

Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) Principales resultados para Jalisco 2021

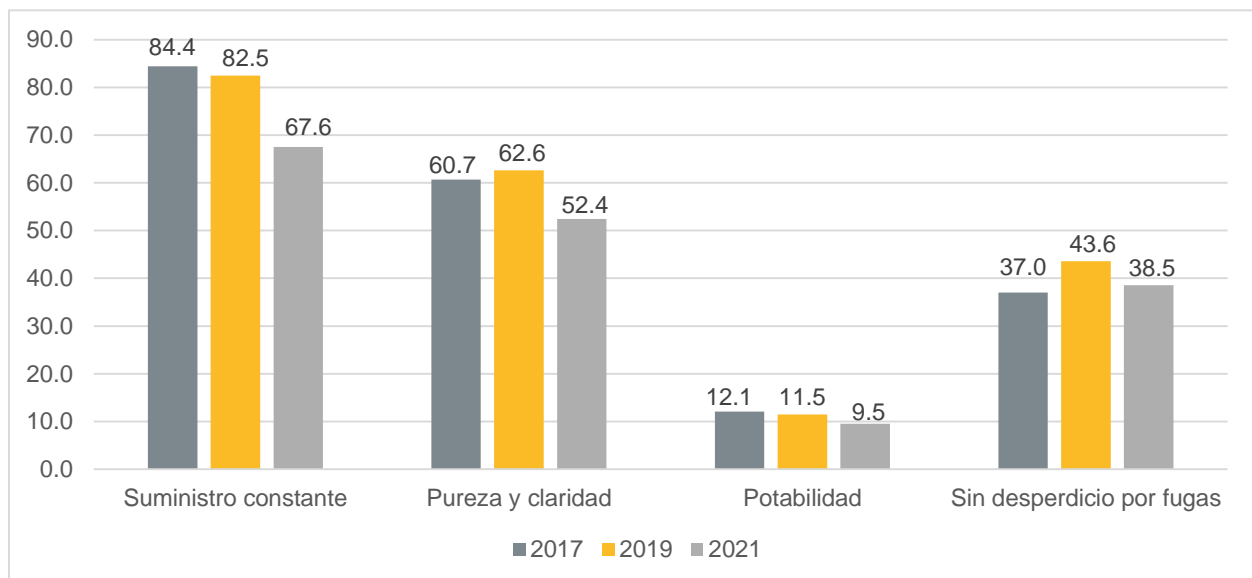
El día 24 de mayo de 2022, el INEGI presentó la edición del año 2021 de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), siendo su principal objetivo recabar información de la población sobre las experiencias y la percepción respecto a los trámites y servicios proporcionados por los tres 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 bienal, en esta edición el levantamiento se llevó a cabo del 01 de noviembre al 16 de diciembre de 2021, con el periodo de referencia de la información del año 2021. 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 en relación a los servicios básicos. Durante 2021, de acuerdo a su experiencia, el 67.6% de la población consideró que recibió un suministro constante de agua potable, porcentaje que fue menor respecto a 2019, cuando un 82.5% de la población reportó contar con el suministro constante; el 52.4% consideró que el agua tenía pureza y claridad, el 38.5% no creyó que el servicio de agua tenga desperdicio por fugas y solo el 9.5% 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) 2017, 2019 y 2021

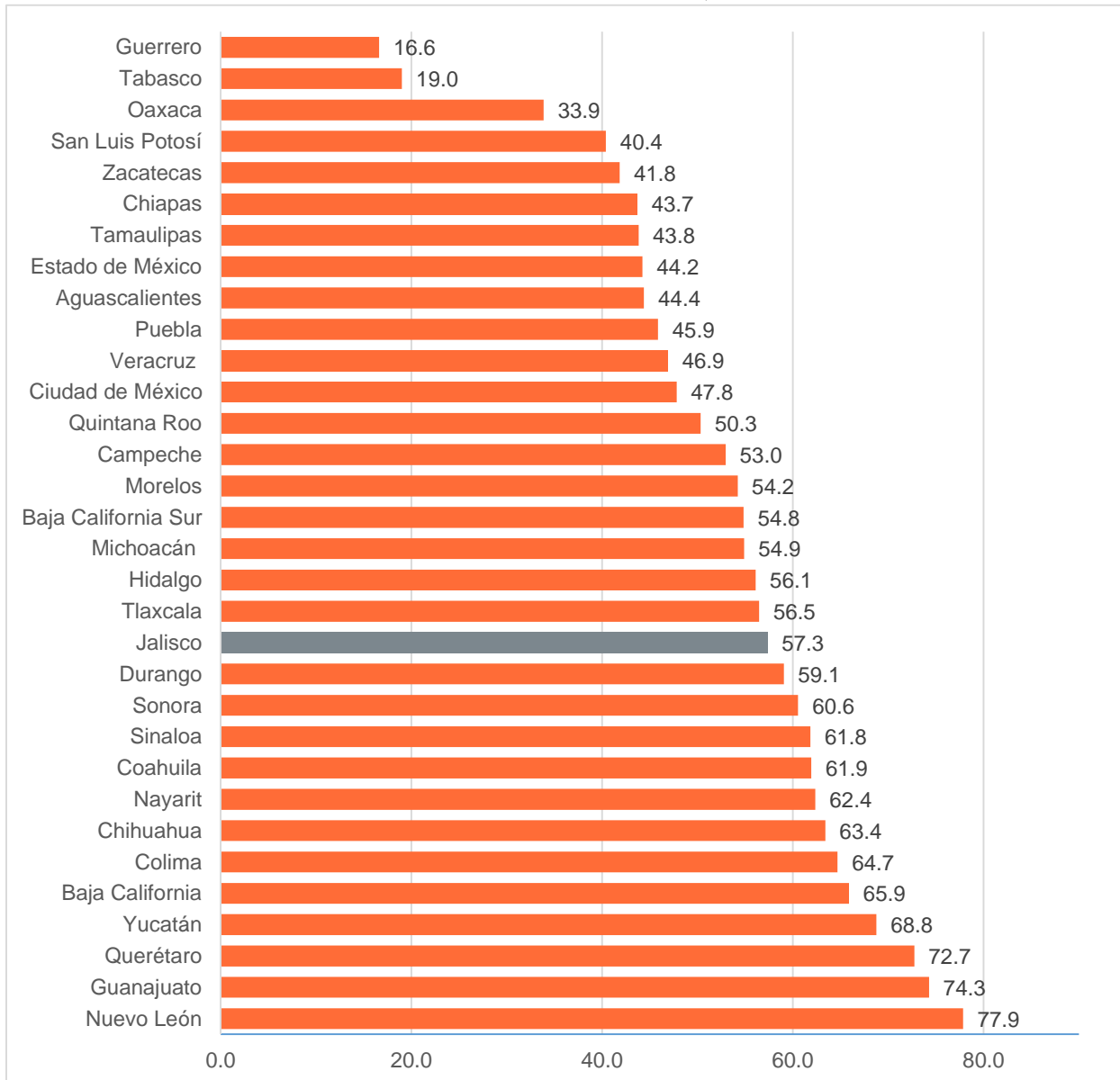


Fuente: Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2017, 2019 y 2021.

Solo el 57.3% de la población de 18 años y más de áreas urbanas de 100,000 habitantes y más de Jalisco se sintió satisfecha con el servicio de agua potable, por lo que se ubicó en el lugar 13 a nivel nacional en grado de satisfacción. Nuevo León y Guanajuato fueron las entidades con el mayor porcentaje de población satisfecha, con 77.9% y 74.3% respectivamente. En Guerrero y

Tabasco el 16.6% y 19.0% 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, 2021

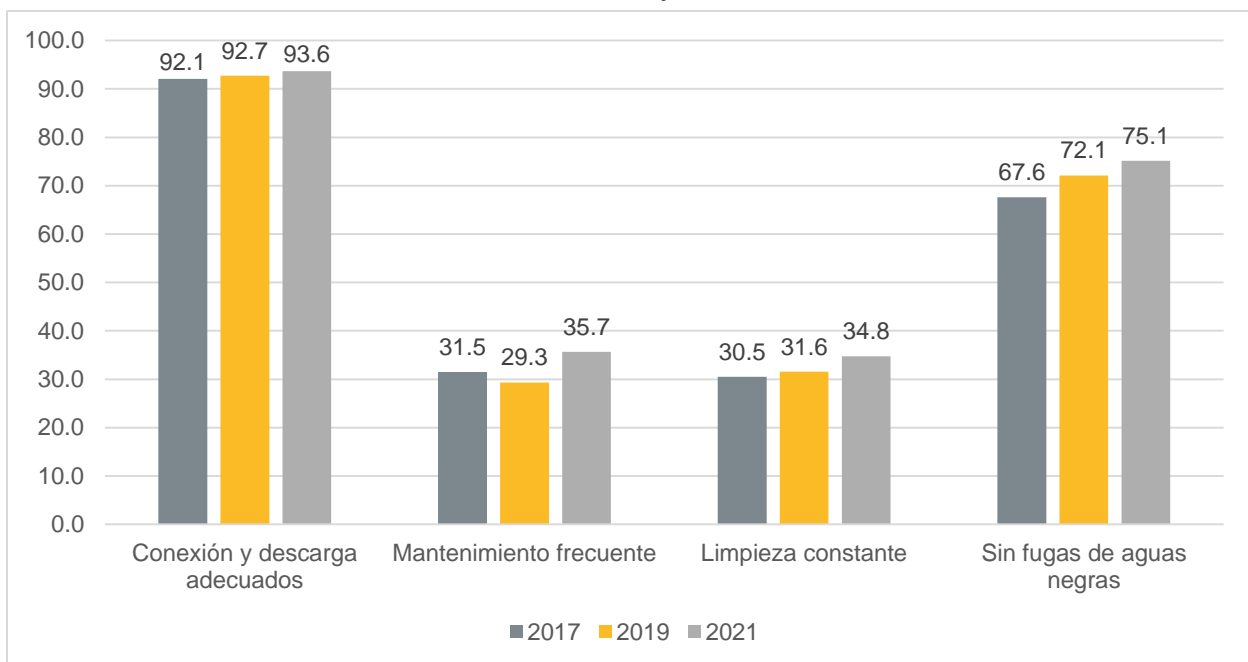


Fuente: Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2021.

Respecto al servicio de drenaje y alcantarillado, en 2021, el 93.6% de la población opinó que tenía una conexión y descarga de desechos adecuados y el 75.1% consideró que tenía un servicio sin fugas de aguas negras por rupturas en el drenaje; en relación al mantenimiento, el 35.7% percibió que este es frecuente y evita olores desagradables y plagas, el 34.8% 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)

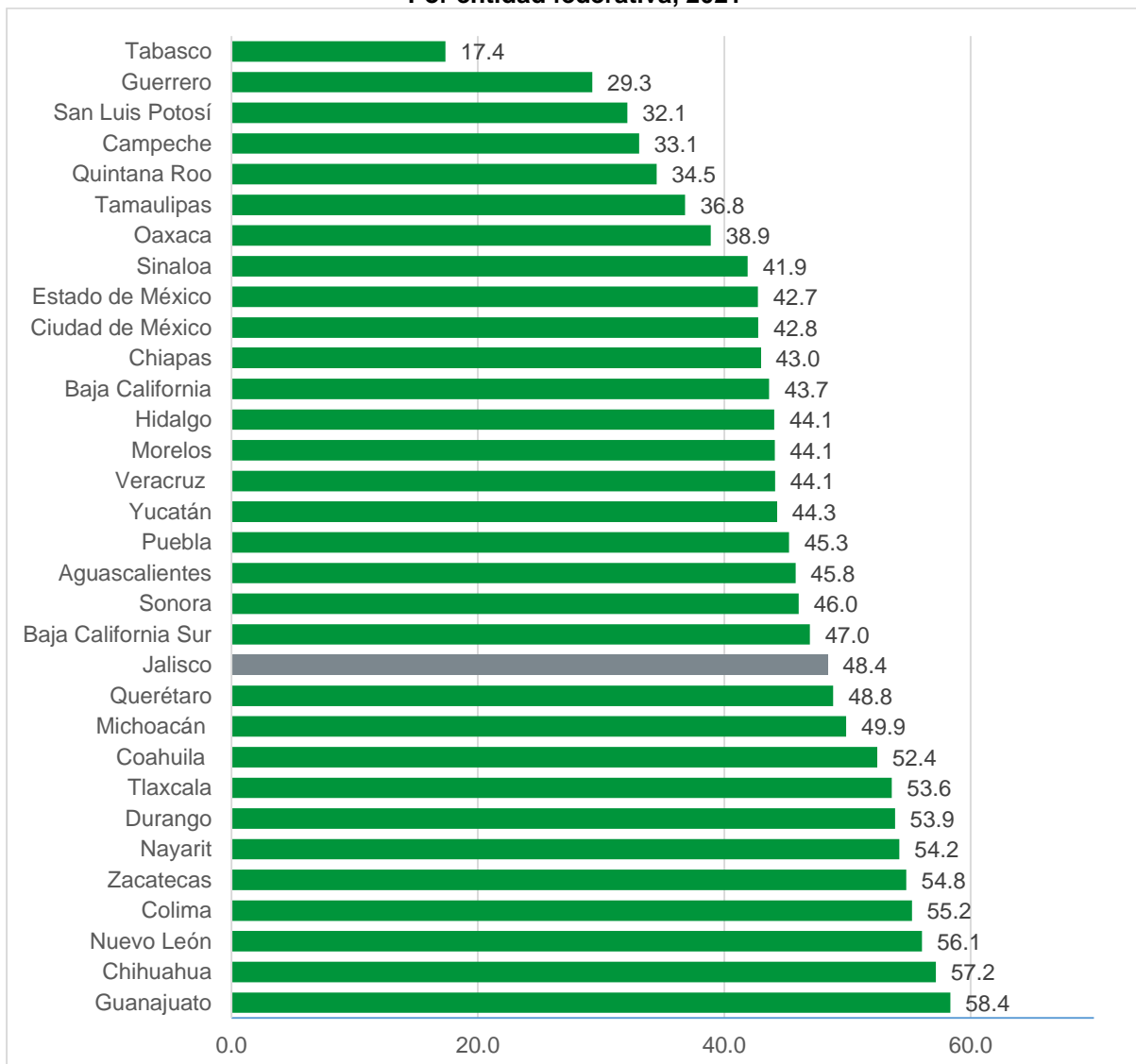
2017, 2019 y 2021



Fuente: Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2017, 2019 y 2021.

Durante 2021, en Jalisco el 48.4% de la población dijo sentirse satisfecha con el servicio de drenaje y alcantarillado, ubicándose a nivel nacional en el lugar 12 en grado de satisfacción; los estados con el mayor porcentaje de población satisfecha fueron Guanajuato (58.4%) y Chihuahua (57.2%), en caso contrario, en Tabasco, solo el 17.4% dijo sentirse satisfecho y en Guerrero, el 29.3% 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, 2021

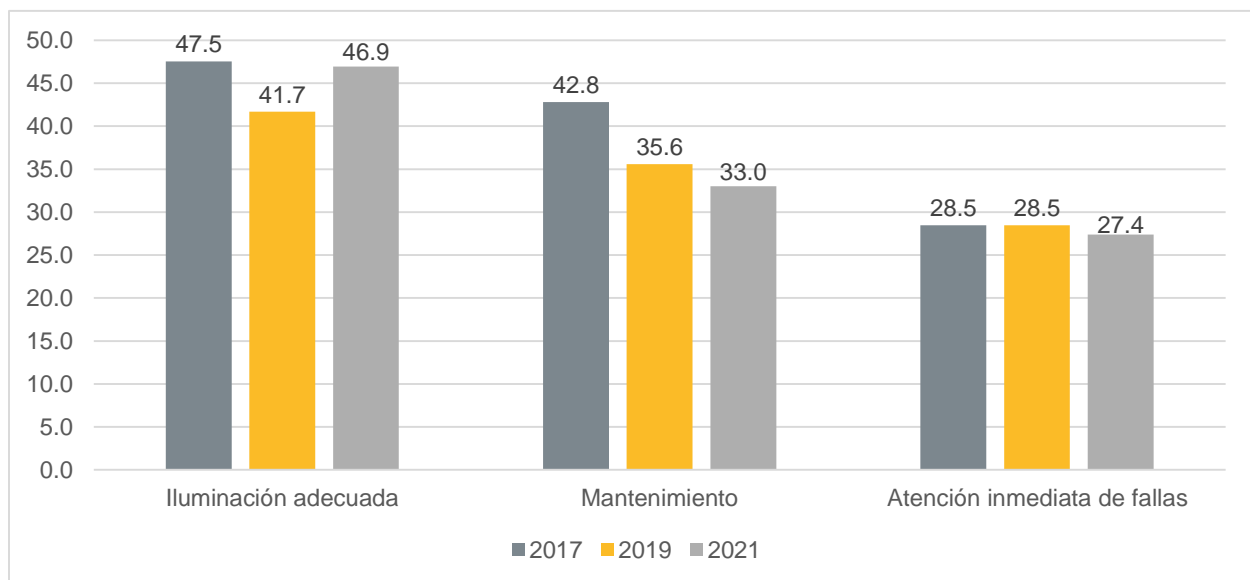


Fuente: Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2021.

En 2021, el 46.9% de la población consideró que el alumbrado público tuvo una iluminación adecuada en las calles y áreas públicas, esta percepción tuvo un aumento de 5.2 puntos porcentuales respecto al año 2019; el 33.0% de personas percibió que se le dio mantenimiento al alumbrado público; en lo que respecta a la atención de fallas, solo el 27.4% 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)

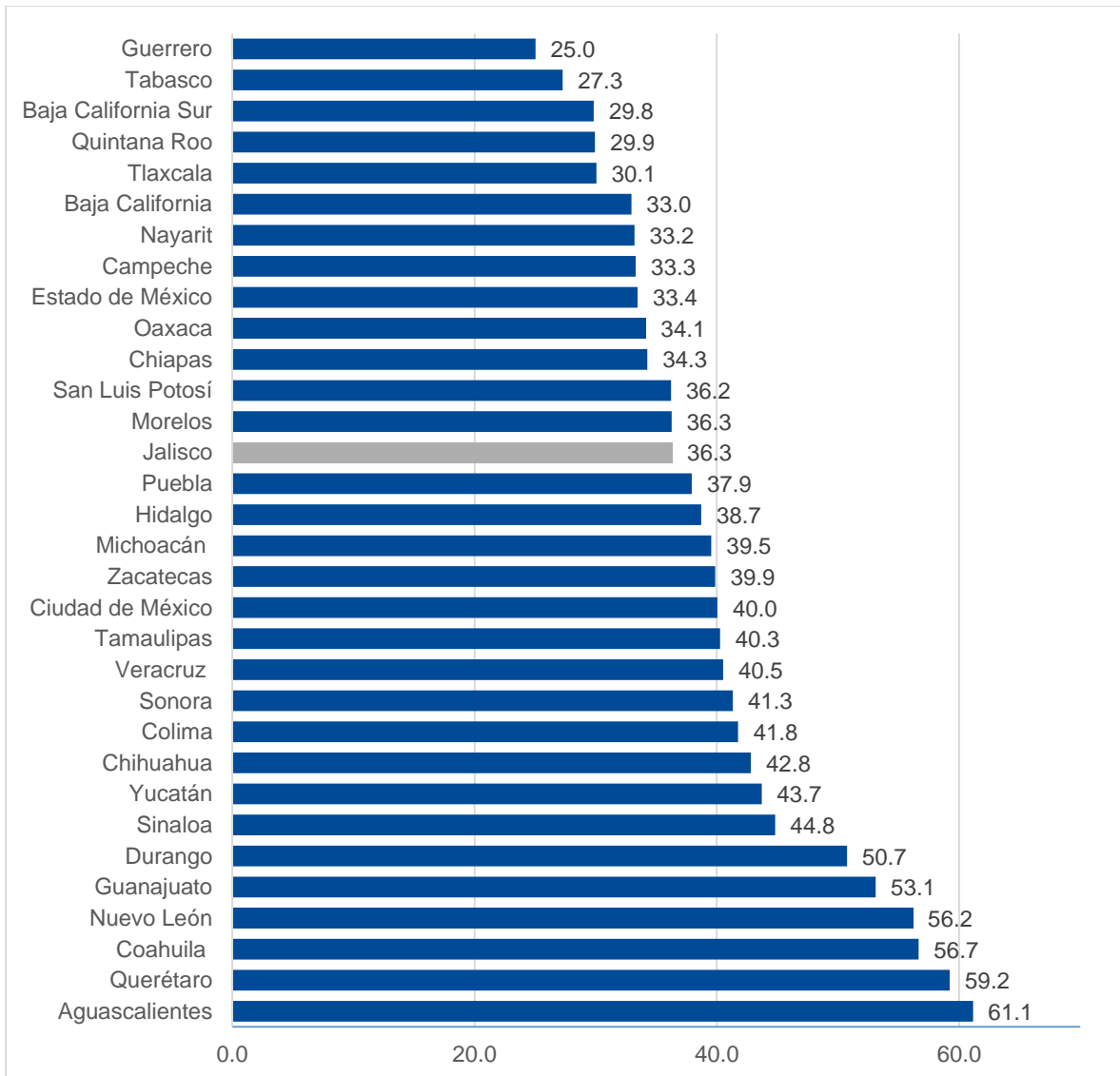
2017, 2019 y 2021



Fuente: Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2017, 2019 y 2021.

En 2021, Jalisco se posicionó en el lugar 19 a nivel nacional en grado de satisfacción con el servicio de alumbrado público, ya que el 36.3% de la población dijo sentirse satisfecho con el servicio. Las entidades que tuvieron el mayor porcentaje de personas satisfechas fueron Aguascalientes y Querétaro con 61.1% y 59.2% respectivamente. En Tabasco el 27.3% de la población dijo sentirse satisfecha y en Guerrero, el 25.0% (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, 2021

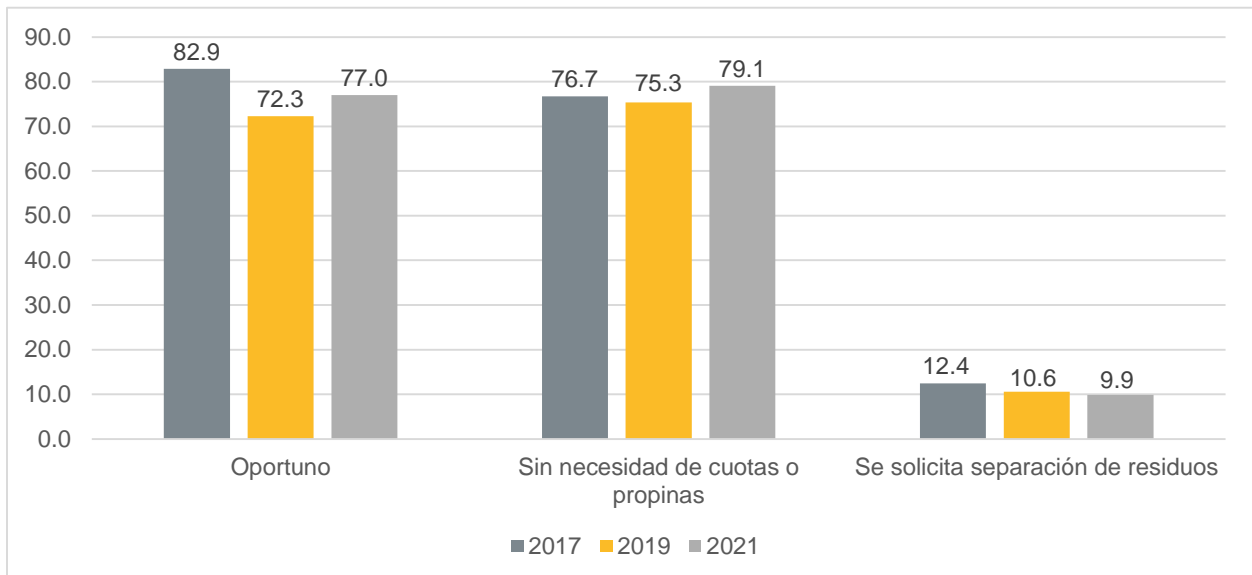


Fuente: Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2021.

De acuerdo a su experiencia, el 77.0% de las personas consideró que el servicio de recolección de basura fue oportuno durante 2021, respecto al año 2019, se reportó un aumento de 4.7 puntos porcentuales en esta percepción; el 79.1% opinó que el servicio fue gratuito y los empleados de limpia no pidieron cuotas o propinas; respecto a la separación de residuos, el 9.9% dijo que le solicitaron separarla en orgánica e inorgánica, una baja de 2.5 puntos porcentuales respecto a 2017 (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)

2017, 2019 y 2021

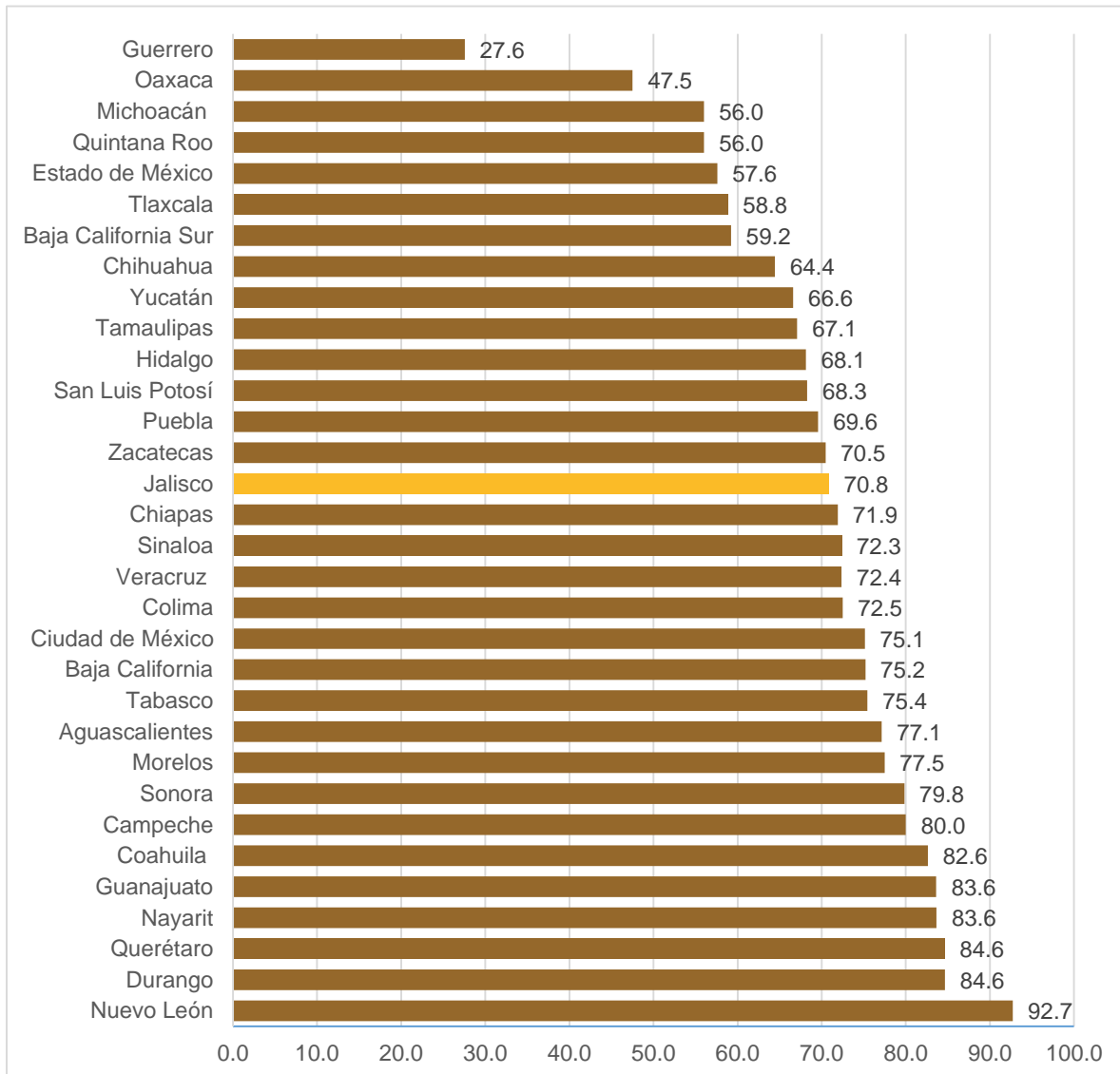


Fuente: Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2017, 2019 y 2021.

En Jalisco, el 70.8% de la población dijo sentirse satisfecha con el servicio de recolección de basura durante el año 2021, con lo que la entidad se ubicó en el lugar 18 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 Durango con 92.7% y 84.6%

respectivamente; en Guerrero, solo el 27.6% de la población dijo sentirse satisfechos con el servicio (Ver gráfica 8).

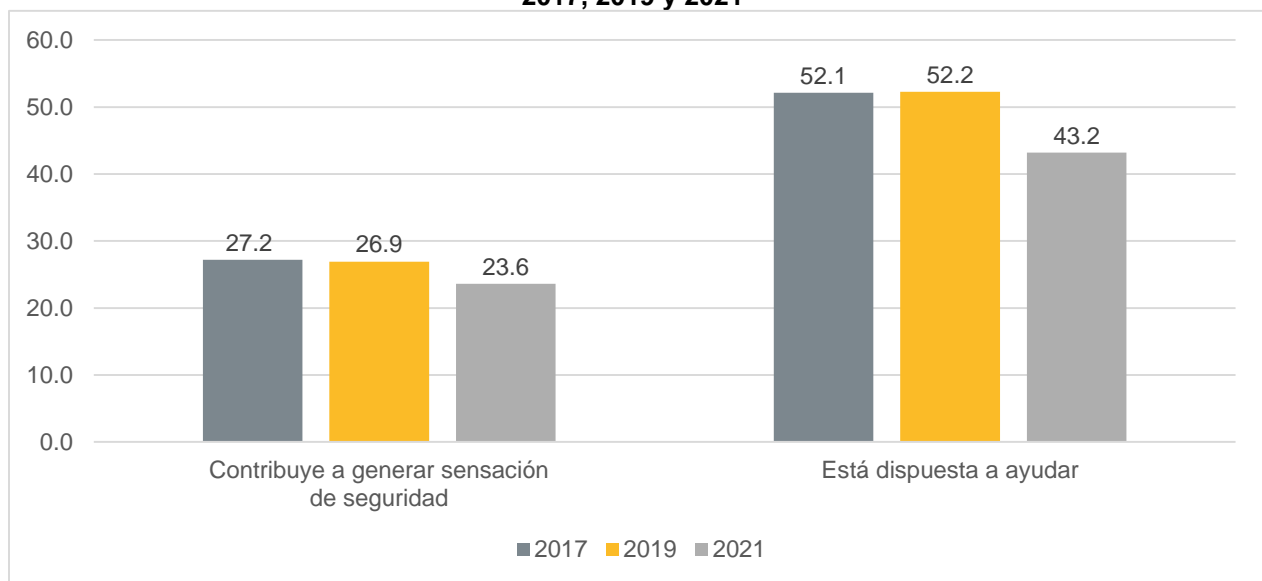
Gráfica 8. Porcentaje de la población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más que se siente satisfecha con el servicio de recolección de basura Por entidad federativa, 2021



Fuente: Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2021.

Respecto a la percepción que se tiene sobre la policía de la ciudad, el 43.2% de la población consideró que la autoridad estuvo dispuesta ayudar, esto representó un decremento de 9 puntos porcentuales respecto al resultado de 2019. Por otro parte, el 23.6% de la población percibió que la policía contribuyó a generar una sensación de seguridad dentro y fuera del hogar, esta proporción es menor 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) 2017, 2019 y 2021

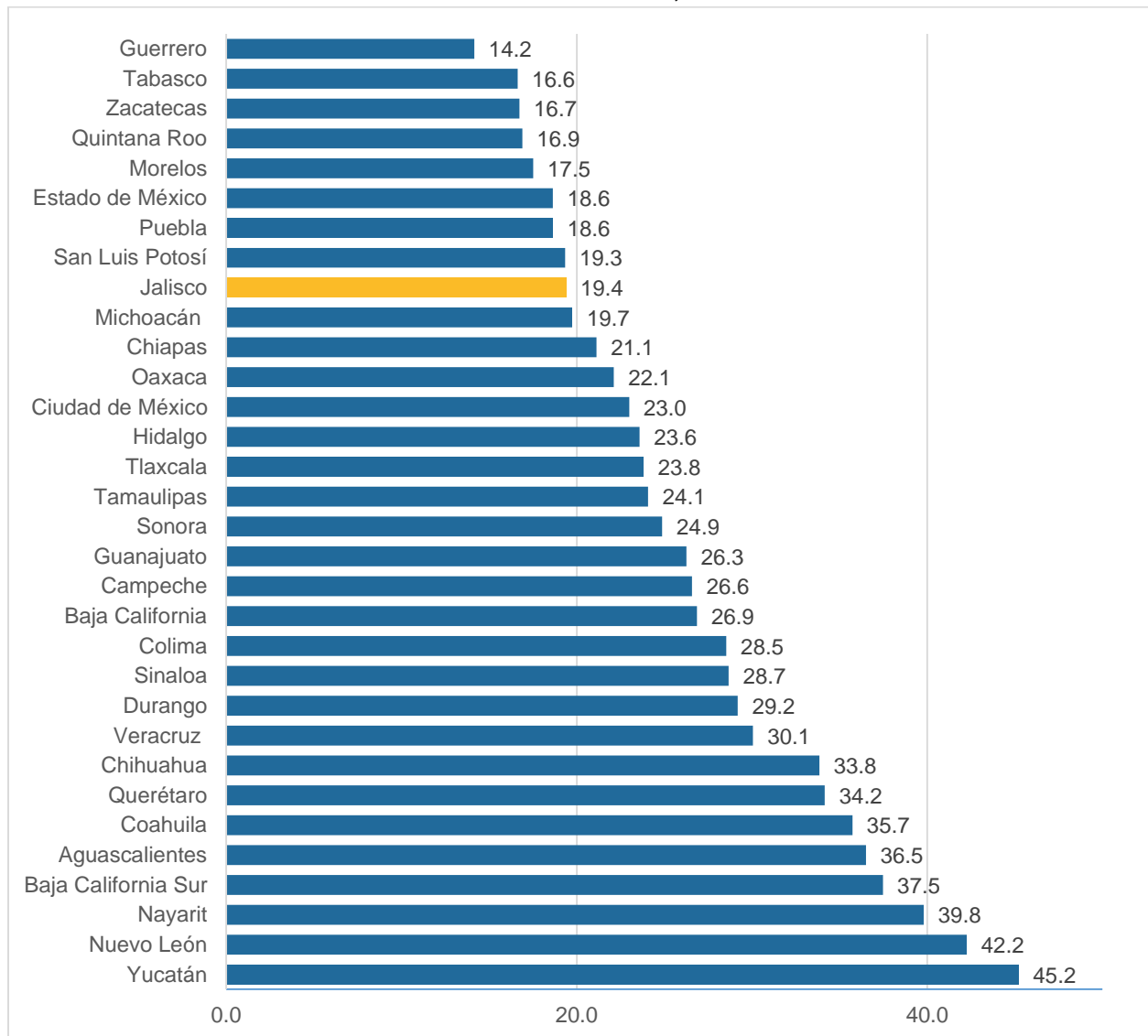


Fuente: Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2017, 2019 y 2021.

En 2021, en Jalisco el 19.4% de la población dijo sentirse satisfecha con el servicio de la policía en la ciudad, por lo que se ubicó en el lugar 24 a nivel nacional en grado de satisfacción. Las entidades federativas en donde más población dijo sentirse satisfecha con la policía fueron

Yucatán (45.2%) y Nuevo León (42.2%), las entidades con un menor porcentaje de aceptación fueron Tabasco (16.6%) y Guerrero (14.2%) (Ver gráfica 10).

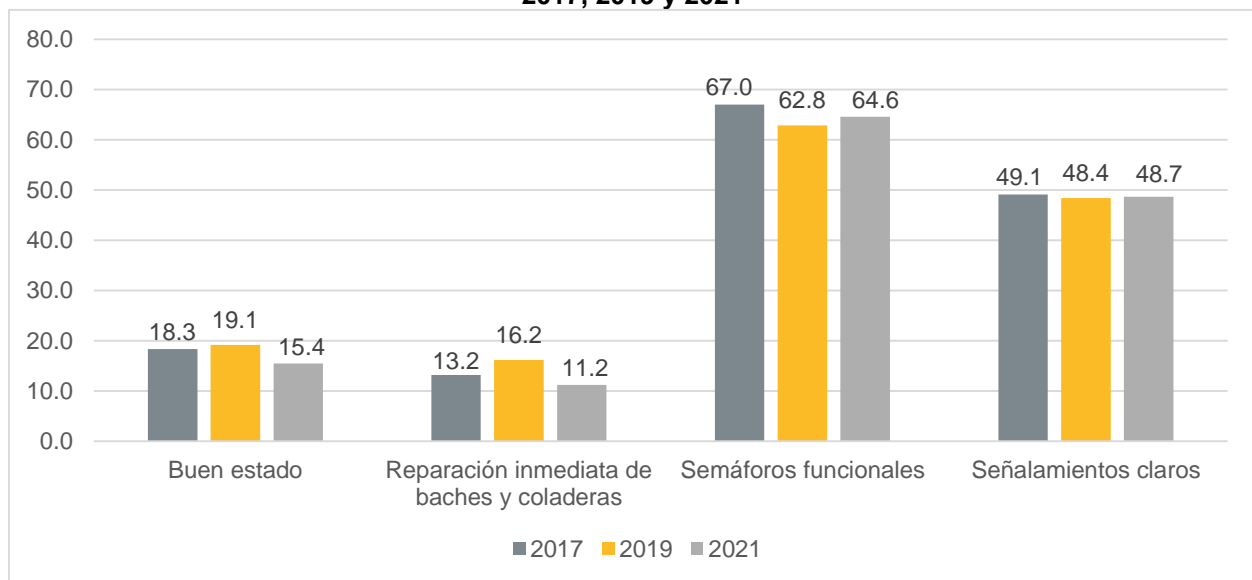
Gráfica 10. Porcentaje de la población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más que se siente satisfecha con el servicio de Policía Por entidad federativa, 2021



Fuente: Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2021.

En 2021, respecto al servicio de calles y avenidas en las ciudades de más de cien mil habitantes de Jalisco, en su experiencia el 15.4% de la población dijo que se encontraron en buen estado libres de baches, coladeras hundidas o abiertas; el 11.2% opinó que cuando se reportó la existencia de baches, coladeras hundidas o abiertas, se repararon de manera inmediata; respecto a los semáforos, 54.6% de la población opinó que eran funcionales y 48.7% percibió que los señalamientos en las calles y avenidas fueron claros (Ver gráfica 11).

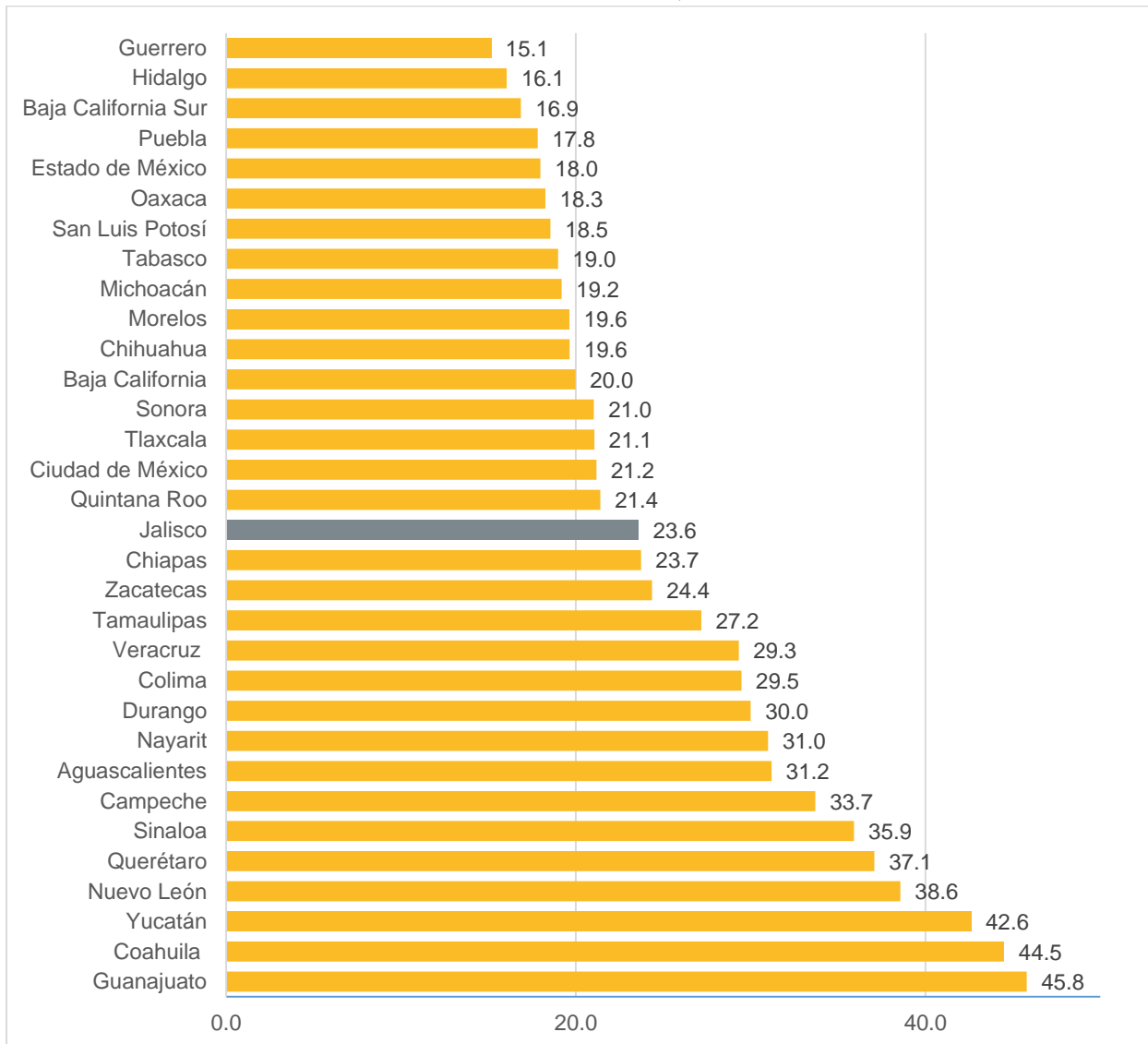
Gráfica 11. Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más en Jalisco, según percepción del servicio de calles y avenidas (Porcentaje) 2017, 2019 y 2021



Fuente: Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2017, 2019 y 2021.

Jalisco se ubicó en el lugar 16 a nivel nacional en grado de satisfacción, pues en 2021, el 23.6% de la población dijo sentirse satisfecha con el servicio de calles y avenidas en la ciudad. En primer lugar, se ubicó Guanajuato con el 45.8% de personas satisfechas con este servicio, seguido de Coahuila con el 44.5% (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, 2021**

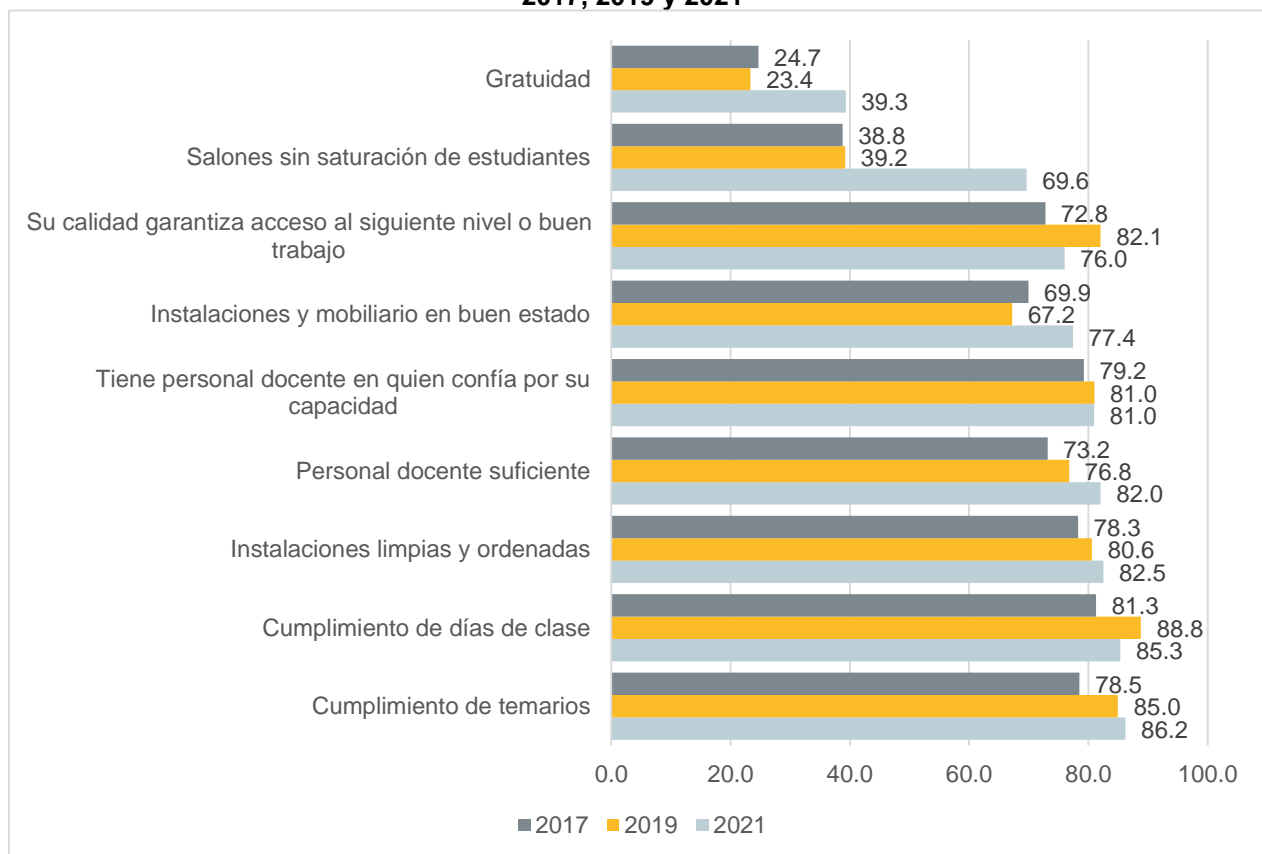


Fuente: Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2021.

II. Evaluación de servicios públicos 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 2021, el 39.3% de la población opinó que la educación fue gratuita y no pidieron cuotas de padres de familia, un aumento en esta percepción de 15.9 puntos porcentuales respecto a 2019; el 69.6% opinó que los salones no tuvieron saturación de estudiantes; en cuanto al personal docente, 82.0% 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).

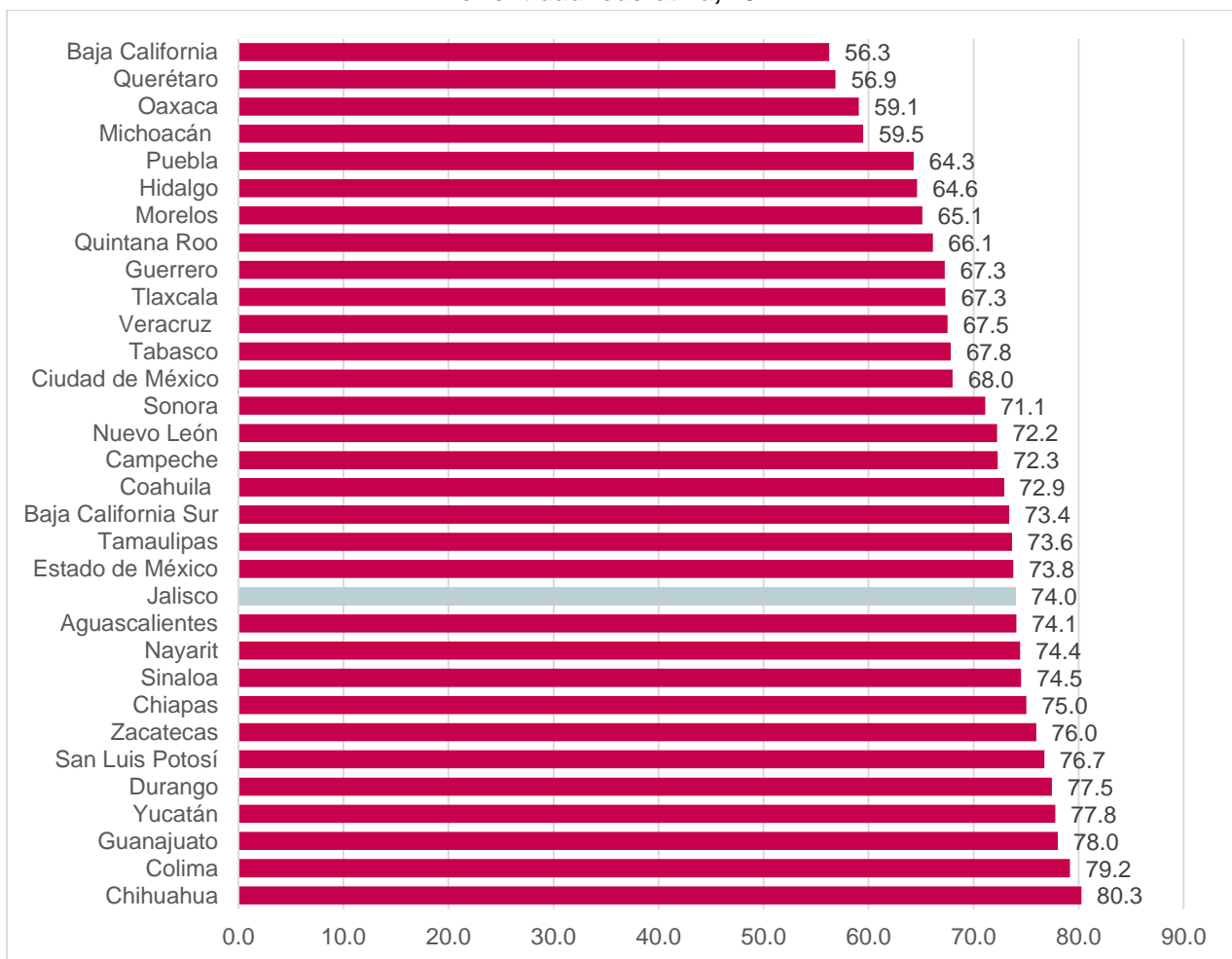
Gráfica 13. Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más en Jalisco que tuvieron contacto con el servicio de educación pública y obligatoria (primaria, secundaria o bachillerato) y grado de percepción (porcentaje) 2017, 2019 y 2021



Fuente: Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2017, 2019 y 2021.

En Jalisco, el 74.0% de la población que fue usuaria del servicio de educación pública, se sintió satisfecha con este servicio, por lo que la entidad se ubicó en el lugar 12 a nivel nacional en grado de satisfacción. Chihuahua y Colima fueron las entidades con el mayor porcentaje de población satisfecha, con 80.3% y 9.2% respectivamente. En Baja California y Querétaro, el 56.3% y 56.9% de la población dijo sentirse satisfecha con el servicio, ubicándose así en el último y penúltimo peldaño respectivamente. (Ver gráfica 14).

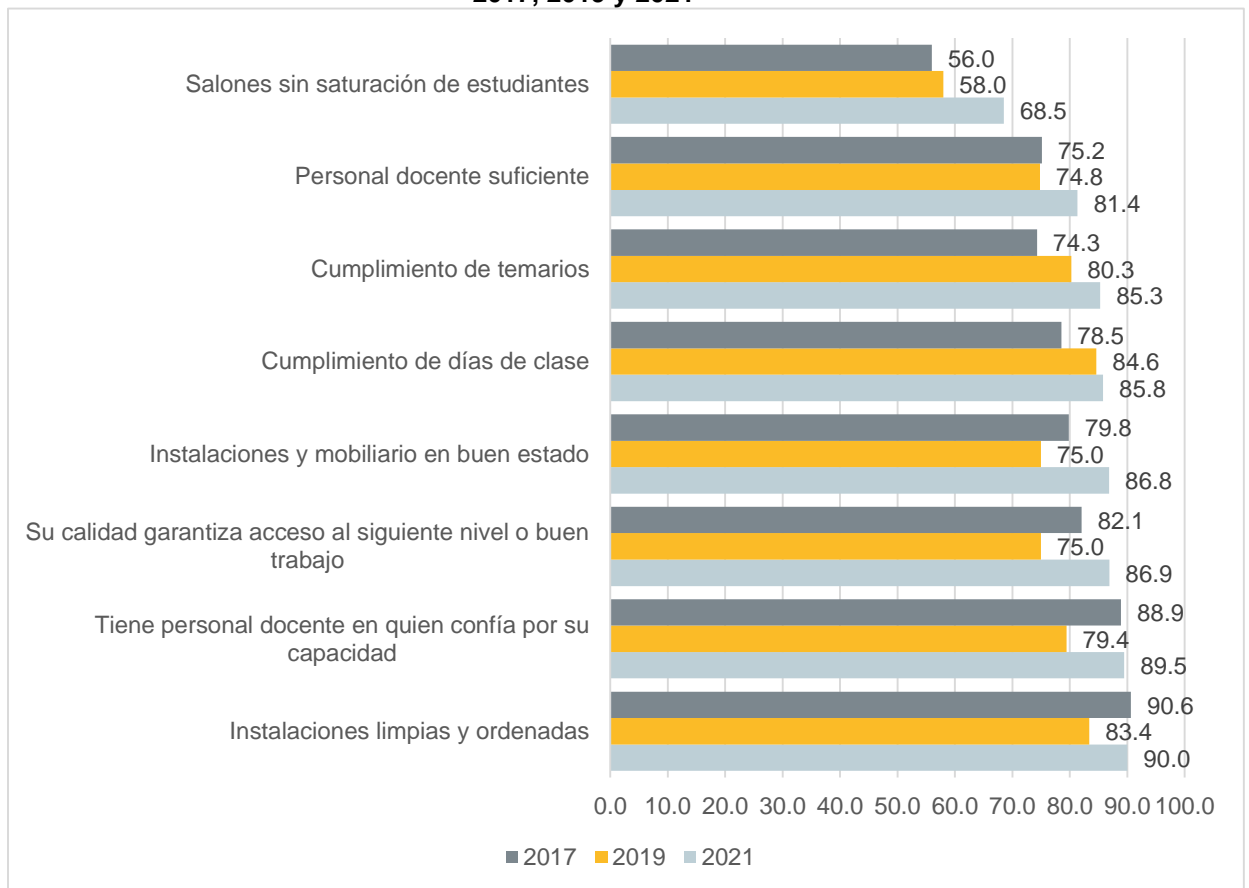
Gráfica 14. Porcentaje de la población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más que tuvieron contacto con el servicio de educación pública y obligatoria (primaria, secundaria o bachillerato) y que se sintieron satisfechos Por entidad federativa, 2021



Fuente: Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2021.

En el año 2021, de la población que fue usuaria de educación pública universitaria en Jalisco, el 81.4% percibió que el personal docente fue suficiente y el 89.5% dijo sentir confianza en la capacidad de los docentes; respecto a los días de clases, 85.8% de los usuarios opinaron que se cumplió con los días programados en el calendario, este porcentaje representó un incremento de 11.5 puntos porcentuales respecto a 2017. El 86.9% 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).

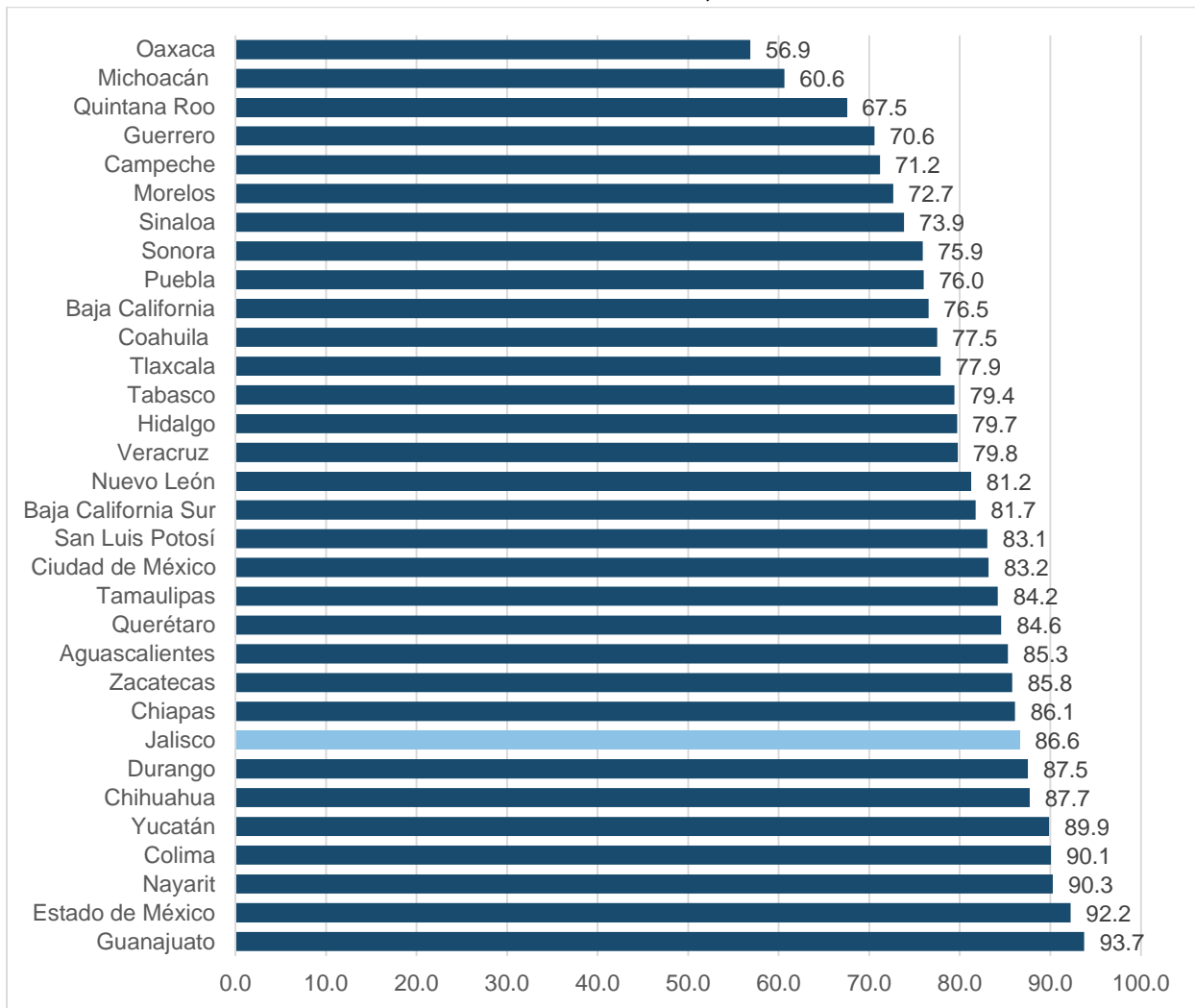
Gráfica 15. Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más en Jalisco que fue usuaria de educación pública universitaria y grado de percepción (porcentaje) 2017, 2019 y 2021



Fuente: Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2017, 2019 y 2021.

Durante 2021, en Jalisco el 86.6% 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 8 en grado de satisfacción; los estados con el mayor porcentaje de población satisfecha fueron Guanajuato (93.7%) y Estado de México (92.2%), En Oaxaca, solo el 56.9% dijo sentirse satisfecho. (Ver gráfica 16).

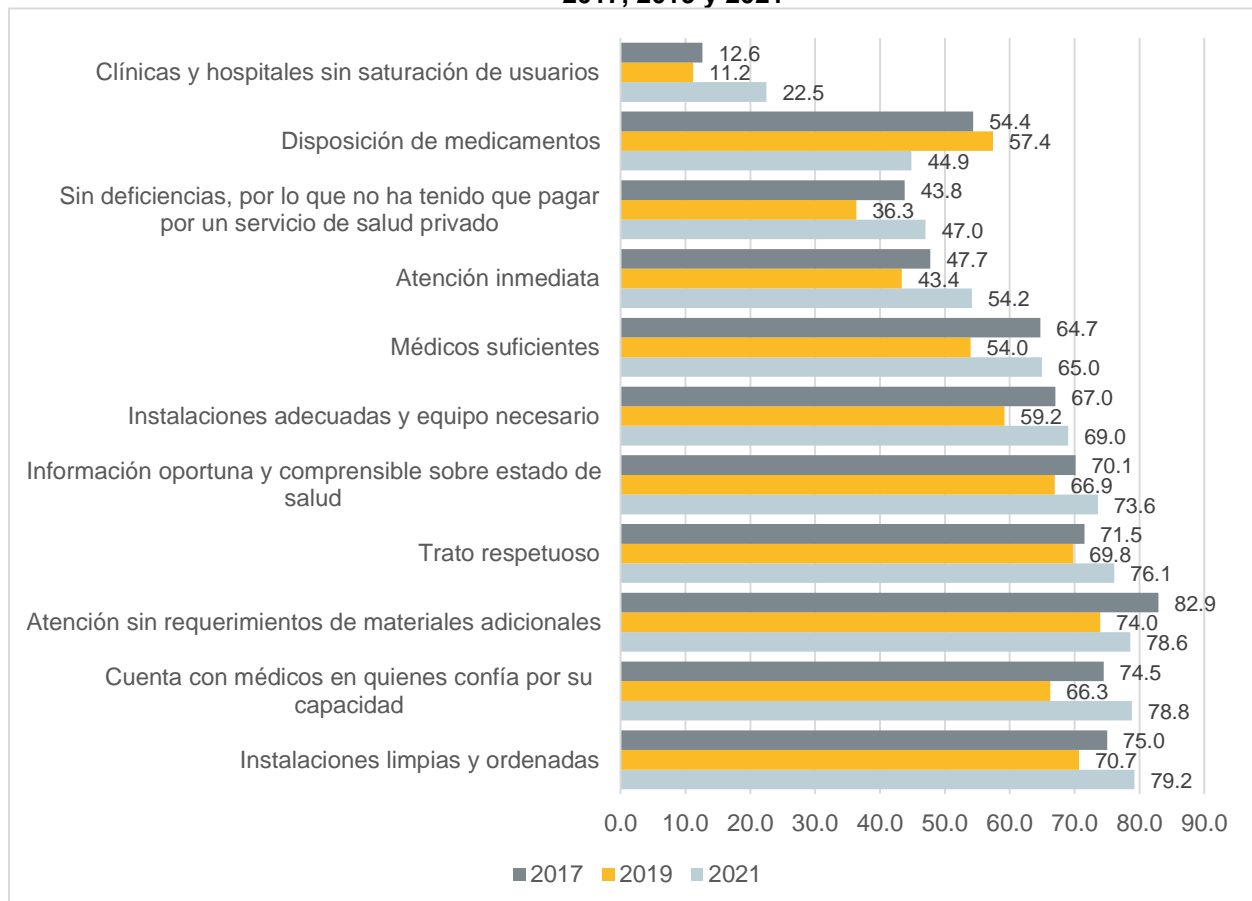
Gráfica 16. Porcentaje de la población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más que tuvieron contacto con el servicio de educación pública universitaria y que se sintieron satisfechos
Por entidad federativa, 2021



Fuente: Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2021.

En Jalisco, de la población que fue usuaria del servicio de salud del IMSS durante el año 2021, el 22.5% consideró que las clínicas y hospitales no estuvieron saturados con muchos pacientes y enfermos, respecto a 2019, esta apreciación tuvo un incremento de 11.3 puntos porcentuales; 54.2% de los usuarios percibió que la atención fue inmediata; respecto a los médicos, 65.0% consideró que había suficientes y el 78.8% de las personas consideró que el servicio contó con médicos en los que se podía confiar en su capacidad, respecto a 2019, esta confianza aumentó en 12.5 puntos porcentuales. El 44.9% de la población usuaria del servicio dijo que hubo disposición de medicamentos, un decremento de percepción de 12.5 puntos porcentuales respecto a 2019 (Ver gráfica 17).

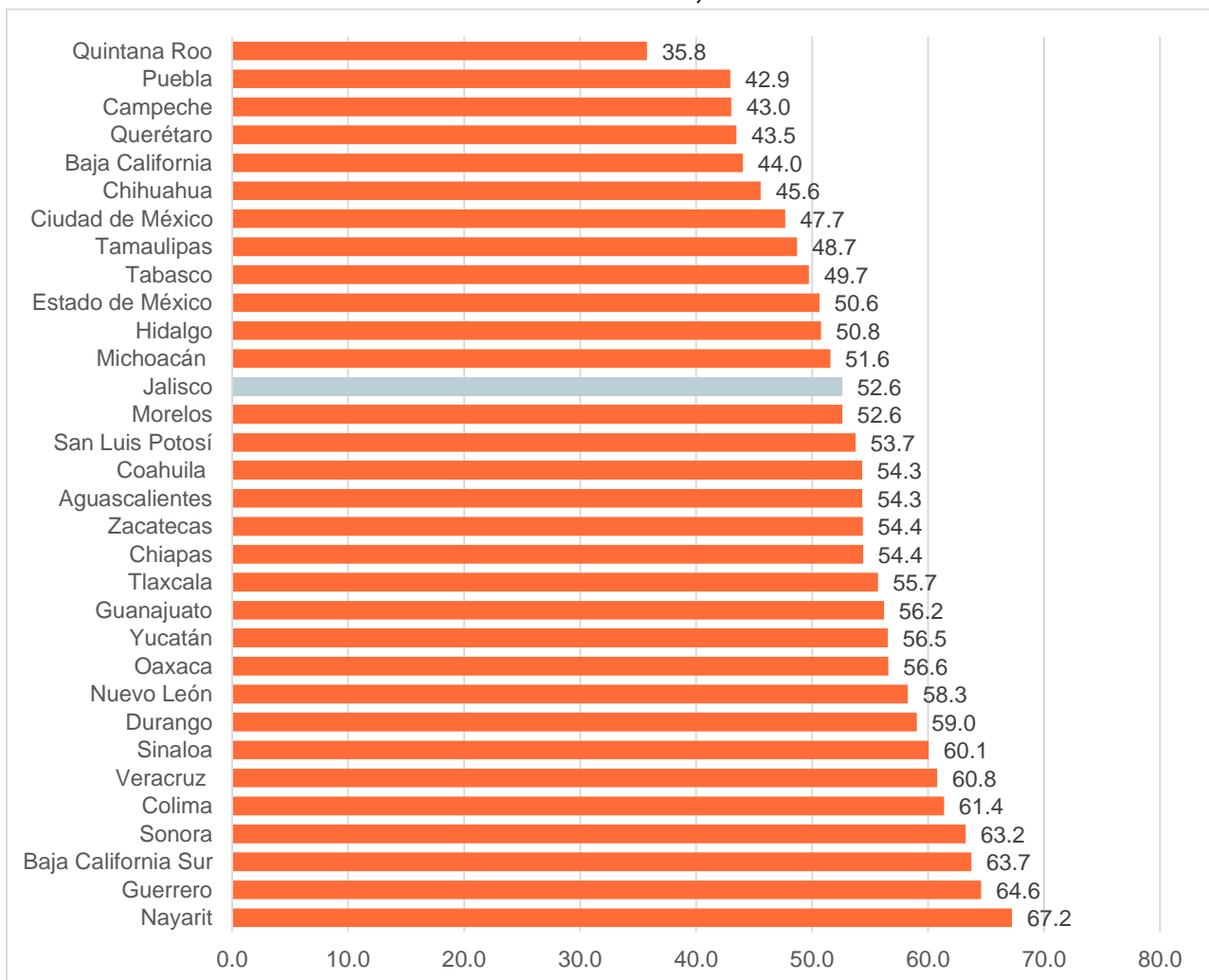
Gráfica 17. Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más en Jalisco que fue usuaria del servicio de salud del IMSS y grado de percepción (porcentaje) 2017, 2019 y 2021



Fuente: Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2017, 2019 y 2021.

En 2021, respecto a la población que fue usuaria del servicio de salud del IMSS, Jalisco, junto con el estado de Morelos, se posicionó en el lugar 19 a nivel nacional en grado de satisfacción, ya que el 52.6% de la población dijo sentirse satisfecho con el servicio. Las entidades que tuvieron el mayor porcentaje de personas satisfechas fueron Nayarit y Guerrero con 67.2% y 64.6% respectivamente. En Quintana Roo solo el 35.8% de la población dijo sentirse satisfecho y en Puebla, el 42.9% (Ver gráfica 18).

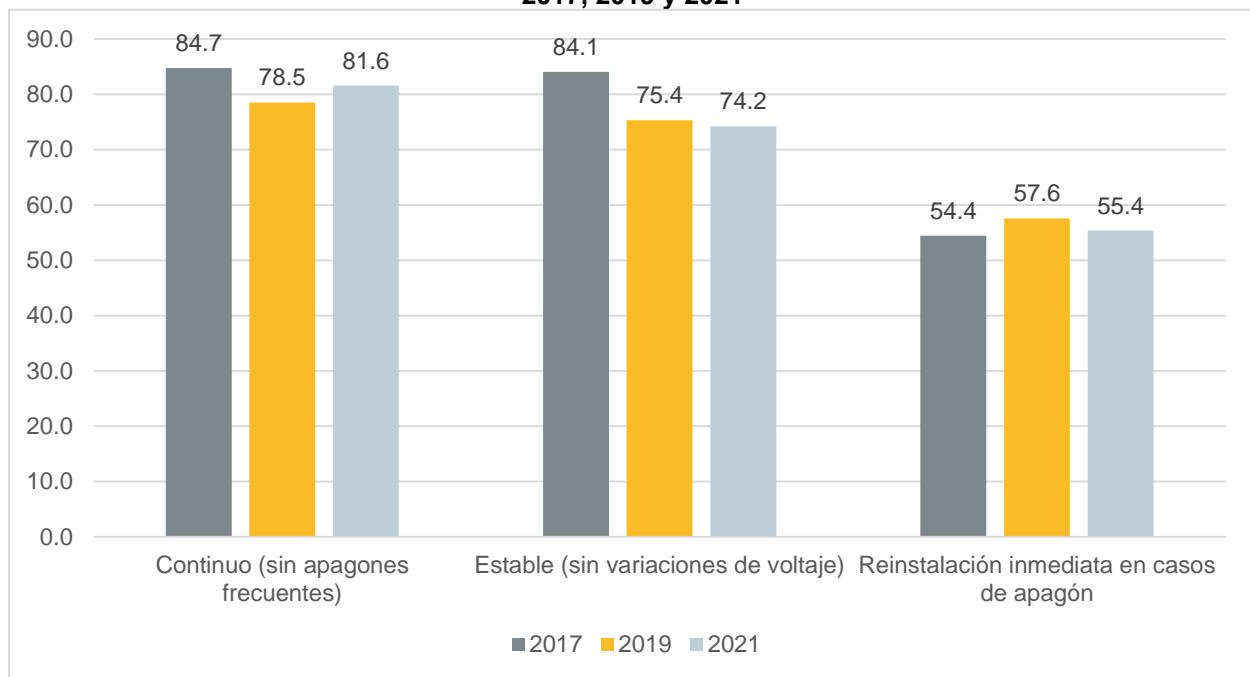
Gráfica 18. Porcentaje de la población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más que fueron usuarios del servicio de salud del IMSS y que se sintieron satisfechos
Por entidad federativa, 2021



Fuente: Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2021.

De la población de Jalisco que fue usuaria del servicio de energía eléctrica durante 2021, el 81.6% de las personas dijo que el servicio fue continuo (sin apagones frecuentes), esto representó un aumento de 3.1 puntos porcentuales respecto a 2019 en ésta percepción; el 74.2% consideró que el servicio de luz fue estable, sin variaciones en el voltaje que dañara los aparatos electrónicos; en caso de apagón, el 55.4% de la población dijo que la reinstalación de la energía eléctrica era inmediata (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 energía eléctrica y grado de percepción (porcentaje) 2017, 2019 y 2021

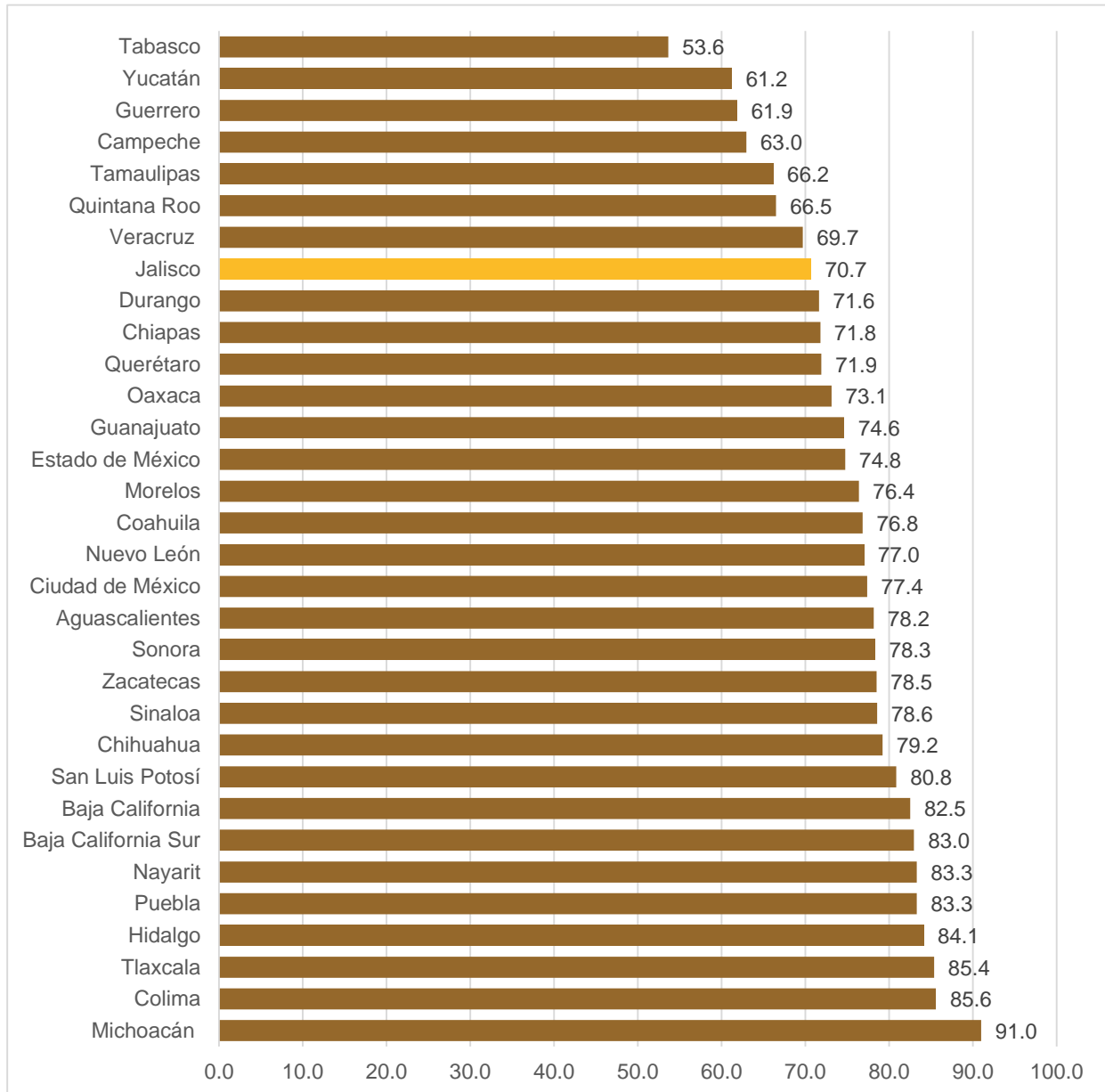


Fuente: Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2017, 2019 y 2021.

En Jalisco, de la población que en 2021 fue usuaria del servicio de energía eléctrica, el 70.7% dijo sentirse satisfecha con este servicio, por lo que la entidad se ubicó en el lugar 25 a nivel nacional en grado de satisfacción; las entidades que registraron el mayor número de usuarios satisfechos fueron Michoacán y Colima con el 91.0% y 85.6% respectivamente. Tabasco fue la entidad con el menor porcentaje, ya que solo el 53.6% de la población estuvo satisfecha con el servicio (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 energía eléctrica y que se sintieron satisfechos

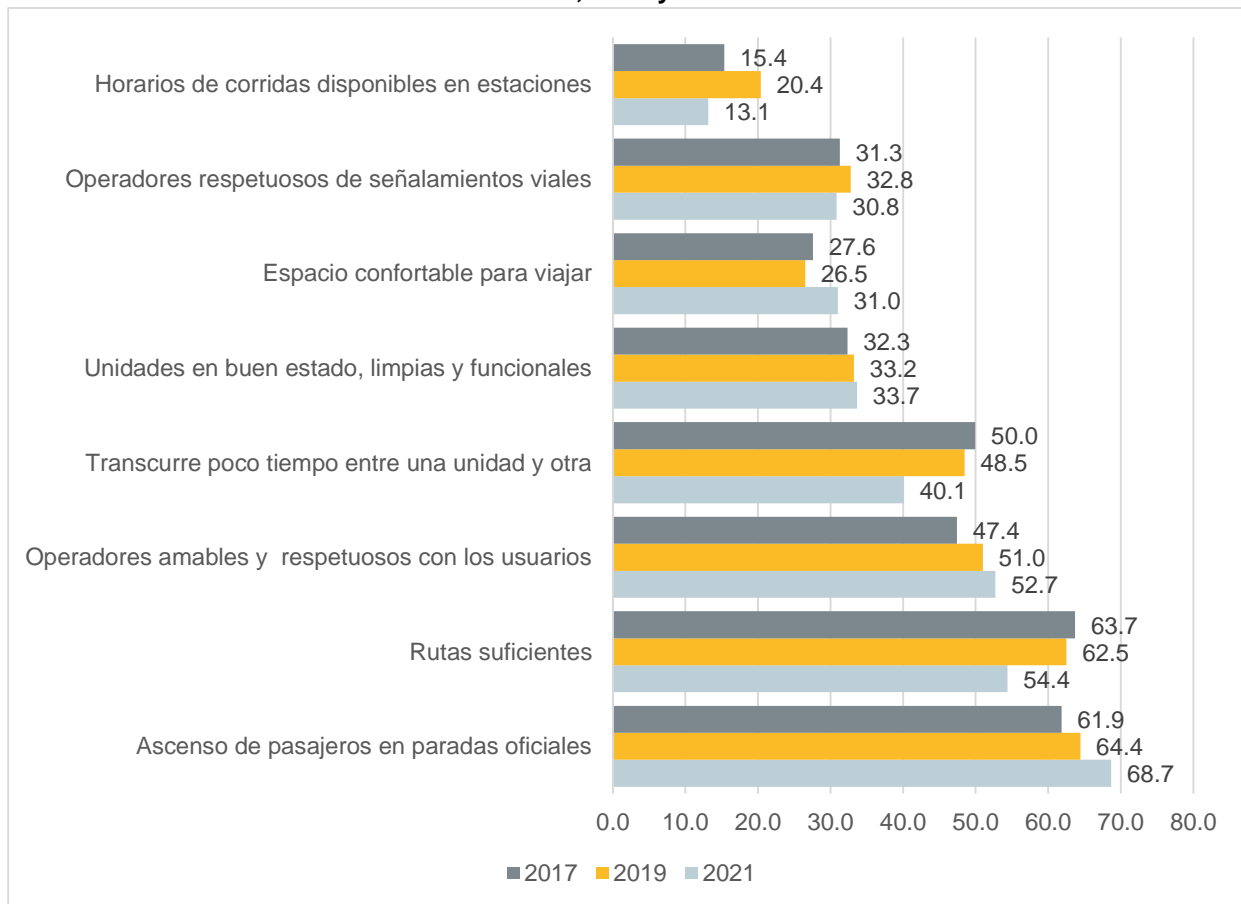
Por entidad federativa, 2021



Fuente: Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2021.

Durante 2021, de la población que fue usuaria del servicio de transporte público en Jalisco, el 31.0% de las personas opinaron que contaba con espacio suficiente para viajar cómodo; respecto a los operadores, 30.8% dijeron que estos manejaban respetando los señalamientos viales y el 52.7% opinó que el conductor tuvo un trato amable y respetuoso hacia el usuario, esto representó un incremento de la percepción en 5.3 puntos porcentuales respecto a 2017; el 54.4% de la población percibió que el servicio tenía suficientes rutas para que el usuario llegara a su destino (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 de transporte público^{1/} y grado de percepción (porcentaje) 2017, 2019 y 2021



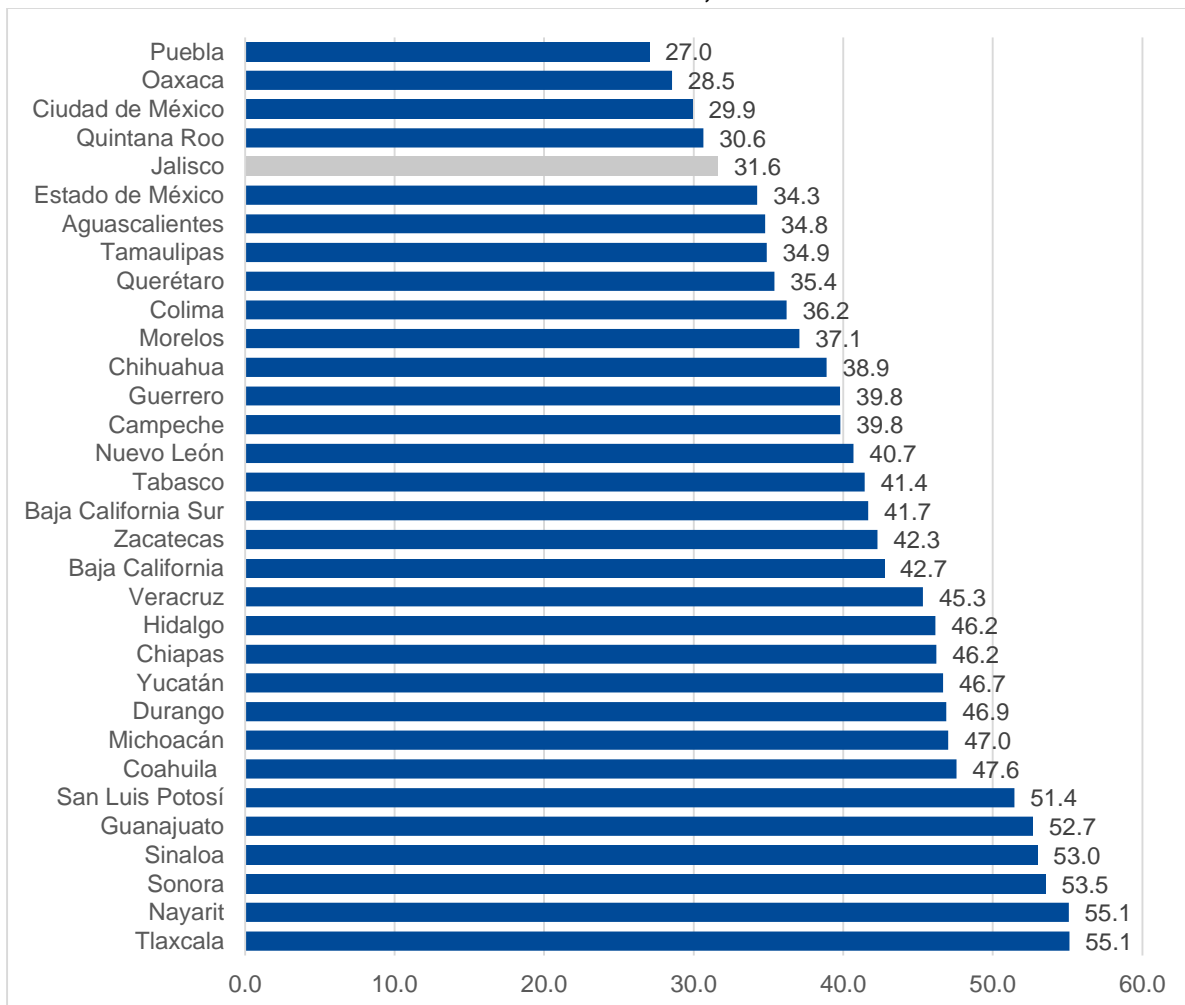
1/ transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús

Fuente: Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2017, 2019 y 2021.

En Jalisco, de la población que tuvo contacto con el servicio de transporte público durante el año de 2021, el 31.6% dijo sentirse satisfecha con el servicio, por lo que la entidad se ubicó en el lugar 28 a nivel nacional en grado de satisfacción. A pesar de que Jalisco está en los últimos lugares, ninguna entidad federativa pasa del 60.0% de población satisfecha con el servicio, pues las entidades que reportaron el mayor número de personas satisfechas fueron Tlaxcala y Nayarit, ambas con el 55.1%; en Puebla, el 27.0% de la población dijo sentirse satisfechos con el servicio y en Oaxaca, el 28.56% (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 transporte público^{1/} y que se sintieron satisfechos

Por entidad federativa, 2021



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), 2021.

Respecto a la población de Jalisco que durante 2021 fue usuaria del servicio de Macrobus, 57.3% dijo que se contaba con espacio suficiente para viajar cómodo; en relación a los operadores, 66.5% dijo que fueron amables y respetuosos con los usuarios, apreciación que tuvo un decremento de 19.9 puntos porcentuales respecto a 2019, y el 90.6% de la población opinó que manejaron respetando las señales viales (Ver gráfica 23).

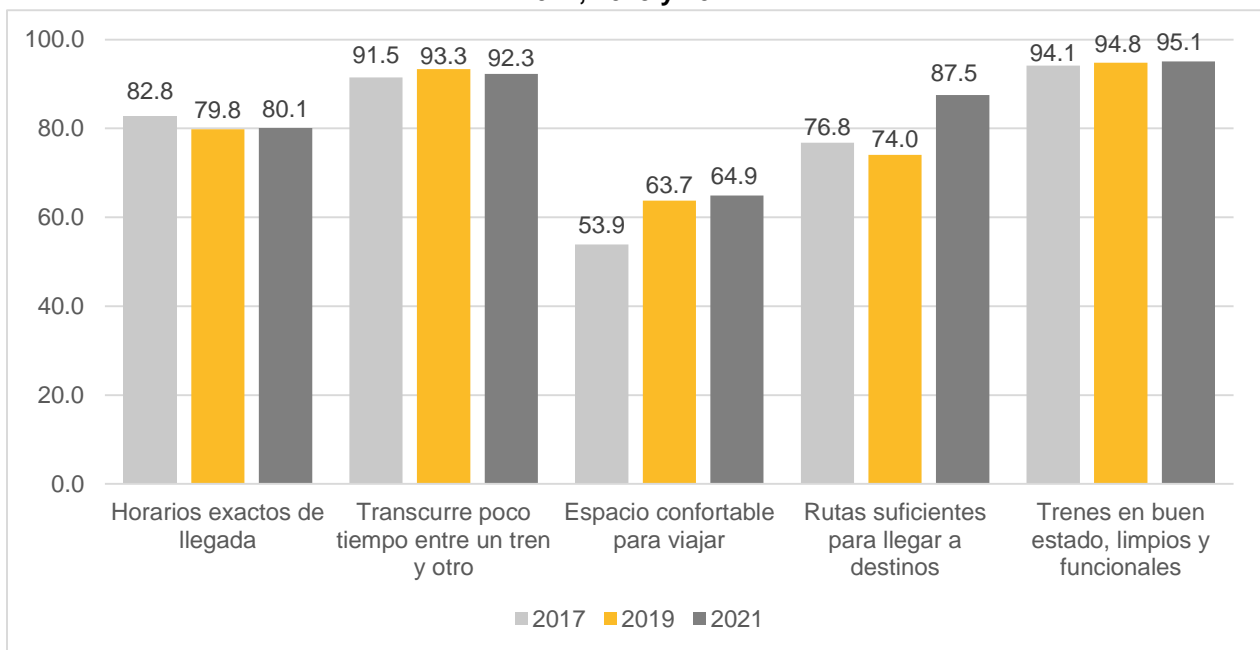
Gráfica 23. Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más en Jalisco que fue usuaria del servicio de Macrobus y grado de percepción (porcentaje) 2017, 2019 y 2021



Fuente: Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2017, 2019 y 2021.

En 2021, de la población de Jalisco que fue usuaria del servicio de tren ligero, 64.9% opinó que el espacio era suficiente para viajar con comodidad y el 95.1% de la población dijo que los trenes estaban en buen estado, limpios y funcionales; respecto a los horarios, el 80.1% dijo que el tren ligero es exacto en su hora de llegada y el 92.3% opinó que es poco el tiempo que transcurre entre un tren y otro (Ver gráfica 24).

Gráfica 24. 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) 2017, 2019 y 2021

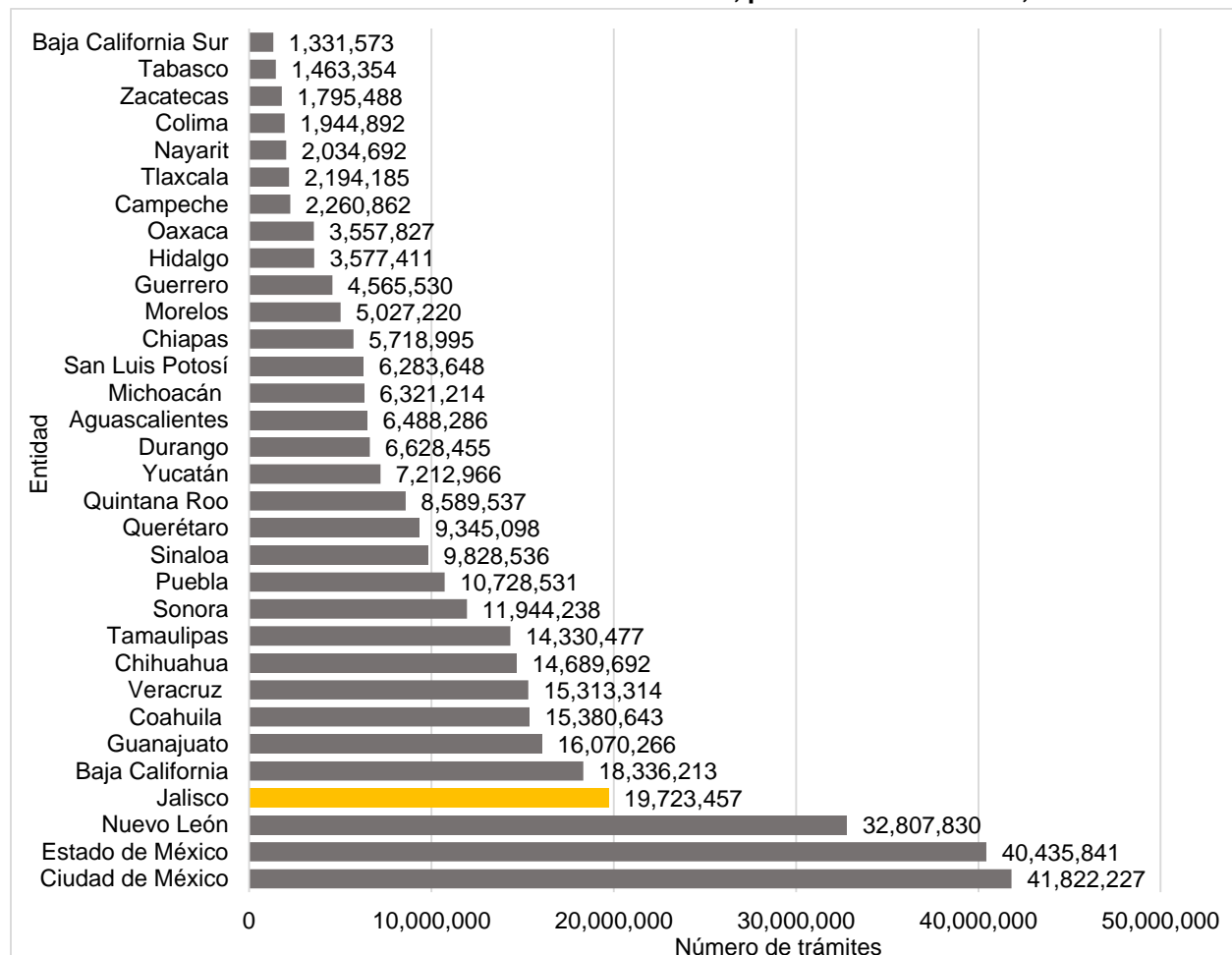


Fuente: Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2017, 2019 y 2021.

III. Trámites

En este módulo se presenta la percepción y experiencia con los trámites realizados por la población de 18 años y más de áreas urbanas de 100,000 habitantes y más del estado de Jalisco. En 2021, Jalisco fue la cuarta entidad en la que se realizaron más trámites personalmente, ya que se efectuaron 19'723,457 trámites, pagos, solicitudes de servicios y contactos de manera personal en el estado. En primer lugar, se ubicó la Ciudad de México con 41'822,227trámites y, en segundo lugar, el Estado de México, en donde se realizaron 40'435,841. Baja California Sur fue la entidad en la que se efectuaron menos gestiones, con 1'331,573 trámites personales (Ver gráfica 25).

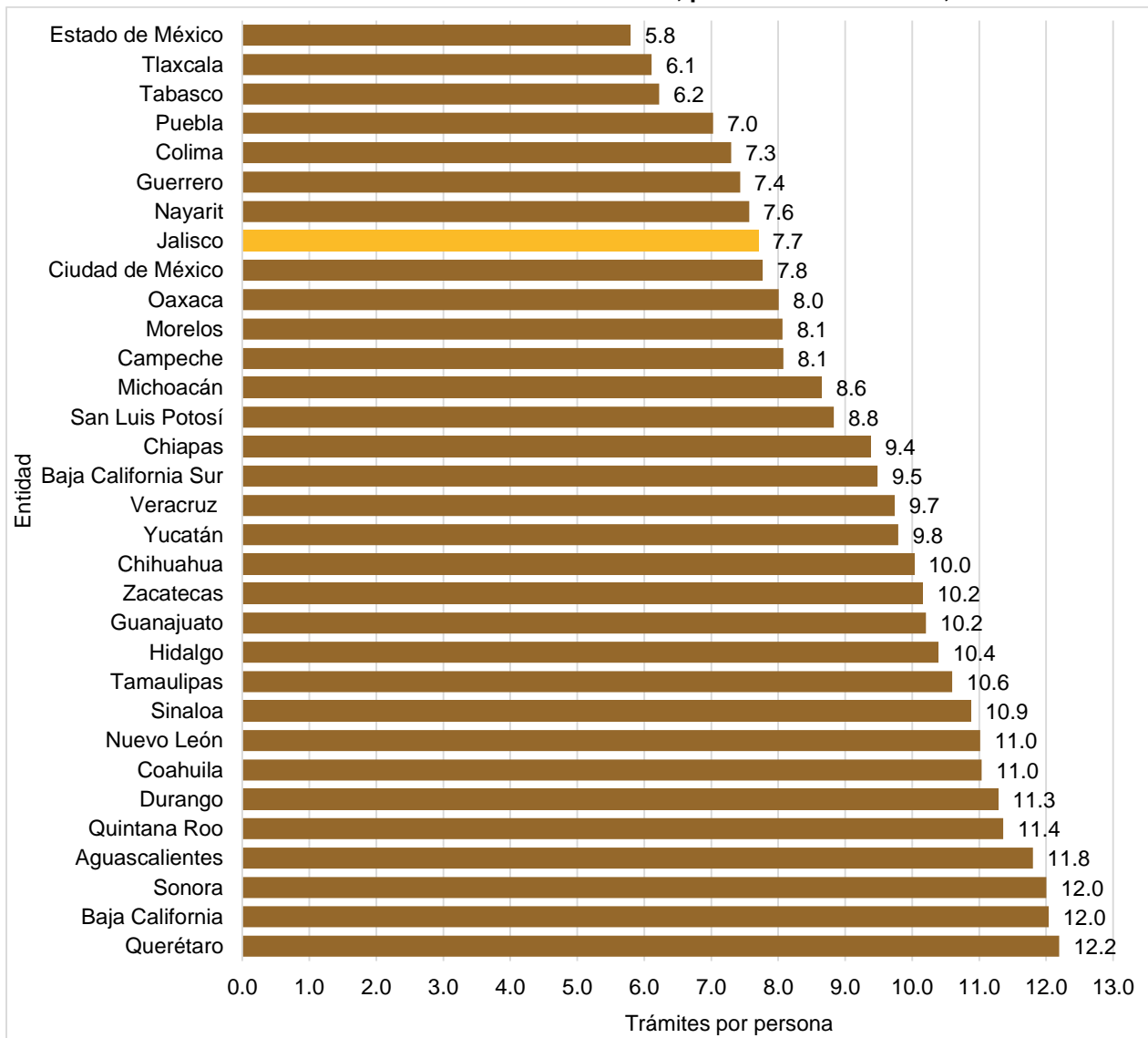
Gráfica 25. Número de trámites realizados personalmente por población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes, por entidad federativa, 2021



Fuente: Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2021

Durante 2021, Jalisco se ubicó en el lugar 25 a nivel nacional respecto al número de trámites realizados per cápita, ya que en el estado se realizaron 7.7 trámites por persona. En primer lugar, se ubicó Querétaro con 12.2 trámites por persona, seguido de Baja California y Sonora, ambos con 12.0 trámites por persona. El Estado de México fue la entidad en donde se realizaron menos trámites por persona, con 5.8 (Ver gráfica 26).

Gráfica 26. Promedio de trámites realizados personalmente por población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes, por entidad federativa, 2021

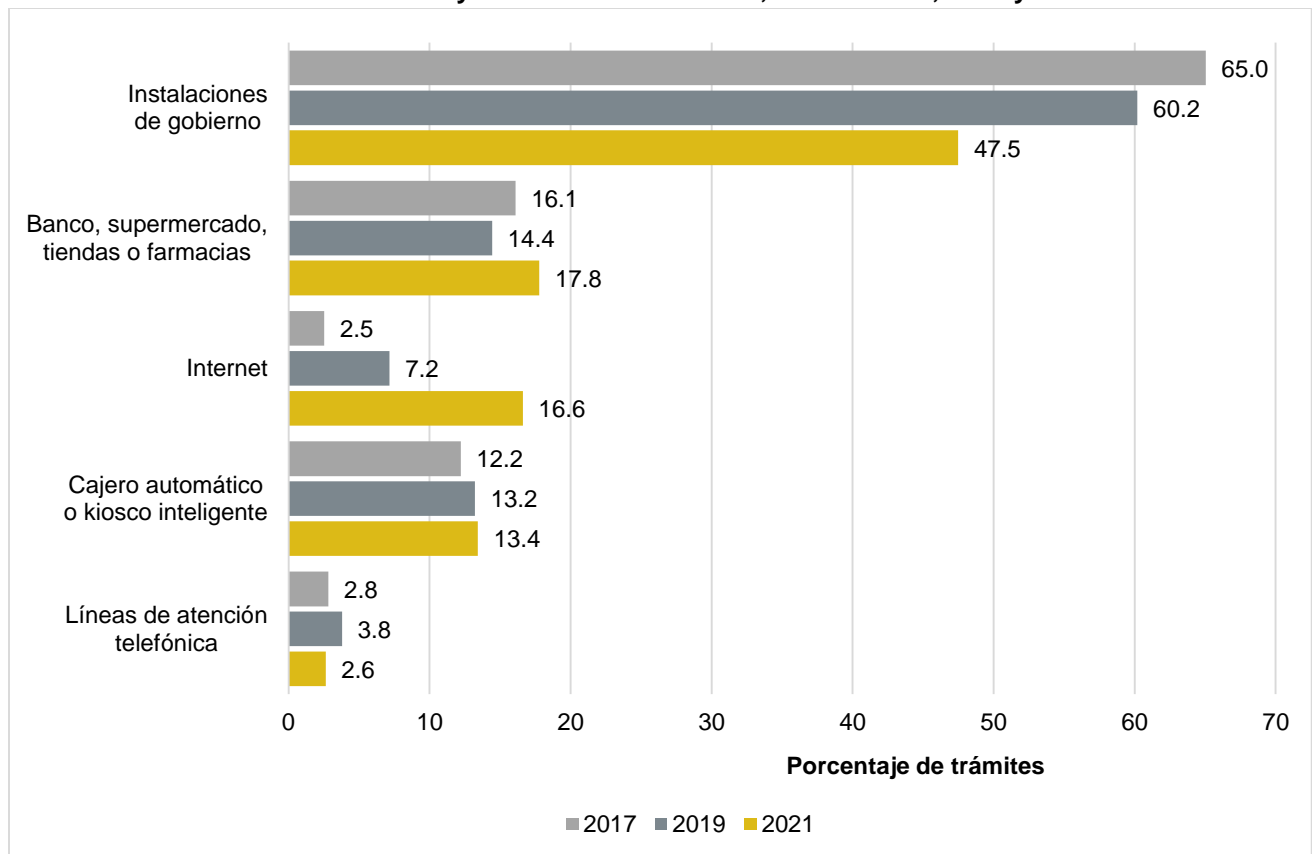


Fuente: Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2021

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

Durante 2021, en Jalisco, los trámites realizados fueron llevados a cabo principalmente en instalaciones de gobierno, siendo así en el 47.5% de los casos. En segundo lugar, se ubicaron los bancos, supermercados, tiendas o farmacias, ya que el 17.8% de los trámites se realizaron en estos establecimientos y, en tercer lugar, el 16.6% se hicieron a través de internet. Con respecto a 2019, destaca que el acudir a instalaciones gubernamentales disminuyó en 12.7 puntos porcentuales, a la vez que el uso de internet para realizar trámites subió 9.4 puntos en el mismo periodo (Ver gráfica 27).

Gráfica 27. 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, 2019 y 2021

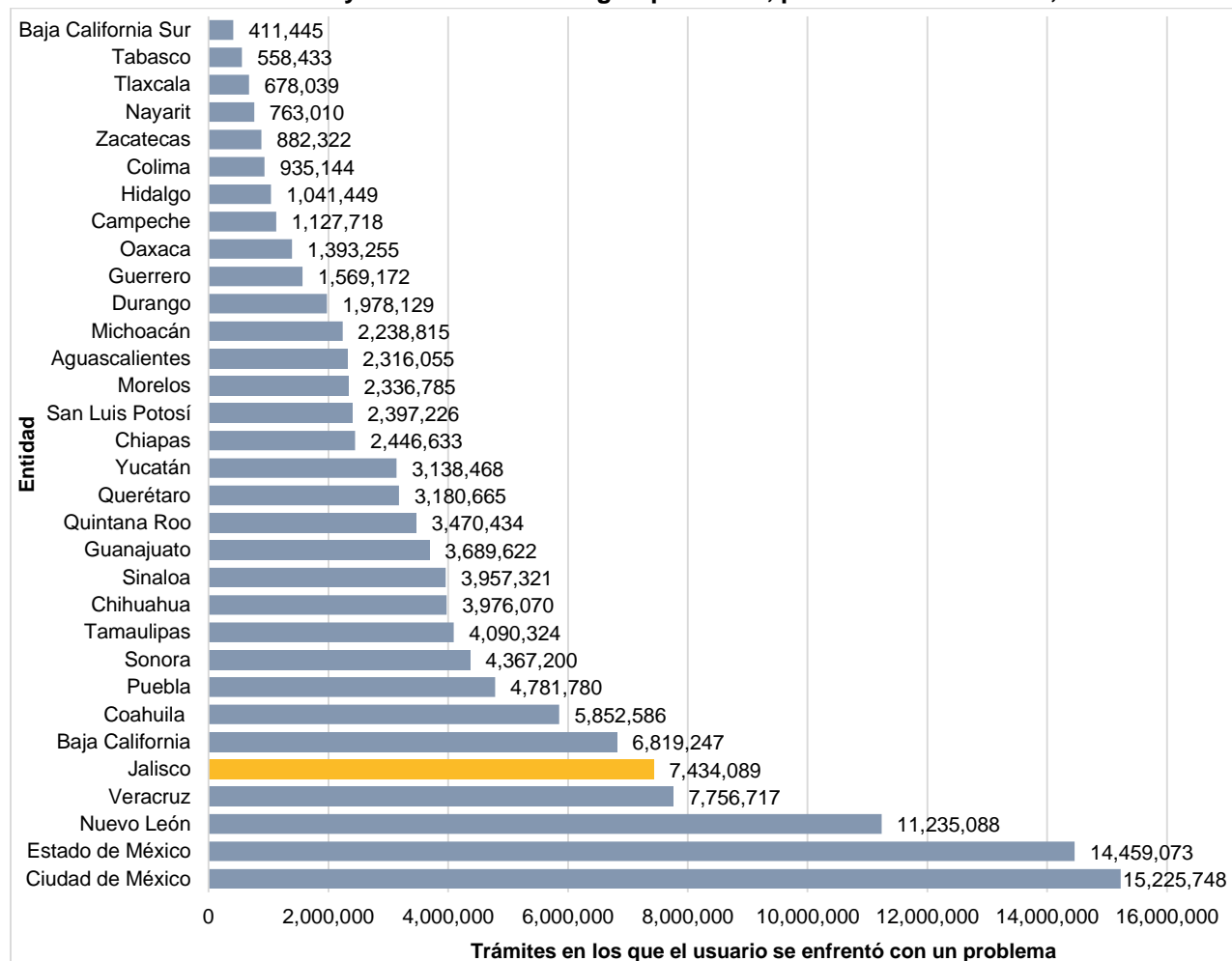


Fuente: Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2017, 2019 y 2021.

Problemas al realizar un trámite

Durante 2021, Jalisco fue la quinta entidad en la que hubo un mayor número de trámites en los cuales los ciudadanos se enfrentaron con algún problema, siendo así en 7.4 millones de los trámites realizados en la entidad. En primer lugar, se ubicó la Ciudad de México donde la población enfrentó algún problema al realizar 15.2 millones de trámites, en segundo lugar, se ubicó el Estado de México con 14.4 millones y en tercero, Nuevo León con 11.2 millones. En Baja California Sur es donde se presentaron menos problemas al realizar trámites, pues estos se presentaron en 411 mil de los casos (Ver gráfica 28).

Gráfica 28. 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, 2021

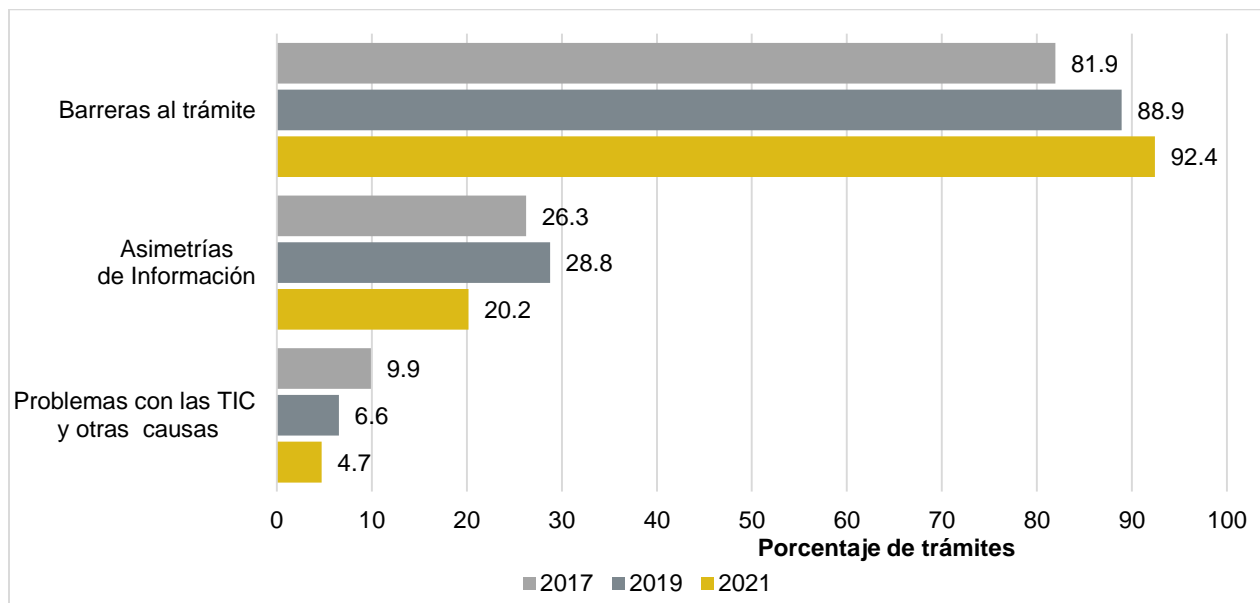


Fuente: Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2021.

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

En Jalisco, durante 2021, de los 7.4 millones de trámites en los que los habitantes se enfrentaron con algún problema, el 92.4% de estos problemas incluyó alguna barrera al trámite¹, en el 20.2% de los casos hubo por lo menos un problema relacionado a asimetrías de información², y en el 4.7% de casos, hubo problemas con las TIC u alguna otra causa³. Destaca que de 2019 al 2021 disminuyeron los problemas con las TIC en 1.9 puntos porcentuales, a la vez que incrementó la proporción de trámites con problemas relacionados a barreras al trámite en 3.5 puntos porcentuales respectivamente (Ver gráfica 29).

Gráfica 29. 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, 2019 y 2021



Fuente: Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2017, 2019 y 2021. 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.

¹ 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".

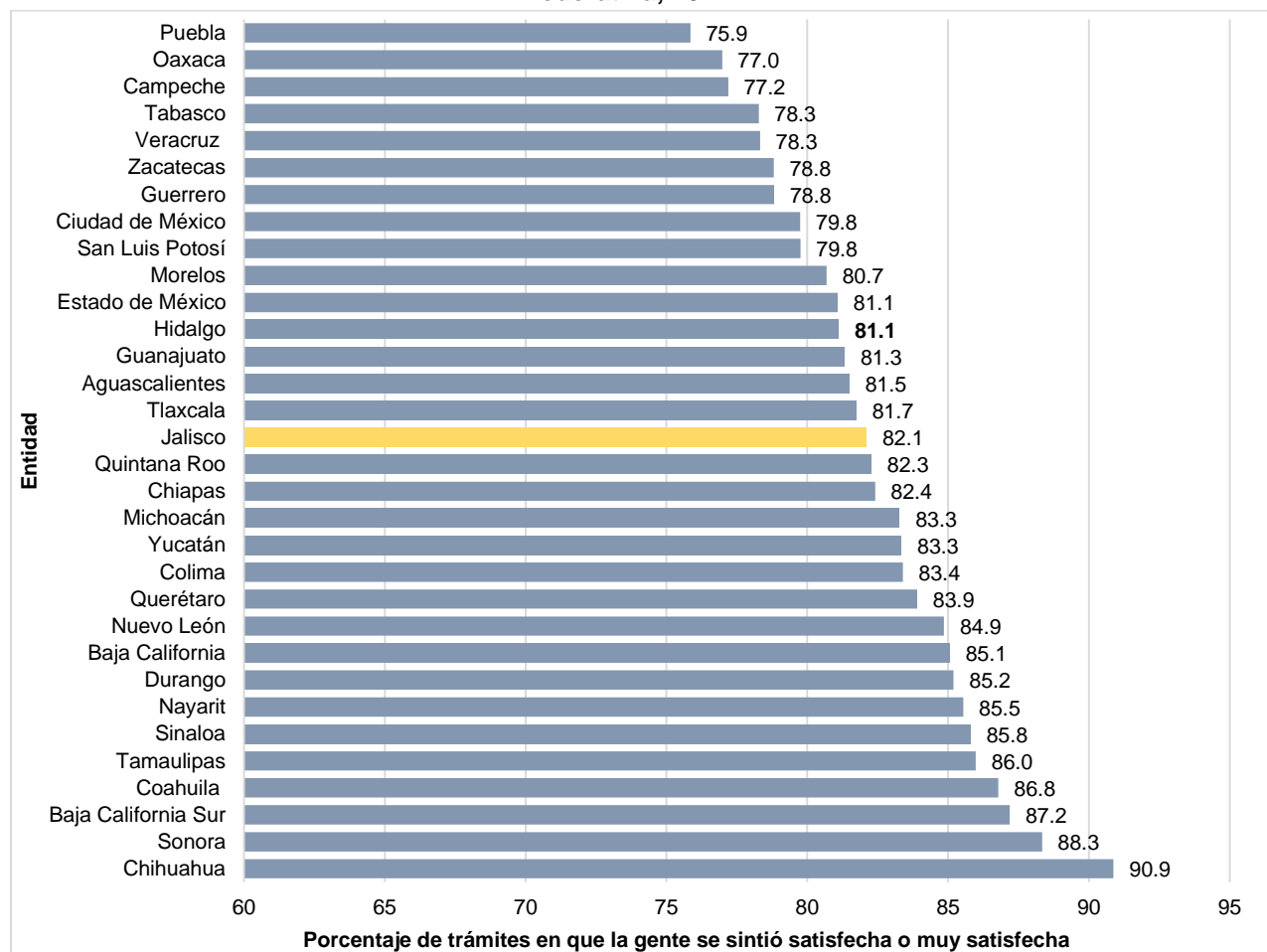
² Las asimetrías de información implican que una de las partes en una operación, en este caso un trámite, pago o solicitud de servicio, tiene más o menos información que la otra parte. En este caso se incluyen las opciones "No se exhibían los requisitos" y "Obtuvo información incorrecta".

³ 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 2021, en Jalisco, las personas respondieron sentirse satisfechas o muy satisfechas en el 82.1% de los casos, colocando al estado en el lugar 17 nacional respecto a la mayor satisfacción con el tiempo requerido para realizar un trámite. En primer lugar, se ubicó Chihuahua (90.9%) y posteriormente Sonora (88.3%), en tercer lugar, se ubicó Baja California Sur con el 87.2%. En último lugar se encontró Puebla, con un nivel de satisfacción del 75.9% (Ver gráfica 30).

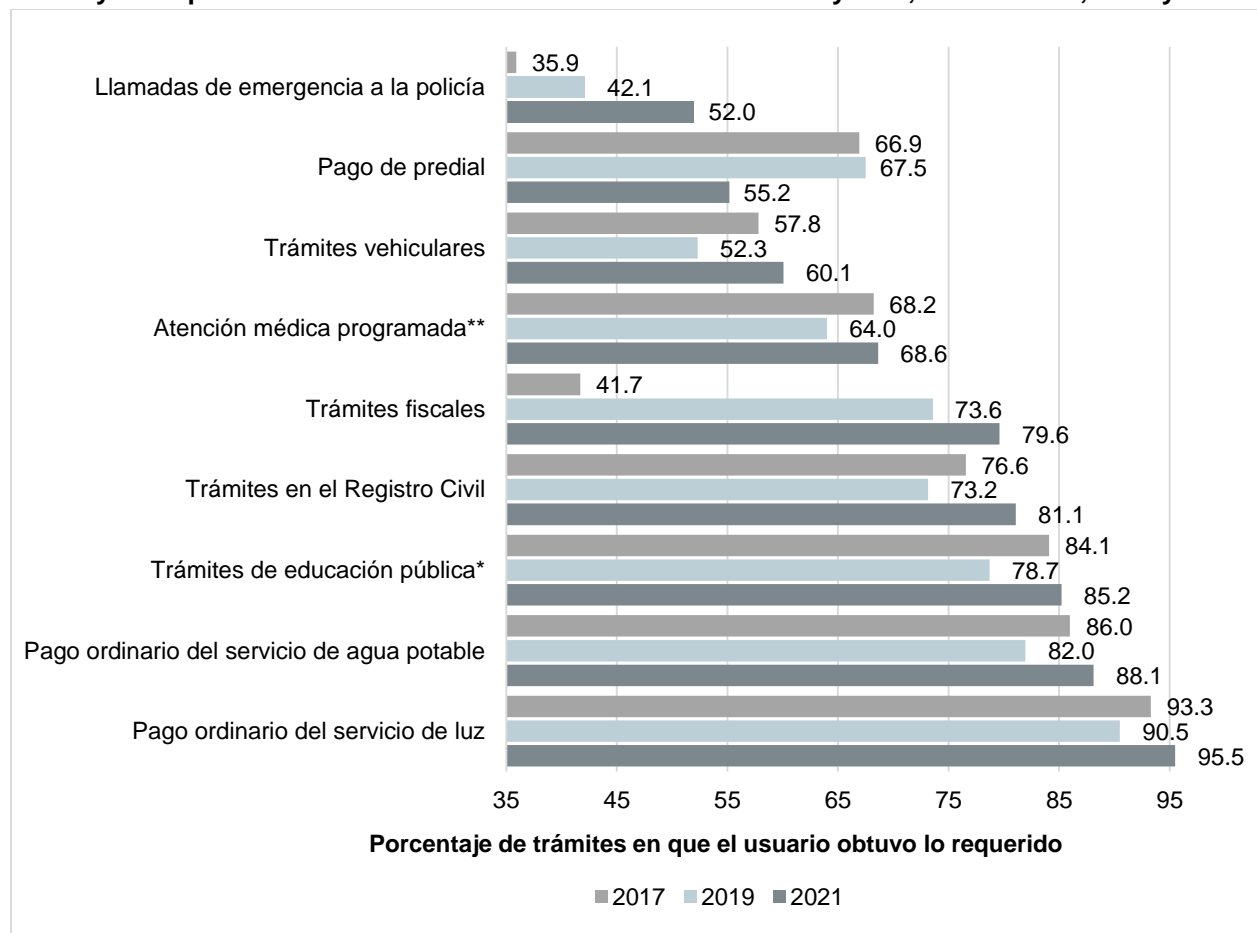
Gráfica 30. Porcentaje de trámites en los que el usuario de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más se sintió satisfecho con el tiempo requerido, por entidad federativa, 2021



Fuente: Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2021

Durante el año 2021, los trámites cuyo tiempo requerido dejó a un mayor porcentaje de la población de Jalisco más satisfecha fueron el pago ordinario del servicio de luz (95.5%) y el pago ordinario del servicio de agua potable (88.1%); el menor nivel de satisfacción en el tiempo requerido fueron las llamadas de emergencia a la policía, pues solo el 52.0% de la población se sintió satisfecha (Ver gráfica 31).

Gráfica 31. 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, 2019 y 2021



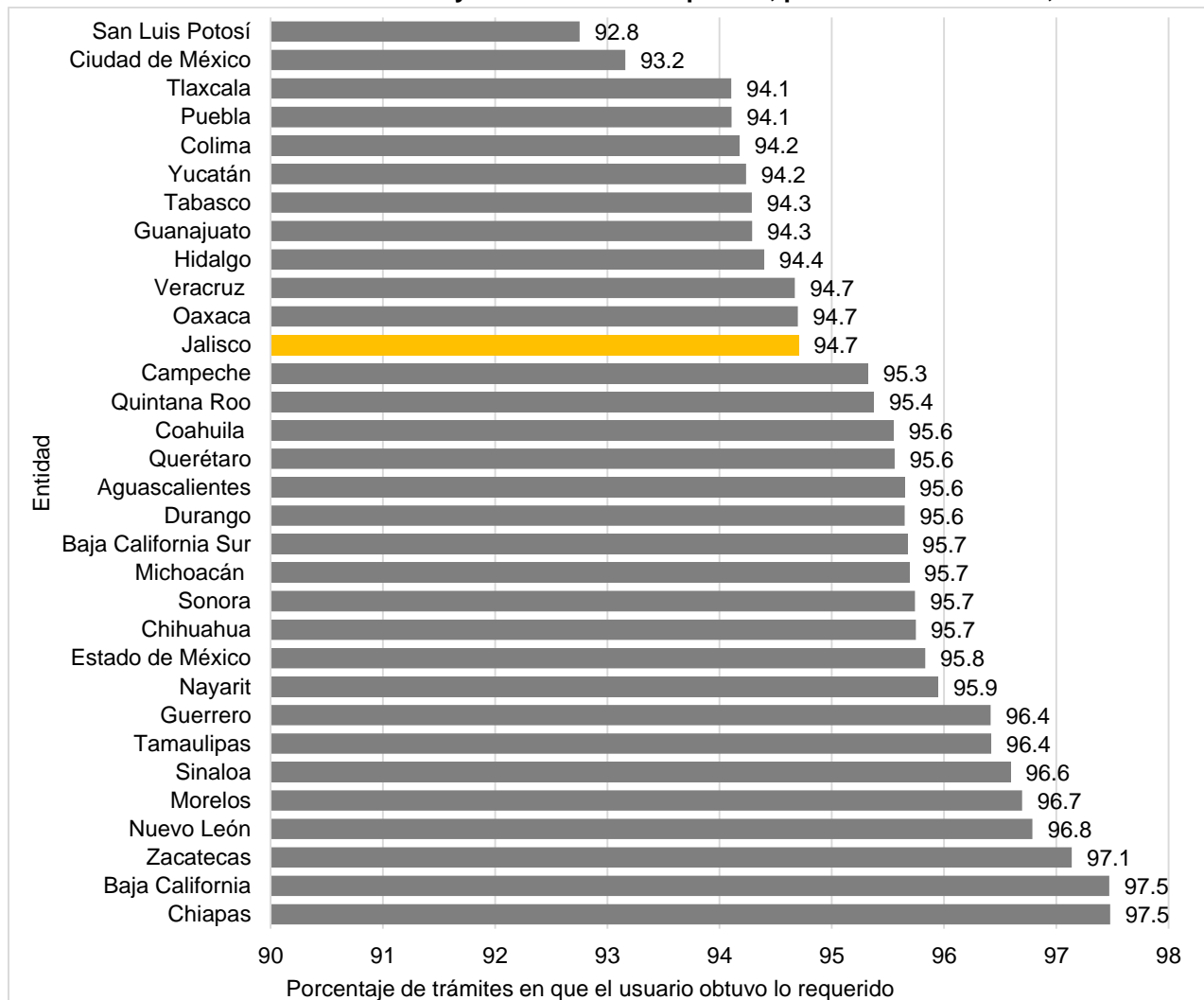
Fuente: Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2017, 2019 y 2021.

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

Condición de obtención de lo requerido por el usuario

En Jalisco, de la población que realizó un trámite en 2021, el 94.7% obtuvo lo requerido, por lo que se ubicó en el lugar 21 a nivel nacional en grado de obtención de requerimientos en los trámites. En primer lugar, se ubicaron Chiapas y Baja California, en donde se obtuvo lo requerido en el 97.5% de los casos, y en tercer lugar se encontró Zacatecas con 97.3%. En último lugar se ubicó San Luis Potosí, con 92.8% (Ver gráfica 32).

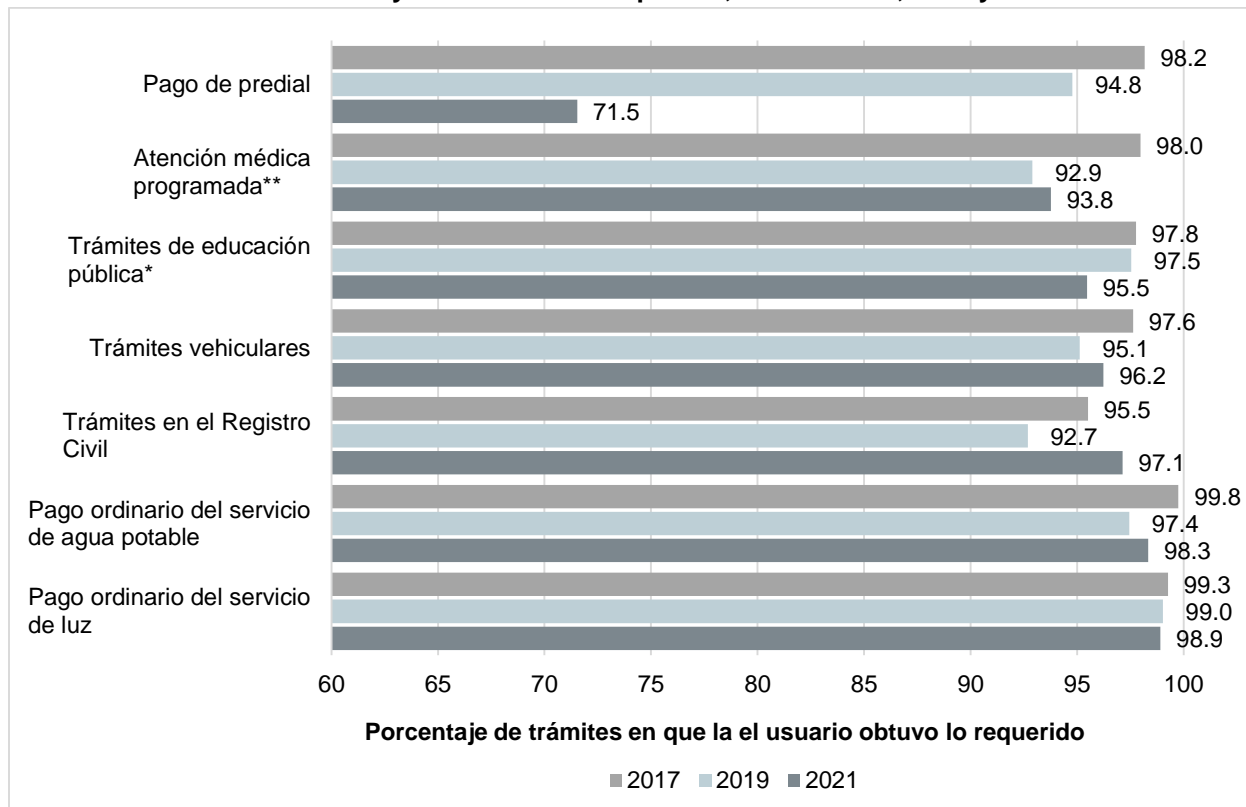
Gráfica 32. Porcentaje de trámites en los que el usuario de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más obtuvo lo requerido, por entidad federativa, 2021



Fuente: Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2021

Durante el 2021, en Jalisco 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 98.9% de los casos, en segundo lugar, el pago ordinario del servicio de agua potable pues el 98.3% de los usuarios pudo concluir el trámite de manera exitosa y, en tercer lugar, los trámites en el Registro Civil concluyeron de manera exitosa en 97.1% de los casos (Ver gráfica 33).

Gráfica 33. 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, 2019 y 2021



Fuente: Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2017, 2019 y 2021.

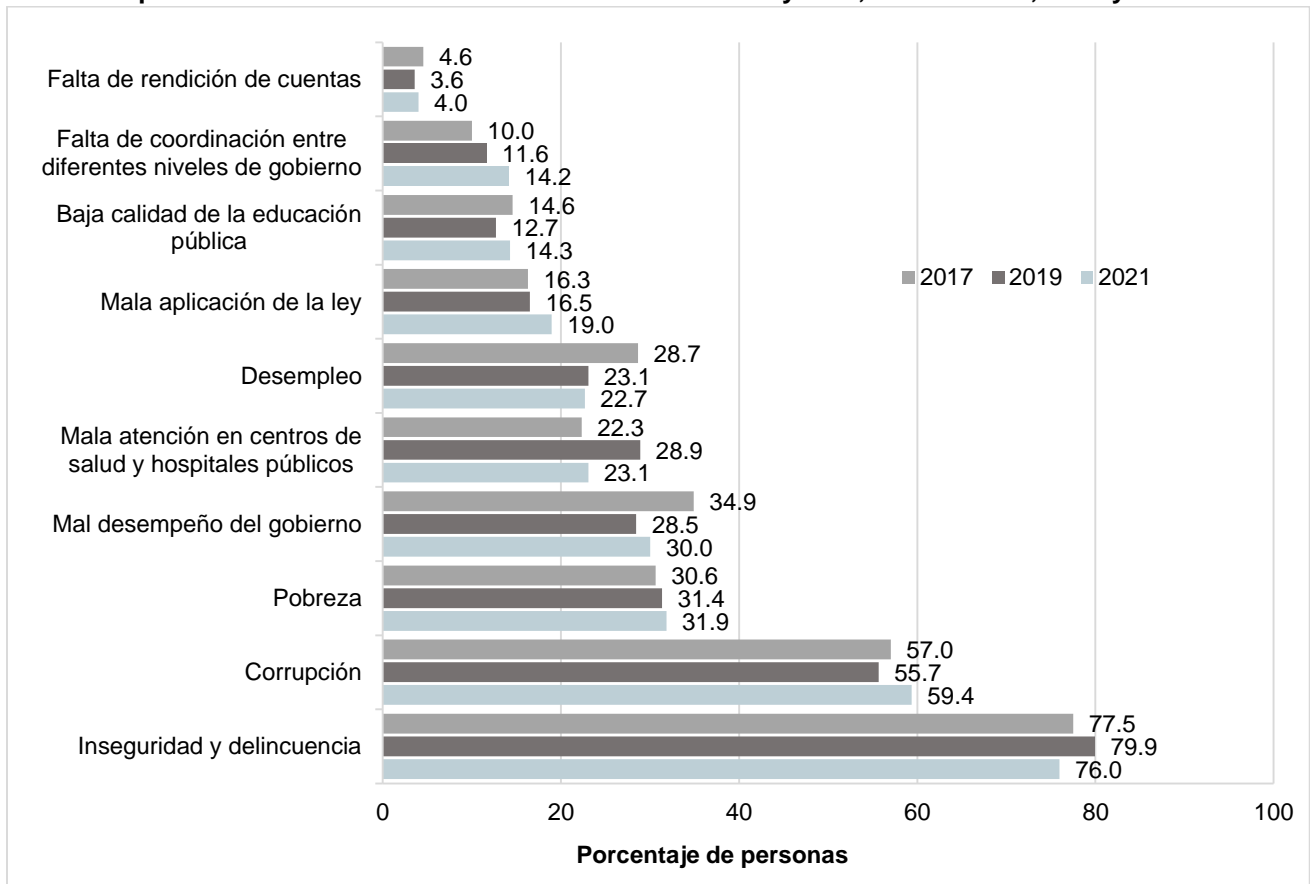
* Incluye trámites de educación pública (primaria, secundaria, bachillerato) tales como inscripción, becas educativas, cambio de escuela, baja escolar, certificados, calificaciones.

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

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 el tema de la corrupción. En Jalisco, la corrupción fue el segundo problema más mencionado por las personas encuestadas, siendo que el 59.4% de los jaliscienses lo consideró como uno de los problemas principales del estado. En primer lugar, se ubicó la inseguridad y delincuencia, con el 76.0%, y, en tercer lugar, la pobreza con 31.9%. Con respecto a 2019, las menciones de la corrupción como problema prioritario aumentaron 3.7 puntos porcentuales (Ver gráfica 34).

Gráfica 34. 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, 2019 y 2021

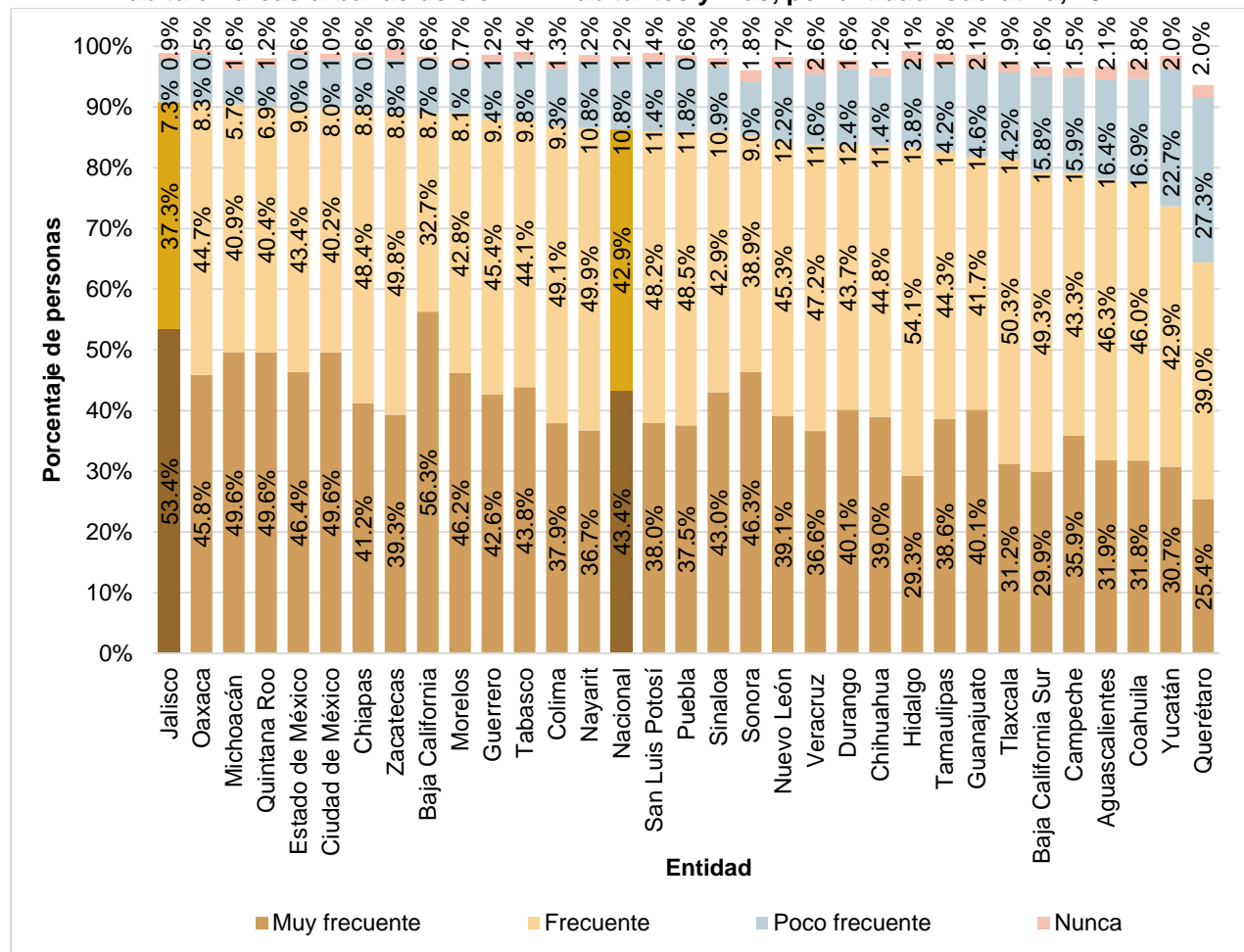


Fuente: Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2017, 2019 y 2021

Percepción sobre la frecuencia de corrupción

Durante el 2021, el 90.7% de los jaliscienses consideraron que la corrupción es una práctica frecuente o muy frecuente, colocándola en el primer lugar a nivel nacional. En Oaxaca, el 90.6% de la población cree que la corrupción es una práctica frecuente o muy frecuente; en Michoacán, el 90.5% y en Quintana Roo el 90.0%. El estado cuya población consideró menos frecuente la corrupción fue Querétaro, con el 64.4% de sus habitantes (Ver gráfica 35).

Gráfica 35. 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, 2021

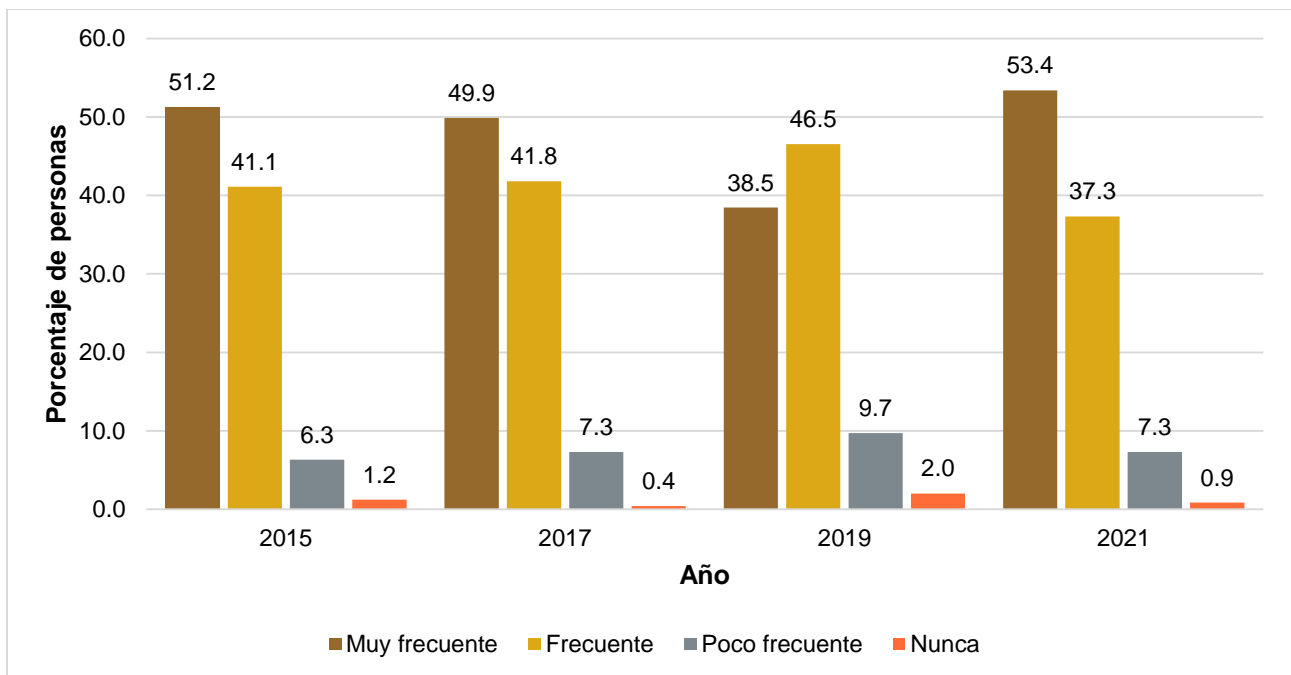


Fuente: Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2021. Nota: no se incluye la opción “No sabe / no responde”.

Percepción sobre la frecuencia de corrupción en Jalisco

En Jalisco, la corrupción fue percibida en la entidad como frecuente o muy frecuente por el 90.7% de la población durante 2021. Hubo un aumento de 5.7 puntos porcentuales en la percepción de frecuencia de esta práctica con respecto a 2019 cuando la cifra mencionado fue de 85.0%; comparando con 2015, el año con la percepción de frecuencia de la corrupción más alta en el estado, la disminución fue de 1.6 puntos porcentuales (Ver gráfica 36).

Gráfica 36. 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, 2015, 2017, 2019 y 2021



Fuente: Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2015, 2017, 2019 y 2021. 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 2021, fue en las instituciones policiacas donde se percibió mayor corrupción, pues el 92.7% 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 8.9% de la población, y, en tercer lugar, los gobiernos estatales con 84.6%. Los sectores mejor evaluados fueron los vecinos, familiares y los compañeros de trabajo, siendo que el 20.9%, 21.2% y el 21.5% 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, 2021

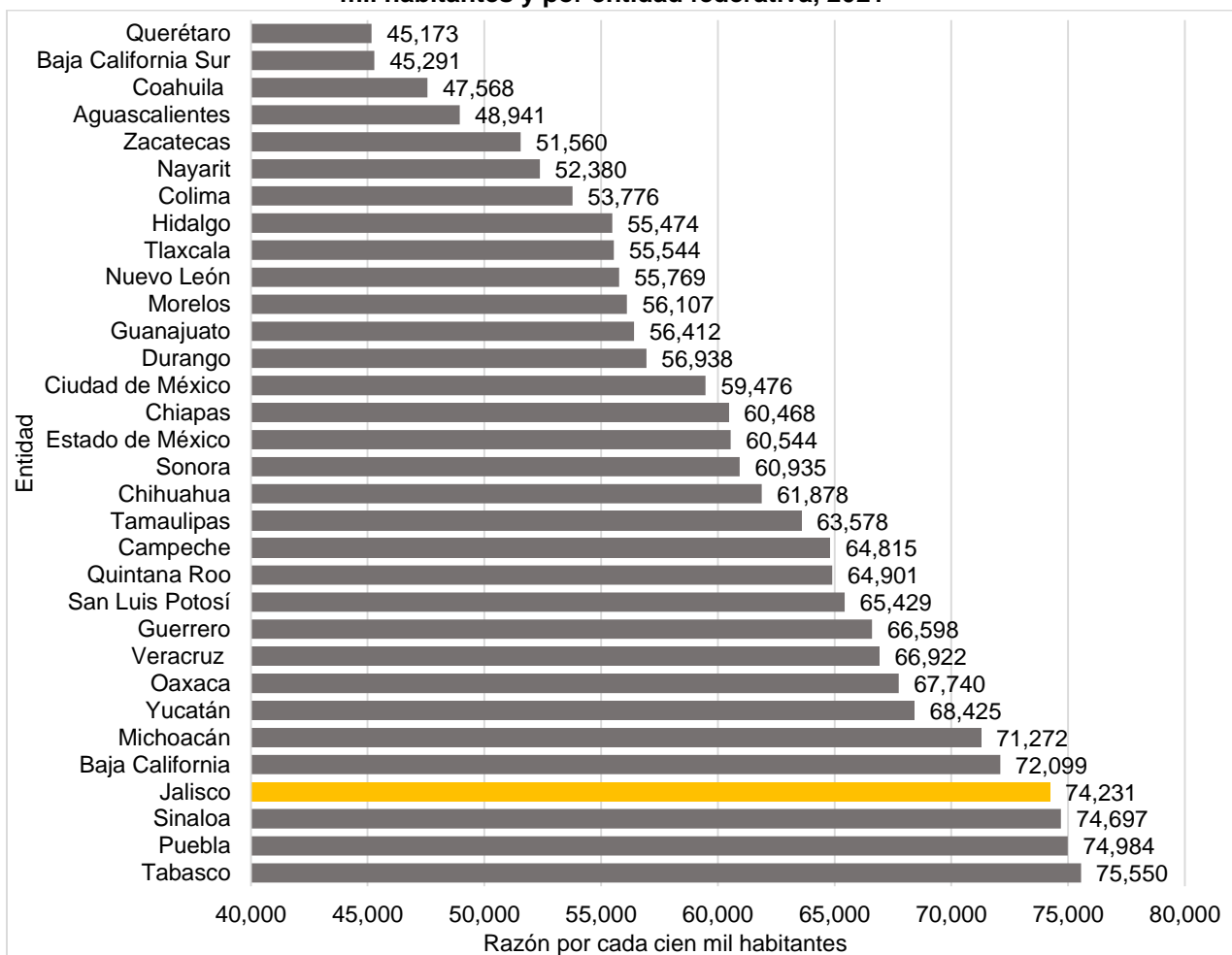
Sectores o instituciones	Muy frecuente	Frecuente	Poco frecuente	Nunca
Policías	62.0	30.7	6.0	0.6
Partidos políticos	54.2	35.7	6.4	2.0
Gobiernos Estatales	43.5	41.0	9.6	2.0
Ministerio Público	46.8	36.6	11.0	2.1
Cámaras de Diputados y Senadores	35.0	44.6	11.8	2.5
Jueces y magistrados	34.5	42.5	15.3	3.0
Gobiernos Municipales	30.6	46.3	16.3	2.2
Empresarios	28.8	45.3	17.2	2.4
Gobierno Federal	33.9	40.1	19.3	2.3
Medios de comunicación	34.2	39.5	18.6	3.5
Institutos electorales	31.5	35.7	24.1	3.8
Sindicatos	25.1	40.6	20.9	2.8
Universidades públicas	17.0	40.4	30.0	3.3
Instituciones religiosas	19.5	35.5	30.4	9.4
Hospitales públicos	14.3	38.2	35.9	7.8
Comisiones de derechos humanos	14.6	37.5	34.9	6.1
Guardia Nacional	18.4	31.2	32.9	7.2
ONG's	10.9	33.5	38.5	10.1
Organismos Autónomos Públicos/Descentralizados	10.1	32.3	40.0	9.3
Ejército y Marina	13.8	27.9	37.5	11.1
Escuelas públicas de nivel básico	9.1	29.3	46.8	9.5
Compañeros del trabajo	6.3	15.2	29.3	16.8
Familiares	3.7	17.5	39.8	36.8
Vecinos	5.3	15.6	46.3	25.2

Fuente: Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2021. 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 2021, Jalisco fue la cuarta 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 74,231 de cada cien mil habitantes compartió ésta opinión. En primer lugar, se ubicó Tabasco, donde 75,550 de cada 100,000 habitantes creen o han escuchado que existe corrupción en alguno de los trámites que realizaron, en segundo lugar, se encontró Puebla con 74,984 de cada cien mil habitantes y en tercero, Sinaloa con 74,697 de cada cien mil habitantes. Querétaro fue la entidad que mencionó menos esta problemática, con 45,173 personas por cada cien mil habitantes (Ver gráfica 37).

Gráfica 37. 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, 2021

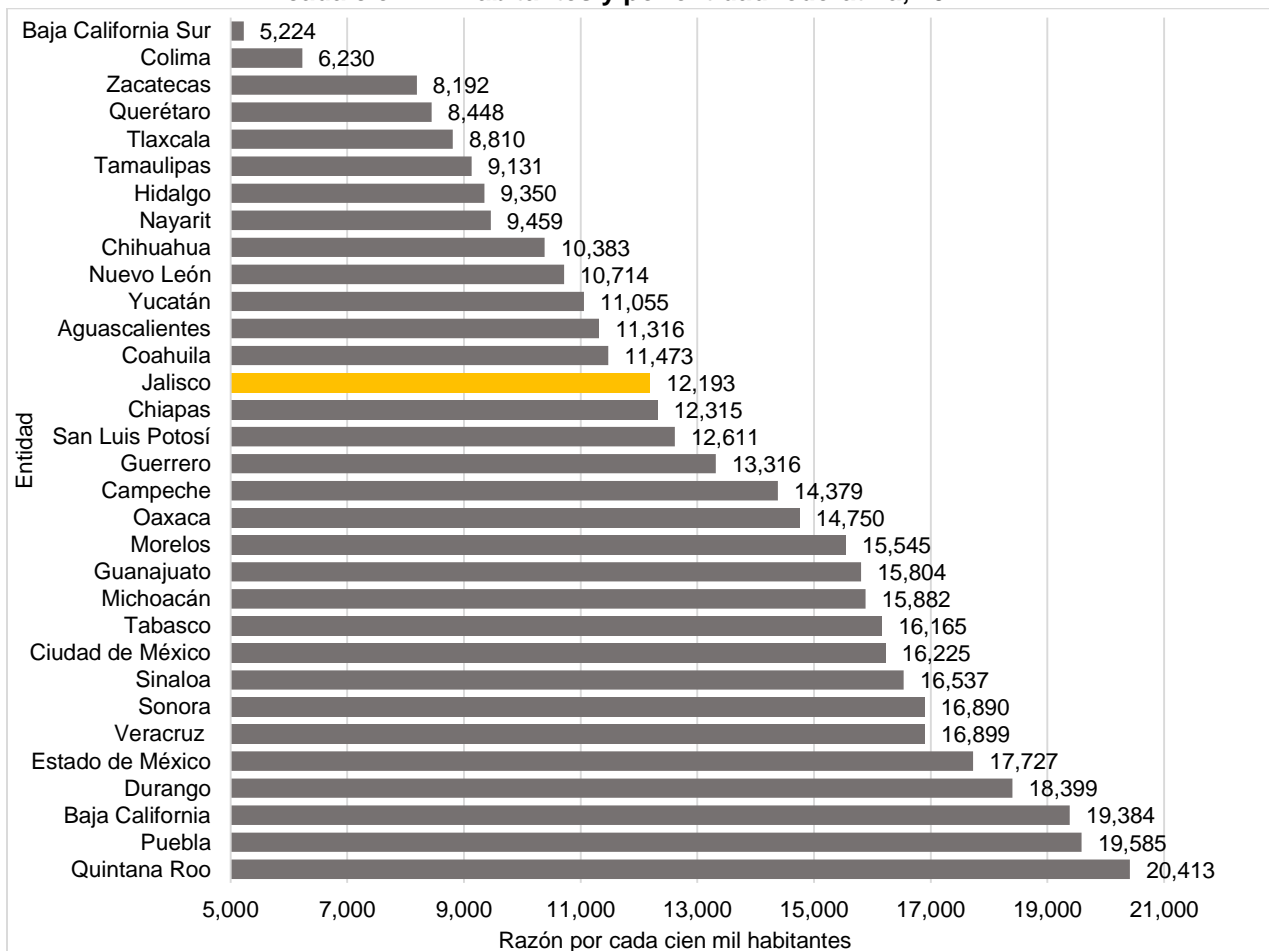


Fuente: Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2021

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

En 2021, Jalisco se ubicó en el lugar 19 a nivel nacional, en relación a los ciudadanos que experimentaron algún acto de corrupción en los trámites realizados, con una proporción de 12,193 personas por cada cien mil habitantes. En primer lugar, se ubicó Quintana Roo, donde 20,413 de cada 100,000 habitantes experimentó algún acto de corrupción en alguno de los trámites que realizaron, en segundo lugar, se encontró la Puebla con 19,585 de cada cien mil habitantes y en tercero, Baja California con 19,384 por cada cien mil habitantes. Baja California se ubicó en último lugar, con 5,221 personas por cada cien mil habitantes (Ver gráfica 38).

Gráfica 38. 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, 2021

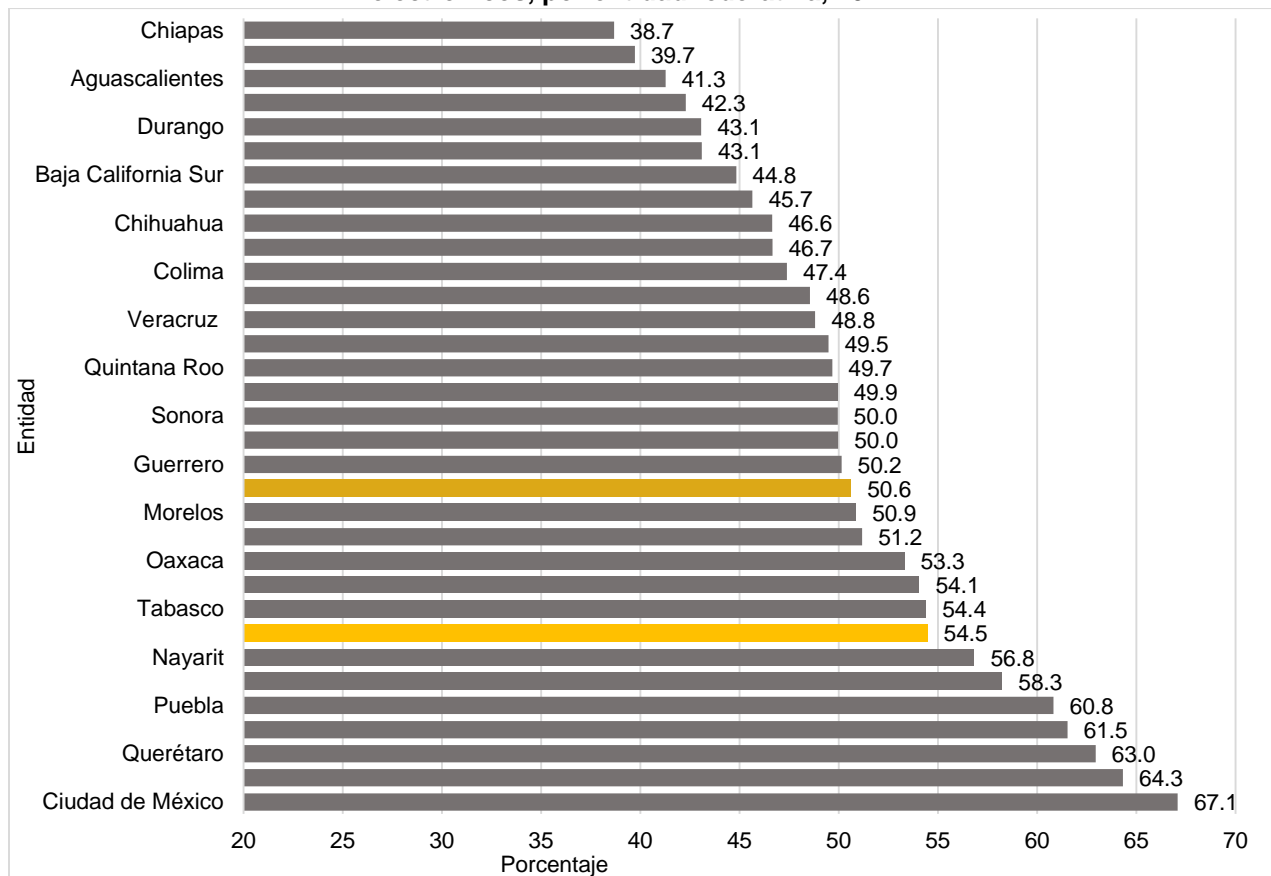


Fuente: Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2021.

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 la interacción con el gobierno a través de medios electrónicos. En Jalisco, durante 2021, el 50.6% de la población tuvo algún tipo de interacción con el gobierno mediante medios electrónicos, la cual fue menor que la media nacional por 3.9 puntos porcentuales. La entidad en la que hubo más interacción con el gobierno de manera electrónica fue la Ciudad de México, donde el 67.1% de personas mantuvo este tipo de interacción en algún momento del año, en segundo lugar, el Estado de México, con el 64.3% de los habitantes y, en tercer lugar, estuvo Querétaro con 63.0%. La entidad en la cual menos habitantes tuvieron algún tipo de interacción con el gobierno fue Chiapas con 38.7% (Ver gráfica 39).

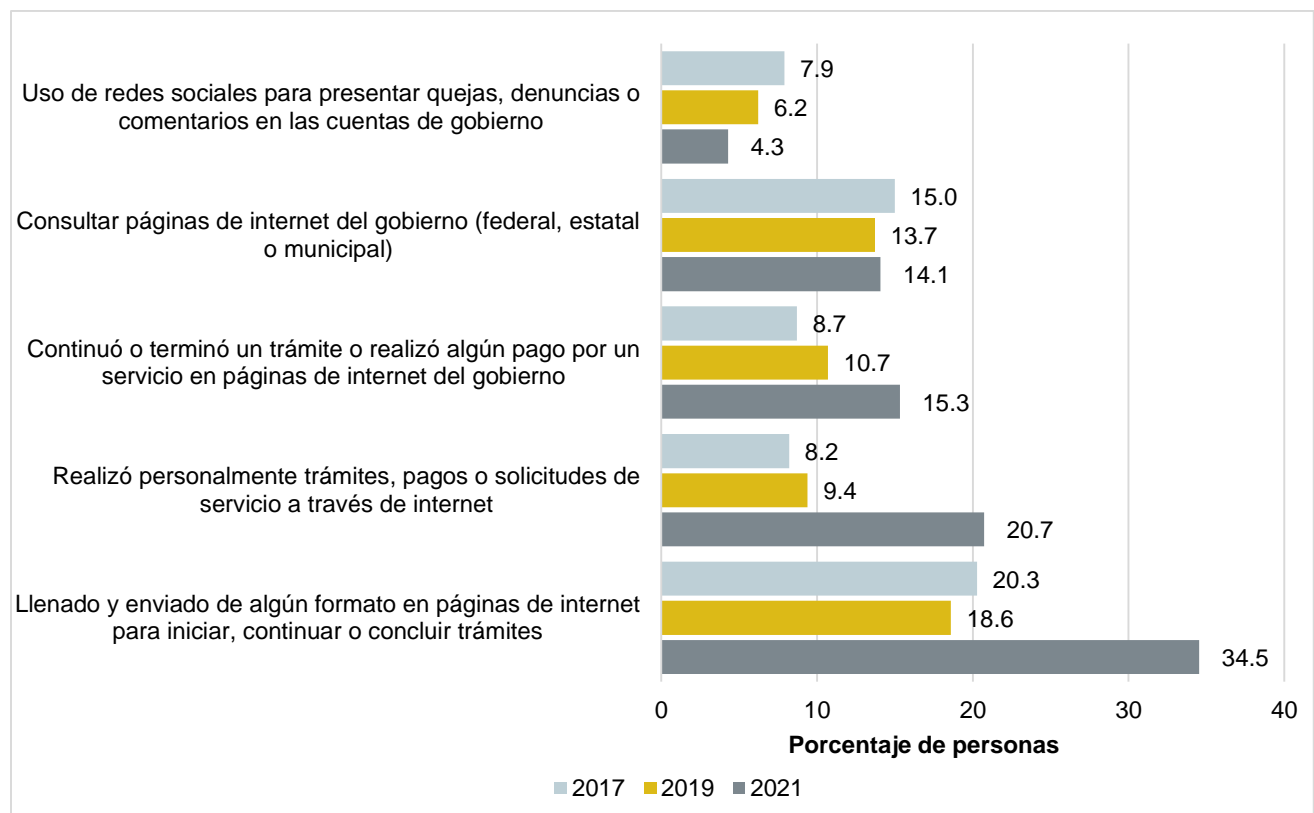
Gráfica 39. Porcentaje de la población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más que tuvo al menos una interacción con el gobierno a través de medios electrónicos, por entidad federativa, 2021



Fuente: Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2021.

En Jalisco, durante el año 2021, la interacción más común con el gobierno a través de medios electrónicos, fue para realizar llenado y enviado de algún formato en páginas de internet para iniciar, continuar o concluir trámites, siendo el caso para el 34.5% de la población, este motivo tuvo un incremento de 15.9 puntos porcentuales respecto a 2019. El segundo objetivo por el que tuvieron que interactuar las personas con el gobierno fue para realizar personalmente trámites, pagos o solicitudes de servicio a través de internet, acción que realizó el 20.7%, con un aumento de 11.3 puntos porcentuales respecto a 2019 (Ver gráfica 40).

Gráfica 40. Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más de Jalisco, por el objetivo de la interacción que tuvo con el gobierno a través de medios electrónicos, 2017, 2019 y 2021



Fuente: Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2017, 2019 y 2021

VI. Confianza institucional

En este módulo se presenta el nivel de confianza institucional 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 2021, fueron las instituciones familiares donde se percibió mayor confianza, pues el 87.5% 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 81.2% de la población, y, en tercer lugar, las universidades públicas con 78.8%. Los sectores con una menor percepción de confianza fueron partidos políticos, los policías y las Cámaras de Diputados y Senadores, siendo que solo el 26.8%, 35.1% y el 35.8% 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 2021

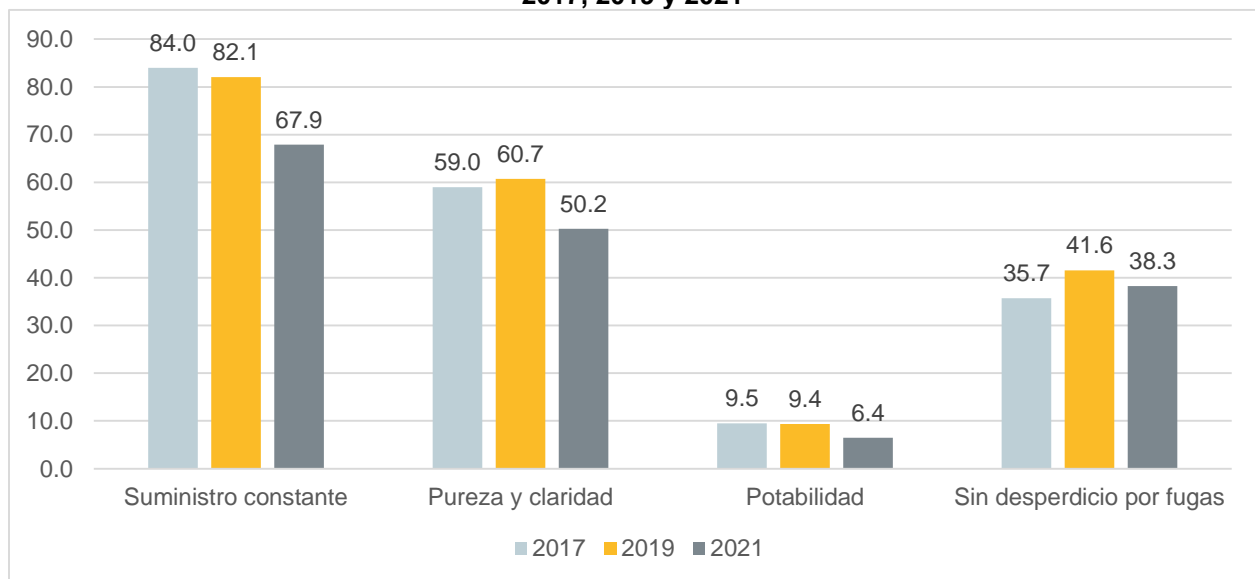
Sectores o instituciones	Mucha confianza	Algo de confianza	Algo de desconfianza	Mucha desconfianza
Familiares	47.6	39.9	9.0	3.1
Compañeros de trabajo	30.3	50.9	11.5	2.1
Universidades públicas	25.7	53.1	12.1	2.4
Escuelas públicas de nivel básico	17.2	60.2	16.0	2.8
Hospitales públicos	14.5	57.7	22.7	4.3
Vecinos	16.8	53.8	20.6	6.5
Ejército y Marina	22.8	46.4	16.7	9.3
Organismos Autónomos Públicos/Descentralizados	14.3	54.5	23.6	3.7
ONG's	10.0	54.7	25.3	5.0
Guardia Nacional	15.4	49.1	19.9	10.3
Comisiones de Derechos Humanos	9.4	52.7	25.3	7.1
Instituciones religiosas	13.2	44.1	30.9	10.2
Institutos electorales	8.3	44.1	31.1	12.9
Gobierno Federal	7.9	44.5	27.5	18.3
Empresarios	5.0	46.6	33.3	8.9
Medios de comunicación	6.6	44.3	34.3	13.2
Servidores públicos	3.8	45.1	36.8	13.1
Gobiernos Municipales	5.2	42.1	34.4	14.9
Jueces y Magistrados	3.2	38.6	36.7	16.2
Sindicatos	4.1	37.1	34.3	14.1
Gobiernos Estatales	4.6	33.4	38.2	21.8
Ministerio Público	4.1	33.5	34.5	23.3
Cámaras de Diputados y Senadores	2.0	33.8	36.4	21.6
Policías	3.6	31.5	32.3	32.4
Partidos políticos	1.8	25.0	40.0	31.6

Fuente: Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2021. Nota: Se excluyen los casos donde el informante manifestó que dicha institución o sector quedaba fuera de su contexto.

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 en relación a los servicios públicos. Durante 2021, de acuerdo a su experiencia, el 84.0% de la población consideró que recibió un suministro constante de agua potable sin interrupciones y con presión; el 50.2% opinó que el agua tenía pureza y claridad, un decremento en la percepción de 10.5 puntos porcentuales respecto a 2019; el 38.3% no consideró que el servicio de agua tuviera desperdicio por fugas y el 6.4% de la población pensó que el agua era potable (Ver Gráfica 41).

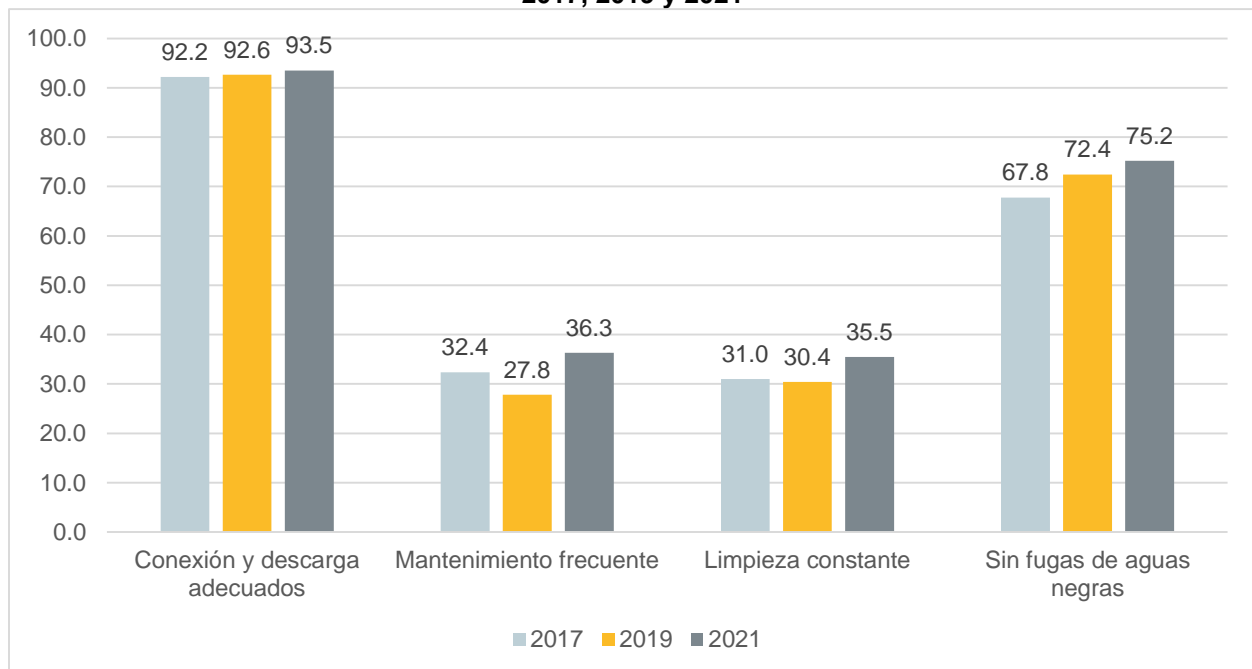
Gráfica 41. Población de 18 años y más que habita en el Área metropolitana de Guadalajara, según percepción del servicio de agua potable (Porcentaje) 2017, 2019 y 2021



Fuente: Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2017, 2019 y 2021.

Respecto al servicio de drenaje y alcantarillado, en 2021, el 93.5% de la población opinó que tenía una conexión y descarga de desechos adecuados y el 75.2% consideró que tenía un servicio sin fugas de aguas negras por rupturas en el drenaje; en relación al mantenimiento, el 36.3% percibió que este es frecuente y evita olores desagradables y plagas, representando un aumento de 8.5 puntos porcentuales respecto a 2019; el 35.5% de la población consideró que el drenaje y alcantarillado se limpió constantemente de tal forma que se evitaron inundaciones y encharcamientos (Ver gráfica 42)

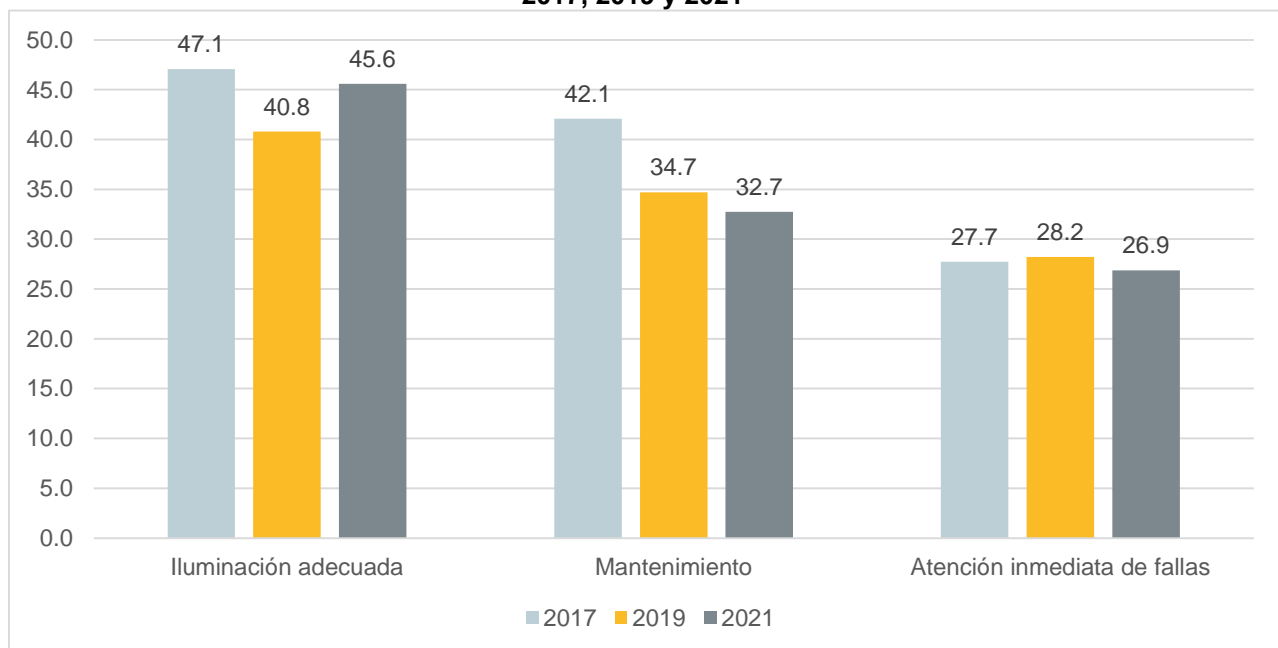
Gráfica 42. Población de 18 años y más que habita en el Área metropolitana de Guadalajara, según percepción del servicio de drenaje y alcantarillado (Porcentaje) 2017, 2019 y 2021



Fuente: Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2017, 2019 y 2021.

En 2021, el 45.6% de la población consideró que el alumbrado público tuvo una iluminación adecuada en las calles y áreas públicas, esta percepción tuvo un decremento de 4.8 puntos porcentuales respecto al año 2019; el 32.7% de personas percibió que se le dio mantenimiento al alumbrado público, comparado con el año 2017, esta apreciación tuvo una baja de 9.4 puntos porcentuales; en lo que respecta a la atención de fallas, 26.9% consideró que se dio una respuesta inmediata para conservar su buen estado (Ver gráfica 43).

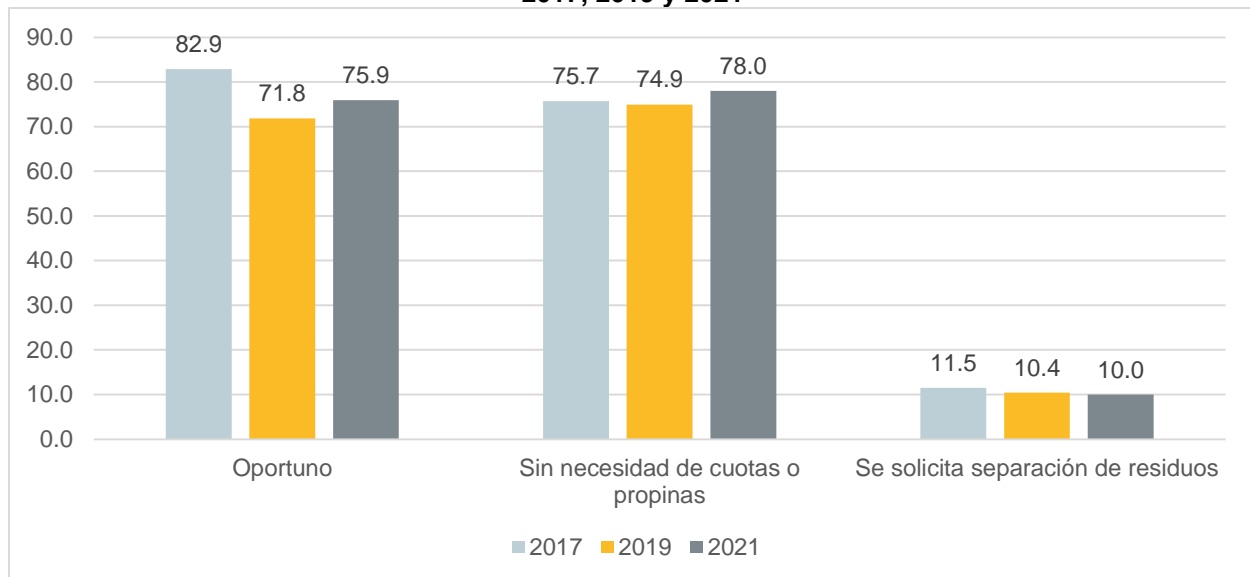
Gráfica 43. Población de 18 años y más que habita en el Área metropolitana de Guadalajara, según percepción del servicio de alumbrado público (Porcentaje) 2017, 2019 y 2021



Fuente: Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2017, 2019 y 2021.

De acuerdo a su experiencia, el 75.9% de las personas consideró que el servicio de recolección de basura fue oportuno durante 2021, respecto al año 2019, se incrementó en 4.1 puntos porcentuales en esta percepción; el 78.0% opinó que el servicio fue gratuito y los empleados de limpia no pidieron cuotas o propinas; respecto a la separación de residuos, el 10.0% dijo que le solicitaron separarla en orgánica e inorgánica (Ver gráfica 44).

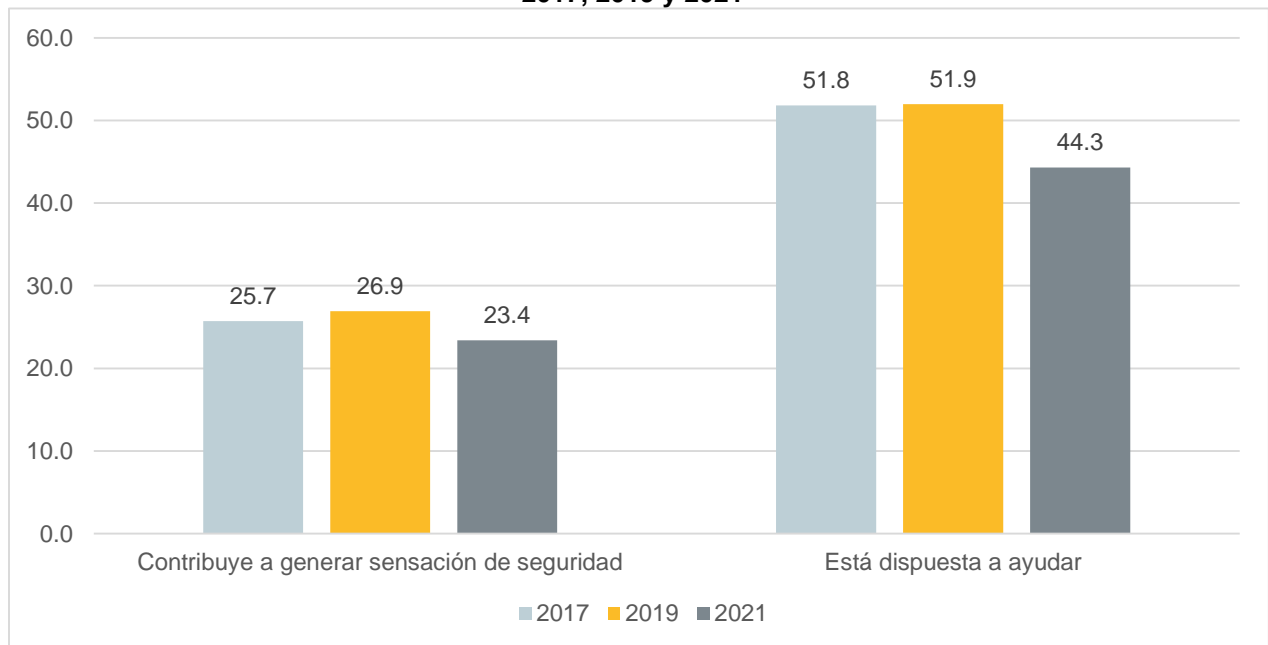
Gráfica 44. Población de 18 años y más que habita en el Área metropolitana de Guadalajara, según percepción del servicio de recolección de basura (Porcentaje) 2017, 2019 y 2021



Fuente: Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2017, 2019 y 2021.

Respecto a la percepción que se tiene sobre la policía de la ciudad, el 44.3% de la población consideró que la autoridad estuvo dispuesta ayudar, esto representa un decremento de 7.6 puntos porcentuales respecto al resultado de 2019. Por otro parte, el 23.4% 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 45).

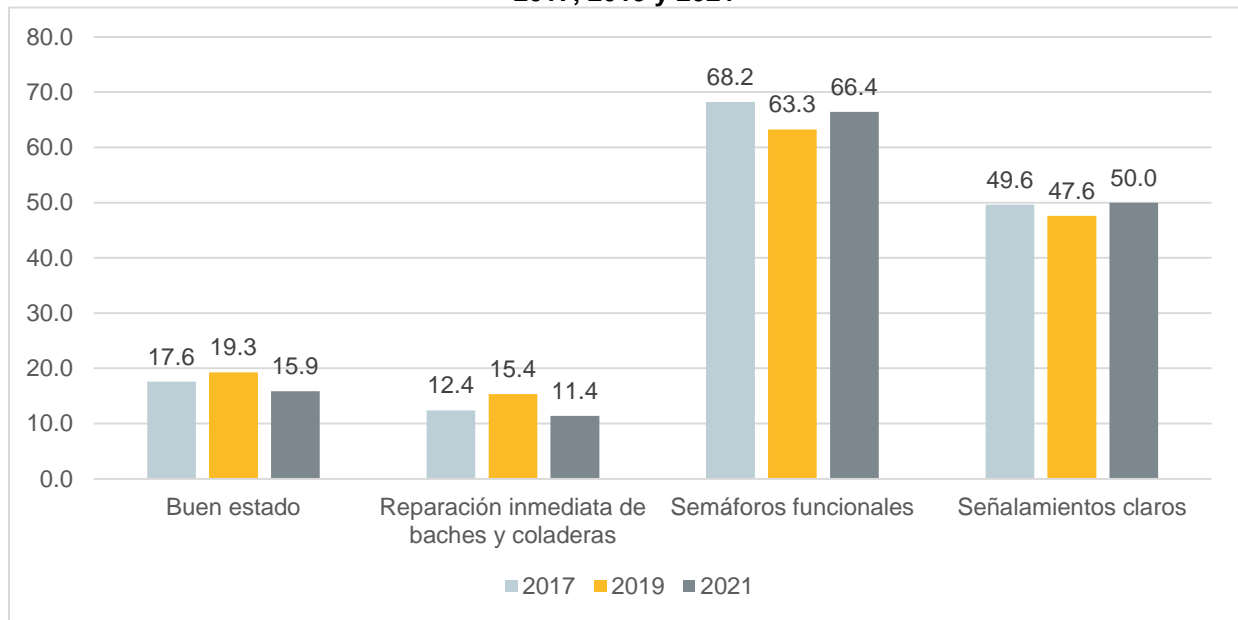
Gráfica 45. Población de 18 años y más que habita en el Área metropolitana de Guadalajara, según percepción del servicio de Policía (Porcentaje) 2017, 2019 y 2021



Fuente: Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2017, 2019 y 2021.

En 2021, respecto al servicio de calles y avenidas en el Área metropolitana de Guadalajara, en su experiencia el 15.9% de la población dijo que se encontraron en buen estado libres de baches, coladeras hundidas o abiertas, con un decremento de 3.4 puntos porcentuales respecto a 2019; el 11.4% opinó que cuando se reportó la existencia de baches, coladeras hundidas o abiertas, se repararon de manera inmediata; respecto a los semáforos, 66.4% de la población opinó que eran funcionales y 50.0% percibió que los señalamientos en las calles y avenidas fueron claros (Ver gráfica 46).

Gráfica 46. Población de 18 años y más que habita en el Área metropolitana de Guadalajara, según percepción del servicio de calles y avenidas (Porcentaje) 2017, 2019 y 2021



Fuente: Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2017, 2019 y 2021.