

Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2017 (ENCIG)



INSTITUTO DE
INFORMACIÓN
ESTADÍSTICA Y
GEOGRÁFICA



GEOSPATIAL
WORLD AWARDS

PREMIO MUNDIAL
GEOESPACIAL
A LA EXCELENCIA 2018

Introducción

La Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2017 se levantó del 6 de noviembre al 15 de diciembre del 2017.

El objetivo de esta encuesta es recabar información sobre las experiencias y la percepción de la población con trámites y servicios públicos que proporcionan los diferentes niveles de gobierno, incluyendo servicios de seguridad pública y justicia.

La encuesta se encuentra integrado por 7 temas principales.

- I. Evaluación de servicios básicos.
- II. Evaluación de servicios públicos bajo demanda.
- III. Experiencia con pagos, trámites y solicitudes de servicios.
- IV. Corrupción.
- V. Gobierno electrónico.
- VI. Confianza en instituciones (nuevo).
- VII. Evaluación de servicios públicos en Áreas Metropolitanas.

Evaluación de servicios básicos.

Satisfacción de los servicios básicos públicos

Porcentaje de la satisfacción de los servicios básicos públicos por año y media nacional

Jalisco 2013 - 2015 - 2017

Servicios Públicos Básicos	Jalisco			Media Nacional
	2013	2015	2017	2017
Agua potable	60.6	63.9	68.2	53.8
Drenaje y alcantarillado	ND	54.6	51.8	43.7
Alumbrado público	40.5	33.1	38.9	35.9
Parques y jardines públicos	39.6	40.0	40.0	38.0
Recolección de basura	72.6	64.2	72.1	65.0
Policía	28.8	26.7	24.5	23.8
Calles y avenidas	21.2	21.3	25.2	23.7
Carreteras y caminos sin cuota	55.1	36.9	32.6	30.5

Fuente: Elaborado por el IIEG con base en el INEGI. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2013, 2015 y

Durante 2017 se registró un Jalisco un aumento en el porcentaje de la población satisfecha con los servicios de agua potable y calles y avenidas con respecto al 2015.

Calificación de servicios básicos públicos

Calificación* de servicios básicos públicos, por año y media nacional

Jalisco 2013 - 2015 - 2017

Servicios Públicos básicos	Jalisco			Media Nacional
	2013	2015	2017	2017
Agua potable	7.3	7.5	7.6	6.8
Drenaje y alcantarillado	ND	6.9	6.7	6.3
Alumbrado público	6.2	5.7	6.0	5.8
Parques y jardines públicos	6.1	6.2	6.1	6.1
Recolección de basura	8.0	7.4	7.8	7.4
Policía	5.2	5.2	5.0	4.9
Calles y avenidas	5.0	4.9	5.2	5.2
Carreteras y caminos sin cuota	7.3	6.4	6.2	6.0

Fuente: Elaborado por el IIEG con base en el INEGI, en la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2013, 2015 y 2017.

Se refieren al promedio de las calificaciones otorgadas por los informantes a los servicios públicos básicos. Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más.

En lo que respecta a la calificación, el estado logra mejorar en la calificación de dos servicios: agua potable y calles y avenidas, mientras que en alumbrado público y recolección de basura permaneció un poco mejor que en 2015; los peor evaluados son los servicios de drenaje y alcantarillado, parques y jardines públicos, policía y carreteras y caminos sin cuota.

Servicio de drenaje y alcantarillado

Rank nacional de la población satisfecha con los servicios básicos públicos

Jalisco 2013 - 2015 - 2017

Servicios Públicos Básicos	Jalisco		
	2013	2015	2017
Agua potable	15	7	7
Drenaje y alcantarillado	ND	2	9
Alumbrado público	12	16	9
Parques y jardines públicos	23	21	19
Recolección de basura	14	16	13
Policía	17	18	19
Calles y avenidas	17	20	15
Carreteras y caminos sin cuota	ND	13	19

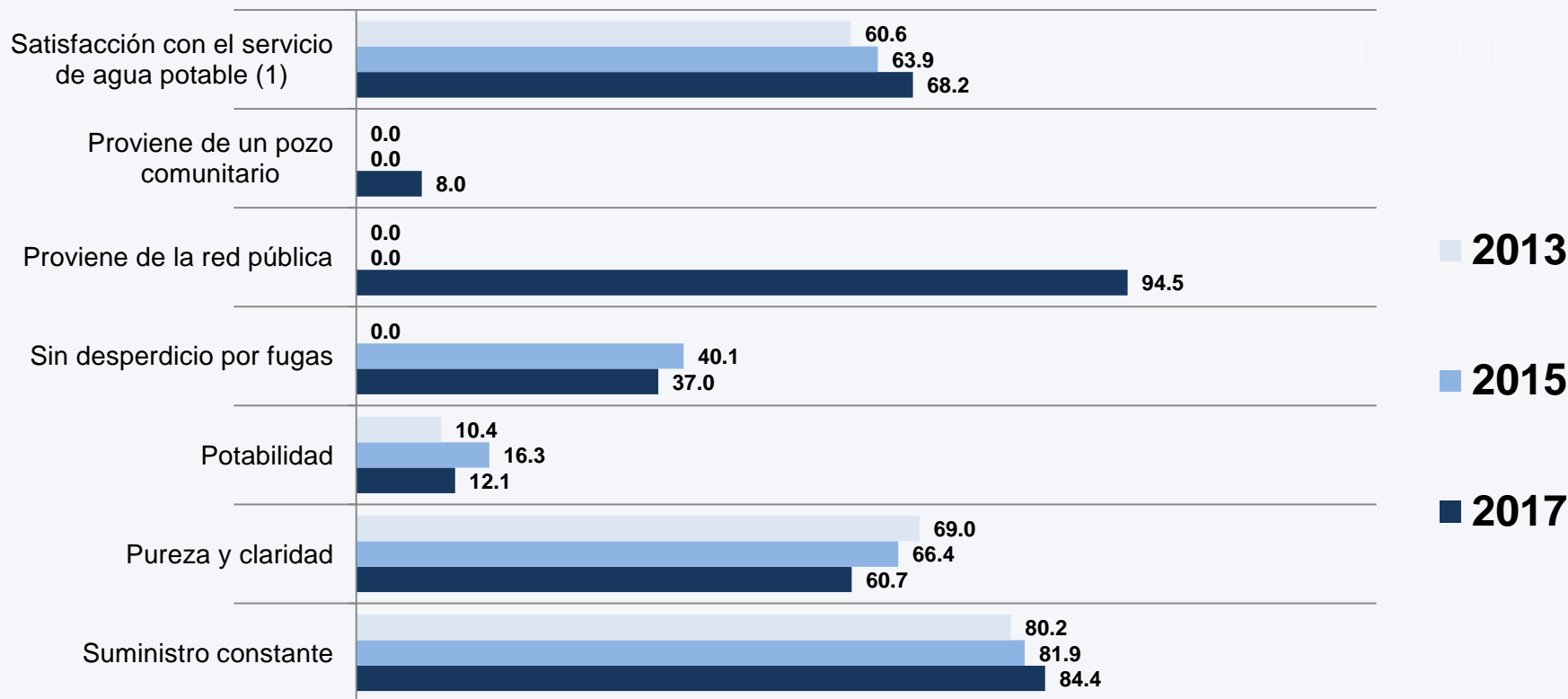
Fuente: Elaborado por el IIEG con base en el INEGI. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2013, 2015 y 2017.

En términos de ranking nacional, Jalisco obtuvo una mejor posición en 4 servicios, avanzó 7 posiciones en alumbrado público, 2 en parques y jardines públicos, 3 en recolección de basura y 5 en calles y avenidas.

Descendió 7 posiciones en drenaje y alcantarillado, 1 en policía y 6 en carreteras y caminos sin cuota.

Servicio de agua potable

Características del servicio de agua potable y satisfacción con los servicios Jalisco 2013, 2015 y 2017



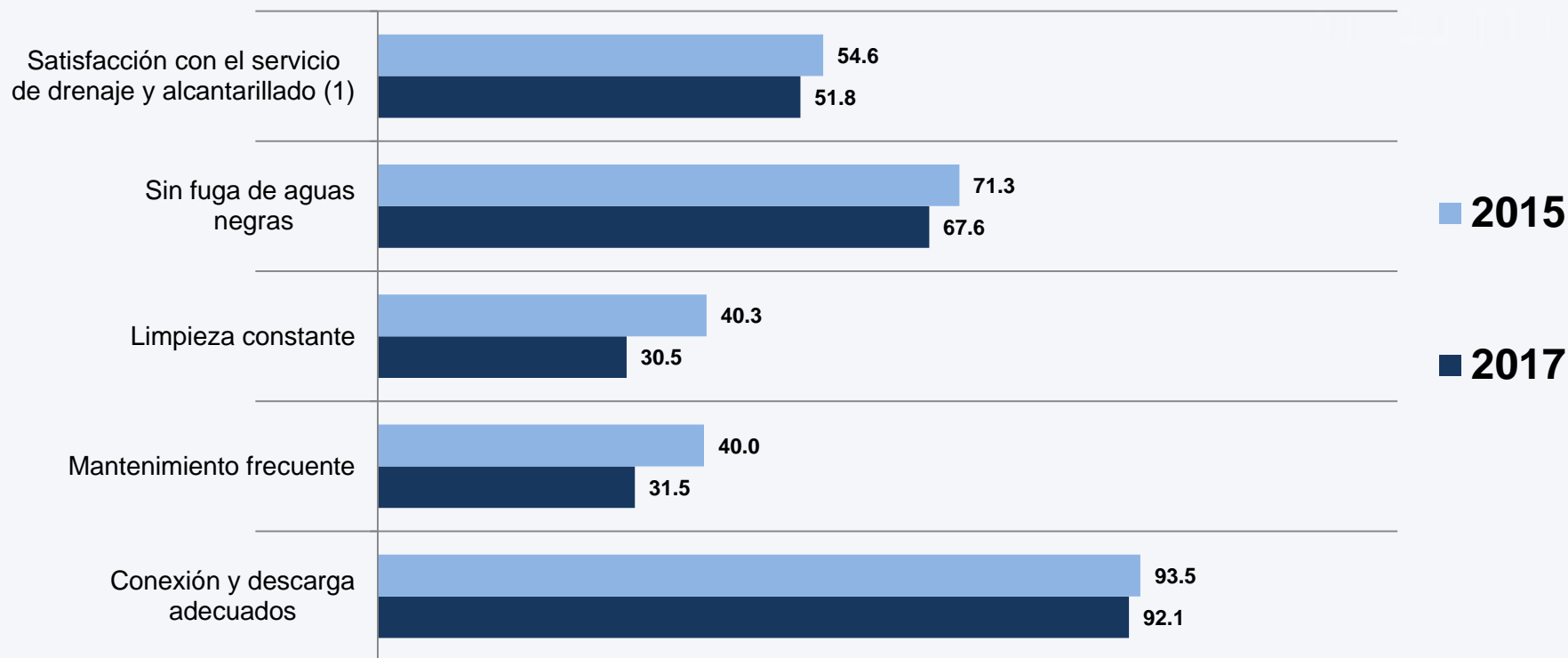
Fuente: Elaborado por el IIEG con base en INEGI en la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2013, 2015 y 2017.

Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes.

1 Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho" y "Satisfecho".

Servicio de drenaje y alcantarillado

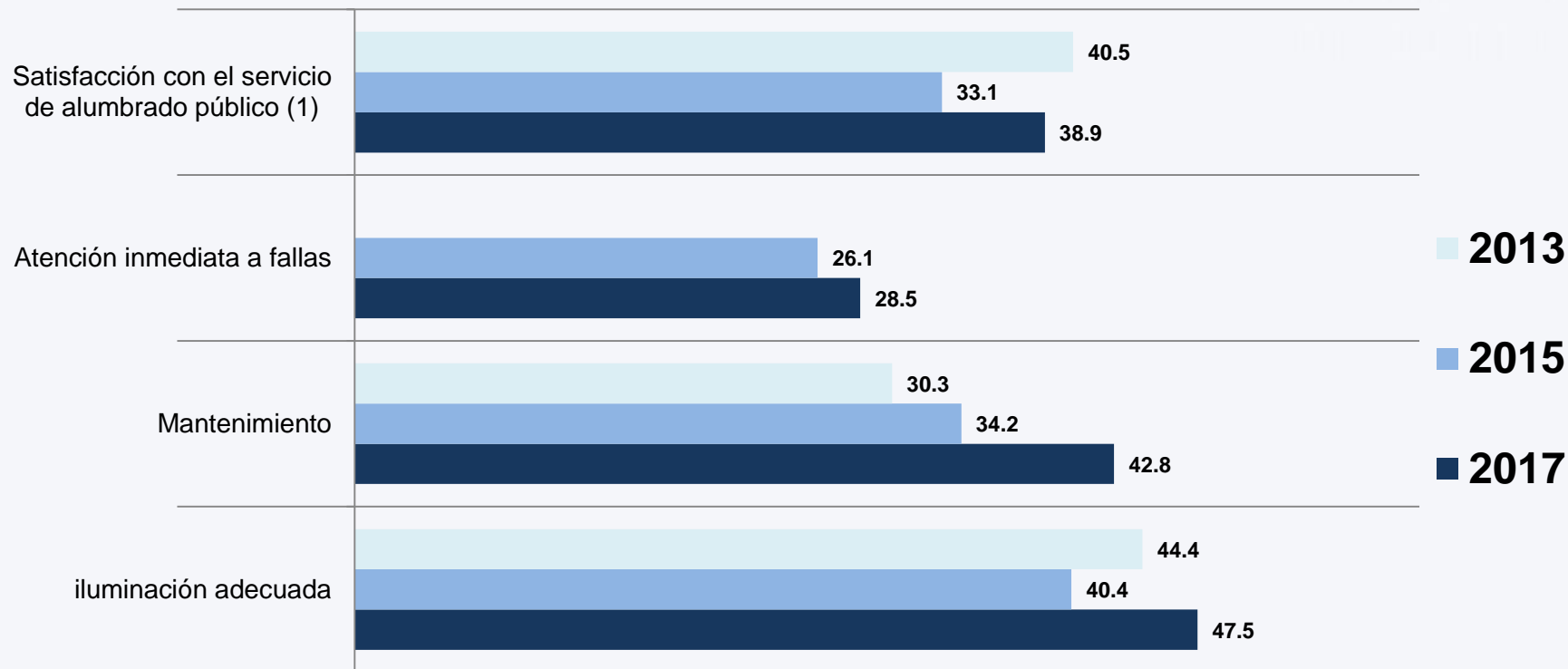
Características del servicio de drenaje y alcantarillado y satisfacción con los servicios Jalisco 2015 y 2017



Fuente: Elaborado por el IIEG con base en INEGI en la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2015 y 2017. Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes. Datos solo disponible para 2015 y 2017. 1 Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho" y "Satisfecho".

Servicio de alumbrado público

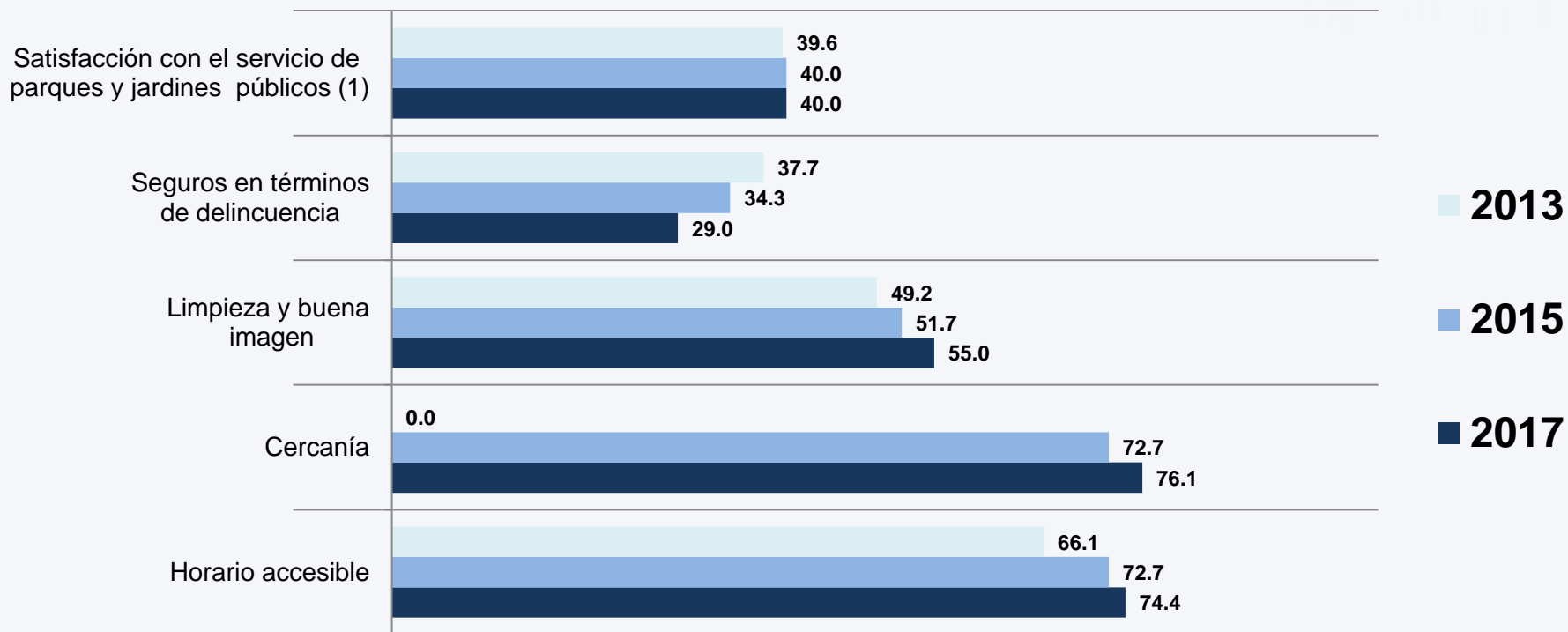
Características del servicio de alumbrado público y satisfacción con los servicios Jalisco 2015 y 2017



Fuente: Elaborado por el IIEG con base en INEGI en la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2013,2015 y 2017.
Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes.
Para 2013 se integro en una sola pregunta "Mantenimiento y Atención a fallas".
1 Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho" y "Satisfecho".

Servicio de drenaje y alcantarillado

Características del servicio de parques y jardines públicos y satisfacción con los servicios Jalisco 2015 y 2017



Fuente: Elaborado por el IIEG con base en INEGI en la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2013,2015 y 2017.

Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes.

1 Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho" y "Satisfecho".

Servicio de recolección de basura

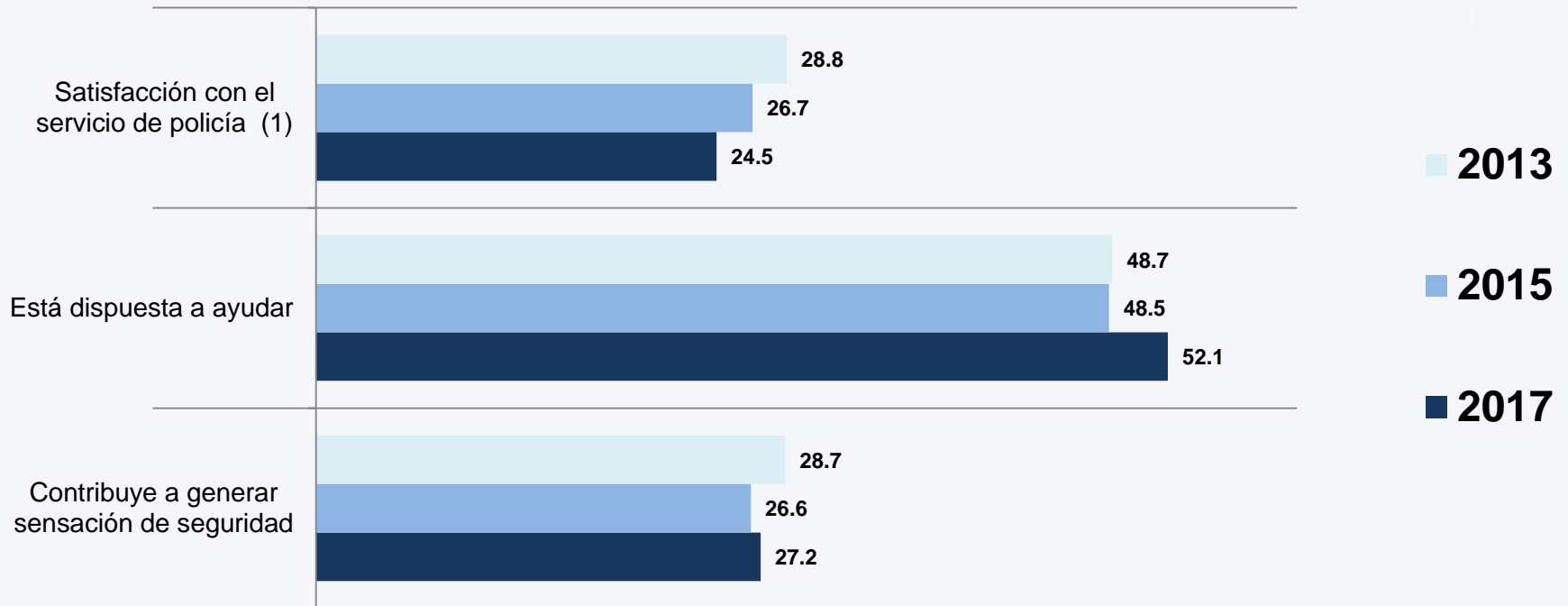
Características del servicio de recolección de basura y satisfacción con los servicios Jalisco 2015 y 2017



Fuente: Elaborado por el IIEG con base en INEGI en la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2013, 2015 y 2017. Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes.
1 Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho" y "Satisfecho".

Servicio de policía

Características del servicio de policía y satisfacción con el mismo Jalisco 2015 y 2017



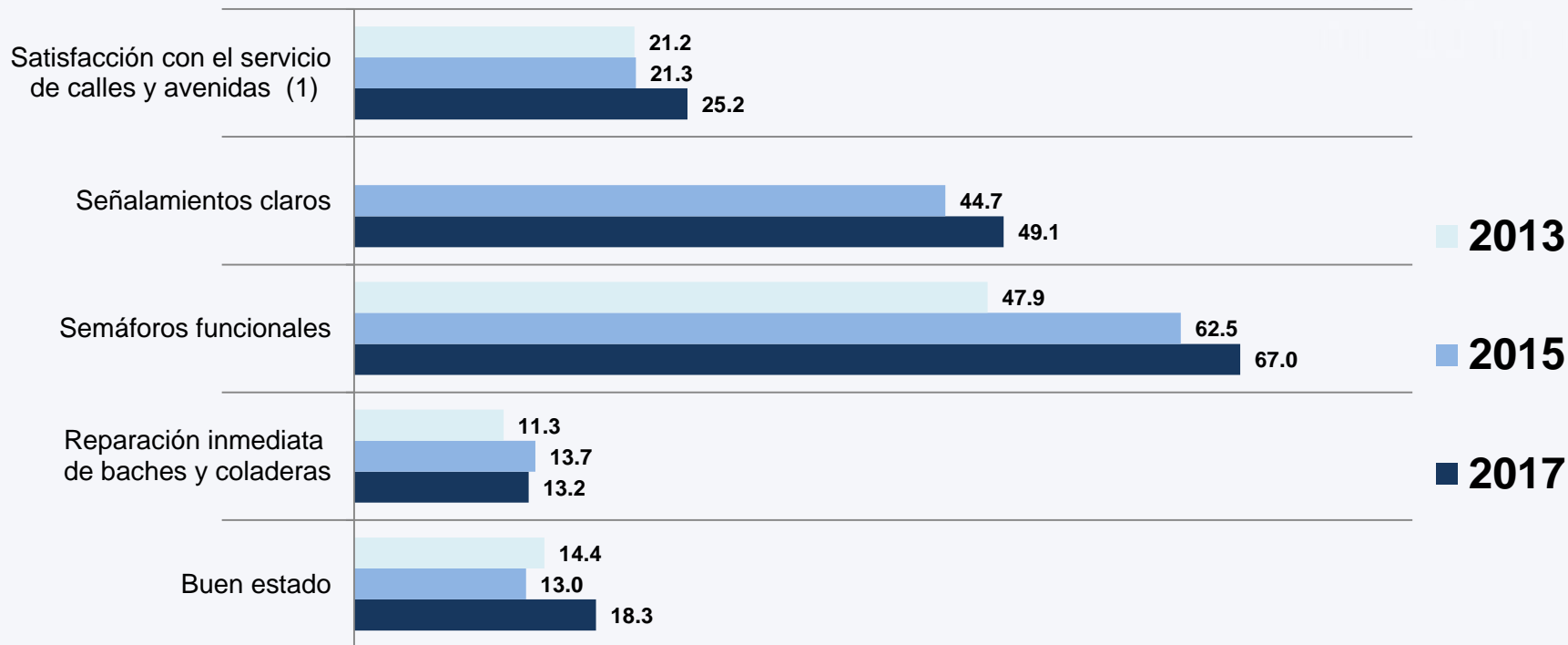
Fuente: Elaborado por el IIEG con base en INEGI en la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2013, 2015 y 2017.

Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes.

1 Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho" y "Satisfecho".

Servicio de calles y avenidas

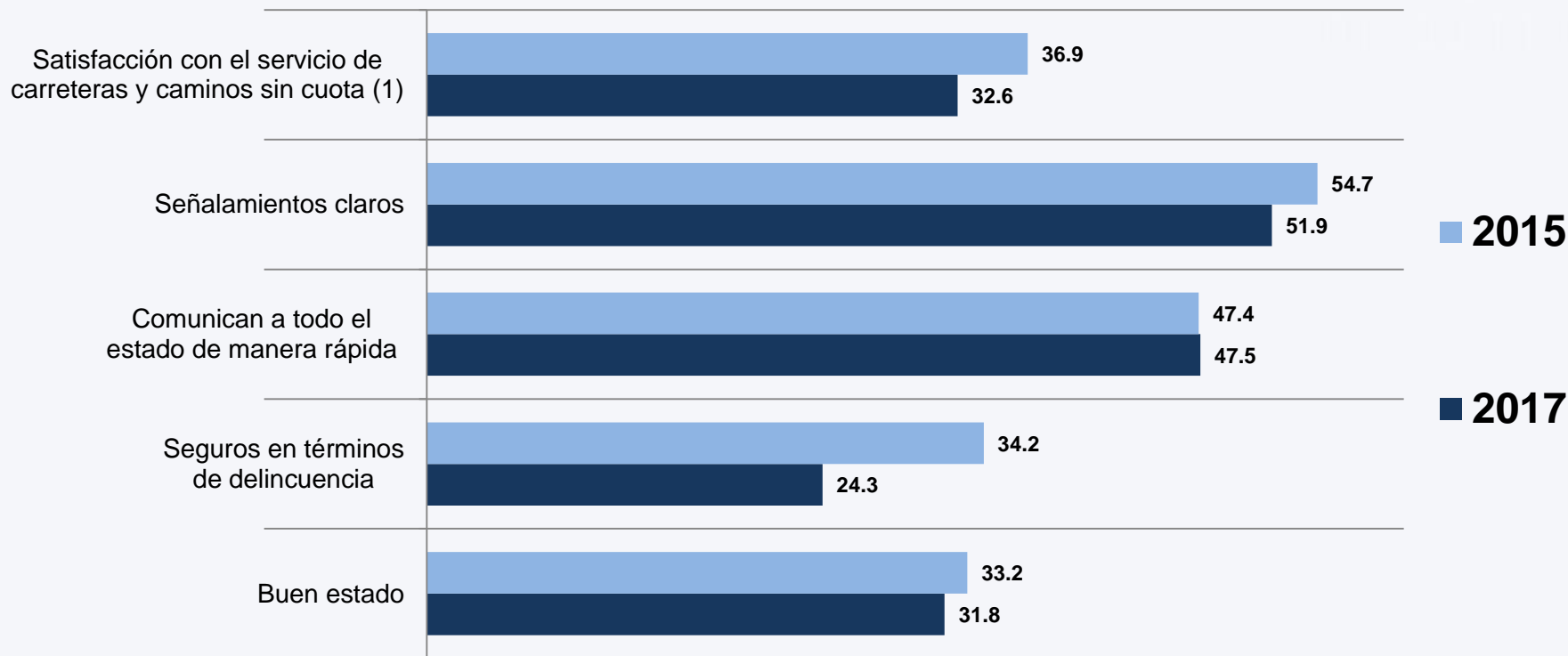
Características del servicio de calles y avenidas y satisfacción con el mismo Jalisco 2013, 2015 y 2017



Fuente: Elaborado por el IIEG con base en INEGI en la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2013, 2015 y 2017.
Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes
Para 2013 se integró en una sola pregunta "Semáforos funcionales y señalamientos claros".

Servicio de carreteras y caminos sin cuota

Características del servicio de carreteras y caminos sin cuota y satisfacción con el mismo Jalisco, 2015 y 2017



Fuente: Elaborado por el IIEG con base en INEGI en la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2015 y 2017.
Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes
1 Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho" y "Satisfecho".

Servicio de carreteras y caminos sin cuota

Satisfacción con los servicios públicos provistos por el municipio o delegación¹

Jalisco 2015 y 2017

Entidad	2015 %	2017 %
Nacional	38.4	40.1
Aguascalientes	55.2	52.9
Baja California	42.4	43.0
Baja California Sur	44.2	47.1
Campeche	36.7	46.0
Coahuila	48.3	52.6
Colima	53.7	55.9
Chiapas	25.6	27.3
Chihuahua	43.3	48.6
Ciudad de México	38.2	32.5
Durango	43.4	48.8
Guanajuato	46.5	46.6
Guerrero	23.5	25.4
Hidalgo	41.8	41.5
Jalisco	43.4	45.2
Estado de México	27.0	32.0
Michoacán	34.0	39.3
Morelos	33.9	38.7
Nayarit	46.9	45.3
Nuevo León	49.9	57.7
Oaxaca	29.3	29.5
Puebla	35.9	34.6
Querétaro	53.7	54.0
Quintana Roo	39.3	33.3
San Luis Potosí	33.1	38.2
Sinaloa	52.7	53.9
Sonora	40.7	42.6
Tabasco	21.3	27.0
Tamaulipas	39.9	40.3
Tlaxcala	41.7	41.3
Veracruz	33.0	32.4
Yucatán	48.8	57.7
Zacatecas	37.1	36.9

Un 45.2% de la población en Jalisco se muestra “Muy satisfecho y “Satisfecho” con los servicios prestados por el municipio; de acuerdo a estos datos, la entidad se encuentra en el lugar 14, descendió 2 posiciones respecto al 2015.

La media nacional es de 40.1%.

Evaluación de servicios públicos bajo demanda.

Calificación a servicios públicos

Calificación que le otorga la población a los servicios públicos bajo demanda

Jalisco 2013, 2015 y 2017

Servicios públicos bajo demanda ¹	Calificación			Ranking		
	2013	2015	2017	2013	2015	2017
Educación pública básica	7.3	7.6	7.8	20	12	15
Educación pública universitaria	7.4	8.2	8.6	30	18	6
Salud en el Instituto Mexicano del Seguro Social	6.3	6.2	6.7	31	12	10
Salud en el Instituto de Seg. y Serv. Soc de los Trabajadores	7	7.5	8.1	20	3	1
Salud estatal o Seguro popular	7.5	7.1	7.0	10	12	15
Suministro de energía eléctrica	7.7	7.9	7.9	28	21	22
Transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús		5.7	5.8		19	21
Autobús de tránsito rápido		8.2	8.6		1	1
Transporte público metro o tren ligero		8.7	8.6		1	1
Autopistas con casetas de cuota		8.5	8.2		2	6

Fuente: Elaborado por el IIEG con base en INEGI en la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2013, 2015 y 2017.

Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más.

¹ Se refiere al promedio de las calificaciones otorgadas por los informantes a los servicios públicos bajo demanda

Calificación a servicios públicos

Evaluación promedio que la población le otorga a servicios públicos básicos y bajo demanda por entidad federativa
Nacional 2013, 2015 y 2017

Entidad federativa	Evaluación promedio de servicios públicos básicos y bajo demanda ¹					
	Calificación			Ranking		
	2013	2015	2017	2013	2015	2017
Nacional	6.6	6.2	6.4			
Colima	7.8	7.2	7.2	1	1	1
Nuevo León	7.4	6.9	7.2	3	6	2
Sinaloa	7.3	7.0	7.2	4	3	3
Yucatán	7.3	6.9	7.1	6	5	4
Guanajuato	7.0	6.8	7.0	10	7	5
Aguascalientes	7.5	7.1	7.0	2	2	6
Coahuila	7.2	6.7	6.9	7	9	7
Nayarit	6.7	6.8	6.9	17	8	8
Chihuahua	6.9	6.4	6.9	12	15	9
Querétaro	7.3	7.0	6.9	5	4	10
Durango	7.0	6.6	6.7	9	11	11
Jalisco	6.6	6.6	6.7	18	10	12
Baja California Sur	7.0	6.5	6.7	11	13	13
Baja California	7.1	6.4	6.6	8	17	14
Tlaxcala	6.3	6.6	6.6	24	12	15
Hidalgo	6.8	6.5	6.5	13	14	16
Campeche	6.5	6.2	6.5	19	22	17
Sonora	6.8	6.4	6.5	15	16	18
Tamaulipas	6.7	6.3	6.4	16	19	19
Michoacán	6.0	5.9	6.3	29	26	20
San Luis Potosí	6.3	6.0	6.3	22	24	21
Zacatecas	6.8	6.3	6.3	14	18	22
Oaxaca	6.0	5.7	6.1	30	28	23
Puebla	6.3	6.1	6.1	23	23	24
Morelos	6.3	5.9	6.1	21	27	25
Veracruz	6.2	6.0	6.0	25	25	26
Ciudad de México	6.2	6.2	5.9	26	20	27
Quintana Roo	6.4	6.2	5.9	20	21	28
Estado de México	6.1	5.5	5.9	28	29	29
Chiapas	6.1	5.5	5.6	27	30	30
Guerrero	5.4	5.3	5.6	32	31	31
Tabasco	5.8	5.0	5.6	31	32	32

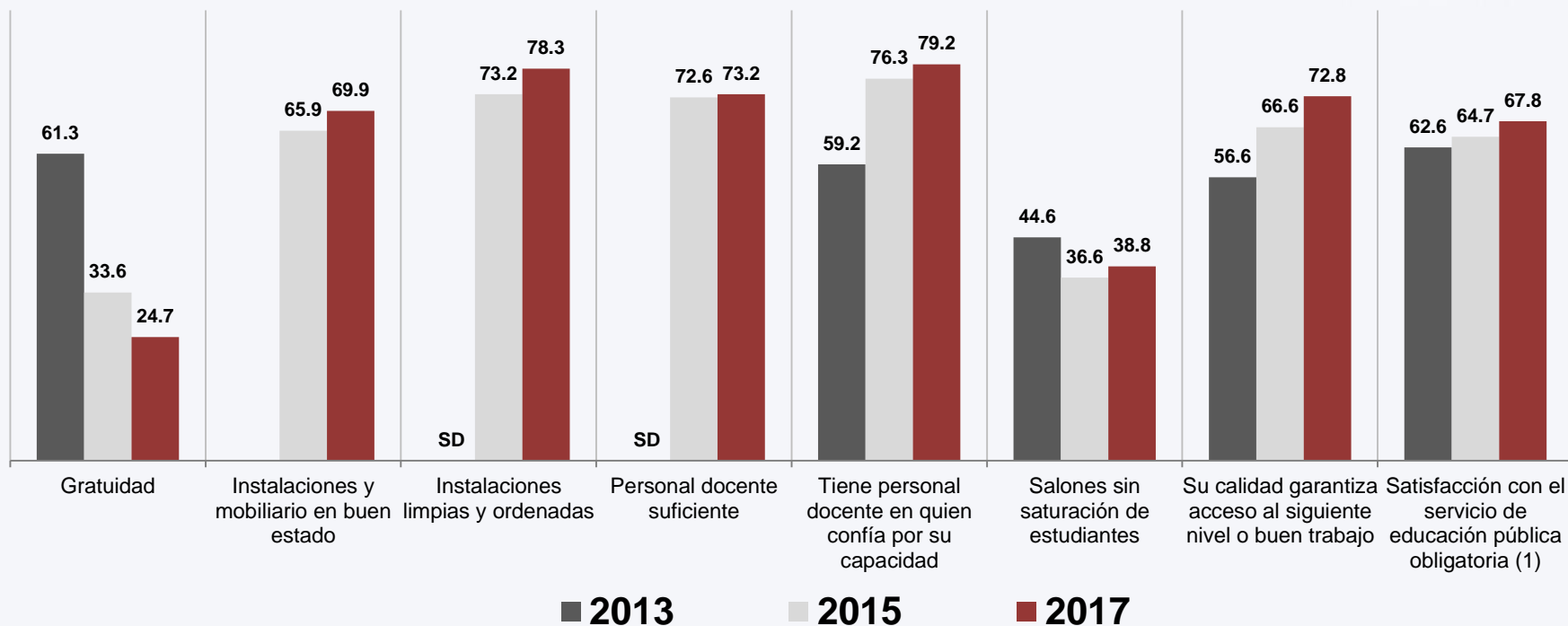
Fuente: Elaborado por el IIEG con base en INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2013, 2015 y 2017.

Población de 18 años y más en áreas urbanas de cien mil habitantes y más

¹ Se refiere al promedio de las calificaciones otorgadas por los informantes a los servicios públicos básicos y por los informantes que reportaron ser usuarios de los servicios públicos bajo demanda.

Satisfacción con el servicio de educación pública

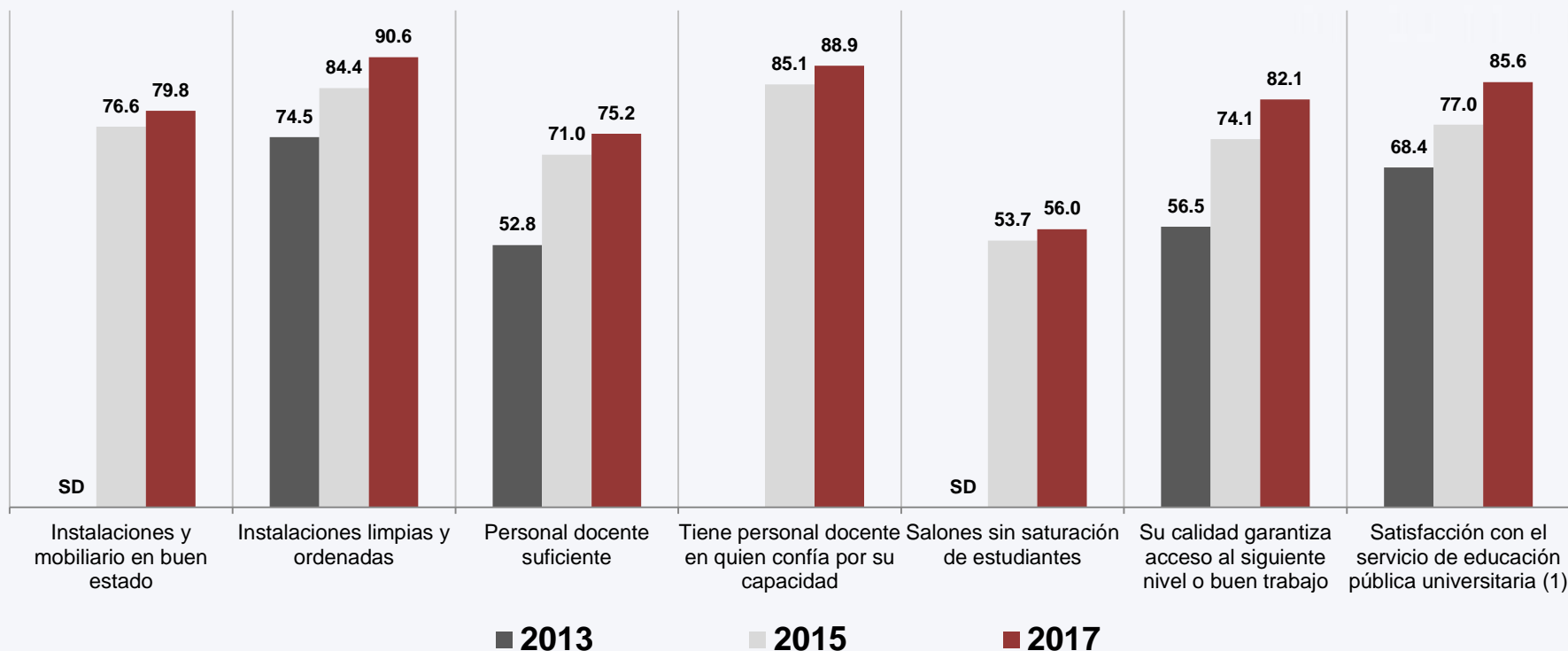
Características del servicio de educación pública obligatoria (primaria, secundaria o bachillerato) y satisfacción con los servicios Jalisco 2013, 2015 y 2017



Fuente: Elaborado por el IIEG con base en INEGI en la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2013, 2015 y 2017.
Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más cuyo hogar es usuario del servicio de educación pública.
Durante 2013 se compartió resultado con "Instalaciones adecuadas y gratuidad" en una misma pregunta.
1 Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho" y "Satisfecho". SD. Sin dato

Satisfacción con el servicio de educación pública universitaria

Características del servicio de educación pública universitaria y satisfacción con los servicios Jalisco 2013, 2015 y 2017



Fuente: Elaborado por el IIEG con base en INEGI en la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2013, 2015 y 2017. Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más, usuaria de educación pública en universidades o universidades tecnológicas estatales. Durante 2013 se compartió resultado con "Profesores suficientes y capacitados" en una misma pregunta. 1 Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho" y "Satisfecho". SD. Sin dato

Satisfacción y ranking nacional (educación básica y universitaria)

La satisfacción con el servicio de educación pública básica mejoró en 3 puntos porcentuales, mientras que en el ranqueo nacional la entidad se ha mantenido en la misma posición (17), mientras que en el servicio de educación pública universitaria la calificación mejoró en poco más de 8 puntos porcentuales, y subió 7 posiciones en el ranqueo nacional.

Población de 18 años y más "satisfechos y muy satisfechos" con el servicio de educación básica obligatoria y Universitaria

Jalisco 2013, 2015 y 2017

Medida	Satisfacción con el servicio de educación pública básica			Satisfacción con el servicio de educación pública universitaria		
	2013	2015	2017	2013	2015	2017
Absoluto	673,421	625,911	581,970	190,161	232,392	117,423
Porcentaje	62.6	64.7	67.8	68.4	77.0	85.6
Ranking	17	17	17	27	18	11

Fuente: Elaborado por el IIEG con base en INEGI en la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2013, 2015 y 2017.

Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más, cuyo hogar es usuario del servicio de educación pública y/o usuaria

de educación pública en universidades o universidades tecnológicas estatales.

La satisfacción del servicio, corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho" y "Satisfecho".

Características y calificación del servicio de salud IMSS

Jalisco 2013 - 2015 - 2017

Características del servicio de salud	Calificación		
	2013	2015	2017
Atención inmediata	42.2	40.0	47.7
Trato respetuoso	52.0	65.3	71.5
Instalaciones adecuadas y equipo necesario	61.0	54.6	67.0
Instalaciones limpias y ordenadas	ND	55.1	75.0
Disponición de medicamentos	40.0	48.3	54.4
Médicos suficientes	55.8	53.7	64.7
Clínicas y hospitales sin saturación de usuarios	ND	14.5	12.6
Satisfacción con el servicio de salud del IMSS ¹	44.6	40.6	49.8

Fuente: Elaborado por el Instituto de Información Estadística y Geográfica del Estado de Jalisco IIEG con base en INEGI en la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2013, 2015 y 2017.

Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más, usuaria del servicio de salud del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).

1 Corresponde a las opciones de respuestas "Satisfecho" y "Muy Satisfecho".

Características y calificación al servicio de salud otorgado por el ISSSTE

Jalisco 2013 - 2015 - 2017

Características del servicio de salud	Calificación		
	2013	2015	2017
Atención inmediata	62.3	66.3	69.9
Trato respetuoso	74.1	92.5	88.9
Instalaciones adecuadas y equipo necesario	67.9	69.1	82.9
Instalaciones limpias y ordenadas	ND	87.7	91.2
Disposición de medicamentos	67.2	54.3	80.6
Médicos suficientes	64.2	42.8	83.7
Clínicas y hospitales sin saturación de usuarios	ND	36.4	21.9
Satisfacción con el servicio de salud del ISSSTE ¹	65.3	66.5	77.2

Fuente: Elaborado por el Instituto de Información Estadística y Geográfica del Estado de Jalisco IIEG con base en INEGI en la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2013, 2015 y 2017.

Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más, usuaria del servicio de salud del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE).

1 Corresponde a las opciones de respuestas "Satisfecho" y "Muy Satisfecho".

Servicios de Salud Estatal o Seguro Popular

Características y calificación del servicio de salud estatal o seguro popular

Jalisco 2013 - 2015 - 2017

Características del servicio de salud	Calificación		
	2013	2015	2017
Atención inmediata	68.3	65.3	62.0
Trato respetuoso	80.7	75.1	80.5
Instalaciones adecuadas y equipo necesario	71.9	66.9	71.2
Instalaciones limpias y ordenadas	ND	78.4	76.9
Disponición de medicamentos	44.0	44.1	29.3
Médicos suficientes	73.1	54.2	61.7
Clínicas y hospitales sin saturación de usuarios	ND	15.9	13.3
Satisfacción con el servicio de salud estatal o Seguro Popular ¹	69.5	60.2	52.0

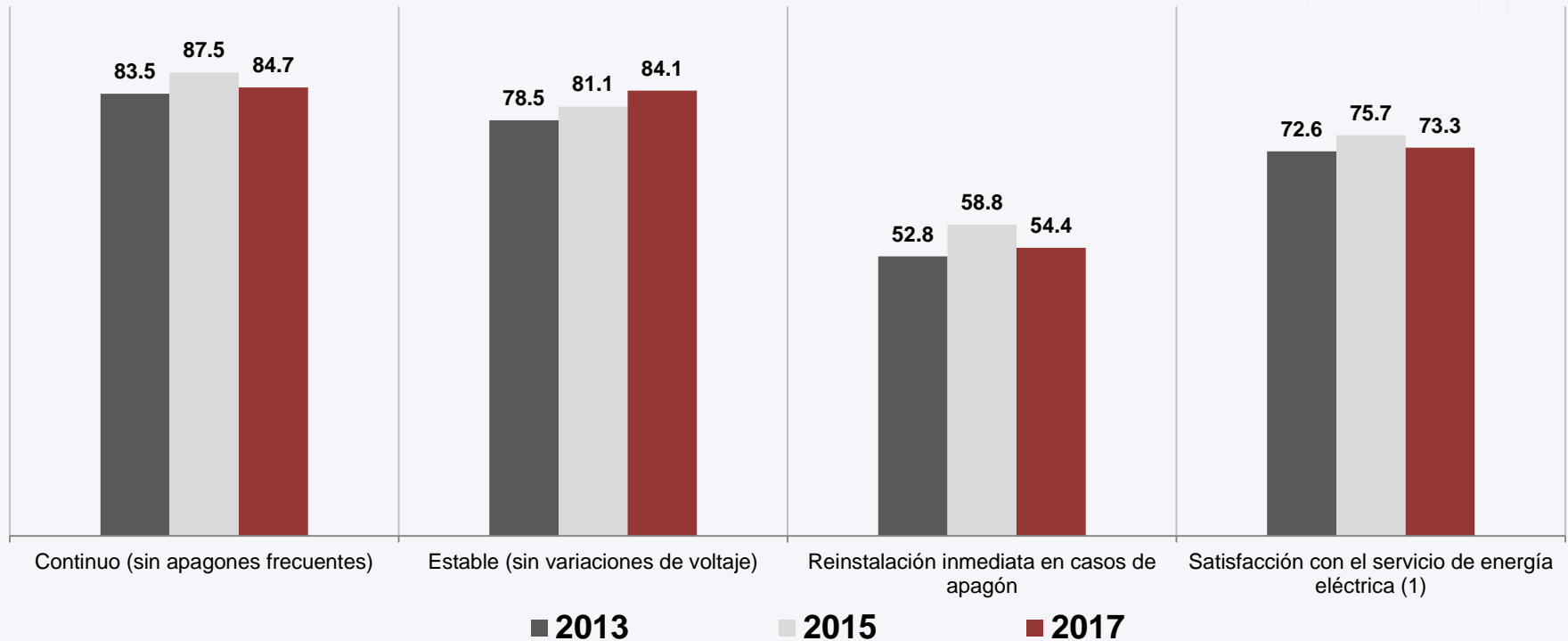
Fuente: Elaborado por el Instituto de Información Estadística y Geográfica del Estado de Jalisco IIEG con base en INEGI en la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2013, 2015 y 2017.

Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más usuaria del servicio de salud del gobierno estatal o Seguro Popular.

1 Corresponde a las opciones de respuestas "Satisfecho" y "Muy Satisfecho".

Satisfacción con el servicio de energía eléctrica

Características del servicio de energía eléctrica y satisfacción con los servicios Jalisco 2013, 2015 y 2017



Fuente: Elaborado por el IIEG con base en INEGI en la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2013, 2015 y 2017.
Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más cuyo hogar es usuario del servicio de energía eléctrica.
1 Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho" y "Satisfecho".

Satisfacción y ranking nacional (energía eléctrica)

La satisfacción con el servicio de educación pública básica mejoró en 3 puntos porcentuales, mientras que en el ranqueo nacional la entidad se ha mantenido en la misma posición (17), mientras que en el servicio de educación pública universitaria la calificación mejoró en poco más de 8 puntos porcentuales, y subió 7 posiciones en el ranqueo nacional.

Satisfacción y ranking en el servicio de energía eléctrica

Jalisco 2013, 2015 y 2017

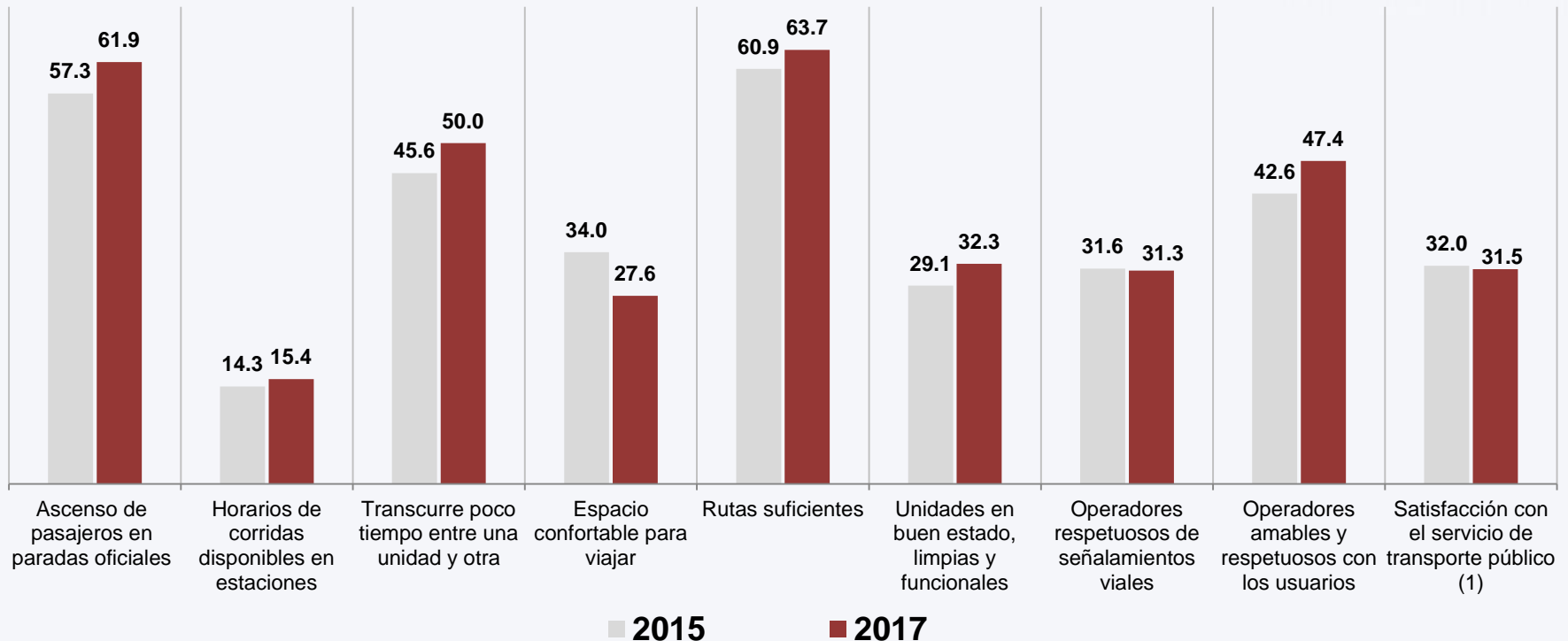
Medida	2013	2015	2017
Absoluto	2,081,363	2,156,627	2,190,457
Porcentaje	72.6	75.7	73.3
Ranking	27	19	25

Fuente: Elaborado por el IIEG con base en INEGI en la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2013, 2015 y 2017. Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más cuyo hogar es usuario del servicio de energía eléctrica.

La respuesta de satisfacción corresponde a la suma de las opciones "Muy satisfecho" y "Satisfecho".

Transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús

Características del servicio de transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús y satisfacción con los servicios Jalisco 2015 y 2017



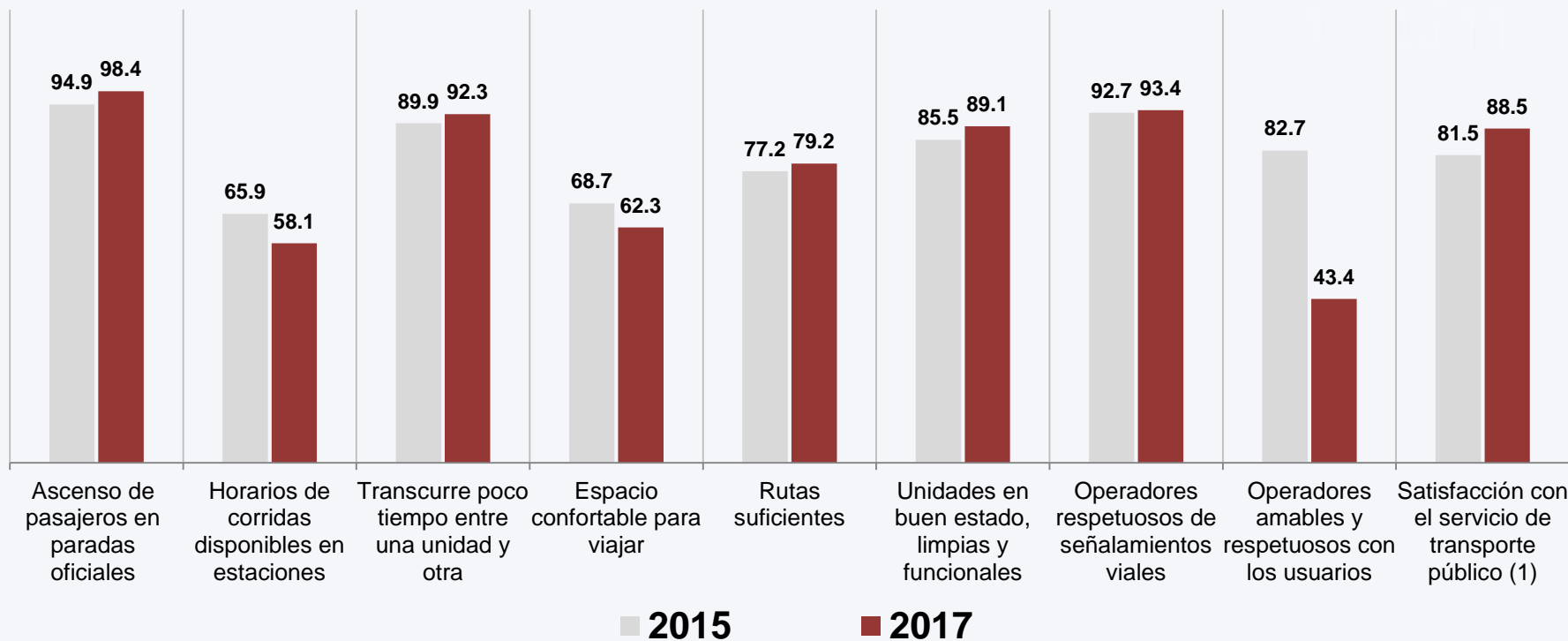
Fuente: Elaborado por el IIEG con base en INEGI en la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2015 y 2017.

Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más, usuaria de transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús.

1 Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho" y "Satisfecho".

Autobús de tránsito rápido (Macrobus)

Características del servicio de autobús de tránsito rápido* y satisfacción con los servicios Jalisco 2015 y 2017



Fuente: Elaborado por el IIEG con base en INEGI en la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2015 y 2017.

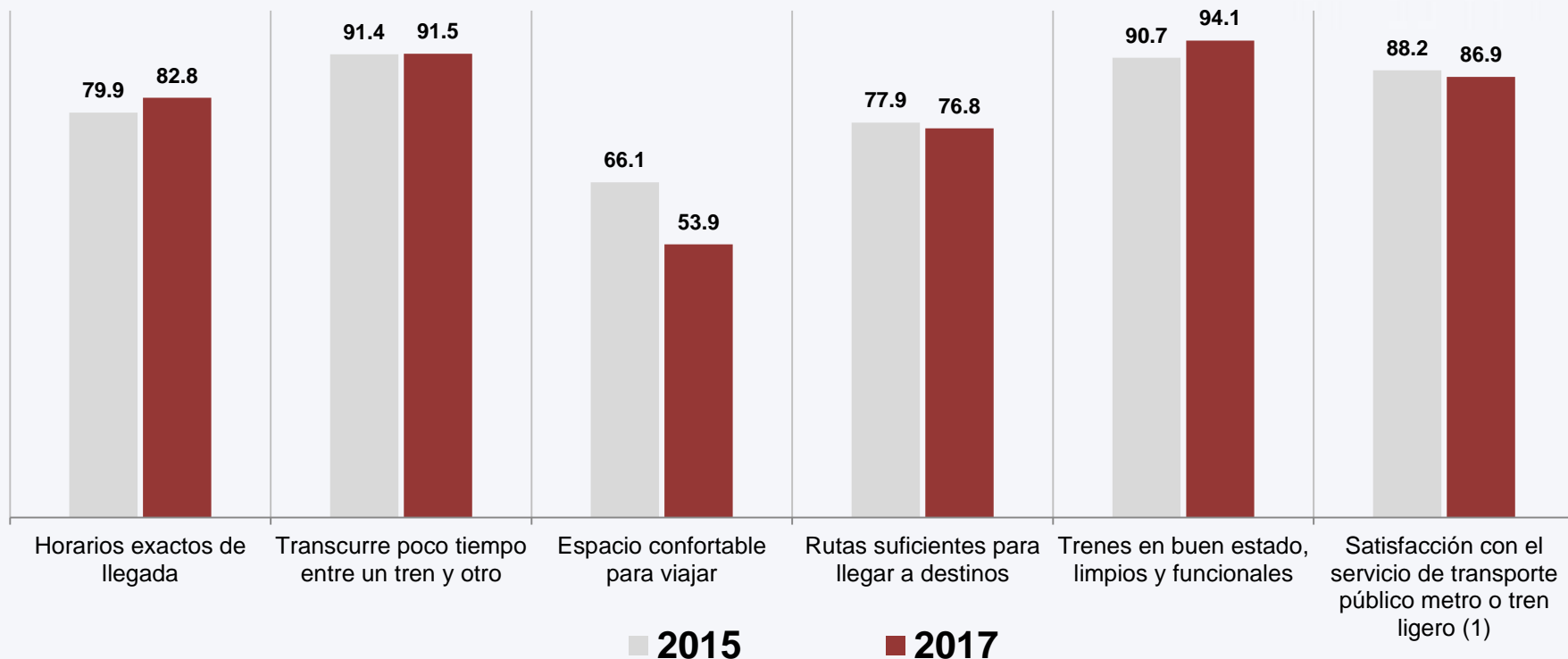
Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más, usuaria de transporte público que cuenta con estaciones fijas y un carril exclu

*Se está calificando al Macrobus.

1Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho" y "Satisfecho".

Transporte público Metro o Tren ligero

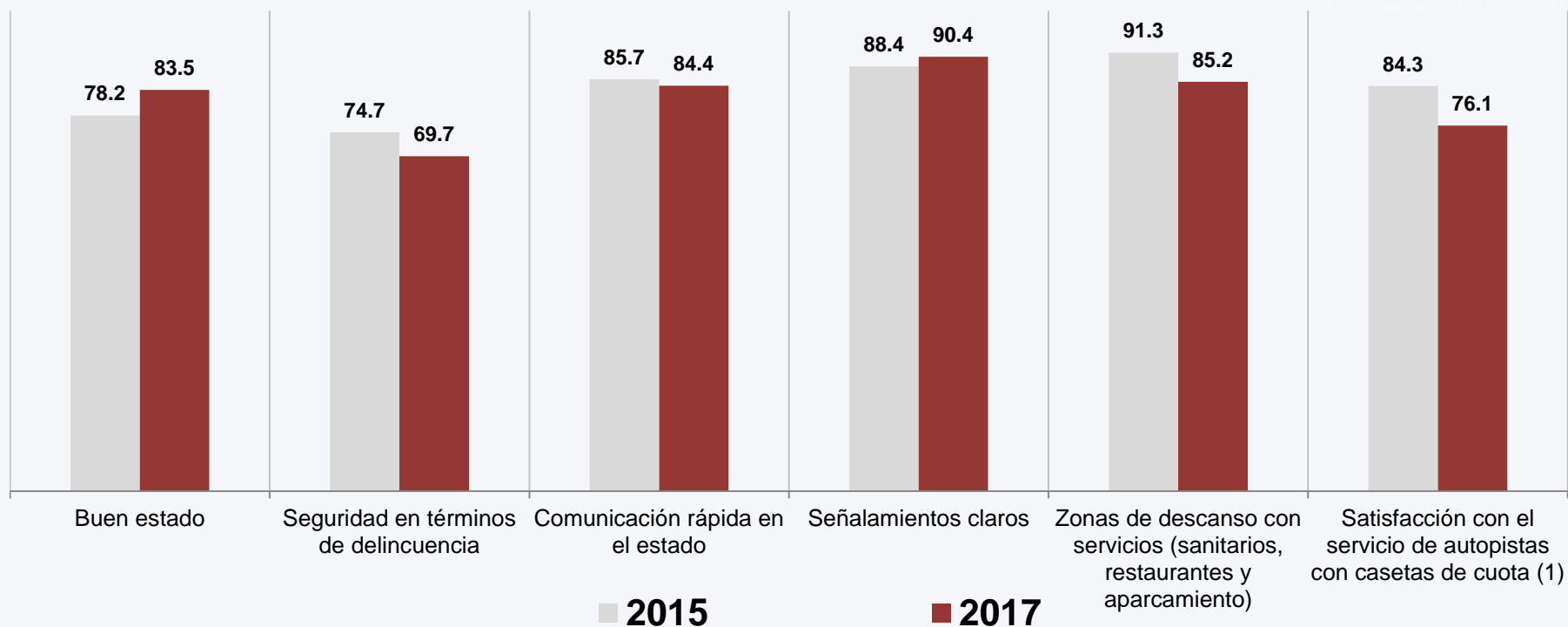
Características del servicio de transporte público metro o tren ligero y satisfacción con los servicios Jalisco 2015 y 2017



Fuente: Elaborado por el IIEG con base en INEGI en la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2015 y 2017. Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más, usuaria de transporte público que cuenta con estaciones fijas y un carril exclusivo. 1 Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho" y "Satisfecho".

Autopistas con caseta de cuota

Características del servicio de autopistas con caseta de cuota y satisfacción con los servicios Jalisco 2015 y 2017



Fuente: Elaborado por el IIEG con base en INEGI en la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2015 y 2017. Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más, usuaria de autopistas con casetas de cuota. 1 Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho" y "Satisfecho".

Satisfacción en ciudades seleccionadas a los servicios de transporte

Porcentaje de la población que manifestó sentirse "Satisfechos" y "Muy Satisfechos" con los servicios de transporte de tránsito rápido y de transporte público, metro o tren ligero.

Ciudades seleccionadas, 2015 y 2017

Entidad/Servicio	Satisfacción con el servicio de autobús de tránsito rápido		Satisfacción con el servicio de transporte público, metro o tren ligero	
	2015	2017	2015	2017
Estados Unidos Mexicanos	72.3	74.9	53.2	51.3
Baja California (SITT3)	ND	86.3	-	-
Chihuahua (Vivebús)	71.2	74.6	-	-
Ciudad de México (Metrobús)	77.6	71.3	43.4	37.5
Guanajuato (Optibús)	59.2	71.1	-	-
Guerrero (Acabús)	ND	77.5	-	-
Hidalgo (Tuzobús)	ND	58.9	-	-
Jalisco (Macrobús)	↓ 81.5	↑ 88.5	↑ 88.2	↓ 86.9
Estado de México (Mexibús)	76.7	80.5	-	-
Nuevo León (Ecovía/Transmetro)	71.7	71.8	63.5	69.2
Puebla (RUTA 3)	47.6	44.8	-	-

Fuente: Elaborado por el Instituto de Información Estadística y Geográfica (IIEG) con base en INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2015 y 2017.

Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más, usuaria de transporte público que cuenta con estaciones fijas y un carril exclusivo para su uso y/o usuaria de transporte público metro o tren ligero.

Calificación a los servicios públicos bajo demanda

Calificación que le otorga la población a los servicios públicos bajo demanda

Jalisco 2013, 2015 y 2017

Servicios públicos bajo demanda ¹	Calificación			Ranking		
	2013	2015	2017	2013	2015	2017
Educación pública básica	7.3	7.6	7.8	20	12	15
Educación pública universitaria	7.4	8.2	8.6	30	18	6
Salud en el Instituto Mexicano del Seguro Social	6.3	6.2	6.7	31	12	10
Salud en el Instituto de Seg. y Serv. Soc	7	7.5	8.1	20	3	1
Salud estatal o Seguro popular	7.5	7.1	7.0	10	12	15
Suministro de energía eléctrica	7.7	7.9	7.9	28	21	22
van, combi o microbús		5.7	5.8		19	21
Autobús de tránsito rápido		8.2	8.6		1	1
Transporte público metro o tren ligero		8.7	8.6		1	1
Autopistas con casetas de cuota		8.5	8.2		2	6

Fuente: Elaborado por el IIEG con base en INEGI en la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2013, 2015 y 2017. Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más.

1 Se refiere al promedio de las calificaciones otorgadas por los informantes a los servicios públicos bajo demanda

Evaluación promedio que la población le otorga a servicios públicos básicos y bajo demanda por entidad federativa

Nacional 2013, 2015 y 2017

Entidad federativa	Evaluación promedio ¹					
	Calificación			Ranking		
	2013	2015	2017	2013	2015	2017
Nacional	6.6	6.2	6.4			
Aguascalientes	7.5	7.1	7.0	2	2	6
Baja California	7.1	6.4	6.6	8	17	14
Baja California Sur	7.0	6.5	6.7	11	13	13
Campeche	6.5	6.2	6.5	19	22	17
Chiapas	6.1	5.5	5.6	27	30	30
Chihuahua	6.9	6.4	6.9	12	15	9
Ciudad de México	6.2	6.2	5.9	26	20	27
Coahuila	7.2	6.7	6.9	7	9	7
Colima	7.8	7.2	7.2	1	1	1
Durango	7.0	6.6	6.7	9	11	11
Estado de México	6.1	5.5	5.9	28	29	29
Guanajuato	7.0	6.8	7.0	10	7	5
Guerrero	5.4	5.3	5.6	32	31	31
Hidalgo	6.8	6.5	6.5	13	14	16
Jalisco	6.6	6.6	6.7	18	10	12
Michoacán	6.0	5.9	6.3	29	26	20
Morelos	6.3	5.9	6.1	21	27	25
Nayarit	6.7	6.8	6.9	17	8	8
Nuevo León	7.4	6.9	7.2	3	6	2
Oaxaca	6.0	5.7	6.1	30	28	23
Puebla	6.3	6.1	6.1	23	23	24
Querétaro	7.3	7.0	6.9	5	4	10
Quintana Roo	6.4	6.2	5.9	20	21	28
San Luis Potosí	6.3	6.0	6.3	22	24	21
Sinaloa	7.3	7.0	7.2	4	3	3
Sonora	6.8	6.4	6.5	15	16	18
Tabasco	5.8	5.0	5.6	31	32	32
Tamaulipas	6.7	6.3	6.4	16	19	19
Tlaxcala	6.3	6.6	6.6	24	12	15
Veracruz	6.2	6.0	6.0	25	25	26
Yucatán	7.3	6.9	7.1	6	5	4
Zacatecas	6.8	6.3	6.3	14	18	22

Fuente: Elaborado por el IIEG con base en INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2013, 2015 y 2017.

Población de 18 años y más en áreas urbanas de cien mil habitantes y más

¹ Se refiere al promedio de las calificaciones otorgadas por los informantes a los servicios públicos básicos y que reportaron ser usuarios de los servicios públicos bajo demanda.

Experiencia con pagos, trámites y solicitudes de servicios

Total de trámites realizados

Trámites realizados personalmente y promedio de trámites por persona¹

Jalisco 2013, 2015 y 2017

Medida	2013	2015	2017
Trámites realizados personalmente ²	22,737,619	22,514,624	27,544,875
Promedio de trámites realizados ²	9.0	8.7	9.9
Ranking	21	20	20

Fuente: Elaborado por el IIEG con base en el INEGI, en la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2013, 2015 y 2017.

¹ Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más que realizó al menos un trámite, pago, solicitud de un servicio o tuvo algún tipo de contacto con una autoridad.

² Incluye la realización de trámites, pagos, solicitudes de servicios y otros contactos que el informante experimentó personalmente.

Medio por el cual se realizó el trámite

Tipo de lugar al que se acudió o medio por el cual se realizó el trámite, pago, solicitud de servicio o contacto ¹ (Porcentaje)

Jalisco 2013, 2015 y 2017

Entidad federativa	2013	2015	2017
Instalaciones de gobierno ²	70.2	63.6	57.2
Banco, supermercado, tiendas o farmacias	16.5	15.8	15.8
Líneas de atención telefónica	4.2	2.9	5.4
Internet ³	1.5	1.6	5.4
Cajero automático o kiosco inteligente	7.4	15.4	15.6

Fuente: Elaborado por el IIEG con base en el INEGI, en la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2013, 2015 y 2017.

¹ Incluye la realización de trámites, pagos, solicitudes de servicios y otros contactos que el informante experimentó personalmente excepto "Contacto presencial con autoridades de seguridad pública.

² 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".

³ Internet se refiere a páginas web, aplicaciones de celular, tablet entre otras; los datos a nivel entidad no cumplen con los criterios de calidad estadística por lo que sólo se presentan con fines cualitativos para las tres encuestas.

Trámites más frecuentes

Trámites, pagos, solicitudes de servicios y contactos realizados personalmente de acuerdo al trámite más frecuente

Jalisco 2015 y 2017

Tipo de trámite ¹	2015		2017	
	Total de trámites realizados personalmente	Trámite realizado en Instalaciones de gobierno ²	Total de trámites realizados personalmente	Trámite realizado en Instalaciones de gobierno ²
Jalisco	21,994,027	63.6	26,876,163	57.2
Atención médica de urgencia ⁴		98.6		100.0
Atención médica programada ³		98.0		99.5
Pago de predial		92.6		85.2
Pago de tenencia o impuesto vehicular		87.6		-
Pago ordinario del servicio de agua potable		65.8		57.6
Pago ordinario del servicio de luz		21.7		13.6
Trámites ante el Ministerio Público		-		63.2
Trámites de educación pública ⁵		88.1		87.3
Trámites en el Registro Civil		97.8		96.2
Trámites fiscales		78.9		36.4
Trámites vehiculares		83.3		87.7

Fuente: Elaborado por el IIEG con base en el INEGI, en la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2015 y 2017.

1 Incluye la realización de trámites, pagos, solicitudes de servicios y otros contactos que el informante experimentó personalmente excepto "Contacto con autoridades de seguridad pública".

2 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".

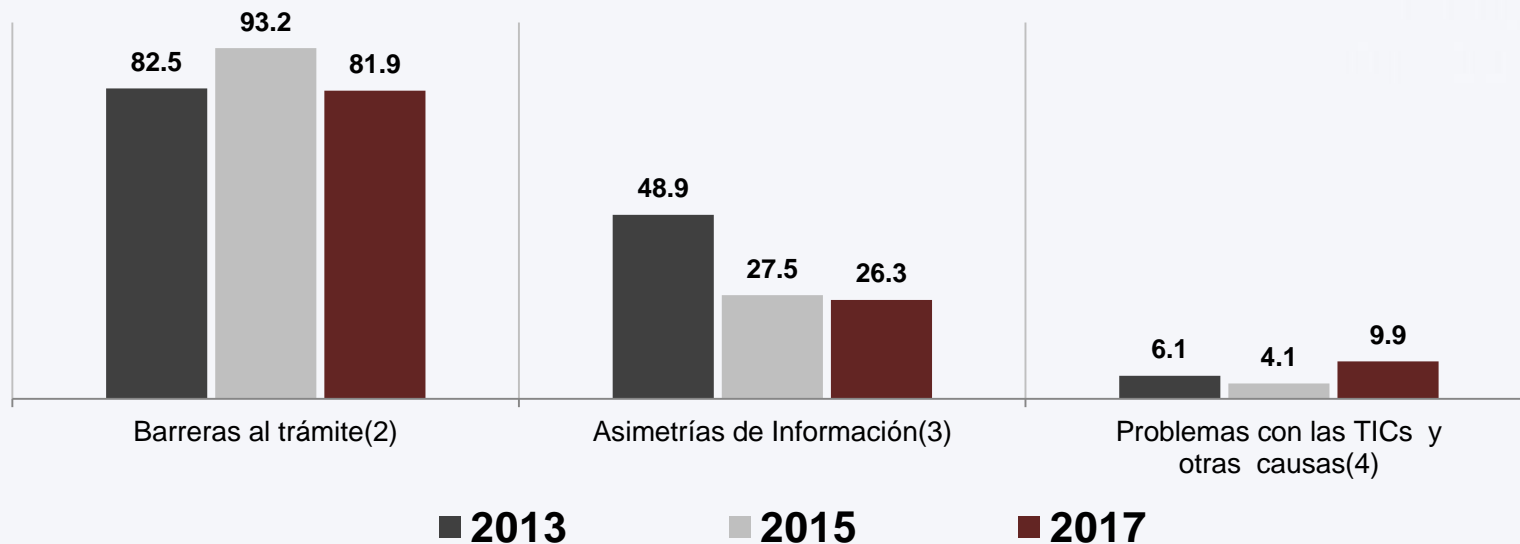
3 Incluye citas o acercamientos al servicio de atención médica programada en hospitales públicos y clínicas del IMSS, ISSSTE o del gobierno estatal.

4 Incluye solicitudes de atención médica de urgencia en hospitales públicos del IMSS, ISSSTE o en hospitales del gobierno estatal.

5 Incluye trámites de educación pública (primaria, secundaria, bachillerato) tales como inscripción, becas educativas, cambio de escuela, baja escolar, certificados, calificaciones.

Tipo de problemas que enfrentaron

Tipo de problemas que enfrentaron los usuarios¹ al realizar personalmente un trámite
Jalisco 2013, 2015 y 2017



Fuente: Elaborado por el IIEG con base en el INEGI, en la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2013, 2015 y 2017. Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más que realizó al menos un trámite, pago, solicitud de un servicio o tuvo otros contactos que el informante experimentó personalmente excepto "Contacto con autoridades de seguridad pública"

1 El usuario pudo haber tenido más de un problema.

2 Las barreras al trámite incluyen "largas filas", "requisitos excesivos", "le pasaban de una ventanilla a otra", "tuvo que ir a un lugar muy lejano", "costos excesivos" y "horarios restringidos".

3 Las asimetrías de información implican que una de las partes en una operación, en este caso un trámite o servicio, tiene más o menos información que la otra parte. En este caso se incluyen las opciones "no se exhibían los requisitos" y "obtuvo información incorrecta".

4 Los problemas con las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's) y otras causas incluyen los "problemas con la atención telefónica", "problemas con la página de Internet" y "otras causas".

Satisfacción con el tiempo destinado

Satisfacción¹ con el tiempo destinado en la realización de los trámites
Nacional 2013, 2015 y 2017

Entidad	2013	2015	2017
Nacional	75.4	72.1	76.1
Aguascalientes	77.8	66.7	69.5
Baja California	86.3	81.1	84.3
Baja California Sur	81.0	78.0	83.3
Campeche	73.1	68.4	71.5
Coahuila	79.6	70.3	78.9
Colima	84.0	75.4	78.5
Chiapas	69.0	72.0	68.8
Chihuahua	80.0	75.7	80.9
Distrito Federal	69.7	67.6	72.6
Durango	80.7	73.3	78.7
Guanajuato	74.0	73.5	75.5
Guerrero	75.2	72.1	76.0
Hidalgo	79.5	71.2	73.8
Jalisco	69.0	76.2	75.6
México	68.5	61.0	69.6
Michoacán	73.3	68.6	75.5
Morelos	78.4	68.8	74.3
Nayarit	75.5	74.0	75.2
Nuevo León	87.1	83.0	85.5
Oaxaca	63.3	66.1	65.9
Puebla	66.3	65.8	77.9
Querétaro	78.8	72.2	78.9
Quintana Roo	76.4	76.3	66.5
San Luis Potosí	63.9	67.4	75.8
Sinaloa	82.3	80.4	81.2
Sonora	83.4	76.4	81.9
Tabasco	70.2	67.0	69.6
Tamaulipas	79.7	81.7	79.4
Tlaxcala	68.4	69.6	73.2
Veracruz	73.4	74.3	77.1
Yucatán	73.2	67.0	77.4
Zacatecas	80.8	75.3	77.4

Fuente: Elaborado por el IIEG con base en el INEGI, en la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2013, 2015 y 2017.

Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más que realizó al menos un trámite, pago, solicitud de un servicio o tuvo otros contactos que el informante experimentó personalmente excepto "Contacto con autoridades de seguridad pública"
1 Corresponde a las respuestas "Satisfecho" y "Muy Satisfecho"

Calificación y Satisfacción general

Calificación promedio, satisfacción general¹ y ranking con el trámite realizado personalmente

Jalisco 2013, 2015 y 2017

Medida	2013	2015	2017
Calificación promedio	7.9	8.1	8.1
Satisfacción general con el trámite	74.0	80.1	78.6
Ranking en satisfacción general	26	5	17

Fuente: Elaborado por el IIEG con base en el INEGI, en la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2013, 2015 y 2017. Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más que realizó al menos un trámite, pago, solicitud de un servicio o tuvo otros contactos que el informante experimentó personalmente excepto "Contacto con autoridades de seguridad pública"
¹ Corresponde a las respuestas "Satisfecho" y "Muy Satisfecho"

Satisfacción con los 10 trámites más frecuentes

Satisfacción general ¹ con los 10 trámites más frecuentes		
Jalisco 2015 y 2017		
Medida	2015	2017
Atención médica de urgencia ¹	52.1	59.2
Atención médica programada ²	66.8	75.5
Llamadas de emergencia a la policía	-	34.9
Pago de predial	79.7	81.1
Pago de tenencia o impuesto vehicular	66.9	-
Pago ordinario del servicio de agua potable	90.6	86.7
Pago ordinario del servicio de luz	90.0	93.5
Trámites de educación pública ³	-	87.2
Trámites en el Registro Civil	85.9	80.9
Trámites fiscales	75.8	45.0
Trámites vehiculares	63.9	73.6

Fuente: Elaborado por el IIEG con base en el INEGI, en la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2013, 2015 y 2017.

1 En "Otros pagos, trámites o solicitudes" se incluyen "Trámites ante el INE"; "Carta de antecedentes no penales"; "Cartilla del servicio militar"; entre otros.

2 Incluye citas o acercamientos al servicio de atención médica programada en hospitales públicos y clínicas del IMSS, ISSSTE o del Gobierno Estatal.

3 Incluye trámites de educación pública (primaria, secundaria, bachillerato) tales como inscripción, becas educativas, cambio de escuela, baja escolar, certificados, calificaciones.

Corrupción

Principales problemas sociales y su percepción sobre ellos

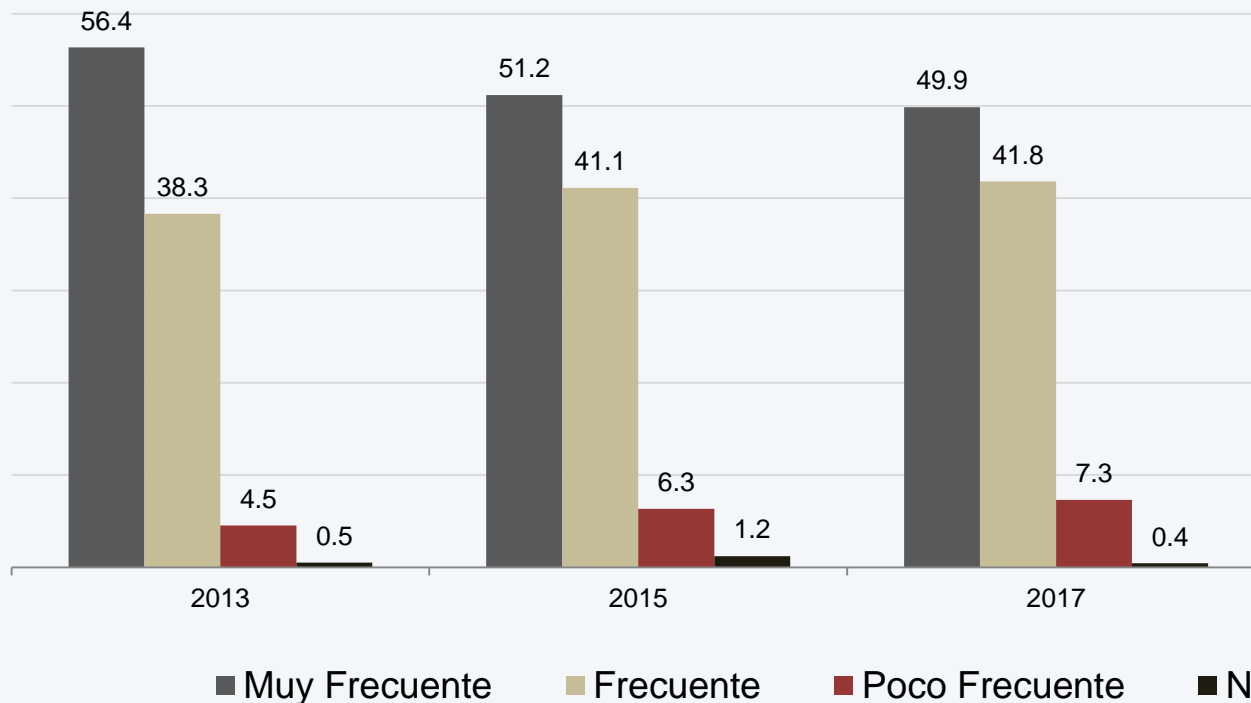
Jalisco 2013, 2015 y 2017

Principales problemas sociales	Percepción sobre los problemas más importantes en la entidad (porcentaje)		
	2013	2015	2017
Inseguridad y delincuencia	71.2	64.5	77.5
Corrupción	51.6	52.3	57.0
Desempleo	49.2	38.0	28.7
Pobreza	44.9	33.7	30.6
Mal desempeño del gobierno	30.8	35.1	34.9
Baja calidad de la educación pública	13.1	16.6	14.6
Mala atención en centros de salud y hospitales públicos	13.1	26.4	22.3
Mala aplicación de la ley	7.7	15.9	16.3
Falta de coordinación entre diferentes niveles de gobierno	7.6	8.3	10.0
Falta de rendición de cuentas	3.5	4.4	4.6
Desastres naturales	1.8	1.3	2.4
Ninguno	0.4	0.4	0.1

Fuente: Elaborado por el Instituto de Información Estadística y Geográfica del Estado de Jalisco IIEG con base en INEGI en la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2013, 2015 y 2017.

Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más.

Percepción sobre la frecuencia de corrupción Jalisco 2013, 2015 y 2017



Ranqueo Nacional, en la percepción sobre frecuencia de la corrupción:

MUY FRECUENTES

**2013 - 3ra posición
2015 - 8va posición
2017- 15va posición**

Fuente: Elaborado por el IIEG con base en el INEGI, en la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2013, 2015 y 2017. Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más. Se excluyen las respuestas "No sabe/no responde", las cuales a nivel nacional representan 1.1% con 535 207 casos estimados.

Usuarios que experimentaron algún acto de corrupción

Durante 2017 en Jalisco hubo 13 mil 921 actos de corrupción por cada 100 mil habitantes, pasando del lugar 7 en 2015 al 15 en 2017 (el primer lugar se considera negativo).

De acuerdo a estos datos, hubo una disminución de 3 puntos porcentuales respecto a lo mostrado en el anterior ejercicio (14,351).

Usuarios que experimentaron algún acto de corrupción en al menos uno de los trámites que realizaron

Jalisco 2013, 2015 y 2017

Año	Población que tuvo contacto con un servidor público	Absolutos	Tasa x cada 100 mil Hab	Rank
2013	2,320,684	302,645	13,041	7
2015	2,423,102	347,751	14,351	7
2017	2,596,117	361,396	13,921	15

Fuente: Elaborado por el IIEG con base en INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2013, 2015 y 2017.

Frecuencia en actos de corrupción por entidad

Porcentaje de población que perciben como "Muy Frecuente" y "Frecuente" los actos de corrupción en su entidad

Nacional 2013, 2015 y 2017

Entidad	2013		2015		2017	
	%	Rank	%	Rank	%	Rank
Aguascalientes	78.3	30	80.9	29	83.7	28
Baja California	83.4	21	89.5	12	88.7	21
Baja California Sur	84.6	18	83.8	23	89.5	20
Campeche	79.3	29	82.7	27	83.6	29
Chiapas	84.6	17	94.0	3	89.8	18
Chihuahua	87.4	13	85.7	19	87.4	22
Ciudad de México	95.3	1	95.1	1	96.3	1
Coahuila	81.7	24	83.5	25	85.9	24
Colima	79.6	28	84.9	21	85.0	25
Durango	89.6	10	86.1	18	83.9	27
Estado de México	90.3	8	89.8	10	93.4	7
Guanajuato	89.4	11	88.2	16	90.8	15
Guerrero	90.1	9	93.0	4	92.3	10
Hidalgo	81.0	26	77.6	30	82.0	30
Jalisco	94.7	2	92.3	5	91.7	12
Michoacán	92.2	3	90.7	8	90.0	17
Morelos	91.8	4	90.7	7	93.1	8
Nayarit	80.8	27	85.0	20	93.6	6
Nuevo León	85.7	16	89.3	13	89.8	19
Oaxaca	89.3	12	92.2	6	94.3	5
Puebla	91.5	6	83.7	24	94.7	3
Querétaro	65.0	32	73.3	32	75.2	31
Quintana Roo	83.8	20	83.3	26	93.0	9
San Luis Potosí	82.3	23	90.1	9	90.1	16
Sinaloa	90.5	7	89.3	14	92.2	11
Sonora	86.5	15	89.6	11	91.5	13
Tabasco	91.6	5	94.1	2	94.5	4
Tamaulipas	82.9	22	82.2	28	86.0	23
Tlaxcala	81.6	25	84.0	22	84.4	26
Veracruz	84.6	19	86.5	17	95.0	2
Yucatán	72.2	31	75.3	31	75.0	32
Zacatecas	86.6	14	89.1	15	90.8	14

De acuerdo a este tabulado, Jalisco en 2017 se posicionó en el lugar 12vo, en dónde la población consideró en un 91.7% como frecuentes y muy frecuentes los actos de corrupción en la entidad.

El primer lugar lo obtuvo la Ciudad de México con 96.3%.

Se puede apreciar que la percepción de los jaliscienses ha disminuido conforme se han hecho los levantamientos, por lo que la entidad ha mejorado de un periodo a otro.

Fuente: Elaborado por el IIEG con base en INEGI, en la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2013, 2015 y 2017.

Percepción de corrupción en instituciones y sectores

Percepción de la población de 18 años y más, sobre la frecuencia de la corrupción en diversas instituciones y sectores

Jalisco 2011, 2013, 2015 y 2017

Diversos sectores	Frecuente y muy frecuente			
	2011	2013	2015	2017
Policías	92.1	93.4	91.5	90.8
Partidos políticos	89.5	88.7	87.9	90.7
Gobierno Federal	N/D	81.6	82.2	85.8
Gobiernos Estatales	N/D	83.9	82.8	82.4
Diputados y Senadores	90.5	85.9	83.3	84.6
Gobiernos Municipales	N/D	82.3	80.1	77.4
Ministerio Público	81.4	84.2	78.6	79.4
Institutos electorales	N/D	69.3	65.9	69.6
Jueces y magistrados	N/D	77.3	74.1	74.6
Medios de comunicación	N/D	65.8	71.3	71.0
Empresarios	72.6	70.1	73.7	74.9
Sindicatos	N/D	72.5	68.7	68.7
Hospitales públicos	43.4	51.1	52.6	45.7
Universidades públicas	51.3	55.9	58.4	54.9
Escuelas públicas	41.9	45.8	47.3	39.6
Ejército y Marina	N/D	39.0	39.4	36.2
Comisiones de derechos humanos	N/D	N/D	40.8	44.1
Instituciones religiosas	34.5	43.6	41.5	43.2
Compañeros del trabajo	N/D	28.1	32.4	22.6
Vecinos	N/D	21.9	20.7	21.6
Familiares	N/D	23.6	18.6	19.5
Ejército	27.3	N/D	N/D	N/D
Marina	18.2	N/D	N/D	N/D
Oficinas de Aduanas	63.2	N/D	N/D	N/D

En 2017 la percepción que tuvieron en Jalisco sobre la corrupción en instituciones y sectores ha sido variable; unos de los sectores que tuvieron una mejoría fueron el de los policías (90.8%) Gobiernos estatales (82.4%) y Gobiernos municipales (77.4%) principalmente.

Mientras que los que tuvieron los porcentajes más negativos fueron los Partidos Políticos (90.7%) el más alto porcentaje, le sigue el Gobierno Federal (85.8%), Empresarios (74.9%) e Institutos Electorales (69.6%).

Fuente: Elaborado por el IIEG con base en INEGI en la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2011, 2013, 2015 y 2017 (ENCIG). Tabulados básicos.

Incidencia y prevalencia de la corrupción

En 2017 en Jalisco, ocurrieron 25 mil 129 trámites en donde existió experiencia de corrupción por cada 100 mil habitantes (incidencia), mientras que la tasa de víctimas que experimentaron algún acto de corrupción en al menos uno de los trámites que realizaron fue de 13 mil 921 por cada 100 mil habitantes (prevalencia); en promedio se cometieron casi 2 actos de corrupción por cada víctima* en este último ejercicio.

Incidencia y prevalencia de la corrupción

Jalisco 2013, 2015 y 2017

Año	Población de 18 años y más que tuvo contacto con algún servidor público	Incidencia		Prevalencia		Promedio de actos de corrupción por cada víctima
		Actos de corrupción (Trámites en los que existió experiencia de corrupción)	Tasa por cada 100,000 habitantes	Víctimas (Usuarios que experimentaron algún acto de corrupción en al menos uno de los trámites que realizaron)	Tasa por cada 100,000 habitantes	
2013	2,320,684	752,767	32,437	302,645	13,041	2.5
2015	2,423,102	541,134	22,332	347,751	14,351	1.6
2017	2,596,117	652,383	25,129	361,396	13,921	1.8

Fuente: Elaborado por el IIEG con base en el INEGI, en la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2013, 2015 y 2017.

* El promedio se obtuvo al dividir el total de actos de corrupción sobre el total de víctimas.

Tasa y ranking de la incidencia de corrupción

Tasa de incidencia de corrupción por entidad federativa por cada 100 mil habitantes

Nacional 2013, 2015 y 2017

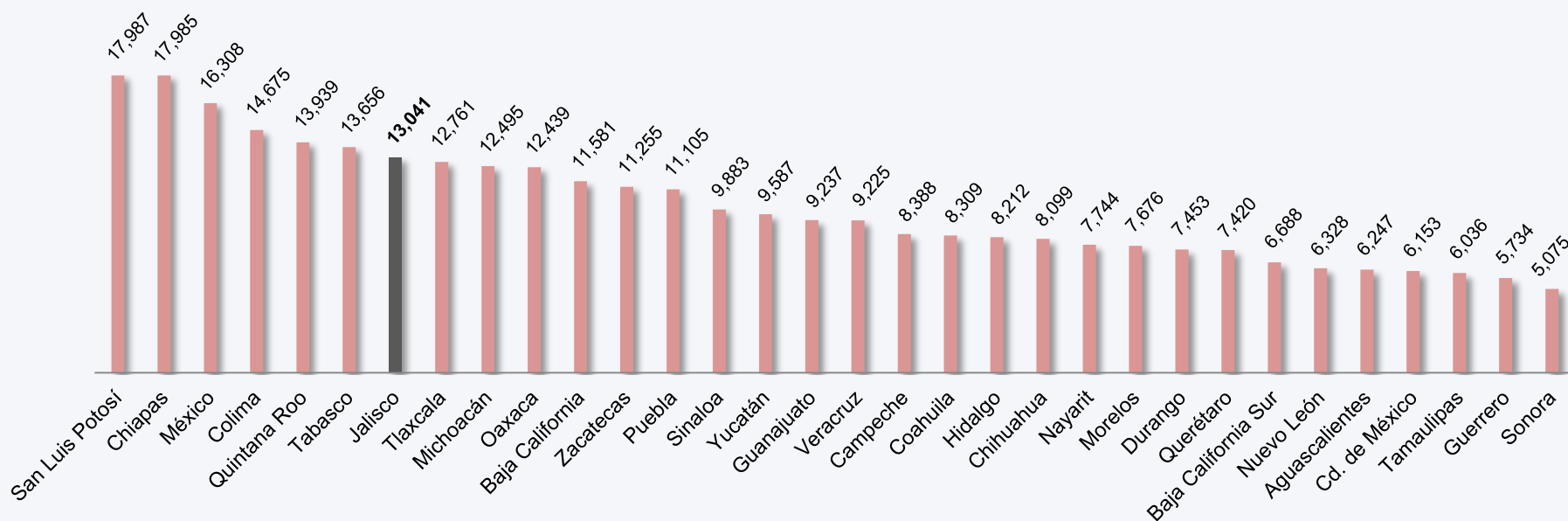
Rank	Entidad	Tasa x 100 mil hab	Rank	Entidad	Tasa x 100 mil hab	Rank	Entidad	Tasa x 100 mil hab
Nacional		24,724	Nacional		30,097	Nacional		25,541
1	Chihuahua	44,006	1	Estado de México	62,160	1	Sonora	61,652
2	Morelos	41,501	2	Sinaloa	58,232	2	Durango	46,676
3	Puebla	39,890	3	Chihuahua	36,472	3	Sinaloa	40,682
4	Quintana Roo	37,310	4	Sonora	33,256	4	Chihuahua	40,673
5	Baja California	36,112	5	Baja California Sur	31,604	5	Ciudad de México	34,111
6	Jalisco	32,437	6	Morelos	29,740	6	Morelos	29,689
7	San Luis Potosí	31,904	7	Michoacán	29,144	7	San Luis Potosí	28,007
8	Guerrero	31,384	8	Querétaro	28,905	8	Campeche	27,698
9	Ciudad de México	30,891	9	Tlaxcala	28,711	9	Tabasco	26,861
10	Guanajuato	28,422	10	Puebla	28,296	10	Michoacán	26,727
11	Oaxaca	27,195	11	Hidalgo	26,962	11	Jalisco	25,129
12	Zacatecas	26,729	12	Ciudad de México	25,889	12	Oaxaca	24,780
13	Estado de México	24,824	13	Baja California	24,351	13	Hidalgo	24,552
14	Coahuila	22,349	14	Durango	23,365	14	Aguascalientes	24,443
15	Tlaxcala	21,718	15	Jalisco	22,332	15	Tlaxcala	23,364
16	Michoacán	20,752	16	Yucatán	21,584	16	Guerrero	22,613
17	Tabasco	20,115	17	Coahuila	20,350	17	Nuevo León	22,559
18	Sinaloa	20,045	18	Aguascalientes	20,186	18	Baja California Sur	22,469
19	Yucatán	18,505	19	Oaxaca	19,414	19	Coahuila	22,455
20	Nayarit	16,824	20	Quintana Roo	18,186	20	Quintana Roo	22,046
21	Campeche	15,268	21	Campeche	17,460	21	Nayarit	21,640
22	Veracruz	14,843	22	Guanajuato	17,259	22	Chiapas	21,173
23	Hidalgo	13,027	23	Tabasco	16,343	23	Estado de México	21,124
24	Querétaro	12,877	24	Nuevo León	16,292	24	Querétaro	20,663
25	Chiapas	11,298	25	San Luis Potosí	15,684	25	Baja California	19,467
26	Tamaulipas	11,274	26	Guerrero	14,819	26	Yucatán	19,158
27	Colima	10,687	27	Chiapas	14,116	27	Tamaulipas	17,083
28	Durango	9,570	28	Zacatecas	13,252	28	Zacatecas	14,721
29	Baja California Sur	9,463	29	Veracruz	10,461	29	Veracruz	14,277
30	Sonora	9,458	30	Tamaulipas	10,441	30	Puebla	13,406
31	Nuevo León	8,745	31	Nayarit	9,879	31	Guanajuato	13,245
32	Aguascalientes	8,456	32	Colima	9,230	32	Colima	12,601

Fuente: Elaborado por el IIEG con base en INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2013, 2015 y 2017.

Rank prevalencia de la corrupción 2013

En 2013, Jalisco se ubicó en el **séptimo lugar** del ranking nacional, con una tasa de **13,041** usuarios que experimentaron algún acto de corrupción en al menos uno de los trámites que realizaron.

Usuarios que experimentaron algún acto de corrupción en al menos un trámite que realizaron (tasa x cada 100 mil habitantes)
Entidad federativa 2013



Fuente: Elaborado por el IIEG con base en INEGI, en la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2013.

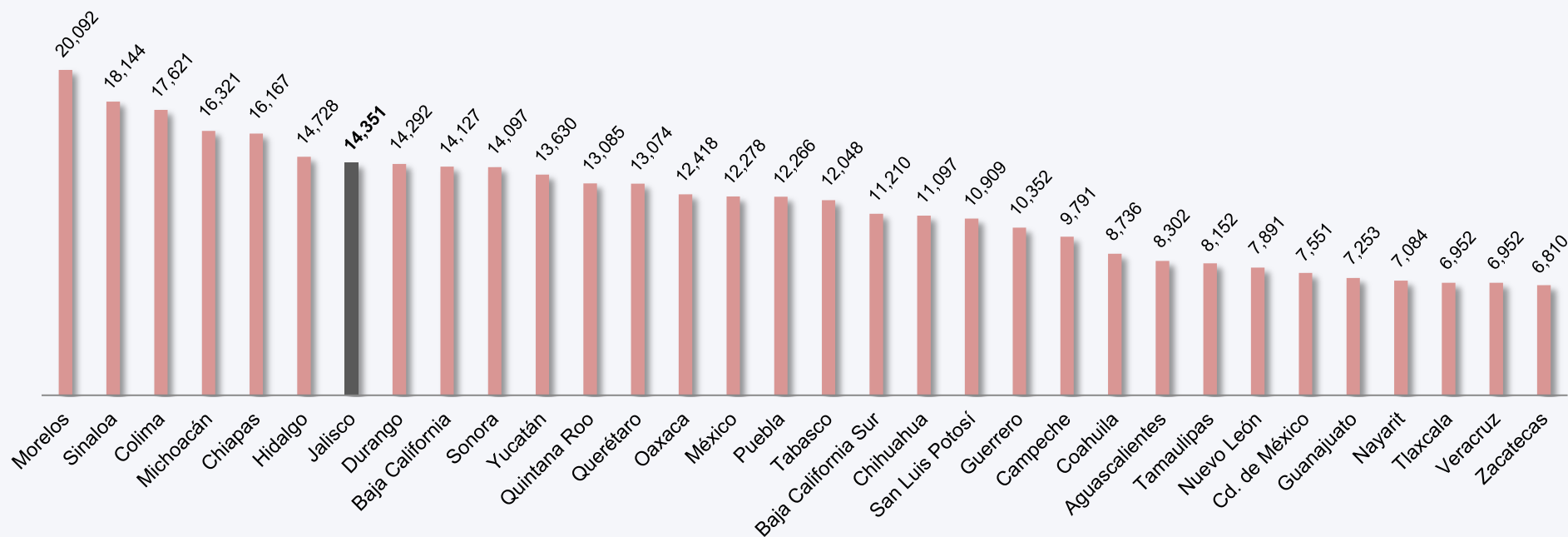
*La tasa se calcula dividiendo el total víctimas de corrupción en la entidad federativa, entre la población de 18 años y más residente en ésta, multiplicada por cada 100 000 habitantes.

Rank prevalencia de la corrupción 2015

En 2015, Jalisco se ubicó en el **séptimo lugar** del ranking nacional, con una tasa de 14,351 usuarios que experimentaron algún acto de corrupción en al menos uno de los trámites que realizaron.

Usuarios que experimentaron algún acto de corrupción en al menos un trámite que realizaron (tasa x cada 100 mil habitantes)

Entidad federativa 2015



Fuente: Elaborado por el IIEG con base en INEGI, en la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2015.

*La tasa se calcula dividiendo el total víctimas de corrupción en la entidad federativa, entre la población de 18 años y más residente en ésta, multiplicada por cada 100 000 habitantes.

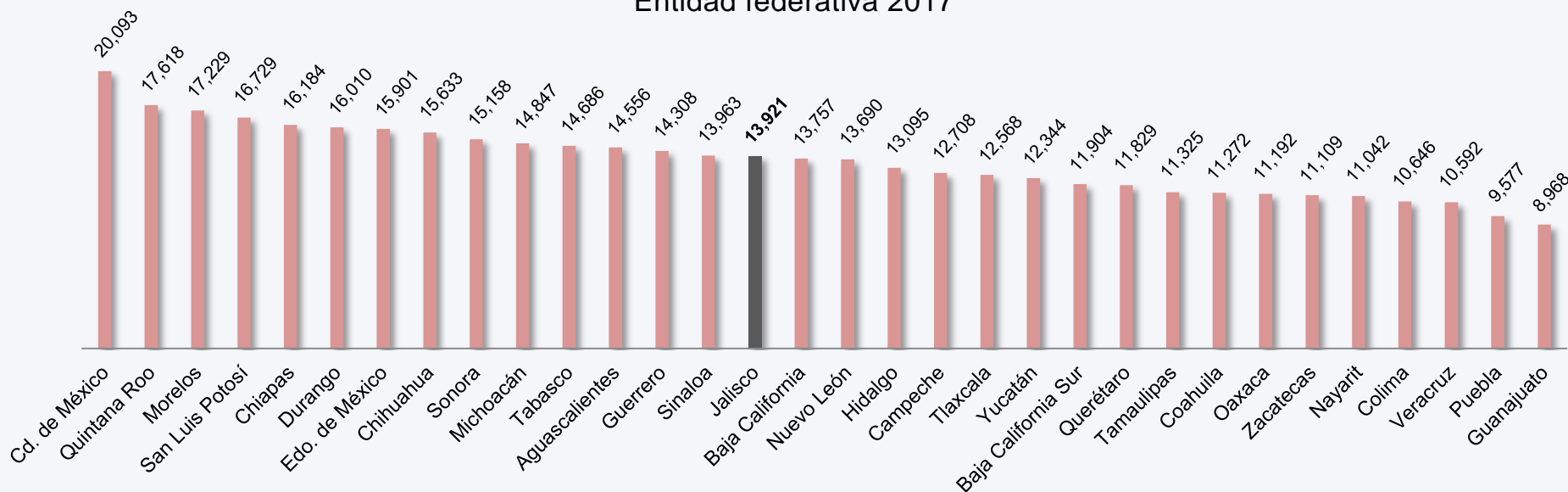
Rank prevalencia de la corrupción 2017

En 2017, Jalisco se ubicó en el **15vo. lugar** del ranking nacional, con una tasa de 13,921 usuarios que experimentaron algún acto de corrupción en al menos uno de los trámites que realizaron.

Comparado con el periodo anterior (2015) para 2017, Jalisco descendió 8 posiciones en el ranking nacional y disminuyó 3.0% en los actos de corrupción.

Usuarios que experimentaron algún acto de corrupción en al menos un trámite que realizaron (tasa x cada 100 mil habitantes)

Entidad federativa 2017

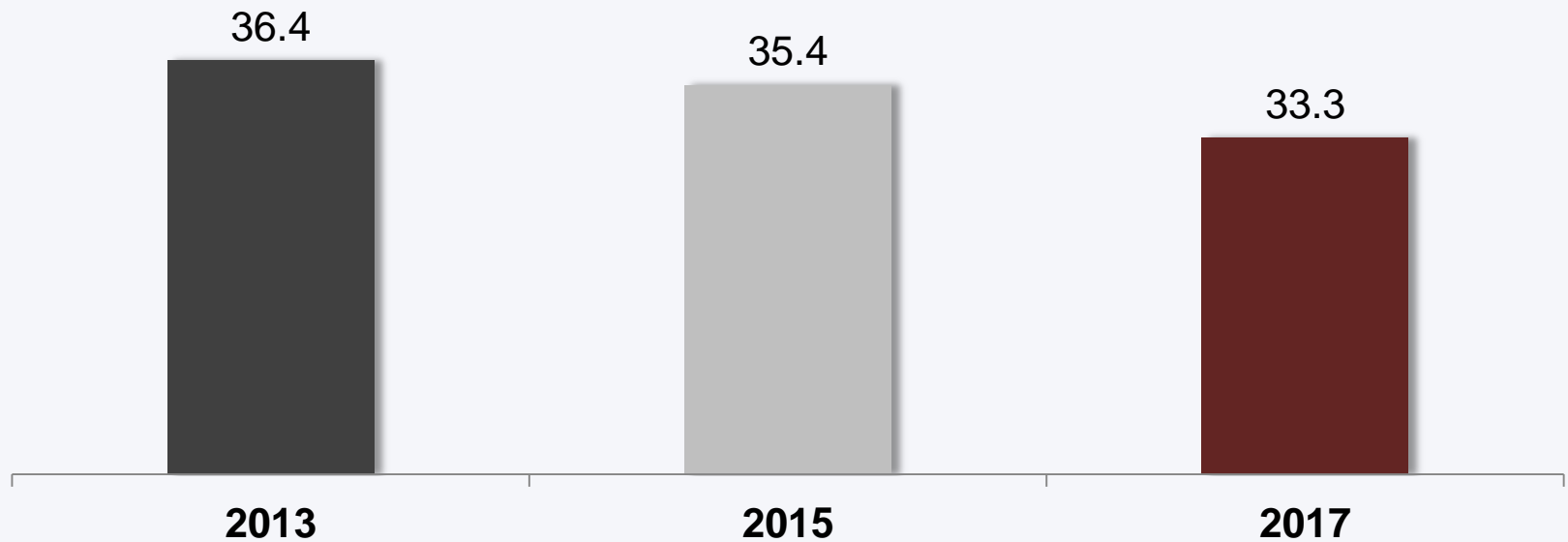


Fuente: Elaborado por el IIEG con base en INEGI, en la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2017.

*La tasa se calcula dividiendo el total víctimas de corrupción en la entidad federativa, entre la población de 18 años y más residente en ésta, multiplicada por cada 100 000 habitantes.

Gobierno electrónico

Interacción con el Gobierno a través de medios electrónicos Jalisco 2013 y 2015



Fuente: Elaborado por el IIEG con base en el INEGI, en la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2013, 2015 y 2017.

Objetivo de la interacción: Consultar páginas de internet del gobierno (federal, estatal o municipal), Llenado y envío de algún formato para iniciar, continuar o concluir trámites; continuó o terminó un trámite o realizó algún pago por un servicio de gobierno, Uso de redes sociales para presentar quejas, denuncias o comentarios en las cuentas de gobierno y/o Realizó personalmente trámites, pagos o solicitudes de servicio a través de internet.

Confianza en instituciones

Nivel de confianza

Población de 18 años y más, según nivel de confianza en diversas instituciones y sectores

Jalisco 2017

Diversos sectores	Nivel de confianza	
	Mucha confianza y Algo de confianza	Algo de desconfianza y Mucha desconfianza
Familiares	89.5	10.4
Escuelas públicas de nivel básico	79.0	18.4
Universidades públicas	78.4	15.6
Compañeros de trabajo	74.9	16.8
Vecinos	74.0	25.1
Hospitales Públicos	72.1	26.3
Ejército y Marina	68.8	28.2
Instituciones religiosas	65.0	33.0
Comisiones de Derechos Humanos	58.8	34.3
Servidores Públicos	47.1	50.7
Empresarios	45.4	47.8
Gobiernos Municipales	40.4	57.0
Institutos Electorales	39.4	57.2
Medios de comunicación	38.2	58.8
Ministerio Público	38.1	58.0
Sindicatos	37.1	52.4
Gobiernos estatales	36.7	60.6
Jueces y Magistrados	35.6	57.9
Policías	33.6	65.8
Gobierno Federal	30.5	65.9
Cámaras de Diputados y Senadores	24.7	69.0
Partidos Políticos	22.1	75.4

Fuente: Elaborado por el IIEG con base en INEGI en la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2011, 2013, 2015 y 2017 (ENCIG). Tabulados básicos.
Nota. Se excluyen los casos donde el informante manifestó que dicha institución o sector quedaba fuera de su contexto.

Calificación a diversos sectores

Calificación que otorga la población de 18 años y más, a diversas instituciones y sectores	
Nacional 2017	
Diversos sectores	Calificación
Familiares	8.2
Compañeros de trabajo	7.3
Universidades públicas	7.3
Escuelas públicas de nivel básico	7.0
Vecinos	6.8
Ejército y Marina	6.6
Hospitales públicos	6.6
Instituciones religiosas	6.3
Comisiones de Derechos Humanos	6.0
Empresarios	5.3
Servidores públicos	5.2
Medios de comunicación	4.9
Gobiernos Municipales	4.8
Sindicatos	4.8
Institutos electorales	4.8
Ministerio Público	4.7
Gobiernos estatales	4.6
Jueces y Magistrados	4.6
Policías	4.4
Gobierno Federal	4.1
Cámaras de Diputados y Senadores	3.9
Partidos políticos	3.6

Fuente: Elaborado por el IIEG con base en INEGI en la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2011, 2013, 2015 y 2017 (ENCIG). Tabulados básicos.

Evaluación de servicios públicos en Áreas Metropolitanas

Satisfacción con el servicio de agua potable

Área Metropolitana	2015	2017
Estados Unidos Mexicanos	51.7	53.8
Área metropolitana de Aguascalientes	52.4	56.9
Área metropolitana de Tijuana	77.0	73.8
Área metropolitana de La Paz	46.0	57.9
Área metropolitana de Campeche	55.9	68.3
Área metropolitana de Saltillo	70.9	79.0
Área metropolitana de Colima	65.4	68.4
Área metropolitana de Tuxtla Gutiérrez	28.1	24.8
Área metropolitana de Chihuahua	53.9	62.9
Área metropolitana del Valle de México (Ciudad de México)	44.6	45.1
Área metropolitana del Valle de México (Incluye localidades del Edo. de México)	42.2	41.9
Área metropolitana de Durango	55.6	60.7
Área metropolitana de León	67.4	72.2
Área metropolitana de Acapulco de Juárez	16.7	27.5
Área metropolitana de Pachuca	47.4	48.6
Área metropolitana de Guadalajara	63.4	67.4
Área metropolitana de Toluca	53.5	57.5
Área metropolitana del Valle de México (Incluye localidades de la Cd. de México)	42.2	41.9
Área metropolitana de Morelia	49.7	59.6
Área metropolitana de Cuernavaca	47.7	51.8
Área metropolitana de Tepic	47.2	49.4
Área metropolitana de Monterrey	84.0	86.2
Área metropolitana de Oaxaca	26.9	31.7
Área metropolitana de Puebla	38.7	42.8
Área metropolitana de Querétaro	70.6	70.9
Área metropolitana de Cancún	55.7	50.1
Área metropolitana de San Luis Potosí	35.2	43.4
Área metropolitana de Culiacán	72.2	79.0
Área metropolitana de Hermosillo	50.1	58.4
Área metropolitana de Villahermosa	16.6	23.9
Área metropolitana de Tampico (Incluye localidades de Veracruz)	55.8	48.2
Área metropolitana de Tlaxcala	54.5	56.2
Área metropolitana de Tampico (Incluye localidades de Tamaulipas)	55.8	48.2
Área metropolitana de Veracruz	41.2	51.3
Área metropolitana de Mérida	66.1	71.3
Área metropolitana de Zacatecas	43.1	37.6

El indicador mide el porcentaje de la población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más por área metropolitana, según características del servicio del agua potable (2015 y 2017).

El Área Metropolitana de Guadalajara se ubicó en 2017 en el lugar 10 a nivel nacional con el 67.4% de la población que reportó sentirse “muy satisfecha” y “satisfecha” con dicho servicio; en 2015 se ubicó en la posición 9.

Fuente: Elaborado por el IIEG con base en INEGI en la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2015 y 2017.

1 Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho" y "Satisfecho".

Satisfacción con el servicio de drenaje y alcantarillado

Área Metropolitana	2015	2017
Estados Unidos Mexicanos	40.4	43.7
Área metropolitana de Aguascalientes	48.0	52.3
Área metropolitana de Tijuana	39.6	49.9
Área metropolitana de La Paz	43.8	55.5
Área metropolitana de Campeche	26.3	30.9
Área metropolitana de Saltillo	57.0	62.9
Área metropolitana de Colima	61.6	68.6
Área metropolitana de Tuxtla Gutiérrez	28.3	23.9
Área metropolitana de Chihuahua	55.8	67.6
Área metropolitana del Valle de México (Ciudad de México)	39.4	36.2
Área metropolitana del Valle de México (Incluye localidades del Edo. de México)	37.2	37.6
Área metropolitana de Durango	44.3	52.3
Área metropolitana de León	53.7	54.6
Área metropolitana de Acapulco de Juárez	20.1	30.6
Área metropolitana de Pachuca	40.2	41.5
Área metropolitana de Guadalajara	55.1	51.5
Área metropolitana de Toluca	42.1	50.7
Área metropolitana del Valle de México (Incluye localidades de la Cd. de México)	37.2	37.6
Área metropolitana de Morelia	41.5	58.3
Área metropolitana de Cuernavaca	41.2	43.2
Área metropolitana de Tepic	40.3	36.4
Área metropolitana de Monterrey	50.3	63.6
Área metropolitana de Oaxaca	36.0	40.3
Área metropolitana de Puebla	36.3	35.6
Área metropolitana de Querétaro	49.1	47.1
Área metropolitana de Cancún	32.3	29.8
Área metropolitana de San Luis Potosí	22.2	37.7
Área metropolitana de Culiacán	54.7	55.0
Área metropolitana de Hermosillo	38.6	48.0
Área metropolitana de Villahermosa	13.8	21.4
Área metropolitana de Tampico (Incluye localidades de Veracruz)	35.6	32.6
Área metropolitana de Tlaxcala	50.5	52.9
Área metropolitana de Tampico (Incluye localidades de Tamaulipas)	35.6	32.6
Área metropolitana de Veracruz	30.4	35.5
Área metropolitana de Mérida	15.1	43.4
Área metropolitana de Zacatecas	50.1	53.8

El indicador mide el porcentaje de la población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más por área metropolitana, según características del servicio de drenaje y alcantarillado (2015 y 2017).

El Área Metropolitana de Guadalajara se ubicó en 2017 en el lugar 13 a nivel nacional con el 51.5% de la población que reportó sentirse “muy satisfecha” y “satisfecha” con dicho servicio; mientras que en 2015 se encontraba en lugar 4.

Fuente: Elaborado por el IIEG con base en INEGI en la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2015 y 2017.

1 Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho" y "Satisfecho".

Satisfacción con el servicio de alumbrado público

Área Metropolitana	2015	2017
Estados Unidos Mexicanos	33.0	35.9
Área metropolitana de Aguascalientes	57.6	49.8
Área metropolitana de Tijuana	20.4	25.6
Área metropolitana de La Paz	31.9	32.5
Área metropolitana de Campeche	23.1	30.5
Área metropolitana de Saltillo	47.4	55.1
Área metropolitana de Colima	41.1	39.3
Área metropolitana de Tuxtla Gutiérrez	22.6	18.5
Área metropolitana de Chihuahua	38.9	47.0
Área metropolitana del Valle de México (Ciudad de México)	38.3	30.3
Área metropolitana del Valle de México (Incluye localidades del Edo. de México)	32.1	31.8
Área metropolitana de Durango	45.7	46.9
Área metropolitana de León	41.3	37.9
Área metropolitana de Acapulco de Juárez	17.5	22.1
Área metropolitana de Pachuca	37.3	32.6
Área metropolitana de Guadalajara	33.0	38.1
Área metropolitana de Toluca	31.8	36.5
Área metropolitana del Valle de México (Incluye localidades de la Cd. de México)	32.1	31.8
Área metropolitana de Morelia	32.6	35.8
Área metropolitana de Cuernavaca	27.8	31.6
Área metropolitana de Tepic	25.1	34.7
Área metropolitana de Monterrey	34.3	48.6
Área metropolitana de Oaxaca	25.6	27.0
Área metropolitana de Puebla	36.5	39.1
Área metropolitana de Querétaro	52.4	60.8
Área metropolitana de Cancún	26.0	25.8
Área metropolitana de San Luis Potosí	25.1	25.6
Área metropolitana de Culiacán	42.2	37.2
Área metropolitana de Hermosillo	35.3	35.8
Área metropolitana de Villahermosa	20.1	26.6
Área metropolitana de Tampico (Incluye localidades de Veracruz)	37.1	38.5
Área metropolitana de Tlaxcala	29.0	28.5
Área metropolitana de Tampico (Incluye localidades de Tamaulipas)	37.1	38.5
Área metropolitana de Veracruz	32.0	35.3
Área metropolitana de Mérida	34.6	42.5
Área metropolitana de Zacatecas	32.6	34.5

El indicador mide el porcentaje de la población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más por área metropolitana, según características del servicio del alumbrado público (2015 y 2017).

El Área Metropolitana de Guadalajara se ubicó en 2017 en el lugar 12 a nivel nacional con el 38.1% de la población que reportó sentirse “muy satisfecha” y “satisfecha” con dicho servicio; mientras que en 2015 se encontraba en lugar 17.

Fuente: Elaborado por el IIEG con base en INEGI en la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2015 y 2017.

1 Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho" y "Satisfecho".

Satisfacción con el servicio de parques y jardines públicos

Área Metropolitana	2015	2017
Estados Unidos Mexicanos	38.0	38.0
Área metropolitana de Aguascalientes	66.3	58.3
Área metropolitana de Tijuana	49.8	40.0
Área metropolitana de La Paz	37.3	46.8
Área metropolitana de Campeche	37.4	43.9
Área metropolitana de Saltillo	55.1	61.9
Área metropolitana de Colima	55.2	54.3
Área metropolitana de Tuxtla Gutiérrez	25.3	29.2
Área metropolitana de Chihuahua	53.9	45.5
Área metropolitana del Valle de México (Ciudad de México)	35.0	26.8
Área metropolitana del Valle de México (Incluye localidades del Edo. de México)	28.9	29.2
Área metropolitana de Durango	55.2	48.0
Área metropolitana de León	39.5	32.9
Área metropolitana de Acapulco de Juárez	28.0	35.2
Área metropolitana de Pachuca	50.0	47.7
Área metropolitana de Guadalajara	39.7	39.0
Área metropolitana de Toluca	28.9	43.4
Área metropolitana del Valle de México (Incluye localidades de la Cd. de México)	28.9	29.2
Área metropolitana de Morelia	40.1	45.9
Área metropolitana de Cuernavaca	31.0	32.8
Área metropolitana de Tepic	50.8	47.5
Área metropolitana de Monterrey	42.6	50.9
Área metropolitana de Oaxaca	32.9	31.2
Área metropolitana de Puebla	41.2	28.6
Área metropolitana de Querétaro	55.5	56.1
Área metropolitana de Cancún	26.4	28.7
Área metropolitana de San Luis Potosí	44.4	41.6
Área metropolitana de Culiacán	51.1	49.3
Área metropolitana de Hermosillo	40.8	31.8
Área metropolitana de Villahermosa	19.3	20.5
Área metropolitana de Tampico (Incluye localidades de Veracruz)	45.6	42.1
Área metropolitana de Tlaxcala	45.5	44.1
Área metropolitana de Tampico (Incluye localidades de Tamaulipas)	45.6	42.1
Área metropolitana de Veracruz	30.1	34.3
Área metropolitana de Mérida	51.7	59.2
Área metropolitana de Zacatecas	45.9	35.7

El indicador mide el porcentaje de la población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más por área metropolitana, según características del servicio de parques y jardines públicos (2015 y 2017).

El Área Metropolitana de Guadalajara se ubicó en 2017 en el lugar 21 a nivel nacional con el 39.0% de la población que reportó sentirse “muy satisfecha” y “satisfecha” con dicho servicio; en 2015 ocupaba la misma posición.

Fuente: Elaborado por el IIEG con base en INEGI en la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2015 y 2017.

1 Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho" y "Satisfecho".

Satisfacción con el servicio de recolección de basura

Área Metropolitana	2015	2017
Estados Unidos Mexicanos	61.0	65.0
Área metropolitana de Aguascalientes	78.4	78.6
Área metropolitana de Tijuana	62.8	64.3
Área metropolitana de La Paz	72.3	82.4
Área metropolitana de Campeche	68.6	82.2
Área metropolitana de Saltillo	82.8	86.8
Área metropolitana de Colima	85.5	88.3
Área metropolitana de Tuxtla Gutiérrez	68.1	65.7
Área metropolitana de Chihuahua	78.7	84.7
Área metropolitana del Valle de México (Ciudad de México)	65.2	65.1
Área metropolitana del Valle de México (Incluye localidades del Edo. de México)	51.6	56.9
Área metropolitana de Durango	78.5	81.4
Área metropolitana de León	69.8	71.4
Área metropolitana de Acapulco de Juárez	36.9	30.8
Área metropolitana de Pachuca	59.1	64.3
Área metropolitana de Guadalajara	66.6	71.3
Área metropolitana de Toluca	54.6	60.6
Área metropolitana del Valle de México (Incluye localidades de la Cd. de México)	51.6	56.9
Área metropolitana de Morelia	30.2	39.8
Área metropolitana de Cuernavaca	49.4	69.4
Área metropolitana de Tepic	75.0	76.5
Área metropolitana de Monterrey	86.7	90.2
Área metropolitana de Oaxaca	48.0	38.8
Área metropolitana de Puebla	62.9	67.1
Área metropolitana de Querétaro	83.7	71.9
Área metropolitana de Cancún	52.9	43.0
Área metropolitana de San Luis Potosí	62.0	70.9
Área metropolitana de Culiacán	77.3	81.7
Área metropolitana de Hermosillo	74.9	78.8
Área metropolitana de Villahermosa	52.4	68.0
Área metropolitana de Tampico (Incluye localidades de Veracruz)	59.2	66.6
Área metropolitana de Tlaxcala	49.4	55.3
Área metropolitana de Tampico (Incluye localidades de Tamaulipas)	59.2	66.6
Área metropolitana de Veracruz	61.5	72.1
Área metropolitana de Mérida	49.8	69.9
Área metropolitana de Zacatecas	62.9	62.5

El indicador mide el porcentaje de la población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más por área metropolitana, según características del servicio de recolección de basura (2015 y 2017).

El Área Metropolitana de Guadalajara se ubicó en 2017 en el lugar 15 a nivel nacional con el 71.3% de la población que reportó sentirse “muy satisfecha” y “satisfecha” con dicho servicio; en 2015 ocupaba la misma posición.

Fuente: Elaborado por el IIEG con base en INEGI en la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2015 y 2017.

1 Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho" y "Satisfecho".

Satisfacción con el servicio de policía

Área Metropolitana	2015	2017
Estados Unidos Mexicanos	25.3	23.8
Área metropolitana de Aguascalientes	38.6	34.7
Área metropolitana de Tijuana	21.4	25.2
Área metropolitana de La Paz	33.5	25.9
Área metropolitana de Campeche	33.5	29.9
Área metropolitana de Saltillo	32.0	30.5
Área metropolitana de Colima	42.6	37.0
Área metropolitana de Tuxtla Gutiérrez	15.3	23.0
Área metropolitana de Chihuahua	42.4	45.7
Área metropolitana del Valle de México (Ciudad de México)	27.9	15.5
Área metropolitana del Valle de México (Incluye localidades del Edo. de México)	21.1	16.5
Área metropolitana de Durango	28.0	29.2
Área metropolitana de León	26.3	27.1
Área metropolitana de Acapulco de Juárez	12.5	15.3
Área metropolitana de Pachuca	28.0	29.0
Área metropolitana de Guadalajara	26.4	23.2
Área metropolitana de Toluca	16.2	22.9
Área metropolitana del Valle de México (Incluye localidades de la Cd. de México)	21.1	16.5
Área metropolitana de Morelia	15.6	16.8
Área metropolitana de Cuernavaca	15.8	20.7
Área metropolitana de Tepic	50.3	35.0
Área metropolitana de Monterrey	37.0	41.2
Área metropolitana de Oaxaca	23.0	23.0
Área metropolitana de Puebla	18.1	14.3
Área metropolitana de Querétaro	36.5	35.4
Área metropolitana de Cancún	16.6	12.9
Área metropolitana de San Luis Potosí	17.7	16.4
Área metropolitana de Culiacán	29.8	25.2
Área metropolitana de Hermosillo	26.2	24.1
Área metropolitana de Villahermosa	11.7	13.4
Área metropolitana de Tampico (Incluye localidades de Veracruz)	25.1	25.4
Área metropolitana de Tlaxcala	28.2	26.8
Área metropolitana de Tampico (Incluye localidades de Tamaulipas)	25.1	25.4
Área metropolitana de Veracruz	35.6	25.0
Área metropolitana de Mérida	47.3	47.4
Área metropolitana de Zacatecas	21.2	16.1

El indicador mide el porcentaje de la población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más por área metropolitana, según características del servicio de policía (2015 y 2017).

El Área Metropolitana de Guadalajara se ubicó en 2017 en el lugar 21 a nivel nacional con el 23.2% de la población que reportó sentirse “muy satisfecha y “satisfecha” con dicho servicio; en 2015 se encontraba en el lugar 17.

Fuente: Elaborado por el IIEG con base en INEGI en la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2015 y 2017.

1 Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho" y "Satisfecho".

Satisfacción con el servicio de calles y avenidas

Área Metropolitana	2015	2017
Estados Unidos Mexicanos	20.7	23.7
Área metropolitana de Aguascalientes	43.1	41.1
Área metropolitana de Tijuana	14.9	15.6
Área metropolitana de La Paz	22.7	23.2
Área metropolitana de Campeche	21.4	24.5
Área metropolitana de Saltillo	34.6	47.2
Área metropolitana de Colima	38.7	33.1
Área metropolitana de Tuxtla Gutiérrez	13.9	16.8
Área metropolitana de Chihuahua	36.4	40.7
Área metropolitana del Valle de México (Ciudad de México)	21.8	17.3
Área metropolitana del Valle de México (Incluye localidades del Edo. de México)	15.5	16.5
Área metropolitana de Durango	26.8	32.2
Área metropolitana de León	26.6	39.6
Área metropolitana de Acapulco de Juárez	12.8	18.8
Área metropolitana de Pachuca	22.0	20.0
Área metropolitana de Guadalajara	21.1	25.0
Área metropolitana de Toluca	14.3	12.3
Área metropolitana del Valle de México (Incluye localidades de la Cd. de México)	15.5	16.5
Área metropolitana de Morelia	17.2	16.8
Área metropolitana de Cuernavaca	17.8	19.5
Área metropolitana de Tepic	27.5	27.1
Área metropolitana de Monterrey	21.5	32.4
Área metropolitana de Oaxaca	18.5	13.6
Área metropolitana de Puebla	19.1	17.1
Área metropolitana de Querétaro	33.2	35.8
Área metropolitana de Cancún	22.0	18.6
Área metropolitana de San Luis Potosí	12.0	16.3
Área metropolitana de Culiacán	28.5	37.7
Área metropolitana de Hermosillo	15.7	26.5
Área metropolitana de Villahermosa	13.8	16.7
Área metropolitana de Tampico (Incluye localidades de Veracruz)	30.5	30.1
Área metropolitana de Tlaxcala	21.5	22.5
Área metropolitana de Tampico (Incluye localidades de Tamaulipas)	30.5	30.1
Área metropolitana de Veracruz	23.3	21.6
Área metropolitana de Mérida	41.1	50.9
Área metropolitana de Zacatecas	22.0	26.5

El indicador mide el porcentaje de la población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más por área metropolitana, según características del servicio de calles y avenidas (2015 y 2017).

El Área Metropolitana de Guadalajara se ubicó en 2017 en el lugar 16 a nivel nacional con el 25.0% de la población que reportó sentirse “muy satisfecha” y “satisfecha” con dicho servicio; en 2015 se encontraba en el lugar 22.

Fuente: Elaborado por el IIEG con base en INEGI en la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2015 y 2017.

1 Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho" y "Satisfecho".

Satisfacción con el servicio carreteras y caminos sin cuotas

Área Metropolitana	2017
Estados Unidos Mexicanos	30.5
Área metropolitana de Aguascalientes	45.7
Área metropolitana de Tijuana	25.1
Área metropolitana de La Paz	48.9
Área metropolitana de Campeche	54.6
Área metropolitana de Saltillo	56.4
Área metropolitana de Colima	49.3
Área metropolitana de Tuxtla Gutiérrez	28.0
Área metropolitana de Chihuahua	38.5
Área metropolitana del Valle de México (Ciudad de México)	18.8
Área metropolitana del Valle de México (Incluye localidades del Edo. de México)	20.2
Área metropolitana de Durango	33.4
Área metropolitana de León	45.7
Área metropolitana de Acapulco de Juárez	31.5
Área metropolitana de Pachuca	36.8
Área metropolitana de Guadalajara	32.3
Área metropolitana de Toluca	23.1
Área metropolitana del Valle de México (Incluye localidades de la Cd. de México)	20.2
Área metropolitana de Morelia	29.5
Área metropolitana de Cuernavaca	28.1
Área metropolitana de Tepic	52.7
Área metropolitana de Monterrey	40.9
Área metropolitana de Oaxaca	15.5
Área metropolitana de Puebla	25.1
Área metropolitana de Querétaro	45.0
Área metropolitana de Cancún	40.5
Área metropolitana de San Luis Potosí	35.1
Área metropolitana de Culiacán	45.9
Área metropolitana de Hermosillo	37.1
Área metropolitana de Villahermosa	25.5
Área metropolitana de Tampico (Incluye localidades de Veracruz)	32.6
Área metropolitana de Tlaxcala	41.4
Área metropolitana de Tampico (Incluye localidades de Tamaulipas)	32.6
Área metropolitana de Veracruz	17.2
Área metropolitana de Mérida	67.9
Área metropolitana de Zacatecas	26.7

El indicador mide el porcentaje de la población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más por área metropolitana, según características del servicio de carreteras y caminos sin cuotas (2017).

El Área Metropolitana de Guadalajara se ubicó en el lugar 21 a nivel nacional con el 32.3% de la población que reportó sentirse “muy satisfecha y “satisfecha” con dicho servicio.

Fuente: Elaborado por el IIEG con base en INEGI en la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2017.

1 Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho" y "Satisfecho".

Calificación general a los servicios básicos en AMG

Calificación a los servicios básicos en el Área Metropolitana de Guadalajara

Jalisco 2015 y 2017

Área Metropolitana de Guadalajara	Calificación de servicios públicos básicos							
	Agua potable	Drenaje y alcantarillado	Alumbrado público	Parques y jardines públicos	Recolección de basura	Policía	Calles y avenidas	Carreteras y caminos sin cuota
2015	7.4	6.9	5.6	6.2	7.5	5.1	4.9	Sin dato
2017	7.5	6.7	5.9	6.1	7.8	4.9	5.2	6.2

Fuente: Elaborado por el Instituto de Información Estadística y Geográfica (IIEG) con base en INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2015 y 2017.



www.iieg.gob.mx



IIEG Jalisco



Suscríbete a nuestro boletín

Calzada de los Pirules No. 71
Col. Ciudad Granja C.P.45010
Zapopan, Jalisco, México
Teléfono: (33) 3777-1770
contacto.iieg@jalisco.gob.mx

