Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2017

Principales Resultados

INEGI
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA

Marzo 2018

Objetivo general

Obtener información que permita generar estimaciones con representatividad a nivel nacional y estatal sobre las experiencias, percepciones y evaluación de la población de 18 años y más en ciudades de 100 mil habitantes y más sobre los trámites, pagos, solicitudes de servicios públicos y otros contactos con autoridades, así como los servicios que proporcionaron los diferentes ámbitos de gobierno durante 2017.

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

Objetivos específicos

Proveer información estadística, respecto de 2017, sobre:

- La satisfacción de los usuarios de servicios públicos básicos y bajo demanda.
- Las características y atributos de calidad de servicios públicos básicos y bajo demanda.
- La realización de trámites, pagos, solicitudes de servicios públicos y otro tipo de contacto con las autoridades en ciudades de cien mil habitantes y más
- La percepción de la corrupción en México.
- El número de víctimas y actos de corrupción en trámites, pagos, solicitudes de servicios públicos y otro tipo de contacto con las autoridades.
- La interacción de la población con autoridades gubernamentales a través de medios electrónicos.
- El grado de confianza que la población tiene tanto en personas presentes en su entorno, como en instituciones públicas y de la sociedad civil.

Diseño estadístico

ENCIG 2017

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

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

Cobertura conceptual

ENCIG 2017

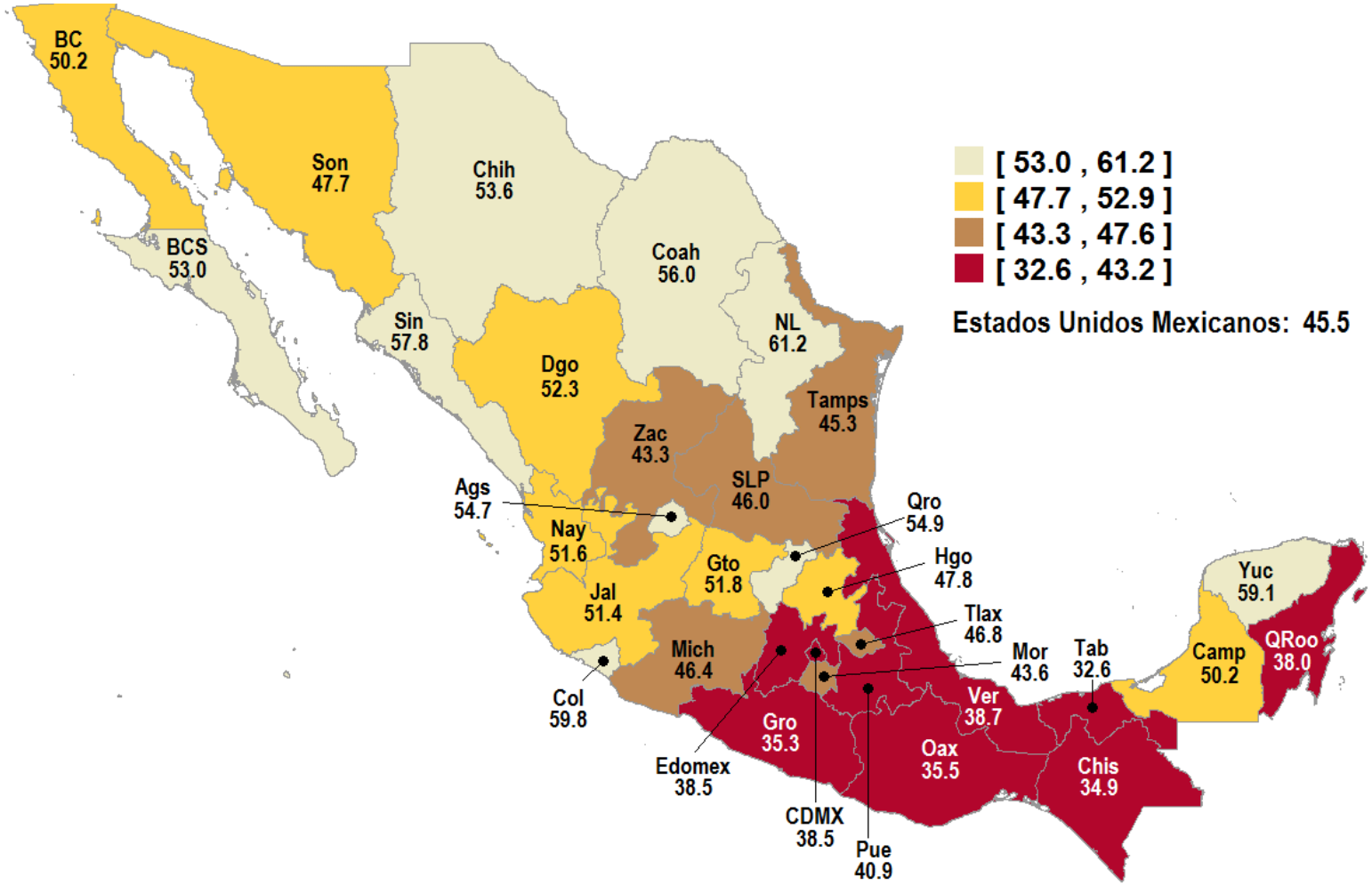
Tipo de trámites, pagos y solicitudes de servicios públicos	
Servicios públicos básicos	Agua potable, drenaje y alcantarillado, alumbrado público, parques y jardines, recolección de basura, policía, calles y avenidas, carreteras y caminos sin cuota.
Servicios públicos bajo demanda	Educación pública obligatoria: 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.).

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

Satisfacción general por entidad federativa

ENCIG 2017

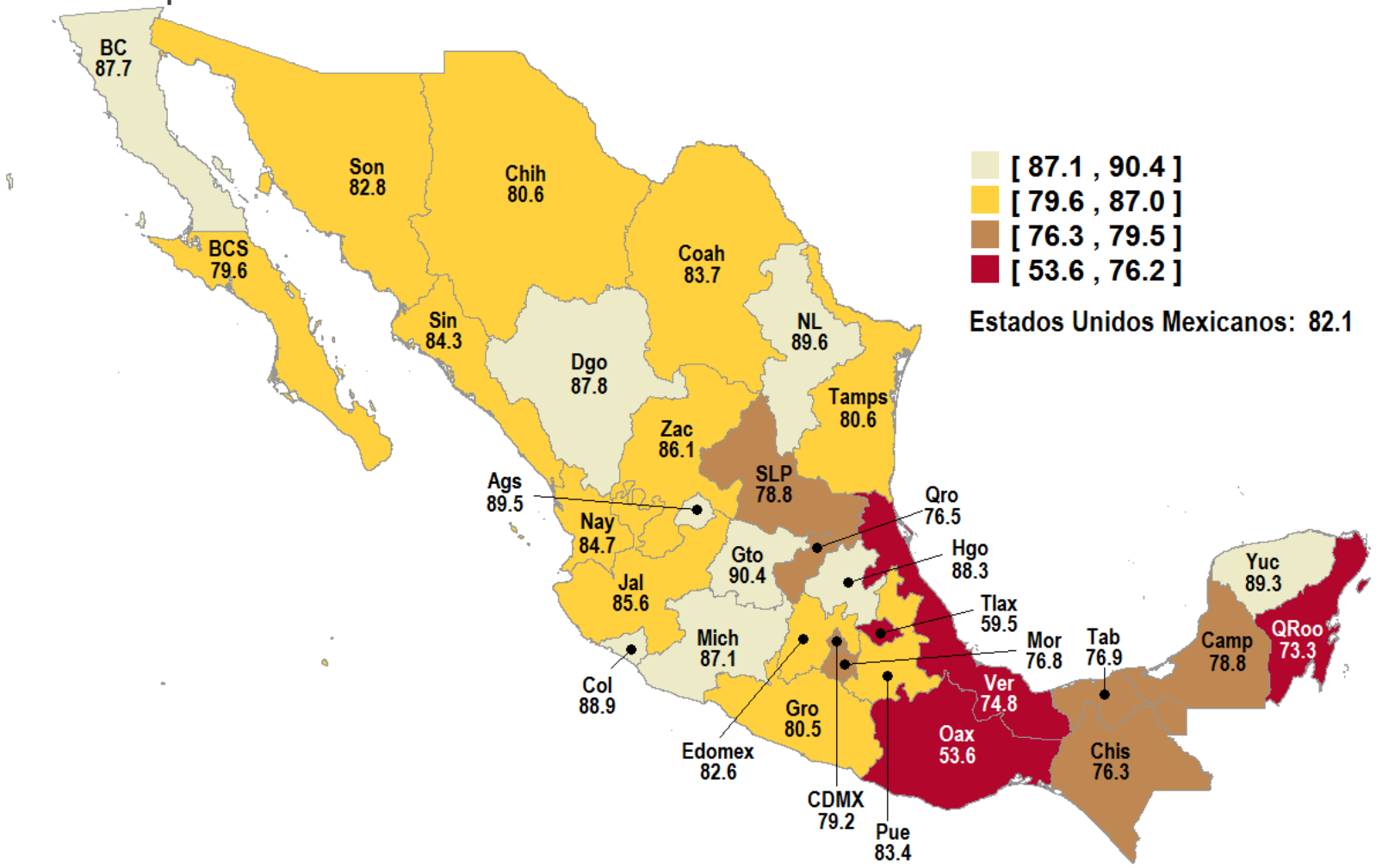
Durante 2017, **45.5%** de la población de 18 años y más en áreas urbanas de más de 100 000 habitantes refirió estar **satisfecha en términos generales** con la calidad de los **servicios públicos básicos** y de los **servicios públicos bajo demanda**.



SATISFACCIÓN • Educación pública universitaria

ENCIG 2017

82.1% de la población usuaria de 18 años y más se siente ***muy satisfecha o satisfecha*** con el servicio de educación pública universitaria.



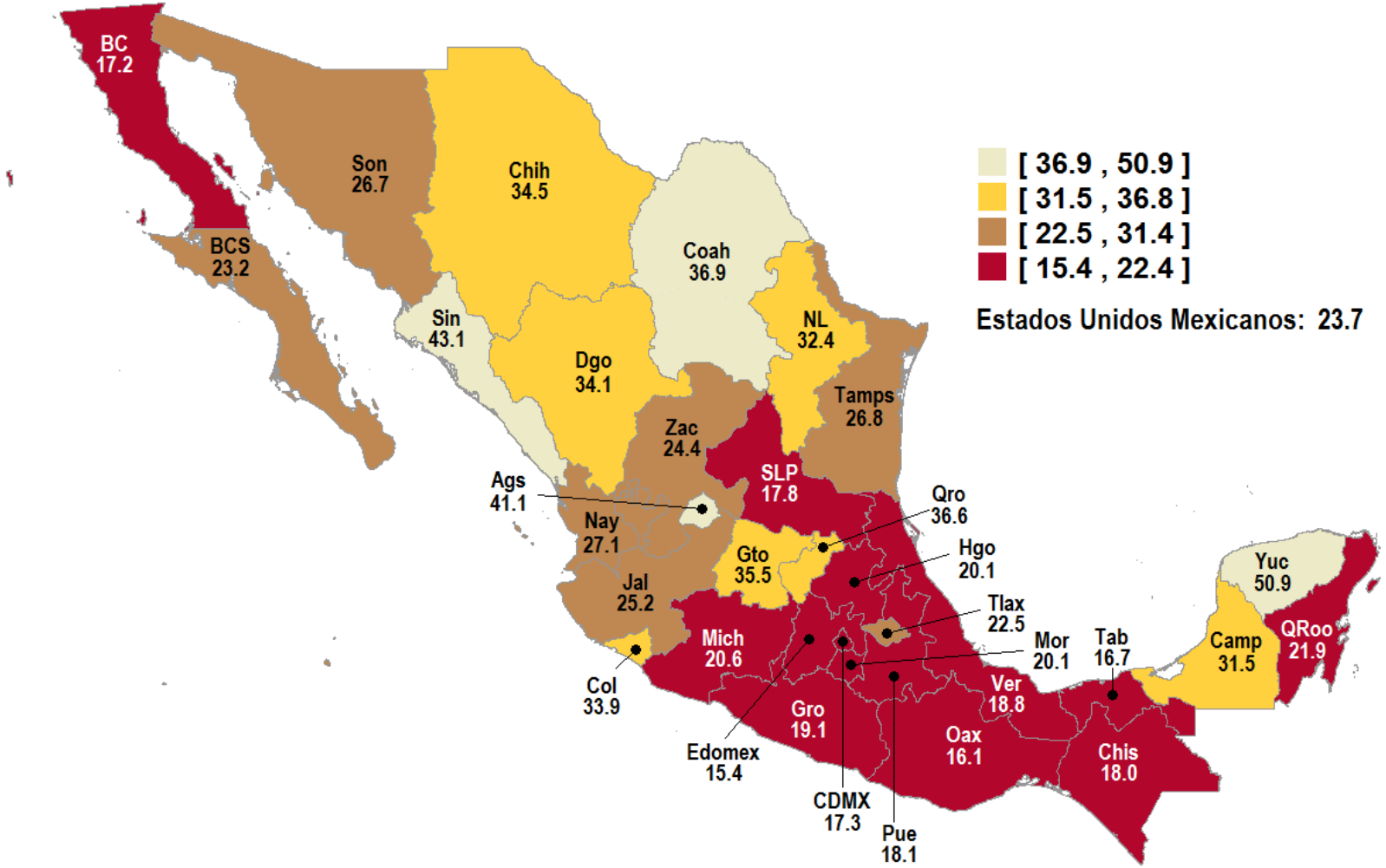
Satisfacción general	45.5
Educación pública universitaria	**82.1**
Suministro de energía eléctrica	76.3
Autobús de tránsito rápido[1]	74.9
Autopistas con casetas de cuota	68.9
Educación pública obligatoria[2]	66.7
Recolección de basura	65.0
Agua potable	53.8
Metro o tren ligero	51.3
Servicio de salud del ISSSTE	50.2
Servicios de salud estatal o Seguro Popular	47.7
Servicio de salud del IMSS	44.4
Drenaje y alcantarillado	43.7
Parques y jardines públicos	38.0
Alumbrado público	35.9
Transporte público masivo automotor[3]	31.3
Carreteras y caminos sin cuota[4]	30.5
Policía	23.8
Calles y avenidas	23.7

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

SATISFACCIÓN • Calles y avenidas

ENCIG 2017

23.7% de la población de 18 años y más se siente ***muy satisfecha o satisfecha*** con el servicio de calles y avenidas en su ciudad.



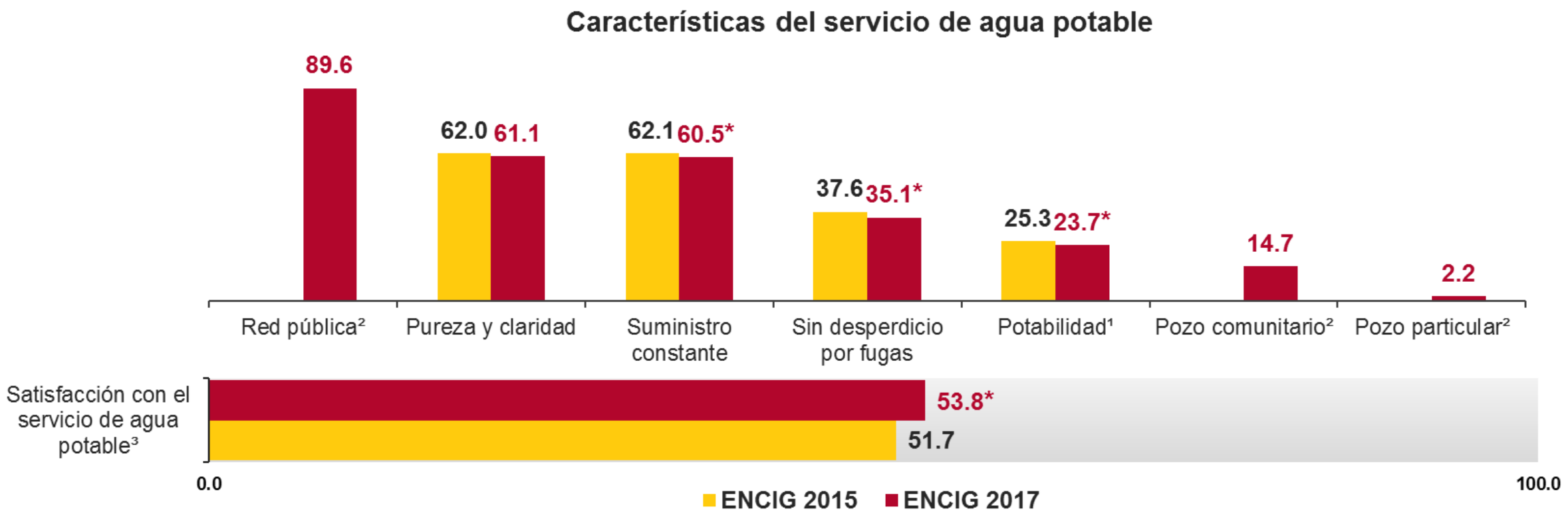
Satisfacción general	45.5
Educación pública universitaria	82.1
Suministro de energía eléctrica	76.3
Autobús de tránsito rápido[1]	74.9
Autopistas con casetas de cuota	68.9
Educación pública obligatoria[2]	66.7
Recolección de basura	65.0
Agua potable	53.8
Metro o tren ligero	51.3
Servicio de salud del ISSSTE	50.2
Servicios de salud estatal o Seguro Popular	47.7
Servicio de salud del IMSS	44.4
Drenaje y alcantarillado	43.7
Parques y jardines públicos	38.0
Alumbrado público	35.9
Transporte público masivo automotor[3]	31.3
Carreteras y caminos sin cuota[4]	30.5
Policía	23.8
Calles y avenidas	**23.7**

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

Experiencia con Servicios Públicos Básicos

ENCIG 2017

De **47.8 millones** de personas de 18 años y más en áreas urbanas de más de 100 000 habitantes, **89.6%** refirió que el **servicio de agua potable** proviene de una **red pública**. Mientras que **2.2%** señaló que proviene de un **pozo particular**.



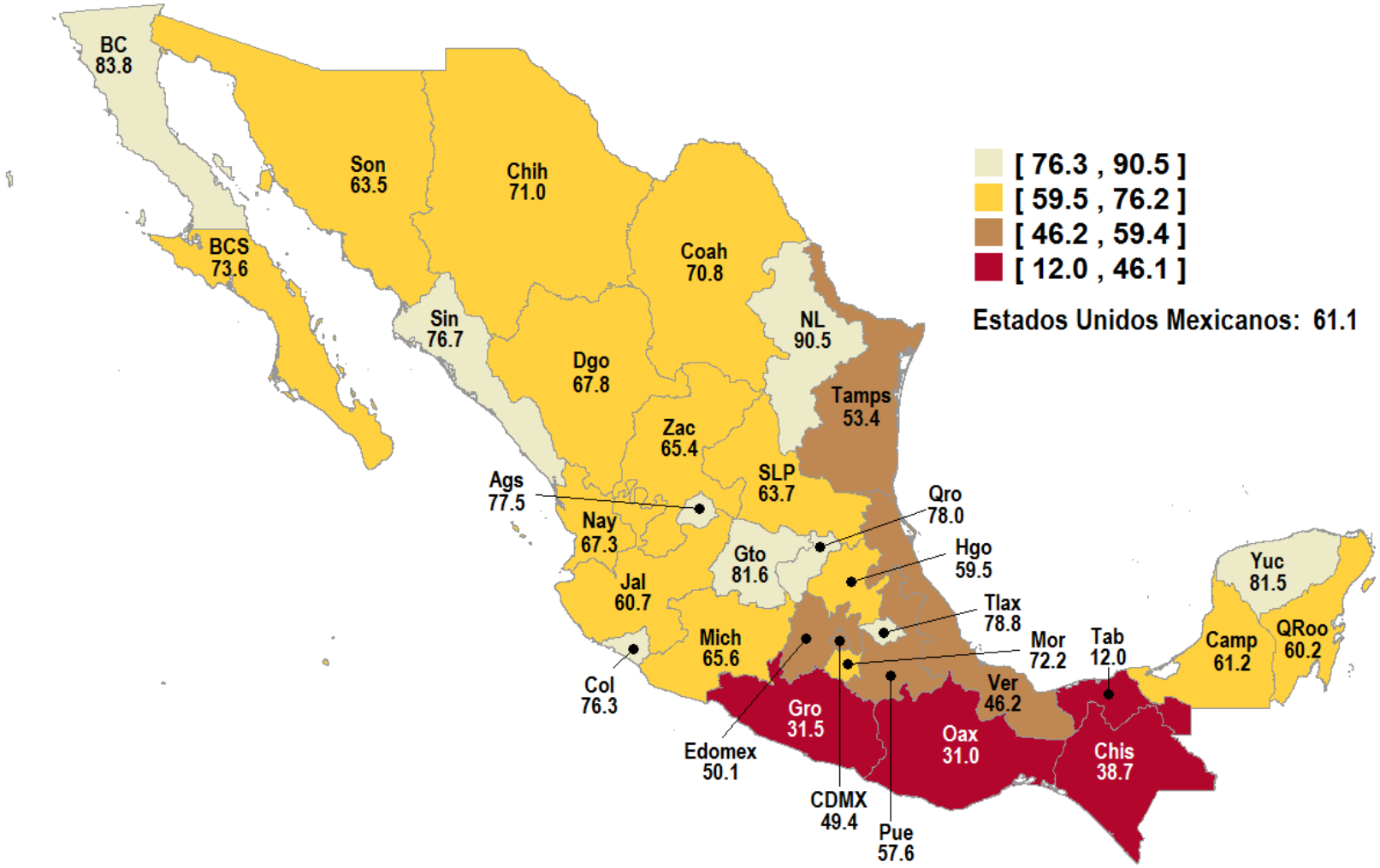
[1] Bebible, sin temor a enfermarse.

[2] Características se miden por primera vez en la ENCIG 2017. El informante pudo haber elegido más de una respuesta.

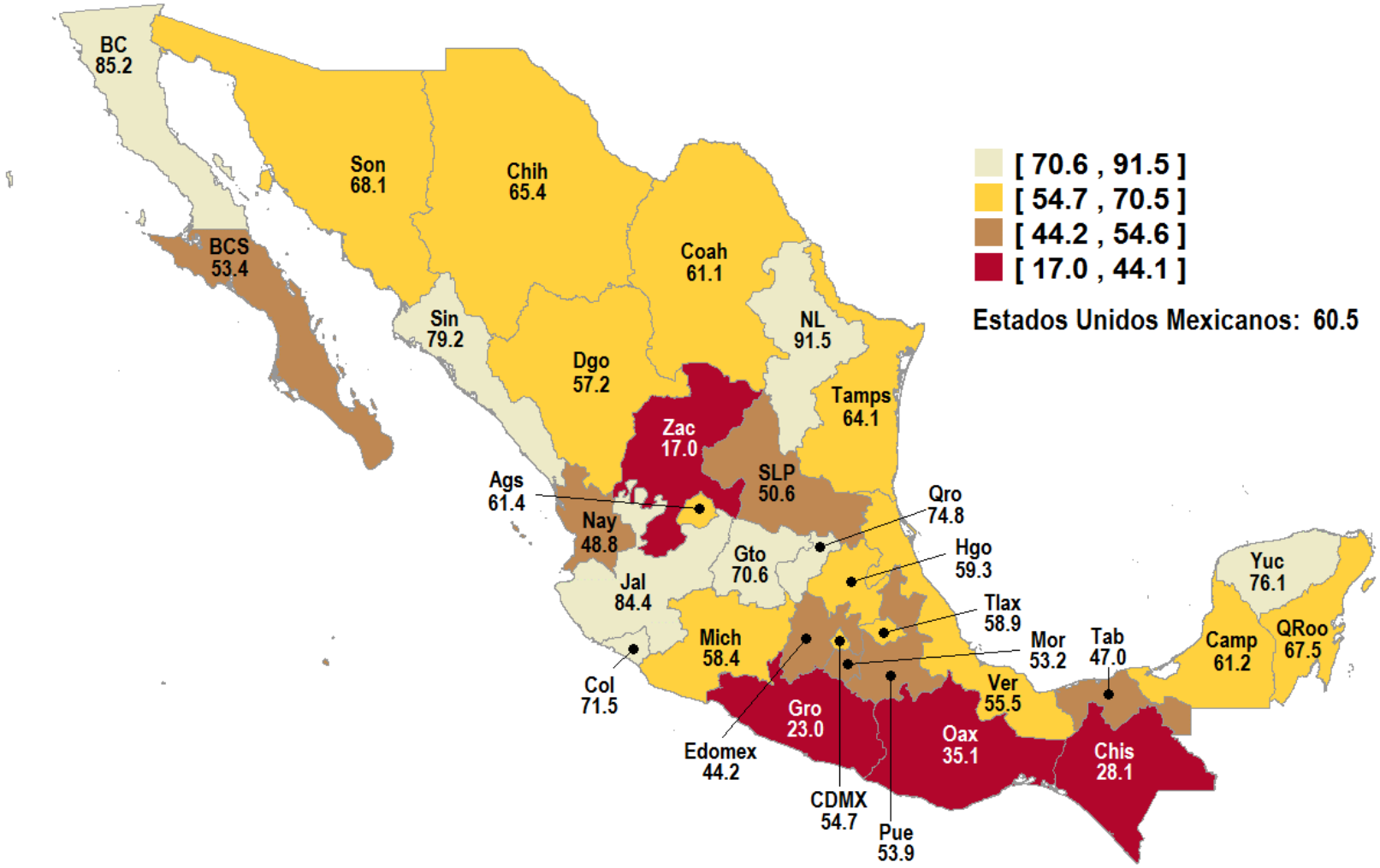
[3] "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *muy satisfechos o satisfechos* con los mismos.

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

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

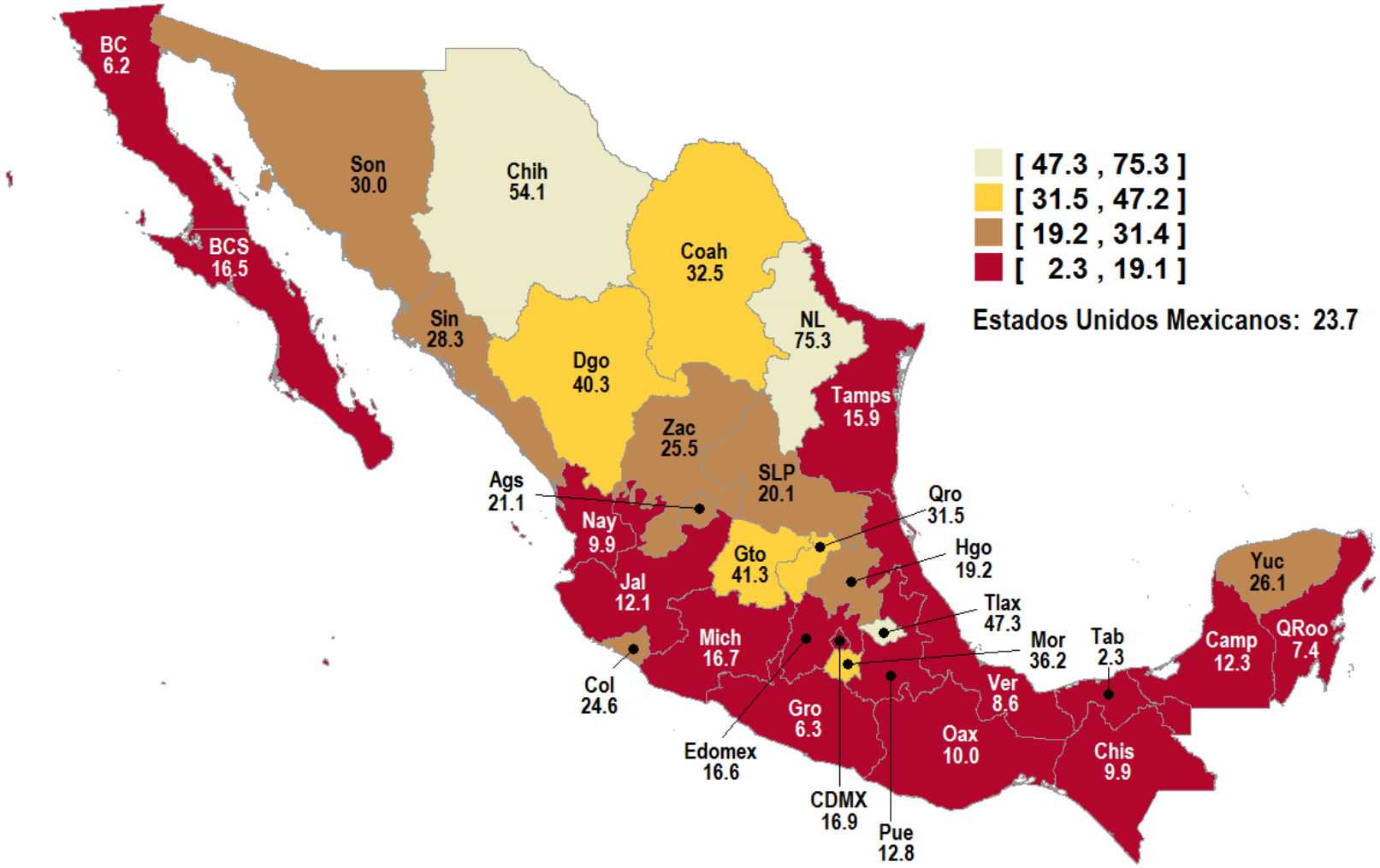


Porcentaje de población de 18 años y más que refirió que el suministro de agua potable en su ciudad es ***constante***, por entidad federativa.



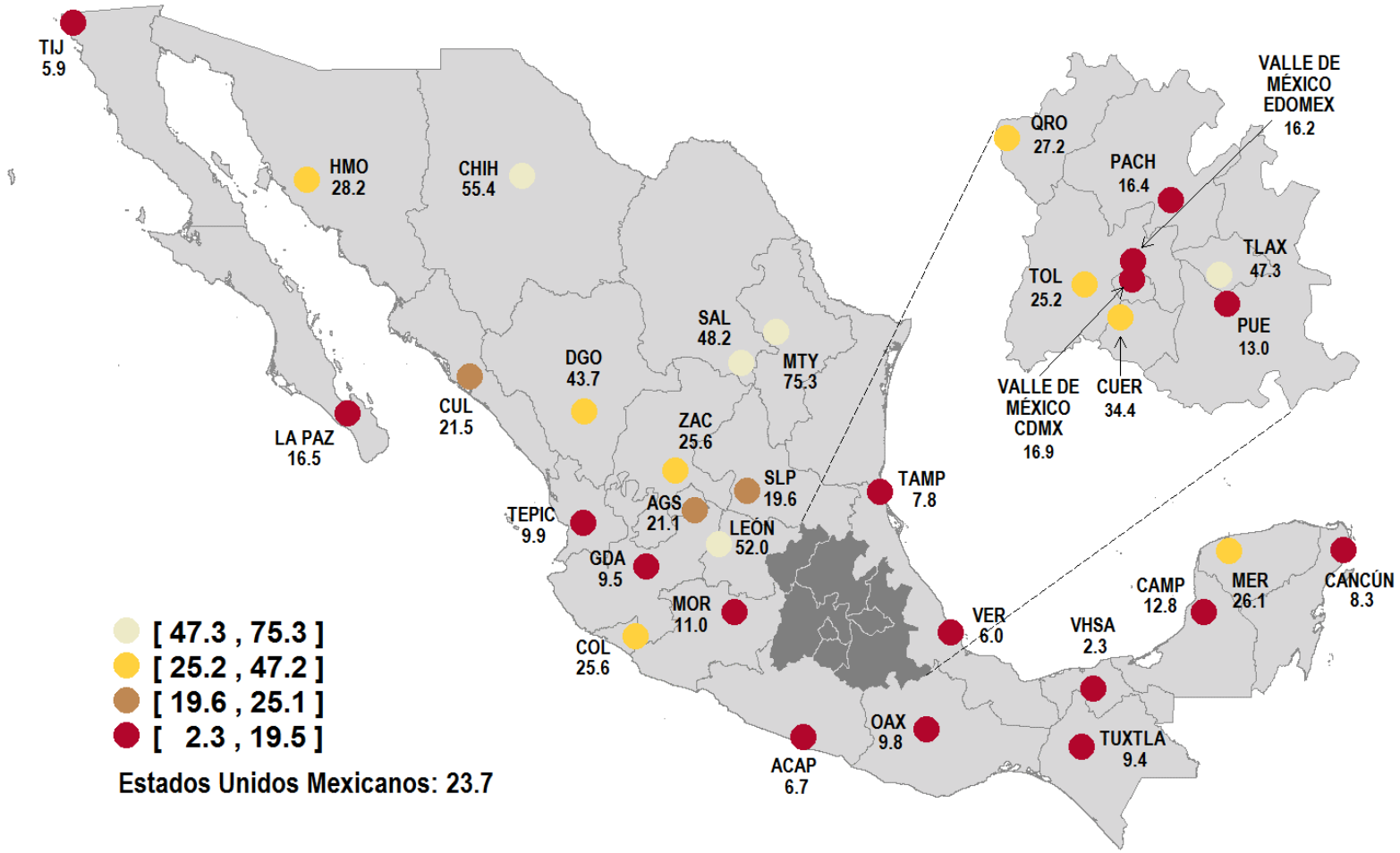
ENCIG 2017

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.



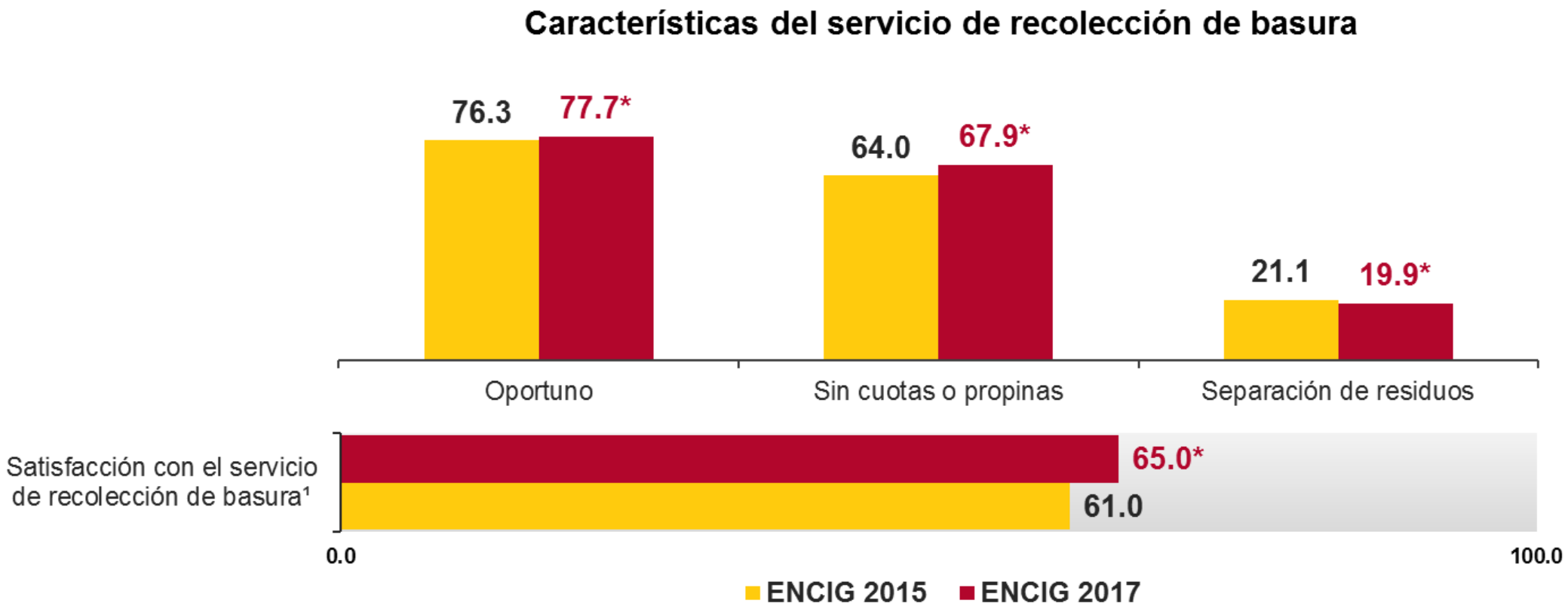
ENCIG 2017

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.



ENCIG 2017

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



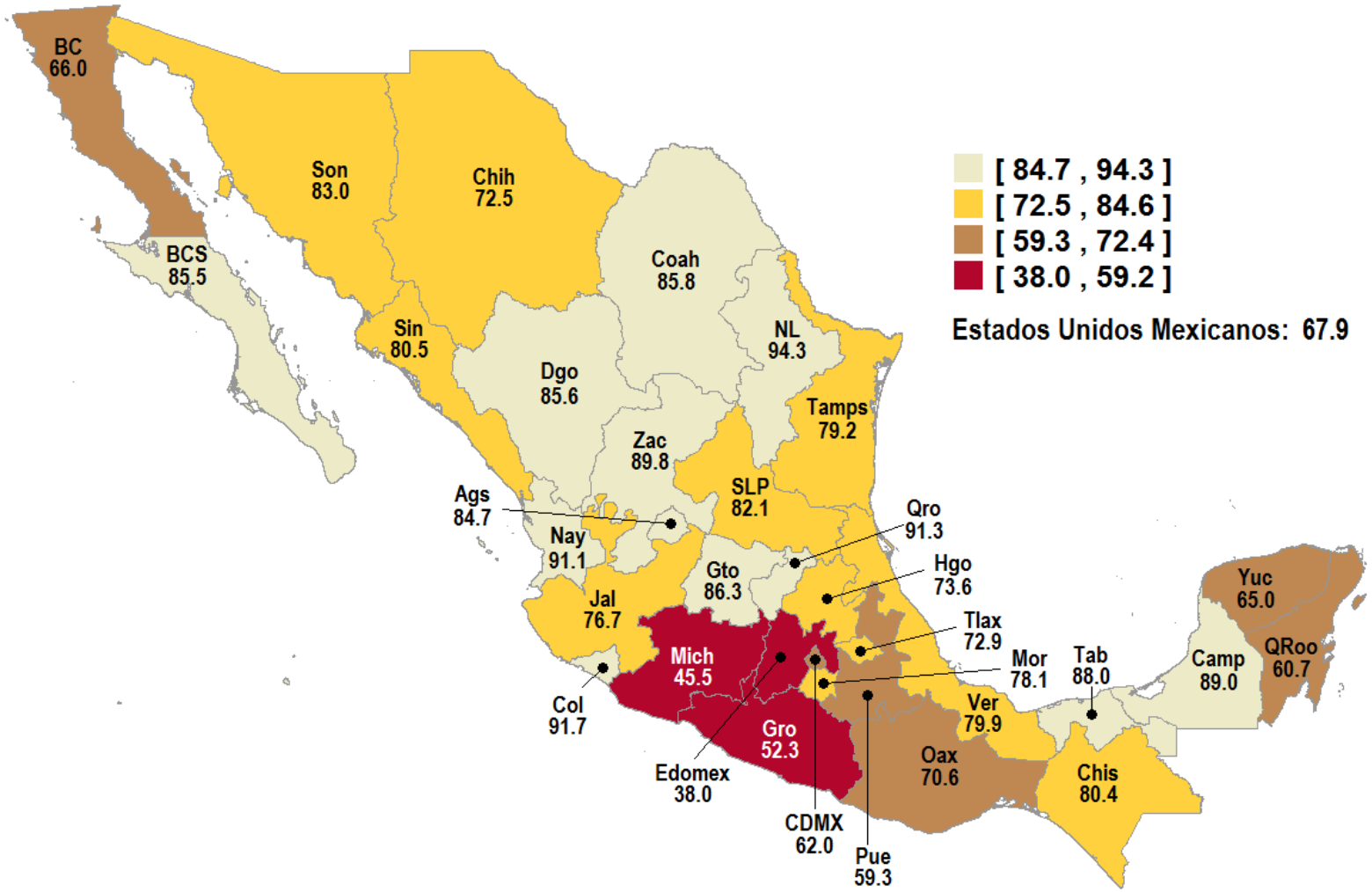
[1] "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *muy satisfechos o satisfechos* con los mismos.

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

Servicio de recolección de basura ♦ Libre de cuotas o propinas

ENCIG 2017

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



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

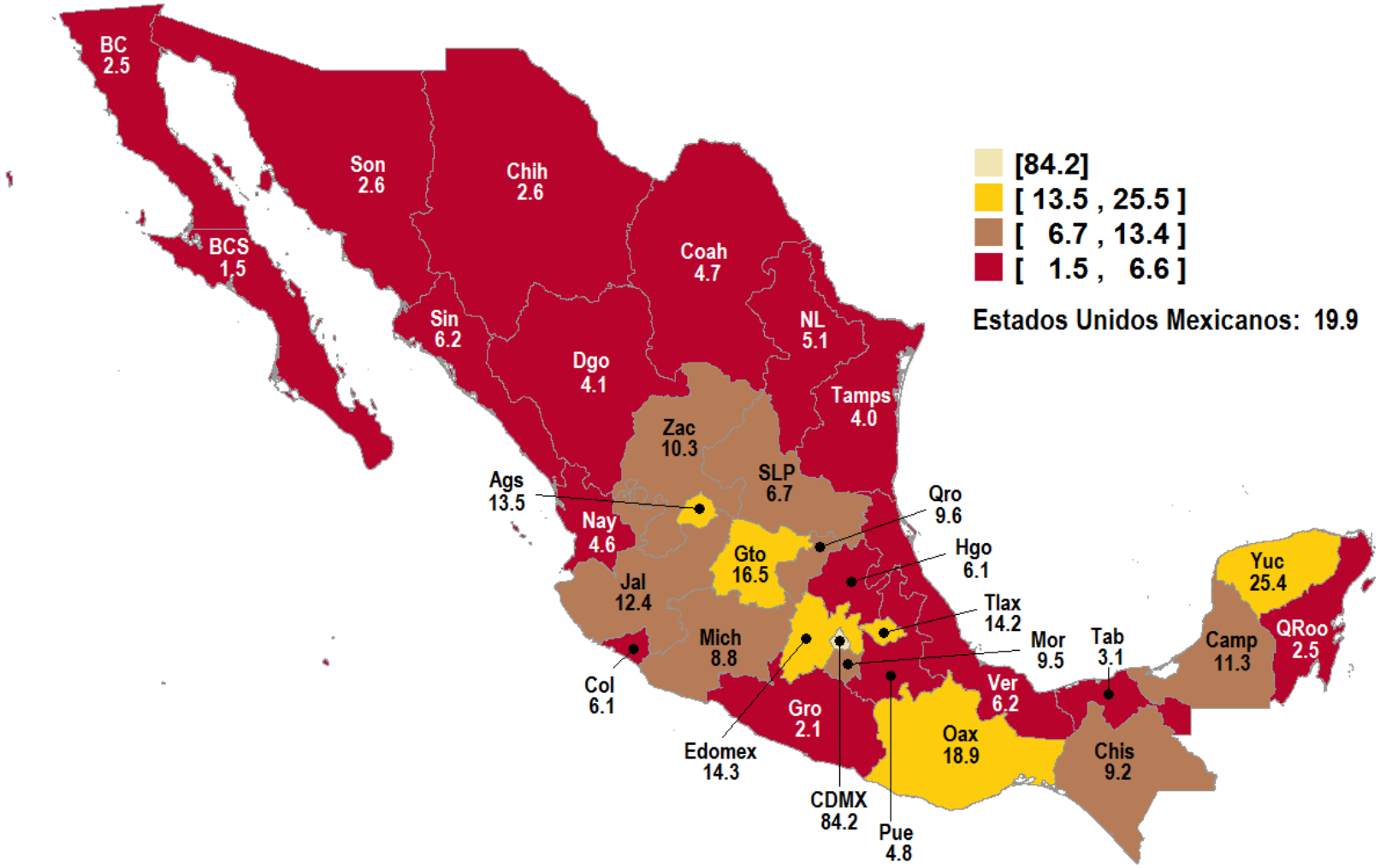
Gasto estimado en el servicio de recolección de basura a nivel nacional

Gasto semanal en pesos	Promedio de gasto semanal por hogar en pesos
88 575 550	**15.0**

[1] Esta cifra equivale a **5.9 millones** de hogares en áreas urbanas de 100 000 habitantes o más a nivel nacional.

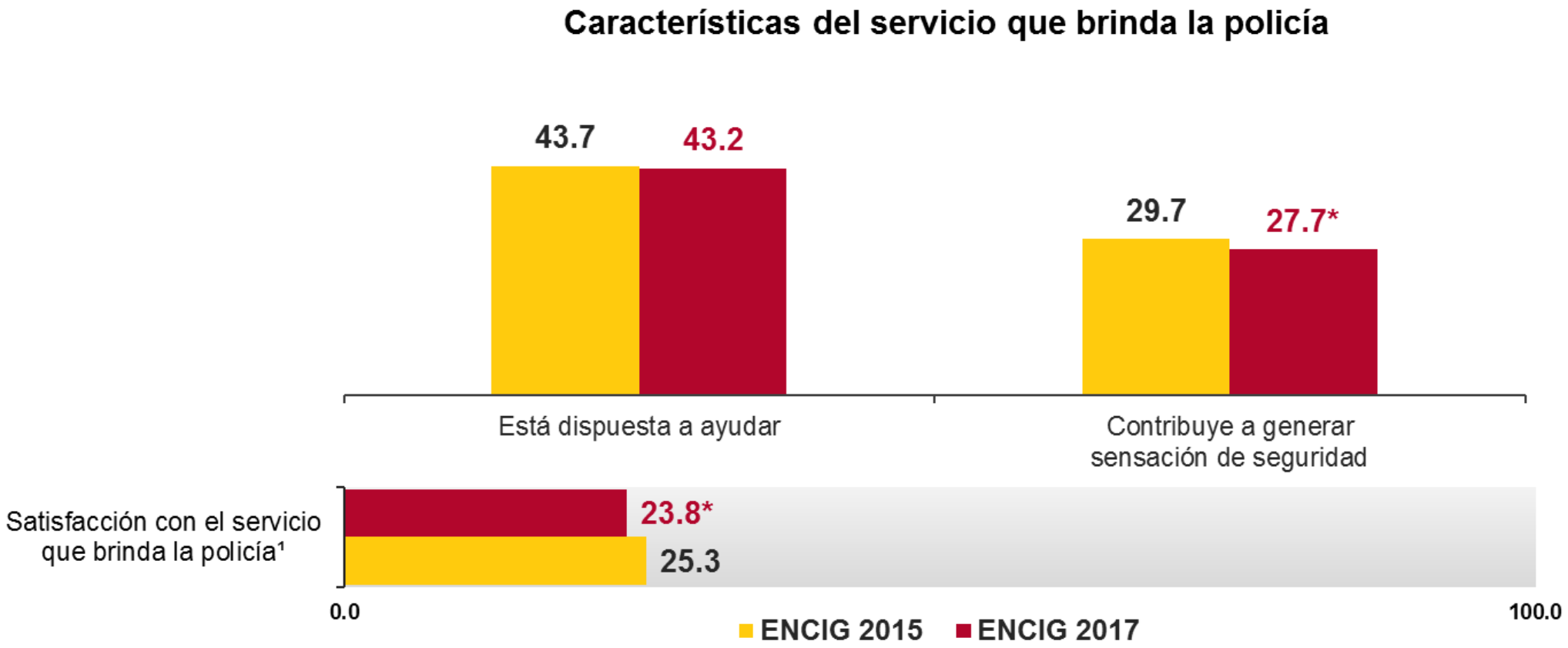
ENCIG 2017

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.



ENCIG 2017

43.2% de la población de 18 años y más refirió que la **policía** de su ciudad **tuvo disposición para ayudarle**. Por otra parte, **27.7%** declaró que **contribuye a generar sensación de seguridad**.

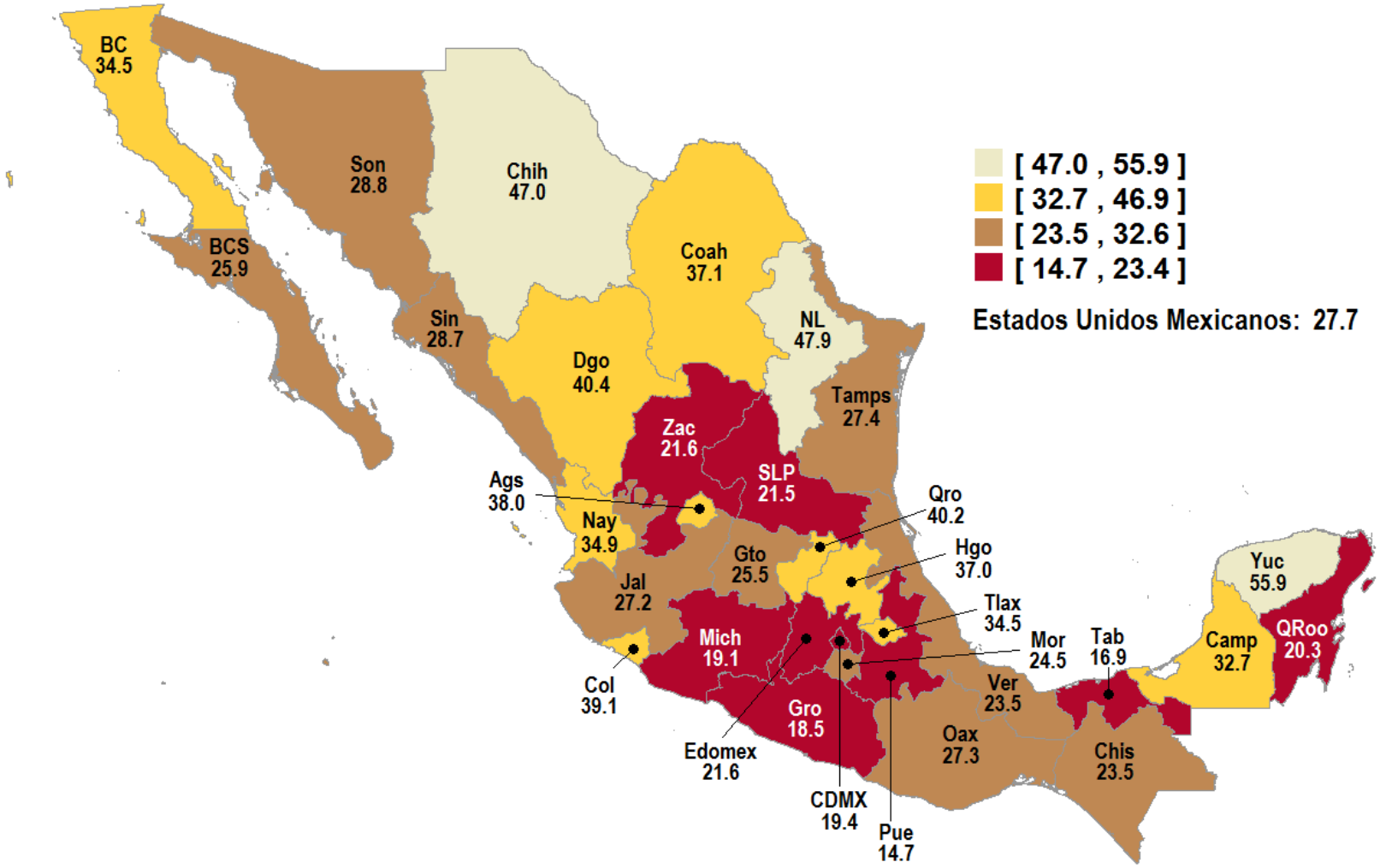


[1] "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *muy satisfechos o satisfechos* con los mismos.

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

ENCIG 2017

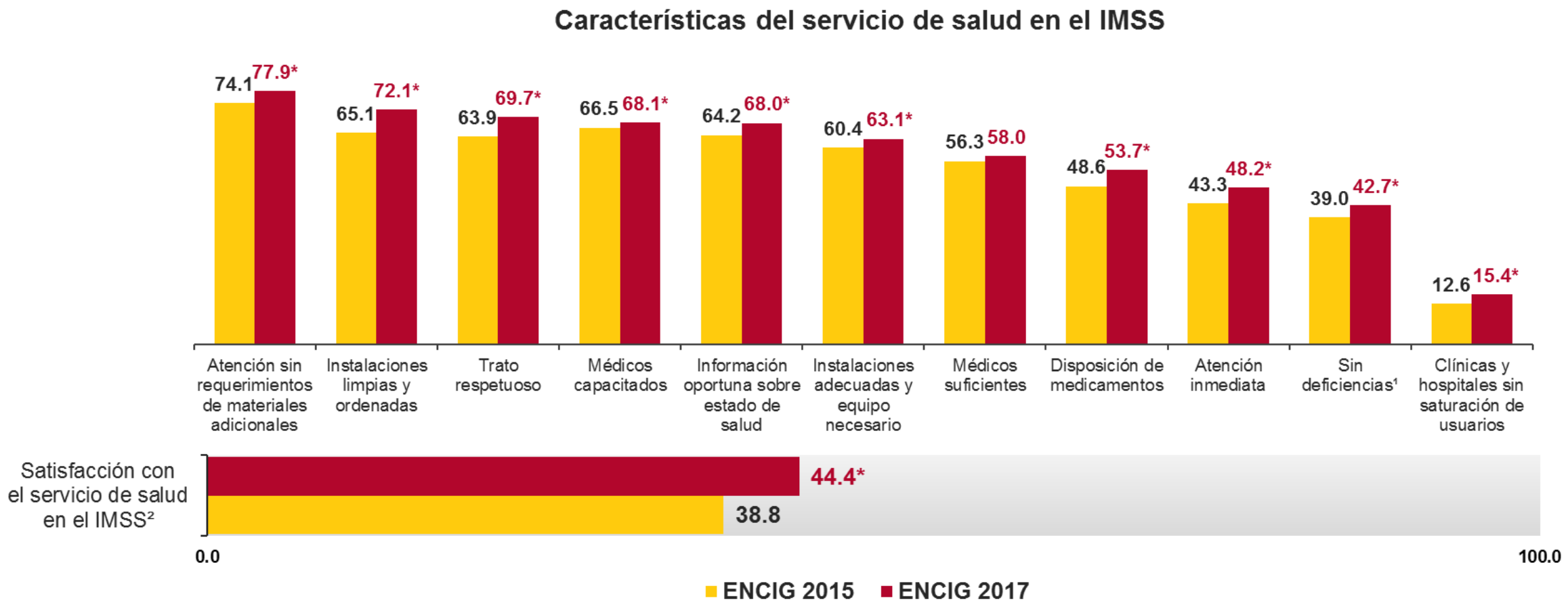
Porcentaje de población de 18 años y más que refirió, en relación con la policía de su ciudad, que ésta ***contribuye a generar sensación de seguridad***, por entidad federativa.



Experiencia con Servicios Públicos Bajo Demanda

ENCIG 2017

Durante **2017**, al **77.9%** 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, **15.4%** recibió este servicio en **hospitales o clínicas sin saturación de usuarios**.

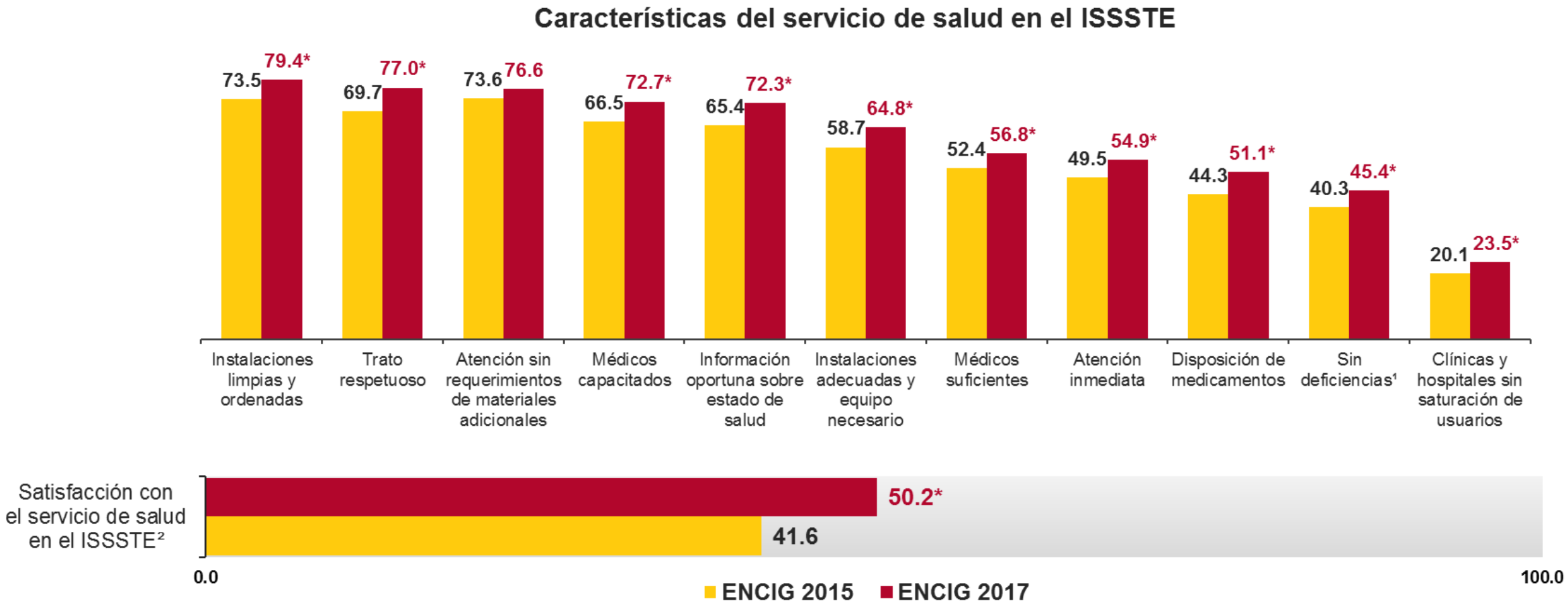


[1] Por lo que no ha tenido que pagar por un servicio de salud privado.

[2] "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *muy satisfechos o satisfechos* con los mismos.

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

En 2017, **79.4%** de la población usuaria del ***servicio de salud del ISSSTE*** refirió que fue atendida en **instalaciones limpias y ordenadas**. Mientras que, **23.5%** recibió este servicio en **hospitales o clínicas sin saturación de usuarios**.



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

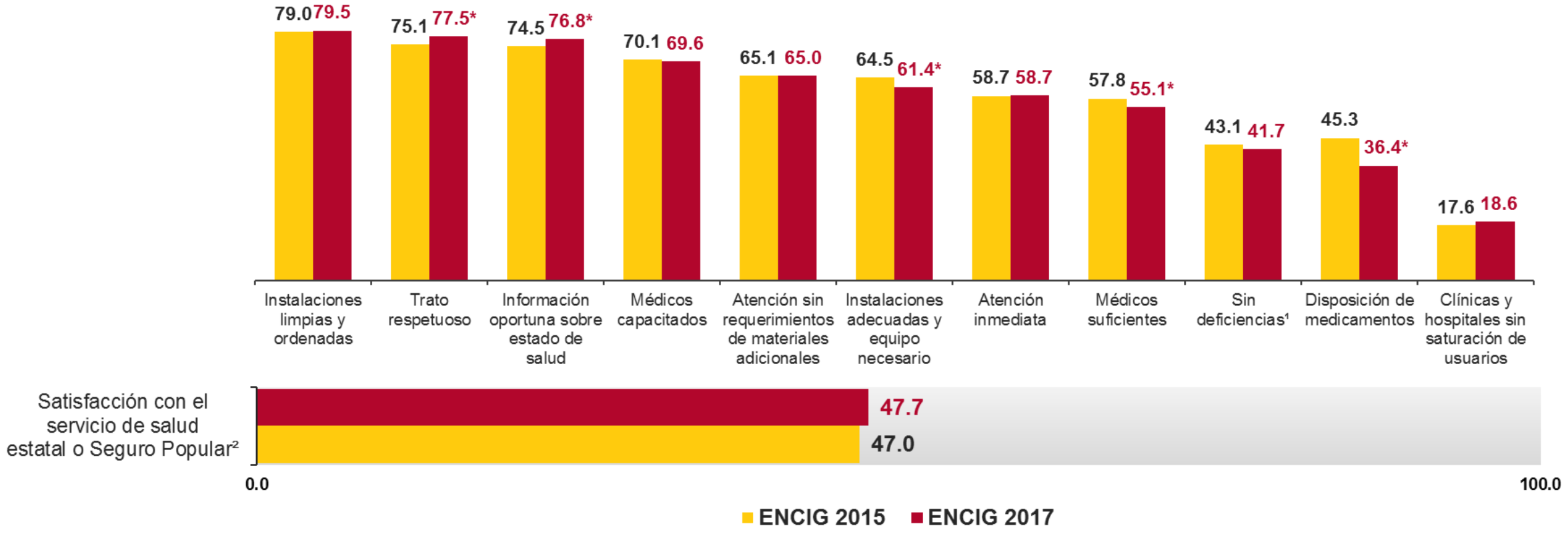
[2] "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *muy satisfechos o satisfechos* con los mismos.

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

ENCIG 2017

Durante 2017, **79.5%** de la población usuaria de los ***servicios de salud estatales o Seguro Popular*** refirió haber sido atendida en **instalaciones limpias y ordenadas**. Por otro lado, **18.6%** recibió el servicio en **hospitales o clínicas sin saturación de usuarios**.

Características del servicio de salud estatal o Seguro Popular



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

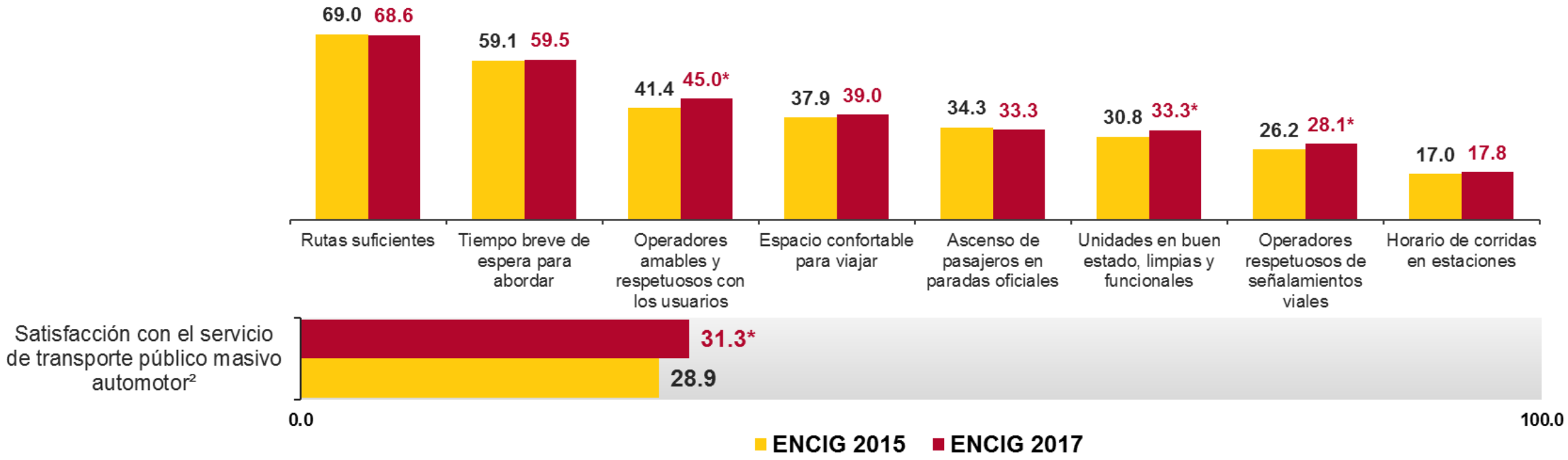
[2] "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *muy satisfechos o satisfechos* con los mismos.

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

ENCIG 2017

Durante 2017, **68.6%** de la población usuaria[1] del servicio de ***transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús*** refirió que éste contó con **rutas suficientes** para llegar a su destino. Por otro lado, **17.8%** pudo enterarse de los **horarios de las corridas** en las estaciones de ascenso y descenso.

Características del servicio de transporte público masivo automotor



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

[2] "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *muy satisfechos o satisfechos* con los mismos.

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

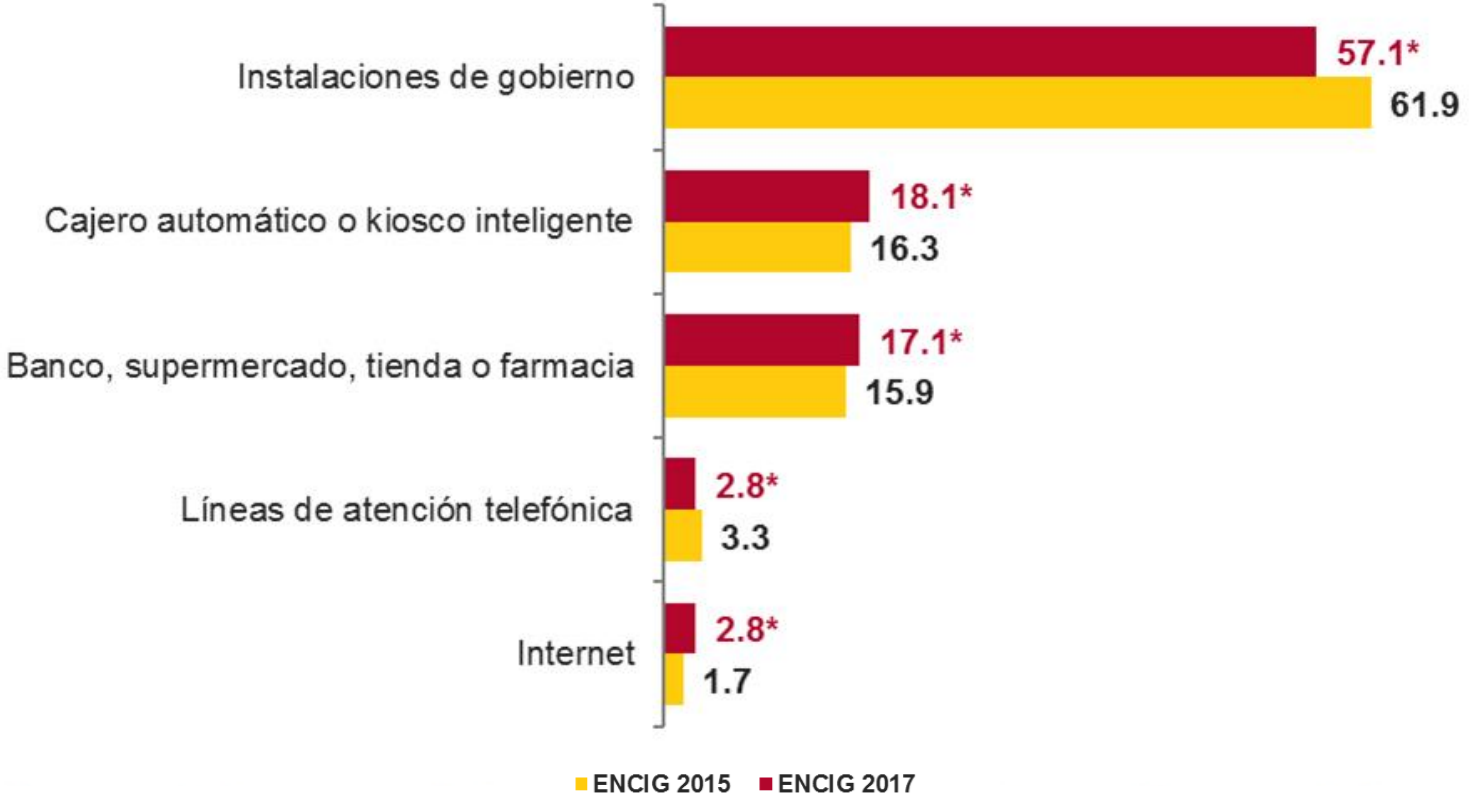
Experiencias con Pagos, Trámites y Solicitudes de Servicios Públicos

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

ENCIG 2017

A nivel nacional, en **57.1%** de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos los usuarios acudieron a **instalaciones de gobierno** para realizarlos, mientras que **18.1%** acudió a un **cajero automático o kiosco inteligente**, y en **2.8%** se utilizó **Internet** para este fin.

Tipo de lugar al que acudió o medio por el cual realizó pagos, trámites o solicitudes de servicios



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

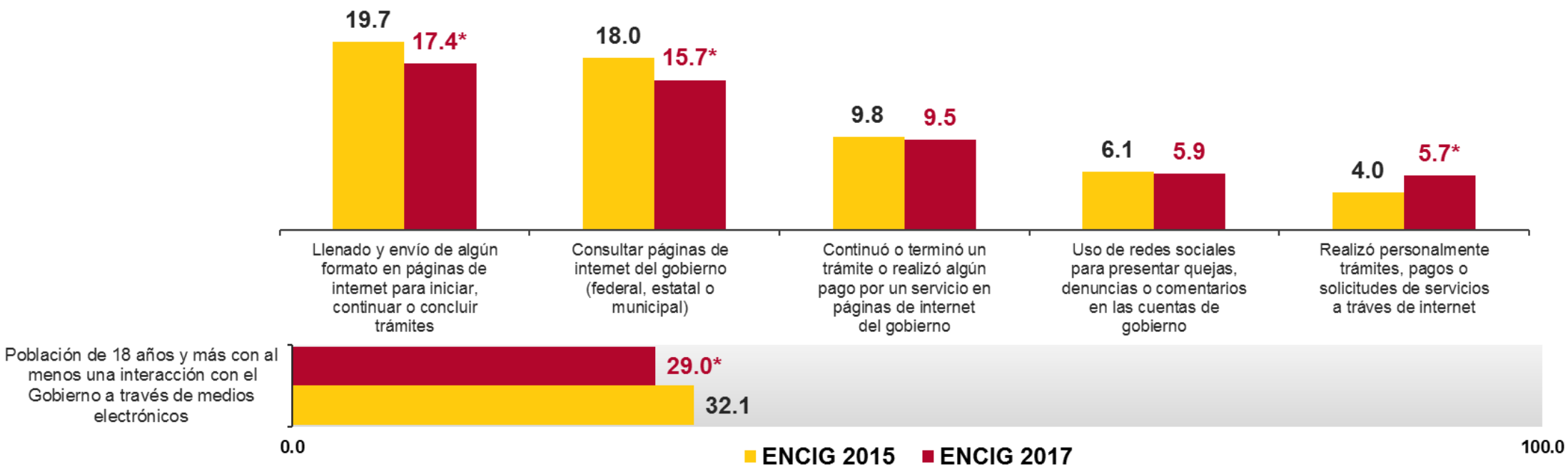
Gobierno electrónico

ENCIG 2017

A nivel nacional, **29%** de la población mayor de 18 años tuvo al menos una **interacción con el gobierno a través de Internet**.

17.4% llenó y envió electrónicamente formatos para iniciar, continuar o terminar algún trámite; mientras que **9.5%** accedió a páginas de Internet del gobierno para **realizar algún pago o solicitar algún servicio**.

Interacción con el gobierno a través de internet



Nota: En las consultas realizadas a páginas de internet del gobierno, el informante pudo haber elegido más de una opción.
Para el caso de la **realización de trámites, pagos y solicitudes de servicios públicos por medio de internet**, solo la estimación nacional cumple con los requisitos de precisión estadística.
* En estos casos **sí existió** un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.

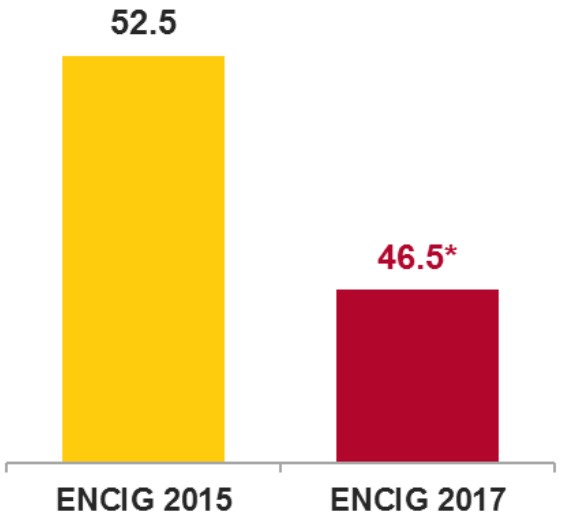
Problemas para realizar pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos

ENCIG 2017

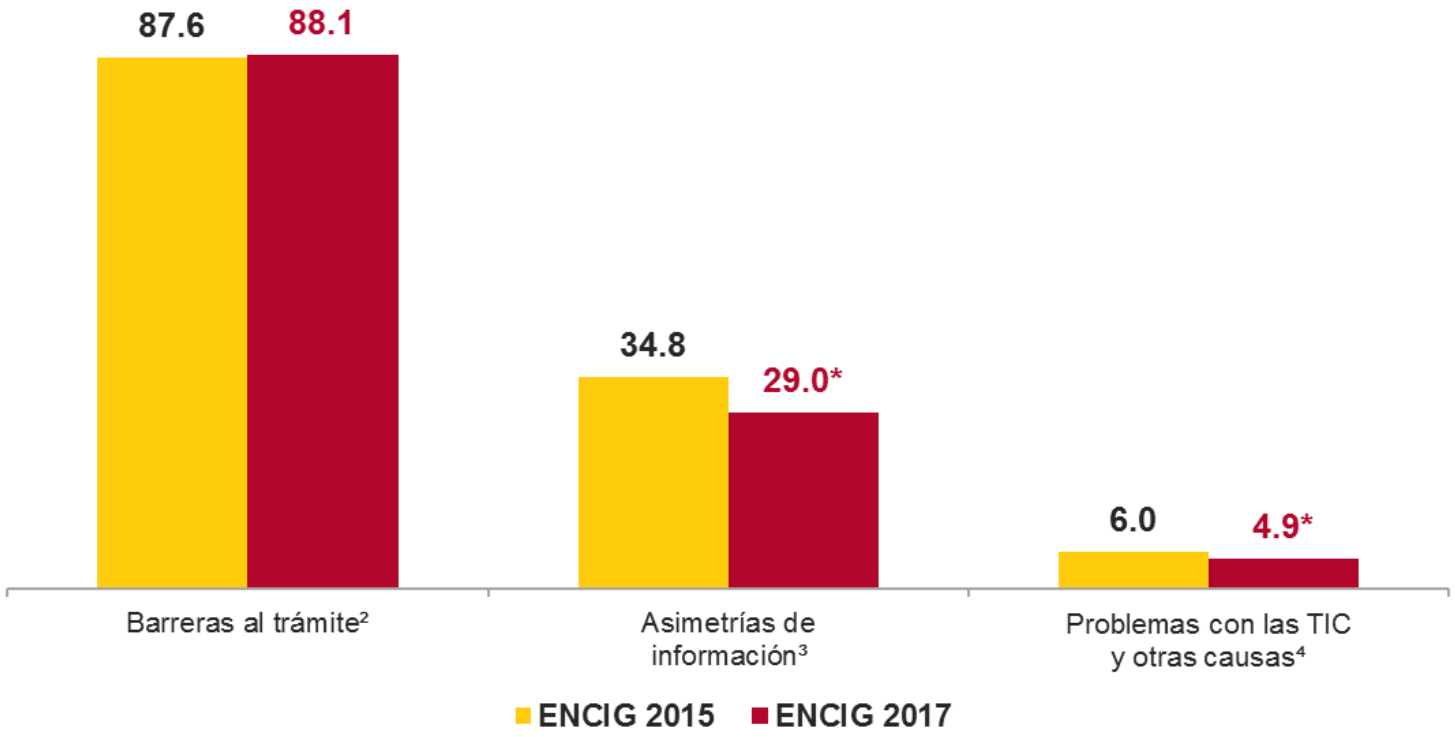
Del total de pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos realizados por los usuarios, en **46.5%** de ellos se presentó algún tipo de problema para realizarlo.

El problema más frecuente fue el de **barreras al trámite** con **88.1%**.

Sí enfrentó algún problema



Tipo de problemas que enfrentaron los usuarios[1]



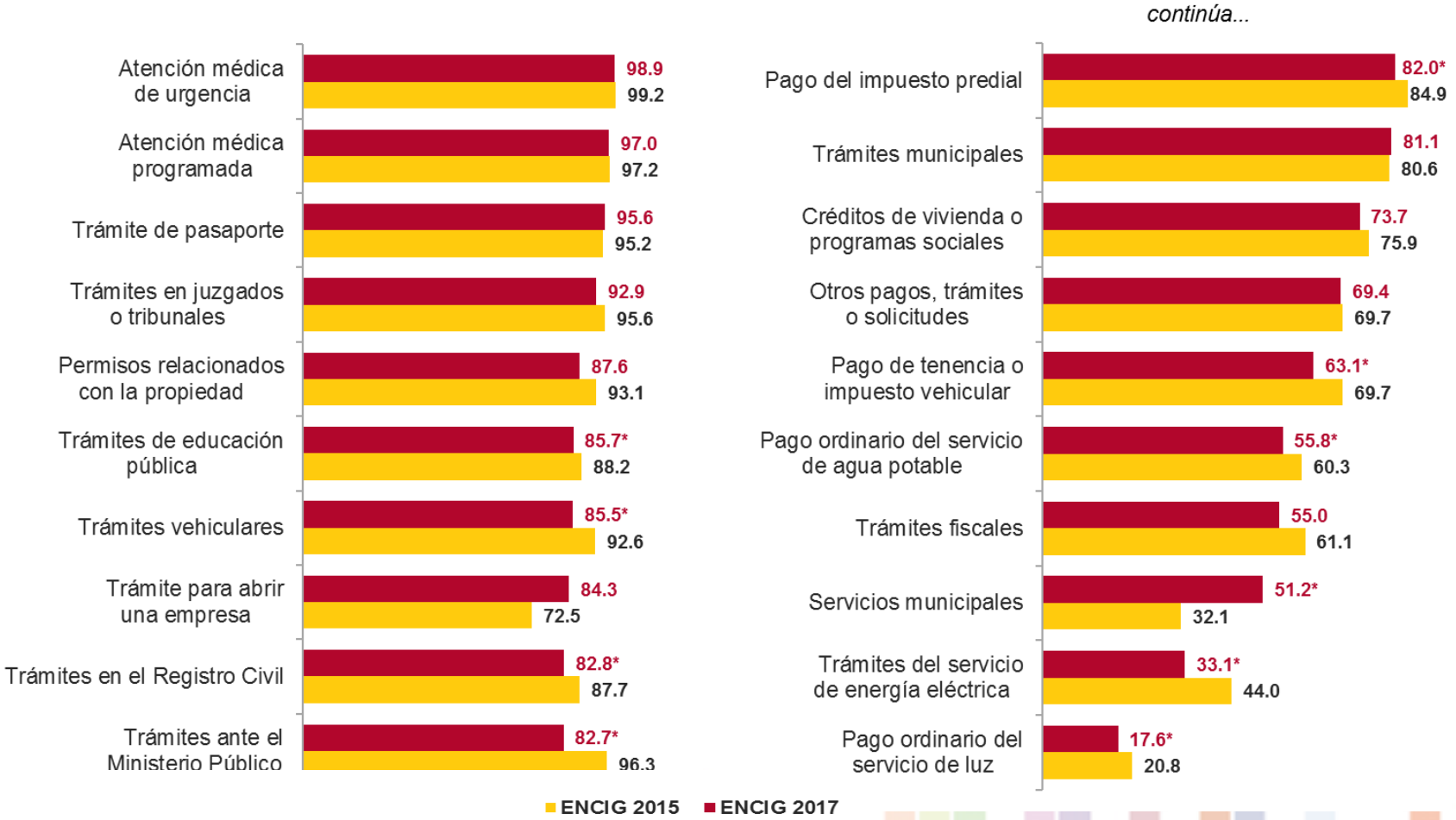
[1] El informante pudo haber elegido más de una opción.
[2] Incluye los casos en que había largas filas, le pasaban de una ventanilla a otra, tuvo que ir a un lugar muy lejano y requisitos excesivos.
[3] Incluye los casos en que no se exhibían los requisitos y en que se obtuvo información incorrecta.
[4] Incluye los casos en que existieron problemas con la atención telefónica, problemas con la página de internet y otras causas.
* En estos casos **sí existió** un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.

Instalaciones de gobierno

ENCIG 2017

Durante 2017, en **57.1%** de los trámites, pagos o solicitudes de servicios, los usuarios acudieron a **instalaciones de gobierno** para realizarlos. Los trámites y pagos relacionados con el **servicio de energía eléctrica** fueron para los que se acudió en menor medida a oficinas gubernamentales con **33.1 y 17.6%**.

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 trato recibido

ENCIG 2017

En **77.8%** de los trámites, pagos o solicitudes de servicios realizados personalmente durante 2017, 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.

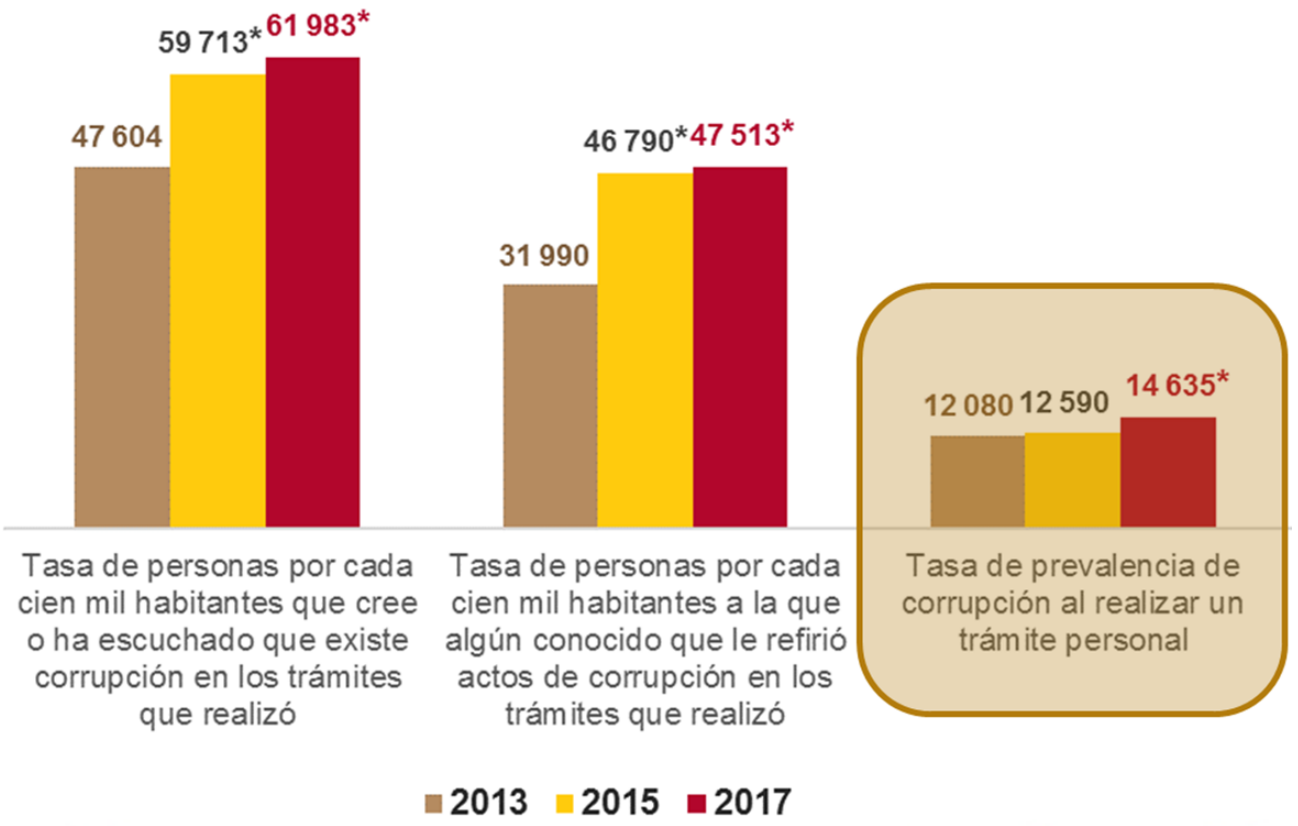
Experiencias de Corrupción

Tasa de prevalencia de corrupción

ENCIG 2017

La tasa de **población que tuvo contacto con algún servidor público** y experimentó al menos **un acto de corrupción** fue de **14 635** 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.

Percepción sobre la frecuencia de corrupción

ENCIG 2017

Entidades Federativas	
A la baja	1
A la alza	13
Sin cambio	18

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

Entidad	Actos de corrupción frecuentes			Entidad	Actos de corrupción frecuentes		
	2015	2017	Cambio (%)		2015	2017	Cambio (%)
Nacional	**88.8**	**91.1**	**2.6**				
Aguascalientes	80.9	83.7	3.4	Morelos	90.7	93.1	2.7
Baja California	89.5	88.7	-0.8 /a	Nayarit	85.0	93.6	10.0
Baja California Sur	83.8	89.5	6.7	Nuevo León	89.3	89.8	0.5 /a
Campeche	82.7	83.6	1.1 /a	Oaxaca	92.2	94.3	2.3
Coahuila	83.5	85.9	2.9 /a	Puebla	83.7	94.7	13.2
Colima	84.9	85.0	0.1 /a	Querétaro	73.3	75.2	2.6 /a
Chiapas	94.0	89.8	-4.5	Quintana Roo	83.3	93.0	11.7
Chihuahua	85.7	87.4	2.0 /a	San Luis Potosí	90.1	90.1	0.0 /a
Ciudad de México	95.1	96.3	1.3	Sinaloa	89.3	92.2	3.3
Durango	86.1	83.9	-2.6 /a	Sonora	89.6	91.5	2.2 /a
Guanajuato	88.2	90.8	3.0 /a	Tabasco	94.1	94.5	0.4 /a
Guerrero	93.0	92.3	-0.7 /a	Tamaulipas	82.2	86.0	4.7
Hidalgo	77.6	82.0	5.7	Tlaxcala	84.0	84.4	0.5 /a
Jalisco	92.3	91.7	-0.7 /a	Veracruz	86.5	95.0	9.8
Estado de México	89.8	93.4	4.0	Yucatán	75.3	75.0	-0.4 /a
Michoacán	90.7	90.0	-0.8 /a	Zacatecas	89.1	90.8	1.9 /a

/a De acuerdo con las pruebas de hipótesis correspondientes, en estos casos **NO existe** diferencia estadística significativa con respecto del nivel estimado para el ejercicio anterior. Los márgenes de error de las estimaciones por Entidad Federativa para el año de referencia 2017 en promedio son del 1.9%, con un máximo de error de hasta el 3% para cinco casos y un mínimo de margen de error del 1% para ocho casos. Para mayor detalle, ver tabulados básicos ENCIG 2017.

Tasa de prevalencia de corrupción

ENCIG 2017

Entidades Federativas	
A la baja	1
A la alza	14
Sin cambio	17

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

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

Tasa de incidencia de corrupción

ENCIG 2017

Entidades Federativas	
A la baja	0
A la alza	8
Sin cambio	24

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

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

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

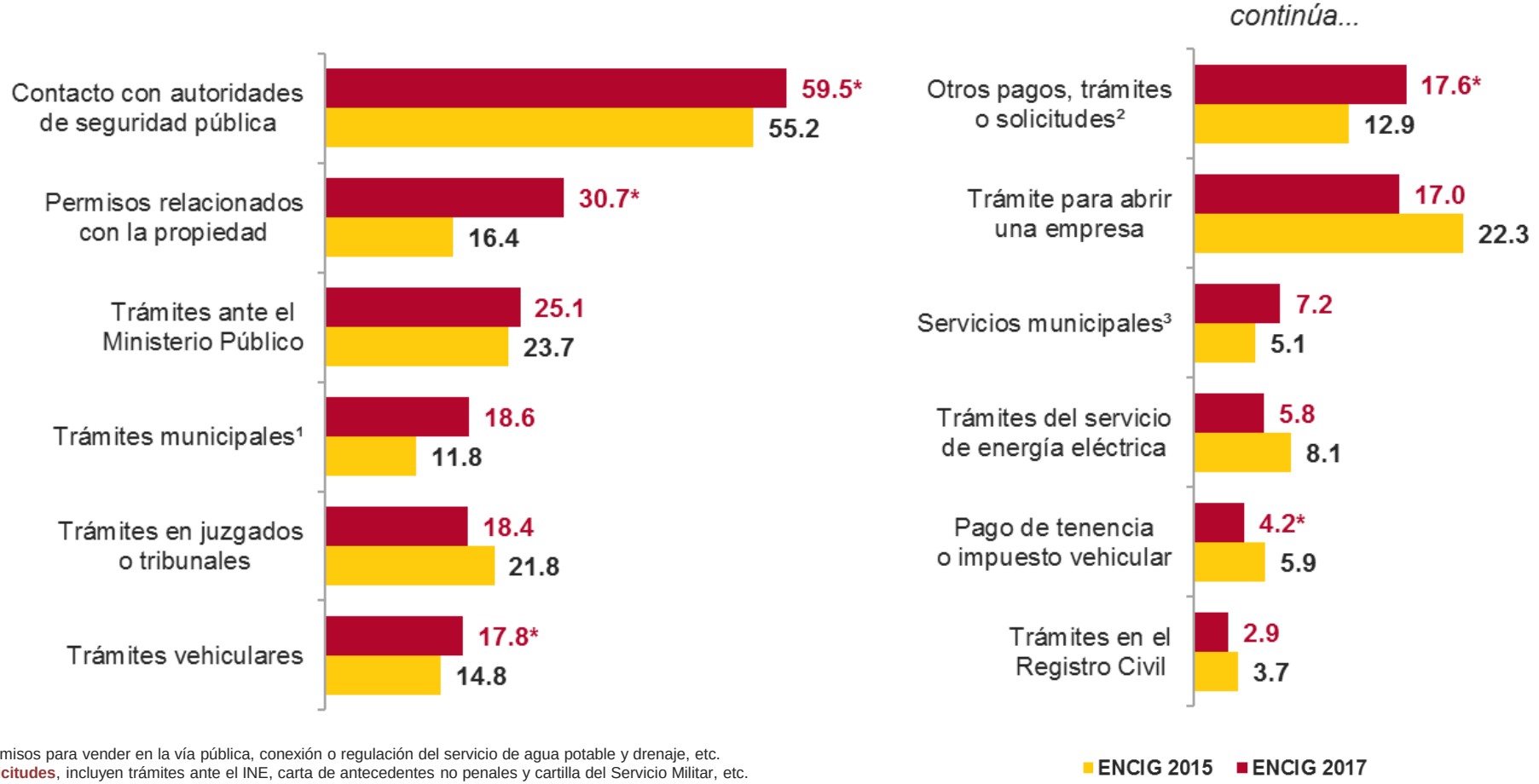
/c No se recomienda su uso para obtener conclusiones cuantitativas a partir de estos datos, ya que sus coeficientes de variación son mayores al 25%, sólo se presentan para análisis cualitativo.

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

ENCIG 2017

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

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



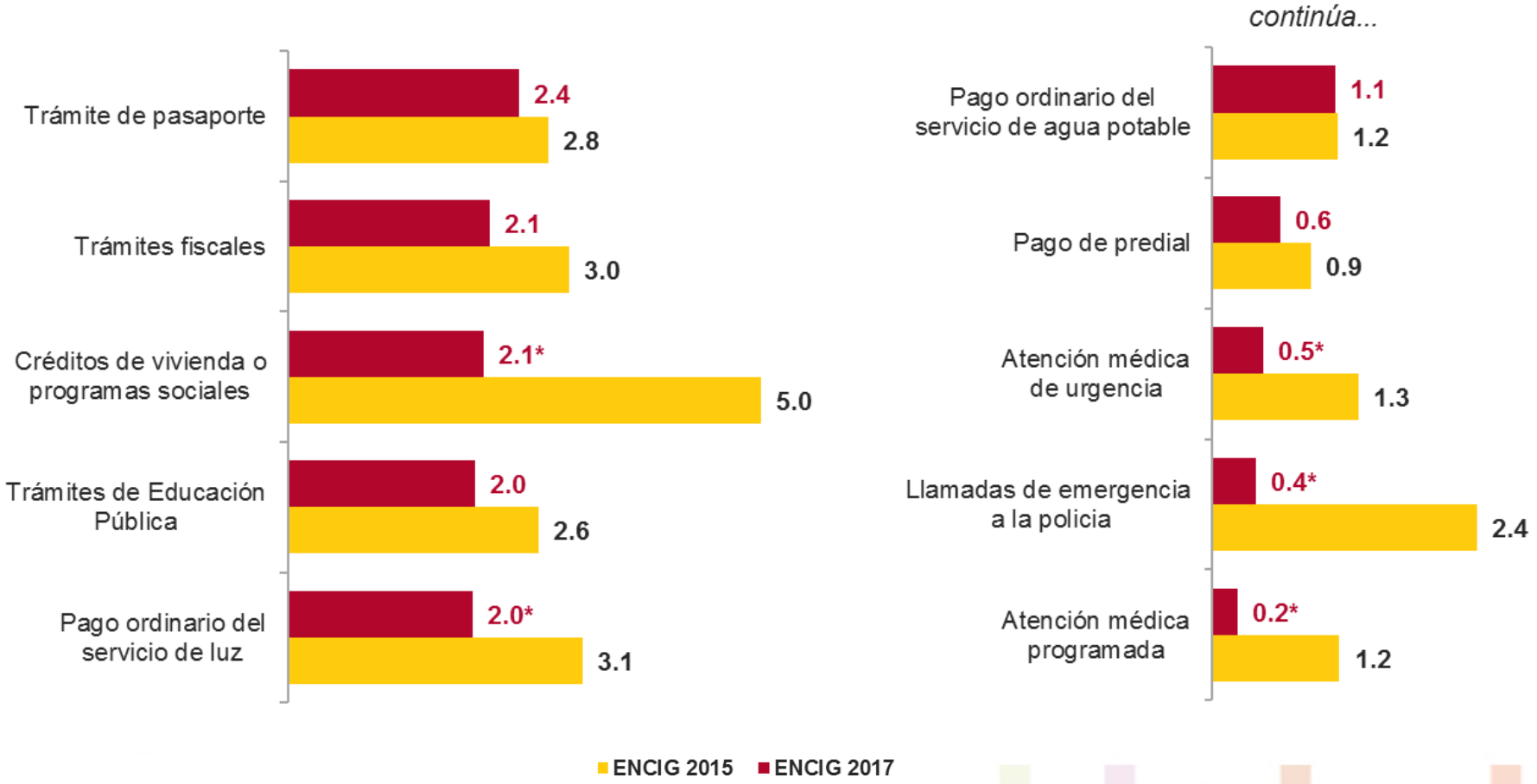
[1] **Trámites municipales**, se refiere a permisos para vender en la vía pública, conexión o regulación del servicio de agua potable y drenaje, etc.
[2] La opción **otros pagos, trámites y solicitudes**, incluyen trámites ante el INE, carta de antecedentes no penales y cartilla del Servicio Militar, etc.
[3] **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

ENCIG 2017

El trámite con menor porcentaje de experiencias de corrupción durante 2017 fue la **atención médica programada** con **0.2%**, seguido de las **llamadas de emergencia a la policía** con **0.4%**.

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



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

Prevalencia de corrupción por trámite, pago o solicitud

ENCIG 2017

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

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

Prevalencia de corrupción por trámite, pago o solicitud

ENCIG 2017

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

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

Prevalencia de corrupción por trámite, pago o solicitud

ENCIG 2017

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

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

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

ENCIG 2017

En **2017**, el costo total[1] a consecuencia de corrupción en la realización de pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos y otros contactos con autoridades fue de **7 218 millones de pesos**; lo que equivale a **2 273 pesos** promedio por persona afectada. El costo a consecuencia de corrupción en el contacto con autoridades de seguridad pública fue de **1 377 millones de pesos**, lo que representó **861 pesos** promedio por persona afectada.

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

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

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

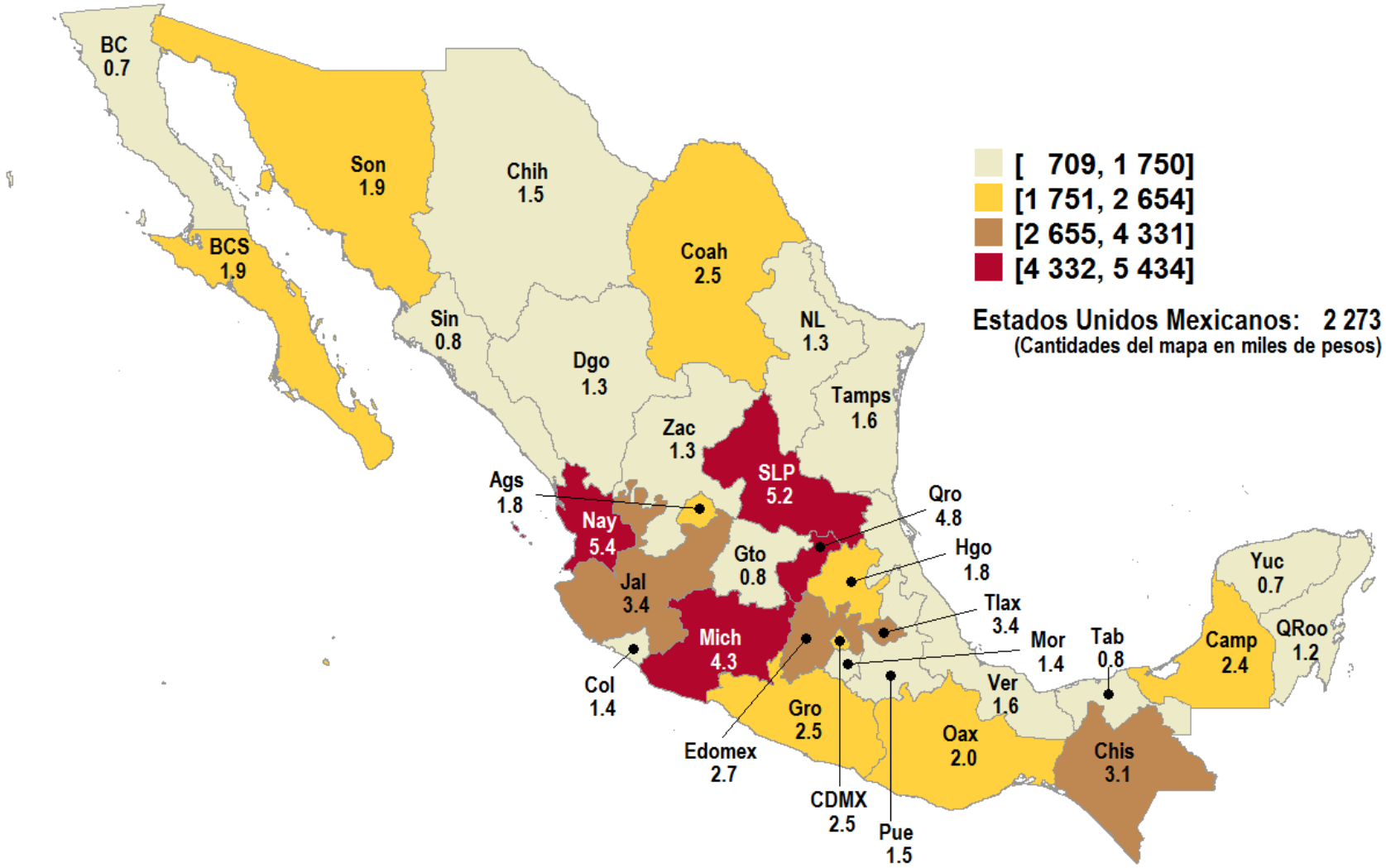
[a] Las estimaciones no cuentan con la calidad estadística suficiente para realizar análisis cuantitativos, se muestran sólo con fines cualitativos.

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

Costos de corrupción

ENCIG 2017

A nivel nacional, los costos de incurrir en actos de corrupción se estiman en **7 218 millones de pesos**, lo que equivale a **2 273 pesos** promedio por persona, durante **2017**.



Nota. A nivel entidad federativa, no se recomienda su uso para obtener conclusiones cuantitativas a partir de estos datos ya que sus coeficientes de variación son mayores al 25%, sólo se presentan para análisis cualitativo.

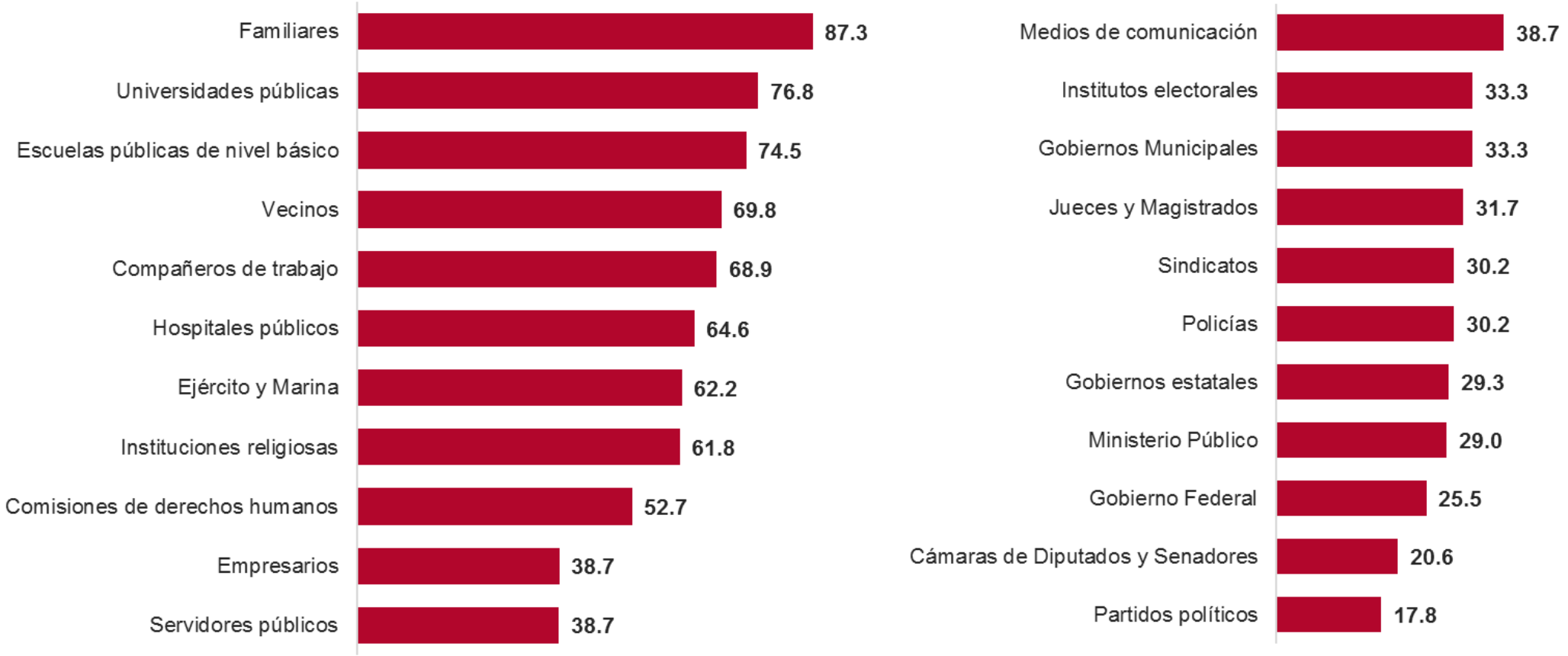
Confianza en Instituciones

Confianza en Instituciones o actores de la sociedad

ENCIG 2017

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

Nivel de percepción de confianza de la sociedad en instituciones o diferentes actores[1]

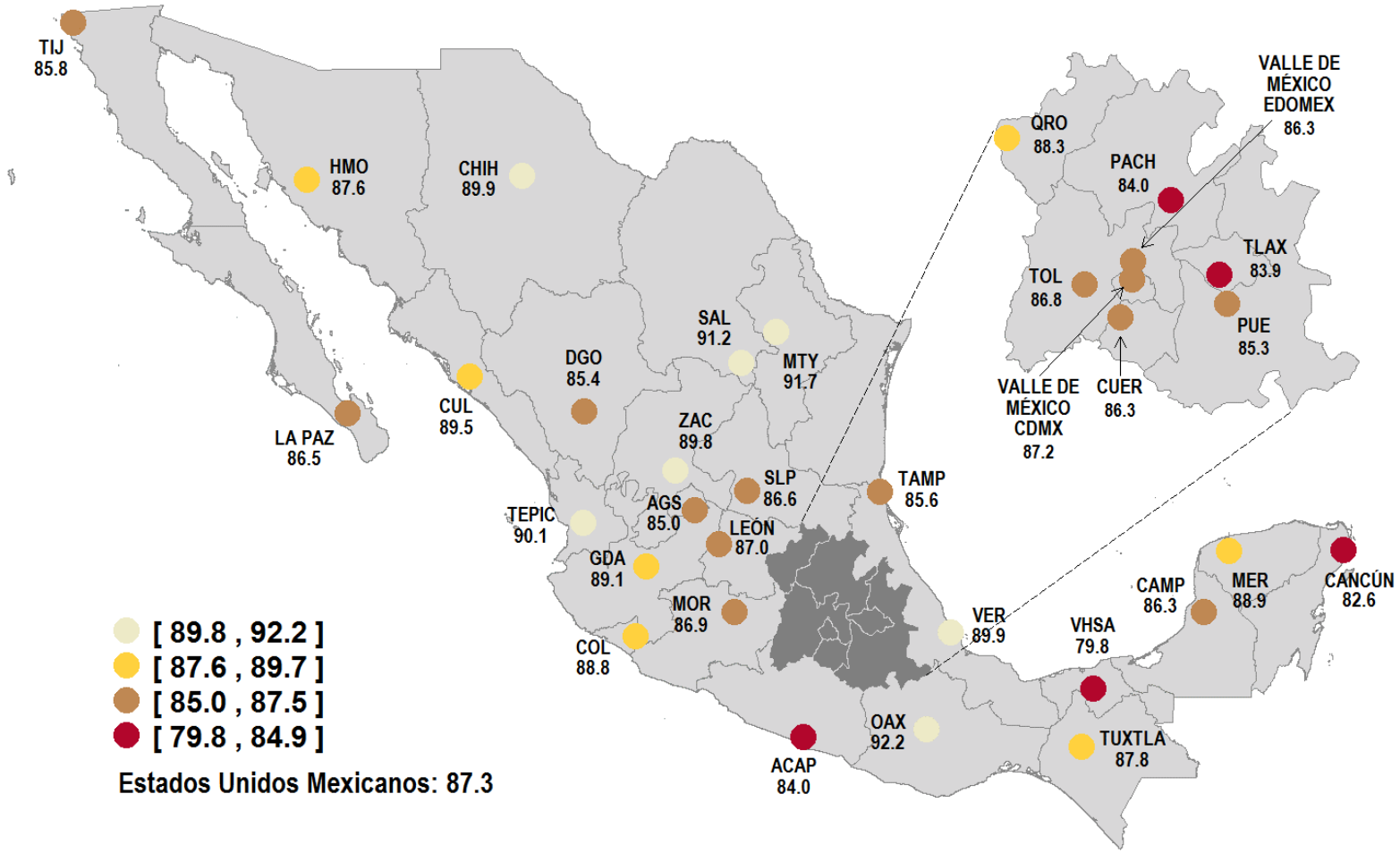


[1] Se refiere al porcentaje de población al cual le inspira ***mucha*** o ***algo de confianza*** cada uno de los actores.

Confianza en Instituciones • Familiares

ENCIG 2017

Porcentaje de población que confía[1] en sus ***familiares***, por área metropolitana de interés.

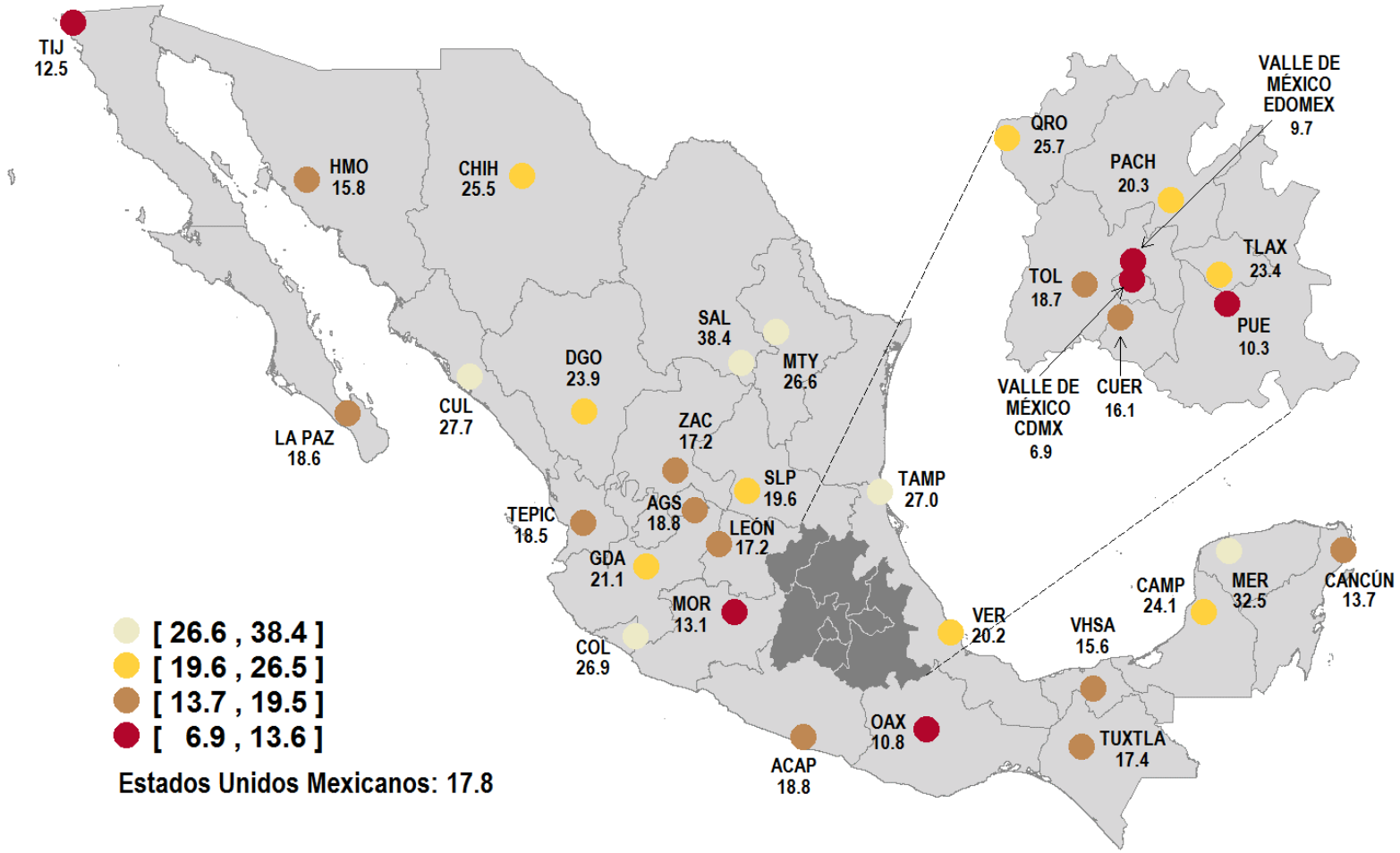


[1] Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual sus *familiares* le inspiran ***mucha*** o ***algo de confianza***.

Confianza en Instituciones • Partidos políticos

ENCIG 2017

Porcentaje de población que confía[1] en los ***partidos políticos***, por área metropolitana de interés.



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

Conociendo México

01 800 111 46 34

www.inegi.org.mx
atencion.usuarios@inegi.org.mx

@inegi_informa

INEGI Informa

INSTITUTO NACIONAL
DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA