

## **Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) Principales resultados para Jalisco 2023**

El día 21 de marzo de 2024, el INEGI presentó la edición del año 2023 de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), siendo su principal objetivo recabar información de la población sobre las experiencias, percepciones y evaluación sobre los trámites y servicios proporcionados por los tres niveles de gobierno. Adicionalmente, se busca generar estimaciones sobre la prevalencia de víctimas de actos de corrupción y la incidencia de los mismos cometidos en la realización de trámites, pagos, solicitudes de servicios públicos y otro tipo de contacto con las autoridades. Esto con el fin de proveer información al público en general y ofrecer elementos para la toma de decisiones de política pública en estas materias.

Se encuestaron a personas de 18 años y más que residen en viviendas particulares de localidades de 100,000 habitantes y más; la encuesta tiene una periodicidad bienal, en esta edición el levantamiento se llevó a cabo del 30 de octubre al 15 de diciembre de 2023, con el periodo de referencia de la información del año 2023.

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.

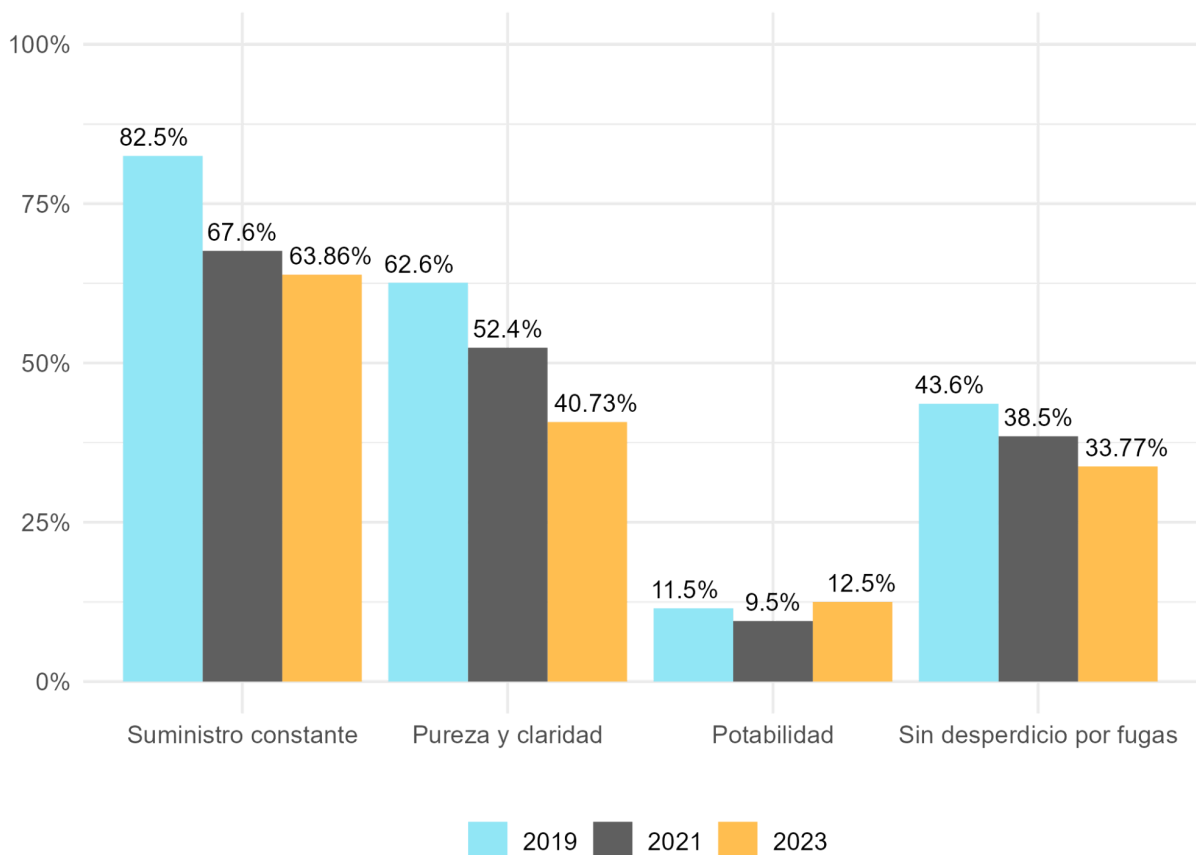
Es importante mencionar que debido a las afectaciones causadas por el fenómeno meteorológico Huracán Otis, no fue posible realizar el levantamiento de información correspondiente a la ENCIG 2023 en el municipio de Acapulco de Juárez, Guerrero, por lo tanto, las estimaciones generadas para esta entidad pueden carecer de calidad estadística.

En las gráficas de satisfacción del servicio interpretan como "Satisfecho" a las respuestas de los encuestados que seleccionan tanto "Muy satisfecho(a)" como "Satisfecho(a)".

## 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 2023, de acuerdo a su experiencia, el 63.86% de la población consideró que recibió un suministro constante de agua potable, porcentaje que fue menor respecto a 2021, cuando un 67.6% de la población reportó contar con el suministro constante; el 40.73% consideró que el agua tenía pureza y claridad, el 33.77% no creyó que el servicio de agua tenga desperdicio por fugas y solo el 12.5% de la población pensó que el agua era potable (Ver Gráfica 1).

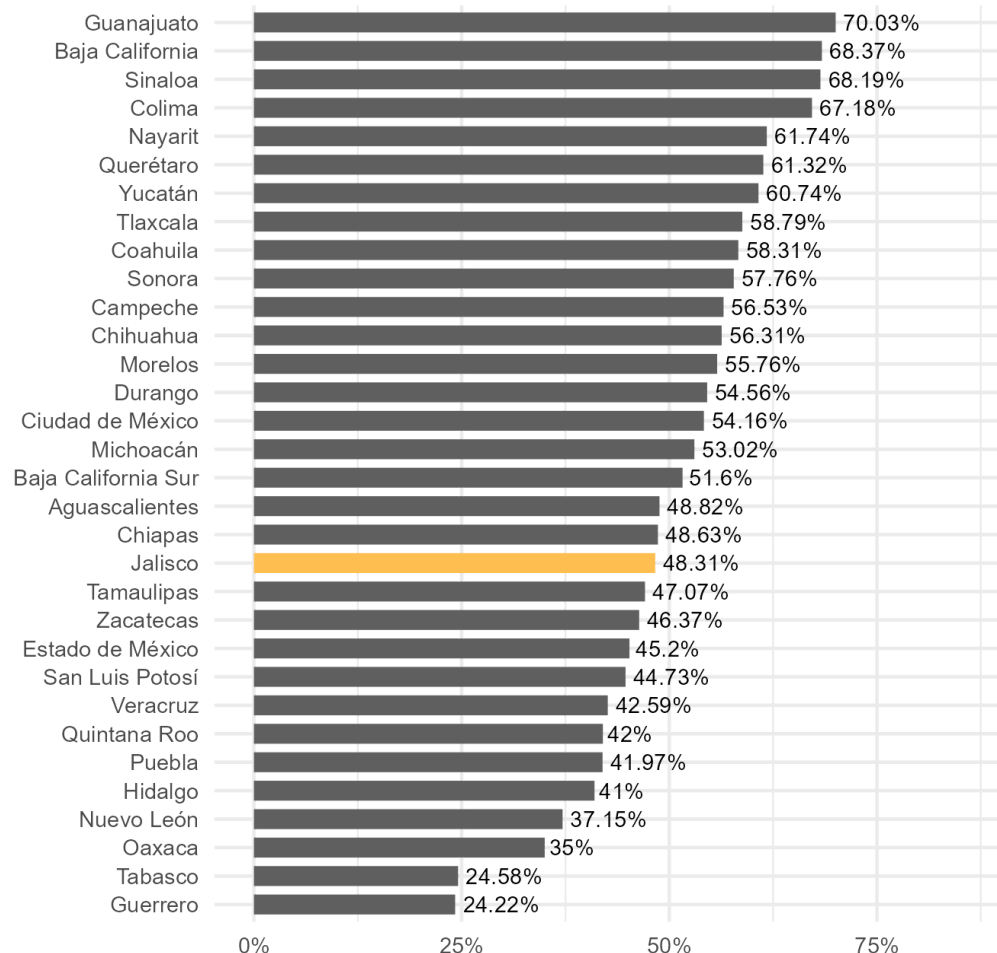
**Gráfica 1. Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más en Jalisco, según percepción del servicio de agua potable (Porcentaje) 2019, 2021 y 2023**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2019, 2021 y 2023.

Solo el 48.31% 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 20 a nivel nacional en grado de satisfacción. Guanajuato y Baja California fueron las entidades con el mayor porcentaje de población satisfecha, con 70.03% y 68.37% respectivamente. En Tabasco y Guerrero el 24.58% y 24.22% de la población dijo sentirse satisfecha con el servicio, ubicándose así en el penúltimo y último peldaño respectivamente (Ver gráfica 2).

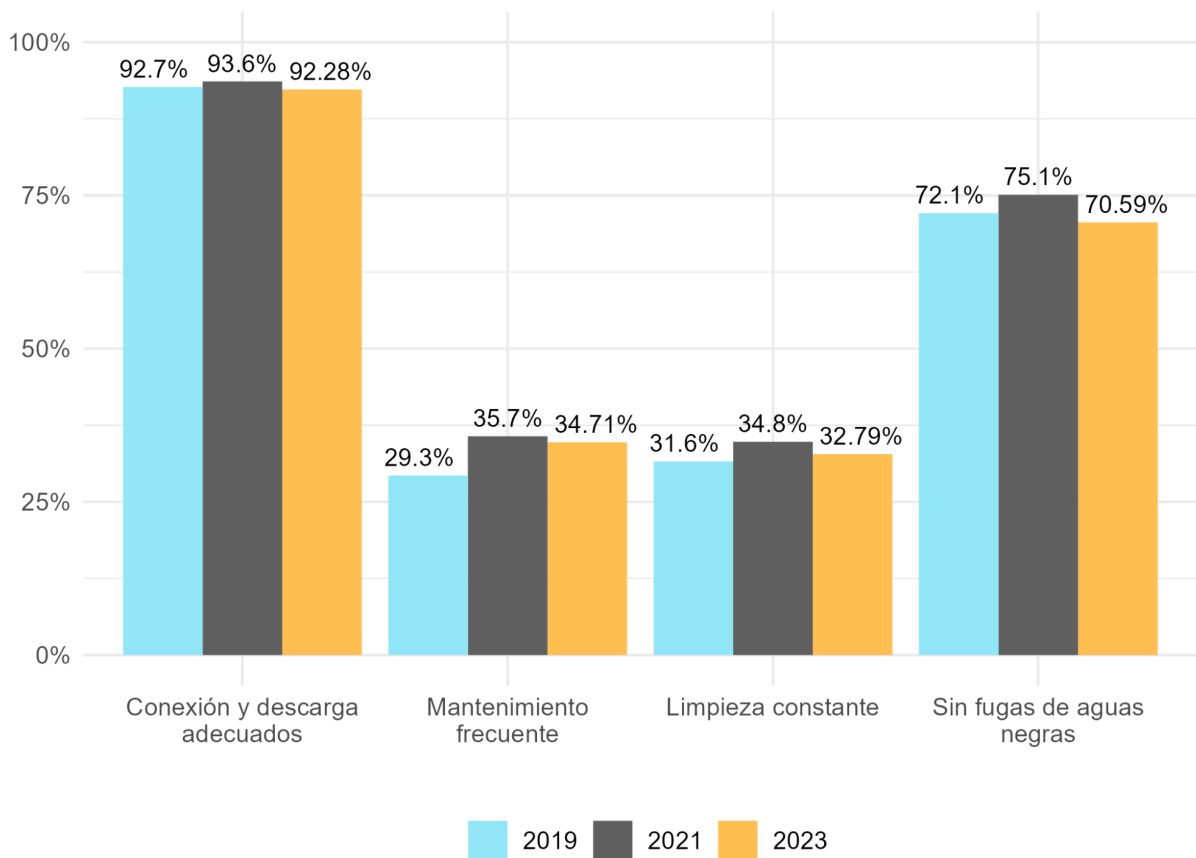
**Gráfica 2. Porcentaje de la población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más que se siente satisfecha con el servicio de agua potable Por entidad federativa, 2023**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2023.

Respecto al servicio de drenaje y alcantarillado, en 2023, el 92.28% de la población opinó que tenía una conexión y descarga de desechos adecuados y el 70.59% consideró que tenía un servicio sin fugas de aguas negras por rupturas en el drenaje; en relación al mantenimiento, el 34.71% percibió que este es frecuente y evita olores desagradables y plagas, el 32.79% de la población consideró que el drenaje y alcantarillado se limpió constantemente de tal forma que se evitaron inundaciones y encharcamientos (Ver gráfica 3).

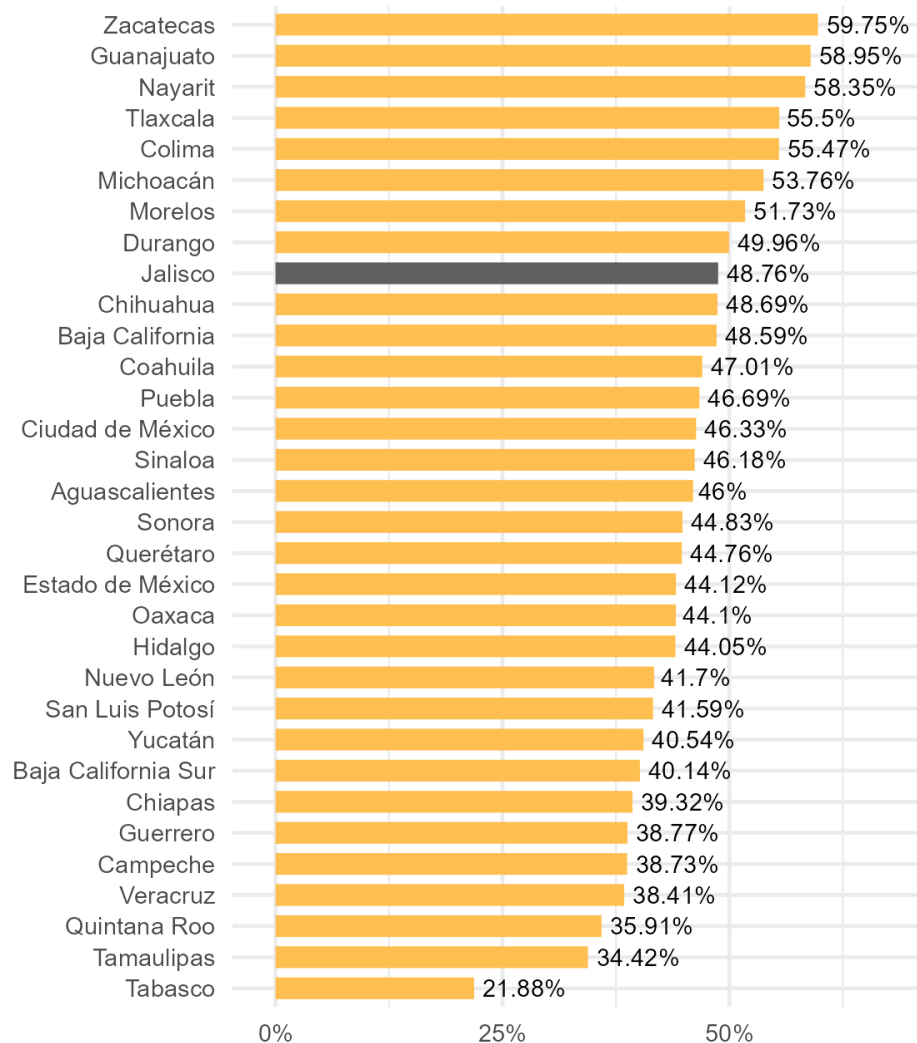
**Gráfica 3. Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más en Jalisco, según percepción del servicio de drenaje y alcantarillado (Porcentaje) 2019, 2021 y 2023**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2019, 2021 y 2023.

Durante 2023, en Jalisco el 48.76% de la población dijo sentirse satisfecha con el servicio de drenaje y alcantarillado, ubicándose a nivel nacional en el lugar 9 en grado de satisfacción; los estados con el mayor porcentaje de población satisfecha fueron Zacatecas (59.75%) y Guanajuato (58.95%), en caso contrario, en Tabasco, solo el 21.88% dijo sentirse satisfecho y en Tamaulipas, el 34.42% de la población (Ver gráfica 4).

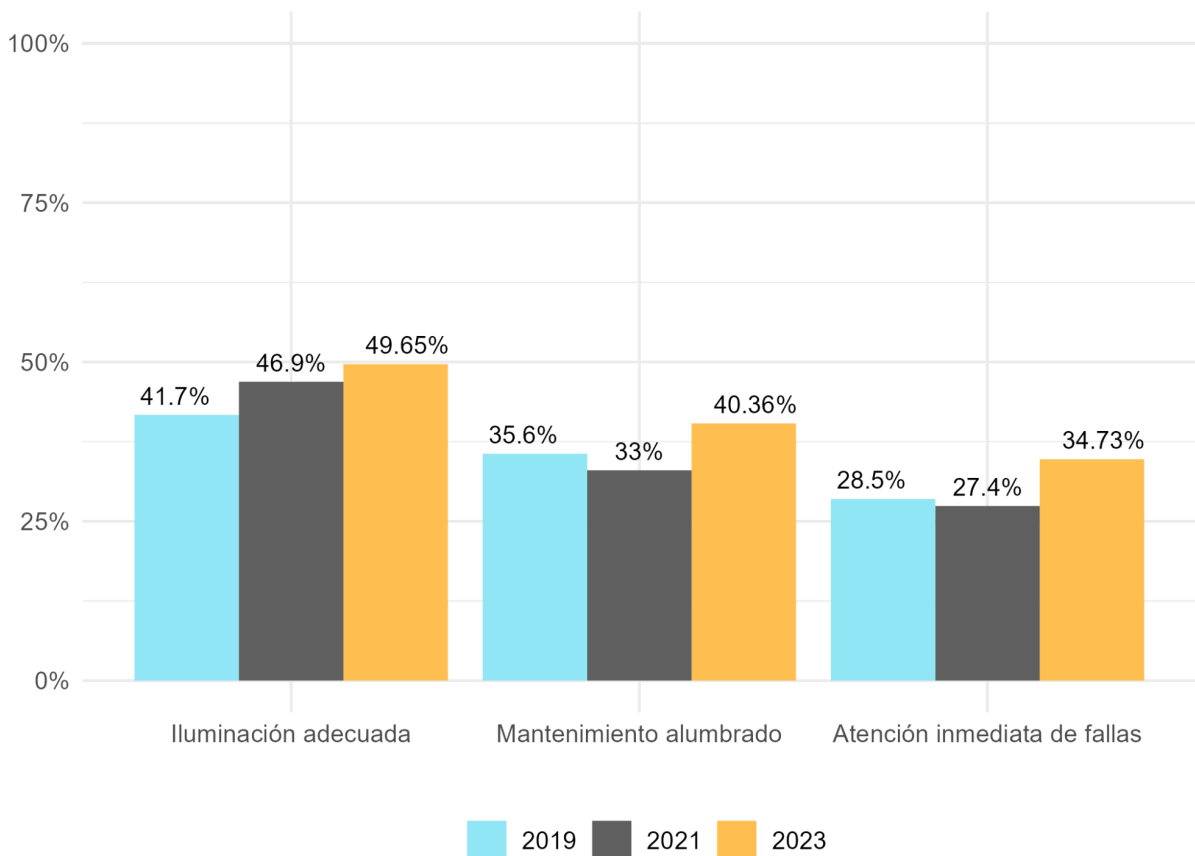
**Gráfica 4. Porcentaje de la población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más que se siente satisfecha con el servicio de drenaje y alcantarillado Por entidad federativa, 2023**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2023.

En 2023, el 49.65% de la población consideró que el alumbrado público tuvo una iluminación adecuada en las calles y áreas públicas, esta percepción tuvo un aumento de 2.75 puntos porcentuales respecto al año 2021; el 40.36% de personas percibió que se le dio mantenimiento al alumbrado público; en lo que respecta a la atención de fallas, solo el 34.73% consideró que se dio una respuesta inmediata para conservar su buen estado (Ver gráfica 5).

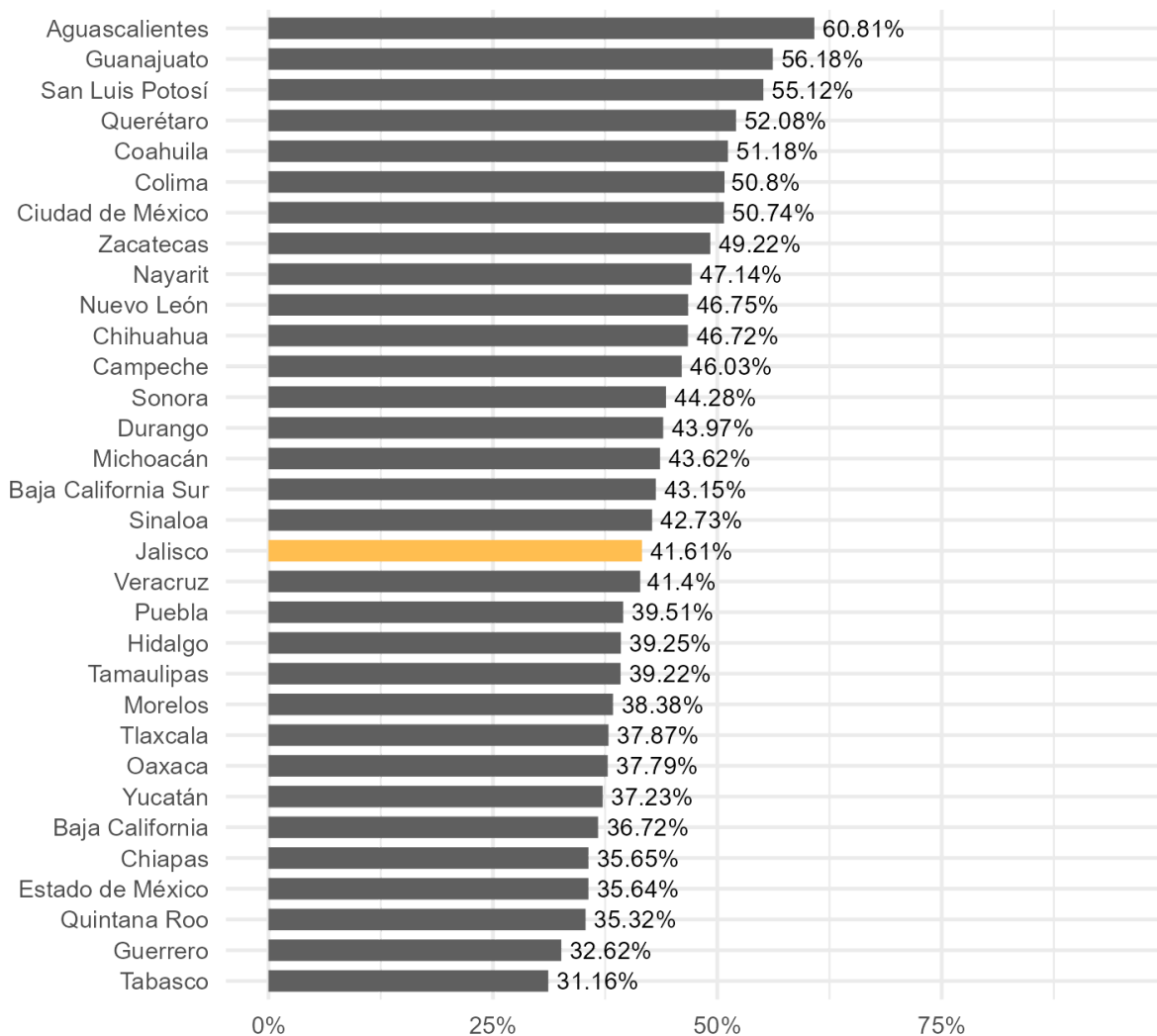
**Gráfica 5. Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más en Jalisco, según percepción del servicio de alumbrado público (Porcentaje) 2019, 2021 y 2023**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2019, 2021 y 2023.

En 2023, Jalisco se posicionó en el lugar 18 a nivel nacional en grado de satisfacción con el servicio de alumbrado público, ya que el 41.61% de la población dijo sentirse satisfecho con el servicio. Las entidades que tuvieron el mayor porcentaje de personas satisfechas fueron Aguascalientes y Guanajuato con 60.81% y 56.18% respectivamente. En Tabasco el 31.16% de la población dijo sentirse satisfecho y en Guerrero, el 32.62% (Ver gráfica 6).

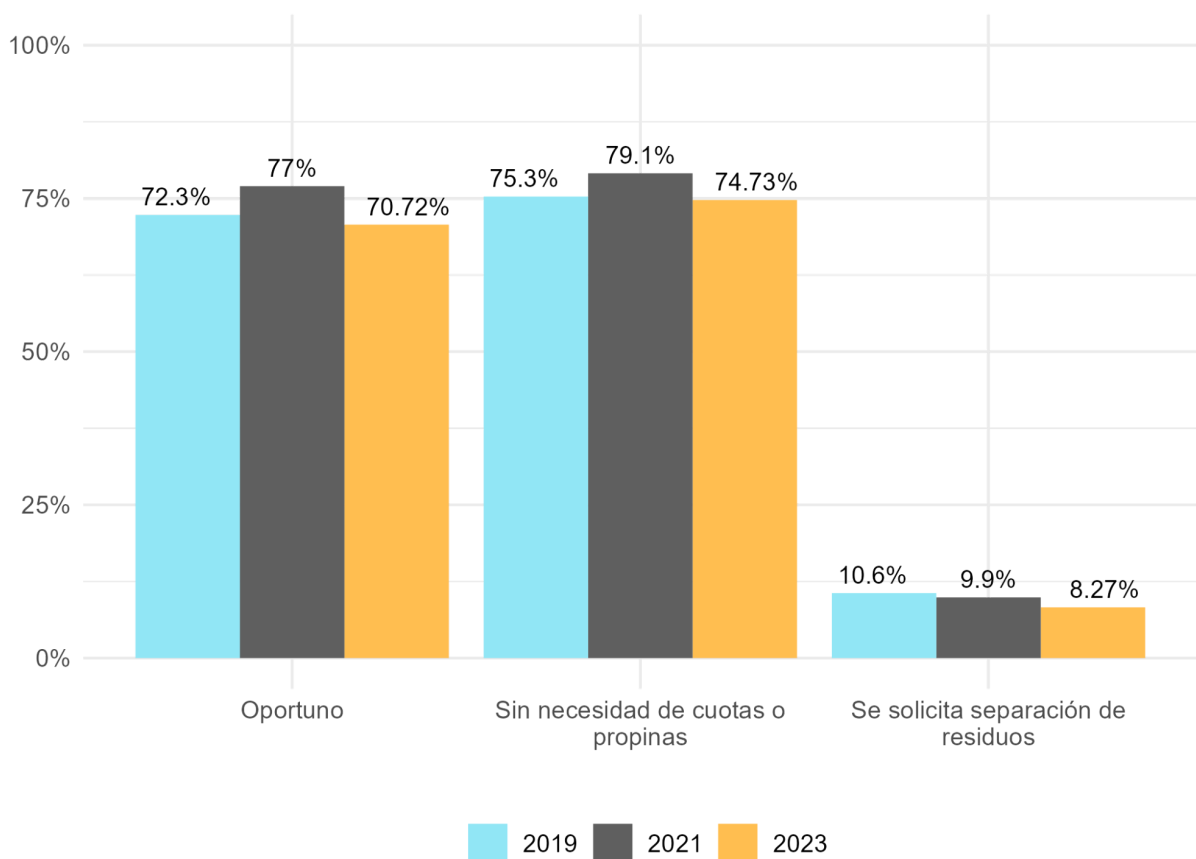
**Gráfica 6. Porcentaje de la población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más que se siente satisfecha con el servicio de alumbrado público Por entidad federativa, 2023**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2023.

De acuerdo a su experiencia, el 70.72% de las personas consideró que el servicio de recolección de basura fue oportuno durante 2023, respecto al año 2021, se reportó un decremento de 6.28 puntos porcentuales en esta percepción; el 74.73% opinó que el servicio fue gratuito y los empleados de limpia no pidieron cuotas o propinas; respecto a la separación de residuos, el 8.27% dijo que le solicitaron separarla en orgánica e inorgánica, una baja de 1.63 puntos porcentuales respecto a 2021 (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) 2019, 2021 y 2023**

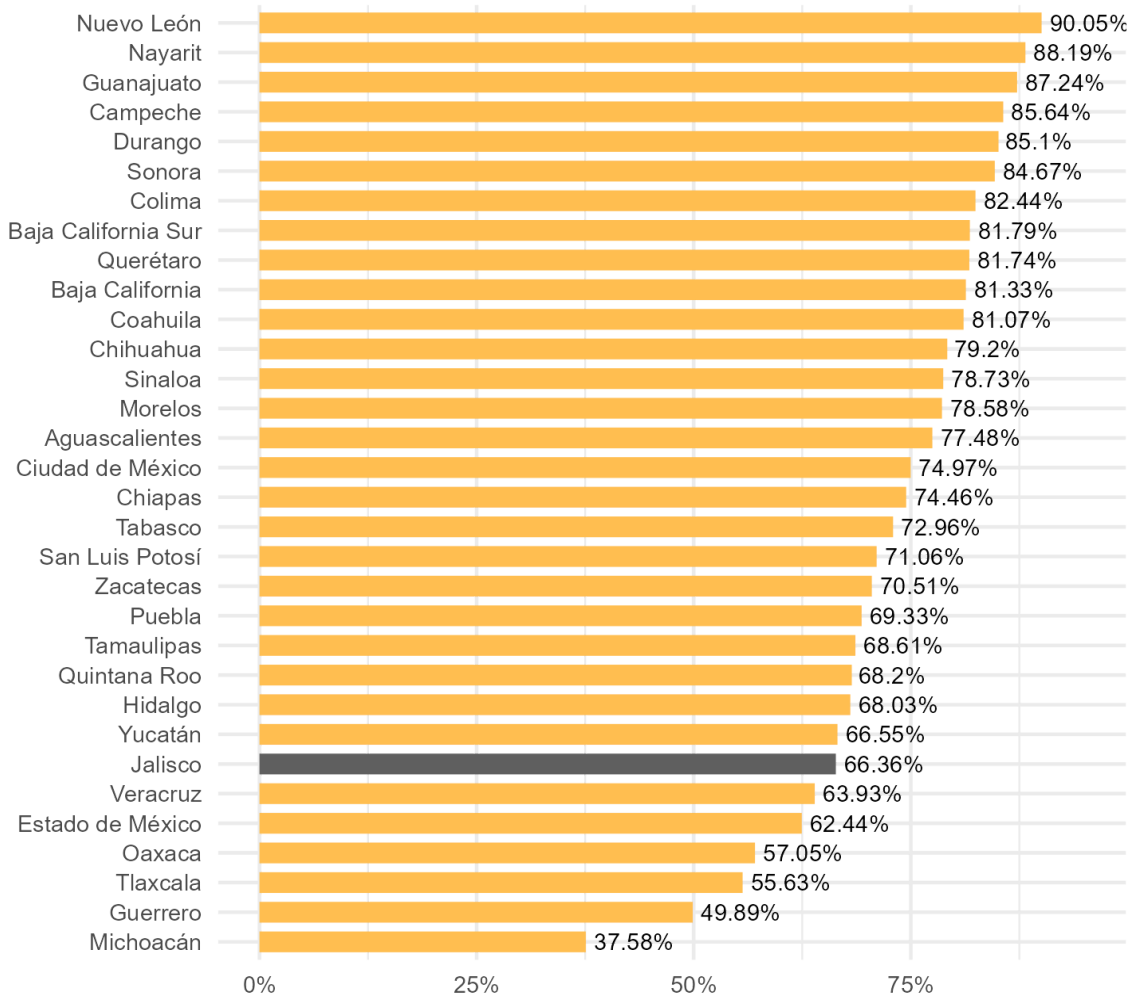


**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2019, 2021 y 2023.



En Jalisco, el 66.36% de la población dijo sentirse satisfecha con el servicio de recolección de basura durante el año 2023, con lo que la entidad se ubicó en el lugar 26 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 Nayarit con 90.05% y 88.19% respectivamente; en Michoacán, sólo el 37.58% de la población dijo sentirse satisfechos con el servicio (Ver gráfica 8).

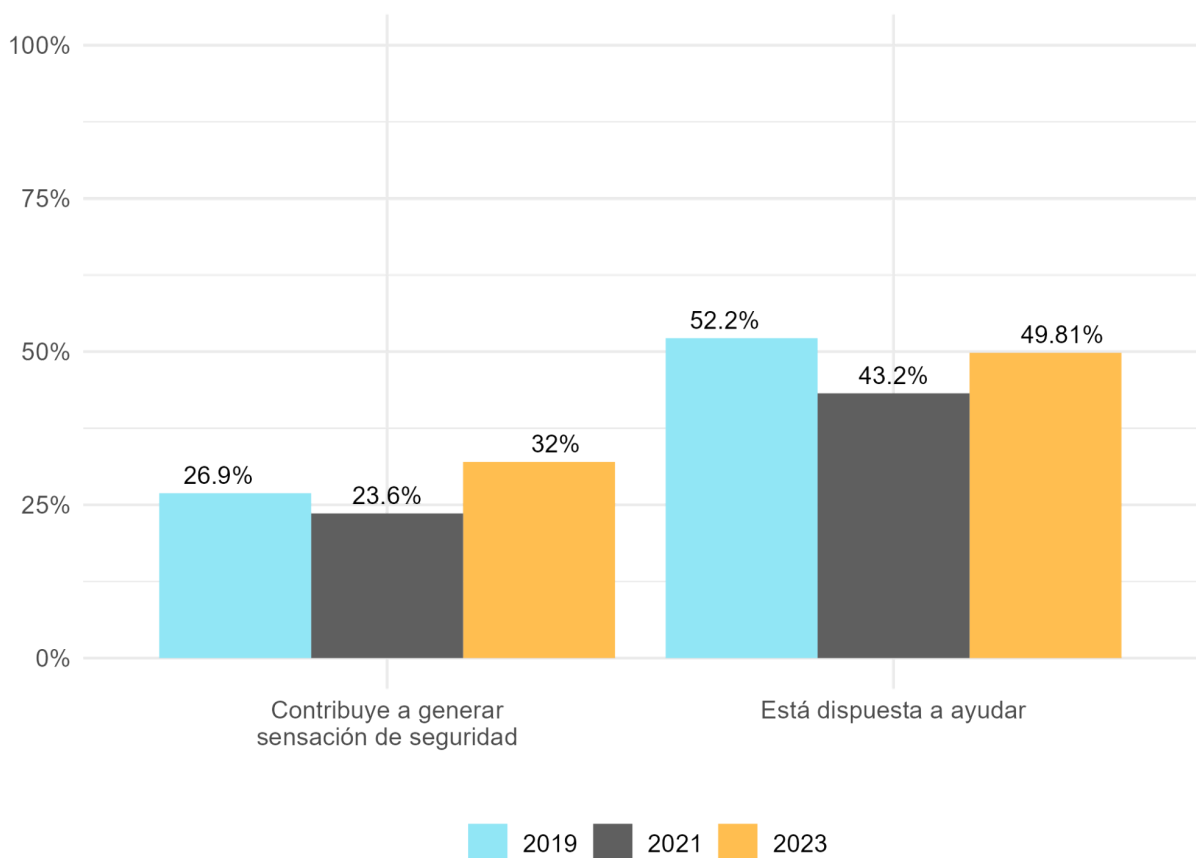
**Gráfica 8. Porcentaje de la población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más que se siente satisfecha con el servicio de recolección de basura Por entidad federativa, 2023**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2023.

Respecto a la percepción que se tiene sobre la policía de la ciudad, el 49.81% de la población consideró que la autoridad estuvo dispuesta ayudar, esto representó un aumento de 6.61 puntos porcentuales respecto al resultado de 2021. Por otro parte, el 32% 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).

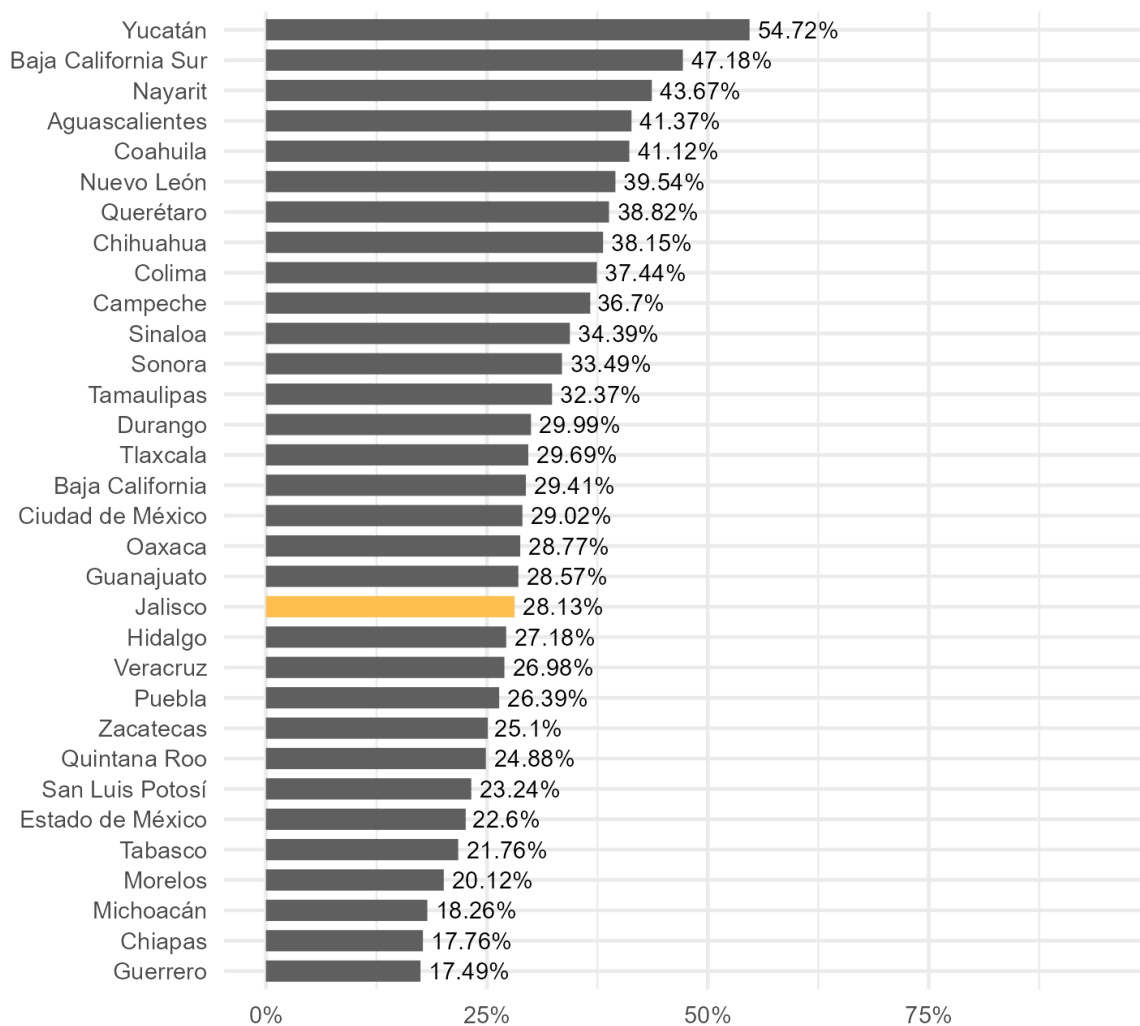
**Gráfica 9. Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más en Jalisco, según percepción del servicio de Policía (Porcentaje) 2019, 2021 y 2023**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2019, 2021 y 2023.

En 2023, en Jalisco el 28.13% de la población dijo sentirse satisfecha con el servicio de la policía en la ciudad, por lo que se ubicó en el lugar 20 a nivel nacional en grado de satisfacción. Las entidades federativas en donde más población dijo sentirse satisfecha con la policía fueron Yucatán (54.72%) y Baja California Sur (47.18%), las entidades con un menor porcentaje de aceptación fueron Chiapas (17.76%) y Guerrero (17.49%) (Ver gráfica 10).

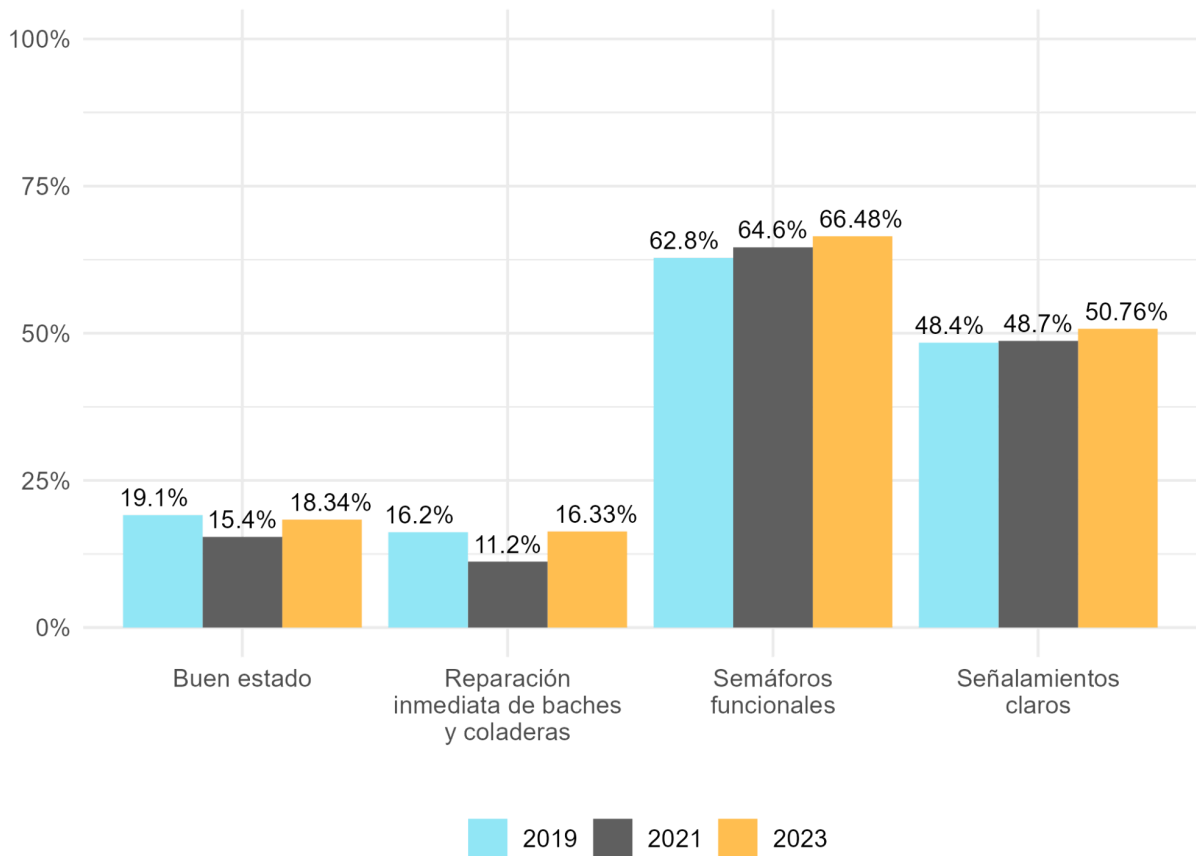
**Gráfica 10. Porcentaje de la población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más que se siente satisfecha con el servicio de Policía Por entidad federativa, 2023**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2023.

En 2023, respecto al servicio de calles y avenidas en las ciudades de más de cien mil habitantes de Jalisco, en su experiencia el 18.34% de la población dijo que se encontraron en buen estado libres de baches, coladeras hundidas o abiertas; el 16.33% opinó que cuando se reportó la existencia de baches, coladeras hundidas o abiertas, se repararon de manera inmediata; respecto a los semáforos, 66.48% de la población opinó que eran funcionales y 50.76% percibió que los señalamientos en las calles y avenidas fueron claros (Ver gráfica 11).

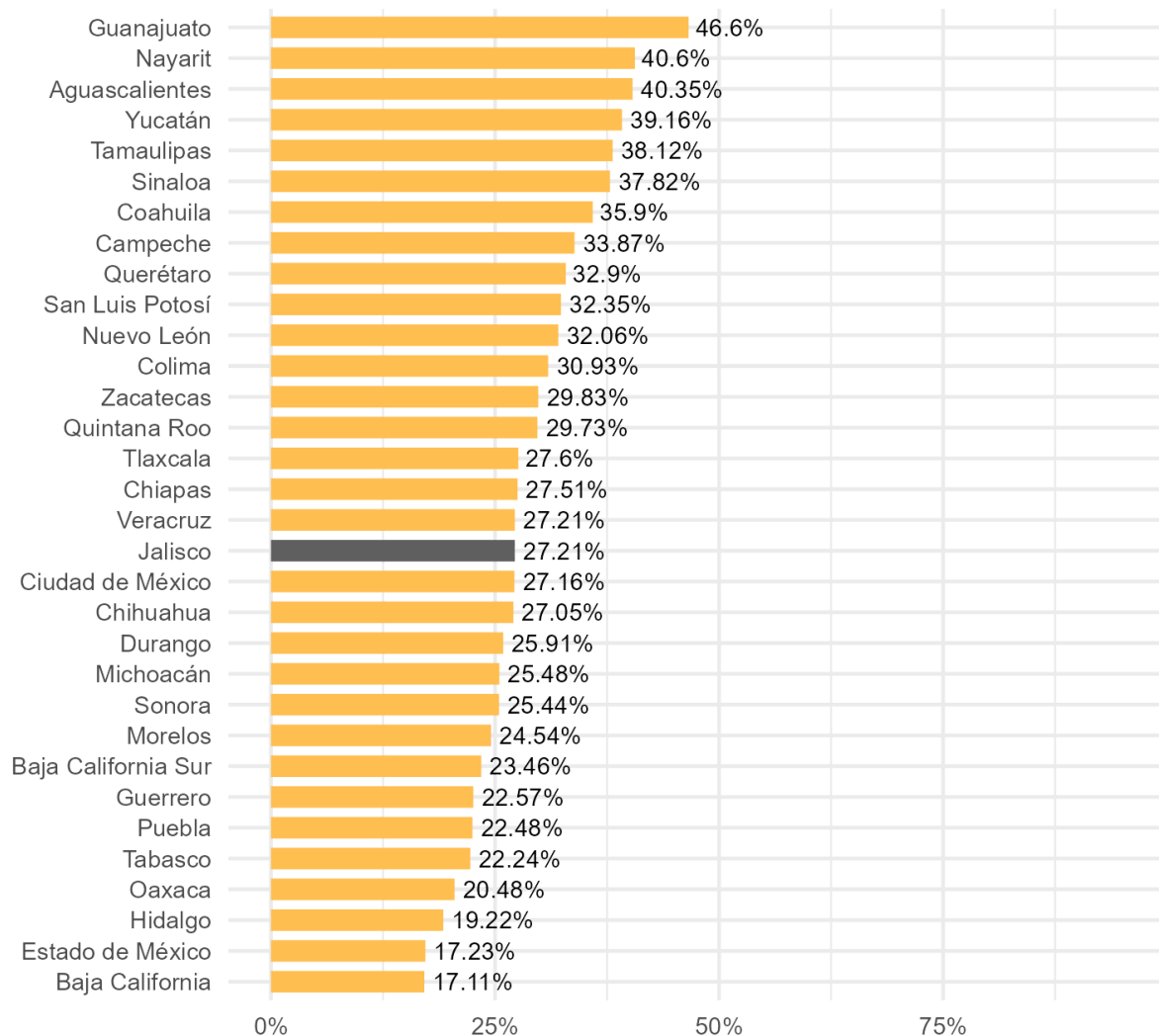
**Gráfica 11. Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más en Jalisco, según percepción del servicio de calles y avenidas (Porcentaje) 2019, 2021 y 2023**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2019, 2021 y 2023.

Jalisco se ubicó en el lugar 18 a nivel nacional en grado de satisfacción, pues en 2023, el 27.21% de la población dijo sentirse satisfecha con el servicio de calles y avenidas en la ciudad. En primer lugar, se ubicó Guanajuato con el 46.6% de personas satisfechas con este servicio, seguido de Nayarit con el 40.6% (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, 2023**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2023.

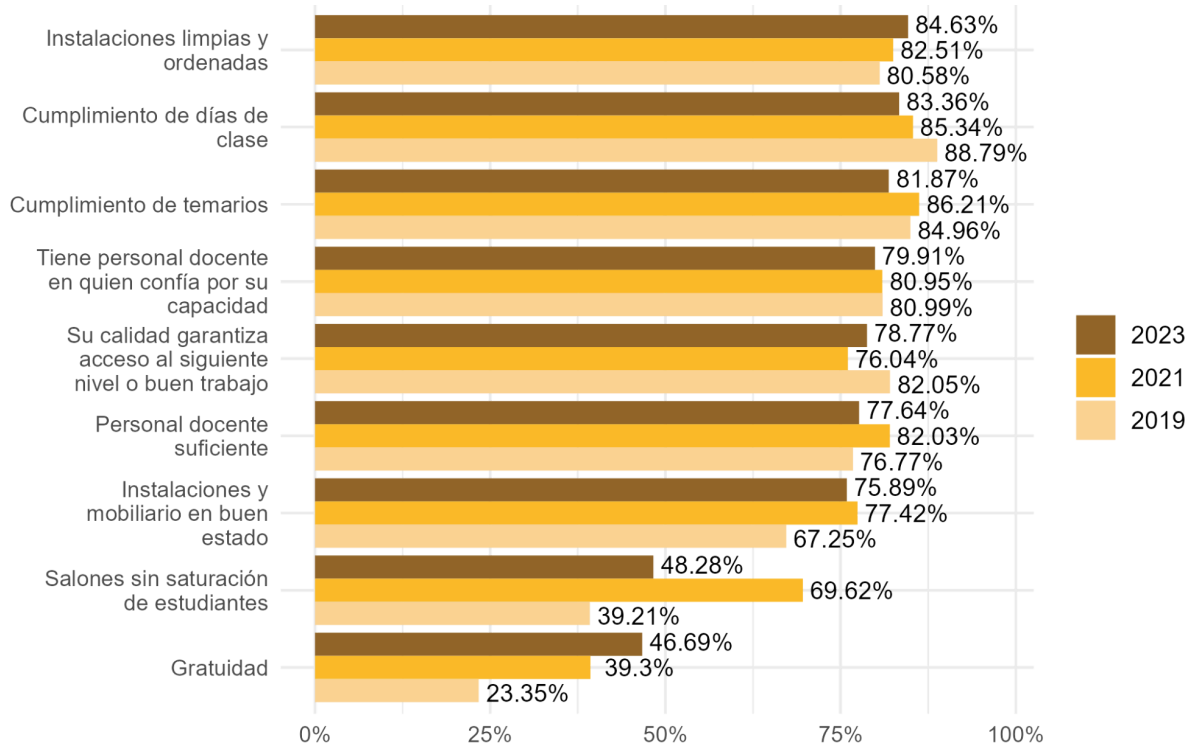
## II. Evaluación de servicios públicos bajo demanda

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.

### Servicio de educación pública obligatoria (primaria, secundaria o bachillerato)

Respecto a las personas que usaron el servicio de educación pública obligatoria en 2023, el 84.63% de la población opinó que las instalaciones se encontraban limpias y ordenadas, un aumento de 4.05 puntos porcentuales respecto a 2019; en cuanto al cumplimiento del calendario escolar, el 83.36% mencionaron que se cumplieron. En contraparte, el 46.69% de la población opinó que la educación fue gratuita y no pidieron cuotas de padres de familia, un aumento en esta percepción de 7.39 puntos porcentuales respecto a 2021; el 48.28% opinó que los salones no tuvieron saturación de estudiantes, una disminución de 21.34 puntos porcentuales respecto a 2021 (Ver gráfica 13).

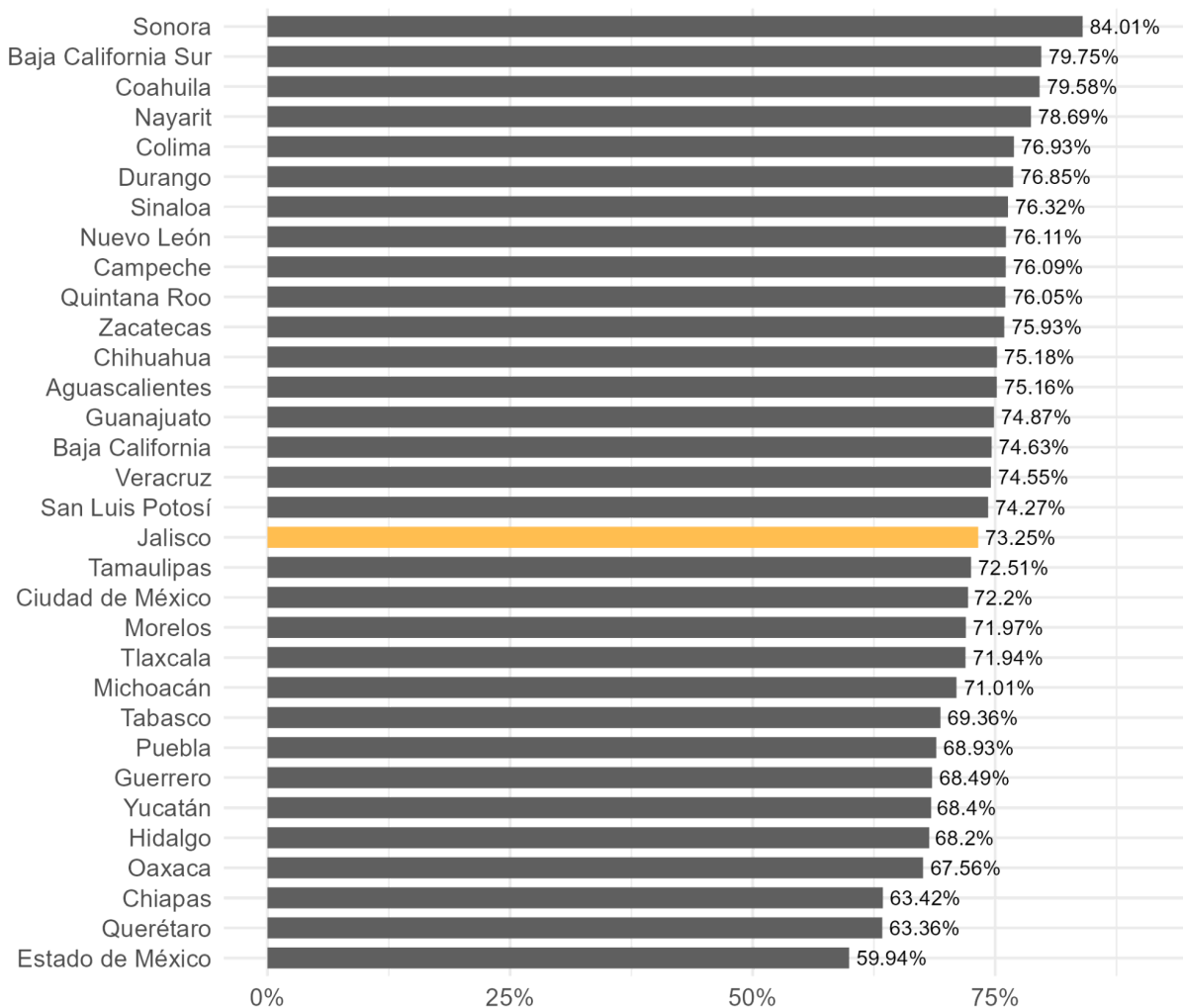
**Gráfica 13. Características del servicio de educación pública obligatoria (primaria, secundaria o bachillerato), Jalisco, 2019, 2021 y 2023 (Porcentaje)**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2019, 2021 y 2023.

En Jalisco, el 73.25% 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 decimotavo lugar nivel nacional en grado de satisfacción. Sonora, Baja California Sur y Coahuila fueron las tres entidades con el mayor porcentaje de población satisfecha, con 84.01%, 79.75% y 79.58% respectivamente. En el extremo opuesto se encuentran el Estado de México (59.94%), Querétaro (63.36%) y Chiapas (63.42%) (Ver gráfica 14).

**Gráfica 14. Porcentaje de satisfacción con el servicio de educación pública y obligatoria (primaria, secundaria o bachillerato) Por entidad federativa, 2023**

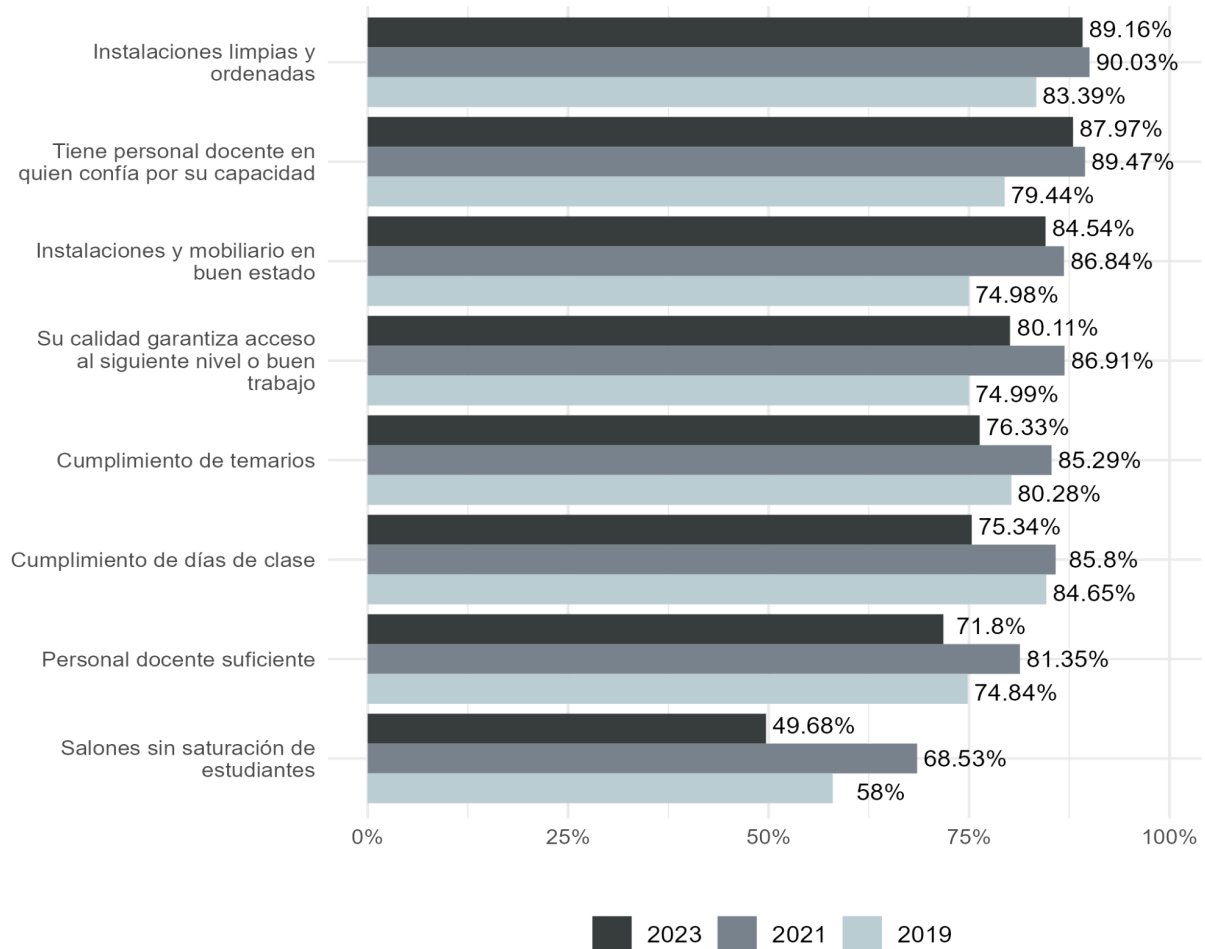


**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2023.

### Servicio de educación pública universitaria

En el año 2023, de la población que fue usuaria de educación pública universitaria en Jalisco, el 89.16% opinó que las instalaciones eran limpias y ordenadas; el 87.97% percibió que se podía confiar en la capacidad del personal docente y el 84.54% dijo que las instalaciones y el mobiliario se encontraba en buen estado. Es importante mencionar que la percepción de los usuarios sobre todas las características del servicio de educación pública universitaria sufrieron una reducción (Ver gráfica 15).

**Gráfica 15. Características del servicio de educación pública universitaria Jalisco, 2019, 2021 y 2023 (porcentaje)**

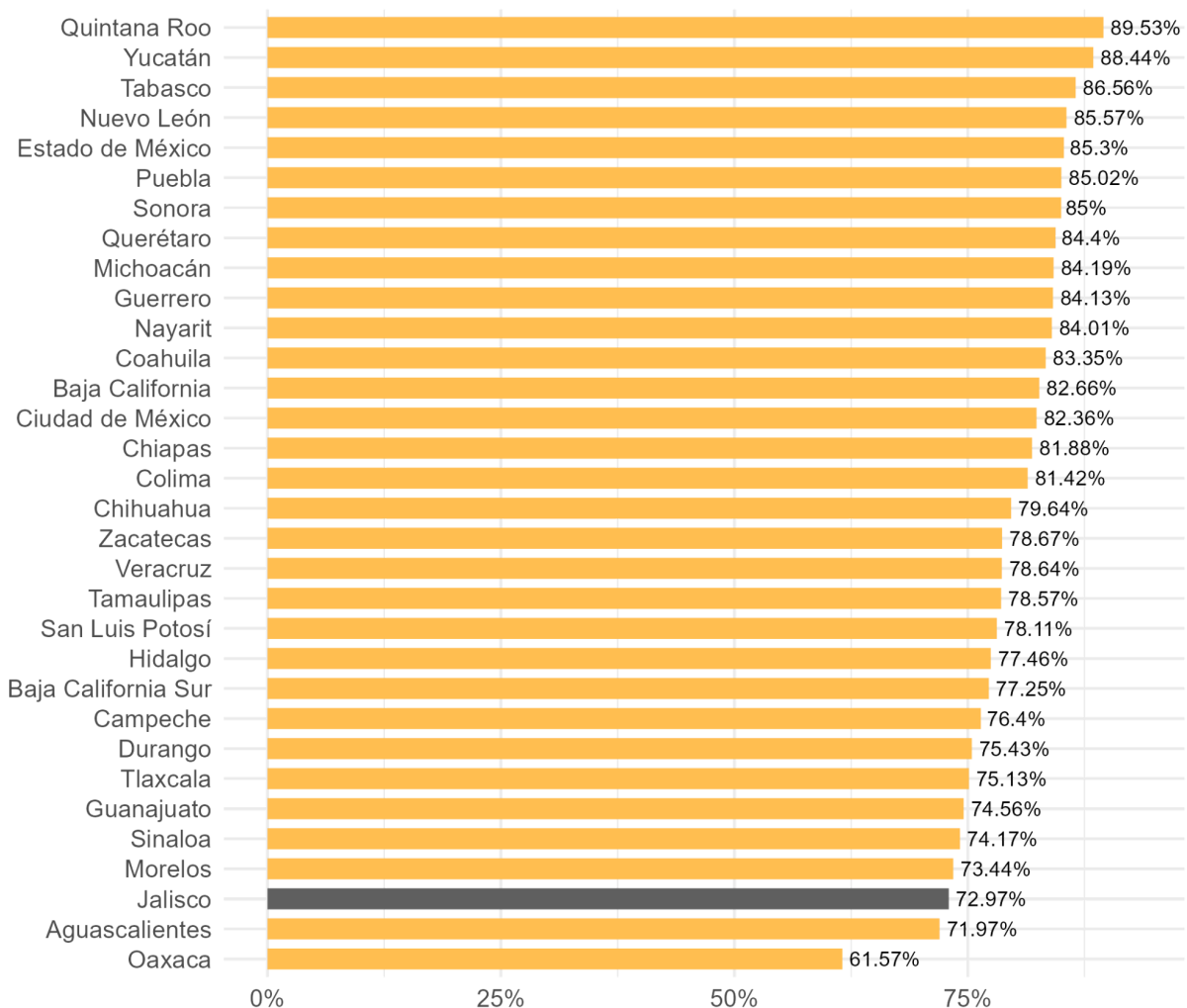


**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2019, 2021 y 2023.



Durante 2023, en Jalisco el 72.97% de la población que fue usuaria del servicio de educación pública universitaria, dijo sentirse satisfecha con este servicio, ubicándose a nivel nacional en el trigésimo lugar en grado de satisfacción; las entidades con el mayor porcentaje de población satisfecha fueron Quintana Roo (89.53%), Yucatán (88.44%) y Tabasco (86.56%). Las entidades con menor porcentaje de satisfacción de sus usuarios fueron Oaxaca con el 61.57% y Aguascalientes donde solo el 71.97% dijo sentirse satisfecho con dicho servicio (Ver gráfica 16).

**Gráfica 16. Porcentaje de satisfacción con el servicio de educación pública universitaria  
Por entidad federativa, 2023**

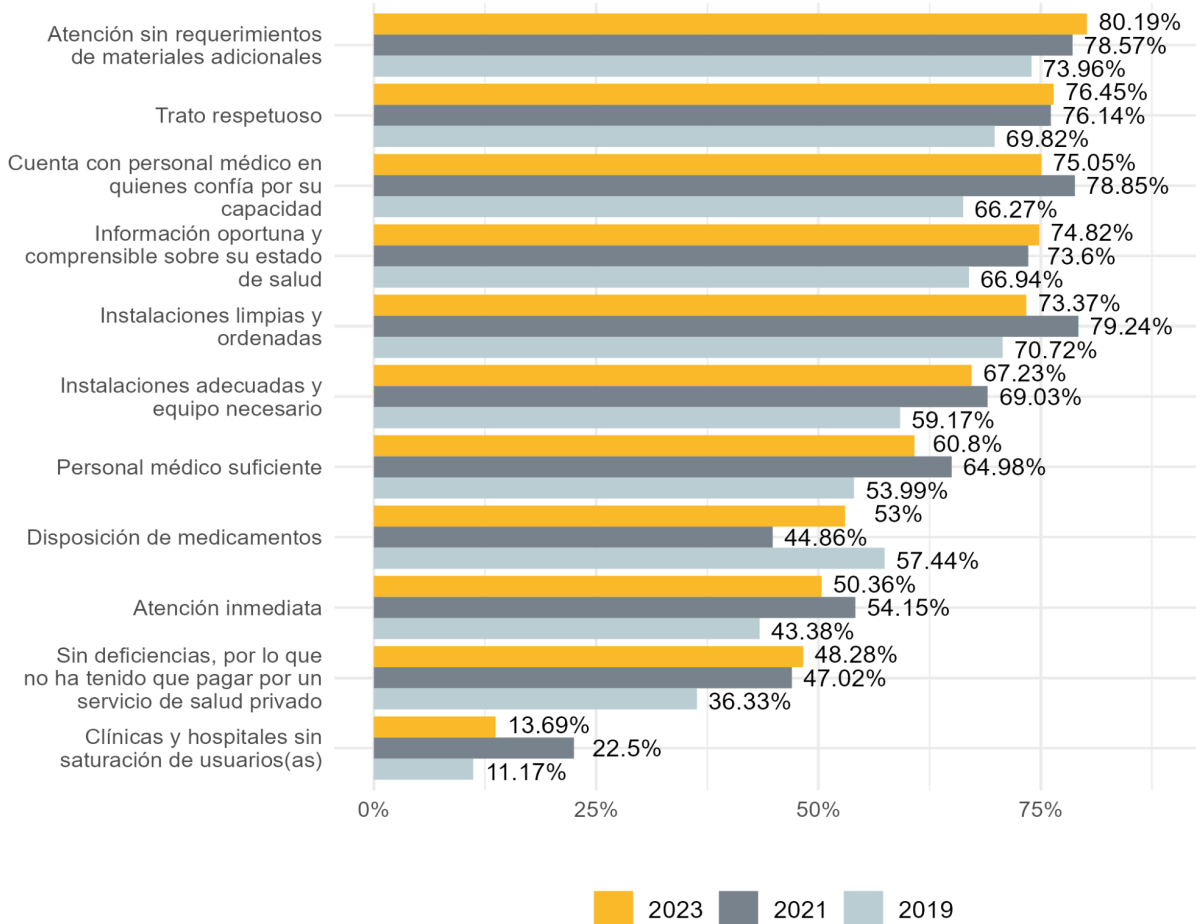


**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2023.

### Servicio de salud en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

En Jalisco, de la población que fue usuaria del servicio de salud en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) durante el año 2023, el 13.69% consideró que las clínicas y hospitales no estuvieron saturados con muchos pacientes y enfermos, respecto a 2021, esta apreciación tuvo un decremento de 8.81 puntos porcentuales; 50.36% de los usuarios percibió que la atención fue inmediata; respecto a los médicos, 60.8% consideró que había suficientes y el 75.05% de las personas consideró que el servicio contó con médicos en los que se podía confiar en su capacidad, respecto a 2021, esta confianza disminuyó en 3.8 puntos porcentuales. El 80.19% indicó recibir una atención sin necesidad de requerir materiales de curación o equipo médico adicional (Ver gráfica 17).

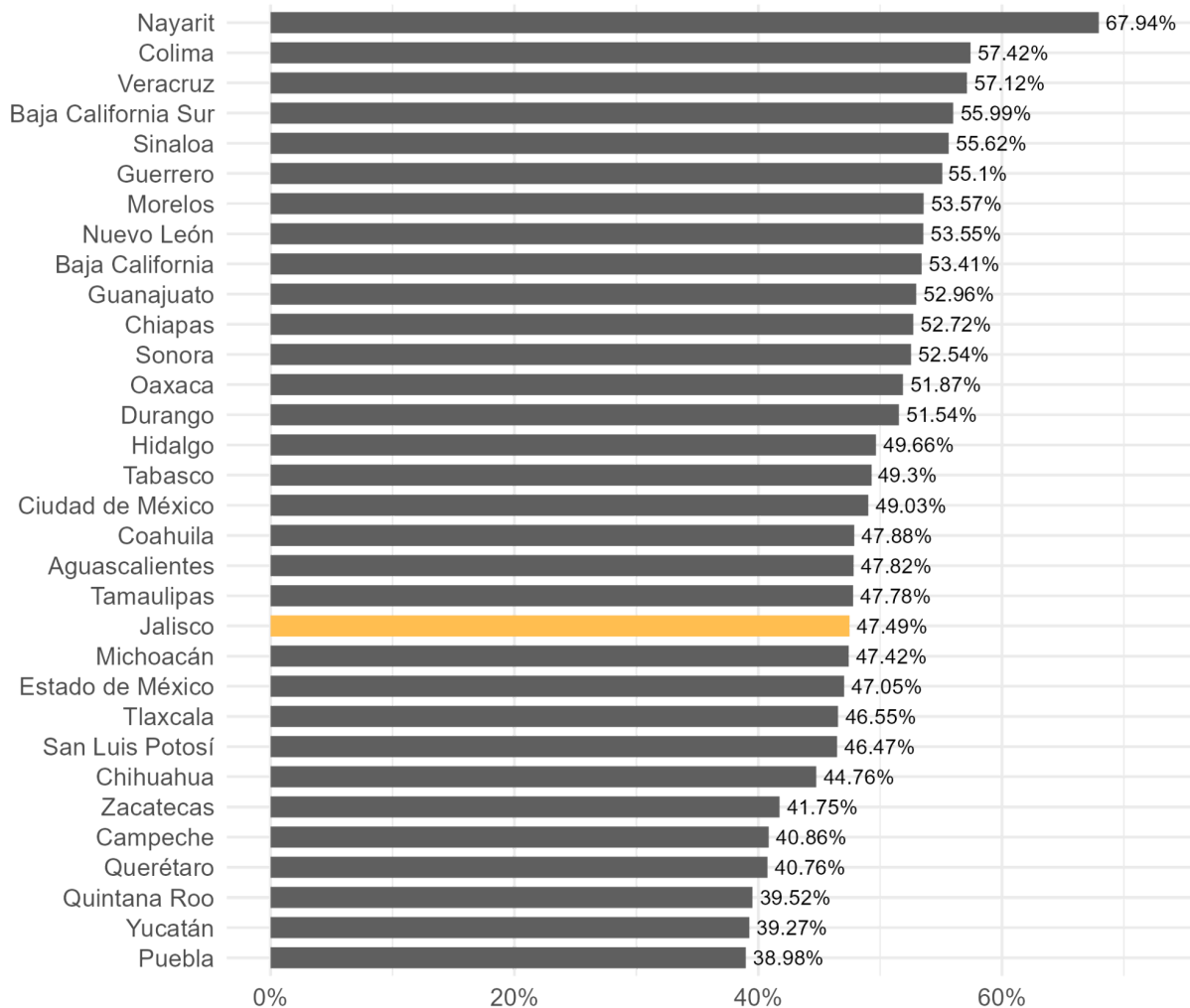
**Gráfica 17. Características del servicio de salud en el IMSS, Jalisco, 2019, 2021 y 2023 (porcentaje)**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2019, 2021 y 2023.

En 2023, respecto a la población que fue usuaria del servicio de salud del IMSS, Jalisco se posicionó en el vigésimo primer lugar a nivel nacional en grado de satisfacción, ya que el 47.49% de la población dijo sentirse satisfecho con el servicio. Las entidades que tuvieron el mayor porcentaje de personas satisfechas fueron Nayarit, Colima y Veracruz con 67.94%, 57.42 y 57.12% respectivamente. En Puebla solo el 38.98% de la población dijo sentirse satisfecha y en Yucatán, el 39.27% (Ver gráfica 18).

**Gráfica 18. Porcentaje de satisfacción de usuarios del servicio de salud en el IMSS  
 Por entidad federativa, 2023**

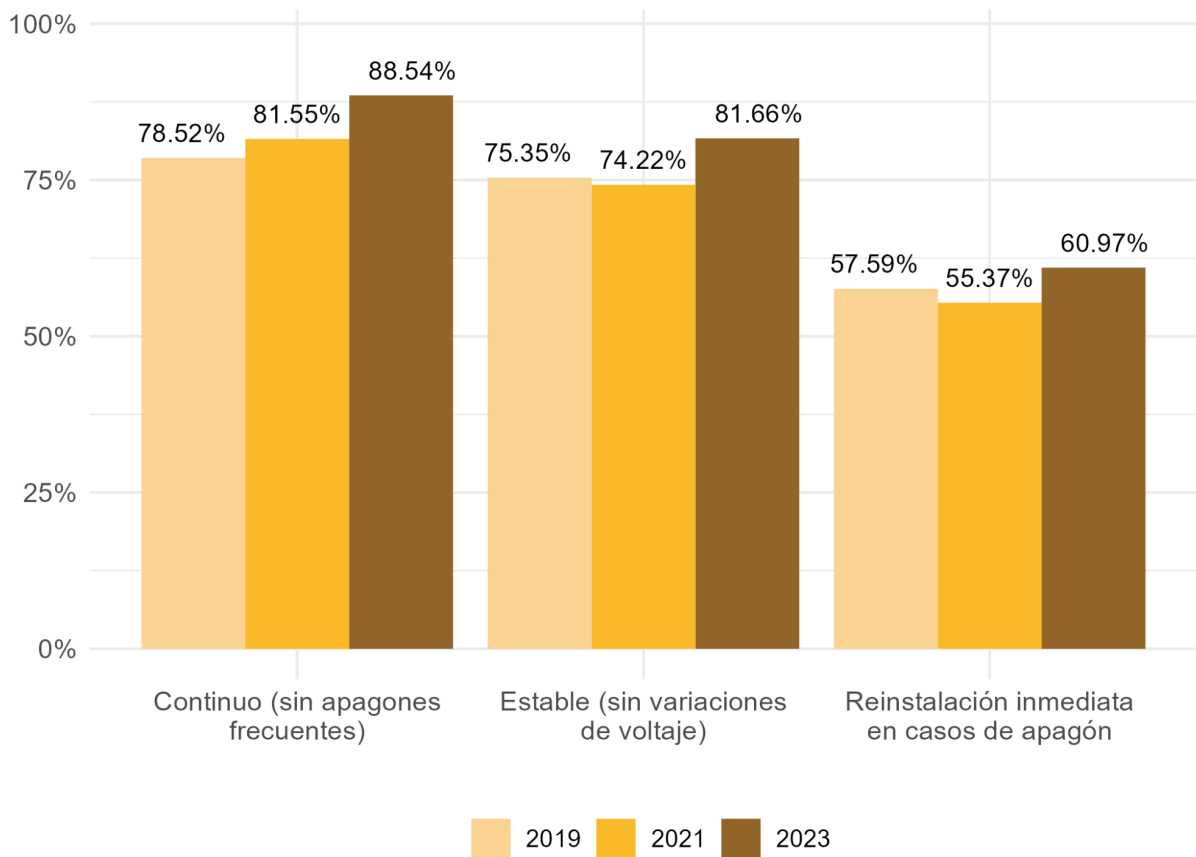


**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2023.

### Servicio de energía eléctrica

De la población de Jalisco que fue usuaria del servicio de energía eléctrica durante 2023, el 88.54% de las personas dijo que el servicio fue continuo (sin apagones frecuentes), esto representó un aumento de 6.99 puntos porcentuales respecto a 2021 en ésta percepción; el 81.66% consideró que el servicio de luz fue estable, sin variaciones en el voltaje que dañara los aparatos electrónicos; en caso de apagón, el 60.97% de la población dijo que la reinstalación de la energía eléctrica era inmediata (Ver gráfica 19).

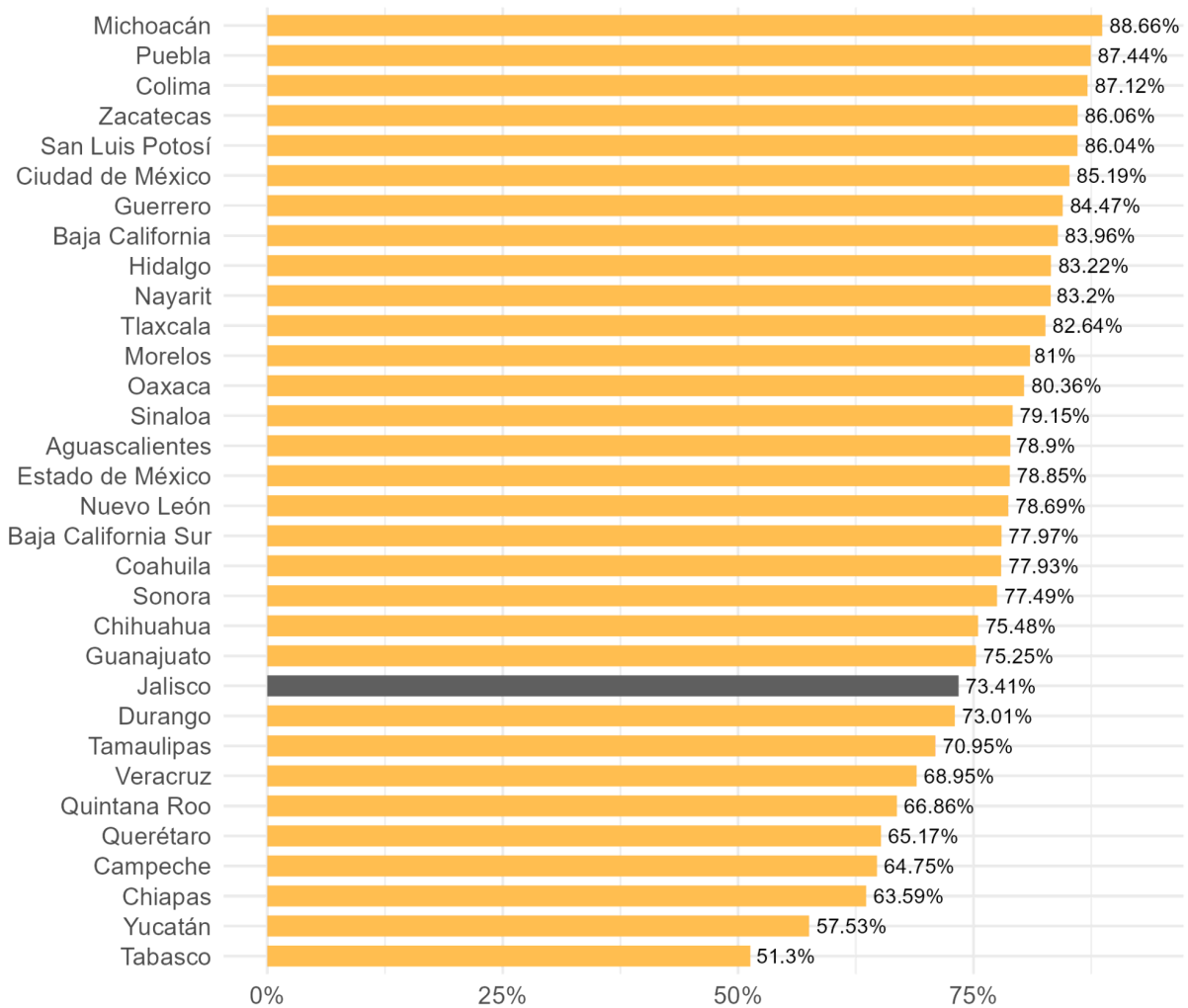
**Gráfica 19. Características del servicio de energía eléctrica  
 Jalisco, 2019, 2021 y 2023  
 (porcentaje)**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2019, 2021 y 2023.

En Jalisco, de la población que en 2023 fue usuaria del servicio de energía eléctrica, el 73.41% dijo sentirse satisfecha con este servicio, por lo que la entidad se ubicó en el vigésimo tercer lugar a nivel nacional en grado de satisfacción; las entidades que registraron el mayor número de usuarios satisfechos fueron Michoacán, Puebla y Colima con el 88.66%, 87.44% y 87.12% respectivamente. Tabasco fue la entidad con el menor porcentaje, ya que solo el 51.29% de la población estuvo satisfecha con el servicio (Ver gráfica 20).

**Gráfica 20. Porcentaje de satisfacción de usuarios del servicio de energía eléctrica  
Por entidad federativa, 2023**

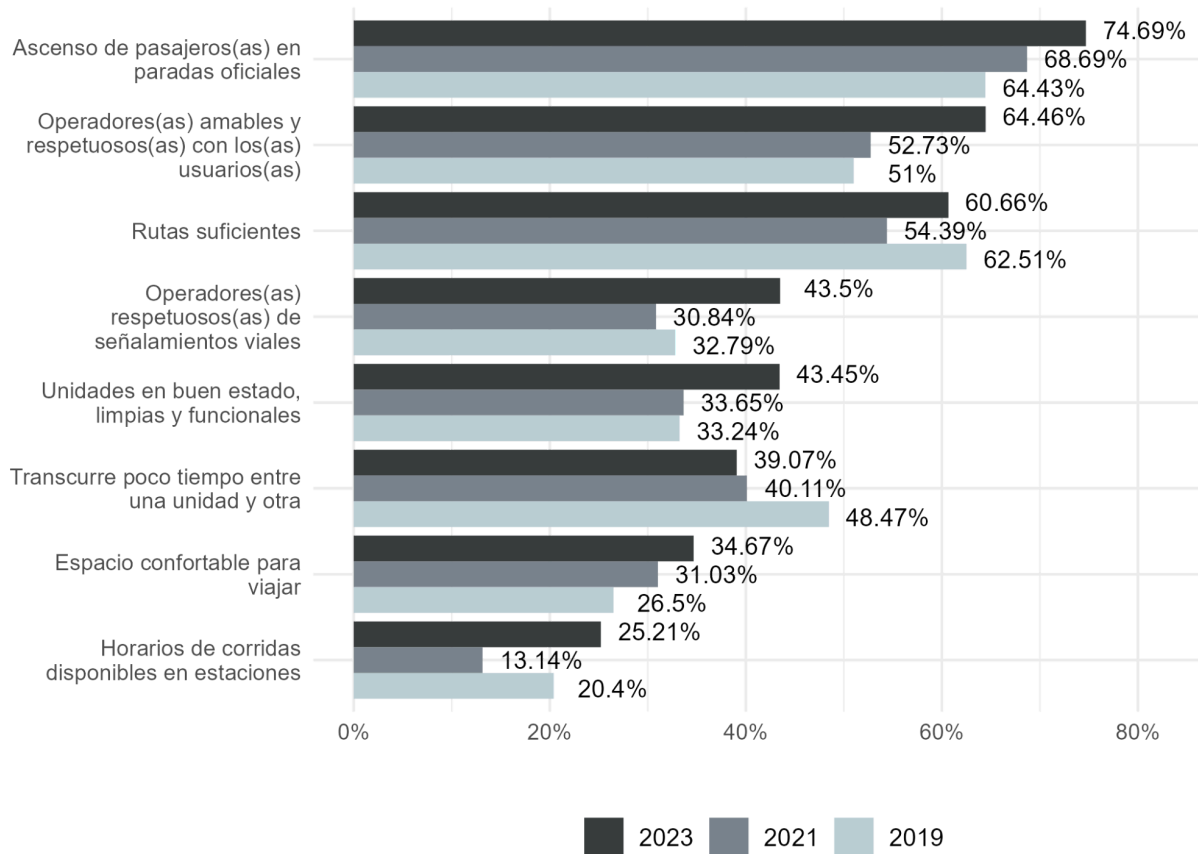


**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2023.

### Servicio de transporte público urbano, van, combi o microbús.

Durante 2023, de la población que fue usuaria del servicio de transporte público<sup>1</sup> en Jalisco, el 34.67% de las personas opinaron que contaba con espacio suficiente para viajar cómodo; respecto a los operadores, 43.5% dijeron que estos manejaban respetando los señalamientos viales y el 64.46% opinó que el conductor tuvo un trato amable y respetuoso hacia el usuario, esto representó un incremento de la percepción en 11.73 puntos porcentuales respecto a 2021; el 74.69% de la población percibió que el servicio respetaba el ascenso y descenso en las paradas oficiales (Ver gráfica 21).

**Gráfica 21. Características del servicio de transporte público Jalisco, 2019, 2021 y 2023 (porcentaje)**



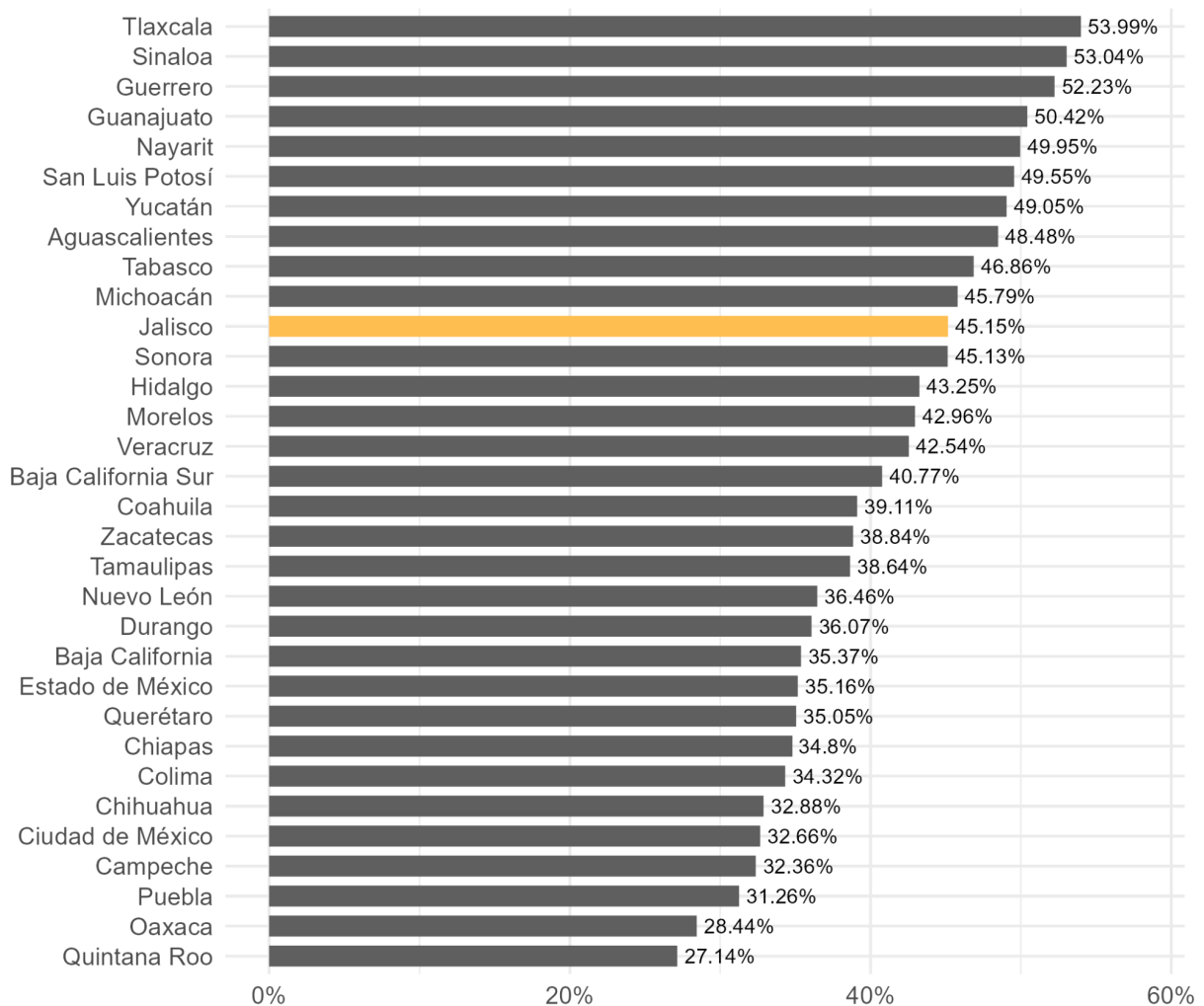
**Nota:** transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús.

**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2019, 2021 y 2023.

<sup>1</sup> Transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús.

En Jalisco, de la población que tuvo contacto con el servicio de transporte público durante el año de 2023, el 45.15% dijo sentirse satisfecha con el servicio, por lo que la entidad se ubicó en el onceavo lugar a nivel nacional en grado de satisfacción. A pesar de esto, ninguna entidad federativa pasa del 55% de población satisfecha con el servicio, pues las entidades que reportaron el mayor número de personas satisfechas fueron Tlaxcala y Sinaloa, con el 53.99% y 53.04%, respectivamente; Quintana Roo, el 27.14% de la población dijo sentirse satisfechos con el servicio y en Oaxaca, el 28.44% (Ver gráfica 22).

**Gráfica 20. Porcentaje de satisfacción de usuarios del servicio de transporte público  
Por entidad federativa, 2023**



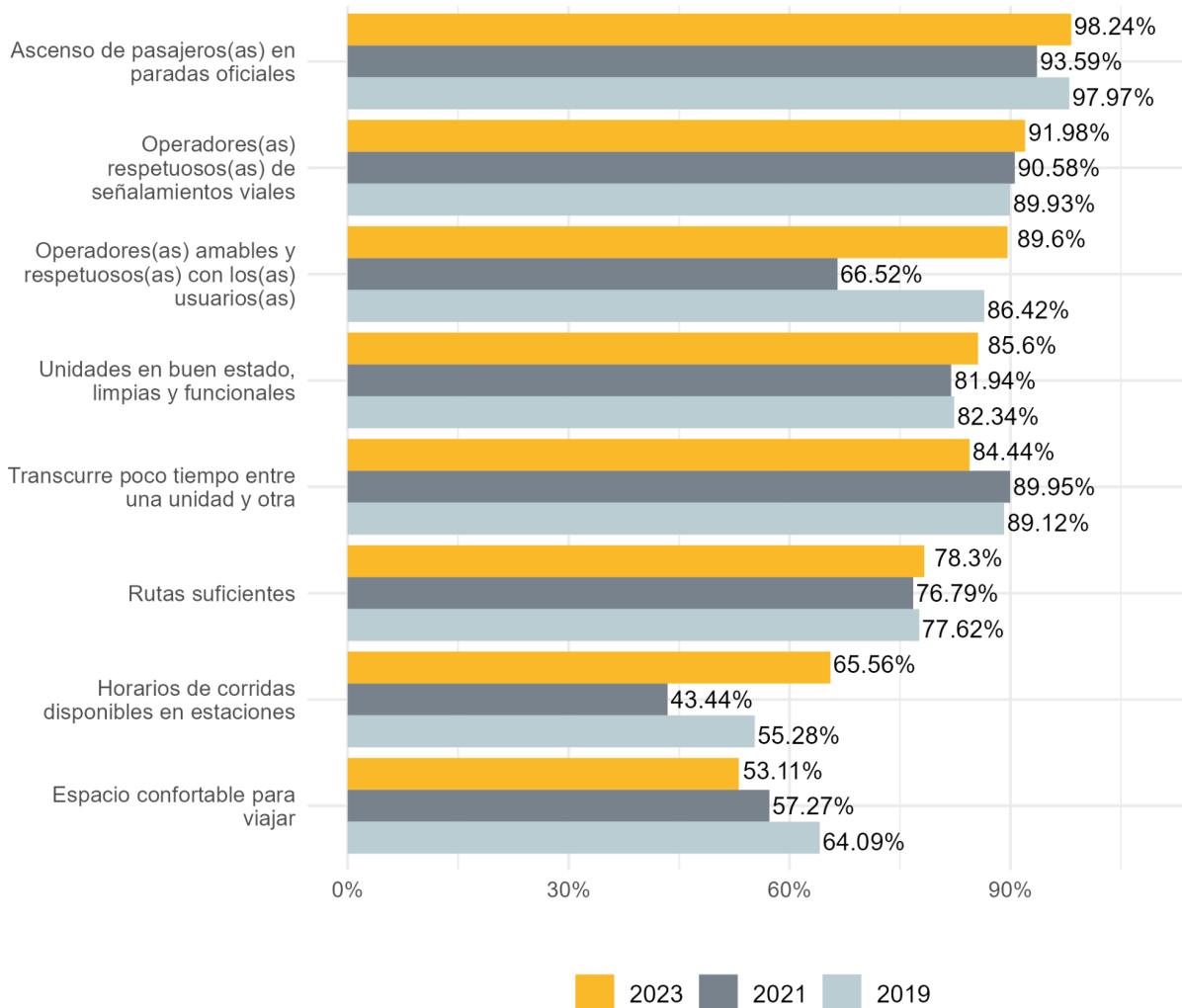
**Nota:** Transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús.

**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2023.

### Servicio de Macrobus

Respecto a la población de Jalisco que durante 2023 fue usuaria del servicio de Macrobus, 53.11% dijo que se contaba con espacio suficiente para viajar cómodo, lo que representa una disminución de 6.82 puntos porcentuales respecto al 2021; en relación a los operadores, 89.6% dijo que fueron amables y respetuosos con los usuarios, apreciación que tuvo un incremento de 23.08 puntos porcentuales respecto a 2021, y el 91.98% de la población opinó que manejaron respetando las señales viales (Ver gráfica 23).

**Gráfica 23. Características del servicio de Macrobus  
 Jalisco, 2019, 2021 y 2023  
 (porcentaje)**



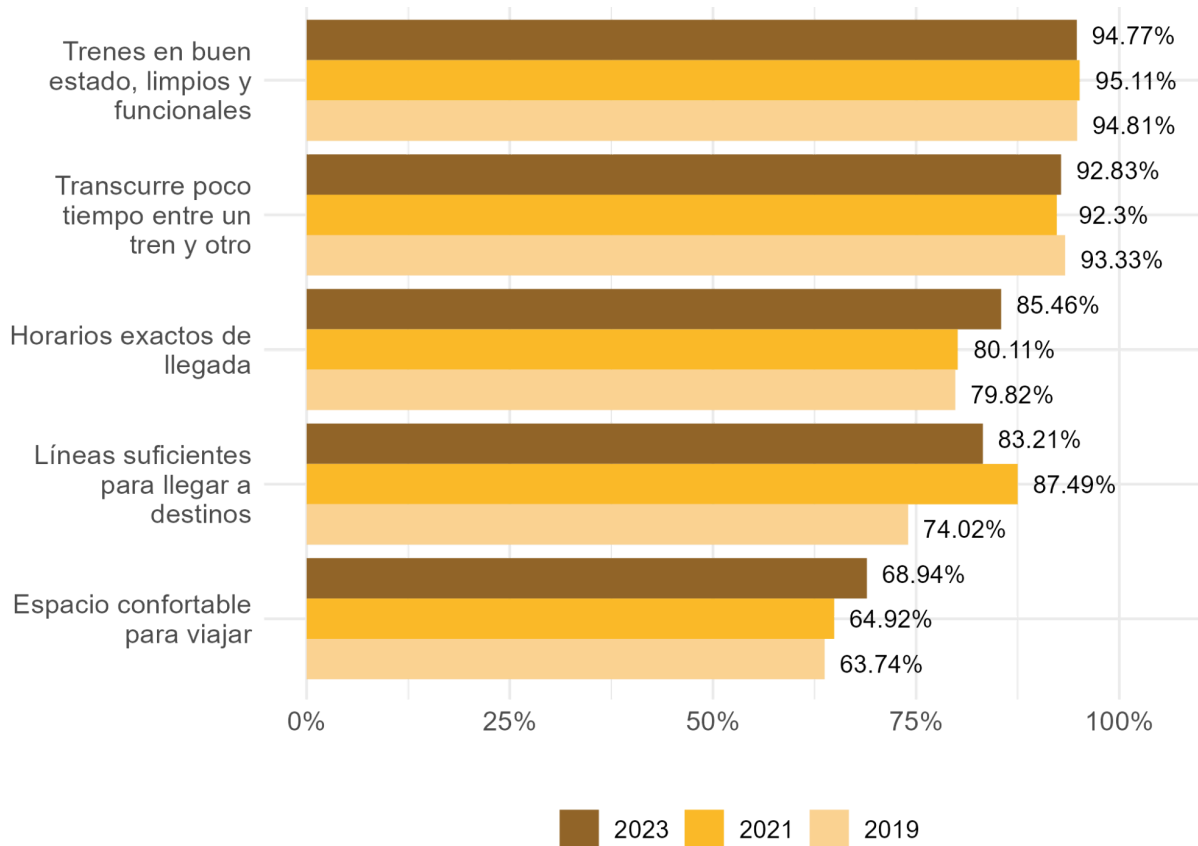
**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2019, 2021 y 2023.



## Servicio de tren ligero

En 2023, de la población de Jalisco que fue usuaria del servicio de tren ligero, 68.94% opinó que el espacio era suficiente para viajar con comodidad y el 94.77% de la población dijo que los trenes estaban en buen estado, limpios y funcionales; respecto a los horarios, el 85.46% dijo que el tren ligero es exacto en su hora de llegada y el 92.83% opinó que es poco el tiempo que transcurre entre un tren y otro (Ver gráfica 24).

**Gráfica 23. Características del servicio de tren ligero  
 Jalisco, 2019, 2021 y 2023  
 (porcentaje)**

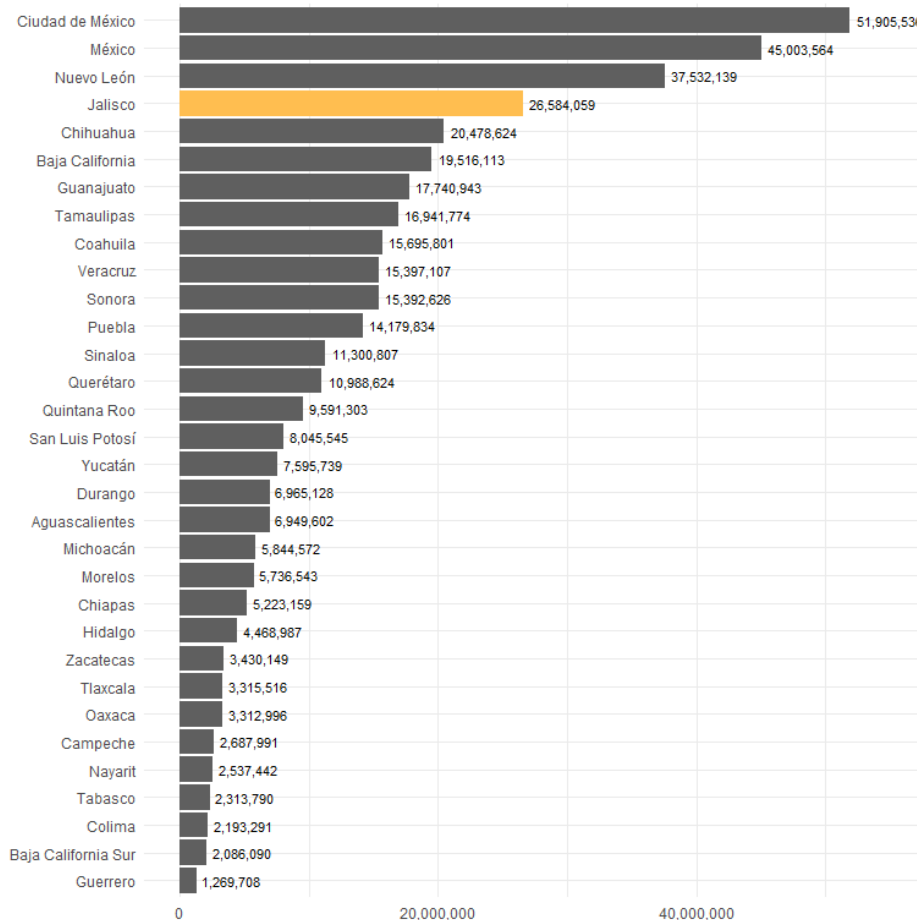


**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2019, 2021 y 2023.

### 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 2023, Jalisco fue la cuarta entidad en la que se realizaron más trámites personalmente, habiéndose efectuado 26'584,059 trámites, pagos, solicitudes de servicios y contactos de manera personal en el estado. En primer lugar, se ubicó la Ciudad de México con 51'905,536 trámites y, en segundo lugar, el Estado de México en donde se realizaron 45'003,564. Guerrero fue la entidad en la que se efectuaron menos gestiones, con 1'269,708 trámites personales (Ver gráfica 25).

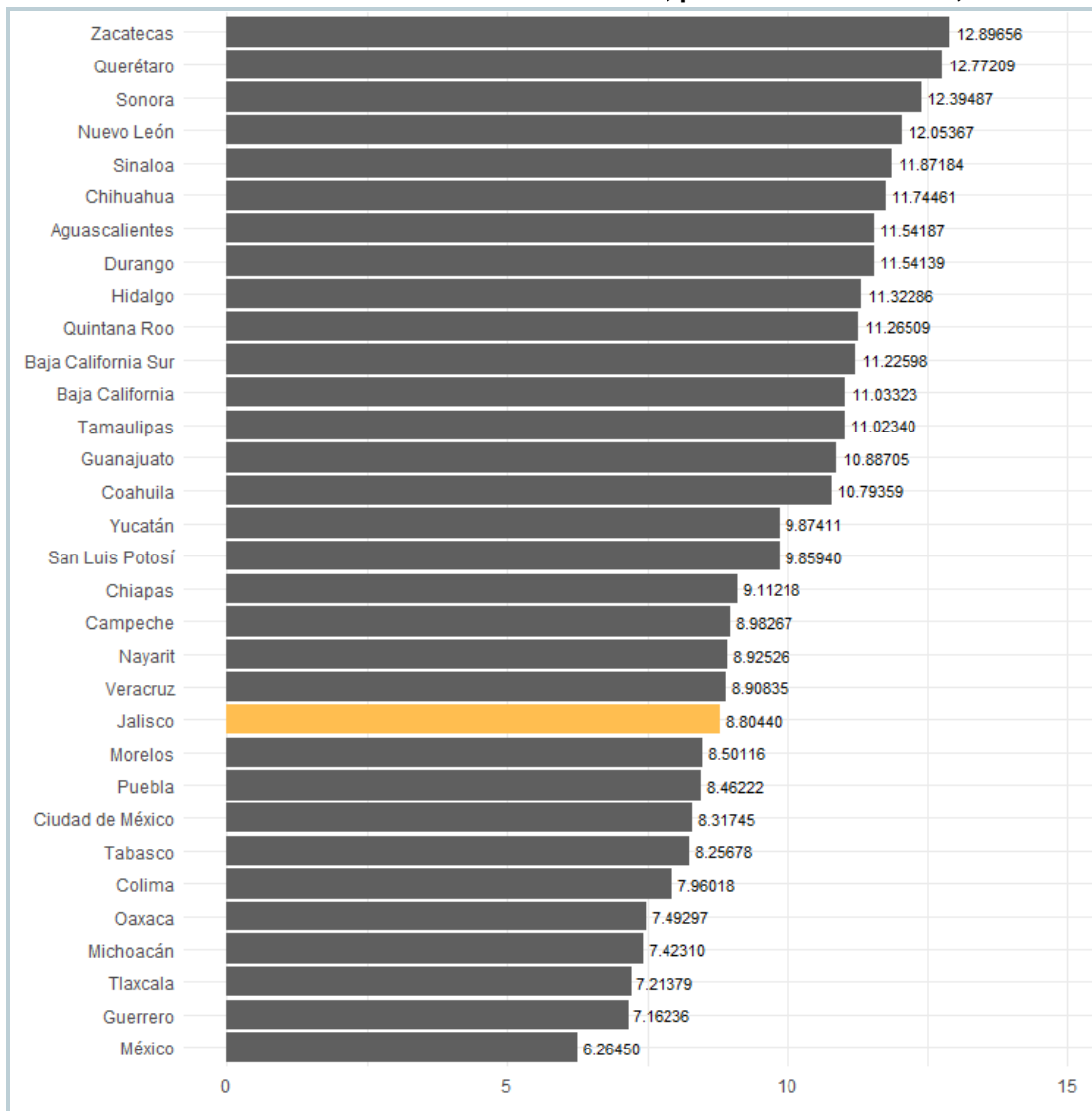
**Gráfica 25. Número de trámites realizados personalmente por población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes, por entidad federativa, 2023**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2023

Durante 2023, Jalisco se ubicó en el lugar 22 a nivel nacional respecto al número de trámites realizados per cápita, ya que en el estado se realizaron 8.8 trámites por persona. En primer lugar, se ubicó Zacatecas con 12.89 trámites por persona, seguido de Querétaro con 12.77 trámites por persona. El Estado de México fue la entidad en donde se realizaron menos trámites por persona, con 6.26 (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, 2023**

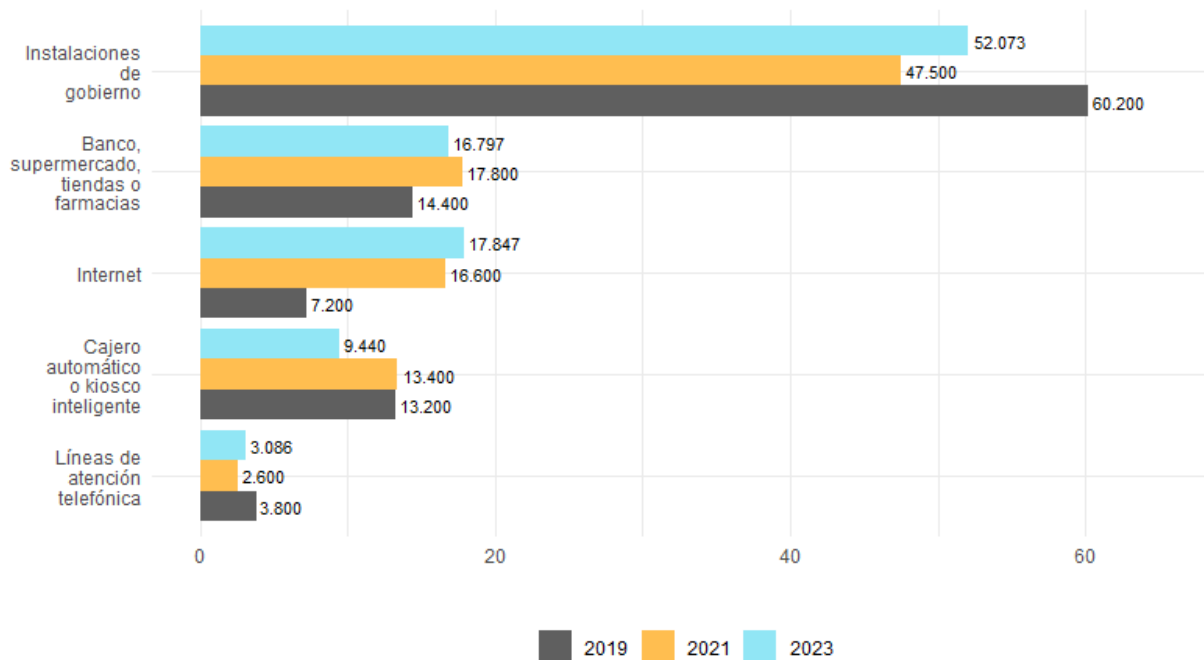


**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2023

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

Durante 2023, en Jalisco, los trámites realizados fueron llevados a cabo principalmente en instalaciones de gobierno, siendo así en el 52.07% de los casos. En segundo lugar, se ubicaron los bancos, supermercados, tiendas o farmacias, ya que el 16.8% de los trámites se realizaron en estos establecimientos y, en tercer lugar, el 17.85% se hicieron a través de internet. Con respecto a 2021, destaca que el acudir a instalaciones gubernamentales aumentó en 4.5 puntos porcentuales, a la vez que el uso de internet para realizar trámites subió 1.25 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 2019, 2021 y 2023**

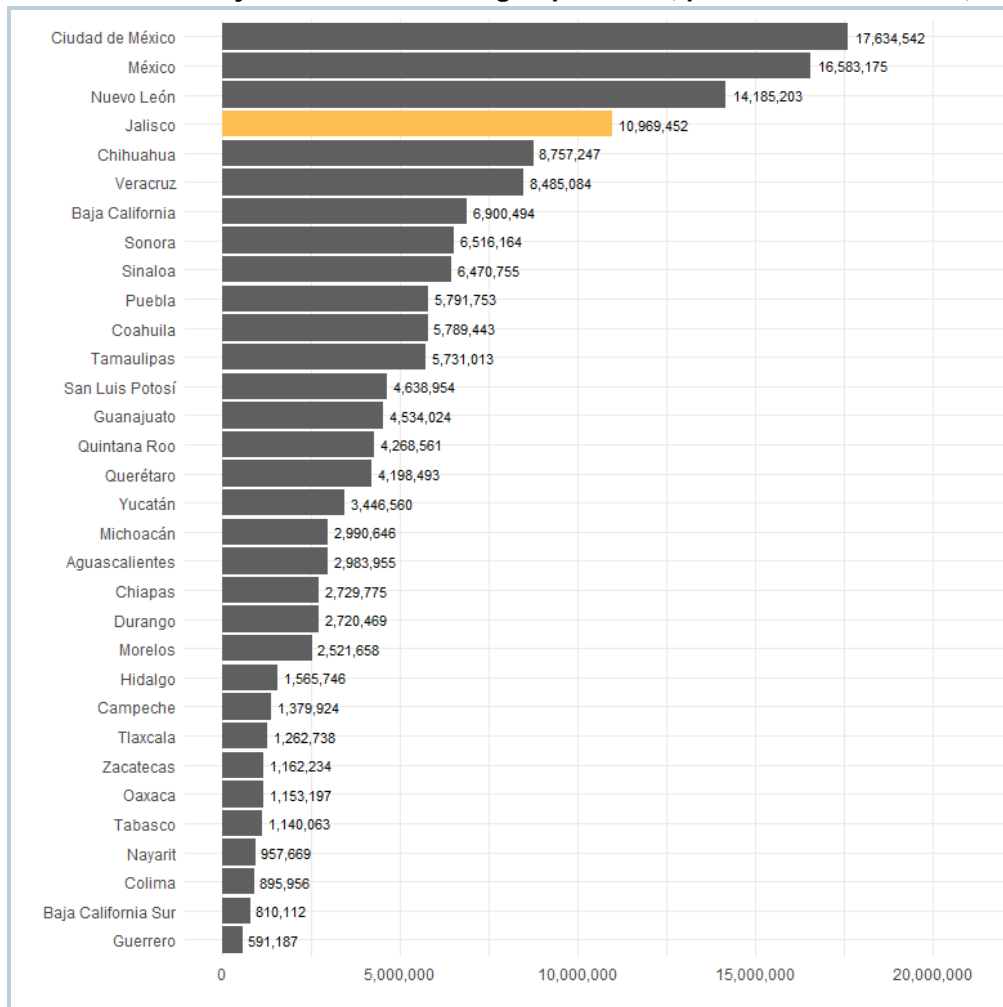


**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2019, 2021 y 2023.

## Problemas al realizar un trámite

Durante 2023, 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 10.9 millones de los trámites realizados en la entidad. En primer lugar, se ubicó la Ciudad de México donde la población se enfrentó a algún problema al realizar 17.6 millones de trámites, en segundo lugar, se ubicó el Estado de México con 16.5 millones y en tercero, Nuevo León con 14.1 millones. En Guerrero es donde se presentaron menos problemas al realizar trámites, pues estos se presentaron en 591 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, 2023**

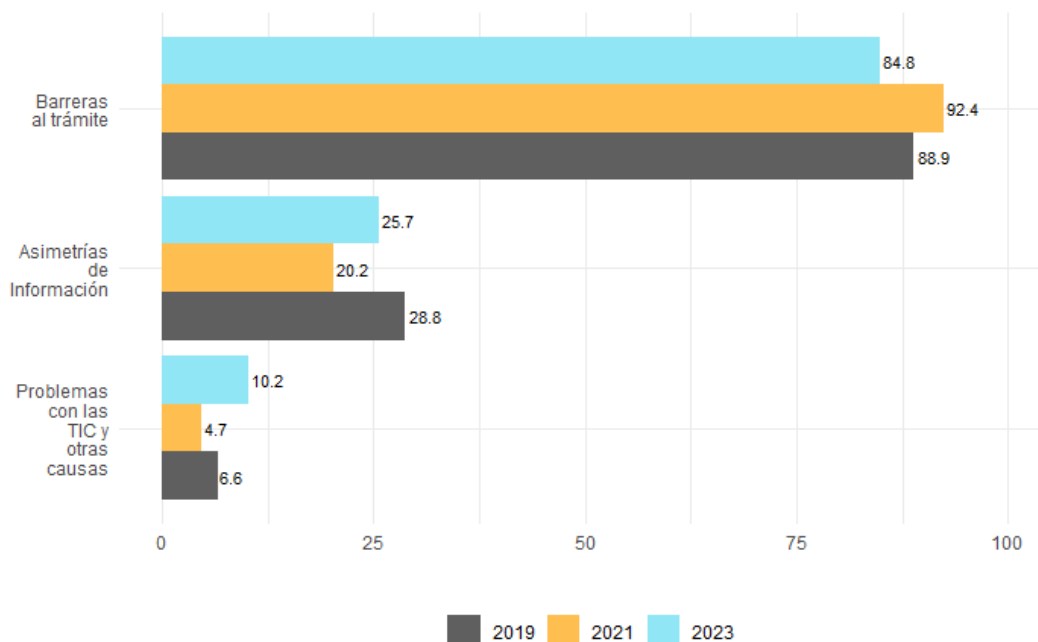


**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2023.

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

En Jalisco, durante 2023, de los 10.9 millones de trámites en los que los habitantes se enfrentaron con algún problema, el 84.8% de estos problemas incluyó alguna barrera al trámite<sup>2</sup>, en el 25.7% de los casos hubo por lo menos un problema relacionado a asimetrías de información<sup>3</sup>, y en el 10.2% de casos, hubo problemas con las TIC u alguna otra causa<sup>4</sup>. Destaca que de 2021 al 2023 aumentaron los problemas con las TIC en 5.5 puntos porcentuales, a la vez que disminuyó la proporción de trámites con problemas relacionados a barreras al trámite en 7.6 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 2019, 2021 y 2023**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2019, 2021 y 2023. 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>2</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".

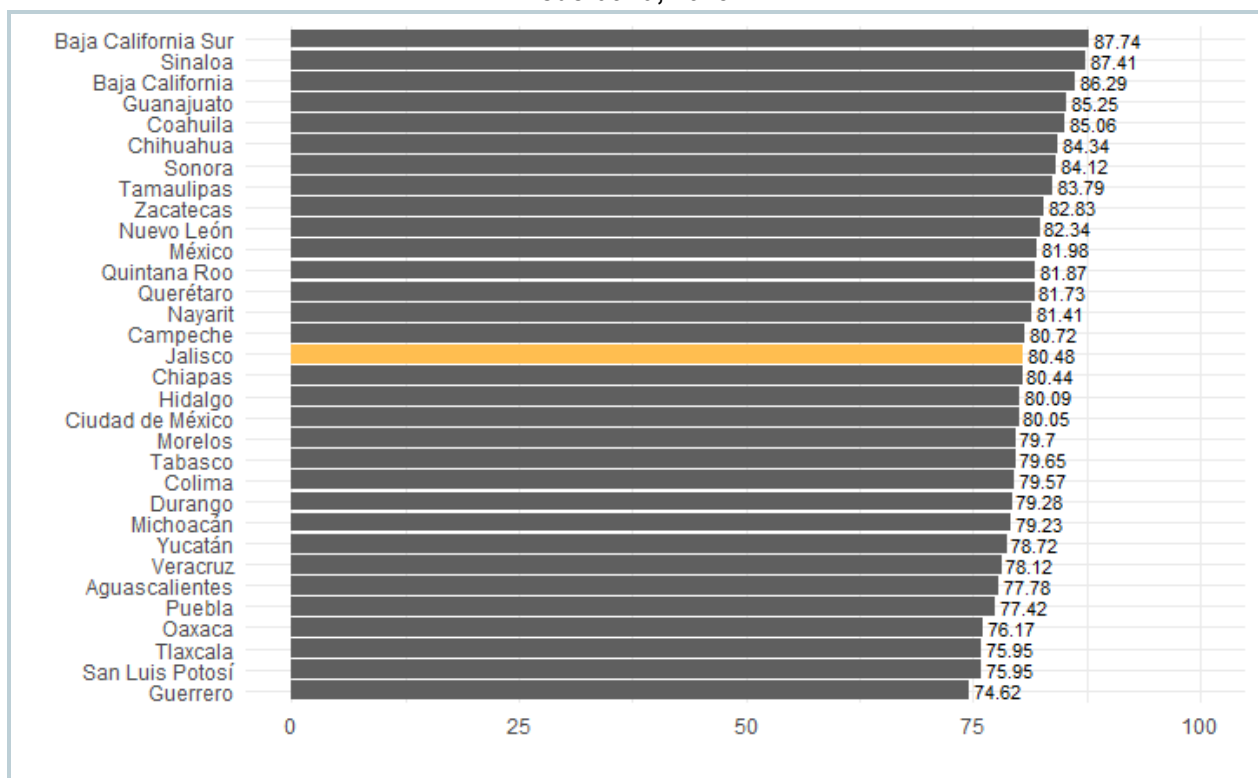
<sup>3</sup> Las asimetrías de información implican que una de las partes en una operación, en este caso un trámite, pago o solicitud de servicio, tiene más o menos información que la otra parte. En este caso se incluyen las opciones "No se exhibían los requisitos" y "Obtuvo información incorrecta".

<sup>4</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 2023, en Jalisco, las personas respondieron sentirse satisfechas o muy satisfechas en el 80.48% de los casos, colocando al estado en el lugar 16 nacional respecto a la mayor satisfacción con el tiempo requerido para realizar un trámite. En primer lugar, se ubicó Baja California Sur (87.74%) y posteriormente Sinaloa (87.41%), en tercer lugar, se ubicó Baja California con el 86.29%. En último lugar se encontró Guerrero, con un nivel de satisfacción del 74.62% (Ver gráfica 30).

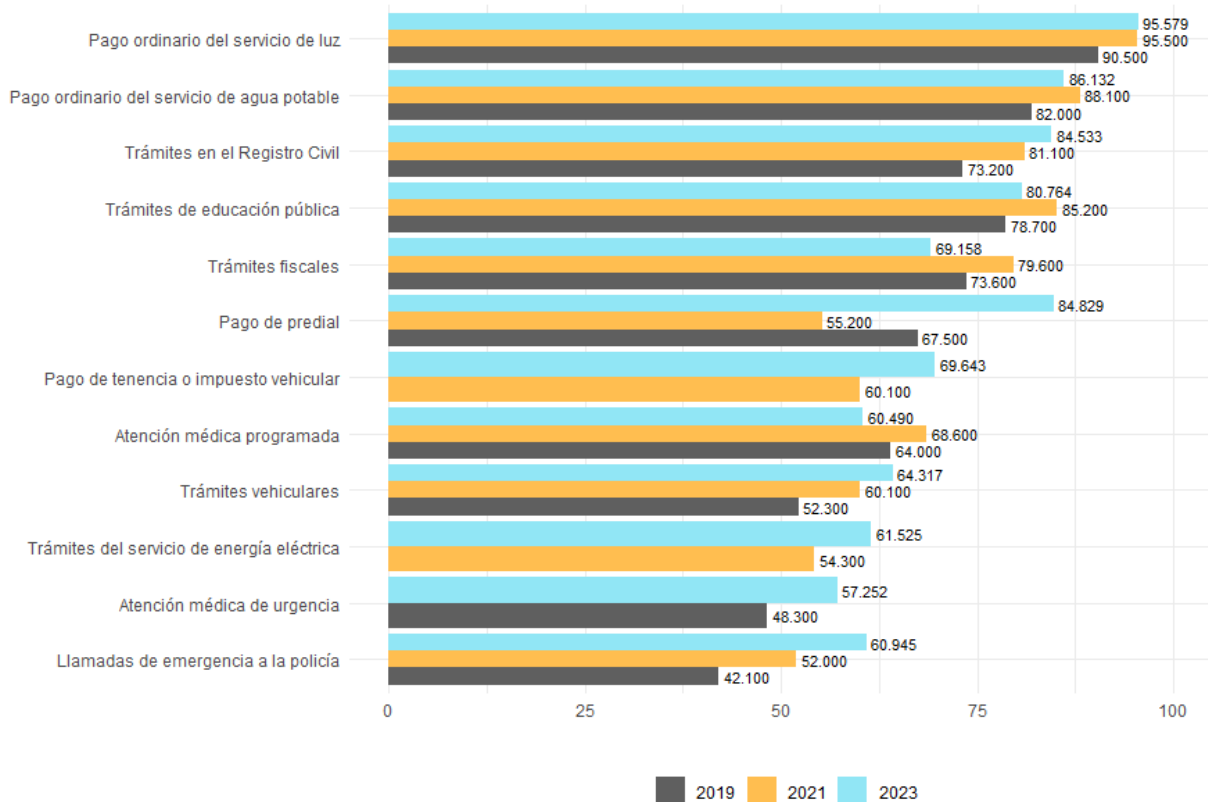
**Gráfica 30. Porcentaje de trámites en los que el usuario de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más se sintió satisfecho con el tiempo requerido, por entidad federativa, 2023**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2023.

Durante el año 2023, 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 (95.58%) y el pago ordinario del servicio de agua potable (86.13%); el menor nivel de satisfacción en el tiempo requerido fue la atención médica de urgencia, pues solo el 57.25% 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 2019, 2021 y 2023**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2019, 2021 y 2023.

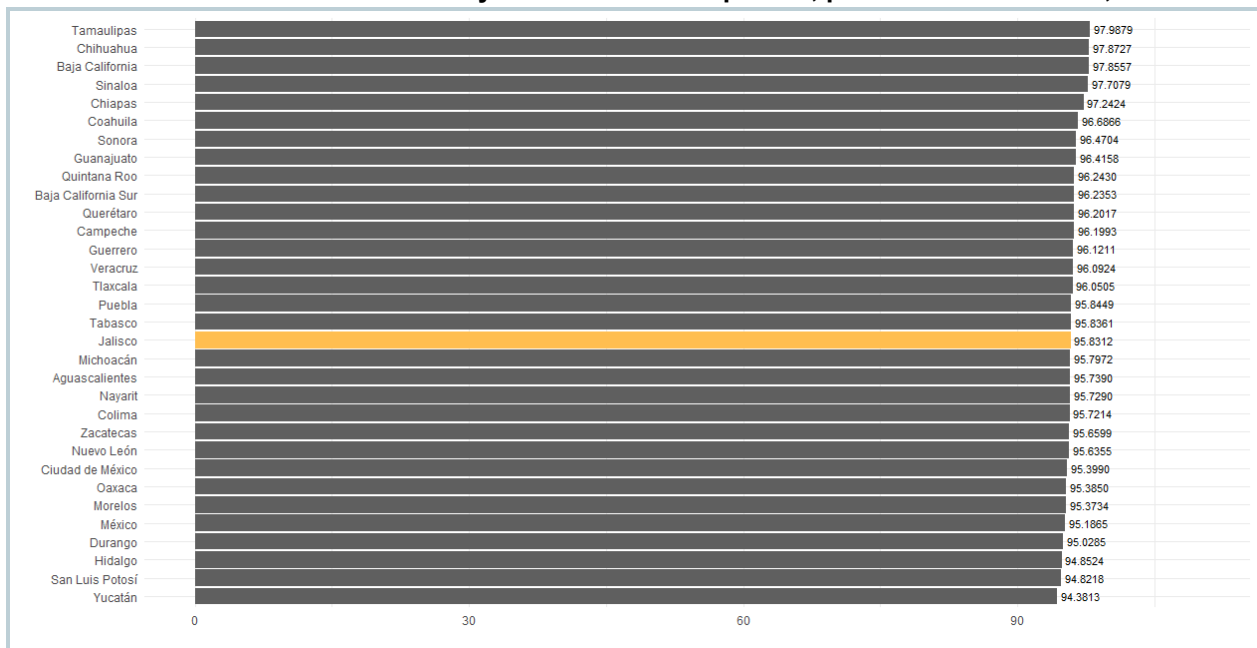
**Nota:** Incluye trámites de educación pública (primaria, secundaria, bachillerato) tales como inscripción, becas educativas, cambio de escuela, baja escolar, certificados, calificaciones.



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

En Jalisco, de la población que realizó un trámite en 2023, el 95.83% obtuvo lo requerido, por lo que se ubicó en el lugar 18 a nivel nacional en grado de obtención de requerimientos en los trámites. En primer lugar, se ubicó Tamaulipas, en donde se obtuvo lo requerido en el 97.98% de los casos, y en segundo lugar se encontró Chihuahua con 97.87%. En último lugar se ubicó Yucatán, con 94.38% (Ver gráfica 32).

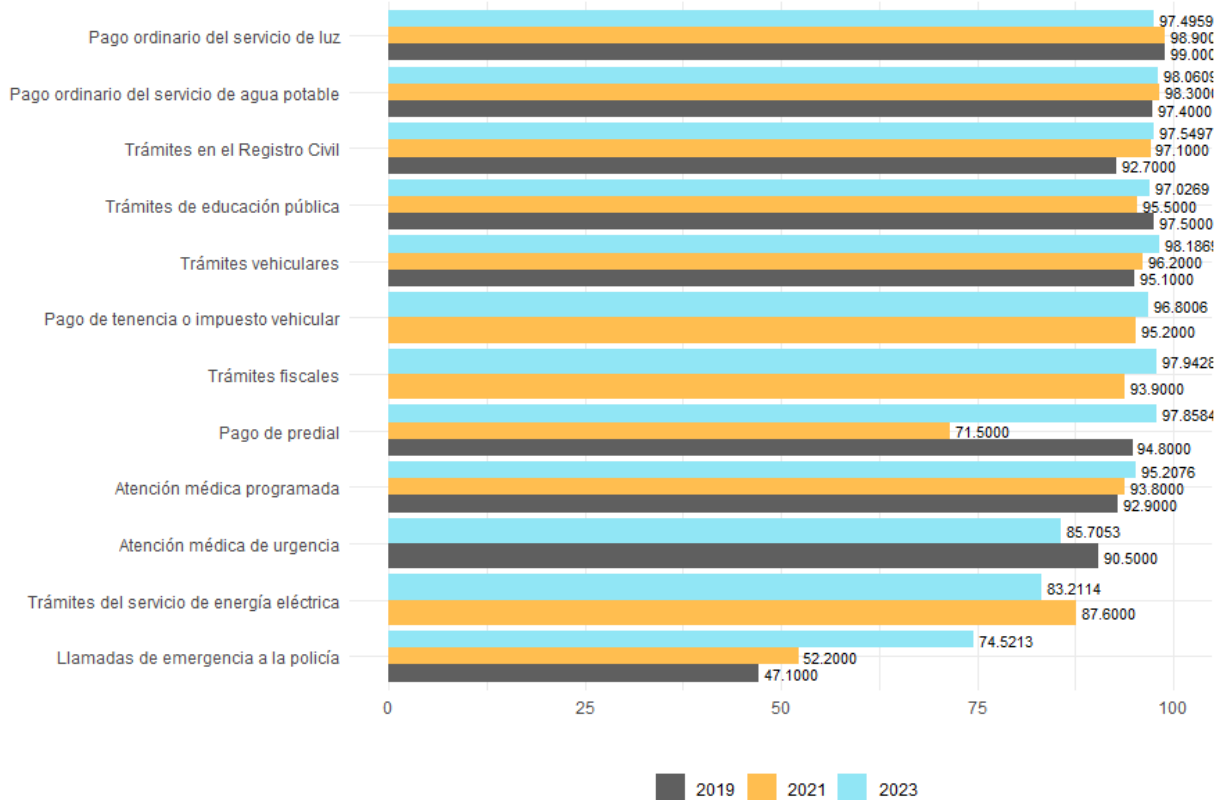
**Gráfica 32. Porcentaje de trámites en los que el usuario de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más obtuvo lo requerido, por entidad federativa, 2023**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2023

Durante el 2023, en Jalisco los trámites que finalizaron de manera más exitosa fueron los relacionados con el pago ordinario del servicio de agua potable, donde se obtuvo lo requerido en el 98.06% de los casos, en segundo lugar, los trámites en el Registro Civil pues el 97.54% de los usuarios pudo concluir el trámite de manera exitosa y, en tercer lugar, el pago ordinario del servicios de luz concluyeron de manera exitosa en 97.49% 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 2019, 2021 y 2023**

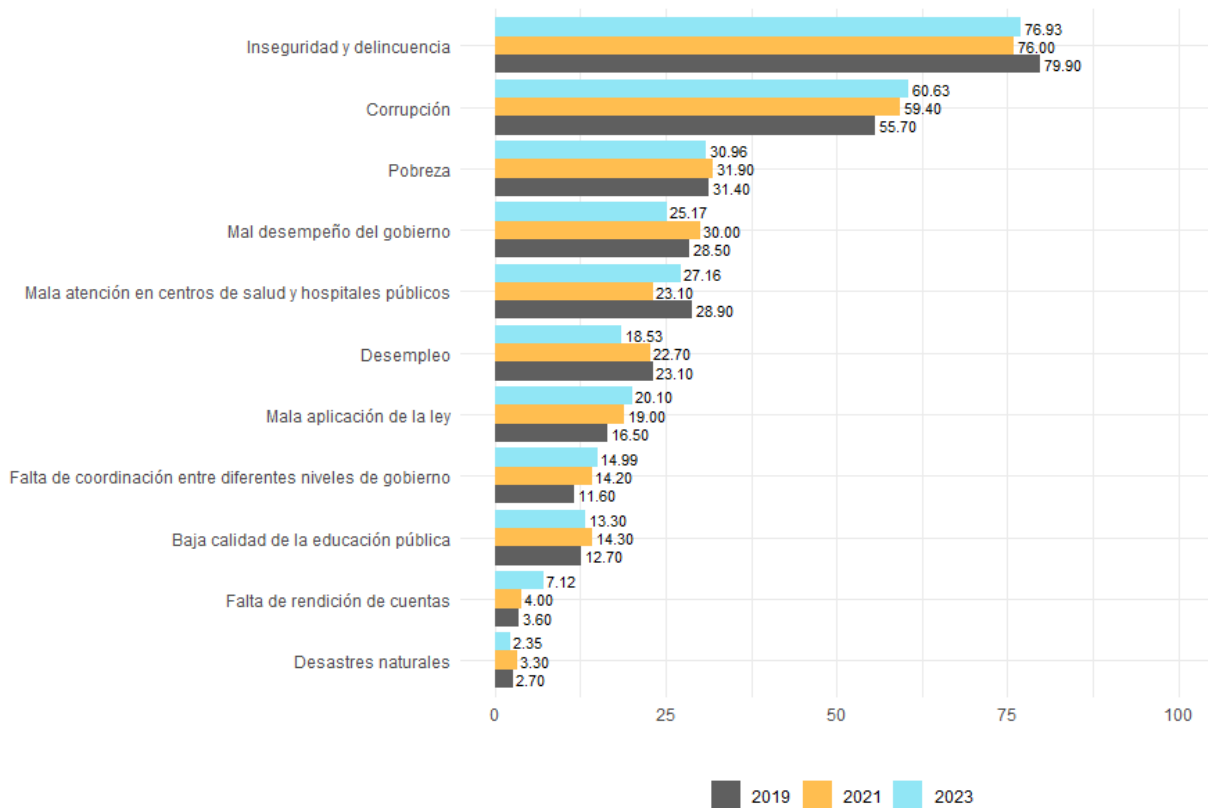


**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2019, 2021 y 2023.

#### 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 60.63% de los jaliscienses lo consideró como uno de los problemas principales del estado. En primer lugar, se ubicó la inseguridad y delincuencia, con el 76.93%, y, en tercer lugar, la pobreza con 30.96%. Con respecto a 2021, las menciones de la inseguridad y la delincuencia como problema prioritario aumentaron 0.93 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 2019, 2021 y 2023**

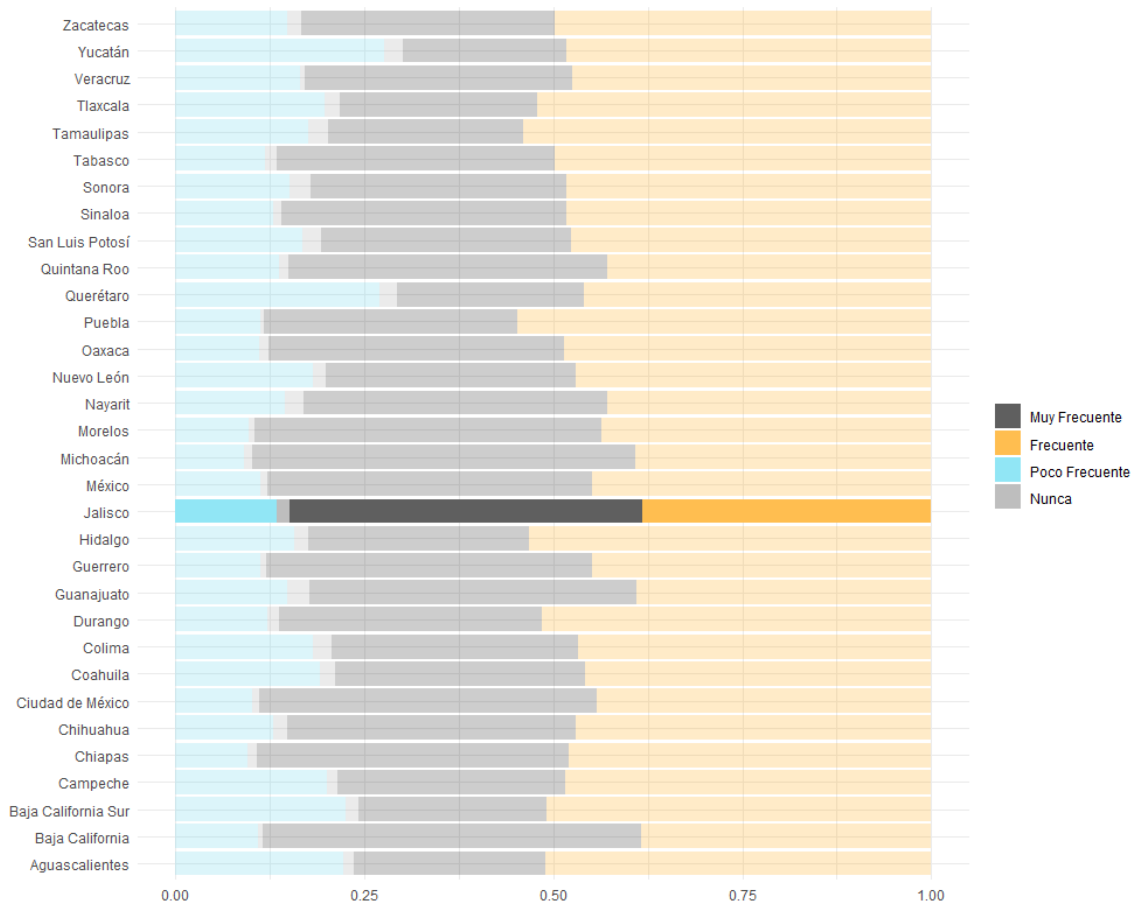


**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2019, 2021 y 2023

## Percepción sobre la frecuencia de corrupción

Durante el 2023, el 82.53% de los jaliscienses consideraron que la corrupción es una práctica frecuente o muy frecuente, colocándola en el lugar 16 a nivel nacional. Chiapas se ubica en el primer lugar con el 88.27% de la población que cree que la corrupción es una práctica frecuente o muy frecuente; el segundo lugar es Michoacán, con el 88% y en tercer lugar Puebla con el 87.77%. El estado cuya población consideró menos frecuente la corrupción fue Querétaro, con el 68.36% 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, 2023**

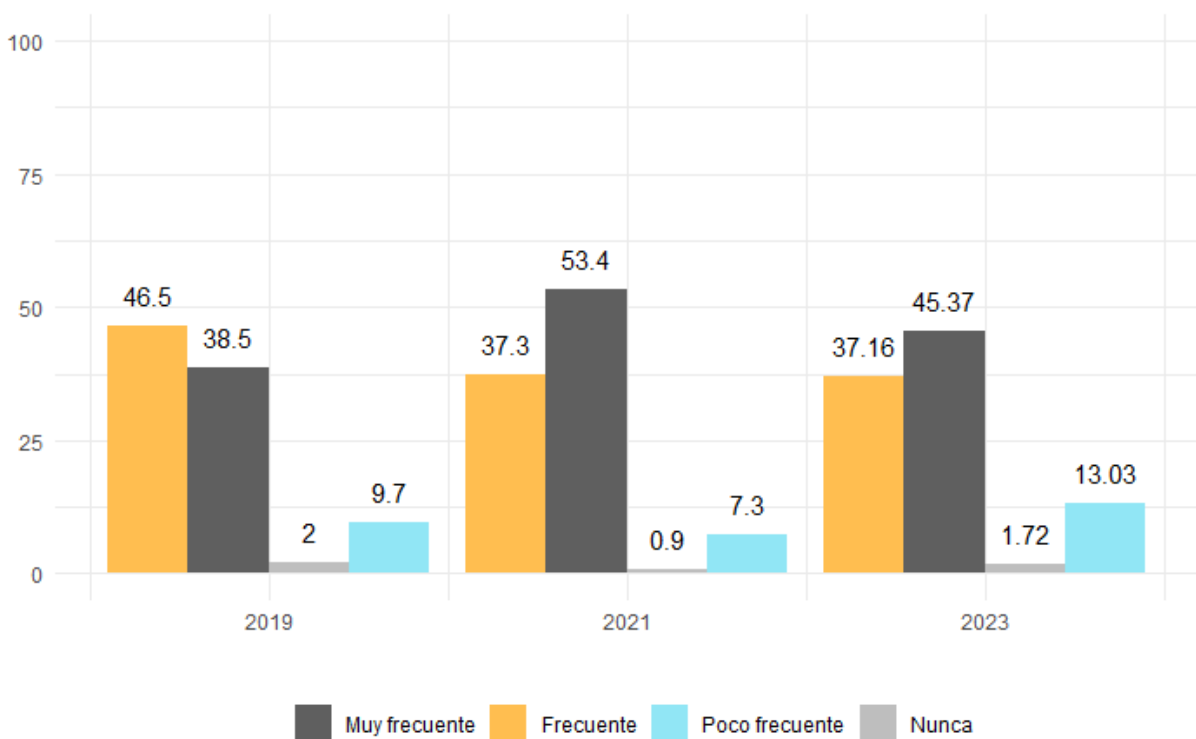


**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2023.

### Percepción sobre la frecuencia de corrupción en Jalisco

En Jalisco, la corrupción fue percibida en la entidad como frecuente o muy frecuente por el 82.53% de la población durante 2023. Hubo una disminución de 8.17 puntos porcentuales en la percepción de frecuencia de esta práctica con respecto a 2021 cuando la cifra mencionado fue de 90.7%. (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, 2017, 2019, 2021 y 2023**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2017, 2019, 2021 y 2023. 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 2023, fue en las instituciones policiacas donde se percibió mayor corrupción, pues el 86.1% 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 83.1% de la población, y, en tercer lugar, los gobiernos estatales con 77.7%. Los sectores mejor evaluados fueron los familiares, vecinos(as) y los compañeros(as) de trabajo, siendo que el 15.1%, 15.3% y el 17.4% 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, 2023**

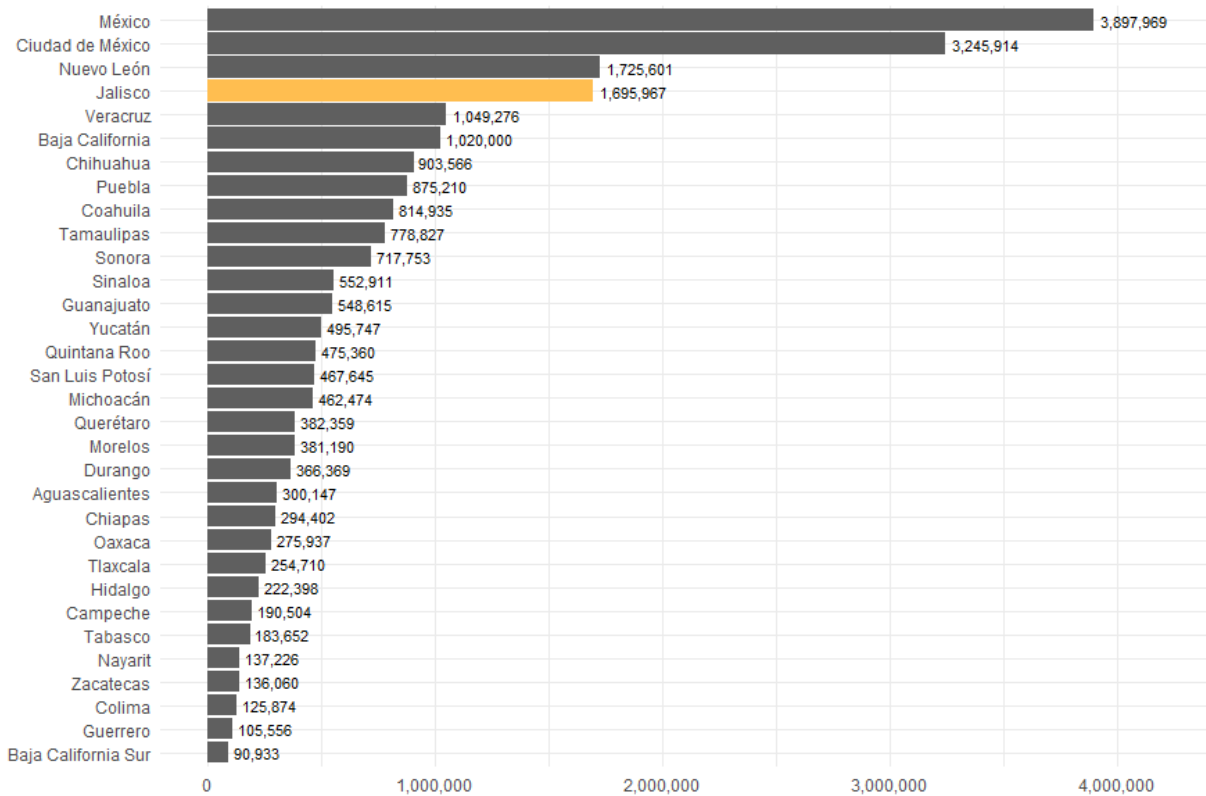
| Sectores o instituciones                          | Muy frecuente | Frecuente | Poco frecuente | Nunca |
|---|---------------|-----------|----------------|-------|
| Policías  | 54.7          | 31.4      | 10.0           | 1.8   |
| Partidos políticos                                | 50.1          | 33.0      | 10.3           | 2.5   |
| Gobiernos Estatales                               | 37.3          | 40.4      | 16.5           | 1.6   |
| Ministerio Público o Fiscalía Estatal             | 41.6          | 33.6      | 14.9           | 3.3   |
| Cámaras de Diputados y Senadores                  | 32.0          | 41.2      | 14.9           | 3.6   |
| Jueces(ezas) y Magistrados(as)                    | 37.8          | 33.5      | 17.7           | 3.1   |
| Gobiernos Municipales                             | 26.7          | 44.2      | 19.7           | 3.8   |
| Medios de comunicación                            | 28.6          | 38.1      | 23.4           | 5.6   |
| Gobierno Federal                                  | 28.8          | 36.8      | 21.2           | 7.9   |
| Empresarios(as)                                   | 24.0          | 39.5      | 22.6           | 6.2   |
| Institutos electorales                            | 21.1          | 36.4      | 27.7           | 9.1   |
| Sindicatos  | 18.7          | 38.4      | 23.6           | 6.2   |
| Instituciones religiosas                          | 17.4          | 30.2      | 29.3           | 16.6  |
| Guardia Nacional                                  | 19.4          | 28.1      | 32.9           | 11.4  |
| Universidades públicas                            | 12.6          | 32.7      | 36.1           | 5.7   |
| Comisiones de Derechos Humanos                    | 14.7          | 30.4      | 33.6           | 10.6  |
| Hospitales públicos                               | 12.2          | 28.6      | 42.6           | 10.9  |
| ONG's   | 8.6           | 30.7      | 33.5           | 14.0  |
| Ejército y Marina                                 | 15.1          | 23.6      | 37.1           | 15.2  |
| Organismos Públicos<br>Autónomos/Descentralizados | 5.3           | 28.0      | 39.8           | 12.9  |
| Escuelas públicas de nivel básico                 | 6.4           | 21.7      | 46.9           | 16.7  |
| Compañeros(as) del trabajo                        | 4.5           | 12.9      | 29.8           | 22.4  |
| Vecinos(as)                                       | 2.6           | 12.7      | 41.4           | 34.4  |
| Familiares  | 3.1           | 12.0      | 40.4           | 40.8  |

**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2023. 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 2023, Jalisco fue la cuarta entidad donde una mayor cantidad de ciudadanos cree o ha escuchado que en alguno de los trámites que realizó ocurren actos de corrupción. En tasa, 61,602 de cada cien mil habitantes compartió ésta opinión. El estado donde existe una mayor cantidad de ciudadanos que creen o han escuchado que en alguno de los trámites que realizaron ocurrieron actos de corrupción fue el Estado de México con 3'897,969, sin embargo, la tasa por cada 100 mil habitantes es de 60,829 lo que la ubicaría por debajo de Jalisco. (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, 2023**

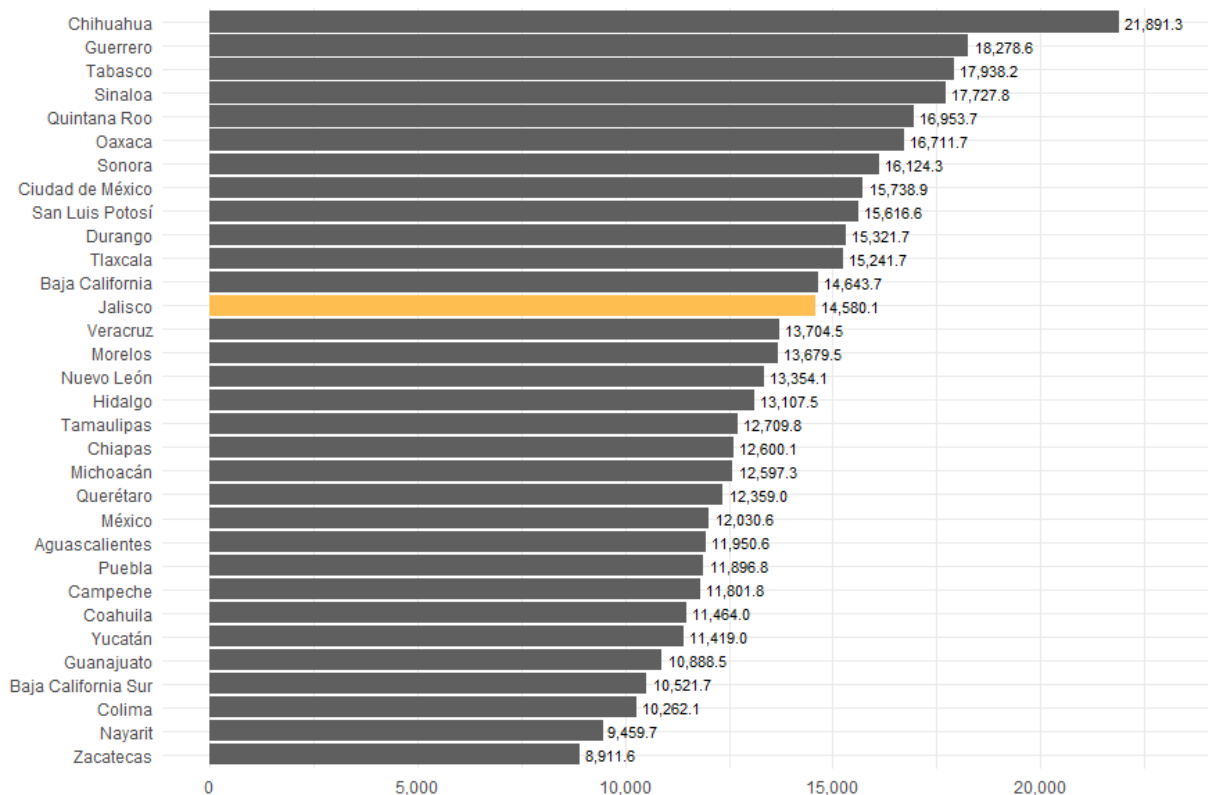


**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2023

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

En 2023, Jalisco se ubicó en el lugar 13 a nivel nacional, en relación a los ciudadanos que experimentaron algún acto de corrupción en los trámites realizados, con una proporción de 14,580 personas por cada cien mil habitantes. En primer lugar, se ubicó Chihuahua, donde 21,891 de cada 100,000 habitantes experimentó algún acto de corrupción en alguno de los trámites que realizaron, en segundo lugar, se encontró Guerrero con 18,278.6 de cada cien mil habitantes y en tercero, Tabasco con 17,938 por cada cien mil habitantes. Zacatecas se ubicó en último lugar, con 8,911 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, 2023**



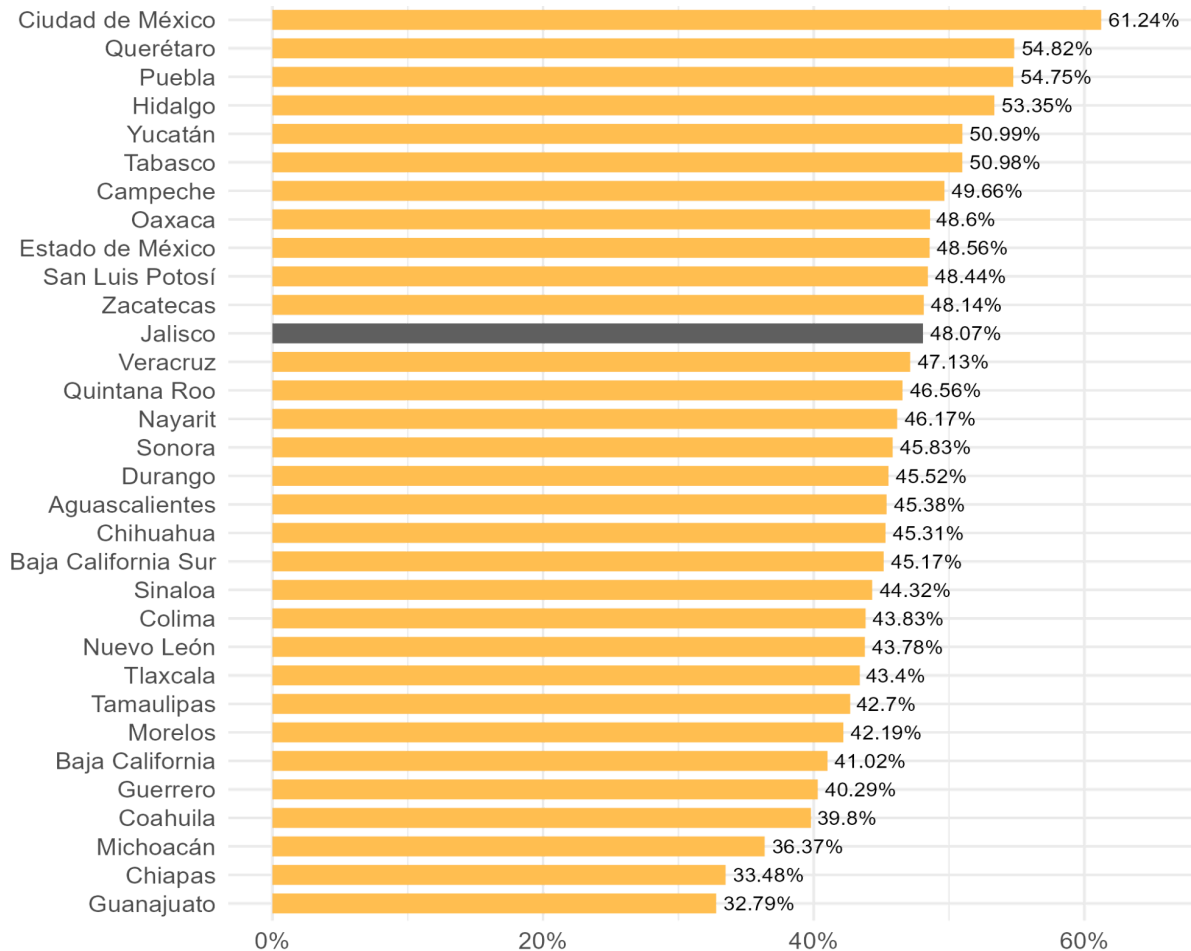
**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2023.



## 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 2023, el 48.07% de la población tuvo algún tipo de interacción con el gobierno mediante medios electrónicos. La entidad en la que hubo más interacción con el gobierno de manera electrónica fue la Ciudad de México, donde el 61.24% de personas mantuvo este tipo de interacción en algún momento del año. La entidad en la cual menos habitantes tuvieron algún tipo de interacción con el gobierno fue Guanajuato con 32.79% (Ver gráfica 39).

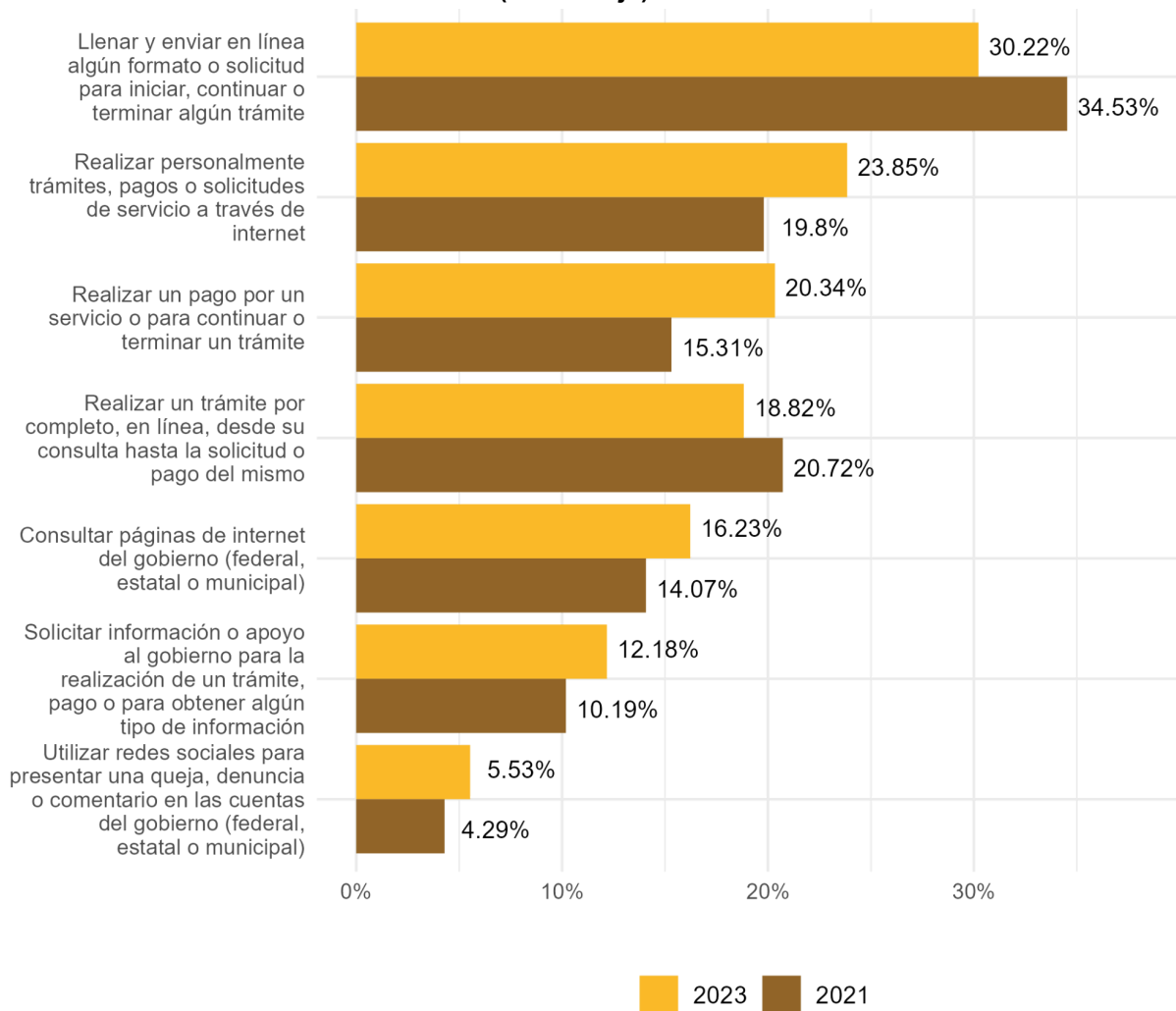
**Gráfica 39. Porcentaje de la población que tuvo al menos una interacción con el gobierno a través de medios electrónicos por entidad federativa, 2023**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2023.

En Jalisco, durante el año 2023, la interacción más común con el gobierno a través de medios electrónicos, fue para realizar llenado y envío de algún formato en páginas de internet para iniciar, continuar o concluir trámites, siendo el caso para el 30.22% de la población, este motivo tuvo un decremento de 4.31 puntos porcentuales respecto a 2021. 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 23.85%, con un aumento de 4.05 puntos porcentuales respecto a 2021 (Ver gráfica 40).

**Gráfica 40. Objetivo de la interacción que tuvo con el gobierno a través de medios electrónicos Jalisco, 2021 y 2023 (Porcentaje)**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2019, 2021 y 2023

## 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 2023, fueron las instituciones familiares donde se percibió mayor confianza, pues el 87.9% 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 83.7% de la población, y, en tercer lugar, las escuelas públicas de nivel básico con 78.2%. Los sectores con una menor percepción de confianza fueron partidos políticos, Cámaras de Diputados y Senadores y Jueces(ezas) y Magistrados(as), siendo que solo el 31.3%, 35.2% y el 37.2% 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 2023**

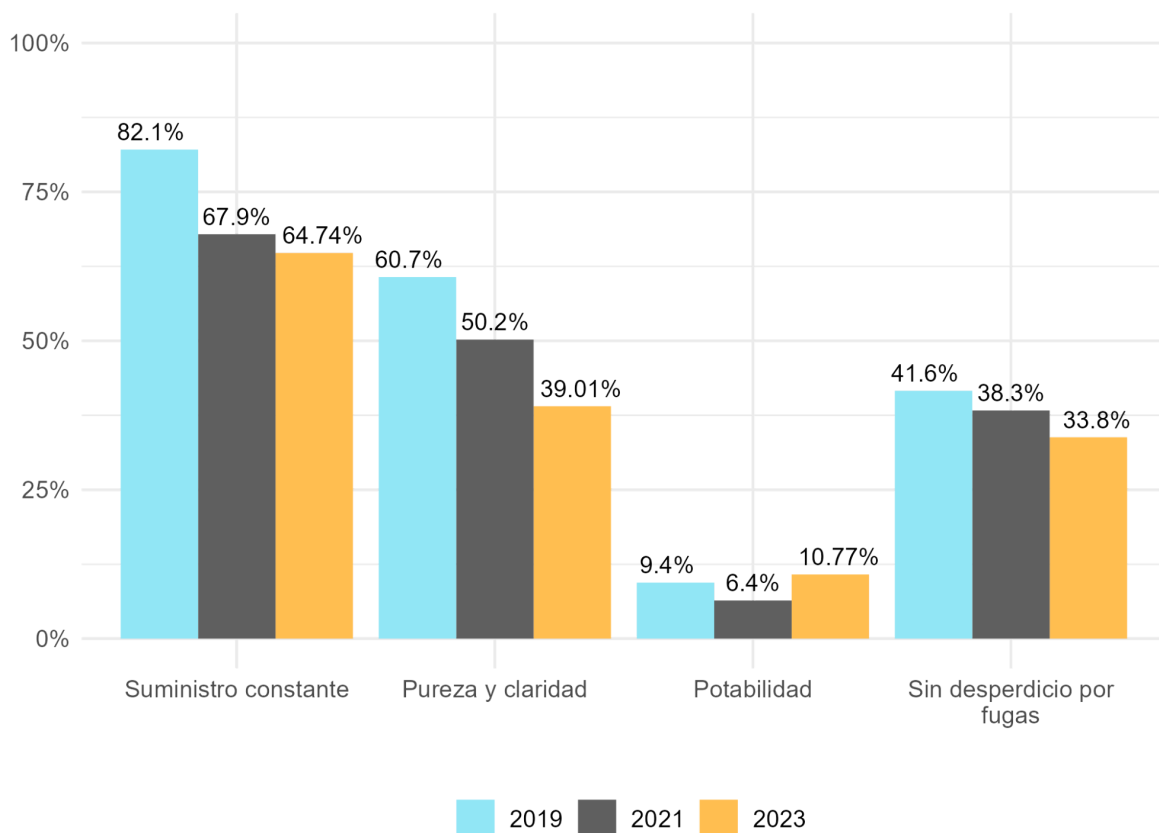
| Sectores o instituciones                          | Mucha confianza | Algo de confianza | Algo de desconfianza | Mucha desconfianza |
|---|-----------------|-------------------|----------------------|--------------------|
| Familiares  | 50.2            | 37.7              | 8.7                  | 2.2                |
| Compañeros(as) del trabajo                        | 33.6            | 50.1              | 10.9                 | 3.8                |
| Escuelas públicas de nivel básico                 | 19.9            | 58.3              | 13.7                 | 3.0                |
| Universidades públicas                            | 26.3            | 50.9              | 12.2                 | 1.9                |
| Vecinos(as)                                       | 21.4            | 51.5              | 17.1                 | 8.3                |
| Hospitales públicos                               | 18.1            | 52.7              | 19.5                 | 6.7                |
| Ejército y Marina                                 | 23.9            | 46.6              | 16.1                 | 9.1                |
| Organismos Públicos<br>Autónomos/Descentralizados | 11.1            | 57.8              | 18.9                 | 3.9                |
| Guardia Nacional                                  | 16.6            | 45.3              | 21.3                 | 11.9               |
| Comisiones de Derechos Humanos                    | 10.8            | 50.3              | 22.5                 | 9.0                |
| ONG's   | 8.7             | 51.0              | 24.9                 | 4.8                |
| Instituciones religiosas                          | 17.8            | 41.7              | 24.9                 | 12.9               |
| Institutos electorales                            | 11.6            | 46.2              | 27.5                 | 12.1               |
| Gobierno Federal                                  | 16.0            | 38.9              | 24.7                 | 18.7               |
| Empresarios(as)                                   | 6.4             | 45.0              | 31.3                 | 9.7                |
| Servidores(as) públicos(as)                       | 6.3             | 41.7              | 34.2                 | 15.3               |
| Gobiernos Municipales                             | 5.4             | 41.5              | 30.2                 | 19.4               |
| Sindicatos  | 4.9             | 40.8              | 26.2                 | 15.1               |
| Medios de comunicación                            | 6.1             | 39.4              | 36.0                 | 15.7               |
| Gobiernos Estatales                               | 5.2             | 36.5              | 31.1                 | 25.1               |
| Ministerio Público o Fiscalía Estatal             | 6.5             | 35.0              | 30.4                 | 23.4               |
| Policías  | 4.8             | 36.4              | 30.4                 | 28.0               |
| Jueces(ezas) y Magistrados(as)                    | 3.6             | 33.6              | 35.6                 | 21.1               |
| Cámaras de Diputados y Senadores                  | 4.1             | 31.1              | 33.9                 | 23.2               |
| Partidos políticos                                | 3.1             | 28.1              | 32.7                 | 33.7               |

**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2023. 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 2023, de acuerdo a su experiencia, el 64.74% de la población consideró que recibió un suministro constante de agua potable sin interrupciones y con presión; el 39.01% opinó que el agua tenía pureza y claridad, un decremento en la percepción de 11.19 puntos porcentuales respecto a 2021; el 33.8% no consideró que el servicio de agua tuviera desperdicio por fugas y el 10.77% de la población pensó que el agua era potable (Ver Gráfica 41).

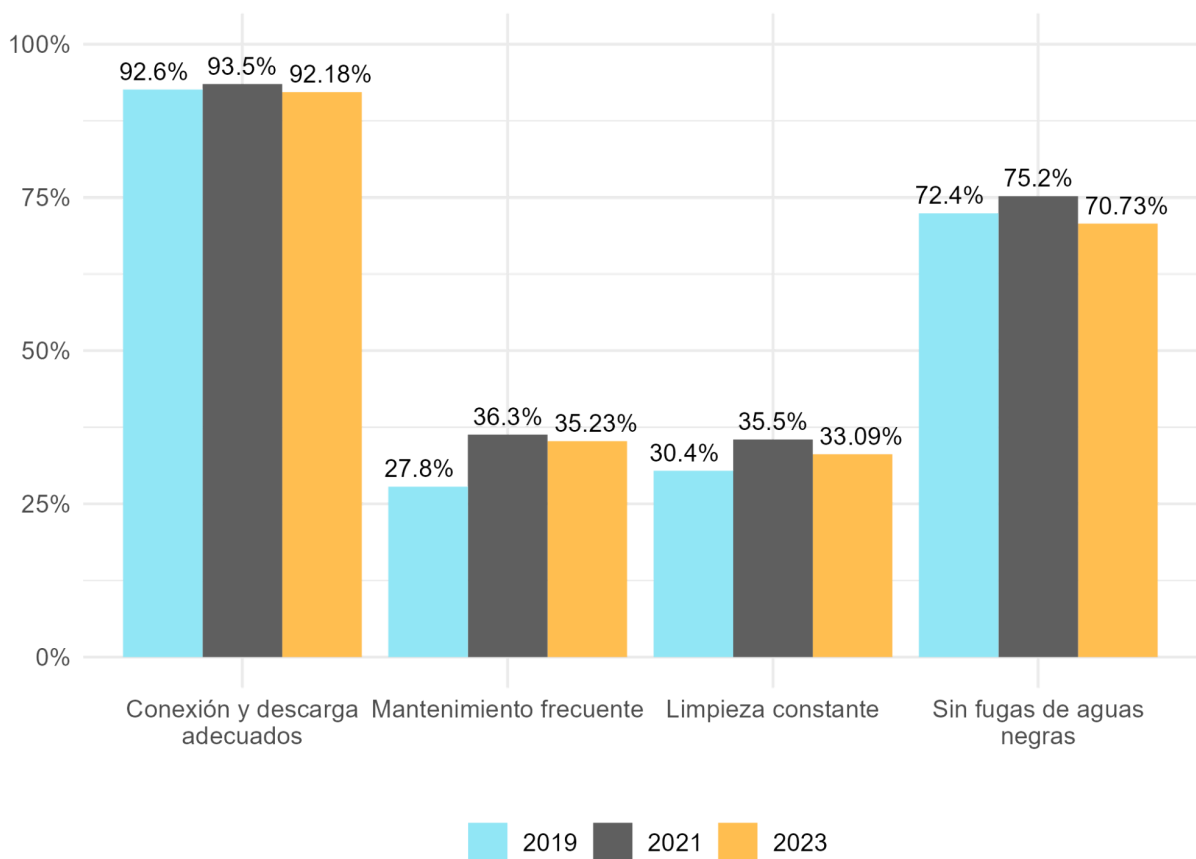
**Gráfica 41. Población de 18 años y más que habita en el Área metropolitana de Guadalajara, según percepción del servicio de agua potable (Porcentaje) 2019, 2021 y 2023**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2019, 2021 y 2023.

Respecto al servicio de drenaje y alcantarillado, en 2023, 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 2021; 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)

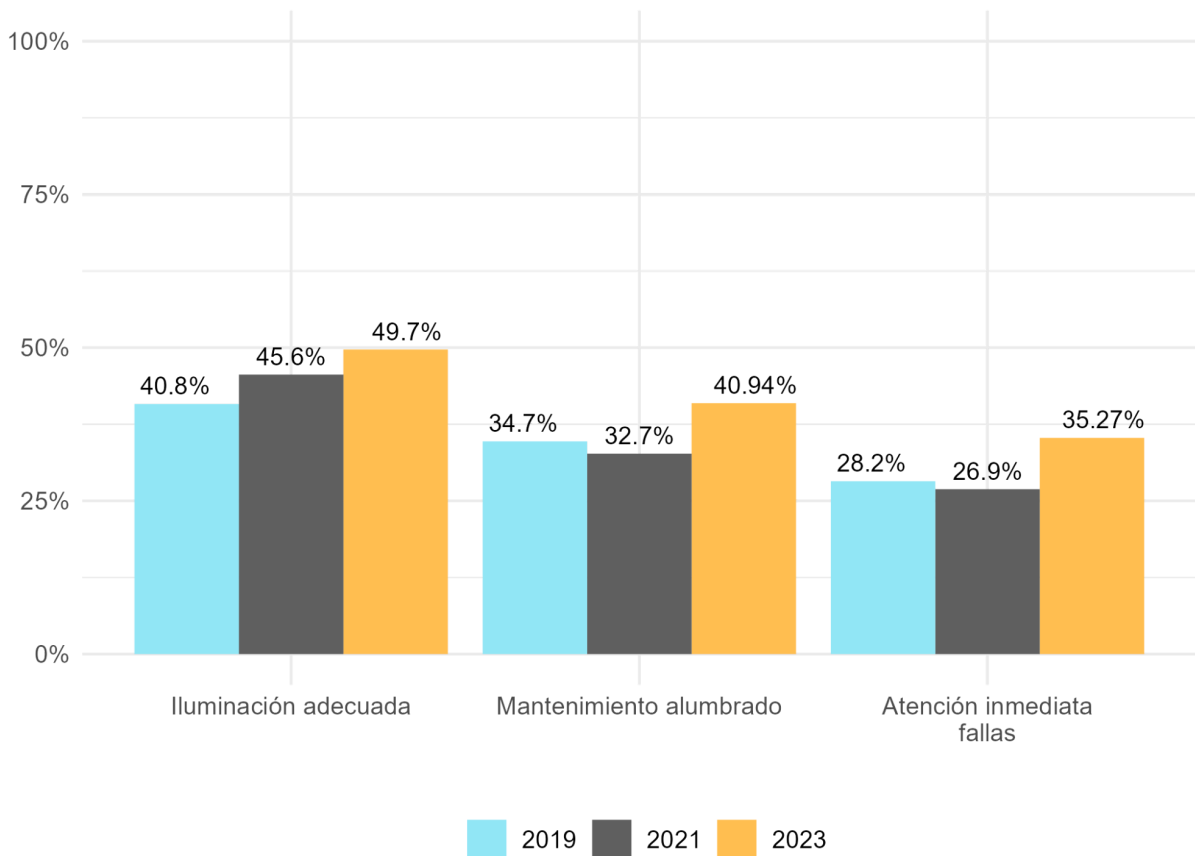
**Gráfica 42. Población de 18 años y más que habita en el Área metropolitana de Guadalajara, según percepción del servicio de drenaje y alcantarillado (Porcentaje) 2019, 2021 y 2023**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2019, 2021 y 2023.

En 2023, el 49.7% de la población consideró que el alumbrado público tuvo una iluminación adecuada en las calles y áreas públicas, esta percepción tuvo un aumento de 4.1 puntos porcentuales respecto al año 2021; el 40.94% de personas percibió que se le dio mantenimiento al alumbrado público, comparado con el año 2021, esta apreciación tuvo un incremento de 8.24 puntos porcentuales; en lo que respecta a la atención de fallas, 35.27% consideró que se dio una respuesta inmediata para conservar su buen estado (Ver gráfica 43).

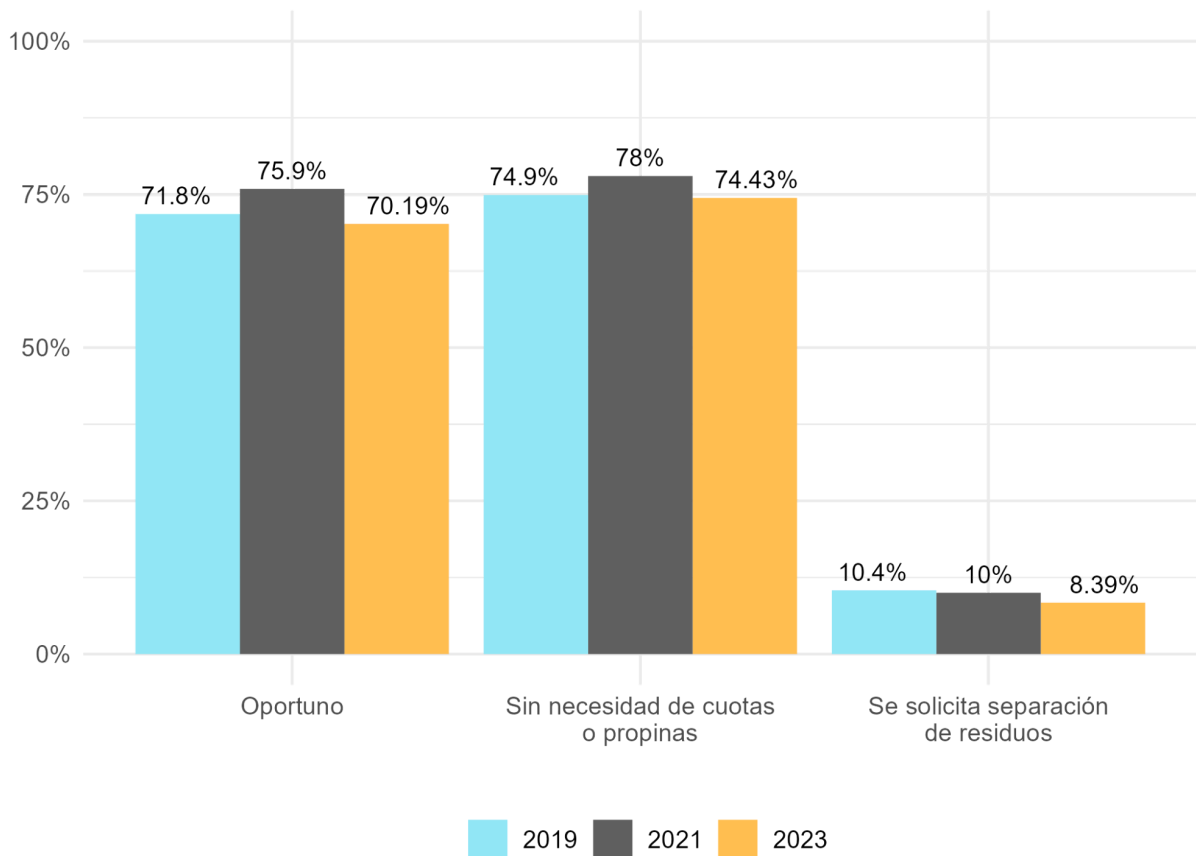
**Gráfica 43. Población de 18 años y más que habita en el Área metropolitana de Guadalajara, según percepción del servicio de alumbrado público (Porcentaje) 2019, 2021 y 2023**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2019, 2021 y 2023.

De acuerdo a su experiencia, el 70.19% de las personas consideró que el servicio de recolección de basura fue oportuno durante 2023, respecto al año 2021, hubo un decremento de 5.71 puntos porcentuales en esta percepción; el 74.43% opinó que el servicio fue gratuito y los empleados de limpia no pidieron cuotas o propinas; respecto a la separación de residuos, el 8.39% dijo que le solicitaron separarla en orgánica e inorgánica (Ver gráfica 44).

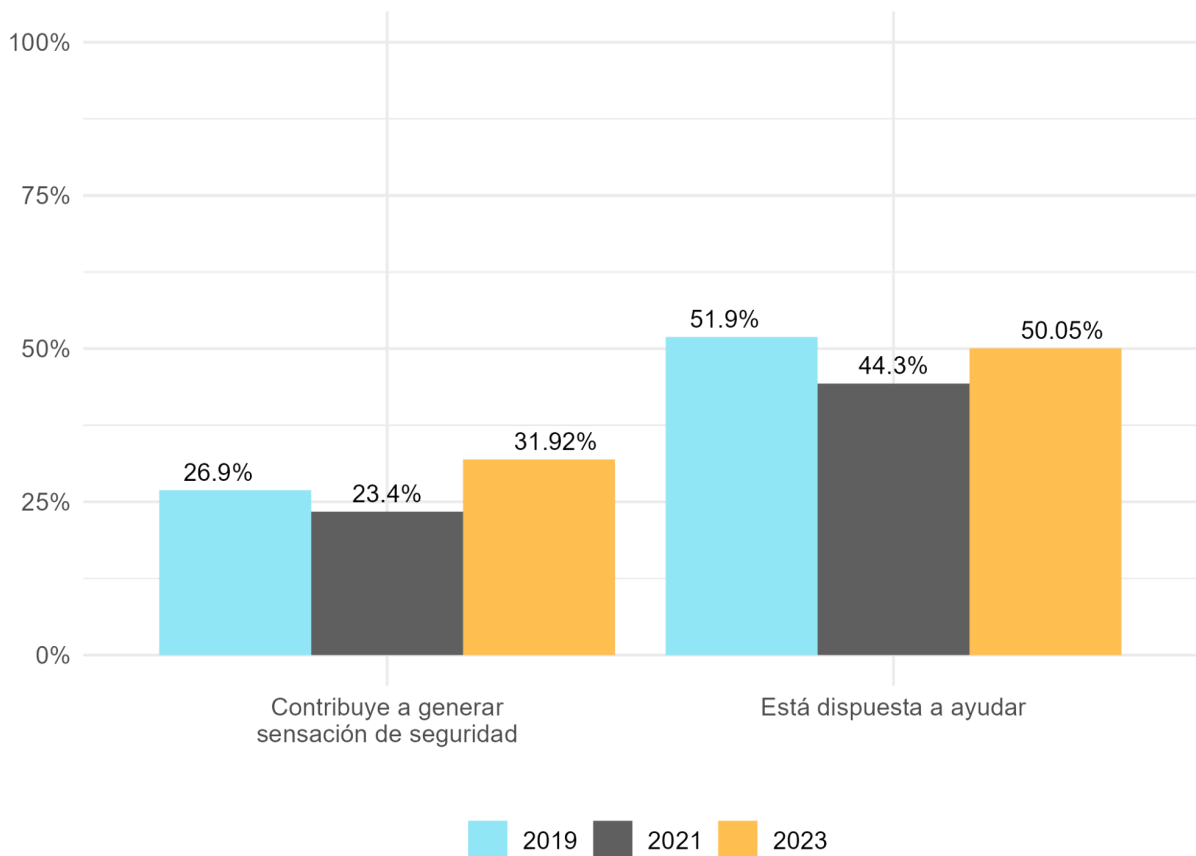
**Gráfica 44. Población de 18 años y más que habita en el Área metropolitana de Guadalajara, según percepción del servicio de recolección de basura (Porcentaje) 2019, 2021 y 2023**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2019, 2021 y 2023.

Respecto a la percepción que se tiene sobre la policía de la ciudad, el 50.05% de la población consideró que la autoridad estuvo dispuesta ayudar, esto representa un incremento de 5.75 puntos porcentuales respecto al resultado de 2021. Por otro parte, el 31.92% 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) 2019, 2021 y 2023**

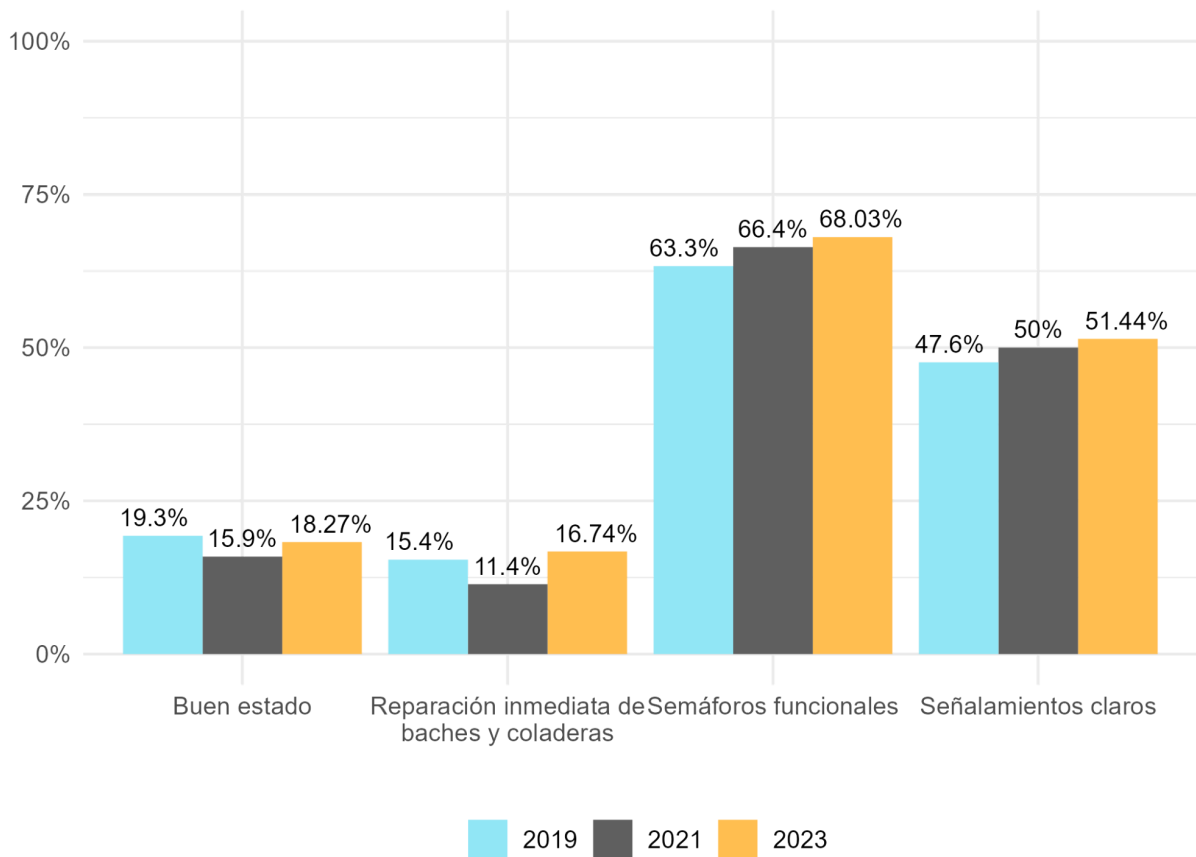


**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2019, 2021 y 2023.



En 2023, respecto al servicio de calles y avenidas en el Área metropolitana de Guadalajara, en su experiencia el 18.27% de la población dijo que se encontraron en buen estado libres de baches, coladeras hundidas o abiertas, con un aumento de 2.37 puntos porcentuales respecto a 2021; el 16.74% opinó que cuando se reportó la existencia de baches, coladeras hundidas o abiertas, se repararon de manera inmediata; respecto a los semáforos, 68.03% de la población opinó que eran funcionales y 51.44% 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) 2019, 2021 y 2023**



**Fuente:** Elaborado por el IIEG con datos de INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), 2019, 2021 y 2023.