



Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2019

Principales Resultados

Mayo 2020

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**¹.
- ❖ 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**.

¹ 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 más¹.

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.**

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 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.

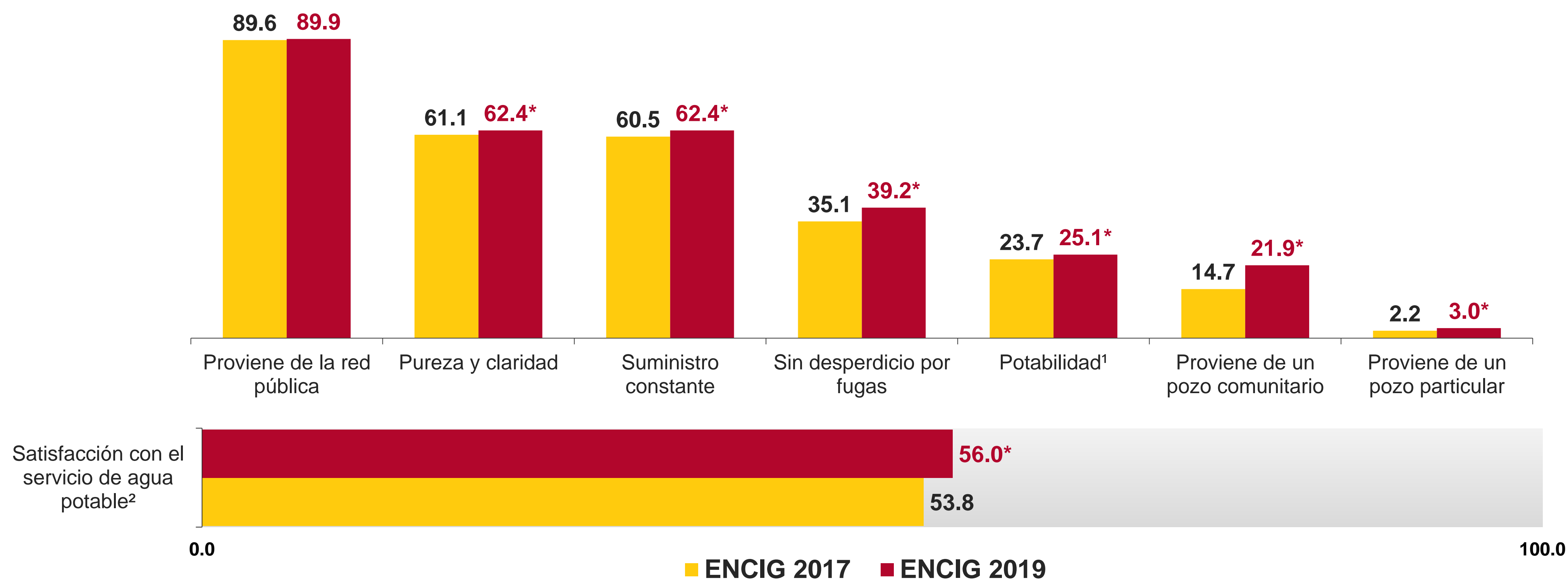


Servicios Públicos Básicos

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

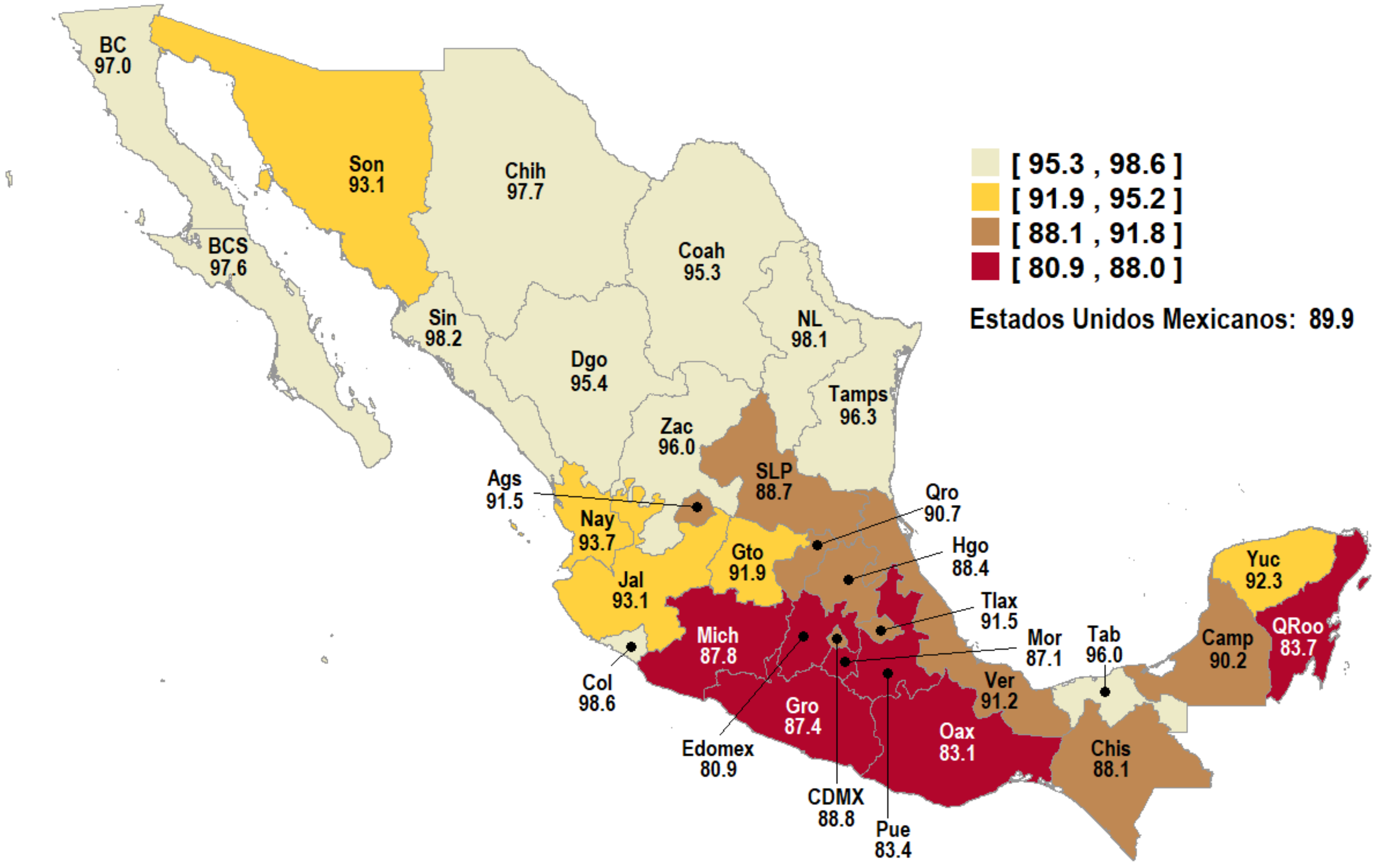


¹ Bebible, sin temor a enfermarse.
² "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".
 * En estos casos **sí existió** un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.

Servicio de agua potable ♦ Proviene de la red pública

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

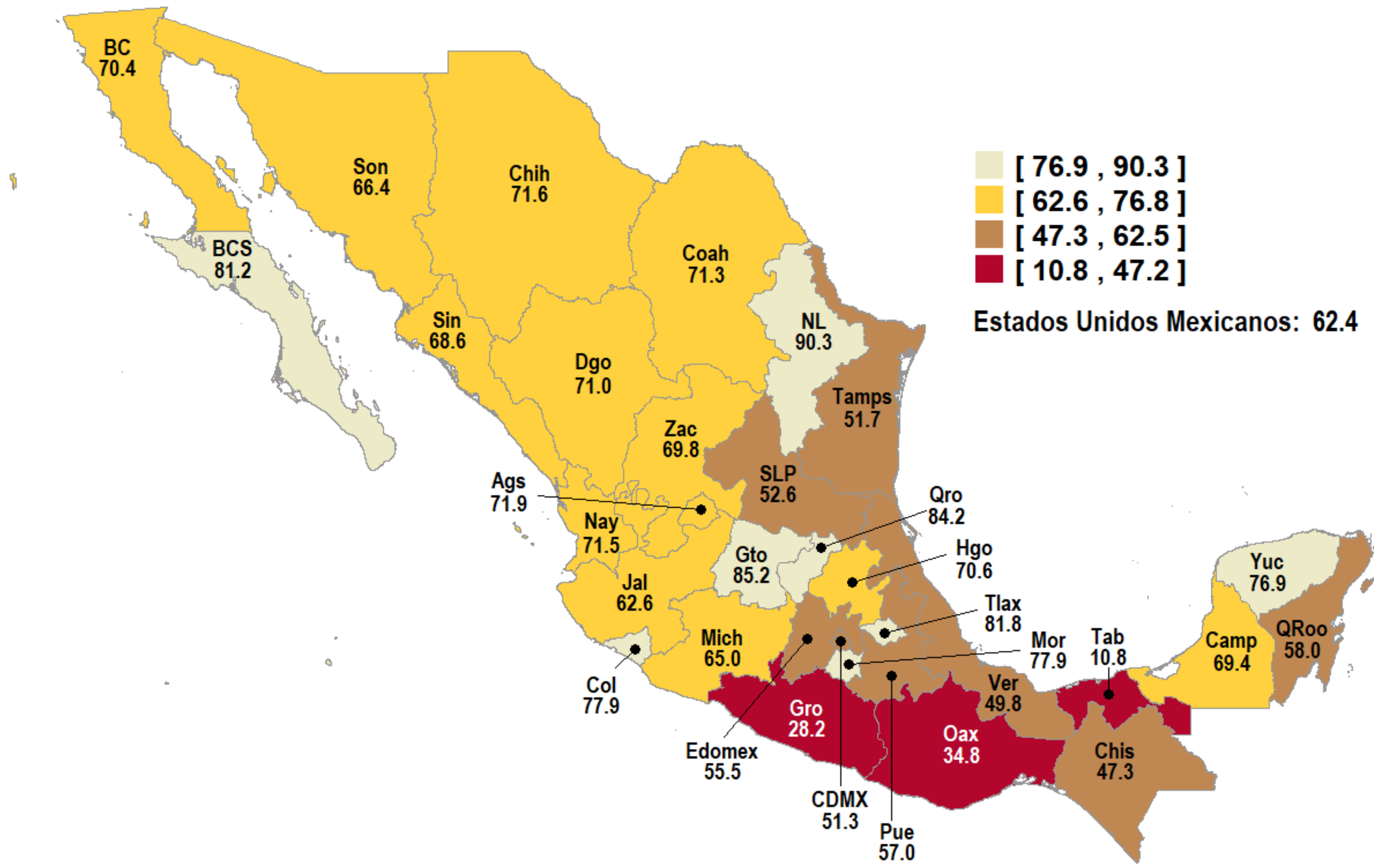
| | |
|------------|-------|
| Colima | 98.6% |
| Sinaloa | 98.2% |
| Nuevo León | 98.1% |
| | |
| | |
| Puebla | 83.4% |
| Oaxaca | 83.1% |
| Edo. Méx. | 80.9% |



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.

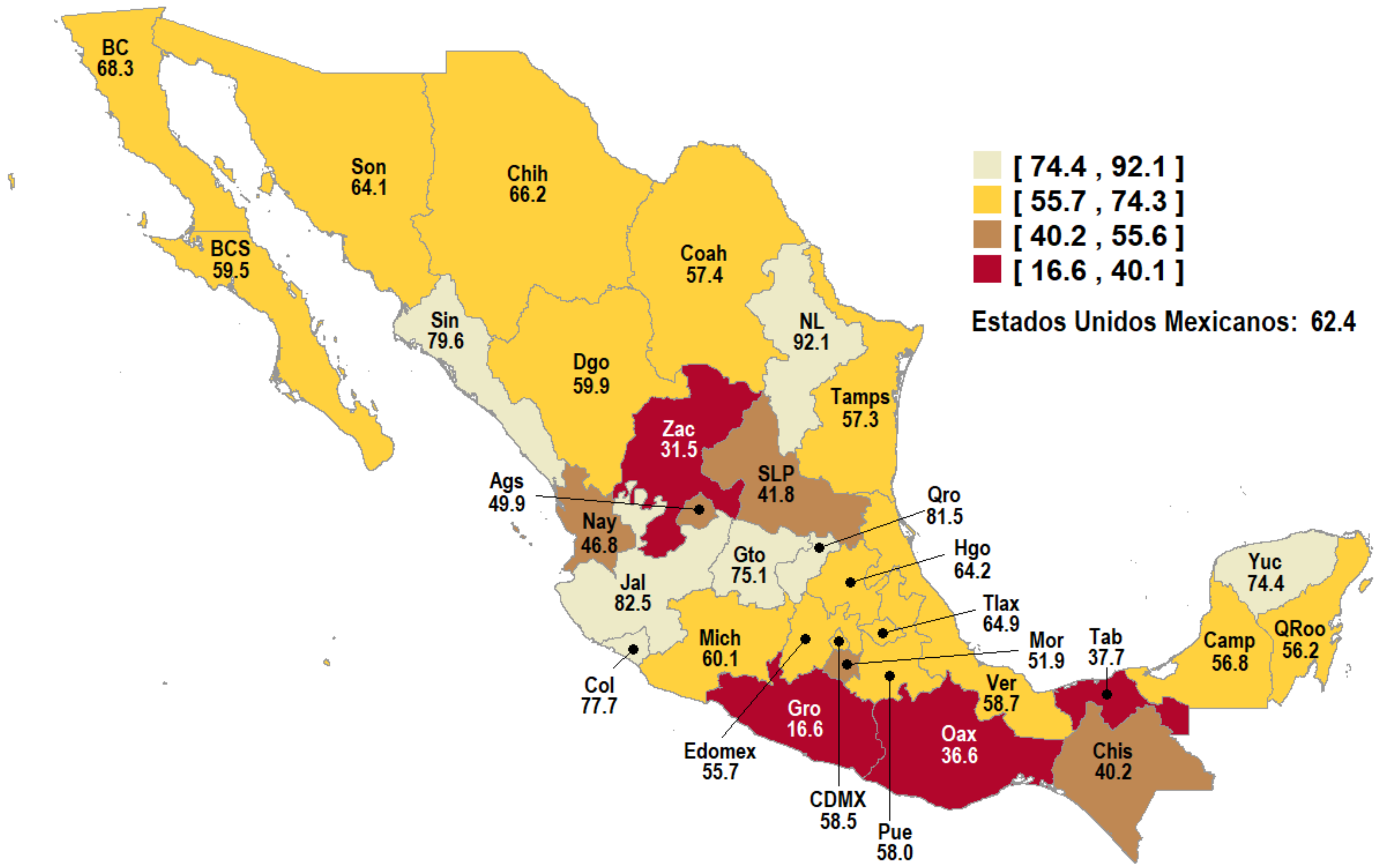
| | |
|------------|-------|
| Nuevo León | 90.3% |
| Guanajuato | 85.2% |
| Querétaro | 84.2% |
| | |
| Oaxaca | 34.8% |
| Guerrero | 28.2% |
| Tabasco | 10.8% |



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.

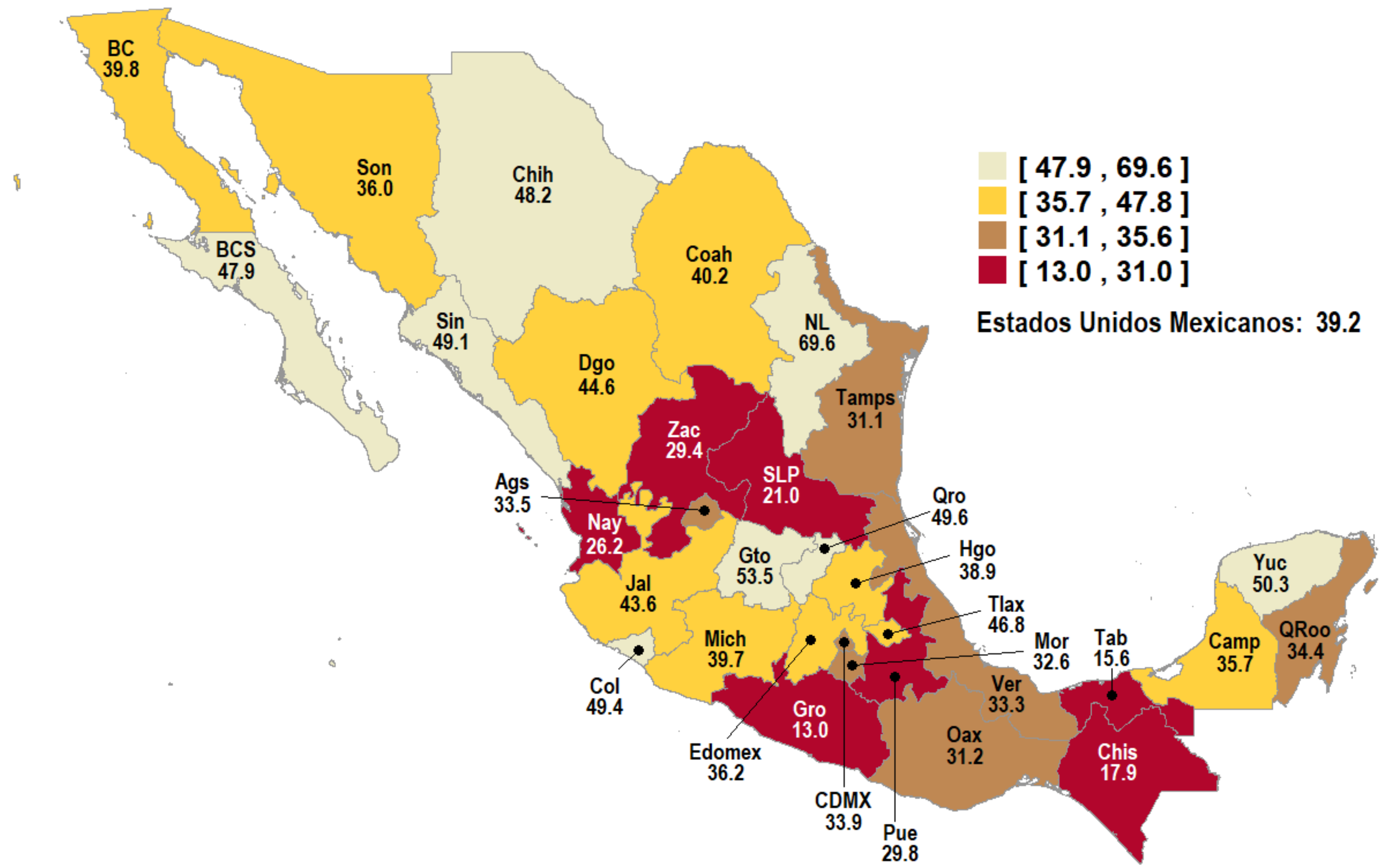
| | |
|------------|-------|
| Nuevo León | 92.1% |
| Jalisco | 82.5% |
| Querétaro | 81.5% |
| | |
| | |
| Oaxaca | 36.6% |
| Zacatecas | 31.5% |
| Guerrero | 16.6% |



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.

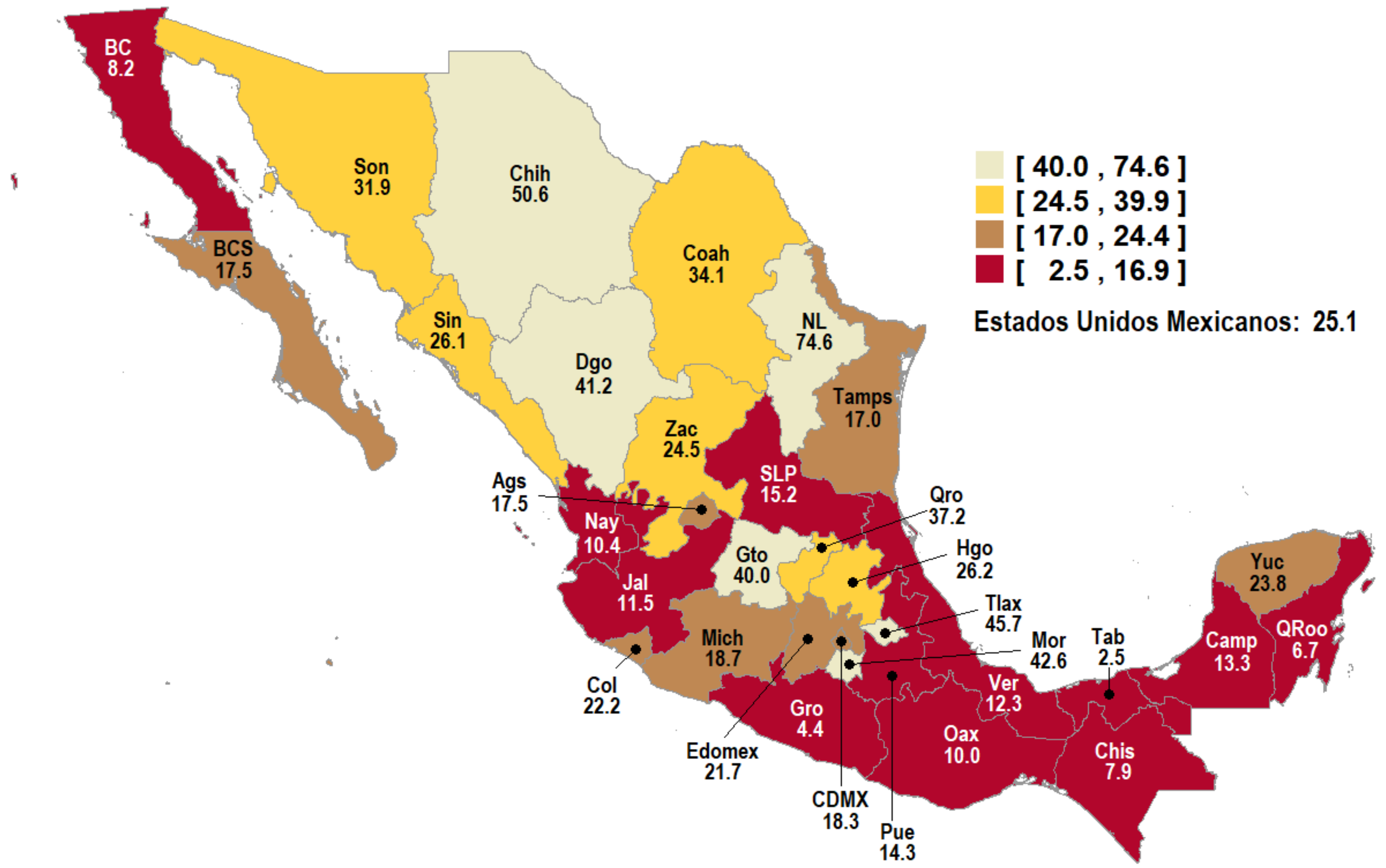
| | |
|------------|-------|
| Nuevo León | 69.6% |
| Guanajuato | 53.5% |
| Yucatán | 50.3% |
| | |
| | |
| | |
| Chiapas | 17.9% |
| Tabasco | 15.6% |
| Guerrero | 13.0% |



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.

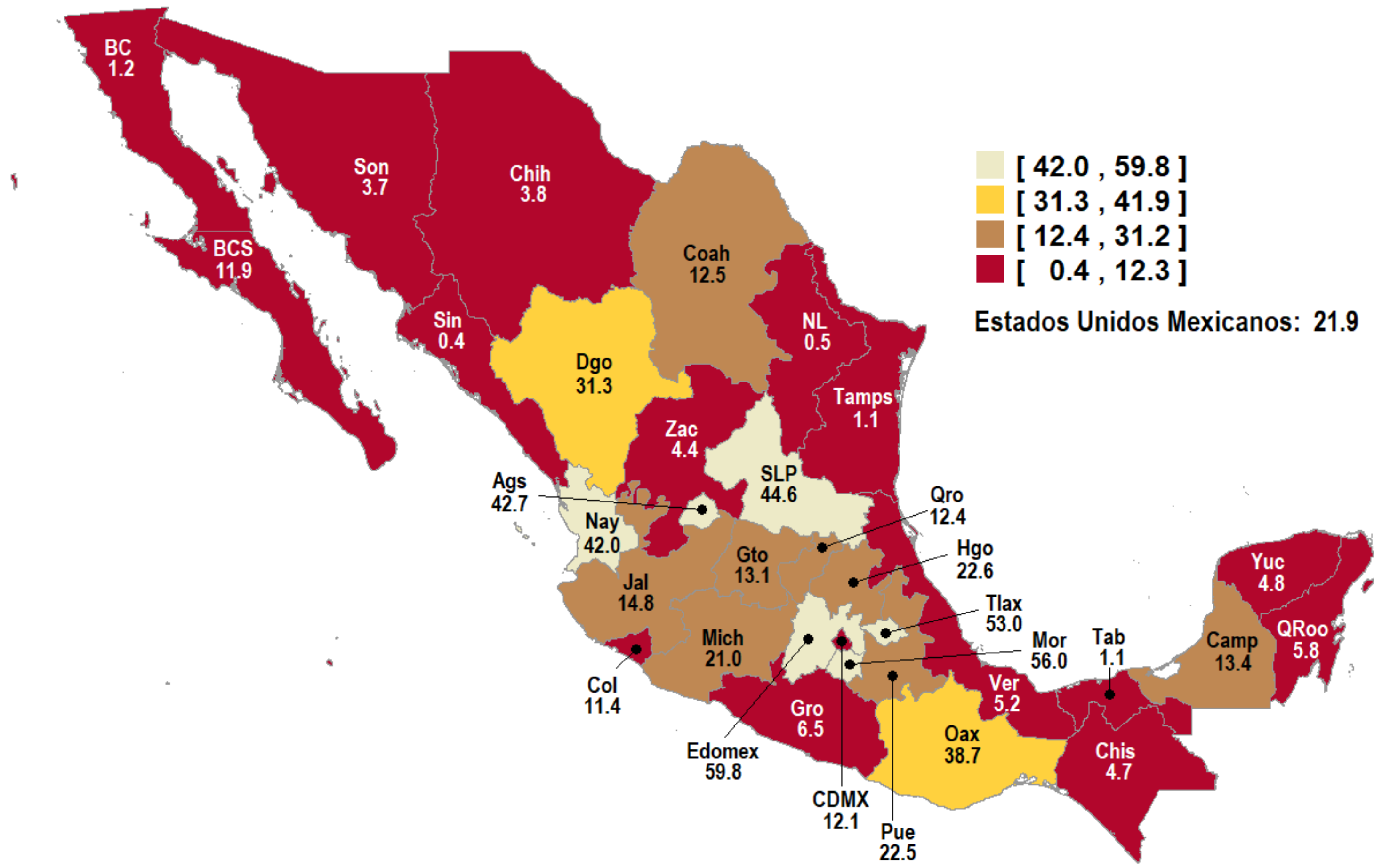
| | |
|--------------|-------|
| Nuevo León | 74.6% |
| Chihuahua | 50.6% |
| Tlaxcala | 45.7% |
| | |
| | |
| | |
| Quintana Roo | 6.7% |
| Guerrero | 4.4% |
| Tabasco | 2.5% |



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.

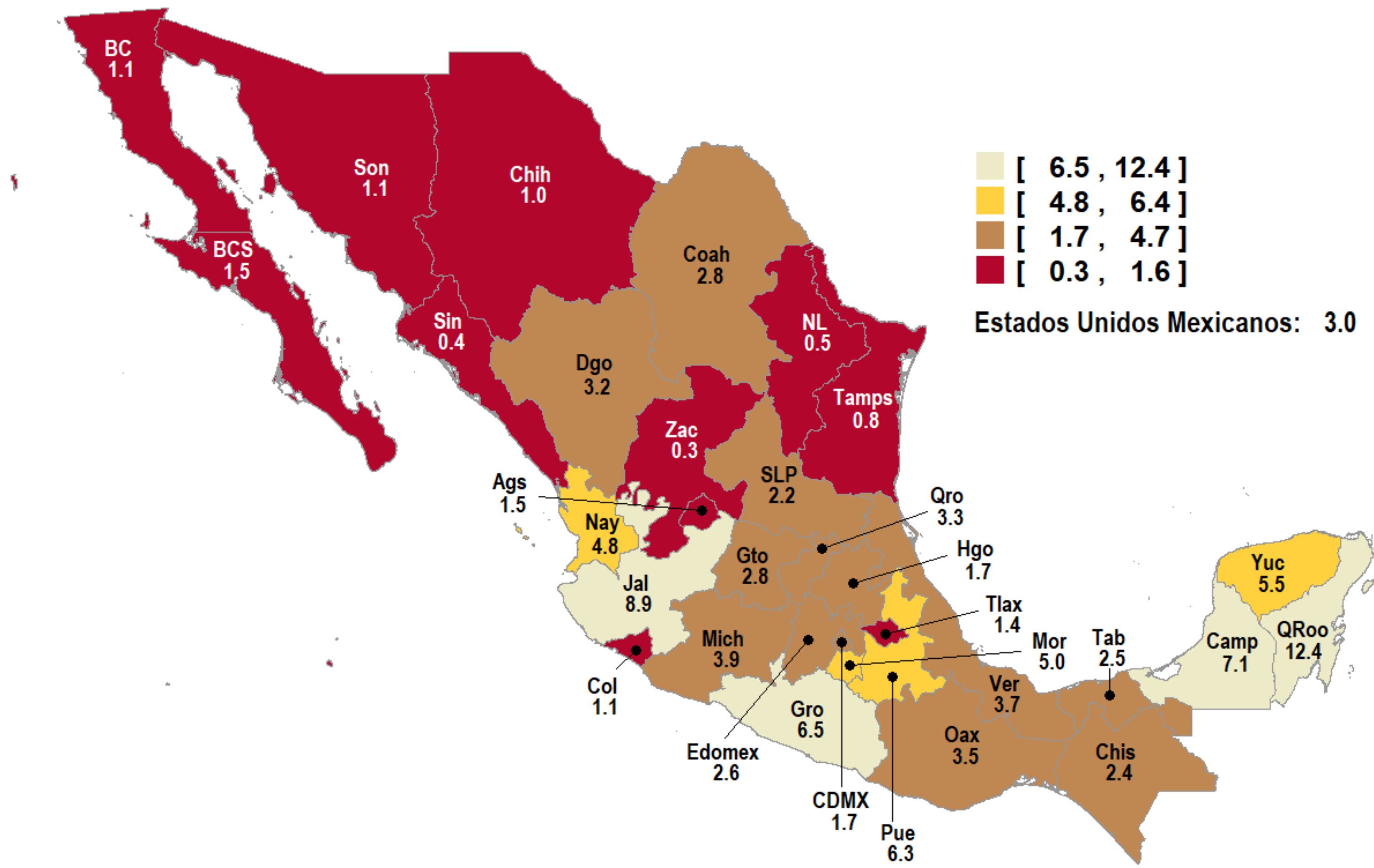
| | |
|------------|-------|
| Edo. Méx. | 59.8% |
| Morelos | 56.0% |
| Tlaxcala | 53.0% |
| | |
| | |
| | |
| Tabasco | 1.1% |
| Nuevo León | 0.5% |
| Sinaloa | 0.4% |



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.

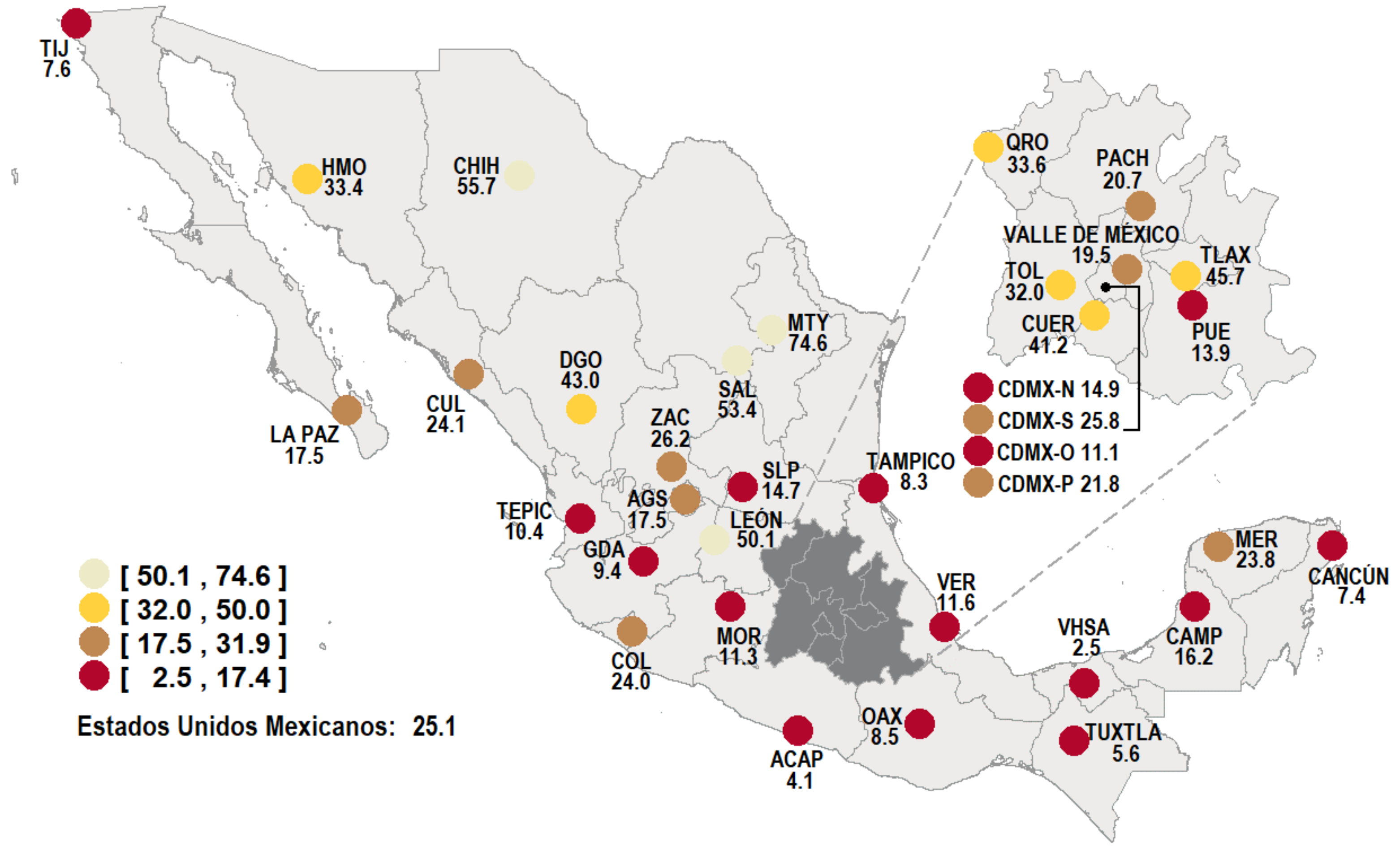
| | |
|--------------|-------|
| Quintana Roo | 12.4% |
| Jalisco | 8.9% |
| Campeche | 7.1% |
| | |
| | |
| Nuevo León | 0.5% |
| Sinaloa | 0.4% |
| Zacatecas | 0.3% |



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.

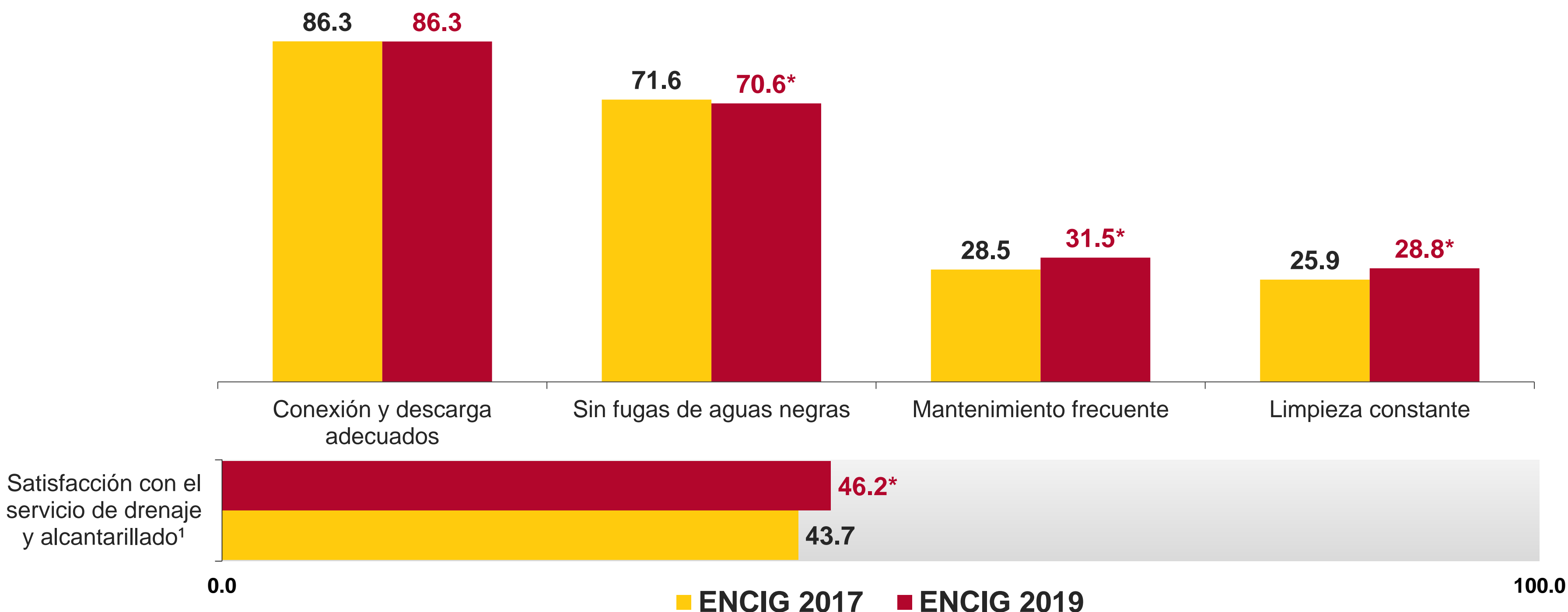
| | |
|------------------|-------|
| Monterrey | 74.6% |
| Chihuahua | 55.7% |
| Saltillo | 53.4% |
| | |
| | |
| Tuxtla Gutiérrez | 5.6% |
| Acapulco | 4.1% |
| Villahermosa | 2.5% |



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

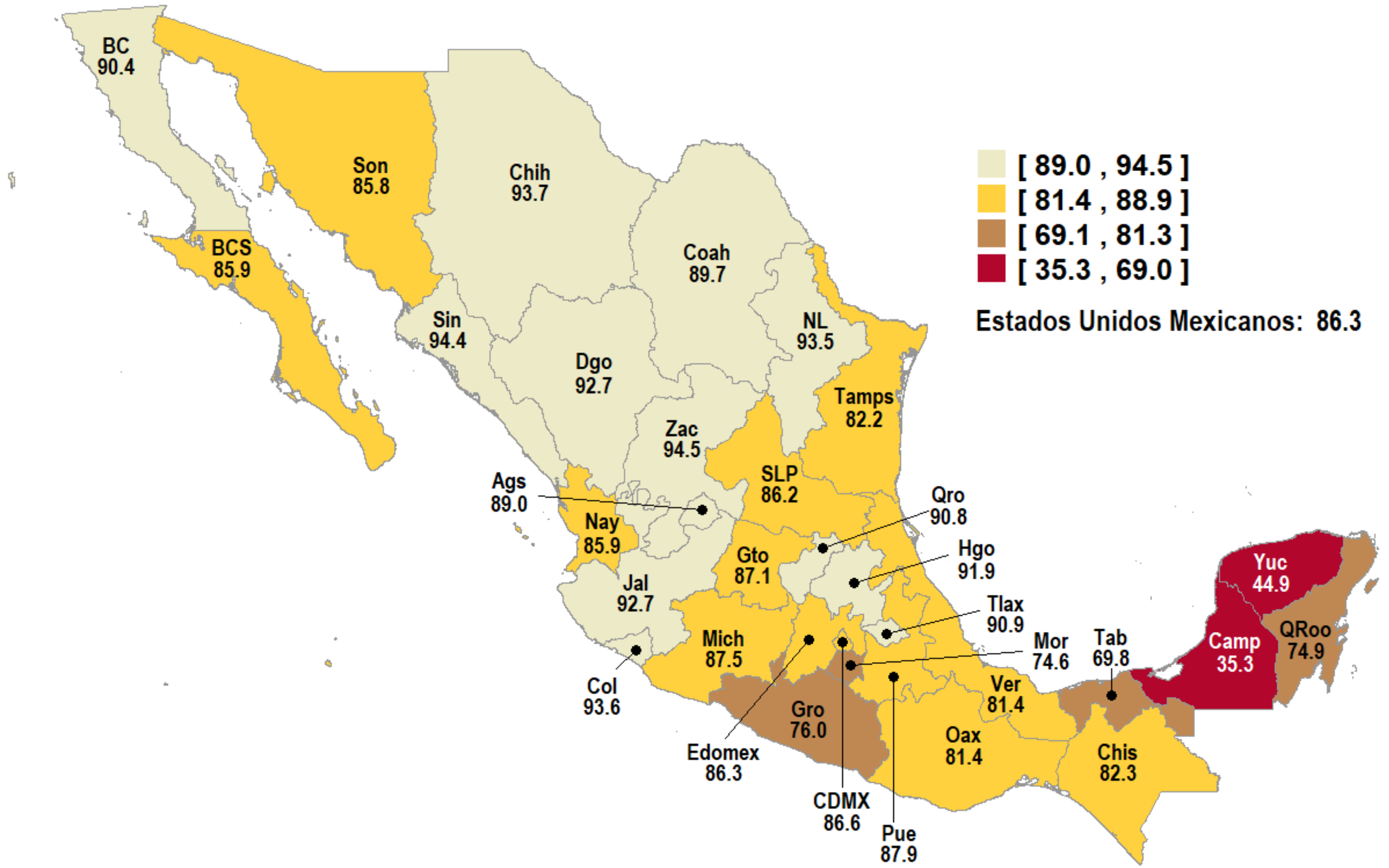


¹ "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".
* En estos casos **sí existió** un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.

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.

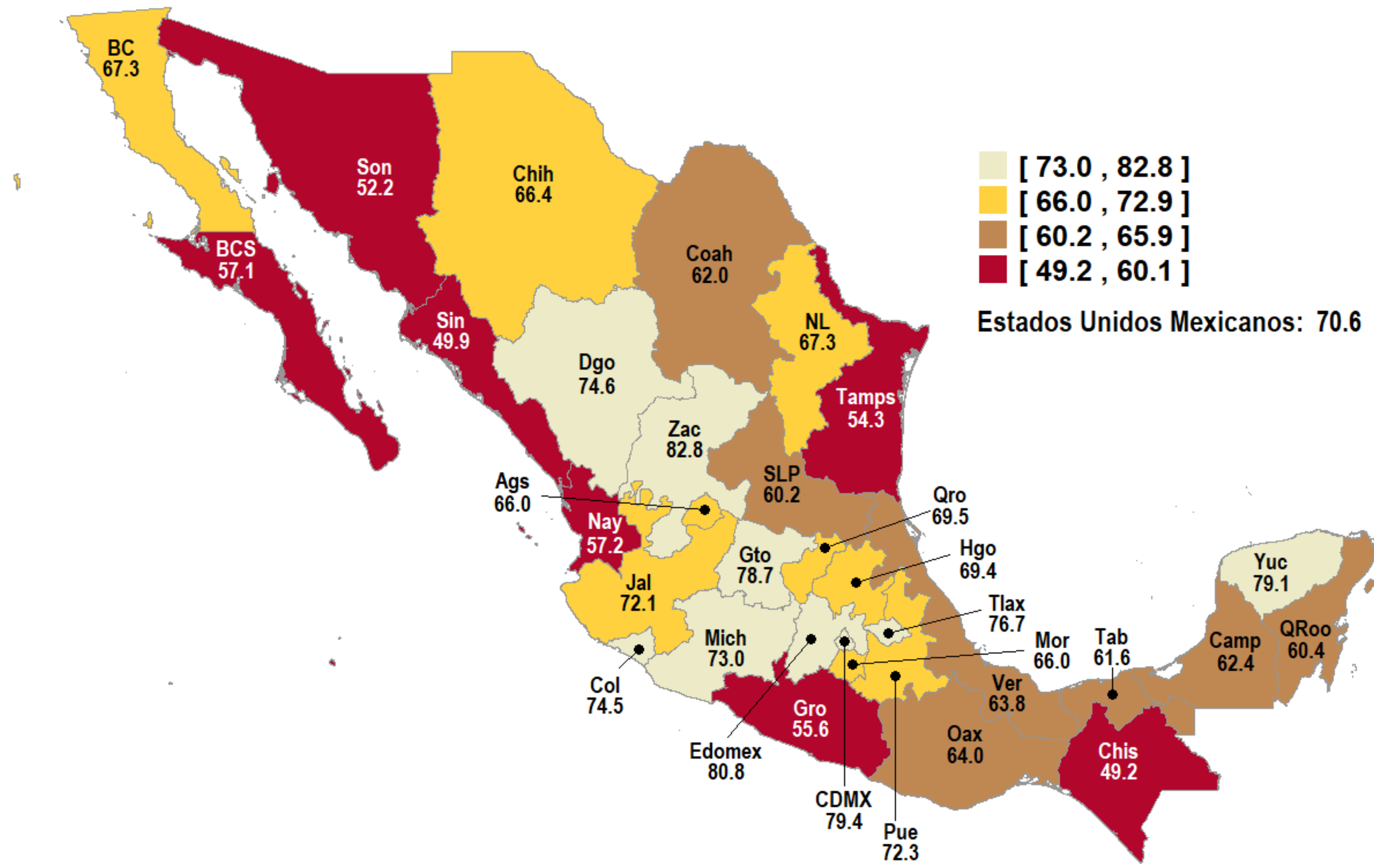
| | |
|-----------|-------|
| Zacatecas | 94.5% |
| Sinaloa | 94.4% |
| Chihuahua | 93.7% |
| | |
| | |
| | |
| | |
| Tabasco | 69.8% |
| Yucatán | 44.9% |
| Campeche | 35.3% |



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.

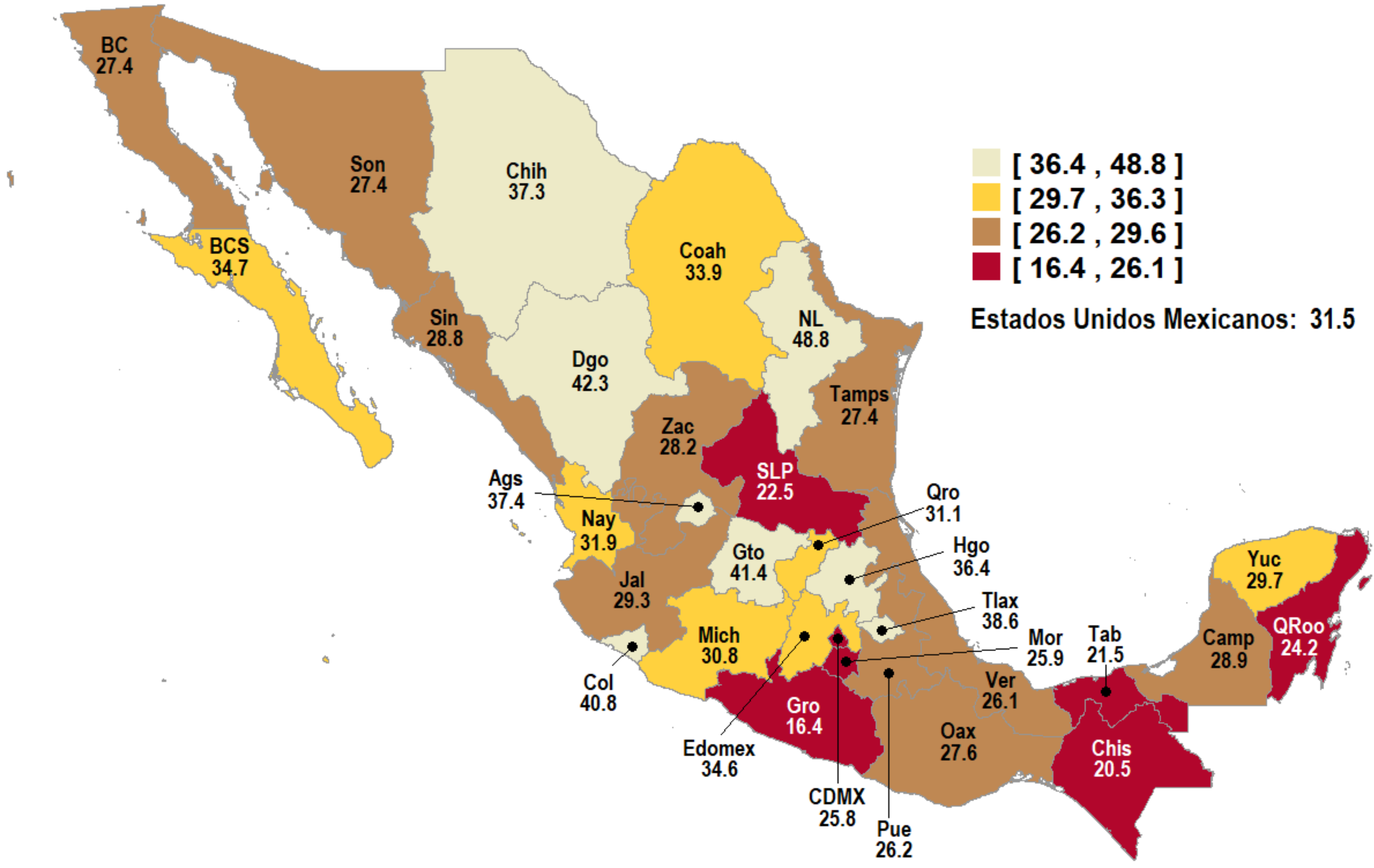
| | |
|-----------|-------|
| Zacatecas | 82.8% |
| Edo. Méx. | 80.8% |
| CDMX | 79.4% |
| | |
| | |
| | |
| Sonora | 52.2% |
| Sinaloa | 49.9% |
| Chiapas | 49.2% |



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.

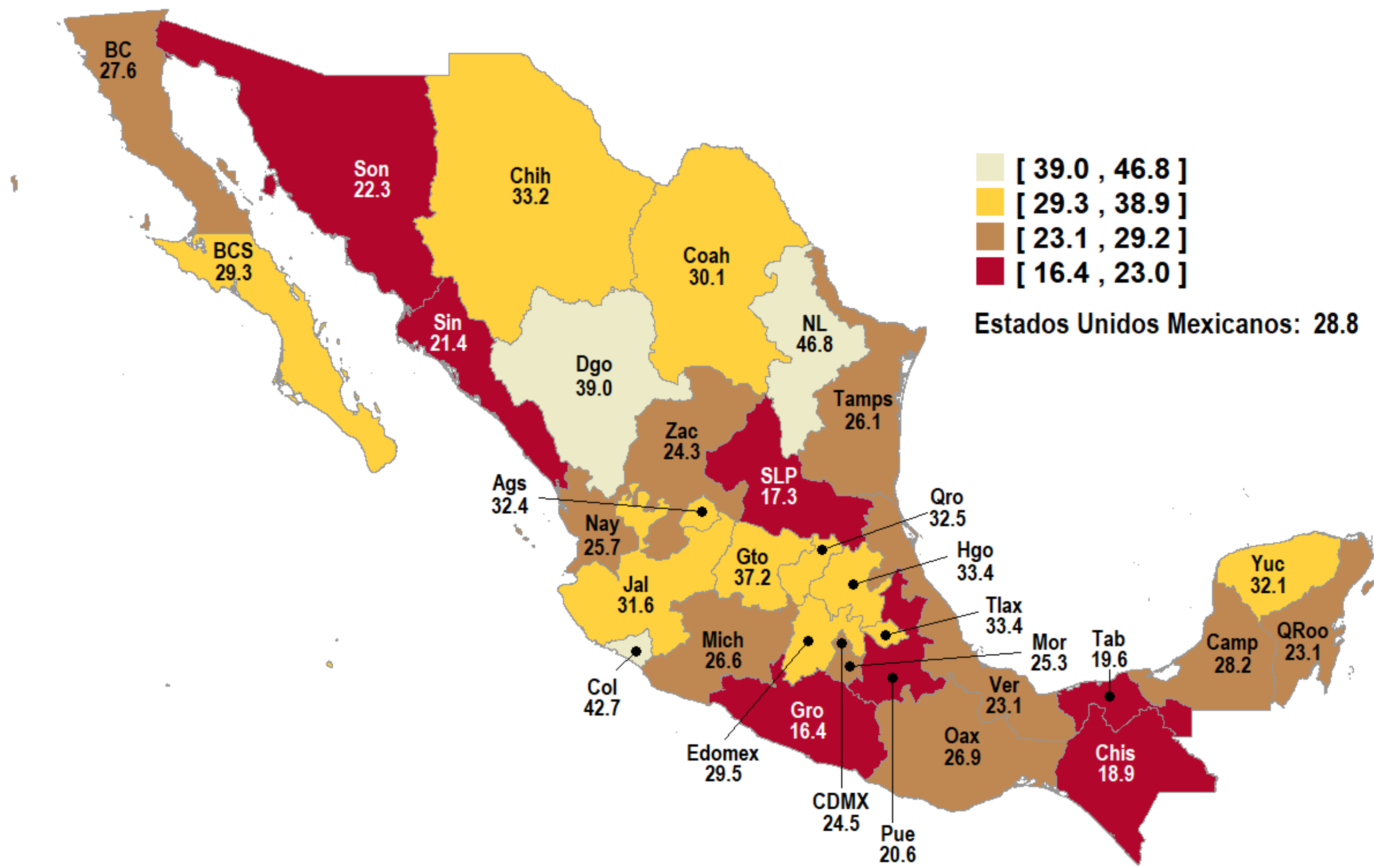
| | |
|------------|-------|
| Nuevo León | 48.8% |
| Durango | 42.3% |
| Guanajuato | 41.4% |
| | |
| | |
| | |
| | |
| Tabasco | 21.5% |
| Chiapas | 20.5% |
| Guerrero | 16.4% |



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.

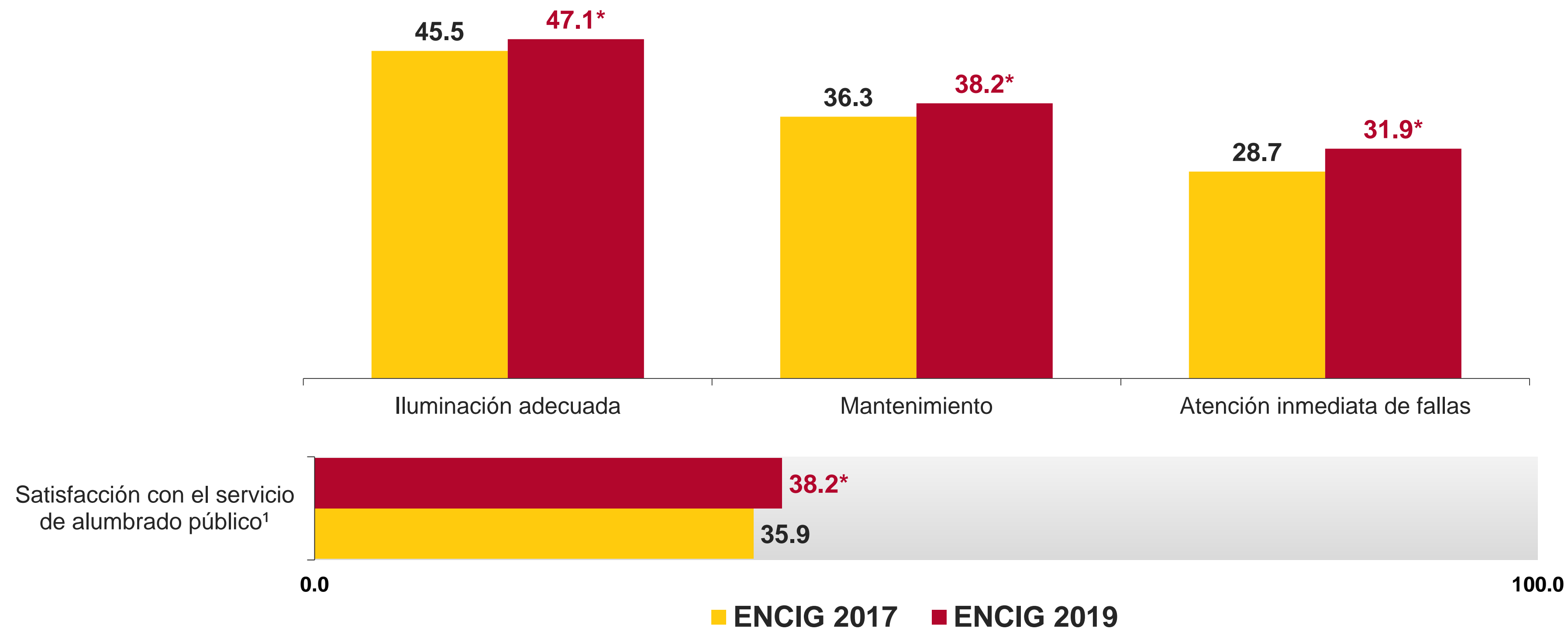
| | |
|-----------------|-------|
| Nuevo León | 46.8% |
| Colima | 42.7% |
| Durango | 39.0% |
| | |
| | |
| Chiapas | 18.9% |
| San Luis Potosí | 17.3% |
| Guerrero | 16.4% |



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



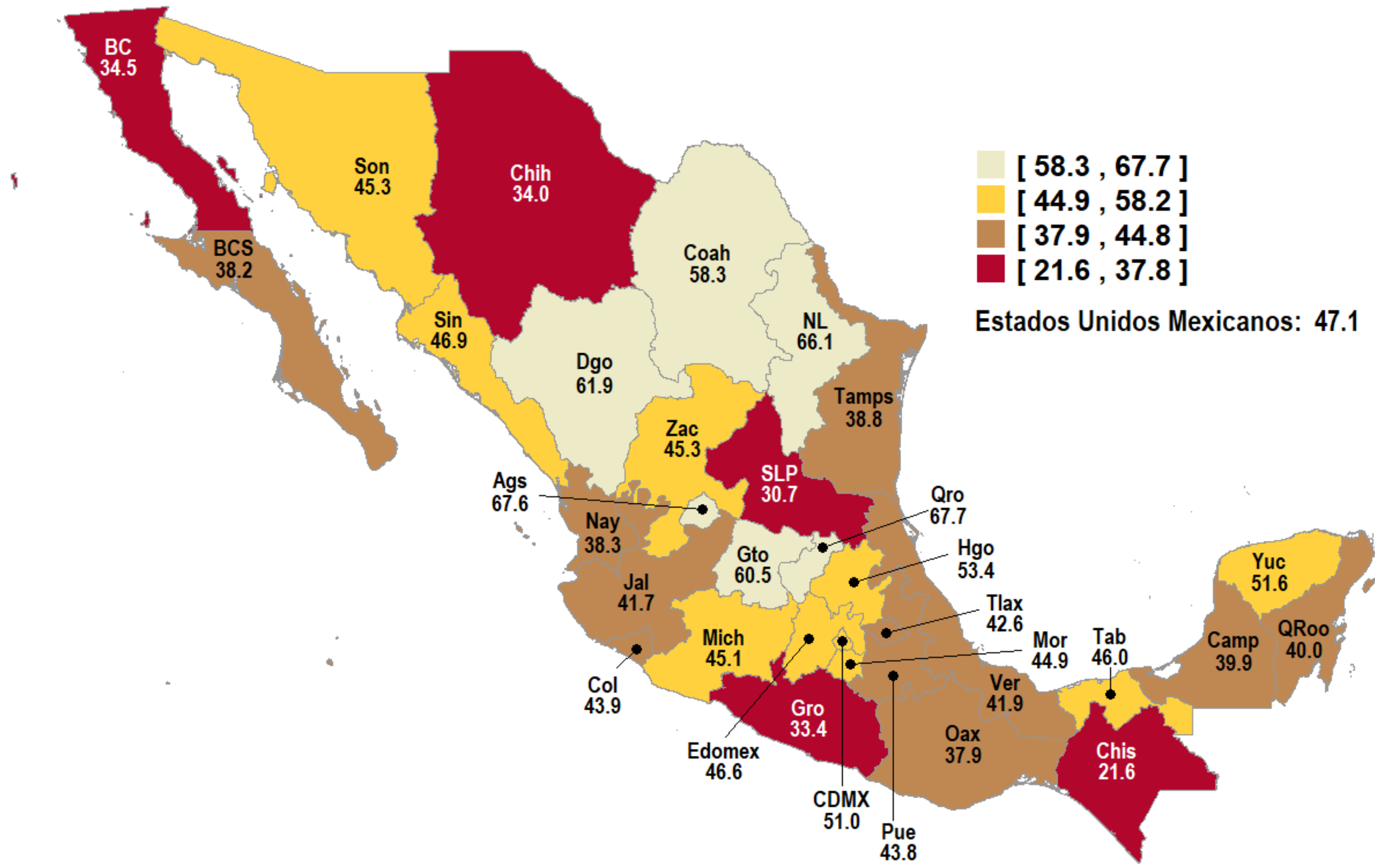
¹ "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

* 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.

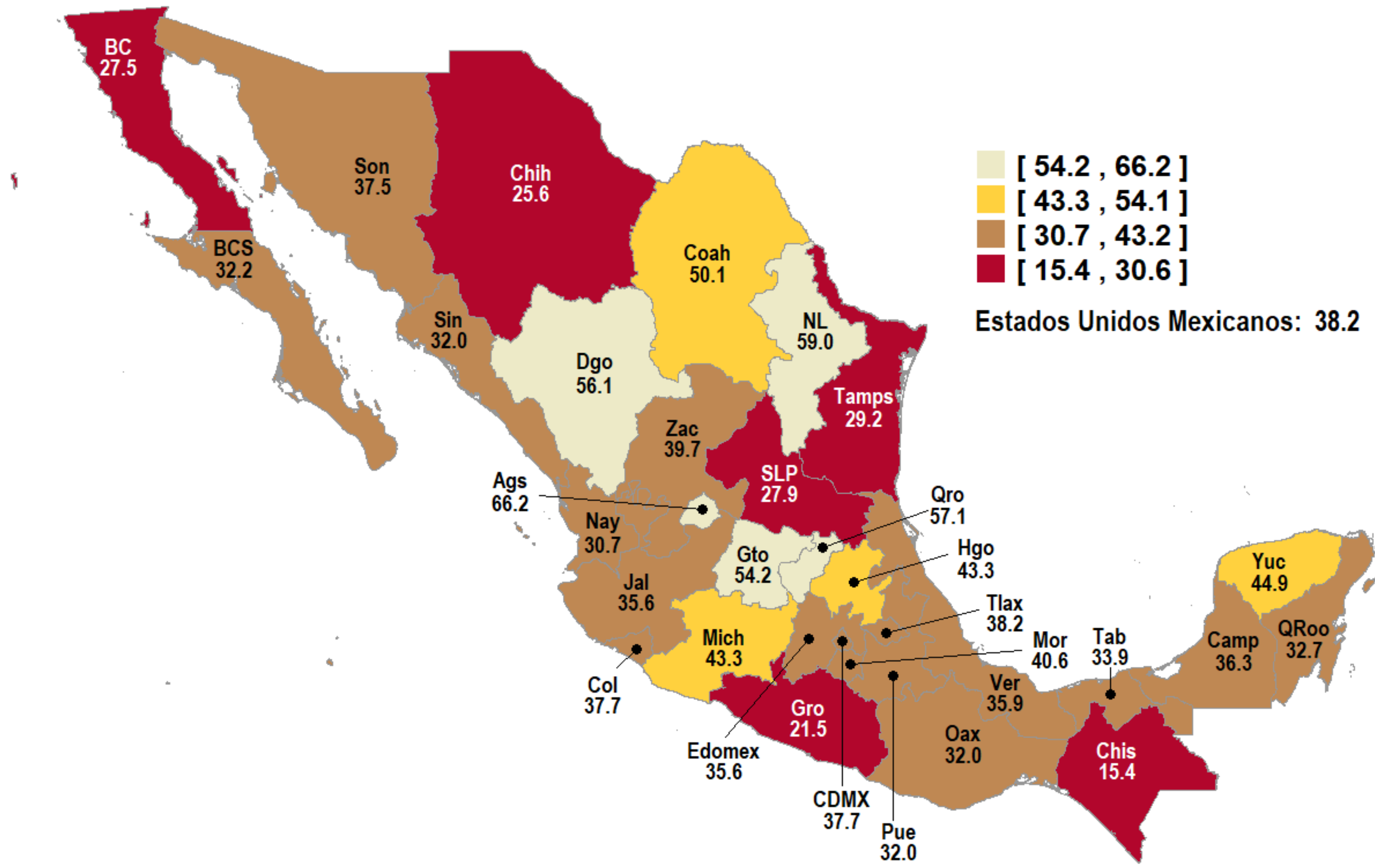
| | |
|-----------------|-------|
| Querétaro | 67.7% |
| Aguascalientes | 67.6% |
| Nuevo León | 66.1% |
| | |
| | |
| | |
| Guerrero | 33.4% |
| San Luis Potosí | 30.7% |
| Chiapas | 21.6% |



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.

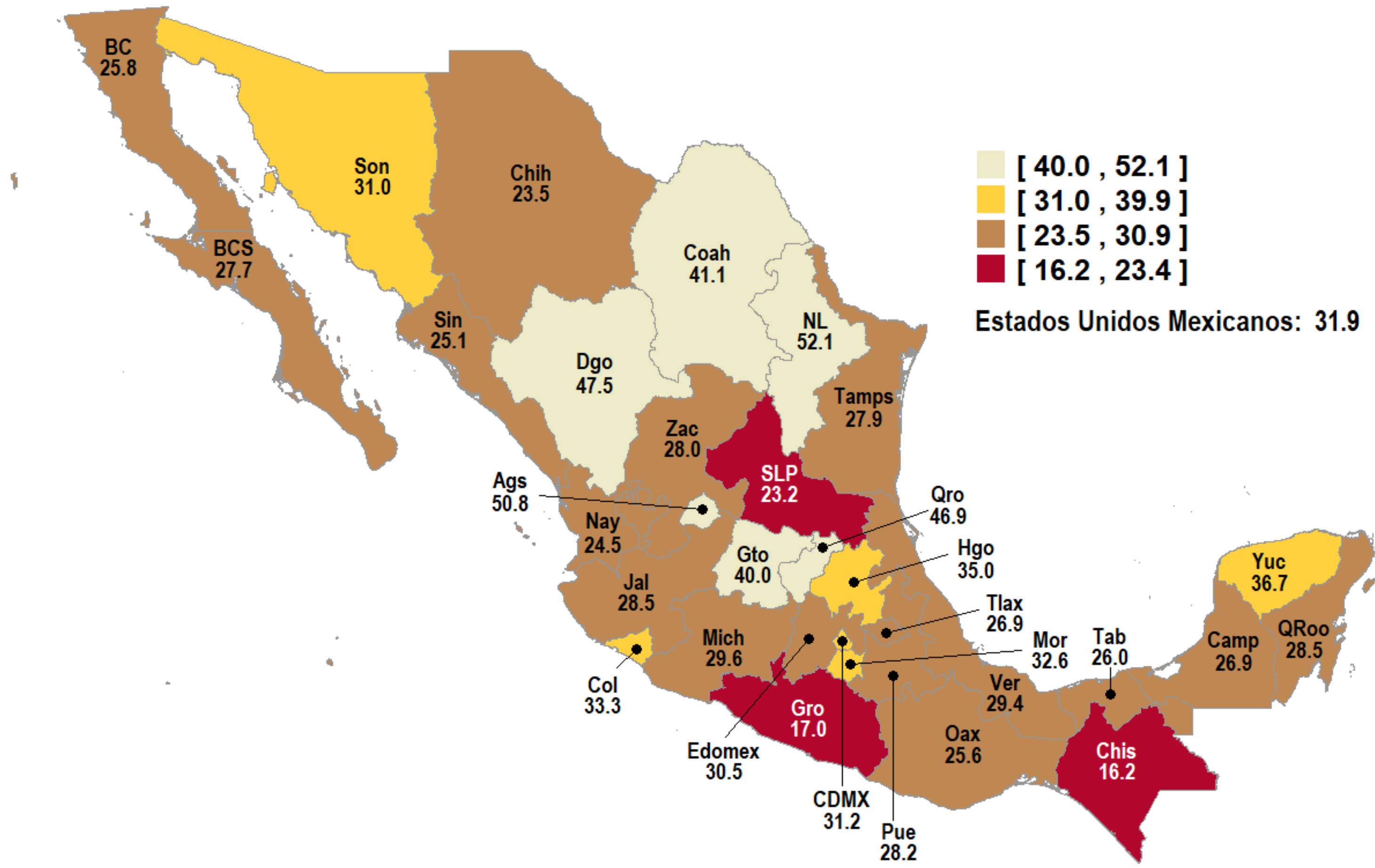
| | |
|----------------|-------|
| Aguascalientes | 66.2% |
| Nuevo León | 59.0% |
| Querétaro | 57.1% |
| | |
| | |
| | |
| Chihuahua | 25.6% |
| Guerrero | 21.5% |
| Chiapas | 15.4% |



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.

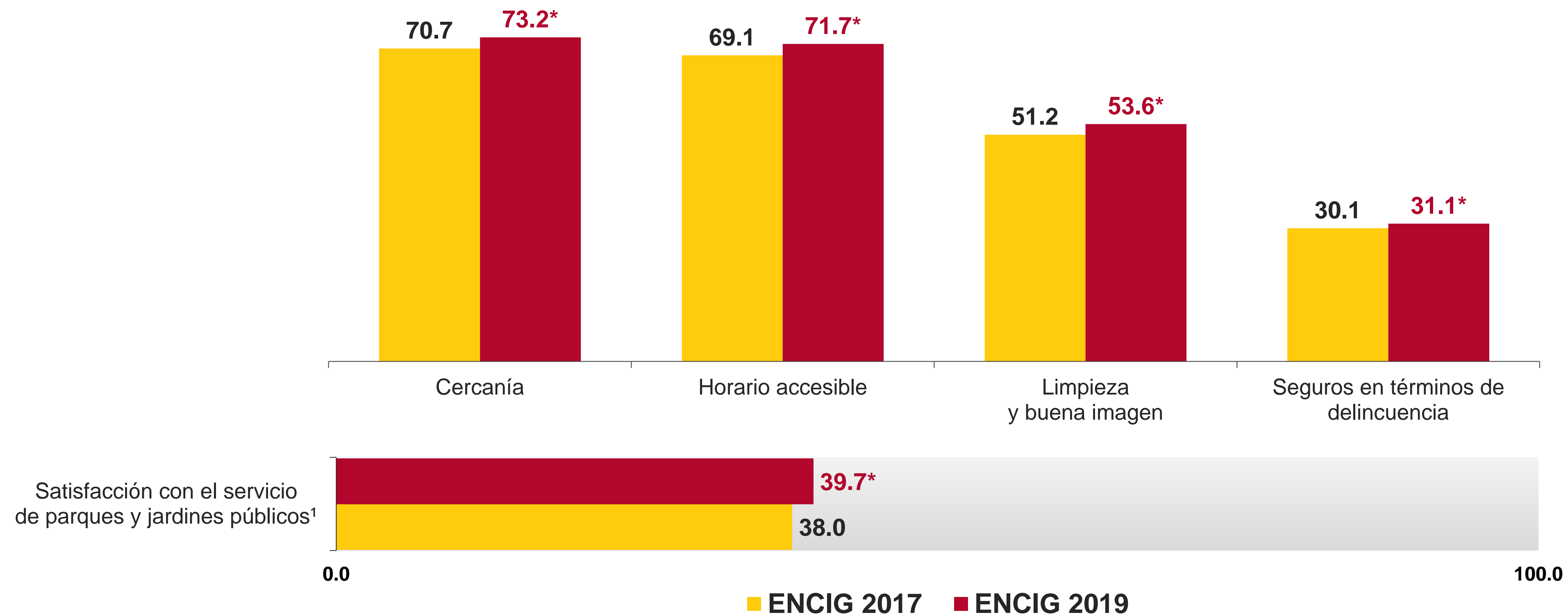
| | |
|-----------------|-------|
| Nuevo León | 52.1% |
| Aguascalientes | 50.8% |
| Durango | 47.5% |
| | |
| | |
| San Luis Potosí | 23.2% |
| Guerrero | 17.0% |
| Chiapas | 16.2% |



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



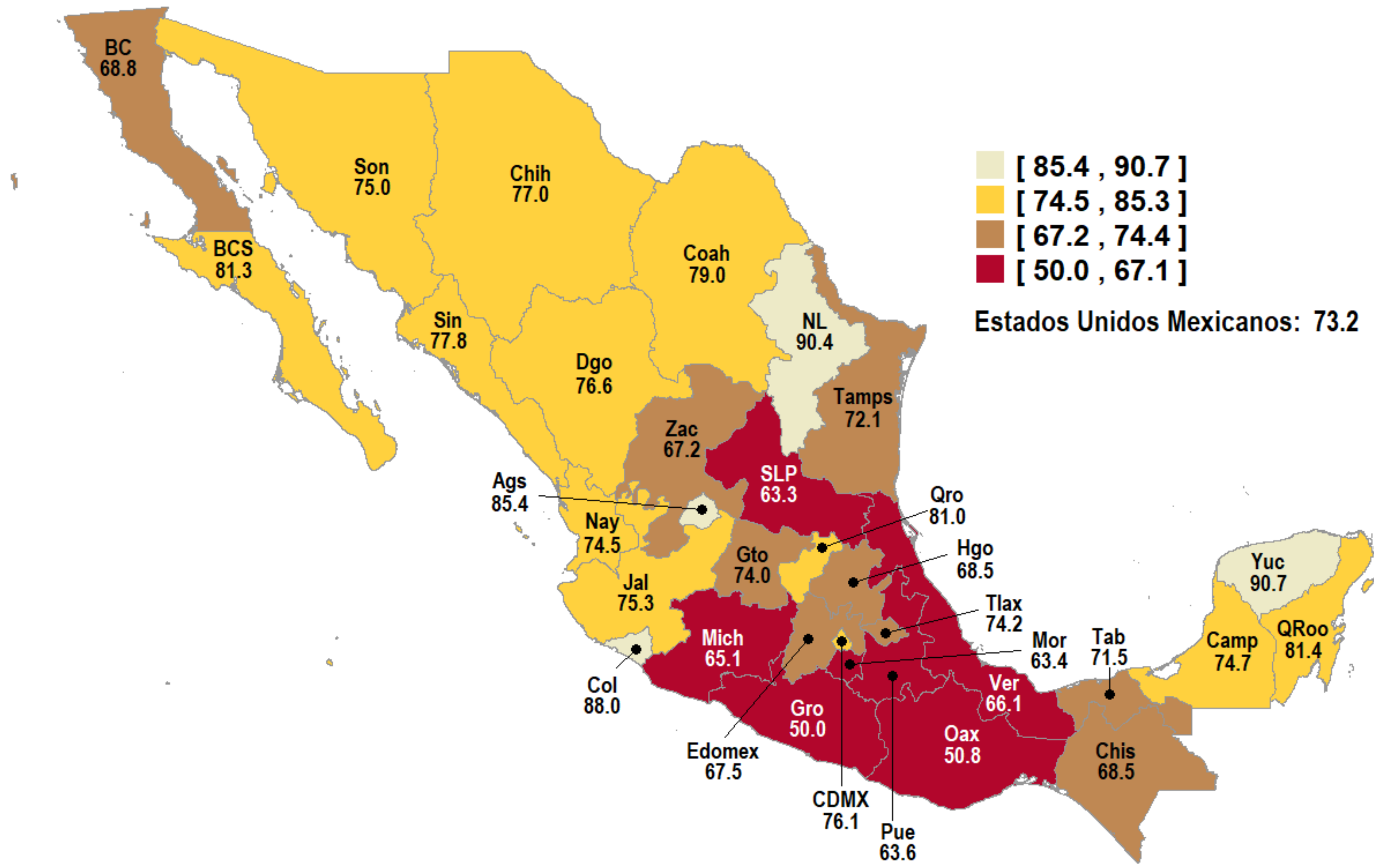
¹ "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

* 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.

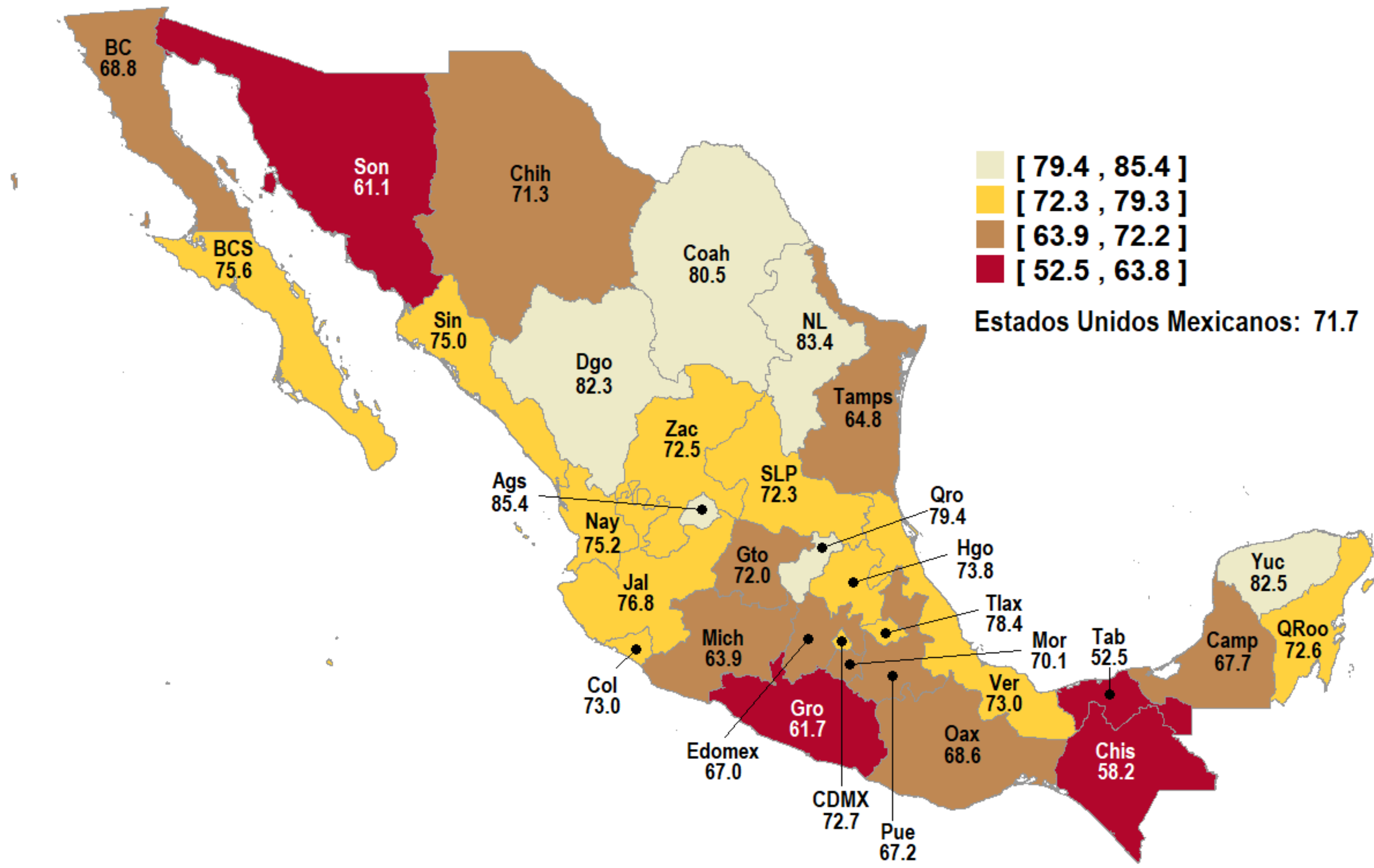
| | |
|-----------------|-------|
| Yucatán | 90.7% |
| Nuevo León | 90.4% |
| Colima | 88.0% |
| | |
| | |
| San Luis Potosí | 63.3% |
| Oaxaca | 50.8% |
| Guerrero | 50.0% |



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.

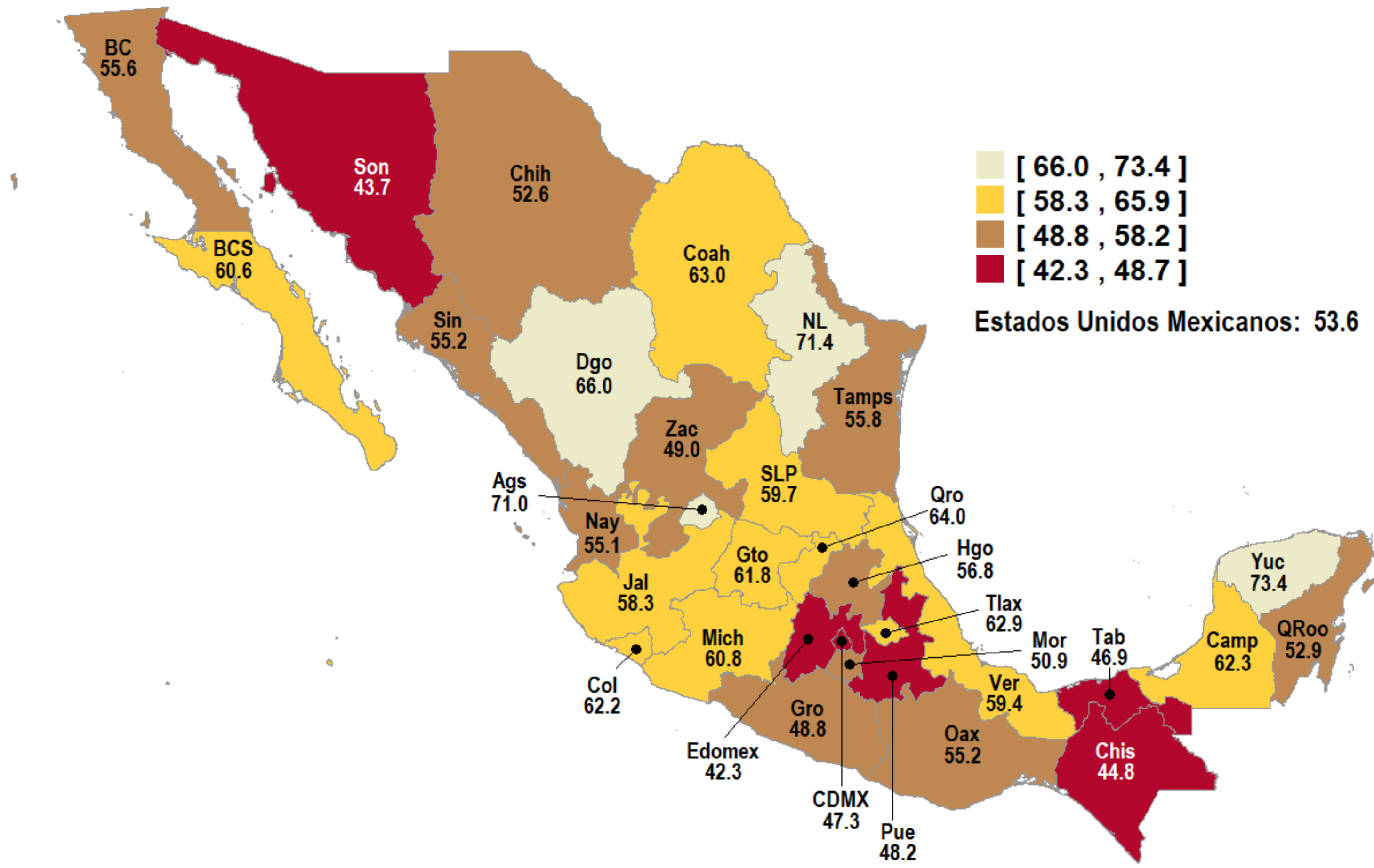
| | |
|----------------|-------|
| Aguascalientes | 85.4% |
| Nuevo León | 83.4% |
| Yucatán | 82.5% |
| | |
| | |
| | |
| Sonora | 61.1% |
| Chiapas | 58.2% |
| Tabasco | 52.5% |



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.

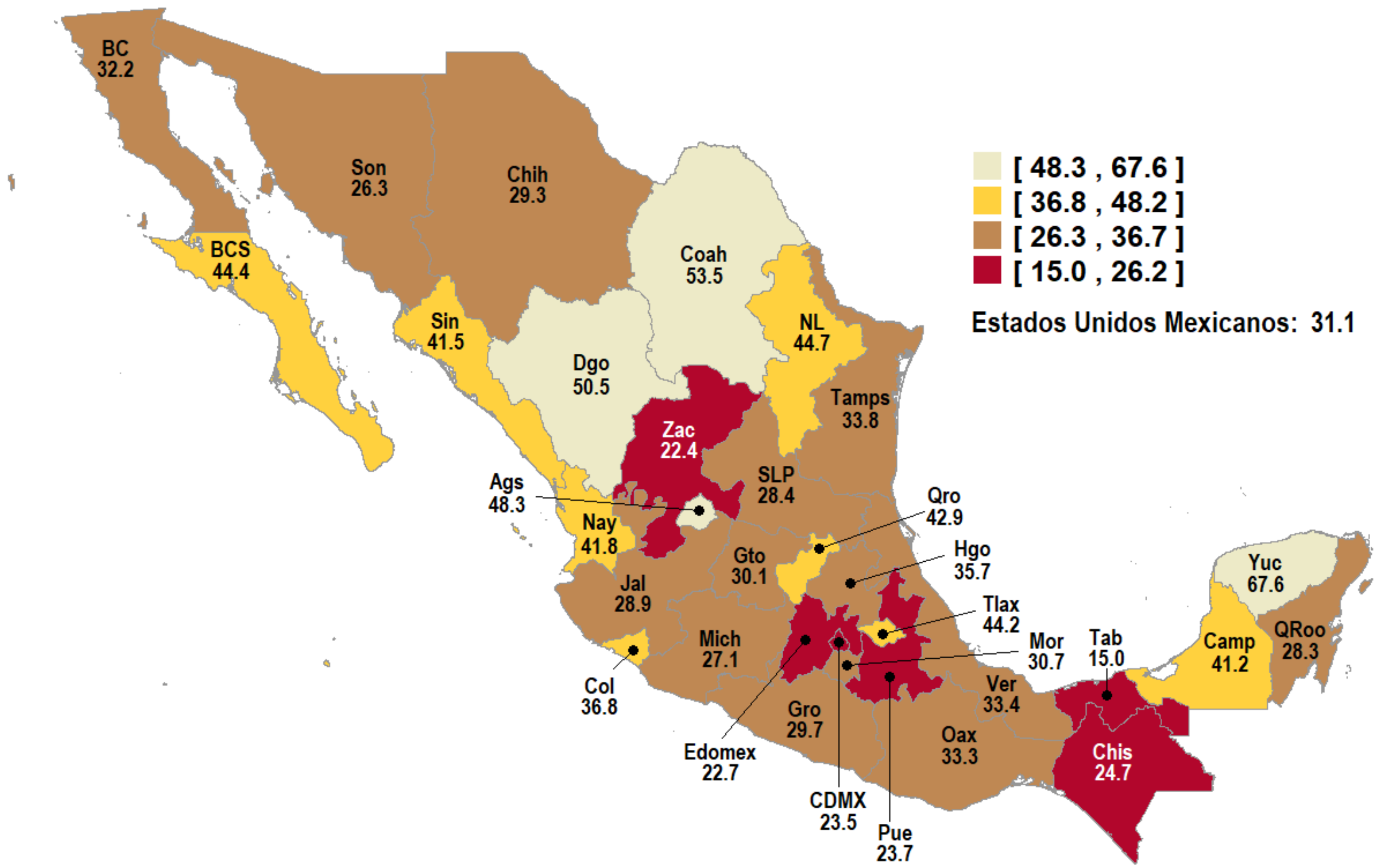
| | |
|----------------|-------|
| Yucatán | 73.4% |
| Nuevo León | 71.4% |
| Aguascalientes | 71.0% |
| | |
| | |
| Chiapas | 44.8% |
| Sonora | 43.7% |
| Edo. Méx. | 42.3% |



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.

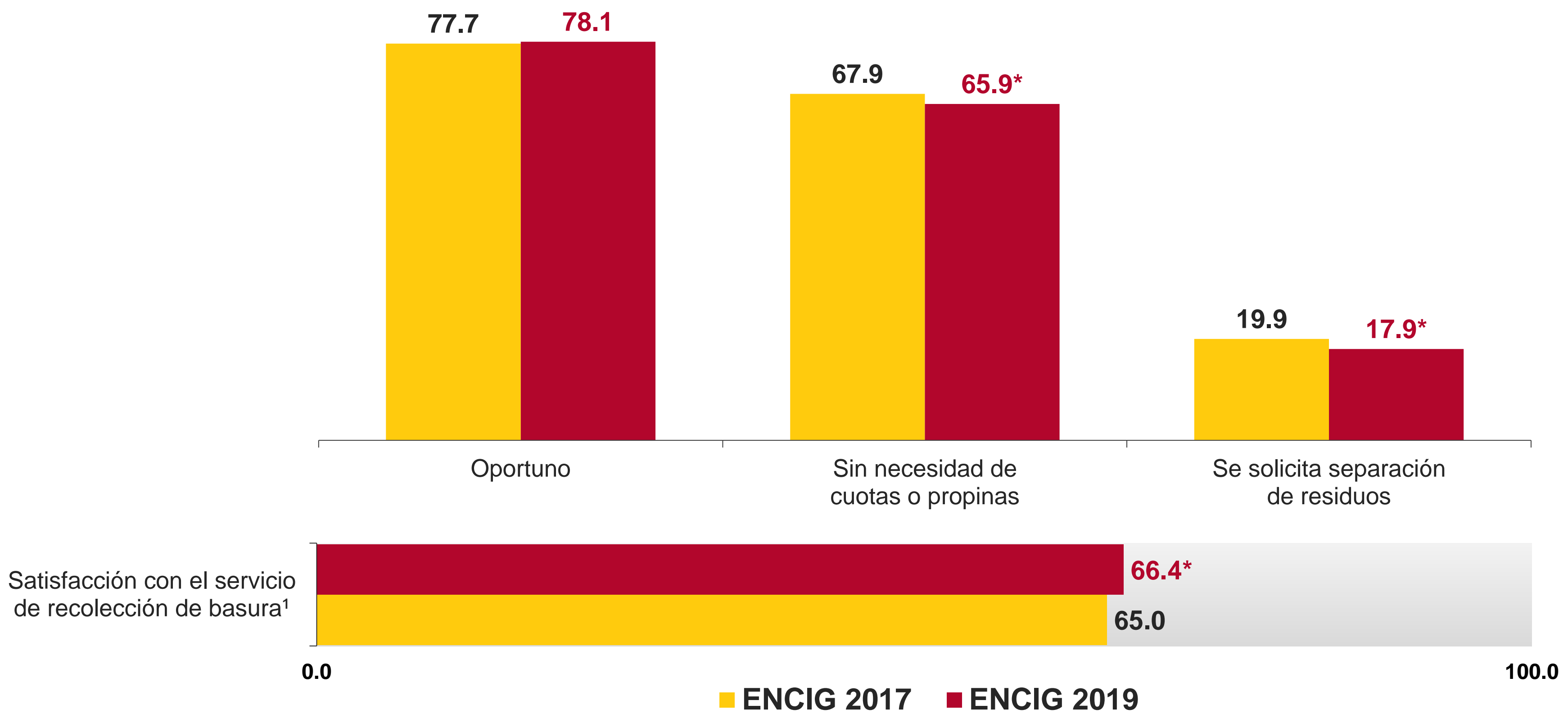
| | |
|-----------|-------|
| Yucatán | 67.6% |
| Coahuila | 53.5% |
| Durango | 50.5% |
| | |
| | |
| | |
| Edo. Méx. | 22.7% |
| Zacatecas | 22.4% |
| Tabasco | 15.0% |



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

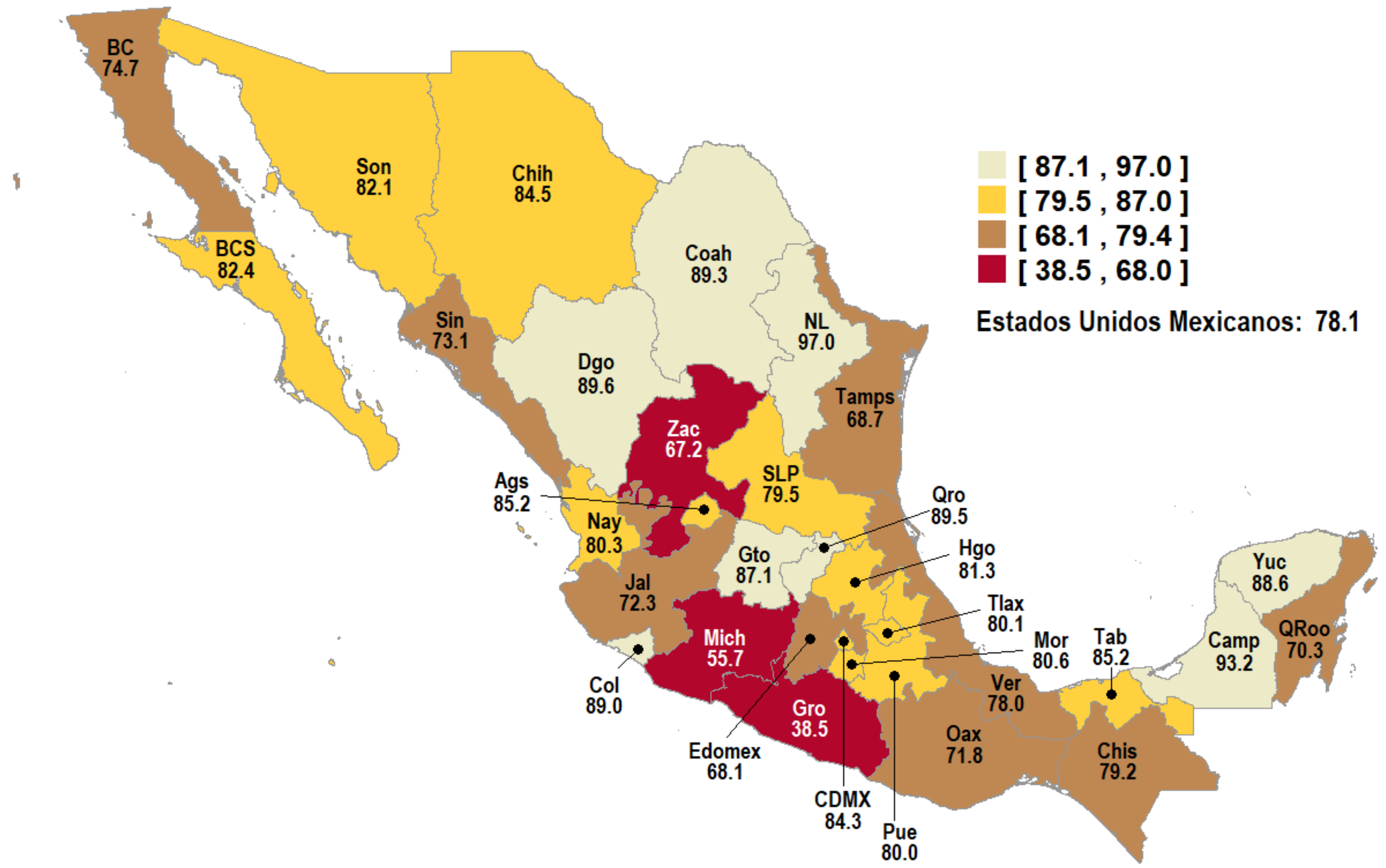


¹ "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".
* En estos casos **sí existió** un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.

Servicio de recolección de basura ♦ Oportuno

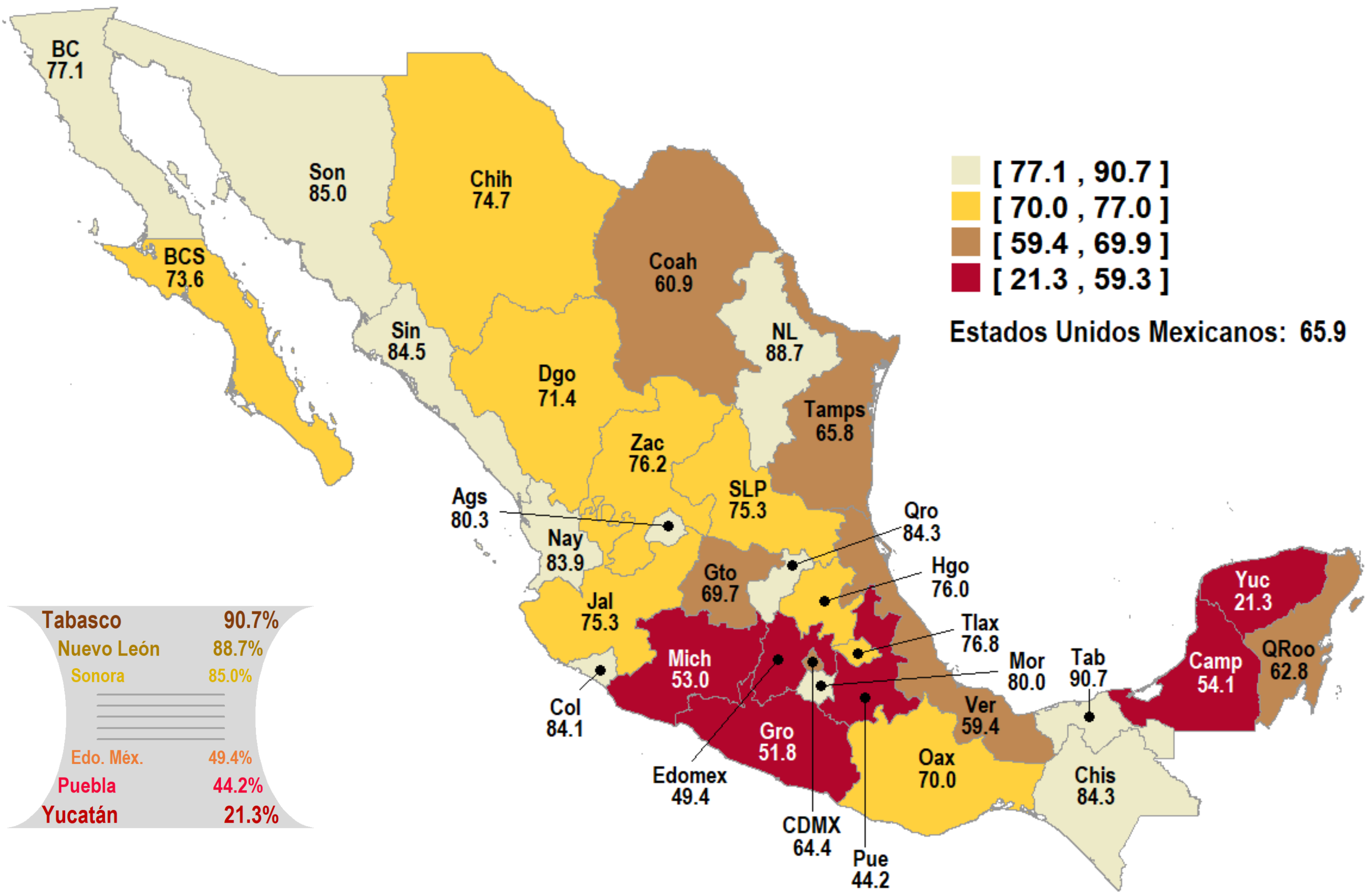
Porcentaje de población de 18 años y más que refirió, en relación con el servicio de recolección de basura de su ciudad, que este es oportuno, por entidad federativa.

| | |
|------------|-------|
| 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 más¹ 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 |

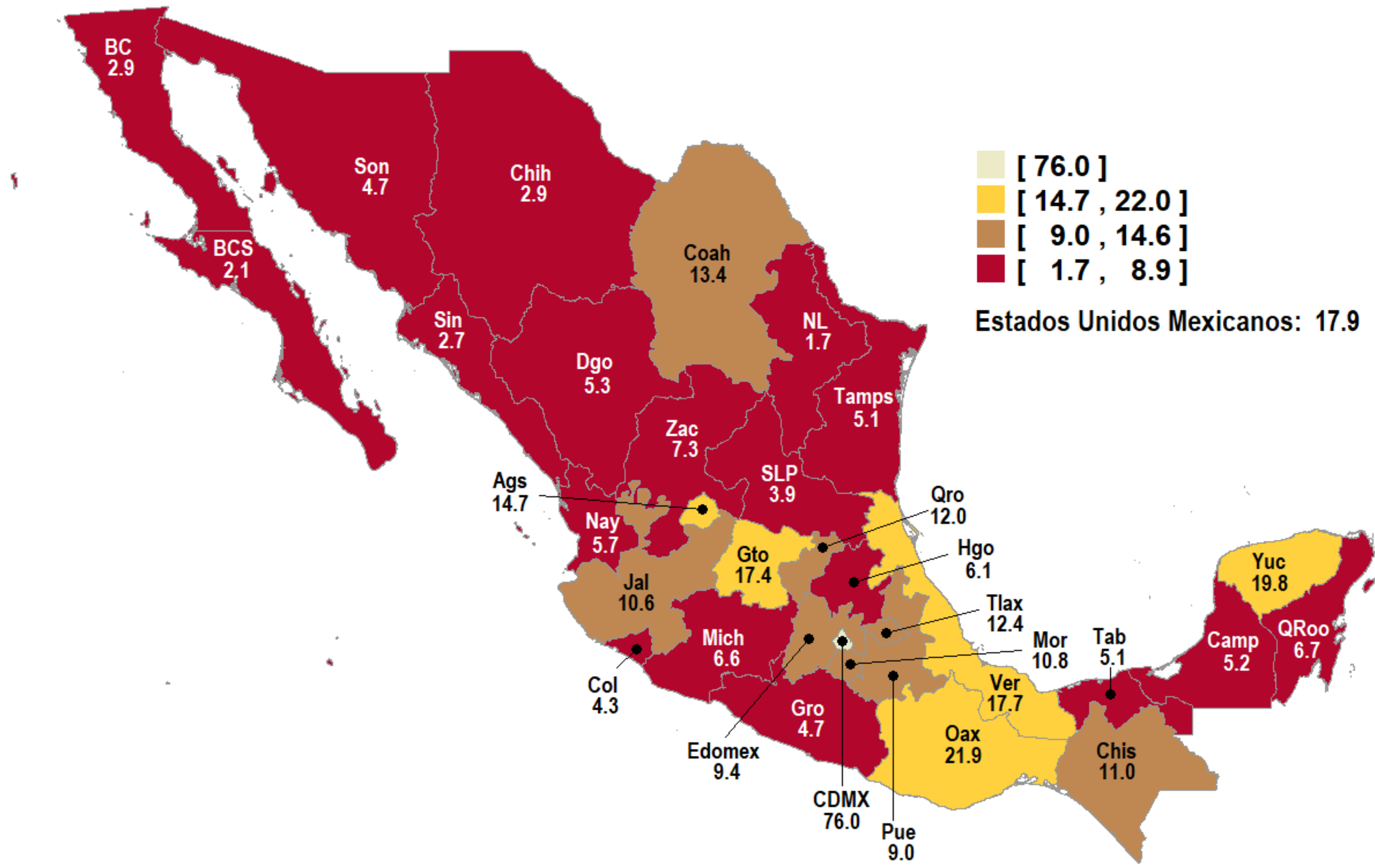
*Precios de 2019

¹ 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.

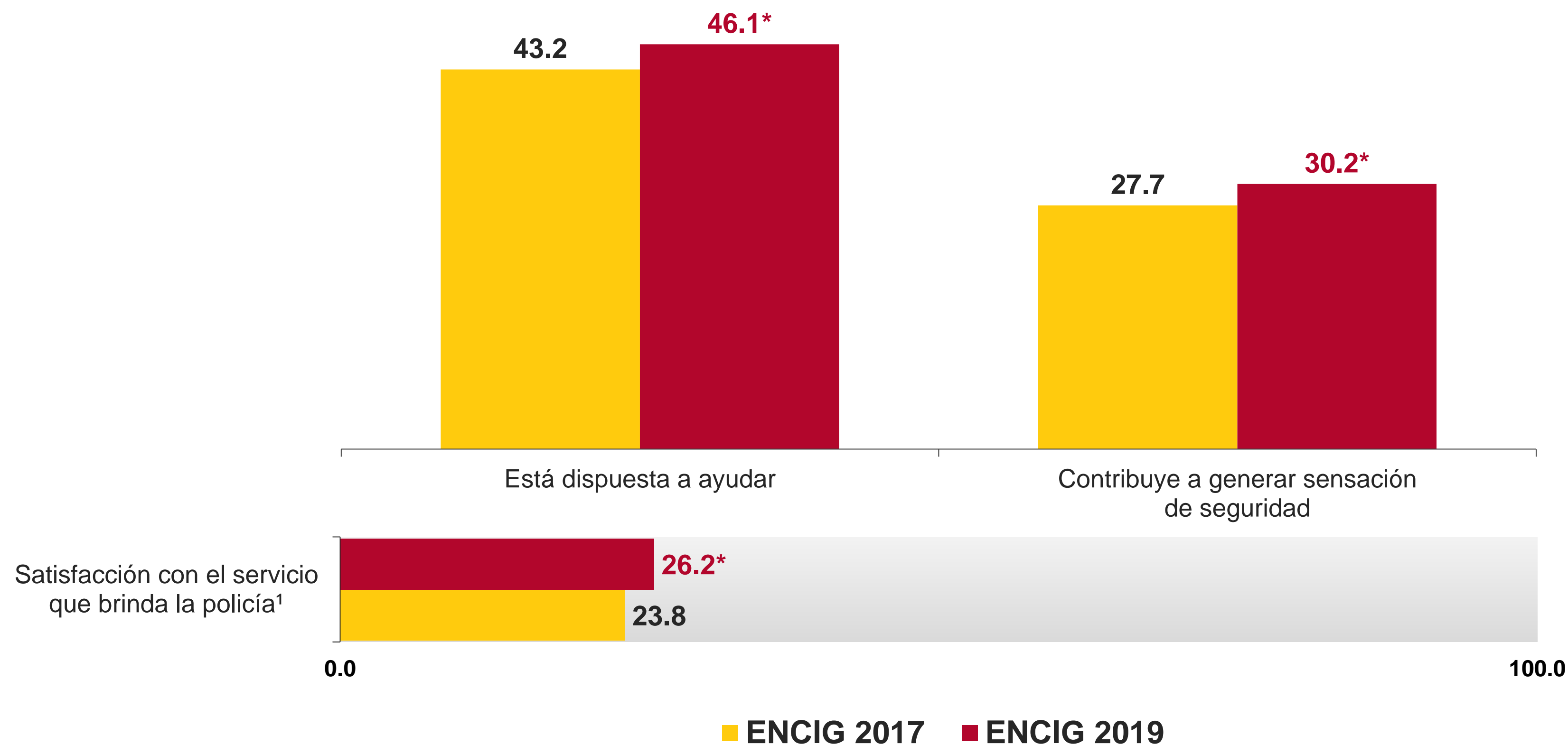
| | |
|------------|-------|
| CDMX | 76.0% |
| Oaxaca | 21.9% |
| Yucatán | 19.8% |
| | |
| | |
| Sinaloa | 2.7% |
| B.C.S. | 2.1% |
| Nuevo León | 1.7% |



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

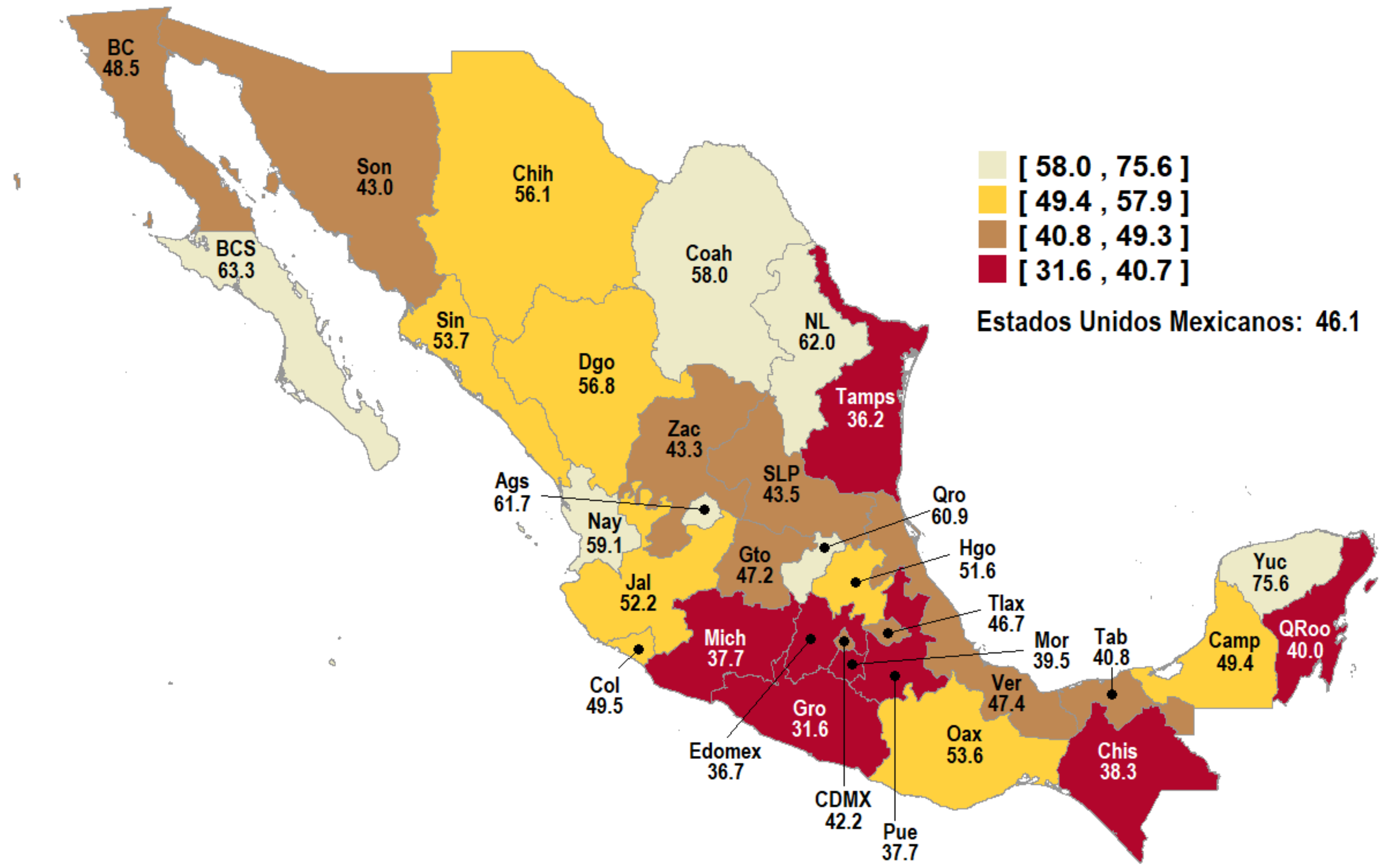


¹ "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".
* En estos casos **sí existió** un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.

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.

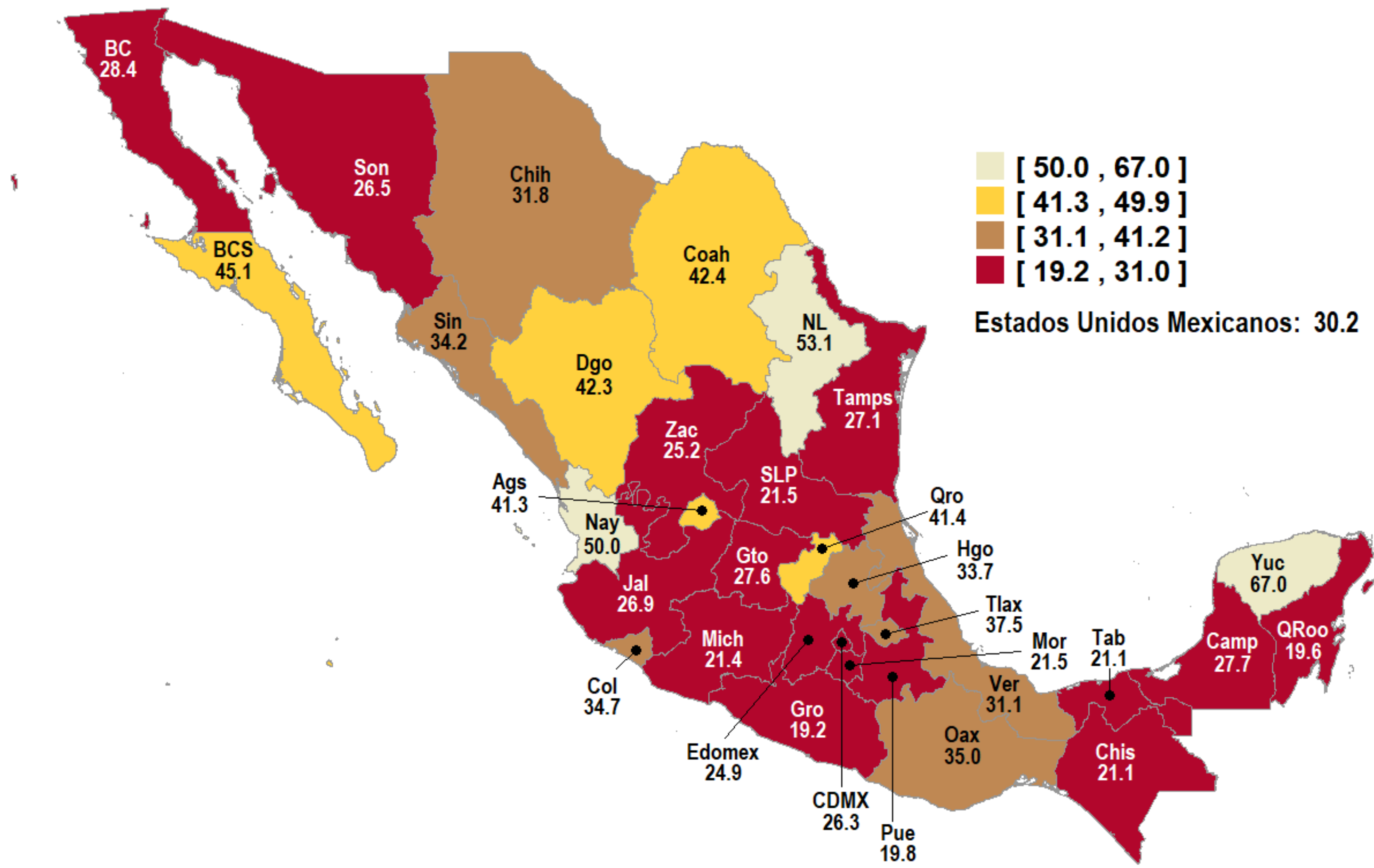
| | |
|------------|-------|
| Yucatán | 75.6% |
| B.C.S. | 63.3% |
| Nuevo León | 62.0% |
| | |
| | |
| | |
| Edo. Méx. | 36.7% |
| Tamaulipas | 36.2% |
| Guerrero | 31.6% |



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.

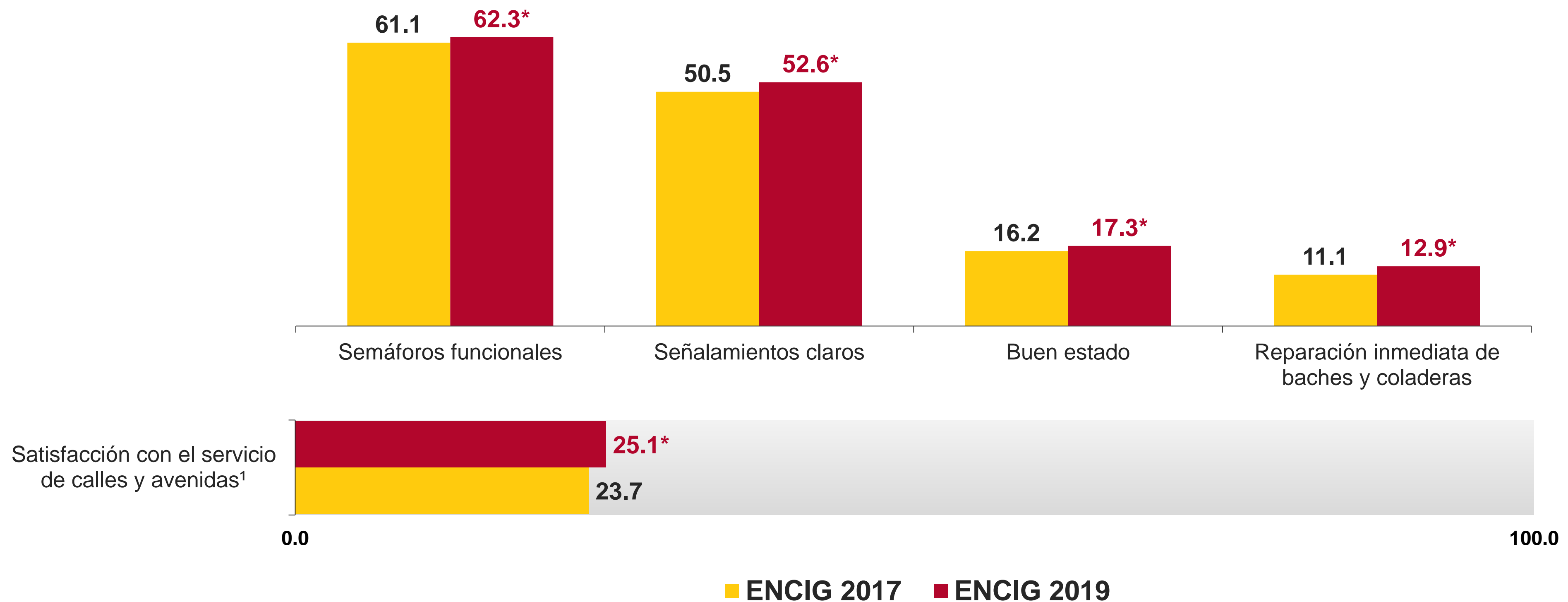
| | |
|--------------|-------|
| Yucatán | 67.0% |
| Nuevo León | 53.1% |
| Nayarit | 50.0% |
| | |
| | |
| Puebla | 19.8% |
| Quintana Roo | 19.6% |
| Guerrero | 19.2% |



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

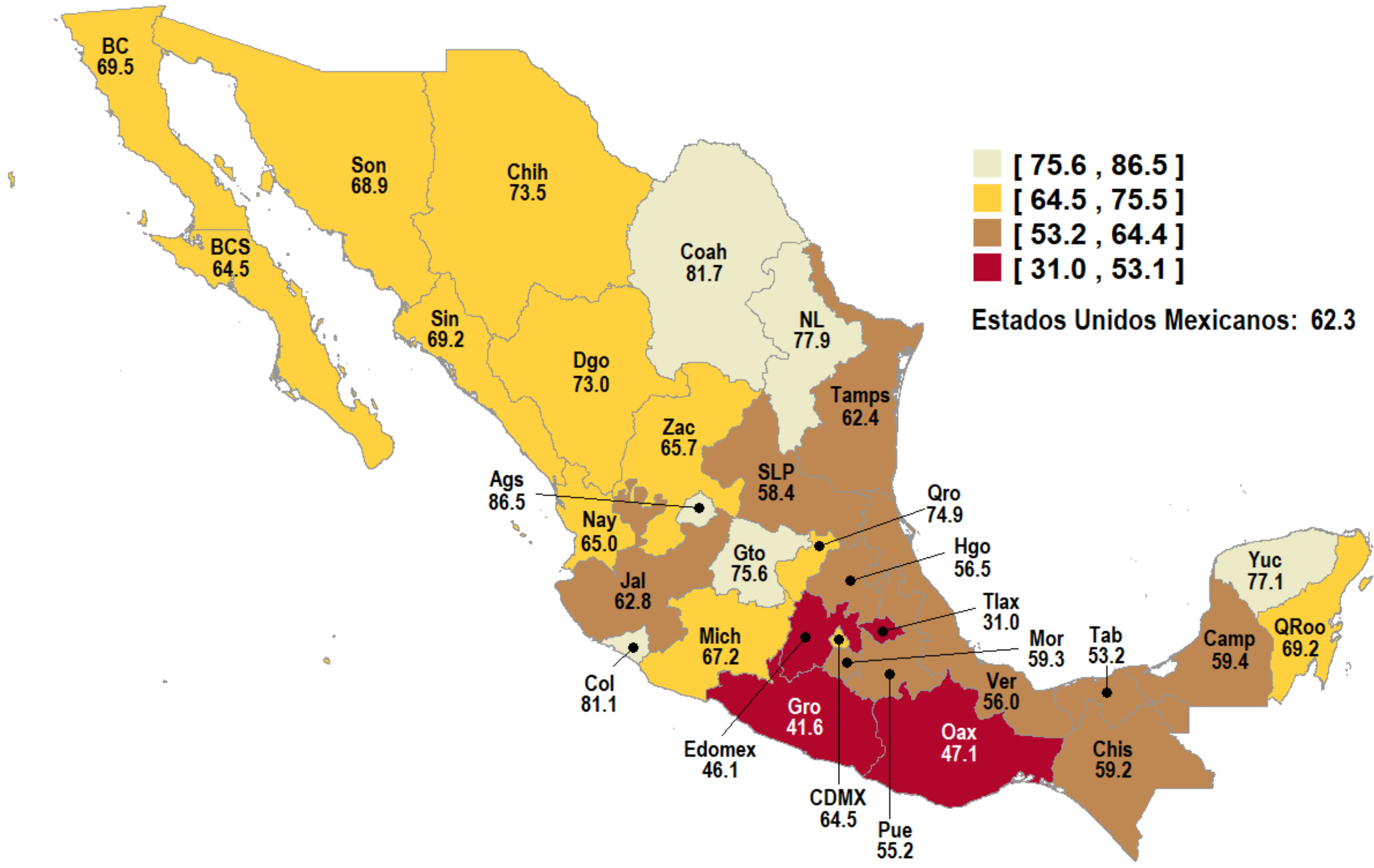


¹ "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".
* En estos casos **sí existió** un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.

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.

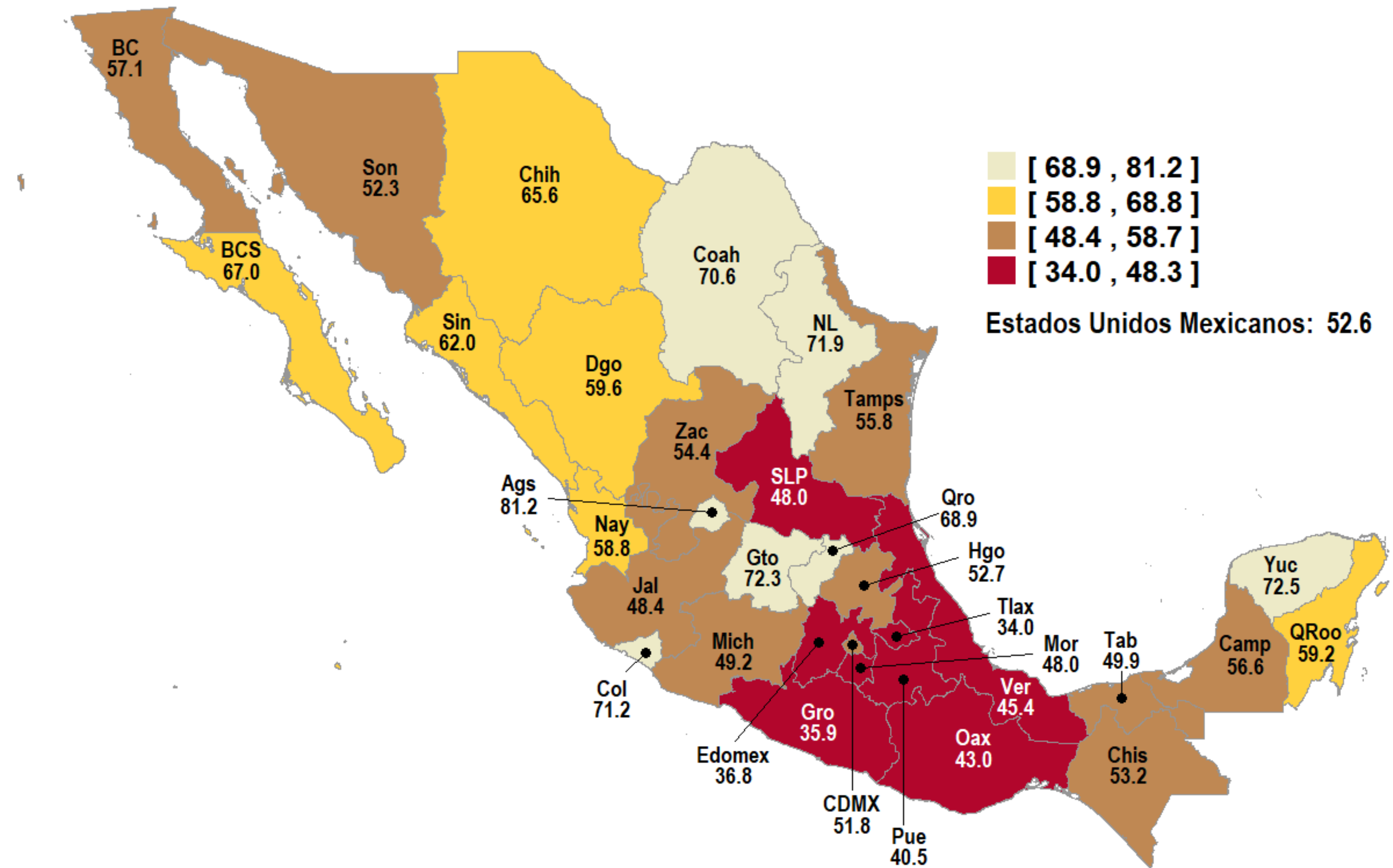
| | |
|----------------|-------|
| Aguascalientes | 86.5% |
| Coahuila | 81.7% |
| Colima | 81.1% |
| | |
| | |
| | |
| | |
| Edo. Méx. | 46.1% |
| Guerrero | 41.6% |
| Tlaxcala | 31.0% |



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.

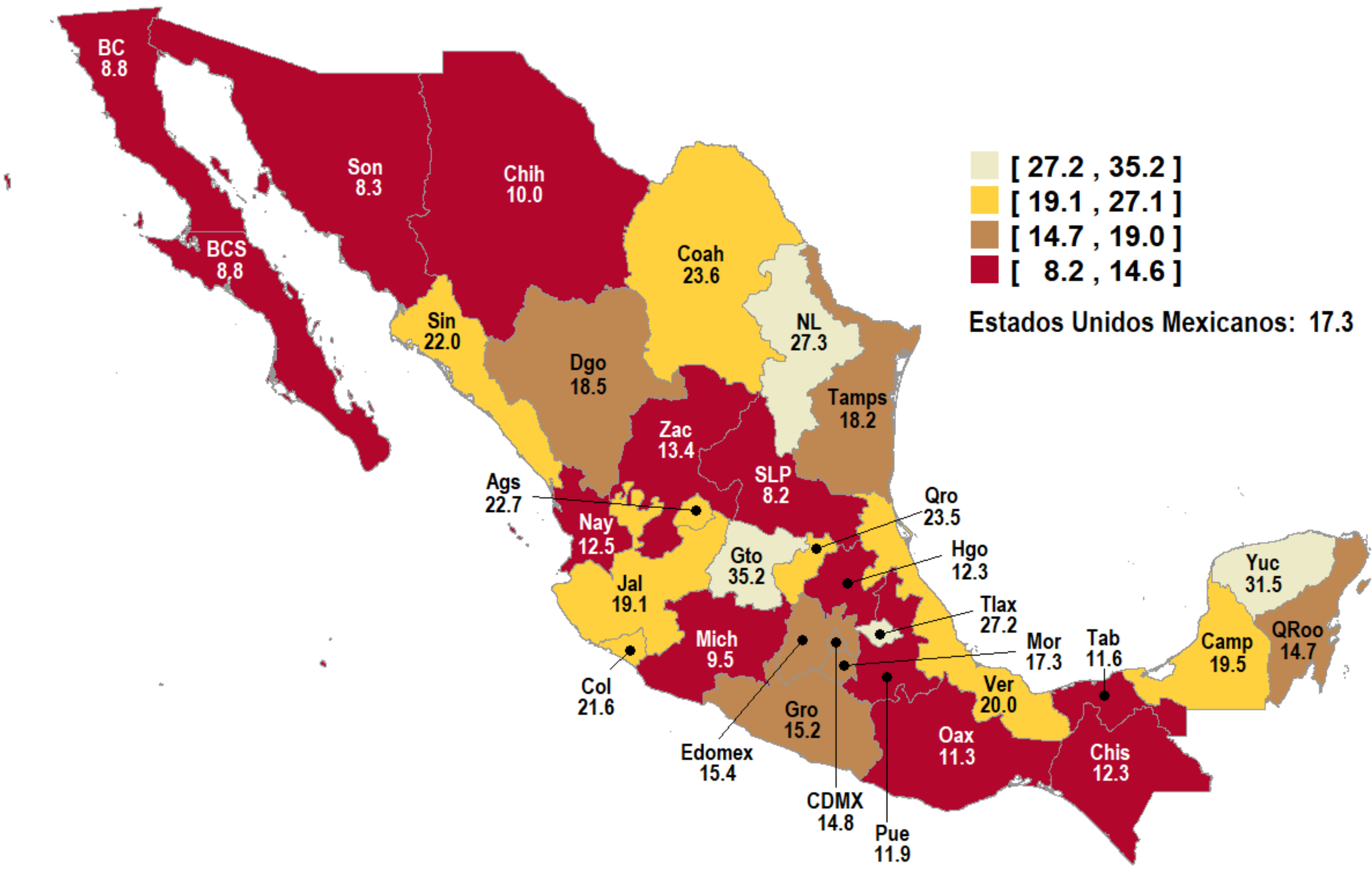
| | |
|----------------|-------|
| Aguascalientes | 81.2% |
| Yucatán | 72.5% |
| Guanajuato | 72.3% |
| | |
| | |
| | |
| | |
| Edo. Méx. | 36.8% |
| Guerrero | 35.9% |
| Tlaxcala | 34.0% |



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.

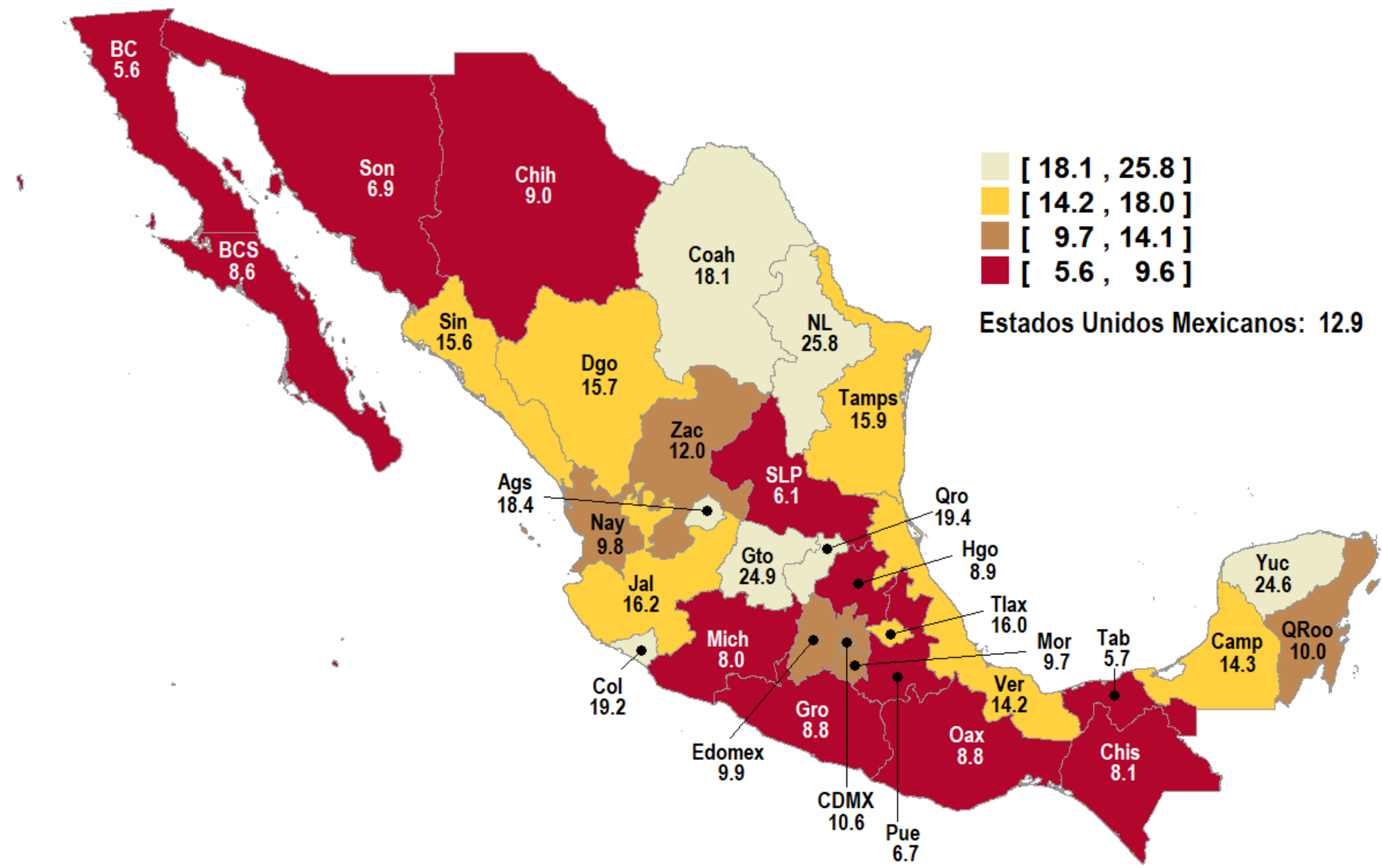
| | |
|-----------------|-------|
| Guanajuato | 35.2% |
| Yucatán | 31.5% |
| Nuevo León | 27.3% |
| | |
| Baja California | 8.8% |
| Sonora | 8.3% |
| San Luis Potosí | 8.2% |



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.

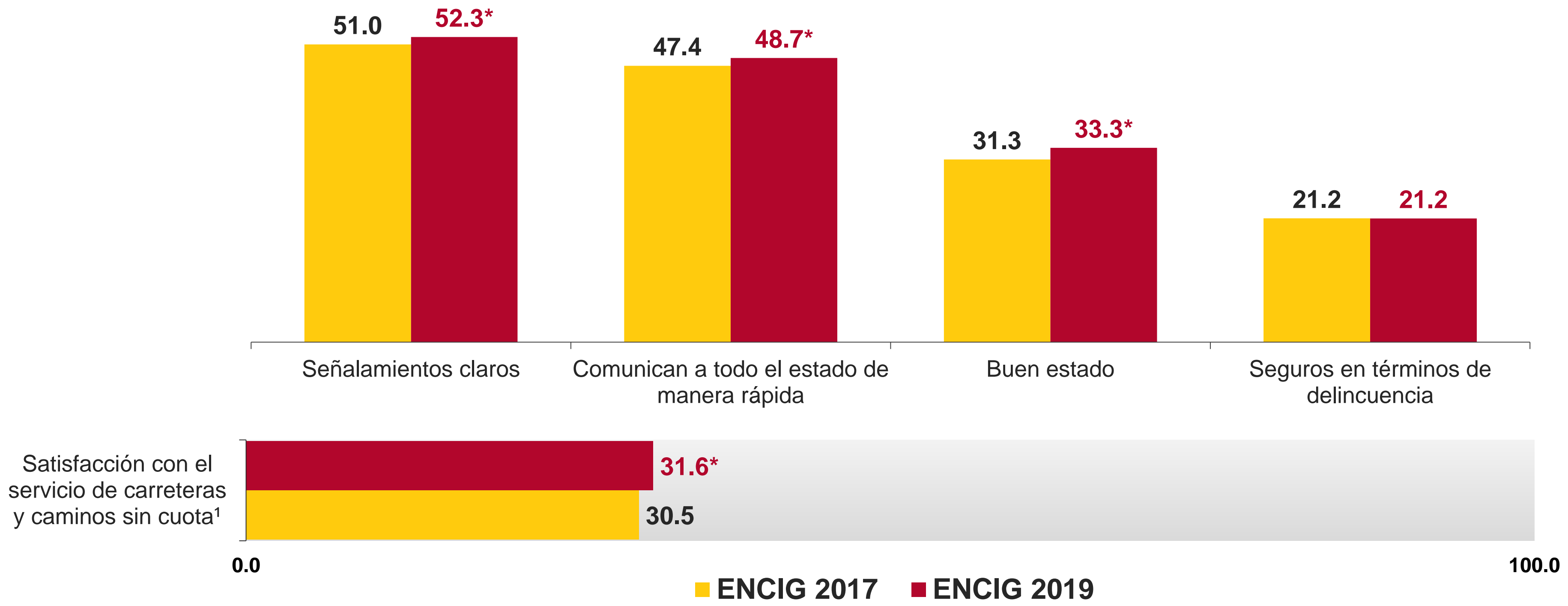
| | |
|-----------------|-------|
| Nuevo León | 25.8% |
| Guanajuato | 24.9% |
| Yucatán | 24.6% |
| | |
| | |
| San Luis Potosí | 6.1% |
| Tabasco | 5.7% |
| Baja California | 5.6% |



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)

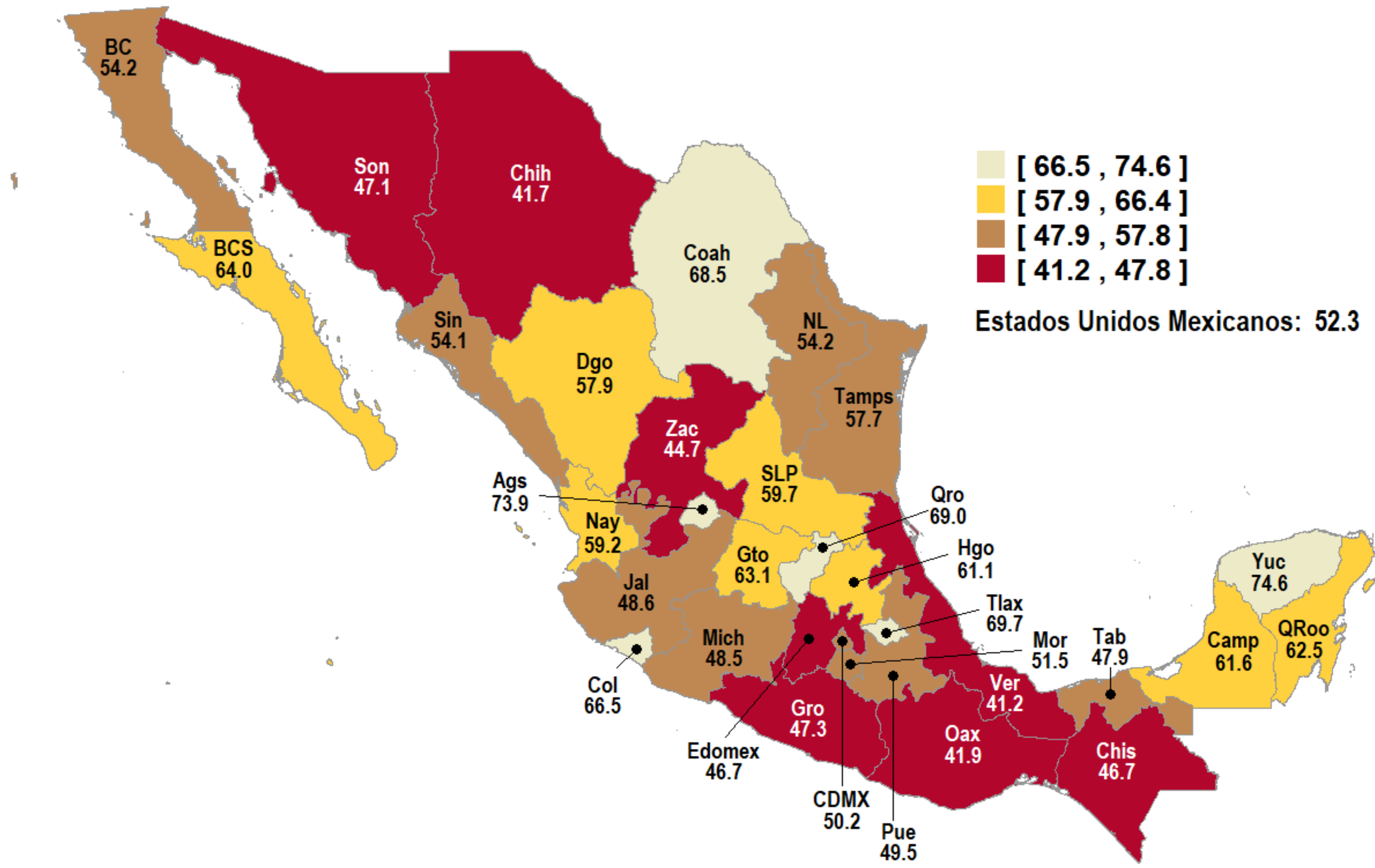


¹ "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".
* En estos casos **sí existió** un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.

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.

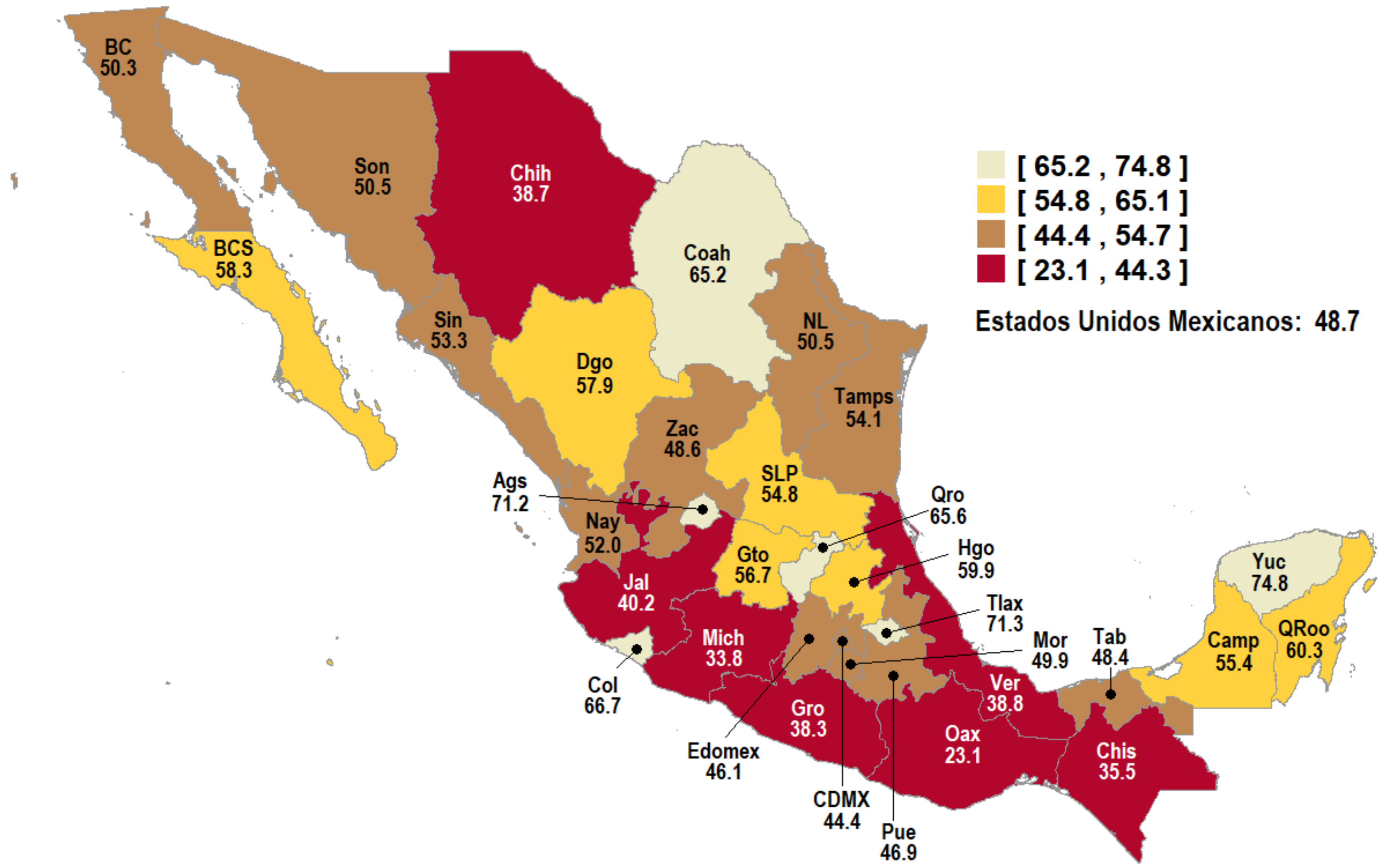
| | |
|----------------|-------|
| Yucatán | 74.6% |
| Aguascalientes | 73.9% |
| Tlaxcala | 69.7% |
| | |
| | |
| Oaxaca | 41.9% |
| Chihuahua | 41.7% |
| Veracruz | 41.2% |



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.

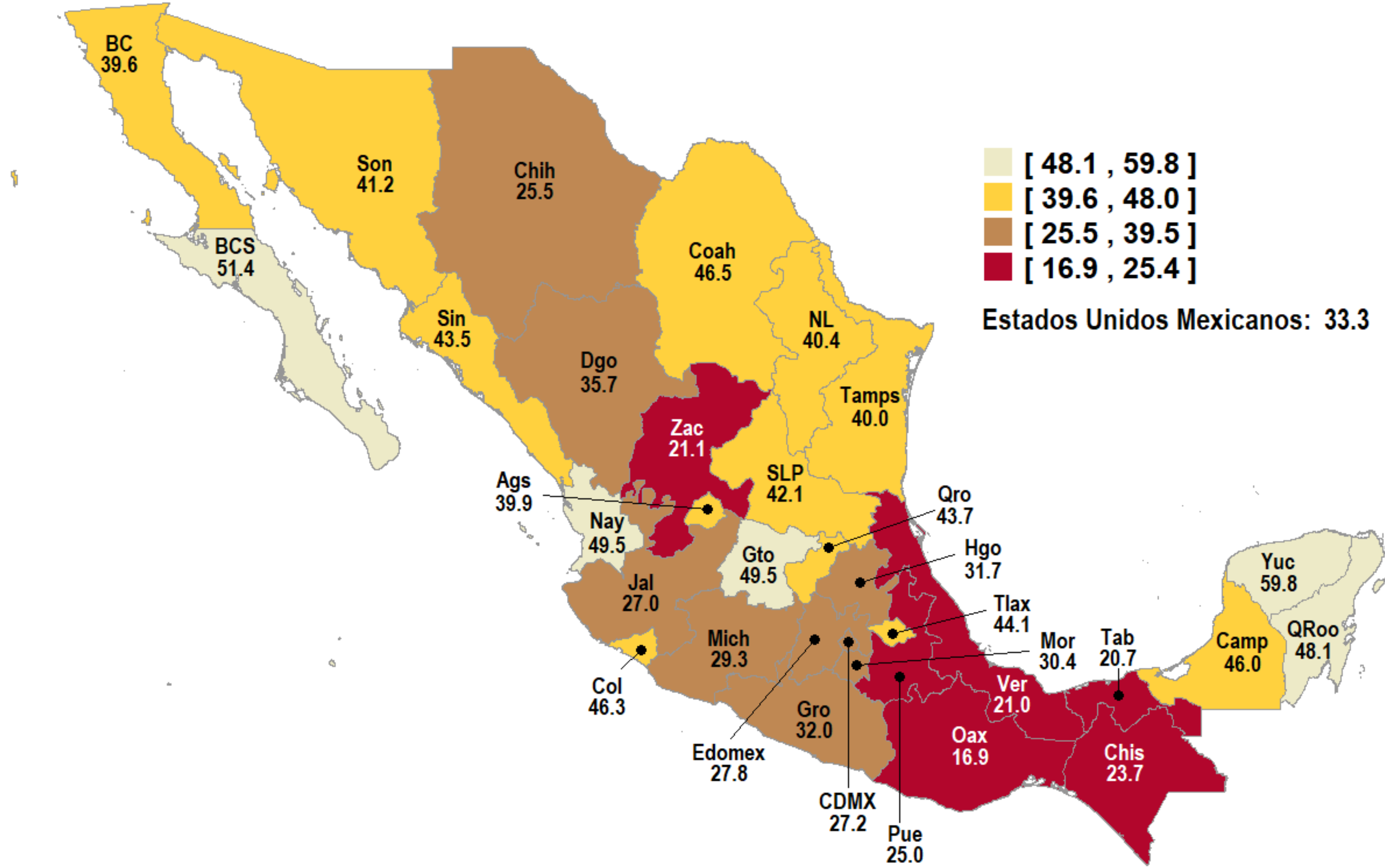
| | |
|----------------|-------|
| Yucatán | 74.8% |
| Tlaxcala | 71.3% |
| Aguascalientes | 71.2% |
| | |
| | |
| Chiapas | 35.5% |
| Michoacán | 33.8% |
| Oaxaca | 23.1% |



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.

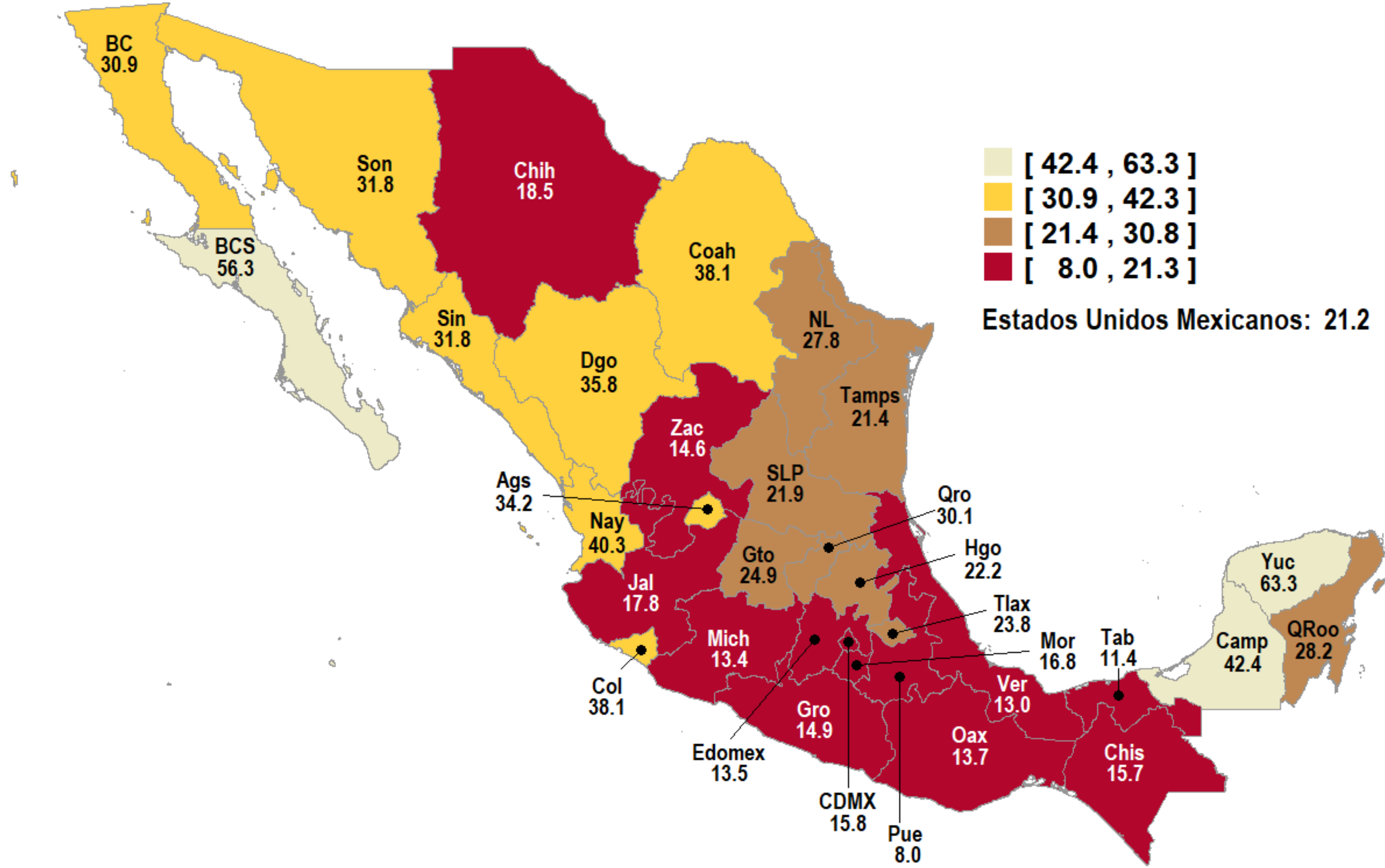
| | |
|----------|-------|
| Yucatán | 59.8% |
| B.C.S. | 51.4% |
| Nayarit | 49.5% |
| Veracruz | 21.0% |
| Tabasco | 20.7% |
| Oaxaca | 16.9% |



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% |



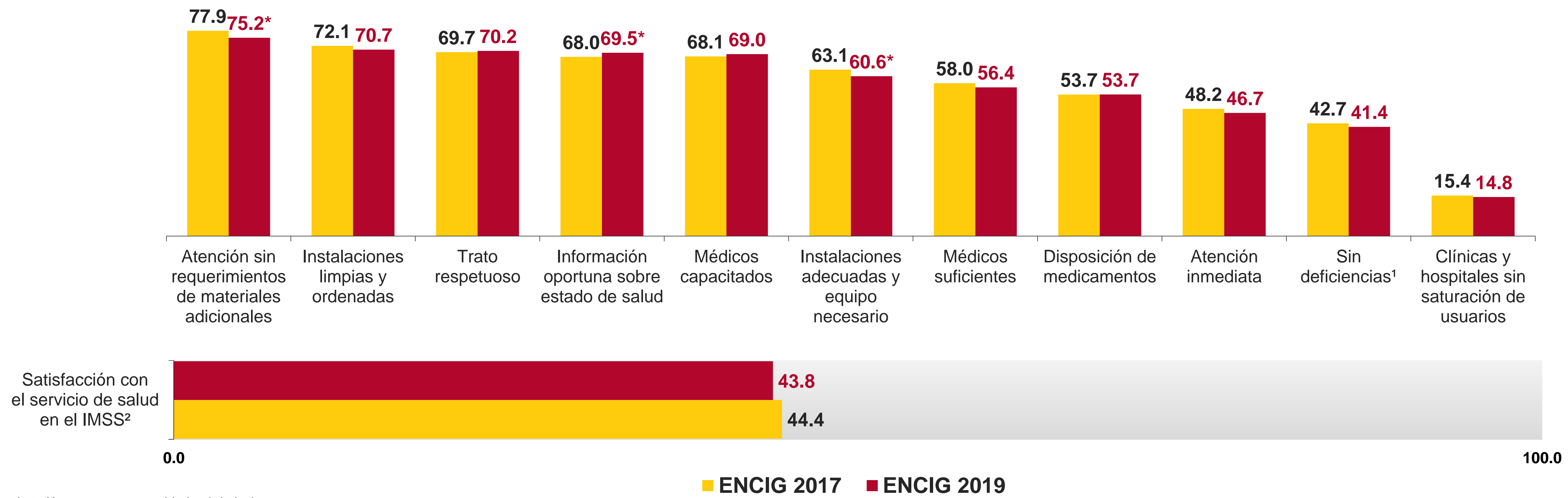


Servicios Públicos Bajo Demanda

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

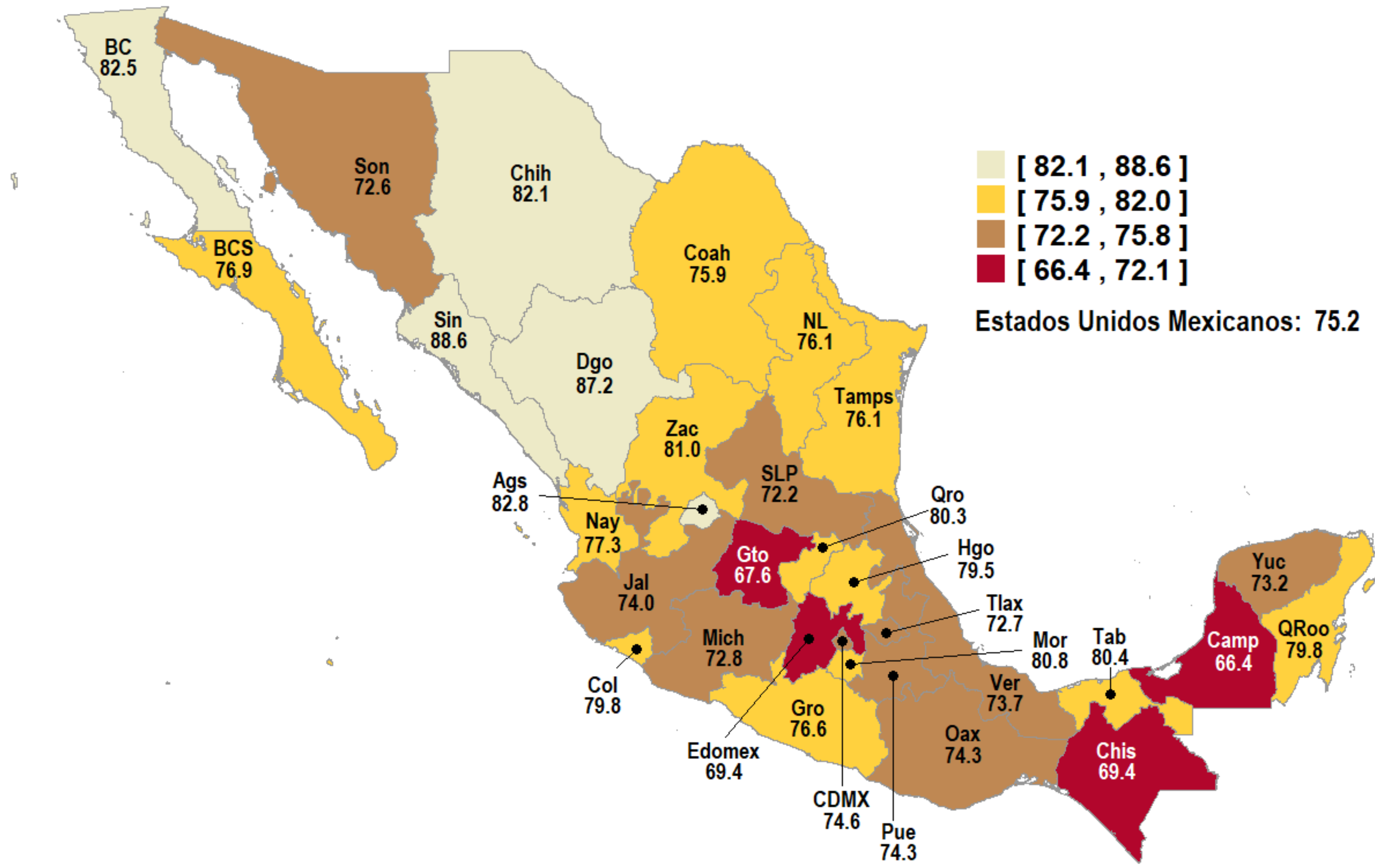


¹ Por lo que no ha tenido que pagar por un servicio de salud privado.
² "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".
 * En estos casos **sí existió** un cambio estadísticamente significativo con respecto del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

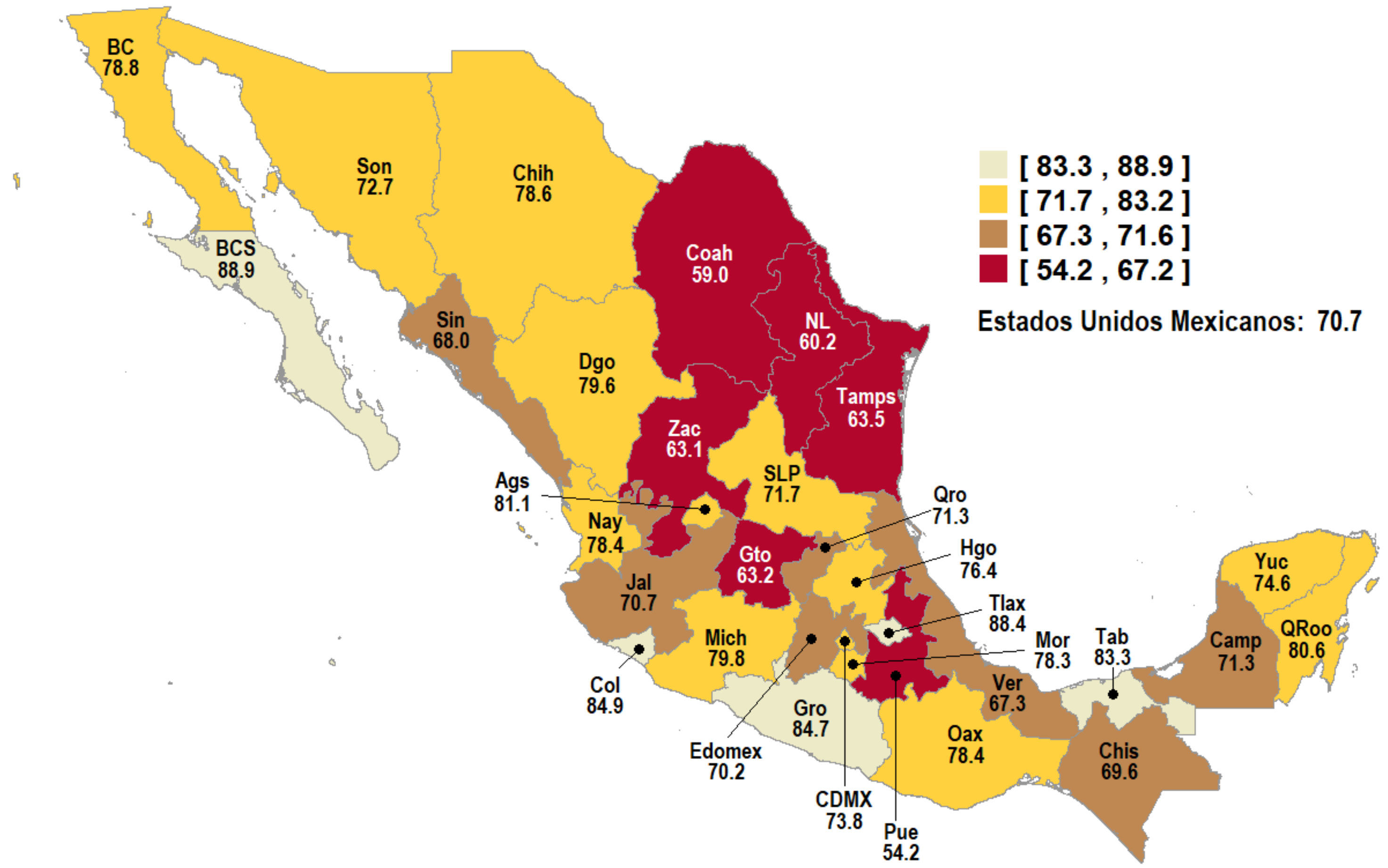
| | |
|----------------|-------|
| Sinaloa | 88.6% |
| Durango | 87.2% |
| Aguascalientes | 82.8% |
| | |
| | |
| | |
| Chiapas | 69.4% |
| Guanajuato | 67.6% |
| Campeche | 66.4% |



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.

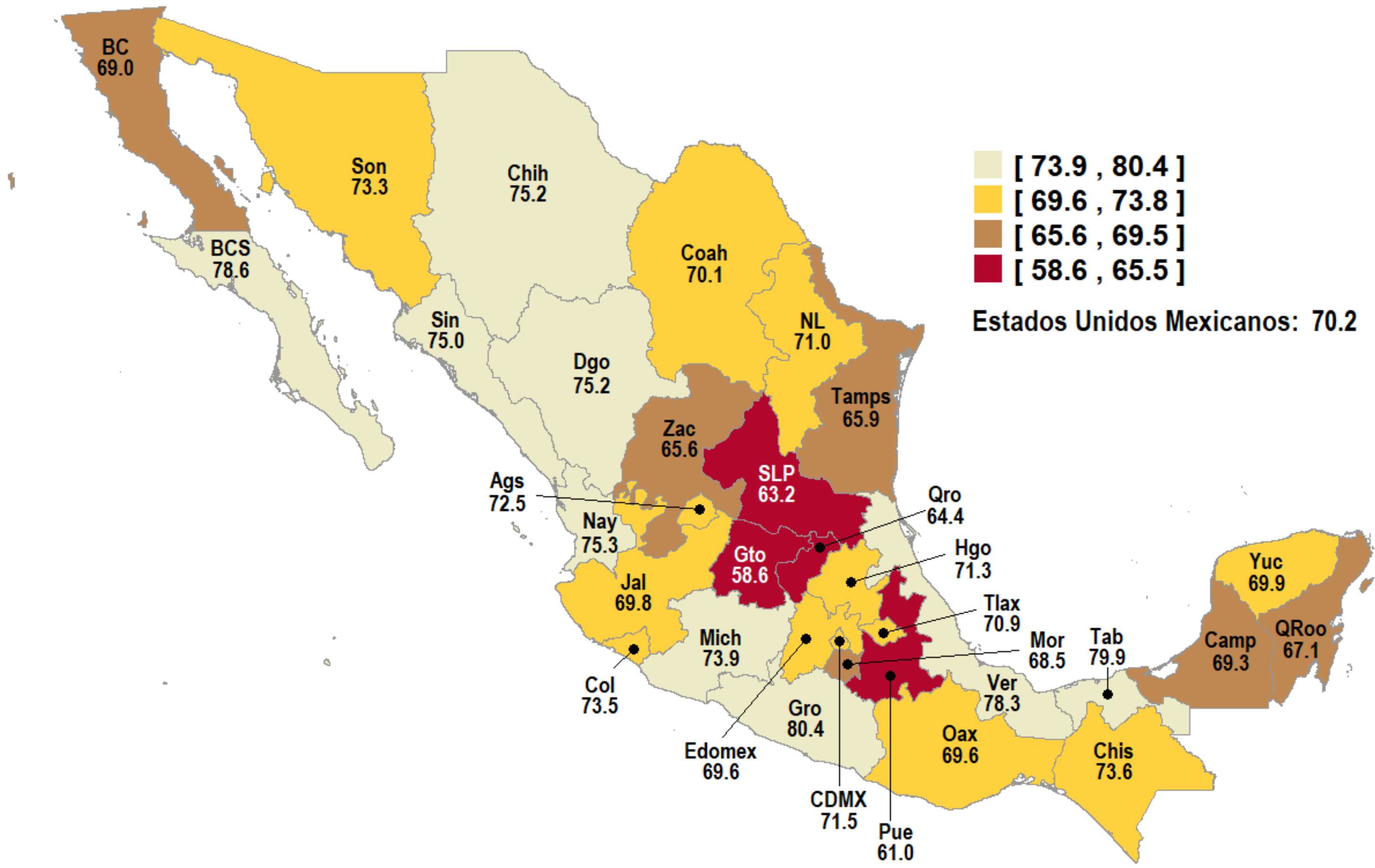
| | |
|------------|-------|
| B.C.S. | 88.9% |
| Tlaxcala | 88.4% |
| Colima | 84.9% |
| | |
| | |
| Nuevo León | 60.2% |
| Coahuila | 59.0% |
| Puebla | 54.2% |



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.

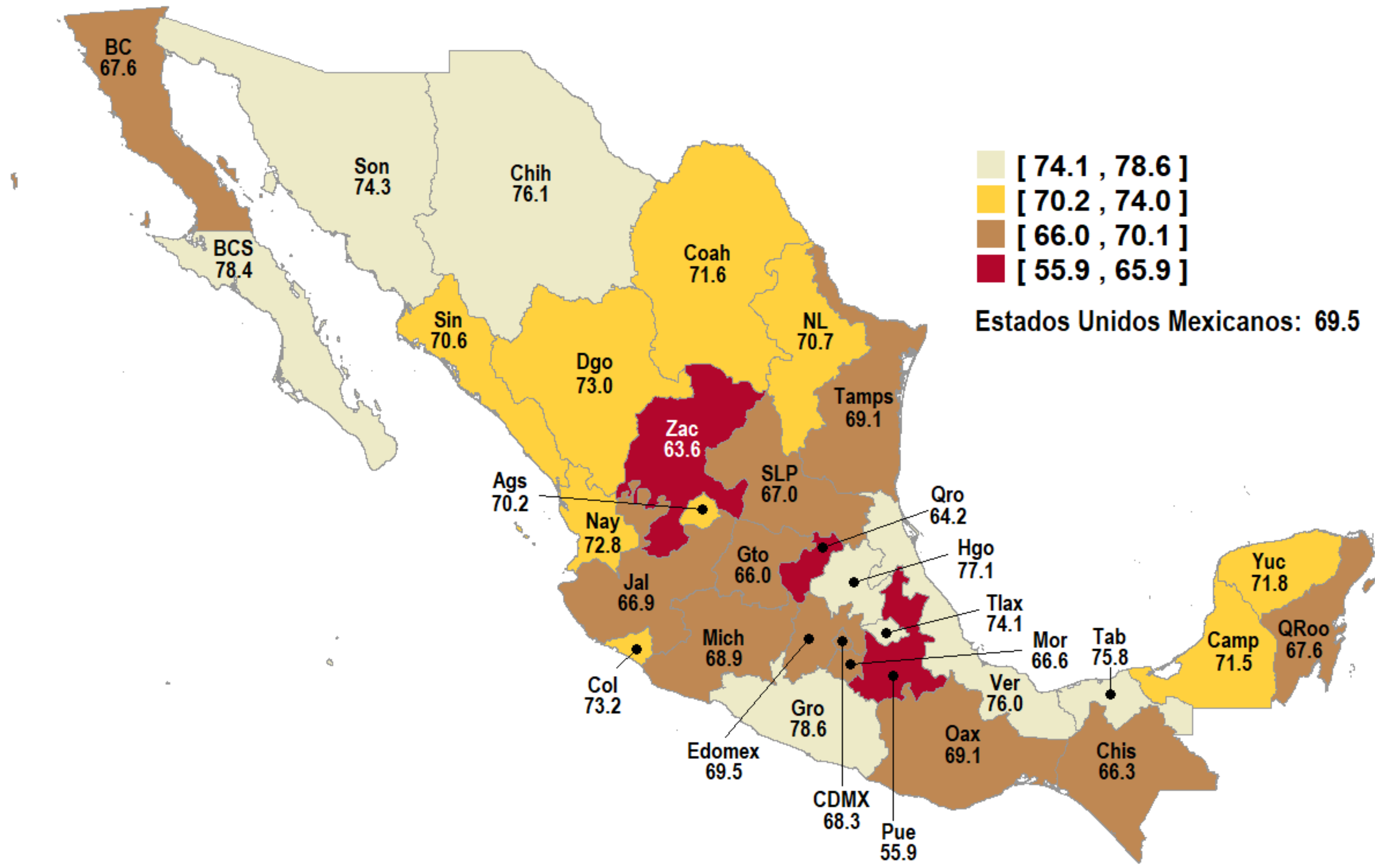
| | |
|-----------------|-------|
| Guerrero | 80.4% |
| Tabasco | 79.9% |
| B.C.S. | 78.6% |
| | |
| | |
| San Luis Potosí | 63.2% |
| Puebla | 61.0% |
| Guanajuato | 58.6% |



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.

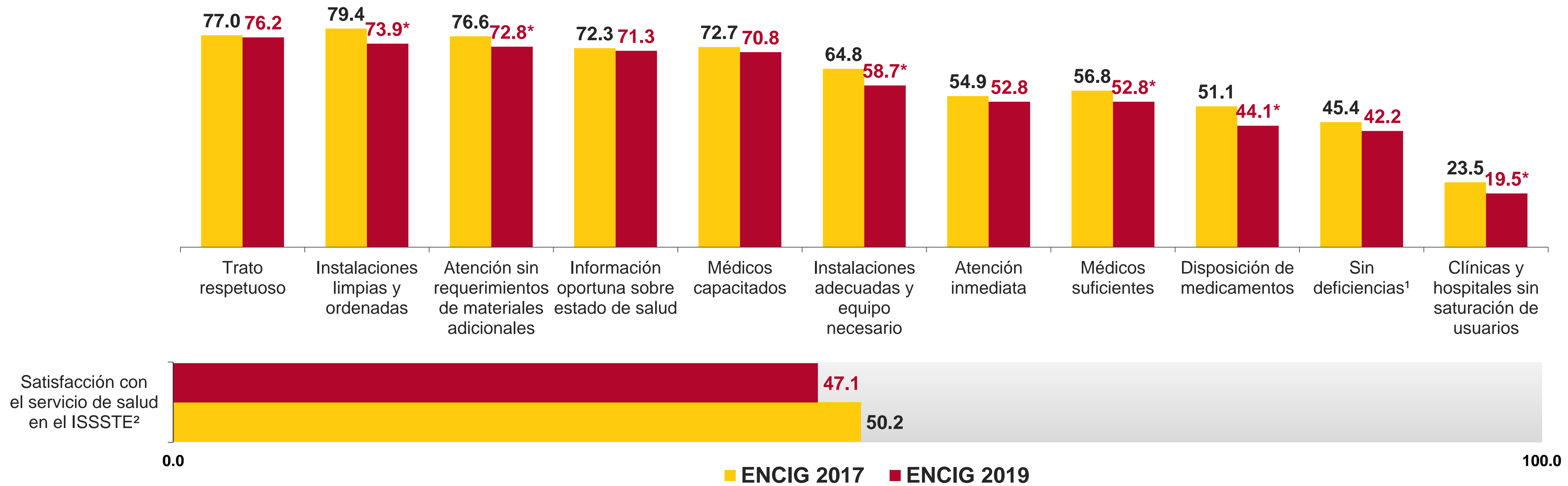
| | |
|-----------|-------|
| Guerrero | 78.6% |
| B.C.S. | 78.4% |
| Hidalgo | 77.1% |
| | |
| | |
| | |
| | |
| Querétaro | 64.2% |
| Zacatecas | 63.6% |
| Puebla | 55.9% |



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

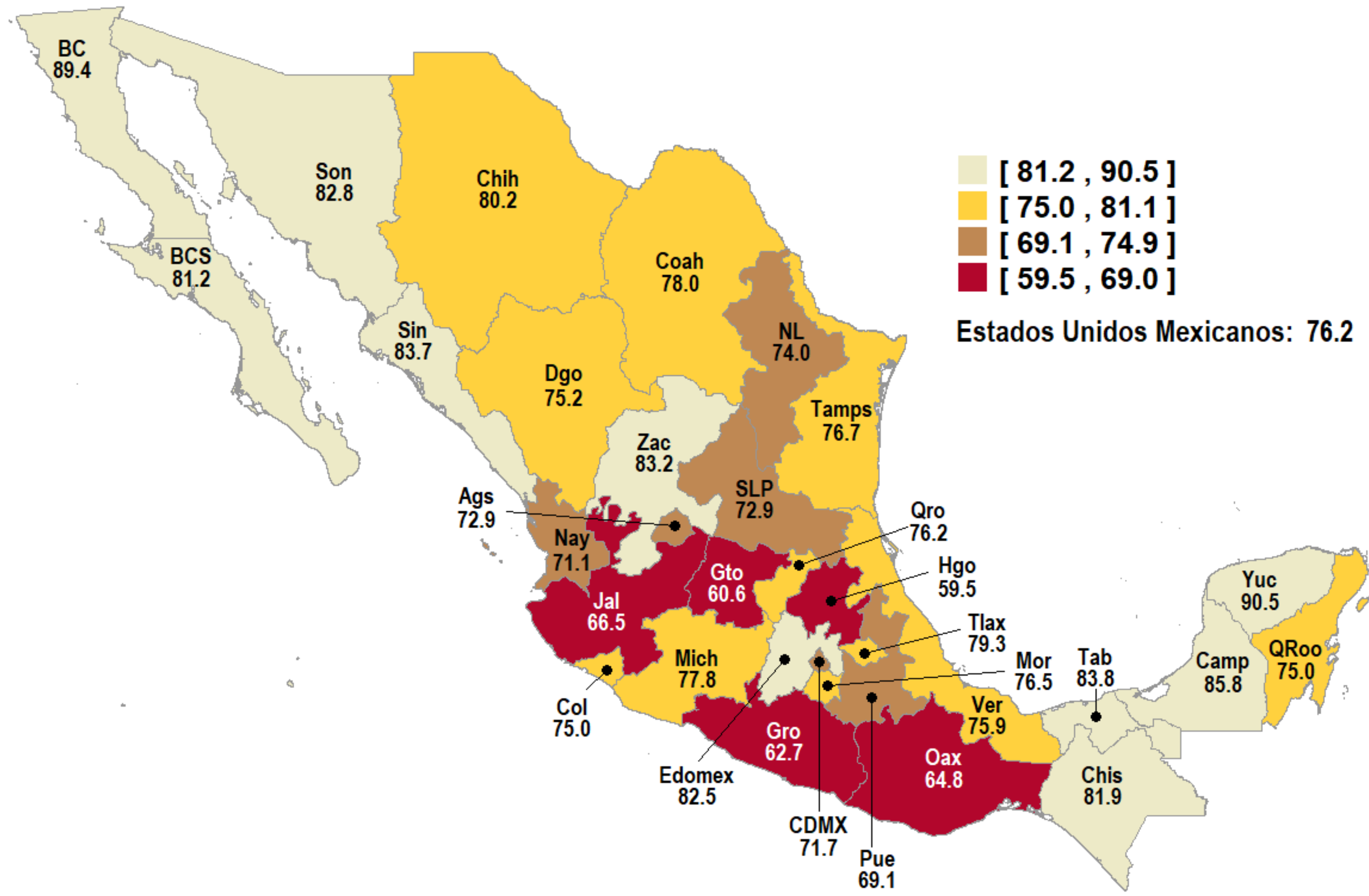


¹ Por lo que no ha tenido que pagar por un servicio de salud privado.
² "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".
 * En estos casos **sí existió** un cambio estadísticamente significativo con respecto del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

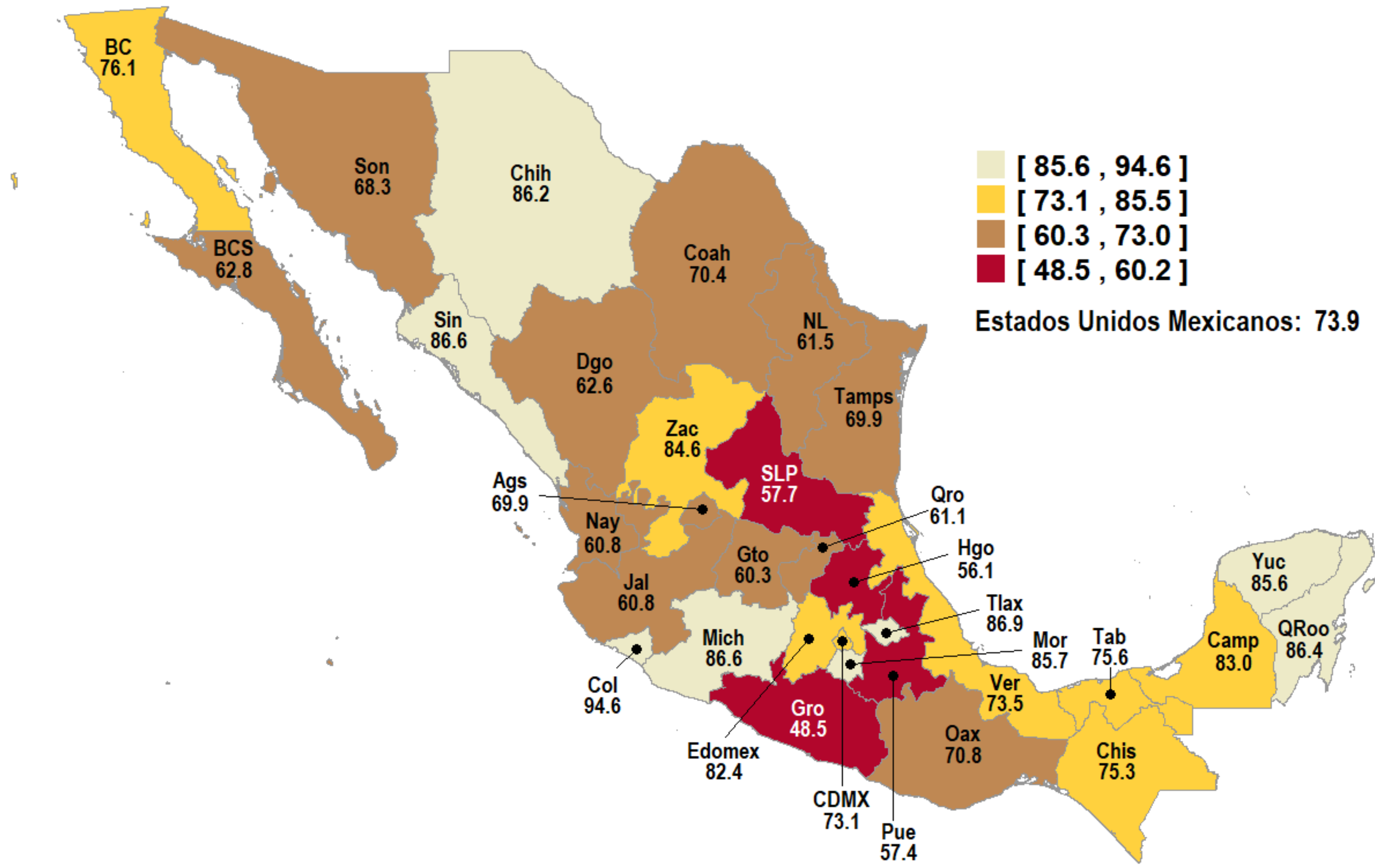
| | |
|-----------------|-------|
| Yucatán | 90.5% |
| Baja California | 89.4% |
| Campeche | 85.8% |
| | |
| | |
| | |
| Guerrero | 62.7% |
| Guanajuato | 60.6% |
| Hidalgo | 59.5% |



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.

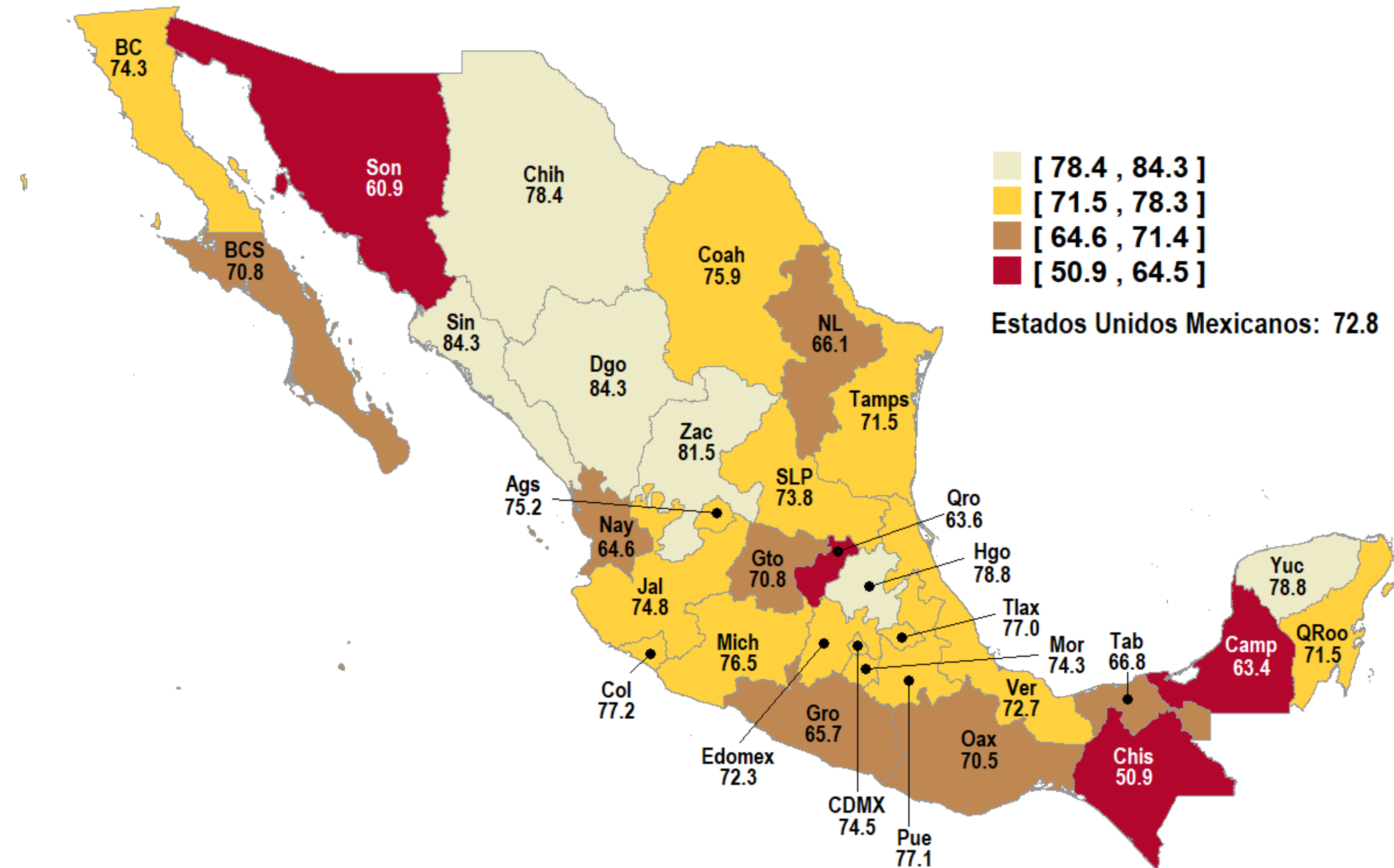
| | |
|----------|-------|
| Colima | 94.6% |
| Tlaxcala | 86.9% |
| Sinaloa | 86.6% |
| | |
| | |
| Puebla | 57.4% |
| Hidalgo | 56.1% |
| Guerrero | 48.5% |



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.

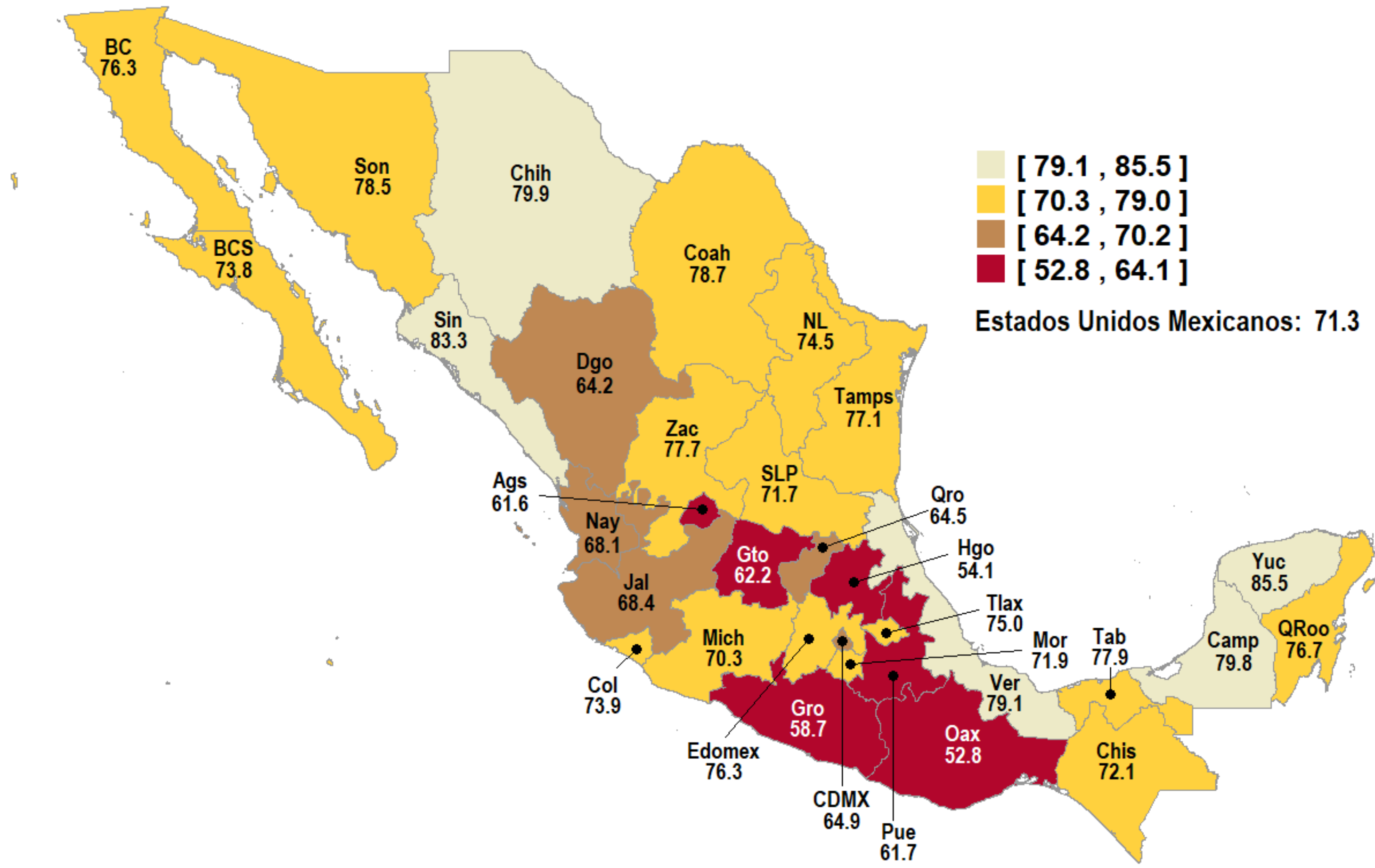
| | |
|-----------|-------|
| Sinaloa | 84.3% |
| Durango | 84.3% |
| Zacatecas | 81.5% |
| | |
| | |
| | |
| | |
| Campeche | 63.4% |
| Sonora | 60.9% |
| Chiapas | 50.9% |



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.

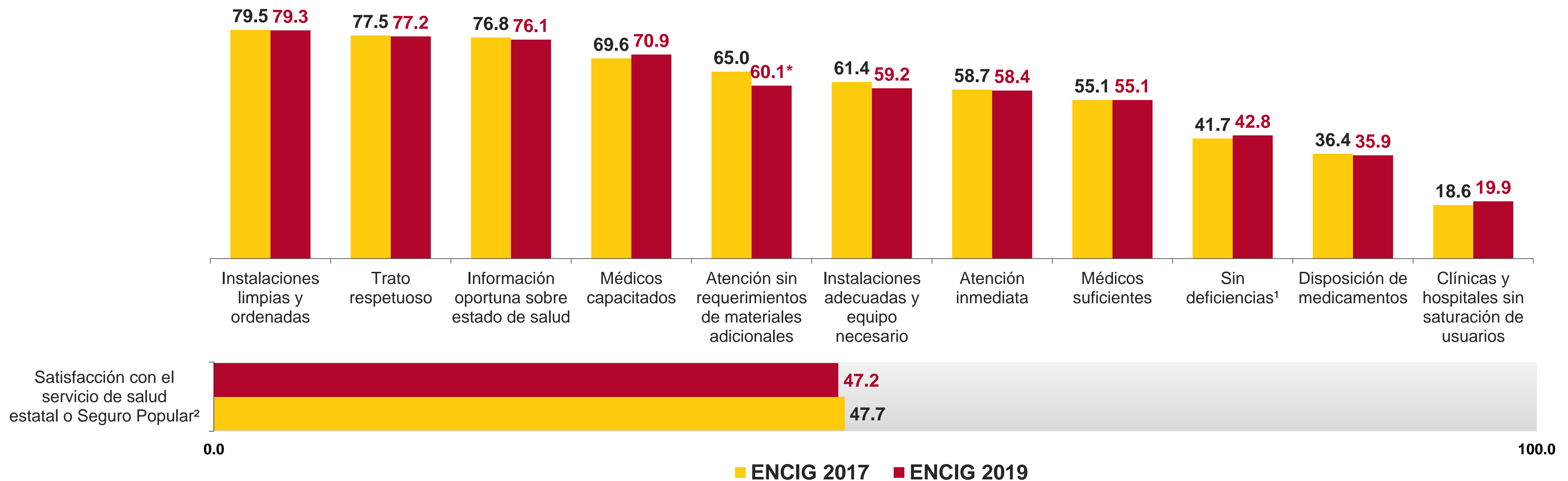
| | |
|-----------|-------|
| Yucatán | 85.5% |
| Sinaloa | 83.3% |
| Chihuahua | 79.9% |
| | |
| | |
| Guerrero | 58.7% |
| Hidalgo | 54.1% |
| Oaxaca | 52.8% |



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



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

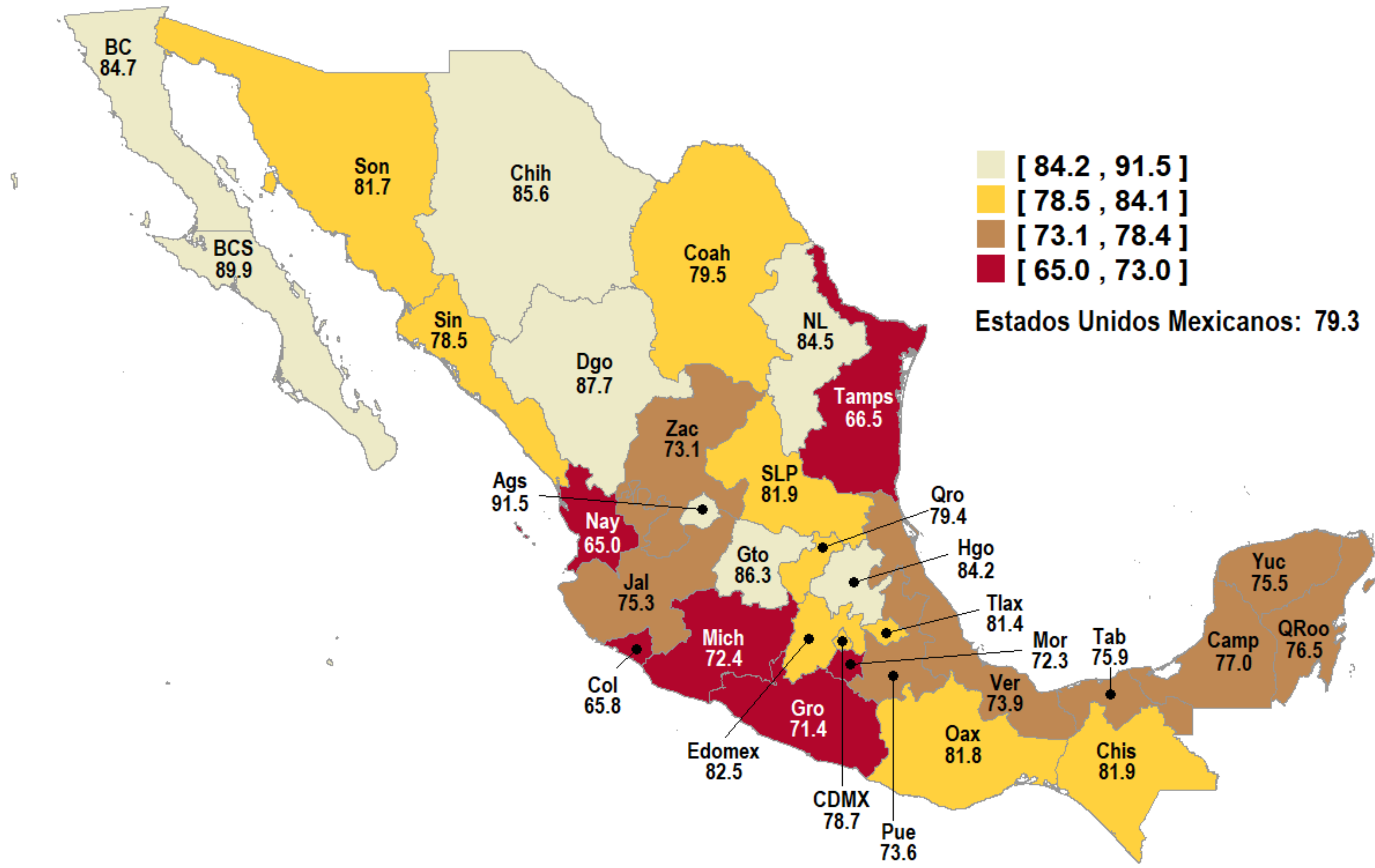
² "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

* 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.

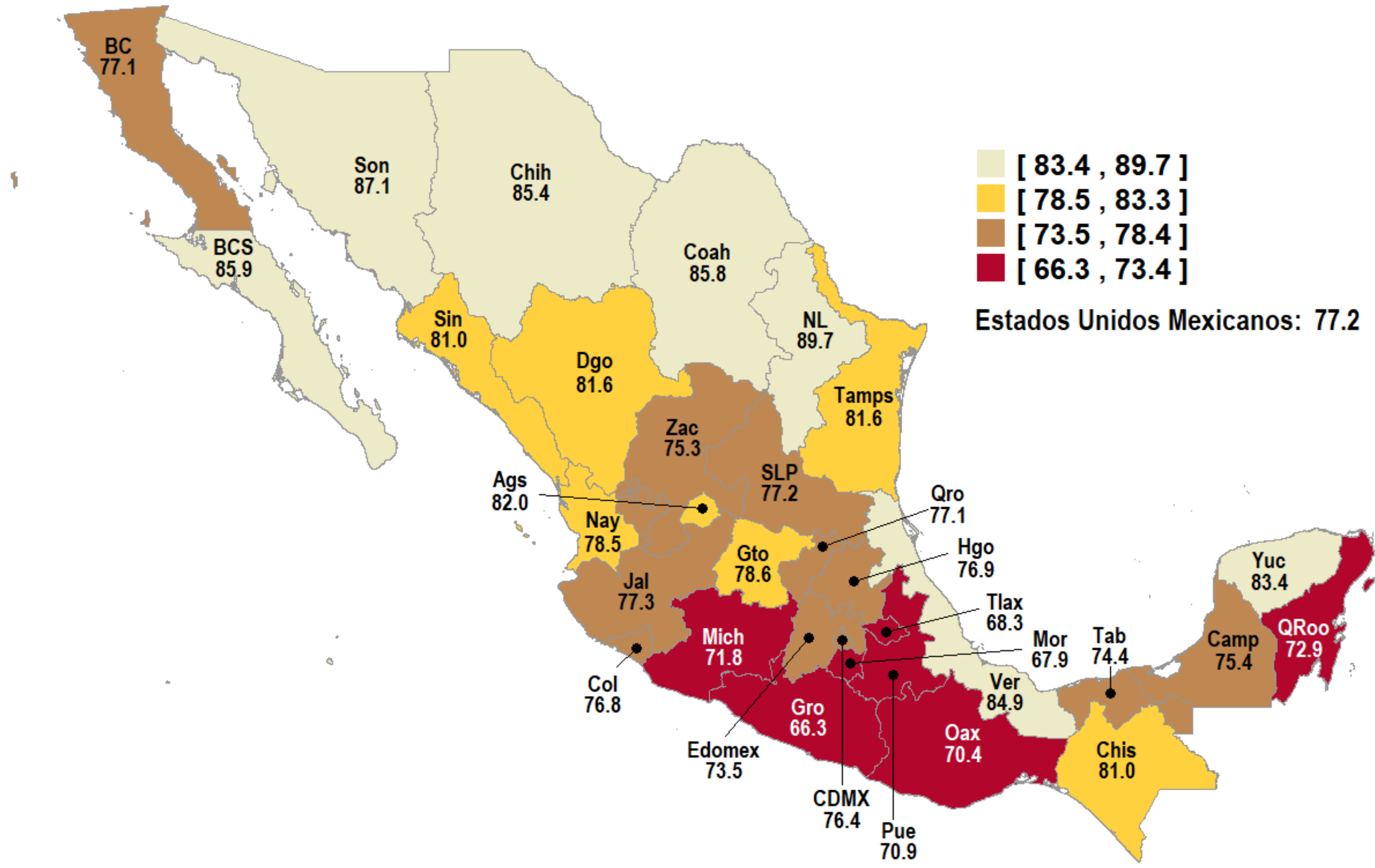
| | |
|----------------|-------|
| Aguascalientes | 91.5% |
| B.C.S. | 89.9% |
| Durango | 87.7% |
| | |
| | |
| Tamaulipas | 66.5% |
| Colima | 65.8% |
| Nayarit | 65.0% |



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.

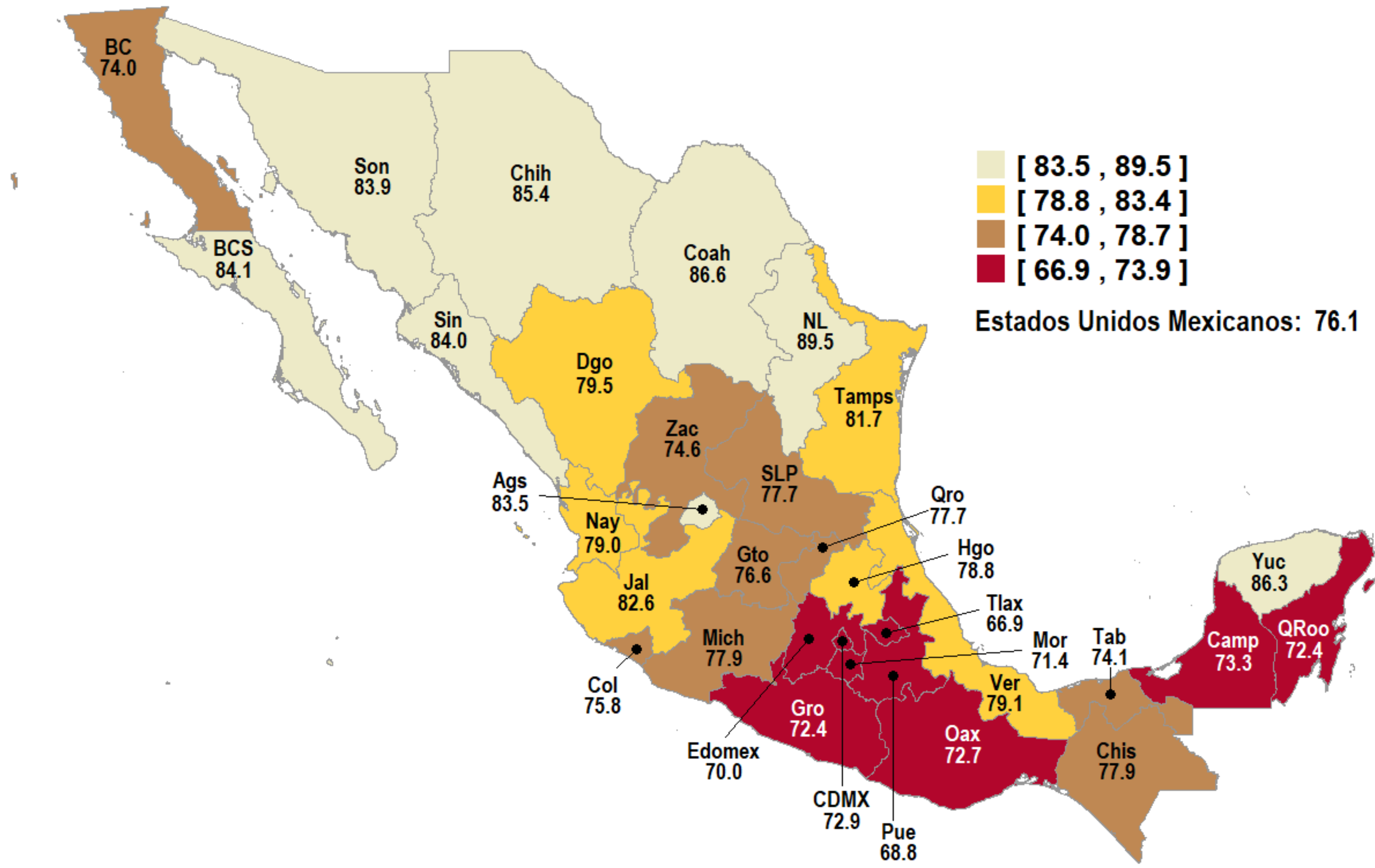
| | |
|------------|-------|
| Nuevo León | 89.7% |
| Sonora | 87.1% |
| B.C.S. | 85.9% |
| | |
| | |
| | |
| Tlaxcala | 68.3% |
| Morelos | 67.9% |
| Guerrero | 66.3% |



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.

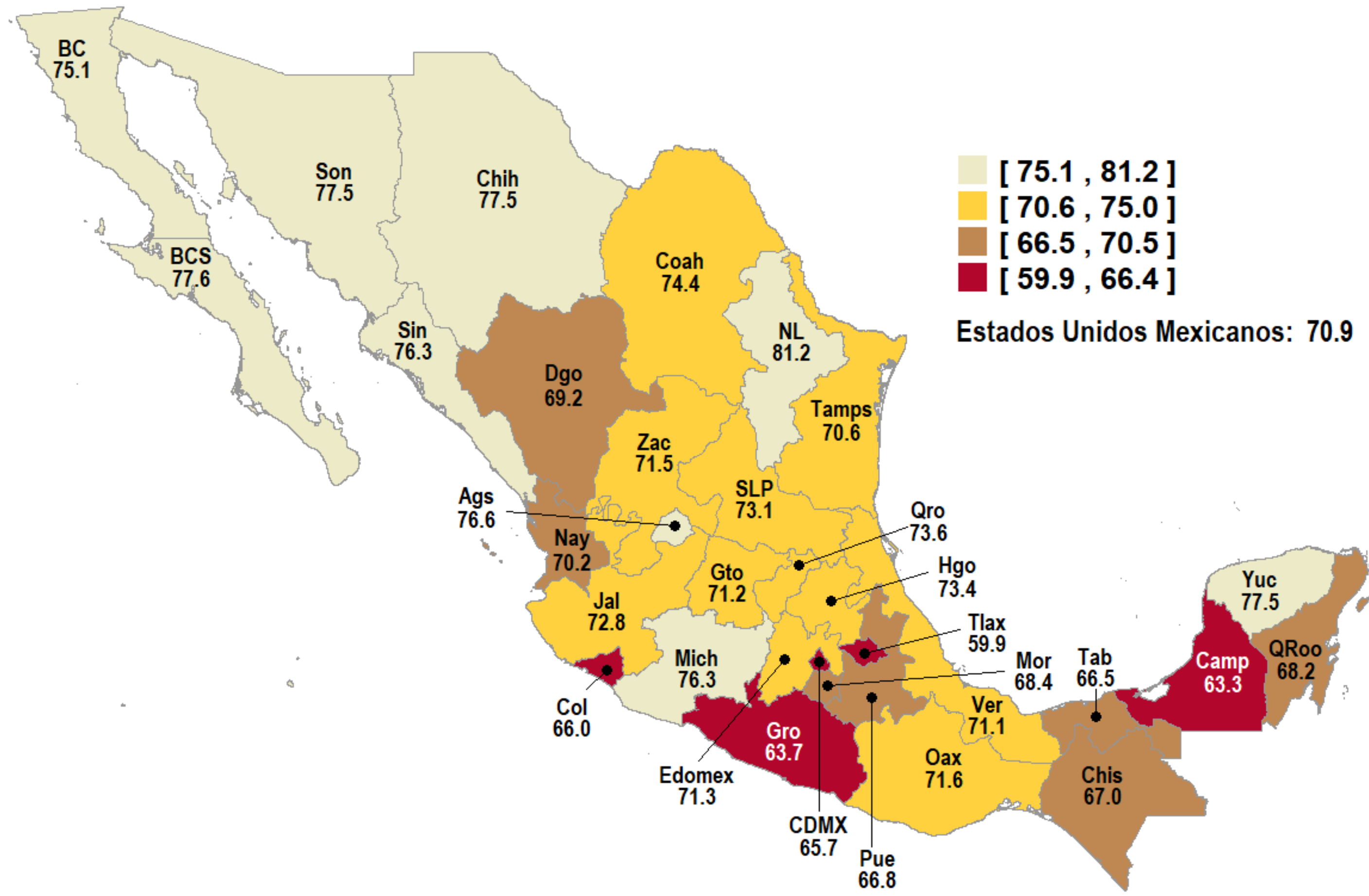
| | |
|------------|-------|
| Nuevo León | 89.5% |
| Coahuila | 86.6% |
| Yucatán | 86.3% |
| | |
| | |
| | |
| | |
| Edo. Méx. | 70.0% |
| Puebla | 68.8% |
| Tlaxcala | 66.9% |



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.

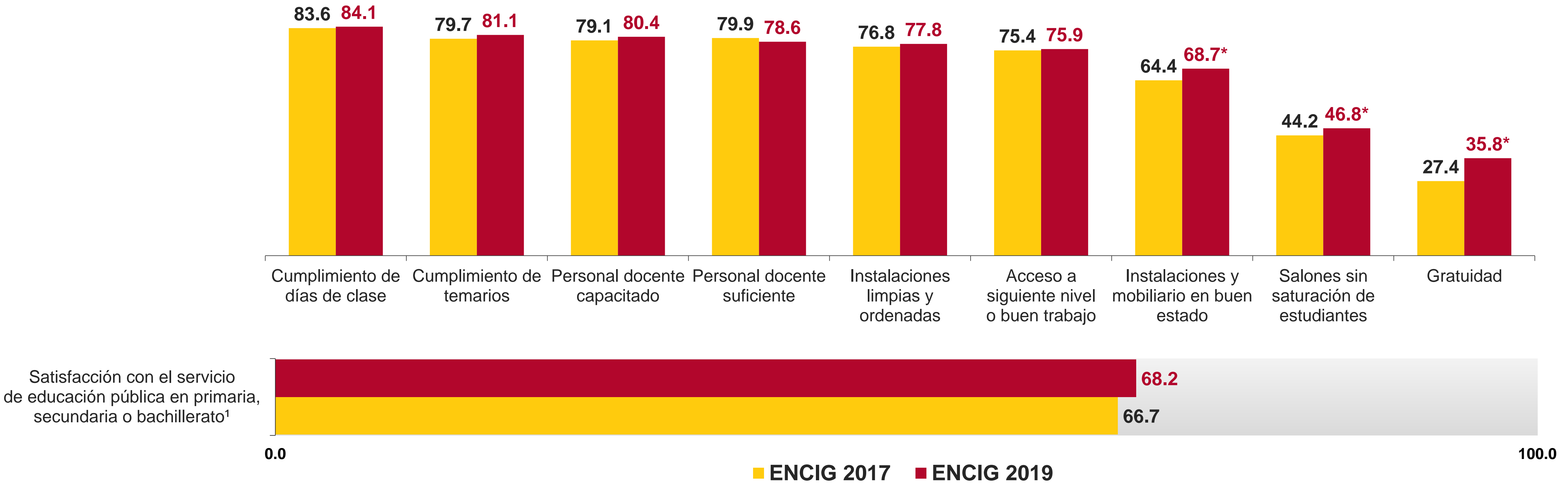
| | |
|------------|-------|
| Nuevo León | 81.2% |
| B.C.S. | 77.6% |
| Sonora | 77.5% |
| | |
| | |
| | |
| Guerrero | 63.7% |
| Campeche | 63.3% |
| Tlaxcala | 59.9% |



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

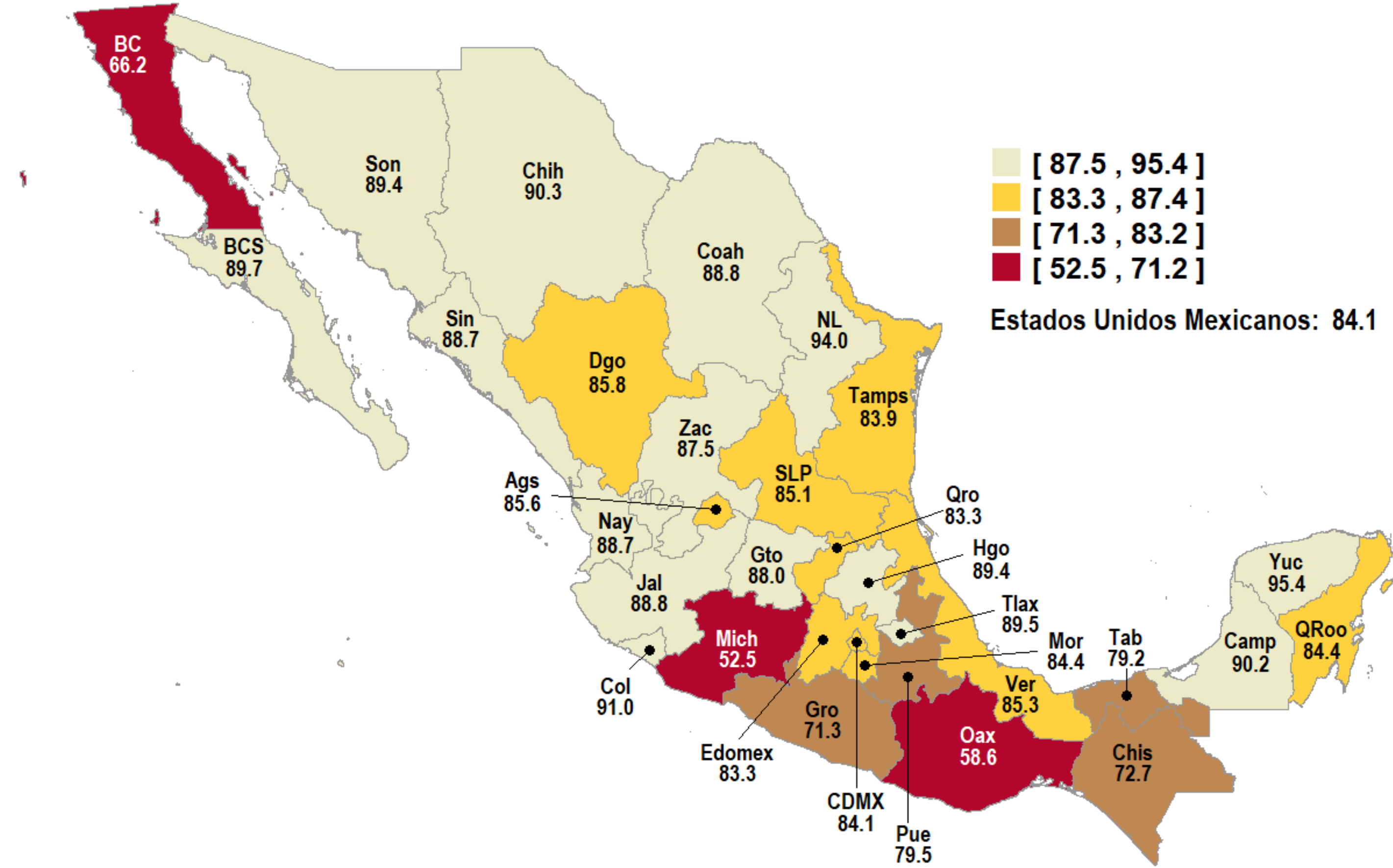


¹ "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".
 * En estos casos **sí existió** un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.

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.

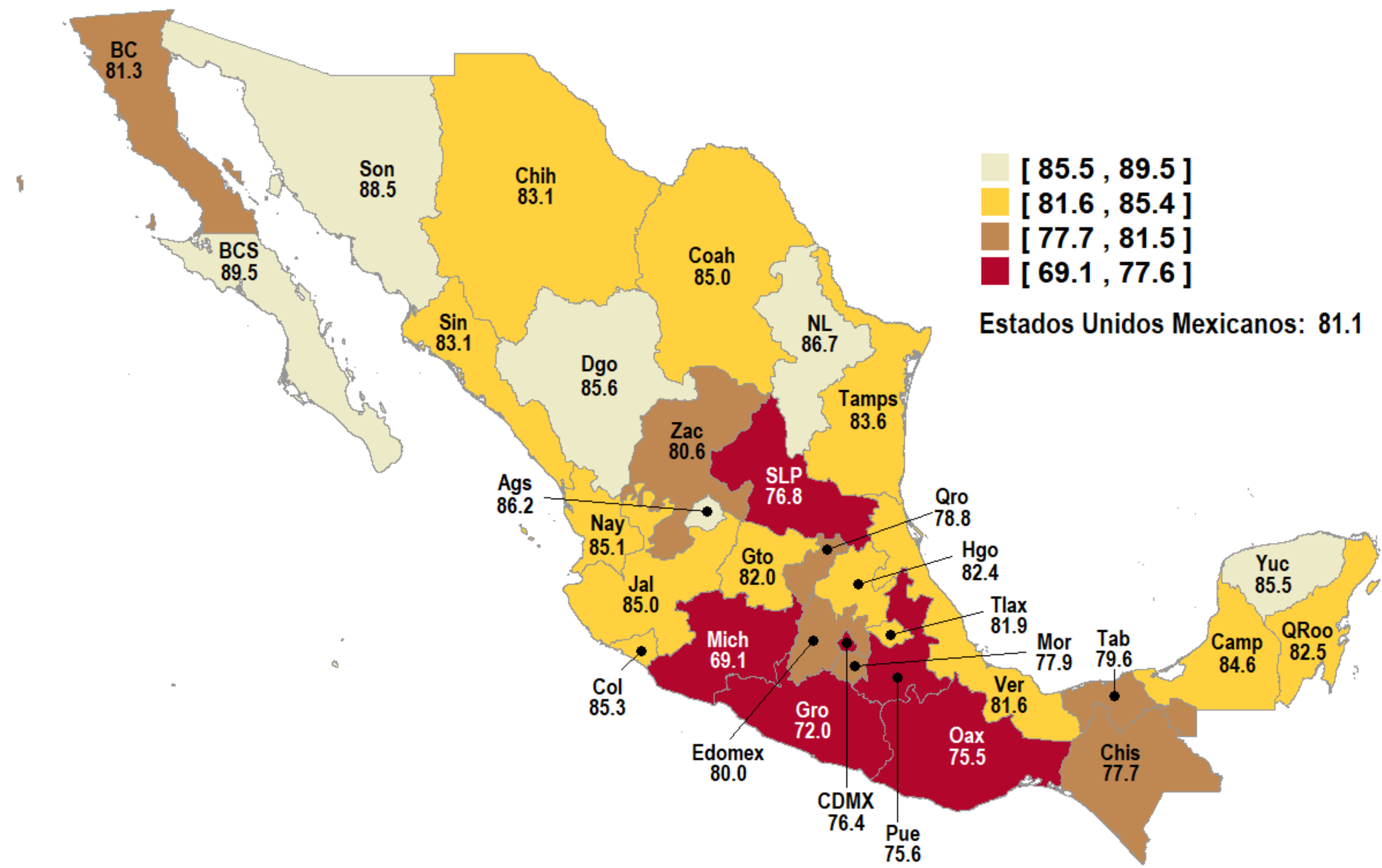
| | |
|-----------------|-------|
| Yucatán | 95.4% |
| Nuevo León | 94.0% |
| Colima | 91.0% |
| | |
| Baja California | 66.2% |
| Oaxaca | 58.6% |
| Michoacán | 52.5% |



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.

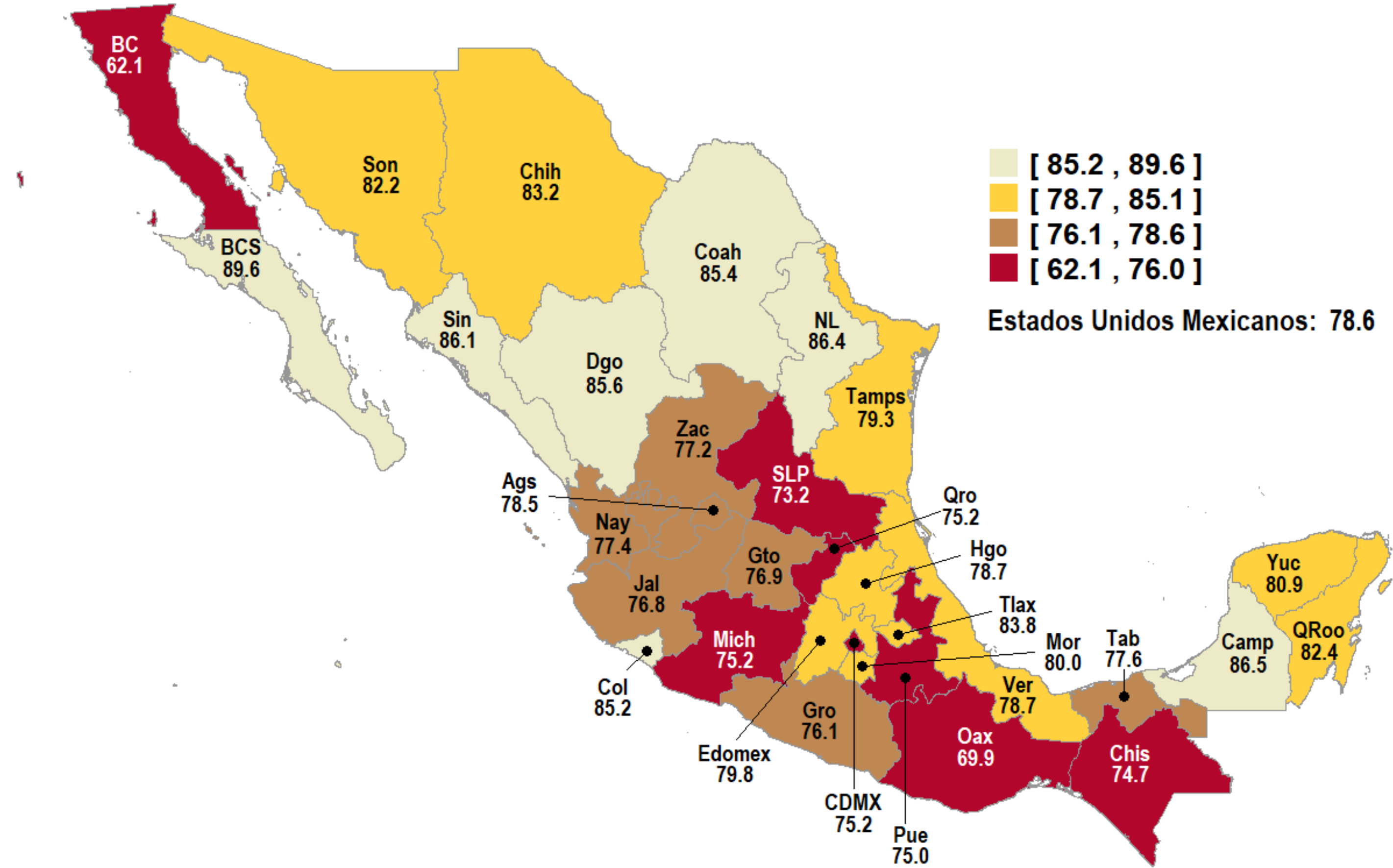
| | |
|------------|-------|
| B.C.S. | 89.5% |
| Sonora | 88.5% |
| Nuevo León | 86.7% |
| | |
| Oaxaca | 75.5% |
| Guerrero | 72.0% |
| Michoacán | 69.1% |



Educación pública obligatoria ♦ Personal docente 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.

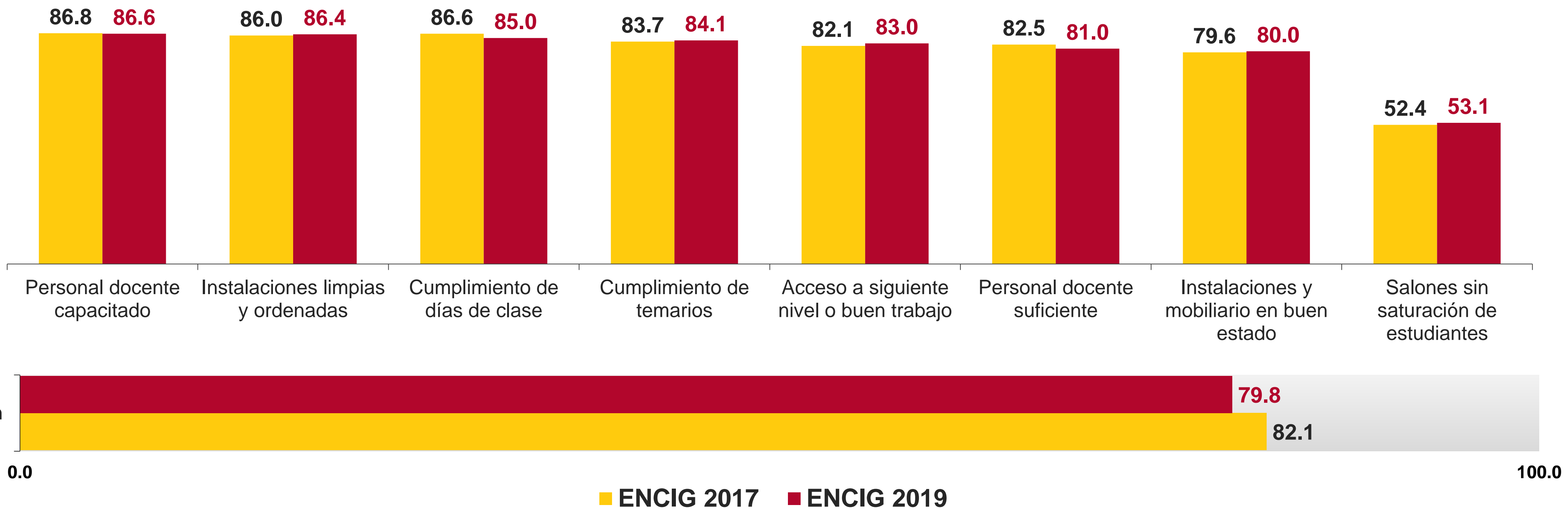
| | |
|-----------------|-------|
| B.C.S. | 89.6% |
| Campeche | 86.5% |
| Nuevo León | 86.4% |
| | |
| San Luis Potosí | 73.2% |
| Oaxaca | 69.9% |
| Baja California | 62.1% |



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

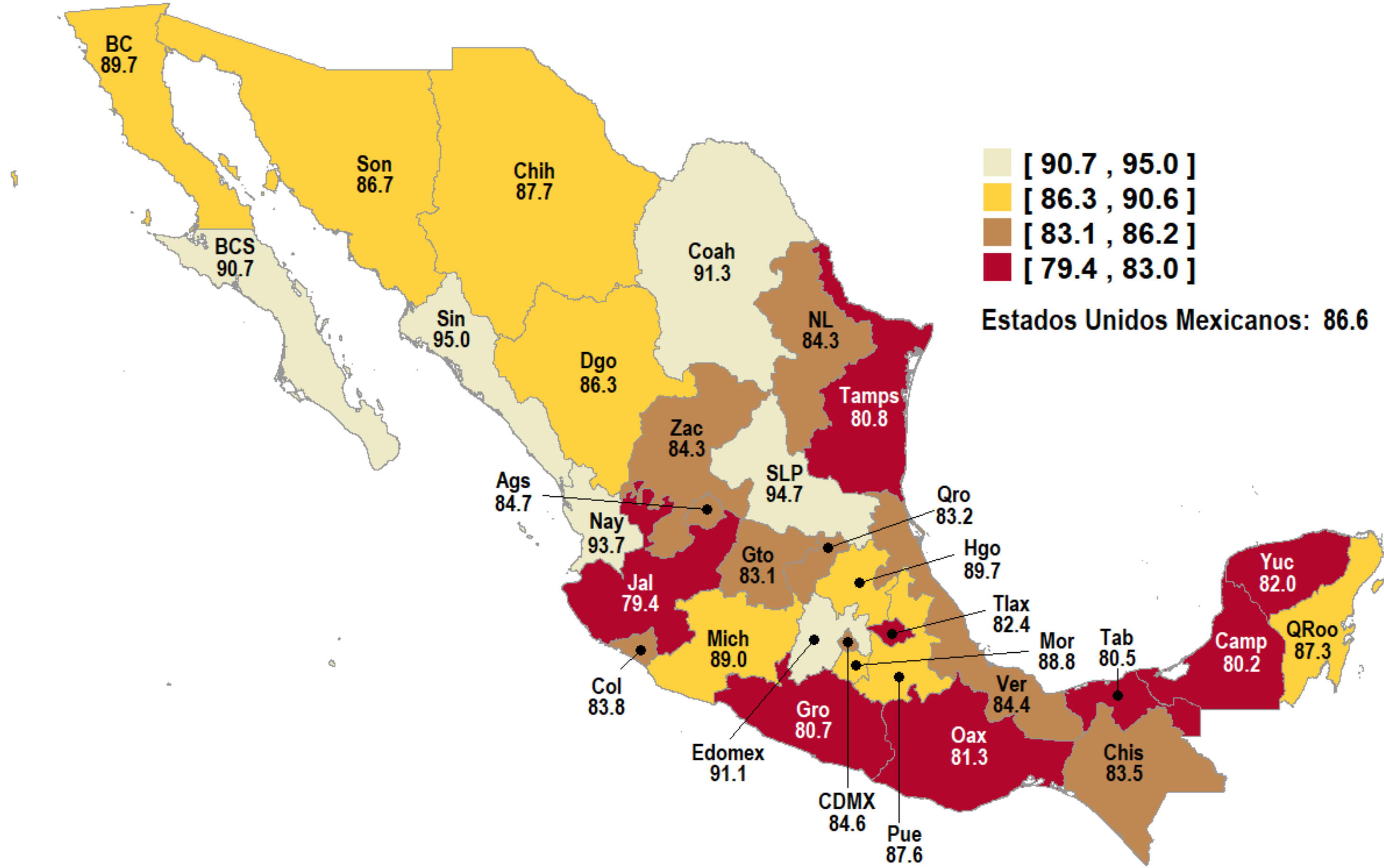


¹ "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

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.

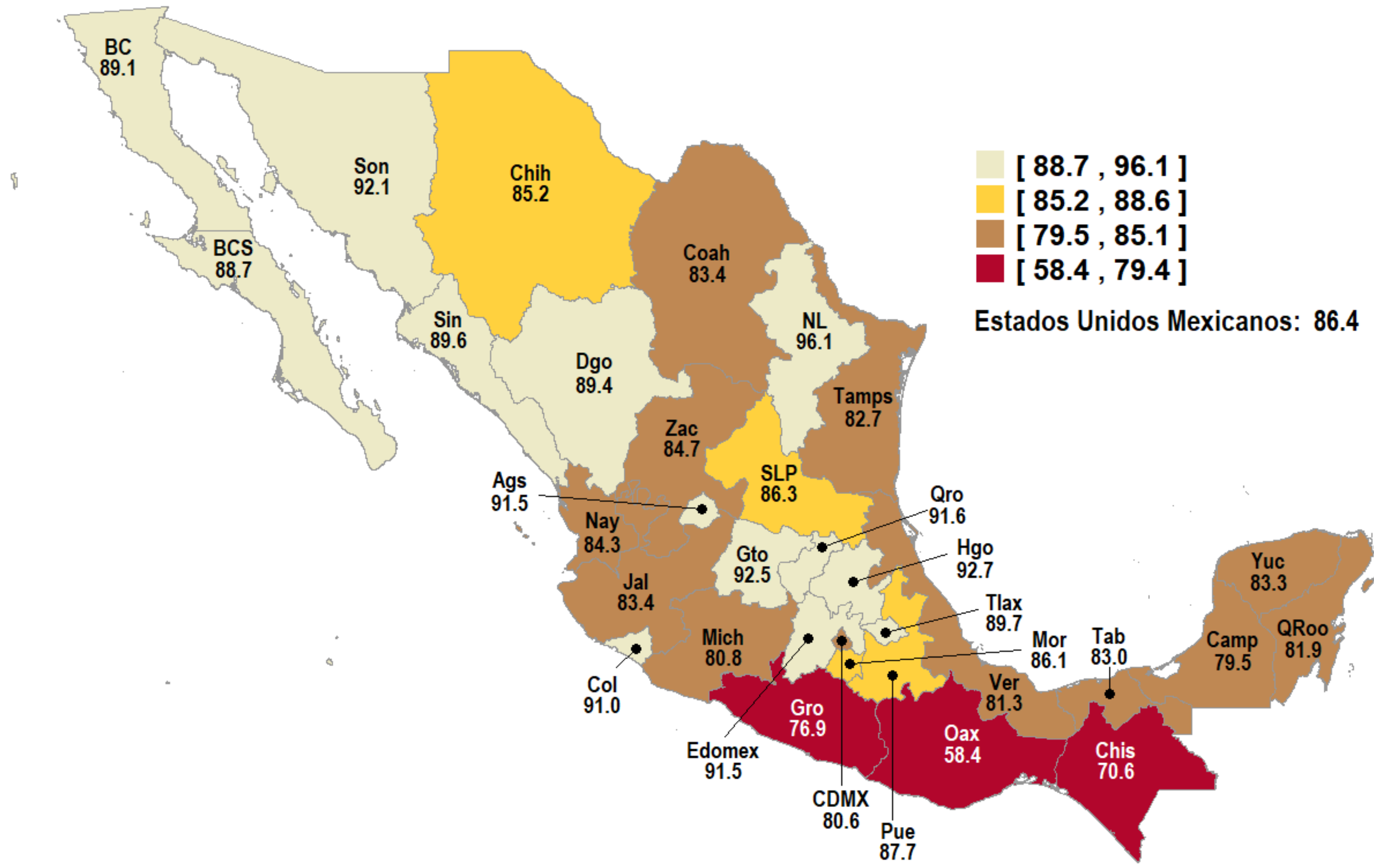
| | |
|-----------------|-------|
| Sinaloa | 95.0% |
| San Luis Potosí | 94.7% |
| Nayarit | 93.7% |
| | |
| | |
| | |
| | |
| Tabasco | 80.5% |
| Campeche | 80.2% |
| Jalisco | 79.4% |



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.

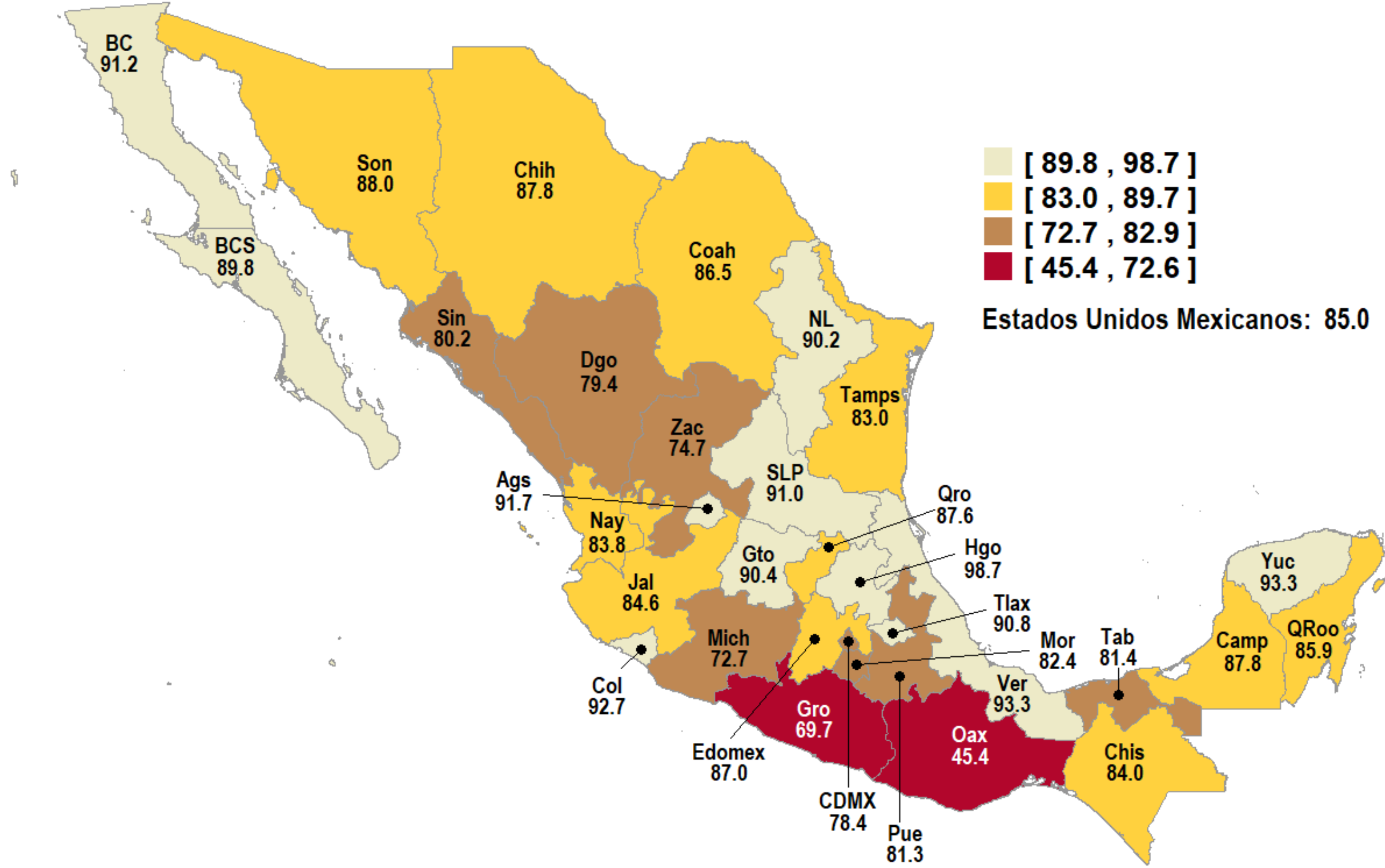
| | |
|------------|-------|
| Nuevo León | 96.1% |
| Hidalgo | 92.7% |
| Guanajuato | 92.5% |
| | |
| | |
| Guerrero | 76.9% |
| Chiapas | 70.6% |
| Oaxaca | 58.4% |



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.

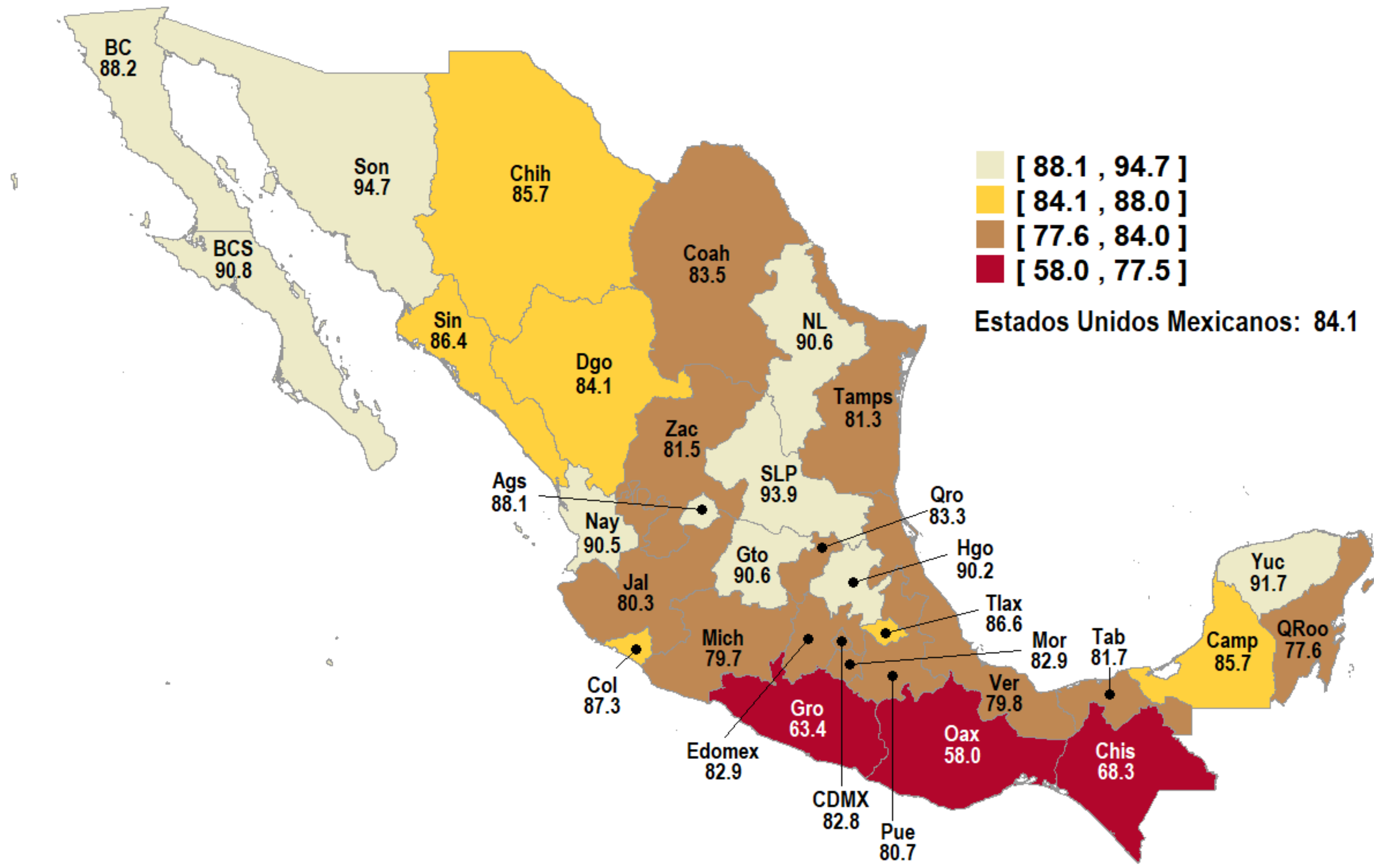
| | |
|-----------|-------|
| Hidalgo | 98.7% |
| Veracruz | 93.3% |
| Yucatán | 93.3% |
| | |
| | |
| | |
| | |
| Michoacán | 72.7% |
| Guerrero | 69.7% |
| Oaxaca | 45.4% |



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.

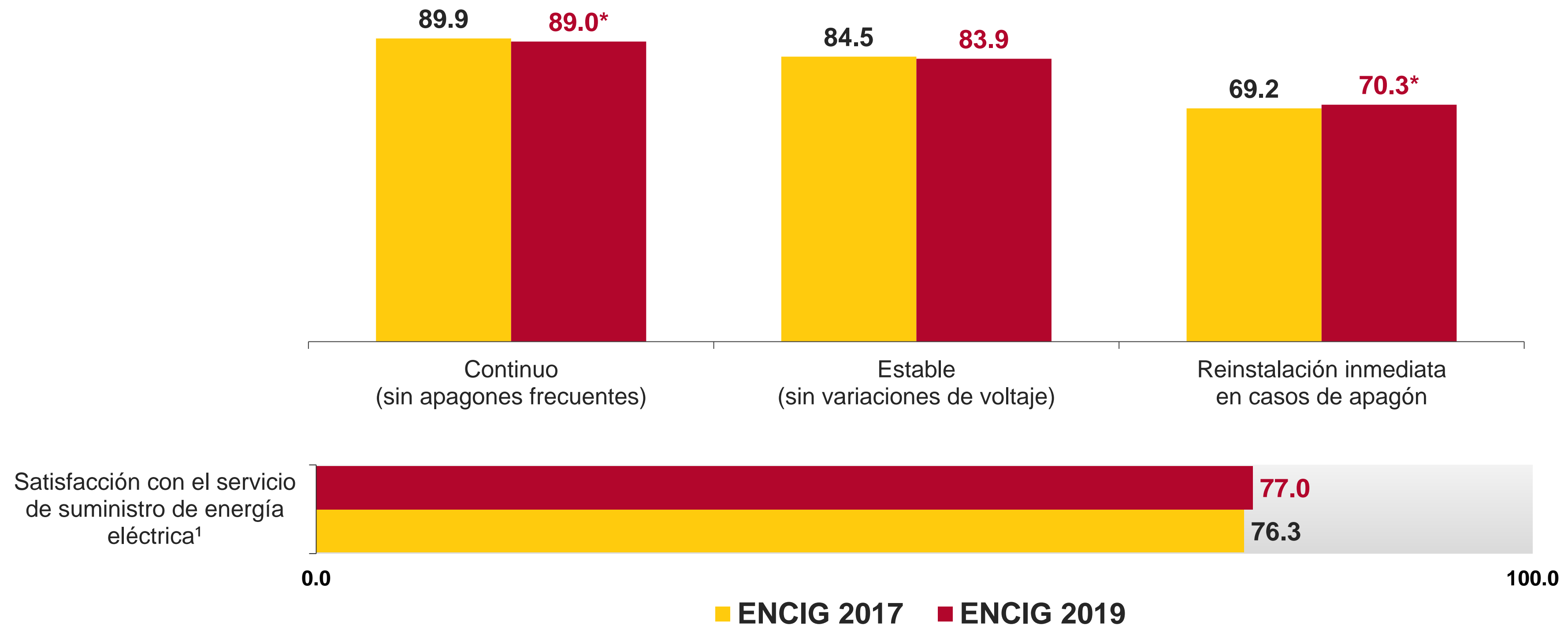
| | |
|-----------------|-------|
| Sonora | 94.7% |
| San Luis Potosí | 93.9% |
| Yucatán | 91.7% |
| | |
| | |
| Chiapas | 68.3% |
| Guerrero | 63.4% |
| Oaxaca | 58.0% |



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

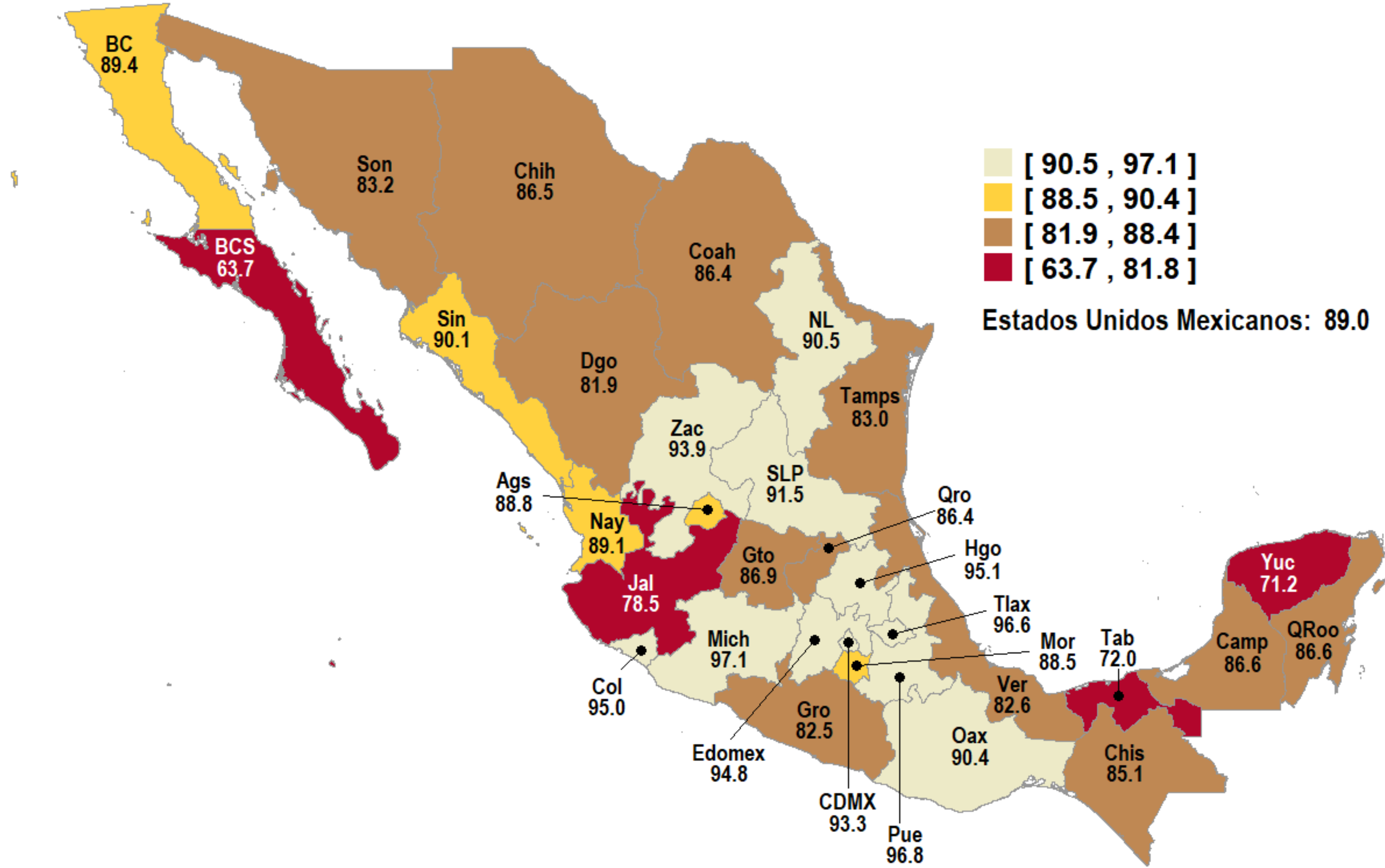


¹ "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".
* En estos casos **sí existió** un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.

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.

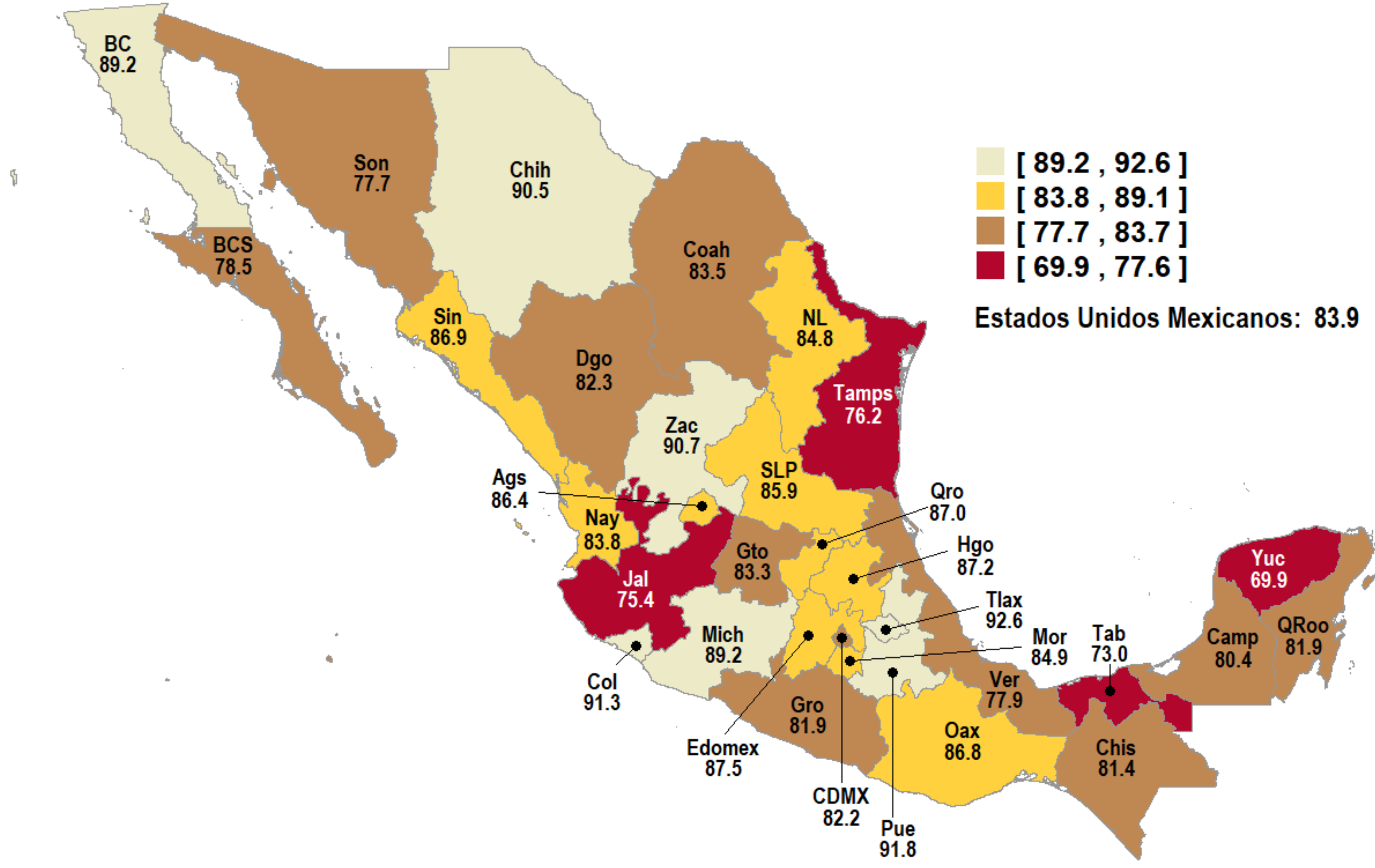
| | |
|-----------|-------|
| Michoacán | 97.1% |
| Puebla | 96.8% |
| Tlaxcala | 96.6% |
| | |
| | |
| | |
| Tabasco | 72.0% |
| Yucatán | 71.2% |
| B.C.S. | 63.7% |



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.

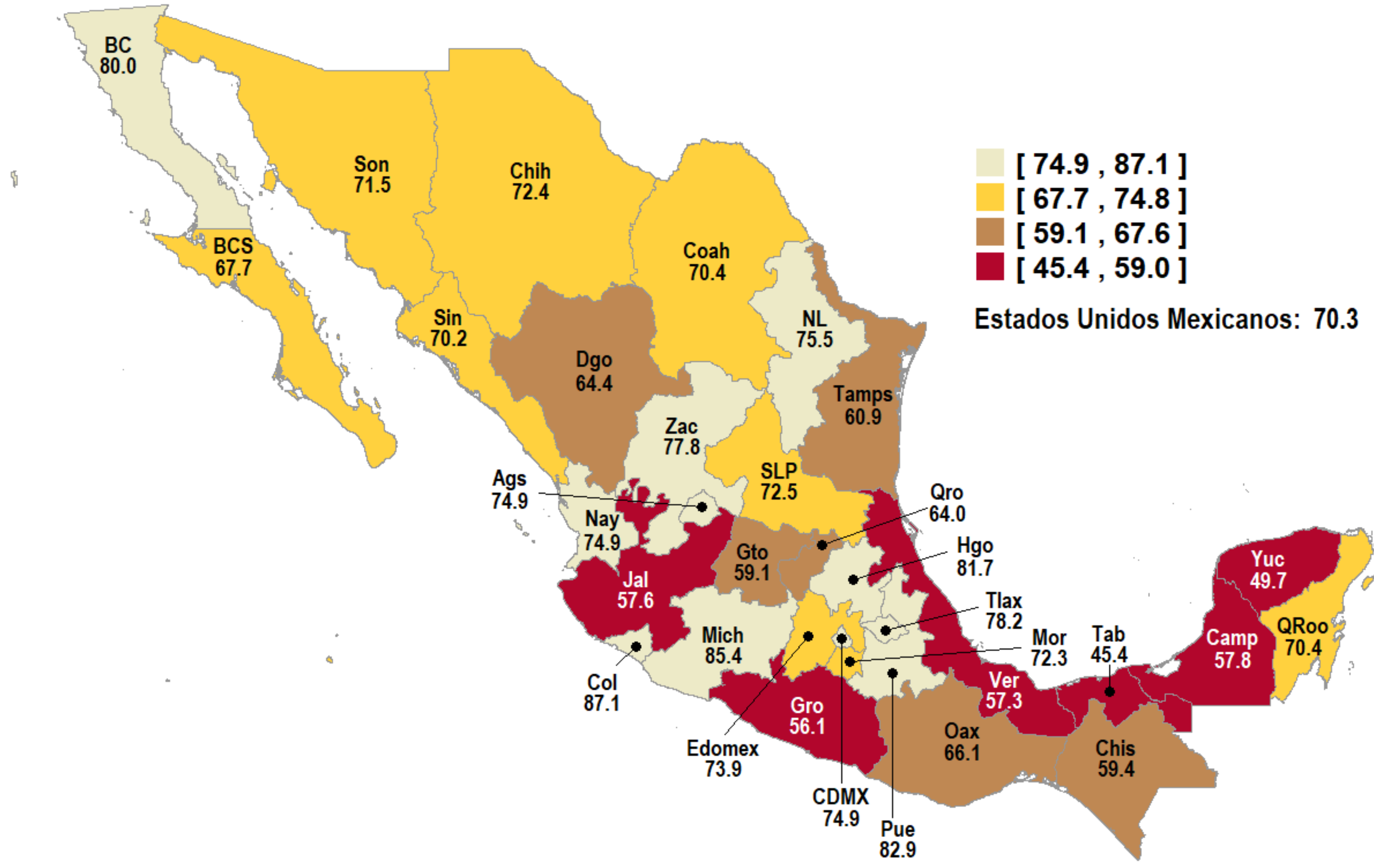
| | |
|----------|-------|
| Tlaxcala | 92.6% |
| Puebla | 91.8% |
| Colima | 91.3% |
| | |
| Jalisco | 75.4% |
| Tabasco | 73.0% |
| Yucatán | 69.9% |



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.

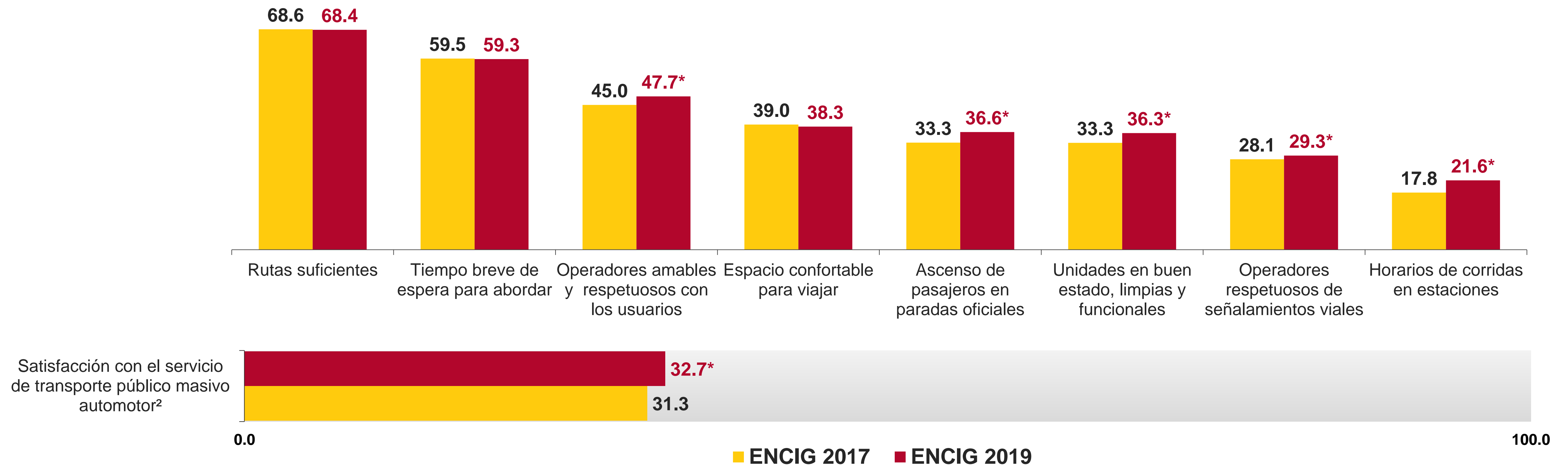
| | |
|-----------|-------|
| Colima | 87.1% |
| Michoacán | 85.4% |
| Puebla | 82.9% |
| | |
| | |
| Guerrero | 56.1% |
| Yucatán | 49.7% |
| Tabasco | 45.4% |



SERVICIOS PÚBLICOS BAJO DEMANDA • Transporte público masivo automotor

Durante 2019, **68.4%** de la población usuaria¹ 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



¹ 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.

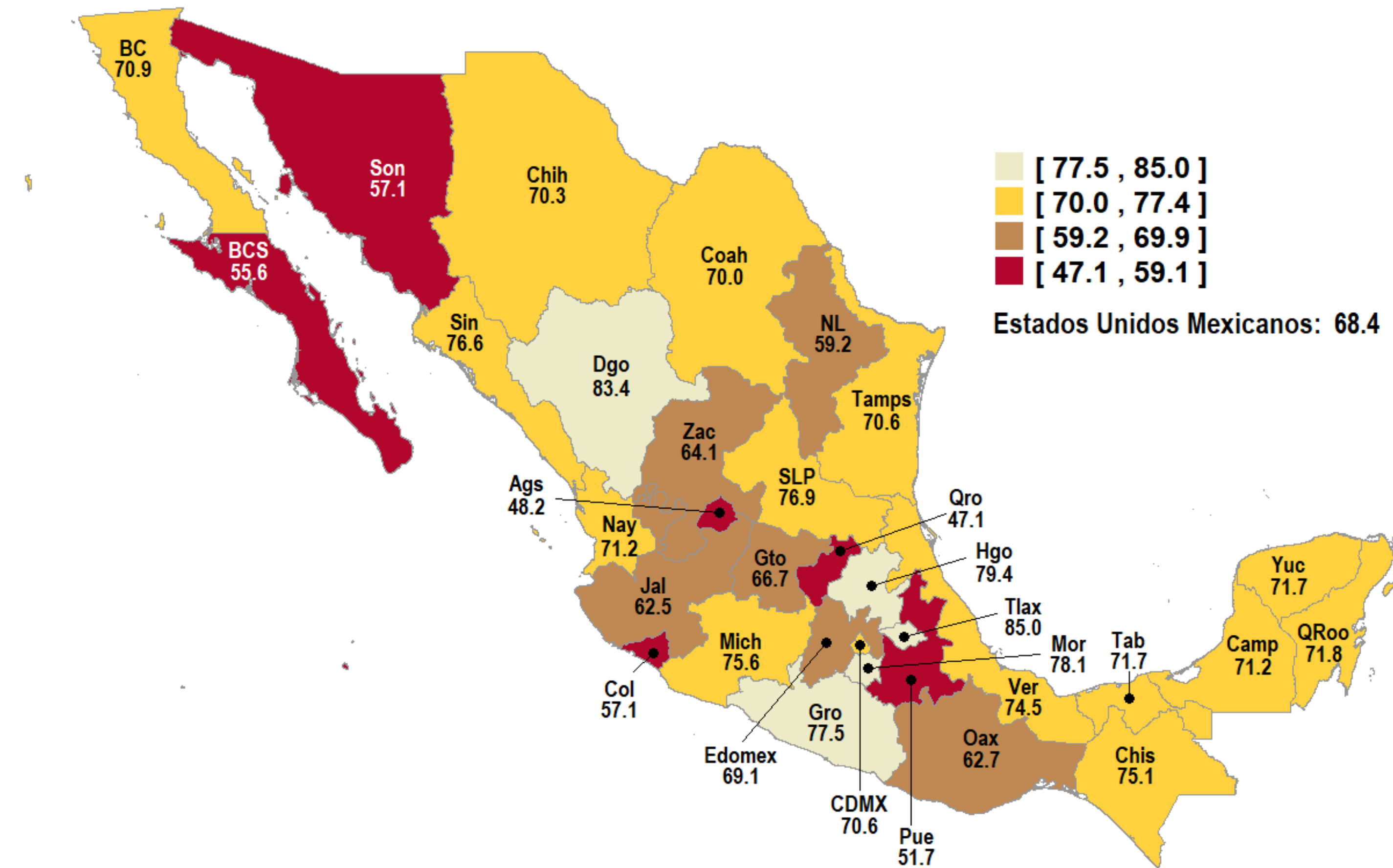
² "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

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

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.

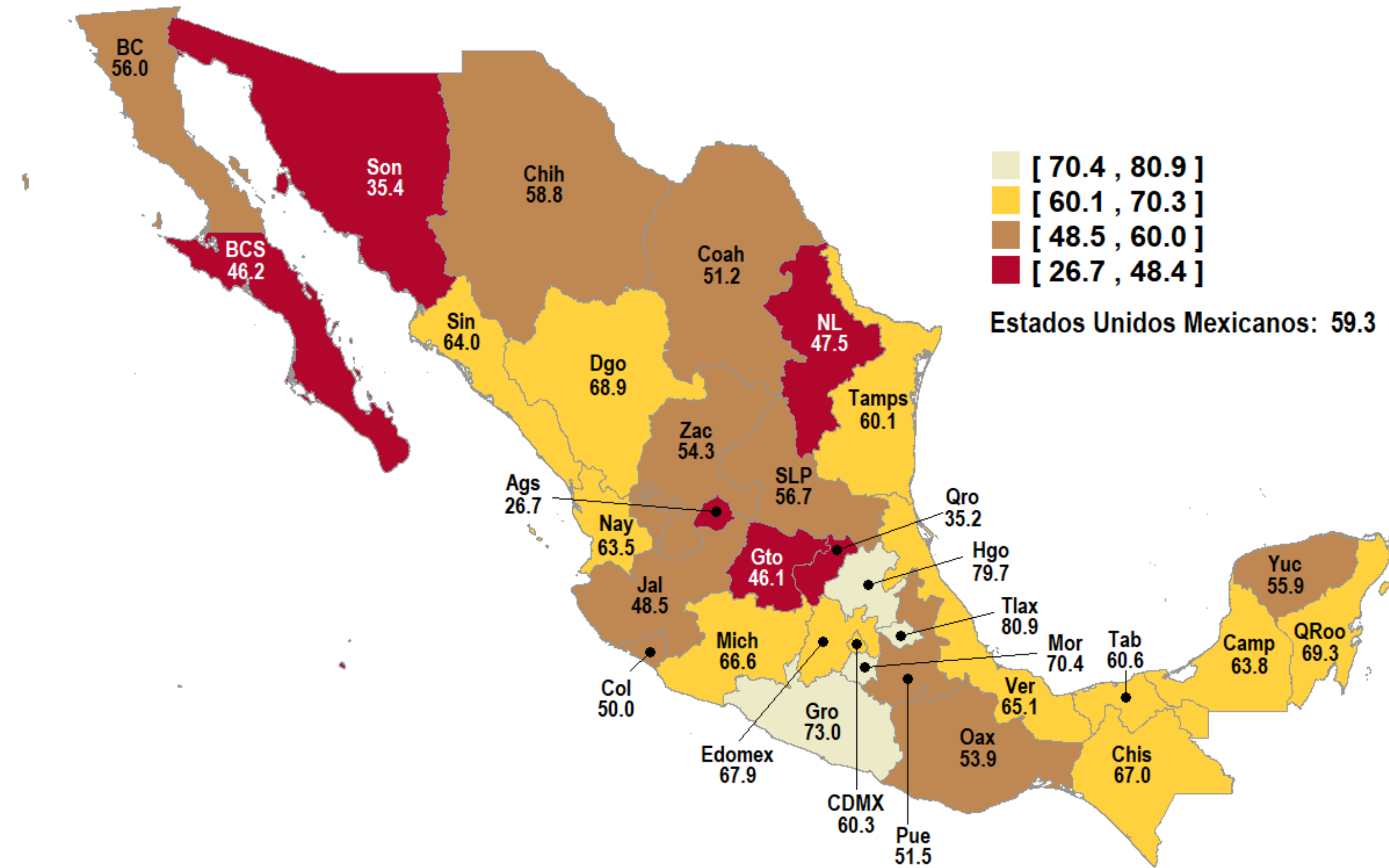
| | |
|----------------|-------|
| Tlaxcala | 85.0% |
| Durango | 83.4% |
| Hidalgo | 79.4% |
| | |
| | |
| Puebla | 51.7% |
| Aguascalientes | 48.2% |
| Querétaro | 47.1% |



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.

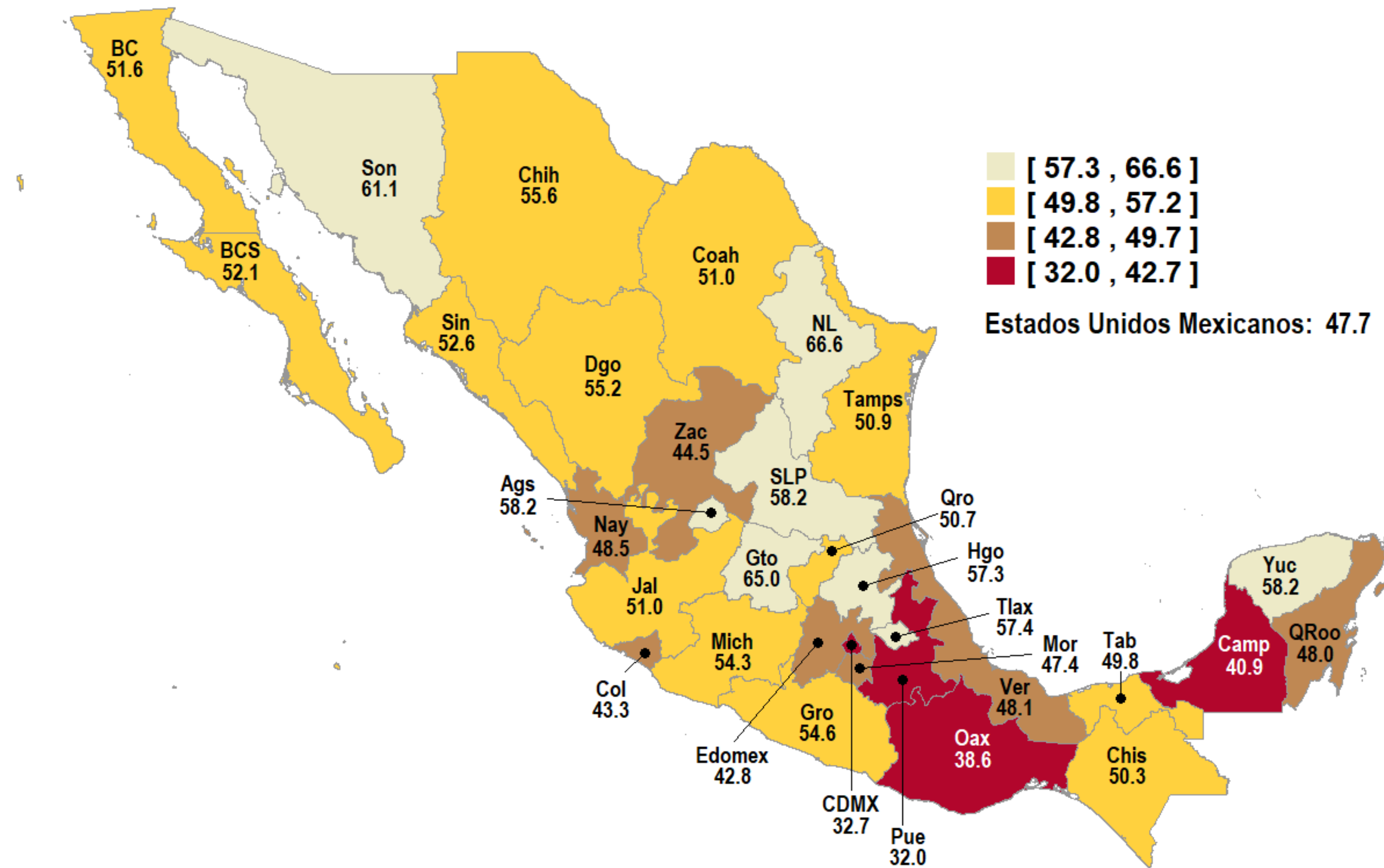
| | |
|----------------|-------|
| Tlaxcala | 80.9% |
| Hidalgo | 79.7% |
| Guerrero | 73.0% |
| | |
| | |
| | |
| Sonora | 35.4% |
| Querétaro | 35.2% |
| Aguascalientes | 26.7% |



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.

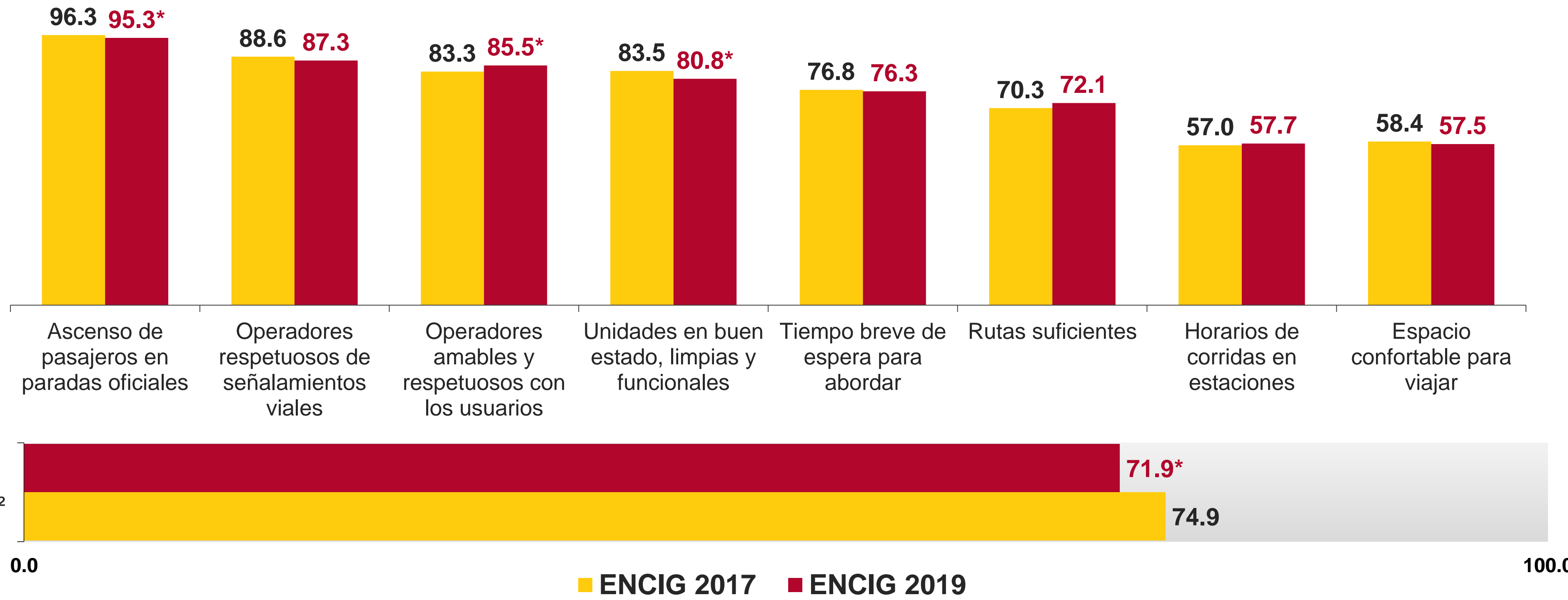
| | |
|------------|-------|
| Nuevo León | 66.6% |
| Guanajuato | 65.0% |
| Sonora | 61.1% |
| | |
| Oaxaca | 38.6% |
| CDMX | 32.7% |
| Puebla | 32.0% |



SERVICIOS PÚBLICOS BAJO DEMANDA • Autobús de tránsito rápido

En 2019, **95.3%** de la población usuaria¹ 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

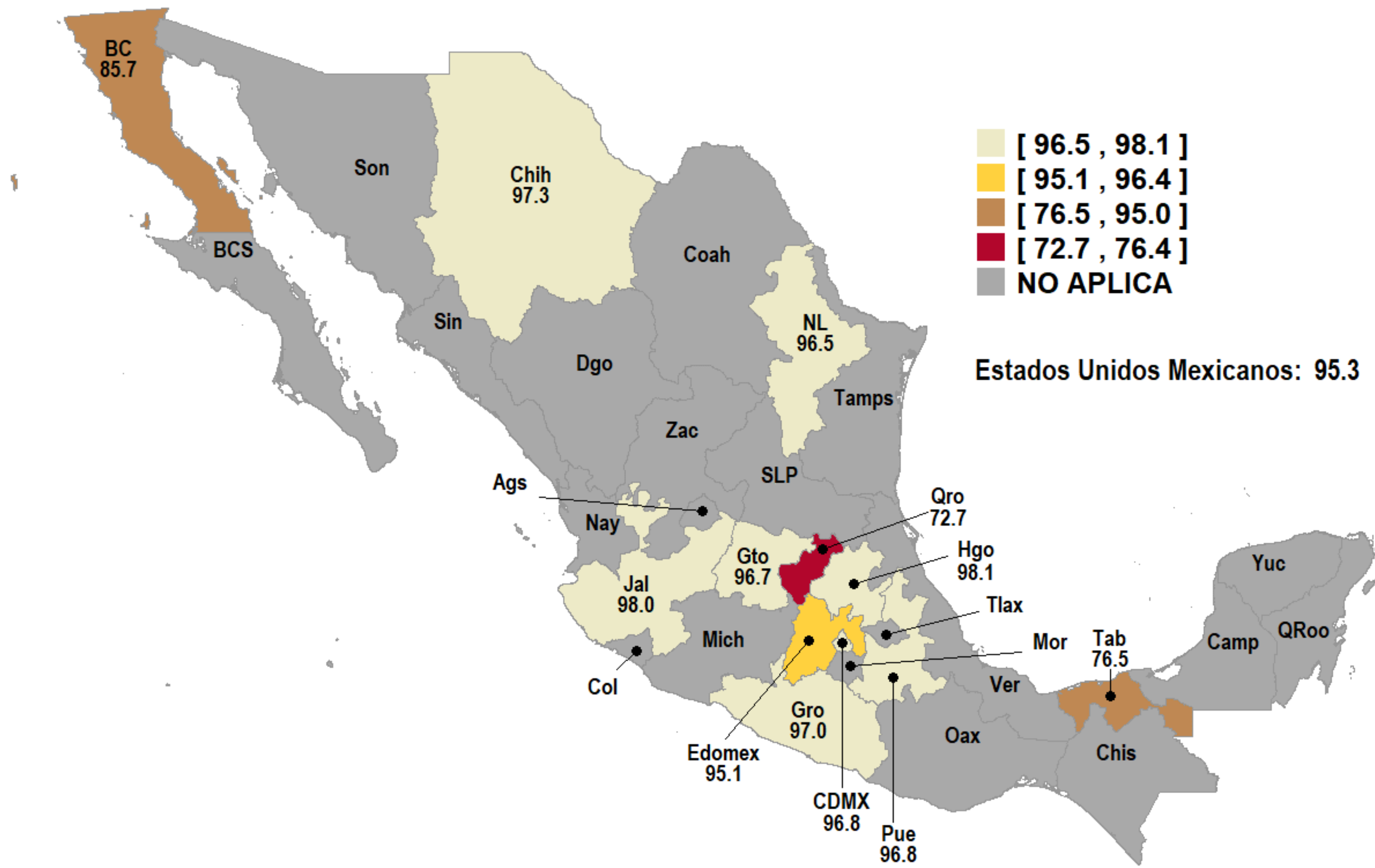


¹ La población usuaria contempla a la población de 18 años y más que manifestó haber hecho uso de autobuses de tránsito rápido.
² "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".
 * En estos casos sí existió un cambio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

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.

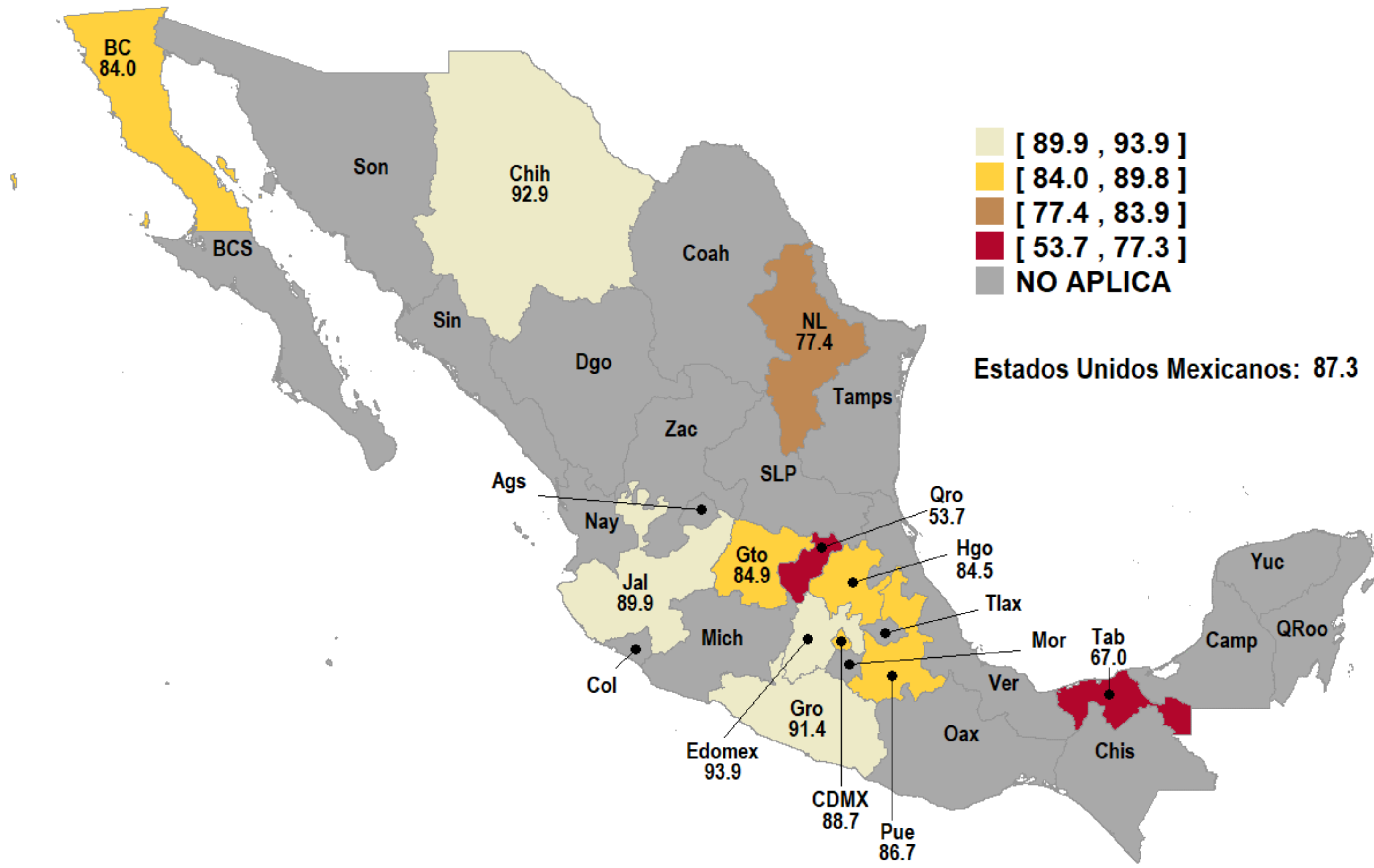
| | |
|-----------------|-------|
| Hidalgo | 98.1% |
| Jalisco | 98.0% |
| Chihuahua | 97.3% |
| | |
| Baja California | 85.7% |
| Tabasco | 76.5% |
| Querétaro | 72.7% |



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.

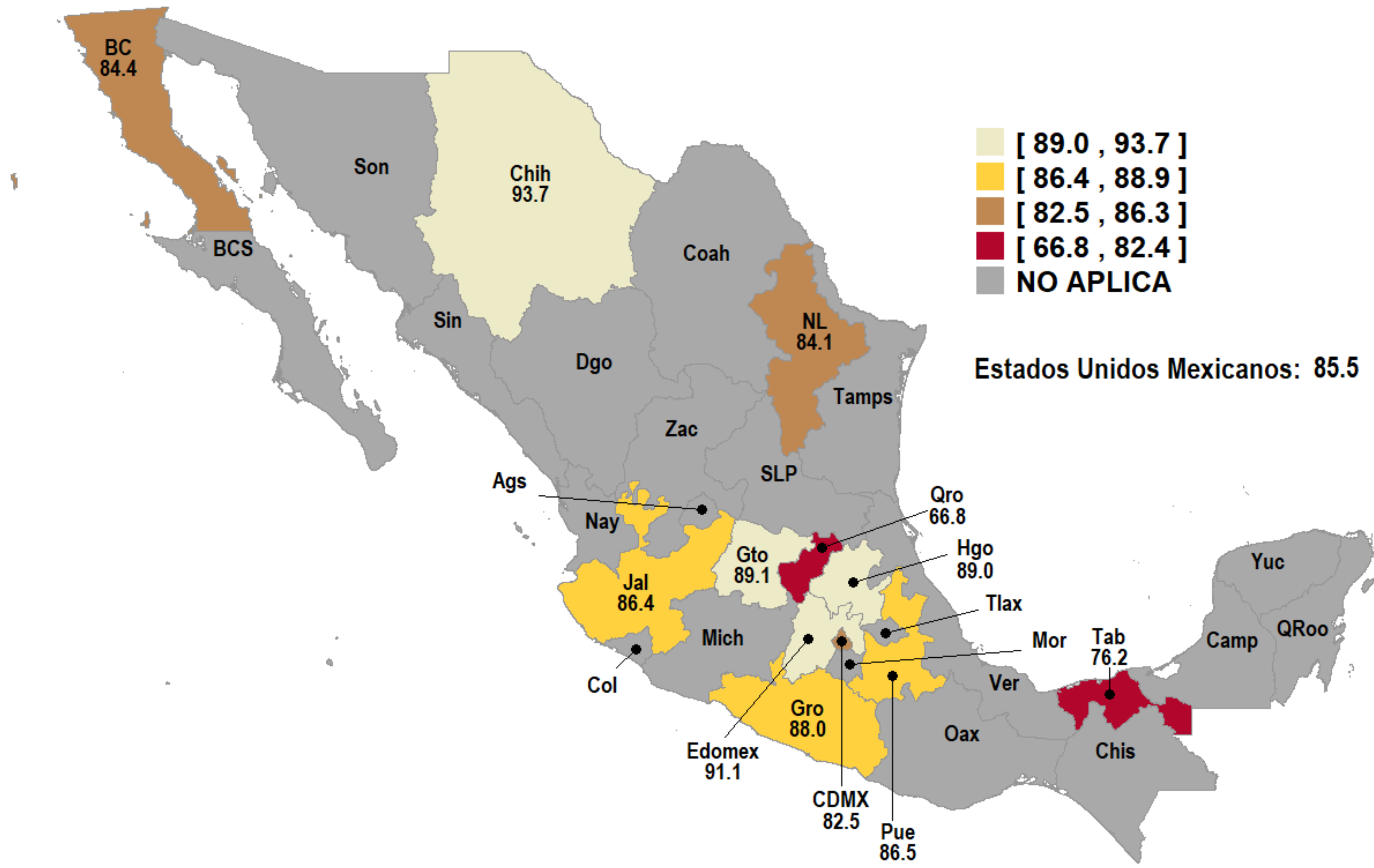
| | |
|------------|-------|
| Edo. Méx. | 93.9% |
| Chihuahua | 92.9% |
| Guerrero | 91.4% |
| | |
| | |
| Nuevo León | 77.4% |
| Tabasco | 67.0% |
| Querétaro | 53.7% |



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.

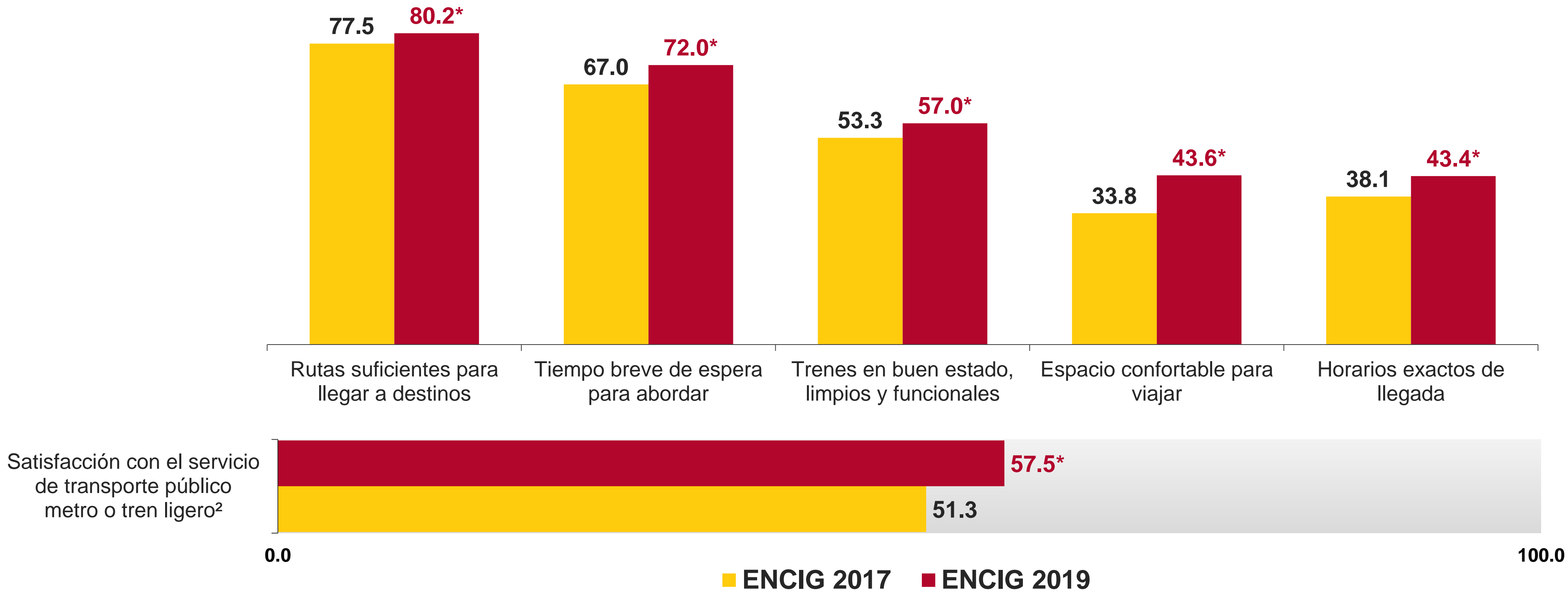
| | |
|------------|-------|
| Chihuahua | 93.7% |
| Edo. Méx. | 91.1% |
| Guanajuato | 89.1% |
| | |
| | |
| | |
| | |
| CDMX | 82.5% |
| Tabasco | 76.2% |
| Querétaro | 66.8% |



SERVICIOS PÚBLICOS BAJO DEMANDA • Metro o tren ligero

En 2019, **80.2%** de la población usuaria¹ 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

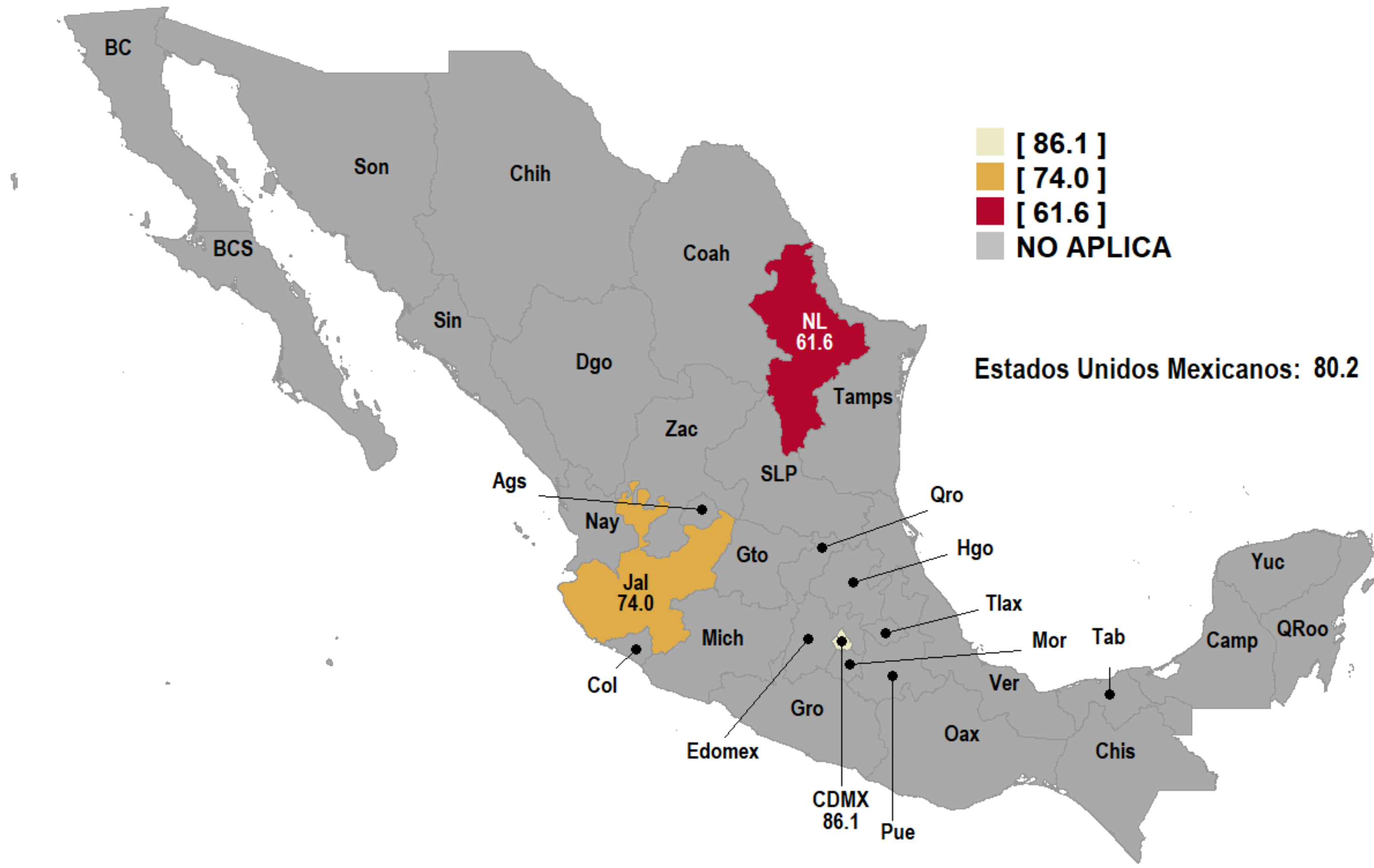


¹ La población usuaria contempla a la población de 18 años y más que manifestó haber utilizado el metro o tren ligero para transportarse.
² "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".
* En estos casos sí existió un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.

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.

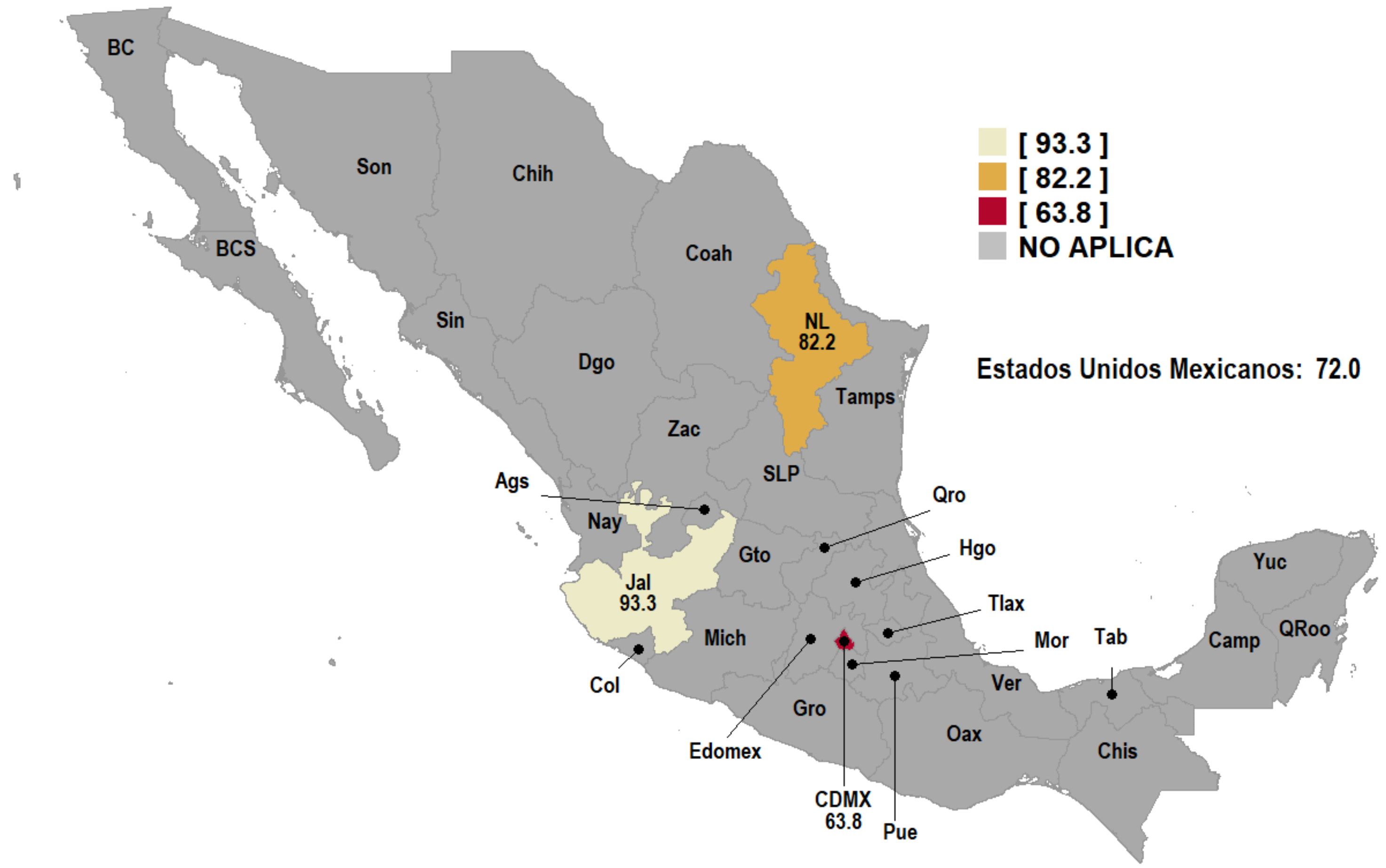
| | |
|------------|-------|
| CDMX | 86.1% |
| Jalisco | 74.0% |
| Nuevo León | 61.6% |



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.

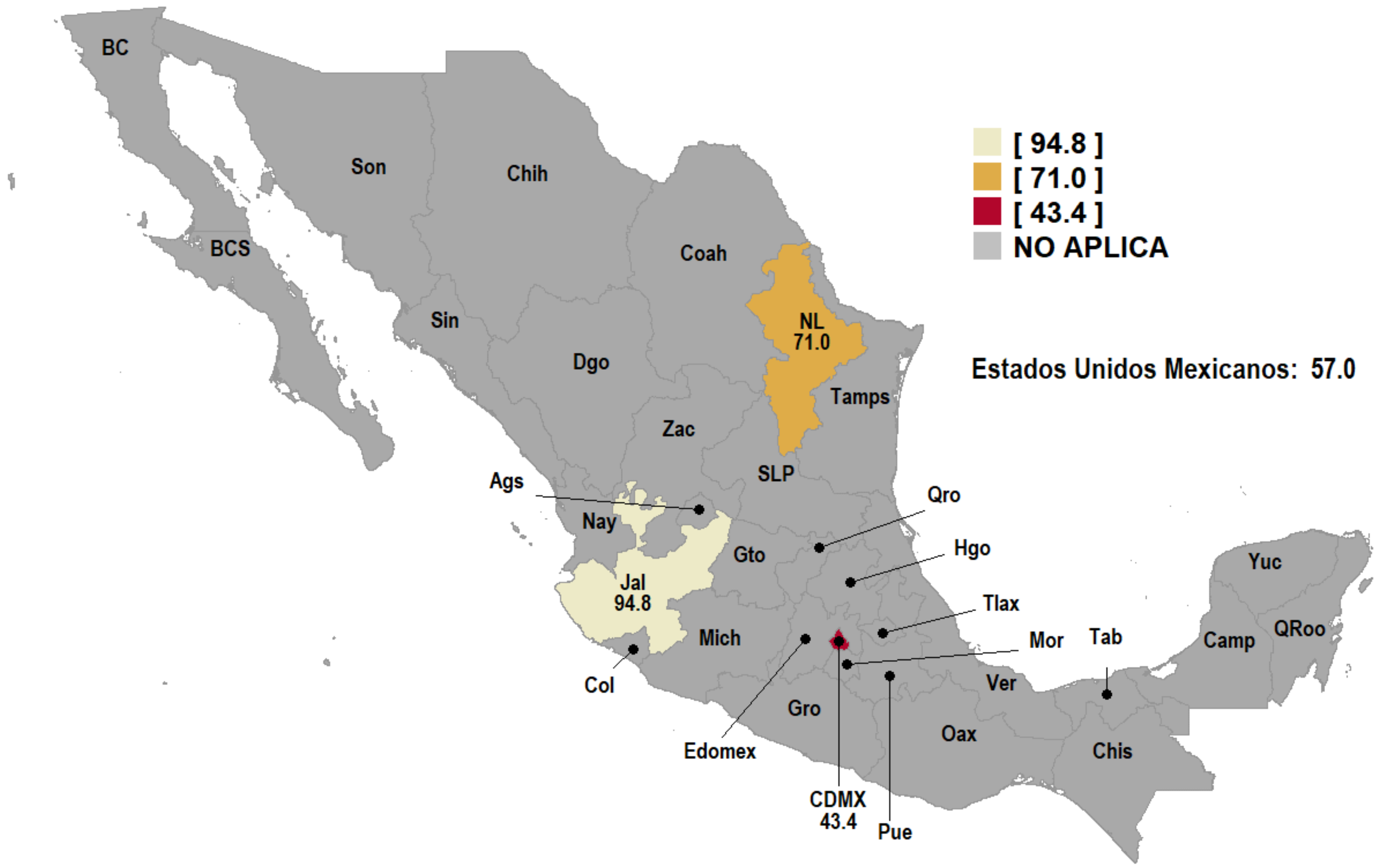
| | |
|------------|-------|
| Jalisco | 93.3% |
| Nuevo León | 82.2% |
| CDMX | 63.8% |



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.

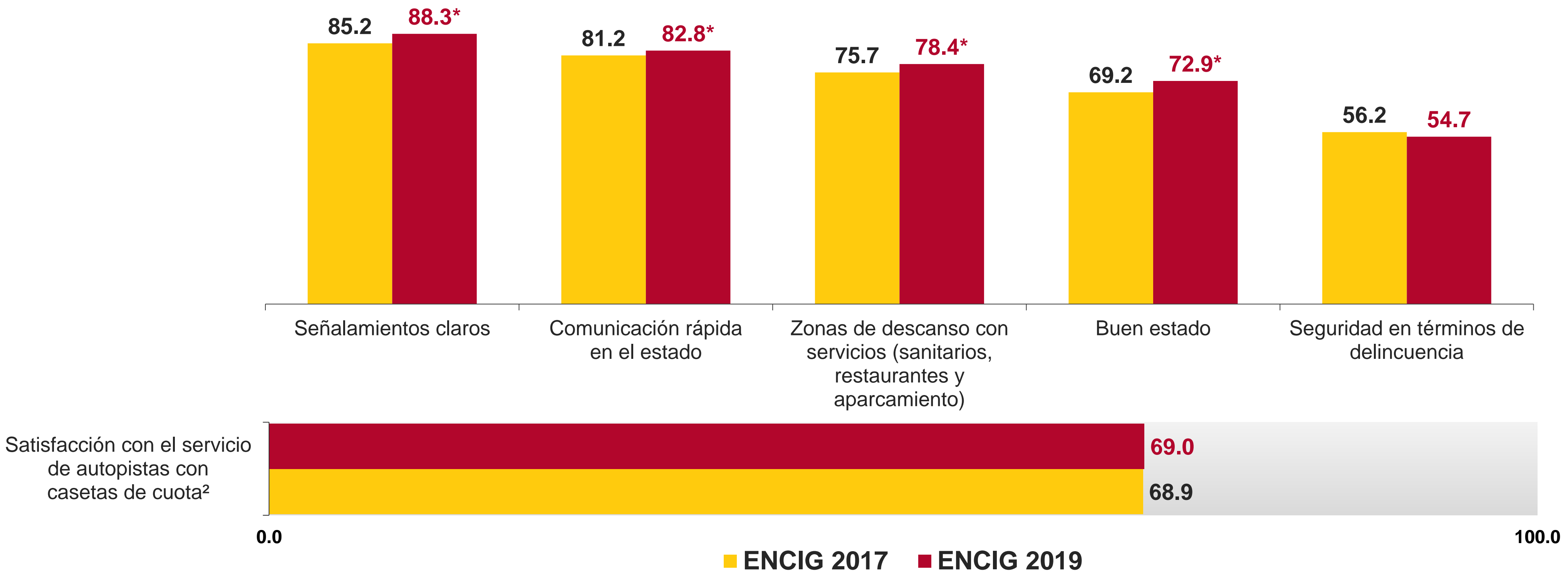
| | |
|------------|-------|
| Jalisco | 94.8% |
| Nuevo León | 71.0% |
| CDMX | 43.4% |



SERVICIOS PÚBLICOS BAJO DEMANDA • Autopistas con casetas de cuota

Durante 2019, **88.3%** de la población usuaria¹ 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

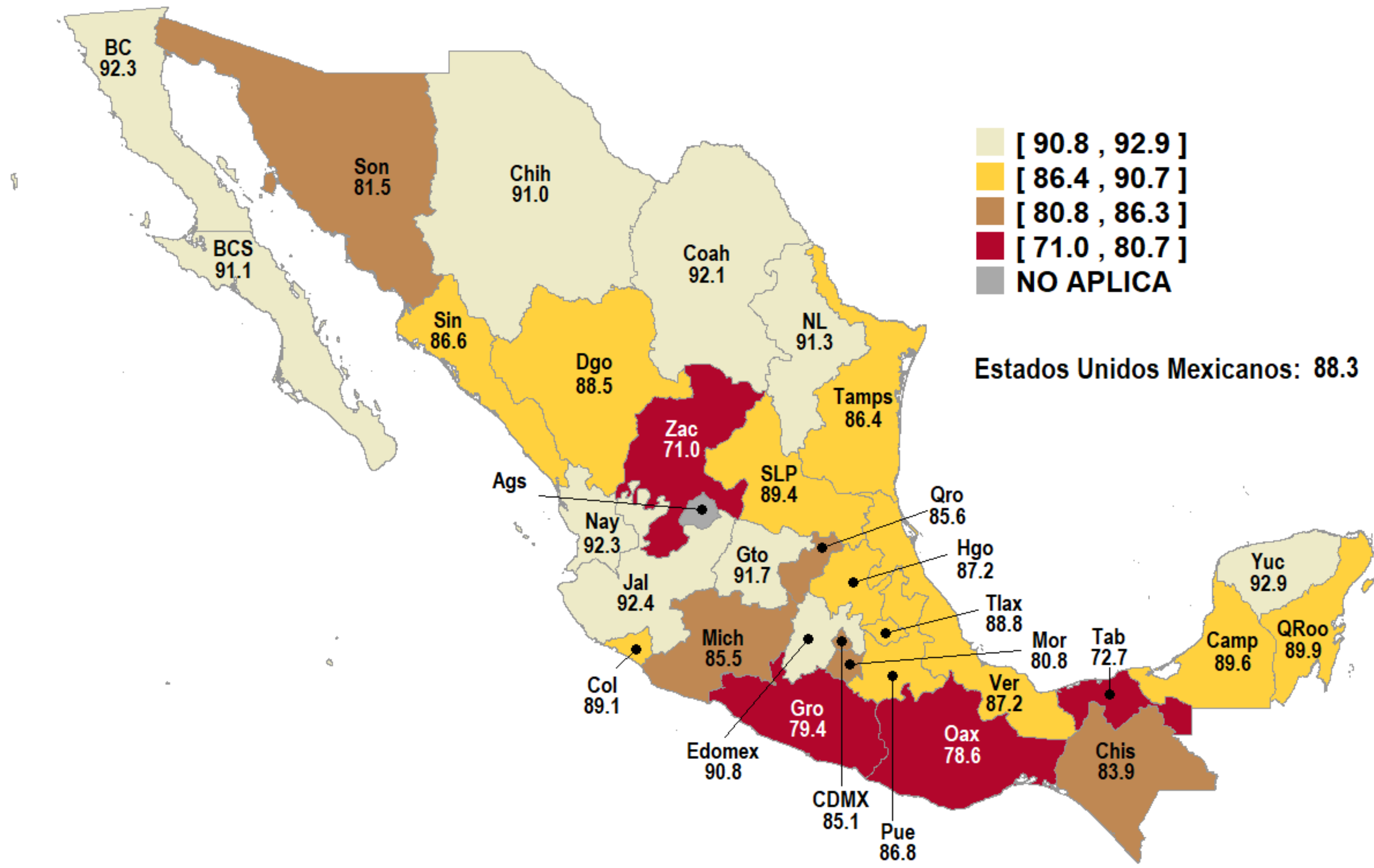


¹ La población usuaria contempla a la población de 18 años y más que manifestó haber utilizado autopistas con casetas de cuota.
² "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".
 * En estos casos sí existió un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.

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.

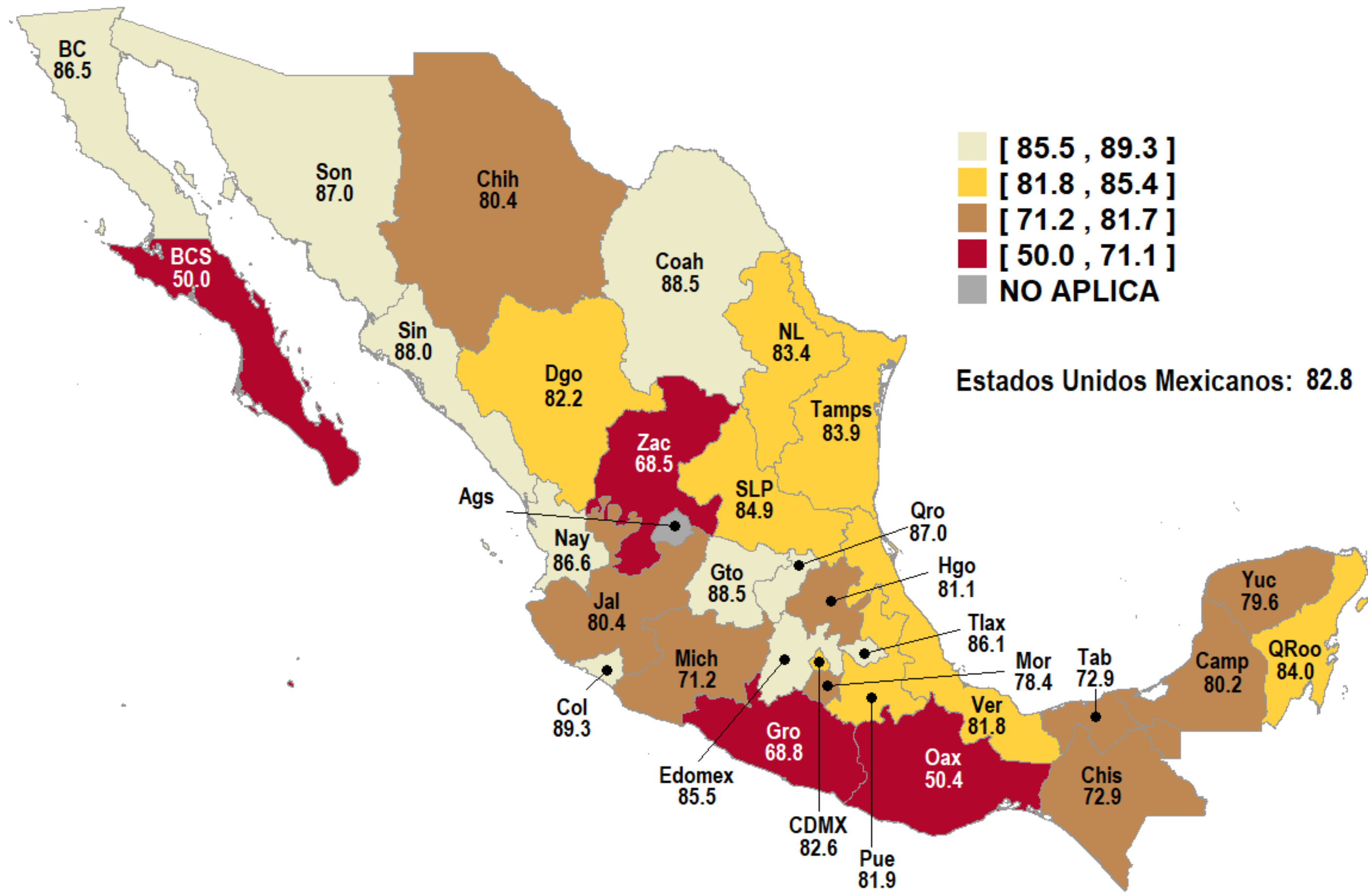
| | |
|-----------|-------|
| Yucatán | 92.9% |
| Jalisco | 92.4% |
| Nayarit | 92.3% |
| | |
| Oaxaca | 78.6% |
| Tabasco | 72.7% |
| Zacatecas | 71.0% |



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.

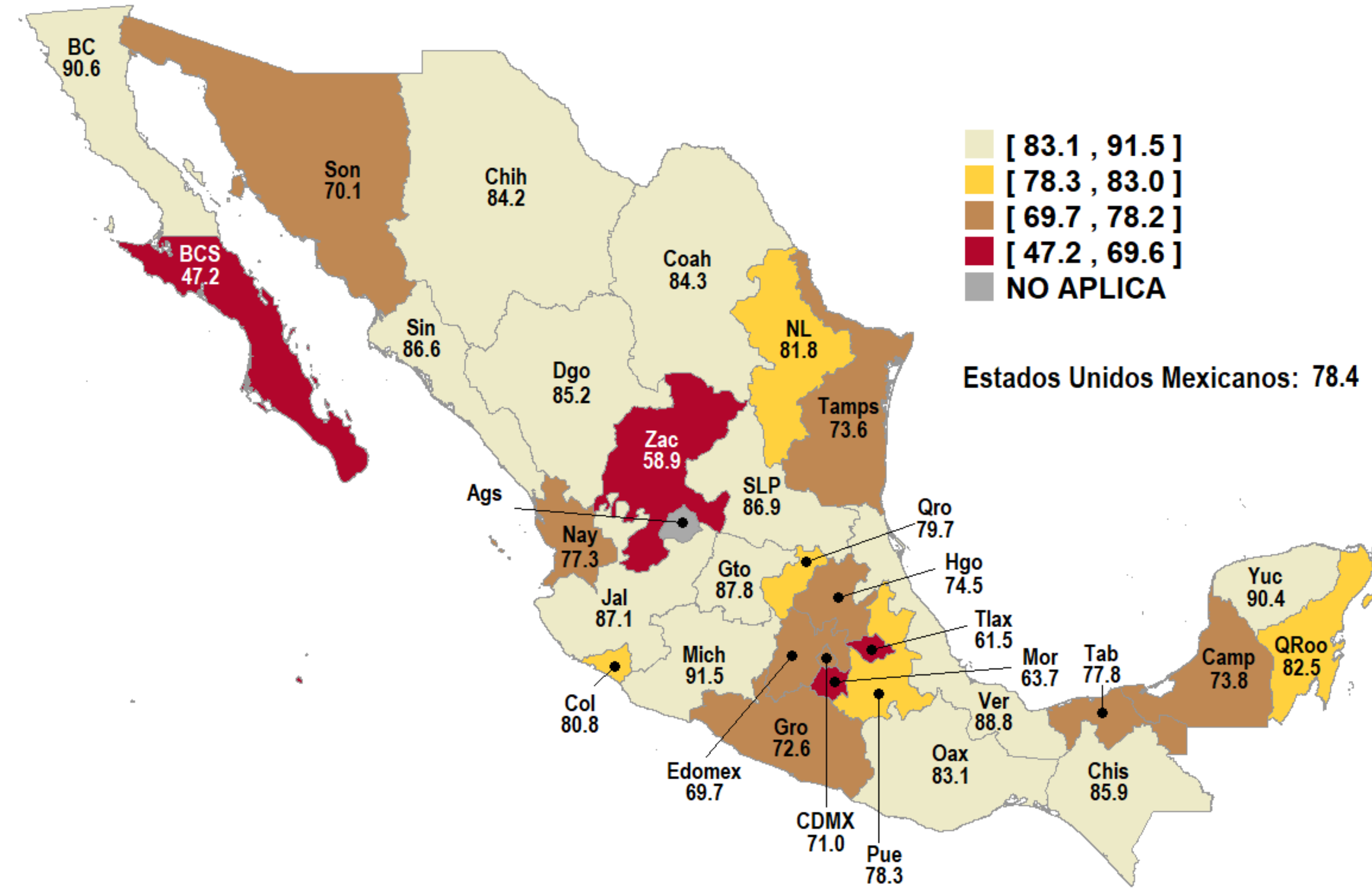
| | |
|------------|-------|
| Colima | 89.3% |
| Coahuila | 88.5% |
| Guanajuato | 88.5% |
| | |
| Zacatecas | 68.5% |
| Oaxaca | 50.4% |
| B.C.S. | 50.0% |



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.

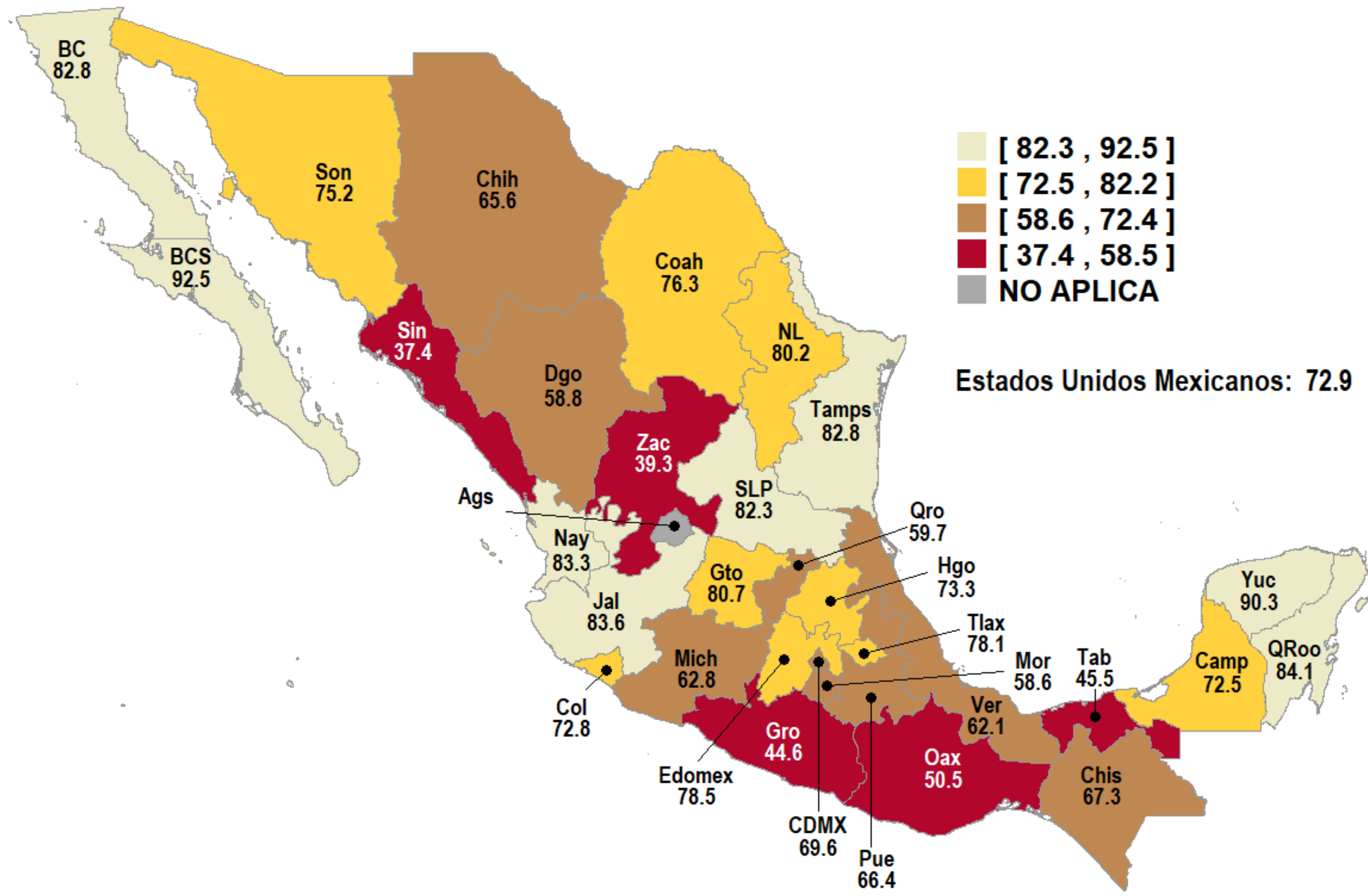
| | |
|-----------------|-------|
| Michoacán | 91.5% |
| Baja California | 90.6% |
| Yucatán | 90.4% |
| | |
| | |
| | |
| Tlaxcala | 61.5% |
| Zacatecas | 58.9% |
| B.C.S. | 47.2% |



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% |

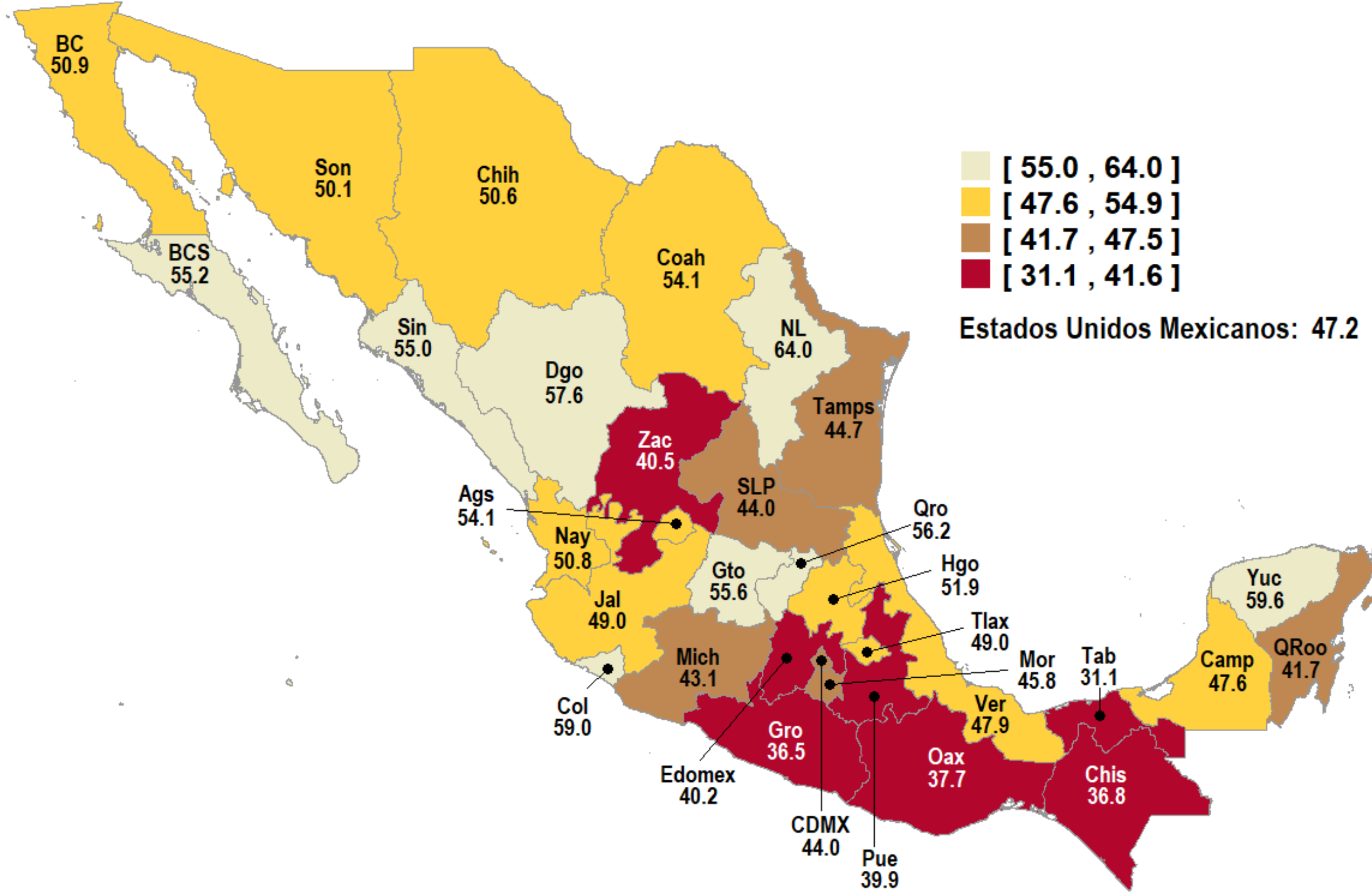


Nivel de Satisfacción General con los Servicios Públicos Básicos y Bajo Demanda

Satisfacción general por entidad federativa

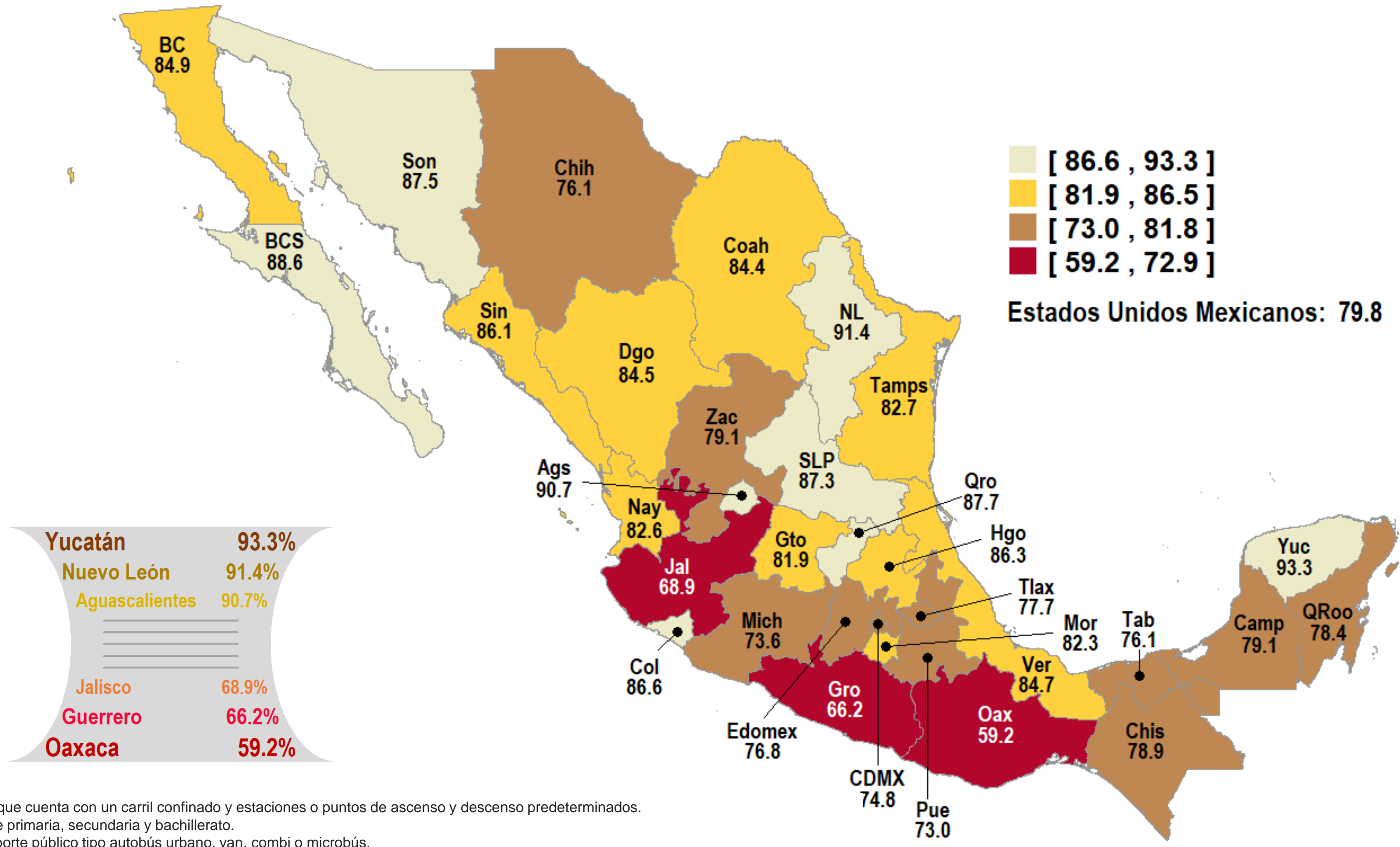
Durante 2019, **47.2%** de la población de 18 años y más en áreas urbanas de más de 100 000 habitantes refirió estar **satisfecha en términos generales** con la calidad de los **servicios públicos básicos** y de los **servicios públicos bajo demanda**.

| | |
|------------|-------|
| 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

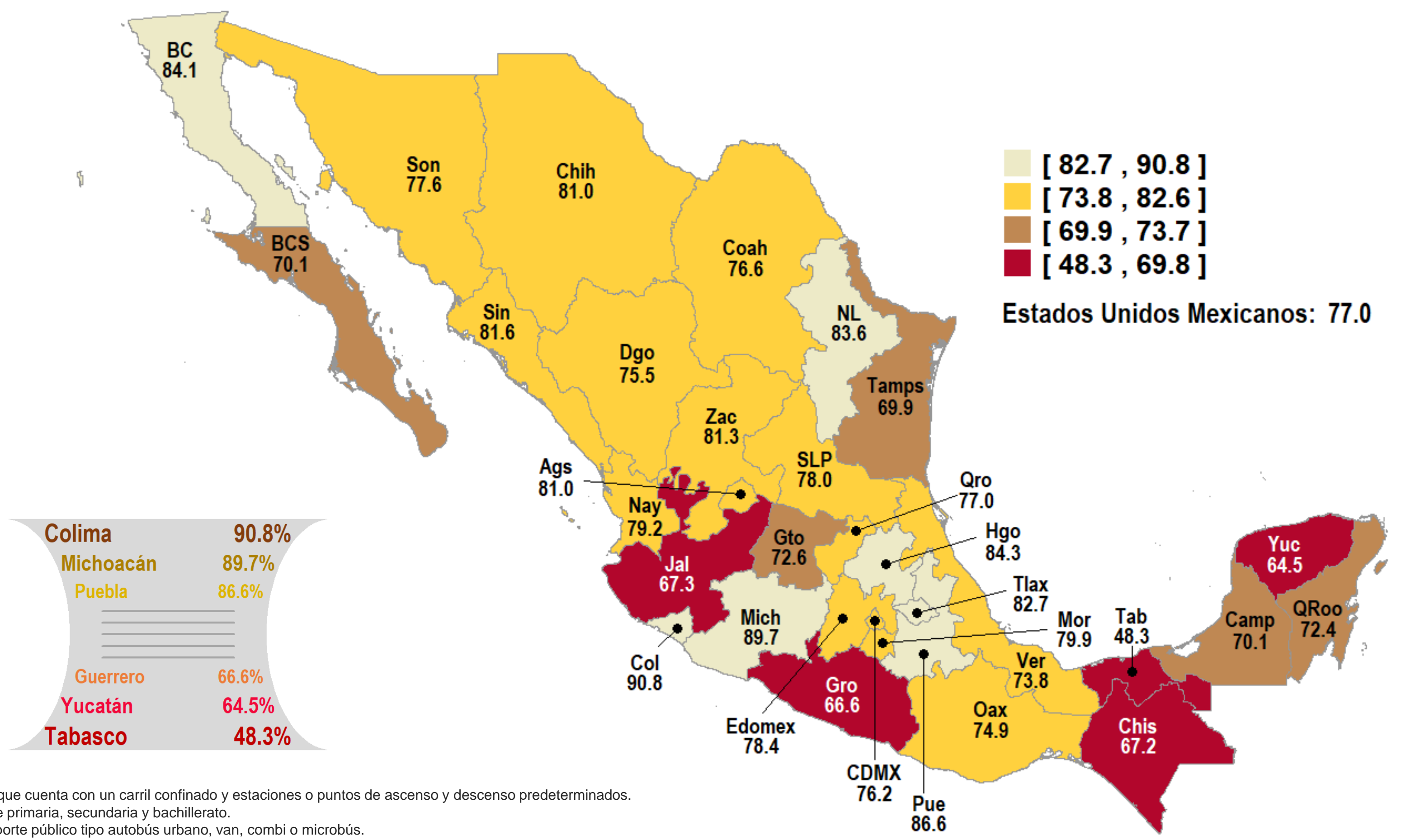


| | |
|--------------------------------------------------|-------------|
| Satisfacción general | 47.2 |
| Educación pública universitaria | 79.8 |
| Suministro de energía eléctrica | 77.0 |
| Autobús de tránsito rápido ¹ | 71.9 |
| Autopistas con casetas de cuota | 69.0 |
| Educación pública obligatoria ² | 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 ³ | 32.7 |
| Carreteras y caminos sin cuota ⁴ | 31.6 |
| Policía | 26.2 |
| Calles y avenidas | 25.1 |

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 • 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.

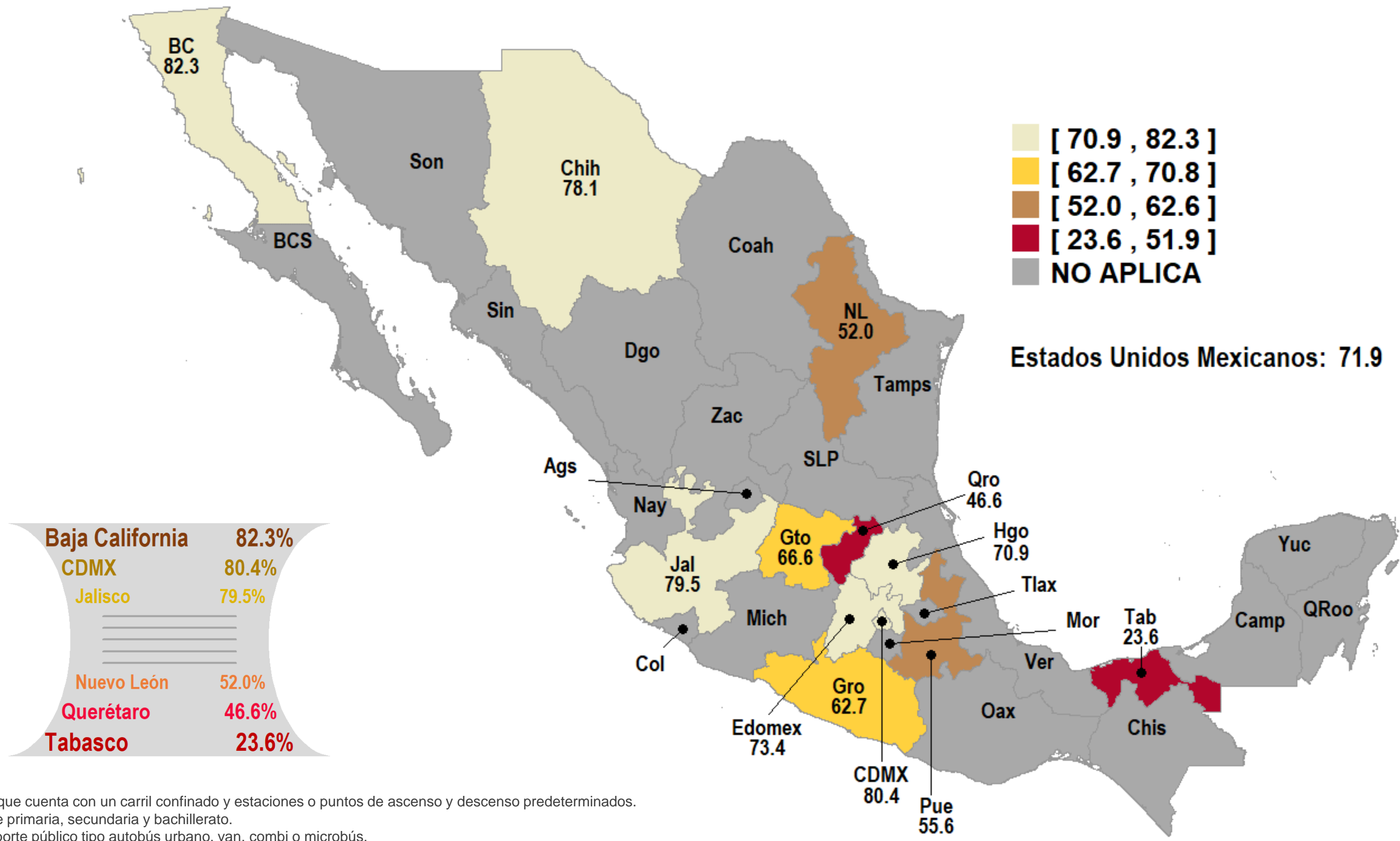


| | |
|--------------------------------------------------|-------------|
| Satisfacción general | 47.2 |
| Educación pública universitaria | 79.8 |
| Suministro de energía eléctrica | 77.0 |
| Autobús de tránsito rápido ¹ | 71.9 |
| Autopistas con casetas de cuota | 69.0 |
| Educación pública obligatoria ² | 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 ³ | 32.7 |
| Carreteras y caminos sin cuota ⁴ | 31.6 |
| Policía | 26.2 |
| Calles y avenidas | 25.1 |

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 • 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.

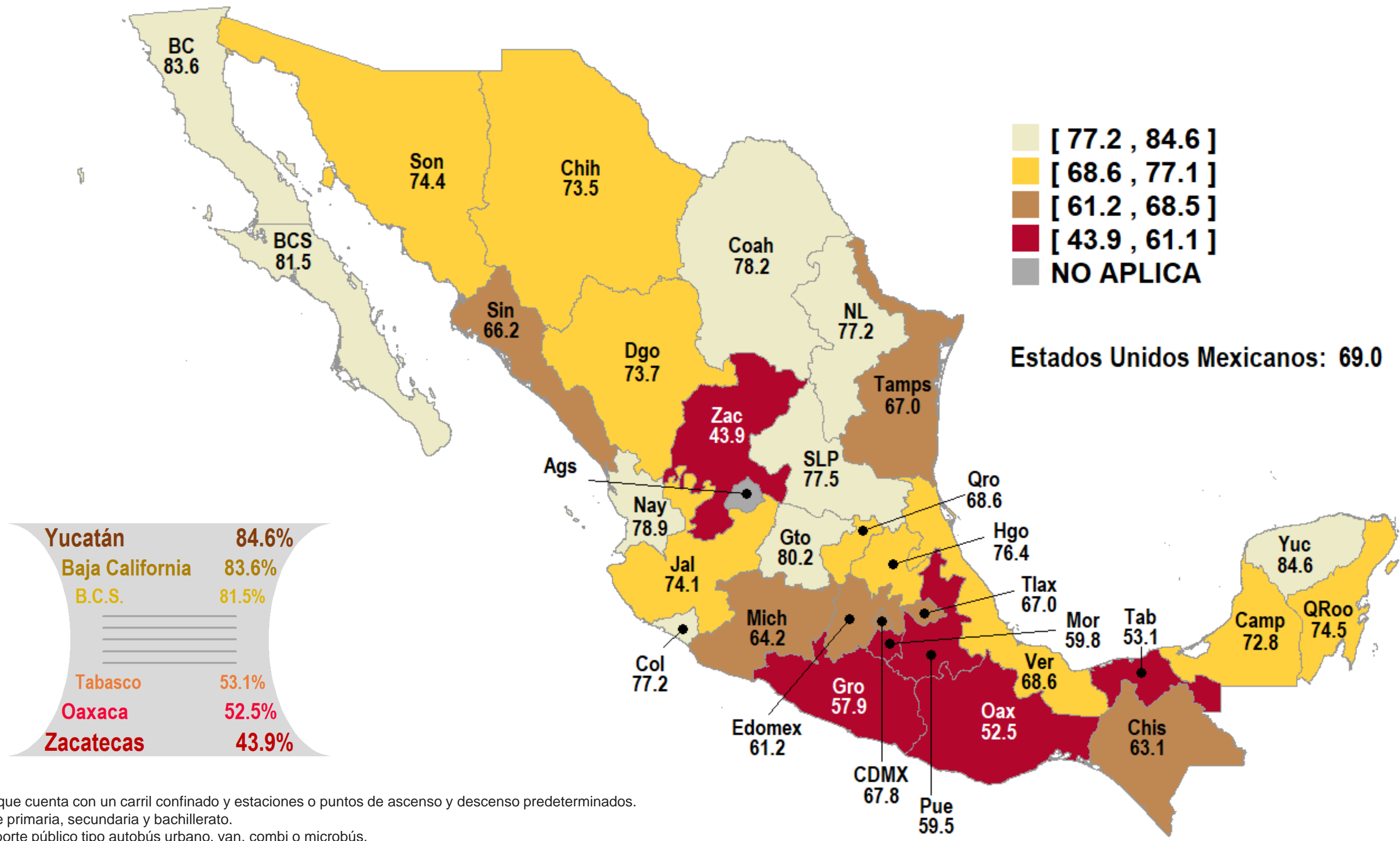


| | |
|--------------------------------------------------|-------------|
| Satisfacción general | 47.2 |
| Educación pública universitaria | 79.8 |
| Suministro de energía eléctrica | 77.0 |
| Autobús de tránsito rápido¹ | 71.9 |
| Autopistas con casetas de cuota | 69.0 |
| Educación pública obligatoria ² | 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 ³ | 32.7 |
| Carreteras y caminos sin cuota ⁴ | 31.6 |
| Policía | 26.2 |
| Calles y avenidas | 25.1 |

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 • 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.

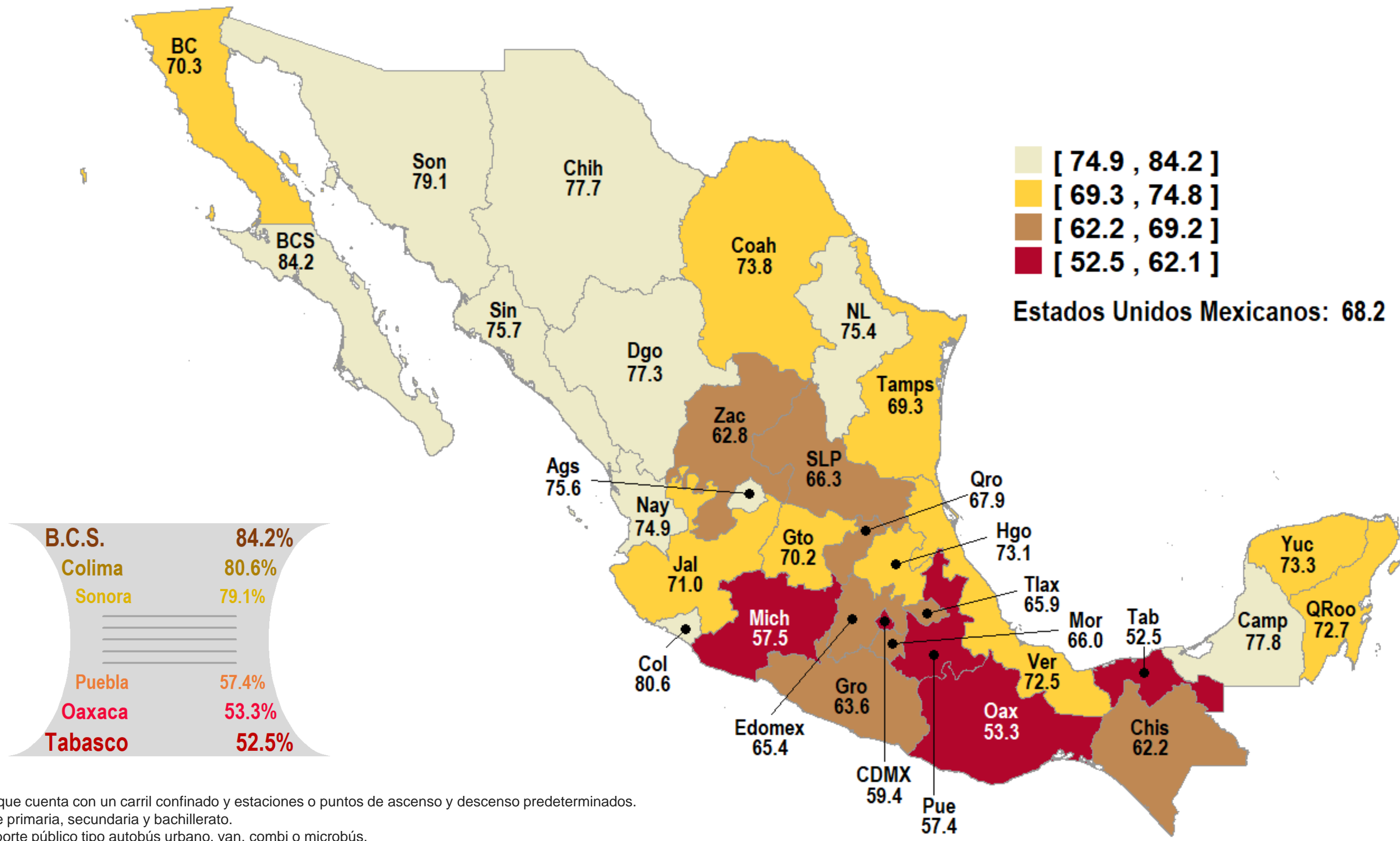


| | |
|--------------------------------------------------|-------------|
| Satisfacción general | 47.2 |
| Educación pública universitaria | 79.8 |
| Suministro de energía eléctrica | 77.0 |
| Autobús de tránsito rápido ¹ | 71.9 |
| Autopistas con casetas de cuota | 69.0 |
| Educación pública obligatoria ² | 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 ³ | 32.7 |
| Carreteras y caminos sin cuota ⁴ | 31.6 |
| Policía | 26.2 |
| Calles y avenidas | 25.1 |

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 • 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.

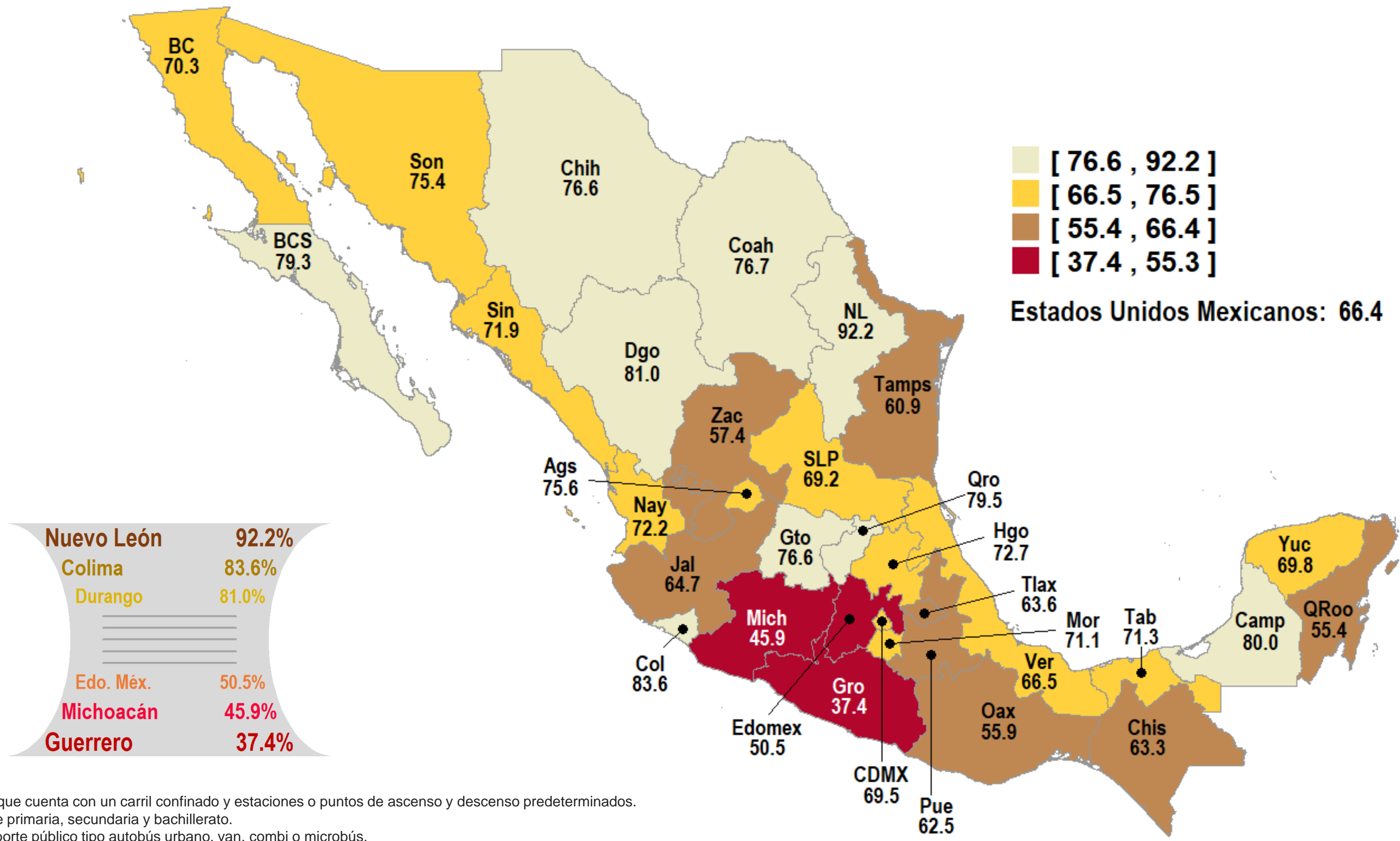


| | |
|--------------------------------------------------|-------------|
| Satisfacción general | 47.2 |
| Educación pública universitaria | 79.8 |
| Suministro de energía eléctrica | 77.0 |
| Autobús de tránsito rápido ¹ | 71.9 |
| Autopistas con casetas de cuota | 69.0 |
| Educación pública obligatoria² | 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 ³ | 32.7 |
| Carreteras y caminos sin cuota ⁴ | 31.6 |
| Policía | 26.2 |
| Calles y avenidas | 25.1 |

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 • 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.

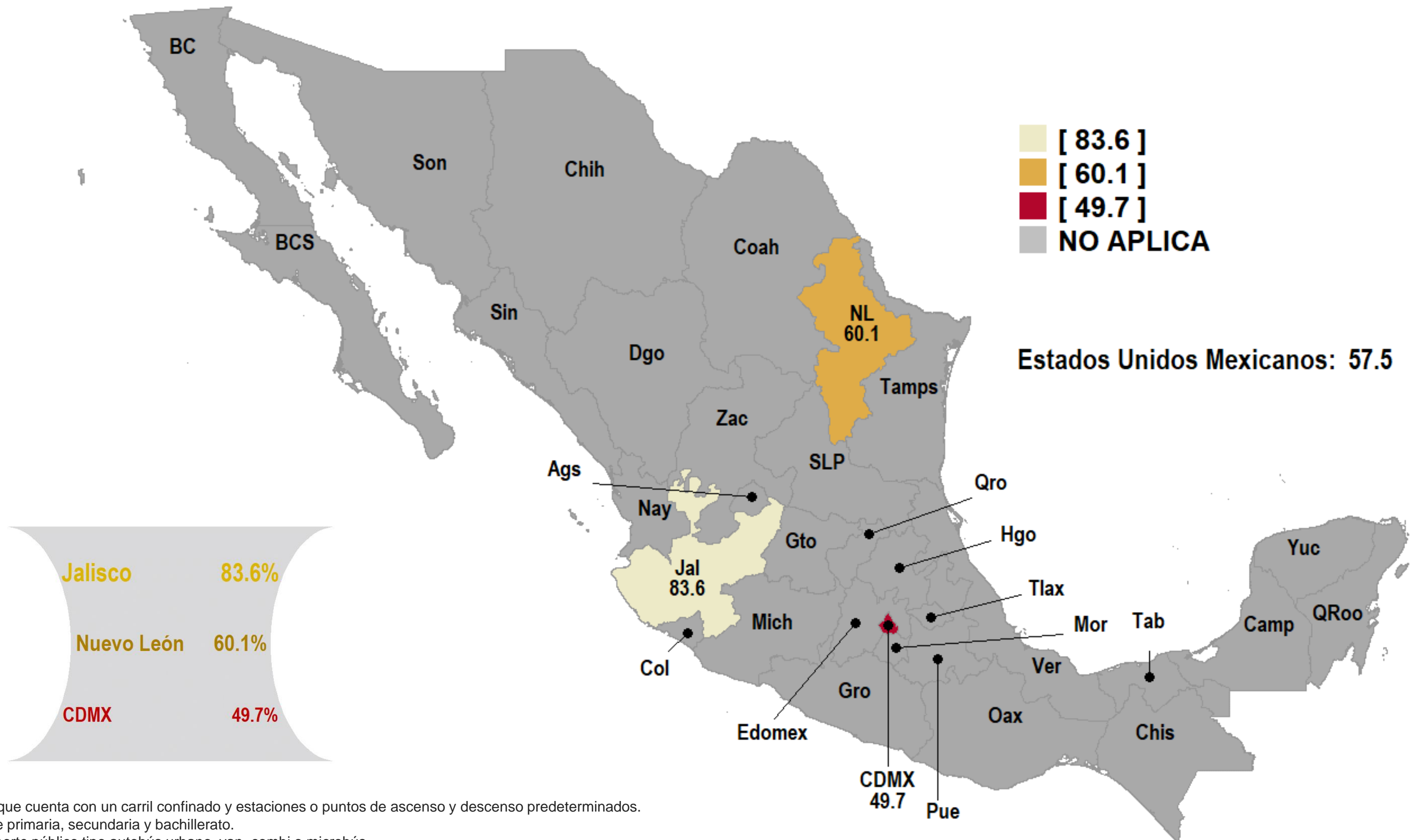


| | |
|--------------------------------------------------|-------------|
| Satisfacción general | 47.2 |
| Educación pública universitaria | 79.8 |
| Suministro de energía eléctrica | 77.0 |
| Autobús de tránsito rápido ¹ | 71.9 |
| Autopistas con casetas de cuota | 69.0 |
| Educación pública obligatoria ² | 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 ³ | 32.7 |
| Carreteras y caminos sin cuota ⁴ | 31.6 |
| Policía | 26.2 |
| Calles y avenidas | 25.1 |

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 • 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.

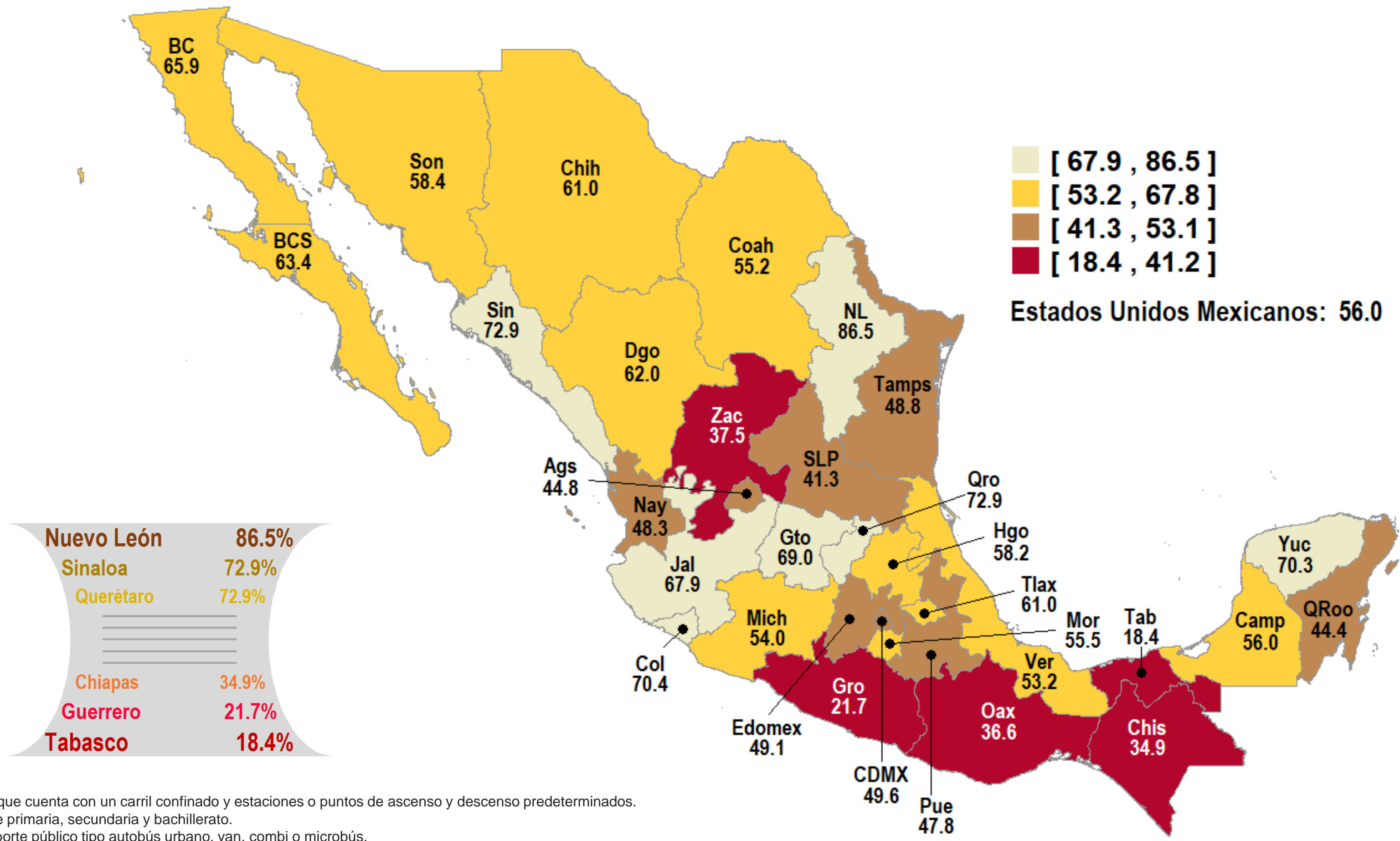


| | |
|--------------------------------------------------|-------------|
| Satisfacción general | 47.2 |
| Educación pública universitaria | 79.8 |
| Suministro de energía eléctrica | 77.0 |
| Autobús de tránsito rápido ¹ | 71.9 |
| Autopistas con casetas de cuota | 69.0 |
| Educación pública obligatoria ² | 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 ³ | 32.7 |
| Carreteras y caminos sin cuota ⁴ | 31.6 |
| Policía | 26.2 |
| Calles y avenidas | 25.1 |

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 • Agua potable

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

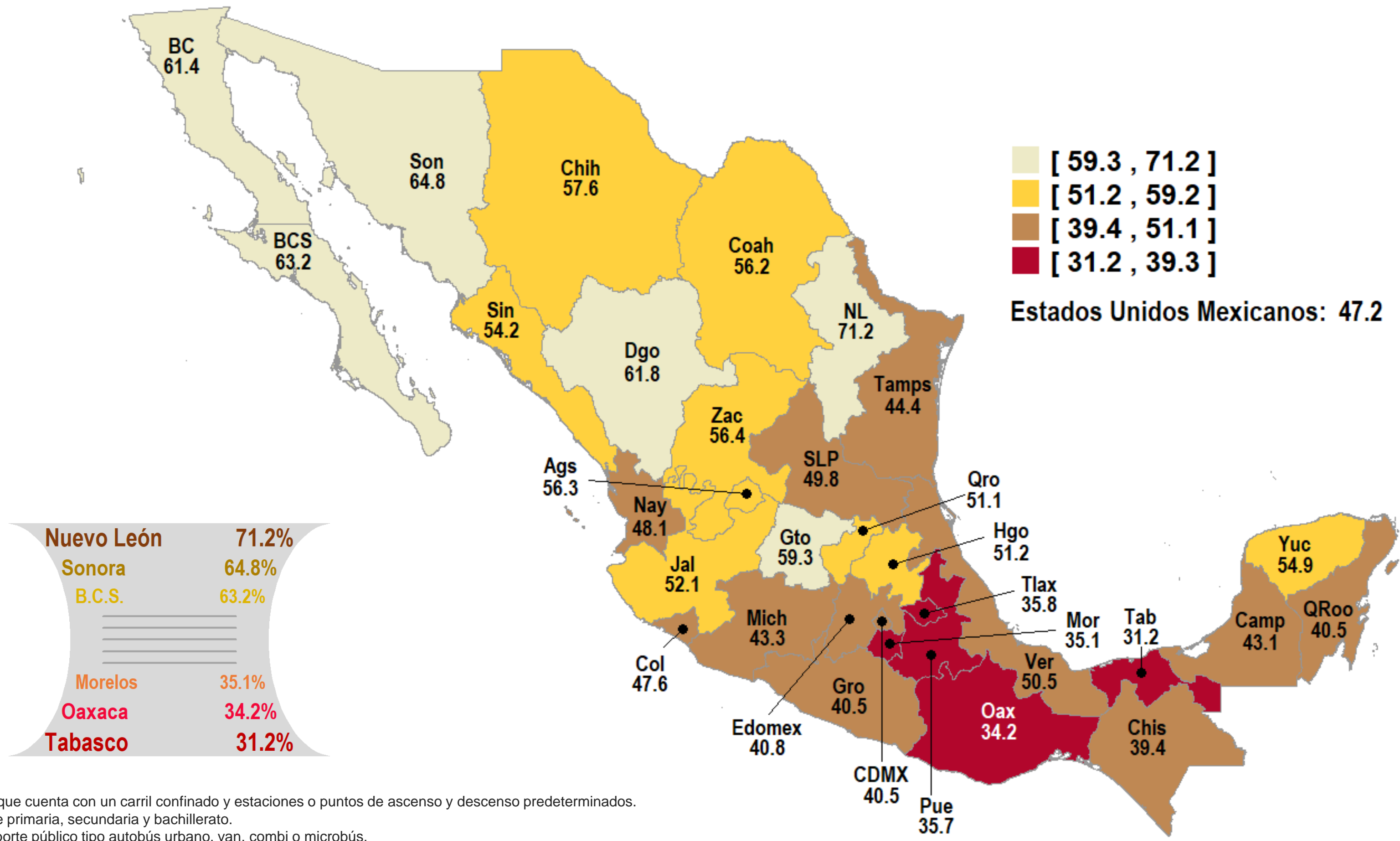


| | |
|--------------------------------------------------|-------------|
| Satisfacción general | 47.2 |
| Educación pública universitaria | 79.8 |
| Suministro de energía eléctrica | 77.0 |
| Autobús de tránsito rápido ¹ | 71.9 |
| Autopistas con casetas de cuota | 69.0 |
| Educación pública obligatoria ² | 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 ³ | 32.7 |
| Carreteras y caminos sin cuota ⁴ | 31.6 |
| Policía | 26.2 |
| Calles y avenidas | 25.1 |

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 • 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.

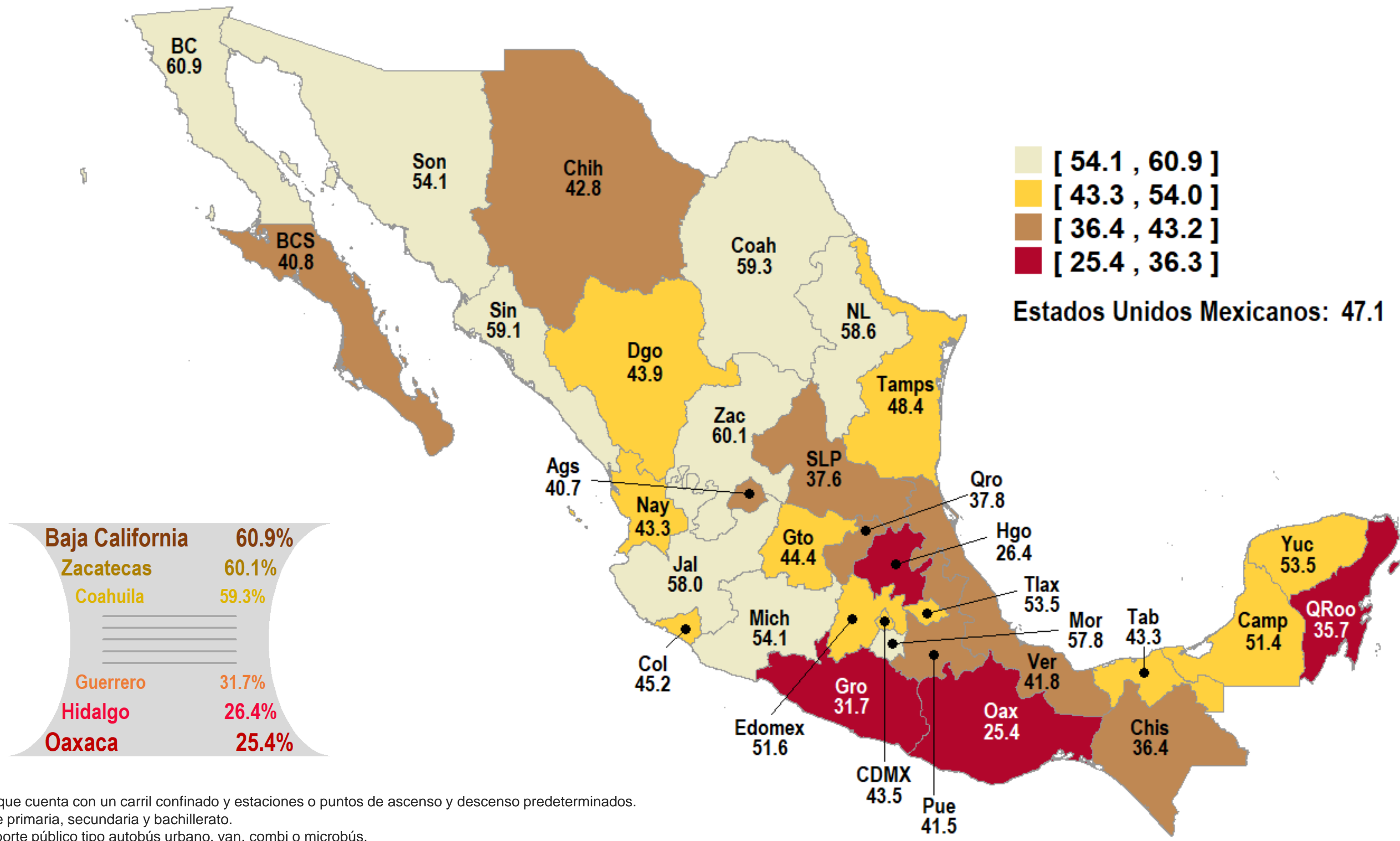


| | |
|---------------------------------------------------|-------------|
| Satisfacción general | 47.2 |
| Educación pública universitaria | 79.8 |
| Suministro de energía eléctrica | 77.0 |
| Autobús de tránsito rápido ¹ | 71.9 |
| Autopistas con casetas de cuota | 69.0 |
| Educación pública obligatoria ² | 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 ³ | 32.7 |
| Carreteras y caminos sin cuota ⁴ | 31.6 |
| Policía | 26.2 |
| Calles y avenidas | 25.1 |

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 • 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.

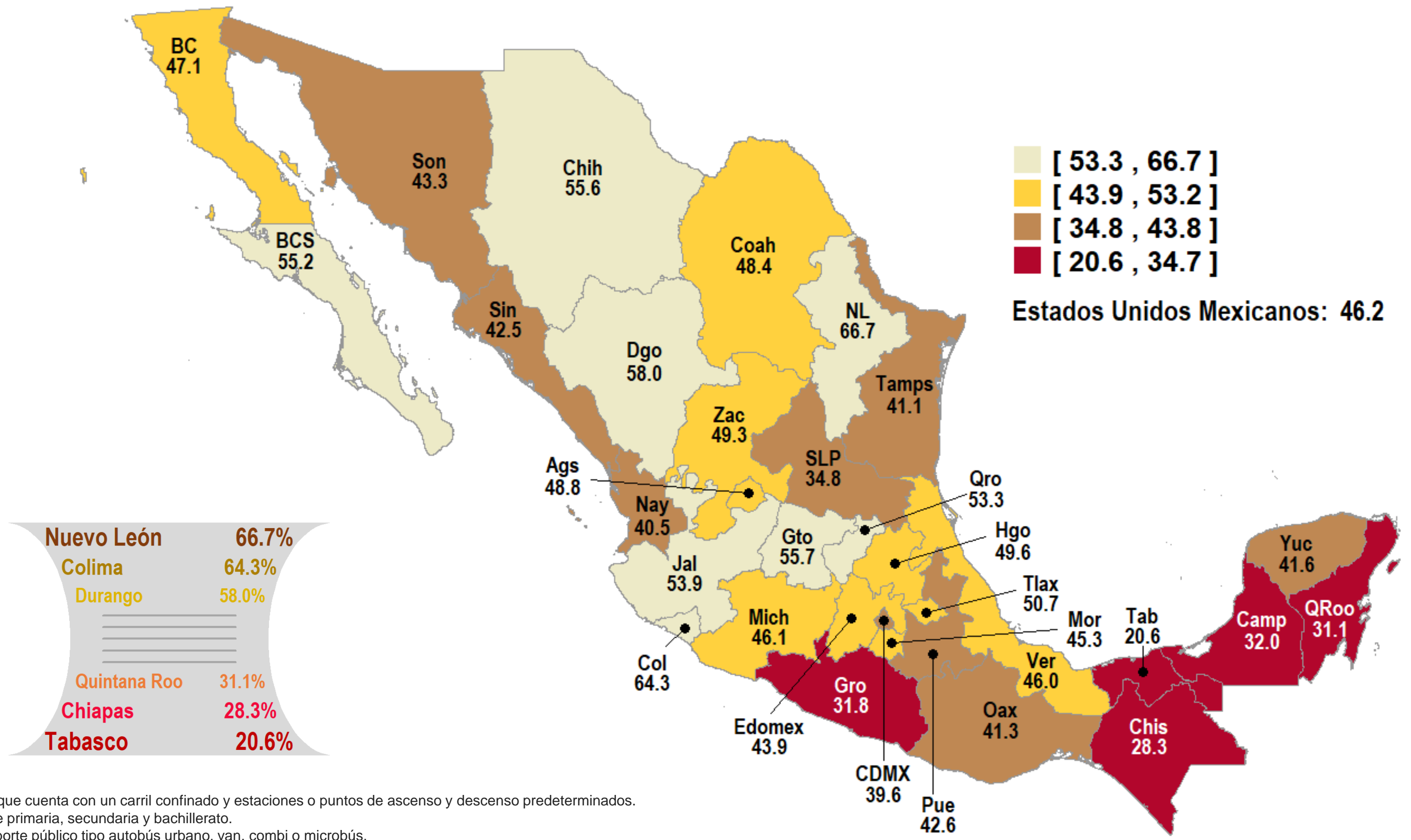


| | |
|--------------------------------------------------|-------------|
| Satisfacción general | 47.2 |
| Educación pública universitaria | 79.8 |
| Suministro de energía eléctrica | 77.0 |
| Autobús de tránsito rápido ¹ | 71.9 |
| Autopistas con casetas de cuota | 69.0 |
| Educación pública obligatoria ² | 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 ³ | 32.7 |
| Carreteras y caminos sin cuota ⁴ | 31.6 |
| Policía | 26.2 |
| Calles y avenidas | 25.1 |

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 • 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.

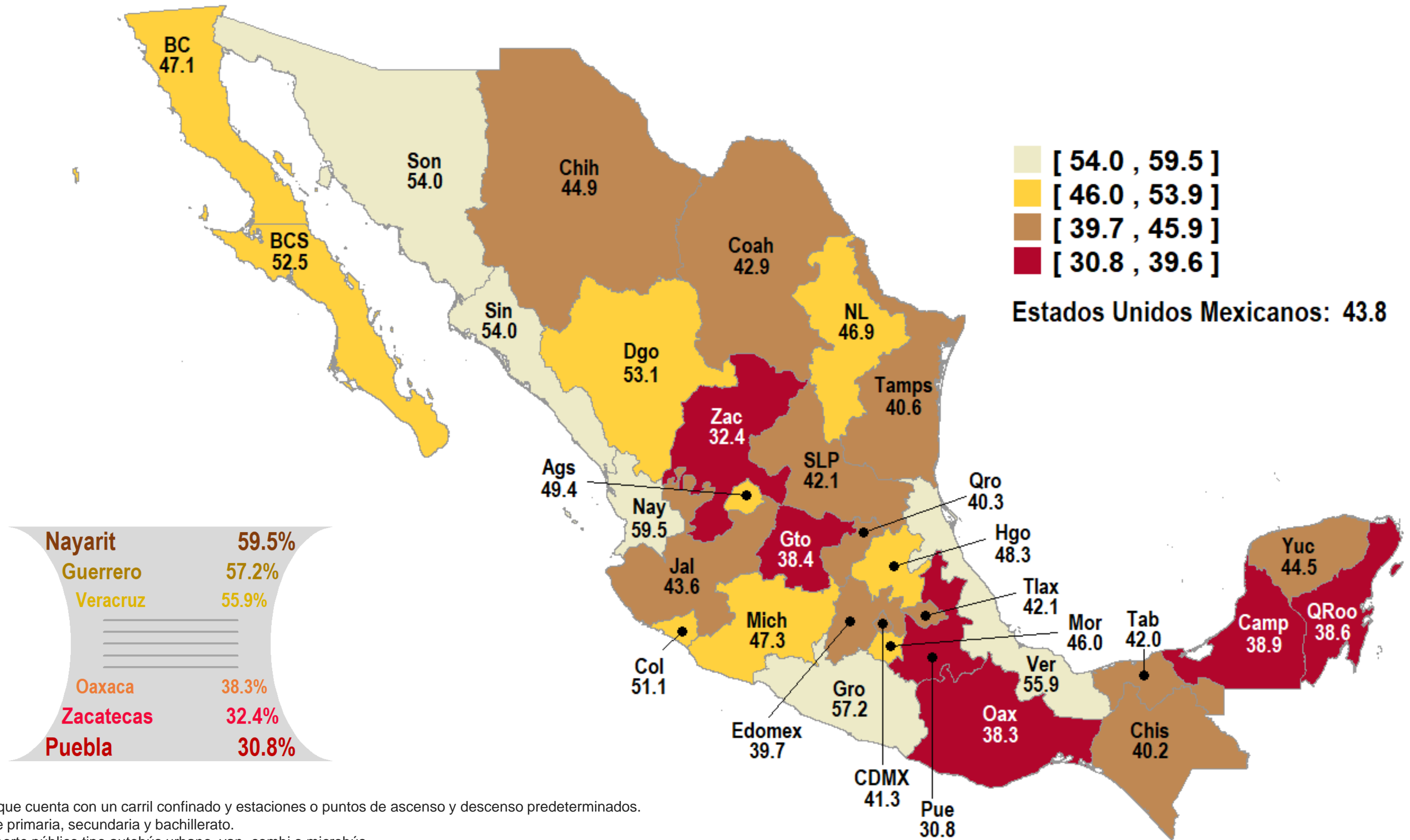


| | |
|--------------------------------------------------|-------------|
| Satisfacción general | 47.2 |
| Educación pública universitaria | 79.8 |
| Suministro de energía eléctrica | 77.0 |
| Autobús de tránsito rápido ¹ | 71.9 |
| Autopistas con casetas de cuota | 69.0 |
| Educación pública obligatoria ² | 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 ³ | 32.7 |
| Carreteras y caminos sin cuota ⁴ | 31.6 |
| Policía | 26.2 |
| Calles y avenidas | 25.1 |

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 • 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.

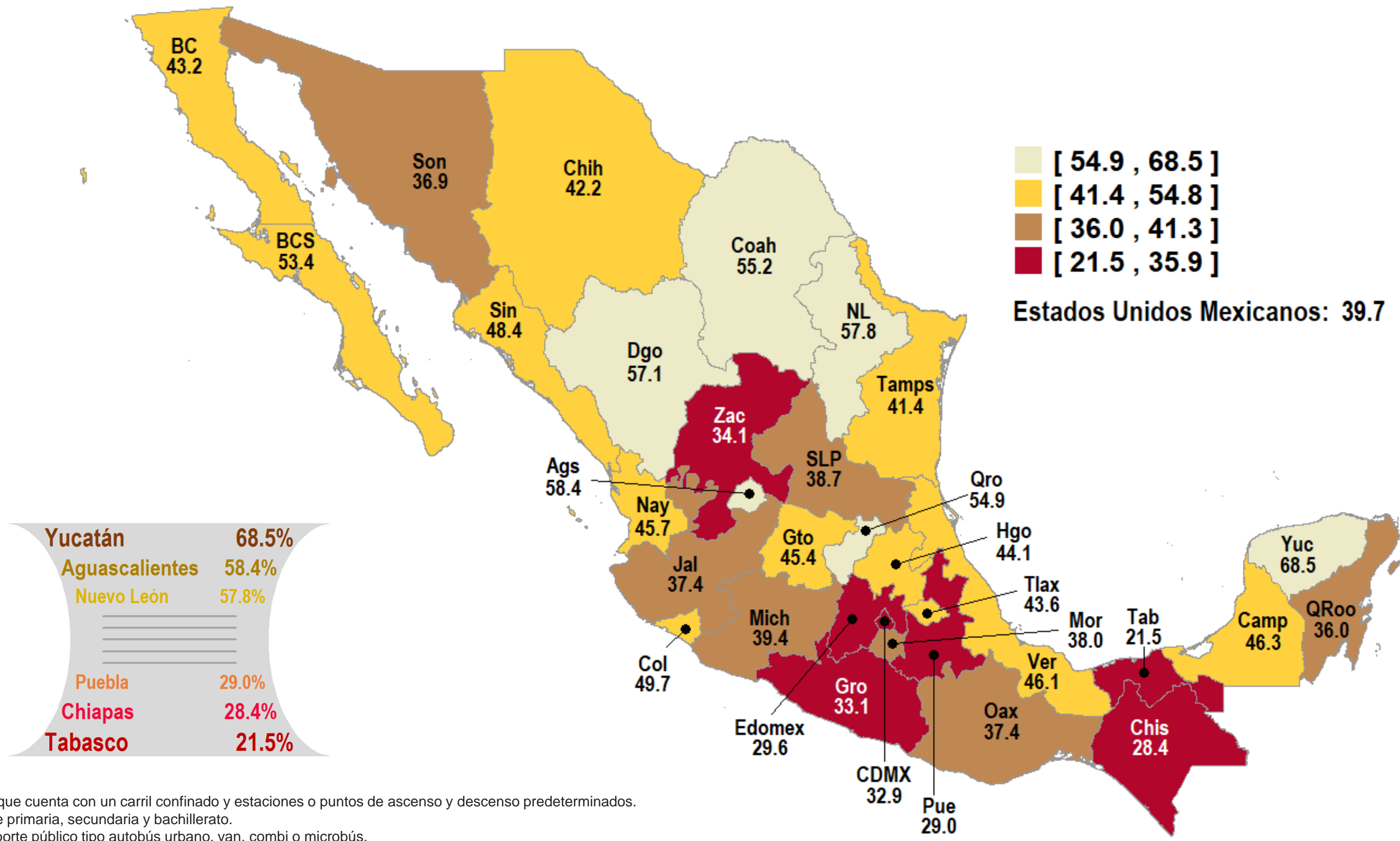


| | |
|--------------------------------------------------|-------------|
| Satisfacción general | 47.2 |
| Educación pública universitaria | 79.8 |
| Suministro de energía eléctrica | 77.0 |
| Autobús de tránsito rápido ¹ | 71.9 |
| Autopistas con casetas de cuota | 69.0 |
| Educación pública obligatoria ² | 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 ³ | 32.7 |
| Carreteras y caminos sin cuota ⁴ | 31.6 |
| Policía | 26.2 |
| Calles y avenidas | 25.1 |

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 • 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.

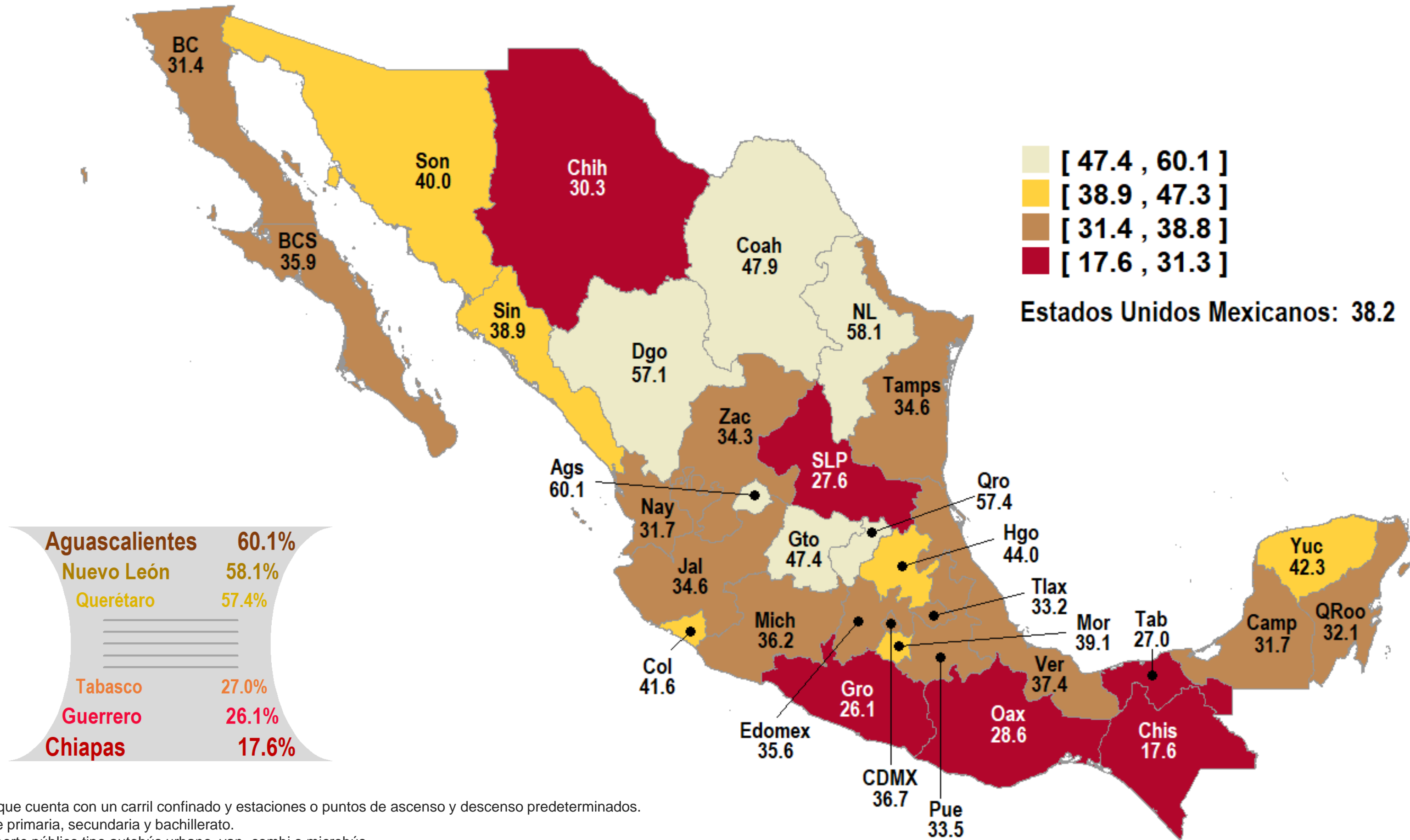


| | |
|--------------------------------------------------|-------------|
| Satisfacción general | 47.2 |
| Educación pública universitaria | 79.8 |
| Suministro de energía eléctrica | 77.0 |
| Autobús de tránsito rápido ¹ | 71.9 |
| Autopistas con casetas de cuota | 69.0 |
| Educación pública obligatoria ² | 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 ³ | 32.7 |
| Carreteras y caminos sin cuota ⁴ | 31.6 |
| Policía | 26.2 |
| Calles y avenidas | 25.1 |

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 • Alumbrado público

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

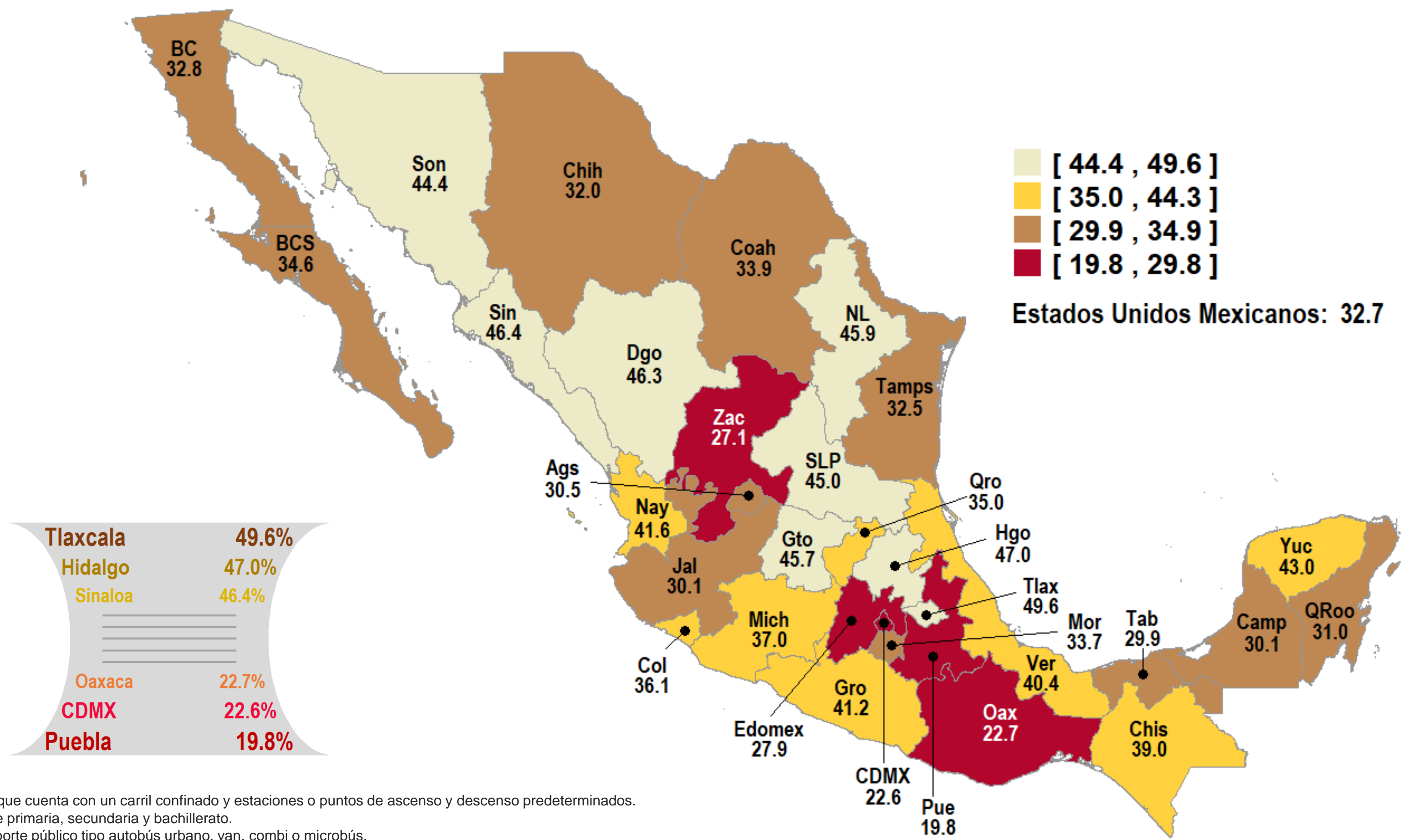


| | |
|--------------------------------------------------|-------------|
| Satisfacción general | 47.2 |
| Educación pública universitaria | 79.8 |
| Suministro de energía eléctrica | 77.0 |
| Autobús de tránsito rápido ¹ | 71.9 |
| Autopistas con casetas de cuota | 69.0 |
| Educación pública obligatoria ² | 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 ³ | 32.7 |
| Carreteras y caminos sin cuota ⁴ | 31.6 |
| Policía | 26.2 |
| Calles y avenidas | 25.1 |

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 • 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.

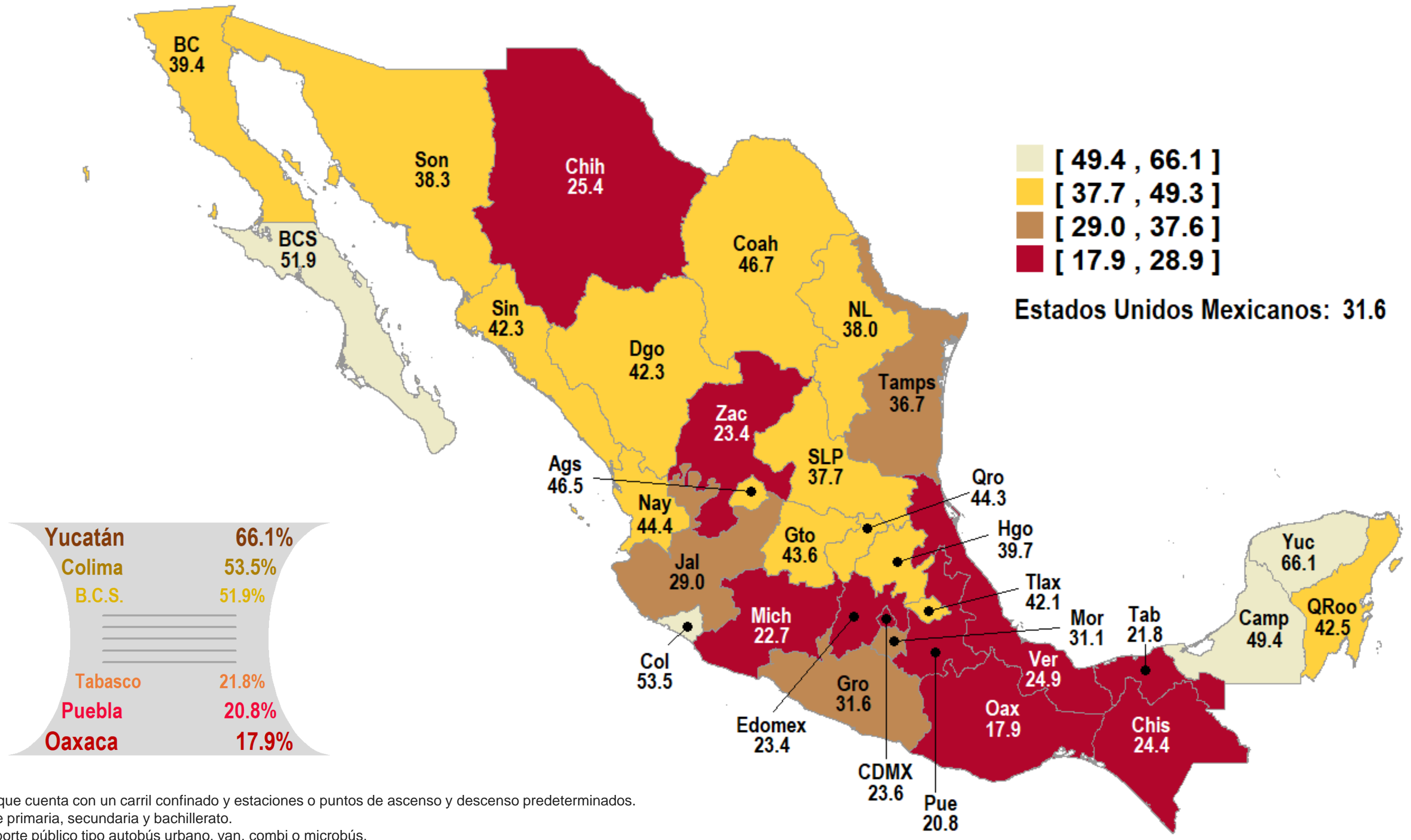


| | |
|--------------------------------------------------------|-------------|
| Satisfacción general | 47.2 |
| Educación pública universitaria | 79.8 |
| Suministro de energía eléctrica | 77.0 |
| Autobús de tránsito rápido ¹ | 71.9 |
| Autopistas con casetas de cuota | 69.0 |
| Educación pública obligatoria ² | 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 automotor³ | 32.7 |
| Carreteras y caminos sin cuota ⁴ | 31.6 |
| Policía | 26.2 |
| Calles y avenidas | 25.1 |

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 • 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.

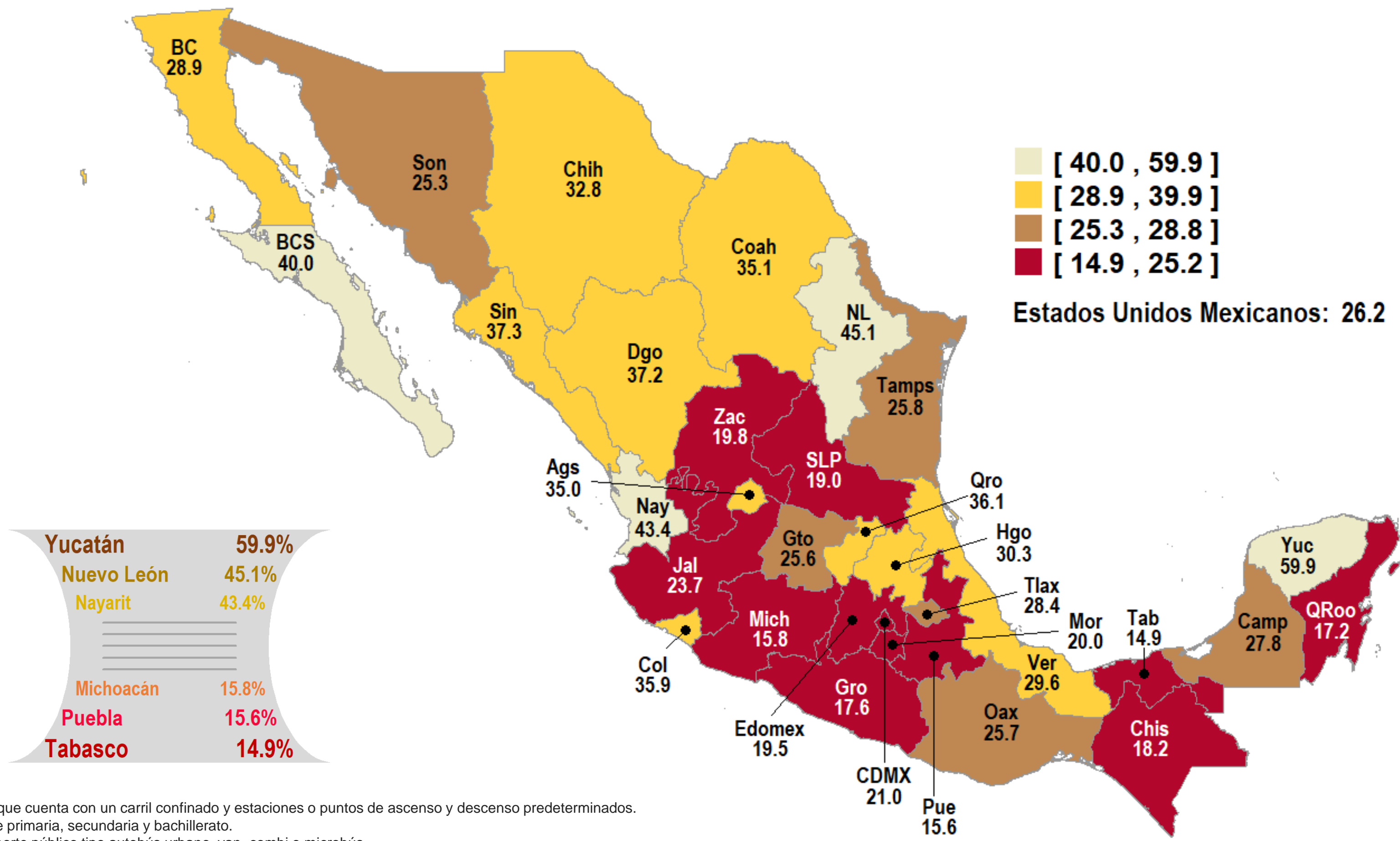


| | |
|---------------------------------------------------|-------------|
| Satisfacción general | 47.2 |
| Educación pública universitaria | 79.8 |
| Suministro de energía eléctrica | 77.0 |
| Autobús de tránsito rápido ¹ | 71.9 |
| Autopistas con casetas de cuota | 69.0 |
| Educación pública obligatoria ² | 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 ³ | 32.7 |
| Carreteras y caminos sin cuota⁴ | 31.6 |
| Policía | 26.2 |
| Calles y avenidas | 25.1 |

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 • 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.

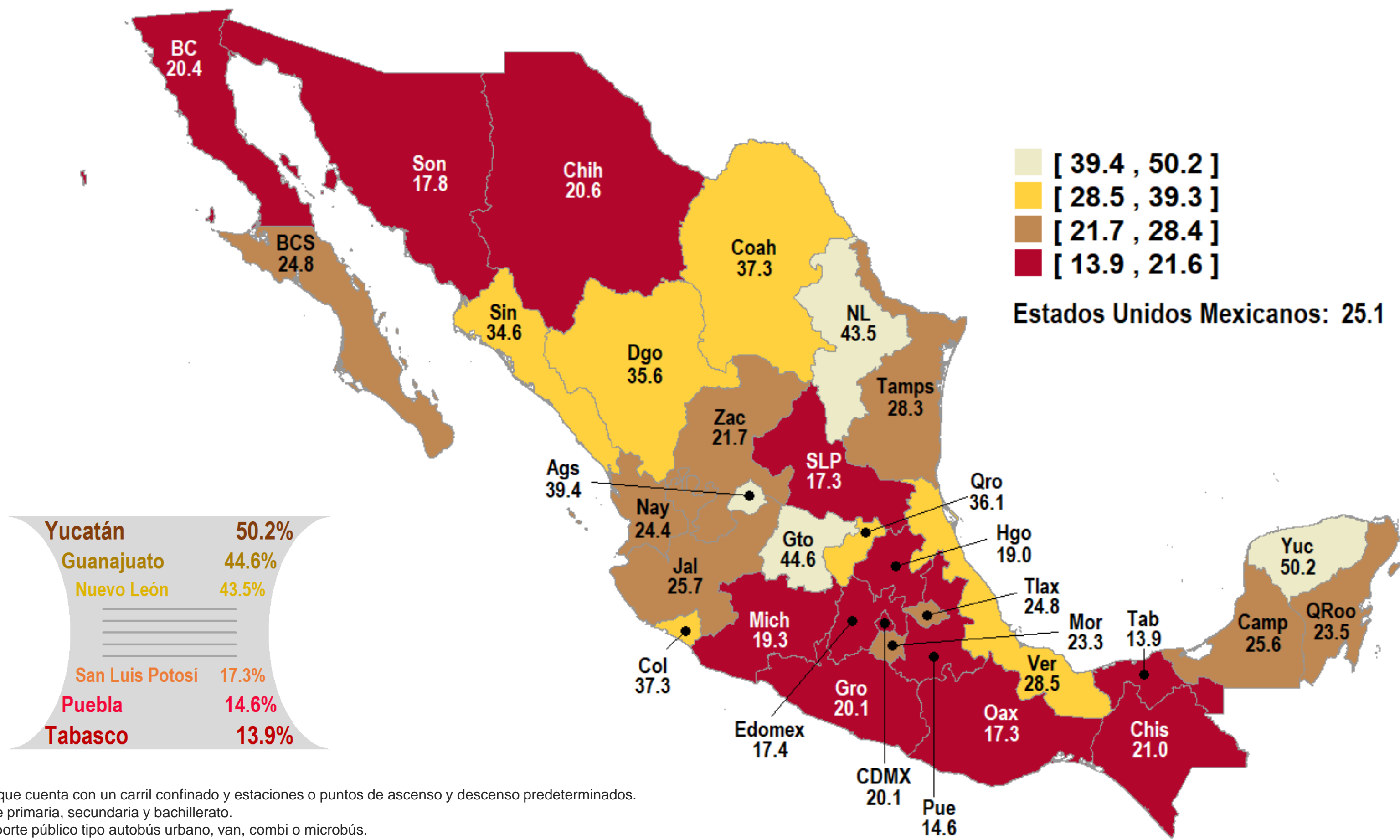


| | |
|--------------------------------------------------|-------------|
| Satisfacción general | 47.2 |
| Educación pública universitaria | 79.8 |
| Suministro de energía eléctrica | 77.0 |
| Autobús de tránsito rápido ¹ | 71.9 |
| Autopistas con casetas de cuota | 69.0 |
| Educación pública obligatoria ² | 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 ³ | 32.7 |
| Carreteras y caminos sin cuota ⁴ | 31.6 |
| Policía | 26.2 |
| Calles y avenidas | 25.1 |

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

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.



| | |
|--------------------------------------------------|-------------|
| Satisfacción general | 47.2 |
| Educación pública universitaria | 79.8 |
| Suministro de energía eléctrica | 77.0 |
| Autobús de tránsito rápido ¹ | 71.9 |
| Autopistas con casetas de cuota | 69.0 |
| Educación pública obligatoria ² | 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 ³ | 32.7 |
| Carreteras y caminos sin cuota ⁴ | 31.6 |
| Policía | 26.2 |
| Calles y avenidas | 25.1 |

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.

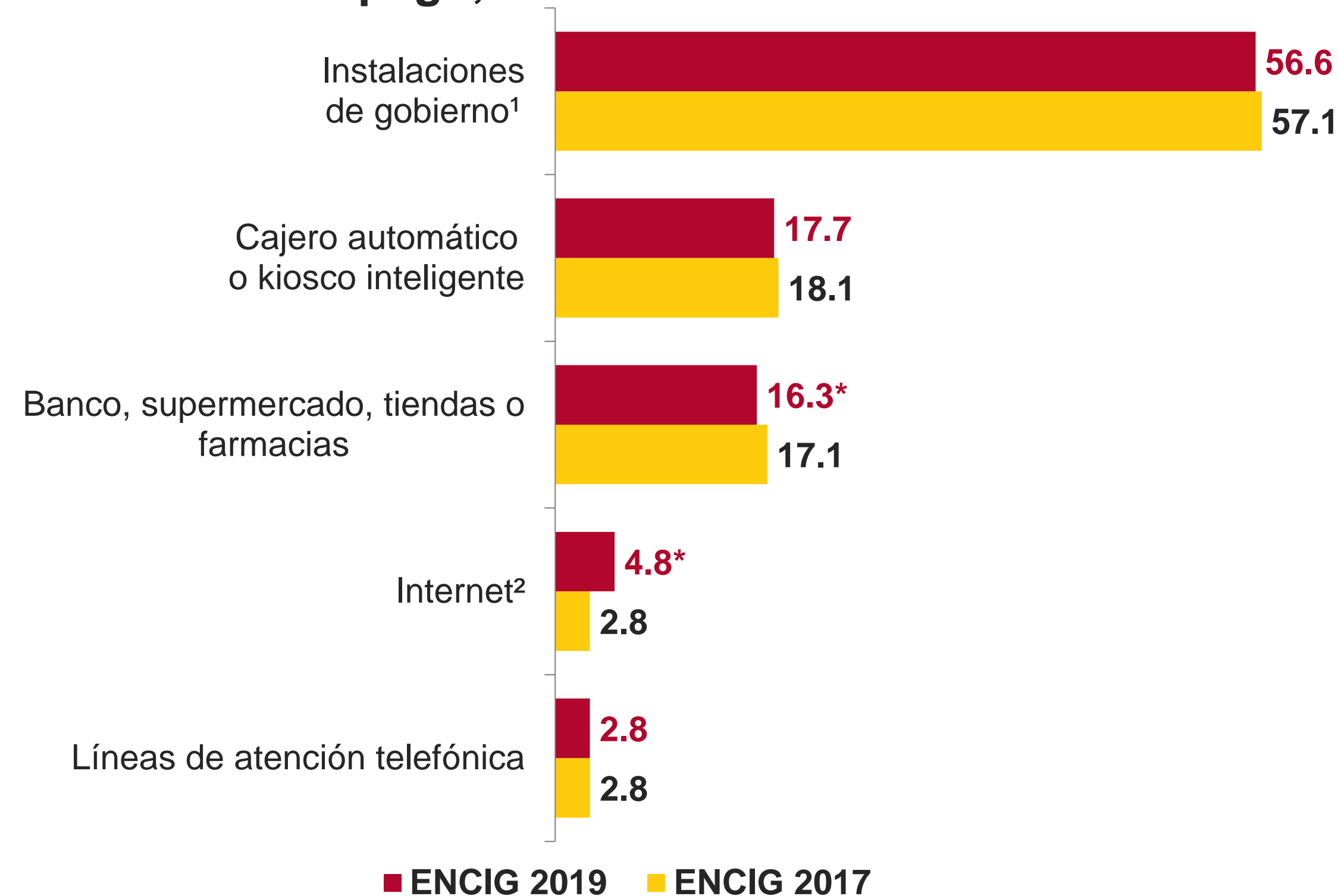


Experiencias con Pagos, Trámites y Solicitudes de Servicios Públicos

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.

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



¹ 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".

² Internet se refiere a páginas web, aplicaciones de celular, tablet entre otras.

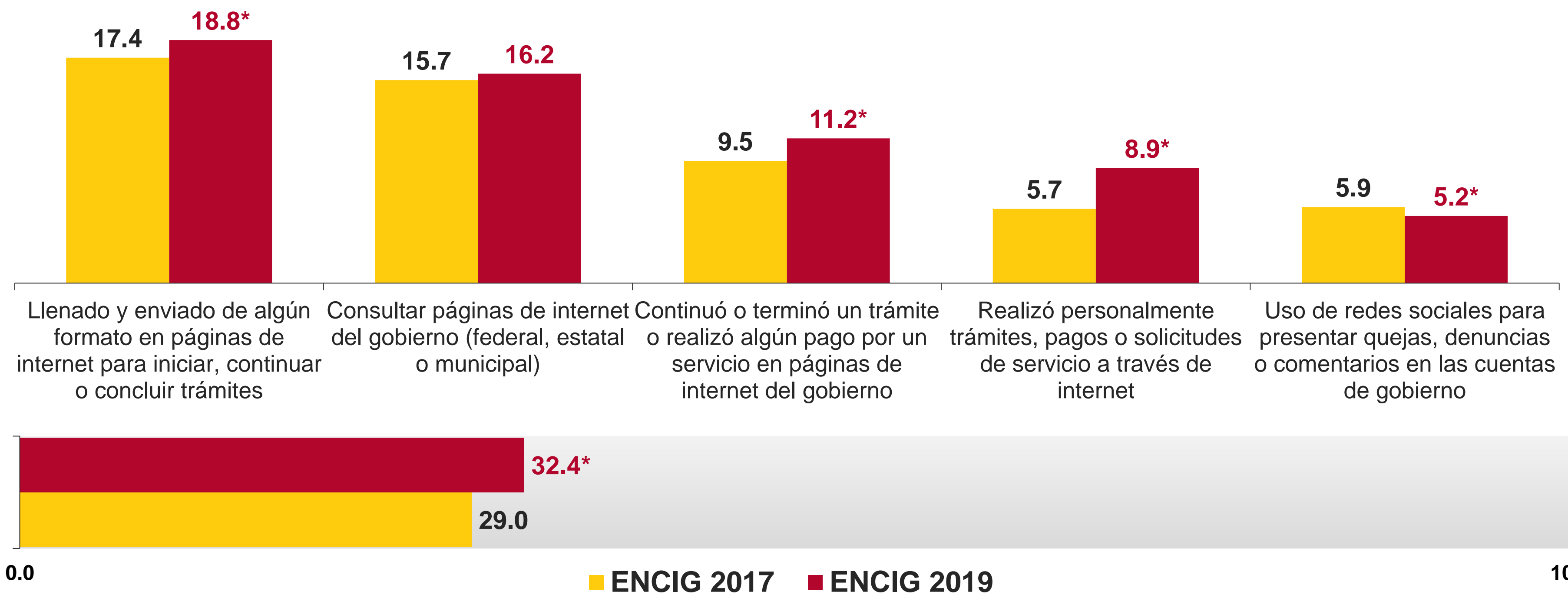
* En estos casos **sí existió** un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.

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**.

Interacción con el gobierno a través de internet



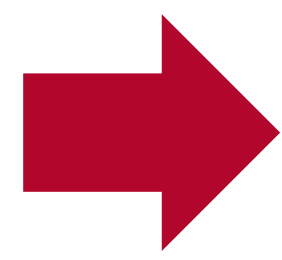
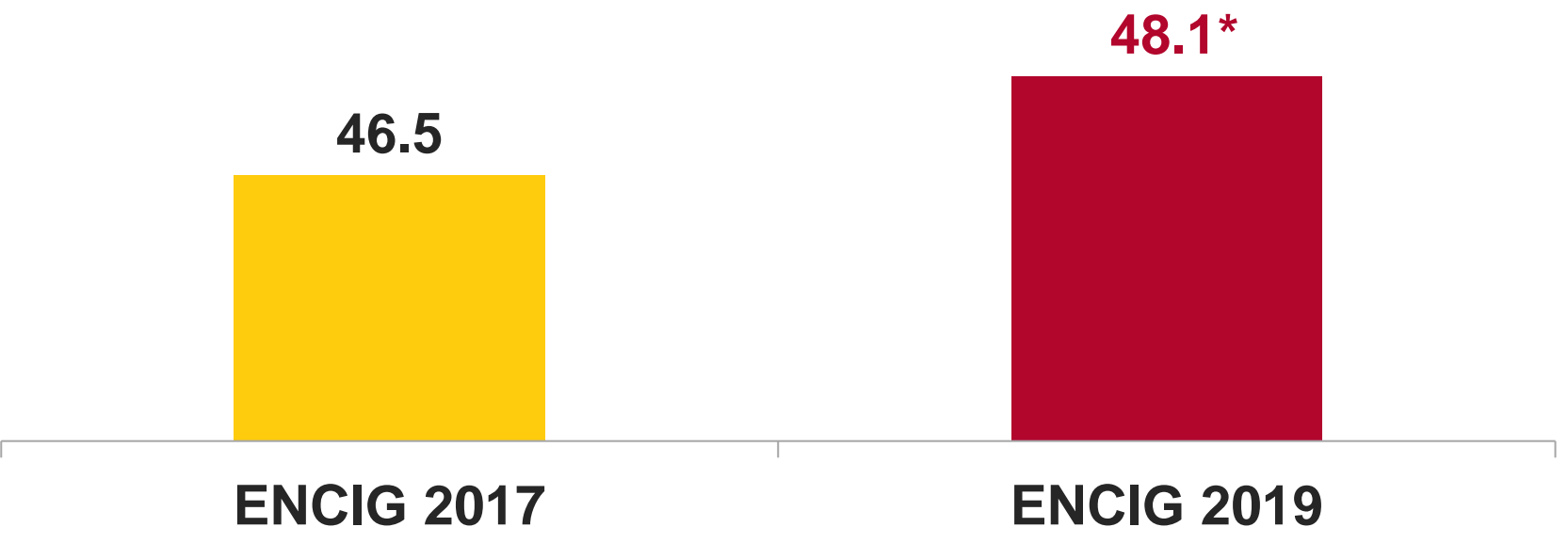
Nota: En las consultas realizadas a páginas de internet del gobierno, el informante pudo haber elegido más de una opción.
 * En estos casos sí existió un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.

Problemas para realizar pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos

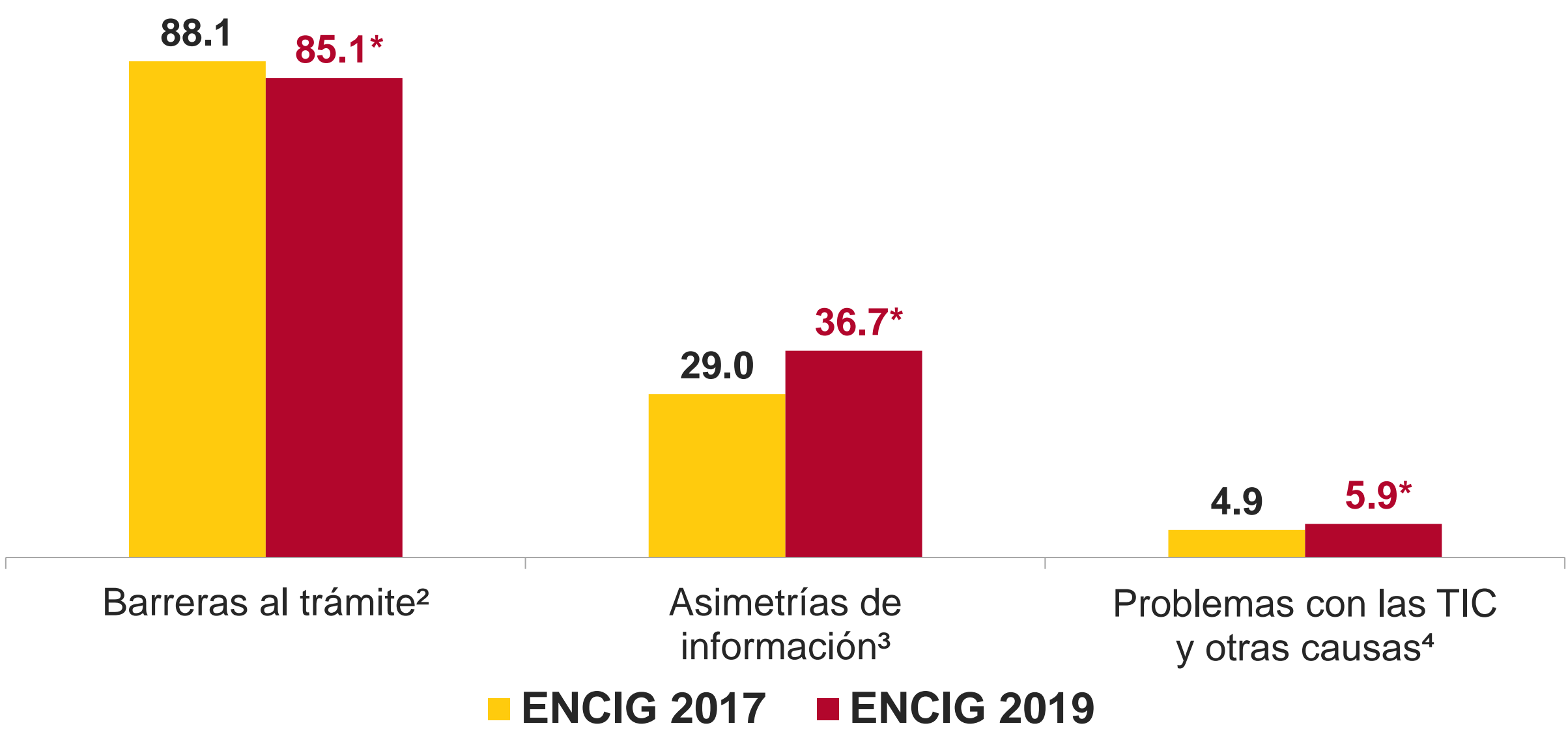
Del total de pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos realizados por los usuarios, en **48.1%** de ellos se presentó algún tipo de problema para realizarlo.

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

Sí enfrentó un problema



Tipo de problemas que enfrentaron los usuarios¹



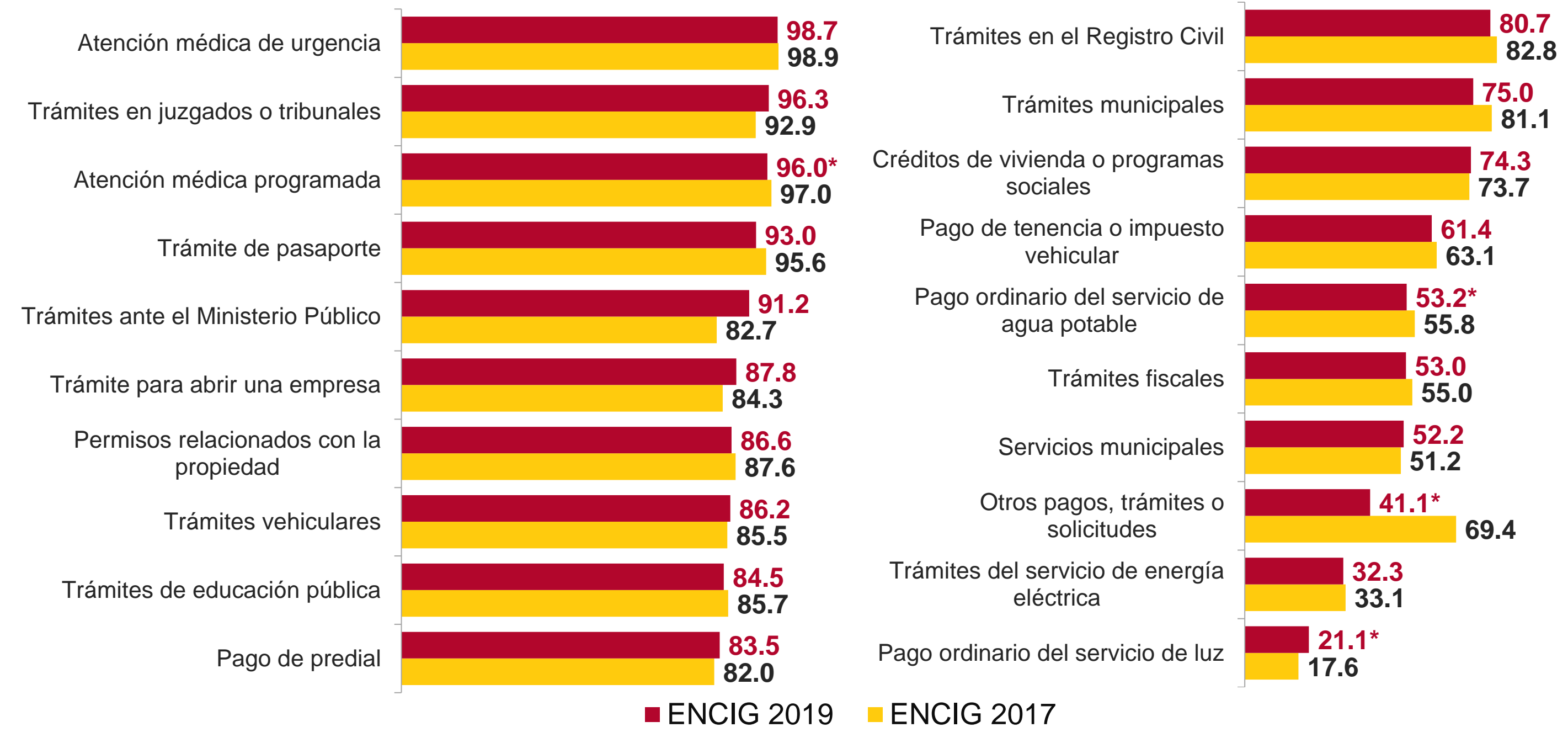
¹ El informante pudo haber elegido más de una opción.
² Incluye los casos en que había largas filas, le pasaban de una ventanilla a otra, tuvo que ir a un lugar muy lejano, requisitos excesivos, horarios restringidos y costos excesivos..
³ Incluye los casos en que no se exhibían los requisitos y en que 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

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

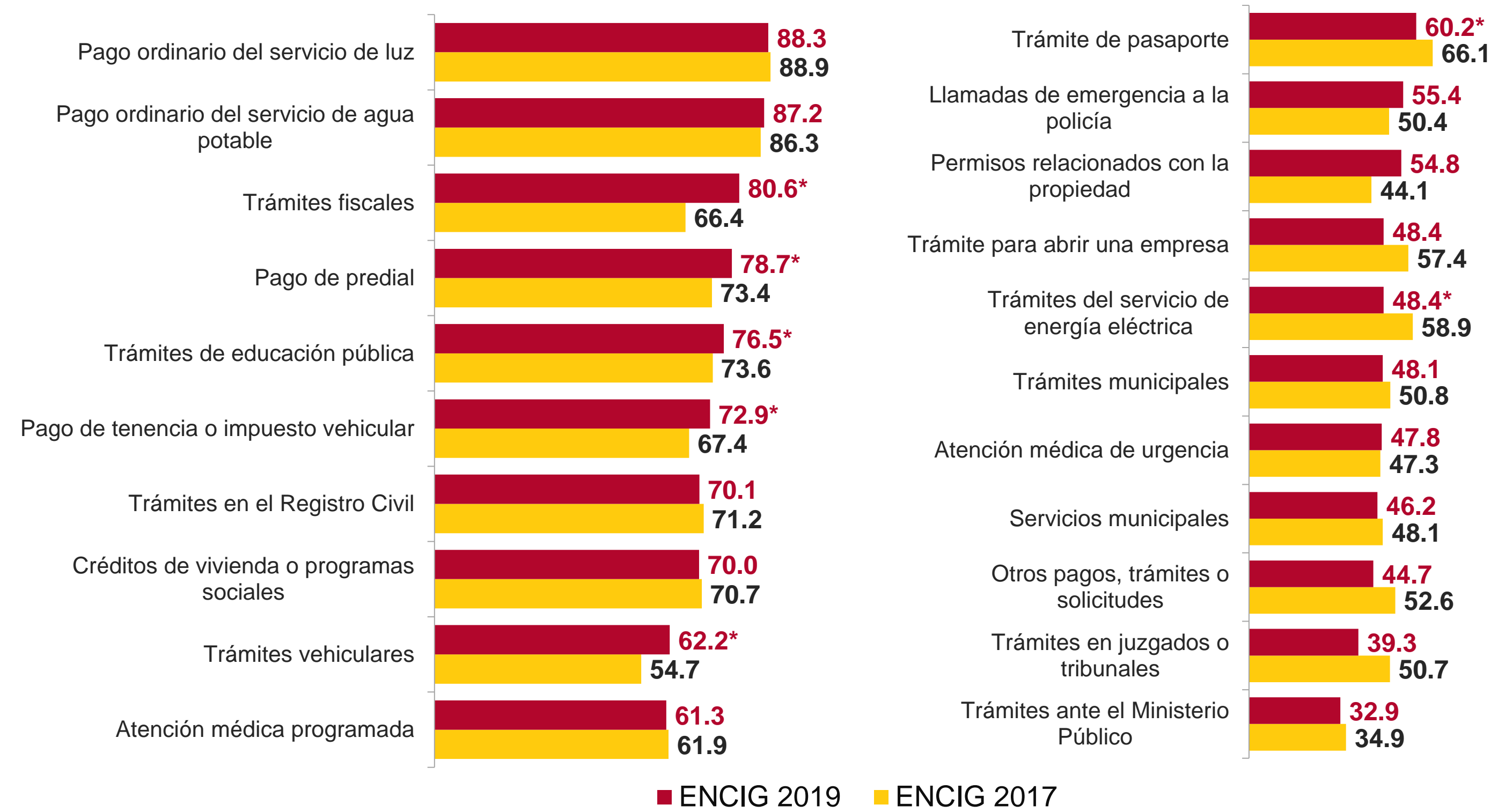


* En estos casos sí existió un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.

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

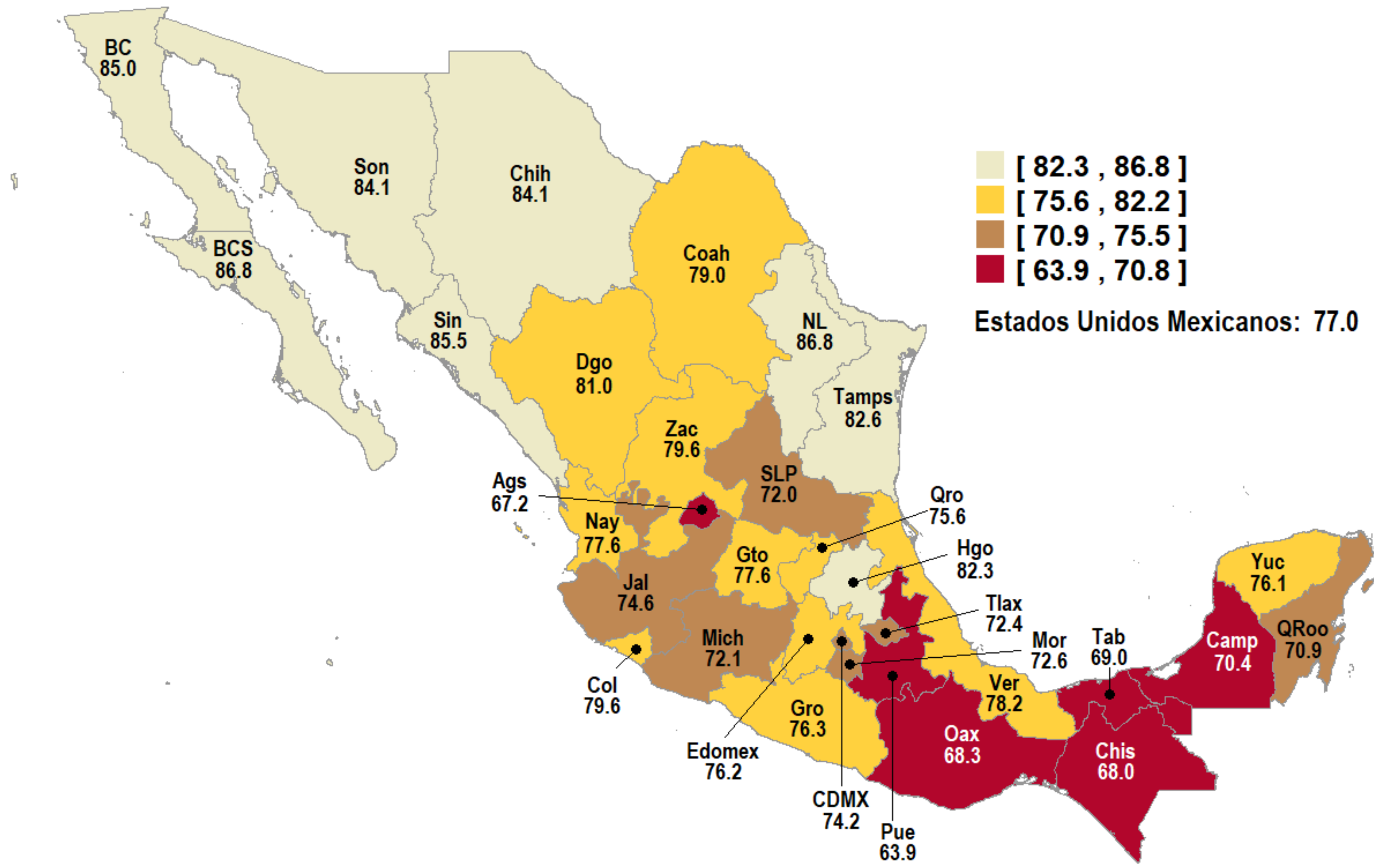


* En estos casos sí existió un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.

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

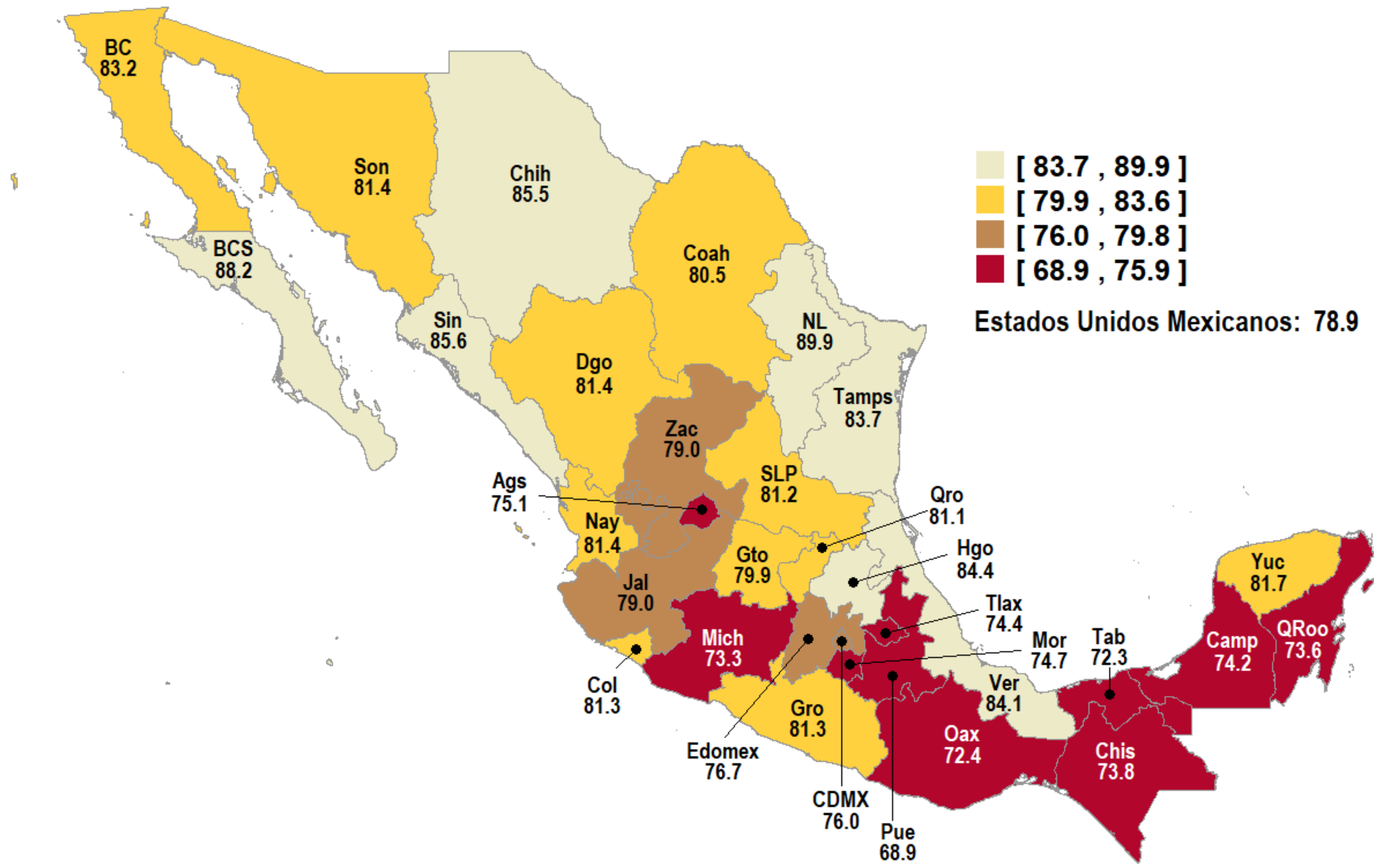


* En estos casos sí existió un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.

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% |

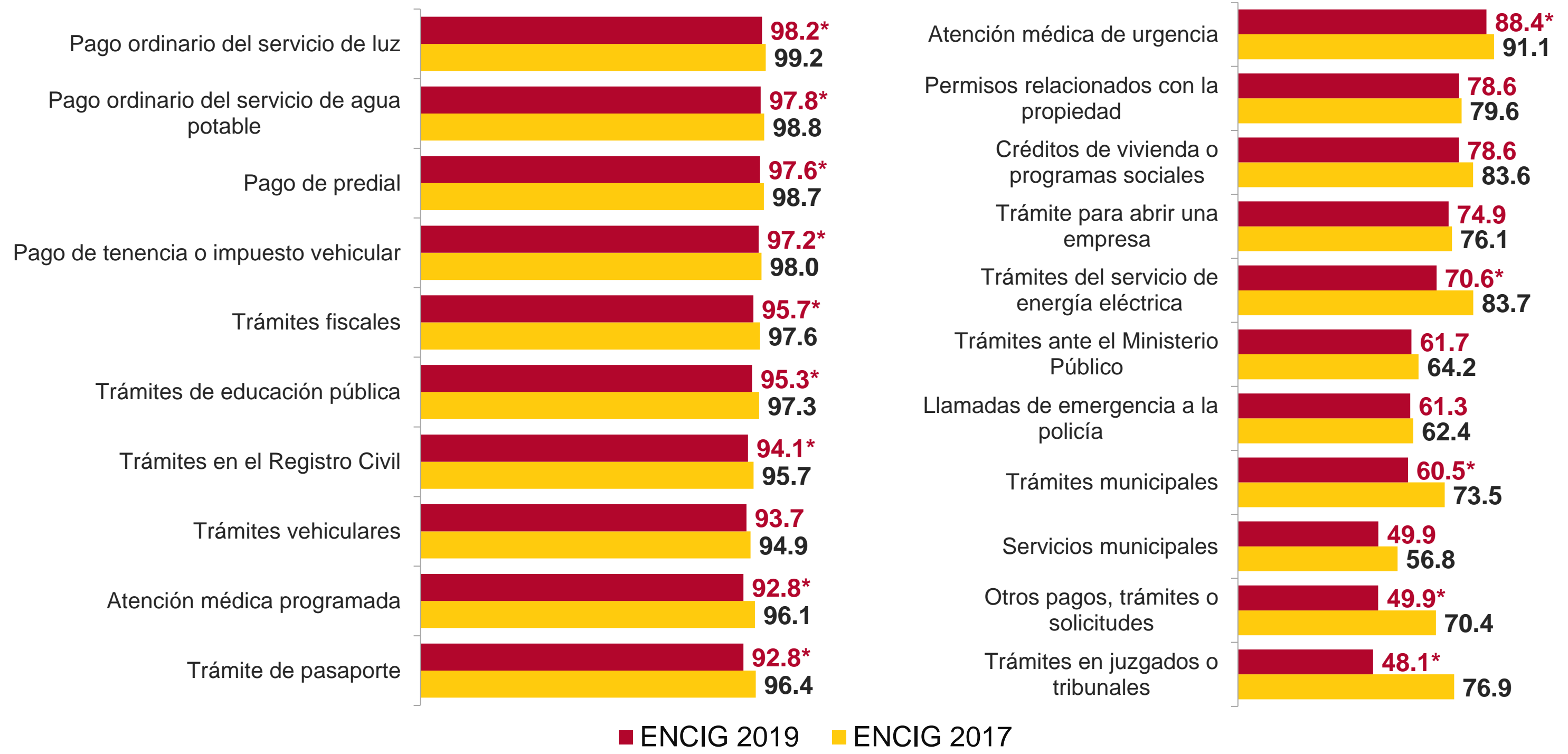


Condición de obtención de lo requerido

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

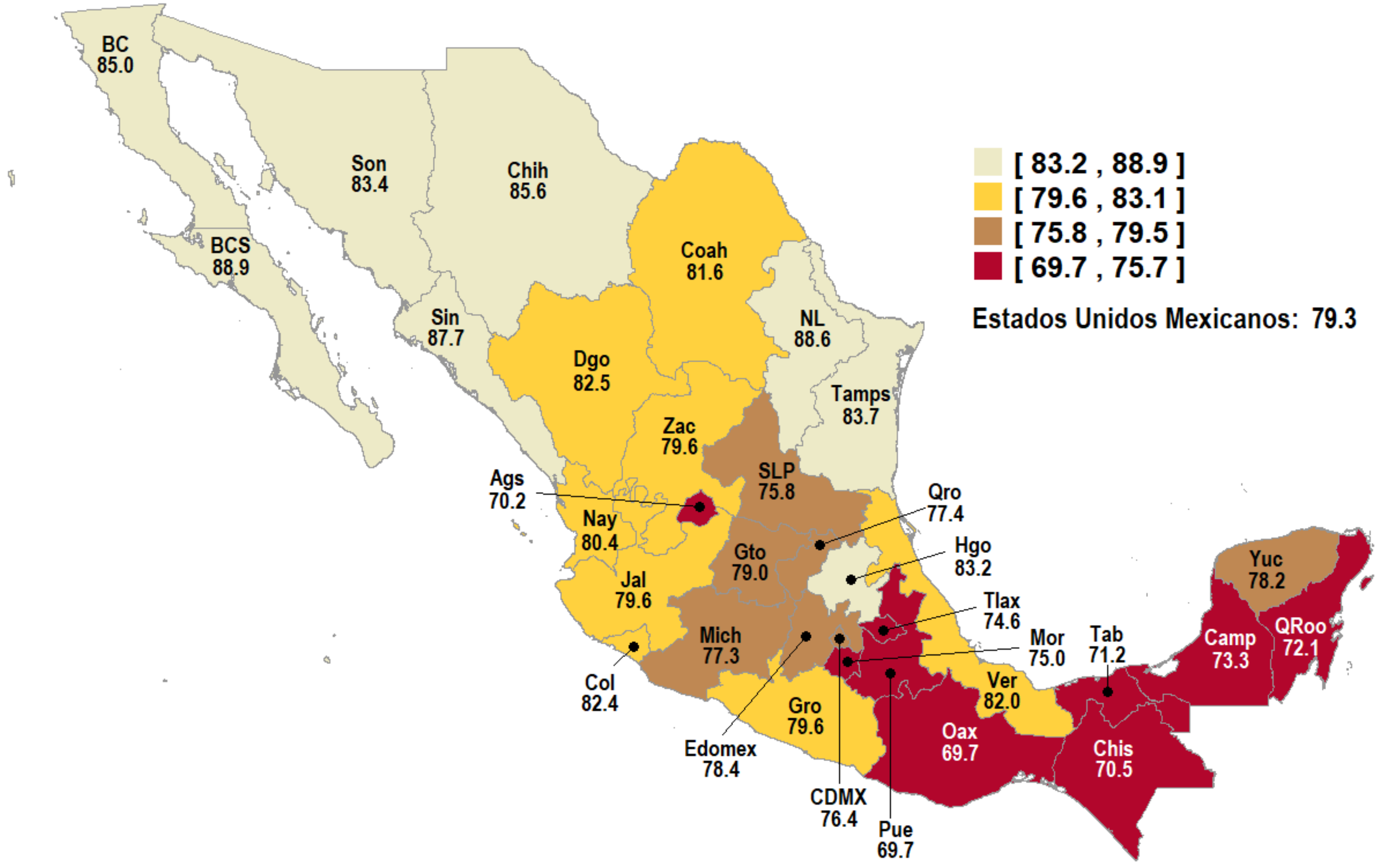


* En estos casos sí existió un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.

Satisfacción general al realizar trámites, pagos y solicitudes de servicios

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% |

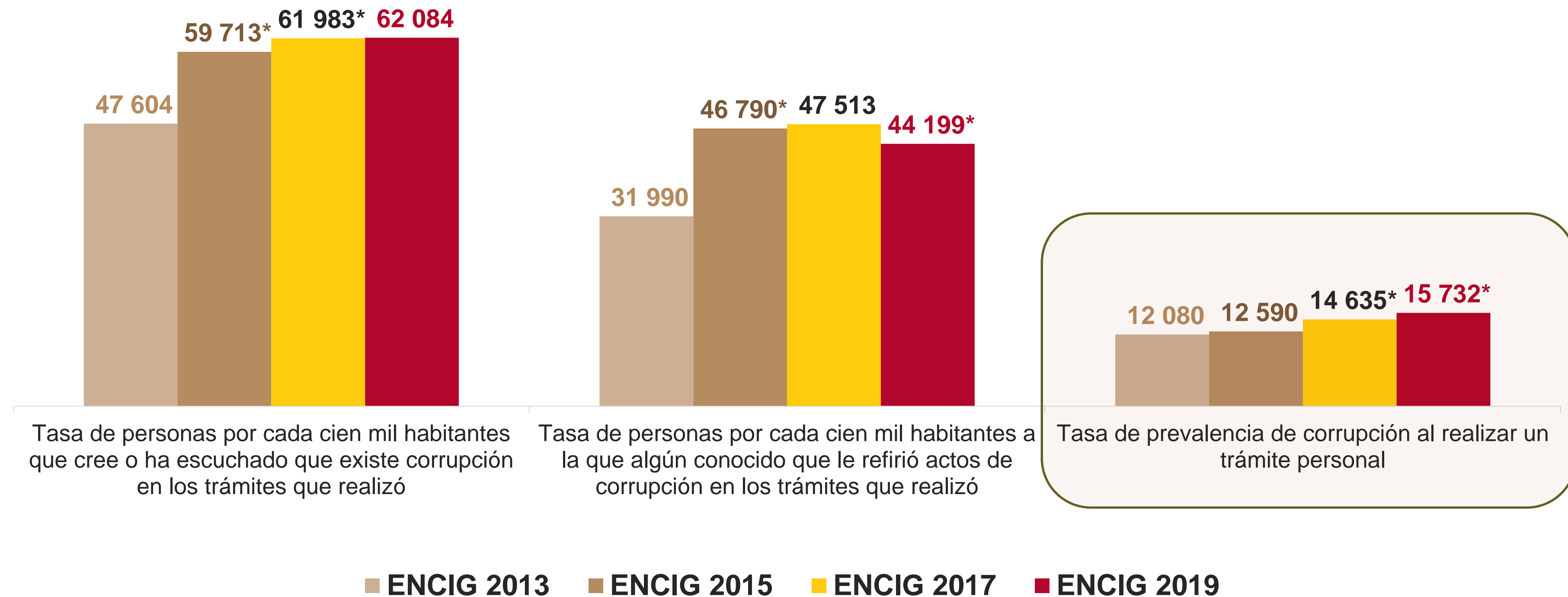


Experiencias de Corrupción

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

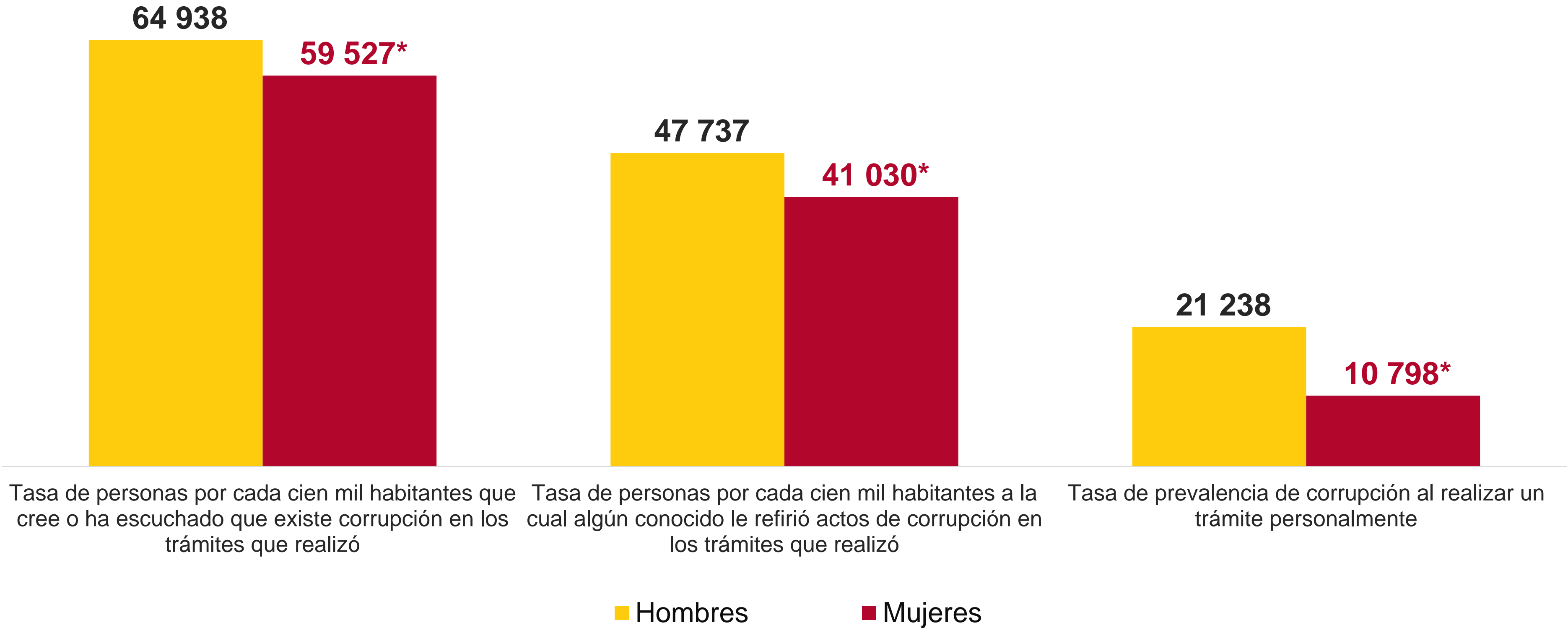


* En estos casos sí existió un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.

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 (%) |
| Nacional | 91.1 | 87.0 | - 4.5 | | | | |
| 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} |

^{/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 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 ^{/a} | Morelos | 17 229 | 16 396 | -4.8 ^{/a} |
| Baja California | 13 757 | 11 330 | -17.6 ^{/a} | 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 ^{/a} | 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 ^{/a} |
| Chiapas | 16 184 | 14 137 | -12.6 ^{/a} | Quintana Roo | 17 618 | 19 946 | 13.2 ^{/a} |
| 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 ^{/a} | Sinaloa | 13 963 | 12 442 | -10.9 ^{/a} |
| 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 ^{/a} | Tamaulipas | 11 325 | 7 705 | -32.0 |
| Hidalgo | 13 095 | 9 883 | -24.5 | Tlaxcala | 12 568 | 11 617 | -7.6 ^{/a} |
| Jalisco | 13 921 | 16 100 | 15.7 ^{/a} | Veracruz | 10 592 | 13 225 | 24.9 ^{/a} |
| Estado de México | 15 901 | 20 683 | 30.1 | Yucatán | 12 344 | 13 260 | 7.4 ^{/a} |
| 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 |

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

| Entidades Federativas | | |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----|
| A la baja |  | 4 |
| A la alza |  | 4 |
| Sin cambio |  | 24 |

^{1a} 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.

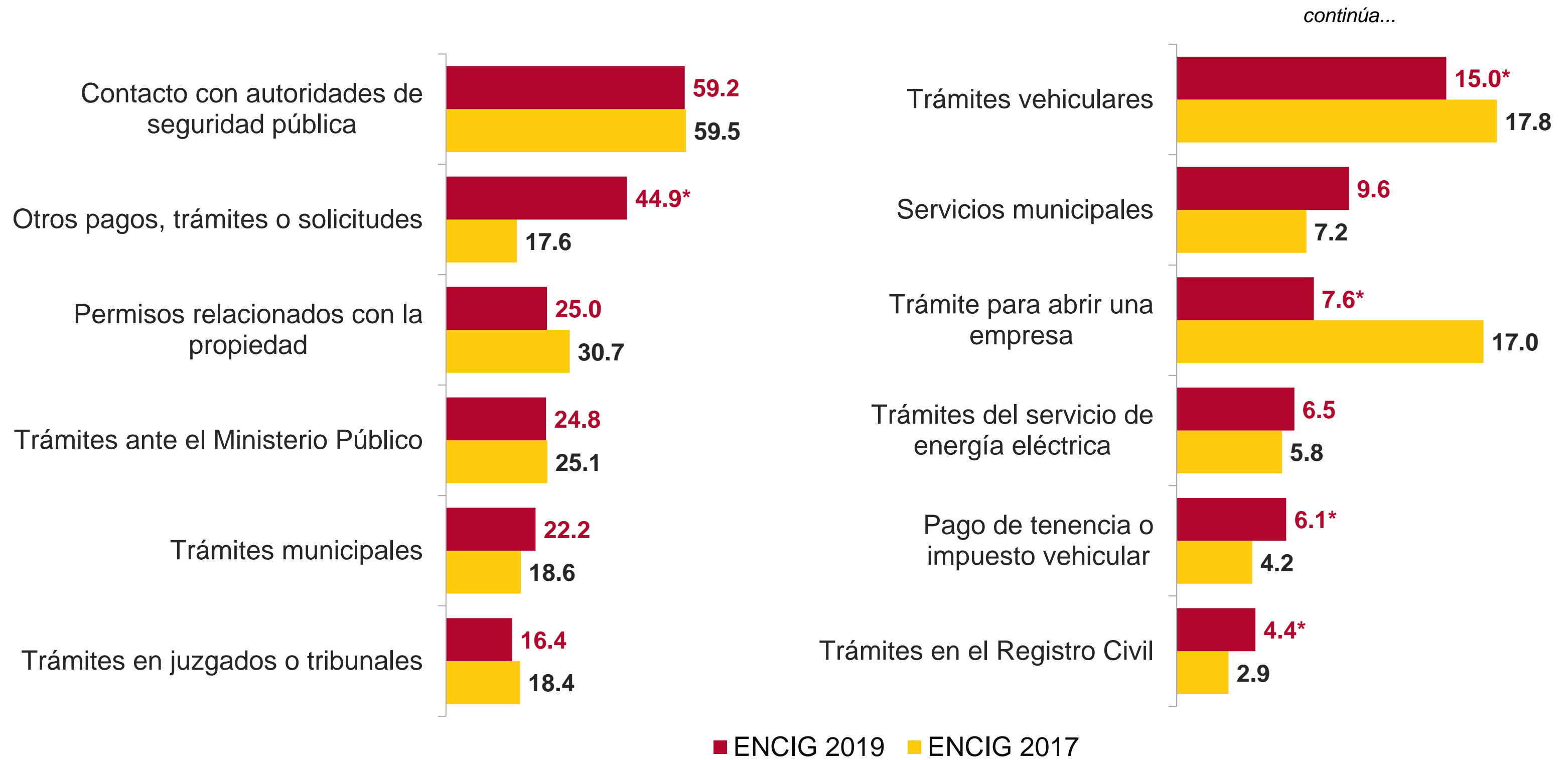
^{1b} No disponible ya que al menos uno de los componentes para su cálculo no es estadísticamente significativo.

^{1c} 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)

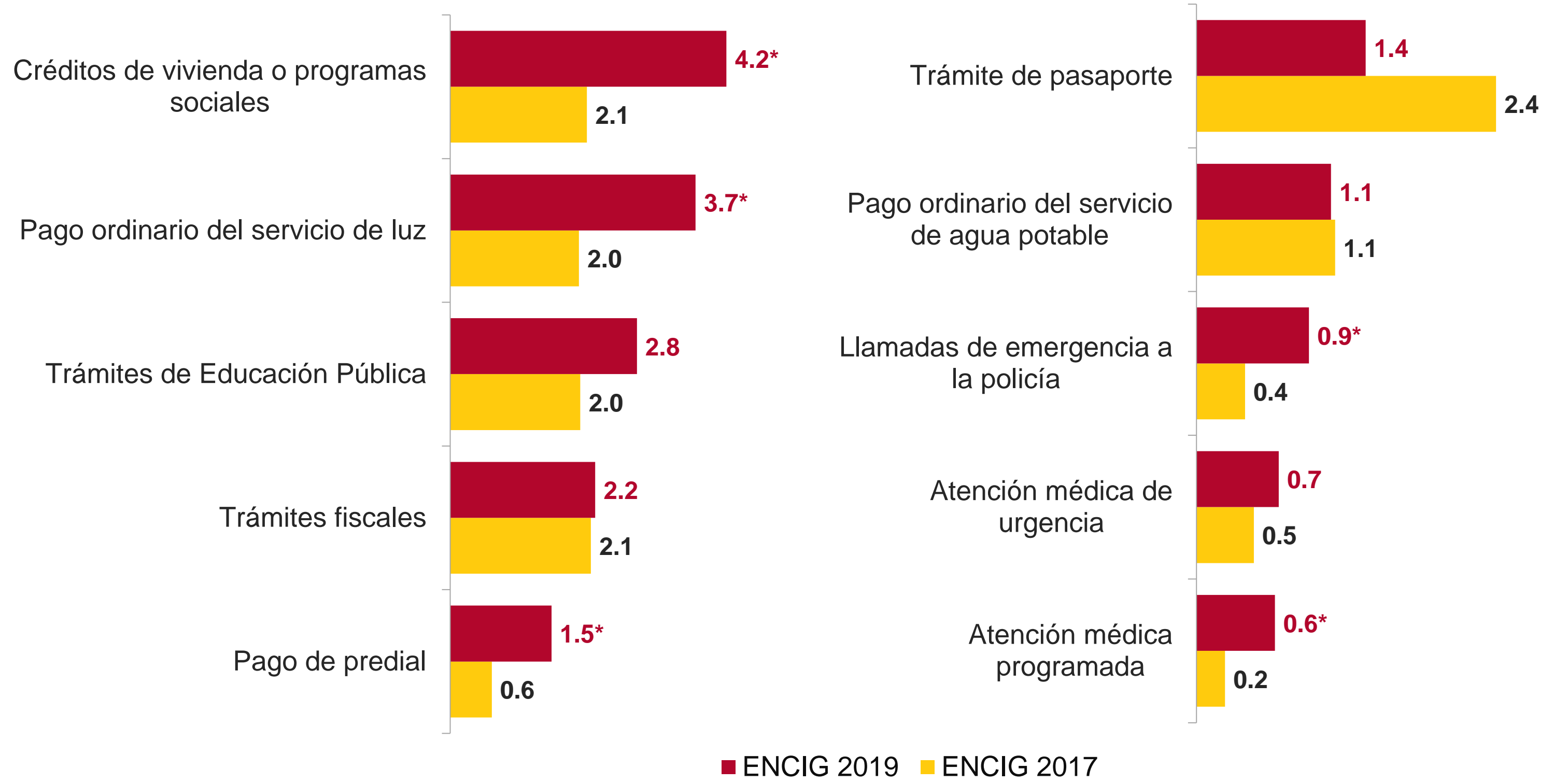


Trámites municipales se refiere a permisos para vender en la vía pública, conexión o regulación del servicio de agua potable y drenaje, etc.
 La opción **otros pagos, trámites y solicitudes**, incluyen carta de No Antecedentes Penales, solicitud de diversas licencias, diversos trámites referentes a los 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) |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Nacional | 15 732 | Campeche | 13 964 |
| 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 ^a |
| Trámites ante el Ministerio Público | 24 822 | Trámites del servicio de energía eléctrica | 17 026 ^a |
| Aguascalientes | 14 677 | Coahuila de Zaragoza | 15 410 |
| Contacto con autoridades de seguridad pública | 54 458 | Contacto con autoridades de seguridad pública | 48 581 |
| Permisos relacionados con la propiedad | 13 441 ^a | Trámites ante el Ministerio Público | 24 853 |
| Trámites vehiculares | 8 764 | Permisos relacionados con la propiedad | 22 969 ^a |
| Baja California | 11 330 | Colima | 6 945 |
| Contacto con autoridades de seguridad pública | 53 022 | Contacto con autoridades de seguridad pública | 43 453 |
| Permisos relacionados con la propiedad | 18 712 ^a | Trámite para abrir una empresa | 27 206 ^a |
| Trámites del servicio de energía eléctrica | 10 046 ^a | Permisos relacionados con la propiedad | 13 918 ^a |
| Baja California Sur | 7 673 | Chiapas | 14 137 |
| Contacto con autoridades de seguridad pública | 64 575 | Contacto con autoridades de seguridad pública | 82 660 |
| Servicios municipales | 24 496 ^a | Trámites municipales | 28 589 ^a |
| Permisos relacionados con la propiedad | 23 994 ^a | Trámite para abrir una empresa | 24 447 ^a |

^a 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) |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Chihuahua | 9 381 | Guerrero | 15 808 |
| Contacto con autoridades de seguridad pública | 51 149 | Contacto con autoridades de seguridad pública | 73 372 |
| Trámites del servicio de energía eléctrica | 19 752 ^{la} | Permisos relacionados con la propiedad | 52 103 ^{la} |
| Servicios municipales | 16 125 ^{la} | Trámites ante el Ministerio Público | 35 103 |
| Ciudad de México | 20 690 | Hidalgo | 9 883 |
| 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 ^{la} |
| Permisos relacionados con la propiedad | 41 650 | Trámites en juzgados o tribunales | 14 947 ^{la} |
| Durango | 25 389 | Jalisco | 16 100 |
| 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 ^{la} |
| Trámites en juzgados o tribunales | 25 386 ^{la} | Trámites en juzgados o tribunales | 18 399 ^{la} |
| Guanajuato | 16 200 | Estado de México | 20 683 |
| Contacto con autoridades de seguridad pública | 55 963 | Contacto con autoridades de seguridad pública | 67 756 |
| Créditos de vivienda o programas sociales | 12 890 ^{la} | Permisos relacionados con la propiedad | 51 435 ^{la} |
| Trámites municipales | 12 630 ^{la} | Trámites ante el Ministerio Público | 42 710 |

^{la} 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) |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Michoacán de Ocampo | 10 231 | Oaxaca | 15 897 |
| Contacto con autoridades de seguridad pública | 53 889 | Contacto con autoridades de seguridad pública | 59 093 |
| Trámites ante el Ministerio Público | 24 449 ^{la} | Trámites ante el Ministerio Público | 25 898 ^{la} |
| Permisos relacionados con la propiedad | 22 678 ^{la} | Permisos relacionados con la propiedad | 19 074 ^{la} |
| Morelos | 16 396 | Puebla | 15 693 |
| 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 ^{la} |
| Permisos relacionados con la propiedad | 16 335 ^{la} | Trámites ante el Ministerio Público | 24 097 |
| Nayarit | 15 439 | Querétaro | 11 324 |
| Contacto con autoridades de seguridad pública | 78 550 | Contacto con autoridades de seguridad pública | 41 864 |
| Trámites municipales | 29 298 ^{la} | Trámite para abrir una empresa | 7 419 ^{la} |
| Permisos relacionados con la propiedad | 24 157 ^{la} | Trámites ante el Ministerio Público | 5 685 ^{la} |
| Nuevo León | 10 348 | Quintana Roo | 19 946 |
| Contacto con autoridades de seguridad pública | 60 285 | Contacto con autoridades de seguridad pública | 63 409 |
| Permisos relacionados con la propiedad | 24 458 ^{la} | Permisos relacionados con la propiedad | 43 066 ^{la} |
| Trámite para abrir una empresa | 17 211 ^{la} | Trámite para abrir una empresa | 37 673 ^{la} |

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

^{la} 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 |
|---------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------|
| Nacional | Contacto con autoridades de seguridad pública | Permisos relacionados con la propiedad | Trámites ante el Ministerio Público |
| 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 total¹ 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 (%) |
| Nacional | 7 780 601 583 | 12 769 716 766 | 64.1 | 2 450 | 3 822 | 56.0 |
| 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 ^{la} | N.D | 1 527 | 2 075 ^{la} | N.D |
| Pago de tenencia o impuesto vehicular | 69 884 859 ^{la} | 103 118 235 | N.D | 651 | 688 | 5.7 |
| Trámites en el Registro Civil | 55 712 437 ^{la} | 89 702 920 | N.D | 489 | 755 ^{la} | N.D |

Nota: Dado que se incluyen solamente aquellas desagregaciones con representatividad estadística, la suma de estas 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.

^{la} 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

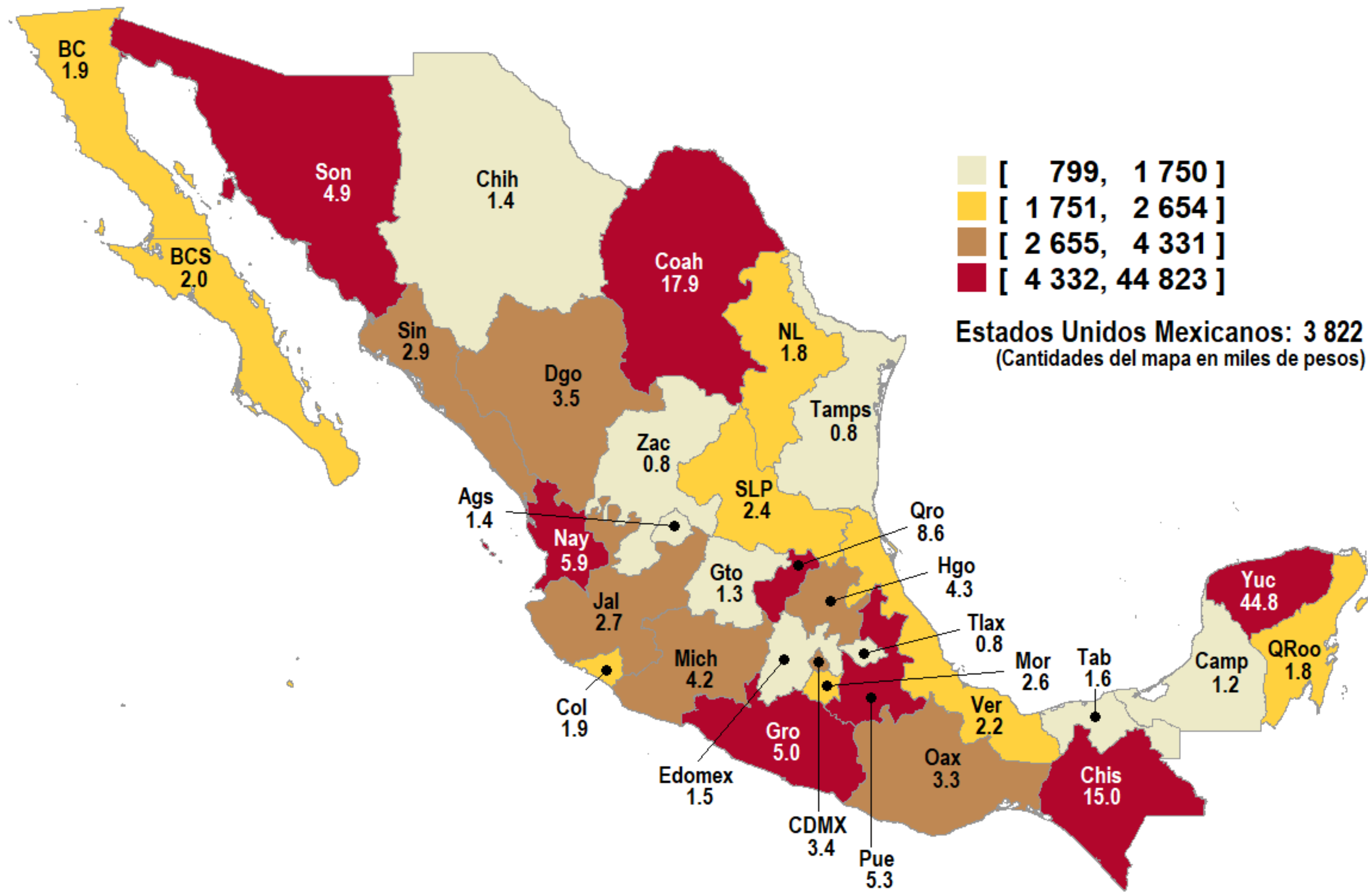
N.D. No disponible ya que al menos uno de los componentes para su cálculo no es estadísticamente significativo.

*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.

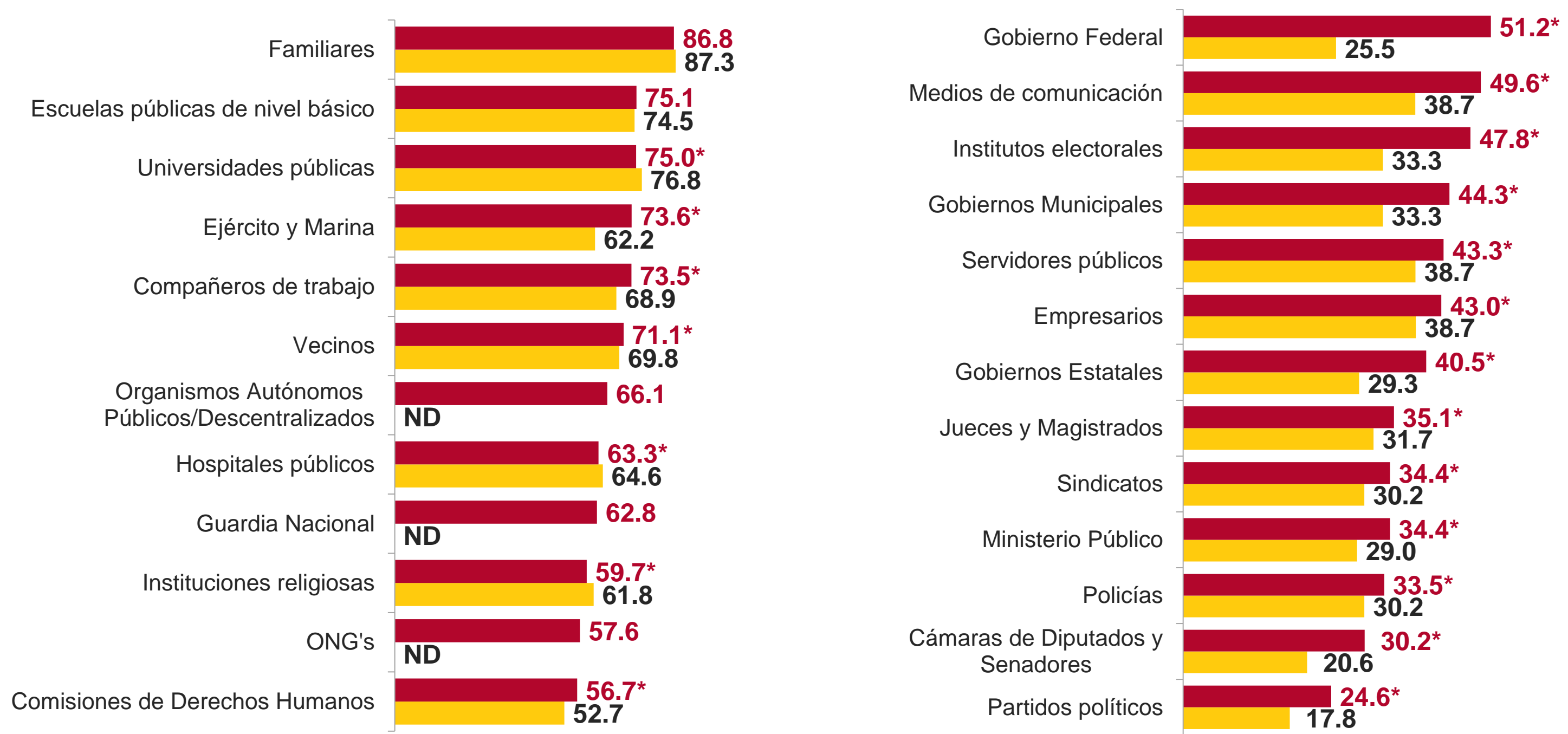


Confianza en Instituciones

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 actores¹



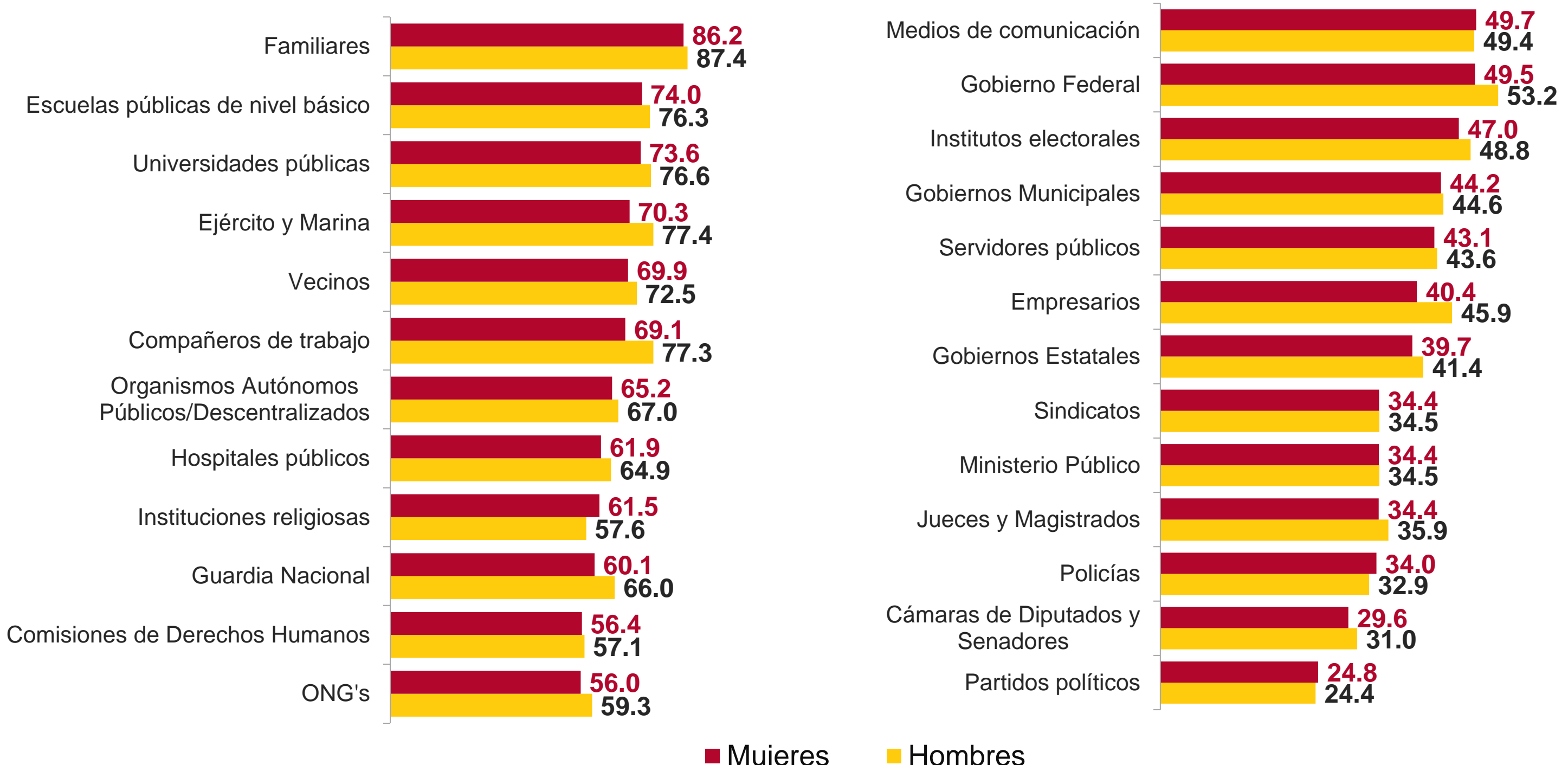
¹ Se refiere al porcentaje de población al cual le inspira **mucha** o **algo de confianza** cada uno de los actores.
 ND: No Disponible
 * En estos casos sí existió un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.

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 actores¹, según sexo

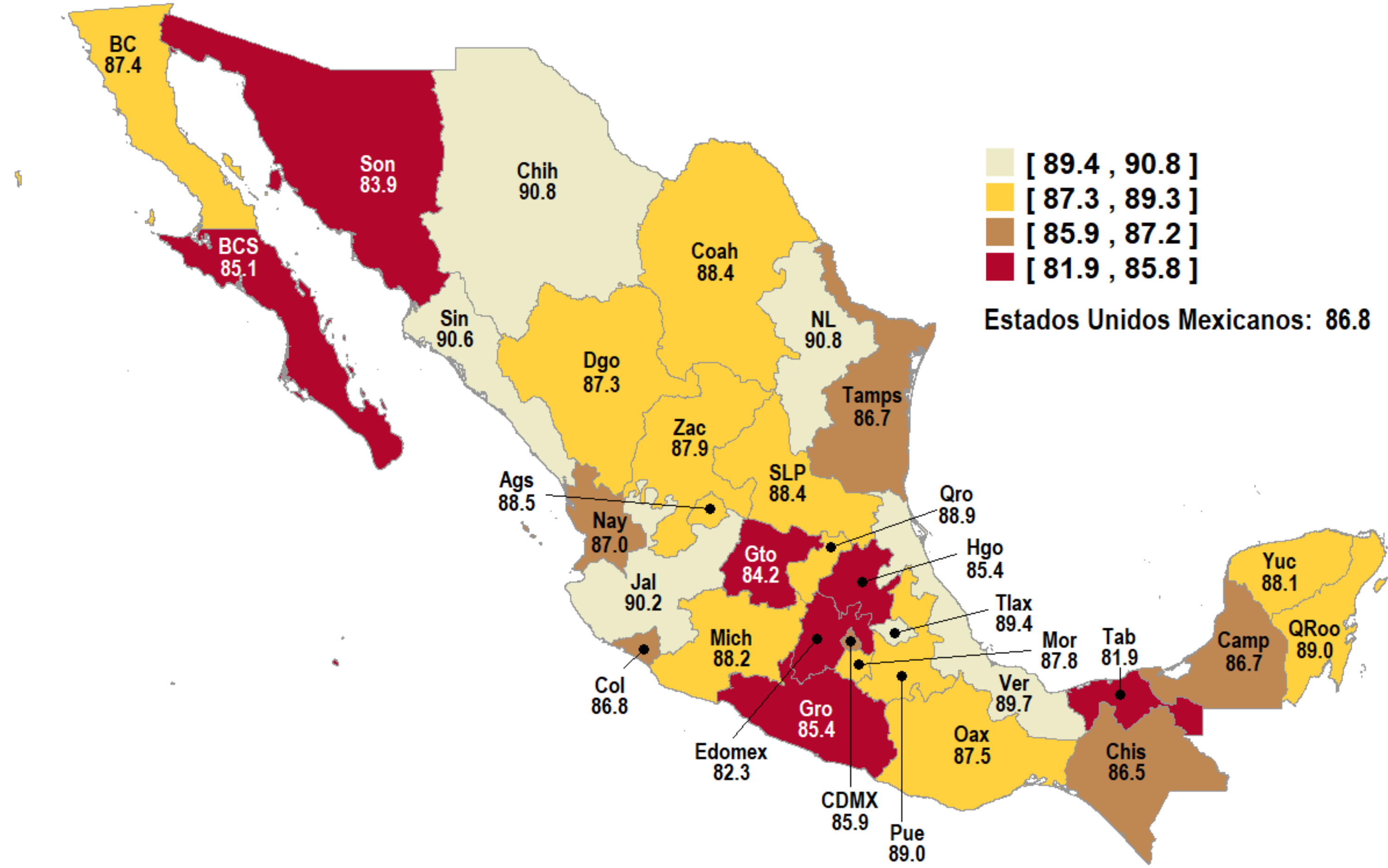


¹ Se refiere al porcentaje de población al cual le inspira *mucha* o *algo de confianza* cada uno de los actores.

Confianza en Instituciones • Familiares

Porcentaje de población que confía¹ 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% |

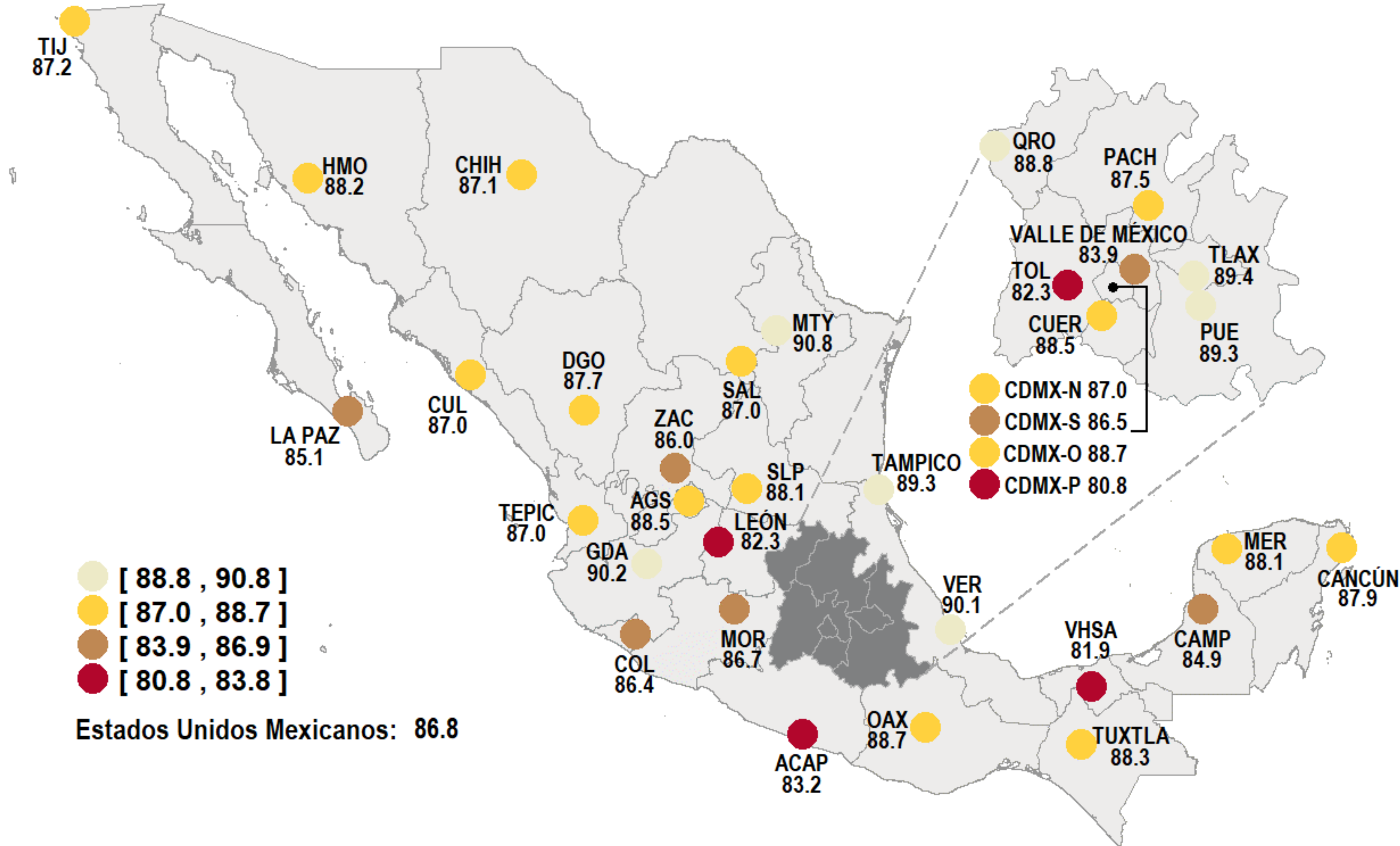


¹ Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual sus *familiares* le inspiran *mucho* o *algo de confianza*.

Confianza en Instituciones • Familiares

Porcentaje de población que confía¹ 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% |

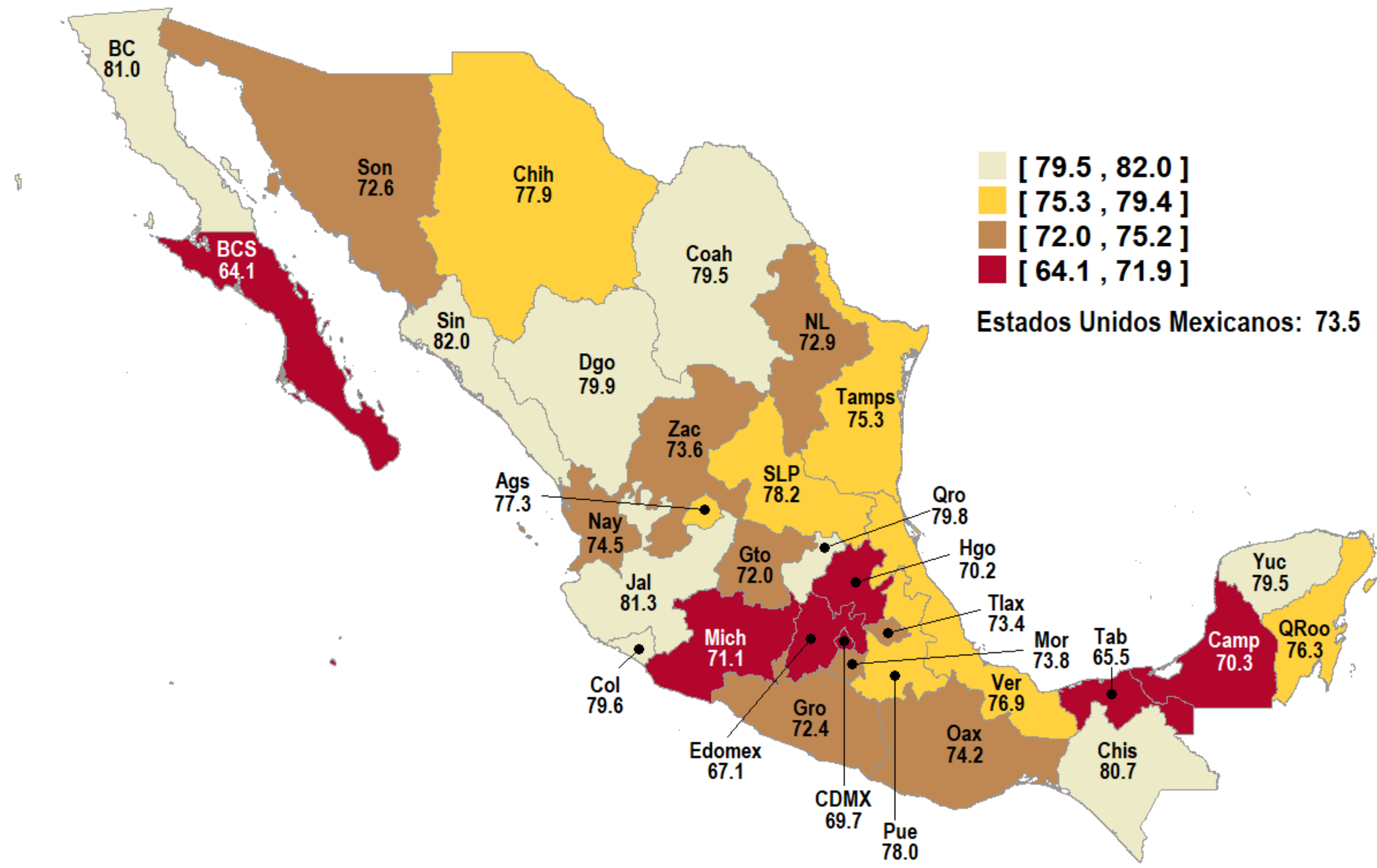


¹ Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual sus *familiares* le inspiran *mucha* o *algo de confianza*.

Confianza en Instituciones • Compañeros de trabajo

Porcentaje de población que confía¹ 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% |

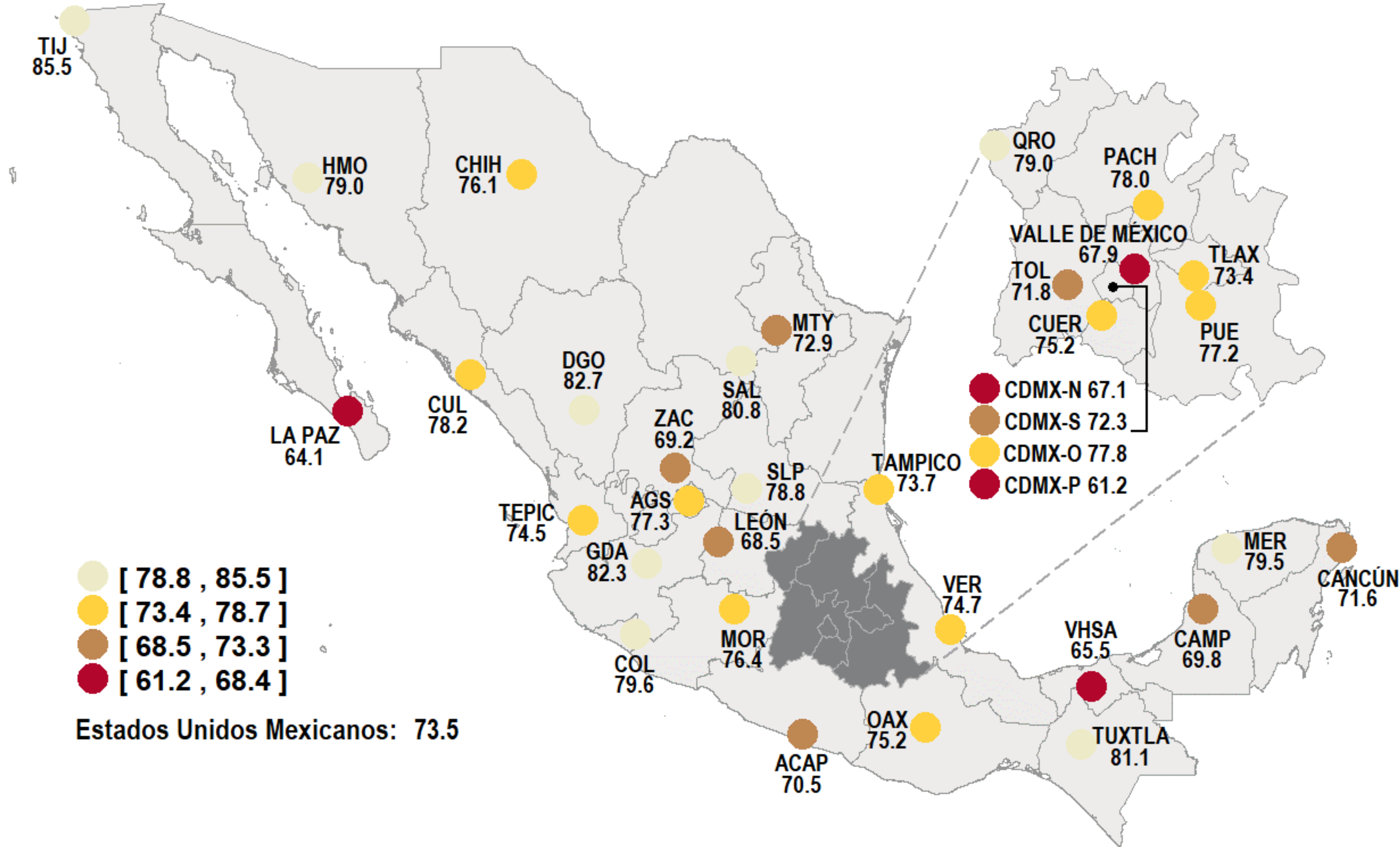


¹ Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual sus *compañeros de trabajo* le inspiran *mucho* o *algo de confianza*.

Confianza en Instituciones • **Compañeros de trabajo**

Porcentaje de población que confía¹ 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% |

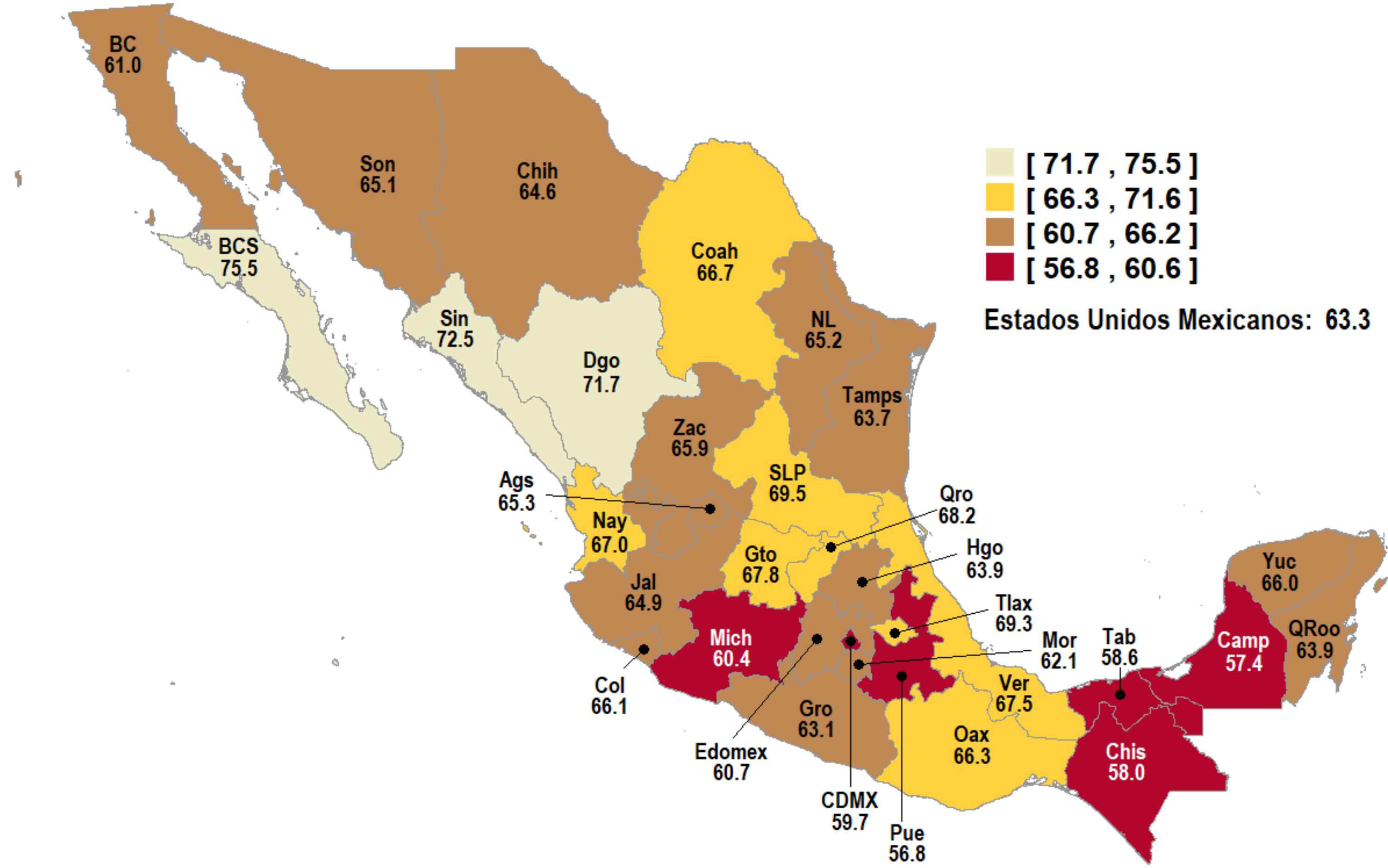


¹ Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual sus *compañeros de trabajo* le inspiran *mucho* o *algo de confianza*.

Confianza en Instituciones • Hospitales públicos

Porcentaje de población que confía¹ 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% |

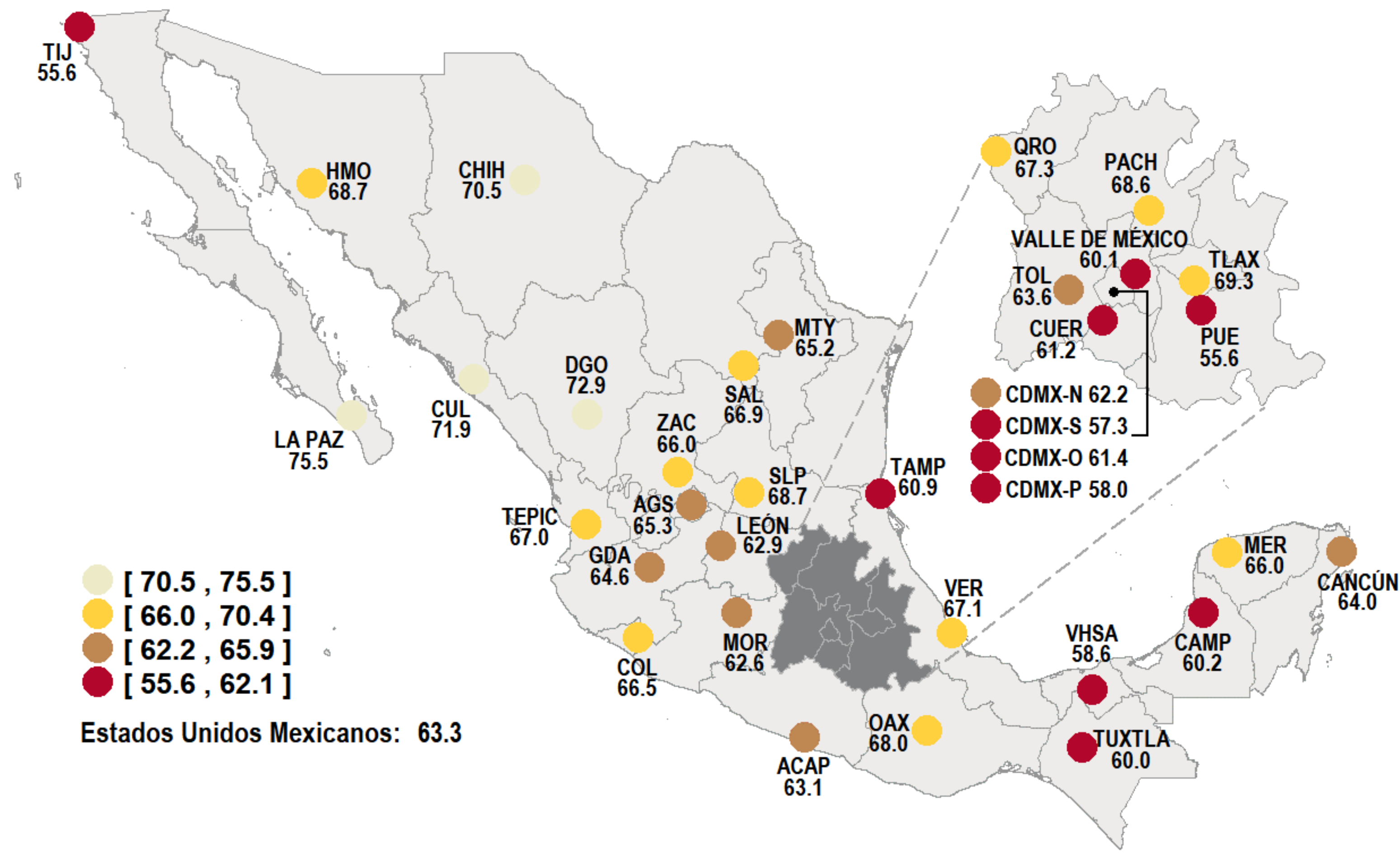


¹ Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual los hospitales públicos le inspiran *mucha* o *algo de confianza*.

Confianza en Instituciones • Hospitales públicos

Porcentaje de población que confía¹ 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% |

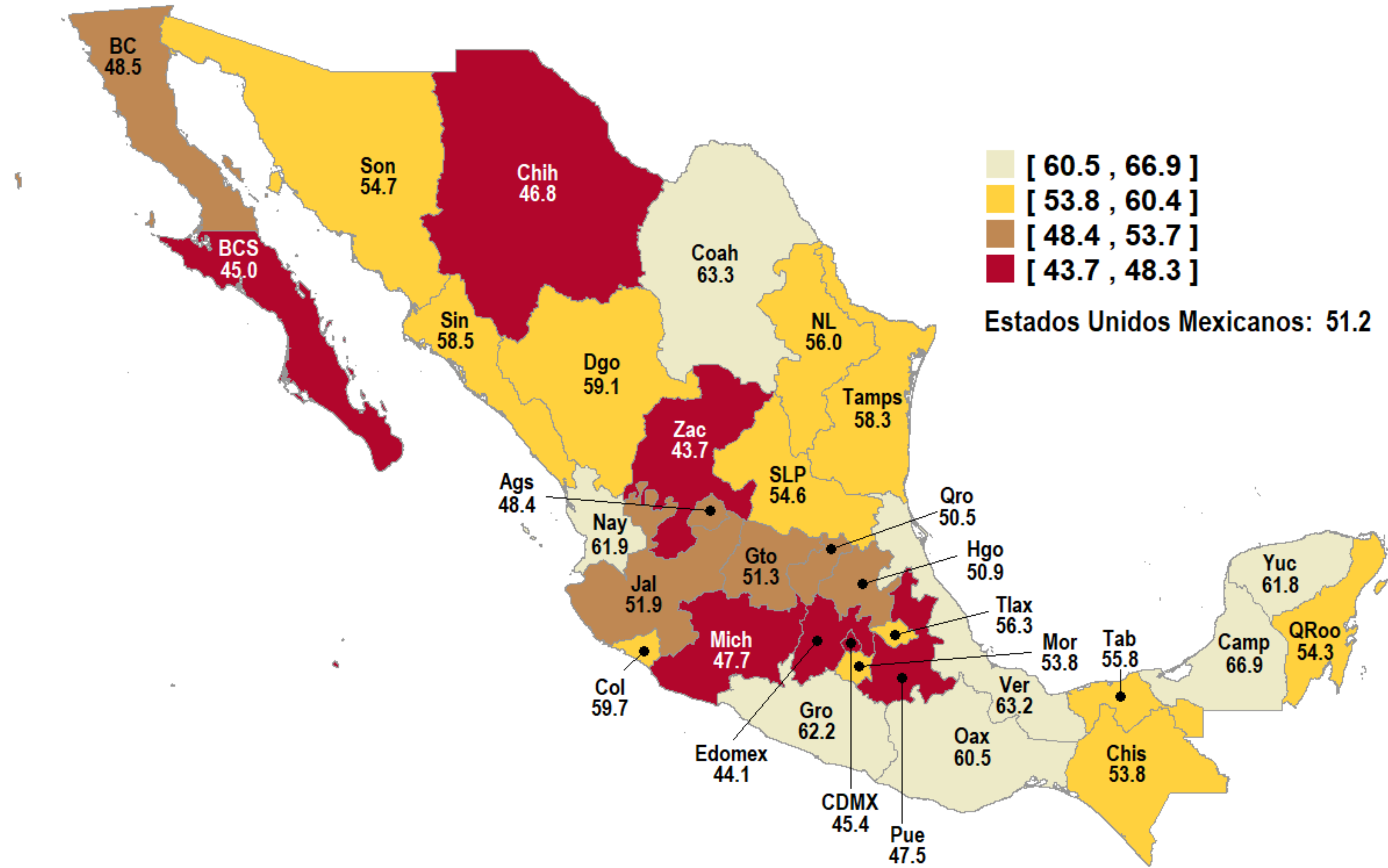


¹ Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual los hospitales públicos le inspiran *mucha* o *algo de confianza*.

Confianza en Instituciones • Gobierno Federal

Porcentaje de población que confía¹ 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% |

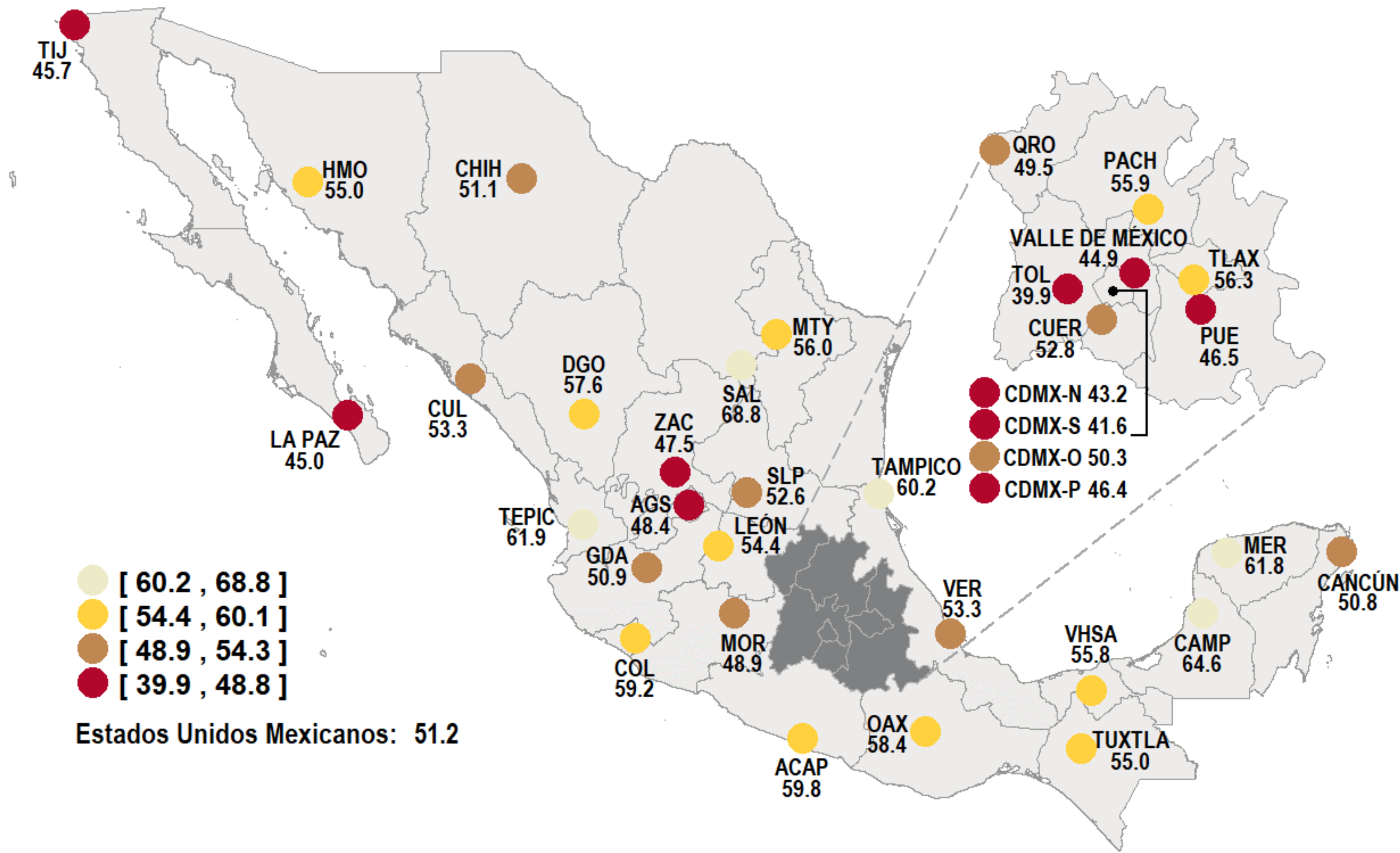


¹ Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual el *gobierno federal* le inspira *mucho* o *algo de confianza*.

Confianza en Instituciones • Gobierno Federal

Porcentaje de población que confía¹ 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% |

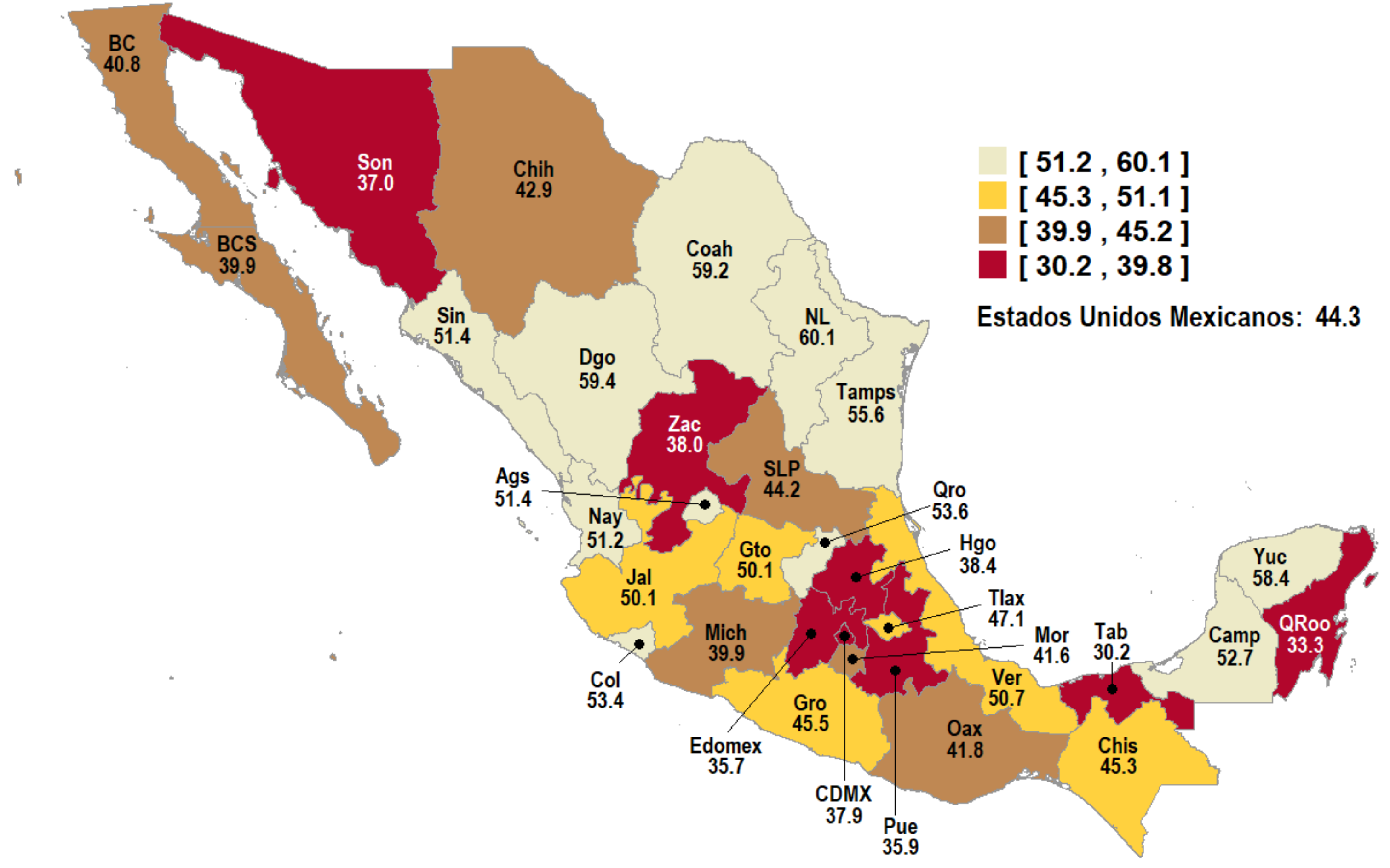


¹ Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual el *gobierno federal* le inspira *mucho* o *algo de confianza*.

Confianza en Instituciones • Gobiernos Municipales

Porcentaje de población que confía¹ 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% |

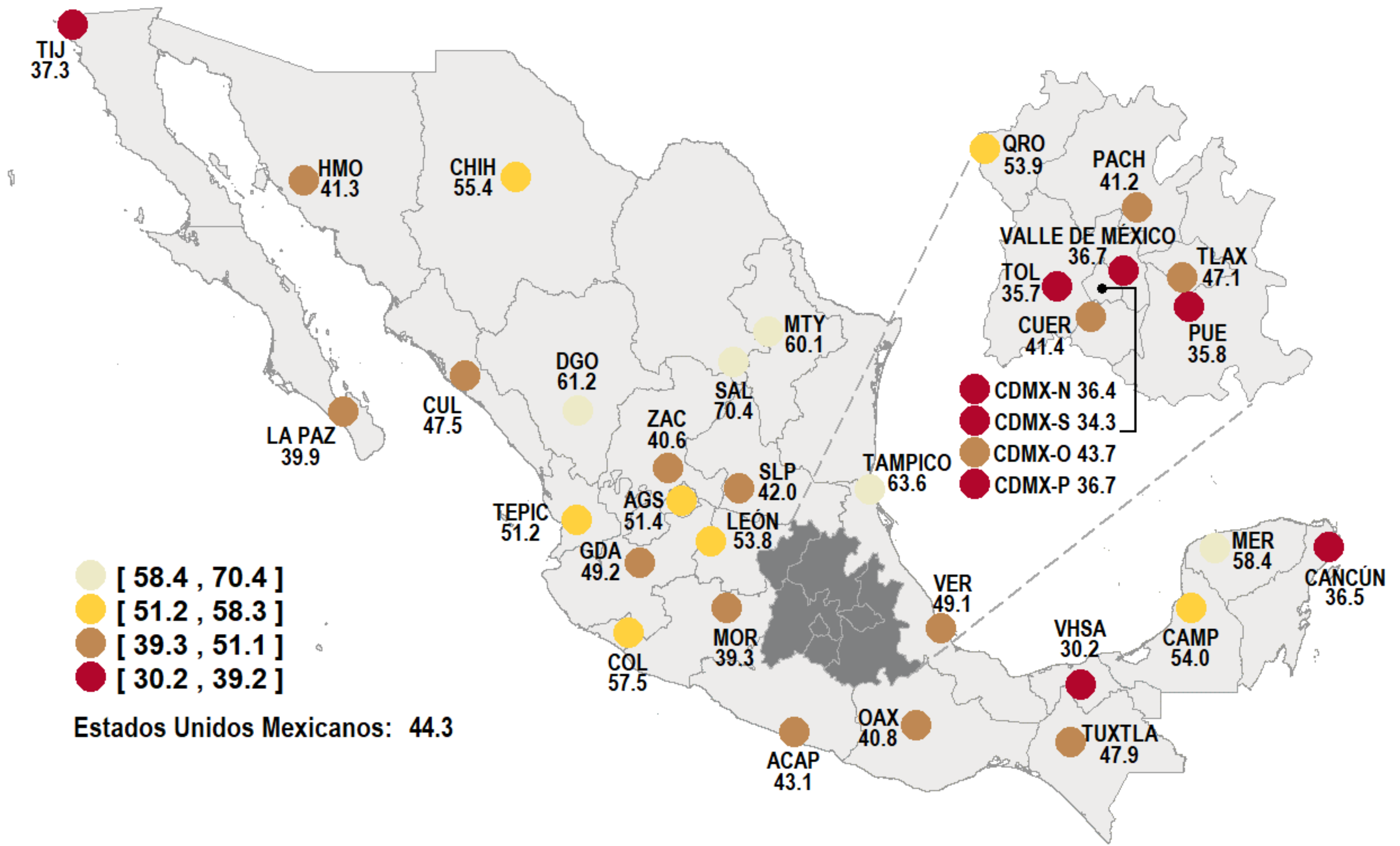


¹ Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual los *gobiernos municipales* les inspiran *mucha* o *algo de confianza*.

Confianza en Instituciones • Gobiernos Municipales

Porcentaje de población que confía¹ 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% |

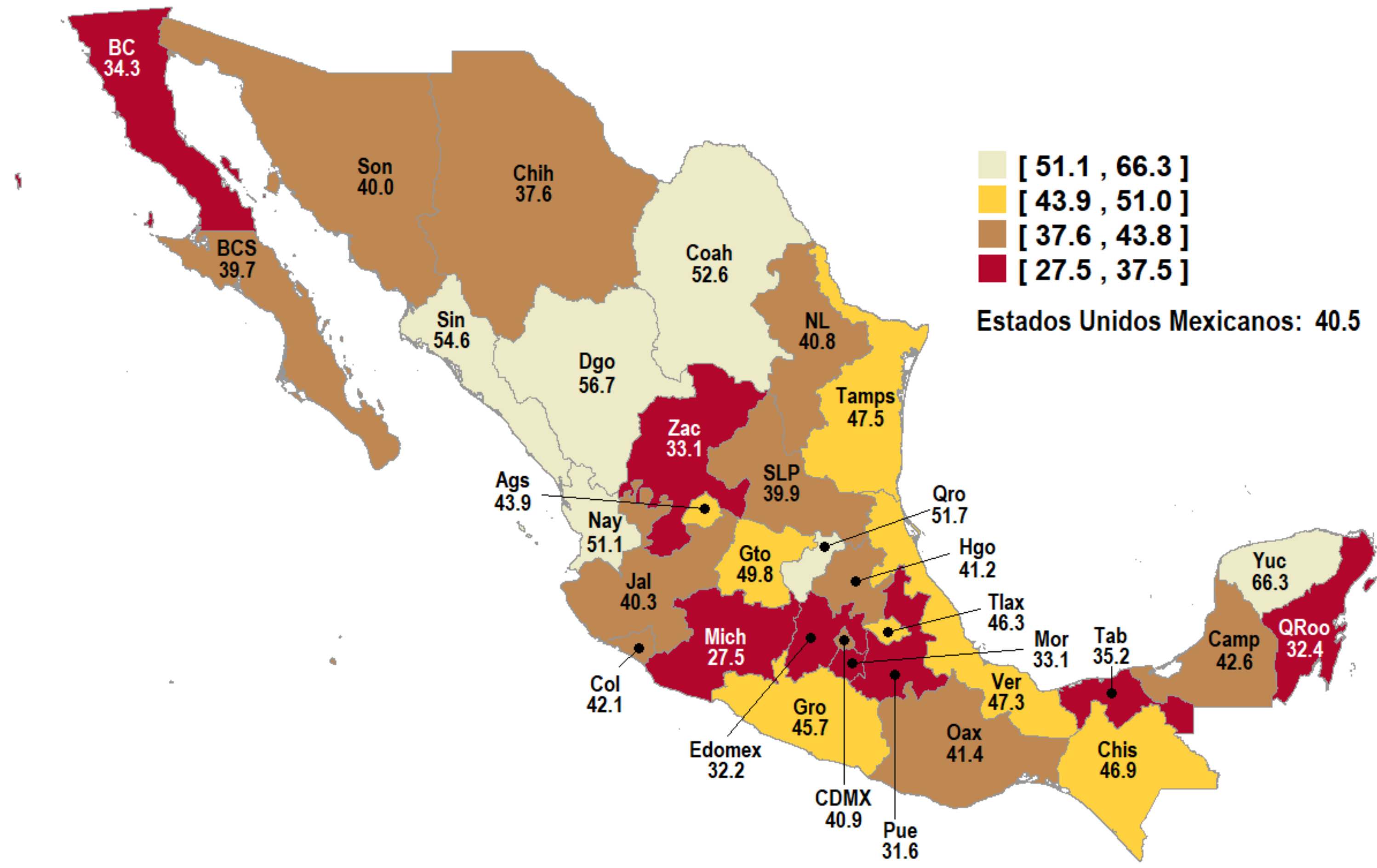


¹ Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual los *gobiernos municipales* les inspiran *mucha* o *algo de confianza*.

Confianza en Instituciones • Gobiernos Estatales

Porcentaje de población que confía¹ 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% |

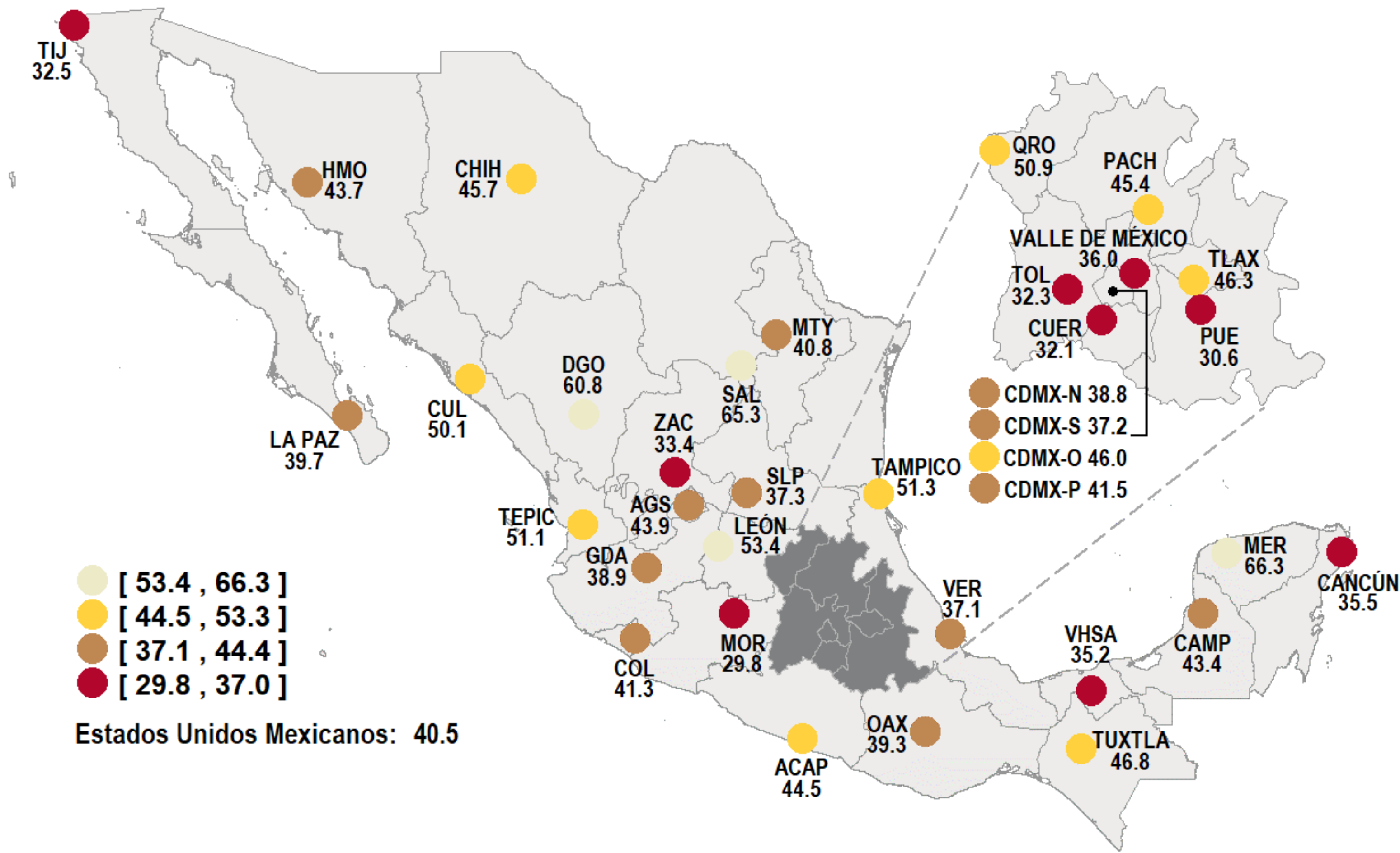


¹ Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual los *gobiernos estatales* les inspiran *mucha* o *algo de confianza*.

Confianza en Instituciones • Gobiernos Estatales

Porcentaje de población que confía¹ 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% |

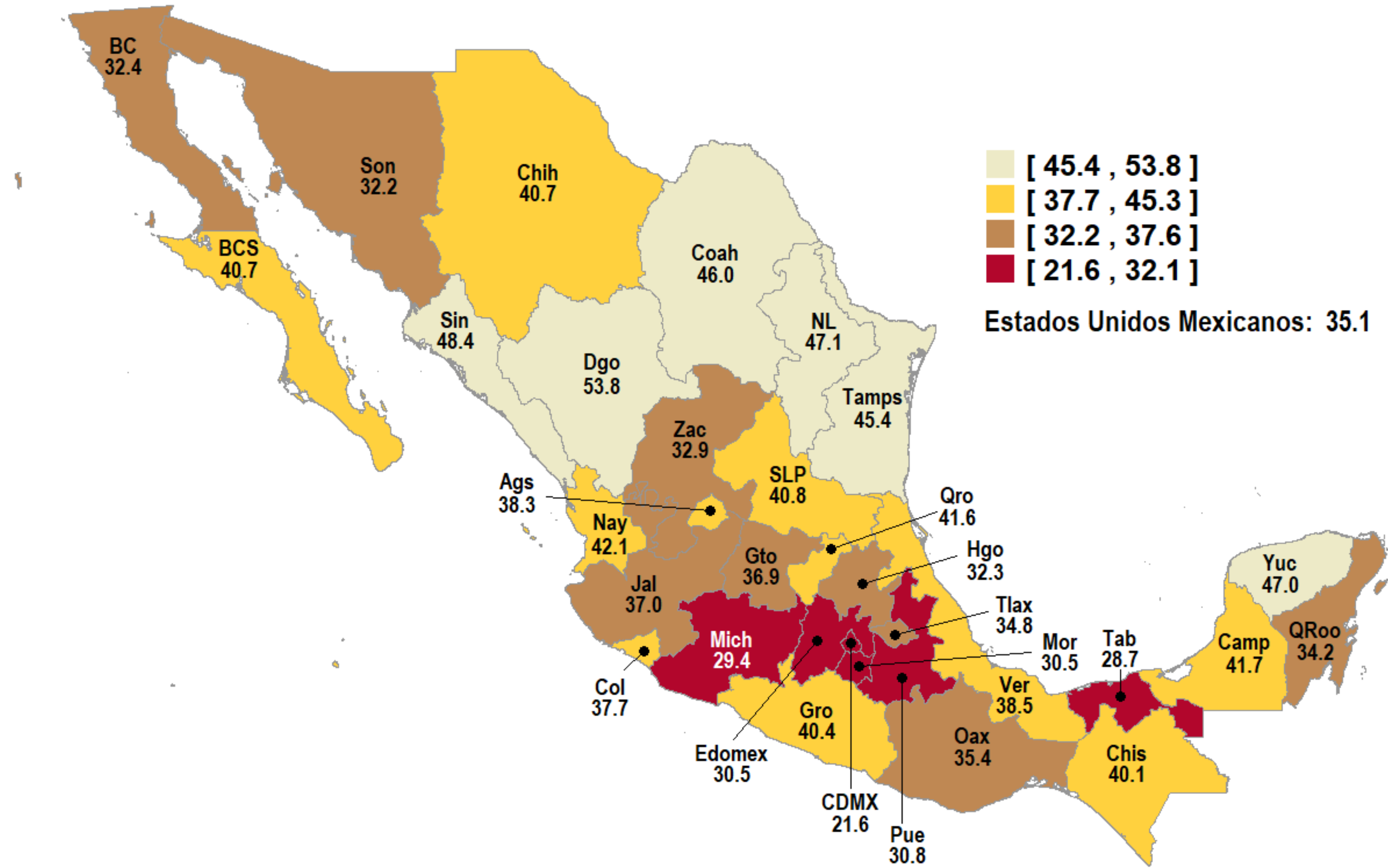


¹ Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual los *gobiernos estatales* les inspiran *mucha* o *algo de confianza*.

Confianza en Instituciones • Jueces y magistrados

Porcentaje de población que confía¹ 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% |

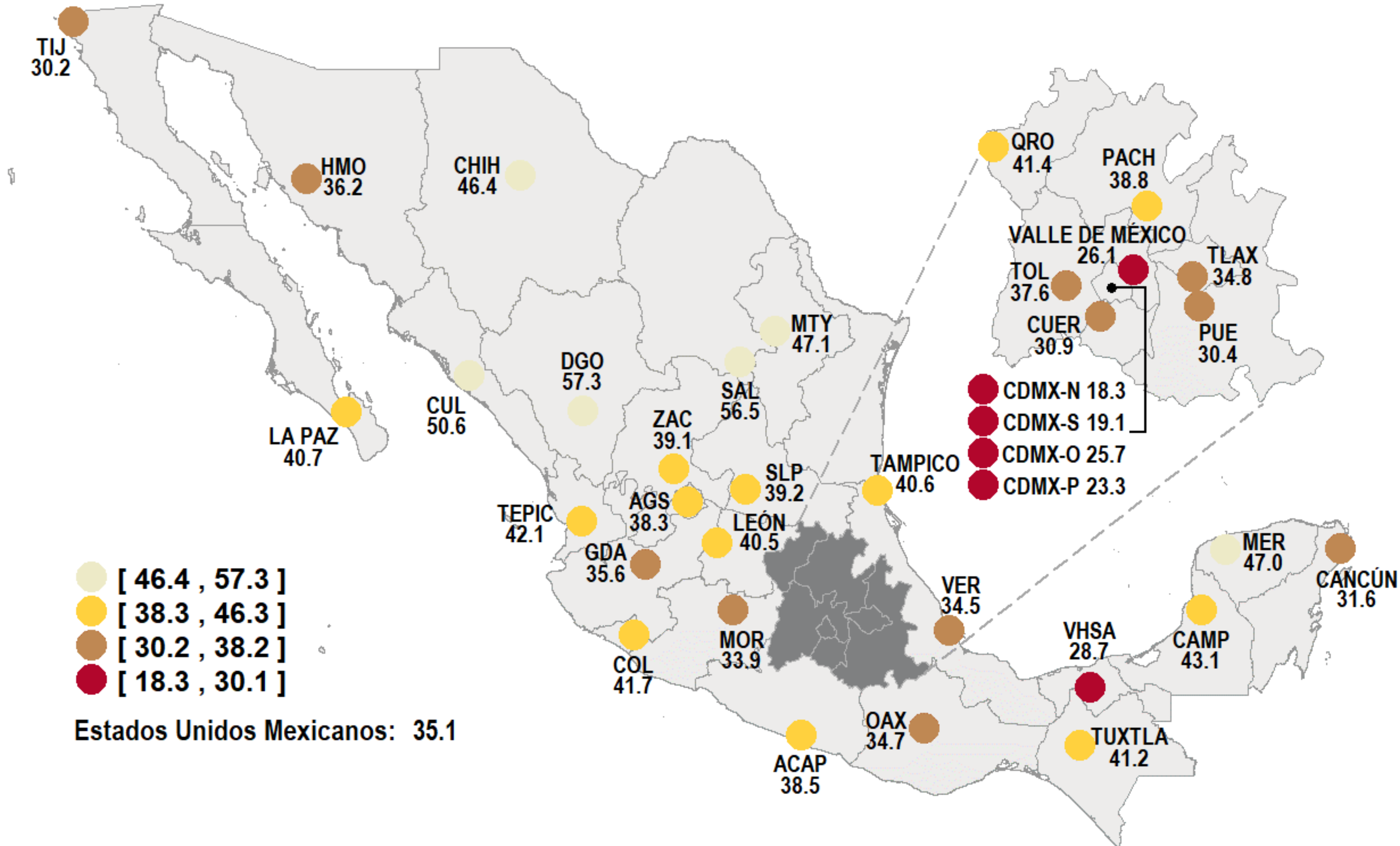


¹ Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual los *Jueces y Magistrados* les inspiran *mucha* o *algo de confianza*.

Confianza en Instituciones • Jueces y magistrados

Porcentaje de población que confía¹ 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% |

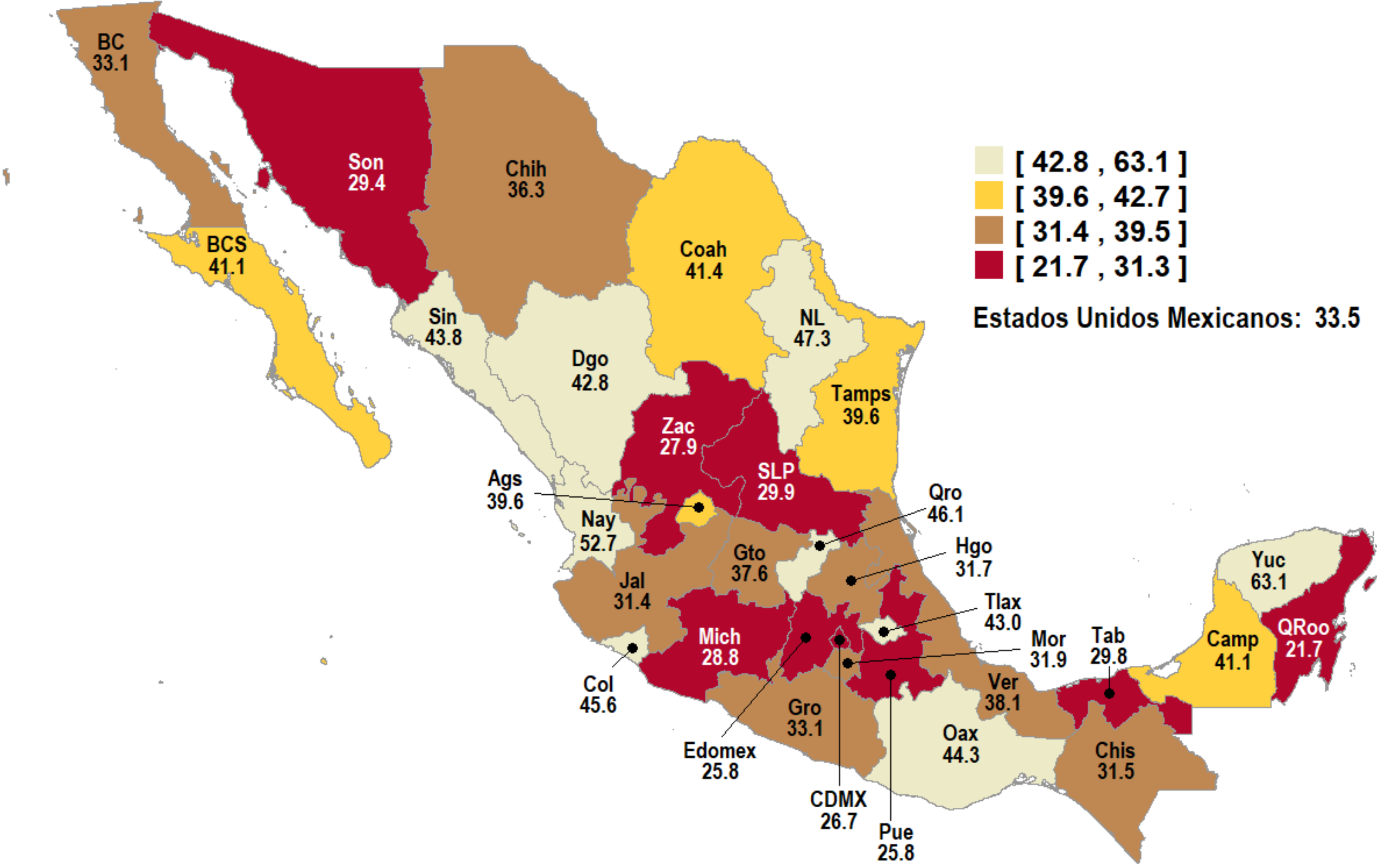


¹ Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual los *Jueces y Magistrados* les inspiran *mucho* o *algo de confianza*.

Confianza en Instituciones • Policías

Porcentaje de población que confía¹ 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% |

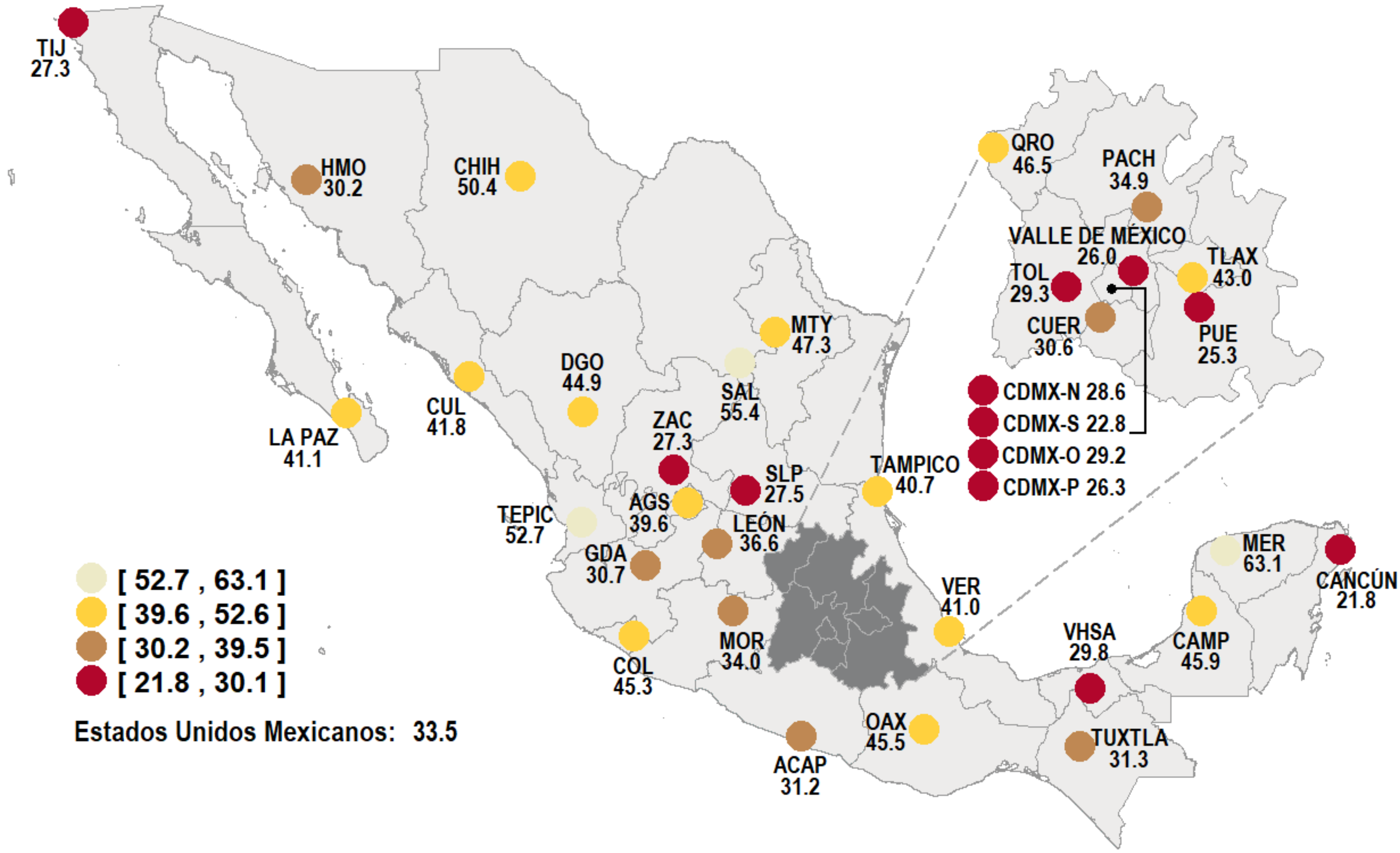


¹ Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual la *policía* le inspira *mucha* o *algo de confianza*.

Confianza en Instituciones • **Policías**

Porcentaje de población que confía¹ 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% |

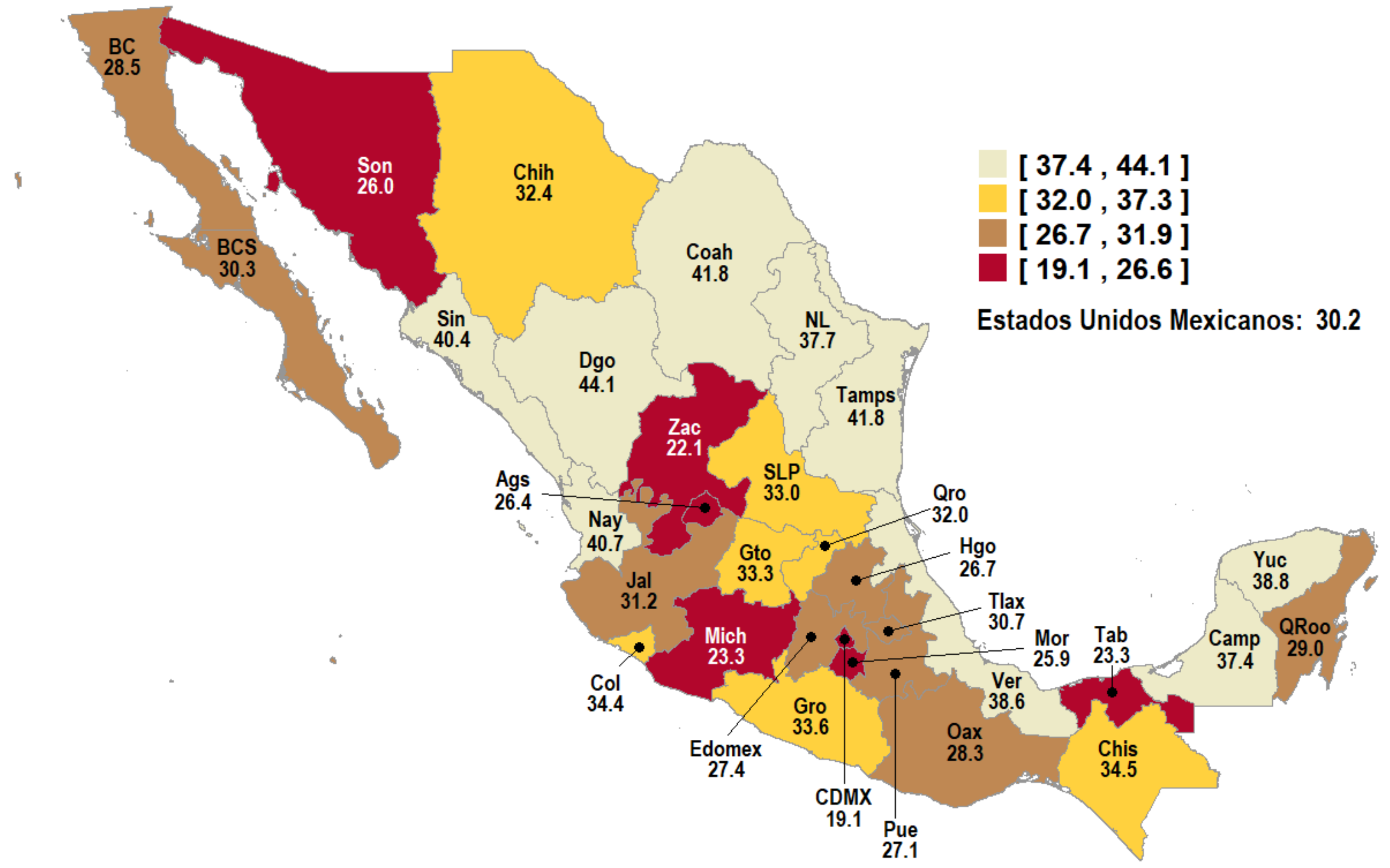


¹ Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual la *policía* le inspira *mucho* o *algo de confianza*.

Confianza en Instituciones • Cámaras de Diputados y Senadores

Porcentaje de población que confía¹ 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% |

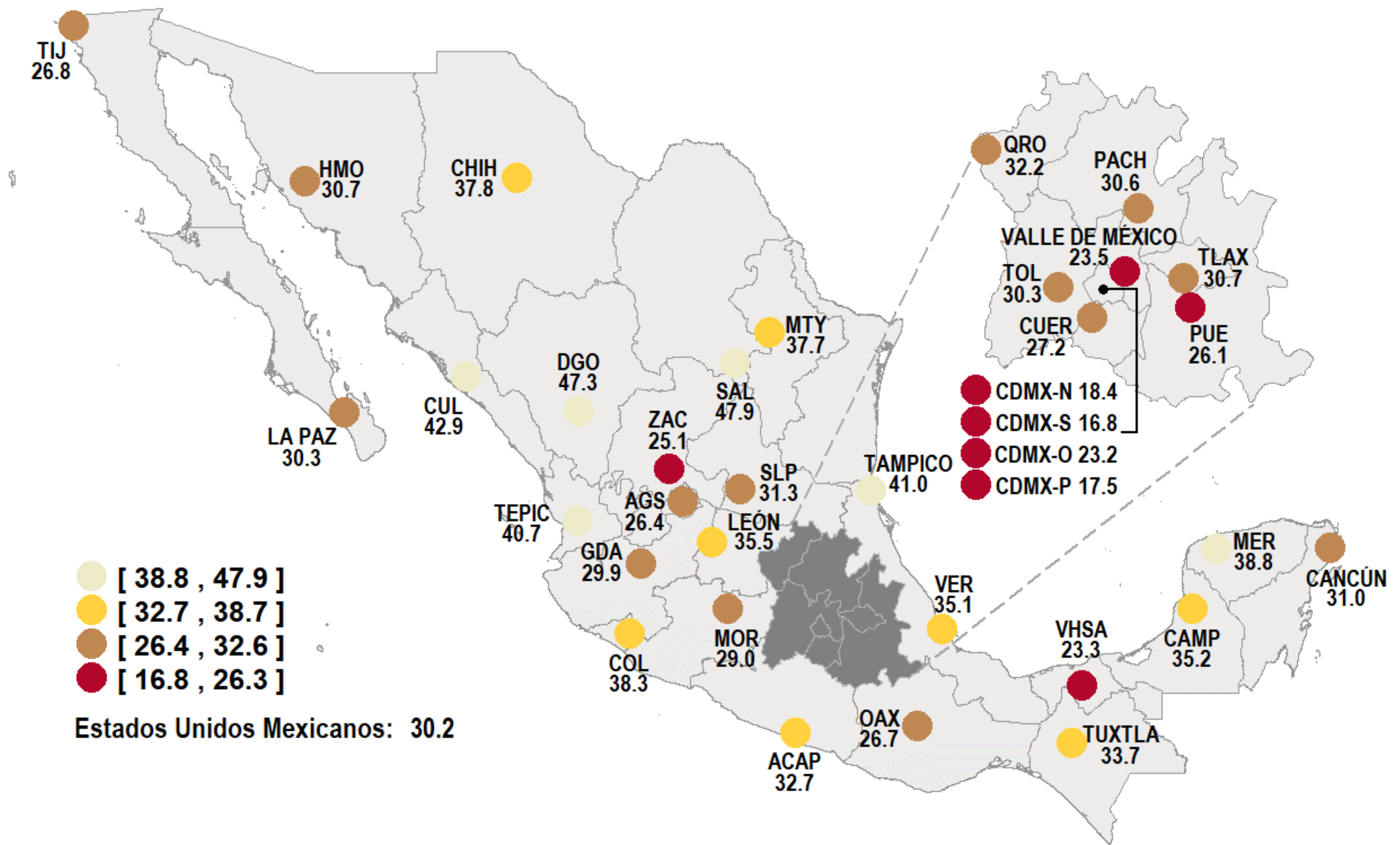


¹ Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual las *Cámaras de Diputados y Senadores* le inspiran *mucha* o *algo de confianza*.

Confianza en Instituciones • Cámaras de Diputados y Senadores

Porcentaje de población que confía¹ 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% |

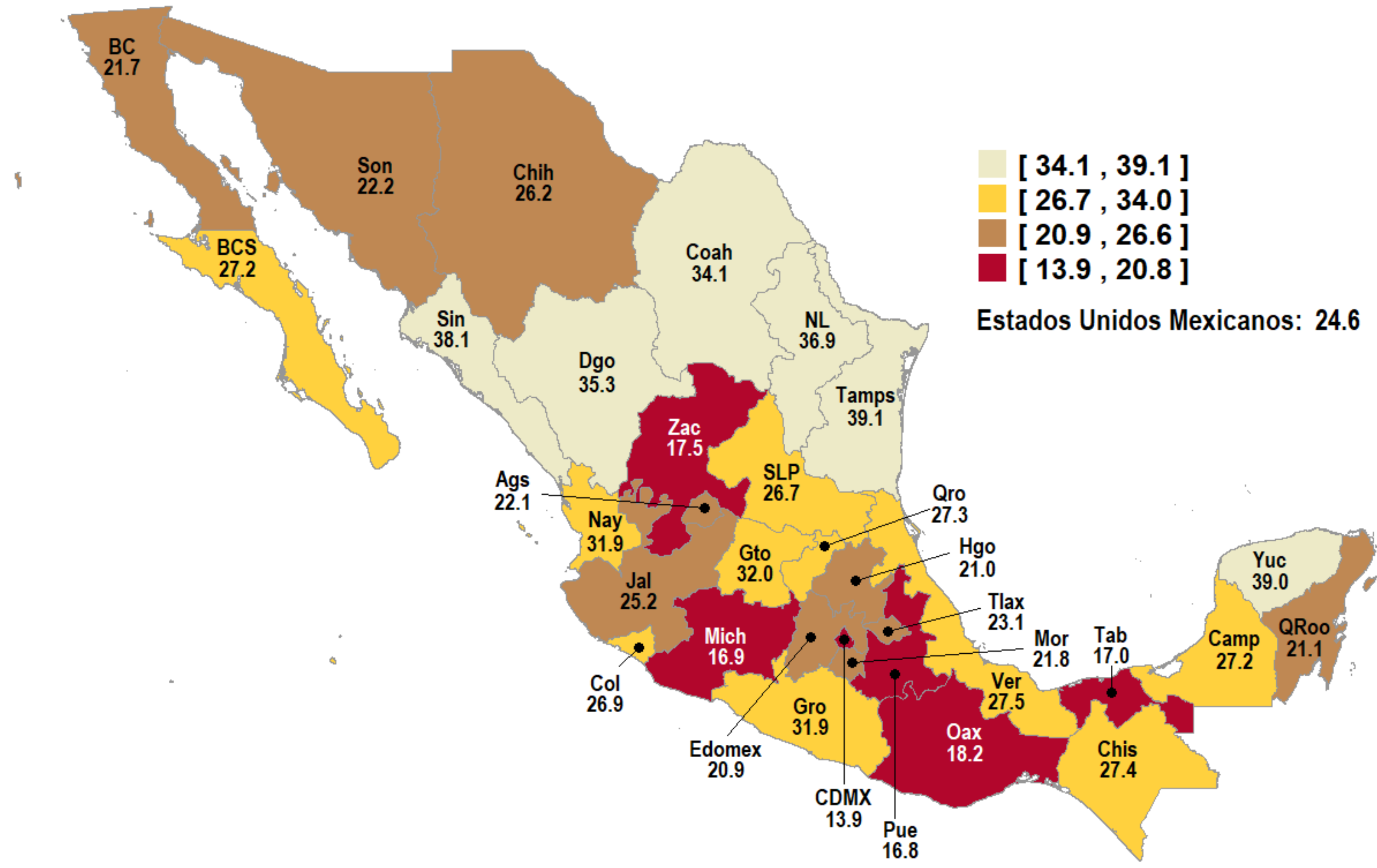


¹ Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual las *Cámaras de Diputados y Senadores* le inspiran *mucha* o *algo de confianza*.

Confianza en Instituciones • Partidos políticos

Porcentaje de población que confía¹ 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% |

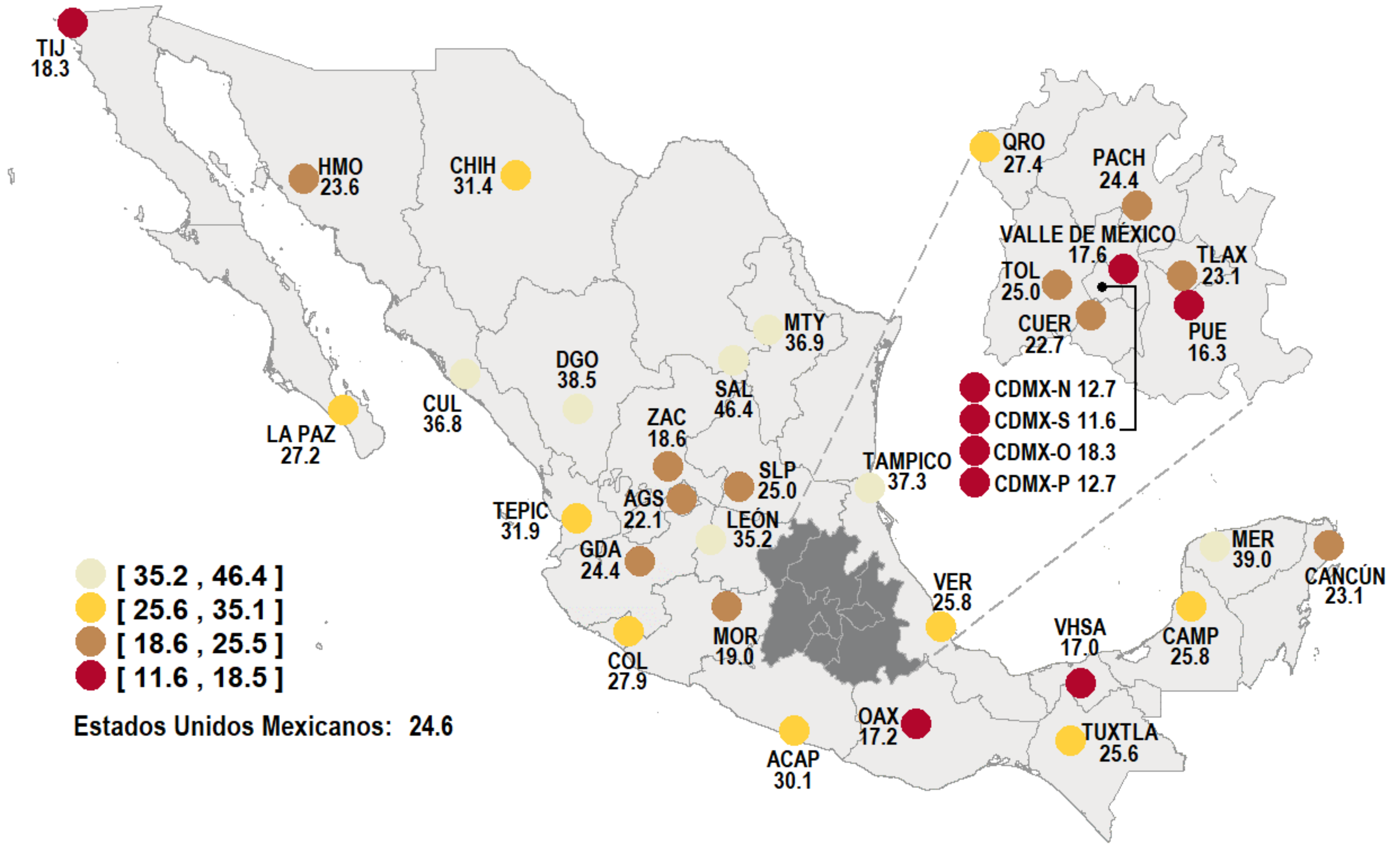


¹ Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al cual los *partidos políticos* le inspiran *mucho* o *algo de confianza*.

Confianza en Instituciones • Partidos políticos

Porcentaje de población que confía¹ 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% |



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

800 111 46 34

www.inegi.org.mx

atencion.usuarios@inegi.org.mx



INEGI Informa