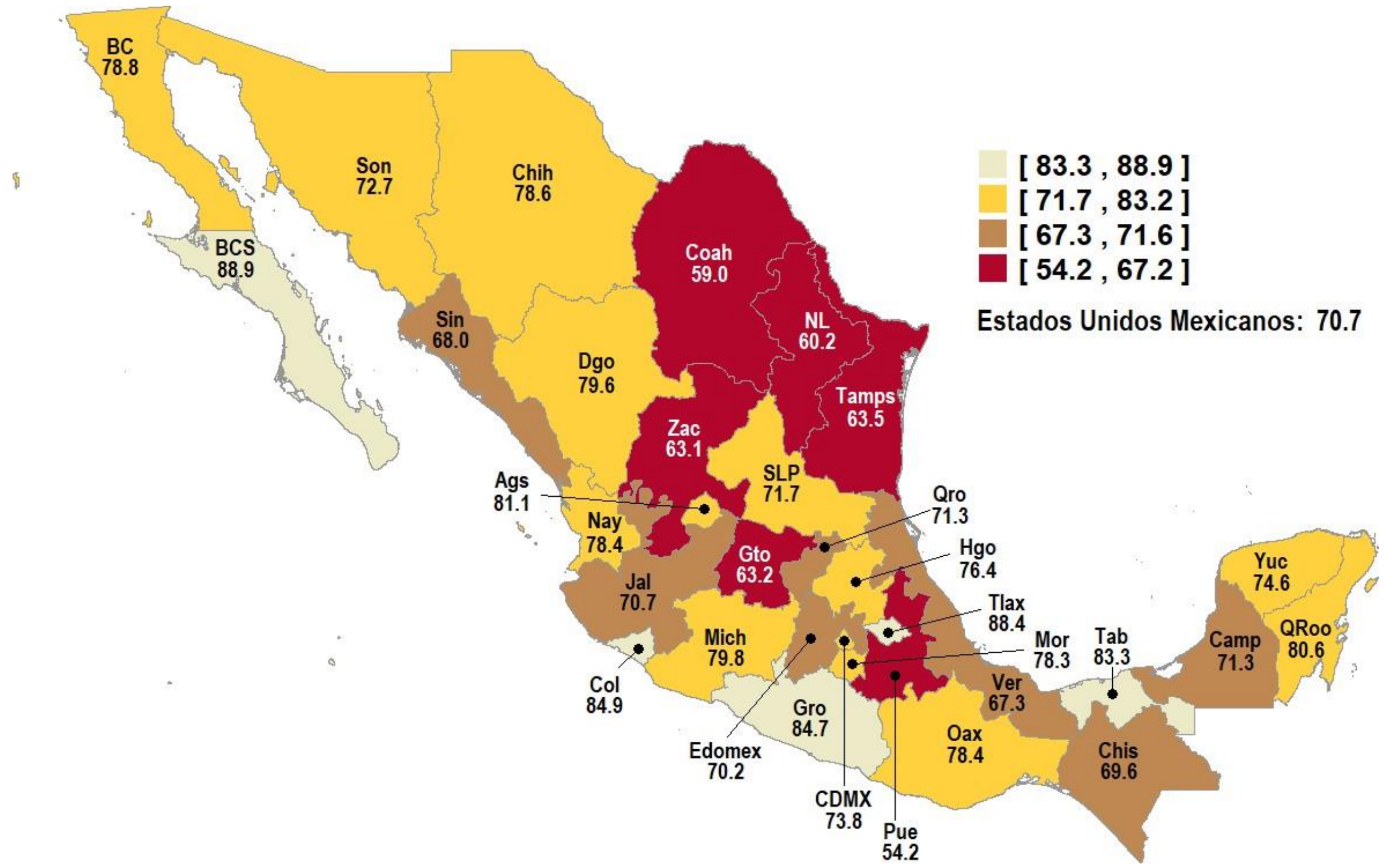
Sinaloa	88.6%
Durango	87.2%
Aguascalientes	82.8%
Chiapas	69.4%
Guanajuato	67.6%
Campeche	66.4%



# Servicio de salud del IMSS ♦ Instalaciones limpias y ordenadas

Porcentaje de población de 18 años y más, usuaria del servicio de salud en el IMSS, que durante 2019 fue atendida en *instalaciones limpias y ordenadas*, por entidad federativa.

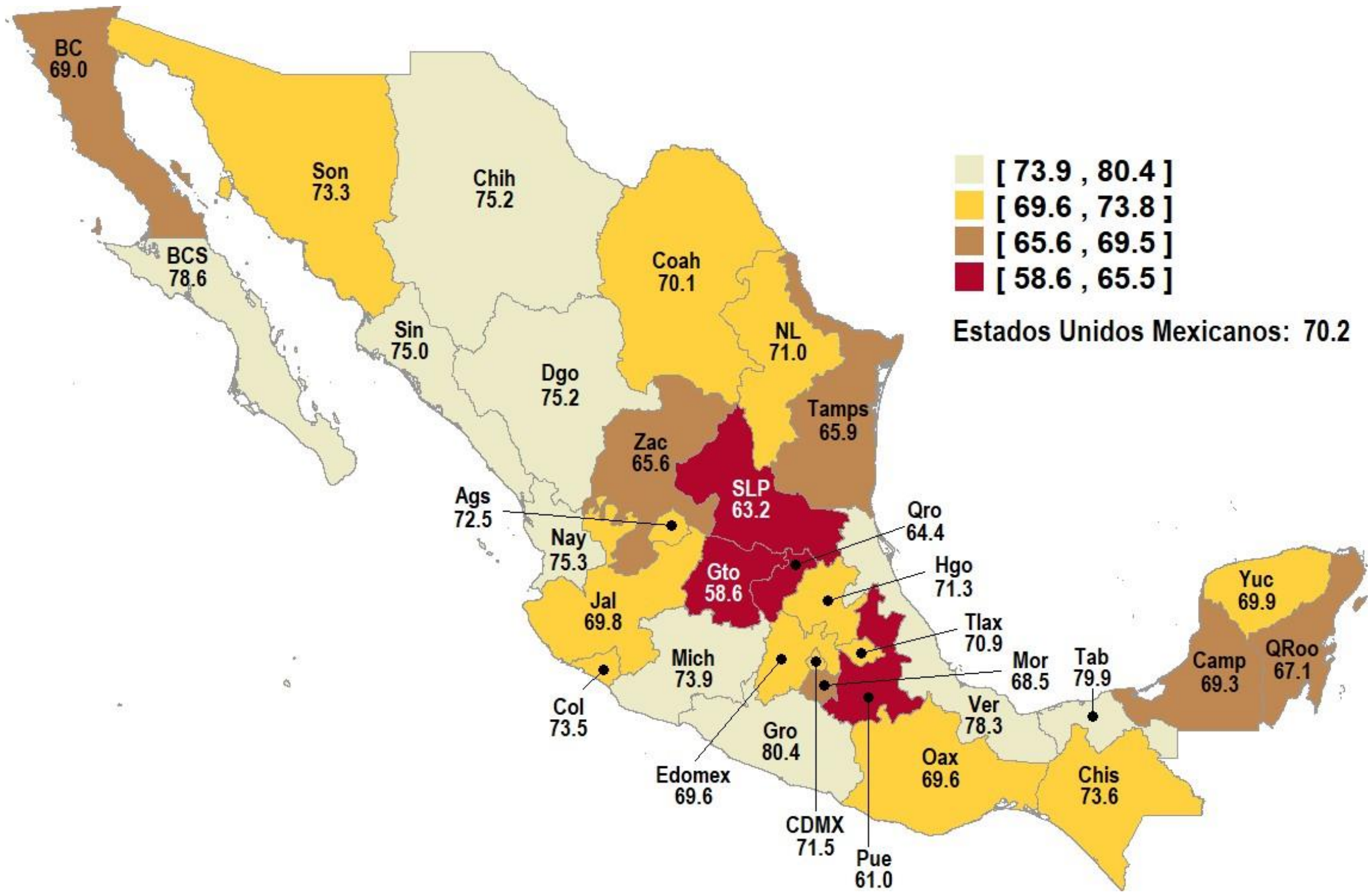
B.C.S.	88.9%
Tlaxcala	88.4%
Colima	84.9%
Nuevo León	60.2%
Coahuila	59.0%
Puebla	54.2%



# 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 2019 experimentó un *trato respetuoso* al recibir este servicio, por entidad federativa.

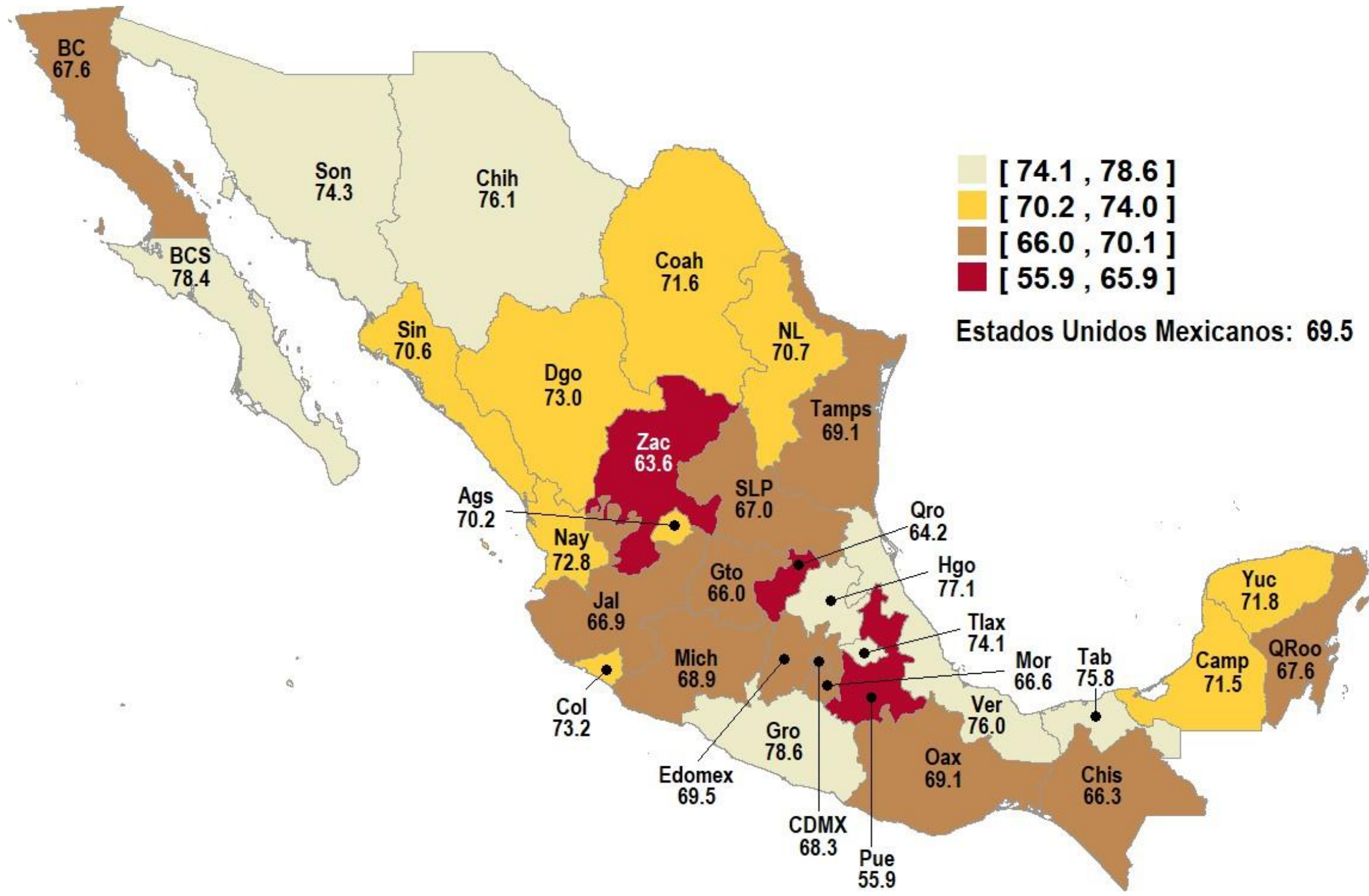
Guerrero	80.4%
Tabasco	79.9%
B.C.S.	78.6%
San Luis Potosí	63.2%
Puebla	61.0%
Guanajuato	58.6%



# 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 2019 refirió que este cuenta con **información oportuna sobre su estado de salud**, por entidad federativa.

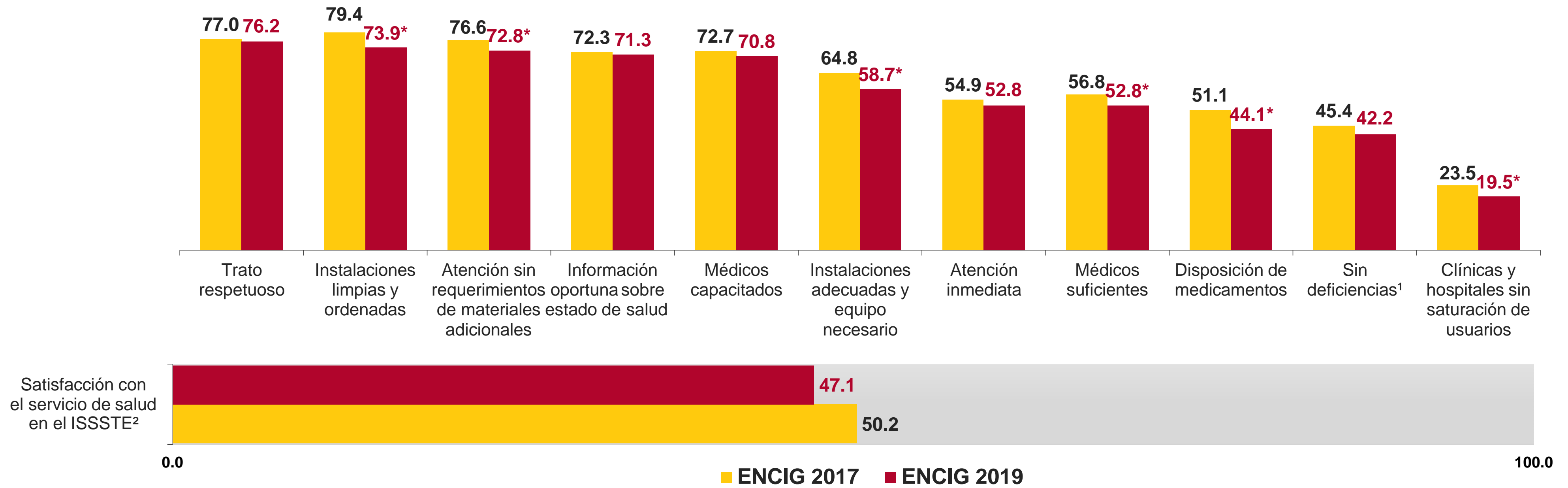
Guerrero	78.6%
B.C.S.	78.4%
Hidalgo	77.1%
Querétaro	64.2%
Zacatecas	63.6%
Puebla	55.9%



# SERVICIOS PÚBLICOS BAJO DEMANDA • Servicio de salud en el ISSSTE

Durante 2019, **76.2%** de la población usuaria del *servicio de salud en el ISSSTE* recibió **trato respetuoso**. Por otra parte, **19.5%** recibió este servicio en **hospitales o clínicas sin saturación de usuarios**.

Características del servicio de salud en el ISSSTE

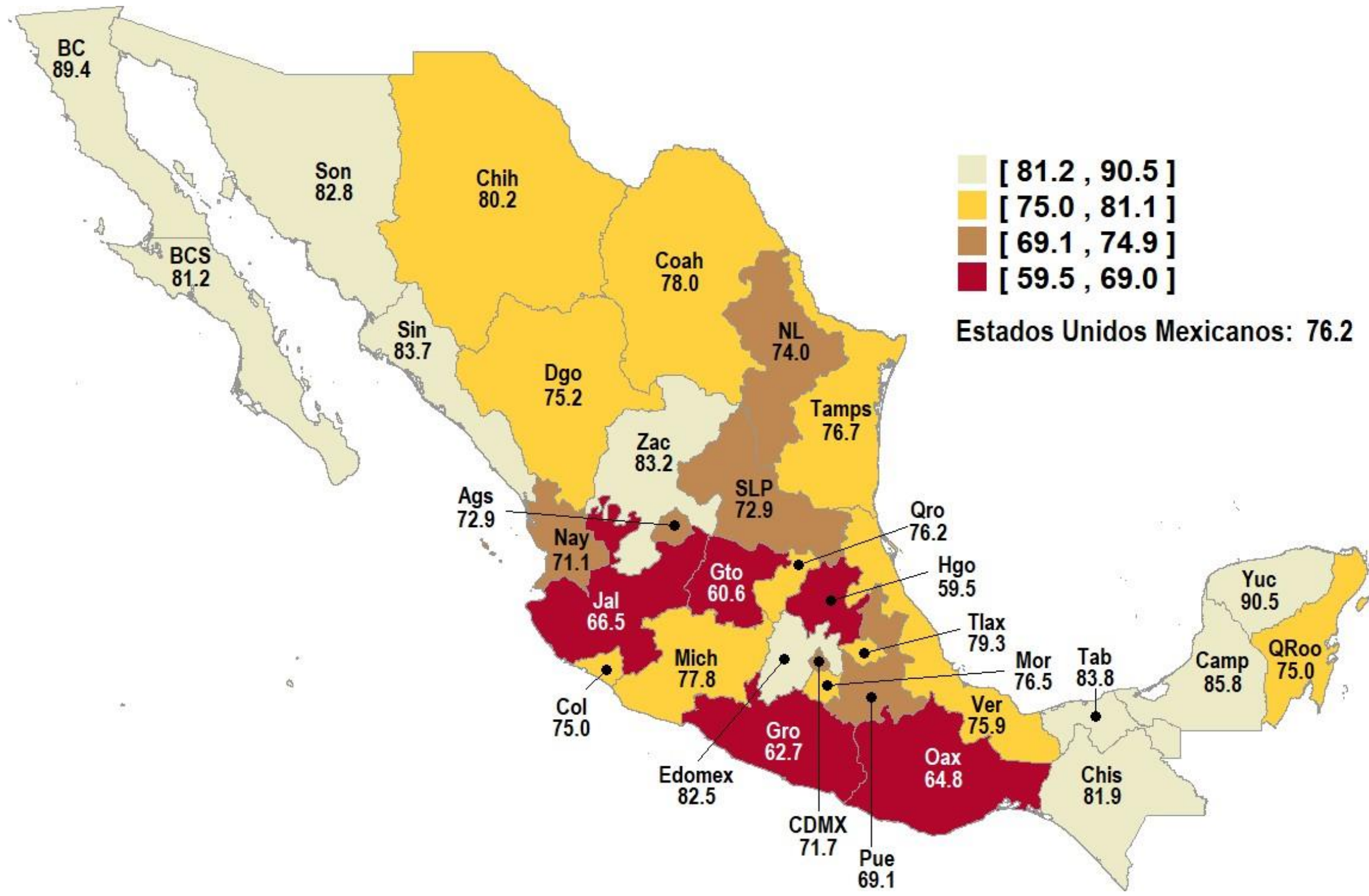


<sup>1</sup> Por lo que no ha tenido que pagar por un servicio de salud privado.  
<sup>2</sup> "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".  
 \* En estos casos **sí existió** un cambio estadísticamente significativo 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 2019, por entidad federativa.

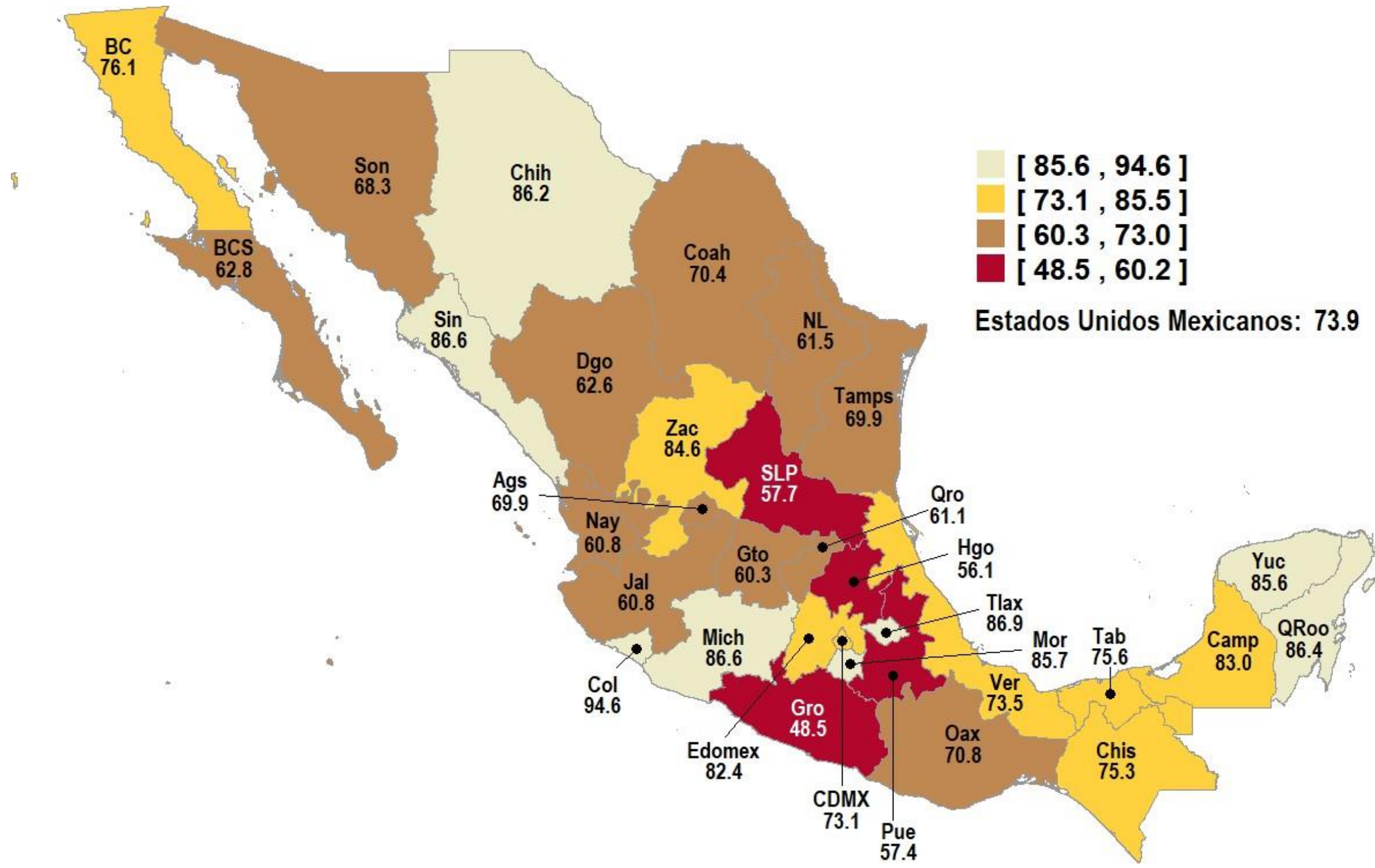
Yucatán	90.5%
Baja California	89.4%
Campeche	85.8%
Guerrero	62.7%
Guanajuato	60.6%
Hidalgo	59.5%



# Servicio de salud del ISSSTE ♦ Instalaciones limpias y ordenadas

Porcentaje de población de 18 años y más, usuaria del servicio de salud en el ISSSTE, que refirió haber sido atendida durante 2019 en *instalaciones limpias y ordenadas*, por entidad federativa.

Colima	94.6%
Tlaxcala	86.9%
Sinaloa	86.6%
Puebla	57.4%
Hidalgo	56.1%
Guerrero	48.5%

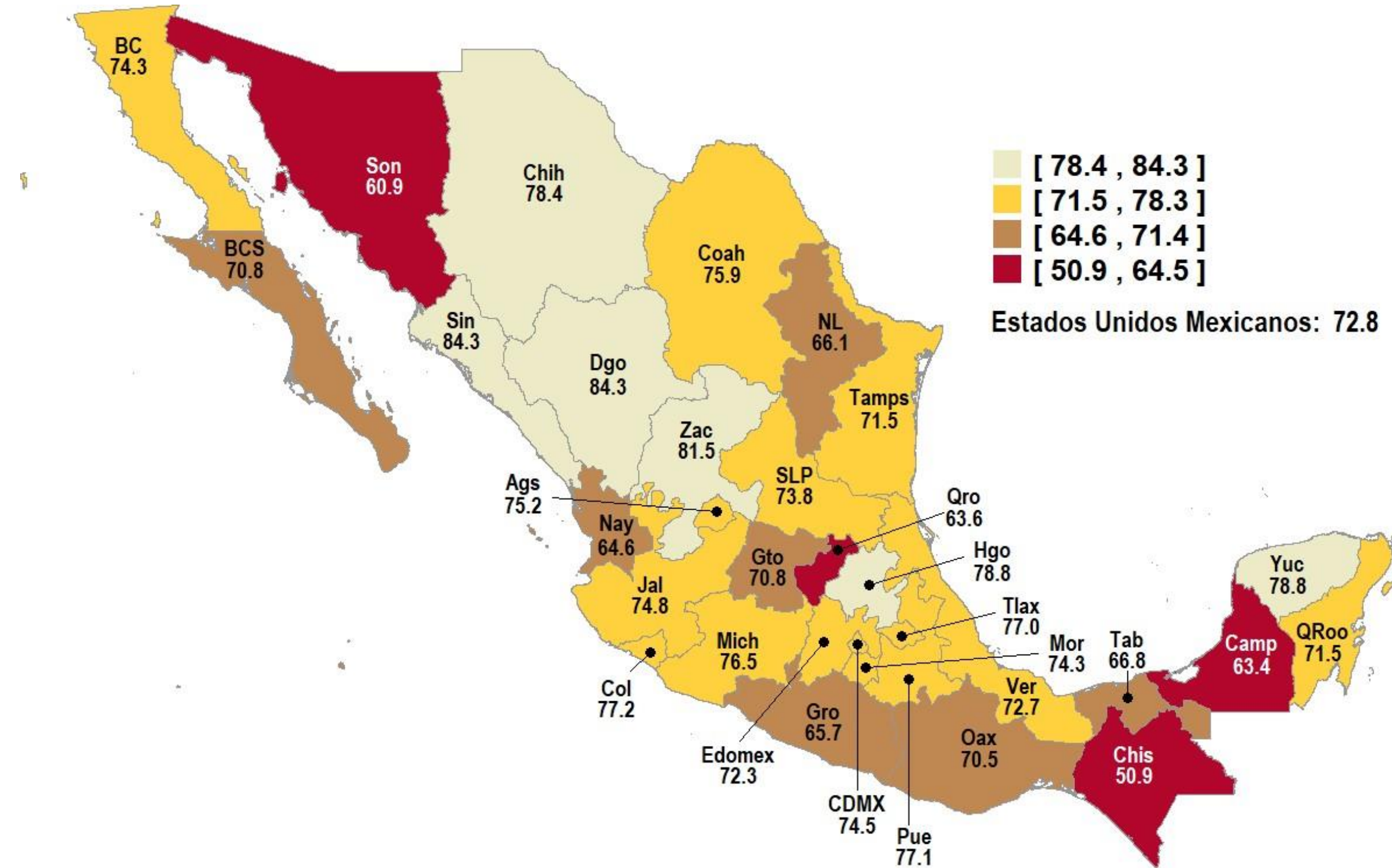




# Servicio de salud del ISSSTE ♦ Atención sin requerimiento de materiales adicionales

Porcentaje de población de 18 años y más, usuaria del servicio de salud en el ISSSTE, que fue atendida *sin requerimientos de materiales adicionales* durante 2019, por entidad federativa.

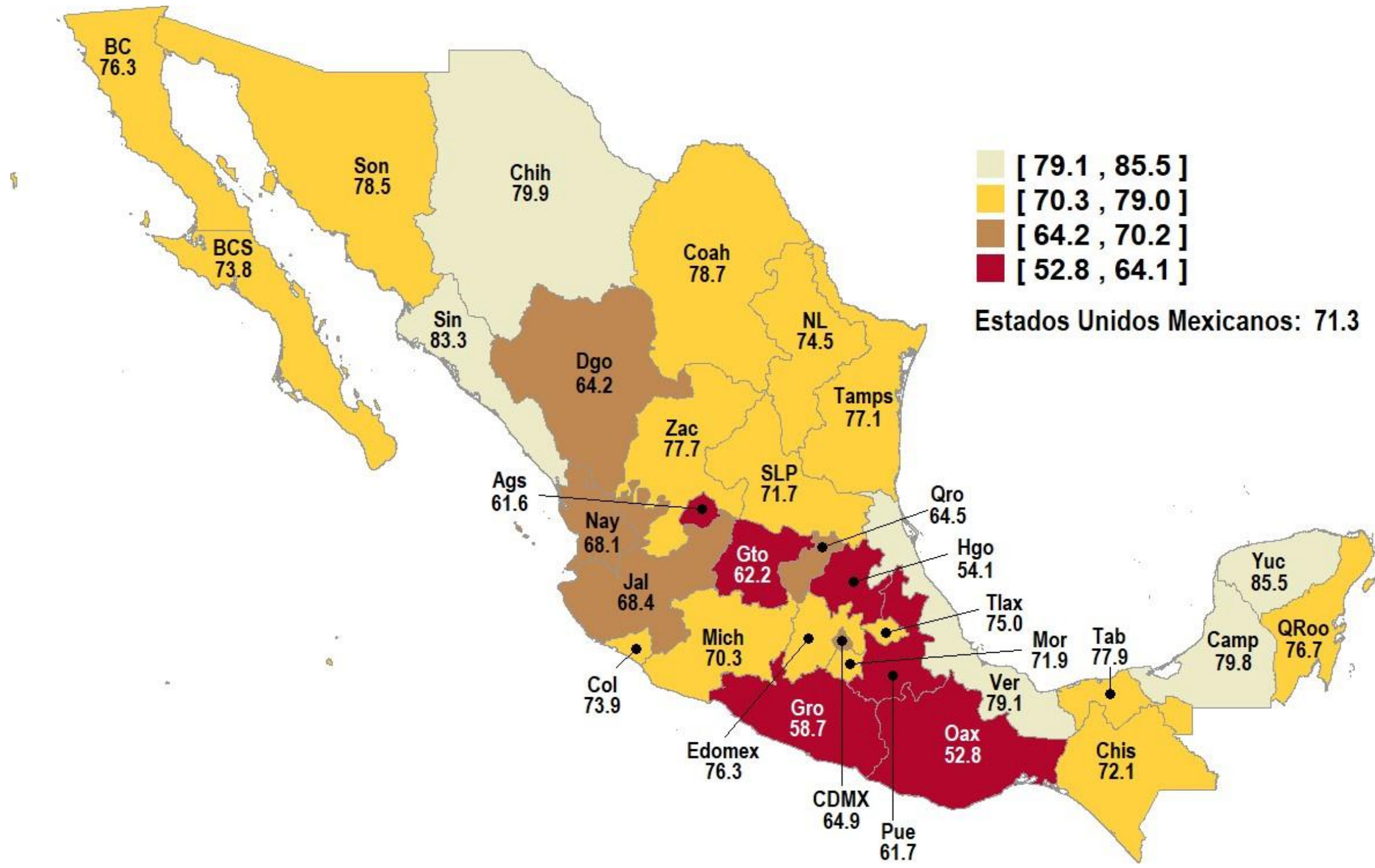
Sinaloa	84.3%
Durango	84.3%
Zacatecas	81.5%
Campeche	63.4%
Sonora	60.9%
Chiapas	50.9%



# 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 2019 refirió que este cuenta con **información oportuna sobre su estado de salud**, por entidad federativa.

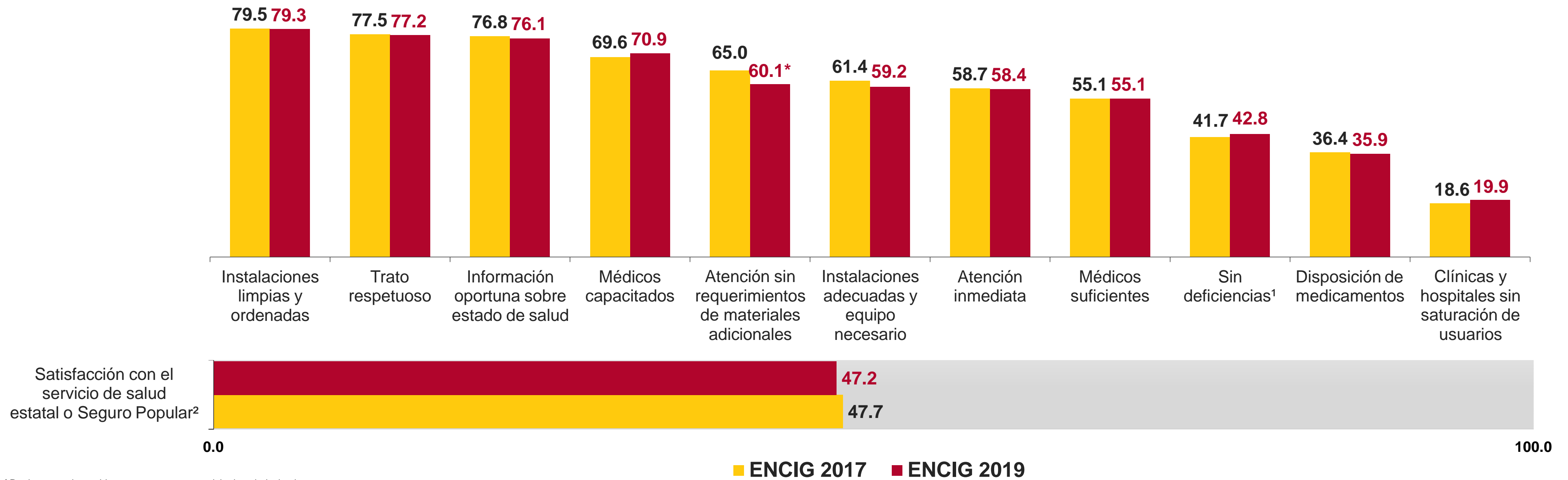
Yucatán	85.5%
Sinaloa	83.3%
Chihuahua	79.9%
Guerrero	58.7%
Hidalgo	54.1%
Oaxaca	52.8%



# SERVICIOS PÚBLICOS BAJO DEMANDA • Servicio de salud estatales

Durante 2019, **79.3%** de la población usuaria del *servicio de salud estatales o Seguro Popular* refirió haber sido atendida en **instalaciones limpias y ordenadas**. Por otra parte, **19.9%** recibió este servicio en **hospitales o clínicas sin saturación de usuarios**.

Características del servicio de salud estatal o Seguro Popular

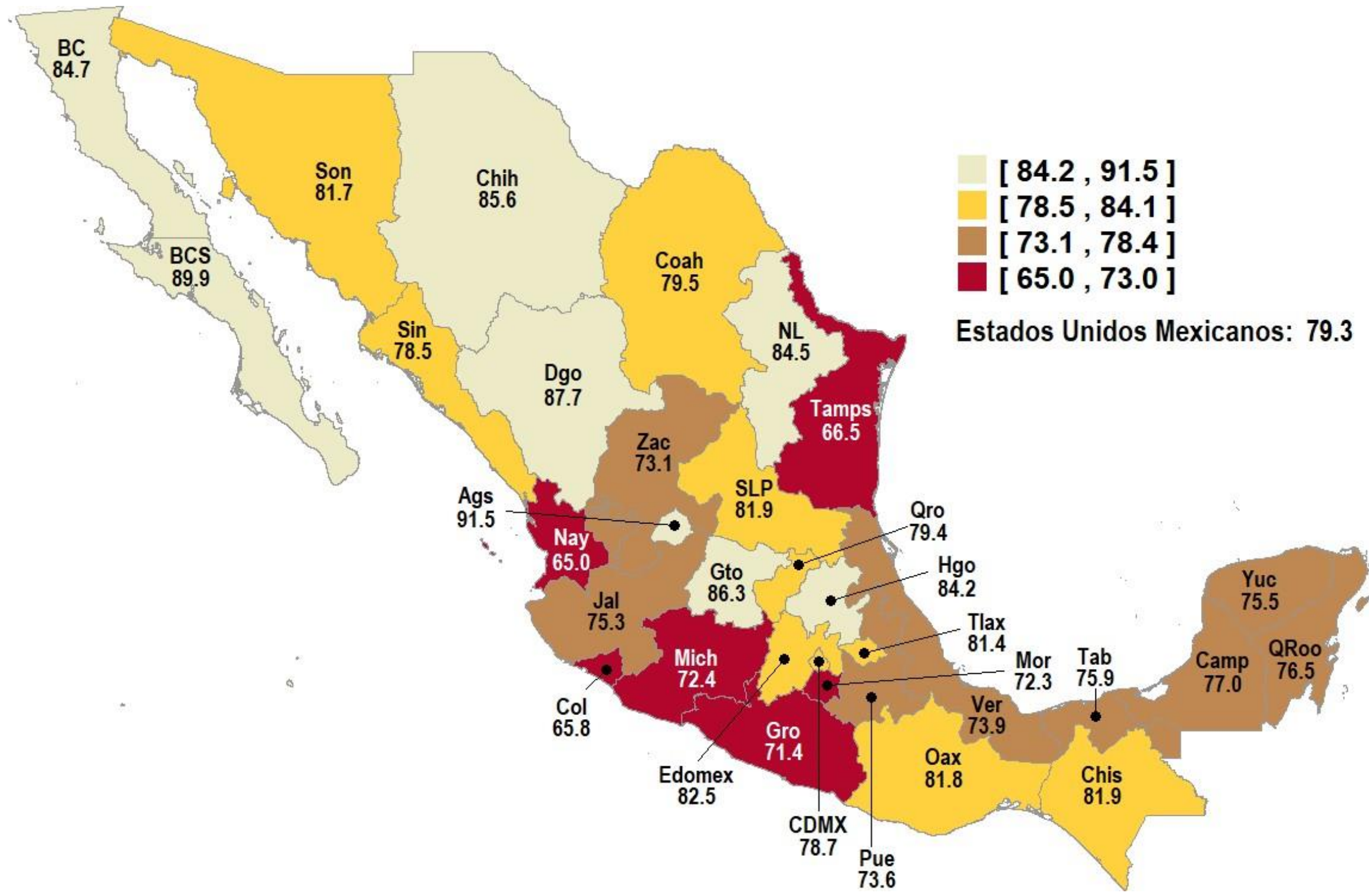


<sup>1</sup> Por lo que no ha tenido que pagar por un servicio de salud privado.  
<sup>2</sup> "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".  
 \* En estos casos sí existió un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.

# Servicios de salud estatales o Seguro Popular ♦ Instalaciones limpias y ordenadas

Porcentaje de población de 18 años y más, usuaria de servicios de salud estatales o Seguro Popular, que fue atendida en *instalaciones limpias y ordenadas* durante 2019, por entidad federativa.

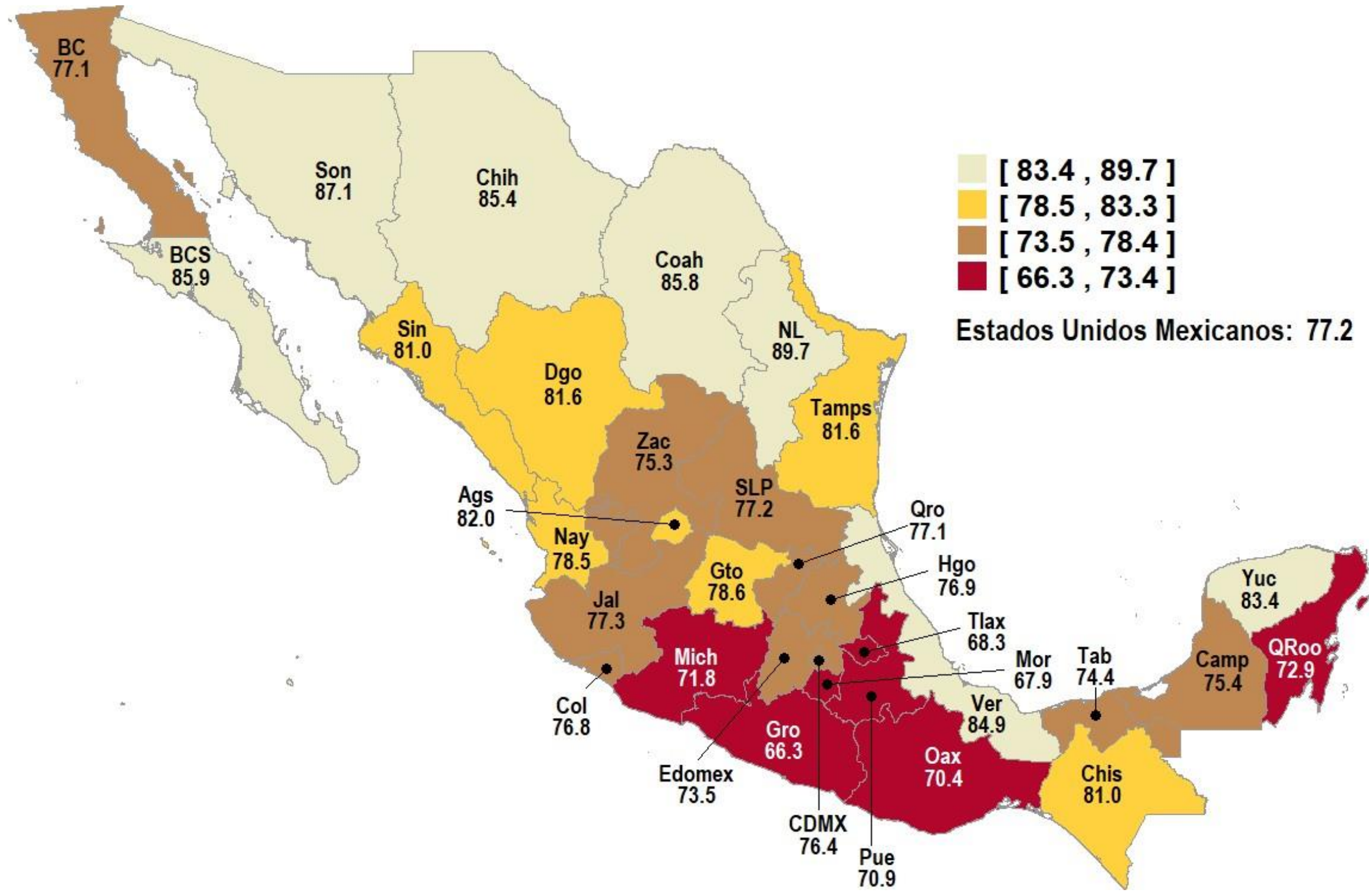
Aguascalientes	91.5%
B.C.S.	89.9%
Durango	87.7%
Tamaulipas	66.5%
Colima	65.8%
Nayarit	65.0%



# Servicios de salud estatales o Seguro Popular ♦ **Trato respetuoso**

Porcentaje de población de 18 años y más, usuaria de servicios de salud estatales o Seguro Popular, que experimentó un **trato respetuoso** al recibir este servicio durante 2019, por entidad federativa.

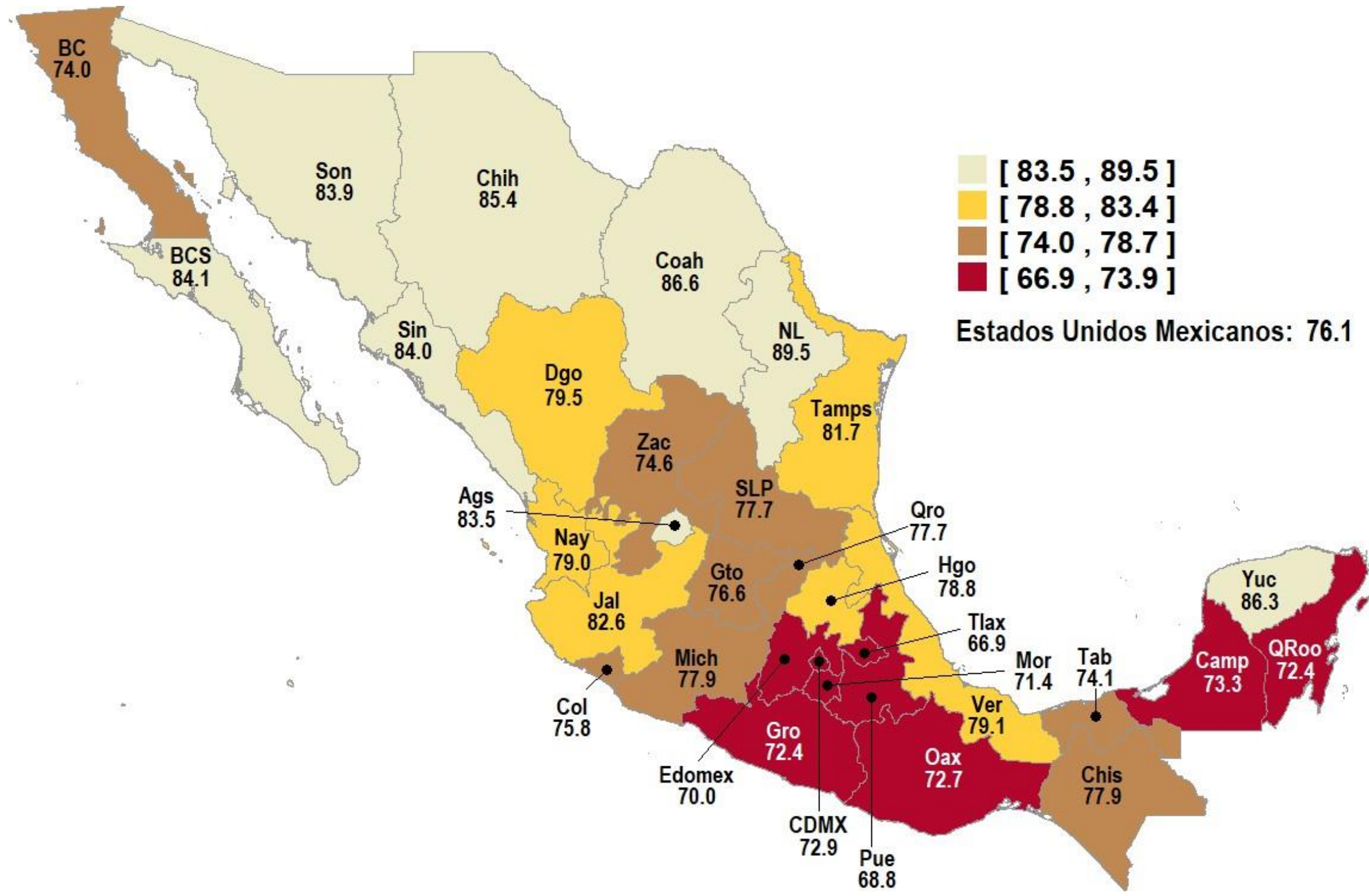
Nuevo León	89.7%
Sonora	87.1%
B.C.S.	85.9%
Tlaxcala	68.3%
Morelos	67.9%
Guerrero	66.3%



# Servicios de salud estatales o Seguro Popular ♦ Información oportuna

Porcentaje de población de 18 años y más, usuaria de servicios de salud estatales o Seguro Popular, que durante 2019 recibió **información oportuna sobre su estado de salud**, por entidad federativa.

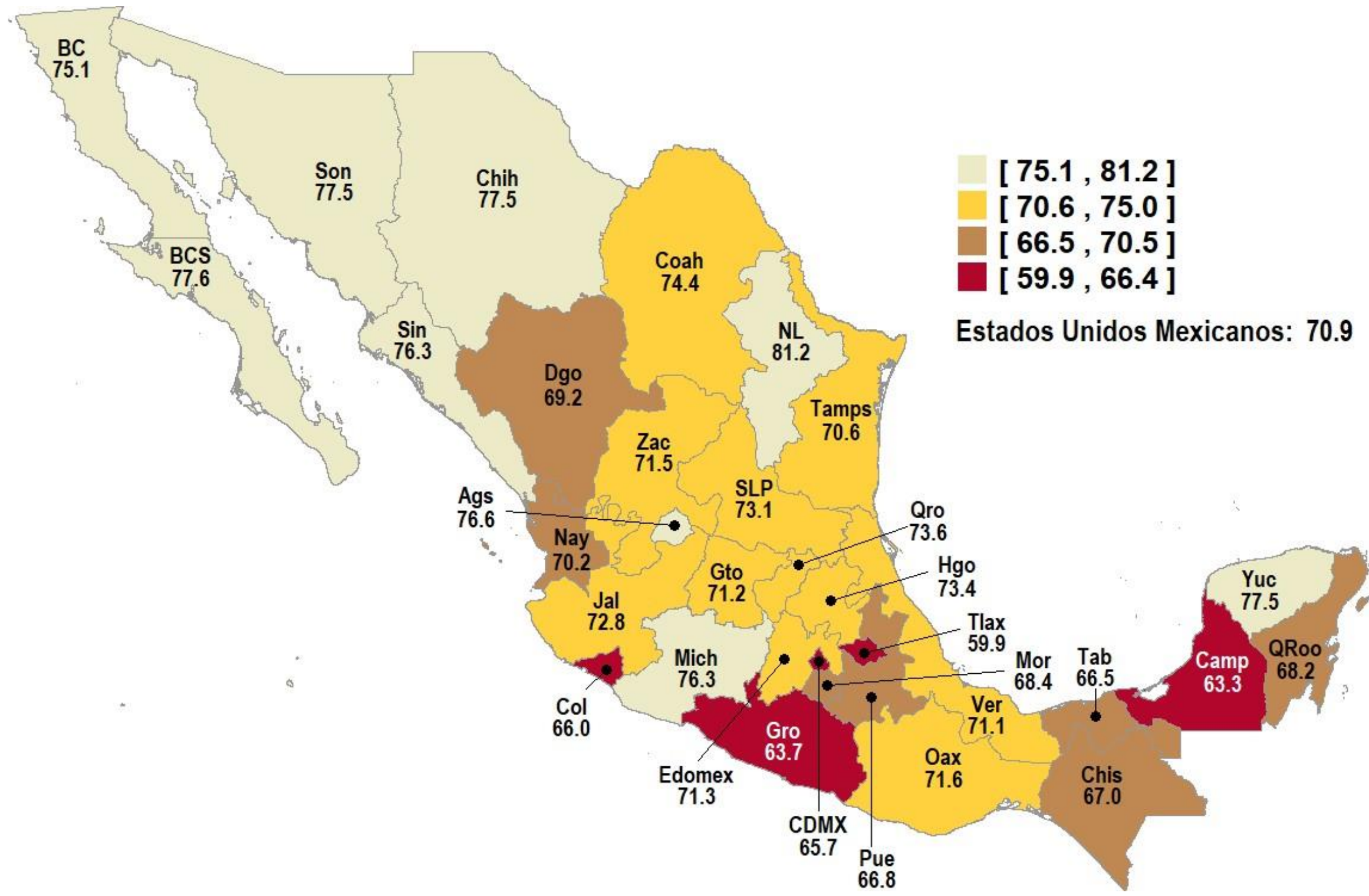
Nuevo León	89.5%
Coahuila	86.6%
Yucatán	86.3%
Edo. Méx.	70.0%
Puebla	68.8%
Tlaxcala	66.9%



# Servicios de salud estatales o Seguro Popular ♦ Médicos capacitados

Porcentaje de población de 18 años y más, usuaria de servicios de salud estatales o Seguro Popular, que durante 2019 refirió que estos cuentan con **médicos capacitados**, por entidad federativa.

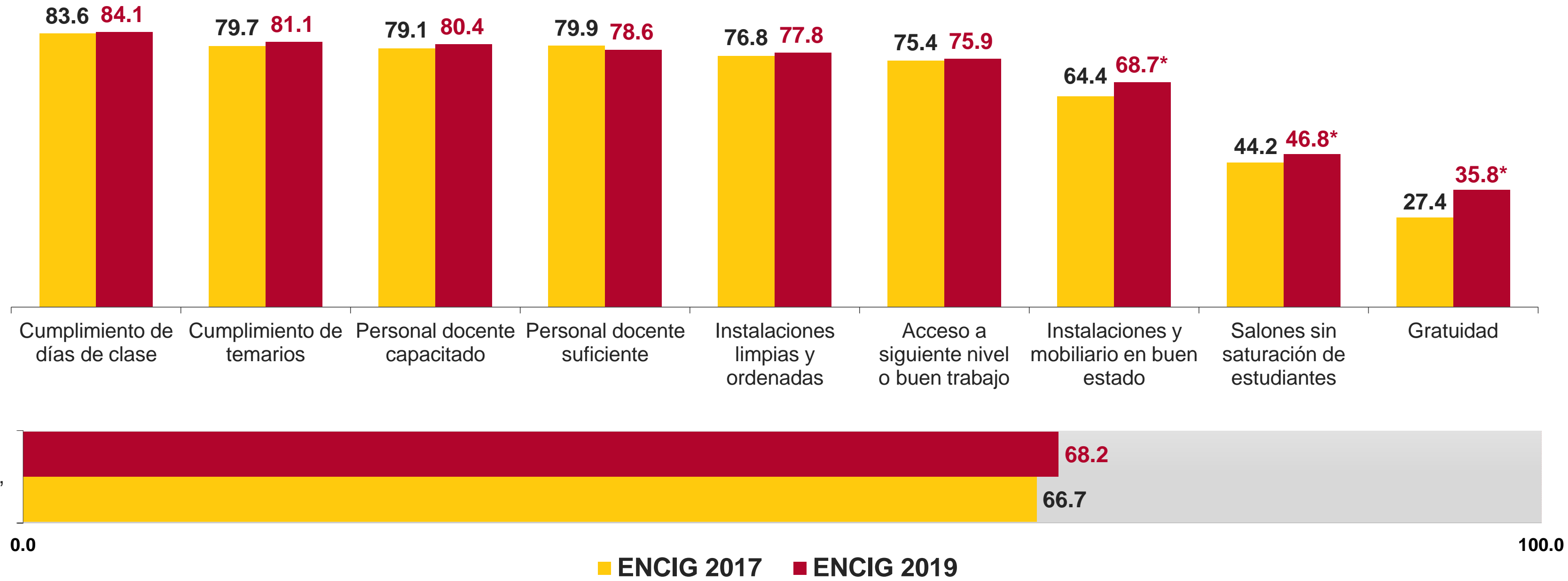
Nuevo León	81.2%
B.C.S.	77.6%
Sonora	77.5%
Guerrero	63.7%
Campeche	63.3%
Tlaxcala	59.9%



# SERVICIOS PÚBLICOS BAJO DEMANDA • Educación pública obligatoria

En 2019, **84.1%** de la población usuaria del servicio de *educación pública en primaria, secundaria o bachillerato* refirió que tal servicio **cumplió con los días de clase programados en el calendario**. Por otra parte, **35.8%** recibió este servicio de manera **gratuita**.

Características del servicio de educación pública obligatoria



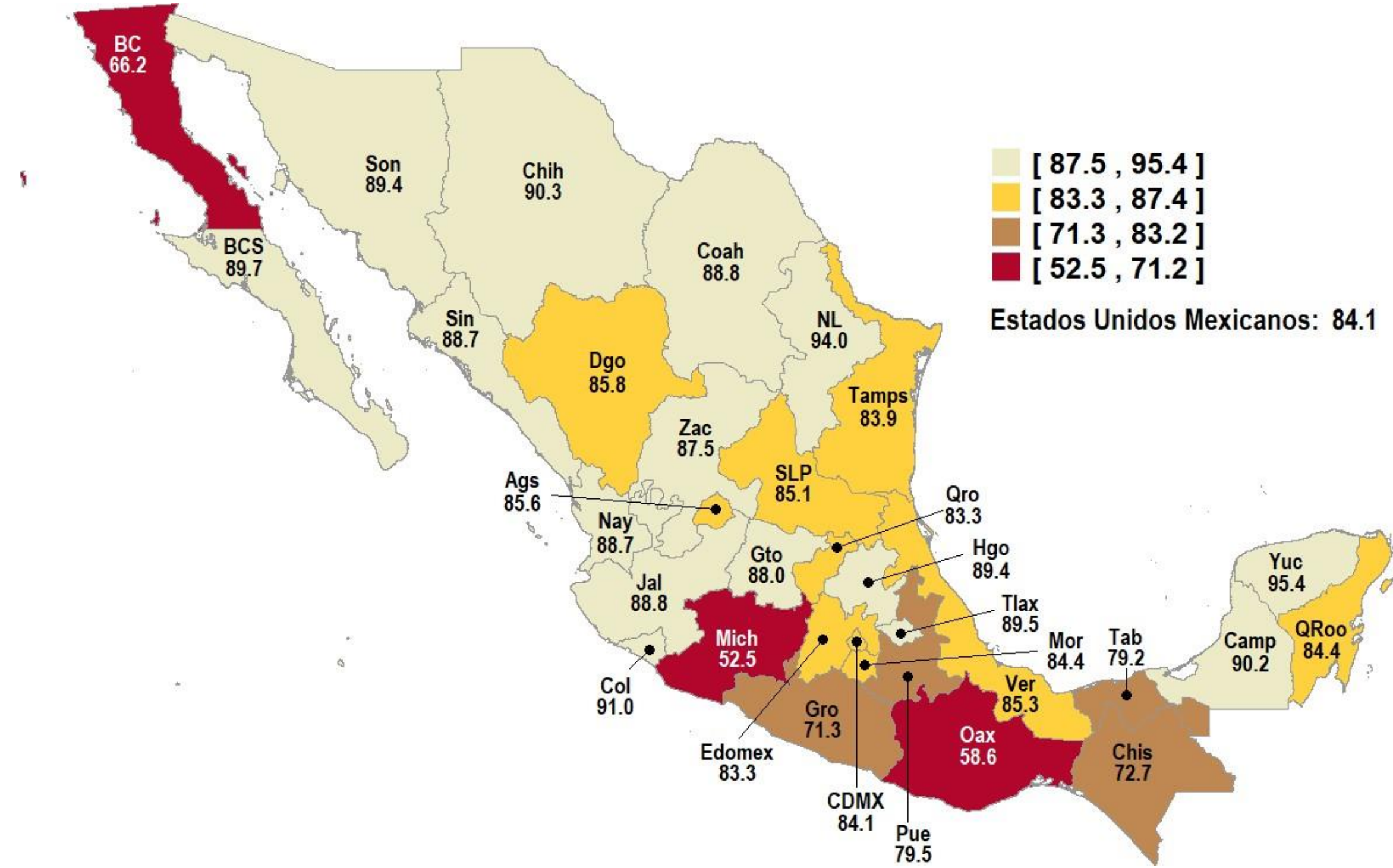
<sup>1</sup> "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".  
 \* En estos casos **sí existió** un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.



# Educación pública obligatoria ♦ 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 2019 refirió que se **cumple con los días de clase programados en el calendario**, por entidad federativa.

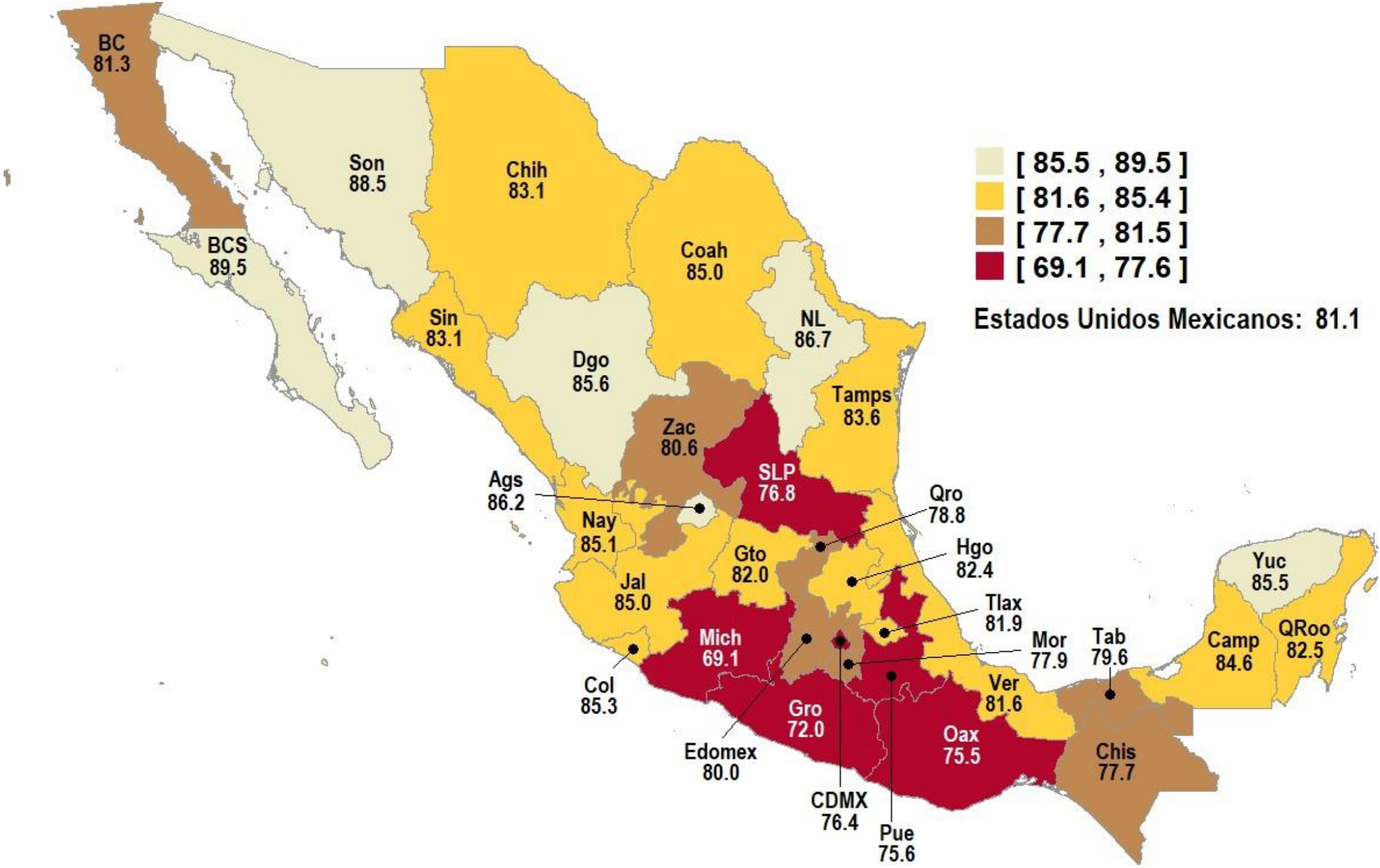
Yucatán	95.4%
Nuevo León	94.0%
Colima	91.0%
Baja California	66.2%
Oaxaca	58.6%
Michoacán	52.5%



# 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 2019 refirió que se **cumplió con los temarios de los cursos** al concluir el ciclo escolar, por entidad federativa.

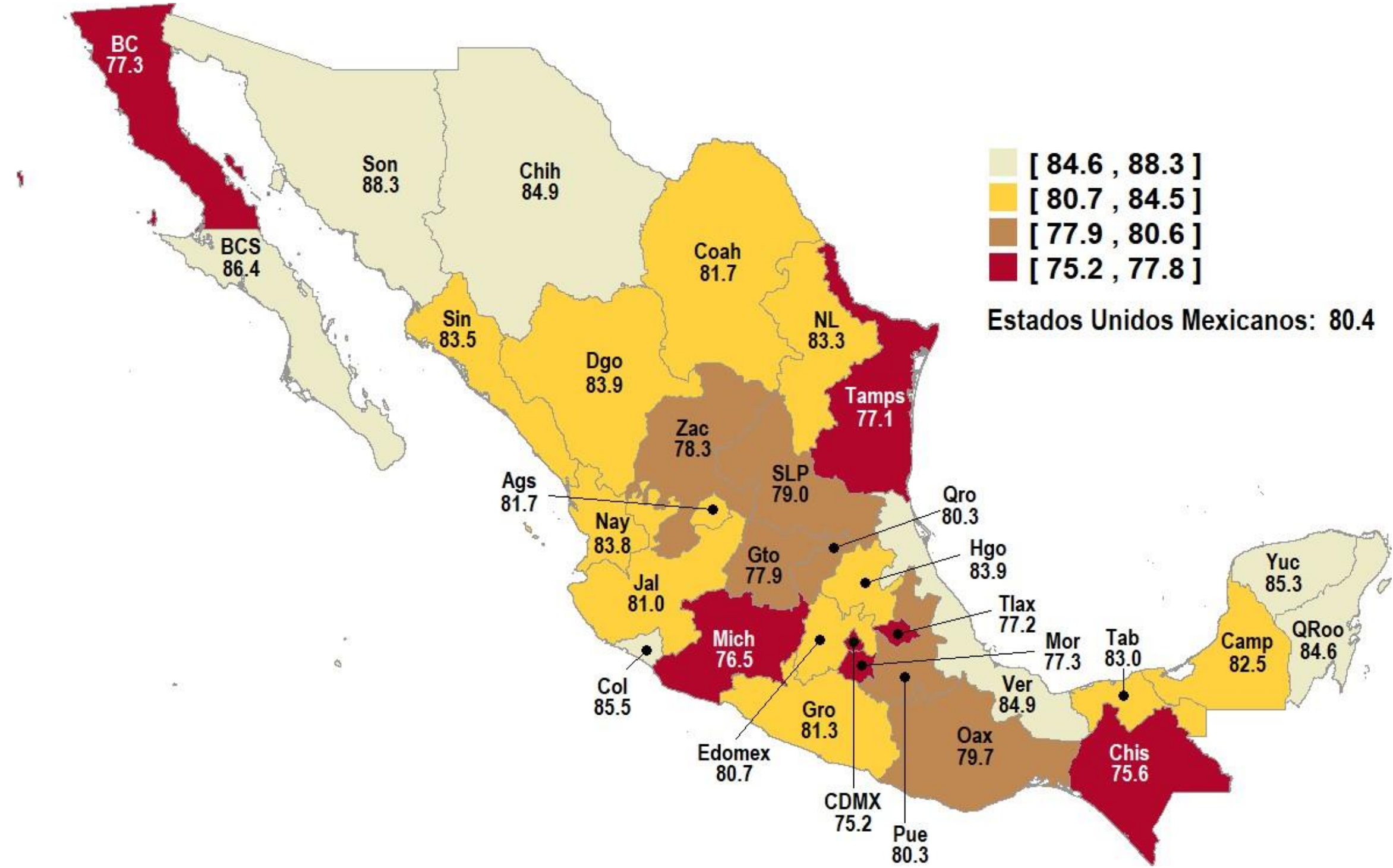
B.C.S.	89.5%
Sonora	88.5%
Nuevo León	86.7%
Oaxaca	75.5%
Guerrero	72.0%
Michoacán	69.1%



# Educación pública obligatoria ♦ Personal docente capacitado

Porcentaje de población de 18 años y más, usuaria del servicio de educación pública en primaria, secundaria o bachillerato, que durante 2019 refirió que se cuenta con **personal docente capacitado**, por entidad federativa.

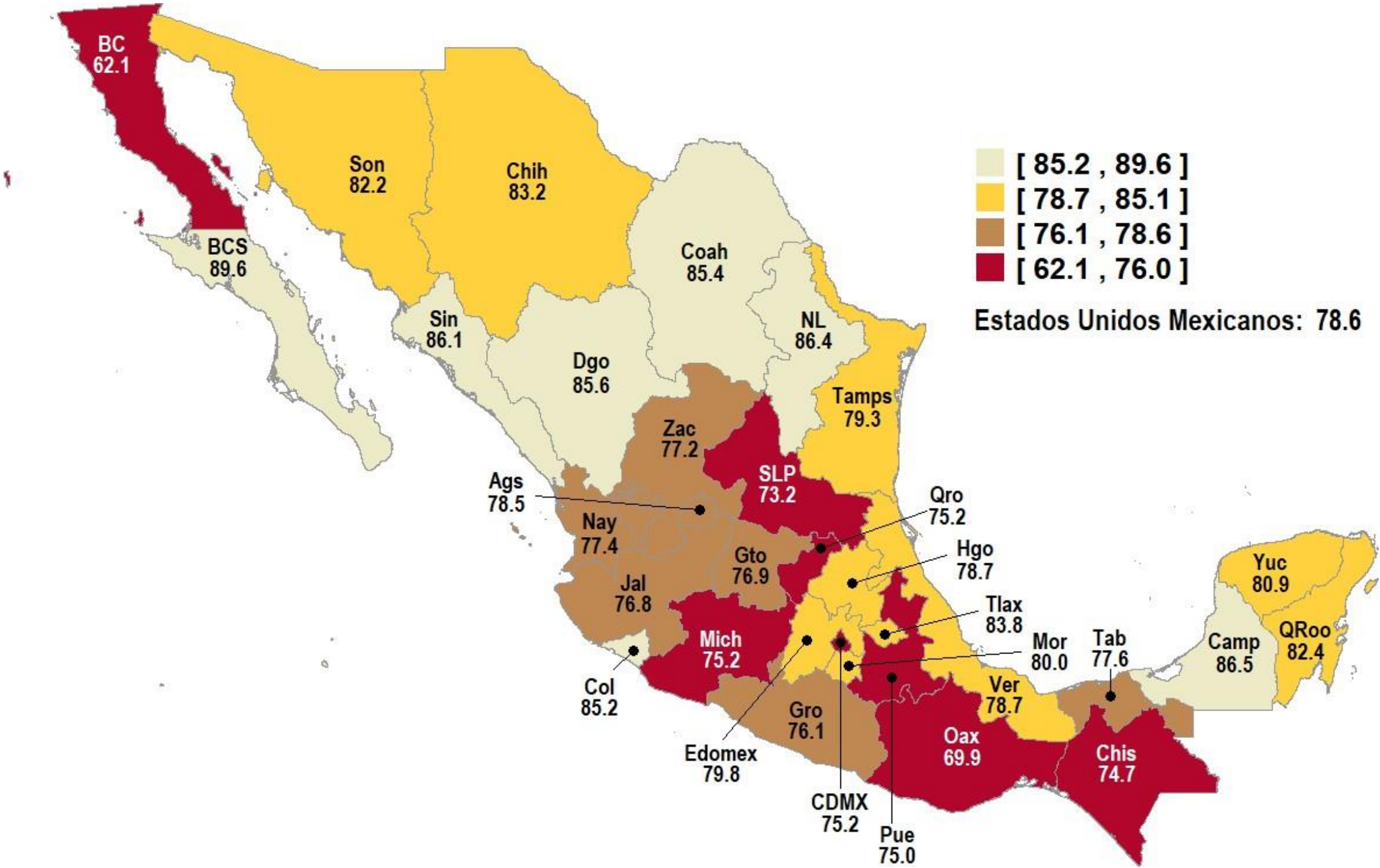
Sonora	88.3%
B.C.S.	86.4%
Colima	85.5%
Michoacán	76.5%
Chiapas	75.6%
CDMX	75.2%



# 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 2019 refirió que se cuenta con **personal docente suficiente**, por entidad federativa.

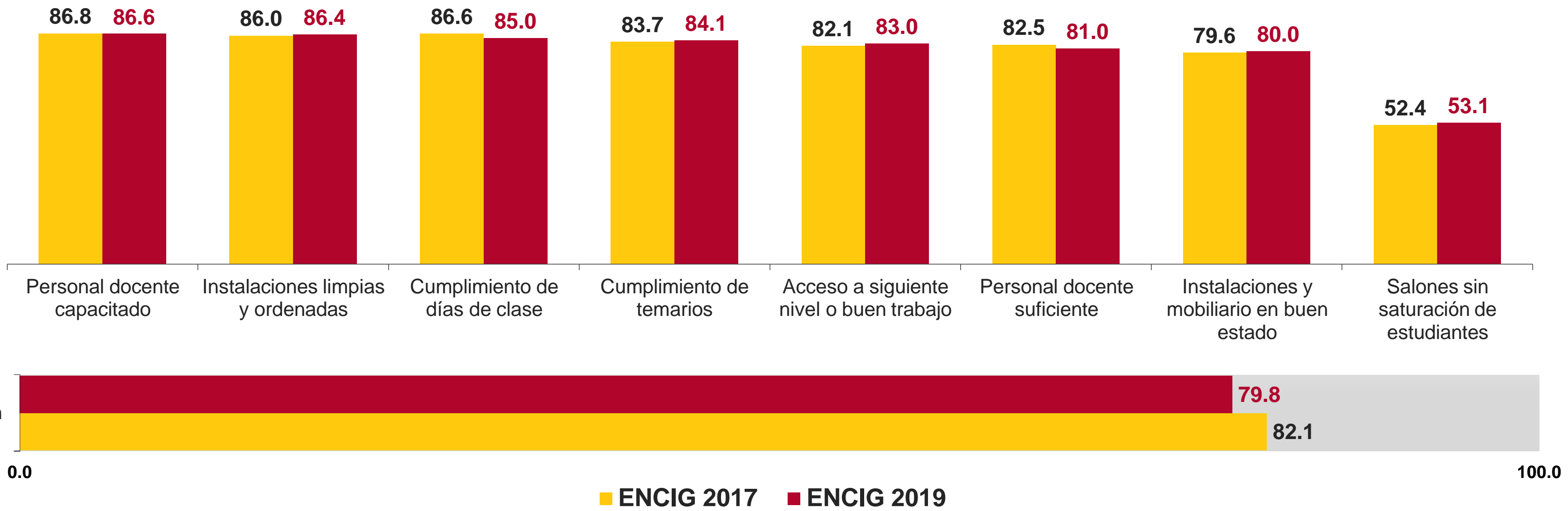
B.C.S.	89.6%
Campeche	86.5%
Nuevo León	86.4%
San Luis Potosí	73.2%
Oaxaca	69.9%
Baja California	62.1%



# SERVICIOS PÚBLICOS BAJO DEMANDA • Educación pública universitaria

**86.6%** de la población usuaria del servicio de *educación pública universitaria* señaló que se **cuenta con personal docente capacitado**. Por otro lado, **53.1%** recibió este servicio en **salones sin saturación de estudiantes**.

Características del servicio de educación pública universitaria

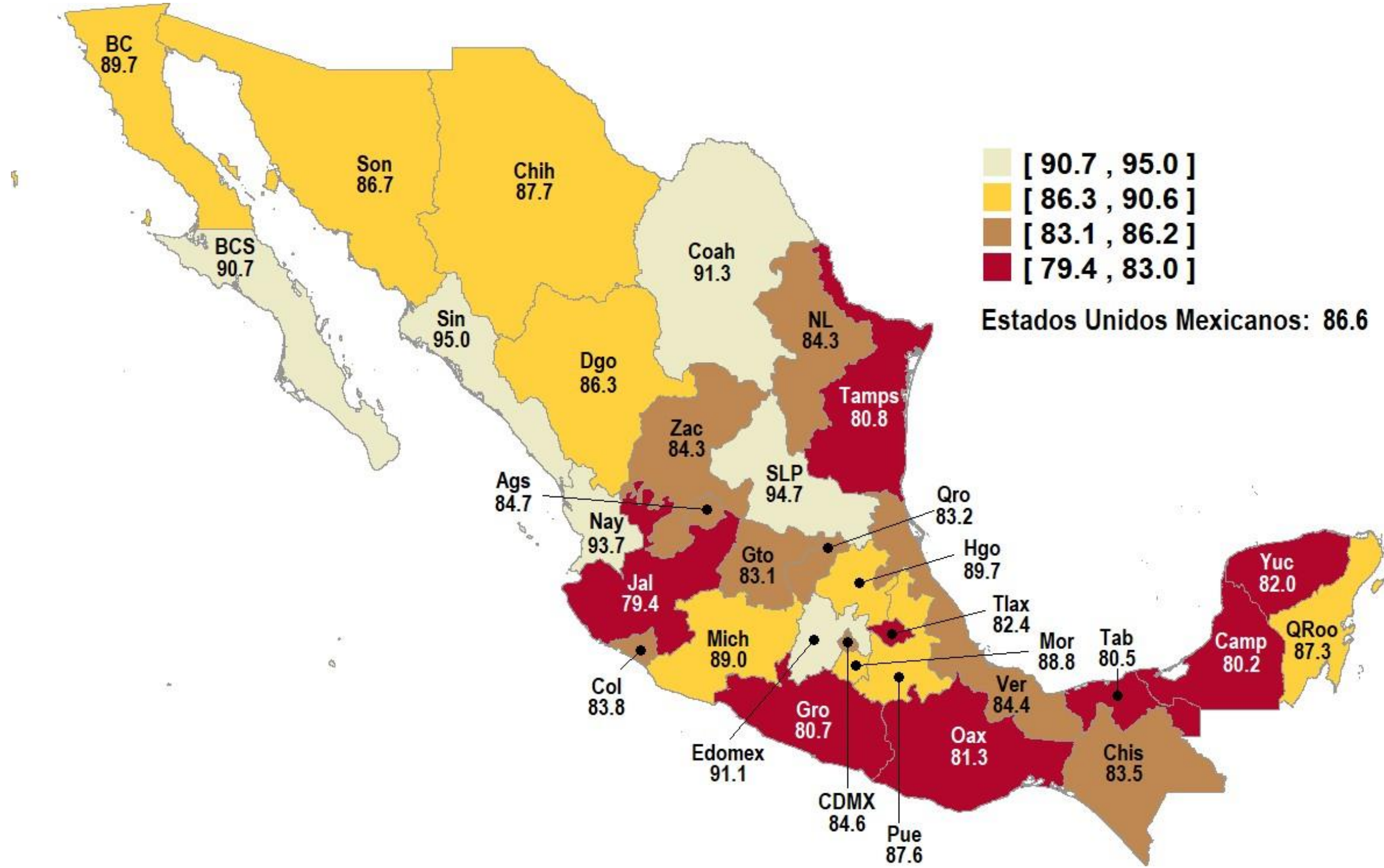


<sup>1</sup>“Satisfacción con el servicio”, se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

# Educación pública universitaria ♦ Personal docente capacitado

Porcentaje de población de 18 años y más, usuaria del servicio de educación pública universitaria, que durante 2019 refirió haber recibido cursos por parte de **personal docente capacitado**, por entidad federativa.

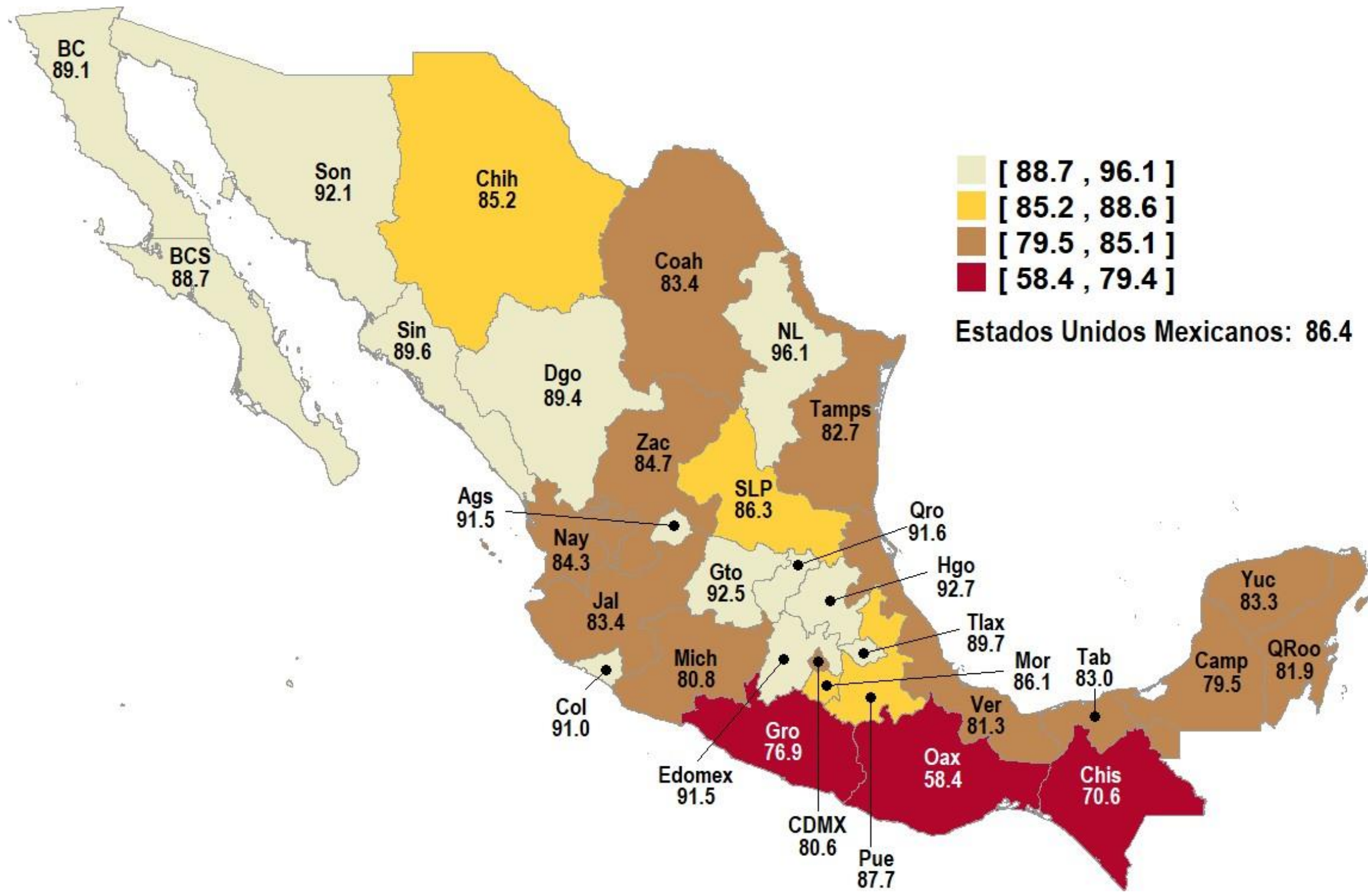
Sinaloa	95.0%
San Luis Potosí	94.7%
Nayarit	93.7%
Tabasco	80.5%
Campeche	80.2%
Jalisco	79.4%



# Educación pública universitaria ♦ Instalaciones limpias y ordenadas

Porcentaje de población de 18 años y más, usuaria del servicio de educación pública universitaria, que refirió haber recibido cursos en *instalaciones limpias y ordenadas* durante 2019, por entidad federativa.

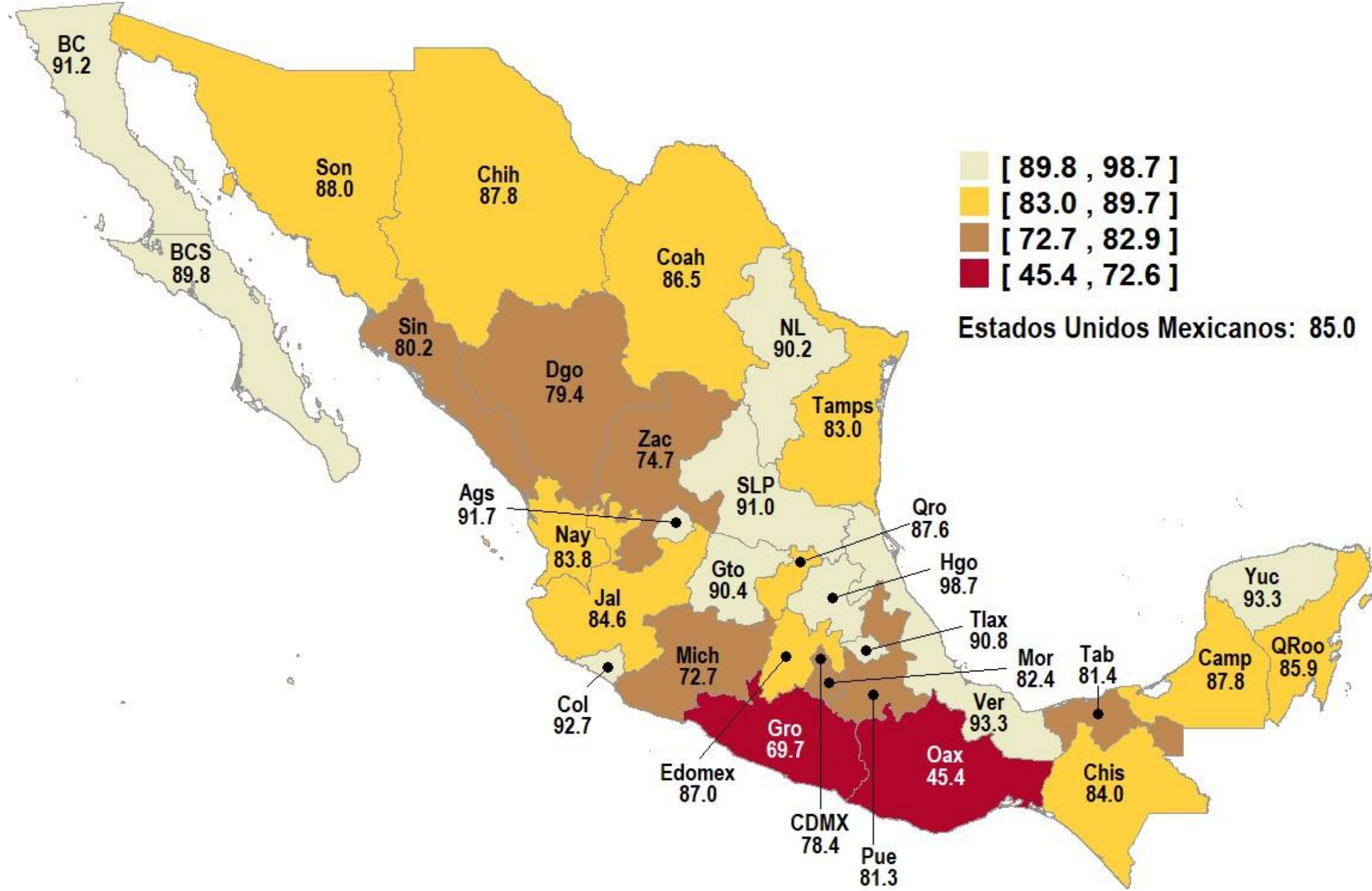
Nuevo León	96.1%
Hidalgo	92.7%
Guanajuato	92.5%
Guerrero	76.9%
Chiapas	70.6%
Oaxaca	58.4%



# Educación pública universitaria ♦ Cumplimiento de días de clase

Porcentaje de población de 18 años y más, usuaria del servicio de educación pública universitaria, que durante 2019 refirió *cumplimiento de los días de clase programados en el calendario*, por entidad federativa.

Hidalgo	98.7%
Veracruz	93.3%
Yucatán	93.3%
Michoacán	72.7%
Guerrero	69.7%
Oaxaca	45.4%

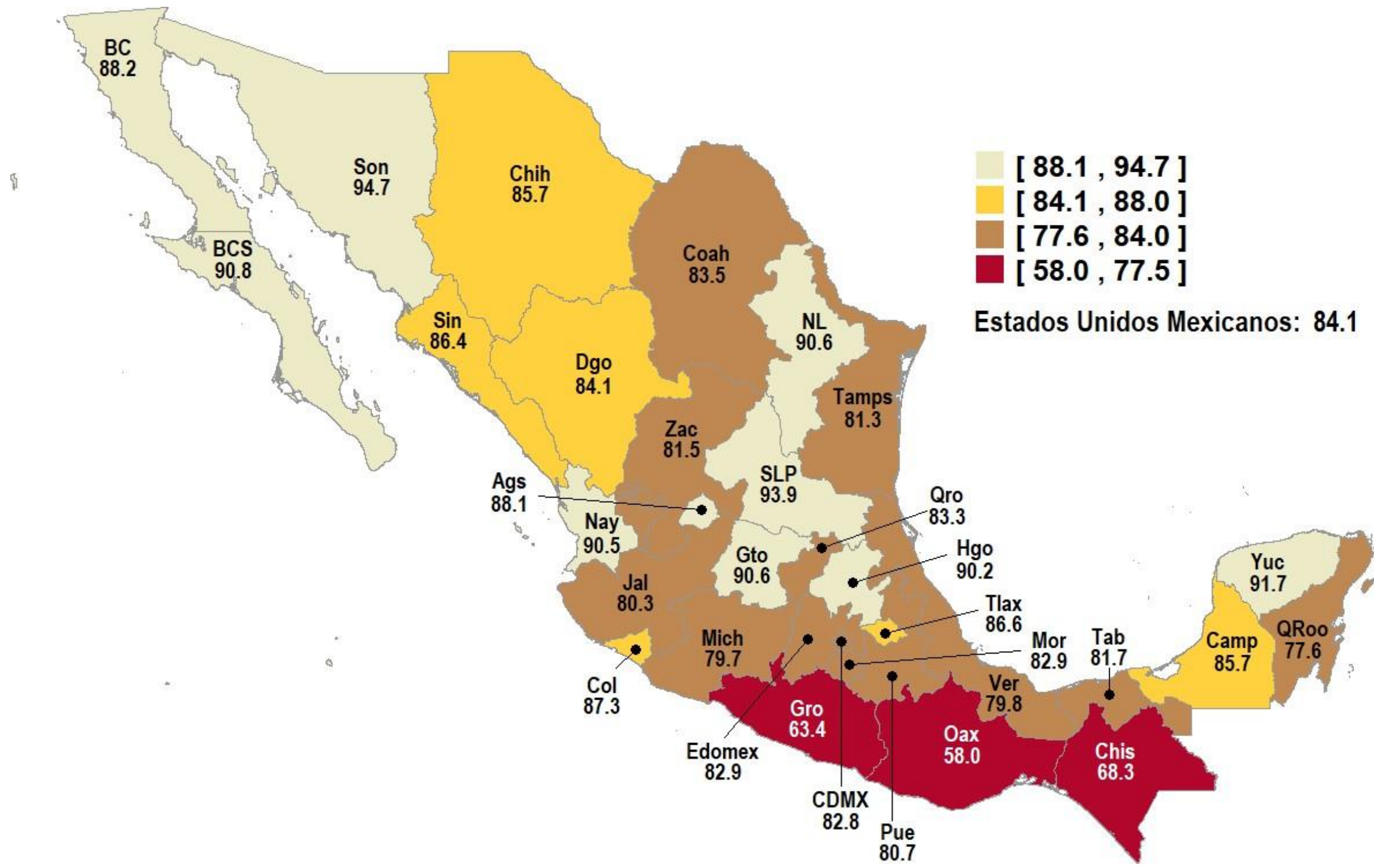




# Educación pública universitaria ♦ Cumplimiento de temarios

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 2019, por entidad federativa.

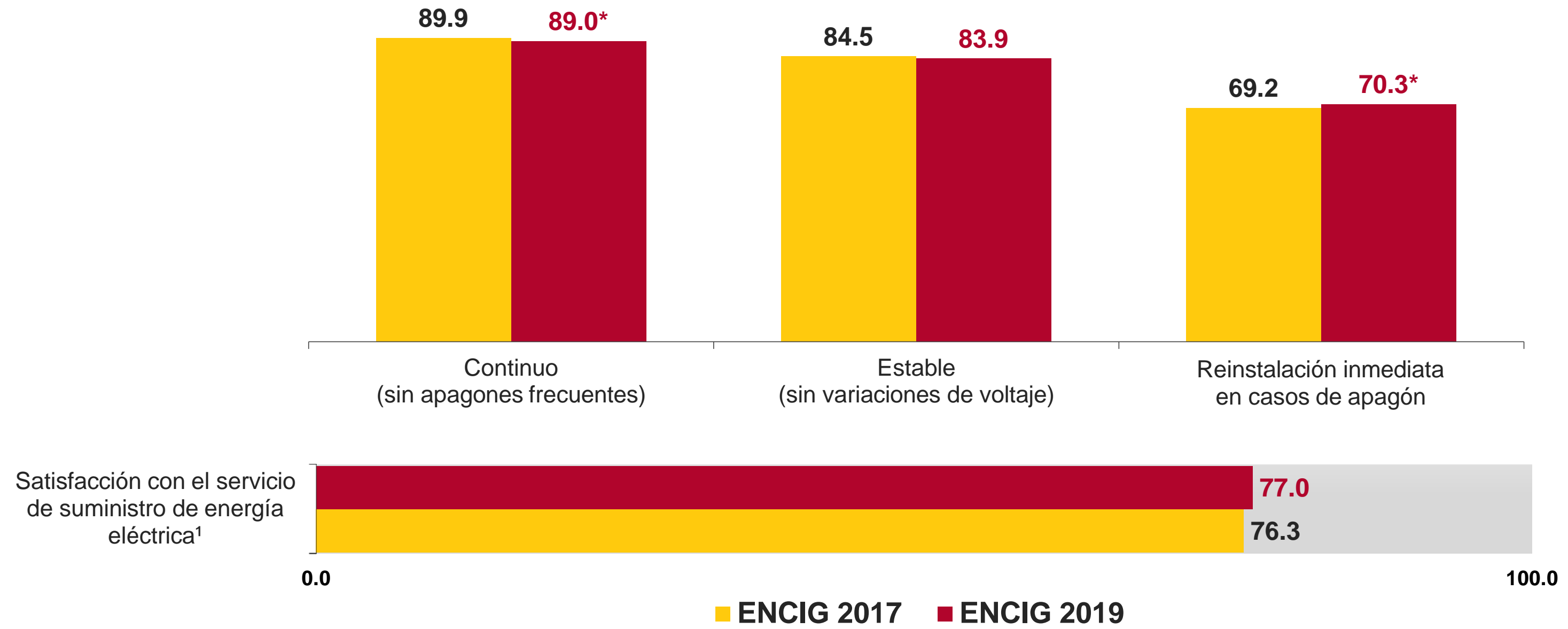
Sonora	94.7%
San Luis Potosí	93.9%
Yucatán	91.7%
Chiapas	68.3%
Guerrero	63.4%
Oaxaca	58.0%



# SERVICIOS PÚBLICOS BAJO DEMANDA • Suministro de energía eléctrica

En 2019, **89%** de la población usuaria del *servicio de suministro de energía eléctrica* lo recibió de manera **continua (sin apagones frecuentes)**. Por otra parte, **70.3%** experimentó una **reinstalación inmediata**, cuando ocurrieron fallas.

Características del servicio de suministro de energía eléctrica

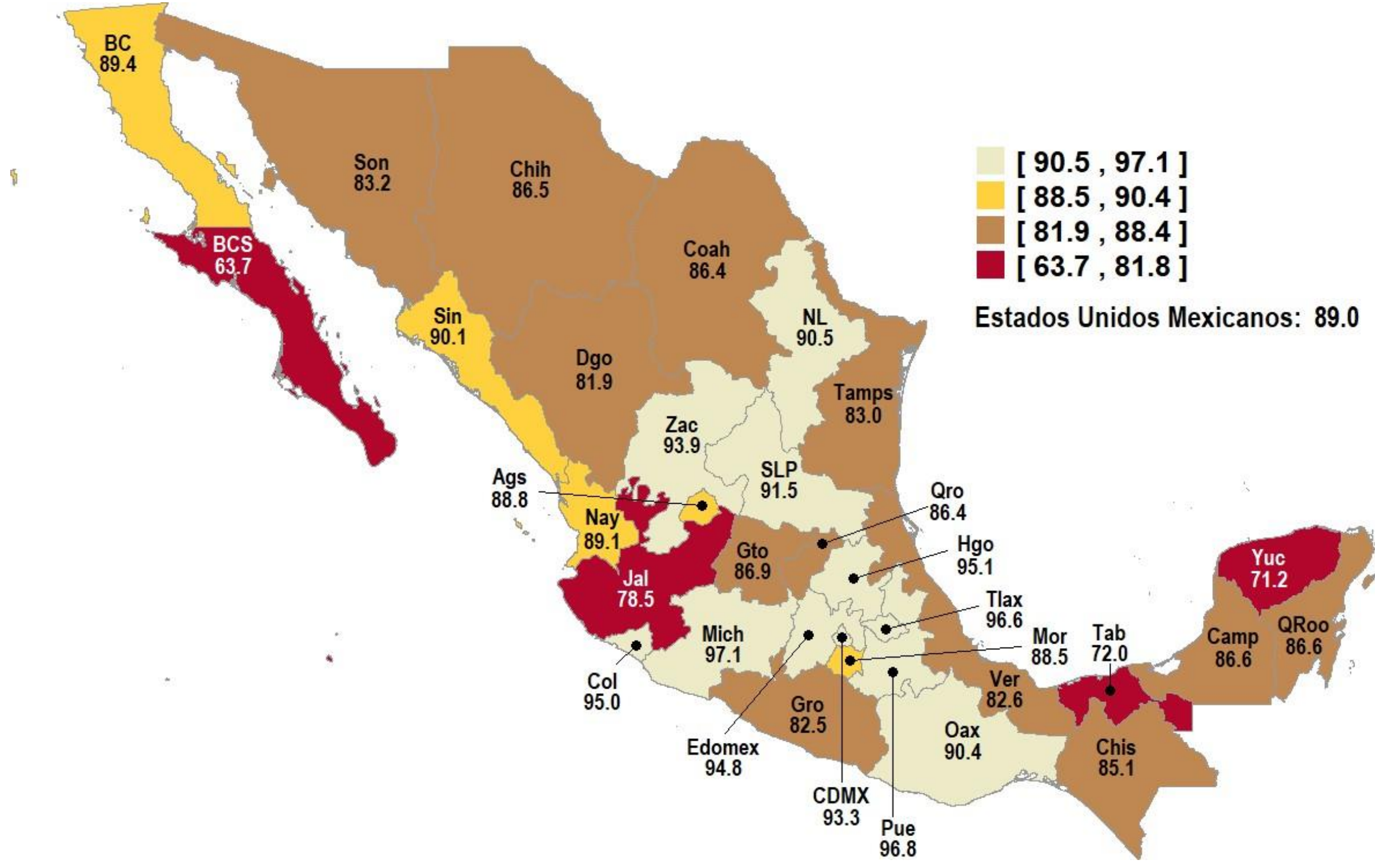


<sup>1</sup> "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".  
 \* En estos casos **sí existió** un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.

# 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 2019, esto es, sin apagones frecuentes; por entidad federativa.

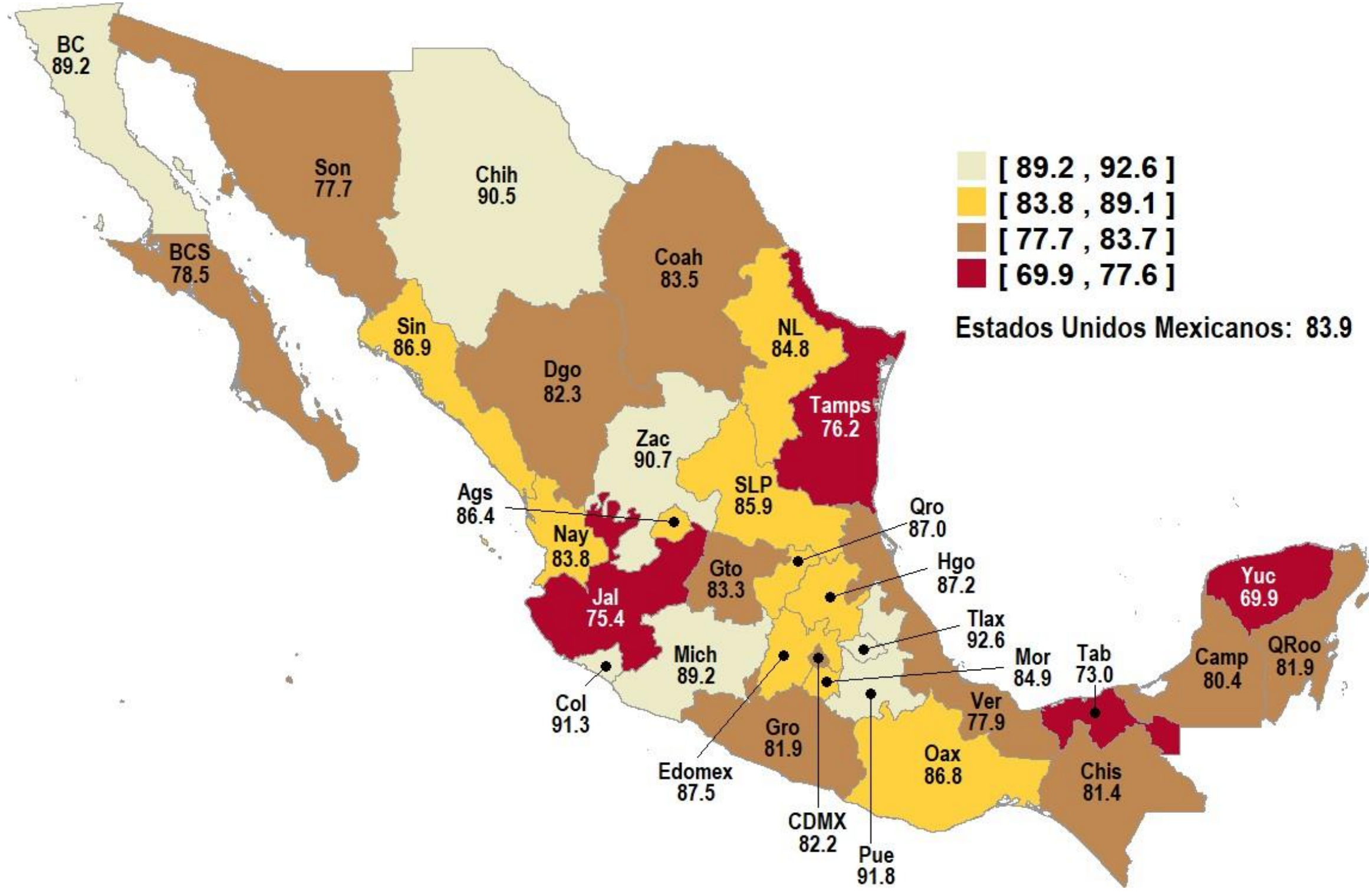
Michoacán	97.1%
Puebla	96.8%
Tlaxcala	96.6%
Tabasco	72.0%
Yucatán	71.2%
B.C.S.	63.7%



# 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 2019, esto es, sin variaciones de voltaje; por entidad federativa.

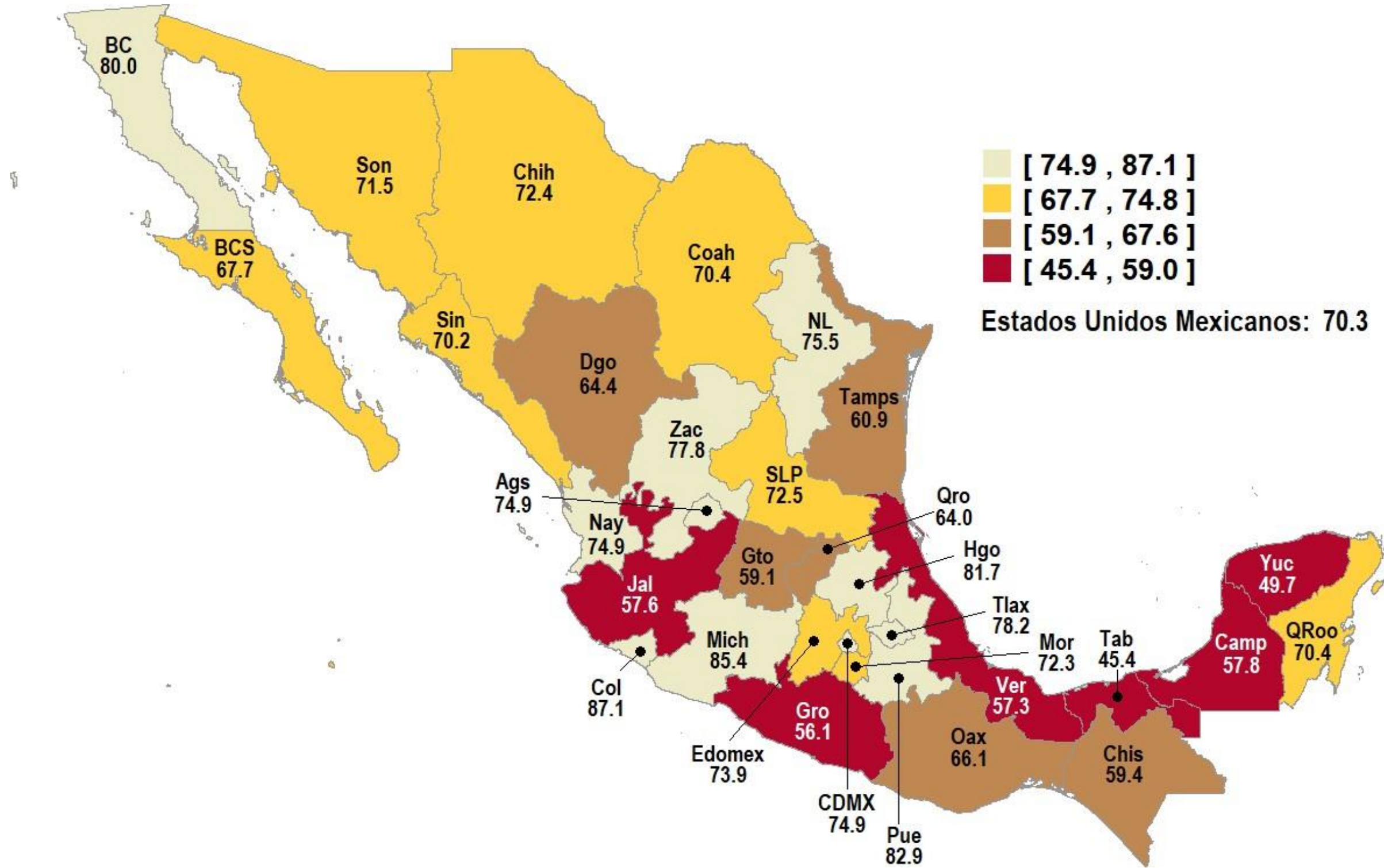
Tlaxcala	92.6%
Puebla	91.8%
Colima	91.3%
Jalisco	75.4%
Tabasco	73.0%
Yucatán	69.9%



# 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 2019, por entidad federativa.

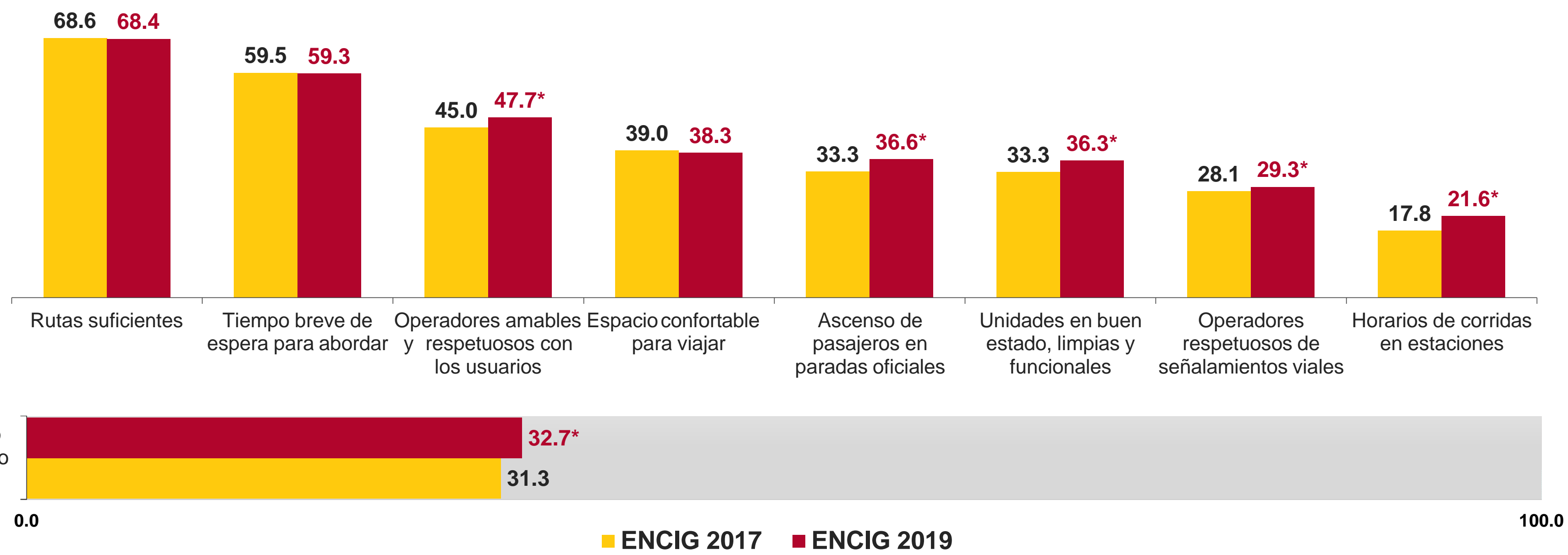
Colima	87.1%
Michoacán	85.4%
Puebla	82.9%
Guerrero	56.1%
Yucatán	49.7%
Tabasco	45.4%



# SERVICIOS PÚBLICOS BAJO DEMANDA • Transporte público masivo automotor

Durante 2019, **68.4%** 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. Por otro lado, **21.6%** pudo enterarse de los **horarios de las corridas** en las estaciones de ascenso y descenso.

Características del servicio de transporte público masivo automotor

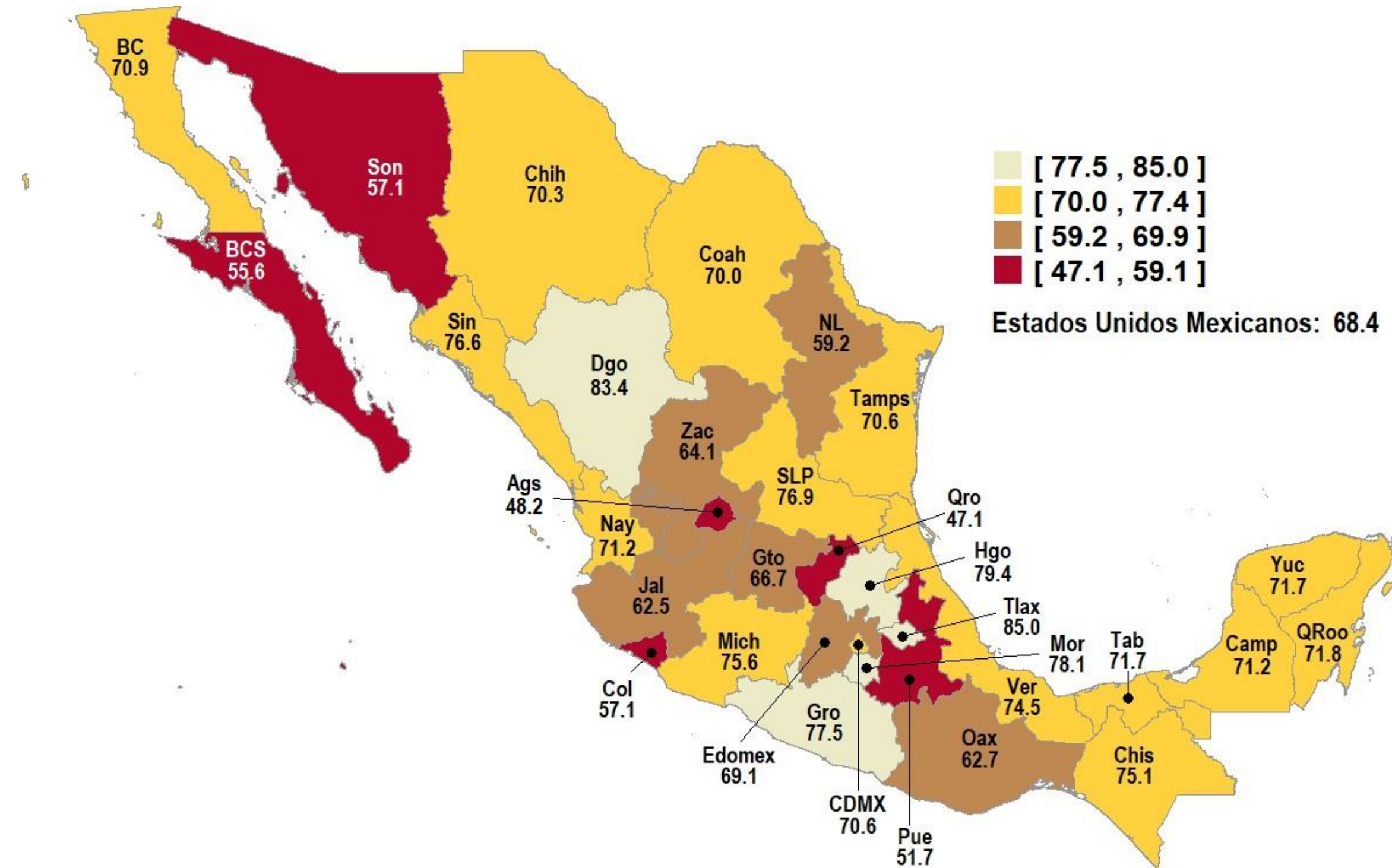


<sup>1</sup> Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de 100,000 habitantes y más, usuaria de transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús.  
<sup>2</sup> "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" 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 2019, por entidad federativa.

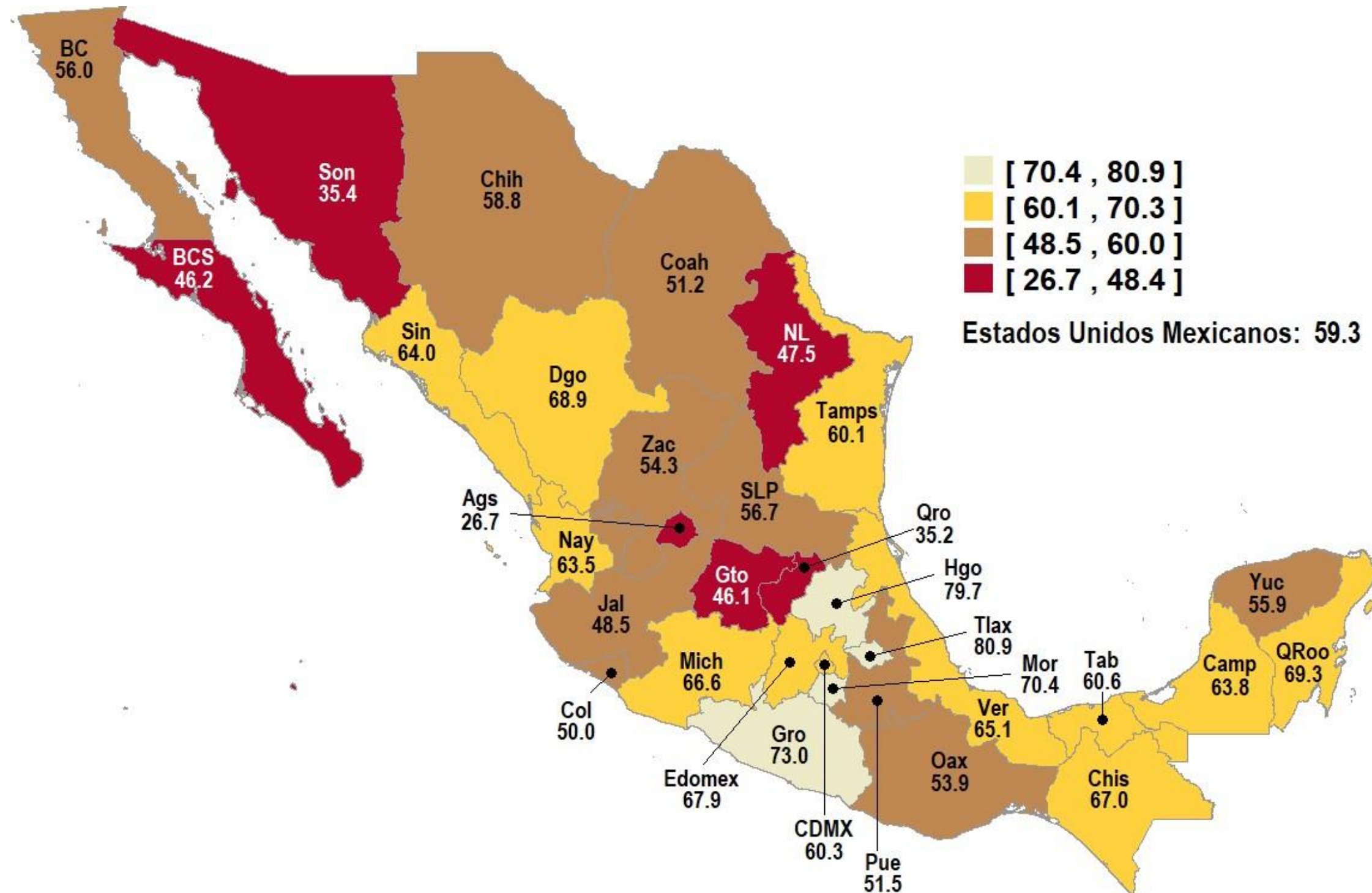
Tlaxcala	85.0%
Durango	83.4%
Hidalgo	79.4%
Puebla	51.7%
Aguascalientes	48.2%
Querétaro	47.1%



# Transporte público masivo automotor ♦ Tiempo breve de espera para abordar

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 2019, por entidad federativa.

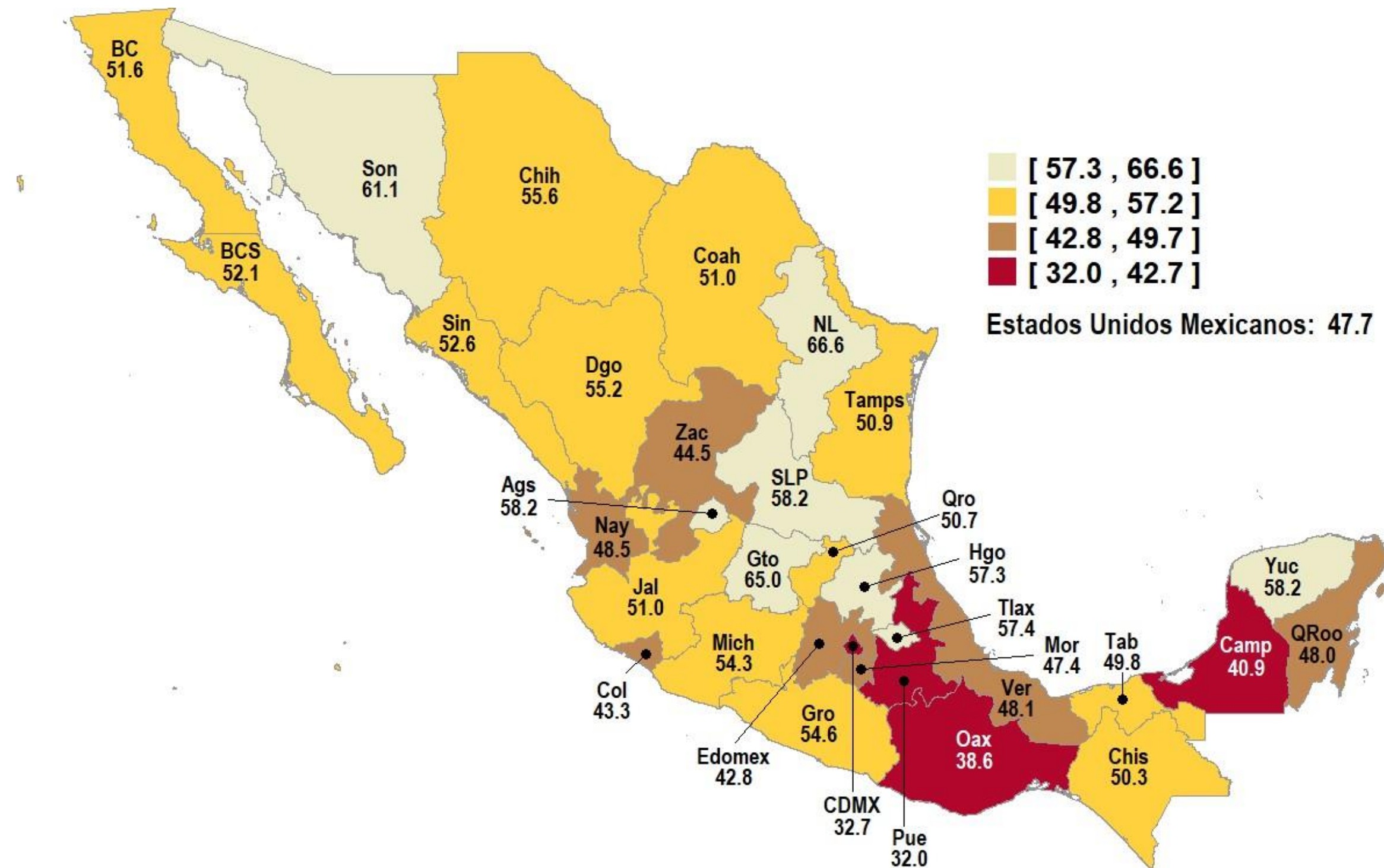
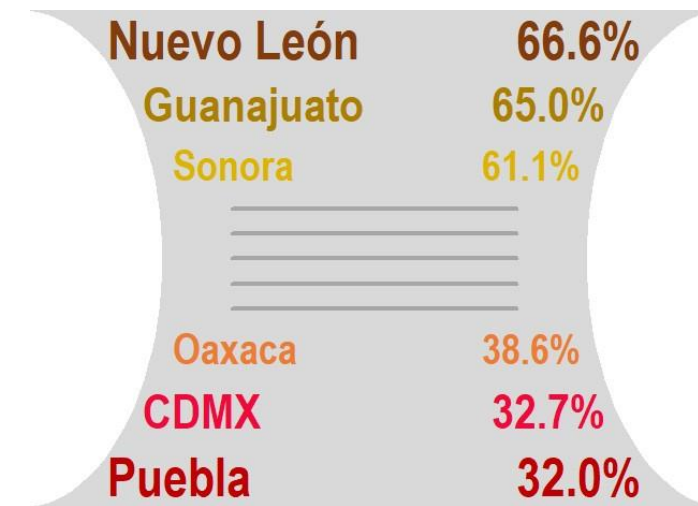
Tlaxcala	80.9%
Hidalgo	79.7%
Guerrero	73.0%
Sonora	35.4%
Querétaro	35.2%
Aguascalientes	26.7%





# Transporte público masivo automotor ♦ Operadores amables y respetuosos

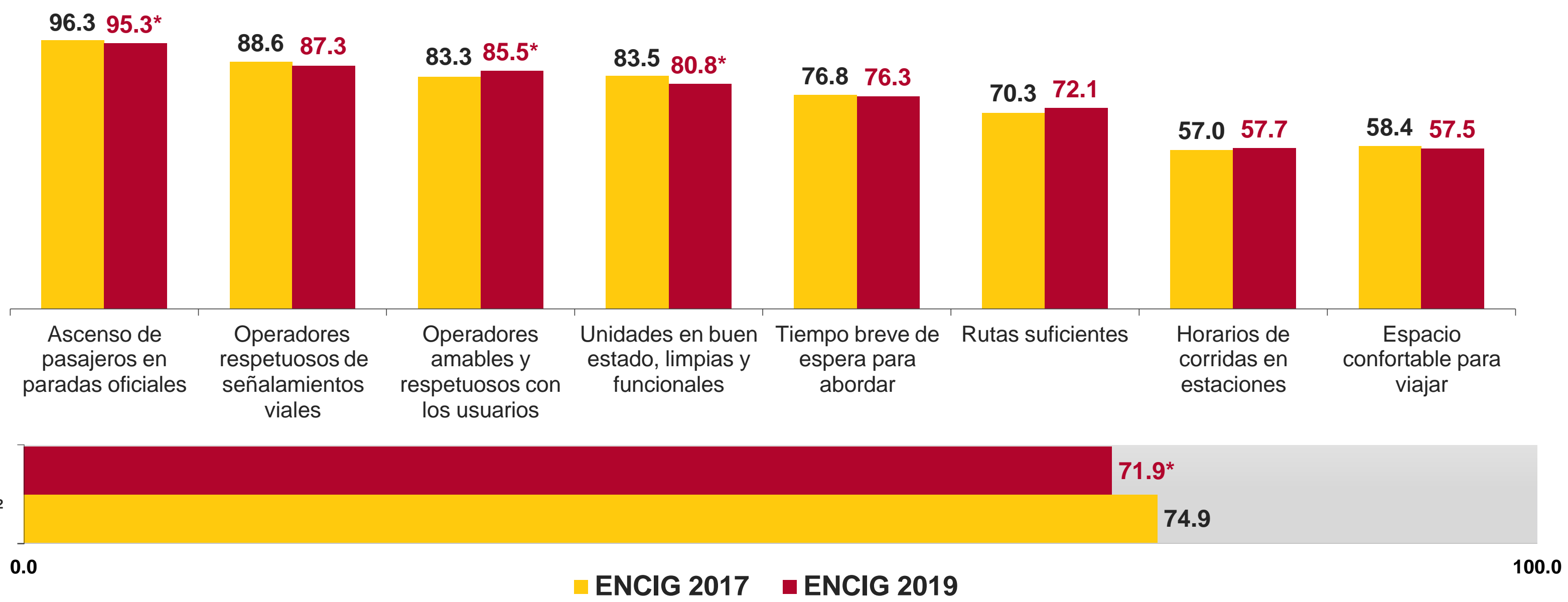
Porcentaje de población de 18 años y más, usuaria del servicio de transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús, que experimentó un **trato amable y respetuoso** por parte de los operadores durante 2019, por entidad federativa.



# SERVICIOS PÚBLICOS BAJO DEMANDA • Autobús de tránsito rápido

En 2019, **95.3%** 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**. Por otro lado, **57.5%** contó con un **espacio confortable** al momento de viajar.

Características del servicio de autobús de tránsito rápido

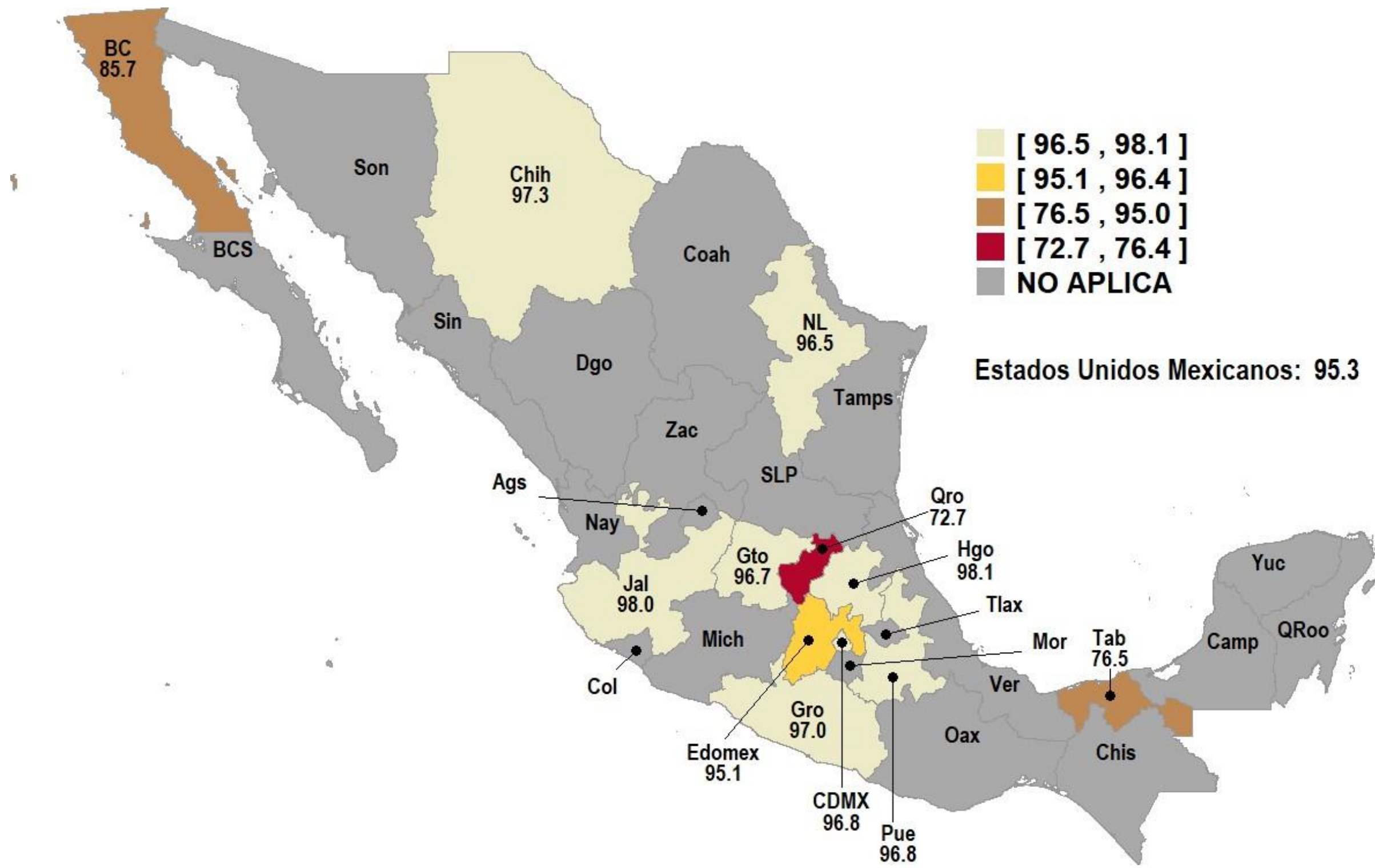


<sup>1</sup> La población usuaria contempla a la población de 18 años y más que manifestó haber hecho uso de autobuses de tránsito rápido.  
<sup>2</sup> "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".  
 \* En estos casos sí existió un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.

# Autobús de tránsito rápido ♦ Ascenso de pasajeros en paradas oficiales

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 2019, por entidad federativa.

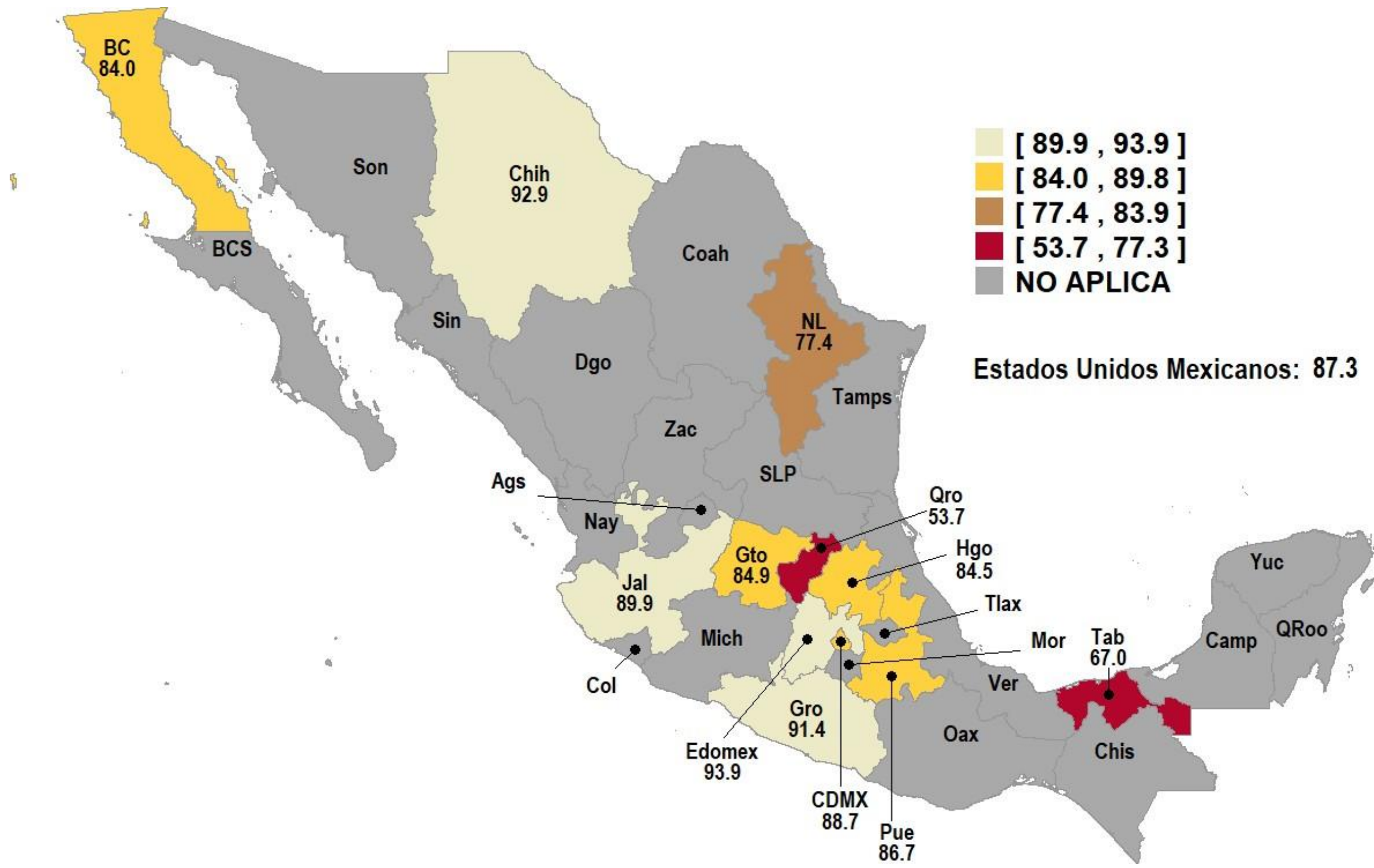
Hidalgo	98.1%
Jalisco	98.0%
Chihuahua	97.3%
Baja California	85.7%
Tabasco	76.5%
Querétaro	72.7%



# 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 2019, por entidad federativa.

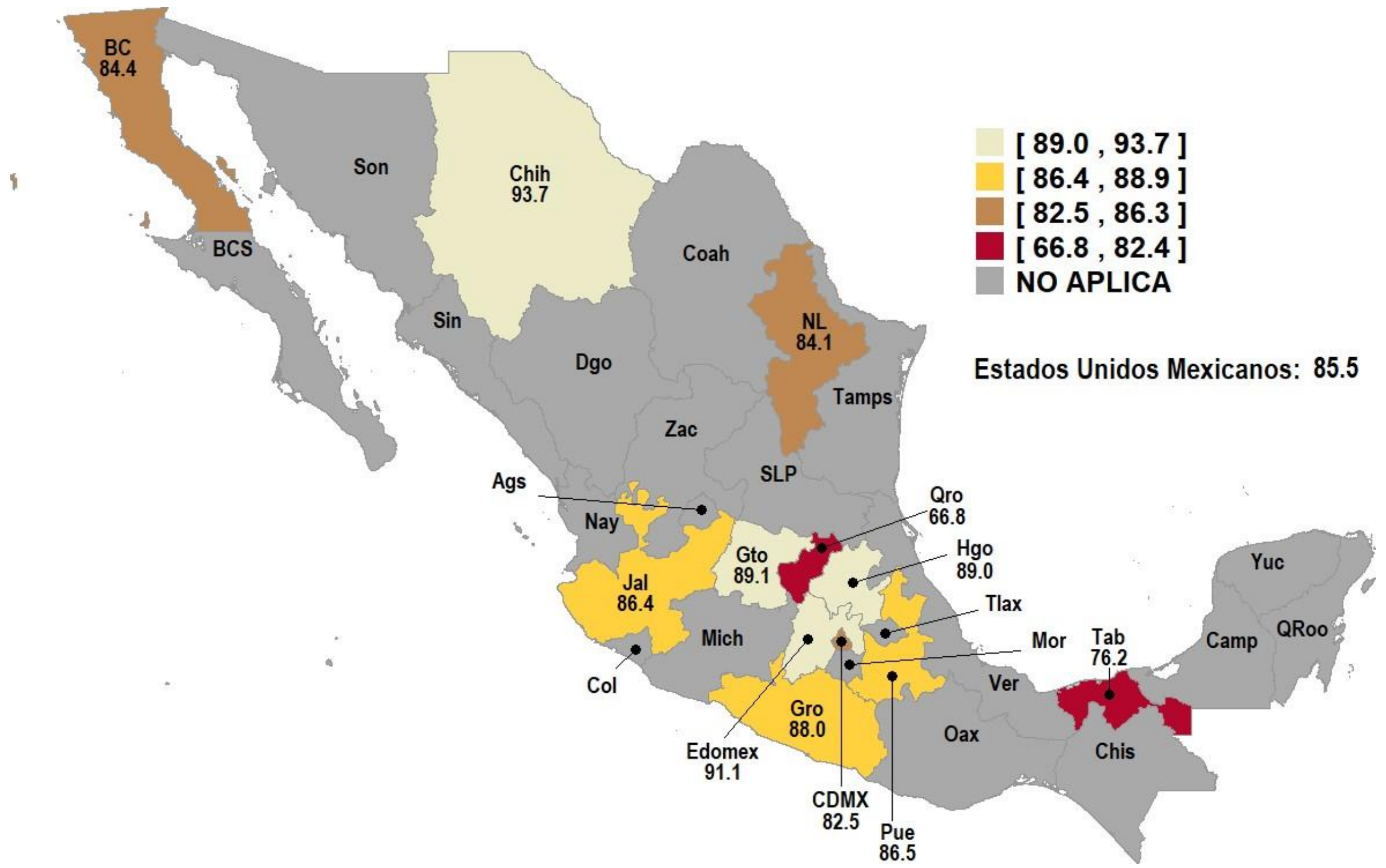
Edo. Méx.	93.9%
Chihuahua	92.9%
Guerrero	91.4%
Nuevo León	77.4%
Tabasco	67.0%
Querétaro	53.7%



# 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 2019, por entidad federativa.

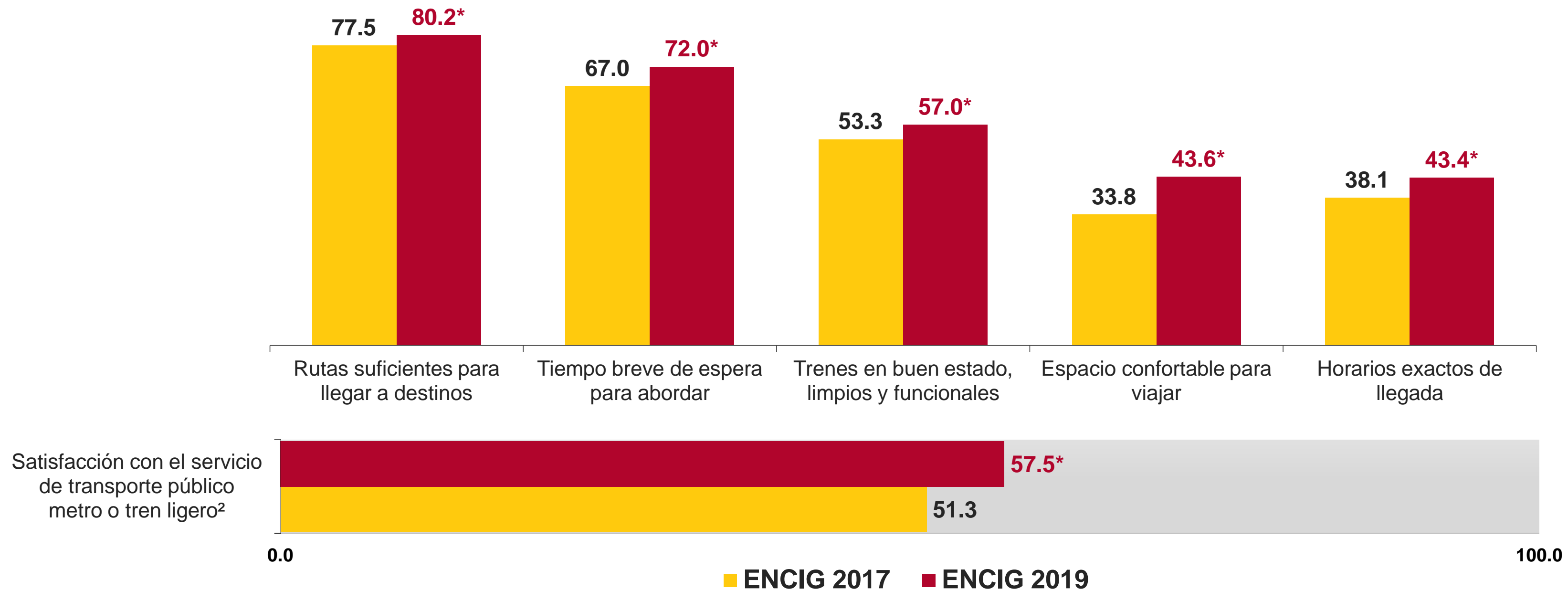
Chihuahua	93.7%
Edo. Méx.	91.1%
Guanajuato	89.1%
CDMX	82.5%
Tabasco	76.2%
Querétaro	66.8%



# SERVICIOS PÚBLICOS BAJO DEMANDA • Metro o tren ligero

En 2019, **80.2%** de la población usuaria<sup>1</sup> del *metro o tren ligero* refirió que existían **rutas suficientes para llegar a su destino**. Por otra parte, **43.4%** pudo conocer los **horarios exactos de llegada**.

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.

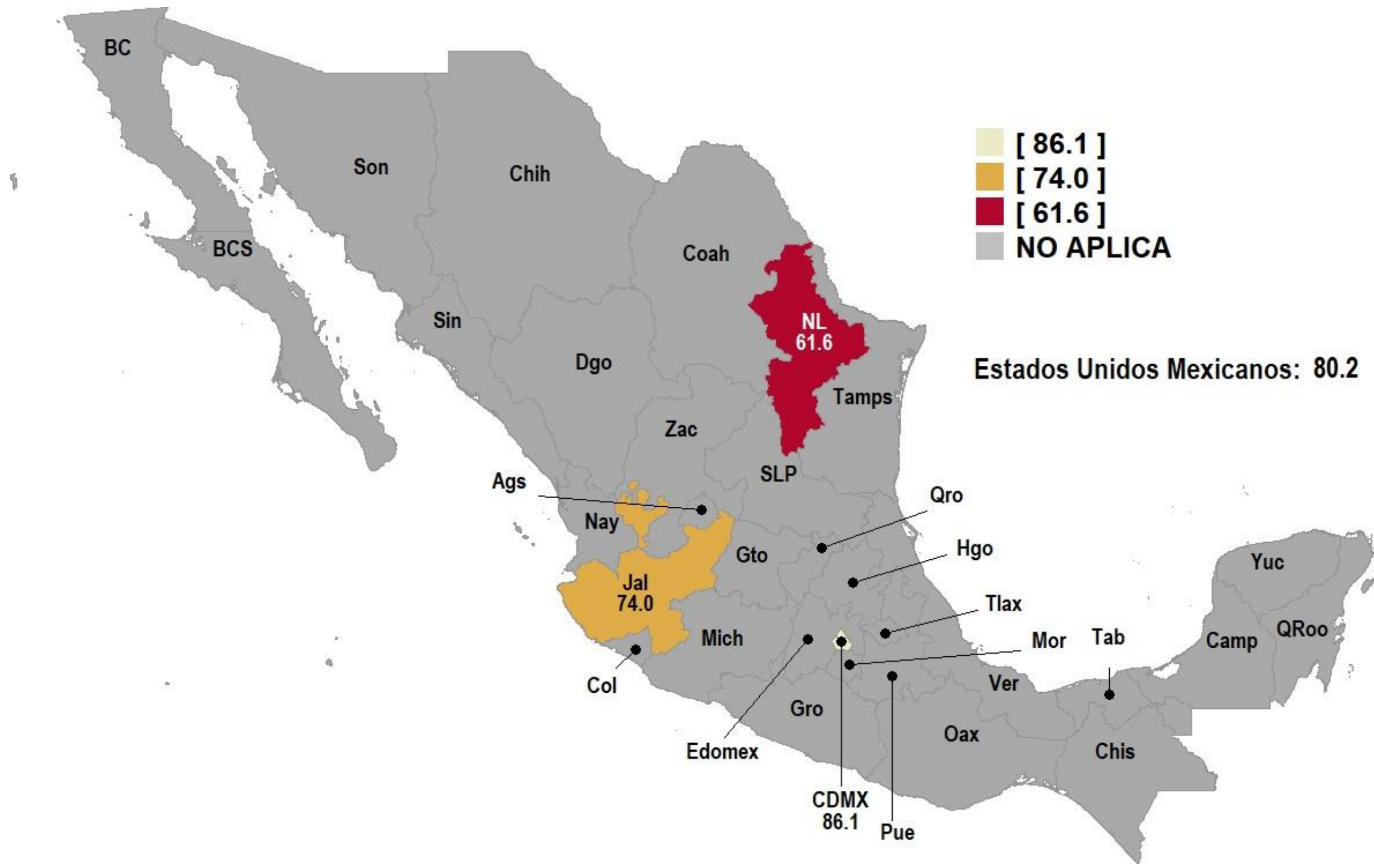
<sup>2</sup> "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

\* 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 2019, por entidad federativa.

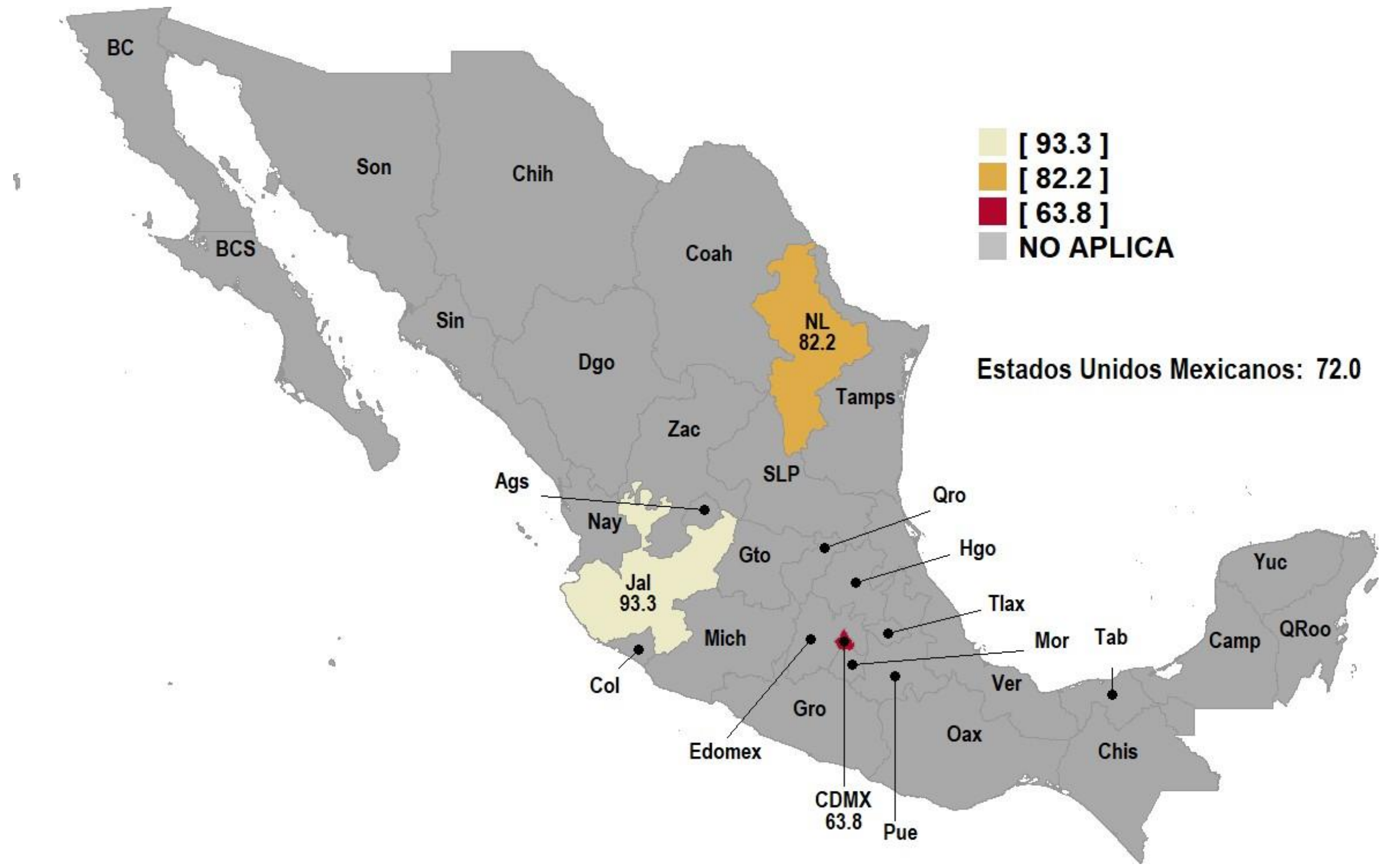
CDMX	86.1%
Jalisco	74.0%
Nuevo León	61.6%



# 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 2019, por entidad federativa.

Jalisco	93.3%
Nuevo León	82.2%
CDMX	63.8%

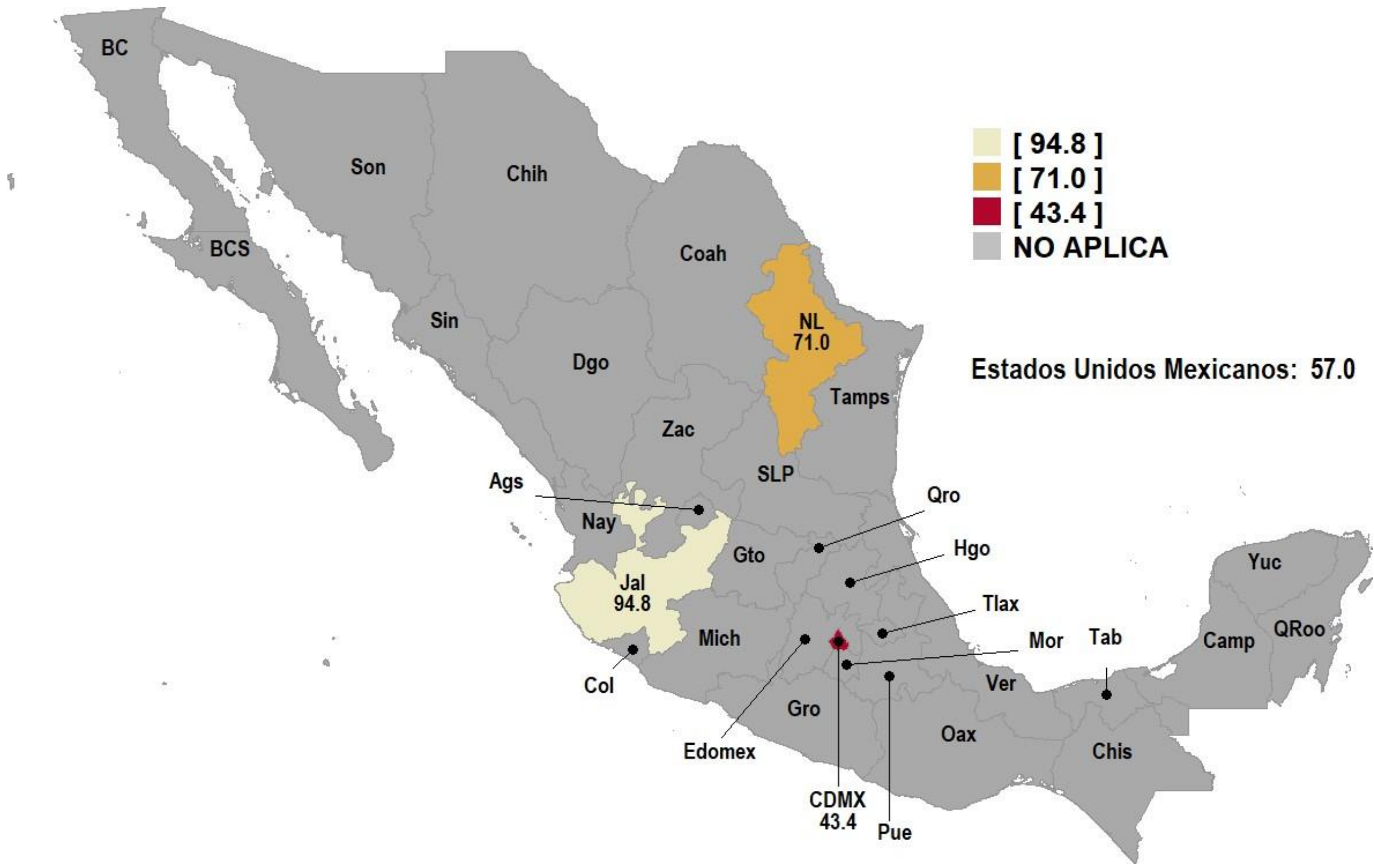




# Metro o tren ligero ♦ Trenes en buen estado

Porcentaje de población usuaria del servicio de transporte público metro o tren ligero, que se transportó en **unidades en buen estado** durante 2019, por entidad federativa.

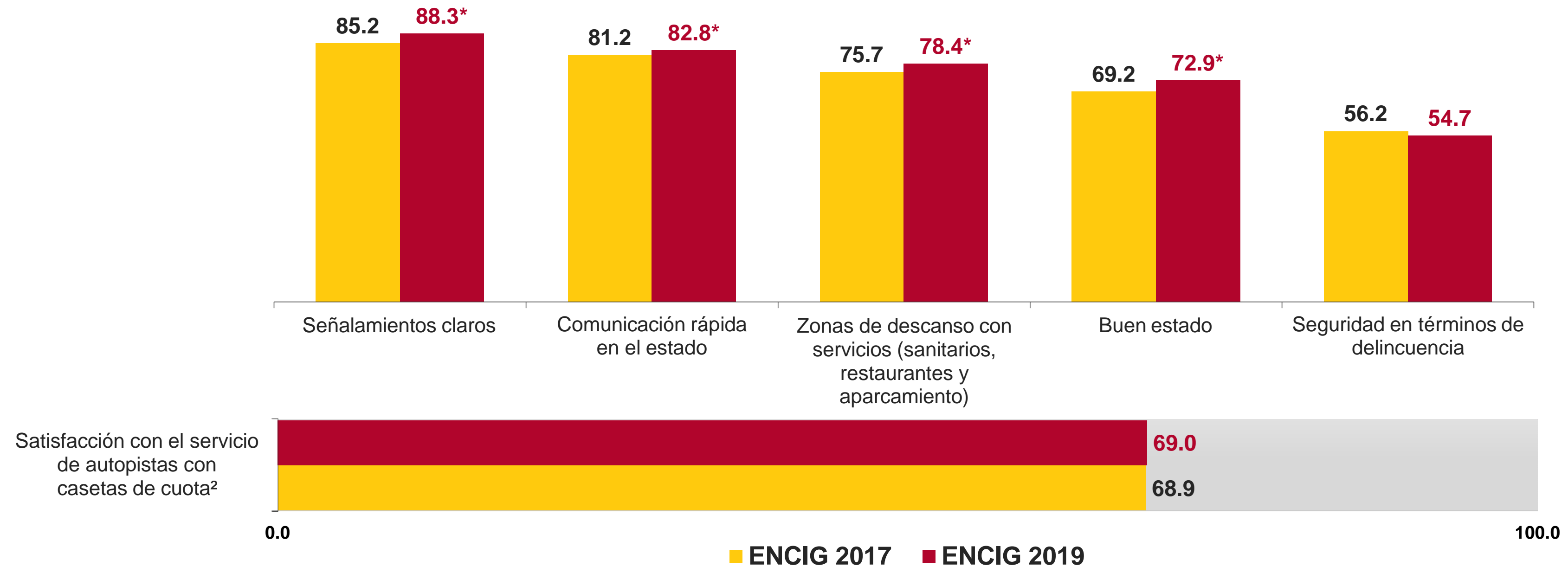
Jalisco	94.8%
Nuevo León	71.0%
CDMX	43.4%



# SERVICIOS PÚBLICOS BAJO DEMANDA • Autopistas con casetas de cuota

Durante 2019, **88.3%** de la población usuaria<sup>1</sup> del servicio de *autopistas con casetas de cuota* encontró **señalamientos claros** al transitar en ellas. Por otro lado, **54.7%** refirió que son **seguras en términos de delincuencia**.

Características del servicio de autopistas con casetas de cuota

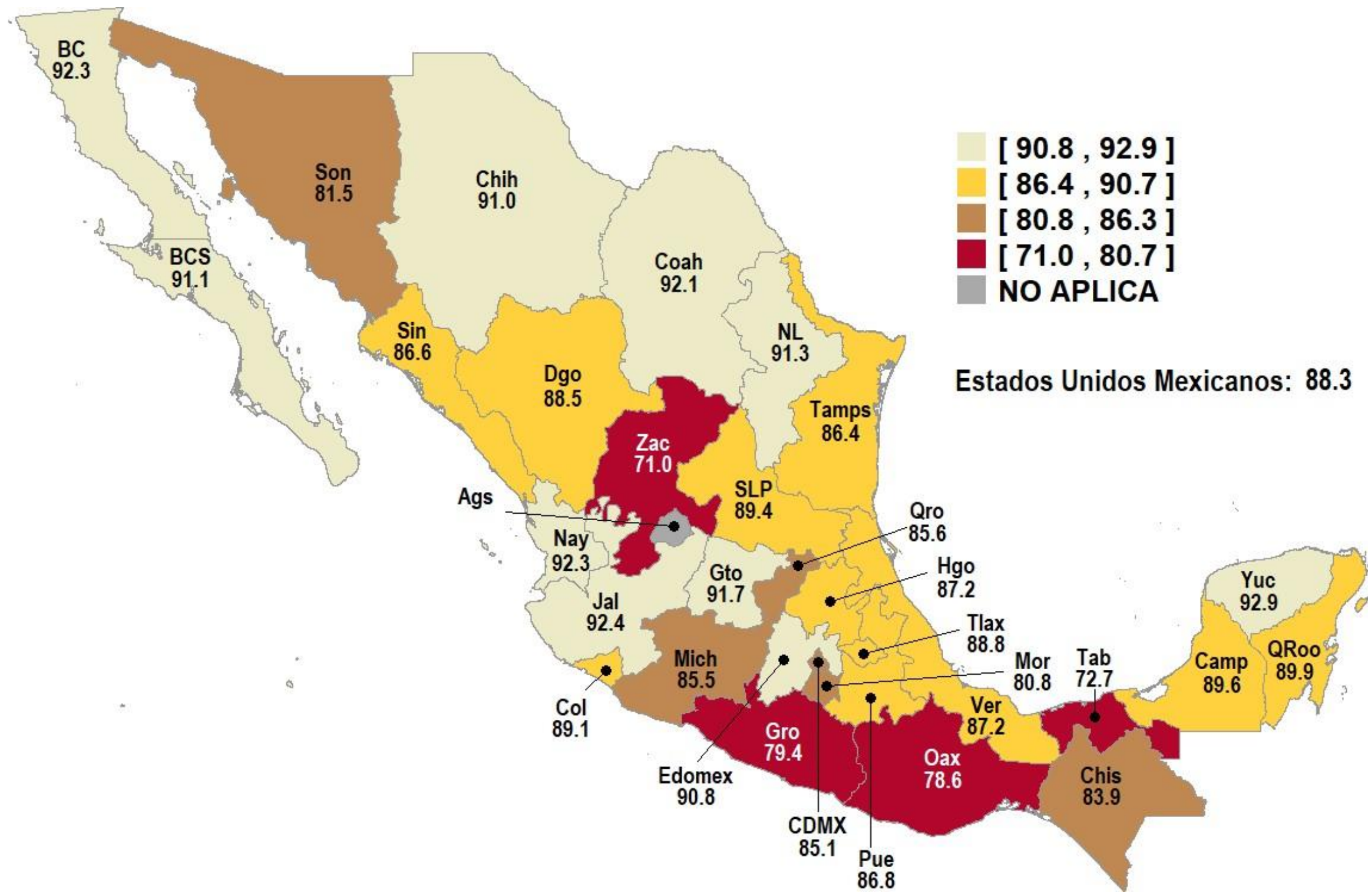


<sup>1</sup> La población usuaria contempla a la población de 18 años y más que manifestó haber utilizado autopistas con casetas de cuota.  
<sup>2</sup> "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".  
 \* En 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 2019 refirió que estas cuentan con **señalamientos claros**, por entidad federativa.

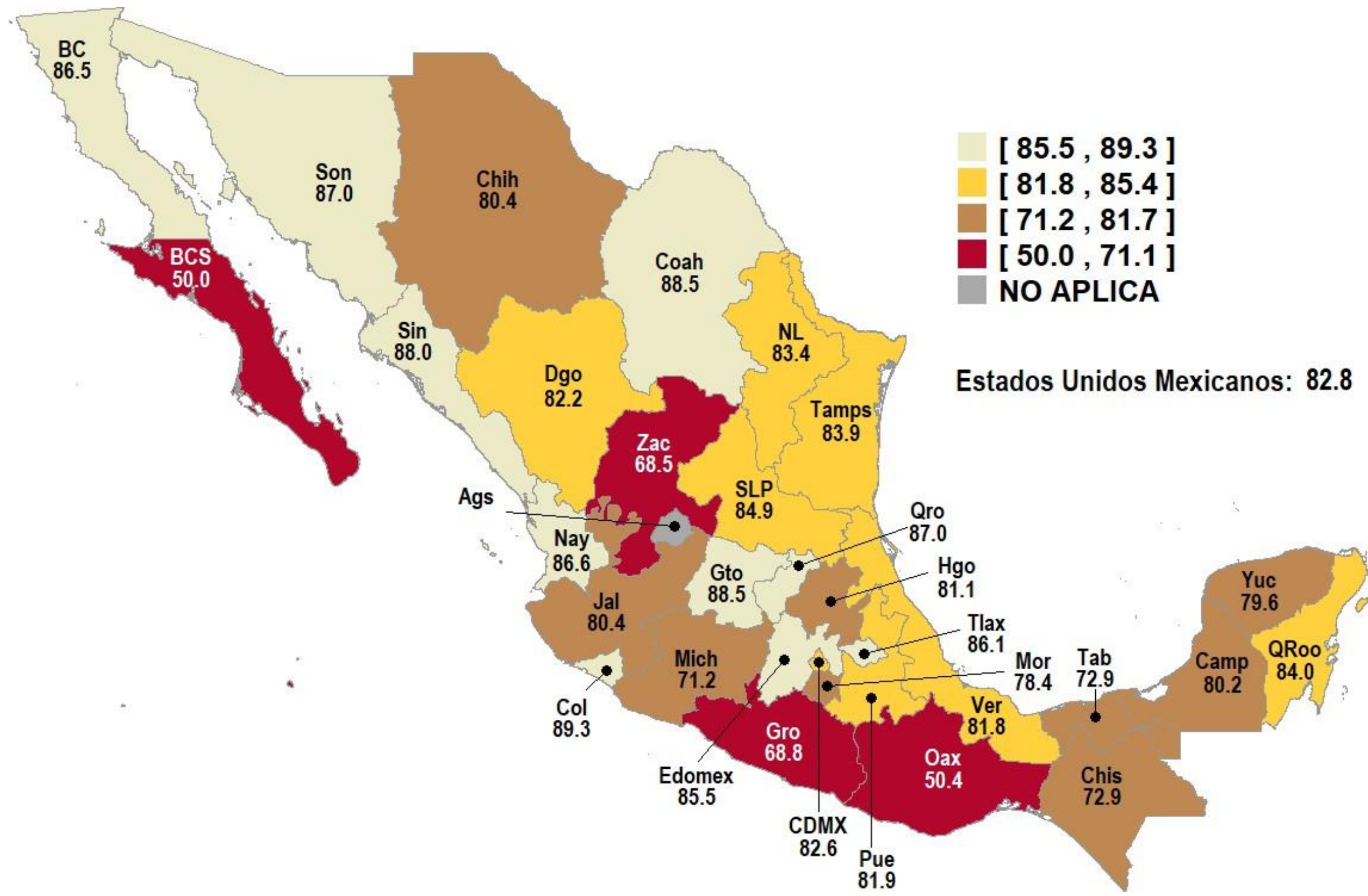
Yucatán	92.9%
Jalisco	92.4%
Nayarit	92.3%
Oaxaca	78.6%
Tabasco	72.7%
Zacatecas	71.0%



# Autopistas con casetas de cuota ♦ Comunicación eficiente en el estado

Porcentaje de población usuaria del servicio de autopistas con casetas de cuota, que durante 2019 refirió que estas **comunican de manera eficiente a todo el estado**, por entidad federativa.

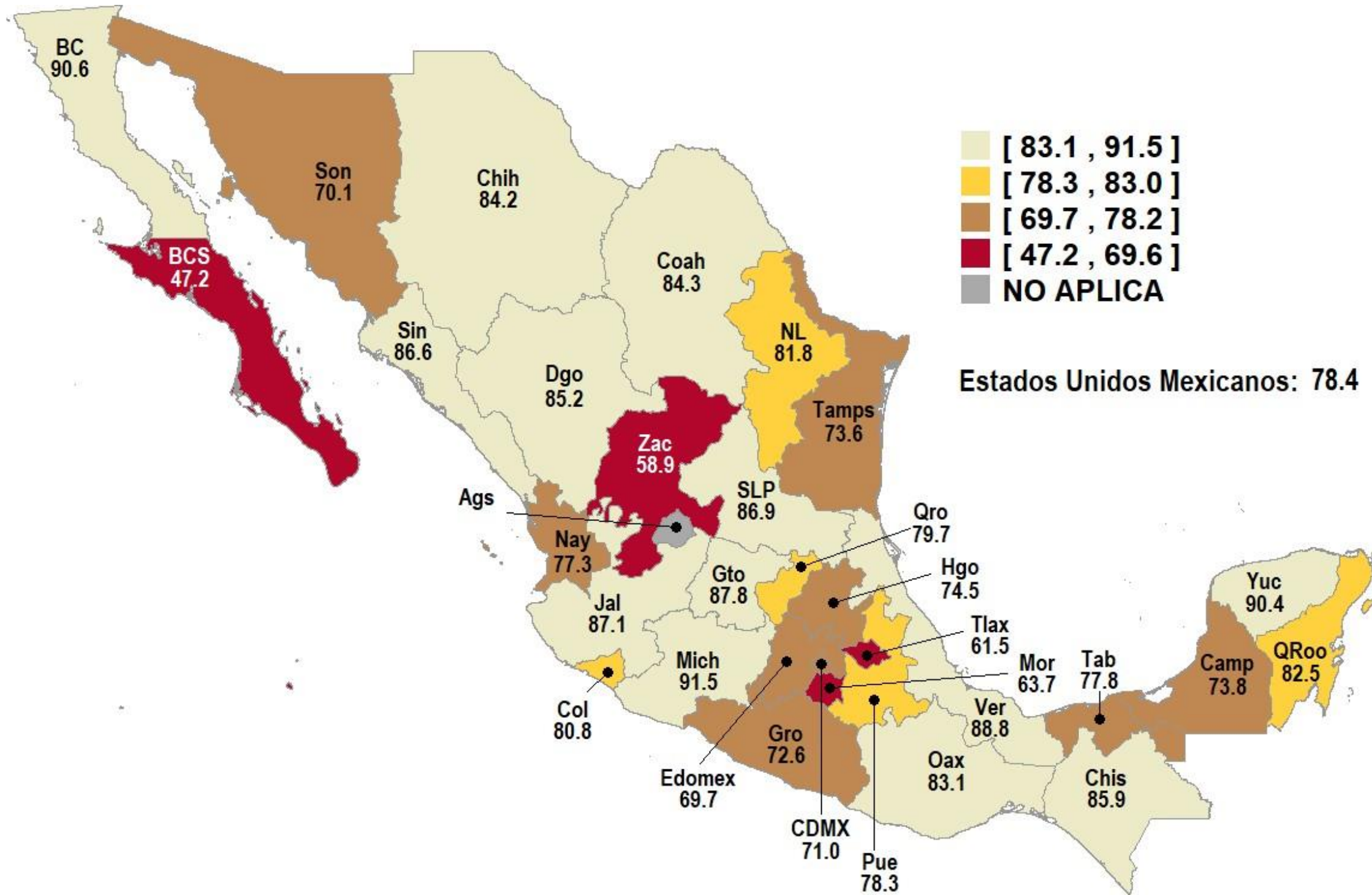
Colima	89.3%
Coahuila	88.5%
Guanajuato	88.5%
Zacatecas	68.5%
Oaxaca	50.4%
B.C.S.	50.0%



# Autopistas con casetas de cuota ♦ Zonas de descanso con servicios

Porcentaje de población usuaria del servicio de autopistas con casetas de cuota, que durante 2019 refirió que estas cuentan con **zonas de descanso con servicios** (sanitarios, restaurantes y cajones de estacionamiento), por entidad federativa.

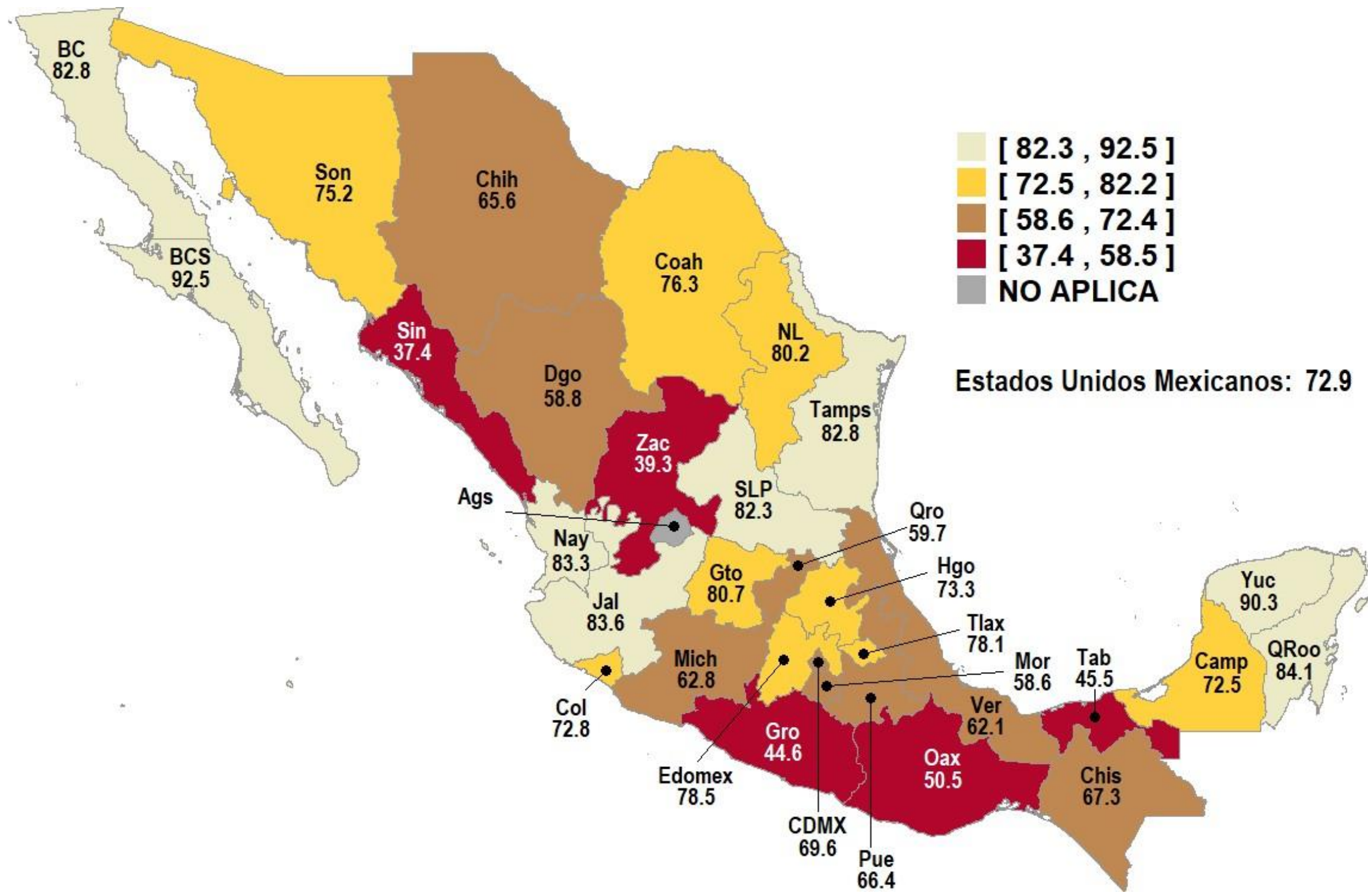
Michoacán	91.5%
Baja California	90.6%
Yucatán	90.4%
Tlaxcala	61.5%
Zacatecas	58.9%
B.C.S.	47.2%



# Autopistas con casetas de cuota ♦ Buen estado

Porcentaje de población usuaria del servicio de autopistas con casetas de cuota, que durante 2019 refirió que estas se encuentran en **buen estado**, libres de baches, deslaves, etc., por entidad federativa.

B.C.S.	92.5%
Yucatán	90.3%
Quintana Roo	84.1%
Guerrero	44.6%
Zacatecas	39.3%
Sinaloa	37.4%

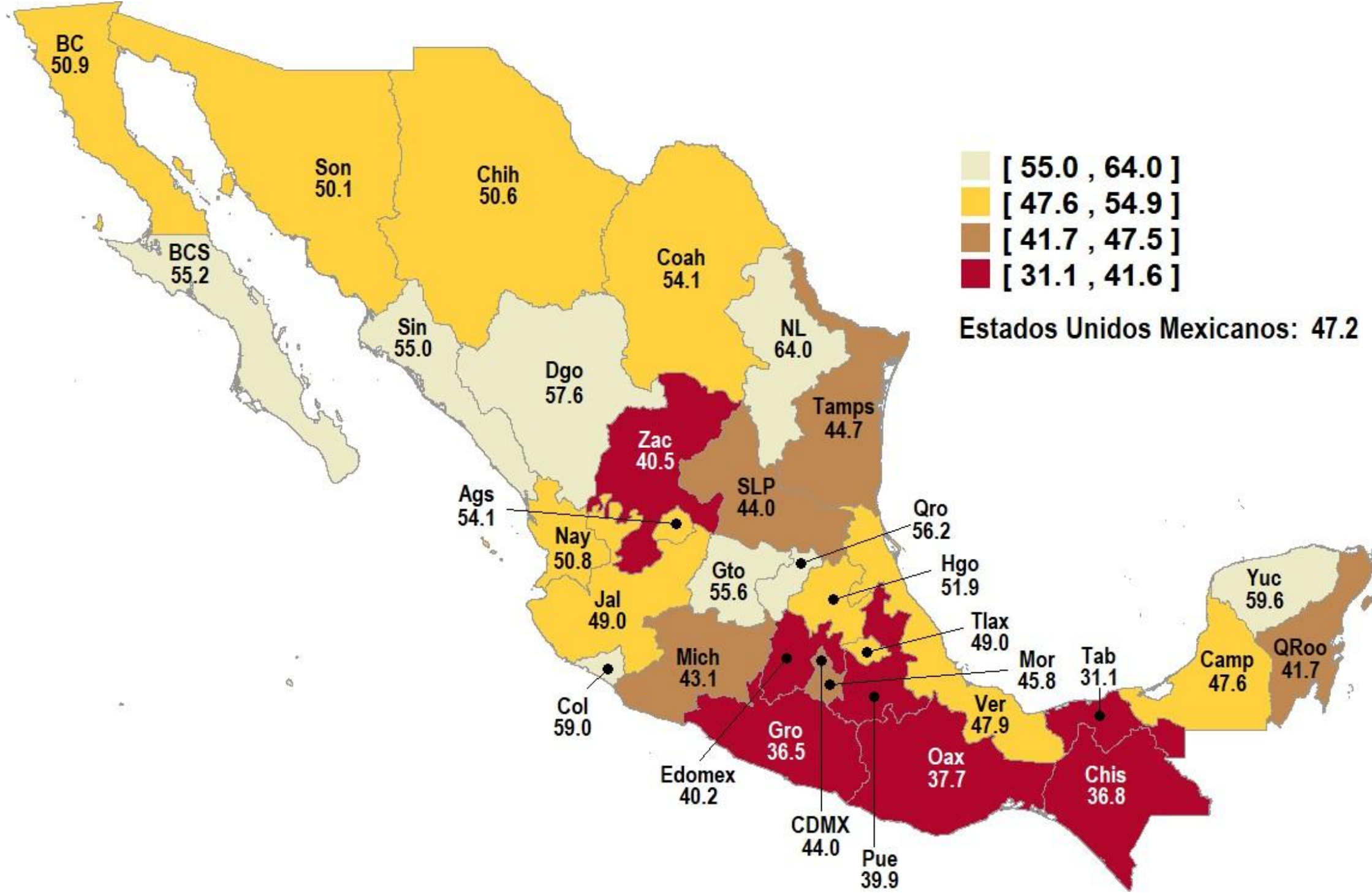


# Nivel de Satisfacción General con los Servicios Públicos Básicos y Bajo Demanda

# Satisfacción general por entidad federativa

Durante 2019, **47.2%** 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**.

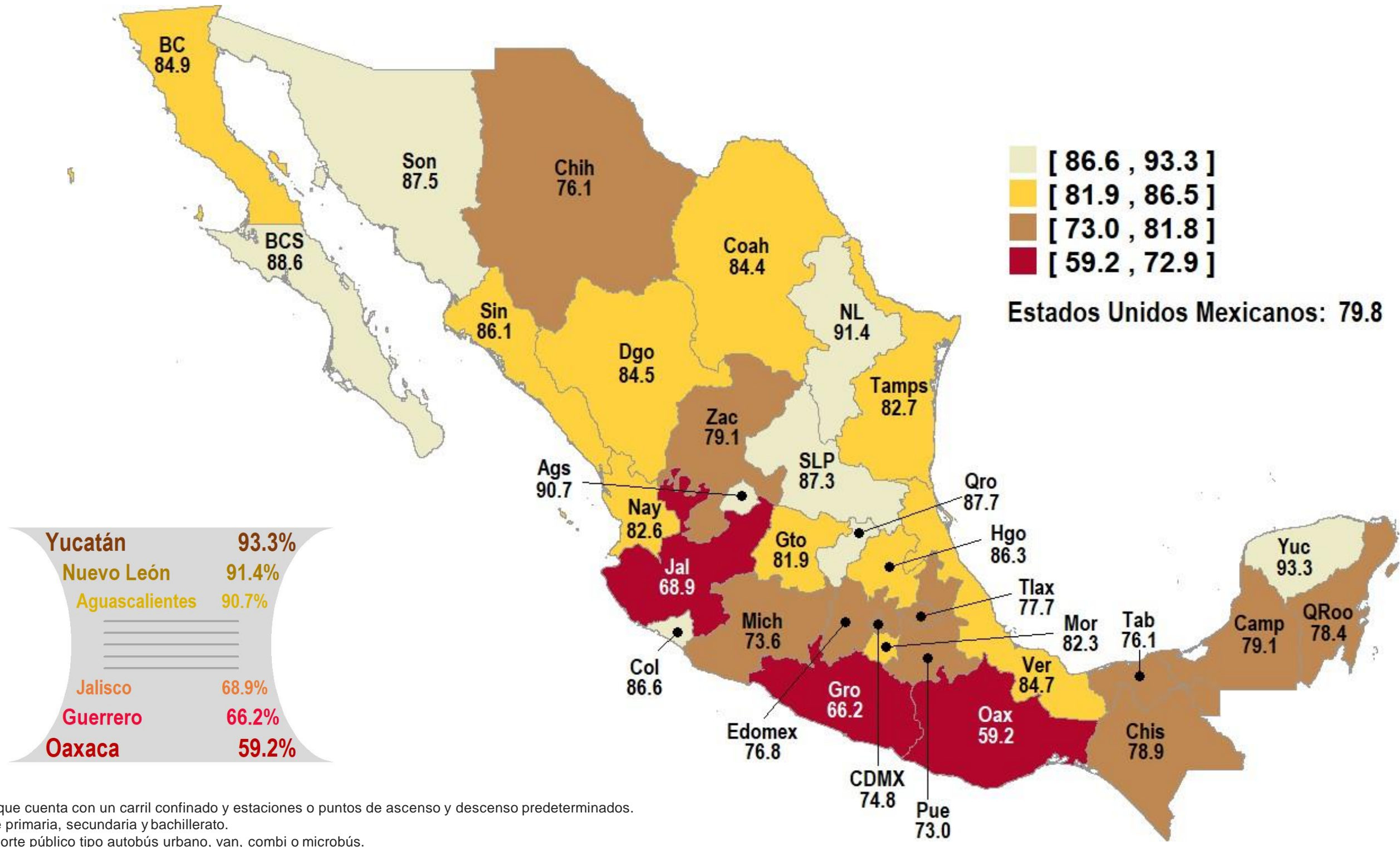
Nuevo León	64.0%
Yucatán	59.6%
Colima	59.0%
Chiapas	36.8%
Guerrero	36.5%
Tabasco	31.1%





# SATISFACCIÓN • Educación pública universitaria

**79.8%** de la población usuaria de 18 años y más se siente *muy satisfecha o satisfecha* con el servicio de educación pública universitaria

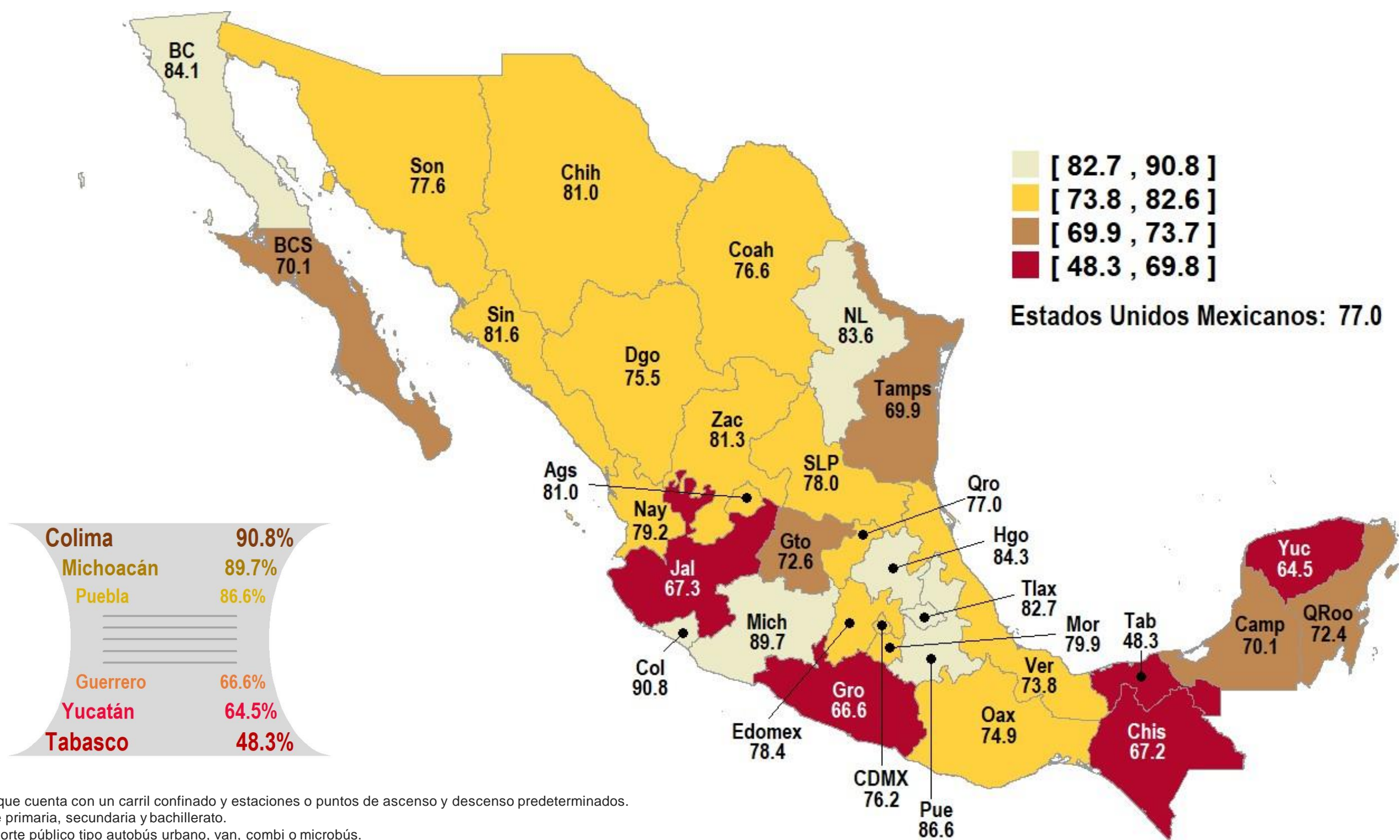


Satisfacción general	47.2
<b>Educación pública universitaria</b>	<b>79.8</b>
Suministro de energía eléctrica	77.0
Autobús de tránsito rápido <sup>1</sup>	71.9
Autopistas con casetas de cuota	69.0
Educación pública obligatoria <sup>2</sup>	68.2
Recolección de basura	66.4
Metro o tren ligero	57.5
Agua potable	56.0
Servicio de salud estatal o Seguro Popular	47.2
Servicio de salud del ISSSTE	47.1
Drenaje y alcantarillado	46.2
Servicio de salud del IMSS	43.8
Parques y jardines públicos	39.7
Alumbrado público	38.2
Transporte público masivo automotor <sup>3</sup>	32.7
Carreteras y caminos sin cuota <sup>4</sup>	31.6
Policía	26.2
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 • Suministro de energía eléctrica

77% de la población usuaria de 18 años y más se siente *muy satisfecha o satisfecha* con el servicio de energía eléctrica.

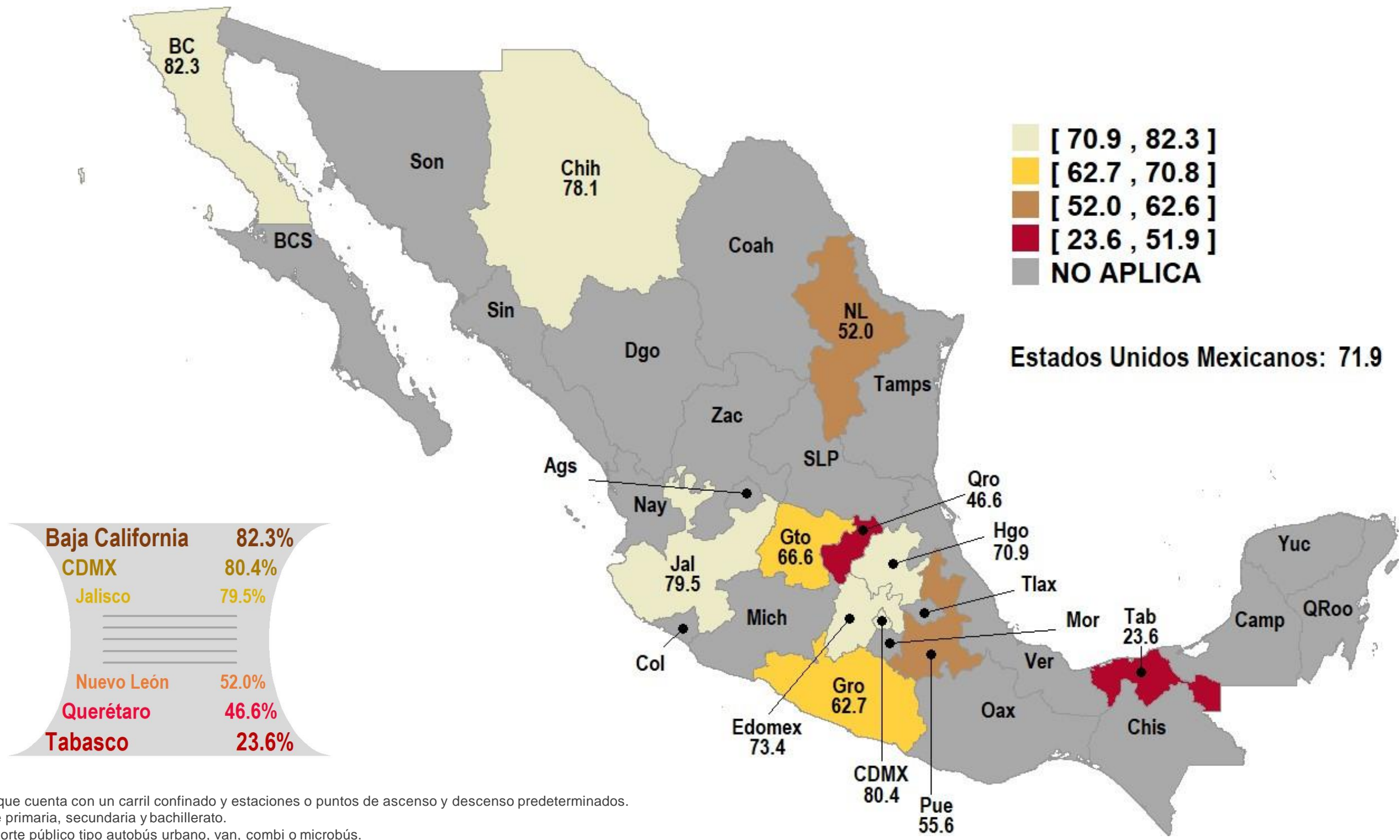


<b>Satisfacción general</b>	<b>47.2</b>
Educación pública universitaria	79.8
<b>Suministro de energía eléctrica</b>	<b>77.0</b>
Autobús de tránsito rápido <sup>1</sup>	71.9
Autopistas con casetas de cuota	69.0
Educación pública obligatoria <sup>2</sup>	68.2
Recolección de basura	66.4
Metro o tren ligero	57.5
Agua potable	56.0
Servicio de salud estatal o Seguro Popular	47.2
Servicio de salud del ISSSTE	47.1
Drenaje y alcantarillado	46.2
Servicio de salud del IMSS	43.8
Parques y jardines públicos	39.7
Alumbrado público	38.2
Transporte público masivo automotor <sup>3</sup>	32.7
Carreteras y caminos sin cuota <sup>4</sup>	31.6
Policía	26.2
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

71.9% 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.

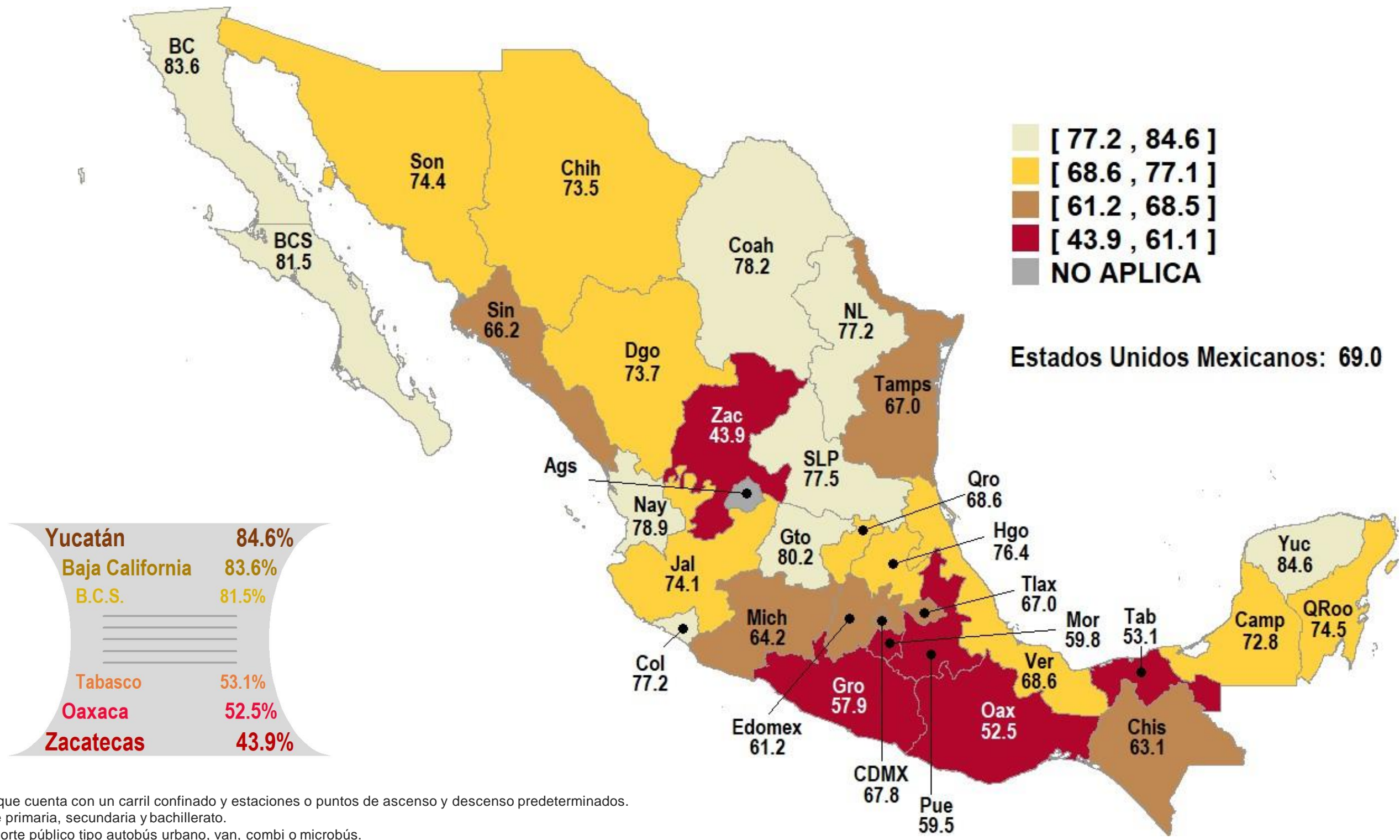


<b>Satisfacción general</b>	<b>47.2</b>
Educación pública universitaria	79.8
Suministro de energía eléctrica	77.0
<b>Autobús de tránsito rápido<sup>1</sup></b>	<b>71.9</b>
Autopistas con casetas de cuota	69.0
Educación pública obligatoria <sup>2</sup>	68.2
Recolección de basura	66.4
Metro o tren ligero	57.5
Agua potable	56.0
Servicio de salud estatal o Seguro Popular	47.2
Servicio de salud del ISSSTE	47.1
Drenaje y alcantarillado	46.2
Servicio de salud del IMSS	43.8
Parques y jardines públicos	39.7
Alumbrado público	38.2
Transporte público masivo automotor <sup>3</sup>	32.7
Carreteras y caminos sin cuota <sup>4</sup>	31.6
Policía	26.2
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% de la población usuaria de 18 años y más se siente *muy satisfecha o satisfecha* con el servicio de autopistas de cuota.

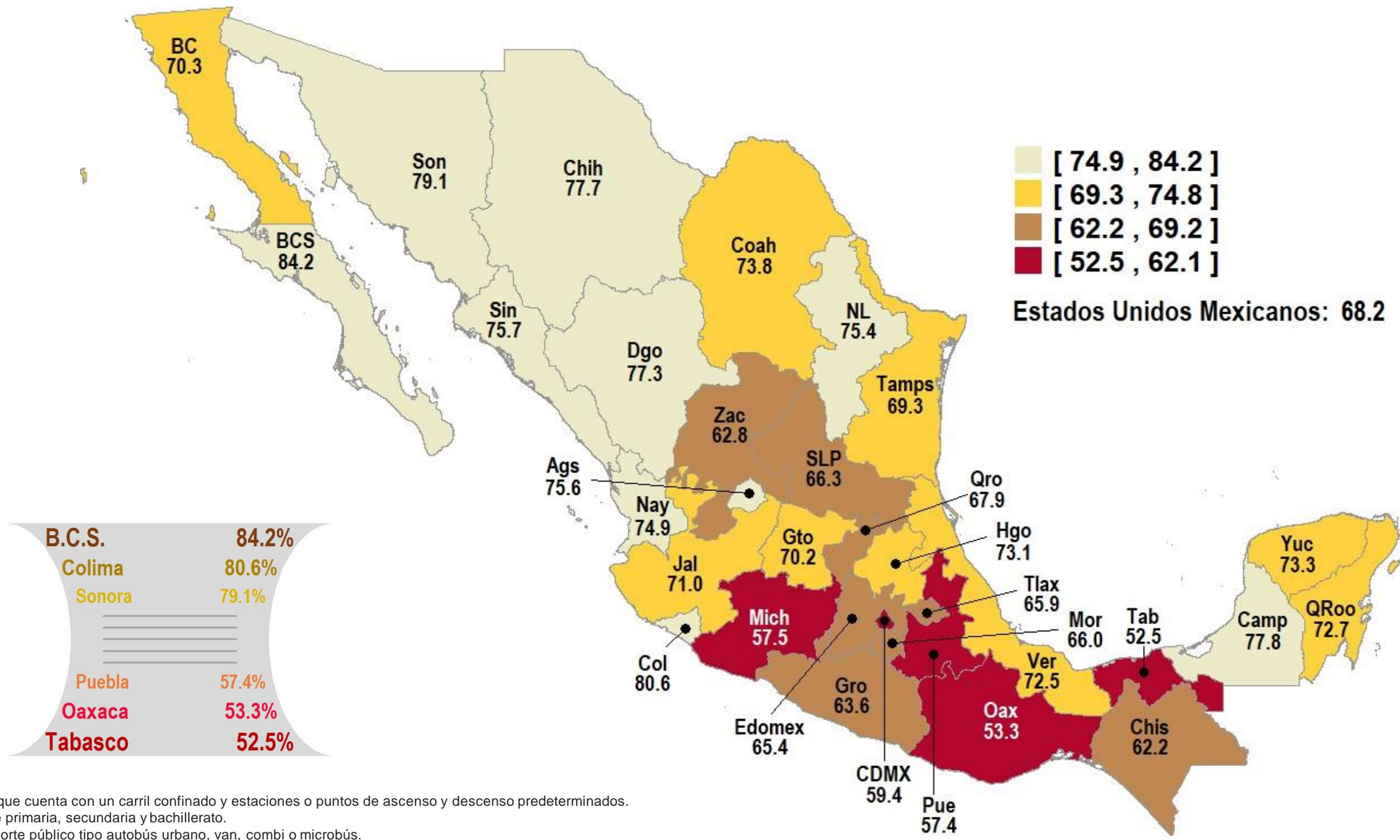


<b>Satisfacción general</b>	<b>47.2</b>
Educación pública universitaria	79.8
Suministro de energía eléctrica	77.0
Autobús de tránsito rápido <sup>1</sup>	71.9
<b>Autopistas con casetas de cuota</b>	<b>69.0</b>
Educación pública obligatoria <sup>2</sup>	68.2
Recolección de basura	66.4
Metro o tren ligero	57.5
Agua potable	56.0
Servicio de salud estatal o Seguro Popular	47.2
Servicio de salud del ISSSTE	47.1
Drenaje y alcantarillado	46.2
Servicio de salud del IMSS	43.8
Parques y jardines públicos	39.7
Alumbrado público	38.2
Transporte público masivo automotor <sup>3</sup>	32.7
Carreteras y caminos sin cuota <sup>4</sup>	31.6
Policía	26.2
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

**68.2%** de la población de 18 años y más se siente *muy satisfecha o satisfecha* con el servicio de educación pública básica.

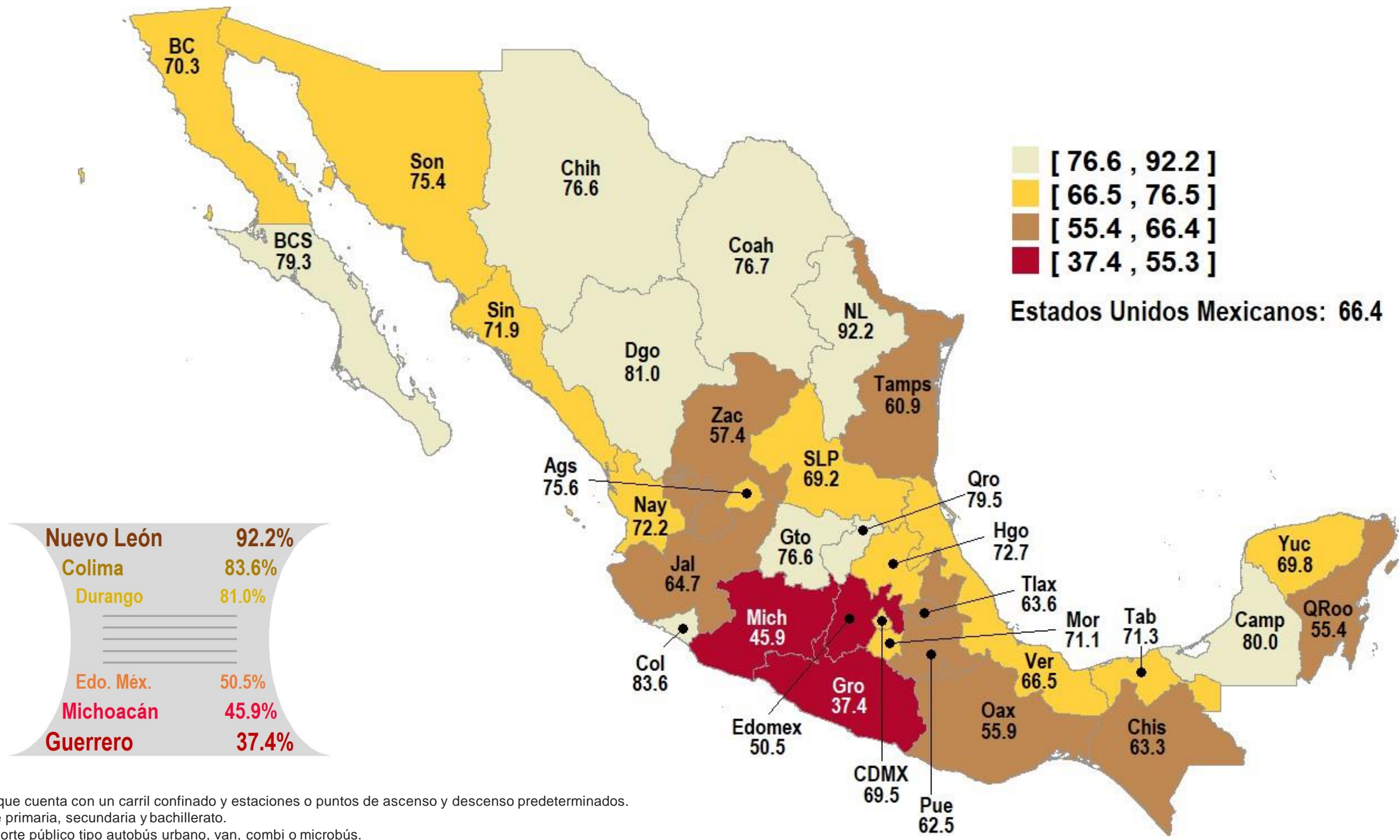


<b>Satisfacción general</b>	<b>47.2</b>
Educación pública universitaria	79.8
Suministro de energía eléctrica	77.0
Autobús de tránsito rápido <sup>1</sup>	71.9
Autopistas con casetas de cuota	69.0
<b>Educación pública obligatoria<sup>2</sup></b>	<b>68.2</b>
Recolección de basura	66.4
Metro o tren ligero	57.5
Agua potable	56.0
Servicio de salud estatal o Seguro Popular	47.2
Servicio de salud del ISSSTE	47.1
Drenaje y alcantarillado	46.2
Servicio de salud del IMSS	43.8
Parques y jardines públicos	39.7
Alumbrado público	38.2
Transporte público masivo automotor <sup>3</sup>	32.7
Carreteras y caminos sin cuota <sup>4</sup>	31.6
Policía	26.2
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

66.4% de la población usuaria de 18 años y más se siente *muy satisfecha o satisfecha* con el servicio de recolección de basura.

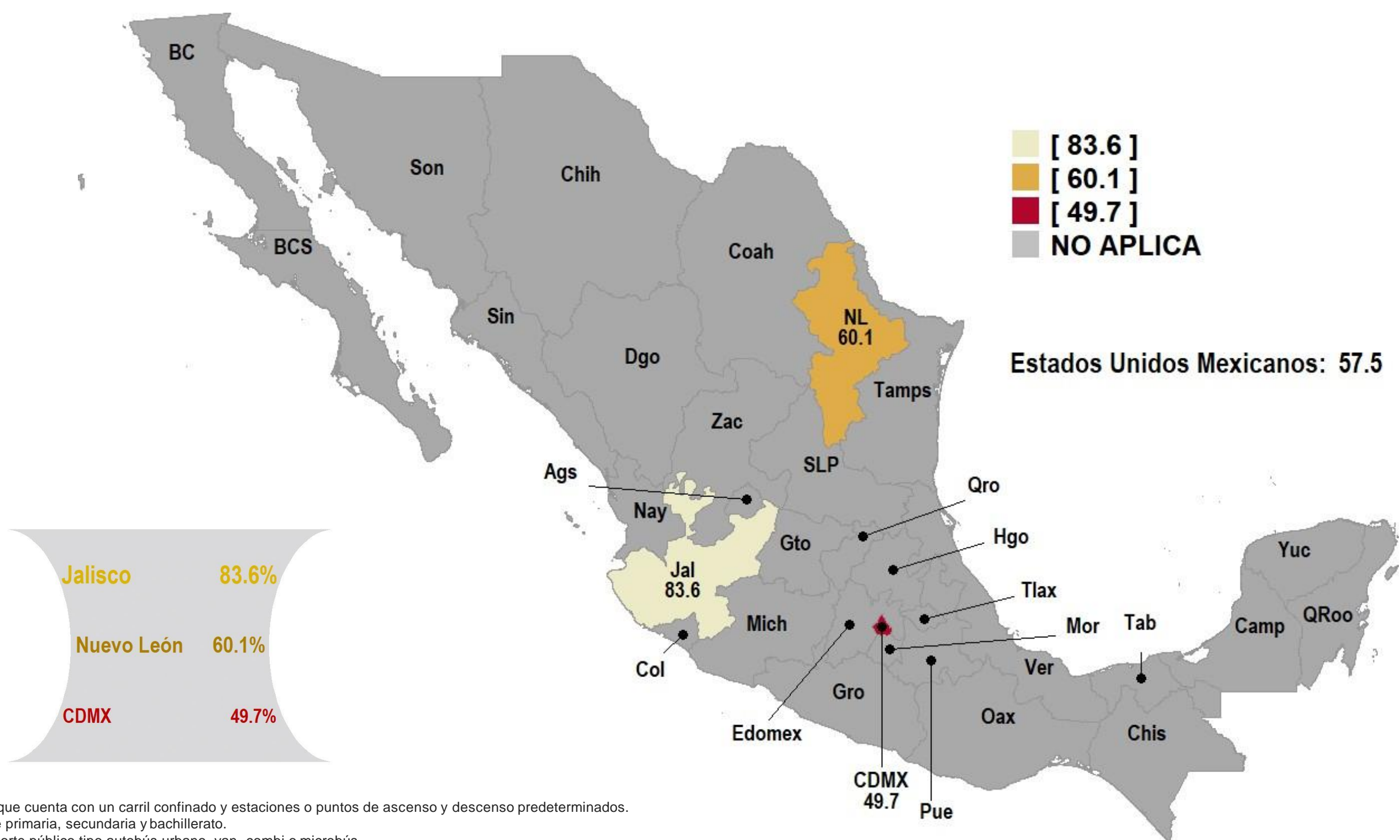


<b>Satisfacción general</b>	<b>47.2</b>
Educación pública universitaria	79.8
Suministro de energía eléctrica	77.0
Autobús de tránsito rápido <sup>1</sup>	71.9
Autopistas con casetas de cuota	69.0
Educación pública obligatoria <sup>2</sup>	68.2
<b>Recolección de basura</b>	<b>66.4</b>
Metro o tren ligero	57.5
Agua potable	56.0
Servicio de salud estatal o Seguro Popular	47.2
Servicio de salud del ISSSTE	47.1
Drenaje y alcantarillado	46.2
Servicio de salud del IMSS	43.8
Parques y jardines públicos	39.7
Alumbrado público	38.2
Transporte público masivo automotor <sup>3</sup>	32.7
Carreteras y caminos sin cuota <sup>4</sup>	31.6
Policía	26.2
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 • Metro o tren ligero

**57.5%** de la población de 18 años y más se siente *muy satisfecha o satisfecha* con el servicio que brinda el metro o tren ligero.

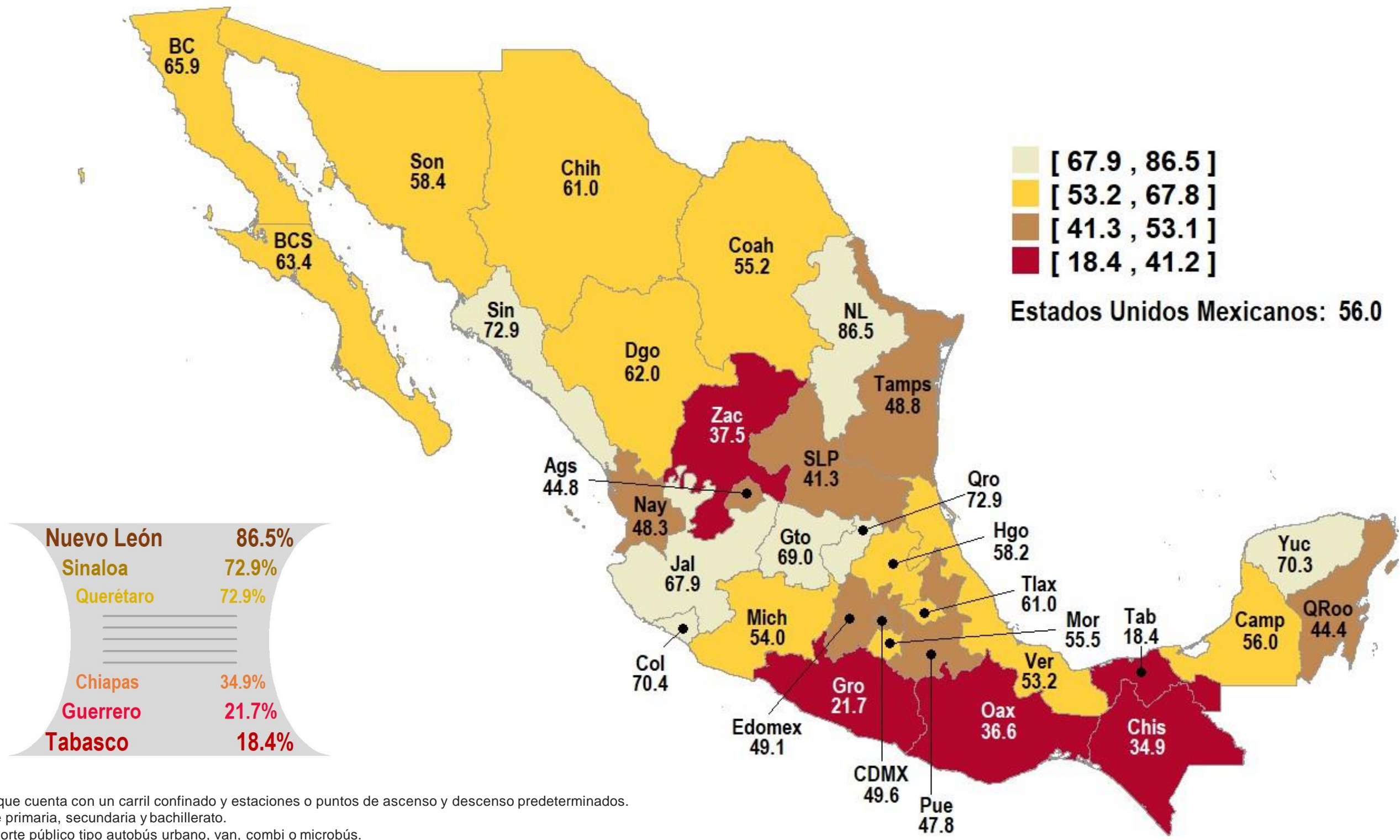


<sup>1</sup> Aquel que cuenta con un carril confinado y estaciones o puntos de ascenso y descenso predeterminados.  
<sup>2</sup> Incluye primaria, secundaria y bachillerato.  
<sup>3</sup> Transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús.  
<sup>4</sup> Carreteras y caminos libres de peaje.

<b>Satisfacción general</b>	<b>47.2</b>
Educación pública universitaria	79.8
Suministro de energía eléctrica	77.0
Autobús de tránsito rápido <sup>1</sup>	71.9
Autopistas con casetas de cuota	69.0
Educación pública obligatoria <sup>2</sup>	68.2
Recolección de basura	66.4
<b>Metro o tren ligero</b>	<b>57.5</b>
Agua potable	56.0
Servicio de salud estatal o Seguro Popular	47.2
Servicio de salud del ISSSTE	47.1
Drenaje y alcantarillado	46.2
Servicio de salud del IMSS	43.8
Parques y jardines públicos	39.7
Alumbrado público	38.2
Transporte público masivo automotor <sup>3</sup>	32.7
Carreteras y caminos sin cuota <sup>4</sup>	31.6
Policía	26.2
Calles y avenidas	25.1

# SATISFACCIÓN • Agua potable

**56%** de la población usuaria de 18 años y más se siente *muy satisfecha o satisfecha* con el servicio de agua potable.



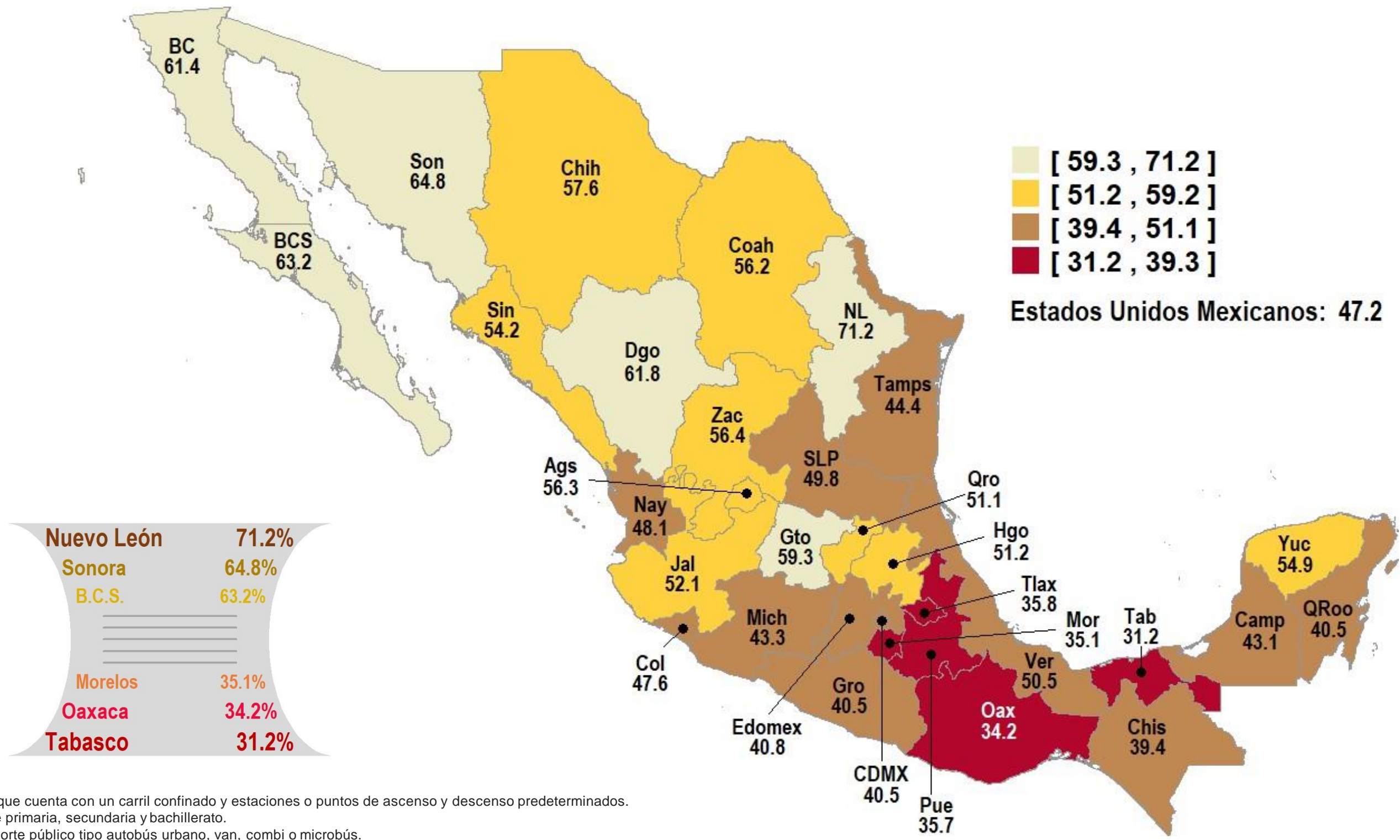
<b>Satisfacción general</b>	<b>47.2</b>
Educación pública universitaria	79.8
Suministro de energía eléctrica	77.0
Autobús de tránsito rápido <sup>1</sup>	71.9
Autopistas con casetas de cuota	69.0
Educación pública obligatoria <sup>2</sup>	68.2
Recolección de basura	66.4
Metro o tren ligero	57.5
<b>Agua potable</b>	<b>56.0</b>
Servicio de salud estatal o Seguro Popular	47.2
Servicio de salud del ISSSTE	47.1
Drenaje y alcantarillado	46.2
Servicio de salud del IMSS	43.8
Parques y jardines públicos	39.7
Alumbrado público	38.2
Transporte público masivo automotor <sup>3</sup>	32.7
Carreteras y caminos sin cuota <sup>4</sup>	31.6
Policía	26.2
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 Seguro Popular

47.2% de la población usuaria de 18 años y más se siente *muy satisfecha o satisfecha* con el servicio de salud estatal o Seguro Popular.

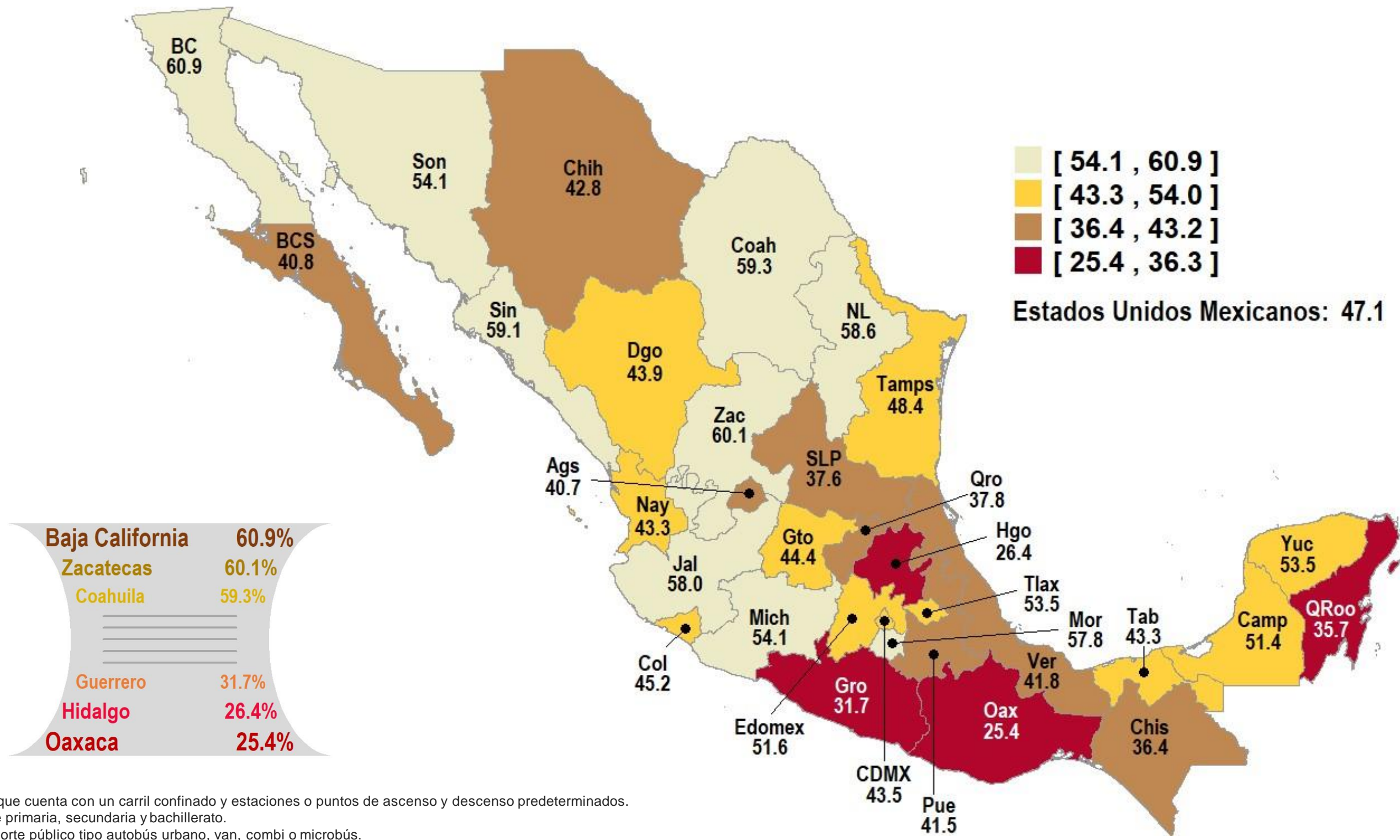


<b>Satisfacción general</b>	<b>47.2</b>
Educación pública universitaria	79.8
Suministro de energía eléctrica	77.0
Autobús de tránsito rápido <sup>1</sup>	71.9
Autopistas con casetas de cuota	69.0
Educación pública obligatoria <sup>2</sup>	68.2
Recolección de basura	66.4
Metro o tren ligero	57.5
Agua potable	56.0
<b>Servicio de salud estatal o Seguro Popular</b>	<b>47.2</b>
Servicio de salud del ISSSTE	47.1
Drenaje y alcantarillado	46.2
Servicio de salud del IMSS	43.8
Parques y jardines públicos	39.7
Alumbrado público	38.2
Transporte público masivo automotor <sup>3</sup>	32.7
Carreteras y caminos sin cuota <sup>4</sup>	31.6
Policía	26.2
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

47.1% de la población usuaria de 18 años y más se siente *muy satisfecha o satisfecha* con el servicio de salud del ISSSTE.

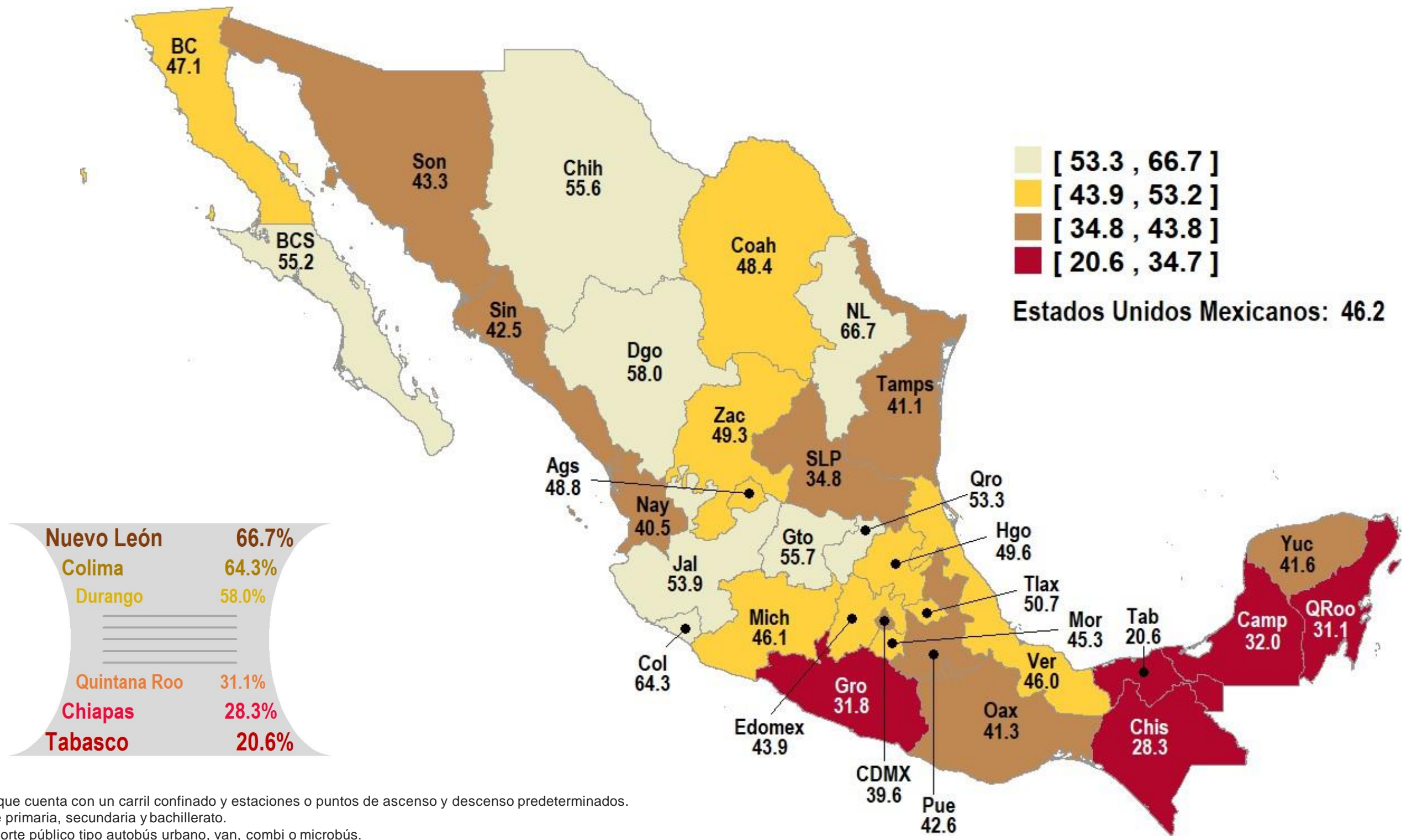


<b>Satisfacción general</b>	<b>47.2</b>
Educación pública universitaria	79.8
Suministro de energía eléctrica	77.0
Autobús de tránsito rápido <sup>1</sup>	71.9
Autopistas con casetas de cuota	69.0
Educación pública obligatoria <sup>2</sup>	68.2
Recolección de basura	66.4
Metro o tren ligero	57.5
Agua potable	56.0
Servicio de salud estatal o Seguro Popular	47.2
<b>Servicio de salud del ISSSTE</b>	<b>47.1</b>
Drenaje y alcantarillado	46.2
Servicio de salud del IMSS	43.8
Parques y jardines públicos	39.7
Alumbrado público	38.2
Transporte público masivo automotor <sup>3</sup>	32.7
Carreteras y caminos sin cuota <sup>4</sup>	31.6
Policía	26.2
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

**46.2%** de la población usuaria de 18 años y más se siente *muy satisfecha o satisfecha* con el servicio de drenaje y alcantarillado.

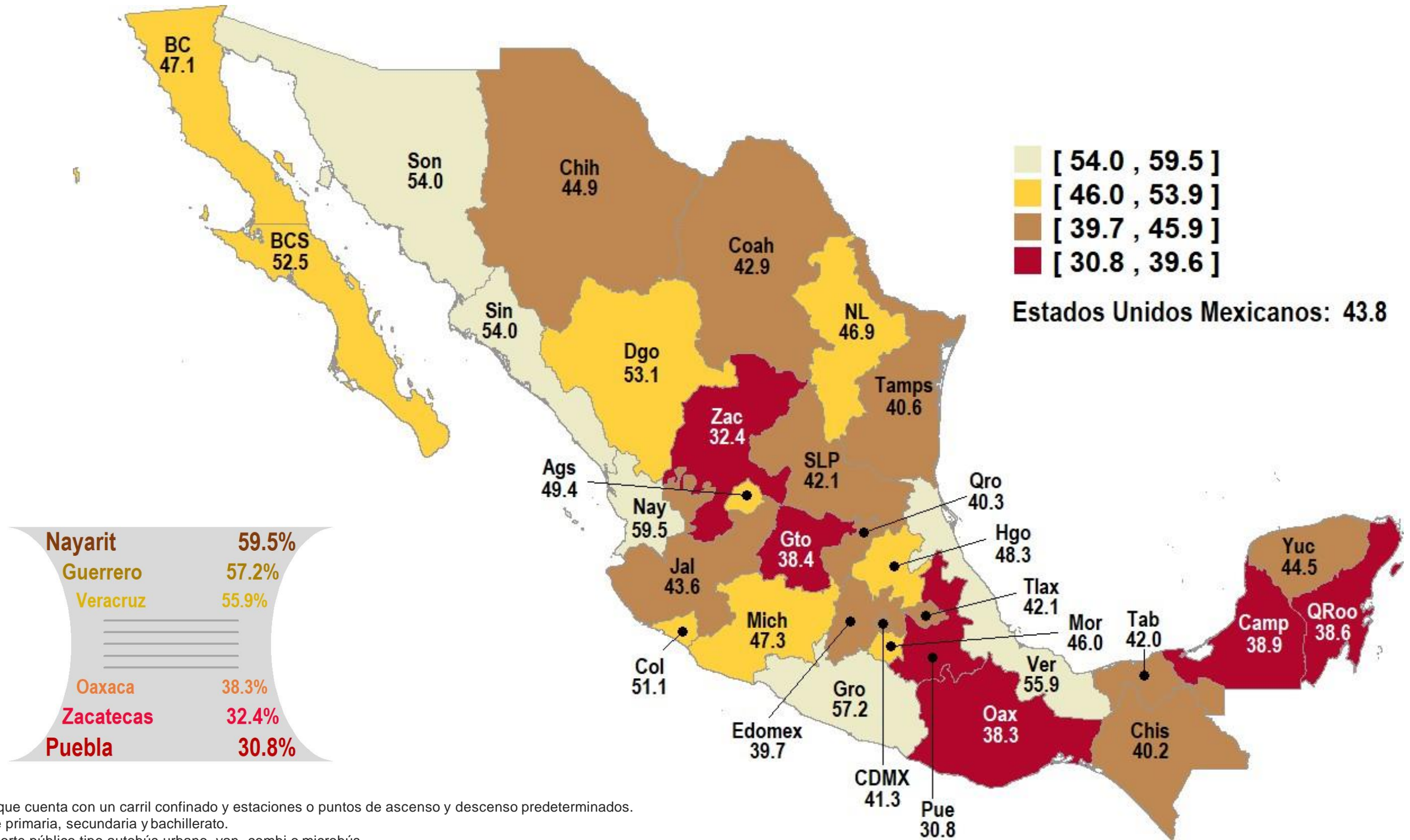


<b>Satisfacción general</b>	<b>47.2</b>
Educación pública universitaria	79.8
Suministro de energía eléctrica	77.0
Autobús de tránsito rápido <sup>1</sup>	71.9
Autopistas con casetas de cuota	69.0
Educación pública obligatoria <sup>2</sup>	68.2
Recolección de basura	66.4
Metro o tren ligero	57.5
Agua potable	56.0
Servicio de salud estatal o Seguro Popular	47.2
Servicio de salud del ISSSTE	47.1
<b>Drenaje y alcantarillado</b>	<b>46.2</b>
Servicio de salud del IMSS	43.8
Parques y jardines públicos	39.7
Alumbrado público	38.2
Transporte público masivo automotor <sup>3</sup>	32.7
Carreteras y caminos sin cuota <sup>4</sup>	31.6
Policía	26.2
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

**43.8%** de la población de 18 años y más se siente *muy satisfecha o satisfecha* con el servicio de salud del IMSS.

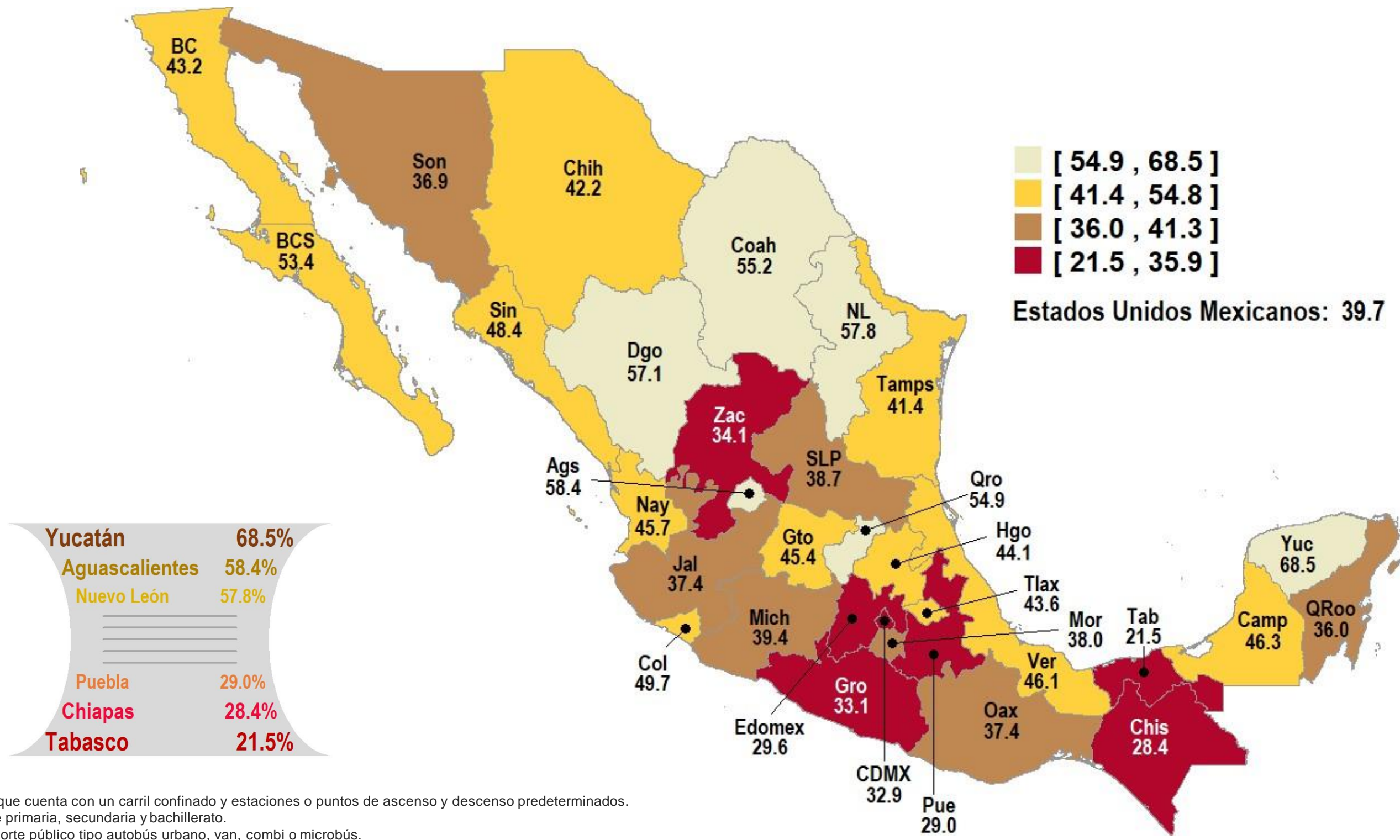


<b>Satisfacción general</b>	<b>47.2</b>
Educación pública universitaria	79.8
Suministro de energía eléctrica	77.0
Autobús de tránsito rápido <sup>1</sup>	71.9
Autopistas con casetas de cuota	69.0
Educación pública obligatoria <sup>2</sup>	68.2
Recolección de basura	66.4
Metro o tren ligero	57.5
Agua potable	56.0
Servicio de salud estatal o Seguro Popular	47.2
Servicio de salud del ISSSTE	47.1
Drenaje y alcantarillado	46.2
<b>Servicio de salud del IMSS</b>	<b>43.8</b>
Parques y jardines públicos	39.7
Alumbrado público	38.2
Transporte público masivo automotor <sup>3</sup>	32.7
Carreteras y caminos sin cuota <sup>4</sup>	31.6
Policía	26.2
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

**39.7%** de la población de 18 años y más se siente *muy satisfecha o satisfecha* con el servicio de parques y jardines públicos.

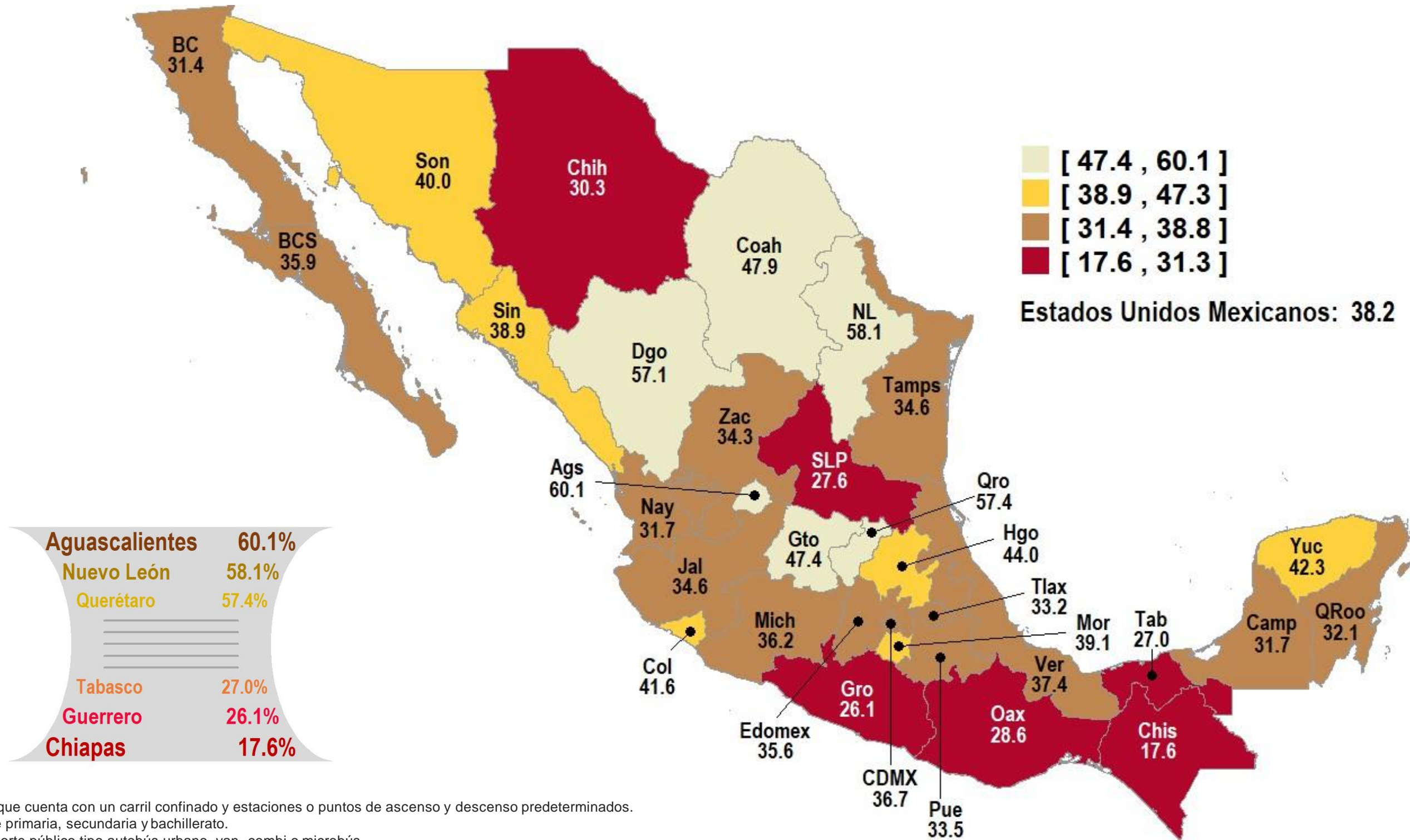


<b>Satisfacción general</b>	<b>47.2</b>
Educación pública universitaria	79.8
Suministro de energía eléctrica	77.0
Autobús de tránsito rápido <sup>1</sup>	71.9
Autopistas con casetas de cuota	69.0
Educación pública obligatoria <sup>2</sup>	68.2
Recolección de basura	66.4
Metro o tren ligero	57.5
Agua potable	56.0
Servicio de salud estatal o Seguro Popular	47.2
Servicio de salud del ISSSTE	47.1
Drenaje y alcantarillado	46.2
Servicio de salud del IMSS	43.8
<b>Parques y jardines públicos</b>	<b>39.7</b>
Alumbrado público	38.2
Transporte público masivo automotor <sup>3</sup>	32.7
Carreteras y caminos sin cuota <sup>4</sup>	31.6
Policía	26.2
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

**38.2%** de la población de 18 años y más se siente *muy satisfecha o satisfecha* con el servicio de alumbrado público.

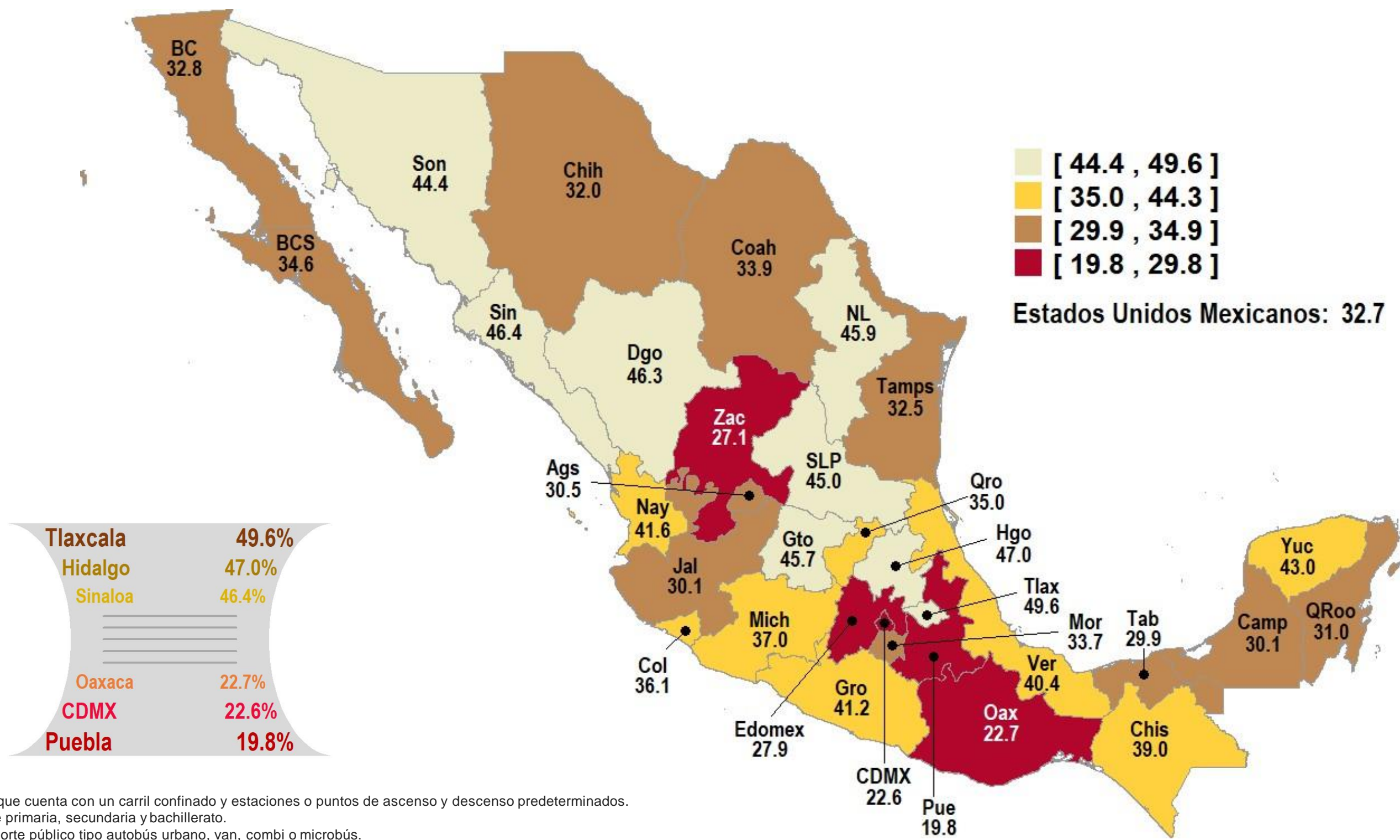


<b>Satisfacción general</b>	<b>47.2</b>
Educación pública universitaria	79.8
Suministro de energía eléctrica	77.0
Autobús de tránsito rápido <sup>1</sup>	71.9
Autopistas con casetas de cuota	69.0
Educación pública obligatoria <sup>2</sup>	68.2
Recolección de basura	66.4
Metro o tren ligero	57.5
Agua potable	56.0
Servicio de salud estatal o Seguro Popular	47.2
Servicio de salud del ISSSTE	47.1
Drenaje y alcantarillado	46.2
Servicio de salud del IMSS	43.8
Parques y jardines públicos	39.7
<b>Alumbrado público</b>	<b>38.2</b>
Transporte público masivo automotor <sup>3</sup>	32.7
Carreteras y caminos sin cuota <sup>4</sup>	31.6
Policía	26.2
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 masivo automotor

**32.7%** de la población usuaria de 18 años y más se siente *muy satisfecha o satisfecha* con el servicio de transporte público masivo automotor.

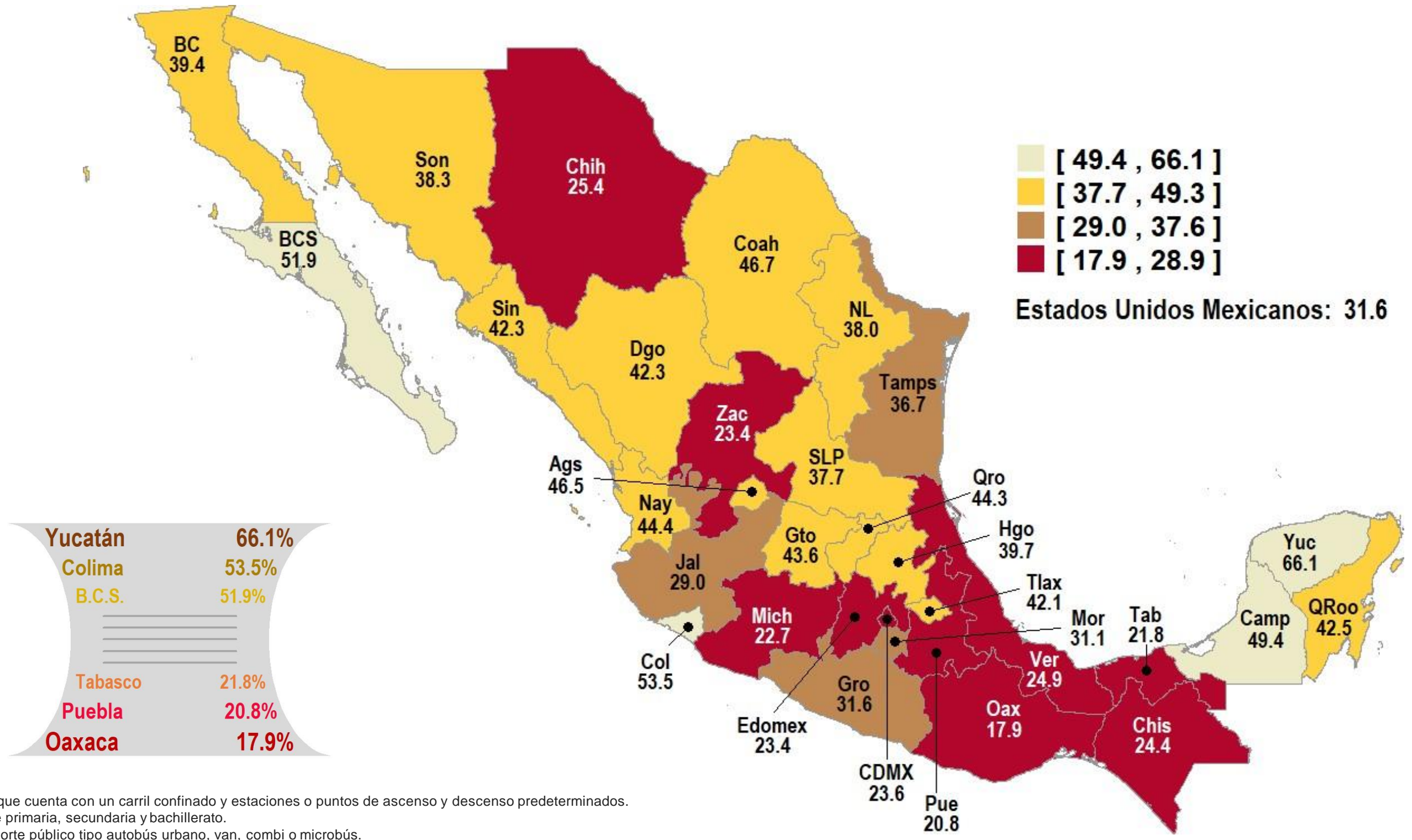


<b>Satisfacción general</b>	<b>47.2</b>
Educación pública universitaria	79.8
Suministro de energía eléctrica	77.0
Autobús de tránsito rápido <sup>1</sup>	71.9
Autopistas con casetas de cuota	69.0
Educación pública obligatoria <sup>2</sup>	68.2
Recolección de basura	66.4
Metro o tren ligero	57.5
Agua potable	56.0
Servicio de salud estatal o Seguro Popular	47.2
Servicio de salud del ISSSTE	47.1
Drenaje y alcantarillado	46.2
Servicio de salud del IMSS	43.8
Parques y jardines públicos	39.7
Alumbrado público	38.2
<b>Transporte público masivo automotor<sup>3</sup></b>	<b>32.7</b>
Carreteras y caminos sin cuota <sup>4</sup>	31.6
Policía	26.2
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 • Carreteras y caminos sin cuota (libres)

31.6% de la población de 18 años y más se siente *muy satisfecha o satisfecha* con el servicio de carreteras y caminos libres.



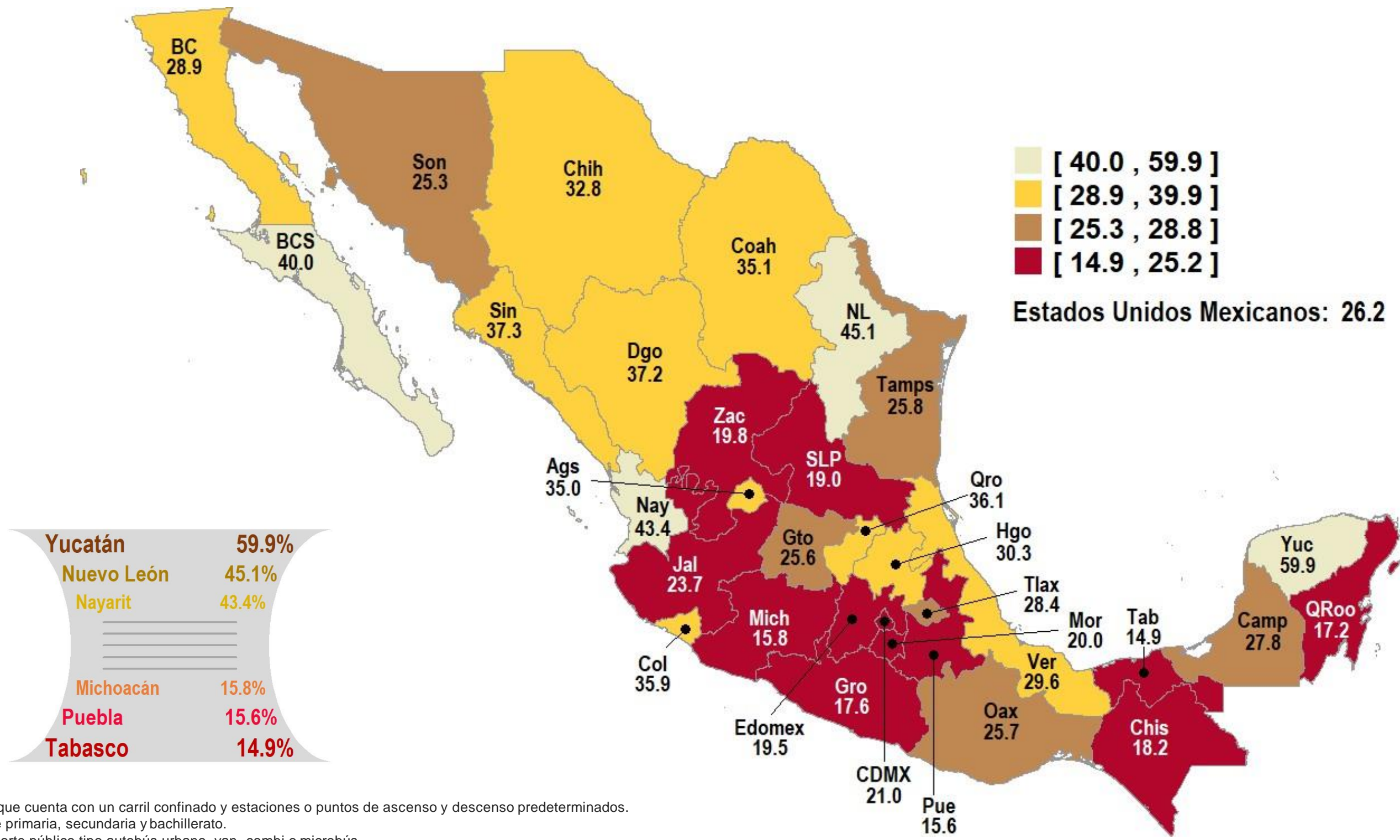
<b>Satisfacción general</b>	<b>47.2</b>
Educación pública universitaria	79.8
Suministro de energía eléctrica	77.0
Autobús de tránsito rápido <sup>1</sup>	71.9
Autopistas con casetas de cuota	69.0
Educación pública obligatoria <sup>2</sup>	68.2
Recolección de basura	66.4
Metro o tren ligero	57.5
Agua potable	56.0
Servicio de salud estatal o Seguro Popular	47.2
Servicio de salud del ISSSTE	47.1
Drenaje y alcantarillado	46.2
Servicio de salud del IMSS	43.8
Parques y jardines públicos	39.7
Alumbrado público	38.2
Transporte público masivo automotor <sup>3</sup>	32.7
<b>Carreteras y caminos sin cuota<sup>4</sup></b>	<b>31.6</b>
Policía	26.2
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

**26.2%** de la población de 18 años y más se siente *muy satisfecha o satisfecha* con el servicio que brinda la policía en su ciudad.

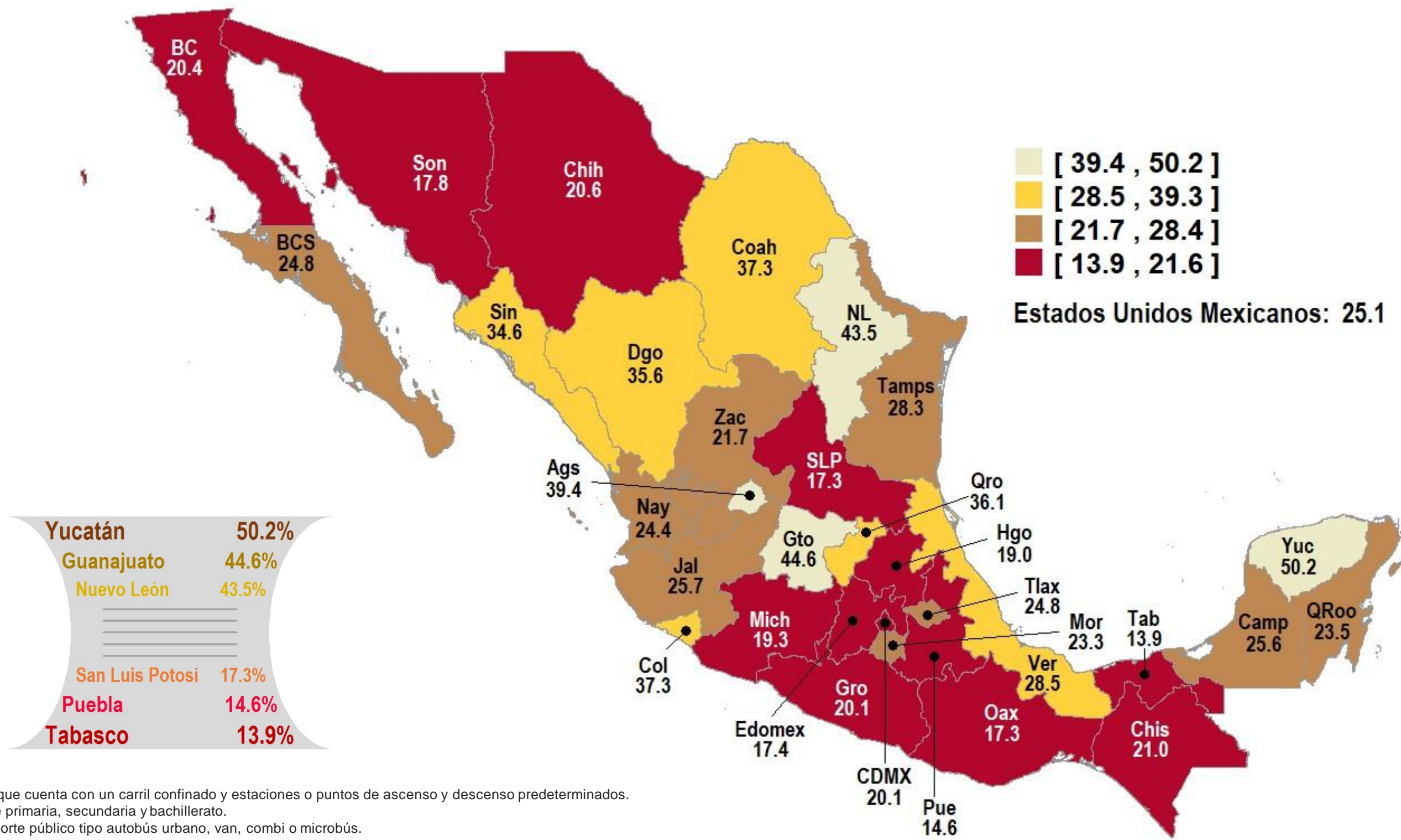


<b>Satisfacción general</b>	<b>47.2</b>
Educación pública universitaria	79.8
Suministro de energía eléctrica	77.0
Autobús de tránsito rápido <sup>1</sup>	71.9
Autopistas con casetas de cuota	69.0
Educación pública obligatoria <sup>2</sup>	68.2
Recolección de basura	66.4
Metro o tren ligero	57.5
Agua potable	56.0
Servicio de salud estatal o Seguro Popular	47.2
Servicio de salud del ISSSTE	47.1
Drenaje y alcantarillado	46.2
Servicio de salud del IMSS	43.8
Parques y jardines públicos	39.7
Alumbrado público	38.2
Transporte público masivo automotor <sup>3</sup>	32.7
Carreteras y caminos sin cuota <sup>4</sup>	31.6
<b>Policía</b>	<b>26.2</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.



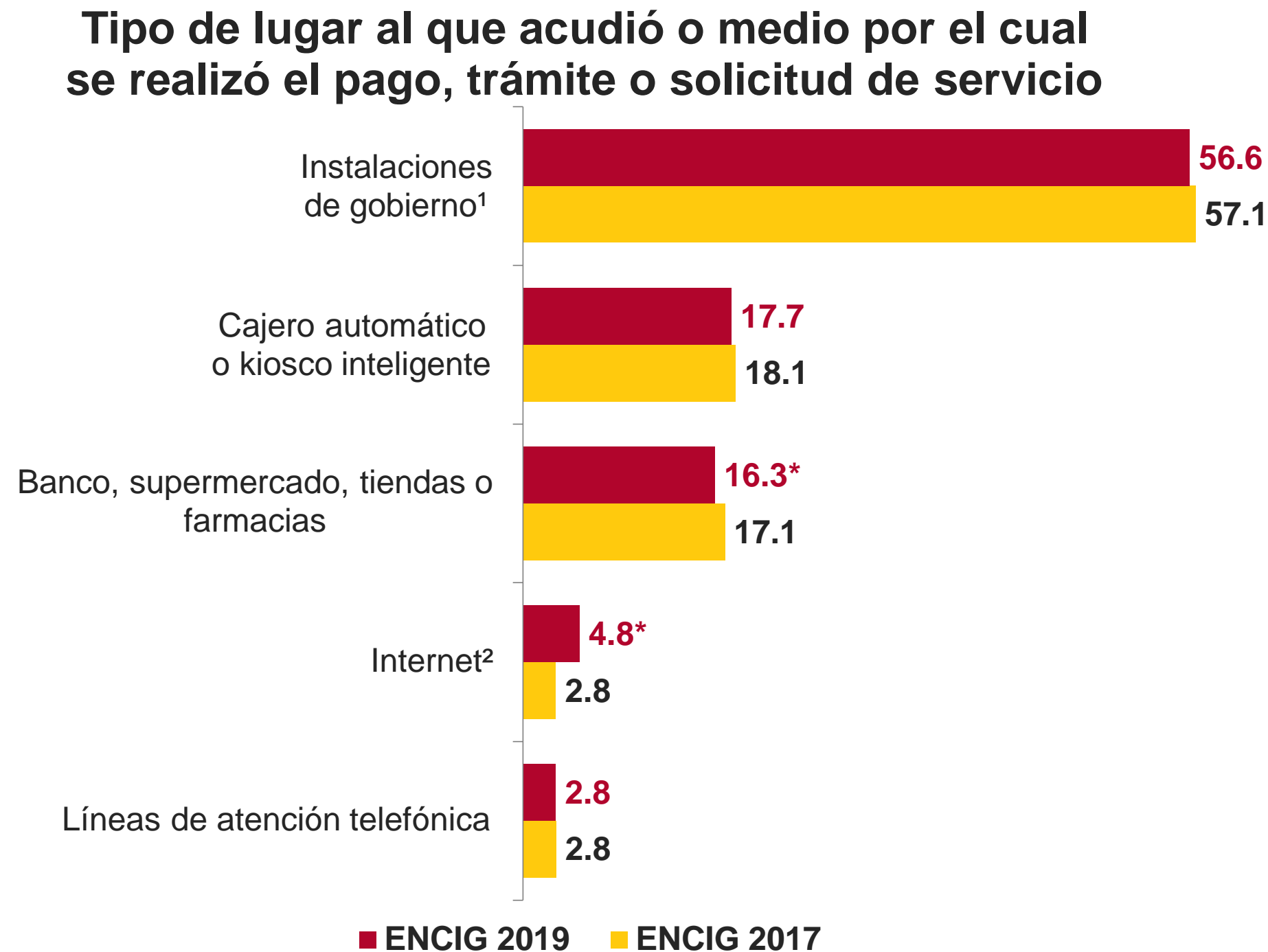
<b>Satisfacción general</b>	<b>47.2</b>
Educación pública universitaria	79.8
Suministro de energía eléctrica	77.0
Autobús de tránsito rápido <sup>1</sup>	71.9
Autopistas con casetas de cuota	69.0
Educación pública obligatoria <sup>2</sup>	68.2
Recolección de basura	66.4
Metro o tren ligero	57.5
Agua potable	56.0
Servicio de salud estatal o Seguro Popular	47.2
Servicio de salud del ISSSTE	47.1
Drenaje y alcantarillado	46.2
Servicio de salud del IMSS	43.8
Parques y jardines públicos	39.7
Alumbrado público	38.2
Transporte público masivo automotor <sup>3</sup>	32.7
Carreteras y caminos sin cuota <sup>4</sup>	31.6
Policía	26.2
<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

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



<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".

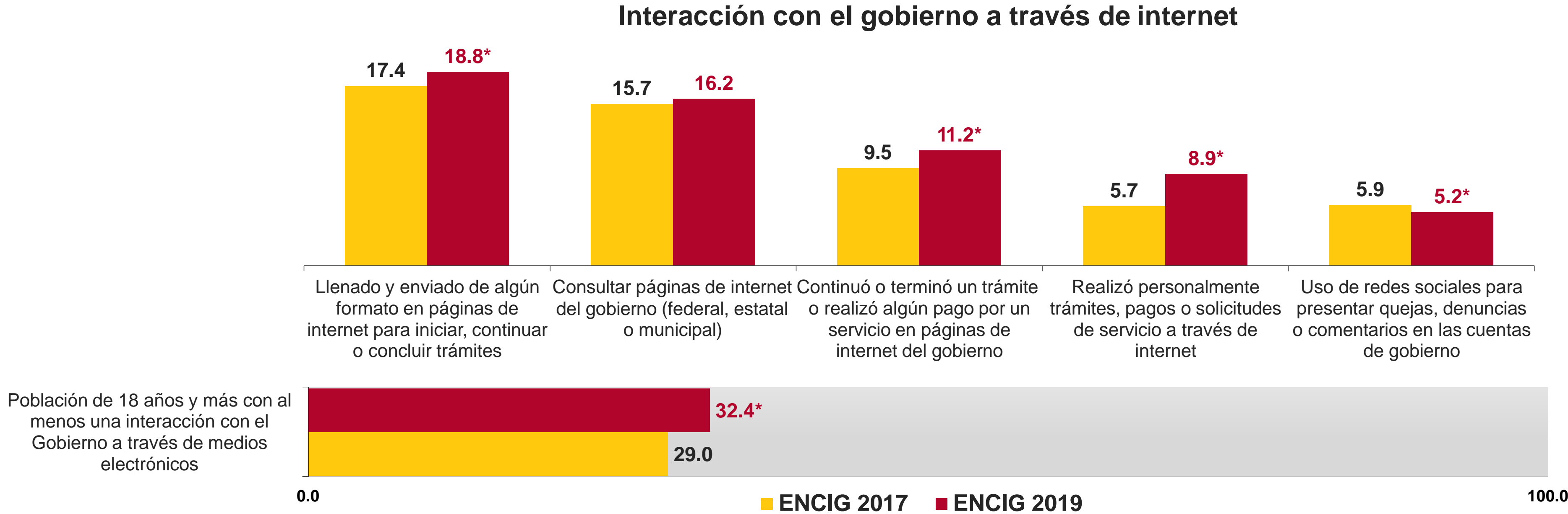
<sup>2</sup> Internet se refiere a páginas web, aplicaciones de celular, tablet entre otras.

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

# Gobierno electrónico

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

**18.8%** llenó y envió electrónicamente formatos para iniciar, continuar o concluir algún trámite; mientras que **11.2%** accedió a páginas de Internet del gobierno para **realizar algún pago o solicitar algún servicio**.



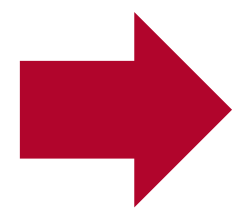
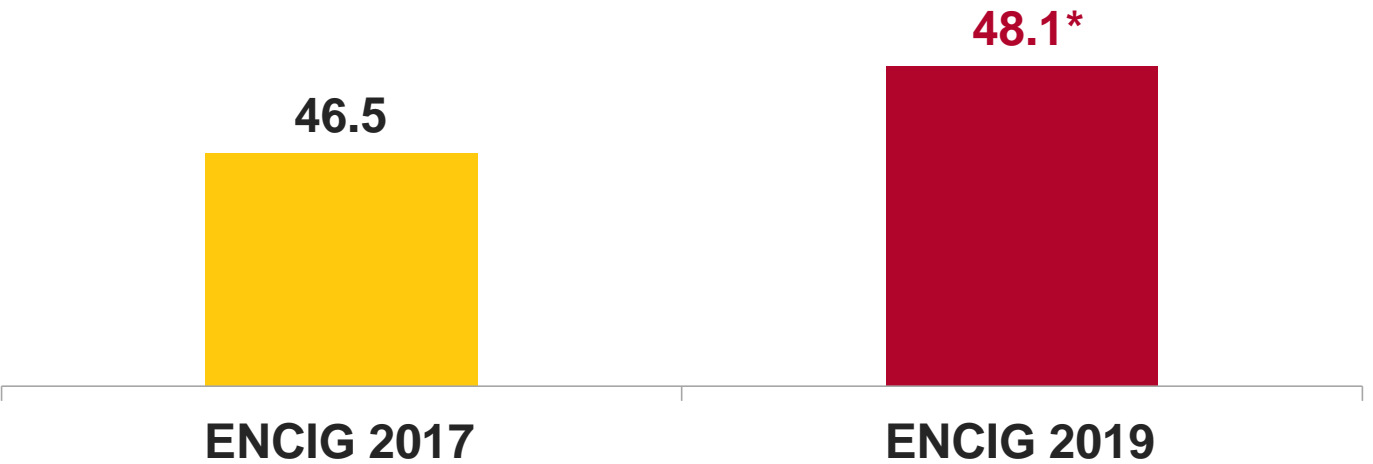
Nota: En las consultas realizadas a páginas de internet del gobierno, el informante pudo haber elegido más de una opción.  
 \* En estos casos sí existió un cambio estadísticamente significativo con respecto de ejercicio anterior.

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

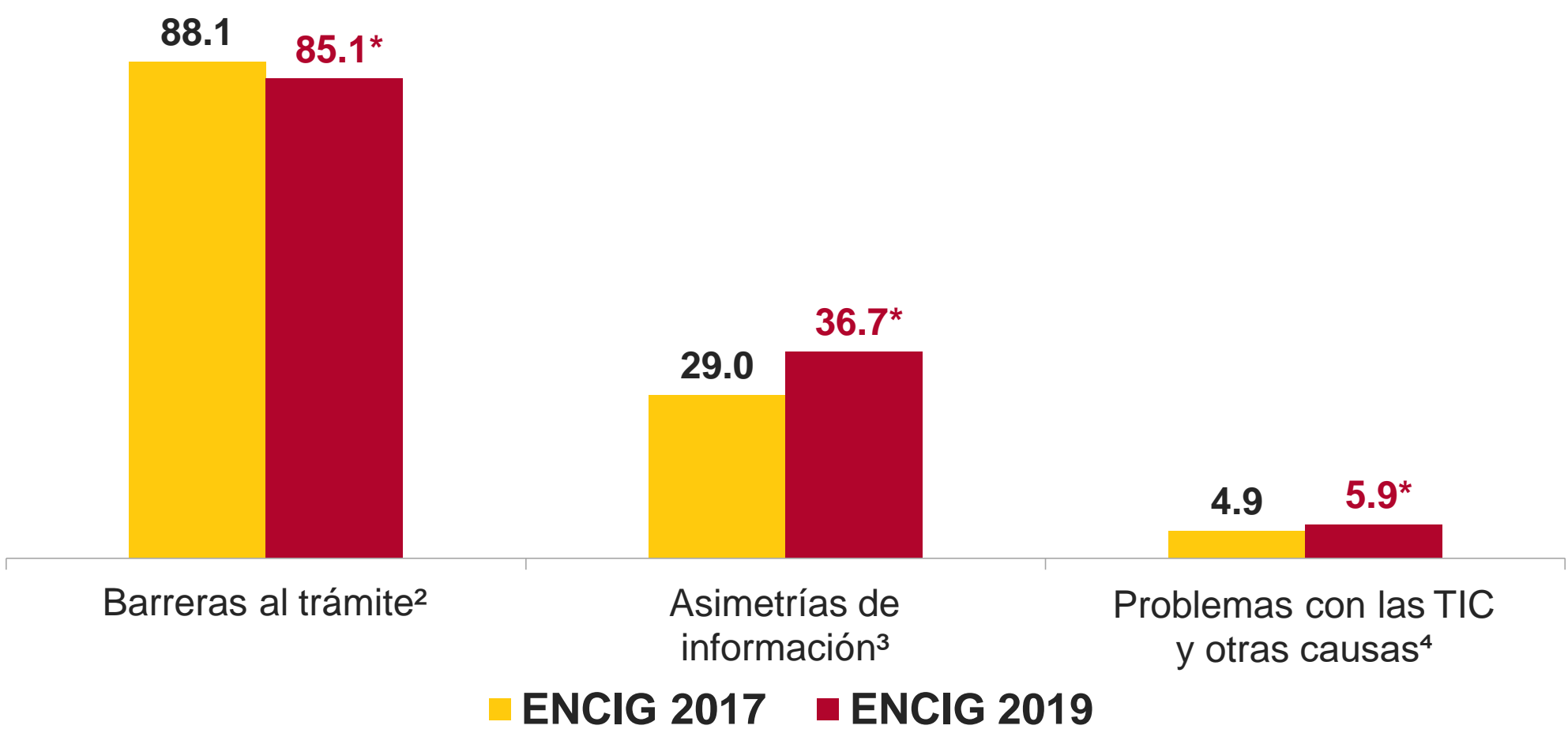
Del total de pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos realizados por los usuarios, en **48.1%** de ellos se presentó algún tipo de problema para realizarlo.

El problema más frecuente fue el de **barreras al trámite** con **85.1%**.

Sí enfrentó un problema



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



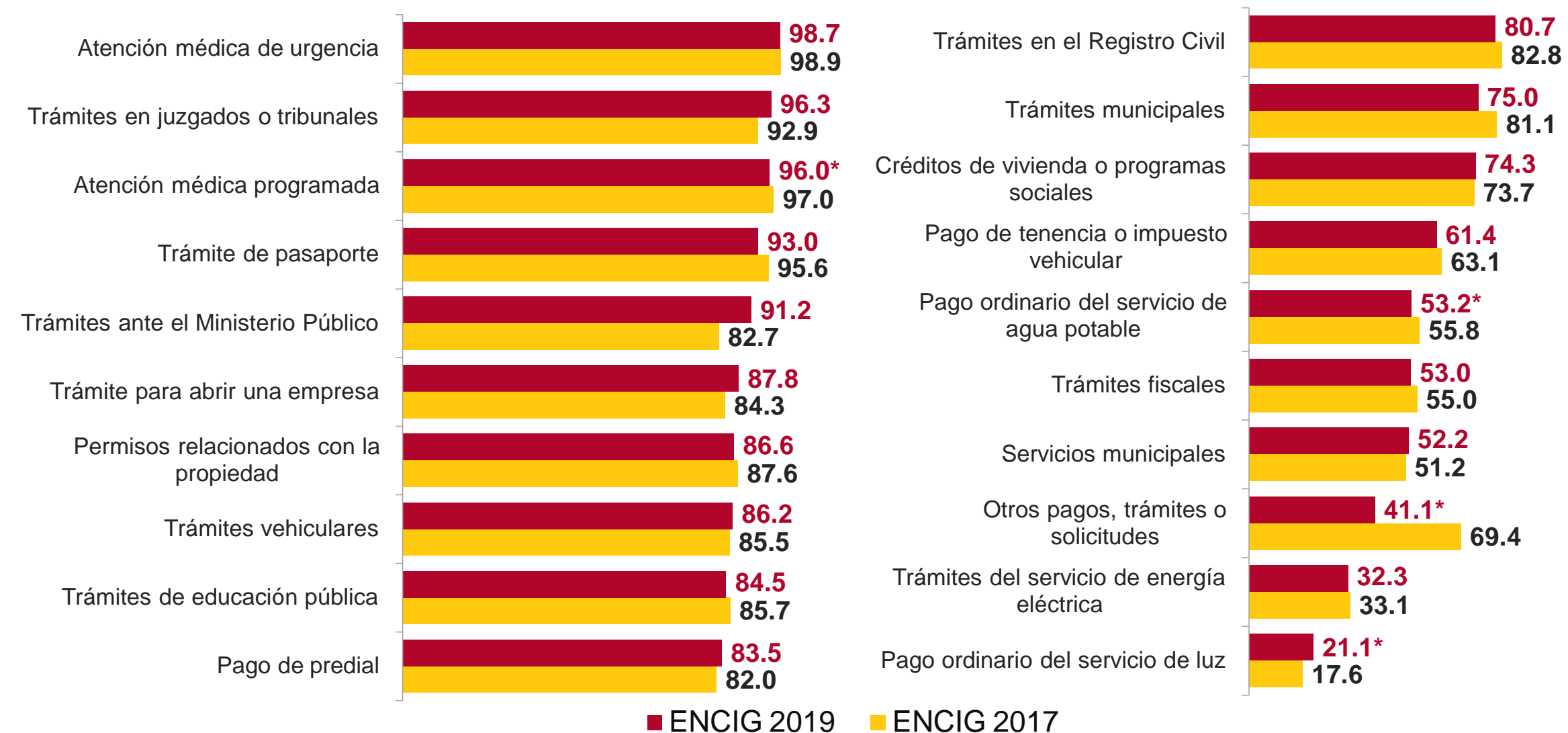
<sup>1</sup> El informante pudo haber elegido más de una opción.  
<sup>2</sup> Incluye los casos en que había largas filas, le pasaban de una ventanilla a otra, tuvo que ir a un lugar muy lejano, requisitos excesivos, horarios restringidos y costos excesivos..  
<sup>3</sup> Incluye los casos en que 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 2019, en **56.6%** 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 **98.7%**.

Por el contrario, el trámite en donde se acudió en menor medida a oficinas gubernamentales fue el **pago ordinario del servicio de luz** con **21.1%**.

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

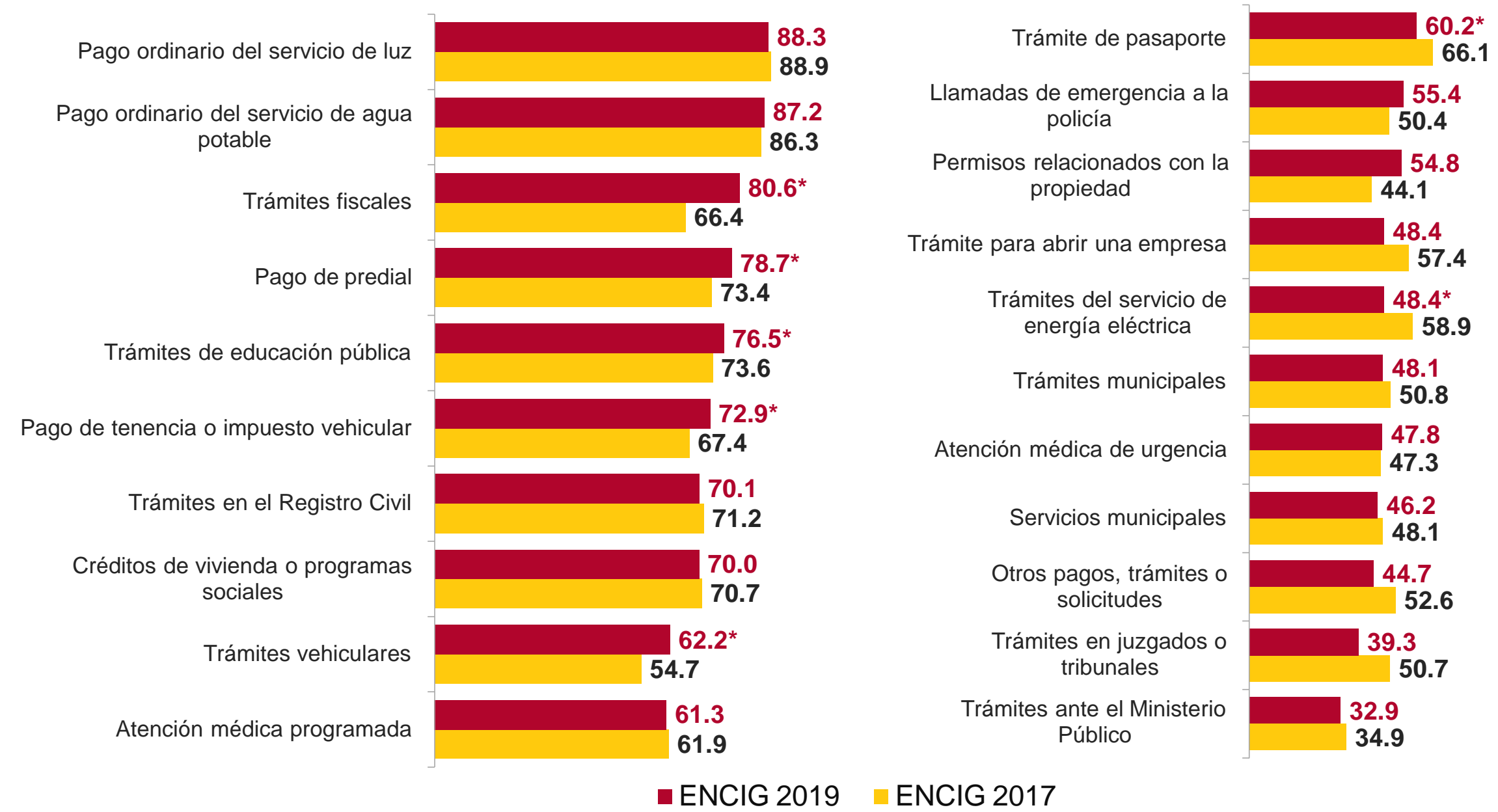


\* En estos casos sí existió un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.

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

En **77%** de los trámites, pagos o solicitudes de servicios realizados personalmente durante 2019, 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**



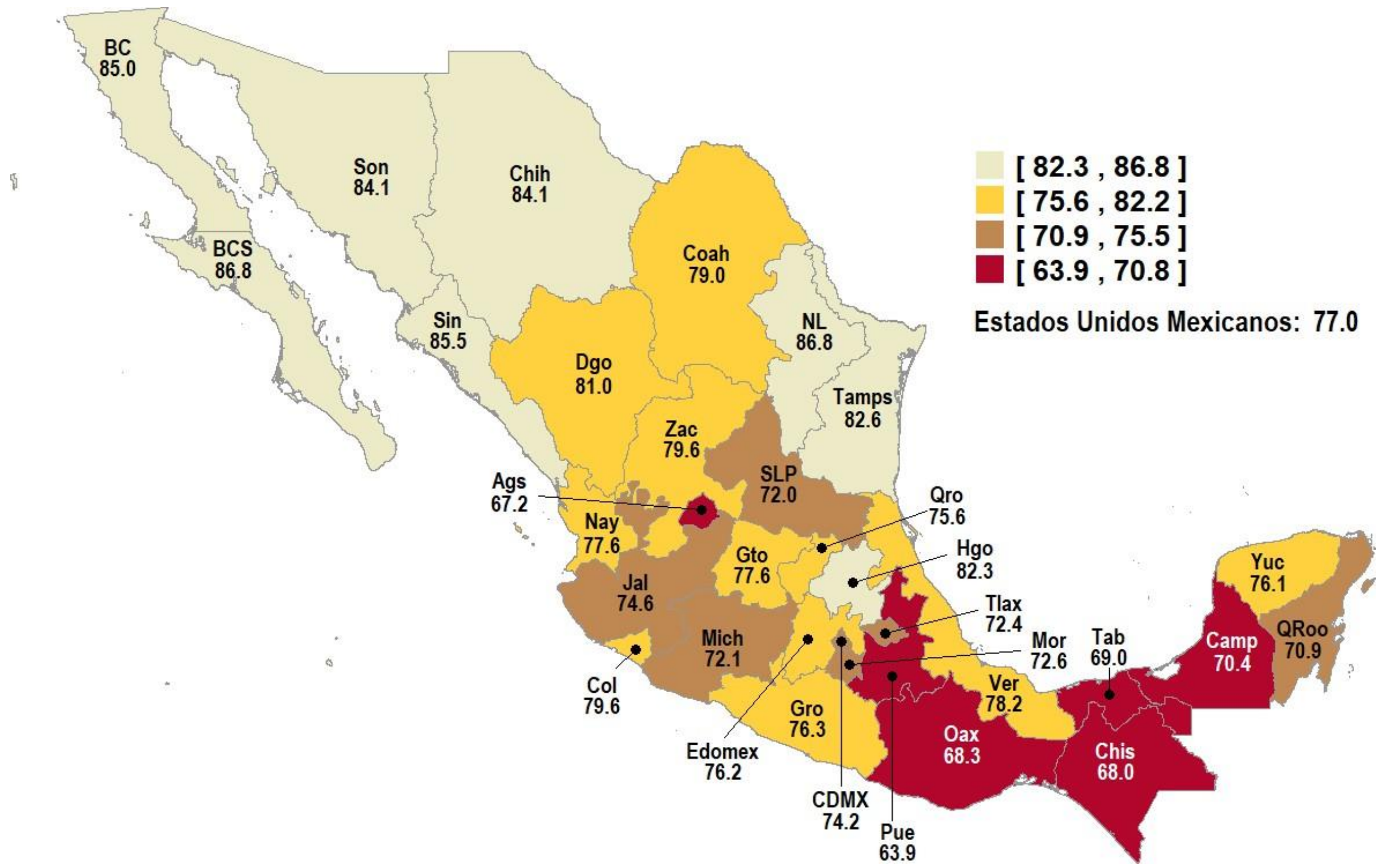
\* En estos casos sí existió un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.



# 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.

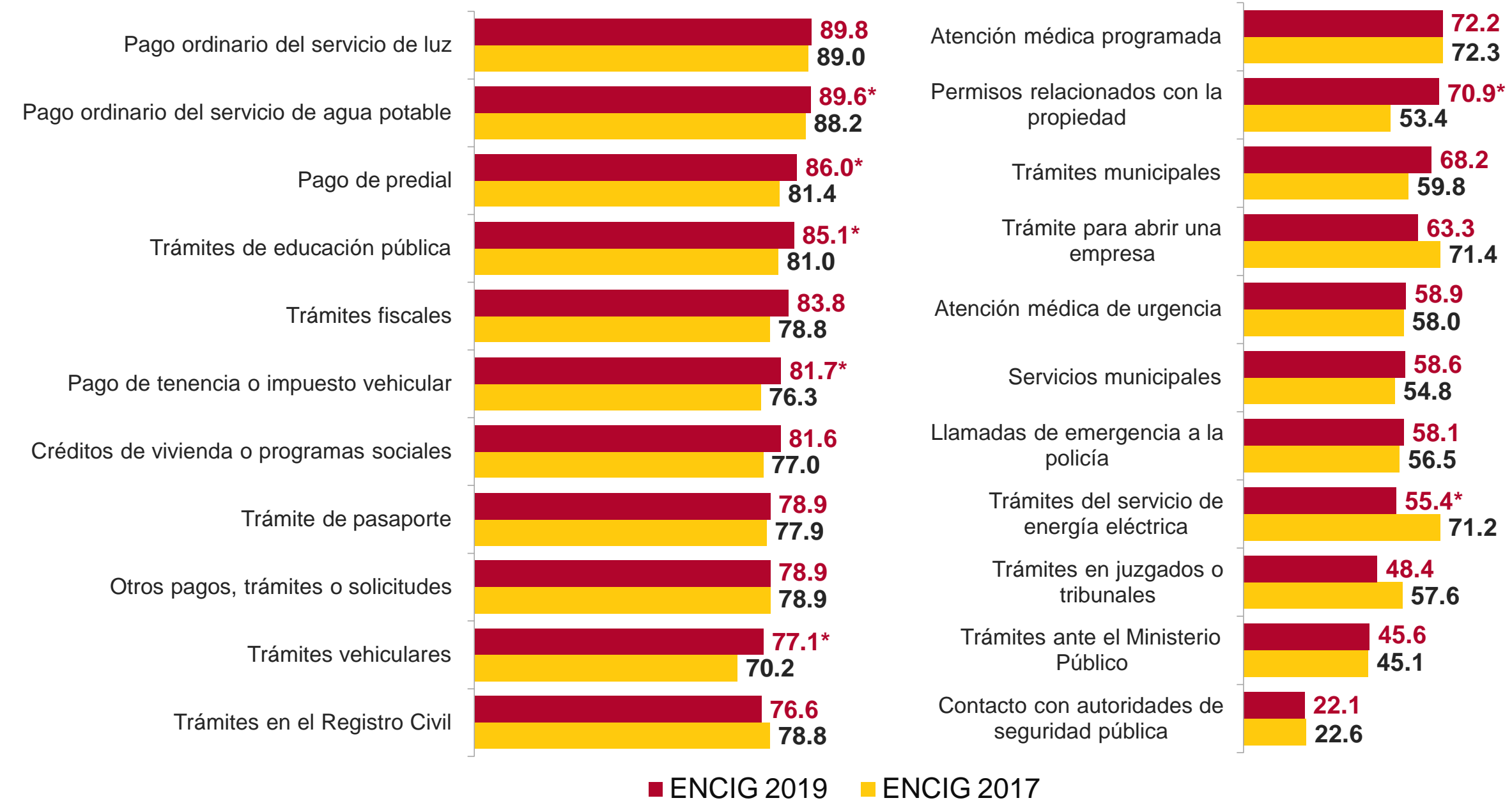
B.C.S.	86.8%
Nuevo León	86.8%
Sinaloa	85.5%
Chiapas	68.0%
Aguascalientes	67.2%
Puebla	63.9%



# Nivel de satisfacción con el trato recibido

En **78.9%** de los trámites, pagos o solicitudes de servicios realizados personalmente durante 2019, 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**

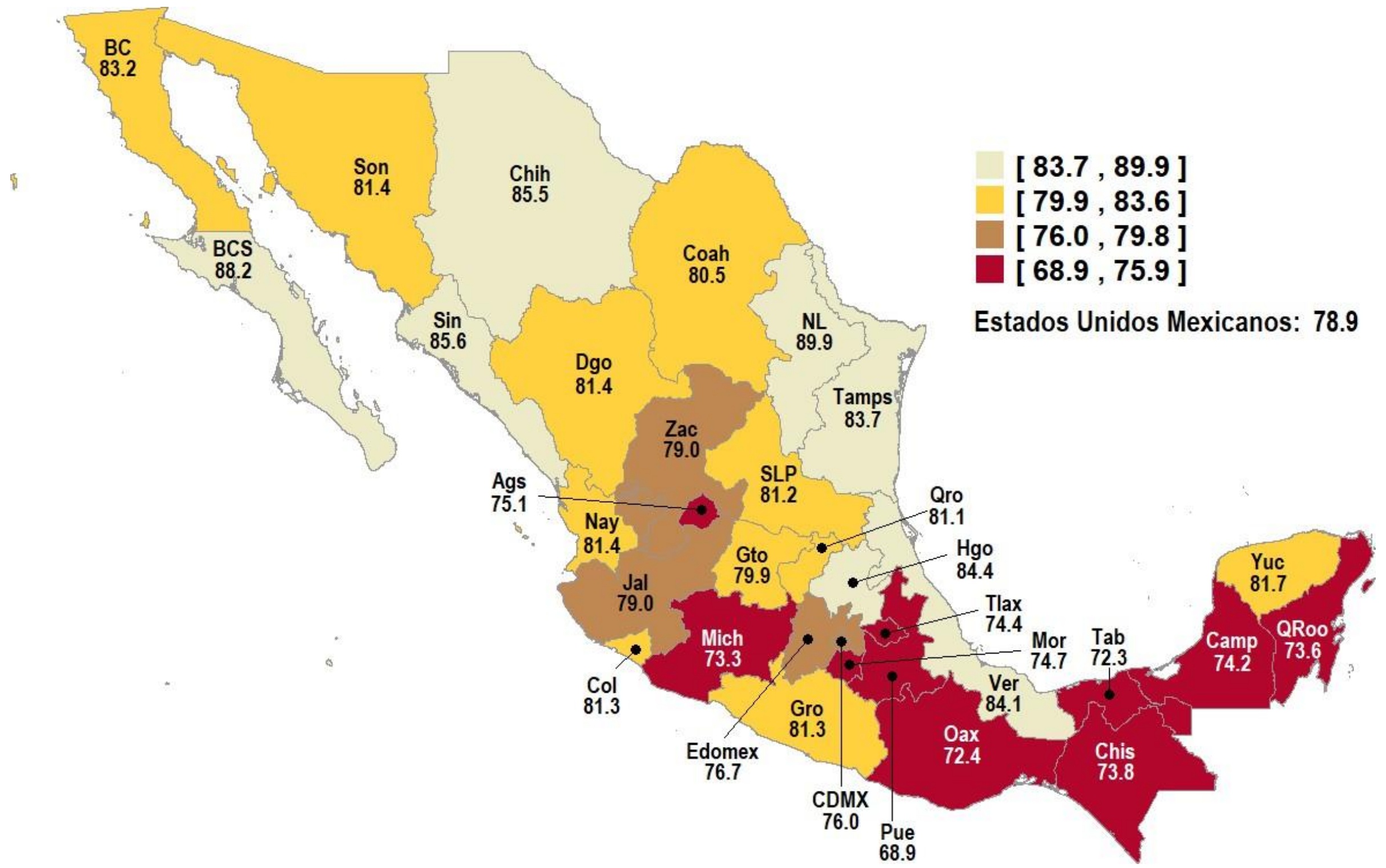


\* En estos casos sí existió un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.

# 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	89.9%
B.C.S.	88.2%
Sinaloa	85.6%
Oaxaca	72.4%
Tabasco	72.3%
Puebla	68.9%

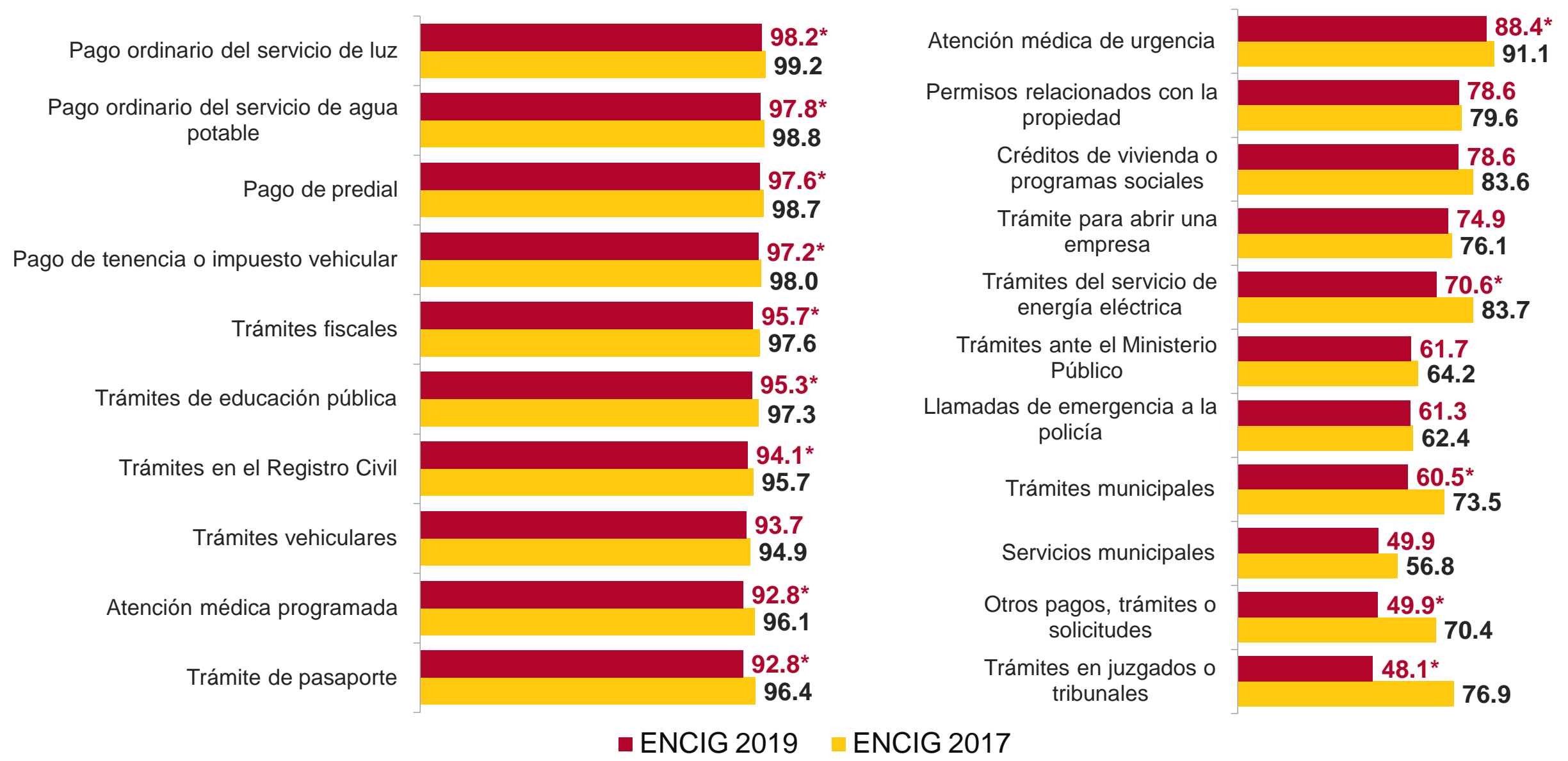


# Condición de obtención de lo requerido

A nivel nacional, el trámite con **mayor nivel de obtención de lo requerido** fue el **pago ordinario de luz** con **98.2%**, seguido del **pago ordinario de agua potable** con **97.8%**.

En general, en **94.1%** de los casos el usuario **sí obtuvo lo requerido**.

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



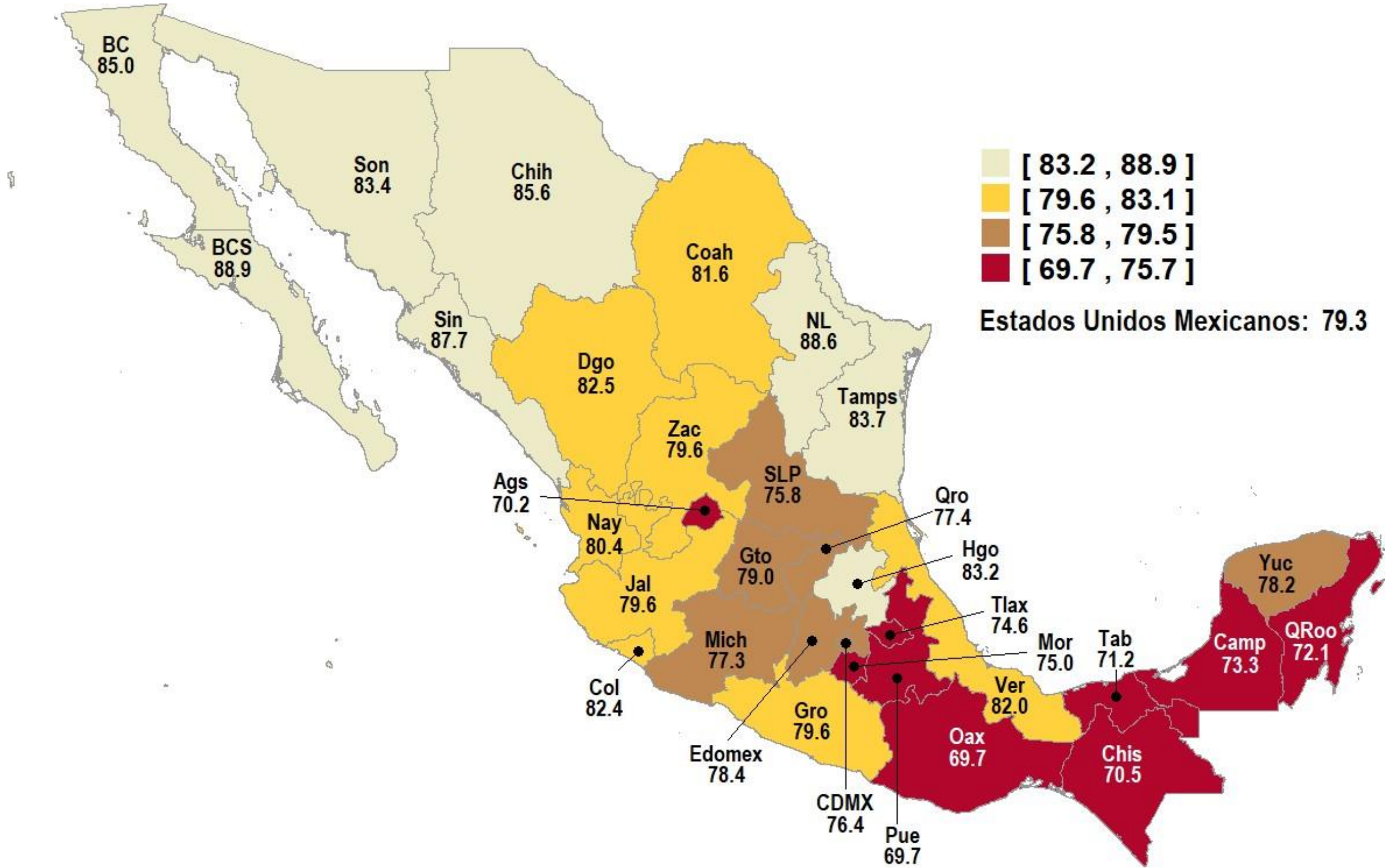
\* En estos casos sí existió un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.

# Satisfacción general al realizar trámites, pagos y solicitudes de servicios

## servicios

Durante 2019, **79.3%** de la población de 18 años y más refirió estar **satisfecha en términos generales** con los trámites realizados personalmente.

B.C.S.	88.9%
Nuevo León	88.6%
Sinaloa	87.7%
Aguascalientes	70.2%
Puebla	69.7%
Oaxaca	69.7%

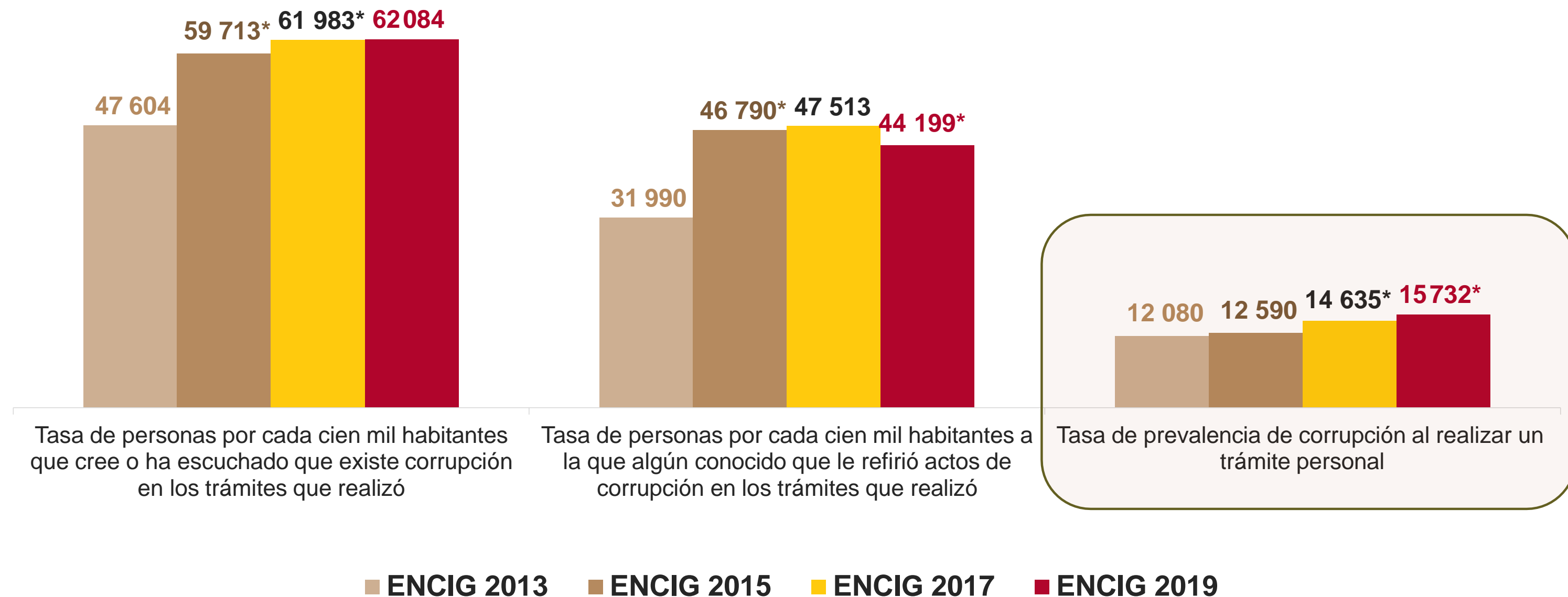


# Experiencias de Corrupción

# 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 **15 732** por cada 100 000 habitantes a nivel nacional.

Tasa de prevalencia de corrupción por cada 100 000 habitantes

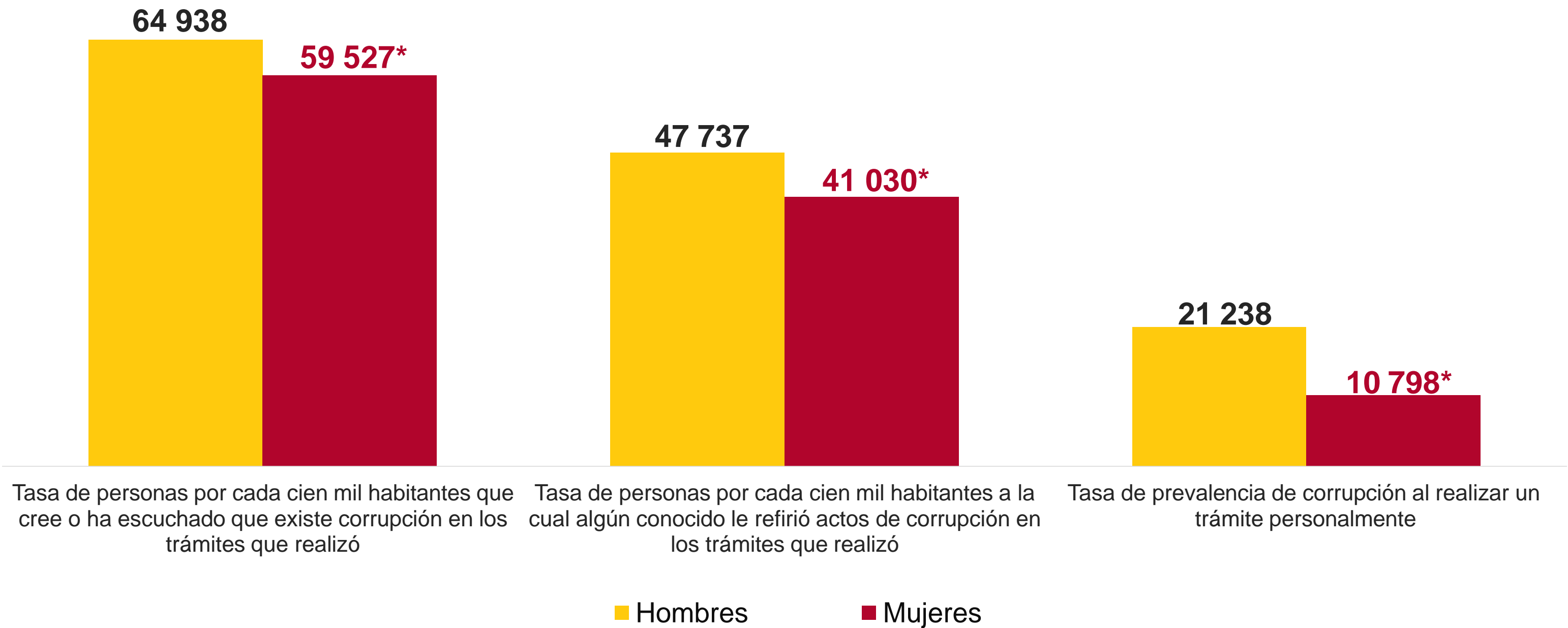


\* En estos casos sí existió un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.

# 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 2019, desagregada por sexo.

Tasa de prevalencia de corrupción por sexo



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



# 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.

Entidades Federativas		
A la baja		19
A la alza		1
Sin cambio		12

Entidad	Actos de corrupción frecuentes			Entidad	Actos de corrupción frecuentes		
	2017	2019	Cambio (%)		2017	2019	Cambio (%)
<b>Nacional</b>	<b>91.1</b>	<b>87.0</b>	<b>- 4.5</b>				
Aguascalientes	83.7	81.9	- 2.1/a	Morelos	93.1	90.3	- 3.0
Baja California	88.7	88.3	- 0.5/a	Nayarit	93.6	87.0	- 7.0
Baja California Sur	89.5	76.2	- 14.9	Nuevo León	89.8	84.9	- 5.5
Campeche	83.6	84.3	0.8/a	Oaxaca	94.3	90.2	- 4.4
Coahuila	85.9	80.7	- 5.9	Puebla	94.7	89.6	- 5.4
Colima	85.0	84.1	- 1.1/a	Querétaro	75.2	71.9	- 4.4/a
Chiapas	89.8	87.6	- 2.5/a	Quintana Roo	93.0	89.6	- 3.7
Chihuahua	87.4	89.4	2.3/a	San Luis Potosí	90.1	85.1	- 5.6
Ciudad de México	96.3	90.0	- 6.5	Sinaloa	92.2	84.8	- 8.0
Durango	83.9	82.5	- 1.6/a	Sonora	91.5	85.7	- 6.4
Guanajuato	90.8	80.8	- 11.1	Tabasco	94.5	91.8	- 2.9
Guerrero	92.3	87.4	- 5.3	Tamaulipas	86.0	81.1	- 5.7
Hidalgo	82.0	85.4	4.2	Tlaxcala	84.4	83.8	- 0.8/a
Jalisco	91.7	85.0	- 7.3	Veracruz	95.0	87.6	- 7.8
Estado de México	93.4	91.5	- 2.0/a	Yucatán	75.0	70.9	- 5.5
Michoacán	90.0	90.4	0.5/a	Zacatecas	90.8	89.6	- 1.4/a

<sup>/a</sup> De acuerdo con las pruebas de hipótesis correspondientes, en estos casos NO existe diferencia estadística significativa con respecto del nivel estimado para el ejercicio anterior. Los márgenes de error de las estimaciones por Entidad Federativa para el año de referencia 2019 en promedio son del 2.3%, 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 2019.

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

## Entidades Federativas

A la baja		11
A la alza		7
Sin cambio		14




<sup>a</sup>De acuerdo con las pruebas de hipótesis correspondientes, en estos casos NO existe diferencia estadística significativa con respecto del nivel estimado para el ejercicio anterior. Los márgenes de error de las estimaciones por Entidad Federativa para el año de referencia 2019 en promedio son del 16.3%, con un máximo de error de hasta el 23% para un caso y un mínimo de margen de error del 7% para un caso. Para mayor detalle, ver tabulados básicos ENCIG 2019.

# Tasa de incidencia de corrupción

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.		
	2017	2019	Cambio (%)		2017	2019	Cambio (%)
<b>Nacional</b>	<b>25 541</b>	<b>30 456</b>	<b>19.2</b>				
Aguascalientes	24 443	25 935	6.1 <sup>1a</sup>	Morelos	29 689	32 095	8.1 <sup>1a</sup>
Baja California	19 467	20 369	4.6 <sup>1a</sup>	Nayarit	21 640	24 257	12.1 <sup>1a</sup>
Baja California Sur	22 469	11 975	- 46.7	Nuevo León	22 559	14 394	- 36.2
Campeche	27 698 <sup>1c</sup>	23 587	N.D <sup>1b</sup>	Oaxaca	24 780 <sup>1c</sup>	24 778	N.D <sup>1b</sup>
Coahuila	22 455	50 307 <sup>1c</sup>	N.D <sup>1b</sup>	Puebla	13 406	26 888	100.6
Colima	12 601	9 938	- 21.1 <sup>1a</sup>	Querétaro	20 663	17 205	- 16.7 <sup>1a</sup>
Chiapas	21 173	23 975	13.2 <sup>1a</sup>	Quintana Roo	22 046	35 364	60.4
Chihuahua	40 673 <sup>1c</sup>	19 926	N.D <sup>1b</sup>	San Luis Potosí	28 007	29 301	4.6 <sup>1a</sup>
Ciudad de México	34 111	47 834	40.2 <sup>1a</sup>	Sinaloa	40 682	22 204	- 45.4
Durango	46 676 <sup>1c</sup>	55 192	N.D <sup>1b</sup>	Sonora	61 652 <sup>1c</sup>	24 221	N.D <sup>1b</sup>
Guanajuato	13 245	34 593	161.2	Tabasco	26 861	18 354	- 31.7 <sup>1a</sup>
Guerrero	22 613	54 501 <sup>1c</sup>	N.D <sup>1b</sup>	Tamaulipas	17 083	13 218	- 22.6 <sup>1a</sup>
Hidalgo	24 552	16 402	- 33.2 <sup>1a</sup>	Tlaxcala	23 364	19 396	- 17.0 <sup>1a</sup>
Jalisco	25 129	34 545	37.5 <sup>1a</sup>	Veracruz	14 277	18 422	29.0 <sup>1a</sup>
Estado de México	21 124	33 713	59.6	Yucatán	19 158	23 083	20.5 <sup>1a</sup>
Michoacán	26 727	21 043 <sup>1c</sup>	N.D <sup>1b</sup>	Zacatecas	14 721	9 693	- 34.2

## Entidades Federativas

A la baja		4
A la alza		4
Sin cambio		24

<sup>1a</sup> De acuerdo con las pruebas de hipótesis correspondientes, en estos casos NO existe diferencia estadística significativa con respecto del nivel estimado para el ejercicio anterior. Los márgenes de error de las estimaciones por Entidad Federativa para el año de referencia 2019 en promedio son del 30.8%, con un máximo de error de hasta el 82% para un caso y un mínimo de margen de error del 16% para un caso. Para mayor detalle, ver tabulados básicos ENCIG 2019.

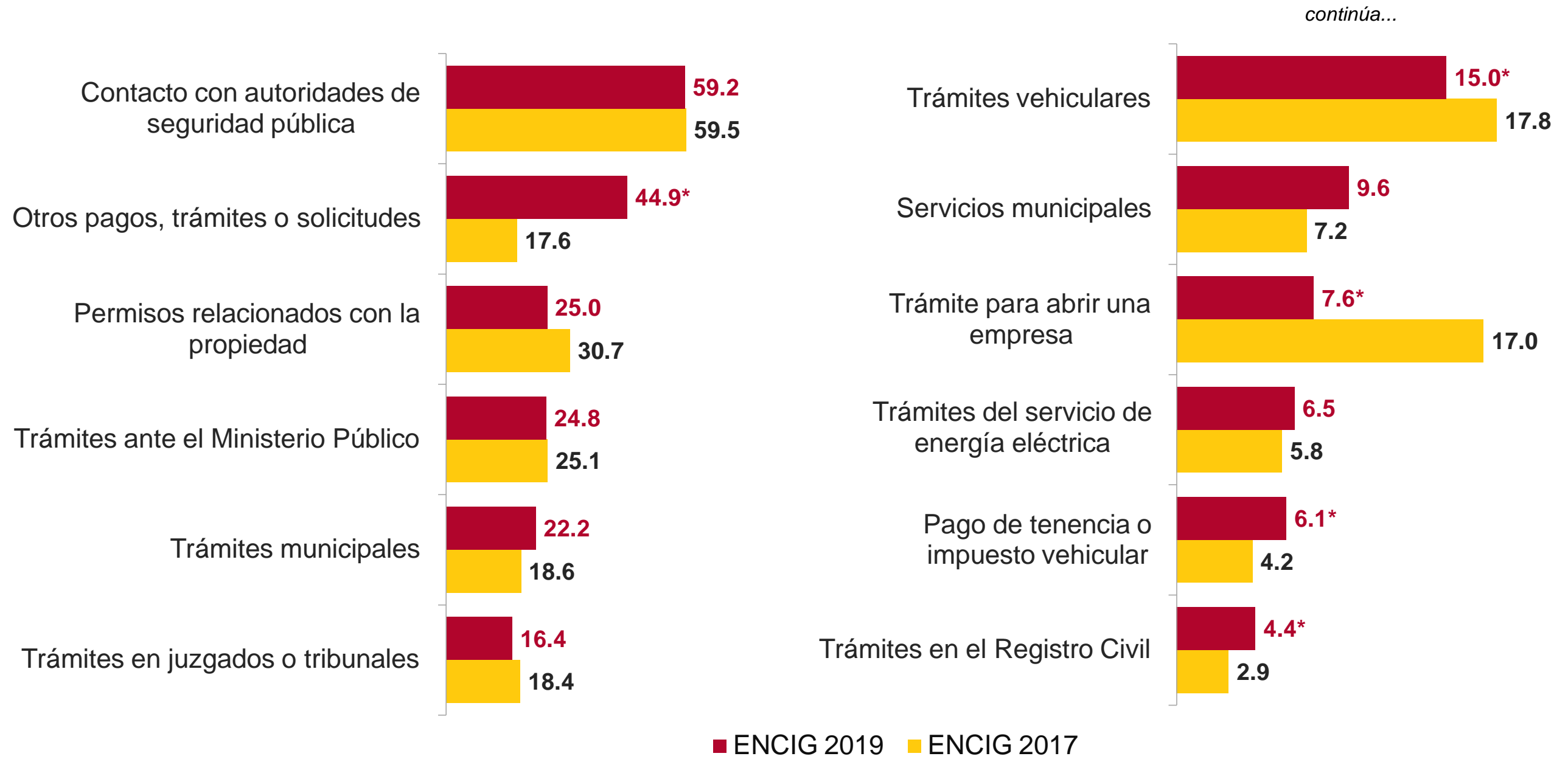
<sup>1b</sup> No disponible ya que al menos uno de los componentes para su cálculo no es estadísticamente significativo.

<sup>1c</sup> No se recomienda su uso para obtener conclusiones cuantitativas a partir de estos, ya que sus coeficientes de variación son mayores al 30%, sólo se presentan para análisis cualitativo.

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

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

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

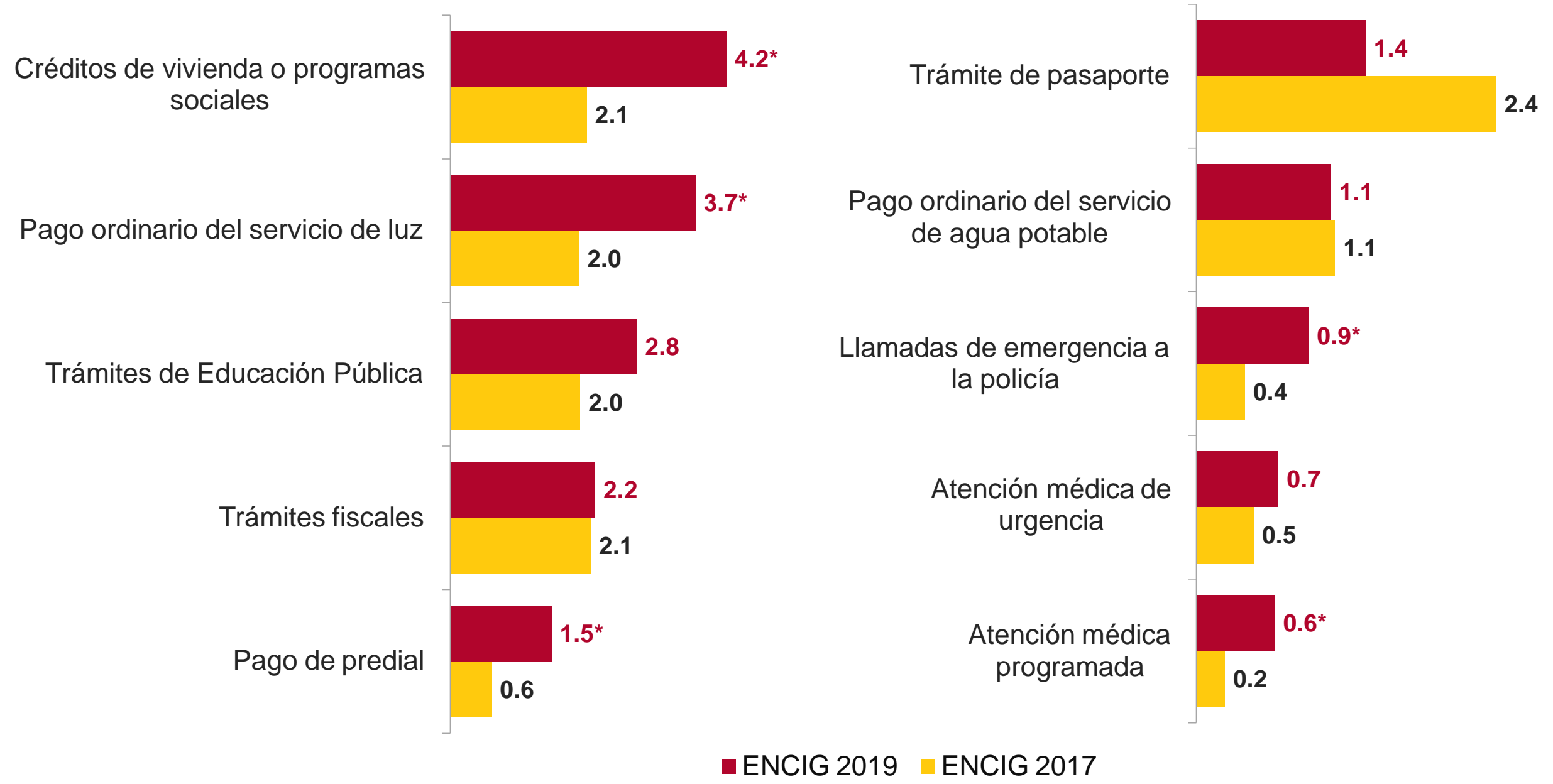


Trámites municipales se refiere a permisos para vender en la vía pública, conexión o regulación del servicio de agua potable y drenaje, etc.  
 La opción otros pagos, trámites y solicitudes, incluyen carta de No Antecedentes Penales, solicitud de diversas licencias, diversos trámites referentes a los 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.

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

El trámite con menor porcentaje de experiencias de corrupción durante 2019 fue la **atención médica programada** con **0.6%**, seguido de **atención médica de urgencia** con **0.7%**.

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



\* 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, 2019.

Entidad	Víctimas de corrupción por cada 100 000 hab. (Prevalencia)	Entidad	Víctimas de corrupción por cada 100 000 hab. (Prevalencia)
<b>Nacional</b>	<b>15 732</b>	<b>Campeche</b>	<b>13 964</b>
Contacto con autoridades de seguridad pública	59 224	Contacto con autoridades de seguridad pública	55 916
Permisos relacionados con la propiedad	25 047	Permisos relacionados con la propiedad	18 088 <sup>a</sup>
Trámites ante el Ministerio Público	24 822	Trámites del servicio de energía eléctrica	17 026 <sup>a</sup>
<b>Aguascalientes</b>	<b>14 677</b>	<b>Coahuila de Zaragoza</b>	<b>15 410</b>
Contacto con autoridades de seguridad pública	54 458	Contacto con autoridades de seguridad pública	48 581
Permisos relacionados con la propiedad	13 441 <sup>a</sup>	Trámites ante el Ministerio Público	24 853
Trámites vehiculares	8 764	Permisos relacionados con la propiedad	22 969 <sup>a</sup>
<b>Baja California</b>	<b>11 330</b>	<b>Colima</b>	<b>6 945</b>
Contacto con autoridades de seguridad pública	53 022	Contacto con autoridades de seguridad pública	43 453
Permisos relacionados con la propiedad	18 712 <sup>a</sup>	Trámite para abrir una empresa	27 206 <sup>a</sup>
Trámites del servicio de energía eléctrica	10 046 <sup>a</sup>	Permisos relacionados con la propiedad	13 918 <sup>a</sup>
<b>Baja California Sur</b>	<b>7 673</b>	<b>Chiapas</b>	<b>14 137</b>
Contacto con autoridades de seguridad pública	64 575	Contacto con autoridades de seguridad pública	82 660
Servicios municipales	24 496 <sup>a</sup>	Trámites municipales	28 589 <sup>a</sup>
Permisos relacionados con la propiedad	23 994 <sup>a</sup>	Trámite para abrir una empresa	24 447 <sup>a</sup>

<sup>a</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, 2019.

Entidad	Víctimas de corrupción por cada 100 000 hab. (Prevalencia)	Entidad	Víctimas de corrupción por cada 100 000 hab. (Prevalencia)
<b>Chihuahua</b>	<b>9 381</b>	<b>Guerrero</b>	<b>15 808</b>
Contacto con autoridades de seguridad pública	51 149	Contacto con autoridades de seguridad pública	73 372
Trámites del servicio de energía eléctrica	19 752 <sup>la</sup>	Permisos relacionados con la propiedad	52 103 <sup>la</sup>
Servicios municipales	16 125 <sup>la</sup>	Trámites ante el Ministerio Público	35 103
<b>Ciudad de México</b>	<b>20 690</b>	<b>Hidalgo</b>	<b>9 883</b>
Contacto con autoridades de seguridad pública	56 381	Contacto con autoridades de seguridad pública	47 041
Trámites en alcaldías	53 596	Trámites municipales	21 926 <sup>la</sup>
Permisos relacionados con la propiedad	41 650	Trámites en juzgados o tribunales	14 947 <sup>la</sup>
<b>Durango</b>	<b>25 389</b>	<b>Jalisco</b>	<b>16 100</b>
Contacto con autoridades de seguridad pública	69 641	Contacto con autoridades de seguridad pública	65 476
Trámites ante el Ministerio Público	31 447	Trámites municipales	32 461 <sup>la</sup>
Trámites en juzgados o tribunales	25 386 <sup>la</sup>	Trámites en juzgados o tribunales	18 399 <sup>la</sup>
<b>Guanajuato</b>	<b>16 200</b>	<b>Estado de México</b>	<b>20 683</b>
Contacto con autoridades de seguridad pública	55 963	Contacto con autoridades de seguridad pública	67 756
Créditos de vivienda o programas sociales	12 890 <sup>la</sup>	Permisos relacionados con la propiedad	51 435 <sup>la</sup>
Trámites municipales	12 630 <sup>la</sup>	Trámites ante el Ministerio Público	42 710

<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, 2019.

Entidad	Víctimas de corrupción por cada 100 000 hab. (Prevalencia)	Entidad	Víctimas de corrupción por cada 100 000 hab. (Prevalencia)
<b>Michoacán de Ocampo</b>	<b>10 231</b>	<b>Oaxaca</b>	<b>15 897</b>
Contacto con autoridades de seguridad pública	53 889	Contacto con autoridades de seguridad pública	59 093
Trámites ante el Ministerio Público	24 449 <sup>1a</sup>	Trámites ante el Ministerio Público	25 898 <sup>1a</sup>
Permisos relacionados con la propiedad	22 678 <sup>1a</sup>	Permisos relacionados con la propiedad	19 074 <sup>1a</sup>
<b>Morelos</b>	<b>16 396</b>	<b>Puebla</b>	<b>15 693</b>
Contacto con autoridades de seguridad pública	54 133	Contacto con autoridades de seguridad pública	56 996
Trámites vehiculares	17 911	Permisos relacionados con la propiedad	39 157 <sup>1a</sup>
Permisos relacionados con la propiedad	16 335 <sup>1a</sup>	Trámites ante el Ministerio Público	24 097
<b>Nayarit</b>	<b>15 439</b>	<b>Querétaro</b>	<b>11 324</b>
Contacto con autoridades de seguridad pública	78 550	Contacto con autoridades de seguridad pública	41 864
Trámites municipales	29 298 <sup>1a</sup>	Trámite para abrir una empresa	7 419 <sup>1a</sup>
Permisos relacionados con la propiedad	24 157 <sup>1a</sup>	Trámites ante el Ministerio Público	5 685 <sup>1a</sup>
<b>Nuevo León</b>	<b>10 348</b>	<b>Quintana Roo</b>	<b>19 946</b>
Contacto con autoridades de seguridad pública	60 285	Contacto con autoridades de seguridad pública	63 409
Permisos relacionados con la propiedad	24 458 <sup>1a</sup>	Permisos relacionados con la propiedad	43 066 <sup>1a</sup>
Trámite para abrir una empresa	17 211 <sup>1a</sup>	Trámite para abrir una empresa	37 673 <sup>1a</sup>

<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

Tasa de víctimas de actos de corrupción en al menos uno de los trámites realizados por cada 100 000 habitantes, 2019.

Entidad	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>13 114</b>	<b>Tlaxcala</b>	<b>11 617</b>
Contacto con autoridades de seguridad pública	64 020	Contacto con autoridades de seguridad pública	56 121
Trámites ante el Ministerio Público	26 682 <sup>la</sup>	Trámites ante el Ministerio Público	50 374 <sup>la</sup>
Trámites municipales	18 634 <sup>la</sup>	Trámites en juzgados o tribunales	28 219 <sup>la</sup>
<b>Sinaloa</b>	<b>12 442</b>	<b>Veracruz de Ignacio de la Llave</b>	<b>13 225</b>
Contacto con autoridades de seguridad pública	57 110	Contacto con autoridades de seguridad pública	69 393
Trámite para abrir una empresa	26 249 <sup>la</sup>	Trámites en juzgados o tribunales	39 285 <sup>la</sup>
Trámites en juzgados o tribunales	18 068 <sup>la</sup>	Trámites ante el Ministerio Público	29 701 <sup>la</sup>
<b>Sonora</b>	<b>12 562</b>	<b>Yucatán</b>	<b>13 260</b>
Contacto con autoridades de seguridad pública	54 458	Contacto con autoridades de seguridad pública	43 743
Permisos relacionados con la propiedad	35 876 <sup>la</sup>	Permisos relacionados con la propiedad	26 111 <sup>la</sup>
Trámite para abrir una empresa	23 114 <sup>la</sup>	Trámite para abrir una empresa	16 948 <sup>la</sup>
<b>Tabasco</b>	<b>8 640</b>	<b>Zacatecas</b>	<b>6 872</b>
Contacto con autoridades de seguridad pública	51 880	Contacto con autoridades de seguridad pública	63 093
Trámites en juzgados o tribunales	34 762	Trámites municipales	50 814 <sup>la</sup>
Permisos relacionados con la propiedad	16 630 <sup>la</sup>	Permisos relacionados con la propiedad	23 600 <sup>la</sup>
<b>Tamaulipas</b>	<b>7 705</b>		
Contacto con autoridades de seguridad pública	67 445		
Permisos relacionados con la propiedad	32 201 <sup>la</sup>		
Trámites ante el Ministerio Público	25 231 <sup>la</sup>		

<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, 2019.

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

# Prevalencia de corrupción por trámite, pago o solicitud

Los tres trámites con mayor prevalencia de corrupción por entidad federativa, 2019.

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

# Prevalencia de corrupción por trámite, pago o solicitud

Los tres trámites con mayor prevalencia de corrupción por entidad federativa, 2019.

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

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

En 2019, 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 **12 770 millones de pesos**; lo que equivale a **3 822 pesos** promedio por persona afectada. El costo a consecuencia de corrupción en el contacto con autoridades de seguridad pública fue de **2 244 millones de pesos**, lo que representó **1 294 pesos** promedio por persona afectada. Por otro lado, el costo por corrupción en la realización de trámites vehiculares fue de **524 millones de pesos**, lo que equivale a **766 pesos** promedio por persona afectada.

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

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

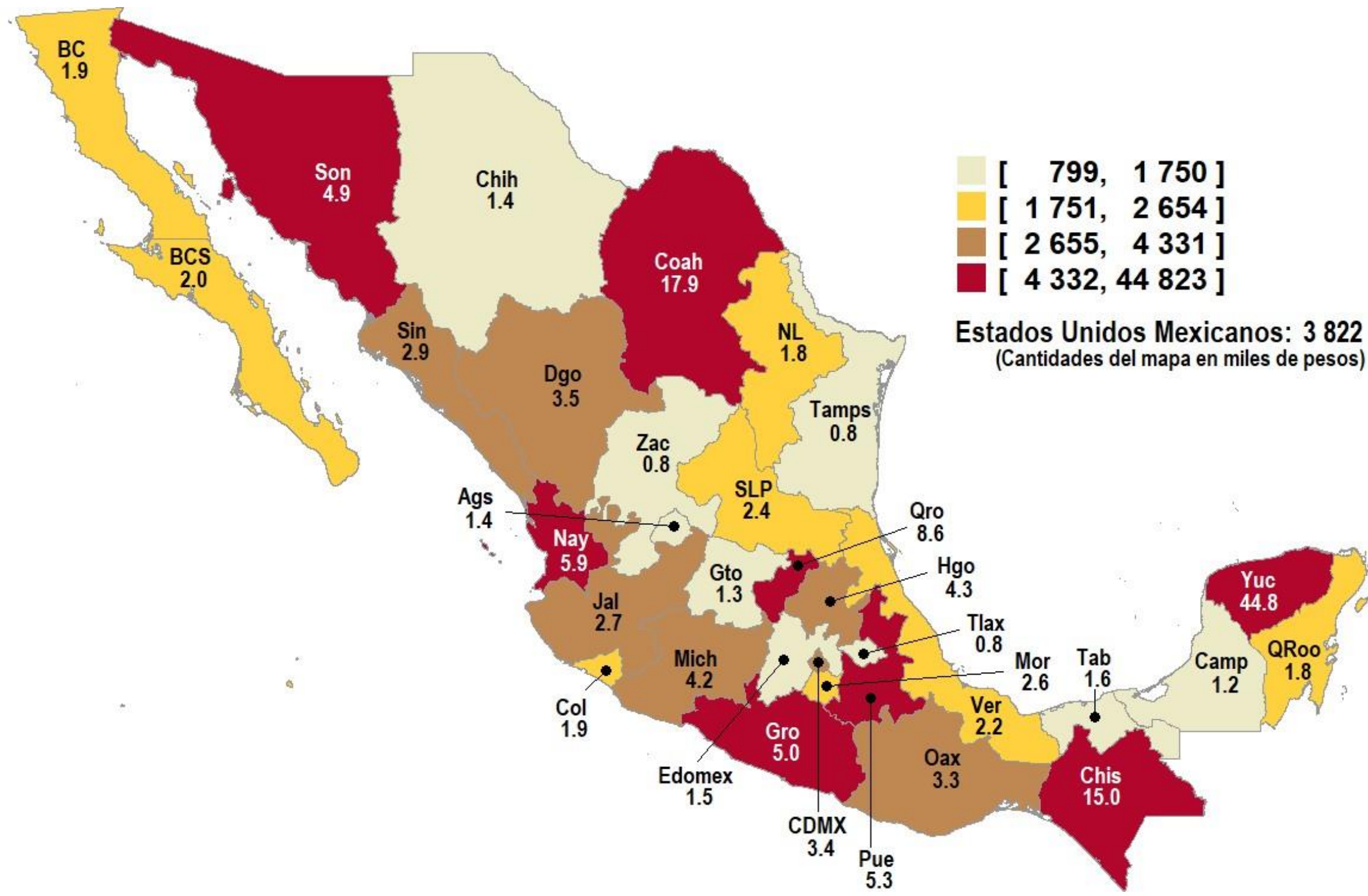
N.D. No disponible ya que al menos uno de los componentes para su cálculo no es estadísticamente significativo.

\*Precios de 2019

# Costos de corrupción

A nivel nacional, los costos de incurrir en actos de corrupción se estiman en **12 770 millones de pesos**, lo que equivale a **3 822 pesos** promedio por persona, durante 2019.

Yucatán	44.8%
Coahuila	17.9%
Chiapas	15.0%
Tamaulipas	0.8%
Zacatecas	0.8%
Tlaxcala	0.8%



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.

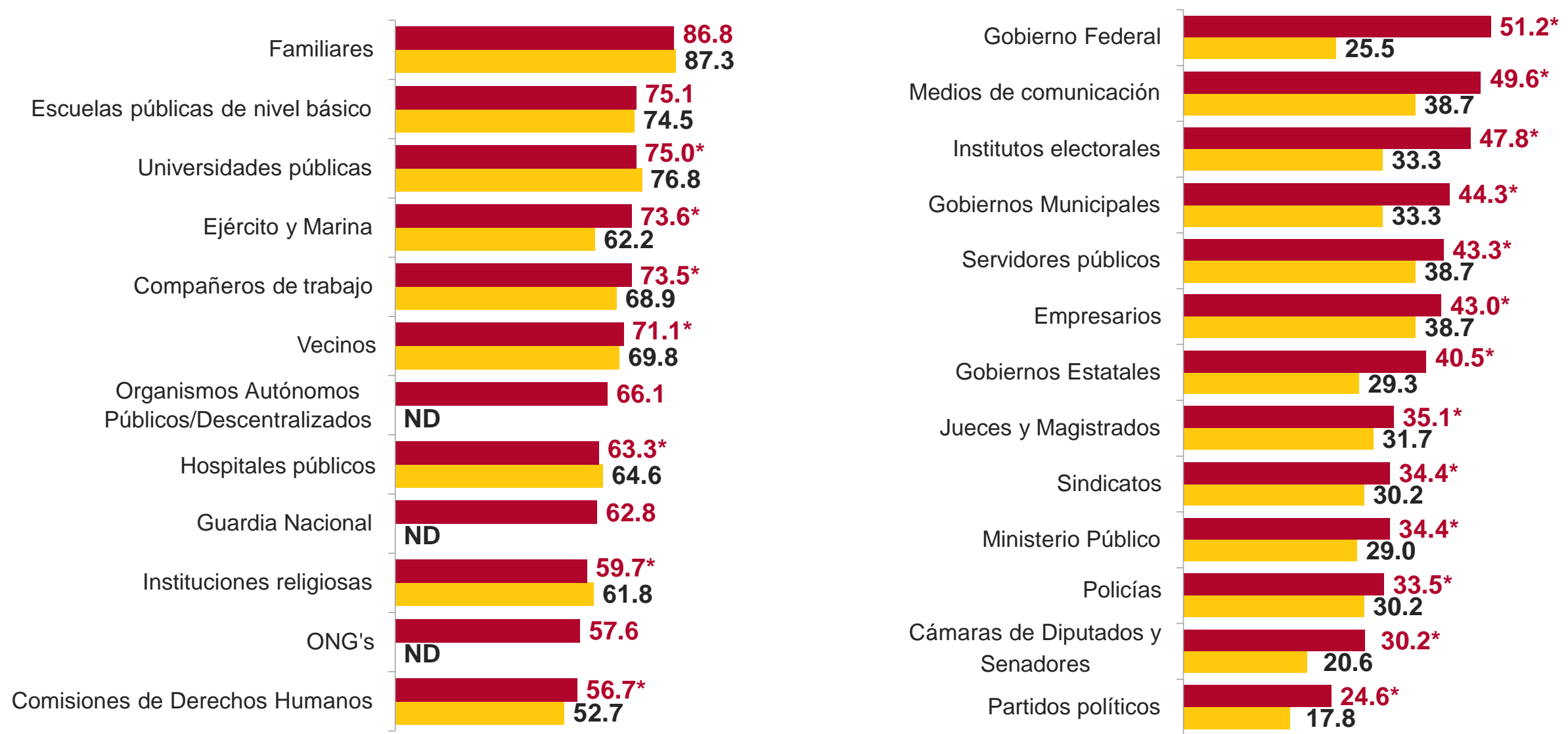


# Confianza en Instituciones

# 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, **86.8%** de la población de 18 años y más identifica a **familiares** como los actores que mayor confianza inspiran. Por otro lado, **24.6%** identifica a los **partidos políticos** como instituciones que inspiran confianza.

**Nivel de percepción de confianza de la sociedad en instituciones o diferentes 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.  
 ND: No Disponible  
 \* En estos casos sí existió un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.

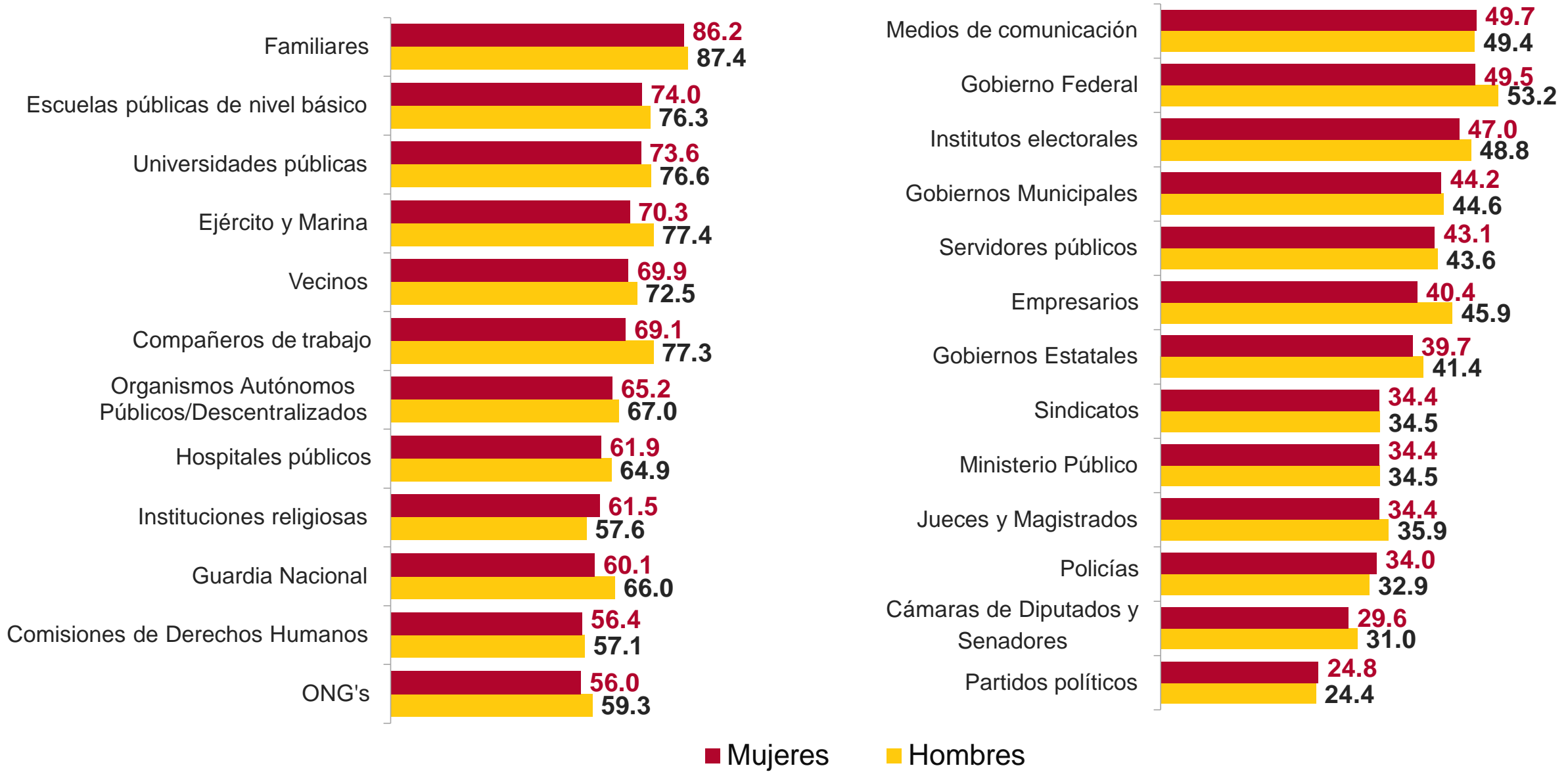


# Confianza en Instituciones o actores de la sociedad

**86.2%** de las mujeres de 18 años y más identifica a **familiares** como los actores que mayor confianza inspiran; mientras que **24.8%** identifica a los **partidos políticos** como instituciones que inspiran confianza.

Por su parte, **87.4%** de los hombres identifica a **familiares** y **24.4%** identifica a los **partidos políticos**.

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

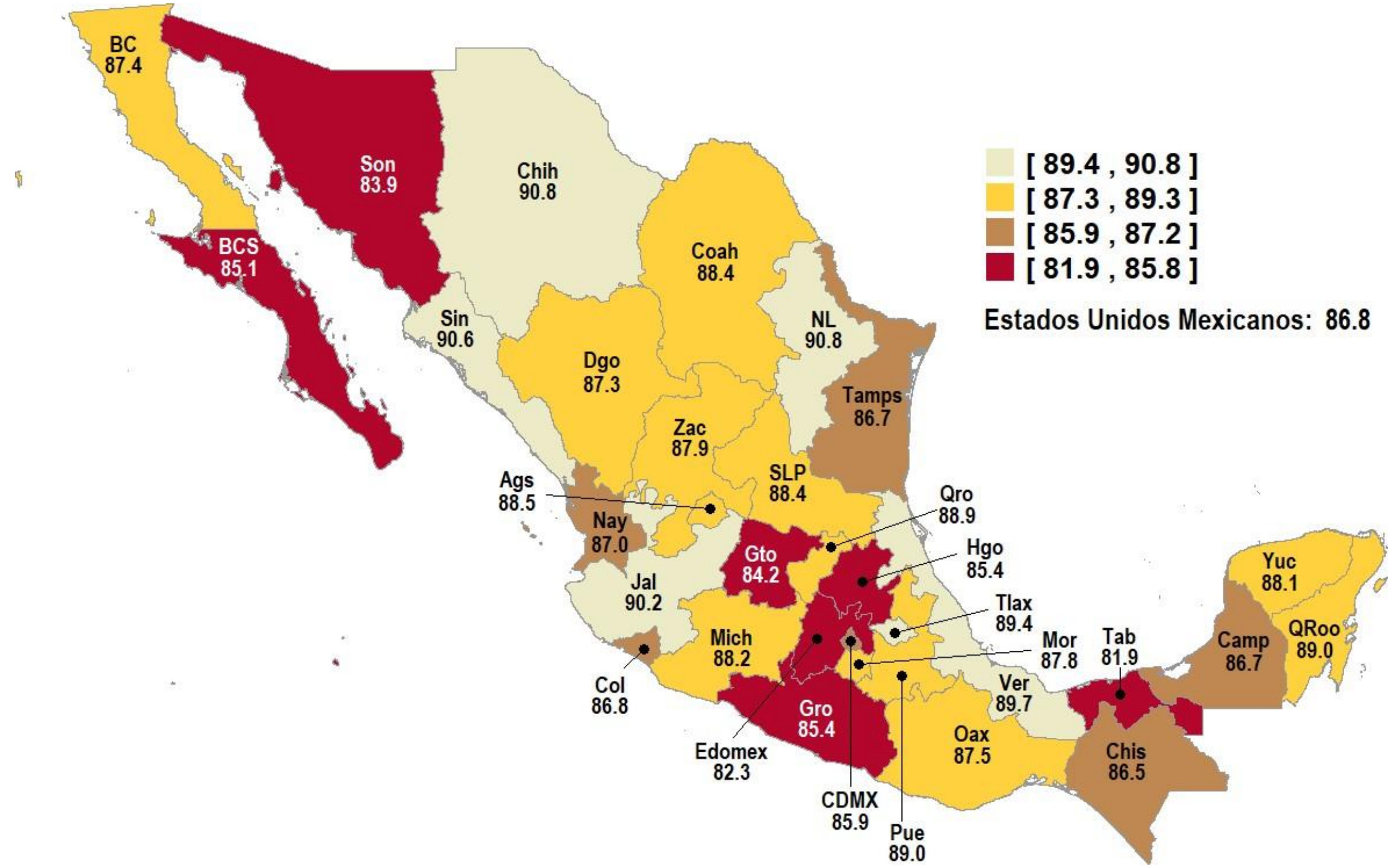


<sup>1</sup> Se refiere al porcentaje de población al cual le inspira *mucho* o *algo de confianza* cada uno de los actores.

# Confianza en Instituciones • Familiares

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

Nuevo León	90.8%
Chihuahua	90.8%
Sinaloa	90.6%
Sonora	83.9%
Edo. Méx.	82.3%
Tabasco	81.9%

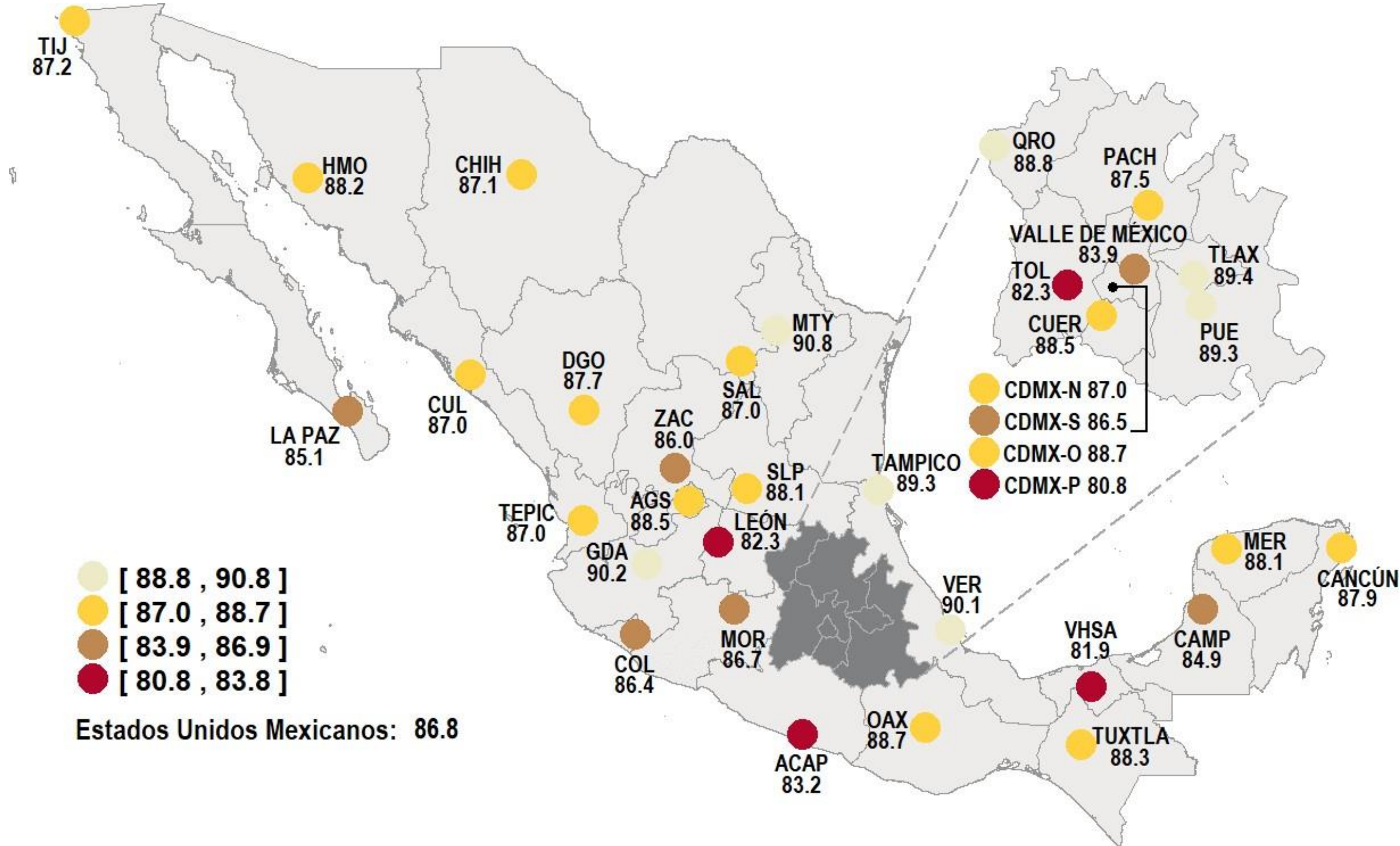


<sup>1</sup> Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual sus *familiares* le inspiran *mucha* o *algo de confianza*.

# Confianza en Instituciones • Familiares

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

Monterrey	90.8%
Guadalajara	90.2%
Veracruz	90.1%
León	82.3%
Villahermosa	81.9%
Región Poniente	80.8%

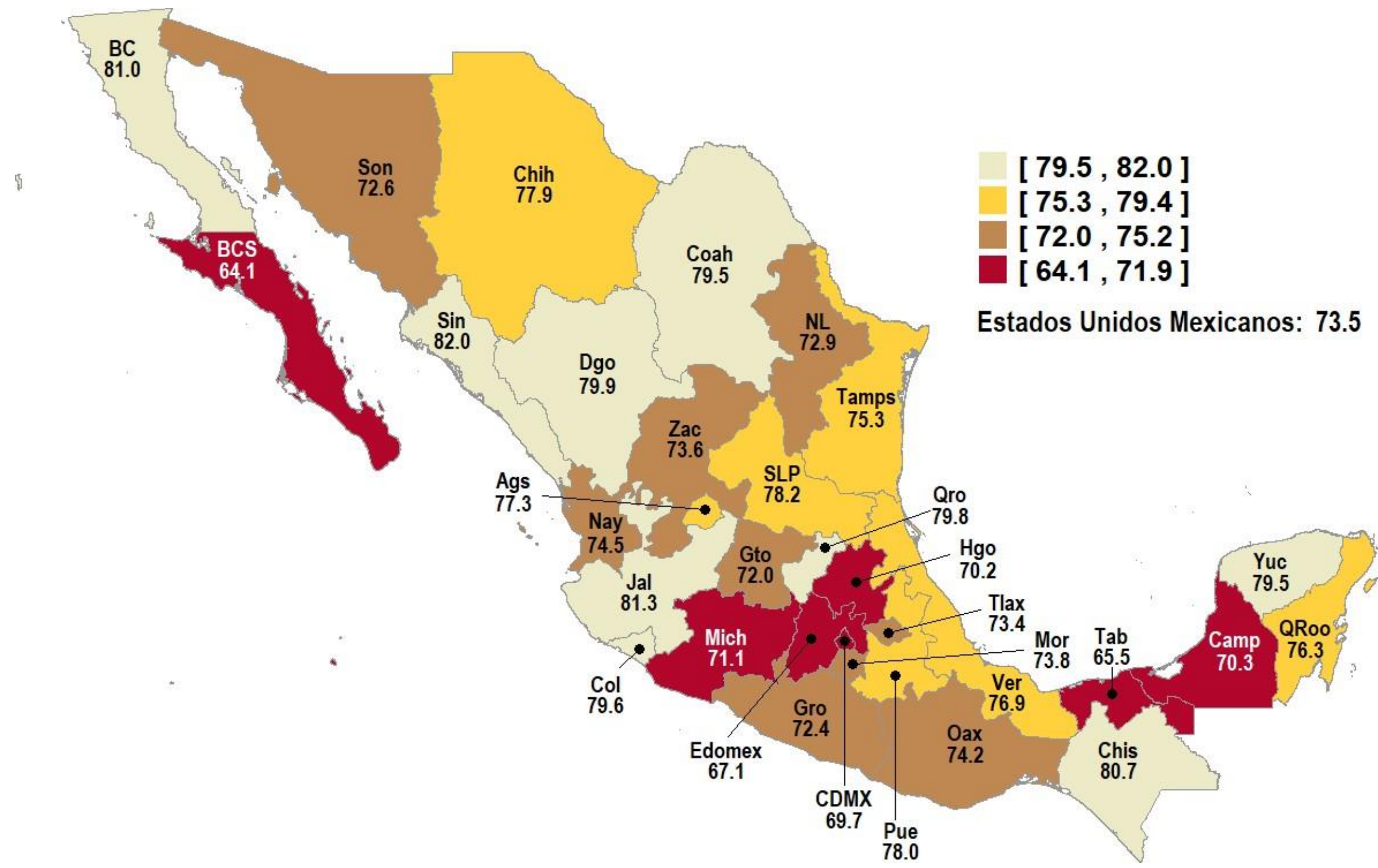


<sup>1</sup> Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual sus *familiares* le inspiran *mucho* o *algo de confianza*.

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

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

Sinaloa	82.0%
Jalisco	81.3%
Baja California	81.0%
Edo. Méx.	67.1%
Tabasco	65.5%
B.C.S.	64.1%

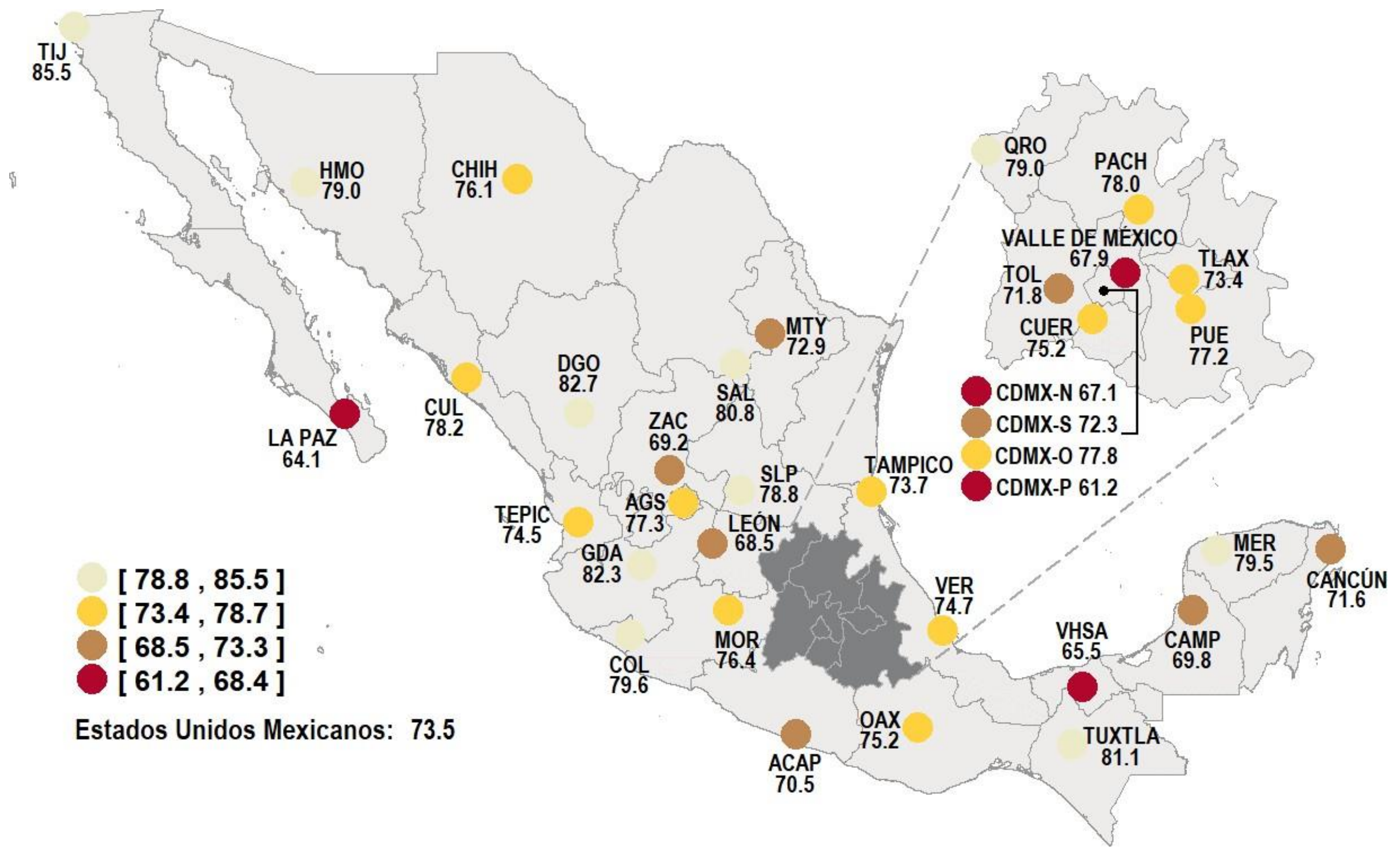


<sup>1</sup> Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual sus *compañeros de trabajo* le inspiran *mucha* o *algo de confianza*.

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

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

Tijuana	85.5%
Durango	82.7%
Guadalajara	82.3%
Villahermosa	65.5%
La Paz	64.1%
Región Poniente	61.2%

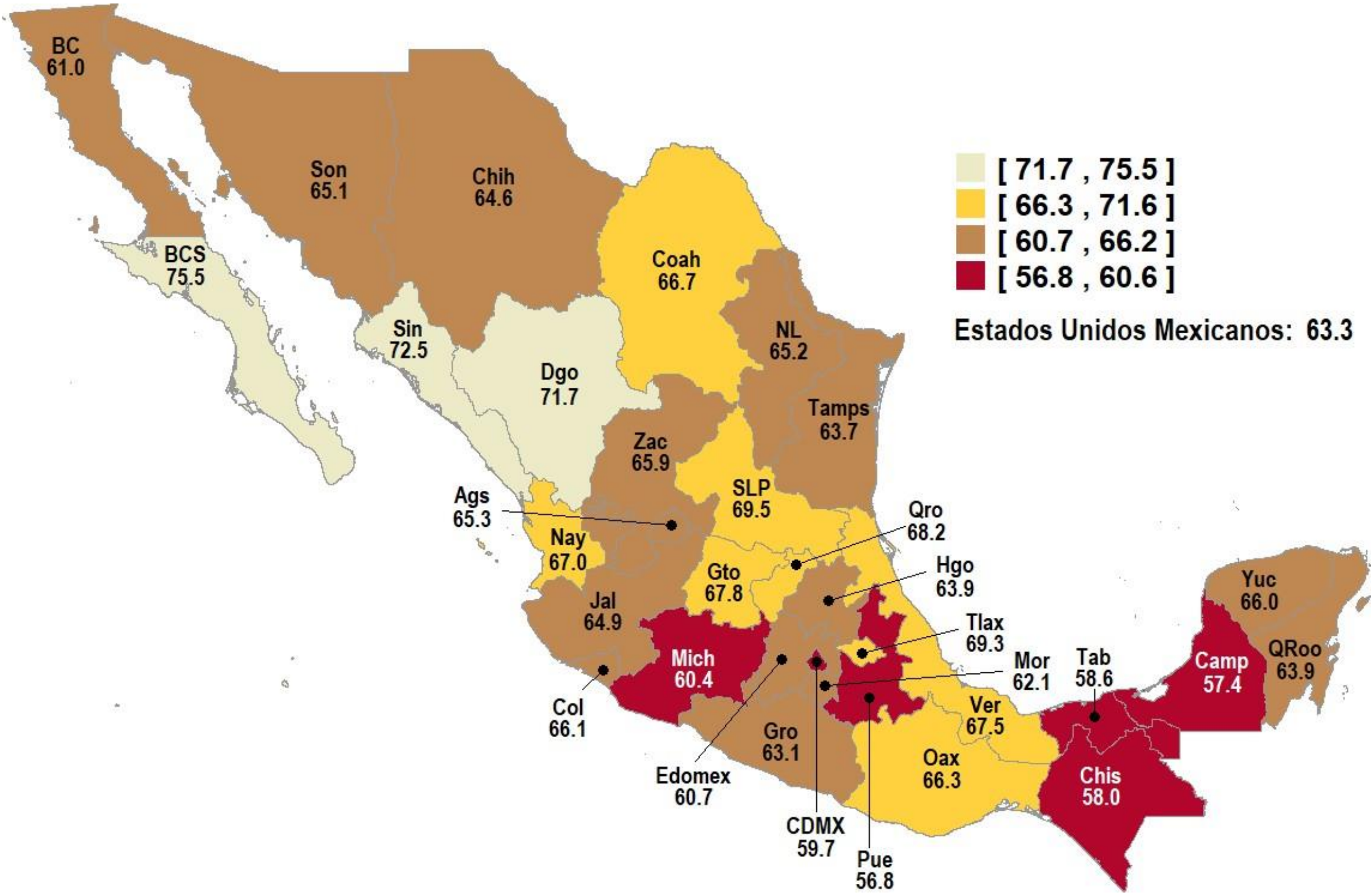


<sup>1</sup> Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual sus *compañeros de trabajo* le inspiran *mucha* o *algo de confianza*.

# Confianza en Instituciones • Hospitales públicos

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

B.C.S.	75.5%
Sinaloa	72.5%
Durango	71.7%
Chiapas	58.0%
Campeche	57.4%
Puebla	56.8%

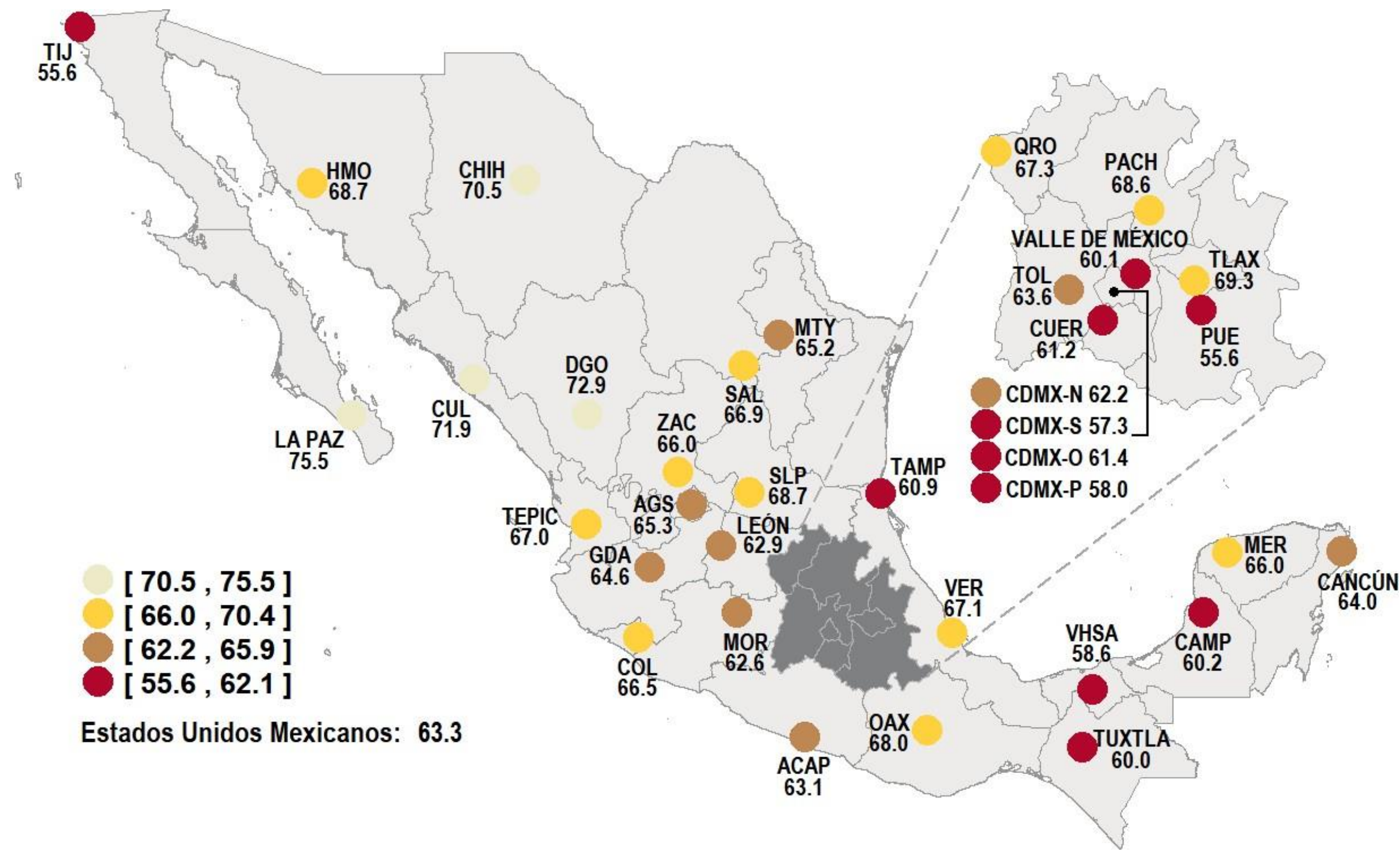


<sup>1</sup> Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual los hospitales públicos le inspiran *mucho* o *algo de confianza*.

# Confianza en Instituciones • Hospitales públicos

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

La Paz	75.5%
Durango	72.9%
Culiacán	71.9%
Región Sur	57.3%
Tijuana	55.6%
Puebla	55.6%

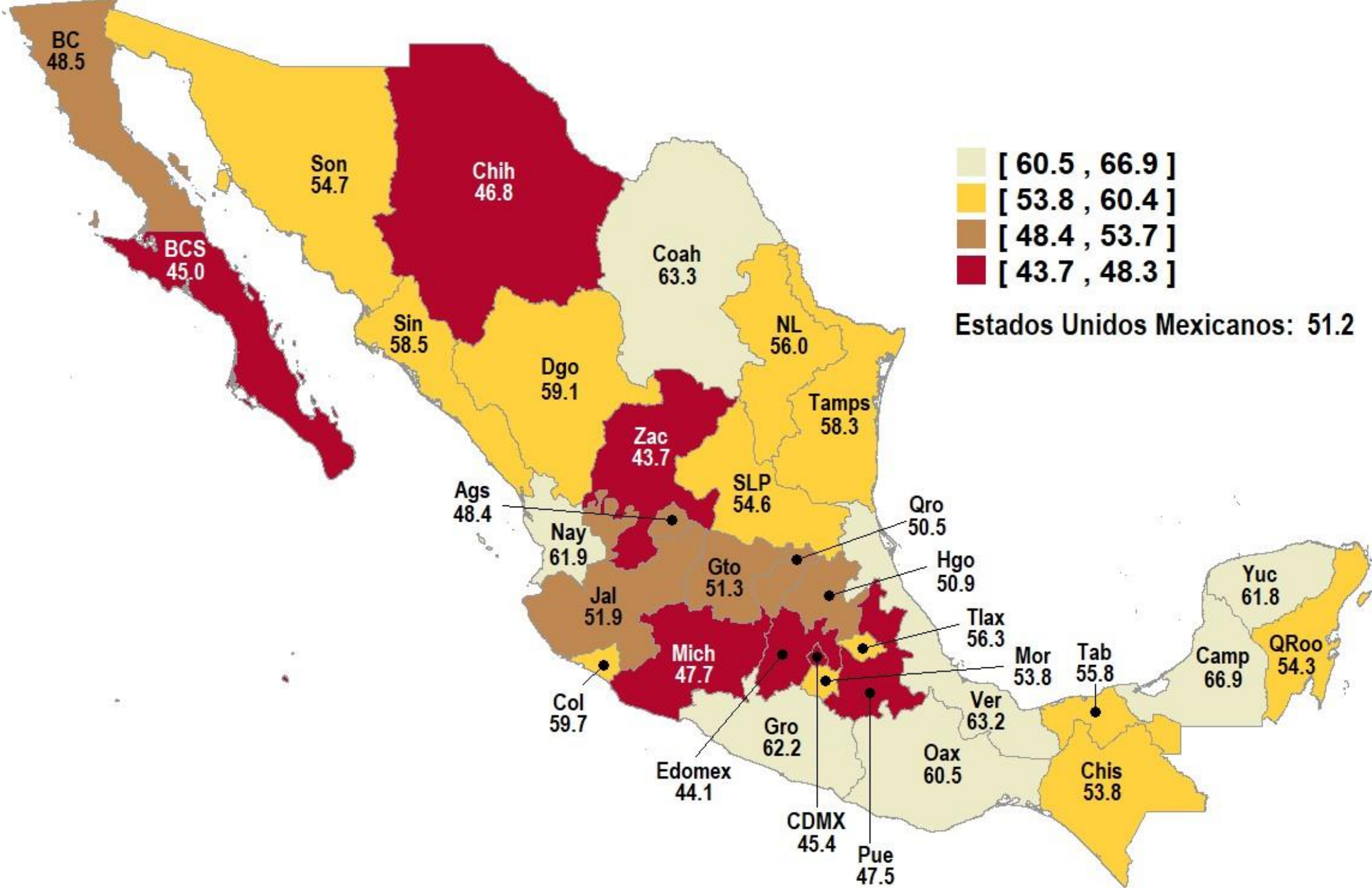


<sup>1</sup> Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual los hospitales públicos le inspiran *mucho* o *algo de confianza*.

# Confianza en Instituciones • Gobierno Federal

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

Campeche	66.9%
Coahuila	63.3%
Veracruz	63.2%
B.C.S.	45.0%
Edo. Méx.	44.1%
Zacatecas	43.7%



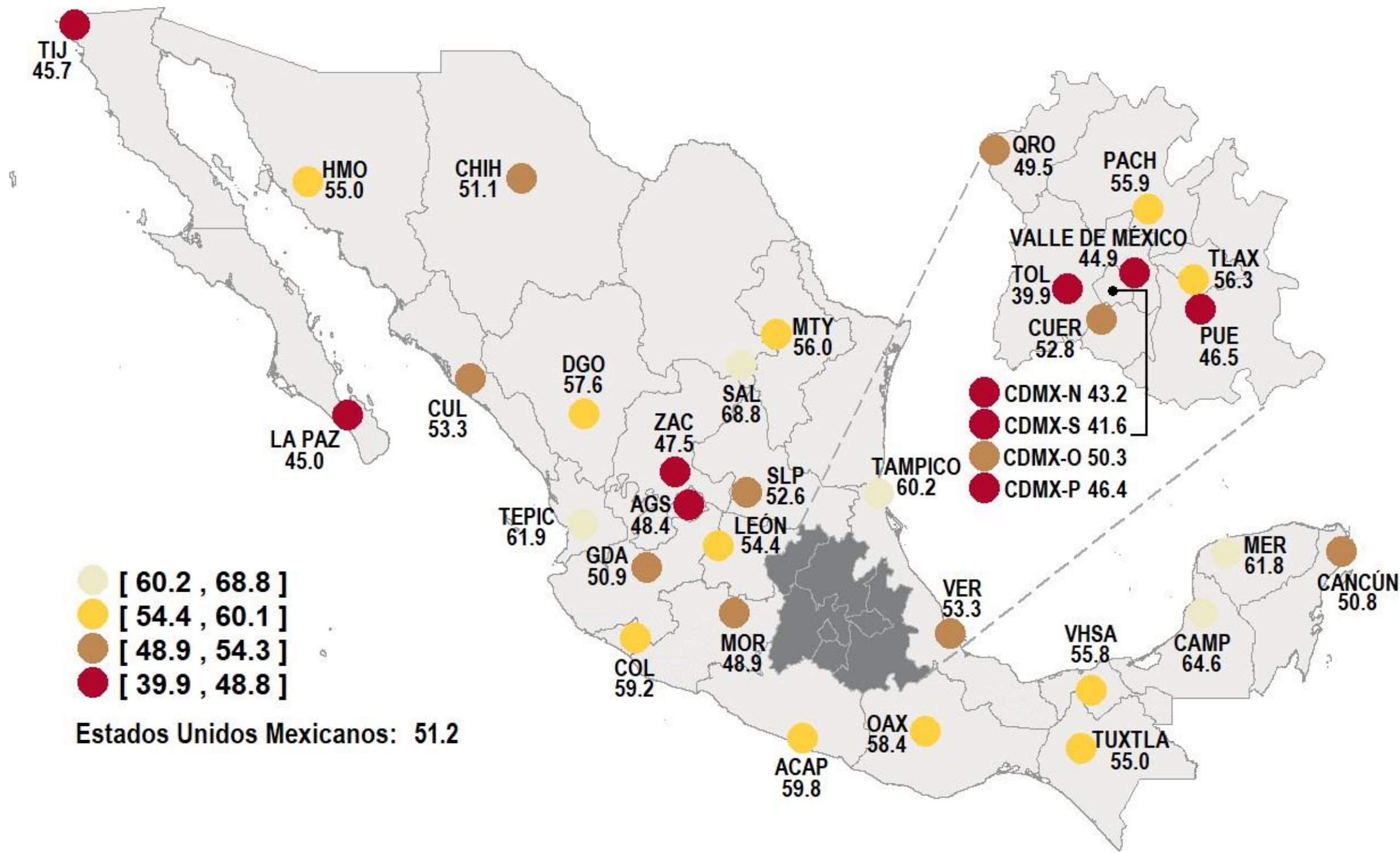
<sup>1</sup> Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual el *gobierno federal* le inspira *mucho* o *algo de confianza*.



# Confianza en Instituciones • Gobierno Federal

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

Saltillo	68.8%
Campeche	64.6%
Tepic	61.9%
Región Norte	43.2%
Región Sur	41.6%
Toluca	39.9%

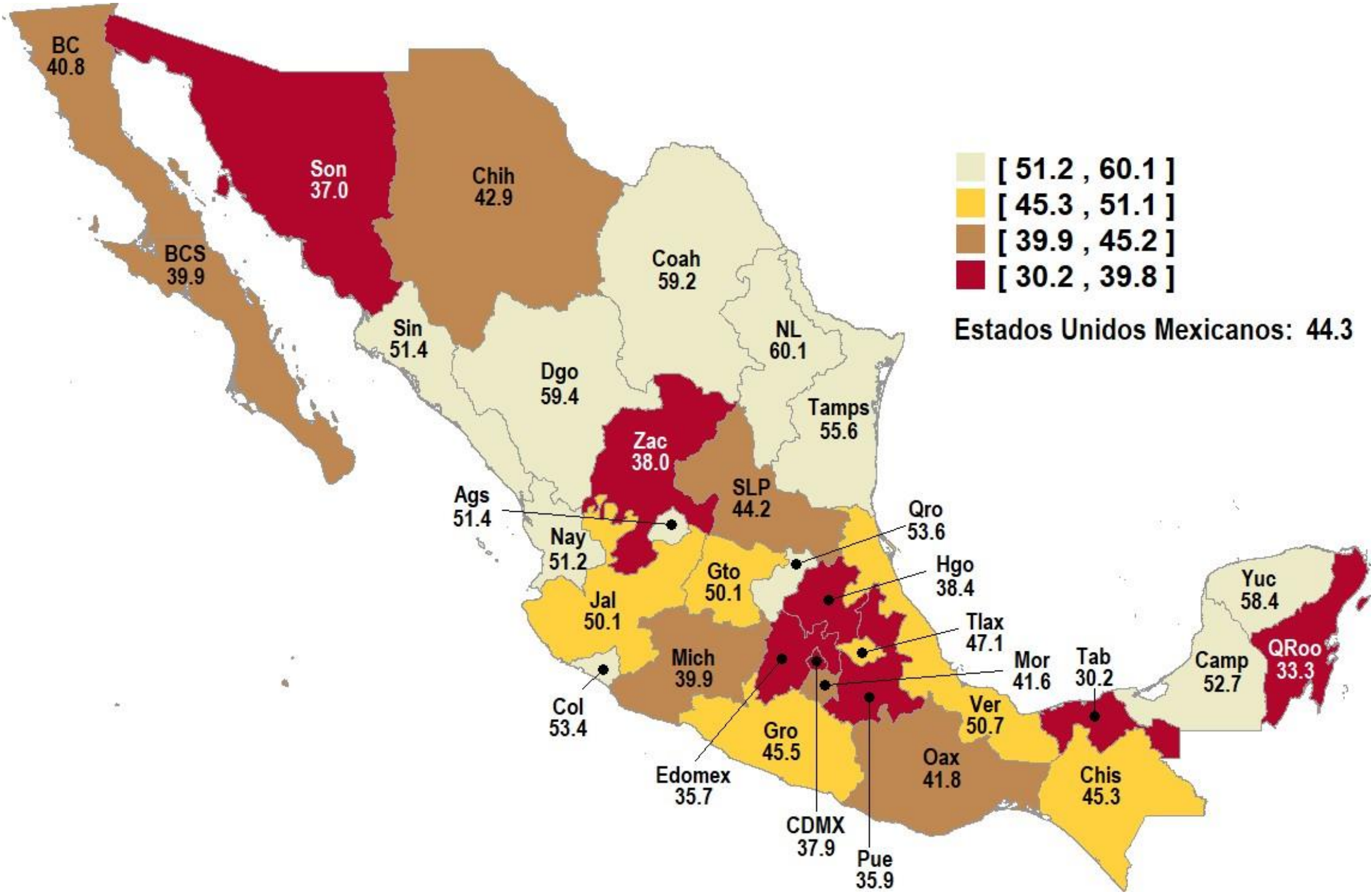


<sup>1</sup> Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual el *gobierno federal* le inspira *mucho* o *algo de confianza*.

# Confianza en Instituciones • Gobiernos Municipales

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

Nuevo León	60.1%
Durango	59.4%
Coahuila	59.2%
Edo. Méx.	35.7%
Quintana Roo	33.3%
Tabasco	30.2%

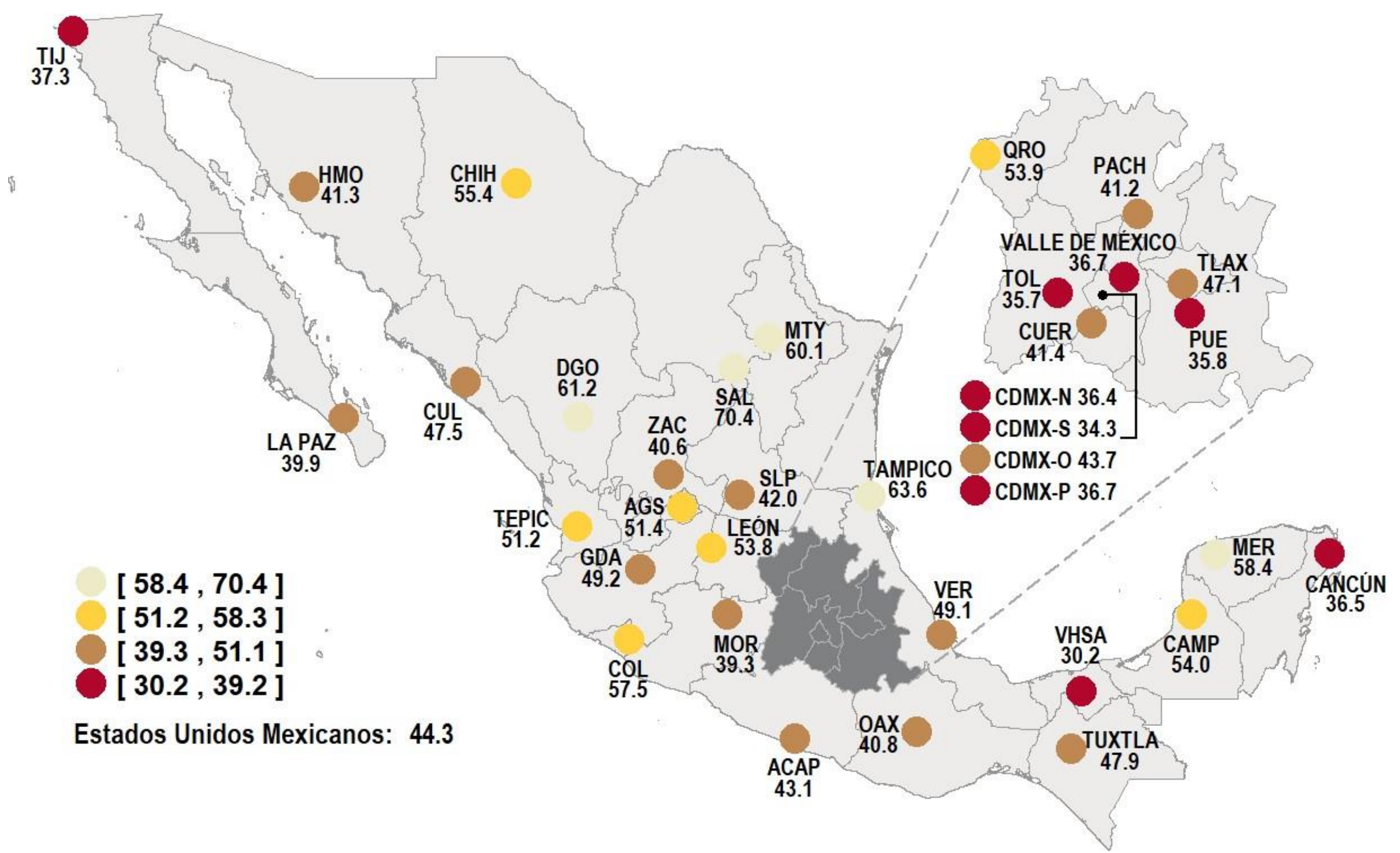


<sup>1</sup> Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual los *gobiernos municipales* les inspiran *mucho* o *algo de confianza*.

# Confianza en Instituciones • Gobiernos Municipales

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

Saltillo	70.4%
Tampico	63.6%
Durango	61.2%
Toluca	35.7%
Región Sur	34.3%
Villahermosa	30.2%

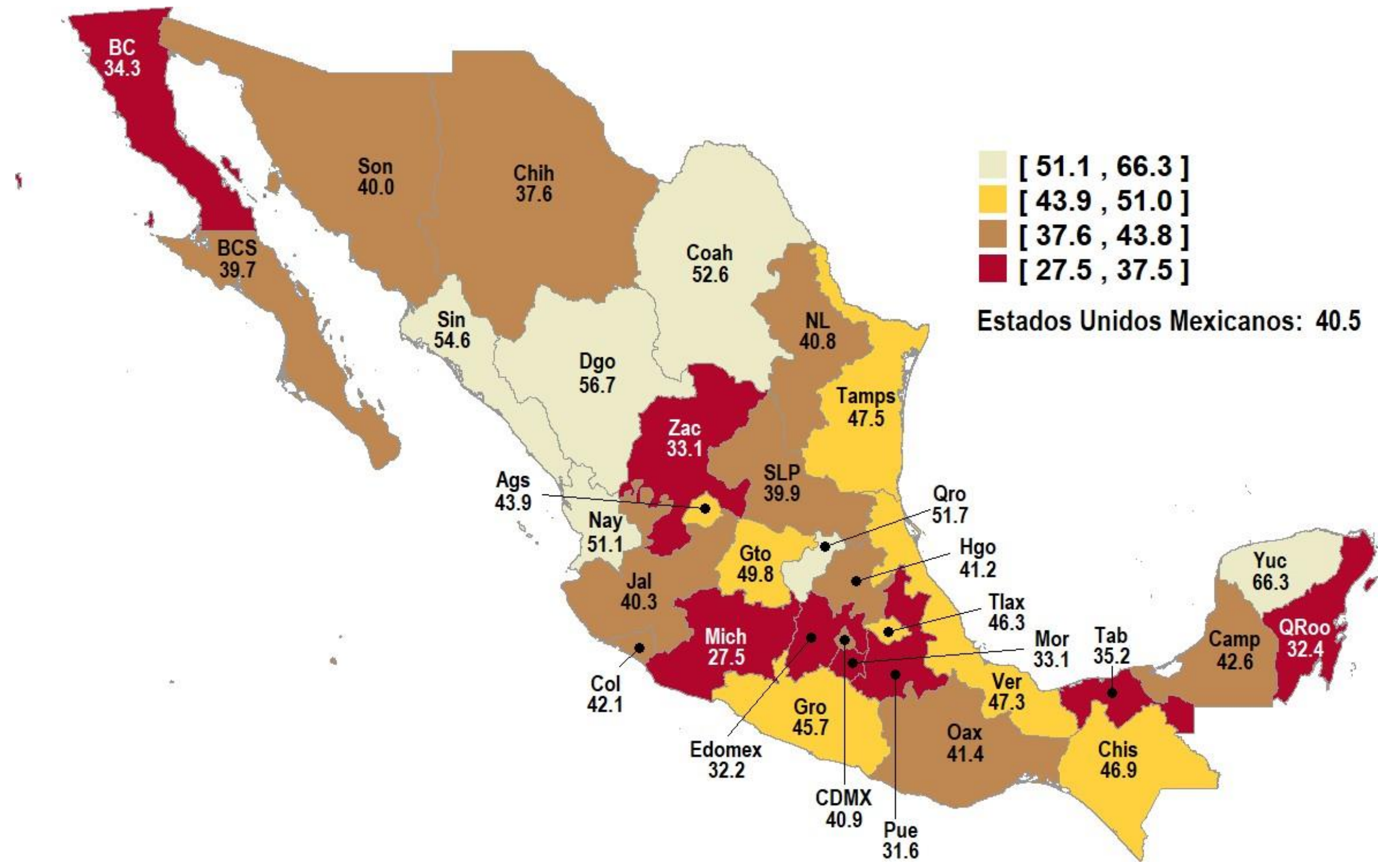


<sup>1</sup> Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual los *gobiernos municipales* les inspiran *mucha* o *algo de confianza*.

# Confianza en Instituciones • Gobiernos Estatales

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

Yucatán	66.3%
Durango	56.7%
Sinaloa	54.6%
Edo. Méx.	32.2%
Puebla	31.6%
Michoacán	27.5%

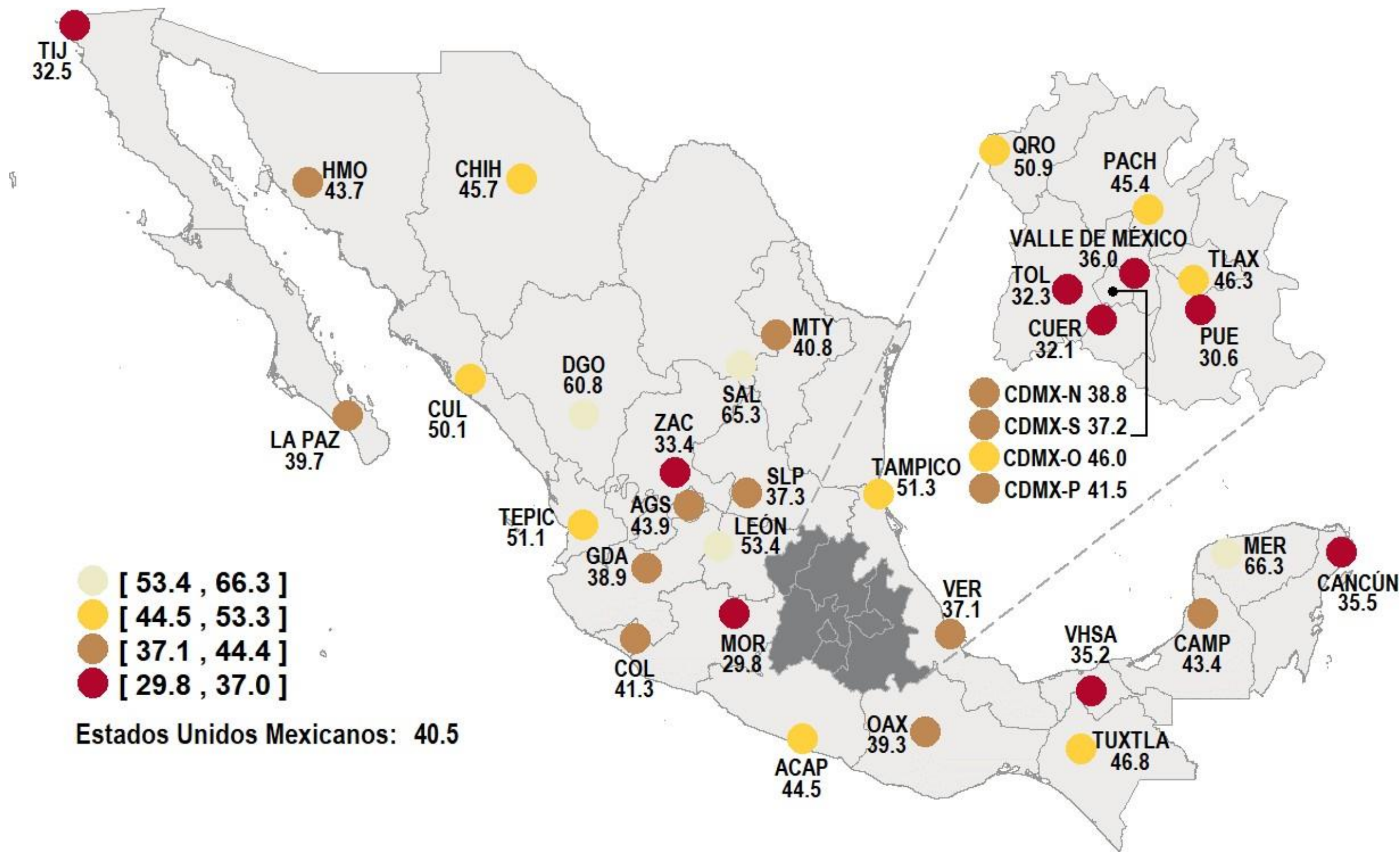


<sup>1</sup> Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual los *gobiernos estatales* les inspiran *mucho* o *algo de confianza*.

# Confianza en Instituciones • Gobiernos Estatales

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

Mérida	66.3%
Saltillo	65.3%
Durango	60.8%
Cuernavaca	32.1%
Puebla	30.6%
Morelia	29.8%

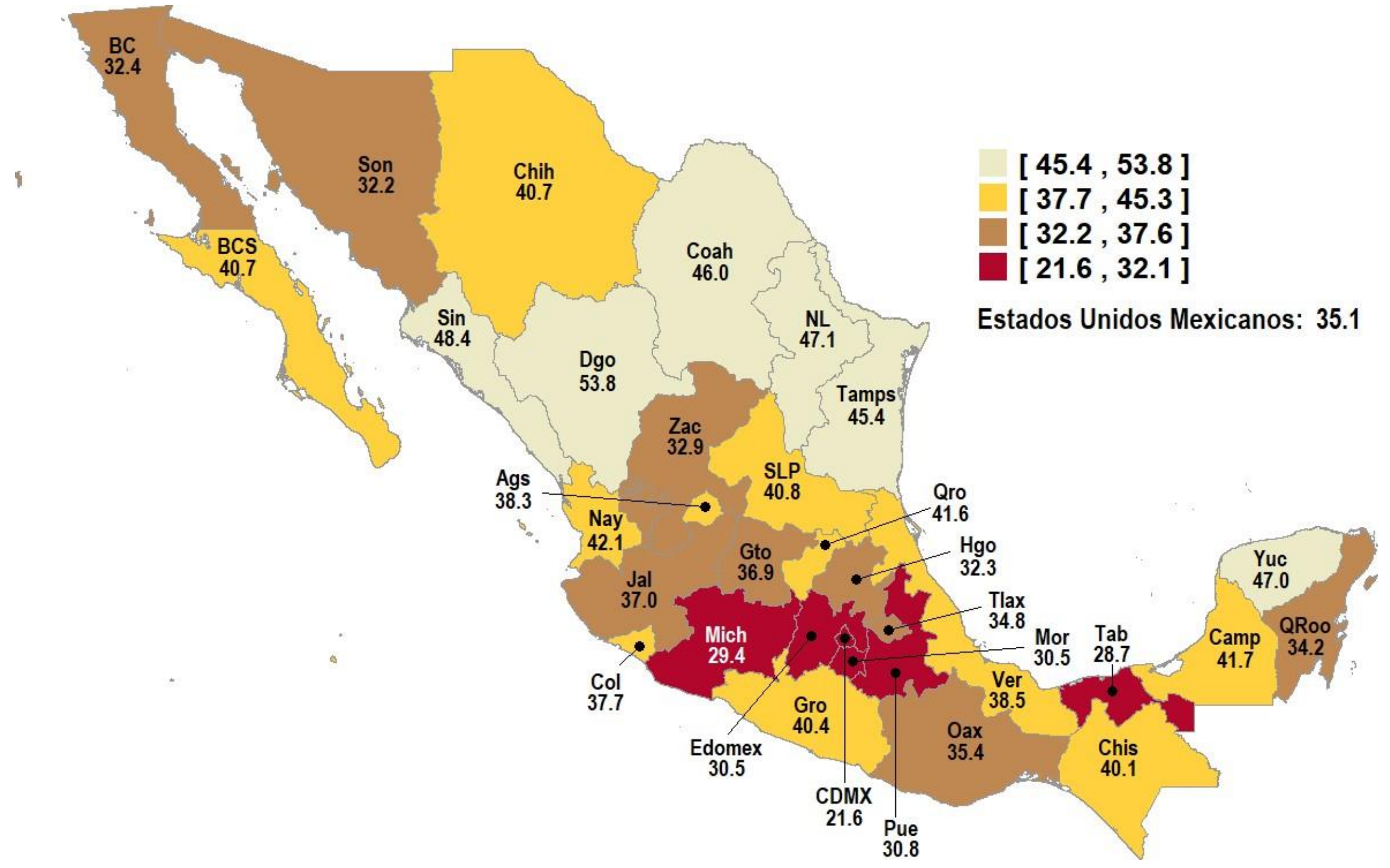


<sup>1</sup> Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual los *gobiernos estatales* les inspiran *mucho* o *algo de confianza*.

# Confianza en Instituciones • Jueces y magistrados

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

Durango	53.8%
Sinaloa	48.4%
Nuevo León	47.1%
Michoacán	29.4%
Tabasco	28.7%
CDMX	21.6%

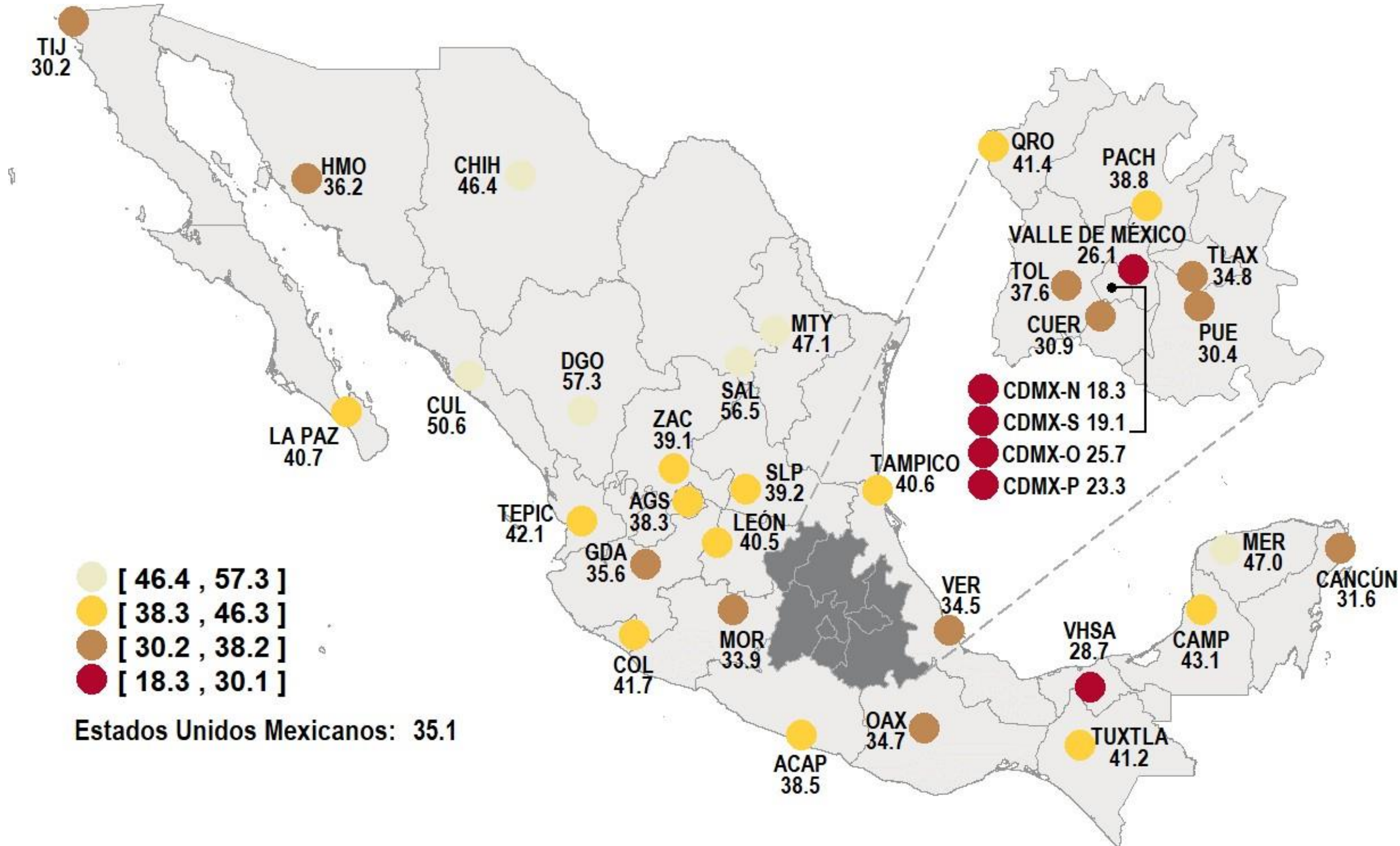


<sup>1</sup> Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual los *Jueces y Magistrados* les inspiran *mucho algo de confianza*.

# Confianza en Instituciones • Jueces y magistrados

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

Durango	57.3%
Saltillo	56.5%
Culiacán	50.6%
Región Poniente	23.3%
Región Sur	19.1%
Región Norte	18.3%

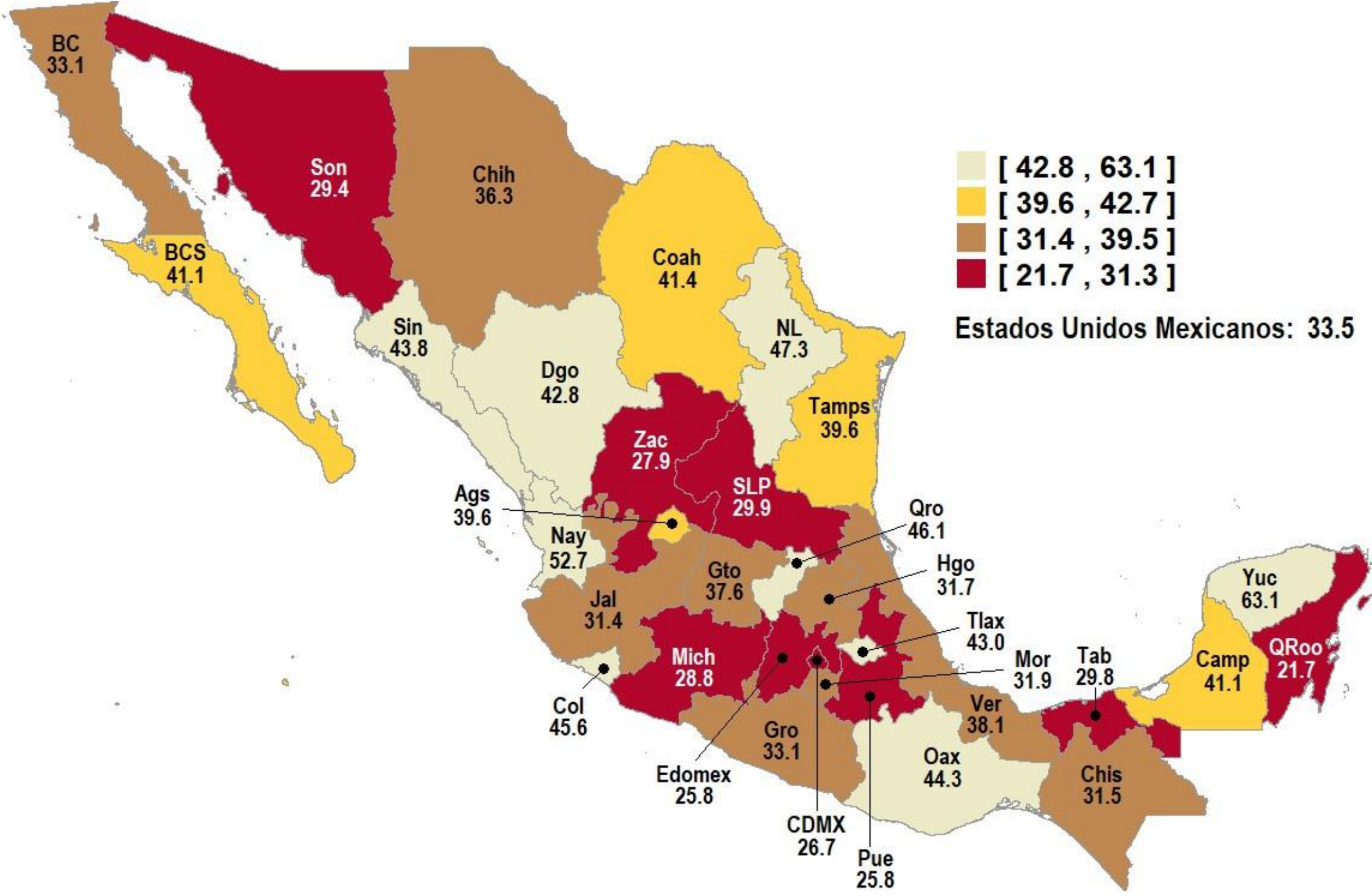


<sup>1</sup> Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual los *Jueces y Magistrados* les inspiran *muchao algo de confianza*.

# Confianza en Instituciones • Policías

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

Yucatán	63.1%
Nayarit	52.7%
Nuevo León	47.3%
Edo. Méx.	25.8%
Puebla	25.8%
Quintana Roo	21.7%



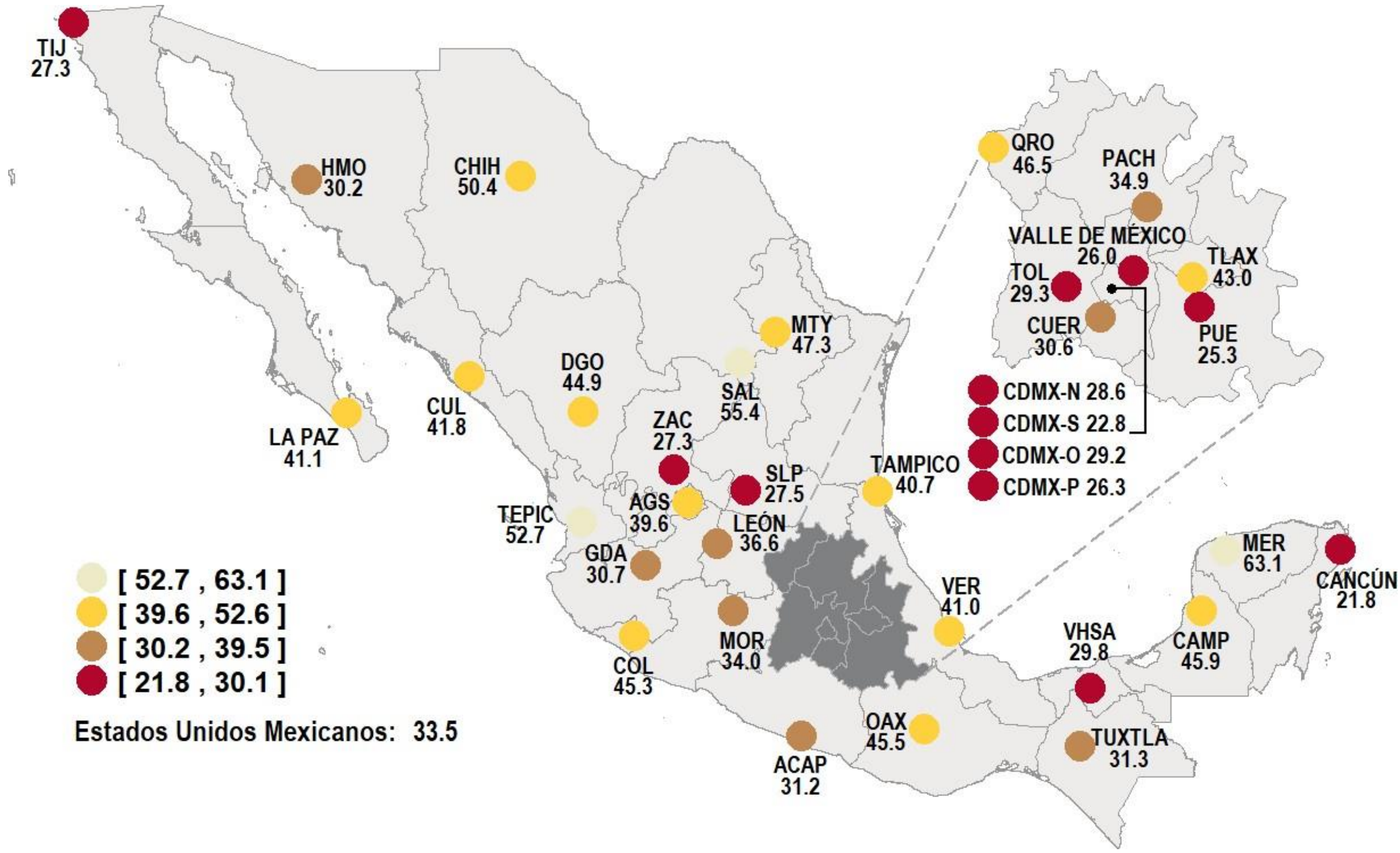
<sup>1</sup> Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual la *policía* le inspira *mucha* o *algo de confianza*.



# Confianza en Instituciones • Policías

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

Mérida	63.1%
Saltillo	55.4%
Tepic	52.7%
Puebla	25.3%
Región Sur	22.8%
Cancún	21.8%

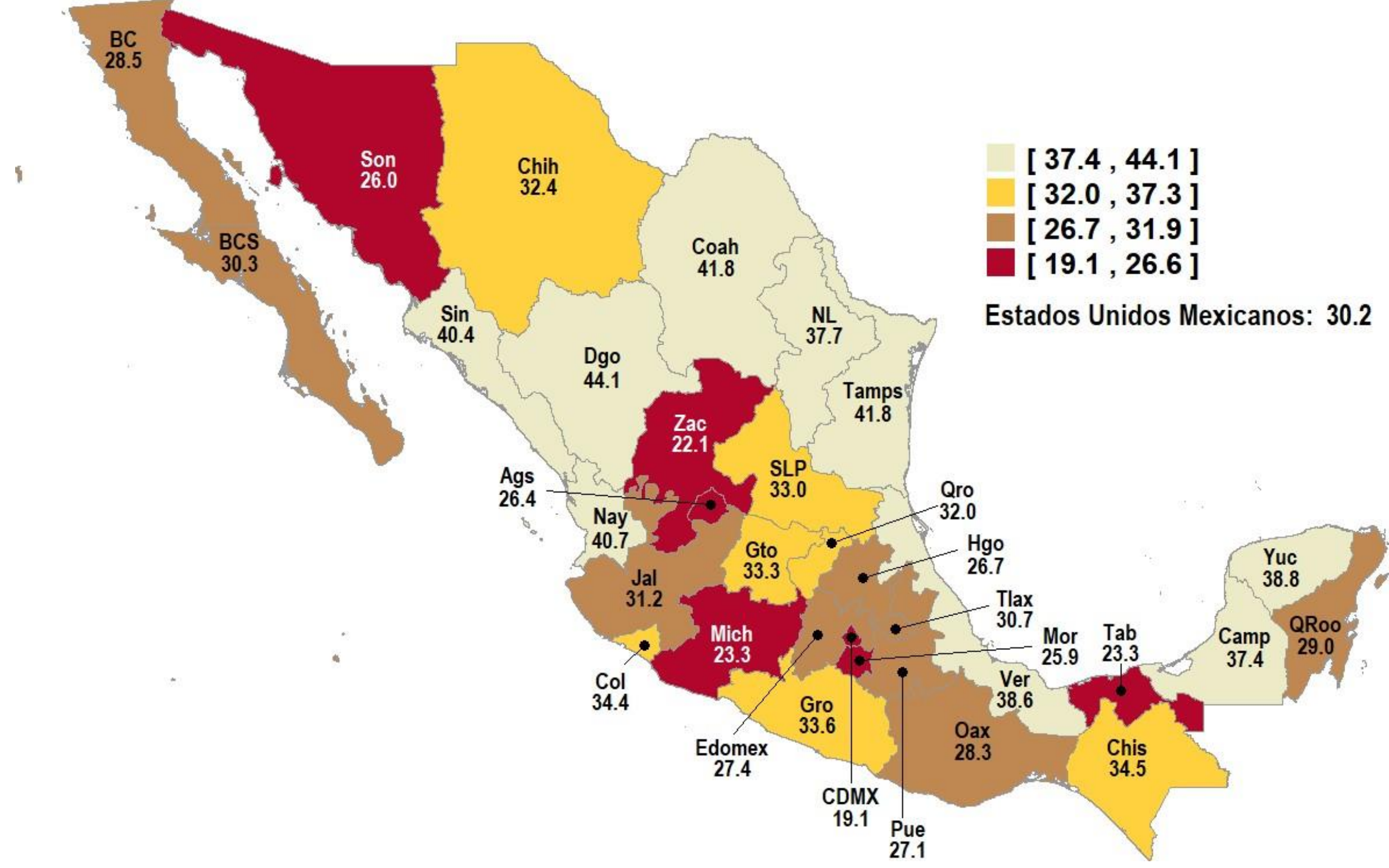


<sup>1</sup> Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual la *policía* le inspira *mucho* o *algo de confianza*.

# Confianza en Instituciones • Cámaras de Diputados y Senadores

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

Durango	44.1%
Tamaulipas	41.8%
Coahuila	41.8%
Tabasco	23.3%
Zacatecas	22.1%
CDMX	19.1%

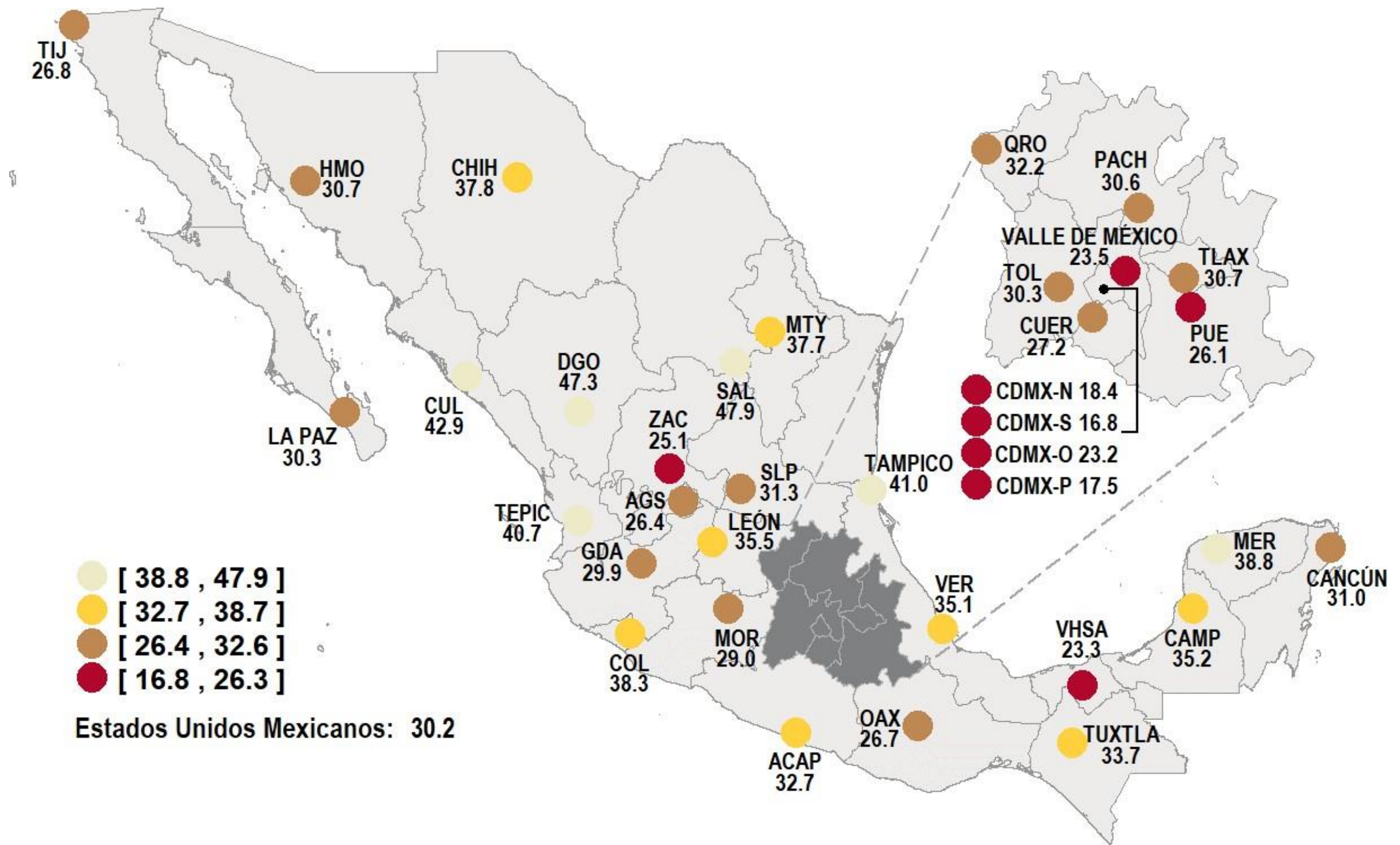


<sup>1</sup> Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual las *Cámaras de Diputados y Senadores* le inspiran *mucha* o *algo de confianza*.

# Confianza en Instituciones • Cámaras de Diputados y Senadores

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

Saltillo	47.9%
Durango	47.3%
Culiacán	42.9%
Región Norte	18.4%
Región Poniente	17.5%
Región Sur	16.8%

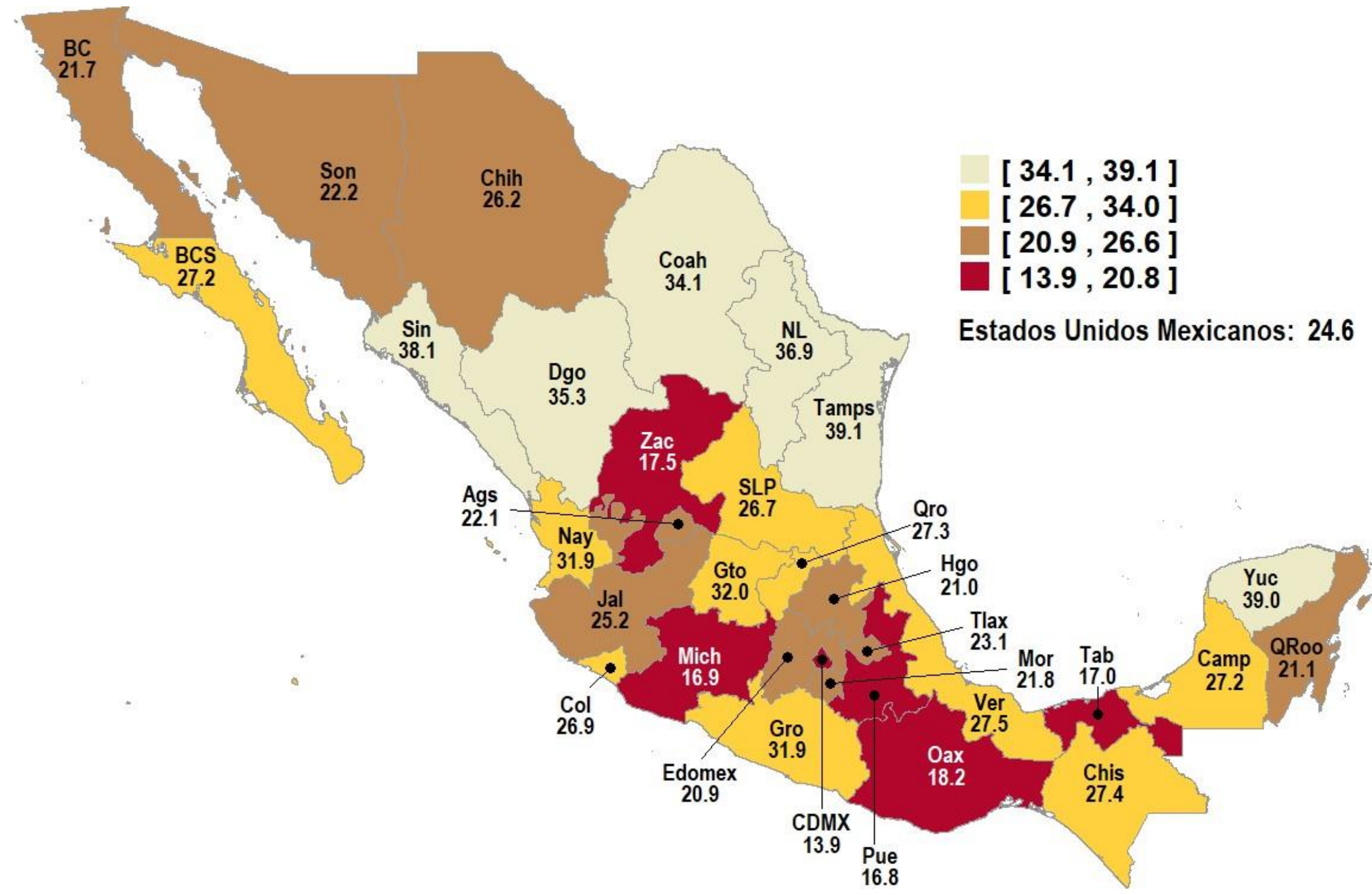


<sup>1</sup> Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual las *Cámaras de Diputados y Senadores* le inspiran *mucha* o *algo de confianza*.

# Confianza en Instituciones • Partidos políticos

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

Tamaulipas	39.1%
Yucatán	39.0%
Sinaloa	38.1%
Michoacán	16.9%
Puebla	16.8%
CDMX	13.9%

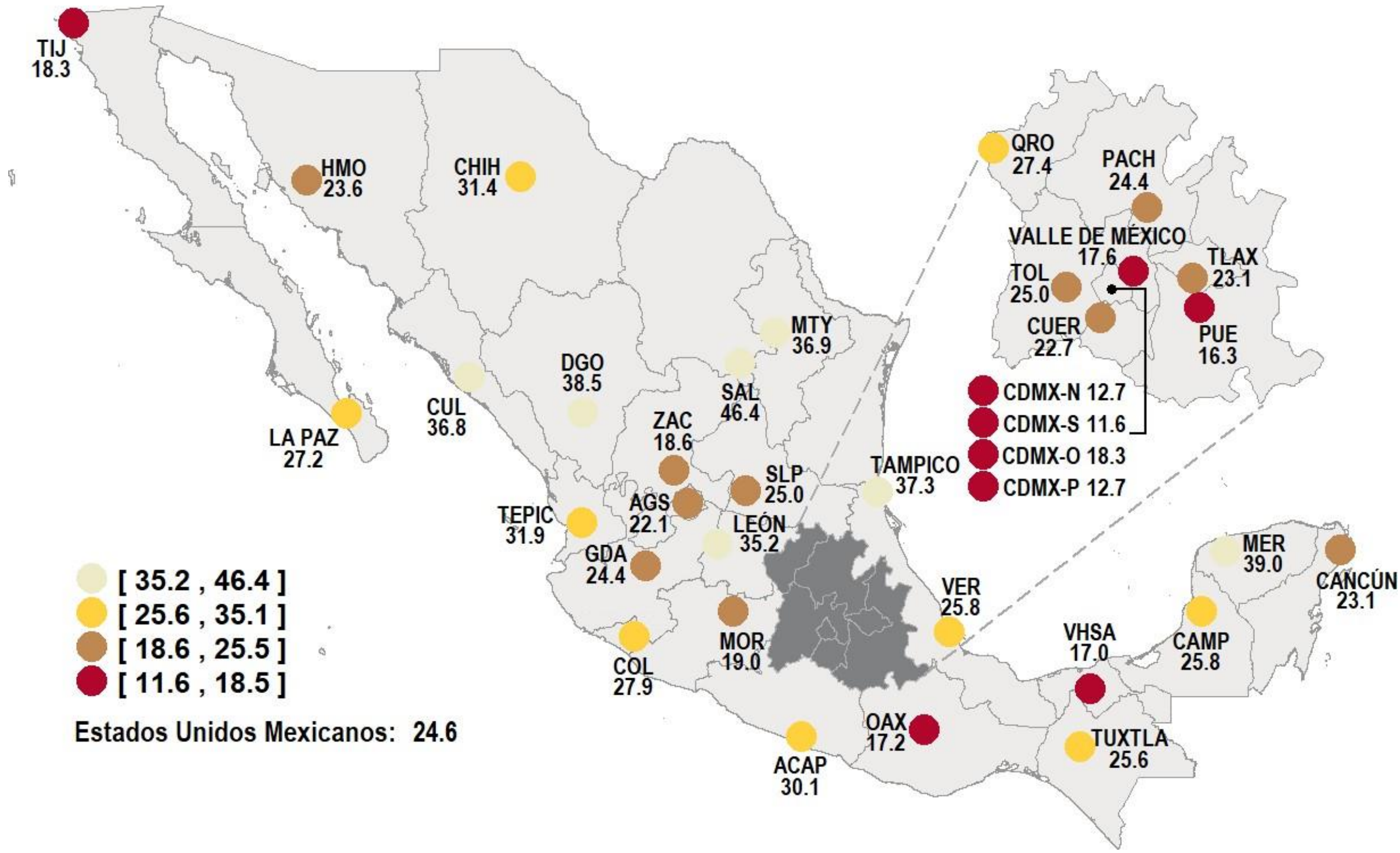


<sup>1</sup> Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual los *partidos políticos* le inspiran *mucho* o *algo de confianza*.

# Confianza en Instituciones • Partidos políticos

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

Saltillo	46.4%
Mérida	39.0%
Durango	38.5%
Región Poniente	12.7%
Región Norte	12.7%
Región Sur	11.6%



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

# 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