

## **Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) Principales resultados para Jalisco 2019**

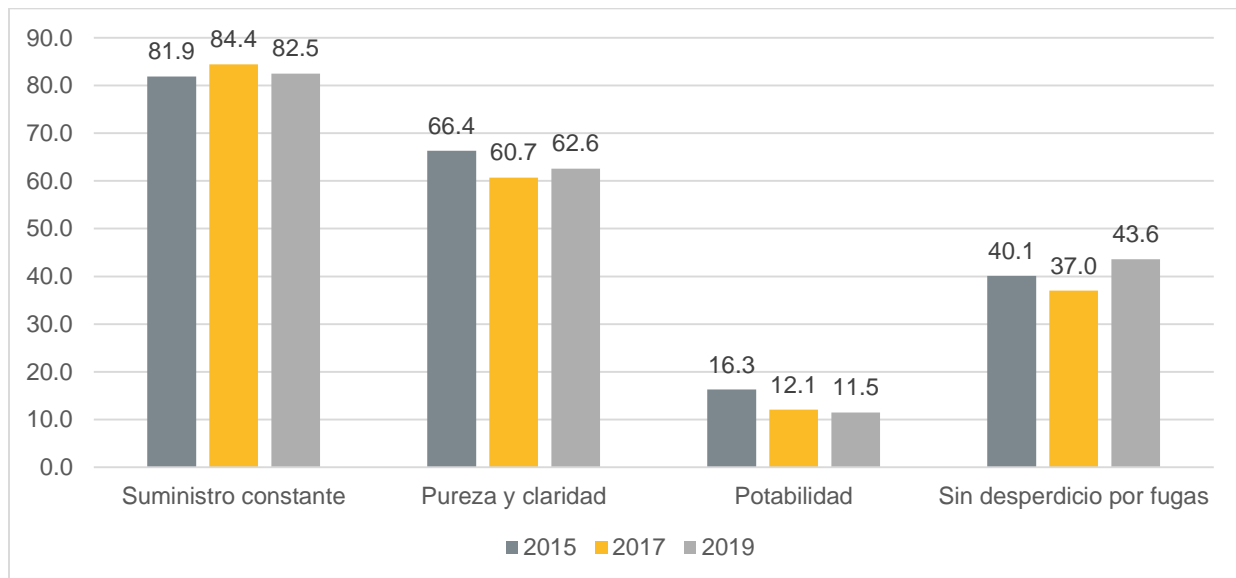
El día 21 de mayo de 2020, el INEGI presentó la edición del año 2019 de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), siendo su principal objetivo recabar información de la población sobre las experiencias y la percepción respecto a los trámites y servicios proporcionados por los tres niveles de gobierno, se incluyen los servicios de seguridad pública y justicia.

Se encuestaron a personas de 18 años y más que residen en viviendas particulares de ciudades de 100,000 habitantes y más; la encuesta tiene una periodicidad bimestral, en esta edición el levantamiento se llevó a cabo del 04 de noviembre al 20 de diciembre de 2019, con el periodo de referencia de la información del año 2019. La encuesta se divide en ocho módulos con información y cobertura nacional urbana: 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 institucional, VII. Evaluación de servicios públicos en áreas metropolitanas y VIII. Información Ciudad de México. En este documento presentamos los principales resultados para Jalisco en los siete módulos que cuentan con información de la entidad.

## I. Evaluación de servicios básicos

En este módulo se presentan las percepciones de la población de 18 años y más de áreas urbanas de 100,000 habitantes y más del estado de Jalisco. Durante 2019, de acuerdo a su experiencia, el 82.5% de la población consideró que recibió un suministro constante de agua potable sin interrupciones y con presión; el 62.6% consideró que el agua tenía pureza y claridad, el 43.6% no cree que el servicio de agua tenga desperdicio por fugas y el 11.15% de la población pensó que el agua era potable. (Ver Gráfica 1).

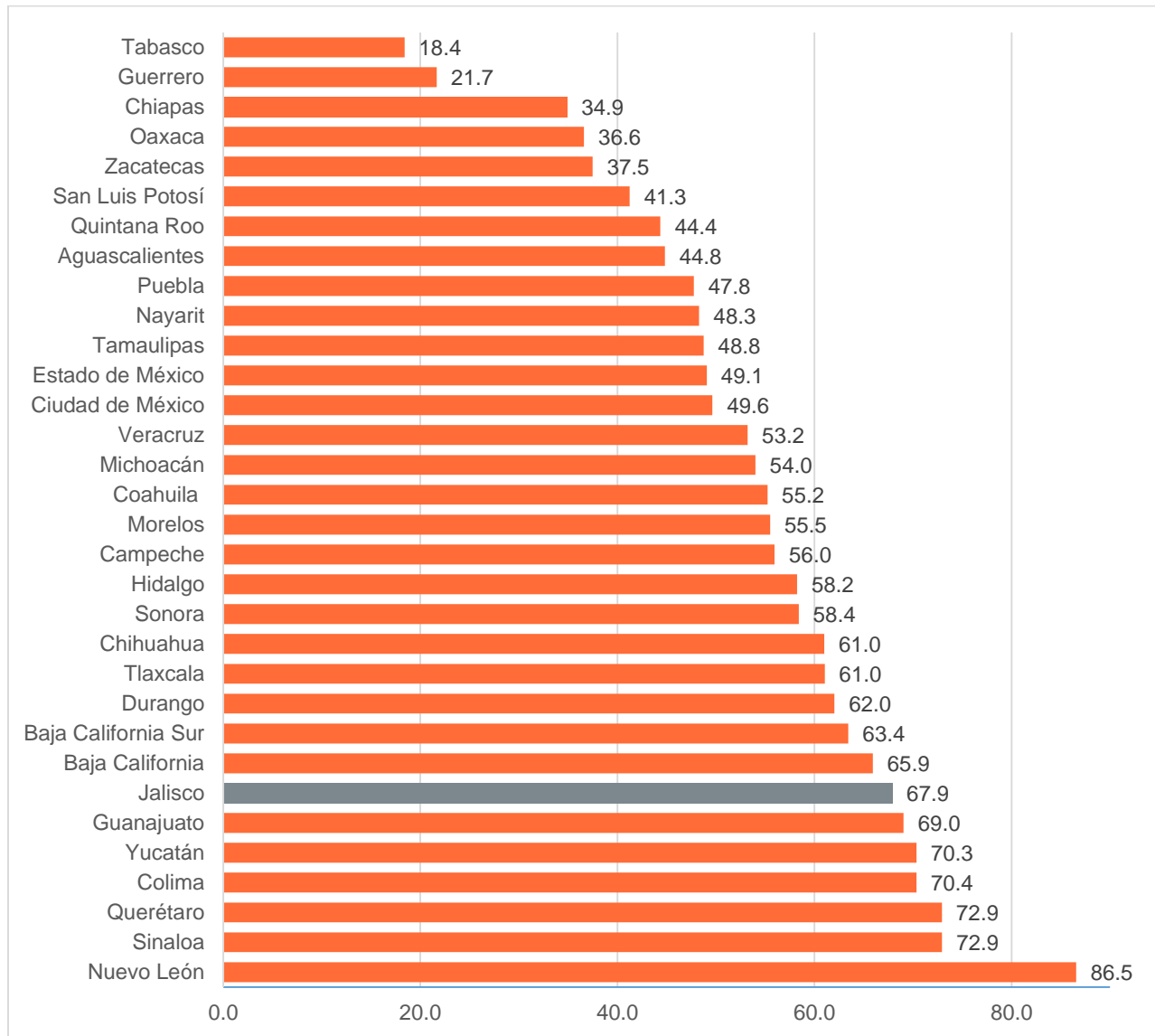
**Gráfica 1. Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más en Jalisco, según percepción del servicio de agua potable (Porcentaje) 2015-2019**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2015, 2017 y 2019.

El 66.9% de la población se sintió satisfecha con el servicio de agua potable, por lo que se ubicó en el lugar 7 a nivel nacional en grado de satisfacción. Nuevo León y Sinaloa fueron las entidades con el mayor porcentaje de población satisfecha, con 86.5% y 72.9% respectivamente. En Tabasco y Guerrero el 18.4% y 21.7% de la población dijo sentirse satisfecha con el servicio, ubicándose así en el último y penúltimo peldaño respectivamente. (Ver gráfica 2).

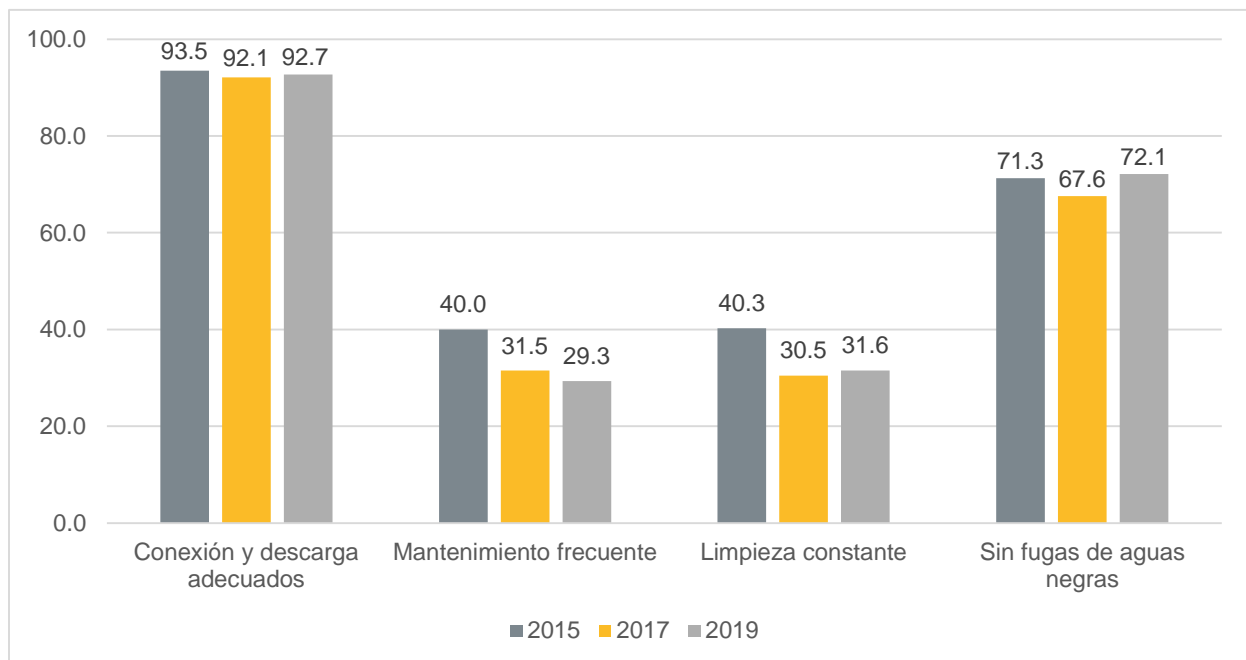
**Gráfica 2. Porcentaje de la población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más que se siente satisfecha con el servicio de agua potable Por entidad federativa, 2019**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2019.

Respecto al servicio de drenaje y alcantarillado, en 2019, el 92.7% de la población opinó que tenía una conexión y descarga de desechos adecuados y el 72.1% consideró que tenía un servicio sin fugas de aguas negras por rupturas en el drenaje; en relación al mantenimiento, el 29.3% percibió que este es frecuente y evita olores desagradables y plagas, representando un decremento de 10.7 puntos porcentuales respecto a 2015; el 31.6% de la población consideró que el drenaje y alcantarillado se limpió constantemente de tal forma que se evitaron inundaciones y encharcamientos (Ver gráfica 3).

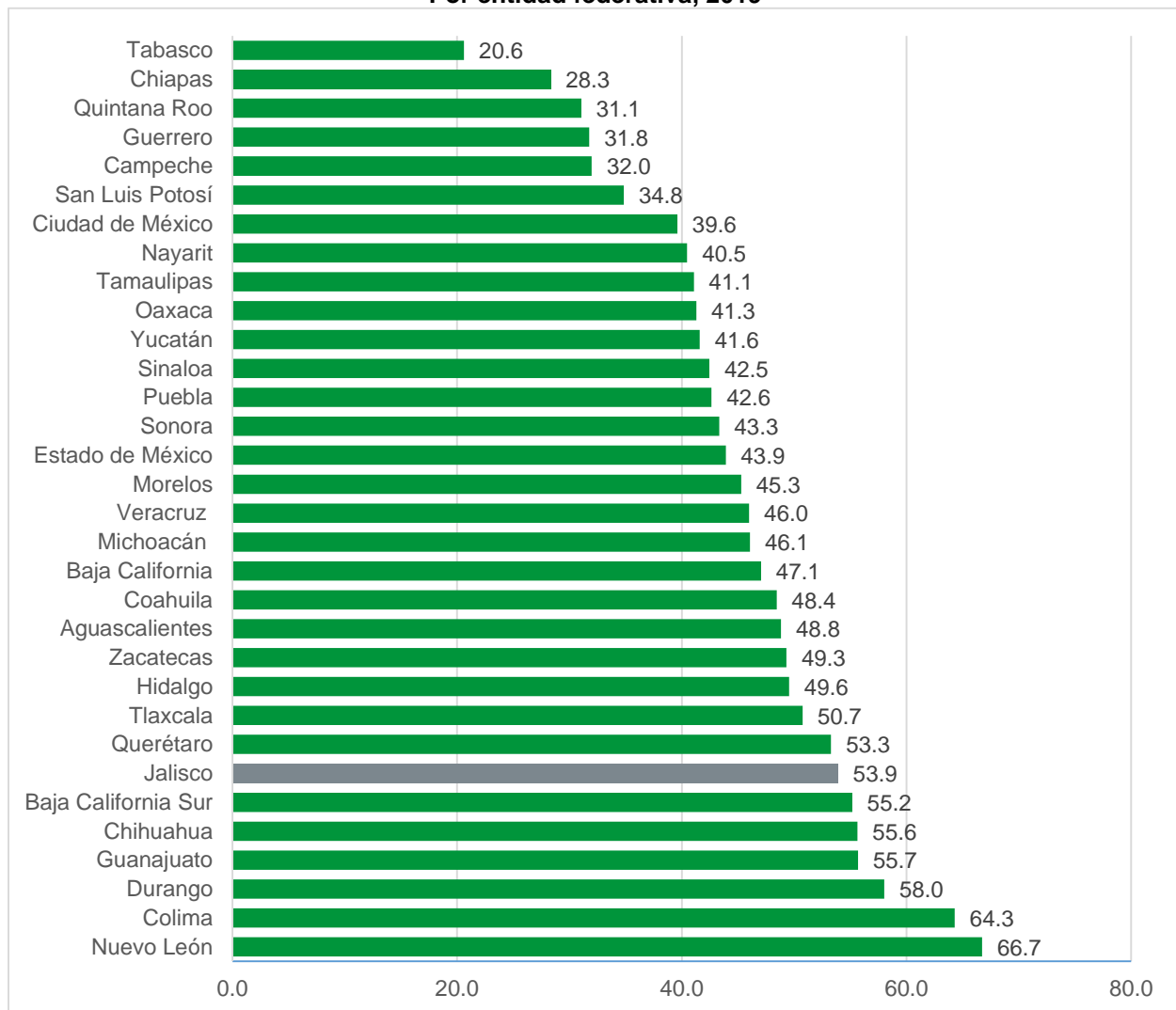
**Gráfica 3. Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más en Jalisco, según percepción del servicio de drenaje y alcantarillado (Porcentaje) 2015-2019**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2015, 2017 y 2019.

Durante 2019, en Jalisco el 53.9% de la población dijo sentirse satisfecha con el servicio de drenaje y alcantarillado, ubicándose a nivel nacional en el lugar 7 en grado de satisfacción; los estados con el mayor porcentaje de población satisfecha fueron Nuevo León (66.7%) y Colima (64.3), en caso contrario, en Chiapas, el 28.3% dijo sentirse satisfecho y en Tabasco, el 20.6% de la población. (Ver gráfica 4).

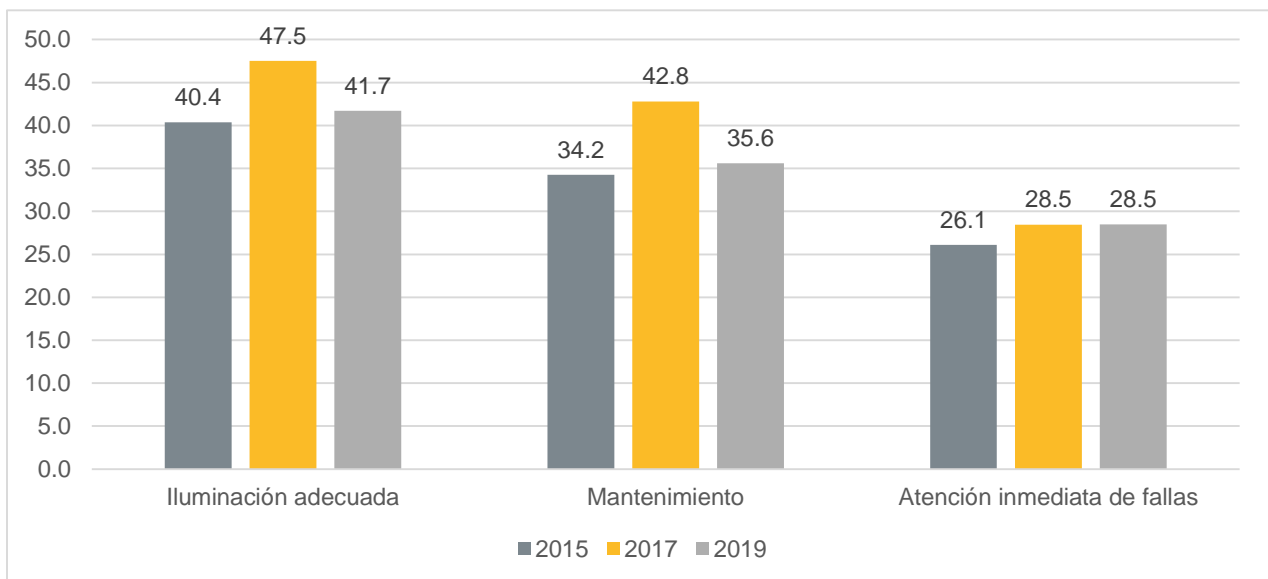
**Gráfica 4. Porcentaje de la población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más que se siente satisfecha con el servicio de drenaje y alcantarillado Por entidad federativa, 2019**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2019.

En 2019, el 41.7% de la población consideró que el alumbrado público tuvo una iluminación adecuada en las calles y áreas públicas, esta percepción tuvo un decremento de 5.8 puntos porcentuales respecto al año 2017; el 35.6% de personas percibió que se le dio mantenimiento al alumbrado público, comparado con el año 2017, esta apreciación tuvo una baja de 7.2 puntos porcentuales; en lo que respecta a la atención de fallas, 28.5% consideró que se dio una respuesta inmediata para conservar su buen estado (Ver gráfica 5).

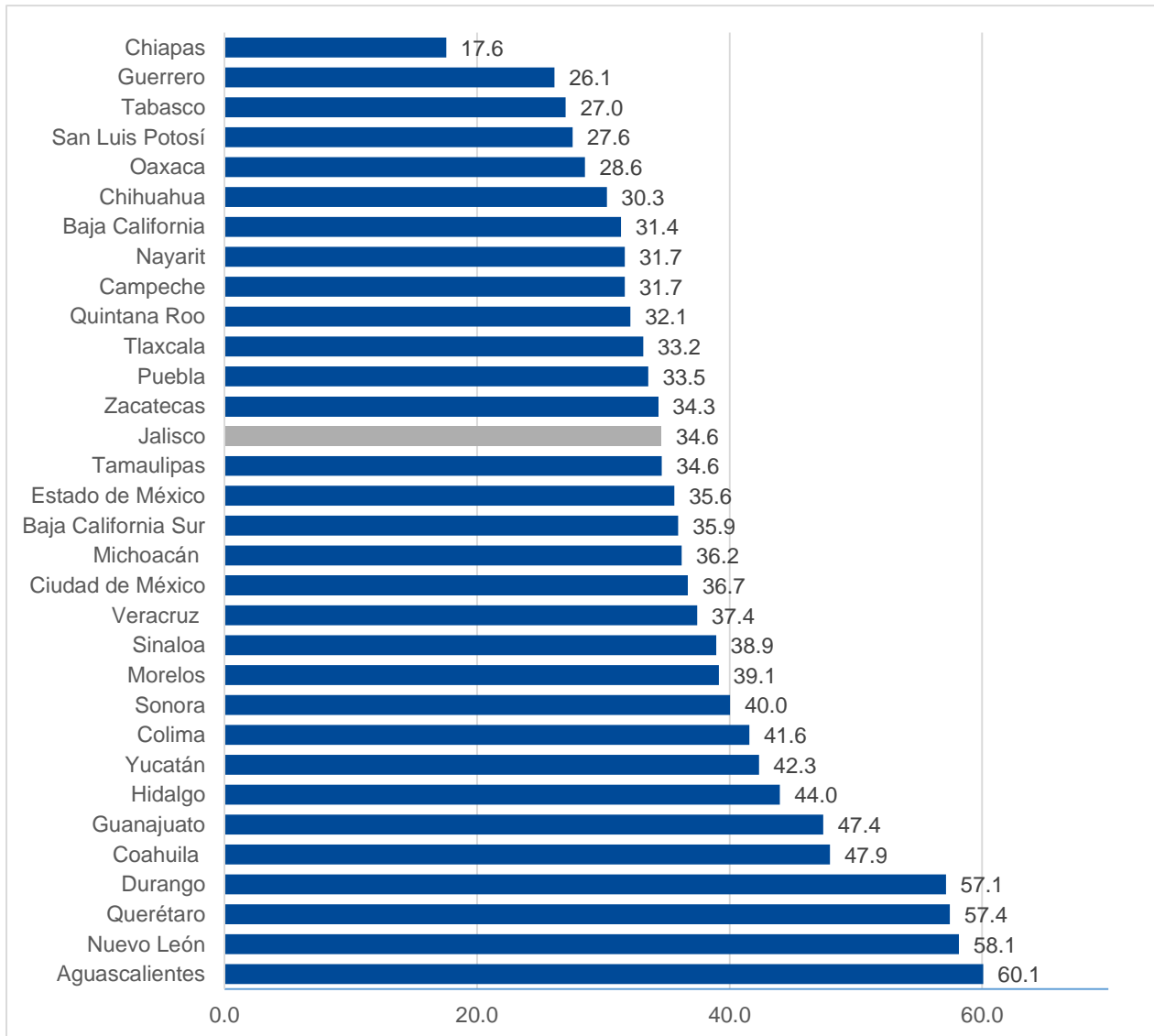
**Gráfica 5. Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más en Jalisco, según percepción del servicio de alumbrado público (Porcentaje) 2015-2019**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2015, 2017 y 2019.

En 2019, Jalisco se posicionó en el lugar 19 a nivel nacional en grado de satisfacción con el servicio de alumbrado público, ya que el 34.6% de la población dijo sentirse satisfecho con el servicio. Las entidades que tuvieron el mayor porcentaje de personas satisfechas fueron Aguascalientes y Nuevo León con 60.1% y 58.1% respectivamente. En Guerrero el 26.1% de la población dijo sentirse satisfecha y en Chiapas, el 17.6% (Ver gráfica 6).

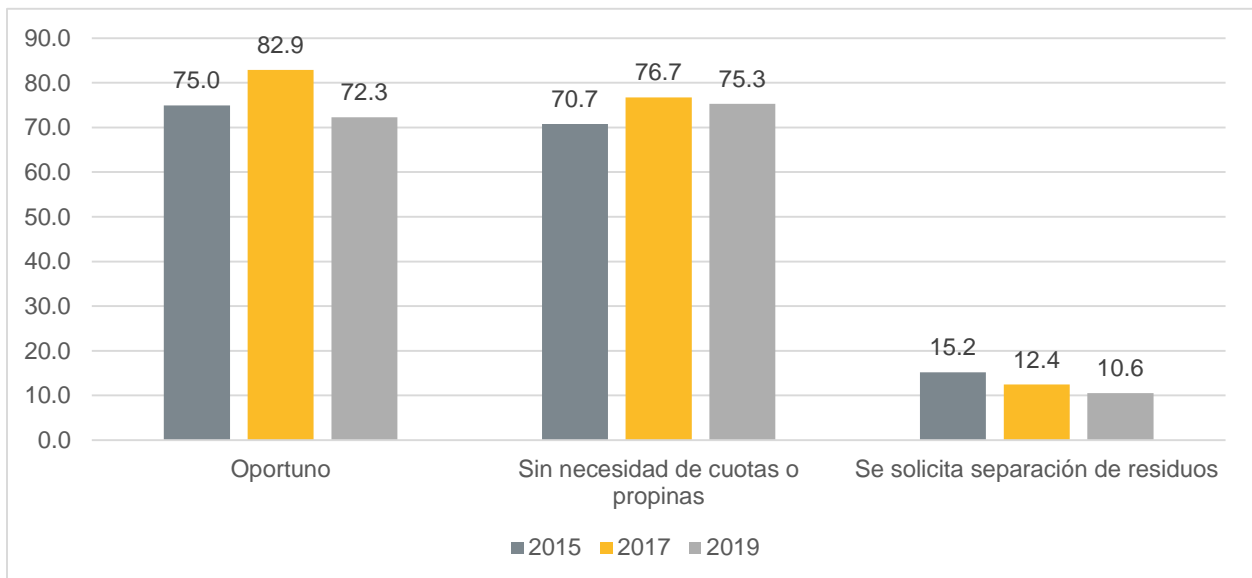
**Gráfica 6. Porcentaje de la población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más que se siente satisfecha con el servicio de alumbrado público Por entidad federativa, 2019**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2019.

De acuerdo a su experiencia, el 72.3% de las personas consideró que el servicio de recolección de basura fue oportuno durante 2019, respecto al año 2017, se reportó una baja de 10.6 puntos porcentuales en esta percepción; el 75.3% opinó que el servicio fue gratuito y los empleados de limpia no pidieron cuotas o propinas; respecto a la separación de residuos, el 10.6% dijo que le solicitaron separarla en orgánica e inorgánica, una baja de 4.6 puntos porcentuales respecto a 2015 (Ver gráfica 7).

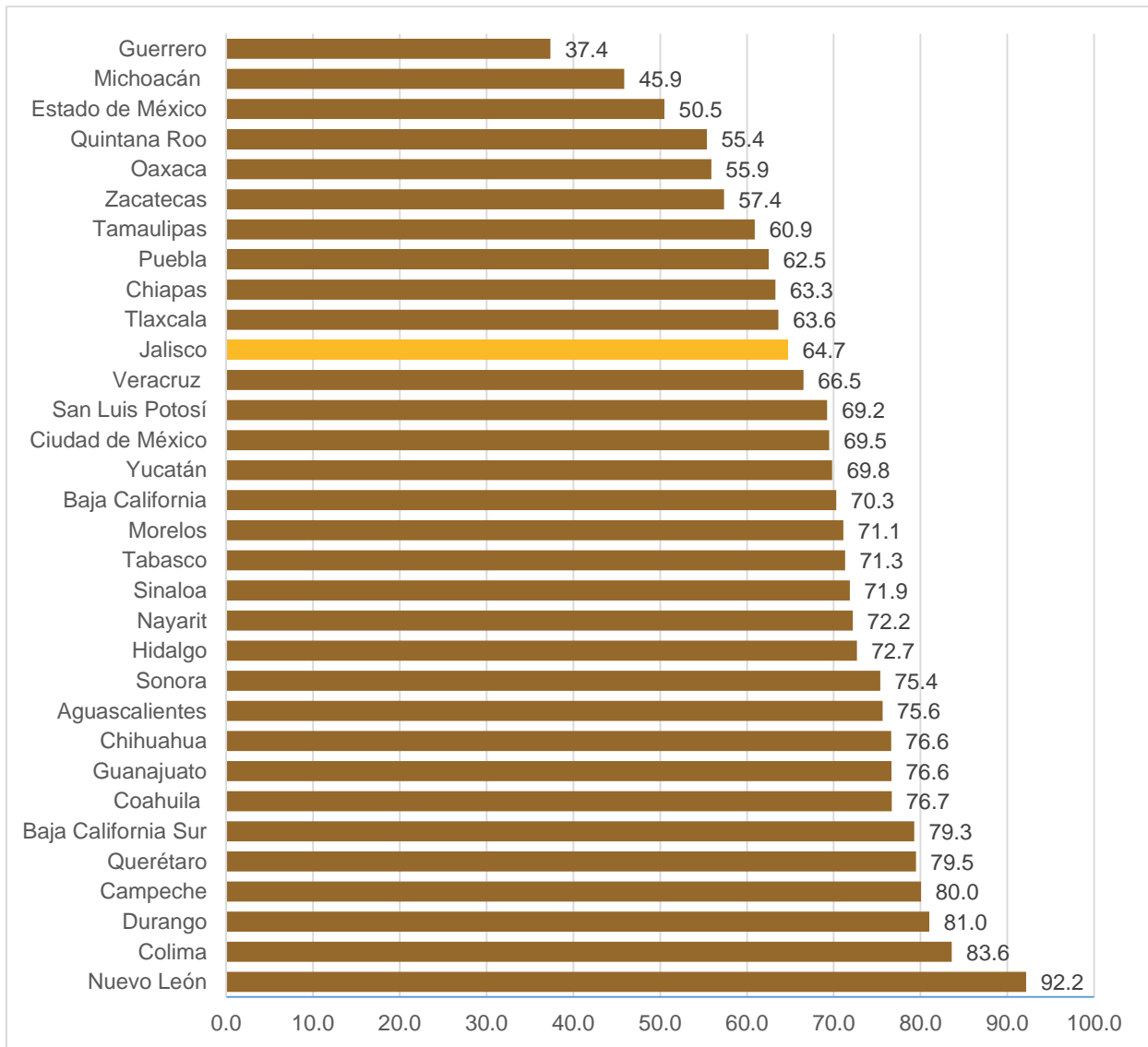
**Gráfica 7. Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más en Jalisco, según percepción del servicio de recolección de basura (Porcentaje) 2015-2019**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2015, 2017 y 2019.

En Jalisco, el 64.7% de la población dijo sentirse satisfecha con el servicio de recolección de basura durante el año 2019, con lo que la entidad se ubicó en el lugar 22 a nivel nacional en grado de satisfacción. En este aspecto, las entidades que reportaron el mayor número de personas satisfechas con el servicio fueron Nuevo León y Colima con 92.2% y 83.6% respectivamente; en Guerrero, el 37.4% de la población dijo sentirse satisfechos con el servicio (Ver gráfica 8).

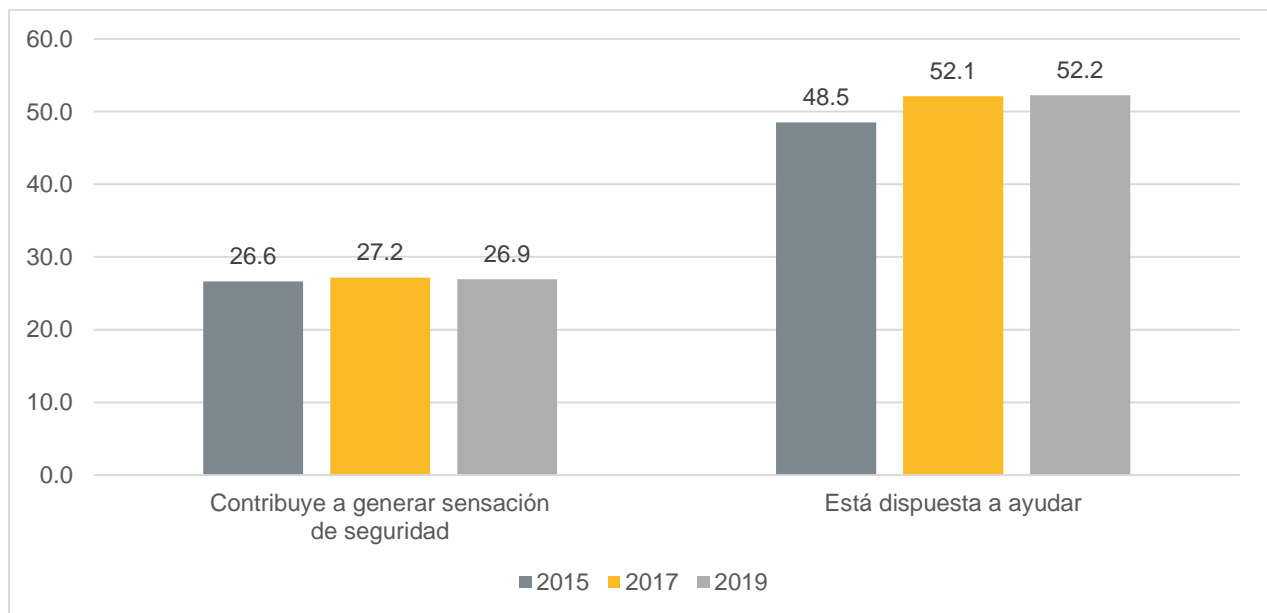
**Gráfica 8. Porcentaje de la población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más que se siente satisfecha con el servicio de recolección de basura Por entidad federativa, 2019**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2019.

Respecto a la percepción que se tiene sobre la policía de la ciudad, el 52.2% de la población consideró que la autoridad estuvo dispuesta ayudar, esto representa un incremento de 3.7 puntos porcentuales respecto al resultado de 2015. Por otro parte, el 26.9% de la población percibió que la policía contribuyó a generar una sensación de seguridad dentro y fuera del hogar, esta proporción es similar a la obtenida en años anteriores. (Ver gráfica 9).

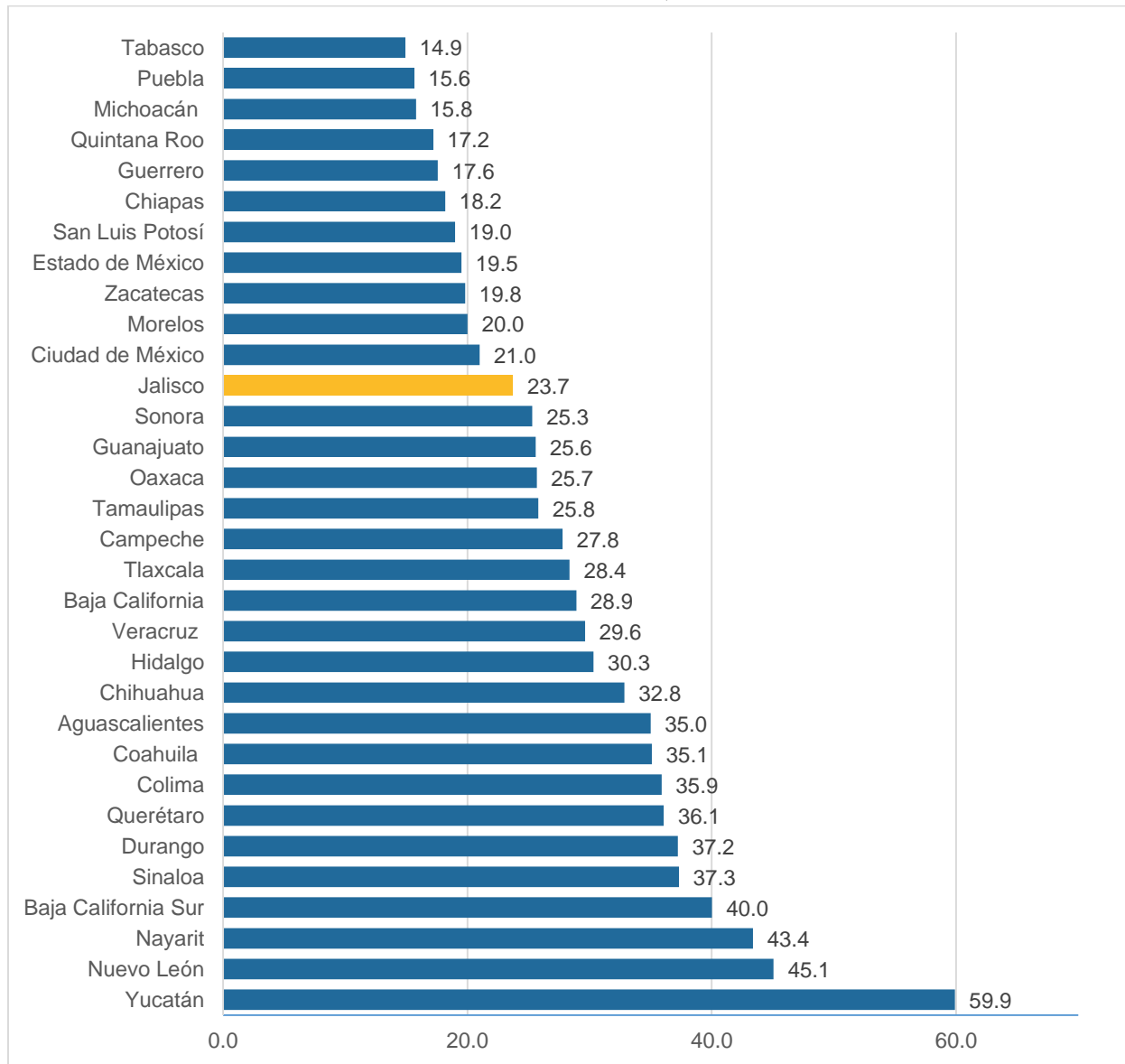
**Gráfica 9. Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más en Jalisco, según percepción del servicio de Policía (Porcentaje) 2015-2019**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2015, 2017 y 2019.

En 2019, en Jalisco el 23.7% de la población dijo sentirse satisfecha con el servicio de la policía en la ciudad, por lo que se ubicó en el lugar 21 a nivel nacional en grado de satisfacción. Las entidades federativas en donde más población dijo sentirse satisfecha con la policía fueron Yucatán (59.9%) y Nuevo León (45.1%), las entidades con un menor porcentaje de aceptación fueron Puebla (15.6%) y Tabasco (14.9%) (Ver gráfica 10).

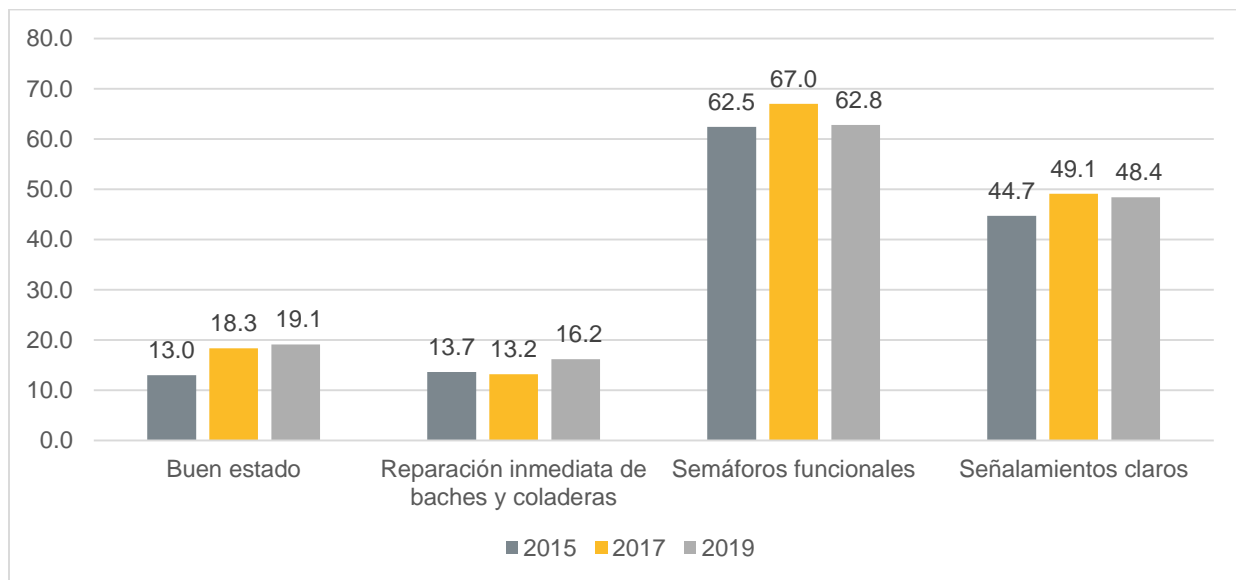
**Gráfica 10. Porcentaje de la población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más que se siente satisfecha con el servicio de Policía**  
**Por entidad federativa, 2019**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2019.

En 2019, respecto al servicio de calles y avenidas en las ciudades de Jalisco, en su experiencia el 19.1% de la población dijo que se encontraron en buen estado libres de baches, coladeras hundidas o abiertas, con un incremento de 6.1 puntos porcentuales respecto a 2015; el 16.2% opinó que cuando se reportó la existencia de baches, coladeras hundidas o abiertas, se repararon de manera inmediata; respecto a los semáforos, 62.5% de la población opinó que eran funcionales y 48.4% percibió que los señalamientos en las calles y avenidas fueron claros (Ver gráfica 11).

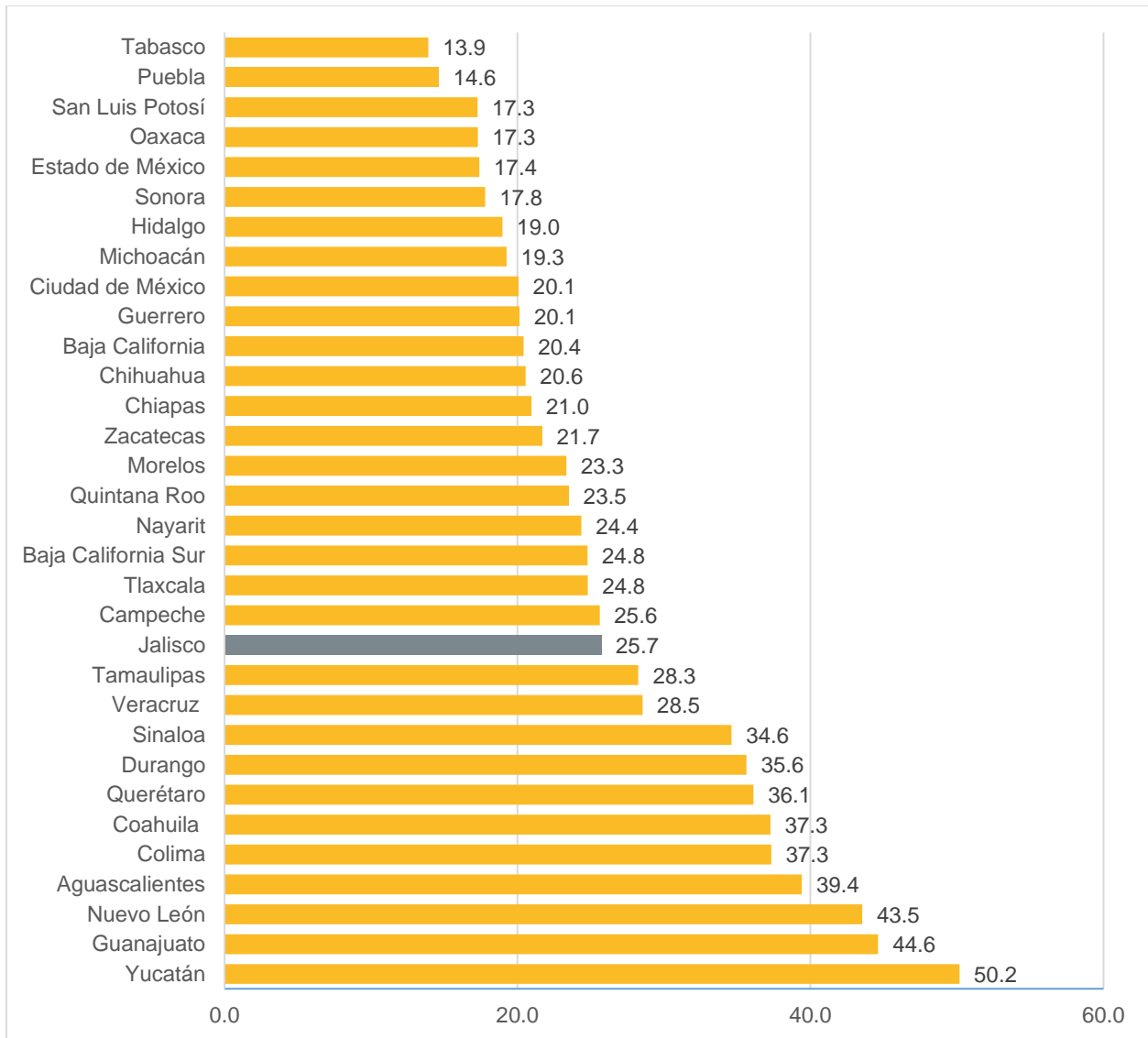
**Gráfica 11. Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más en Jalisco, según percepción del servicio de calles y avenidas (Porcentaje) 2015-2019**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2015, 2017 y 2019.

Jalisco se ubicó en el lugar 12 a nivel nacional en grado de satisfacción, pues en 2019, el 25.7% de la población dijo sentirse satisfecha con el servicio de calles y avenidas en la ciudad. En primer lugar, se ubicó Yucatán con el 50.2% de personas satisfechas con este servicio, seguido de Guanajuato con el 44.6% (Ver gráfica 12).

**Gráfica 12. Porcentaje de la población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más que se siente satisfecha con el servicio de calles y avenidas  
 Por entidad federativa, 2019**

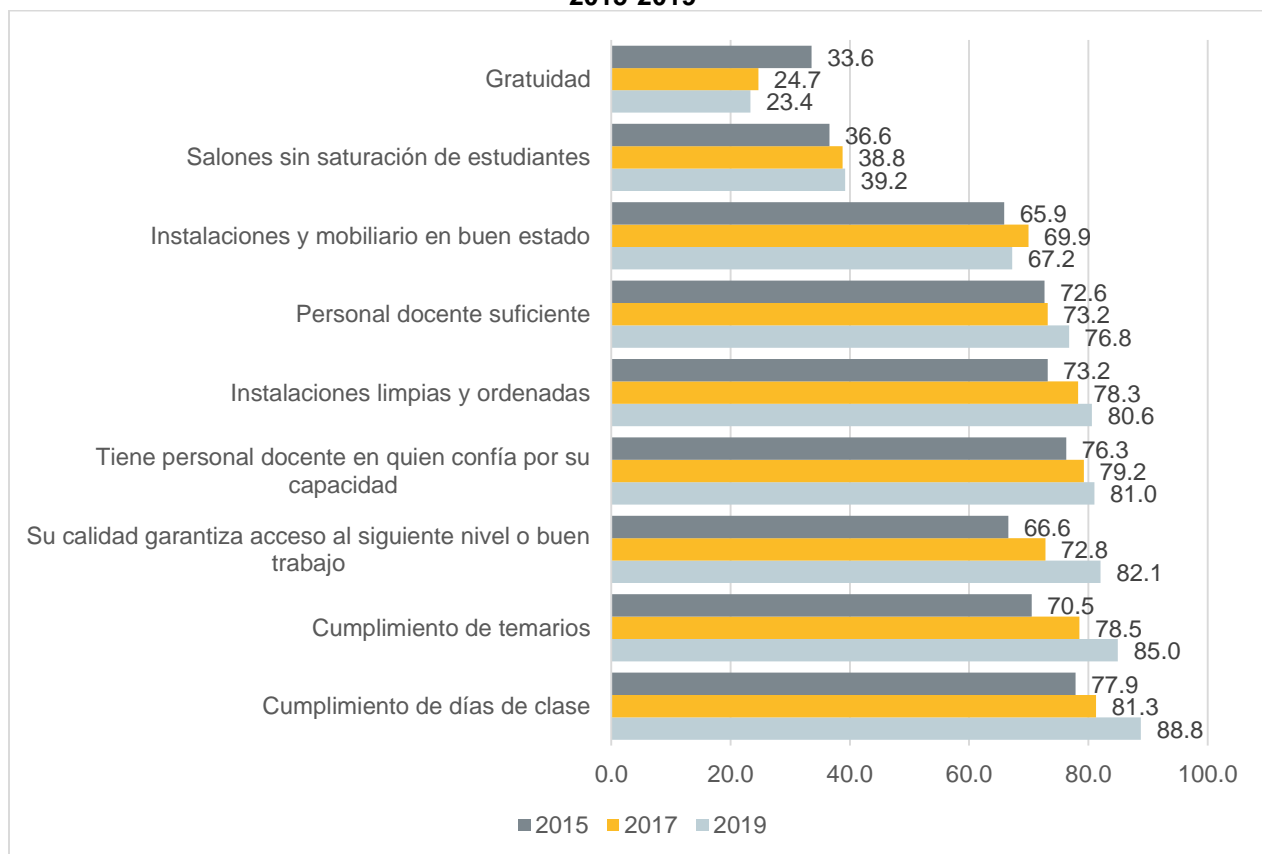


**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2019.

## II. Evaluación de servicios público bajo demanda

En este módulo se presentan las percepciones de la población de 18 años y más de áreas urbanas de 100,000 habitantes y más del estado de Jalisco que utilizaron los siguientes servicios públicos. Respecto a las personas que usaron el servicio de educación pública en 2019, el 23.4% de la población opinó que la educación fue gratuita y no pidieron cuotas de padres de familia, un descenso en esta percepción de 10.2 puntos porcentuales respecto a 2015; el 39.2% opinó que los salones no tuvieron saturación de estudiantes; en cuanto al personal docente, 76.8% de la población dijo que eran suficientes y 81.0% opinó que confiaron en ellos por su capacidad. 82.1% consideró que la calidad de la educación garantizaba el acceso a un siguiente nivel o acceso a un buen trabajo (Ver gráfica 13).

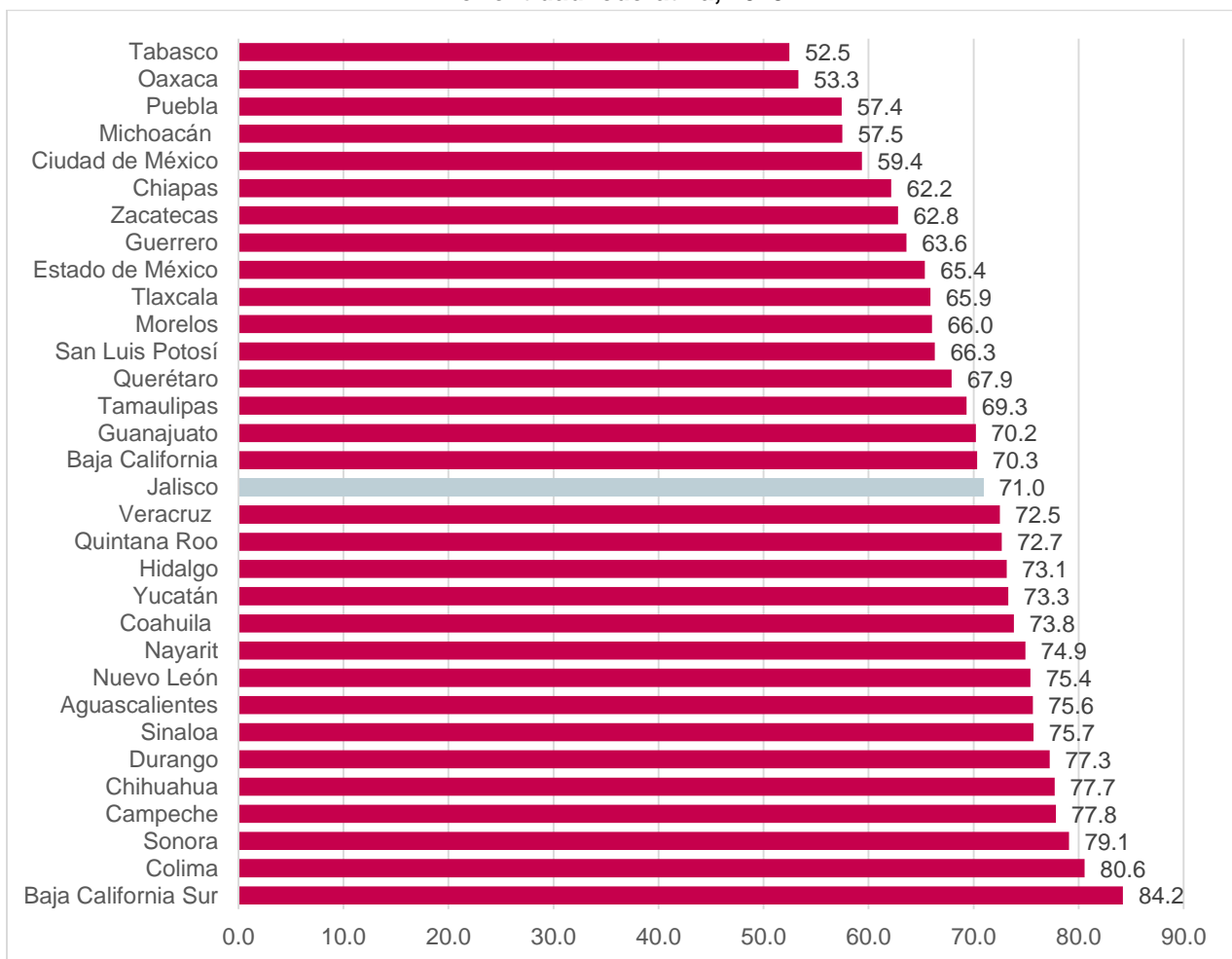
**Gráfica 13. Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más en Jalisco que tuvieron contacto con el servicio de educación pública y obligatoria (primaria, secundaria o bachillerato) y grado de percepción (porcentaje) 2015-2019**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2015, 2017 y 2019.

En Jalisco, el 71.0% de la población que usó el servicio de educación pública, se sintió satisfecha con este servicio, por lo que la entidad se ubicó en el lugar 16 a nivel nacional en grado de satisfacción. Baja California Sur y Colima fueron las entidades con el mayor porcentaje de población satisfecha, con 84.2% y 80.6% respectivamente. En Tabasco y Oaxaca el 52.5% y 53.3% de la población dijo sentirse satisfecha con el servicio, ubicándose así en el último y penúltimo peldaño respectivamente. (Ver gráfica 14).

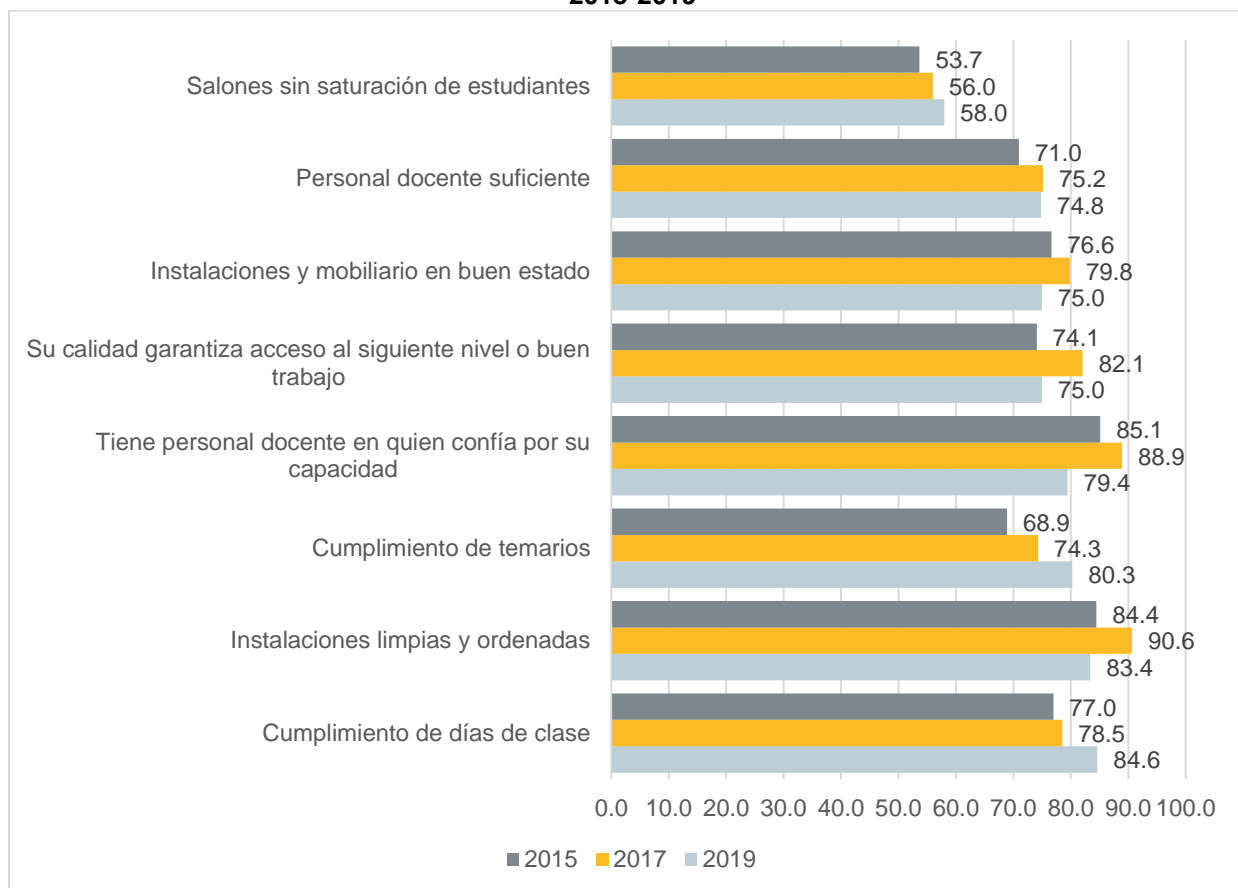
**Gráfica 14. Porcentaje de la población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más que tuvieron contacto con el servicio de educación pública y obligatoria (primaria, secundaria o bachillerato) y que se sintieron satisfechos Por entidad federativa, 2019**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2019.

En el año 2019, de la población que fue usuaria de educación pública universitaria en Jalisco, el 74.8% percibió que el personal docente fue suficiente y el 79.4 dijo sentir confianza en la capacidad de los docentes, esta confianza tuvo un decremento de 9.5 puntos porcentuales respecto a 2017; respecto a los días de clases, 84.6% de los usuarios opinaron que se cumplió con los días programados en el calendario, este porcentaje representó un incremento de 7.6 puntos porcentuales respecto a 2015. El 75.0% de la población percibió que la calidad de la educación pública universitaria garantiza el acceso al siguiente nivel o un buen trabajo (Ver gráfica 15).

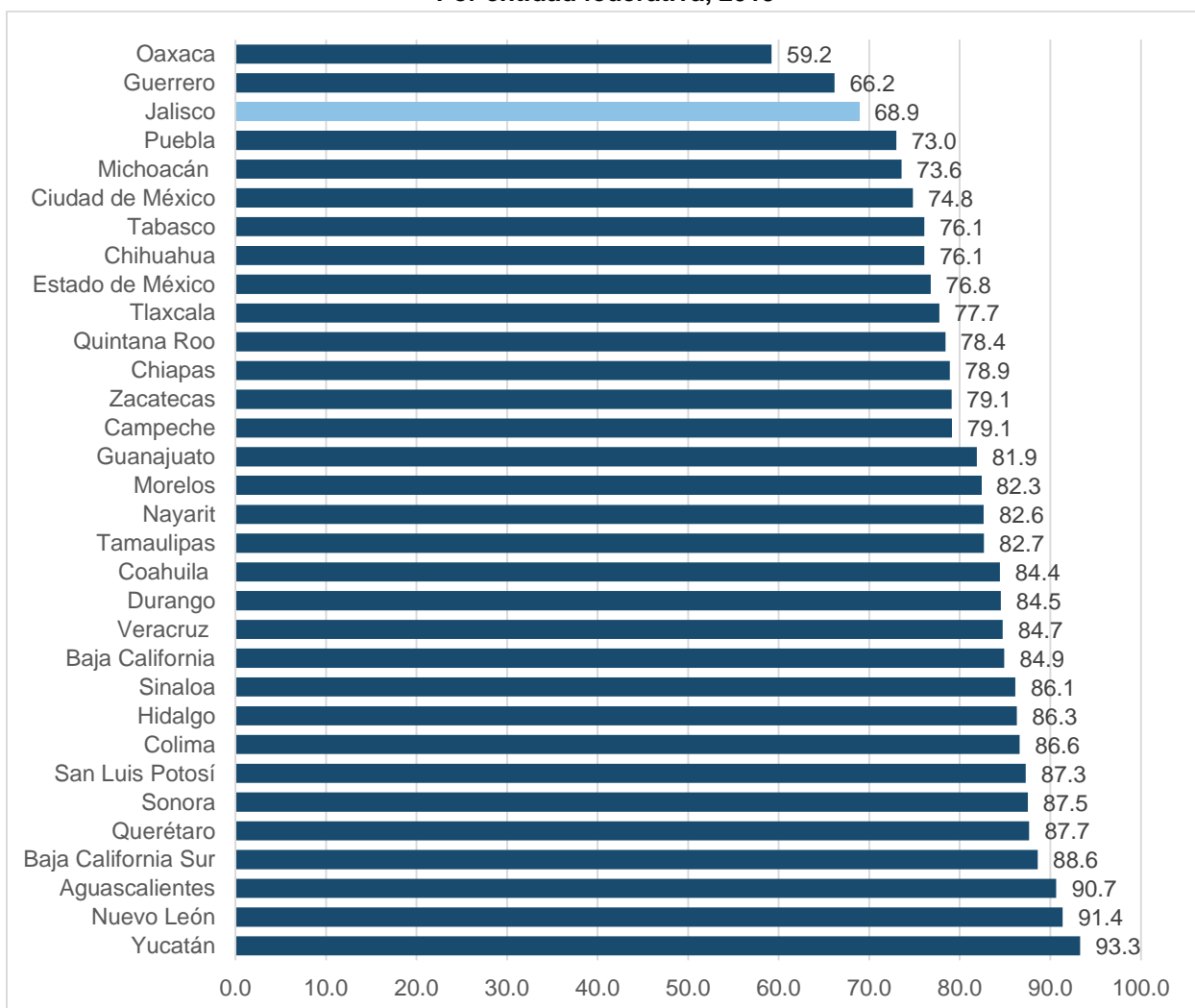
**Gráfica 15. Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más en Jalisco que fue usuaria de educación pública universitaria y grado de percepción (porcentaje) 2015-2019**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2015, 2017 y 2019.

Durante 2019, en Jalisco el 68.9% de la población que fue usuaria del servicio de educación pública universitaria, dijo sentirse satisfecha con este servicio, ubicándose a nivel nacional en el lugar 30 en grado de satisfacción; los estados con el mayor porcentaje de población satisfecha fueron Yucatán (93.3%) y Nuevo León (91.4), En Oaxaca, el 59.2% dijo sentirse satisfecho. (Ver gráfica 16).

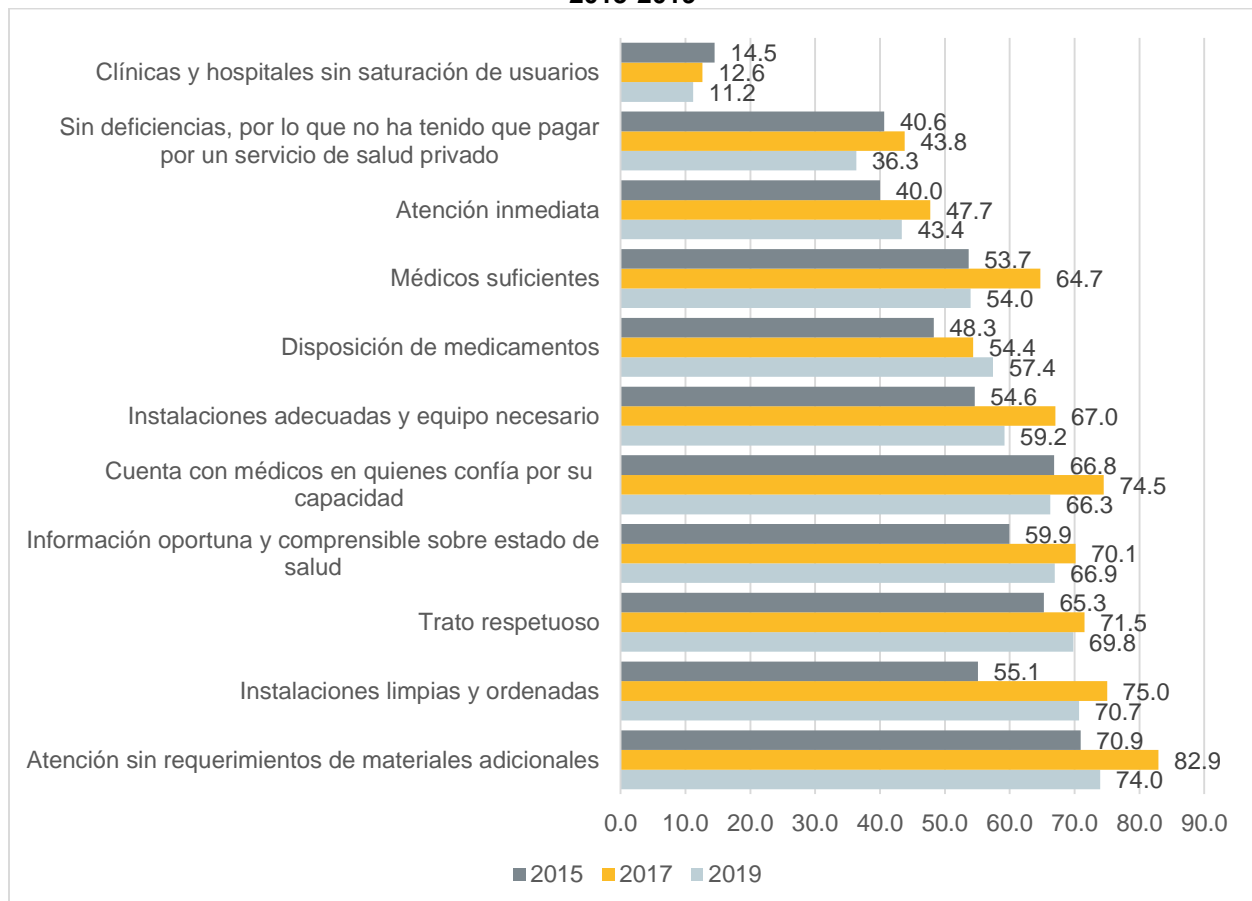
**Gráfica 16. Porcentaje de la población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más que tuvieron contacto con el servicio de educación pública universitaria y que se sintieron satisfechos**  
**Por entidad federativa, 2019**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2019.

En Jalisco, de la población que fue usuaria del servicio de salud del IMSS durante el año 2019, el 11.2% consideró que las clínicas y hospitales no estuvieron saturados con muchos pacientes y enfermos, respecto a 2015, esta apreciación tuvo un decremento de 3.3 puntos porcentuales; 43.4% de los usuarios percibió que la atención fue inmediata; respecto a los médicos, 54.0% consideró que había suficientes y el 66.3% de las personas consideró que el servicio contó con médicos en los que se podía confiar en su capacidad, respecto a 2017, esta confianza disminuyó en 8.2 puntos porcentuales. El 57.4% de la población usuaria del servicio dijo que hubo disposición de medicamentos, un incremento de percepción de 9.1 puntos porcentuales respecto a 2015 (Ver gráfica 17).

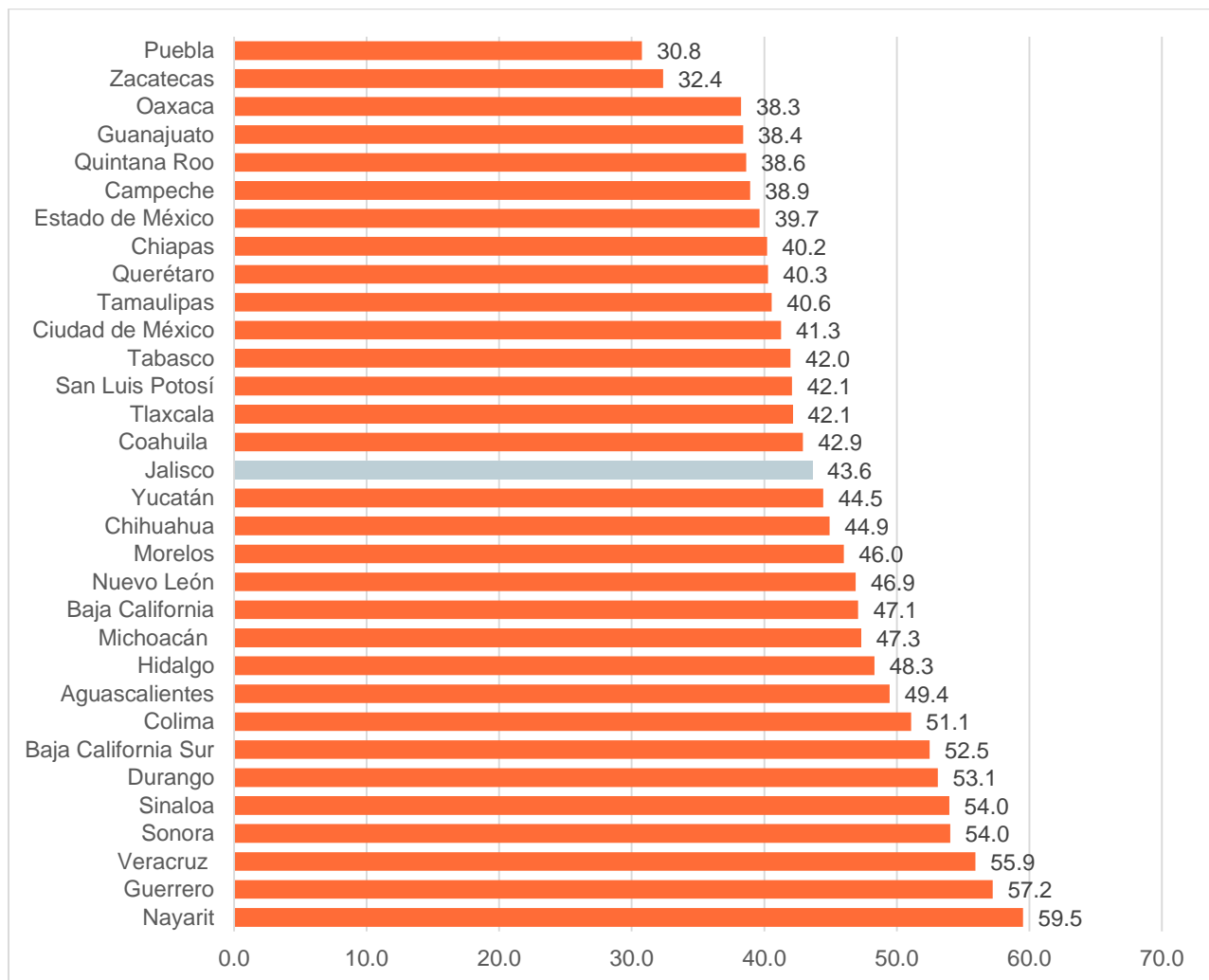
**Gráfica 17. Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más en Jalisco que fue usuaria del servicio de salud del IMSS y grado de percepción (porcentaje) 2015-2019**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2015, 2017 y 2019.

En 2019, respecto a la población que tuvo contacto con el servicio de salud del IMSS, Jalisco se posicionó en el lugar 17 a nivel nacional en grado de satisfacción, ya que el 43.6% de la población dijo sentirse satisfecho con el servicio. Las entidades que tuvieron el mayor porcentaje de personas satisfechas fueron Nayarit y Guerrero con 59.5% y 57.2% respectivamente. En Zacatecas el 32.4% de la población dijo sentirse satisfecho y en Puebla, el 30.8% (Ver gráfica 18).

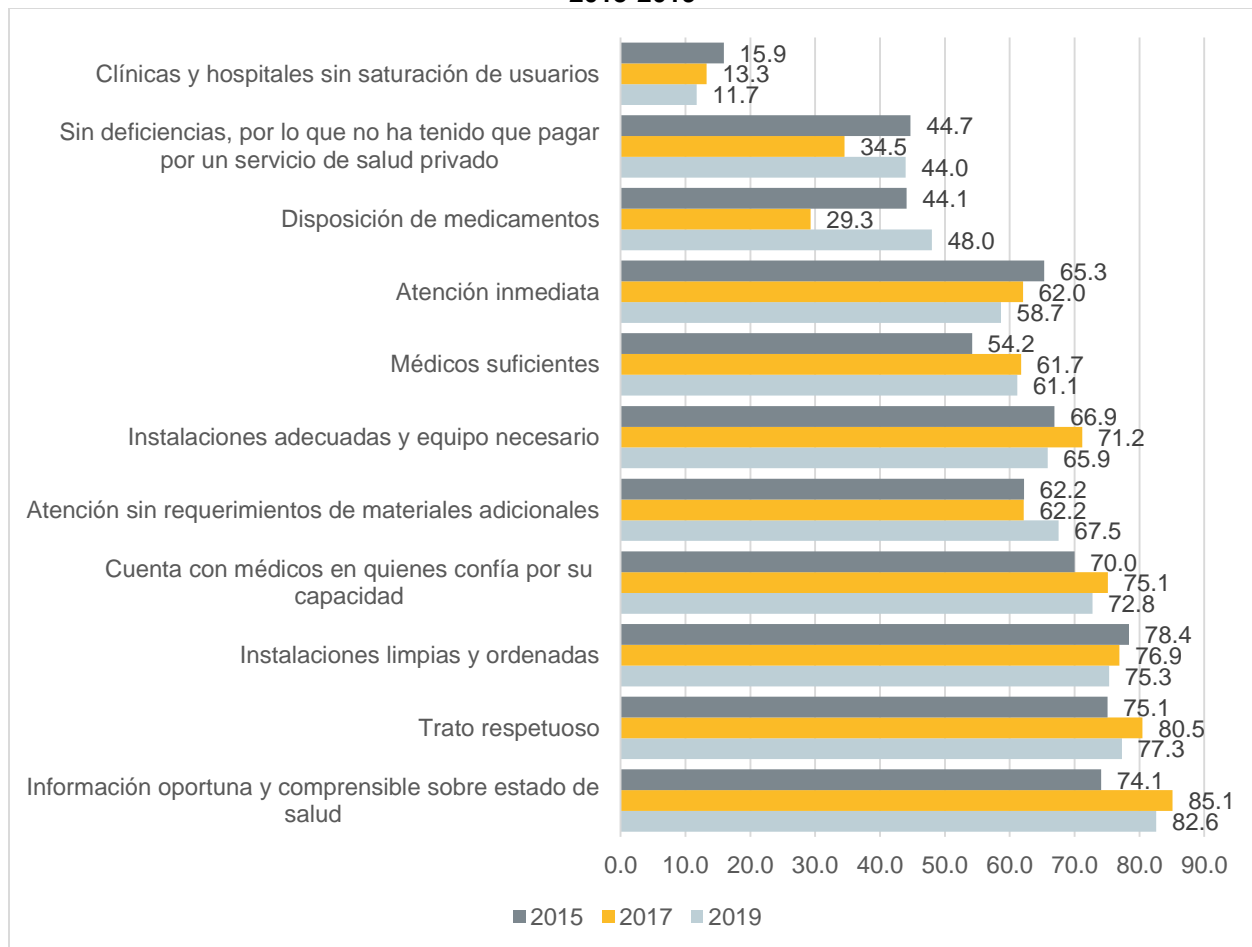
**Gráfica 18. Porcentaje de la población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más que tuvieron contacto con el servicio de salud del IMSS y que se sintieron satisfechos**  
**Por entidad federativa, 2019**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2019.

De la población que, durante el año 2019, fue usuaria del servicio del Seguro Popular en Jalisco, 11.7% consideró que las clínicas y hospitales no tuvieron saturación de pacientes y enfermos; el 48.0% percibió que hubo disposición de medicamentos, un aumento de percepción de 18.7 puntos porcentuales respecto a 2017; de la atención, el 58.7% dijo que se proporcionó de manera inmediata, con una baja en esta percepción de 6.6 puntos porcentuales respecto a 2015. Respecto a los médicos, 61.1% de la población consideró que hubo suficientes y 72.5% dijo que se contó con médicos en quienes se podía confiar por su capacidad (Ver gráfica 19).

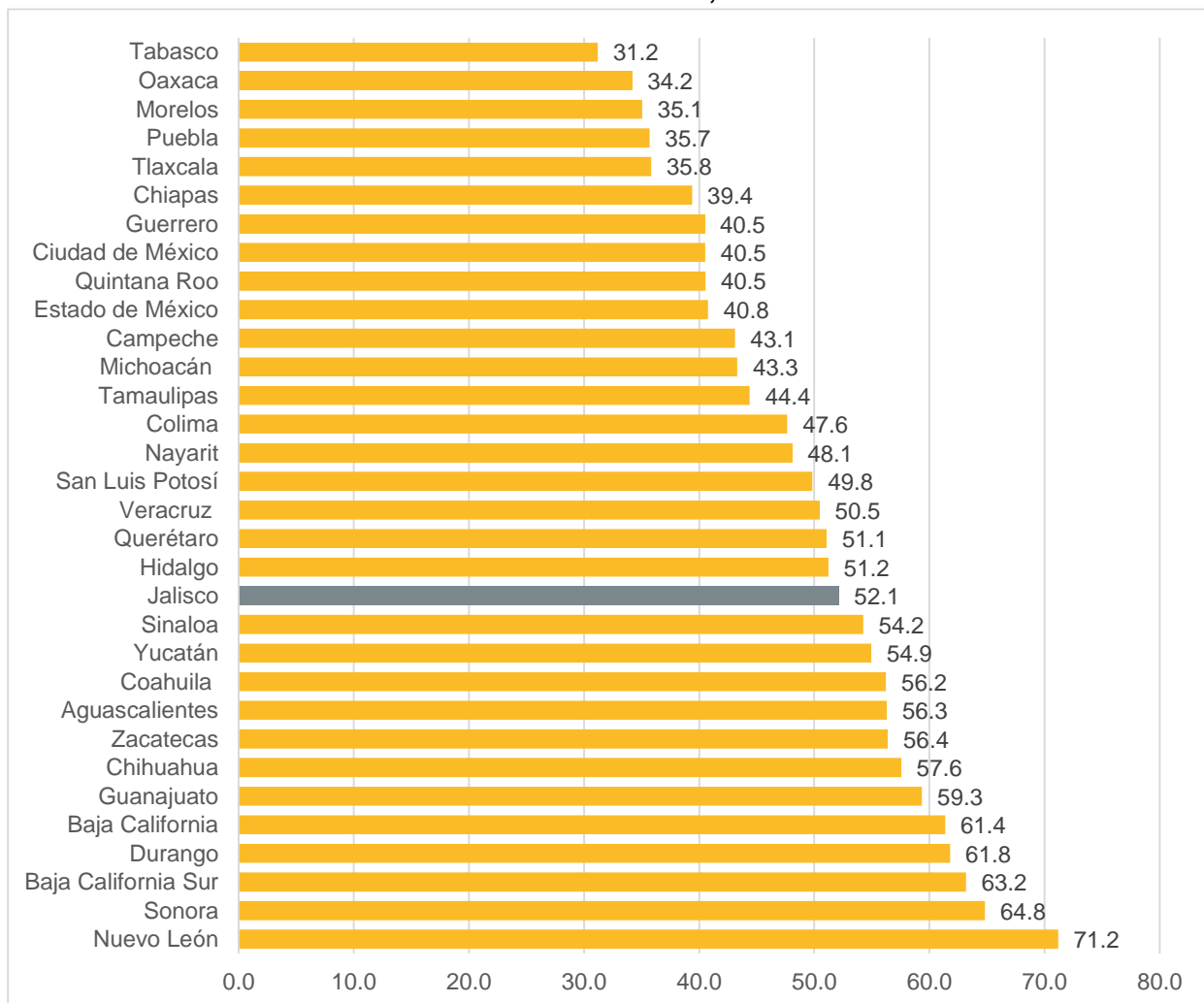
**Gráfica 19. Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más en Jalisco que fue usuaria del servicio de salud estatal o Seguro Popular y grado de percepción (porcentaje) 2015-2019**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2015, 2017 y 2019.

En 2019, de la población que tuvo contacto con el servicio del Seguro Popular, en Jalisco el 52.1% de las personas dijo sentirse satisfecha con este servicio, por lo que se ubicó en el lugar 13 a nivel nacional en grado de satisfacción. Las entidades federativas en donde más población dijo sentirse satisfecha el Seguro Popular fueron Nuevo León (71.2%) y Sonora (64.8%), las entidades con un menor porcentaje de aceptación fueron Tabasco (31.2%) y Oaxaca (34.2%) (Ver gráfica 20).

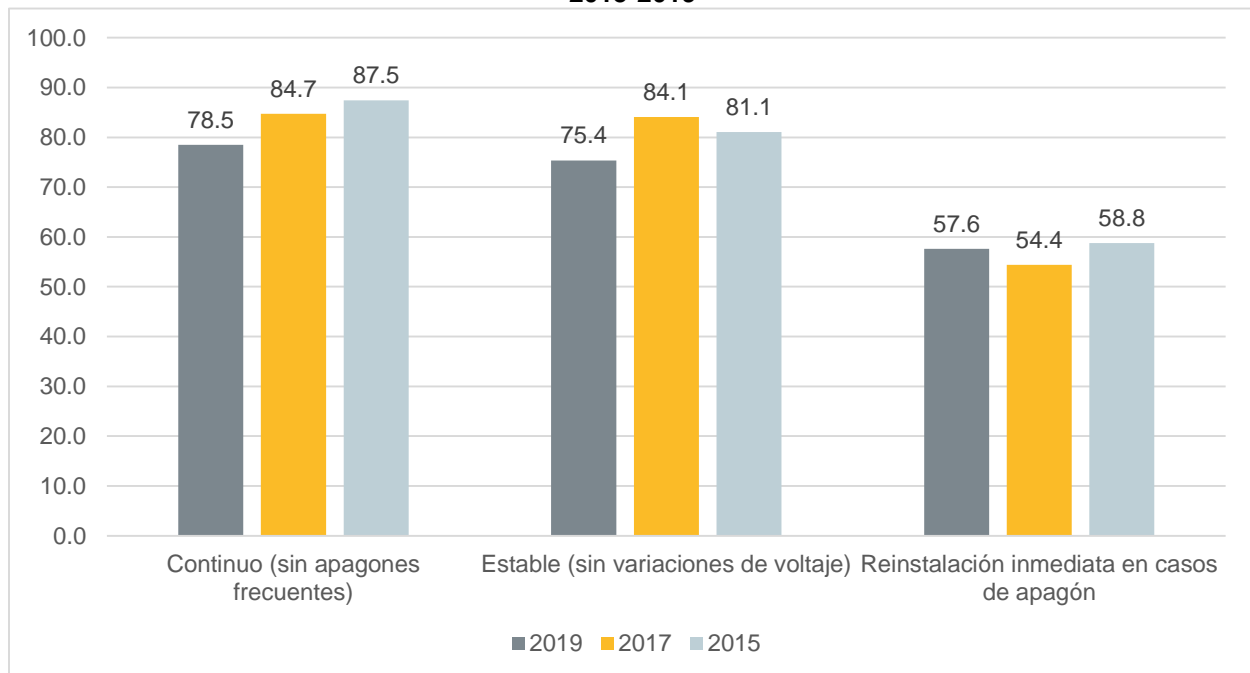
**Gráfica 20. Porcentaje de la población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más que tuvieron contacto con el servicio de salud estatal o Seguro Popular y que se sintieron satisfechos**  
**Por entidad federativa, 2019**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2019.

De la población de Jalisco que fue usuaria del servicio de energía eléctrica durante 2019, el 87.5% de las personas dijo que el servicio fue continuo (sin apagones frecuentes), esto representó un aumento de 9.0 puntos porcentuales respecto a 2015 en ésta percepción; el 81.1% consideró que el servicio de luz fue estable, sin variaciones en el voltaje que dañara los aparatos electrónicos; en caso de apagón, el 58.8 de la población dijo que la reinstalación de la energía eléctrica era inmediata (Ver gráfica 21).

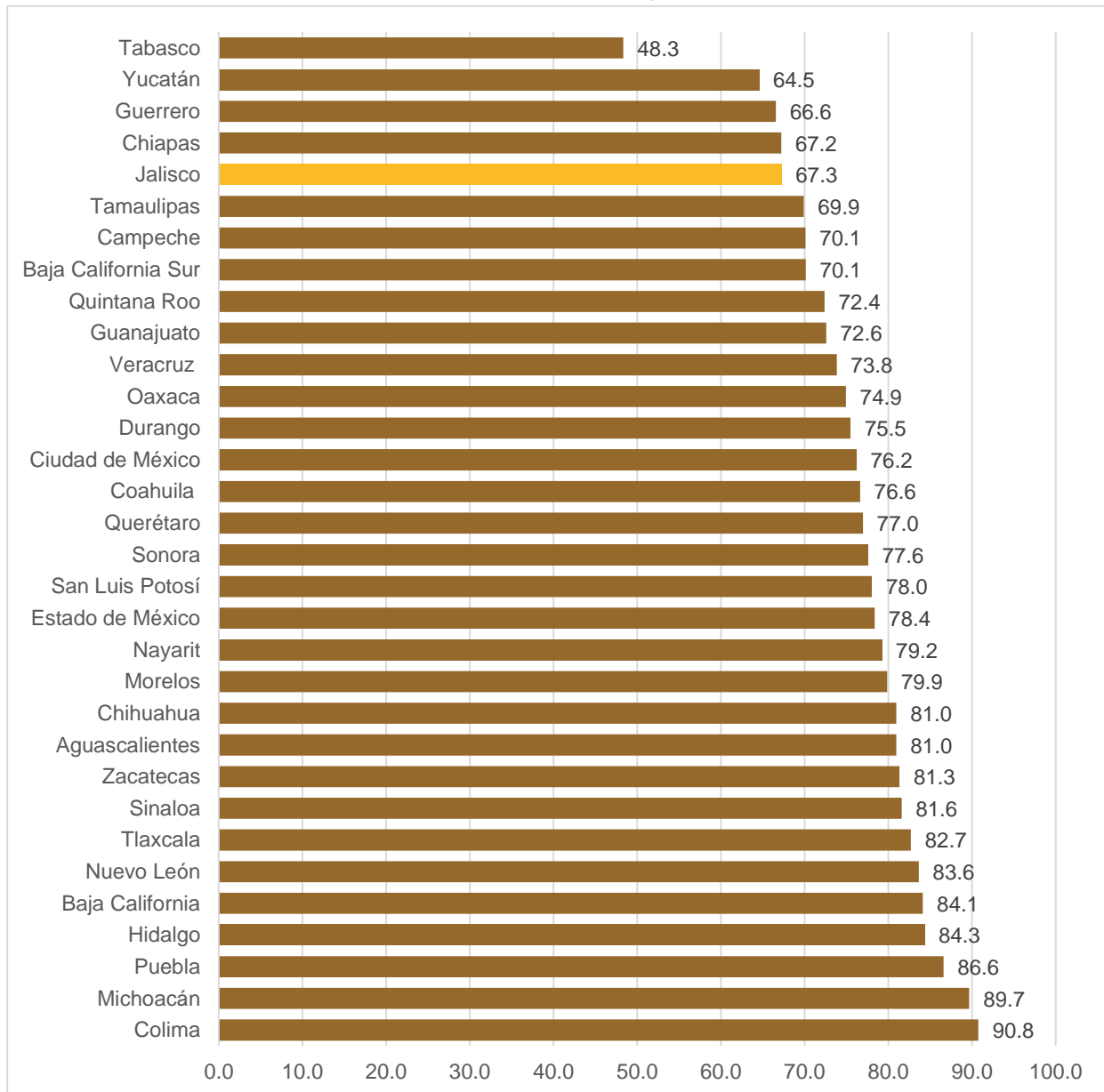
**Gráfica 21. Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más en Jalisco que fue usuaria del servicio energía eléctrica y grado de percepción (porcentaje) 2015-2019**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2015, 2017 y 2019.

En Jalisco, de la población que en 2019 fue usuaria del servicio de energía eléctrica, el 67.3% dijo sentirse satisfecha con este servicio, por lo que la entidad se ubicó en el lugar 28 a nivel nacional en grado de satisfacción; las entidades que registraron el mayor número de usuarios satisfechos fueron Colima y Michoacán con el 90.8% y 89.7% respectivamente. Tabasco fue la única entidad que tuvo un porcentaje menor a 50.0% de población satisfecha con el servicio (Ver gráfica 22).

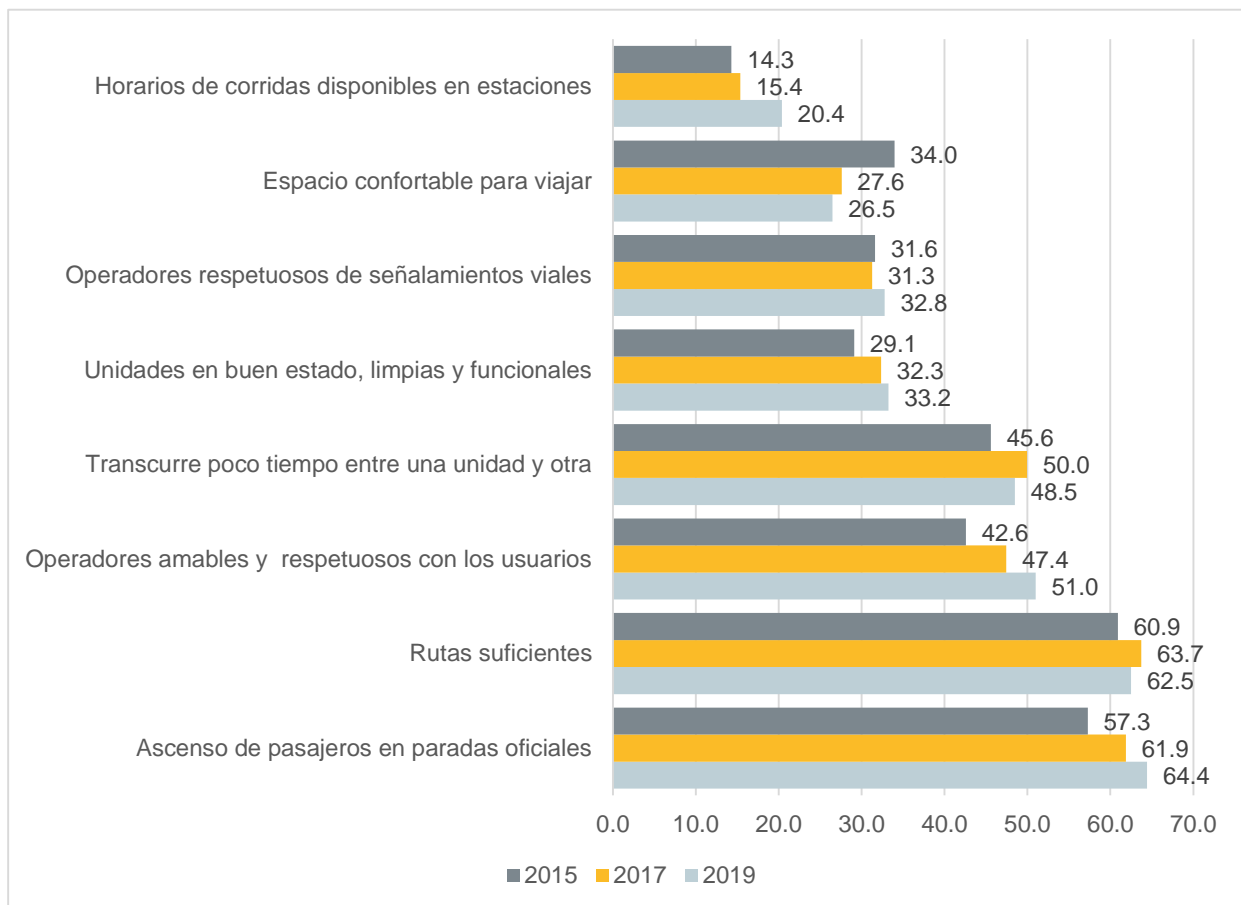
**Gráfica 22. Porcentaje de la población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más que tuvieron contacto con el servicio de energía eléctrica y que se sintieron satisfechos**  
**Por entidad federativa, 2019**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2019.

Durante 2019, de la población que fue usuaria del servicio de transporte público en Jalisco, el 26.5% de las personas opinaron que contaba con espacio suficiente para viajar cómodo, ésta percepción tuvo un decremento de 7.5 puntos porcentuales respecto a 2015; respecto a los operadores, 32.8% dijeron que estos manejaban respetando los señalamientos viales y el 51.0% opinó que el conductor tuvo un trato amable y respetuoso hacia el usuario, esto representó un incremento de la percepción en 8.4 puntos porcentuales respecto a 2015; el 62.5% de la población percibió que el servicio tenía suficientes rutas para que el usuario llegara a su destino (Ver gráfica 23).

**Gráfica 23. Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más en Jalisco que fue usuaria del servicio de transporte público<sup>1/</sup> y grado de percepción (porcentaje) 2015-2019**



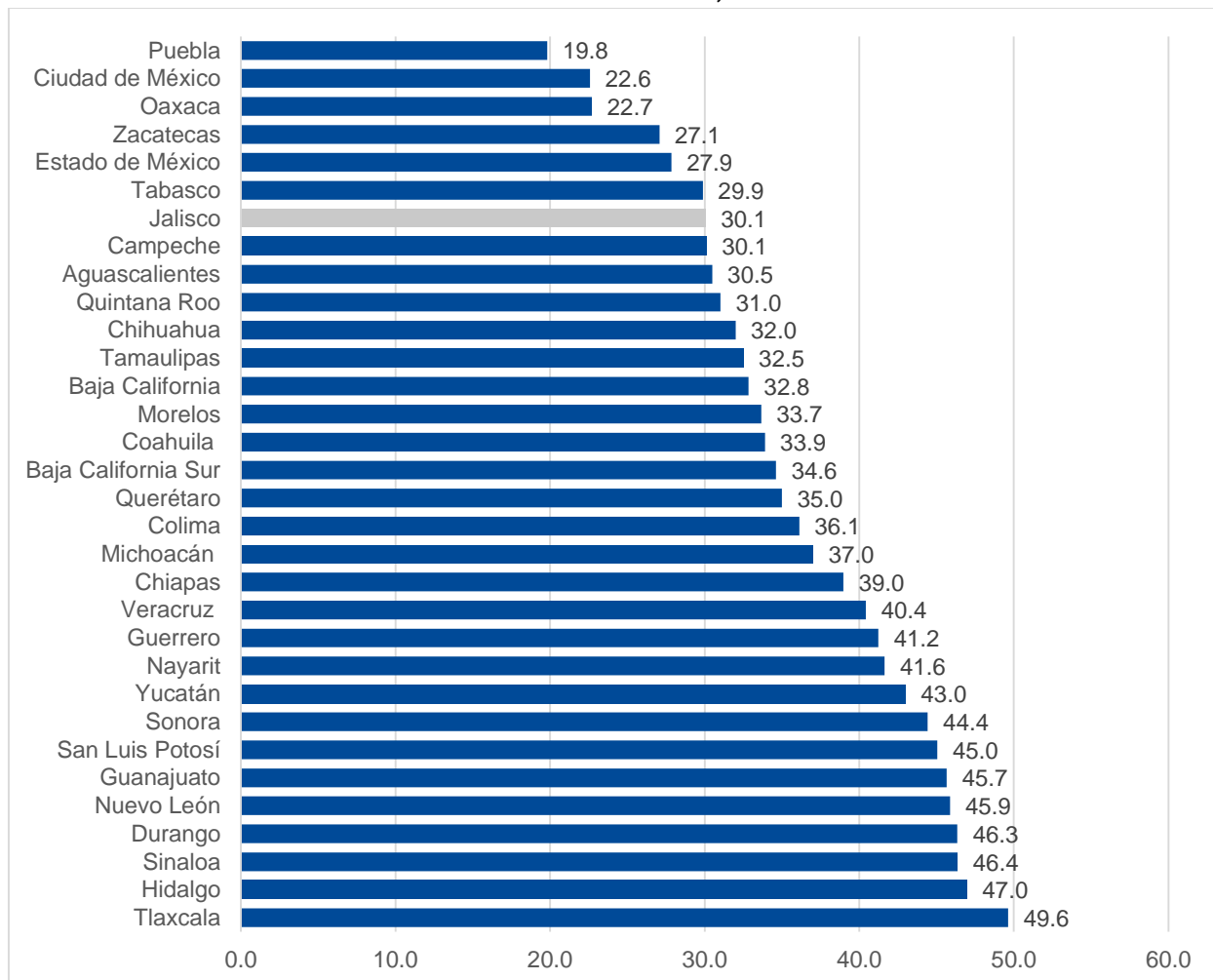
1/ transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús

**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2015, 2017 y 2019.

En Jalisco, de la población que tuvo contacto con el servicio de transporte público durante el año de 2019, el 30.1% dijo sentirse satisfecha con el servicio, por lo que la entidad se ubicó en el lugar 26 a nivel nacional en grado de satisfacción. A pesar de que Jalisco está en los últimos lugares, ninguna entidad federativa pasa del 50.0% de población satisfecha con el servicio, pues las entidades que reportaron el mayor número de personas satisfechas fueron Tlaxcala e Hidalgo con 49.6% y 47.0% respectivamente; en Puebla, el 19.8% de la población dijo sentirse satisfechos con el servicio y en la Ciudad de México, el 22.6% (Ver gráfica 24).

**Gráfica 24. Porcentaje de la población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más que tuvieron contacto con el servicio de transporte público<sup>1/</sup> y que se sintieron satisfechos**

**Por entidad federativa, 2019**

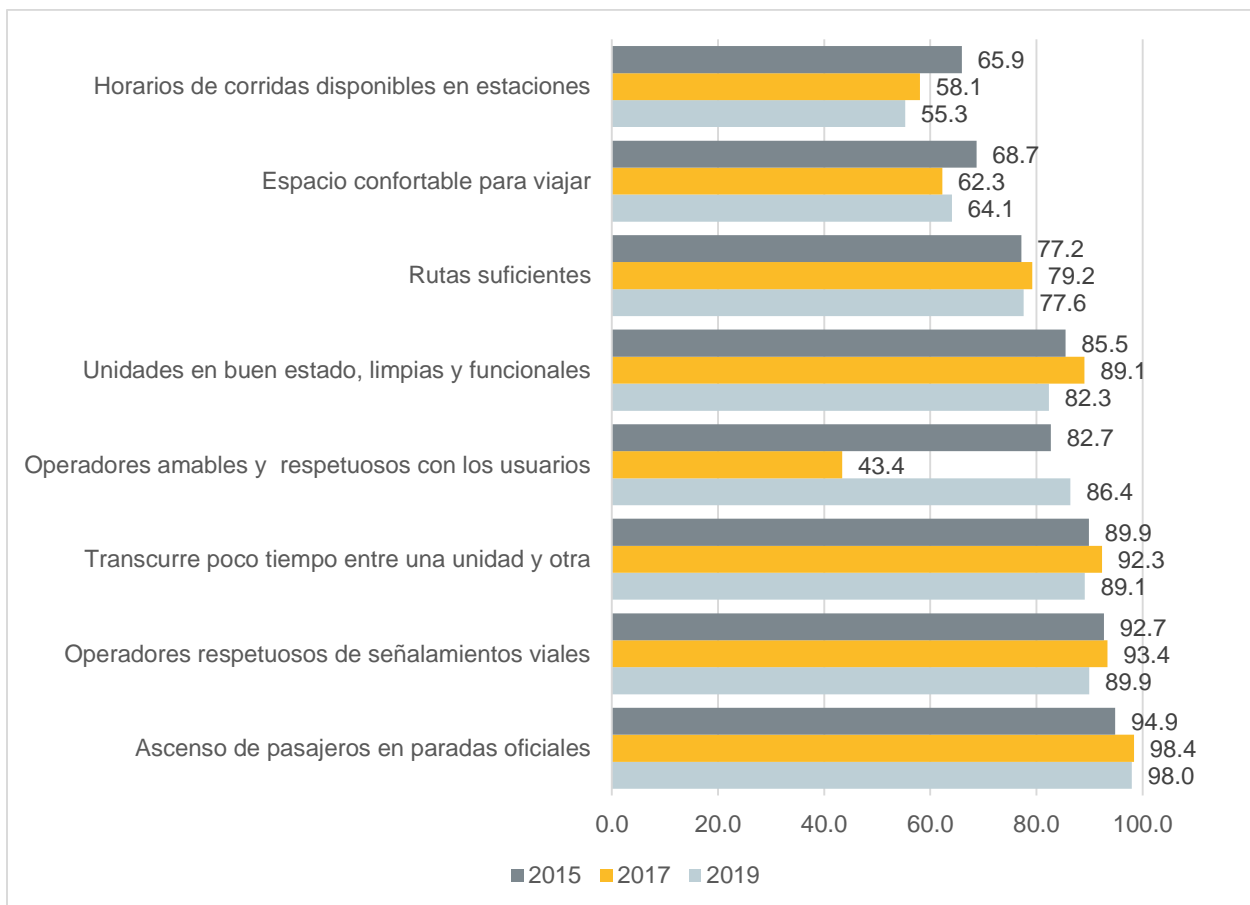


1/ transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús

**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2019.

Respecto a la población de Jalisco que durante 2019 fue usuaria del servicio de Macrobus, 64.1% dijo que se contaba con espacio suficiente para viajar cómodo; en relación a los operadores, 86.4% dijo que fueron amables y respetuosos con los usuarios y el 89.9% de la población opinó que manejaron respetando las señales viales (Ver gráfica 25).

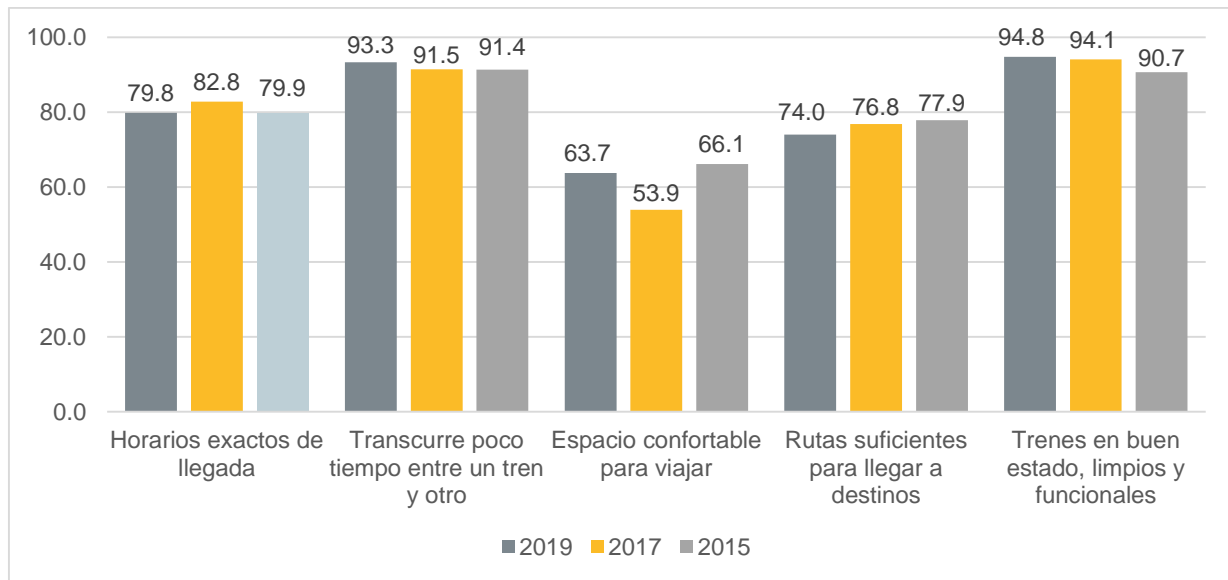
**Gráfica 25. Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más en Jalisco que fue usuaria del servicio de Macrobus y grado de percepción (porcentaje) 2015-2019**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2015, 2017 y 2019.

En 2019, de la población de Jalisco que fue usuaria del servicio de tren ligero, 66.1% opinó que el espacio era suficiente para viajar con comodidad, percepción que tuvo un incremento de 12.2 puntos porcentuales respecto a 2017; el 77.9% de la población dijo que hubo suficientes líneas para llegar a su destino (Ver gráfica 26).

**Gráfica 26. Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más en Jalisco que fue usuaria del servicio del tren ligero y grado de percepción (porcentaje) 2015-2019**



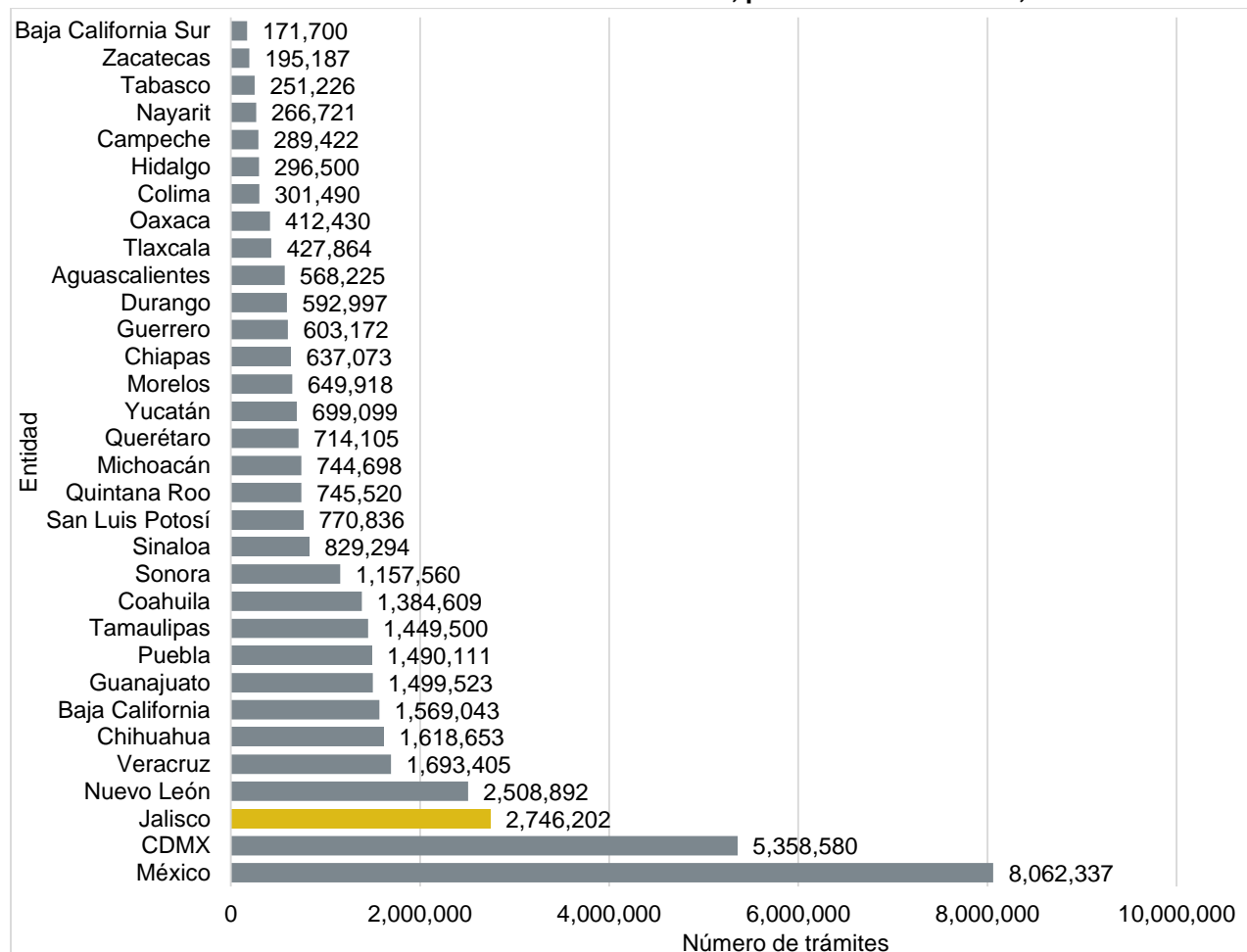
**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2015, 2017 y 2019.

### III. Trámites

#### La corrupción como problema prioritario por entidad federativa

En este módulo se presenta la percepción y experiencia de la población de 18 años y más de áreas urbanas de 100,000 habitantes y más del estado de Jalisco. En 2019, Jalisco fue la tercera entidad en la que se realizaron más trámites personalmente, ya que se efectuaron 2'746,202 trámites en el estado. En primer lugar, se ubicó el Estado de México con 8'062,337 trámites y, en segundo lugar, la Ciudad de México, en donde se realizaron 5'358,580. Baja California Sur fue la entidad en la que se efectuaron menos trámites, siendo 171,700 de estos. (Ver gráfica 27).

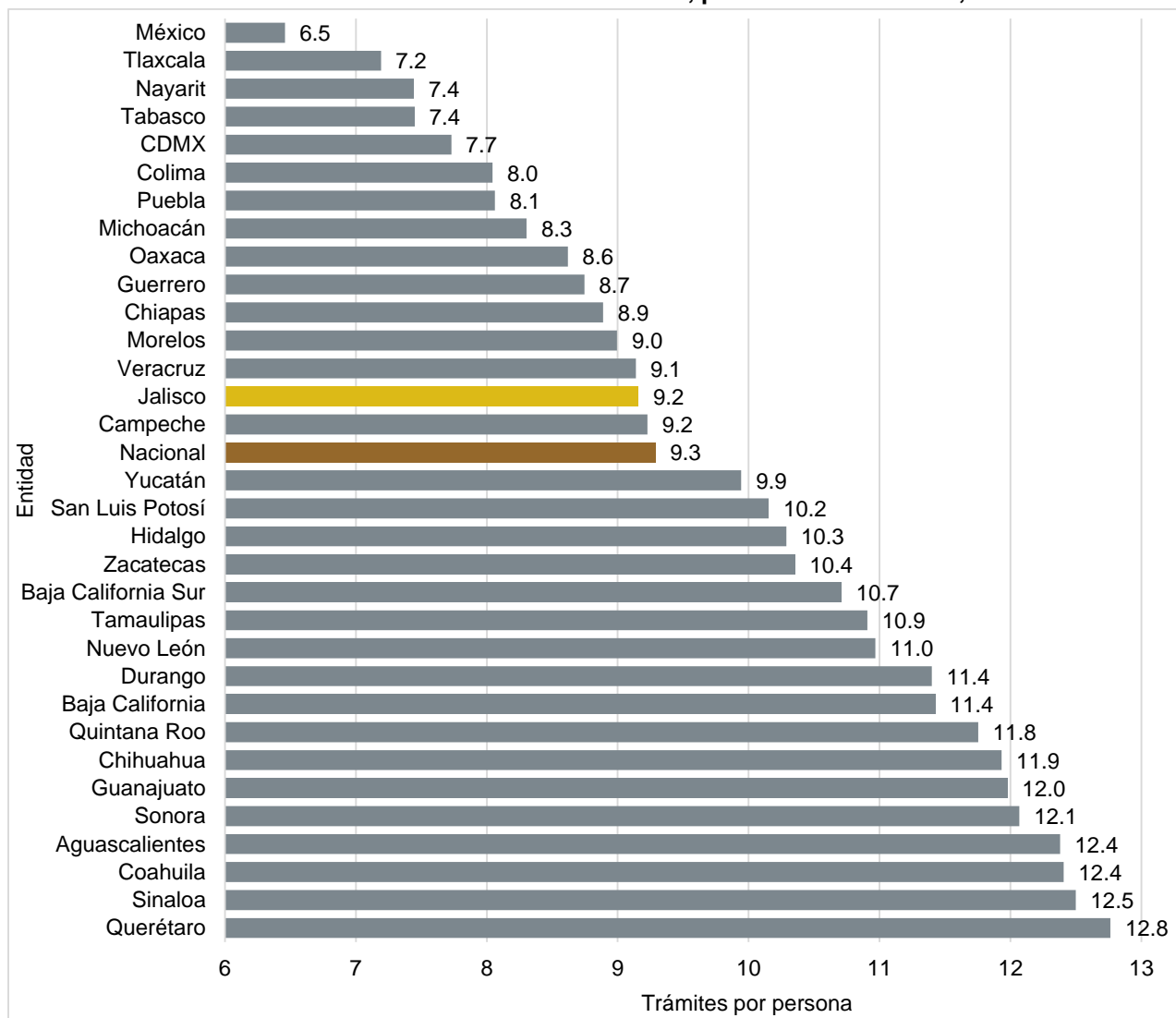
**Gráfica 27. Número de trámites realizados personalmente por población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes, por entidad federativa, 2019**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2019

Durante 2019, Jalisco fue la décimo novena entidad en la que, en promedio, se realizaron más trámites per cápita, ya que en el estado se realizaron 9.2 trámites por persona, 0.1 trámites menos comparado con la media nacional. En primer lugar, se ubicó Querétaro con 12.8 trámites por persona, seguido de Sinaloa con 12.5 trámites por persona y en tercero, Coahuila con 12.4. El Estado de México fue la entidad en donde se realizaron menos trámites por persona, con 6.5 (Ver gráfica 28).

**Gráfica 28. Promedio de trámites realizados personalmente por población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes, por entidad federativa, 2019**

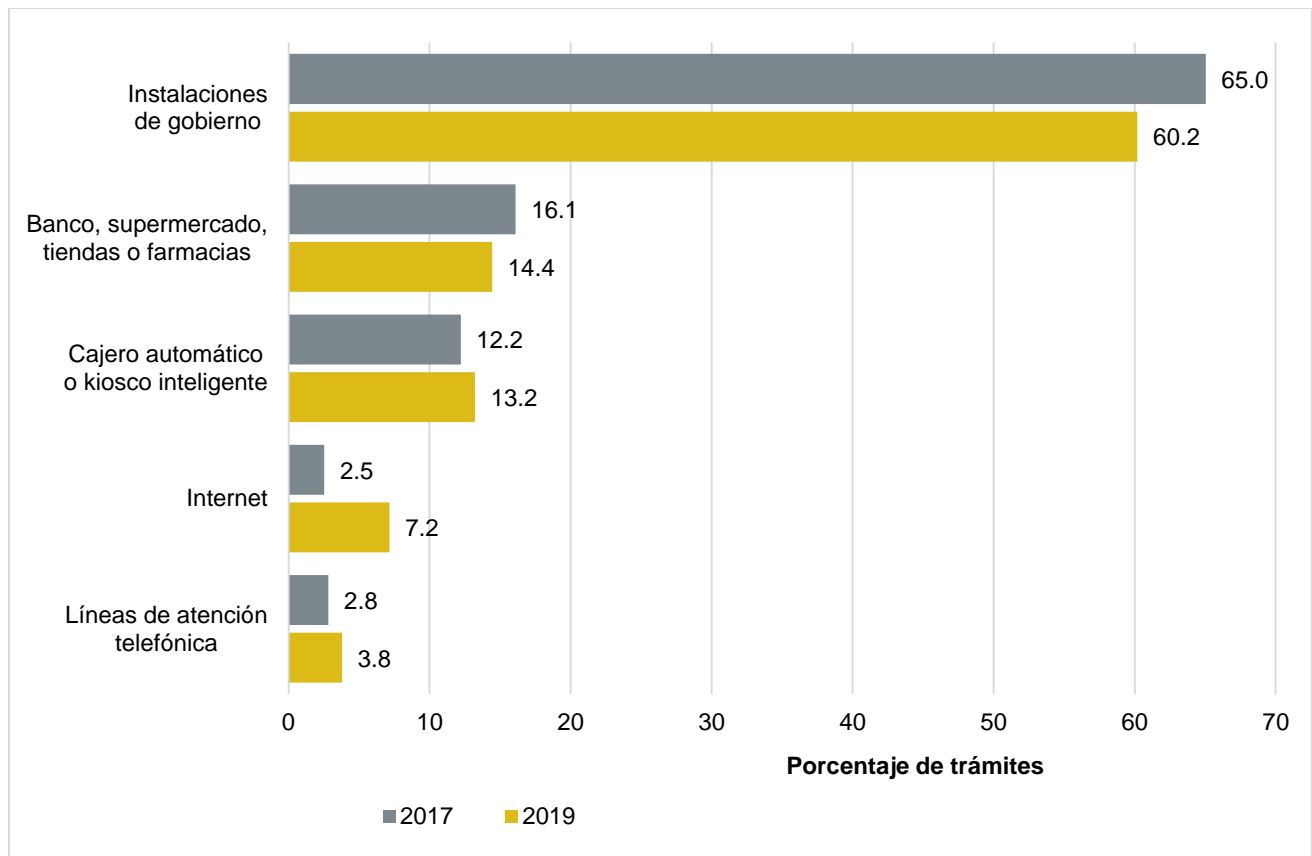


**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2019

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

Durante 2019, en Jalisco, los trámites realizados fueron llevados a cabo principalmente en instalaciones de gobierno, siendo así en el 60.2% de los casos. En segundo lugar, se ubicaron los bancos, supermercados, tiendas o farmacias, ya que el 14.4% de los trámites se realizaron en estos establecimientos y, en tercer lugar, el 13.2% se hicieron a través de un cajero automático o kiosco inteligente. Con respecto a 2017, destaca que el acudir a instalaciones gubernamentales disminuyó en 4.8 puntos porcentuales, a la vez que el uso de internet para realizar trámites subió 4.7 puntos en el mismo periodo. (Ver gráfica 29).

**Gráfica 29. Lugar o medio por el cual la población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más realizó un trámite, Jalisco 2017 y 2019**

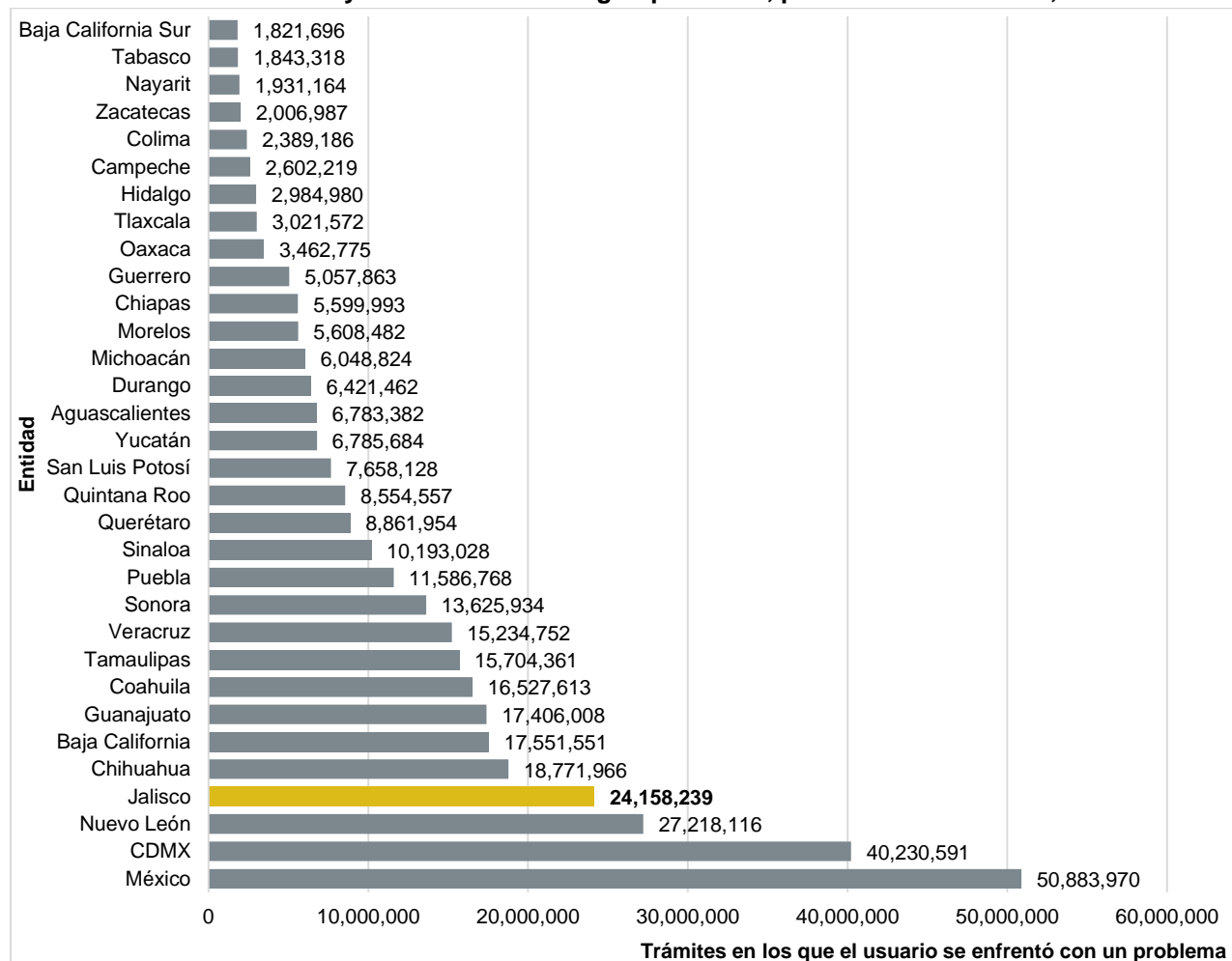


**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2017 y 2019

## Problemas al realizar un trámite

Durante 2019, Jalisco fue la cuarta entidad en la que hubo un mayor número de trámites en los cuales los ciudadanos se enfrentaron con algún problema, siendo así en 24.1 millones de los trámites realizados en la entidad. En primer lugar, se ubicó el Estado de México donde la población enfrentó algún problema al realizar 50.9 millones de trámites, en segundo lugar, se ubicó la Ciudad de México con 40.2 millones y en tercero, Nuevo León con 27.2 millones. En Baja California Sur es donde se presentaron menos problemas al realizar trámites, pues estos se presentaron en 1.8 millones de los casos (Ver gráfica 30).

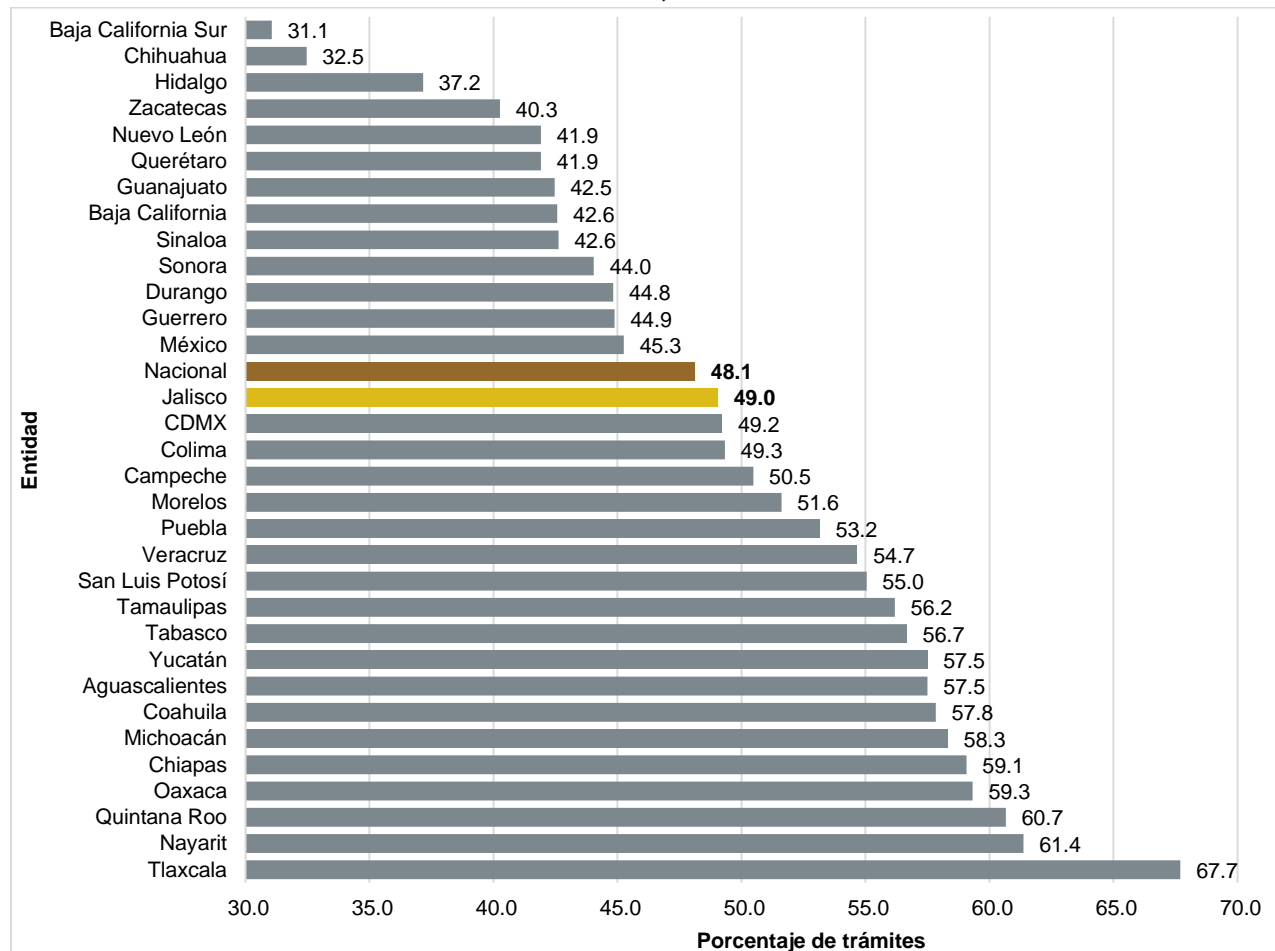
**Gráfica 30. Trámites en los que los usuarios de 18 años y más que habitan en áreas urbanas de cien mil habitantes y más enfrentaron algún problema, por entidad federativa, 2019**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2019

Durante 2019, Jalisco fue la décimo novena entidad en la que hubo una mayor proporción de trámites en los cuales los ciudadanos se enfrentaron con algún problema, ya que en el 49% de los trámites realizados en la entidad, los habitantes del estado declararon haber pasado una situación de este tipo, 0.9 puntos porcentuales más con relación a la media nacional. En primer lugar, se ubicó Tlaxcala donde al realizar el 67.7% de los trámites se enfrentó algún problema, en segundo lugar, se ubicó Nayarit con 61.4% y en tercero, Quintana Roo con 60.7%. En Baja California Sur es donde se presentaron menos problemas al realizar trámites, pues estos se presentaron en el 31.1% de los casos (Ver gráfica 31).

**Gráfica 31. Porcentaje de trámites realizados por población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más en los que el usuario enfrentó algún problema, por entidad federativa, 2019**

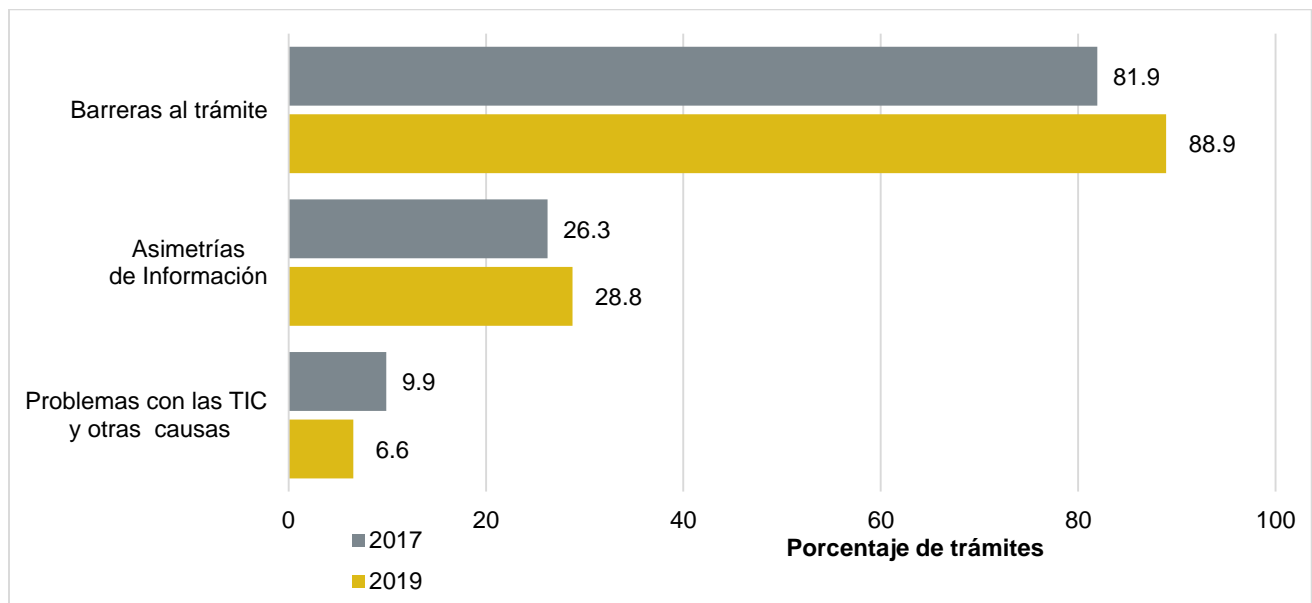


**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2019

### Tipo de problemas a los que se enfrentaron los usuarios al realizar un trámite

En Jalisco, durante el 2019, de los 24.1 millones de trámites en los que los habitantes se enfrentaron con algún problema, el 88.9% de estos problemas incluyó alguna barrera al trámite<sup>1</sup>, en el 28.8% de los casos hubo por lo menos un problema relacionado a asimetrías de información<sup>2</sup>, y en el 6.6% de casos, hubo problemas con las TIC u alguna otra causa<sup>3</sup>. Destaca que de 2017 al 2019 disminuyeron los problemas con las TIC en 3.3 puntos porcentuales, a la vez que incrementó la proporción de trámites con problemas relacionados a barreras al trámite y con asimetrías de información en 7 y 2.5 puntos porcentuales respectivamente. (Ver gráfica 32).

**Gráfica 32. Tipo de problemas a los que se enfrentaron los usuarios de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más al realizar un trámite, Jalisco 2017 y 2019**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2017 y 2019. Nota: Puede que la suma de porcentajes no sea de 100% debido a la posibilidad de que exista más de un problema al realizar un mismo trámite.

<sup>1</sup> 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".

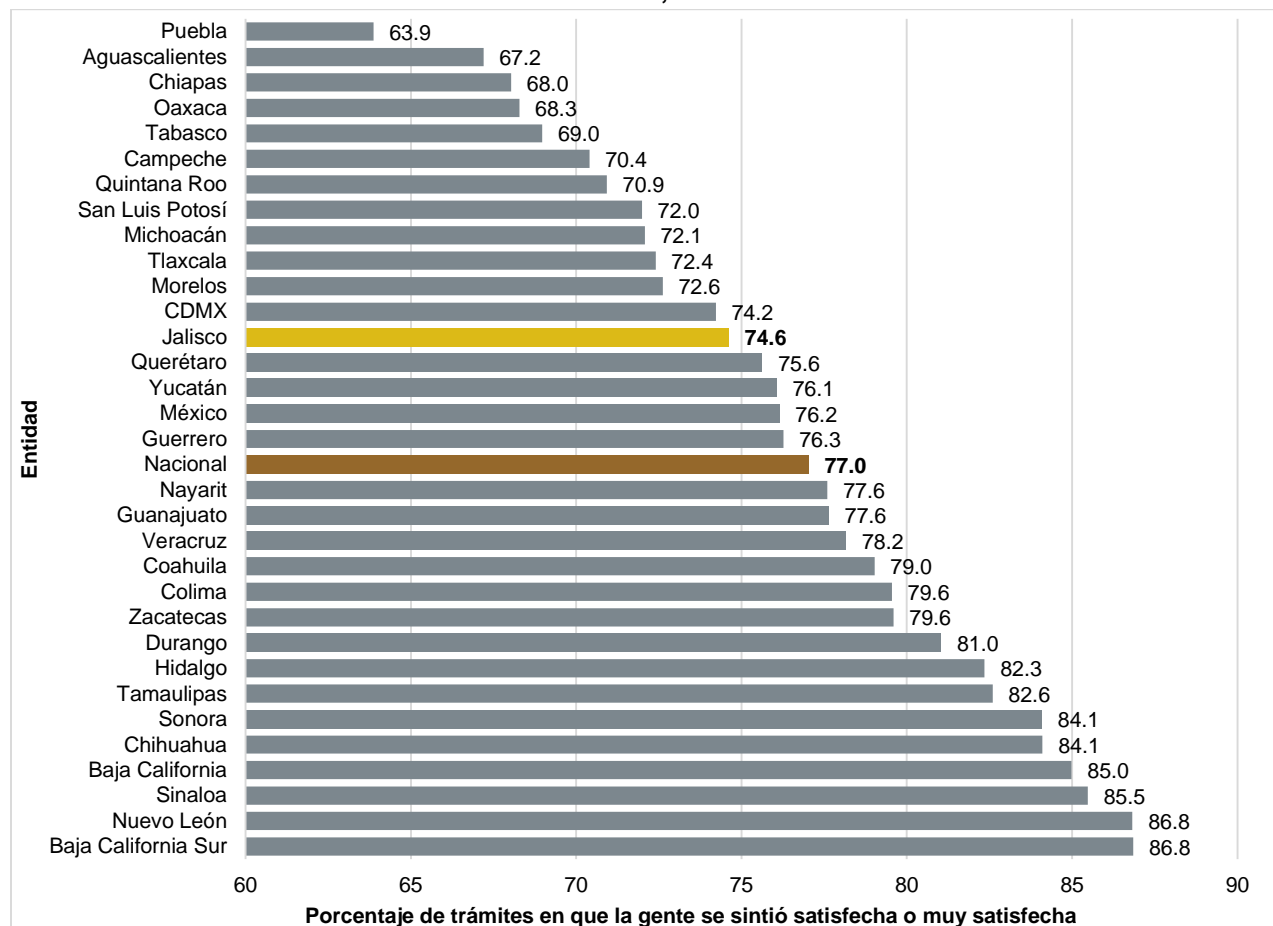
<sup>2</sup> Las asimetrías de información implican que una de las partes en una operación, en este caso un trámite, pago o solicitud de servicio, tiene más o menos información que la otra parte. En este caso se incluyen las opciones "No se exhibían los requisitos" y "Obtuvo información incorrecta".

<sup>3</sup> Los problemas con las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y otras causas incluyen los "Problemas con la atención telefónica", "Problemas con la página de Internet" y "Otras causas".

### Satisfacción con el tiempo destinado en la realización de los trámites

A las personas encuestadas se les preguntó cómo se sentían con respecto al tiempo invertido para realizar sus trámites o pagos. Durante el 2019, en Jalisco, las personas respondieron sentirse satisfechas o muy satisfechas en el 74.6% de los casos, colocando al estado como la vigésima entidad que proporcionó mayor satisfacción con el tiempo requerido para realizar un trámite, 2.4 puntos por debajo de la media nacional. En primer lugar, se ubicaron Baja California Sur y Nuevo León, pues en ambos estados, en el 86.8% de los casos las personas contestaron sentirse satisfechas o muy satisfechas, en tercer lugar, se ubicó Sinaloa con el 85.5%. En último lugar se encontró Puebla, con un nivel de satisfacción del 63.9%. (Ver gráfica 33).

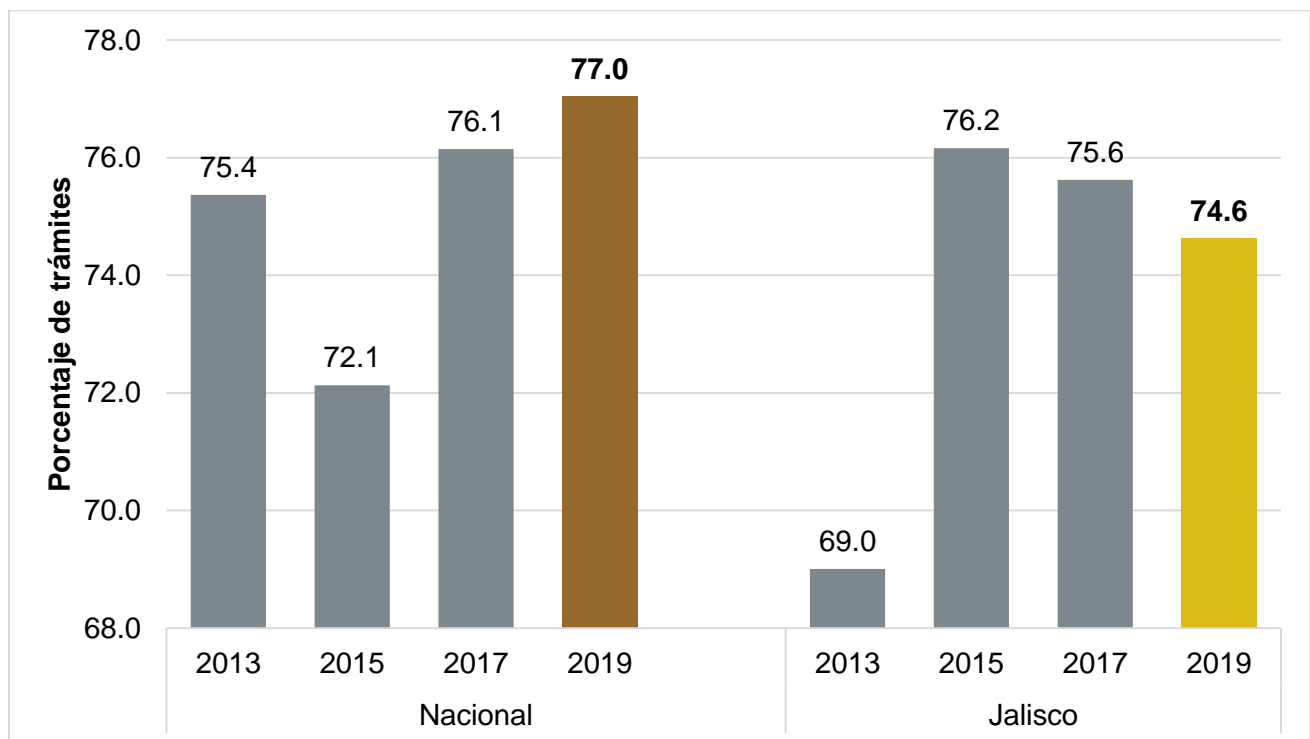
**Gráfica 33. Porcentaje de trámites en los que el usuario de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más se sintió satisfecho con el tiempo requerido, por entidad federativa, 2019**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2019

Para 2019, el nivel de satisfacción en el tiempo requerido para realizar trámites en Jalisco llevó dos periodos de disminución continuos, acumulando una disminución de 1.6 puntos porcentuales con respecto a 2015, cuando en el 76.2% de los casos la población jalisciense dijo sentirse satisfecha o muy satisfecha con el tiempo requerido. Por otra parte, a nivel nacional van dos periodos continuos en que el nivel de satisfacción con el tiempo requerido para hacer un trámite va en aumento, alcanzando 4.9 puntos más que en 2015, cuando este nivel de satisfacción fue de 72.1%. (Ver gráfica 34).

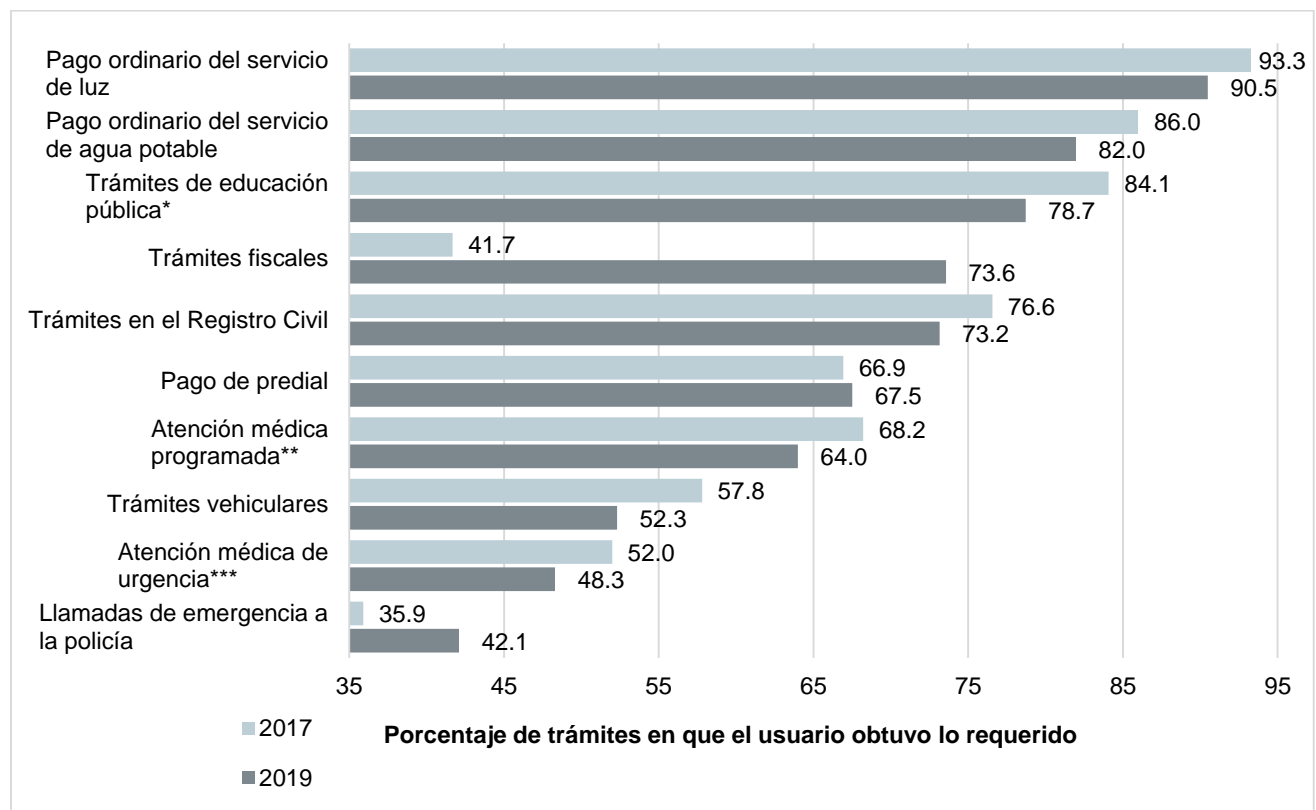
**Gráfica 34. Porcentaje de trámites en los que el usuario de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más se sintió satisfecho con el tiempo requerido, a nivel nacional y Jalisco, 2013 a 2019**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2013, 2015, 2017 y 2019

Durante el 2019, en Jalisco hubo una disminución generalizada en la satisfacción con el tiempo requerido para hacer trámites con respecto a 2017, exceptuando los trámites fiscales, cuyo nivel de satisfacción subió en 31.9 puntos, las llamadas de emergencia a la policía mejoraron su calificación en 6.2 puntos y el pago predial, subió en 0.6 puntos. Los trámites cuyo tiempo requerido dejó a la población más satisfecha fueron el pago ordinario del servicio de luz y el pago ordinario del servicio de agua potable, con una satisfacción del 90.5% y 82.0%, respectivamente. (Ver gráfica 35).

**Gráfica 35. Nivel de satisfacción en el tiempo requerido por tipo de trámite para la población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más, Jalisco 2017 y 2019**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2017 y 2019

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

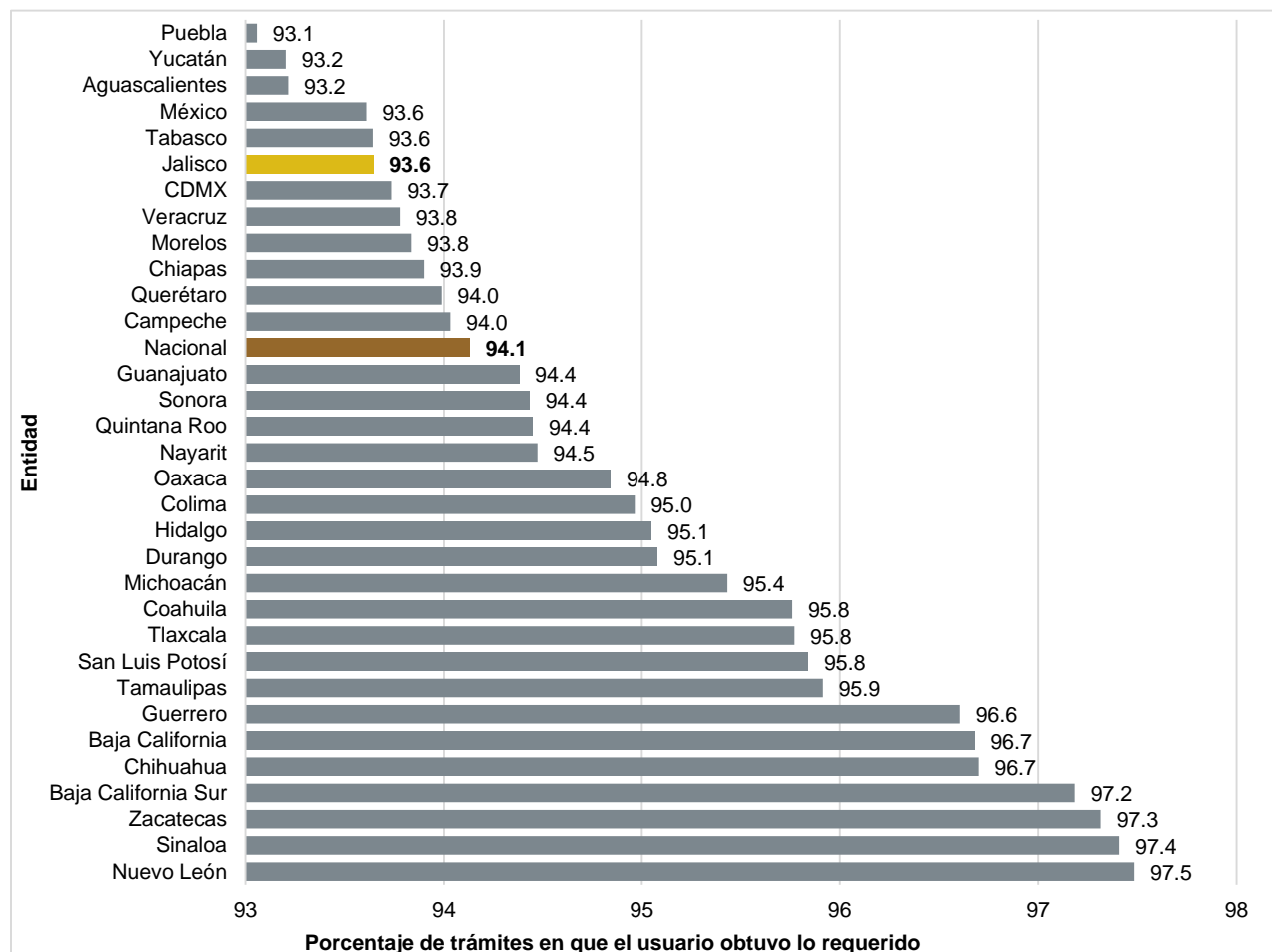
\*\* Incluye citas o acercamientos al servicio de atención médica programada en hospitales públicos y clínicas del IMSS, ISSSTE o del gobierno estatal.

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

### Condición de obtención de lo requerido por el usuario

De las personas que realizaron un trámite en 2019, en Jalisco, se obtuvo lo requerido en el 93.6% de los casos, por lo que fue la vigésimo séptima entidad que concluyó una mayor proporción de trámites de manera exitosa, 0.5 puntos por debajo de la media nacional. En primer lugar, se ubicó Nuevo León, en donde se obtuvo lo requerido en el 97.5% de los casos, en segundo lugar, en Sinaloa se obtuvo lo requerido en el 97.4% de los trámites, y en tercer lugar se encontró Zacatecas con 97.3%. En último lugar se ubicó Puebla, con 93.1%. (Ver gráfica 36).

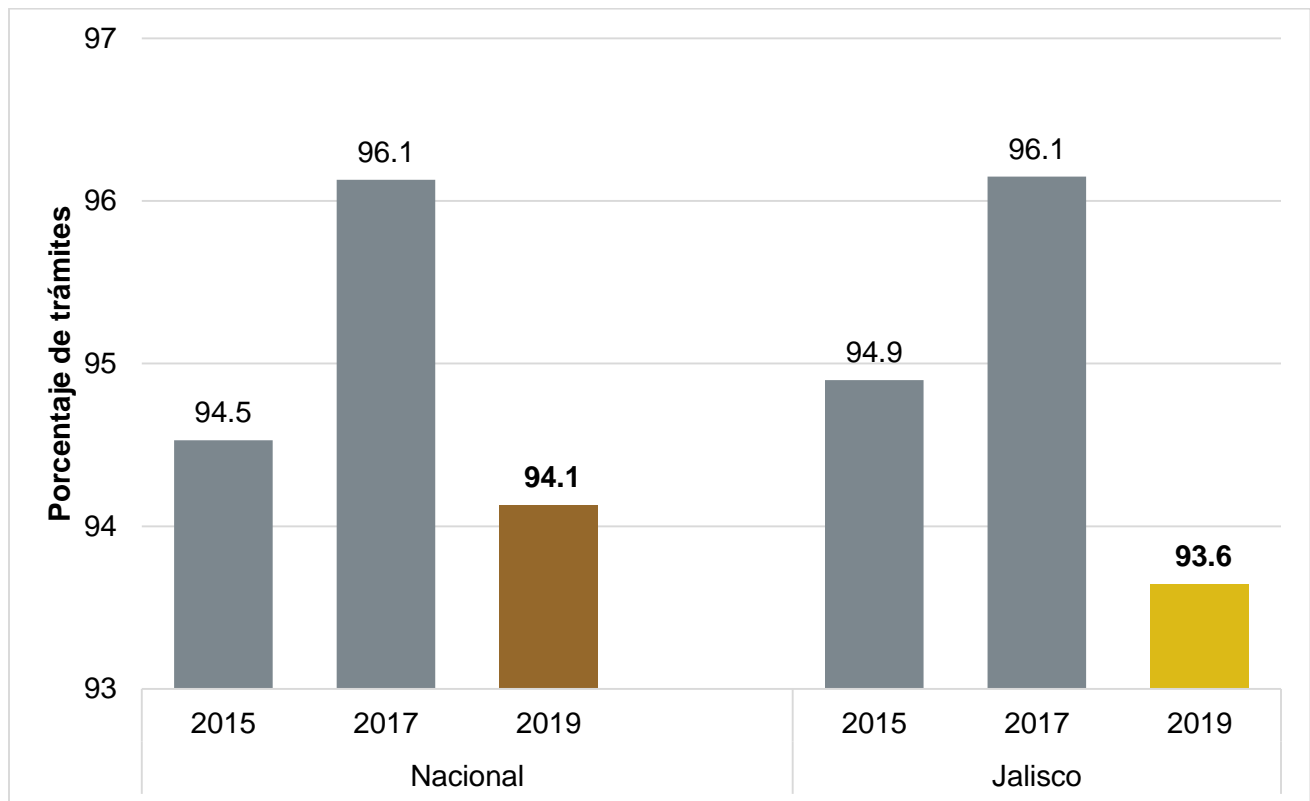
**Gráfica 36. Porcentaje de trámites en los que el usuario de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más obtuvo lo requerido, por entidad federativa, 2019**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2019

En Jalisco, durante 2019, se obtuvo lo requerido en el 93.6% de los trámites realizados; la cantidad de trámites exitosos disminuyó en 2.5 puntos porcentuales con respecto al 2017, además de que fue el año con menor número de trámites en los que se obtuvo lo requerido desde el 2015. Del mismo modo, durante 2019, a nivel nacional, en el 94.1% de los trámites se obtuvo lo requerido, dos puntos porcentuales menos que en 2017. (Ver gráfica 37).

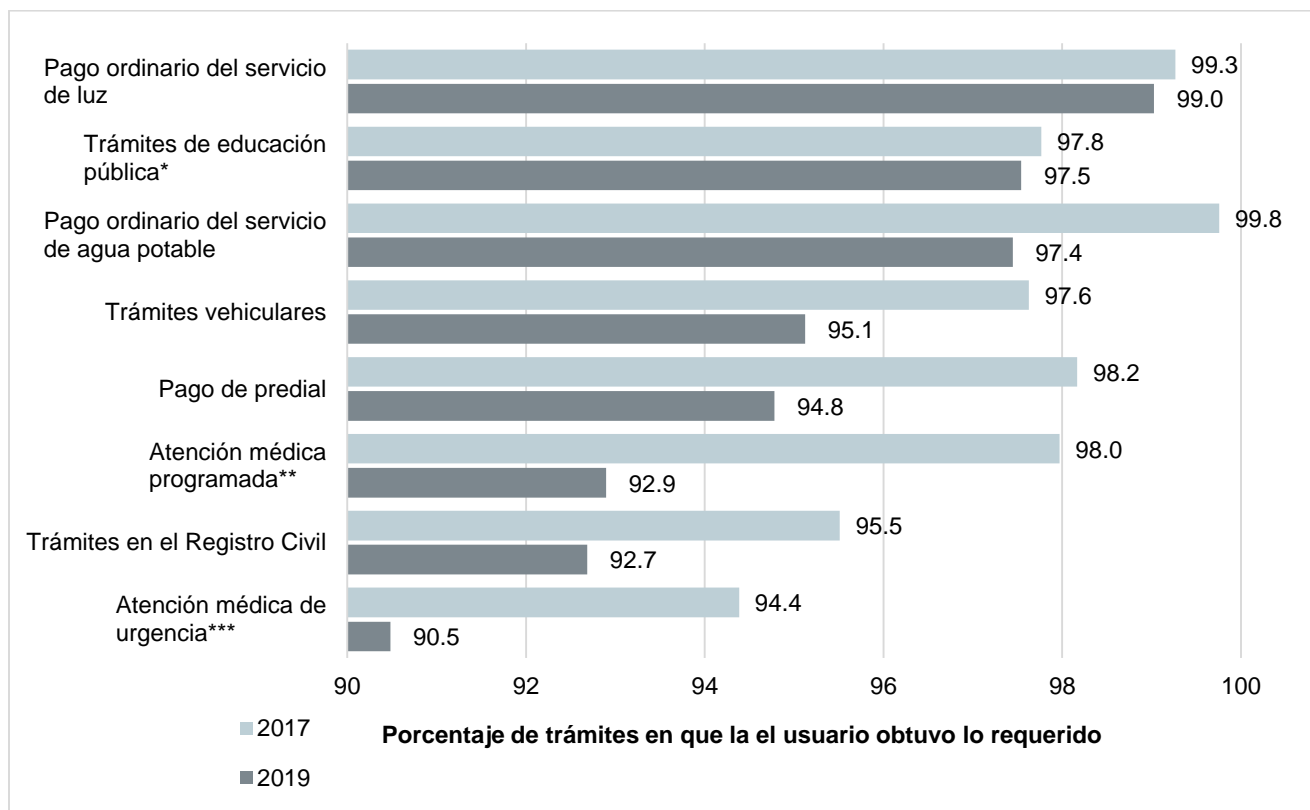
**Gráfica 37. Porcentaje de trámites en los que el usuario de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más obtuvo lo requerido, a nivel nacional y Jalisco, 2013 a 2019**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2015, 2017 y 2019

Durante el 2019, en Jalisco hubo una disminución generalizada en la proporción de trámites en los cuales se obtuvo lo requerido. Los trámites que finalizaron de manera más exitosa fueron los relacionados con el pago ordinario del servicio de luz, donde se obtuvo lo requerido en el 99% de los casos, en segundo lugar, se ubicaron los trámites de educación pública\*, donde el usuario pudo concluir el trámite de manera exitosa, con el 97.5% de los casos y, en tercer lugar, el pago ordinario del servicio de agua potable concluyó de manera exitosa en 97.4% de los casos. (Ver gráfica 38).

**Gráfica 38. Trámites en los que el usuario de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más obtuvo lo requerido, Jalisco 2017 y 2019**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2017 y 2019

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

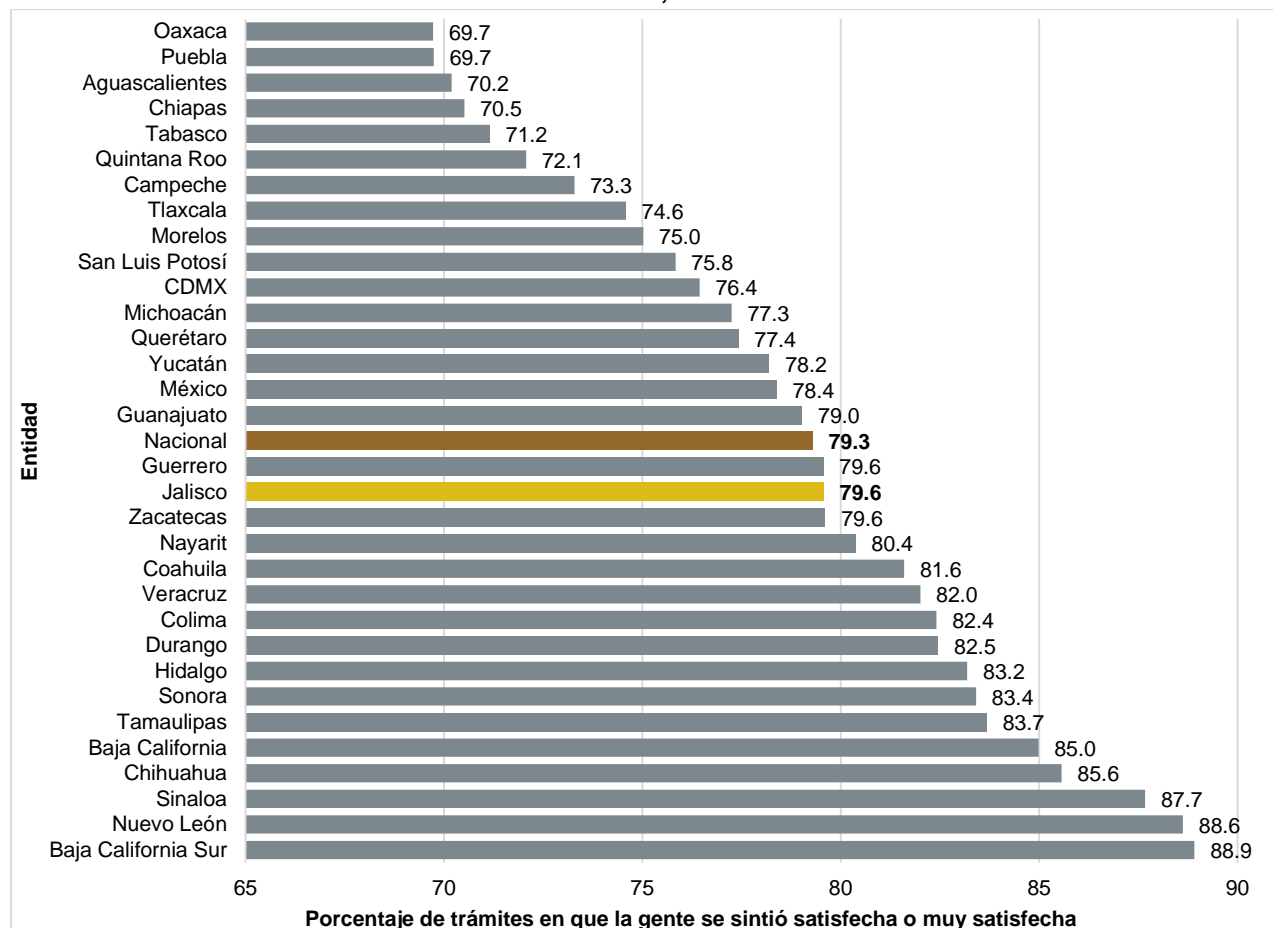
\*\* Incluye citas o acercamientos al servicio de atención médica programada en hospitales públicos y clínicas del IMSS, ISSSTE o del gobierno estatal.

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

## Satisfacción general con los trámites realizados

A las personas encuestadas se les preguntó cómo se sentían de manera general con respecto a los trámites realizados. Durante el 2019, en Jalisco, la población dijo sentirse satisfecha o muy satisfecha en el 79.6% de los casos, colocando al estado como la décimo quinta entidad en que más trámites concluyeron de manera satisfactoria para sus usuarios, 0.3 puntos por encima de la media nacional. Baja California Sur, Nuevo León y Sinaloa son las entidades en las cuales más usuarios se sintieron satisfechos o muy satisfechos con los trámites realizados de manera general, siendo el caso para el 88.9%, 88.6% y 87.7% respectivamente. En último lugar se ubicó Oaxaca, con un nivel de satisfacción general del 69.7%. (Ver gráfica 39).

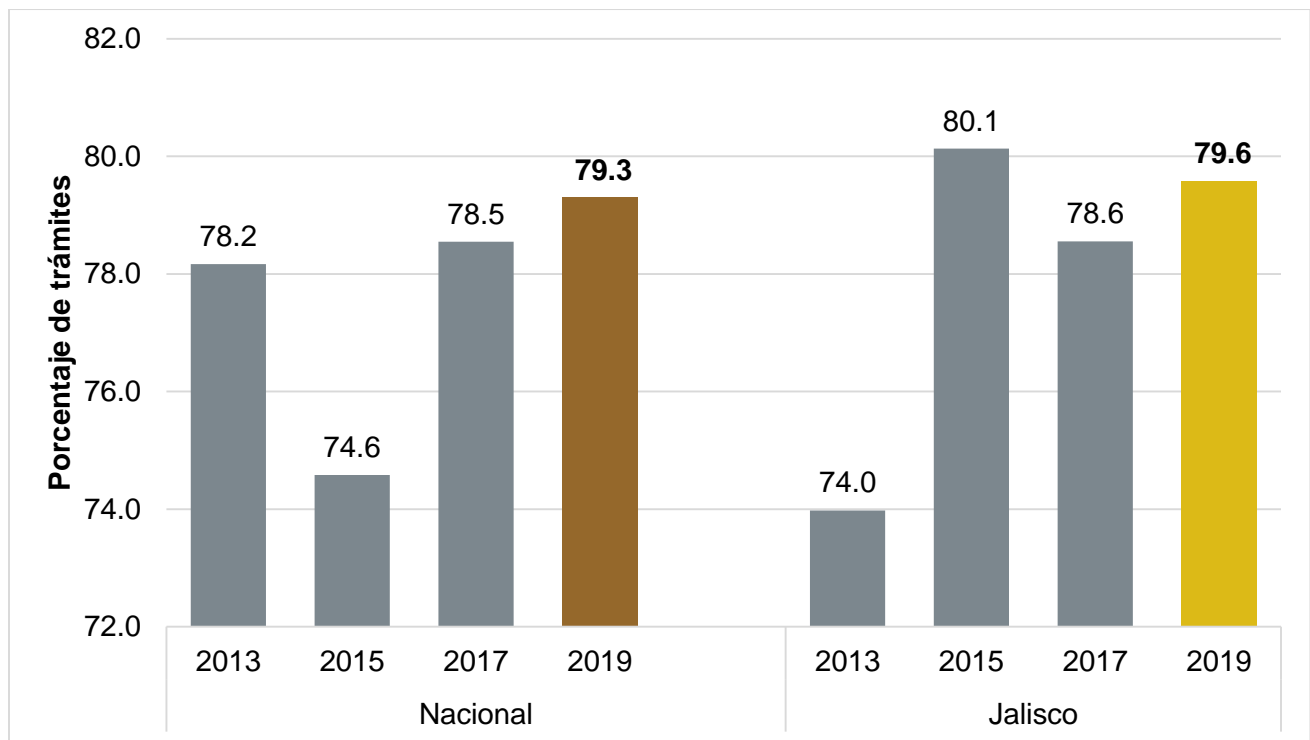
**Gráfica 39. Porcentaje de trámites en los que el usuario de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más se sintió satisfecho con el tiempo requerido, por entidad federativa, 2019**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2019

Para 2019, en Jalisco, el 79.6% de los de los trámites concluyeron de manera satisfactoria o muy satisfactoria para los usuarios, 1.3 puntos más que en 2017 y 5.6 puntos porcentuales más que en 2013, cuando inició el registro. A nivel nacional van dos periodos continuos en que el nivel de satisfacción con los trámites va en aumento, alcanzando 4.7 puntos más que en 2015, cuando el nivel de satisfacción fue de 74.6%. (Ver gráfica 40).

**Gráfica 40. Porcentaje de trámites en los que el usuario de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más se sintió satisfecho con el tiempo requerido, a nivel nacional y Jalisco, 2013 a 2019**

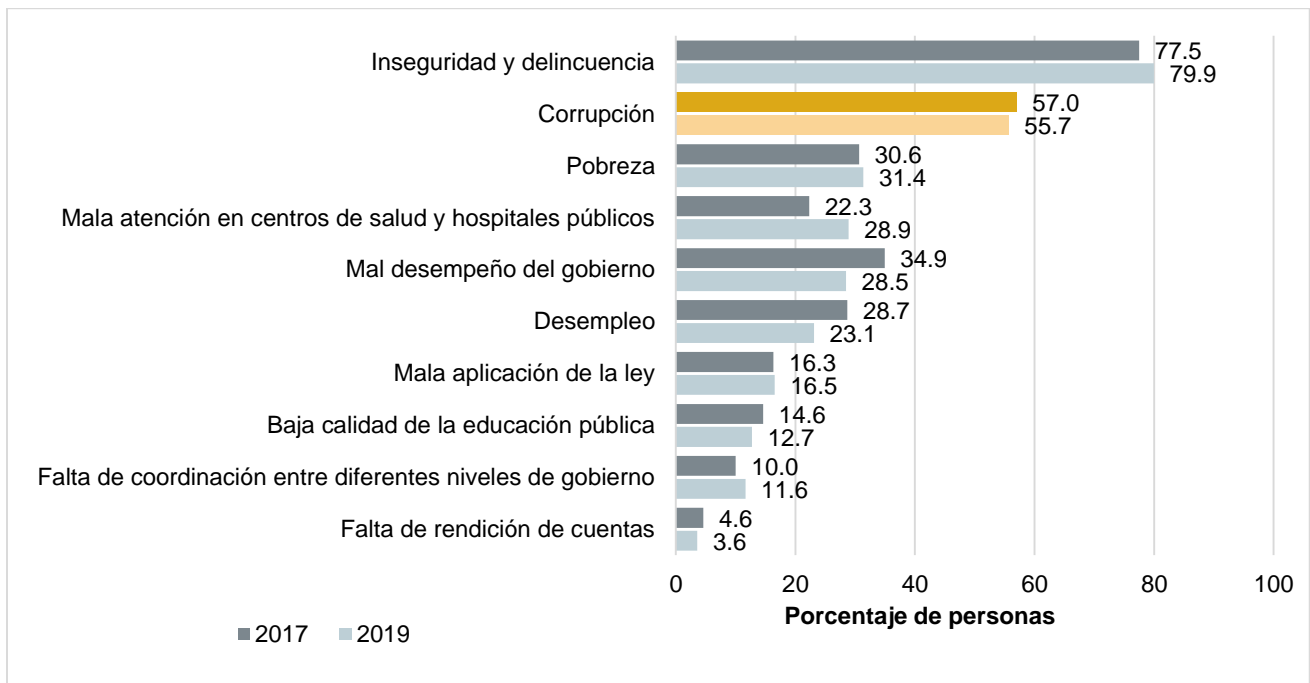


**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2013, 2015, 2017 y 2019

#### IV. Corrupción

En este módulo se presenta la percepción y experiencia de la población de 18 años y más de áreas urbanas de 100,000 habitantes y más. En Jalisco, la corrupción fue el segundo problema más mencionado por las personas encuestadas, siendo que el 55.7% de los jaliscienses lo consideró como uno de los problemas principales del estado. En primer lugar, se ubicó la inseguridad y delincuencia, con el 79.9%, y, en tercer lugar, la pobreza con 31.4%. Con respecto a 2017, las menciones de la corrupción como problema prioritario disminuyeron 1.3 puntos porcentuales, con respecto a la inseguridad y delincuencia creció 2.4 puntos en el mismo periodo, y las opiniones sobre pobreza aumentaron en 0.8 puntos. (Ver gráfica 41).

**Gráfica 41. Problemas más importantes de la entidad federativa para la población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más, Jalisco 2017 y 2019**

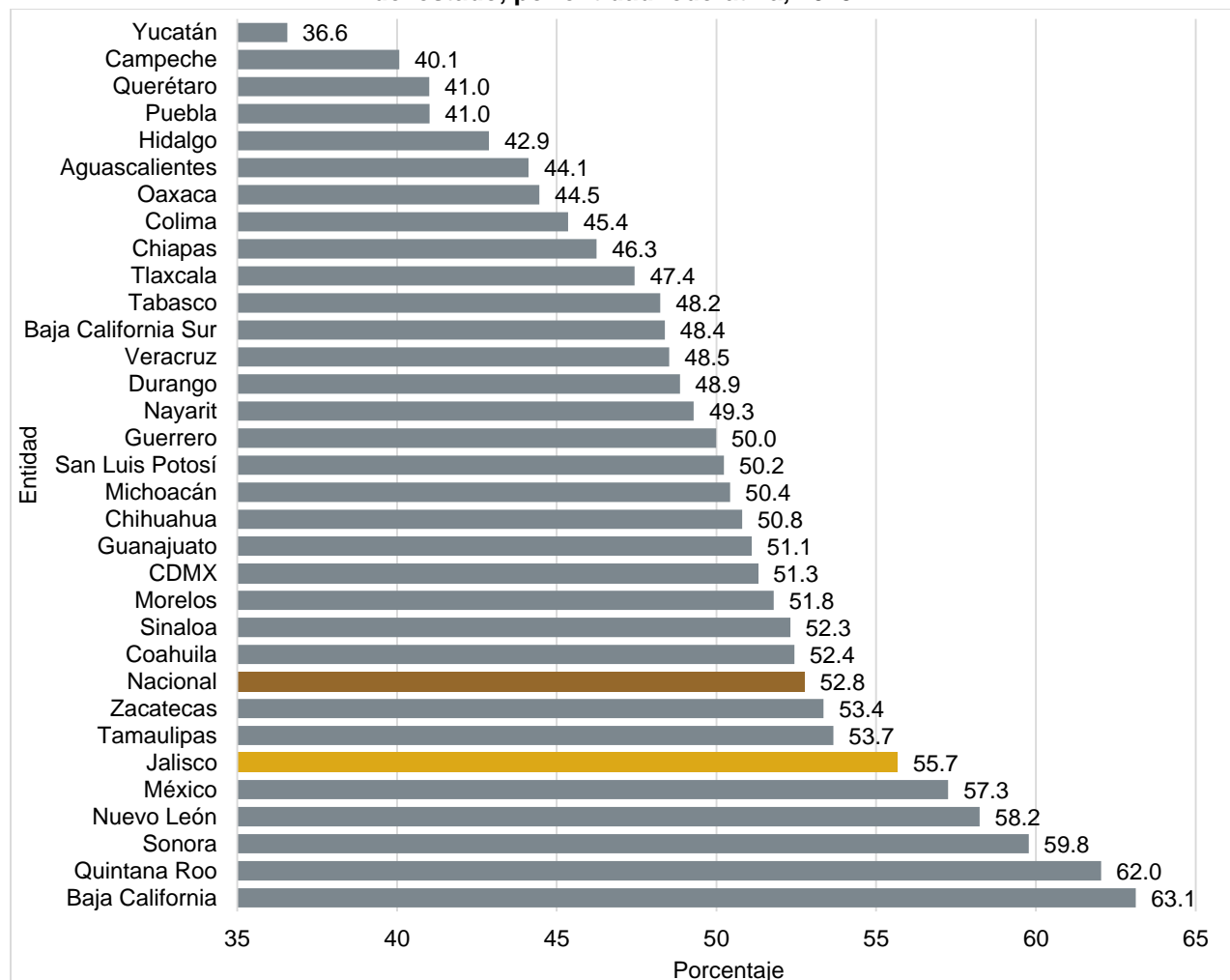


**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2017 y 2019

## La corrupción como problema prioritario por entidad federativa

En 2019, Jalisco fue la sexta entidad donde más ciudadanos consideraron a la corrupción como uno de los tres problemas principales de su estado, ya que el 55.7% de su población lo consideró así, esto representa 4.9 puntos porcentuales por encima de la media nacional. En primer lugar, se ubicó Baja California con el 63.1%, en segundo lugar, Quintana Roo con el 62.0% y en tercero, Sonora con 59.8%. Yucatán fue la entidad que mencionó menos esta problemática, con el 36.6%. (Ver gráfica 42).

**Gráfica 42. Porcentaje de personas de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más que consideraron a la corrupción como uno de los tres principales problemas del estado, por entidad federativa, 2019**

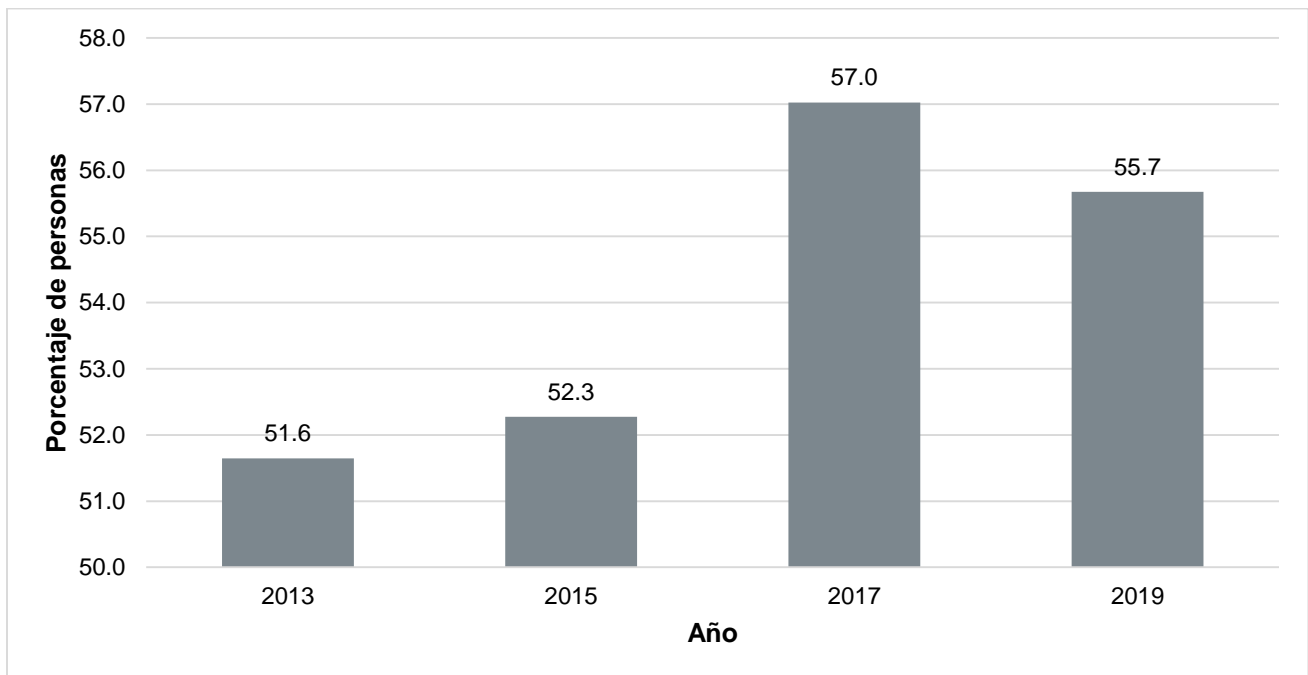


**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2019

## Evolución de la corrupción como problema prioritario en Jalisco

Durante 2019, el 55.7% de las personas consideró que la corrupción es uno de los tres principales problemas de Jalisco. Desde 2013 el número de menciones sobre esta problemática en el estado de Jalisco se había incrementado, pasando de 51.6% en 2013 a su nivel más alto en 2017 con 57%, hasta el año 2019, cuando disminuyó el número de menciones en 2.3 puntos porcentuales. (Ver gráfica 43).

**Gráfica 43. Porcentaje de personas de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más que consideraron a la corrupción como uno de los problemas principales de Jalisco, 2013 a 2019**

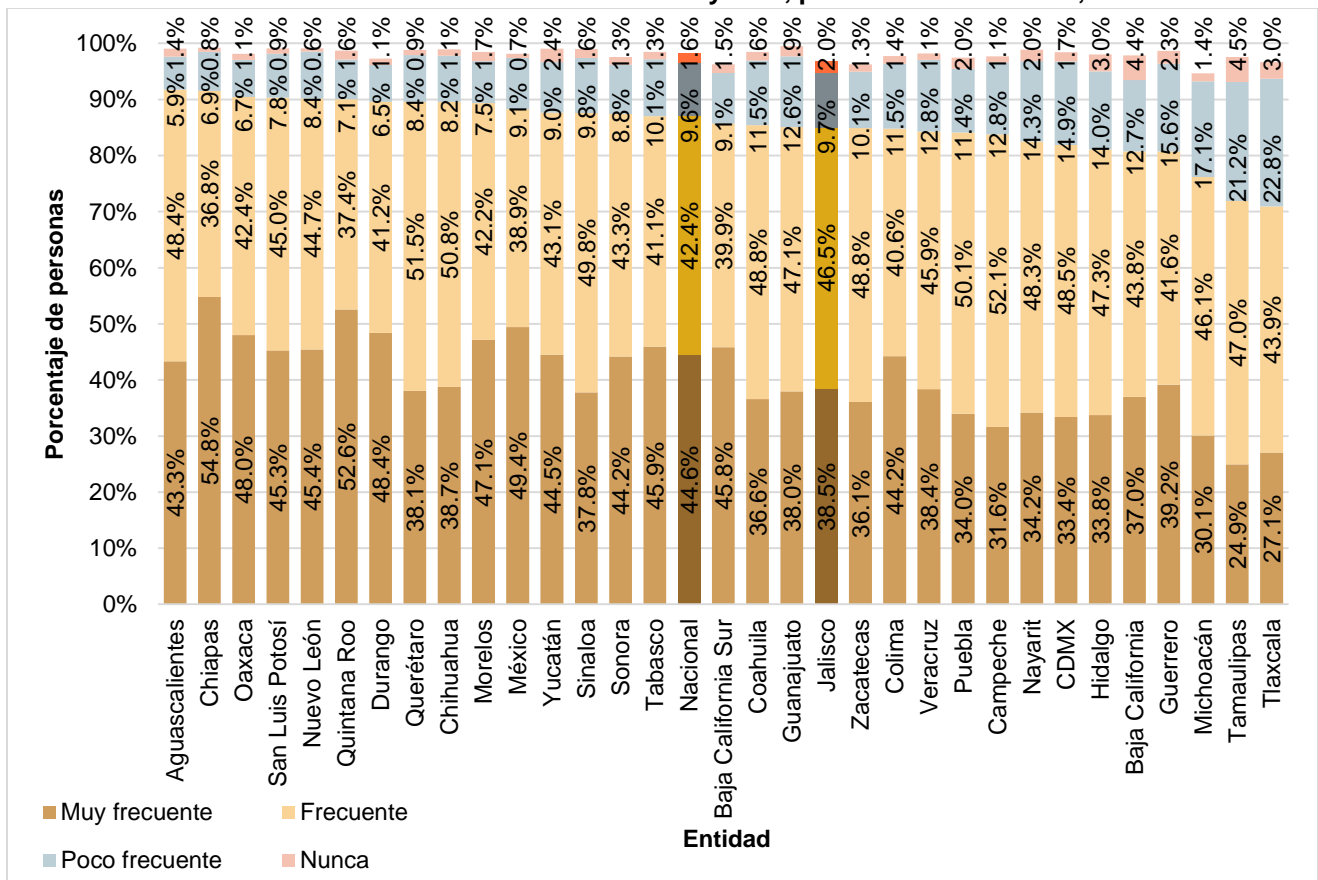


**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2013, 2015, 2017 y 2019

## Percepción sobre la frecuencia de corrupción

Durante el 2019, el 85% de los jaliscienses consideraron que la corrupción de parte de los servidores públicos es una práctica frecuente o muy frecuente, colocándola como la décimo novena entidad, dos puntos porcentuales menos que el nivel nacional. En Aguascalientes, el 91.8% de la población cree que la corrupción de parte de los servidores públicos es una práctica frecuente o muy frecuente; en Chiapas, el 91.5% y en Oaxaca el 90.4%. El estado cuya población consideró menos frecuente la corrupción fue Tlaxcala, con el 70.9% de sus habitantes. (Ver gráfica 44).

**Gráfica 44. Percepción sobre frecuencia de la corrupción para la población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más, por entidad federativa, 2019**

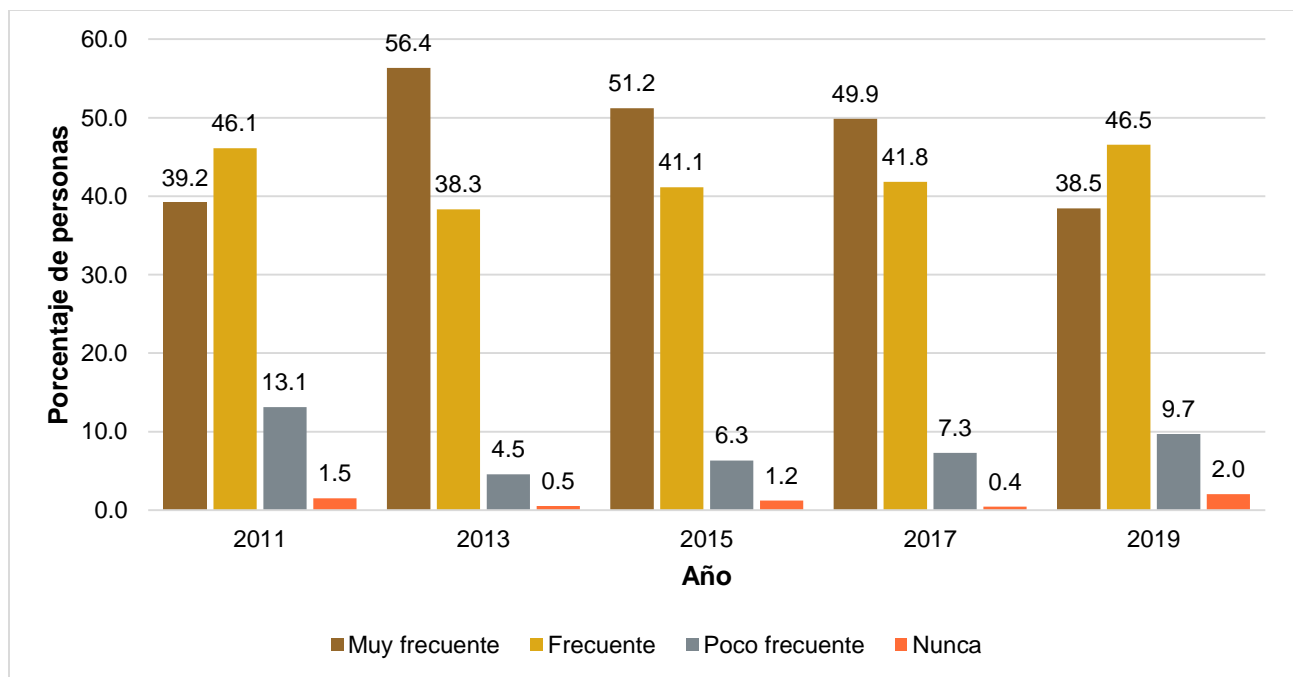


**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2019. Nota: no se incluye la opción "No sabe / no responde".

## Percepción sobre la frecuencia de corrupción en Jalisco

En Jalisco, la corrupción fue percibida en la entidad como frecuente o muy frecuente por el 85.0% de la población durante 2019, siendo este el menor nivel desde que se tiene registro. Hubo una disminución de 6.7 puntos porcentuales en la percepción de frecuencia de esta práctica con respecto a 2017 cuando la cifra mencionado fue de 91.7%; comparando con 2013, el año con la percepción de frecuencia de la corrupción más alta en el estado, la disminución fue de 9.7 puntos porcentuales. (Ver gráfica 45).

**Gráfica 45. Percepción sobre frecuencia de la corrupción en Jalisco para la población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más, de 2011 a 2019**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2011, 2013, 2015 y 2019. Nota: no se incluye la opción "No sabe / no responde".

## Percepción sobre la frecuencia de corrupción en instituciones y sectores en Jalisco

En Jalisco, en el año 2019, fue en las instituciones policiacas donde se percibió mayor corrupción, pues el 88.2% de los habitantes consideró que, en ese sector, la corrupción es frecuente o muy frecuente. En segundo lugar, se ubicaron los partidos políticos con el 85.6% de la población, y, en tercer lugar, los gobiernos estatales con 78.8%. Los sectores mejor evaluados fueron la familia, los vecinos y los compañeros de trabajo, siendo que el 18.8%, 19.6% y el 21.3% la población respectivamente consideró que, en esos sectores, la corrupción es frecuente o muy frecuente. (Ver tabla 1).

**Tabla 1. Percepción sobre la frecuencia de corrupción en instituciones y sectores en Jalisco para la población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más**

2019

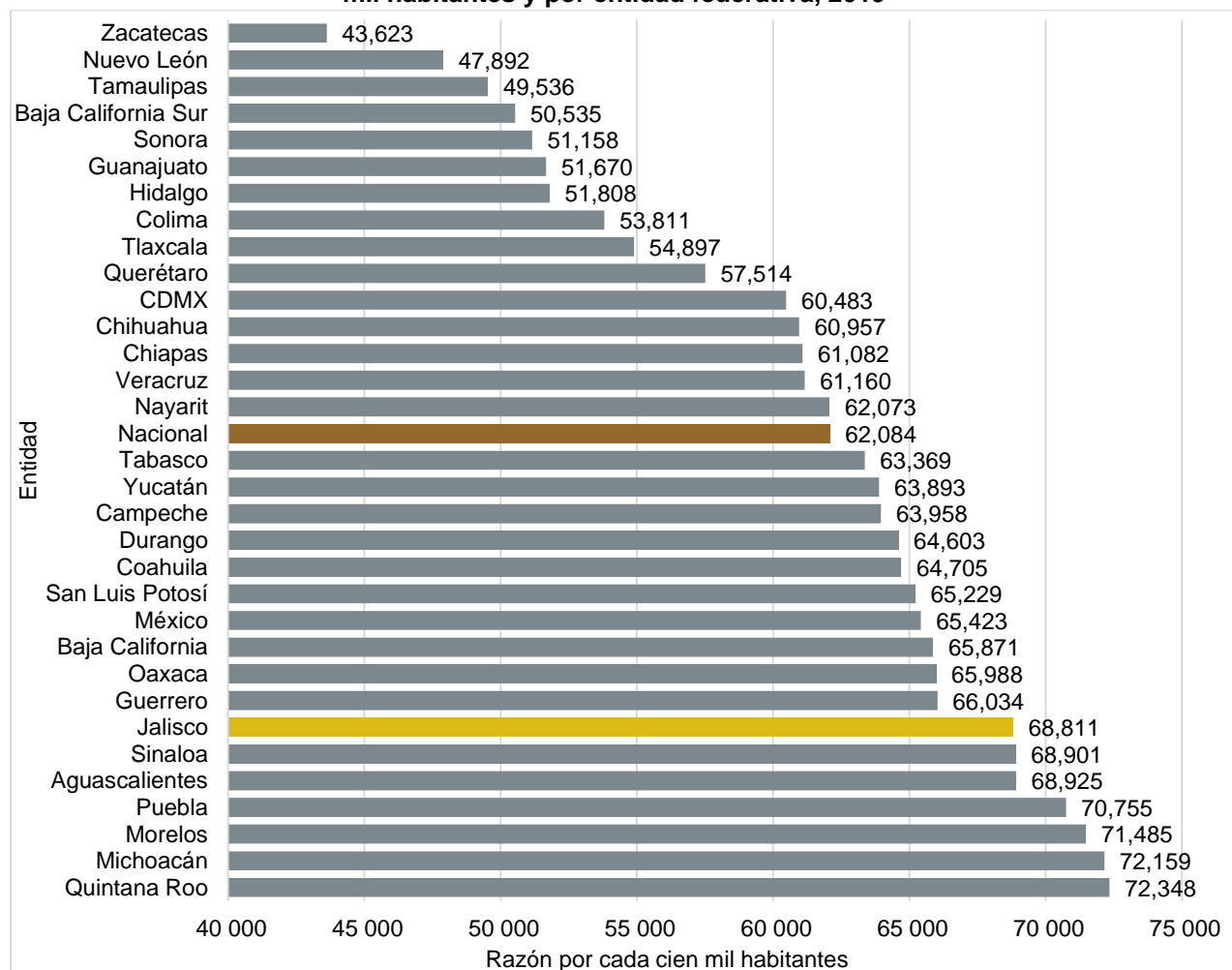
Sectores o instituciones	Muy frecuente	Frecuente	Poco frecuente	Nunca
Policías	57.7	30.5	7.8	1.8
Partidos políticos	49.0	36.6	7.6	2.6
Gobiernos Estatales	41.0	37.8	12.4	2.8
Diputados y Senadores	33.9	42.2	11.8	2.6
Ministerio Público	42.4	33.3	14.2	3.6
Jueces y magistrados	33.6	41.4	13.0	3.1
Gobiernos Municipales	30.2	40.5	18.5	3.1
Empresarios	29.7	40.8	15.8	3.9
Medios de comunicación	30.8	37.8	19.6	5.5
Gobierno Federal	31.1	34.5	20.8	6.1
Sindicatos	28.6	35.4	19.1	3.9
Institutos electorales	28.8	34.0	20.8	8.0
Universidades públicas	18.2	35.4	28.8	3.8
Instituciones religiosas	18.7	27.4	30.4	16.1
Hospitales públicos	15.8	30.2	35.7	10.1
Comisiones de derechos humanos	14.0	30.2	35.3	9.6
ONG's	9.9	28.7	36.1	12.4
Escuelas públicas	9.0	29.3	42.5	11.4
Organismos Autónomos Públicos/Descentralizados	8.2	25.9	38.6	13.6
Guardia Nacional	12.5	16.7	28.8	14.3
Ejército y Marina	8.8	19.2	41.3	17.1
Compañeros del trabajo	7.0	14.3	25.8	22.0
Vecinos	4.4	15.2	33.9	32.7
Familiares	4.9	13.9	36.4	39.3

**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2019. Nota: no se incluye la opción "No sabe / no responde".

## Usuarios que creen o han escuchado que existe corrupción en los trámites que realizaron

En 2019, Jalisco fue la séptima entidad donde una mayor proporción de ciudadanos cree o ha escuchado que en alguno de los trámites que realizó ocurren actos de corrupción, ya que compartió esta opinión 68,811 de cada cien mil habitantes. En primer lugar, se ubicó Quintana Roo, donde 72,348 de cada 100,000 habitantes creen o han escuchado que existe corrupción en alguno de los trámites que realizaron, en segundo lugar, se encontró Michoacán con 72,159 de cada cien mil habitantes y en tercero, Sonora con 71,485 de cada cien mil habitantes. Zacatecas fue la entidad que mencionó menos esta problemática, con 43,623 personas por cada cien mil habitantes. (Ver gráfica 46).

**Gráfica 46. Usuarios de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más que creen o han escuchado que existe corrupción en los trámites que realizaron, por cada cien mil habitantes y por entidad federativa, 2019**

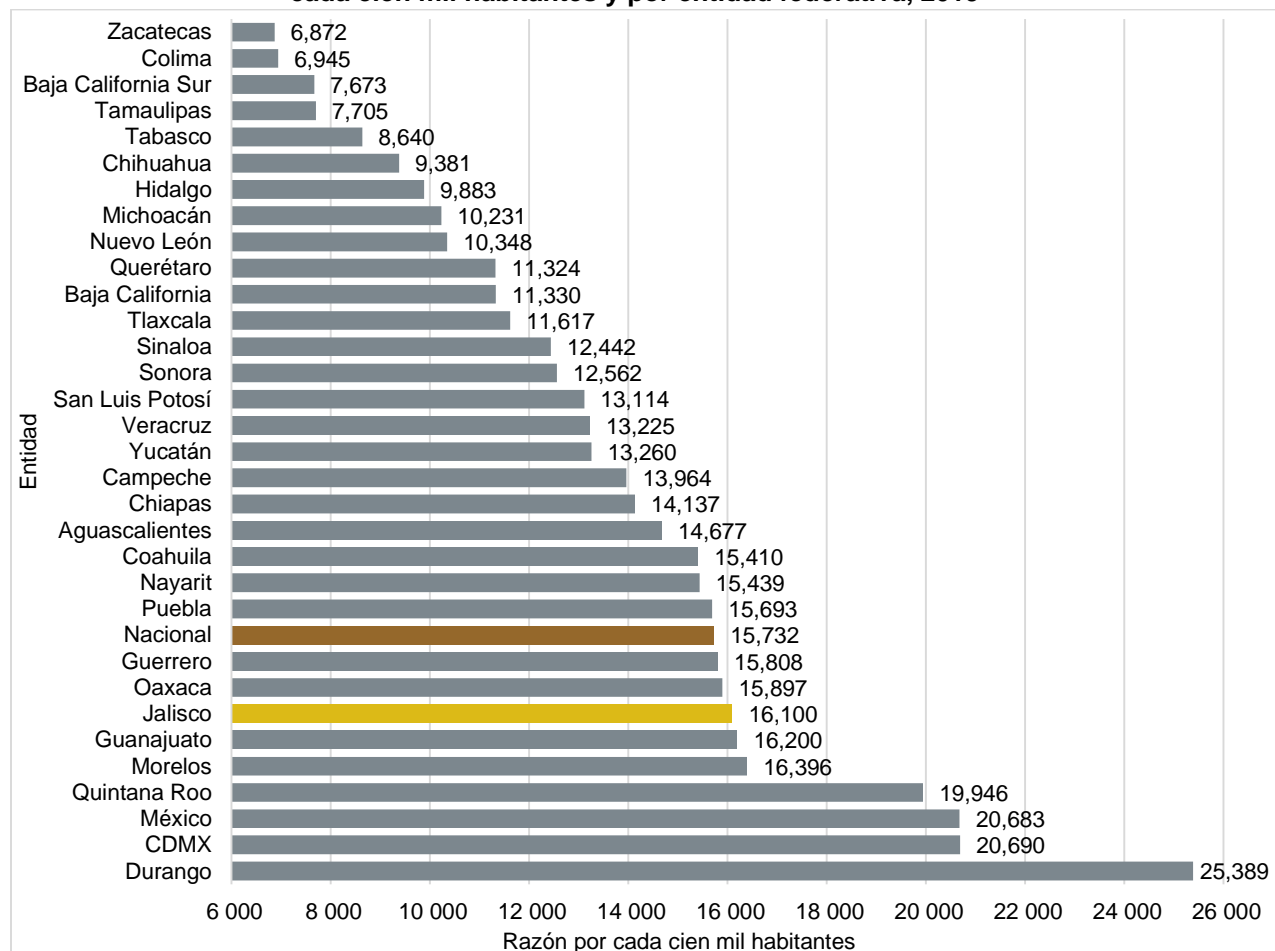


**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2019

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

En 2019, Jalisco fue la séptima entidad donde una mayor proporción de ciudadanos experimentó algún acto de corrupción en los trámites realizados, siendo el caso para 16,100 personas por cada cien mil habitantes. En primer lugar, se ubicó Durango, donde 25,389 de cada 100,000 habitantes experimentó algún acto de corrupción en alguno de los trámites que realizaron, en segundo lugar, se encontró la Ciudad de México con 20,690 de cada cien mil habitantes y en tercero, el estado de México con 20,683 por cada cien mil habitantes. Zacatecas se ubicó en último lugar, con 6,872 personas por cada cien mil habitantes. (Ver gráfica 47).

**Gráfica 47. Usuarios de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más que experimentaron algún acto de corrupción en al menos uno de los trámites que realizaron, por cada cien mil habitantes y por entidad federativa, 2019**

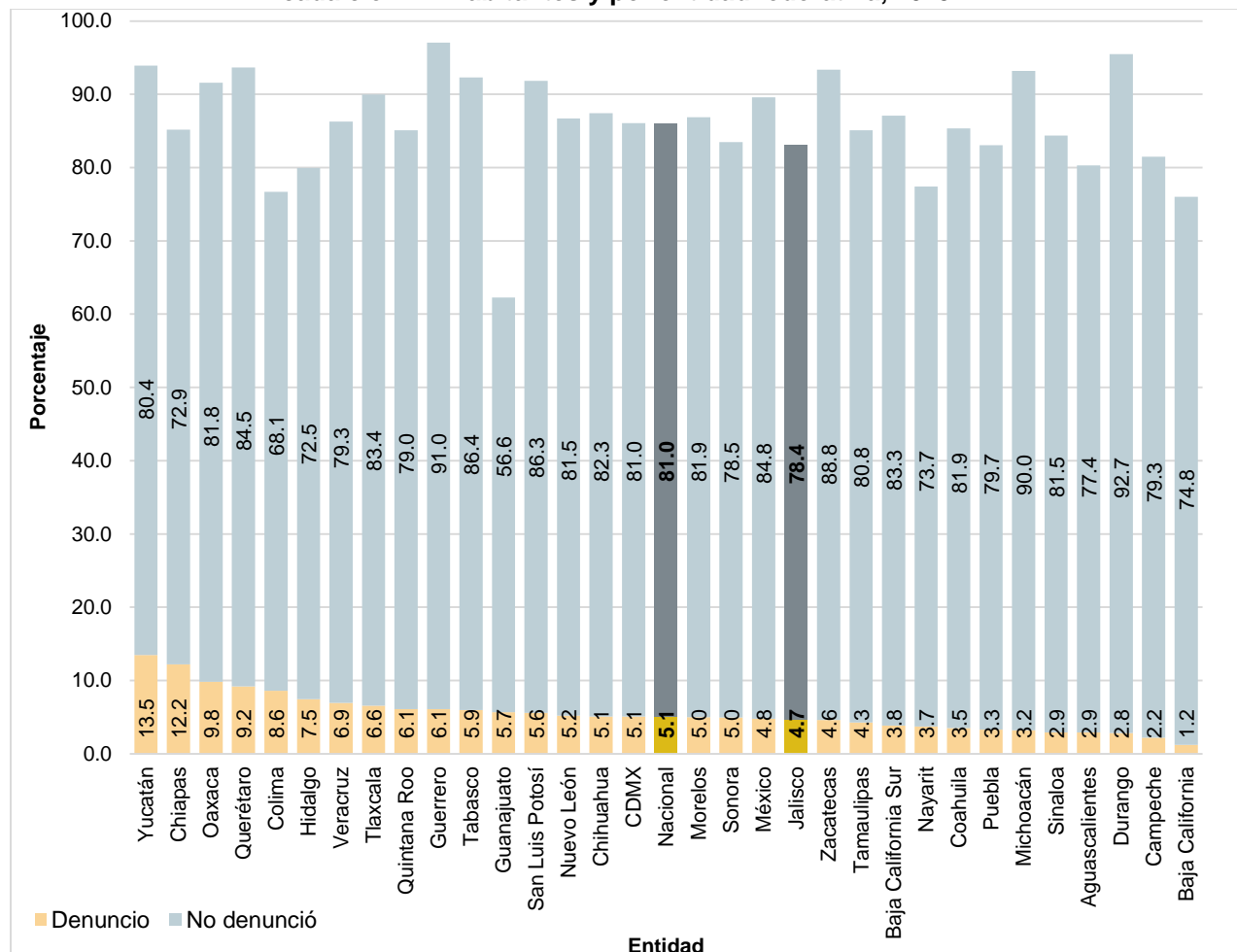


**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2019

### Usuarios que denunciaron un acto de corrupción que experimentaron

En 2019, Jalisco fue la vigésima entidad donde una mayor proporción de ciudadanos denunció los actos de corrupción que experimentó en trámites, siendo así para el 4.7% de los casos, 0.4 puntos porcentuales por debajo de la media nacional. En primer lugar, se encontró Yucatán, donde se denunció el hecho en el 13.5% de los casos, en segundo lugar, Chiapas, con 12.2% y, en tercer lugar, Oaxaca con 9.8%. En último lugar se ubicó Baja California, donde el 1.2% de los casos de corrupción en trámites fueron denunciados. (Ver gráfica 48).

**Gráfica 48. Usuarios de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más que experimentaron algún acto de corrupción en al menos uno de los trámites que realizaron, por cada cien mil habitantes y por entidad federativa, 2019**

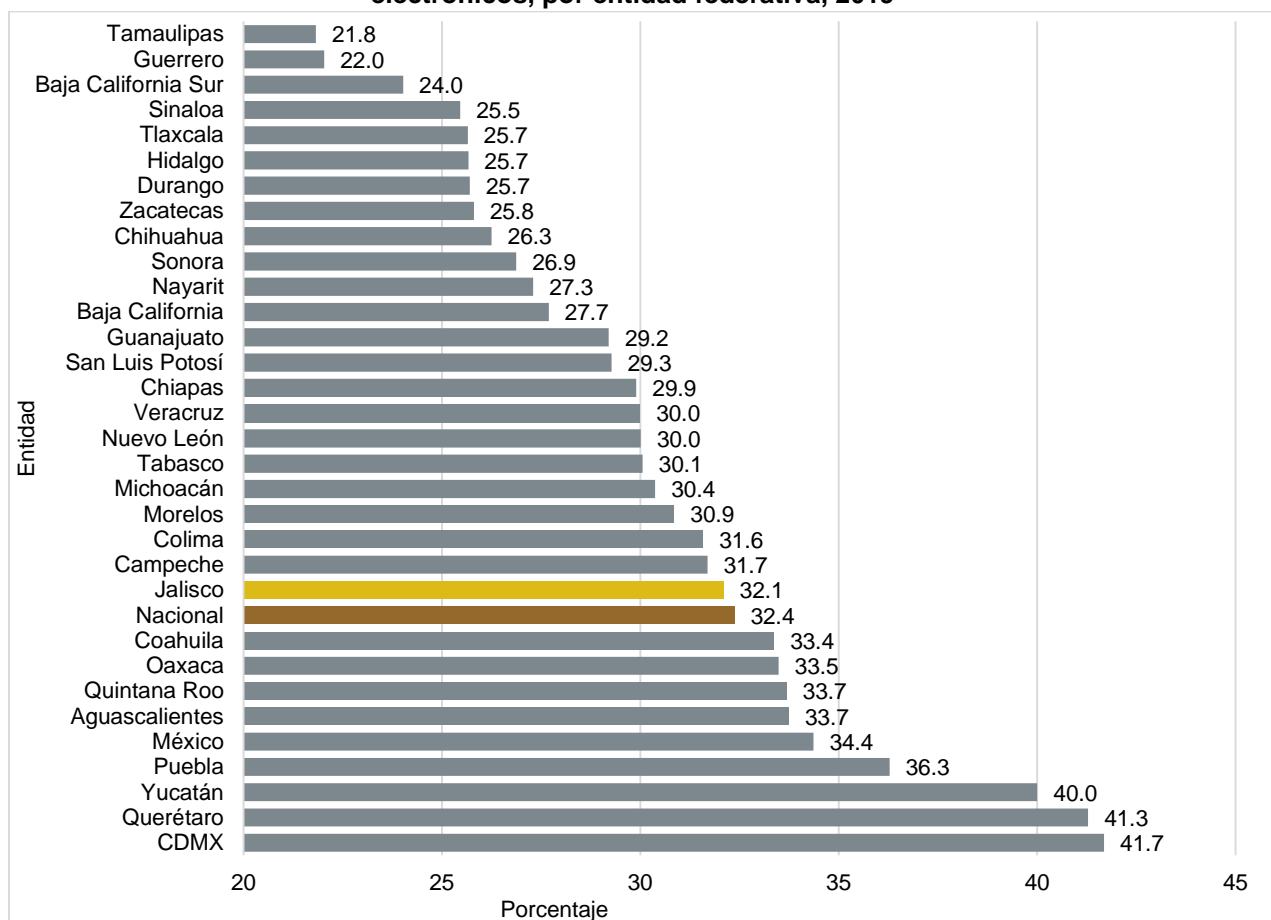


**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2019. Nota: no se incluyen las opciones "No aplica" ni "No sabe / no responde".

## V. Gobierno electrónico

En este módulo se presenta la percepción y experiencia de la población de 18 años y más de áreas urbanas de 100,000 habitantes y más. En Jalisco, durante 2019, el 32.1% de la población tuvo algún tipo de interacción con el gobierno mediante medios electrónicos, la cual fue menor que la media nacional por 0.3 puntos porcentuales. La entidad en la que hubo más interacción con el gobierno de manera electrónica fue la Ciudad de México, donde el 41.7% de personas mantuvo este tipo de interacción en algún momento del año, en segundo lugar, Querétaro, con el 41.3% de los habitantes y, en tercer lugar, estuvo Yucatán con 40.0%. La entidad en la cual menos habitantes tuvieron algún tipo de interacción con el gobierno fue Tamaulipas con 21.8%. (Ver gráfica 49).

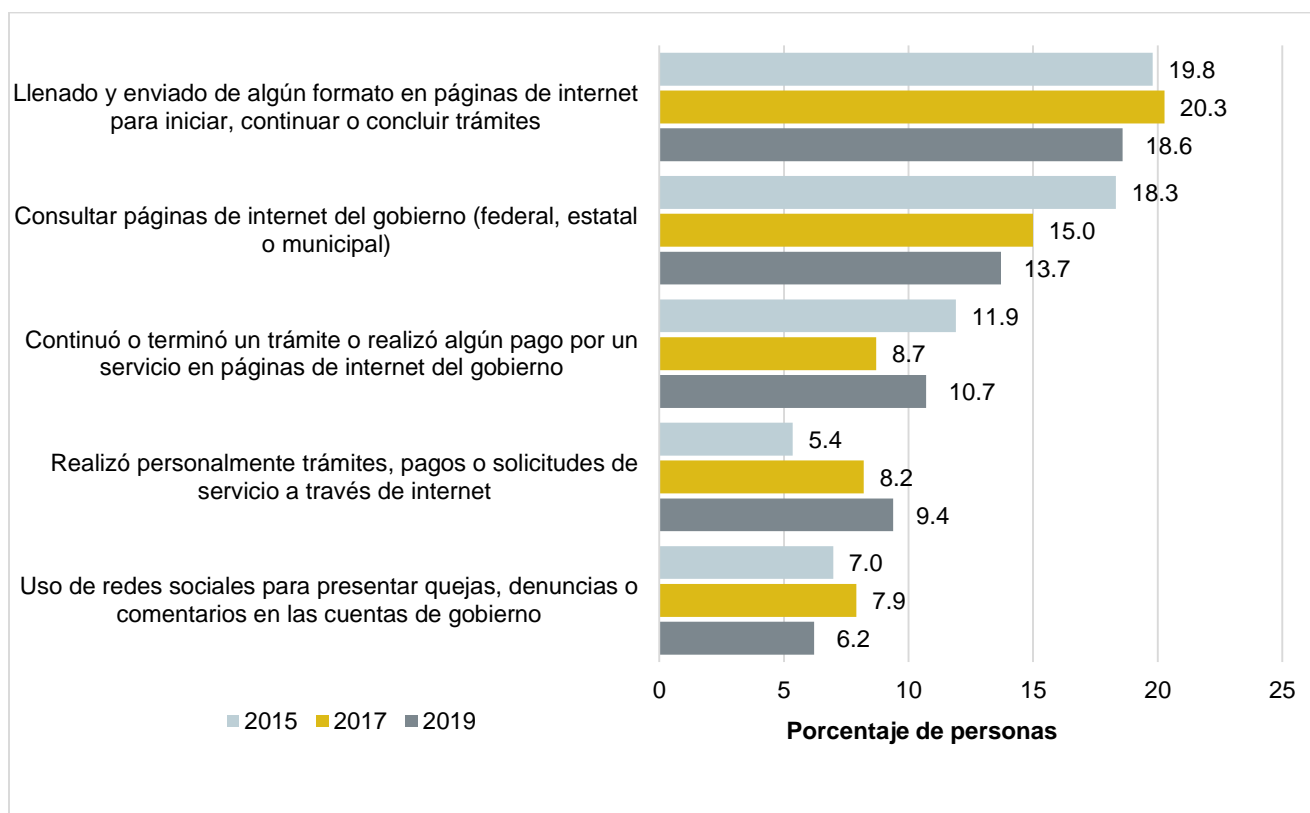
**Gráfica 49. Porcentaje de la población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más que tuvo al menos una interacción con el gobierno a través de medios electrónicos, por entidad federativa, 2019**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2019

En Jalisco, la interacción con el gobierno más común en 2019, fue al realizar llenado y enviado de algún formato en páginas de internet para iniciar, continuar o concluir trámites, siendo el caso para el 18.6% de la población. Cabe mencionar que, desde el 2015, las interacciones con el gobierno se han visto reducidas de manera generalizada, excepto por los trámites, pagos o solicitudes de servicio a través de internet, siendo que este tipo de interacción ha aumentado en 4 puntos porcentuales en el periodo mencionado. (Ver gráfica 50).

**Gráfica 50. Problemas más importantes de la entidad federativa para la población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más, según personas encuestadas, Jalisco 2017 y 2019**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2015, 2017 y 2019

## VI. Confianza institucional

En este módulo se presenta la percepción de la población de 18 años y más de áreas urbanas de 100,000 habitantes y más del estado de Jalisco. En la entidad, durante 2019, fueron las instituciones familiares donde se percibió mayor confianza, pues el 90.2% de los habitantes consideró que ese sector les da mucha o algo de confianza. En segundo lugar, se ubicaron los compañeros de trabajo con el 81.3% de la población, y, en tercer lugar, las escuelas públicas de nivel básico con 77.6%. Los sectores con una menor percepción de confianza fueron las cámaras de Diputados y Senadores, los policías y los Jueces y Magistrados, siendo que el 31.1%, 31.2% y el 37.1% de la población respectivamente consideró que, esos sectores, les generaron mucha o algo de confianza. (Ver tabla 2).

**Tabla 2. Nivel de confianza en instituciones y sectores en Jalisco para la población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más**  
2019

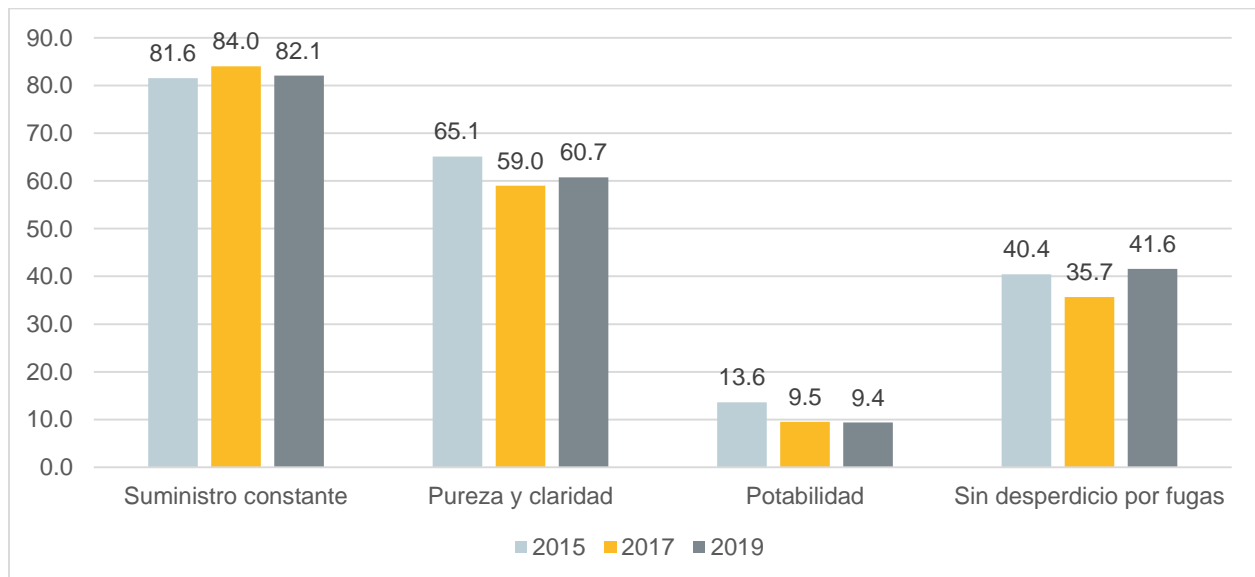
Sectores o instituciones	Mucha confianza	Algo de confianza	Algo de desconfianza	Mucha desconfianza
Familiares	56.0	34.2	7.2	1.2
Compañeros de trabajo	32.5	48.8	10.3	2.4
Escuelas públicas de nivel básico	16.5	61.1	12.5	4.1
Universidades públicas	20.3	56.3	11.0	4.1
Ejército y Marina	26.4	50.1	13.7	3.3
Vecinos	20.2	54.3	17.7	5.3
Organismos Autónomos Públicos/Descentralizados	12.5	56.7	19.7	4.7
Hospitales públicos	15.6	49.3	23.3	9.0
Guardia Nacional	15.6	48.0	14.0	5.0
Instituciones religiosas	16.8	46.4	21.6	11.1
Comisiones de Derechos Humanos	11.0	52.2	20.9	8.0
ONG's	8.7	52.4	26.1	5.1
Gobierno Federal	10.0	41.9	28.0	15.7
Medios de comunicación	6.7	44.6	28.8	16.7
Gobiernos Municipales	4.4	45.6	31.2	12.9
Servidores públicos	4.7	43.7	36.2	12.3
Institutos electorales	7.6	39.4	34.0	13.5
Empresarios	5.8	39.1	34.7	10.1
Gobiernos Estatales	3.9	36.4	35.6	19.8
Sindicatos	4.3	35.4	32.6	14.2
Ministerio Público	5.4	32.6	33.8	23.2
Jueces y Magistrados	4.7	32.4	35.7	19.3
Policías	3.6	27.8	38.5	29.5
Cámaras de Diputados y Senadores	3.6	27.5	39.1	20.9

**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2019. Nota: no se incluye la opción "No sabe / no responde".

## VII. Evaluación de servicios públicos en áreas metropolitanas

En este módulo se presentan las percepciones de la población de 18 años y más que habita en el Área Metropolitana de Guadalajara. Durante 2019, de acuerdo a su experiencia, el 82.1% de la población consideró que recibió un suministro constante de agua potable sin interrupciones y con presión; el 60.7% opinó que el agua tenía pureza y claridad, un decremento en la percepción de 4.4 puntos porcentuales respecto a 2015; el 41.6% no consideró que el servicio de agua tuviera desperdicio por fugas y el 9.4% de la población pensó que el agua era potable, (Ver Gráfica 51).

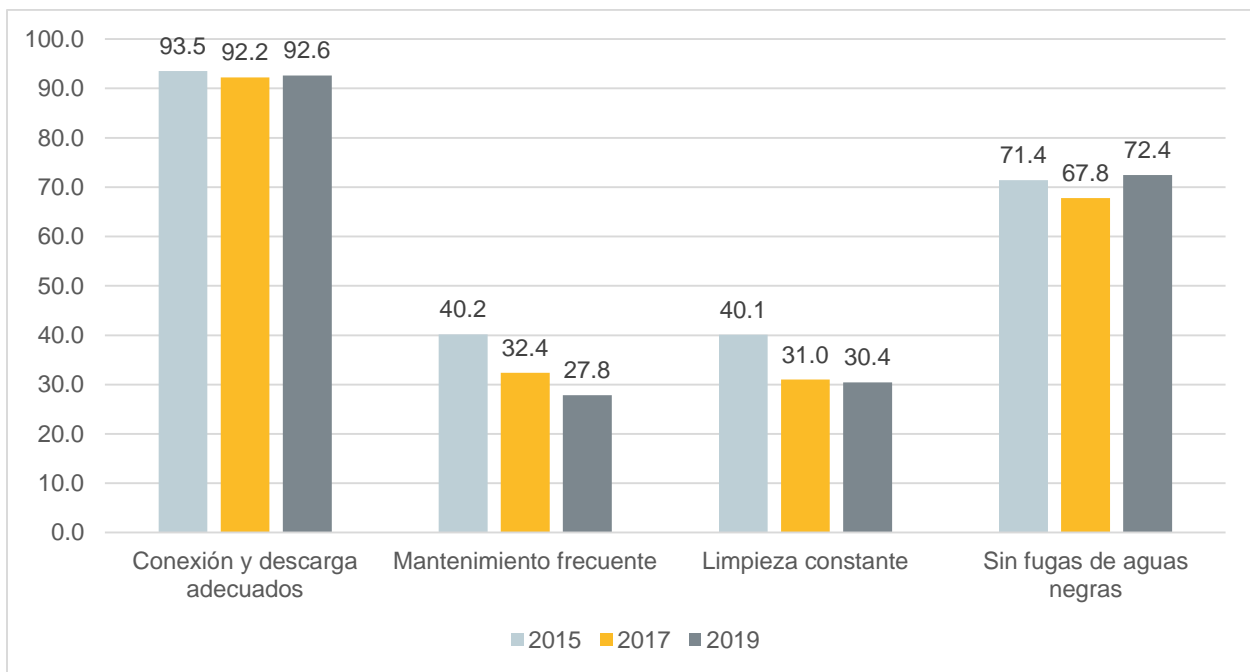
**Gráfica 51. Población de 18 años y más que habita en el Área metropolitana de Guadalajara, según percepción del servicio de agua potable (Porcentaje) 2015-2019**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2015, 2017 y 2019.

Respecto al servicio de drenaje y alcantarillado, en 2019, el 92.6% de la población opinó que tenía una conexión y descarga de desechos adecuados y el 72.4% consideró que tenía un servicio sin fugas de aguas negras por rupturas en el drenaje; en relación al mantenimiento, el 27.8% percibió que este es frecuente y evita olores desagradables y plagas, representando un decremento de 12.4 puntos porcentuales respecto a 2015; el 30.4% de la población consideró que el drenaje y alcantarillado se limpió constantemente de tal forma que se evitaron inundaciones y encharcamientos (Ver gráfica 52)

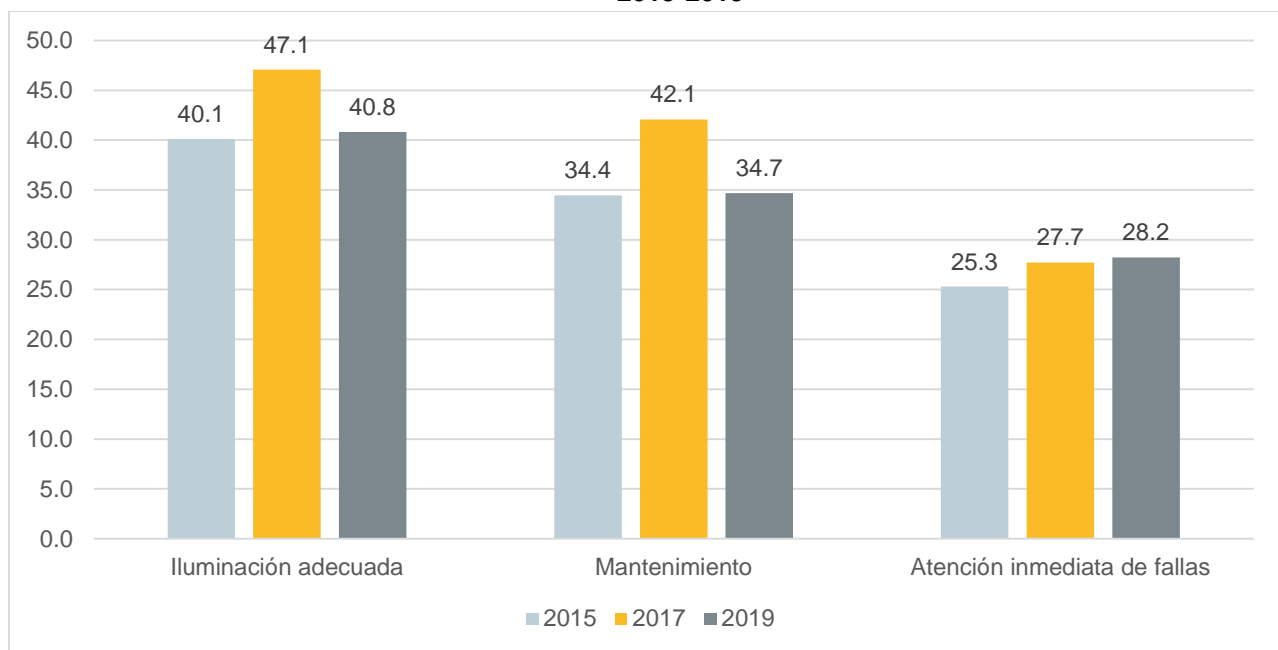
**Gráfica 52. Población de 18 años y más que habita en el Área metropolitana de Guadalajara, según percepción del servicio de drenaje y alcantarillado (Porcentaje) 2015-2019**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2015, 2017 y 2019.

En 2019, el 40.8% de la población consideró que el alumbrado público tuvo una iluminación adecuada en las calles y áreas públicas, esta percepción tuvo un decremento de 6.3 puntos porcentuales respecto al año 2017; el 34.7% de personas percibió que se le dio mantenimiento al alumbrado público, comparado con el año 2017, esta apreciación tuvo una baja de 7.4 puntos porcentuales; en lo que respecta a la atención de fallas, 28.2% consideró que se dio una respuesta inmediata para conservar su buen estado (Ver gráfica 53).

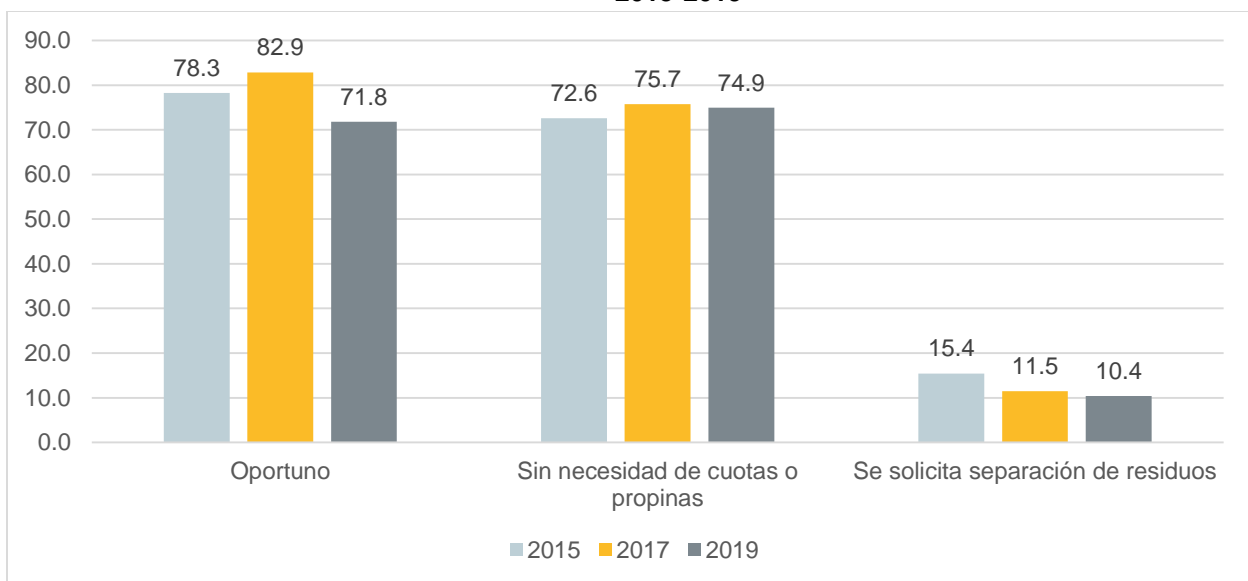
**Gráfica 53. Población de 18 años y más que habita en el Área metropolitana de Guadalajara, según percepción del servicio de alumbrado público (Porcentaje) 2015-2019**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2015, 2017 y 2019.

De acuerdo a su experiencia, el 71.8% de las personas consideró que el servicio de recolección de basura fue oportuno durante 2019, respecto al año 2017, se reportó una baja de 11.1 puntos porcentuales en esta percepción; el 74.9% opinó que el servicio fue gratuito y los empleados de limpia no pidieron cuotas o propinas; respecto a la separación de residuos, el 10.4% dijo que le solicitaron separarla en orgánica e inorgánica, una baja de 5.0 puntos porcentuales respecto a 2015 (Ver gráfica 54).

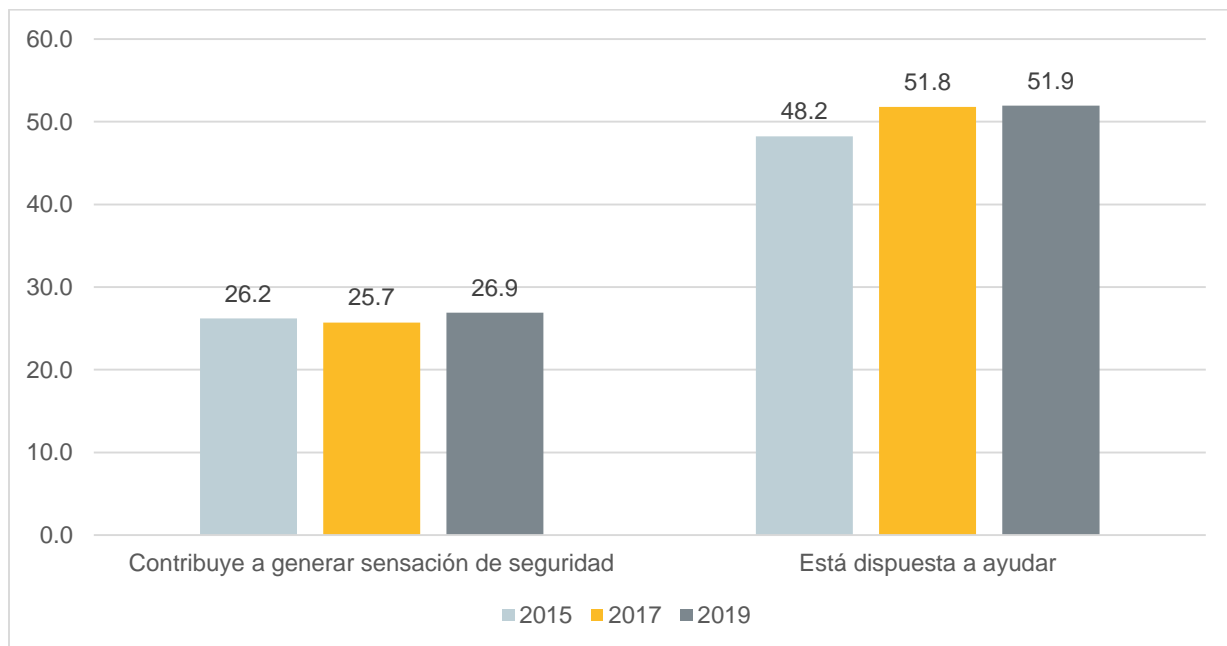
**Gráfica 54. Población de 18 años y más que habita en el Área metropolitana de Guadalajara, según percepción del servicio de recolección de basura (Porcentaje) 2015-2019**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2015, 2017 y 2019.

Respecto a la percepción que se tiene sobre la policía de la ciudad, el 51.9% de la población consideró que la autoridad estuvo dispuesta ayudar, esto representa un incremento de 3.7 puntos porcentuales respecto al resultado de 2015. Por otro parte, el 26.9% de la población percibió que la policía contribuyó a generar una sensación de seguridad dentro y fuera del hogar, esta proporción es similar a la obtenida en años anteriores. (Ver gráfica 55).

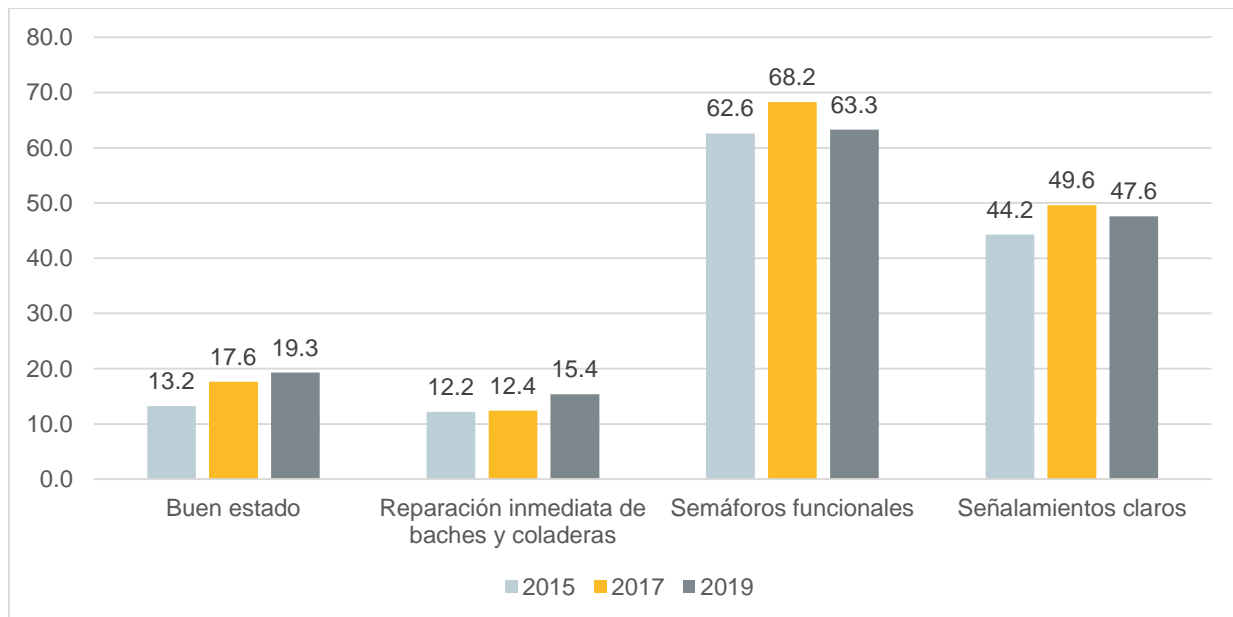
**Gráfica 55. Población de 18 años y más que habita en el Área metropolitana de Guadalajara, según percepción del servicio de Policía (Porcentaje) 2015-2019**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2015, 2017 y 2019.

En 2019, respecto al servicio de calles y avenidas en el Área metropolitana de Guadalajara, en su experiencia el 19.3% de la población dijo que se encontraron en buen estado libres de baches, coladeras hundidas o abiertas, con un incremento de 6.1 puntos porcentuales respecto a 2015; el 15.4% opinó que cuando se reportó la existencia de baches, coladeras hundidas o abiertas, se repararon de manera inmediata; respecto a los semáforos, 63.3% de la población opinó que eran funcionales y 47.6% percibió que los señalamientos en las calles y avenidas fueron claros (Ver gráfica 56).

**Gráfica 56. Población de 18 años y más que habita en el Área metropolitana de Guadalajara, según percepción del servicio de calles y avenidas (Porcentaje) 2015-2019**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2015, 2017 y 2019.