

Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2013

Principales Resultados

Junio 16, 2014

JG: Sept 1, 2014



Cobertura conceptual

❖ Experiencia con **trámites y servicios**

- ✓ Condición de uso de servicios públicos básicos y bajo demanda
- ✓ Condición de realización de pagos, trámites y solicitudes de servicios
- ✓ Identificación de atributos en la prestación de trámites y servicios
- ✓ Satisfacción con la calidad de trámites y servicios
- ✓ Evaluación de trámites y servicios
- ✓ Contexto de la experiencia al realizar pagos, trámites y solicitudes de servicios
- ✓ Tiempo invertido en la realización del trámite, pago o servicio

❖ Exploración sobre **corrupción**

- ✓ Percepción sobre la situación de corrupción
- ✓ Ocurrencia de incidentes de corrupción
- ✓ Transparencia y rendición de cuentas



Cobertura Conceptual

Tipo de trámites

Servicios públicos Básicos

Agua potable, alumbrado público, parques y jardines, recolección de basura, policía, calles y avenidas, autopistas y carreteras.

Servicios públicos bajo demanda

Educación pública básica estatal, educación pública superior estatal, atención médica federal, atención médica estatal, servicio de energía eléctrica.

Pagos

Servicio de luz, servicio de agua potable, predial, tenencia.

Trámites de alta frecuencia

Trámites vehiculares, trámites fiscales, citas o atención médica programada.

Trámites de baja frecuencia

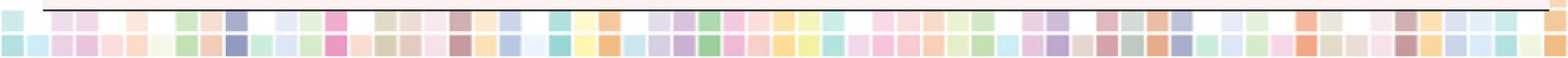
Trámites ante el registro civil, trámites locales, trámites de construcción y ante el Registro Público de la Propiedad, trámites de asistencia pública y de créditos de vivienda, trámites relacionados con la energía eléctrica, trámite de pasaporte, trámites ante el ministerio público, trámites por conflictos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

Solicitud 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, etc).



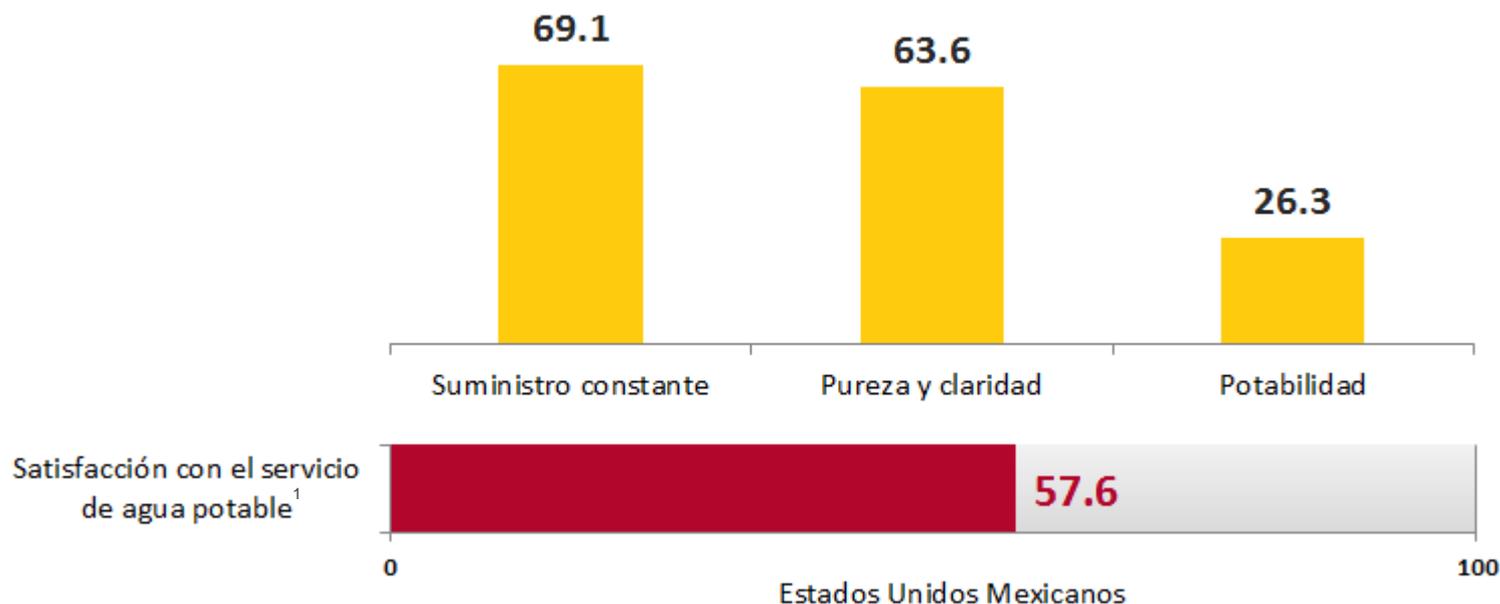
Evaluación de Servicios Básicos



Evaluación de Servicios Básicos — Agua potable

A partir de la ENCIG se estima que de las **44,024,854** personas de 18 años y más en poblaciones urbanas de más de 100,000 habitantes, en relación con el servicio de agua potable, el **69.1%** considera que **el suministro de agua es constante**. En contraste el **26.3%** considera que el agua es **potable**.

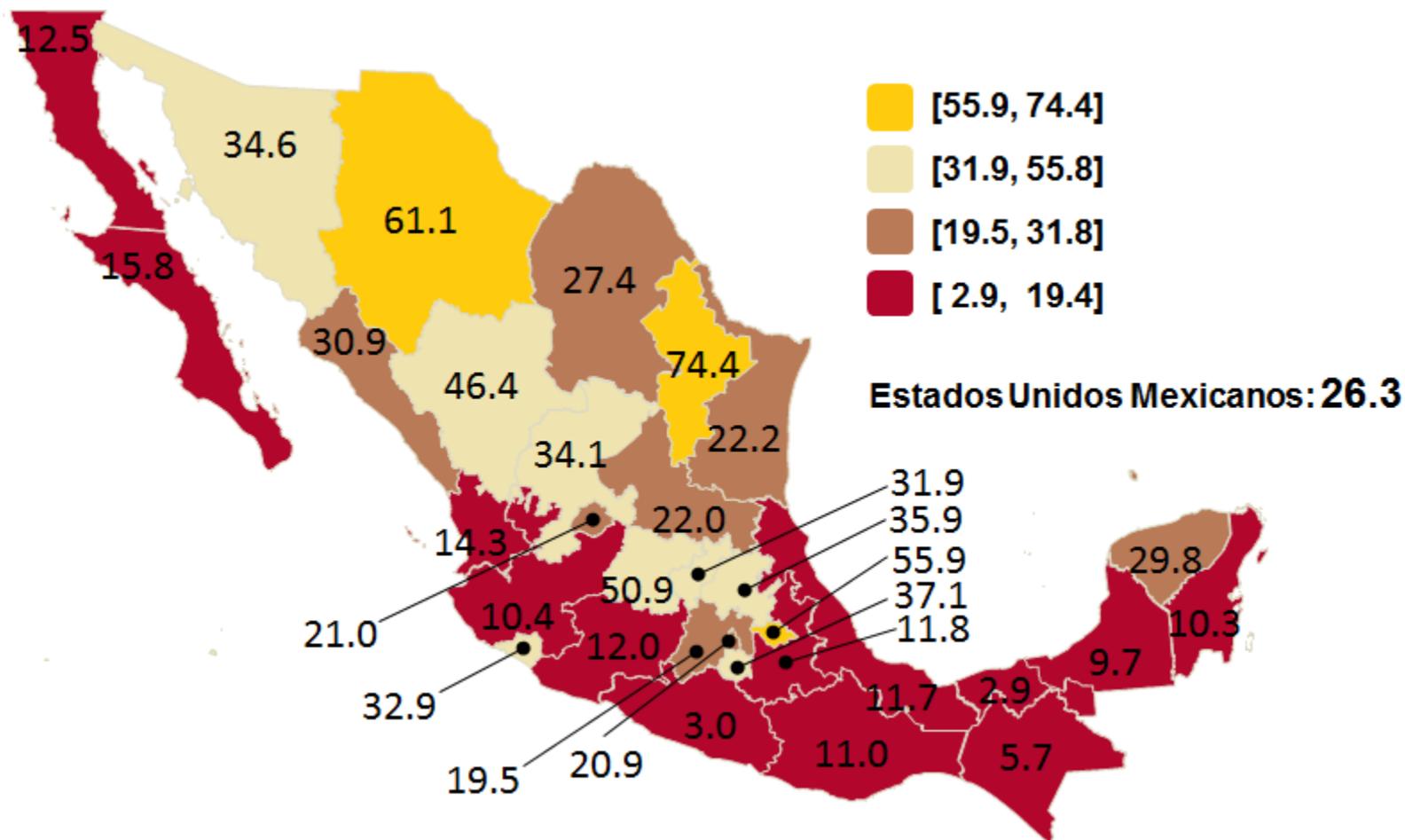
Características del servicio de agua potable



¹ Por "Satisfacción con el servicio", nos referimos a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *Muy satisfechos* o *Satisfechos* con el mismo.

Evaluación de Servicios Básicos — Agua potable

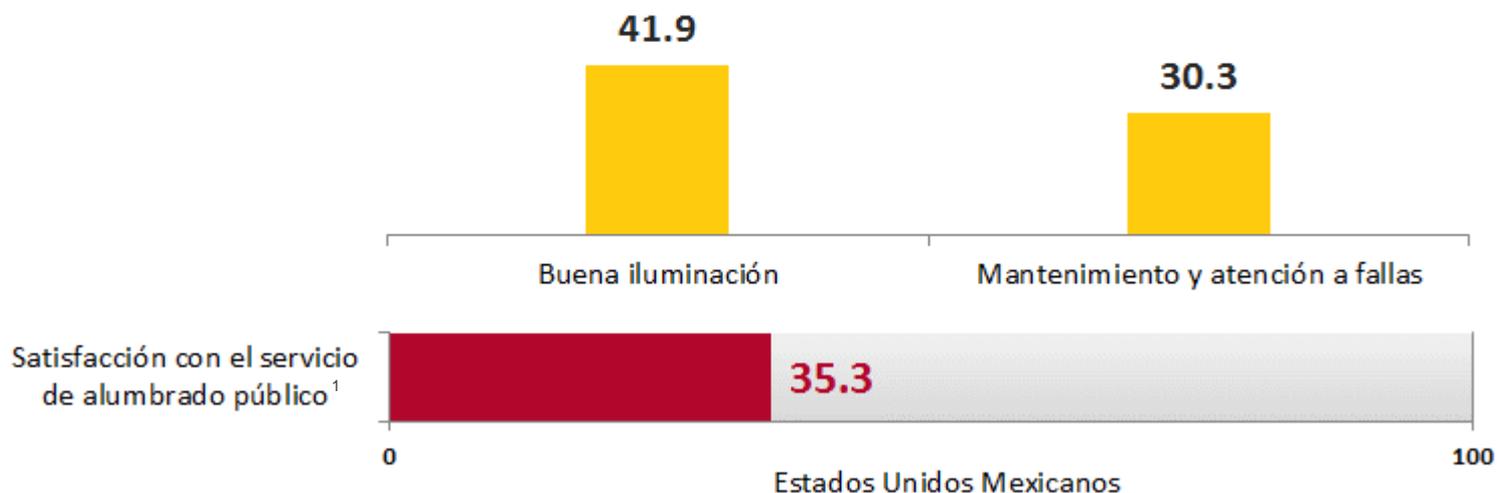
A partir de la ENCIG se estima que el **26.3%** de la población de 18 años y más, considera que el agua en su ciudad es **potable (es bebible sin temor a enfermarse)**.



Evaluación de Servicios Básicos — Alumbrado Público

A partir de la ENCIG se estima que en relación con el servicio de alumbrado público, el **41.9%** de la población considera que **las calles están bien iluminadas**, y el **30.3%** que se **cuenta con mantenimiento y atención inmediata de fallas**.

Características del servicio de alumbrado público

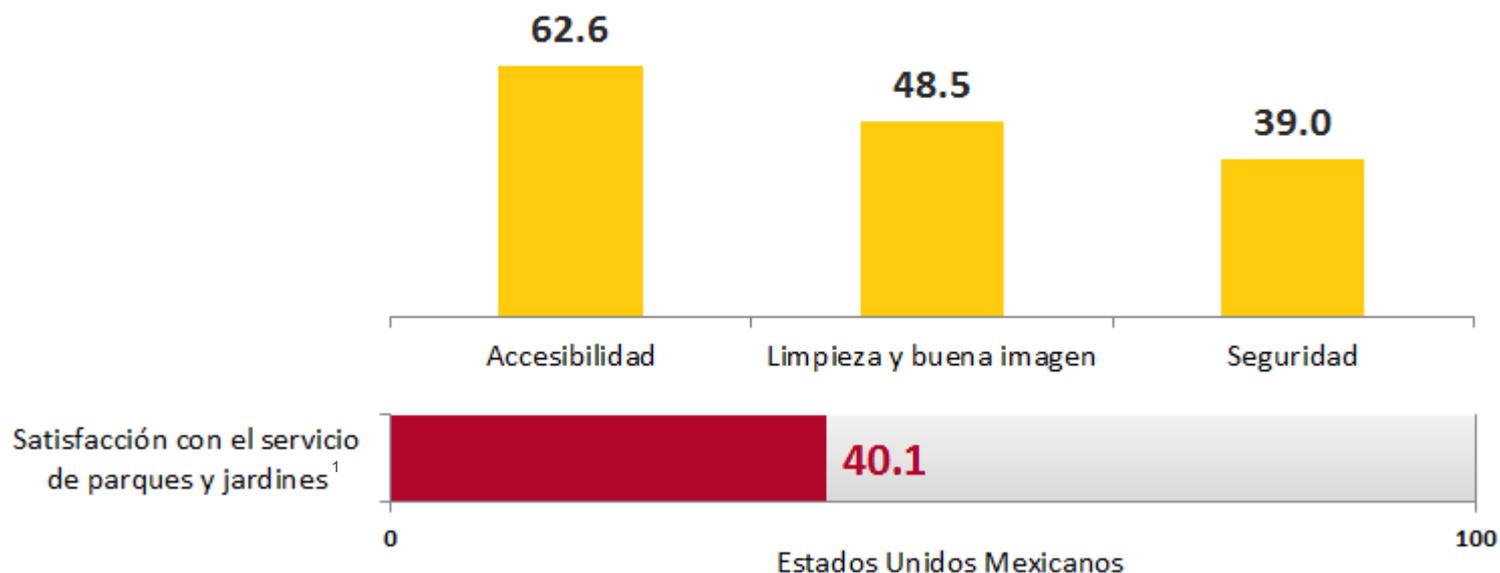


¹ Por "Satisfacción con el servicio", nos referimos a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *Muy satisfechos* o *Satisfechos* con el mismo.

Evaluación de Servicios Básicos — Parques y Jardines Públicos

A partir de la ENCIG se estima que el **62.6%** de la población de 18 años y más considera que los parques y jardines públicos de su ciudad son **accesibles en horario y cercanía**. En contraste el **39%** considera que son **seguros**.

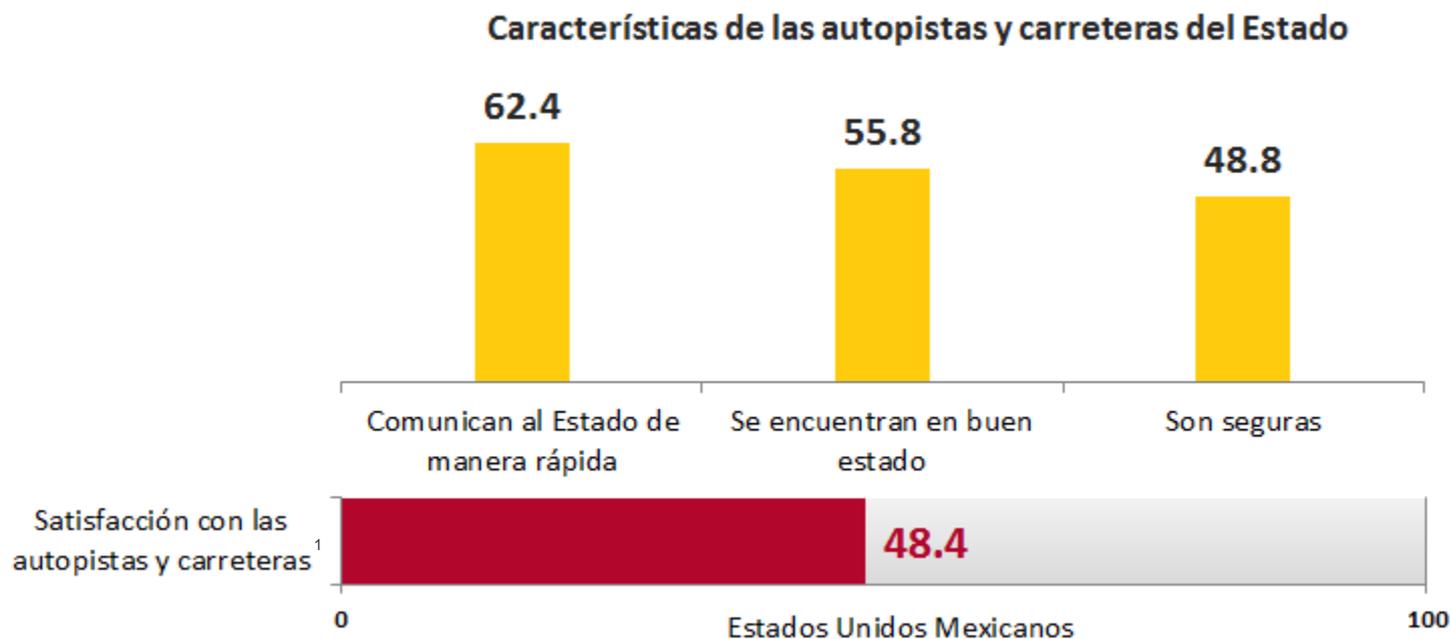
Características del servicio de parques y jardines públicos



¹ Por "Satisfacción con el servicio", nos referimos a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *Muy satisfechos* o *Satisfechos* con el mismo.

Evaluación de Servicios Básicos — Autopistas y carreteras

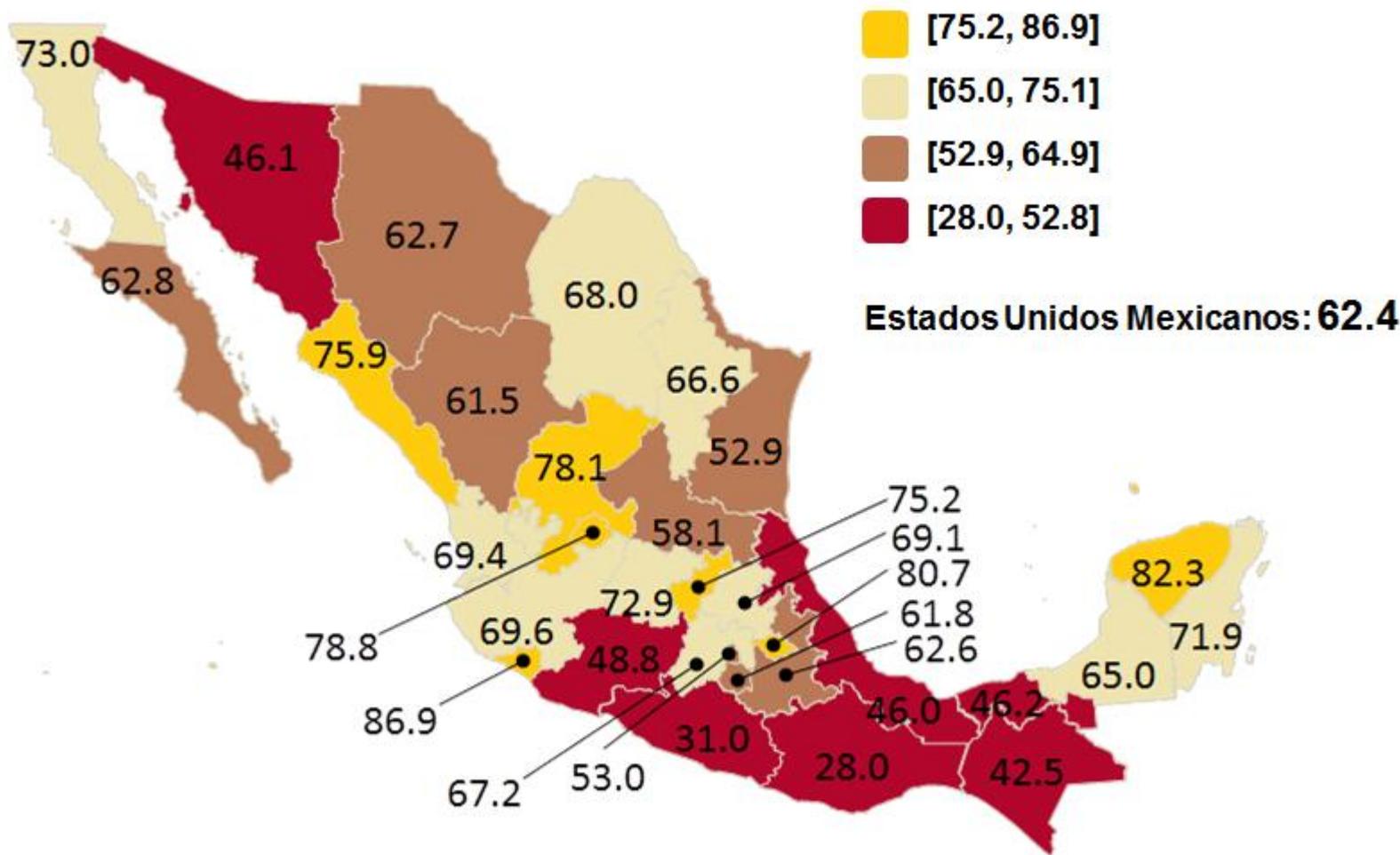
A partir de la ENCIG se estima que el **62.4%** de la población de 18 años y más considera que las autopistas y carreteras en su entidad **comunican a todo el Estado de manera rápida**. En contraste el **48.8%** declara que éstas son **seguras**.



¹ Por "Satisfacción con el servicio", nos referimos a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *Muy satisfechos* o *Satisfechos* con el mismo.

Autopistas y carreteras- Comunicación eficiente en el estado

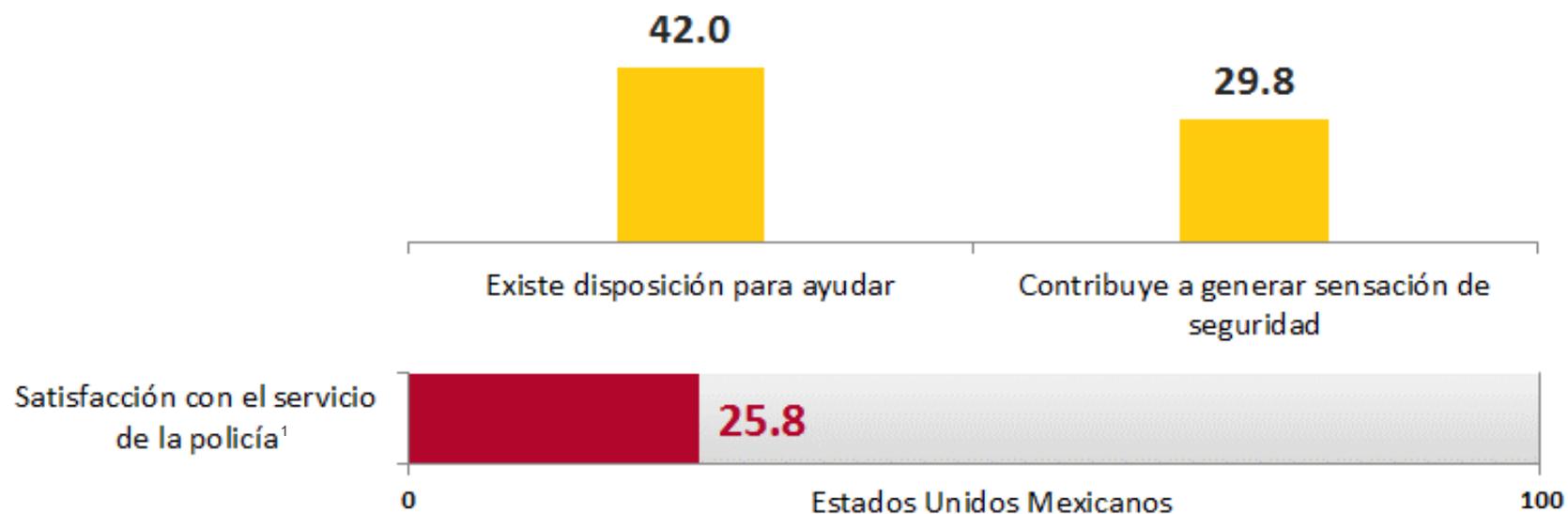
A partir de la ENCIG se estima que a nivel nacional, el **62.4%** de la población de 18 años y más, considera que las **autopistas y carreteras de su estado comunican a todo el estado de manera rápida**.



Evaluación de Servicios Básicos — Policía

A partir de la ENCIG se estima que el **42%** de la población de 18 años y más considera que la policía de su ciudad **está dispuesta a ayudar**, y el **29.8%** señala que ésta **contribuye a generar una sensación de seguridad dentro y fuera de su casa**.

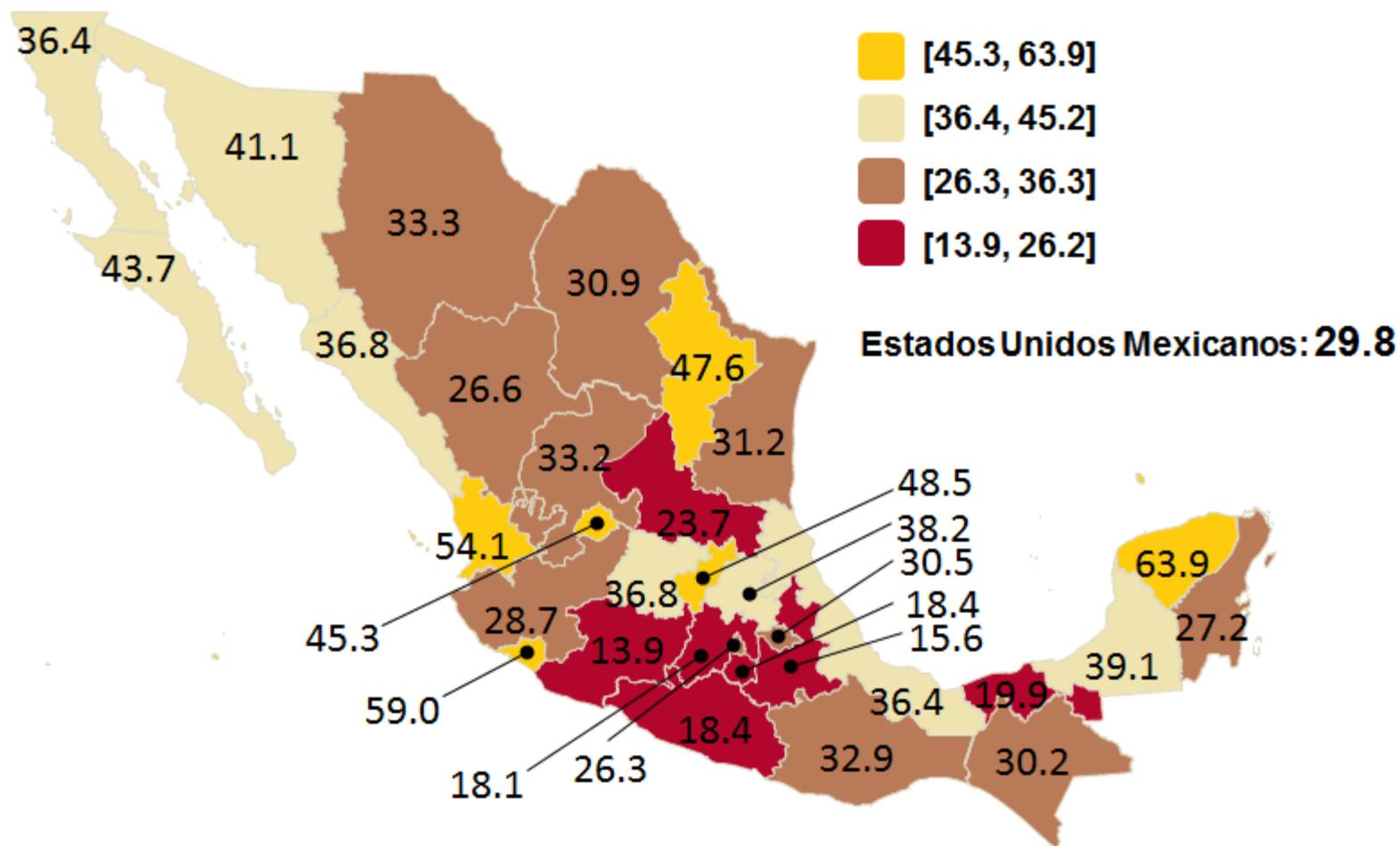
Características del servicio de seguridad proporcionado por la policía



¹ Por "Satisfacción con el servicio", nos referimos a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *Muy satisfechos* o *Satisfechos* con el mismo.

Evaluación de Servicios Básicos — Policía

A partir de la ENCIG se estima que el **29.8%** de la población de 18 años y más, considera que la policía **contribuye a la sensación de seguridad dentro y fuera de su casa.**



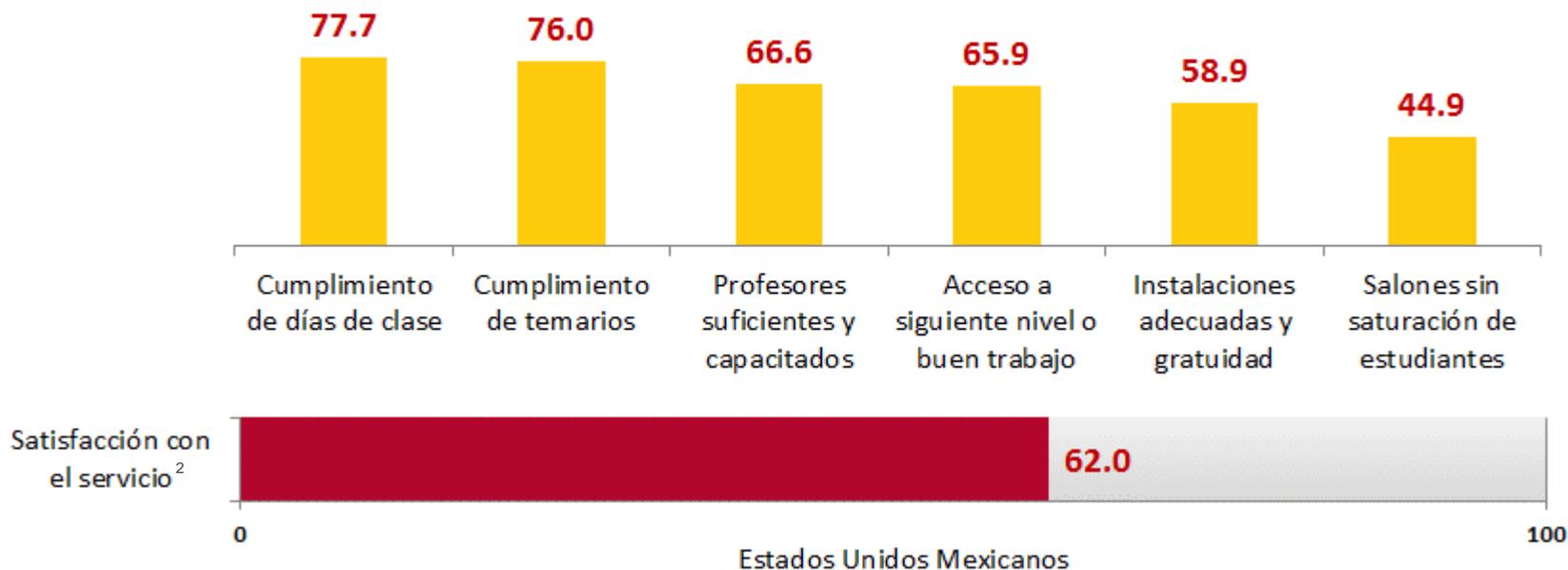
Evaluación de Servicios Públicos Bajo Demanda



Educación pública en primaria, secundaria o bachillerato

A partir de la ENCIG se estima que el **77.7%** de la población usuaria¹ del servicio de educación pública básica considera que **cumple con los días de clase programados en el calendario**. En contraste el **44.9%** considera que los salones están sin saturación de estudiantes.

Características del servicio de educación pública básica

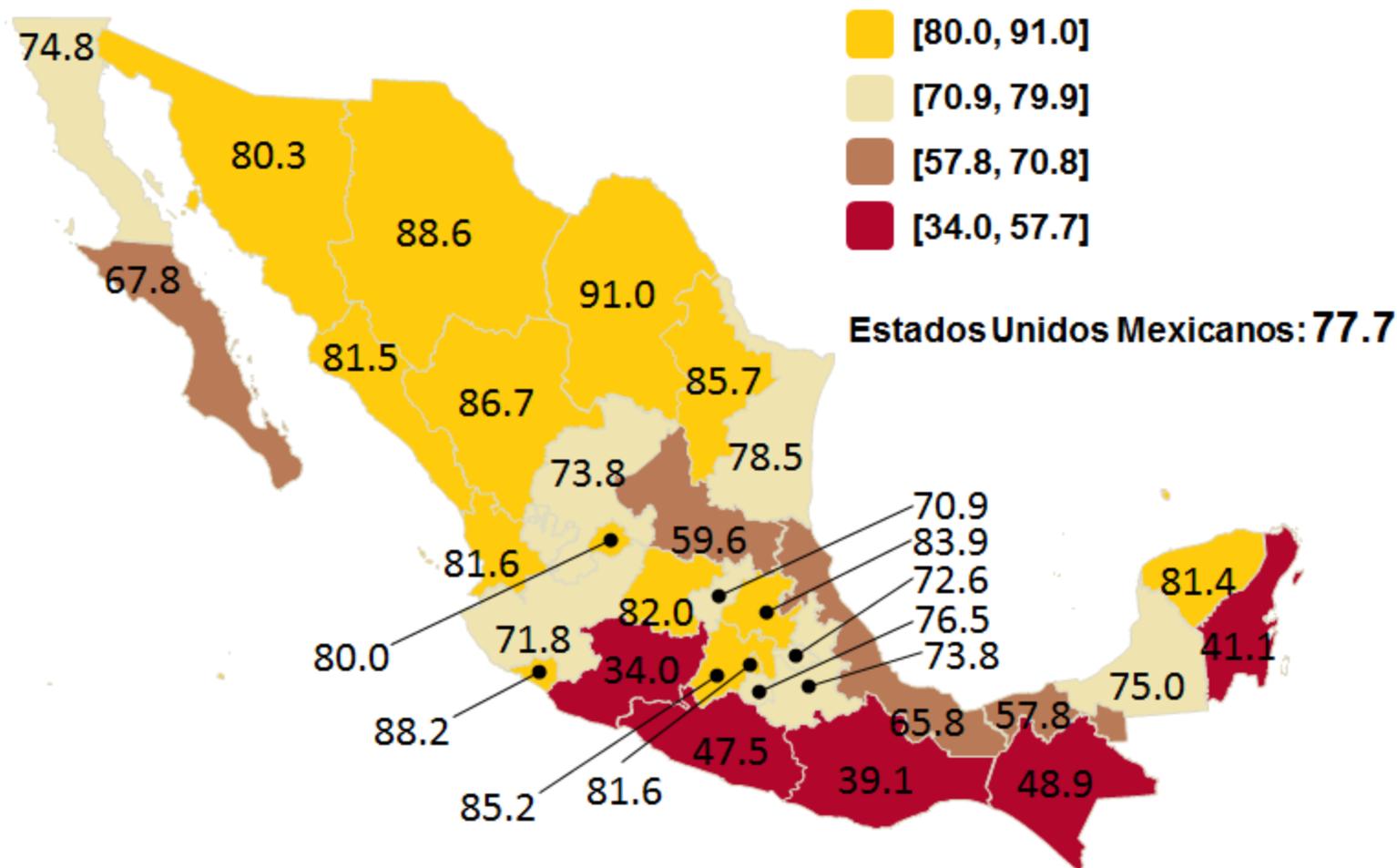


¹ La población usuaria contempla a la población de 18 años y más que manifestó tener en el hogar un miembro que asiste a dicho nivel educativo.

² Por "Satisfacción con el servicio", nos referimos a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *Muy satisfechos* o *Satisfechos* con el mismo.

Servicio de educación pública básica – Cumplimiento de clases

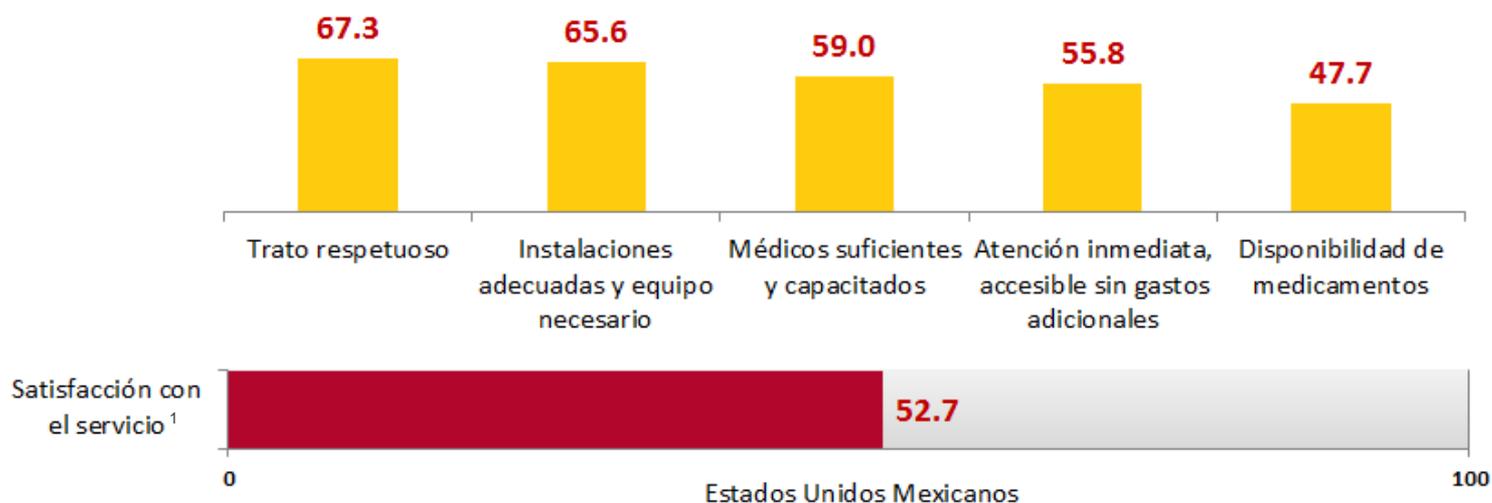
A partir de la ENCIG se estima que el **77.7%** de la población de 18 años y más, usuaria del servicio de educación pública básica, considera que en su estado **se cumplen con los días de clase programados en el calendario.**



Servicio de salud en el IMSS

A partir de la ENCIG se estima que el **67.3%** de la población usuaria del servicio de salud en el IMSS considera que se les proporciona un **trato respetuoso**. En contraste el **47.7%** considera que tiene **disponibilidad de medicamentos**.

Características del servicio de salud en el IMSS



¹ Por "Satisfacción con el servicio", nos referimos a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *Muy satisfechos* o *Satisfechos* con el mismo.

Servicio de salud en el ISSSTE

A partir de la ENCIG se estima que el **70.4%** de la población usuaria del servicio de salud en el ISSSTE considera que se les proporciona un **trato respetuoso**, mientras que el **52%** considera que tiene **disponibilidad de medicamentos**.

Características del servicio de salud en el ISSSTE

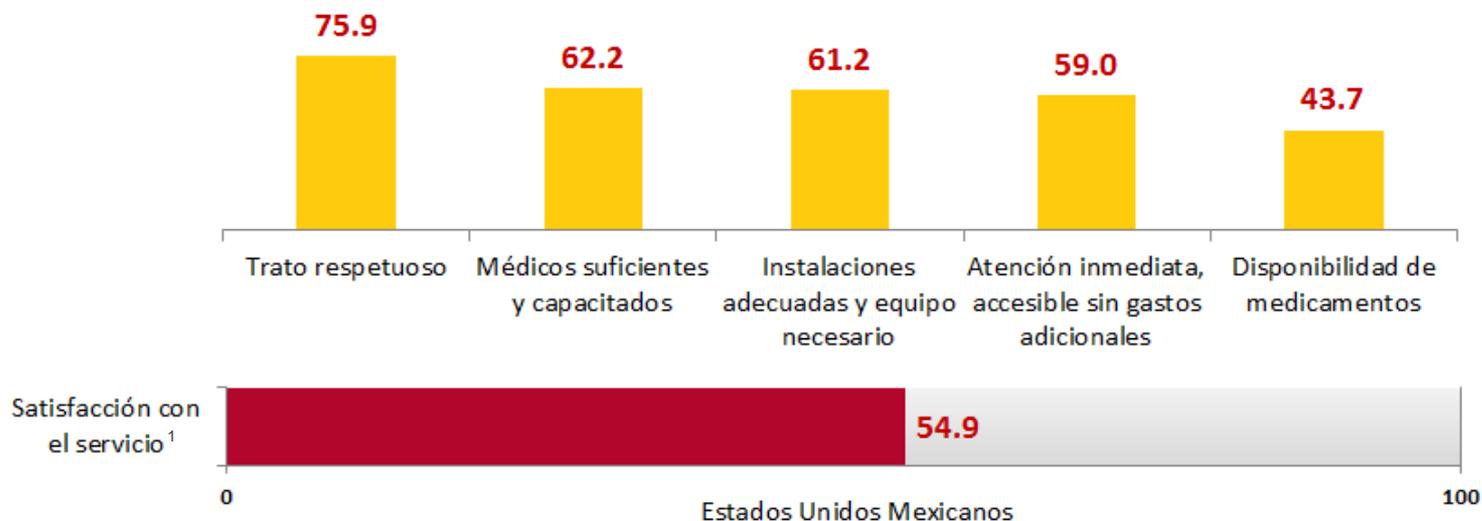


¹ Por "Satisfacción con el servicio", nos referimos a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *Muy satisfechos* o *Satisfechos* con el mismo.

Servicio de salud del gobierno del Estado o Seguro Popular

A partir de la ENCIG se estima que el **75.9%** de la población usuaria del servicio de salud del gobierno del Estado o Seguro Popular considera que **proporciona un trato respetuoso**. En contraste el **43.7%** considera que tiene **disponibilidad de medicamentos**.

Características del servicio de salud estatal o Seguro Popular



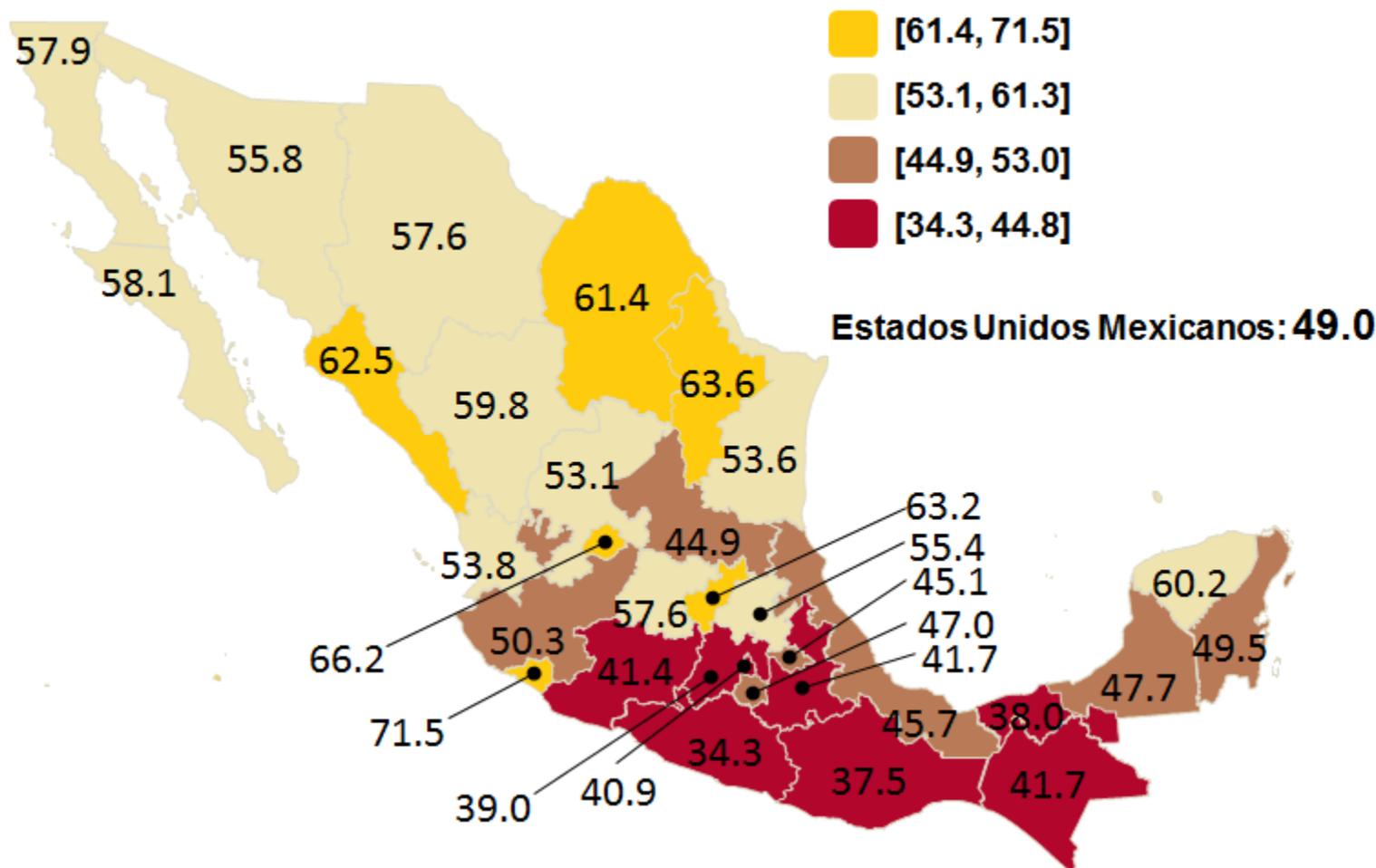
¹ Por "Satisfacción con el servicio", nos referimos a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *Muy satisfechos* o *Satisfechos* con el mismo.

Nivel de satisfacción general con los servicios públicos básicos y bajo demanda



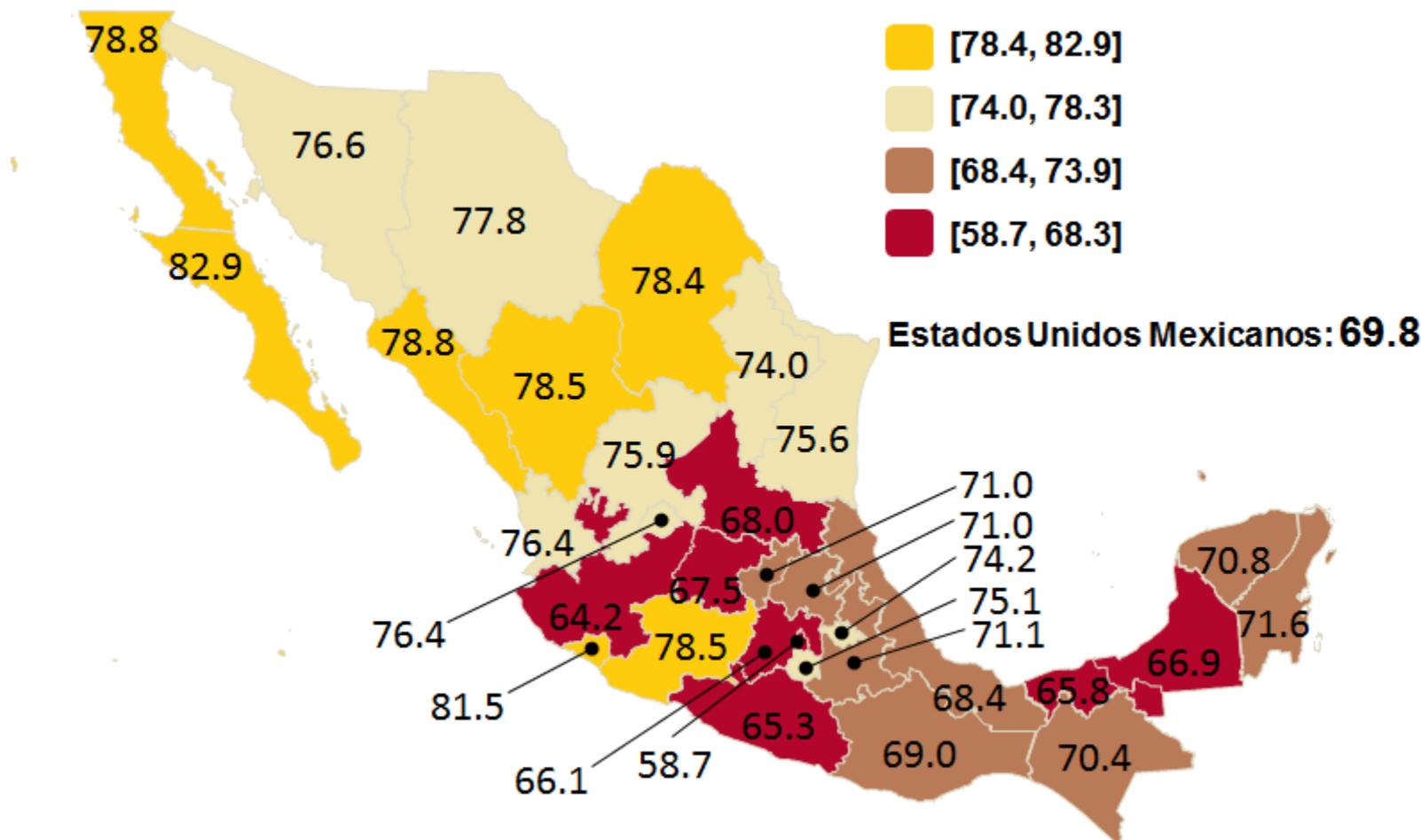
Nivel de satisfacción general con los servicios públicos básicos y bajo demanda

De acuerdo con la **satisfacción general** sobre la calidad de los **servicios públicos básicos** y de los **servicios públicos bajo demanda**, ésta se encuentra a nivel nacional en **49 por ciento**.



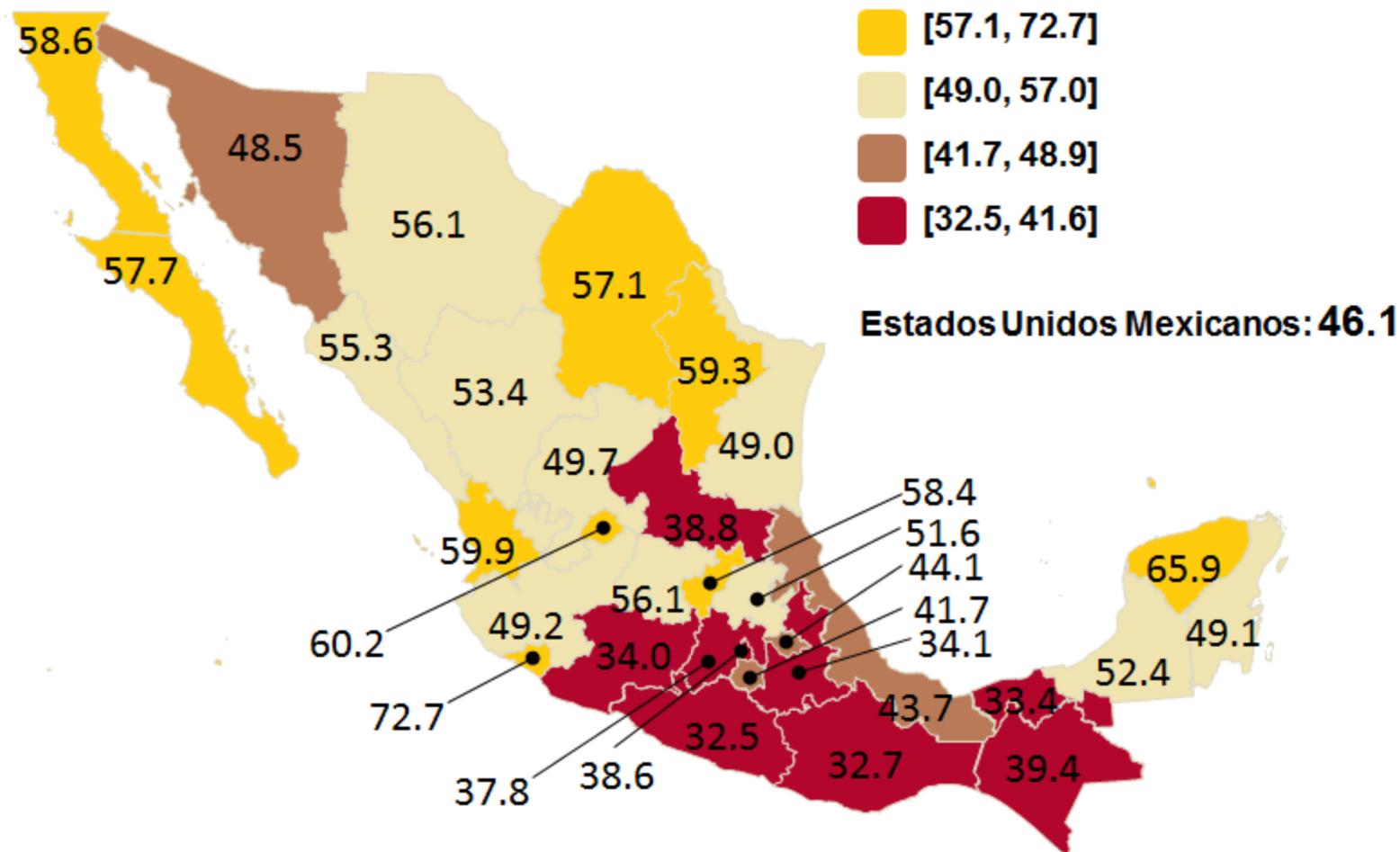
Servicios Federales – IMSS, ISSSTE y Servicio de Luz

A partir de la ENCIG se estima que el **69.8%** de la población usuaria de los servicios federales, se siente ***Muy Satisfecha o Satisfecha*** con los mismos.



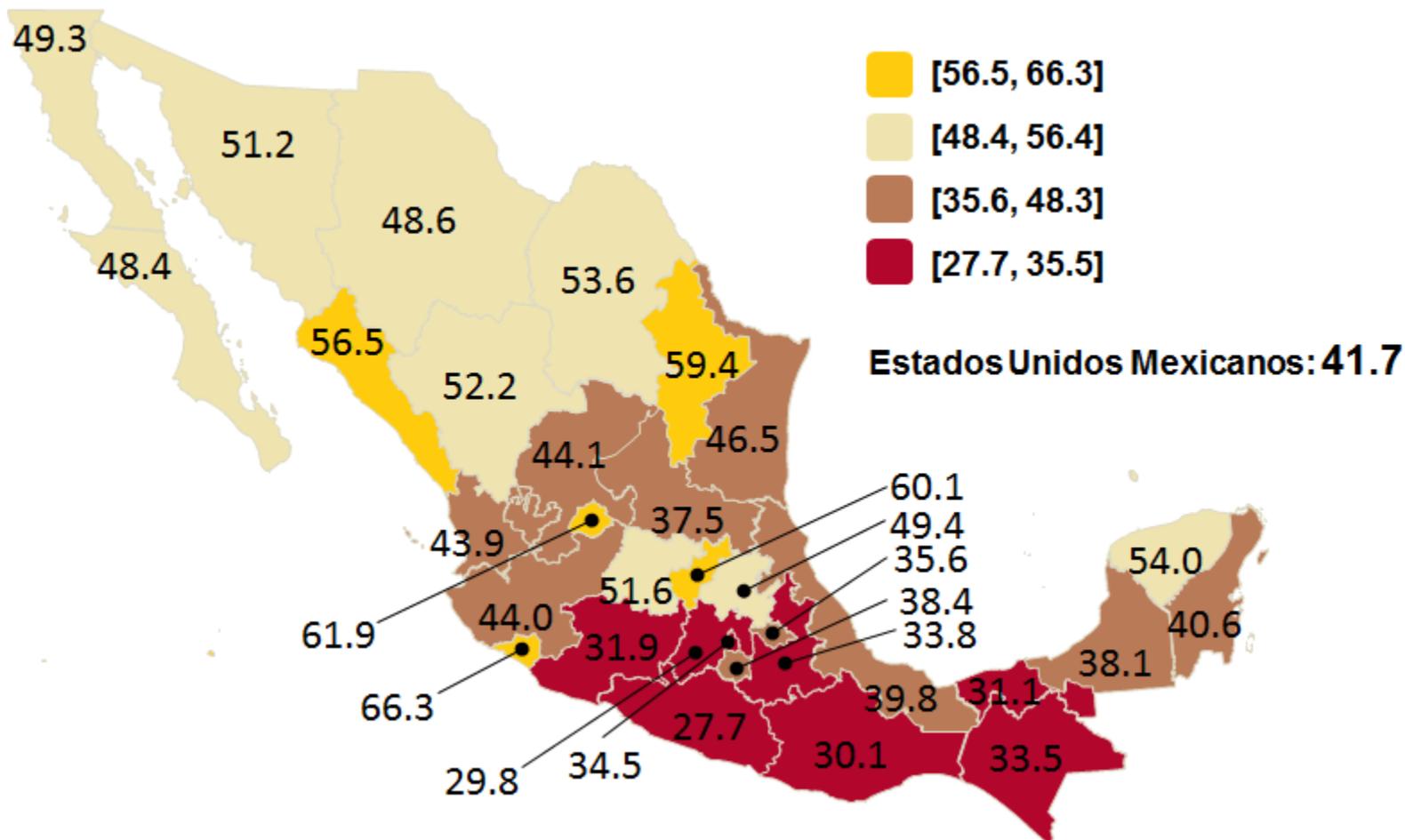
Servicios Estatales – Autopistas y carreteras, Educación pública básica y superior, Seguro Popular y Policía

A partir de la ENCIG se estima que el **46.1%** de la población se siente *Muy Satisfecha o Satisfecha* con los servicios estatales.



Servicios Municipales – Agua potable, Calles y avenidas, Parques y Jardines, Alumbrado público, Policía y Recolección de basura

A partir de la ENCIG se estima que el **41.7%** de la población usuaria de los servicios municipales se siente ***Muy Satisfecha o Satisfecha*** con los mismos.



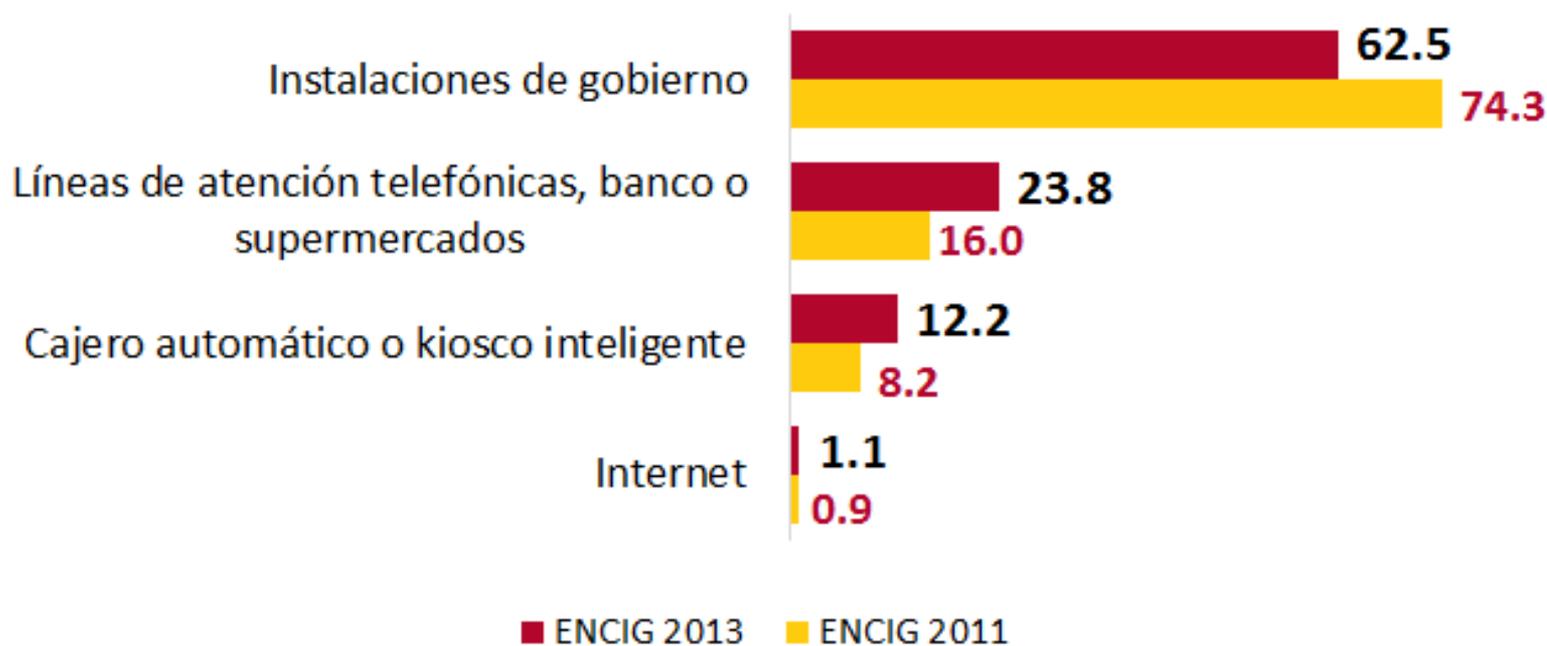
Experiencias con Pagos, Trámites y Servicios Públicos



Tipo de lugar o medio para la realización de trámites o pagos

A partir de la ENCIG se estima que a nivel nacional, en el **62.5%** de los trámites o pagos, los usuarios acudieron a **instalaciones de gobierno** para realizarlos, mientras que en el **23.8%** se acudió a un **banco, supermercado, tiendas o farmacias o por líneas de atención telefónica**. En el **1.1%** se utilizó **Internet** para este fin.

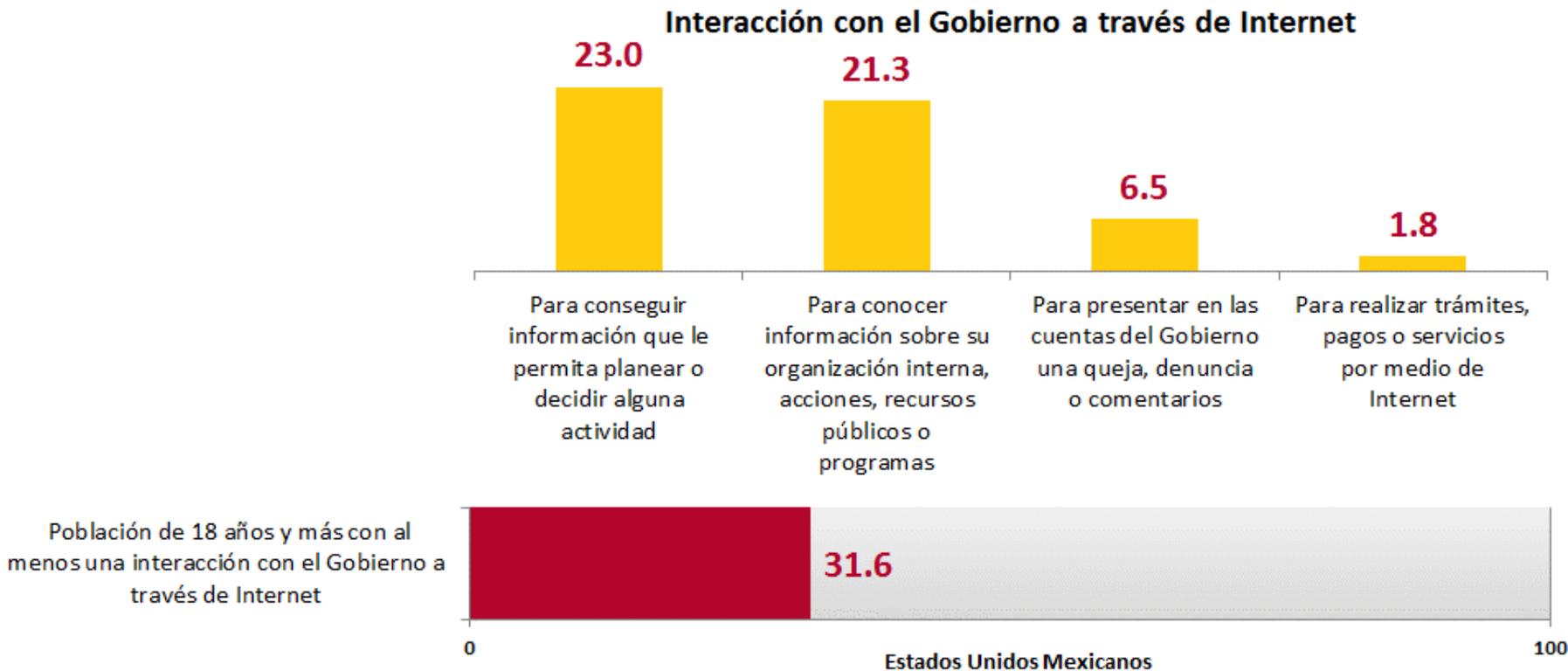
Tipo de lugar al que se acudió o medio por el cual se realizó el trámite o pago



Interacción con el Gobierno a través de Internet

A partir de la ENCIG se estima que a nivel nacional, el total de la población con al menos una **interacción con el Gobierno a través de Internet** fue de **31.6 por ciento**.

El **23%** buscó **conseguir información que le permita planear o decidir alguna actividad**, mientras que el **1.8%** accedió a páginas de Internet del Gobierno para **realizar trámites, pagos o servicios**.

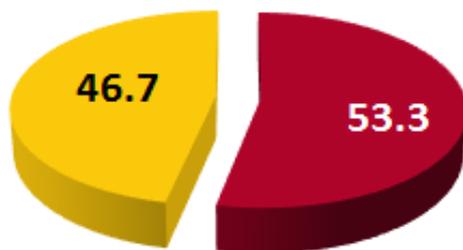


Nota: En las consultas realizadas a páginas de internet del Gobierno, el informante pudo haber elegido más de una opción. Para el caso de la **realización de trámites, pagos o servicios por medio de internet**, solo la estimación nacional cumple con los requisitos de precisión estadística

Problemas para realizar el pago o trámite

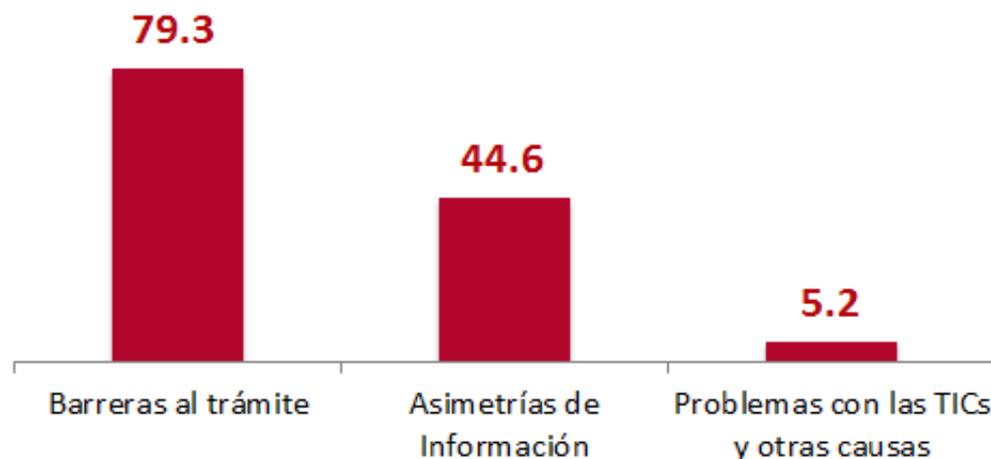
A partir de la ENCIG se estima que a nivel nacional, del total de trámites o pagos realizados por los usuarios, en el **53.3%** se manifestó haber tenido algún tipo de problema para realizarlo, en donde el más frecuente fue el de **barreras al trámite** con un **79.3 por ciento**.

Porcentaje de usuarios que enfrentaron algún tipo de problema



- Sí enfrentó un problema
- No enfrentó un problema

Tipo de problemas que enfrentaron los usuarios



Nota: en los *tipos de problemas que enfrentaron los usuarios*, el informante pudo haber elegido más de una opción.

Las **barreras al trámite** incluyen 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.

Las **asimetrías de información** incluyen los casos en que no se exhibían los requisitos y en que se obtuvo información incorrecta.

Los **problemas con las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) y otras causas** incluyen los casos en que existieron problemas con la atención telefónica, problemas con la página de Internet y otras causas.

Instalaciones de gobierno vs Mecanismos electrónicos por trámite

A partir de la ENCIG se estima que a nivel nacional, el servicio en donde la mayoría de la población asistió a una **instalación de gobierno** fue el de **atención médica de urgencia (99.6%)**.

Por el contrario, el trámite en donde la mayoría de la población utilizó algún **mecanismo electrónico y/o alternativo** fue el de **pago ordinario de luz (71.5%)**.

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



Las **mecanismos electrónicos y alternativos** incluyen bancos, supermercados, tiendas o farmacias, internet o uso de cajero automático o kiosco inteligente.

Experiencia con pagos, trámites y solicitudes de servicios (PTS)

A partir de la ENCIG se estima que a nivel nacional, el **tiempo promedio de duración de los PTS** realizados por los usuarios es de **3 días**.

Tipo de Trámite, Pago o Servicio	Tiempo promedio de duración del PTS	Tipo de Trámite, Pago o Servicio	Tiempo promedio de duración del PTS
Nacional	3 días		
Trámites en juzgados o tribunales	91 días	Trámites ante el responsable de servicios de electricidad	4 días
Permisos relacionados con la propiedad	77 días	Atención médica programada (IMSS, ISSSTE, SP, etc.)	2 días
Otros pagos, trámites o solicitudes	50 días	Trámites fiscales	2 días
Trámite para abrir una empresa	45 días	Pago de tenencia o impuesto vehicular	2 días
Servicios municipales	21 días	Atención médica de urgencia (IMSS, ISSSTE, SP, etc.)	1 día
Trámites ante el Ministerio Público	19 días	Trámites vehiculares	1 día
Beneficiarios de créditos de vivienda o programas sociales	19 días	Pago de predial	1 día
Trámites en el Registro Civil	12 días	Pago ordinario del servicio de agua potable	1 día
Trámites locales (permisos, conexiones de agua potable, etc.)	8 días	Pago ordinario del servicio de luz	1 día
Trámite de pasaporte	5 días	Llamadas de emergencia a la policía	1 día

Nivel de satisfacción con el tiempo destinado a realizar PTS

Nivel de satisfacción con el tiempo destinado a la realización del trámite

A partir de la ENCIG se estima que a nivel nacional, el trámite con el **nivel de satisfacción más alto** en relación al tiempo destinado a realizarlo fue el **pago ordinario de luz** con un **91.9 por ciento**.

En general, en el **75.4%** de los trámites, los usuarios se sienten **Muy satisfechos o Satisfechos** con el tiempo destinado a realizarlo.

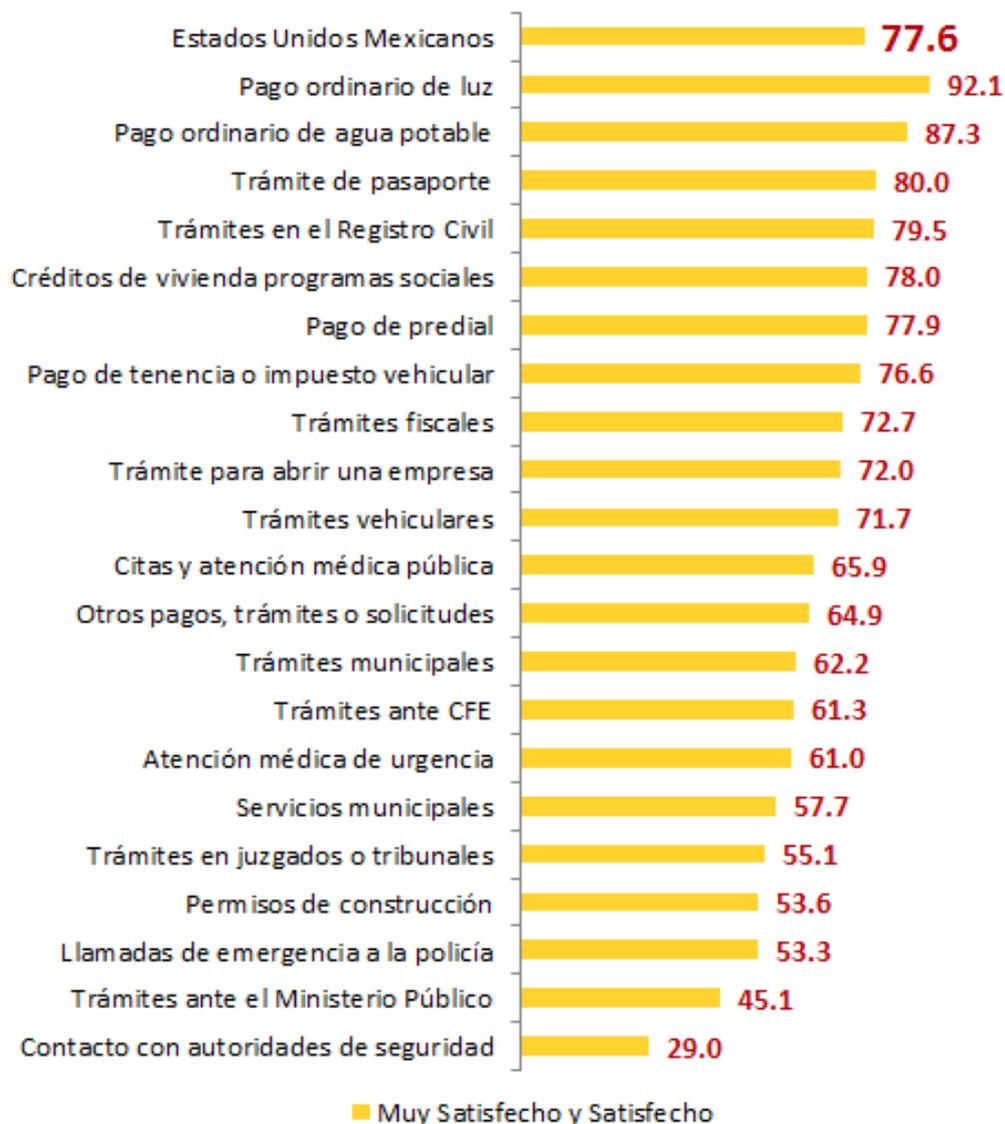


Nivel de satisfacción con el trato recibido

A partir de la ENCIG se estima que a nivel nacional, el trámite con el **nivel de satisfacción más alto** en relación al trato recibido fue el **pago ordinario de luz** con un **92.1 por ciento**.

En general, en el **77.6%** de los trámites, los usuarios se sienten **Muy satisfechos o Satisfechos** con el **trato recibido**.

Nivel de satisfacción con el trato recibido al realizar el trámite

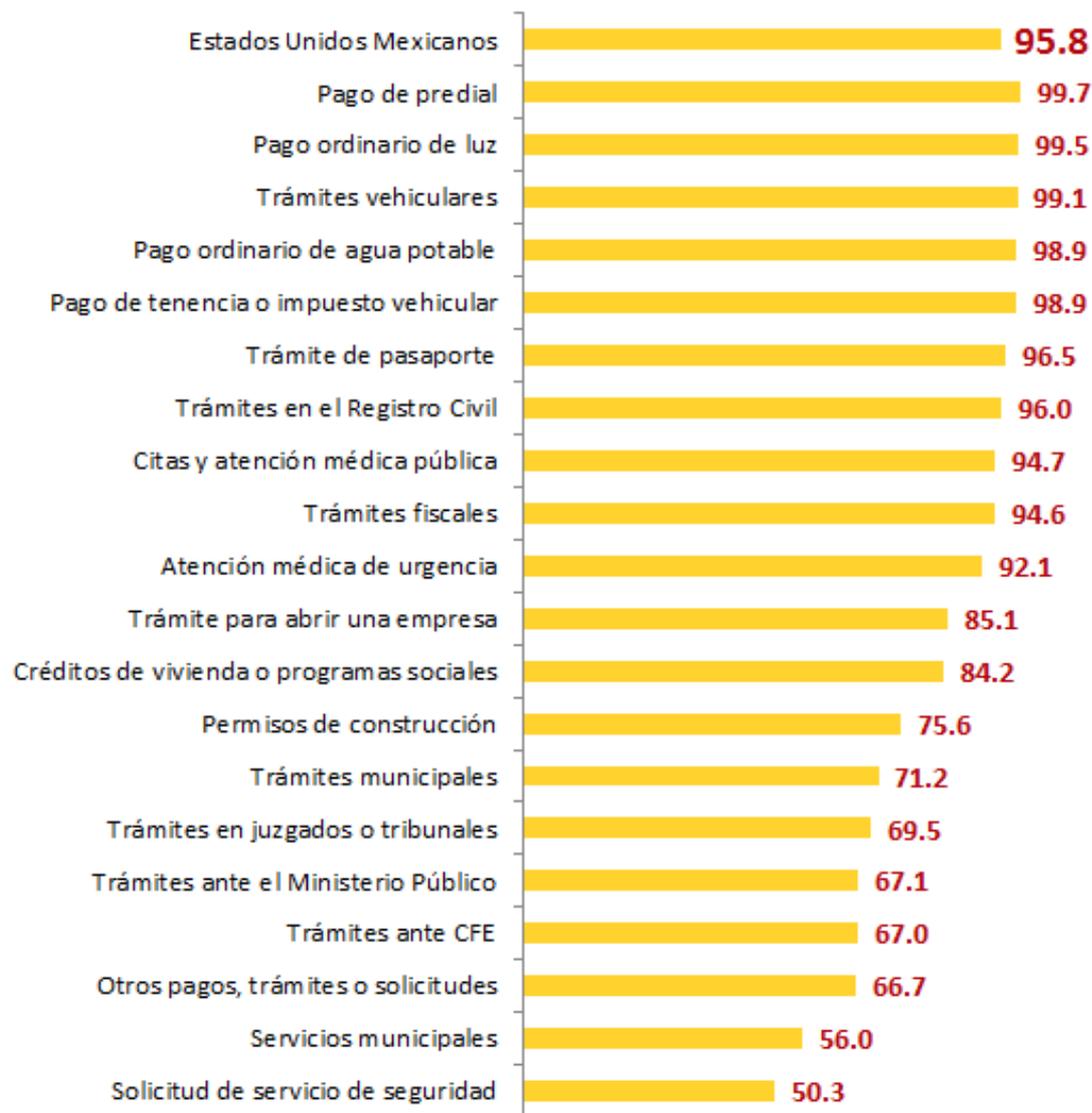


Condición de obtención de lo requerido en el pago, trámite o servicio

A partir de la ENCIG se estima que a nivel nacional, el trámite con **mayor nivel de obtención de lo requerido** fue el **pago del predial** con un **99.7%**, seguido del **pago ordinario de luz** con un **99.5 por ciento**.

En general, en el **95.8%** de los casos el usuario **sí obtuvo lo requerido**.

Obtención de lo requerido por el usuario



■ Si obtuvo lo requerido

Corrupción



Problemas más importantes en la entidad

A partir de la ENCIG se estima que a nivel nacional, el **70.4%** de la población considera que la **inseguridad y delincuencia** es el problema más importante que aqueja hoy en día al país, seguido del **desempleo** con un **51%** y la **corrupción** con un **48.5 por ciento**.

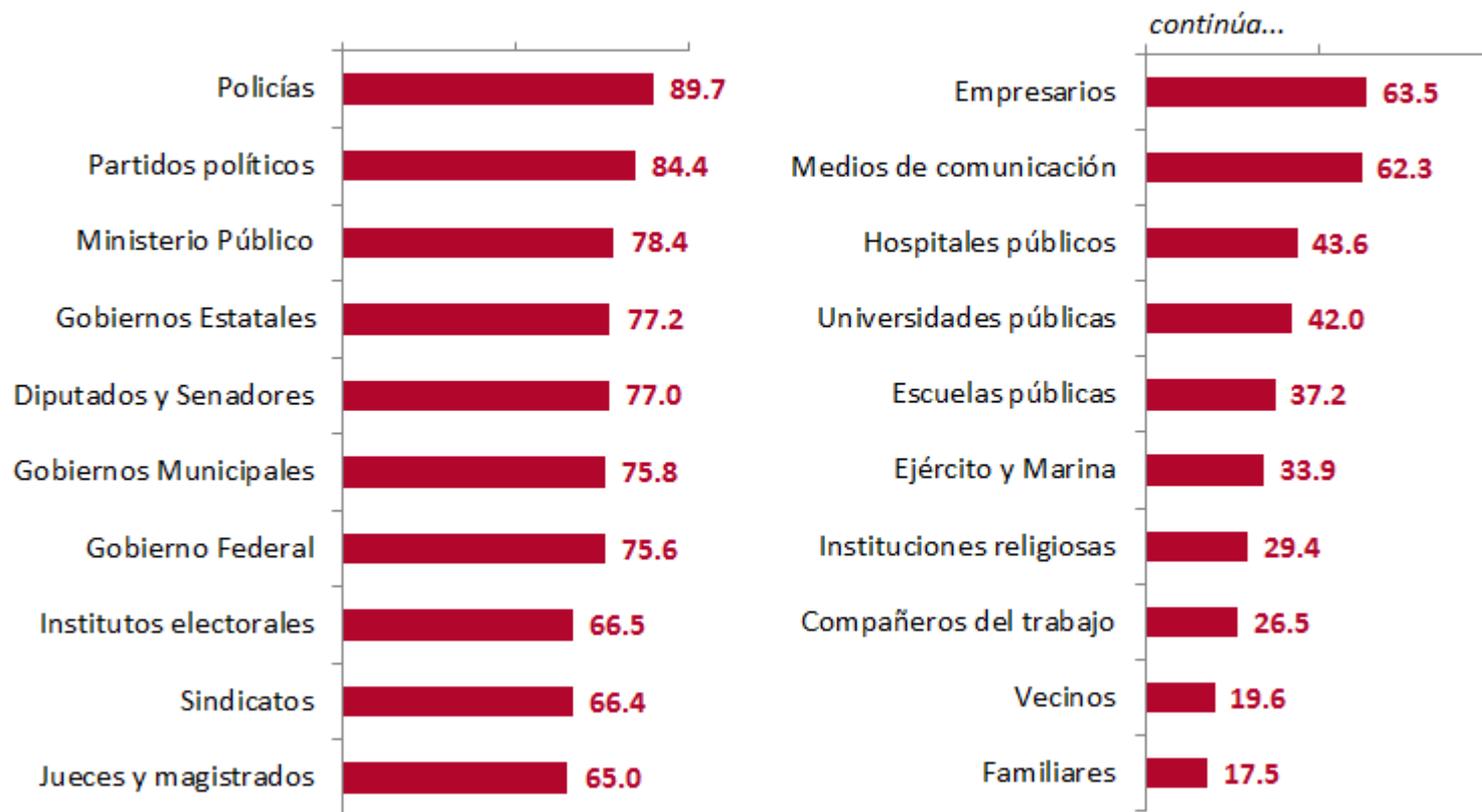
Percepción sobre los problemas más importantes



Percepción sobre corrupción — Frecuencia por sectores

A partir de la ENCIG se estima que a nivel nacional, el **89.7%** de la población considera que la **corrupción** es una práctica *Muy Frecuente* y *Frecuente* en las **Policías**, seguido de los **Partidos Políticos** y el **Ministerio Público** con un **84.4%** y **78.4%** respectivamente.

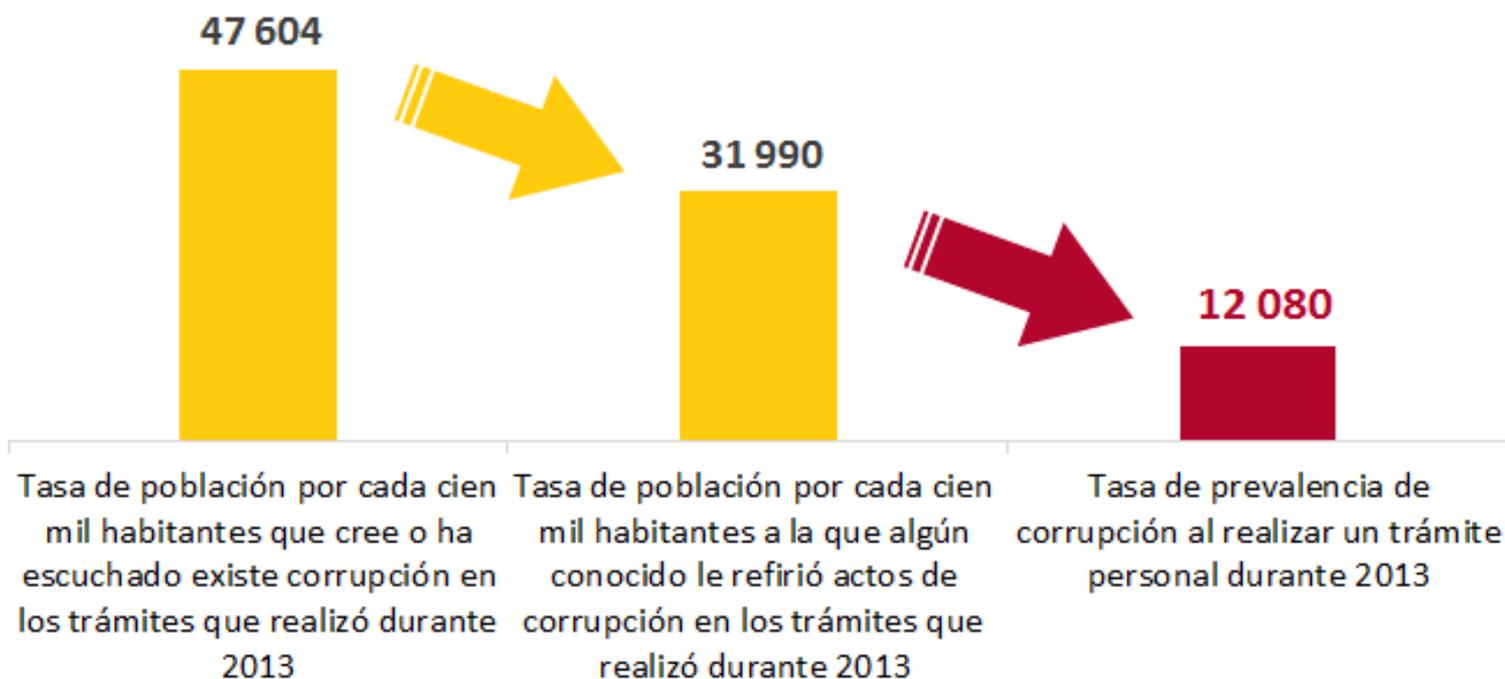
Percepción sobre la frecuencia de corrupción en diversos sectores
(Muy frecuente y frecuente)



Corrupción — Tasa de prevalencia de corrupción

A partir de la ENCIG se estima que a nivel nacional, la tasa de la **población que tuvo contacto con algún servidor público** y que tuvo alguna **experiencia de corrupción** fue de **12,080** por cada 100,000 habitantes.

Tasa de prevalencia de corrupción por cada 100,000 habitantes



Tasa de prevalencia de corrupción por cada 100,000 habitantes

A partir de la ENCIG se estima que a nivel nacional, la **tasa de prevalencia de corrupción por cada 100,000 habitantes** es de **12,080**. (Víctimas de Corrupción)

Entidades	Tasa de prevalencia de corrupción	Entidades	Tasa de prevalencia de corrupción
Nacional	12 080		
Aguascalientes	6 247	Morelos	7 676
Baja California	11 581	Nayarit	7 744
Baja California Sur	6 688	Nuevo León	6 328
Campeche	8 388	Oaxaca	12 439
Coahuila	8 099	Puebla	11 105
Colima	6 153	Querétaro	7 420
Chiapas	8 309	Quintana Roo	13 939
Chihuahua	14 675	San Luis Potosí	17 987
Distrito Federal	17 985	Sinaloa	9 883
Durango	7 453	Sonora	5 075
Guanajuato	9 237	Tabasco	13 656
Guerrero	5 734	Tamaulipas	6 036
Hidalgo	8 212	Tlaxcala	12 761
Jalisco	13 041	Veracruz	9 225
México	16 308	Yucatán	9 587
Michoacán	12 495	Zacatecas	11 255

Tasa de incidencia de corrupción por cada 100,000 habitantes

A partir de la ENCIG se estima que a nivel nacional, la **tasa de incidencia de corrupción por cada 100,000 habitantes** es de **24,724**. (Actos de Corrupción)

Entidades	Tasa de incidencia de corrupción	Entidades	Tasa de incidencia de corrupción
Nacional	24 724		
Aguascalientes	8 456	Morelos	41 501
Baja California	36 112	Nayarit	16 824
Baja California Sur	9 463	Nuevo León	8 745
Campeche	15 268	Oaxaca	27 195
Coahuila	22 349	Puebla	39 890
Colima	10 687	Querétaro	12 877
Chiapas	11 298	Quintana Roo	37 310
Chihuahua	44 006	San Luis Potosí	31 904
Distrito Federal	30 891	Sinaloa	20 045
Durango	9 570	Sonora	9 458
Guanajuato	28 422	Tabasco	20 115
Guerrero	31 384	Tamaulipas	11 274
Hidalgo	13 027	Tlaxcala	21 718
Jalisco	32 437	Veracruz	14 843
México	24 824	Yucatán	18 505
Michoacán	20 752	Zacatecas	26 729

Corrupción — Corrupción por tipo de trámite

A partir de la ENCIG se estima que a nivel nacional, el acto con mayor porcentaje de experiencias de corrupción fue el **contacto con autoridades de seguridad pública** con **50.6%**.

Contactos con las diferentes instituciones gubernamentales por tipo de trámite, pago o servicio público, según experiencias de corrupción



■ Experiencias de corrupción en el trámite

¹ **Otros pagos, trámites o solicitudes**, como solicitud para tala o poda de árboles, permisos para traslados, cremación, depósito o exhumación de cadáveres, solicitud para realizar un evento en áreas públicas, atención en el Centro de Control Animal (vacunas, multas por recuperación de mascota, adopción), etcétera.

² **Trámites municipales**, se refiere a permisos para vender en la vía pública, conexión o regulación del servicio de agua potable y drenaje, etcétera.

³ **Servicios municipales**, se refiere a pavimentación, reparación de calles, alumbrado público, mantenimiento de parques y jardines, pipas de agua potable, etcétera.

Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2013

Principales Resultados

Junio 16, 2014

JG: Sept 1, 2014

