

PRESENTA INEGI ENCUESTA SOBRE CALIDAD DE TRÁMITES Y SERVICIOS DEL GOBIERNO

En el marco del Subsistema Nacional de Información de Gobierno, Seguridad Pública e Impartición de Justicia (SNIGSPIJ), el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), presenta la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2011 (ENCIG), la cual recaba información, desde la óptica ciudadana, sobre el desempeño de los gobiernos en México.

Esta encuesta es el primer producto de una serie con la que el INEGI hará estimaciones, a nivel nacional y por entidad federativa, de las experiencias y percepciones de la **población de 18 años y más residente en localidades urbanas de 100 mil y más habitantes**, sobre los servicios y trámites públicos que ofrecen los tres órdenes de gobierno, lo cual permitirá contar con una herramienta valiosa para valorar los cambios en esta materia en el país.

Para la ENCIG 2011 se seleccionaron 31 trámites y servicios que van desde el pago de predial, la obtención de agua potable y la licencia de manejo hasta trámites ante el ministerio público o en un juzgado o tribunal; de los cuales 9 son de orden municipal o delegacional, 12 estatal y 10 federal.

A partir de la experiencia directa de los informantes, se les realiza una serie de preguntas relativas a la calidad, accesibilidad, tiempo de atención, trato y efectividad de los trámites y servicios públicos, a fin de que cuenten con los elementos de juicio necesarios para llevar a cabo una evaluación general de los mismos, siendo la escala de calificación de 1 a 10, donde 1 significa menor satisfacción y 10 mayor satisfacción con los trámites y servicios con lo que se ha entrado en contacto.

Con la ENCIG el INEGI busca contribuir al análisis sobre el desempeño de los gobiernos en México, dada la limitada documentación que existe en el país en materia de medición de la calidad de los trámites y servicios públicos.

Principales resultados de la ENCIG 2011

Los resultados de la ENCIG 2011 son representativos de la población de 18 años y más que reside en poblaciones urbanas de 100 mil y más habitantes en el país. De acuerdo con esta población:

- La calificación promedio nacional con respecto a la calidad de los trámites y servicios públicos es de 8.1, ocupando los estados de Sonora y Oaxaca el primero y último lugar de satisfacción con una puntuación de 8.8 y 7.5, respectivamente.
- Los trámites mejor evaluados son la “Inscripción al sistema de educación universitaria estatal” con 8.5, así como el “Pago ordinario de luz”, la “Inscripción a educación pública básica” y el “Pago ordinario de agua potable” con una valoración de 8.4; por el contrario los peores evaluados son los “Trámites ante un juzgado o tribunal estatal” con 6.1, la “Solicitud de servicios públicos (como pavimentación o alumbrado público)” con 6.0 y los “Trámites ante el ministerio público” con 5.9 de calificación.

De la población de 18 años y más que vive en ciudades de 100 mil y más habitantes:

- 69.2% considera a la “Inseguridad y delincuencia” como el principal problema que aqueja hoy en día a su entidad, seguido del “Desempleo” con el 54.6% y la “Corrupción” con el 52.5 por ciento.
- 67.2% opina que la calidad de los servicios públicos estatales es “Buena”, mientras que el 67.0% seleccionó esta opción para los servicios públicos municipales y delegacionales, y el 58.7% para los servicios públicos federales.
- 74.3% realizó su trámite o servicio a través de una Oficina de gobierno o tesorería, en tanto que sólo el 25.1% lo hizo a través del uso de medios auxiliares y de la oferta del gobierno electrónico (banco, supermercado, módulo automático e Internet).
- 49.2% enfrentó algún tipo de problema para realizar un trámite o servicio, siendo en el 77.1% de los casos el problema más frecuente las “Barreras al trámite”, como los requisitos excesivos, largas filas, pasar de una ventanilla a otra, o ir a lugares muy lejanos.
- 75.9% manifestó estar “Satisfecho” con el tiempo destinado a la realización de un trámite o servicio público.



**INSTITUTO NACIONAL
DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA**

BOLETÍN DE PRENSA NÚM. 358/12

16 DE OCTUBRE DE 2012

AGUASCALIENTES, AGS.

PÁGINA 3/8

- 80.0% consideró “Adecuado” el trato recibido al realizar un trámite o solicitud de servicio .

En opinión de la población de 18 años y más que reside en ciudades de 100 mil y más habitantes:

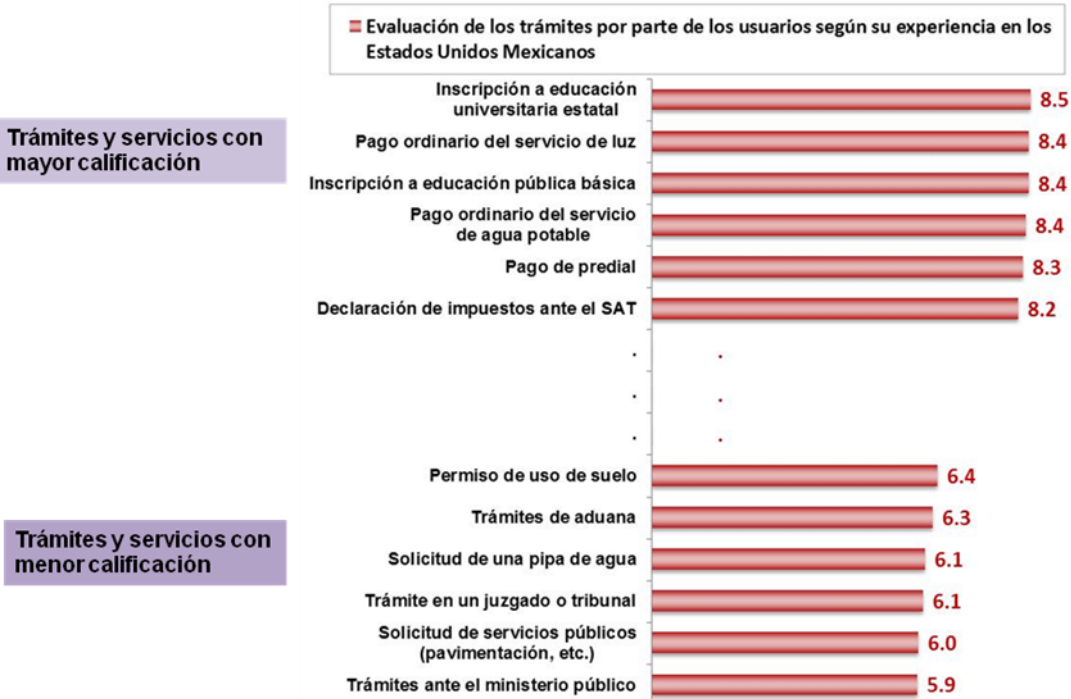
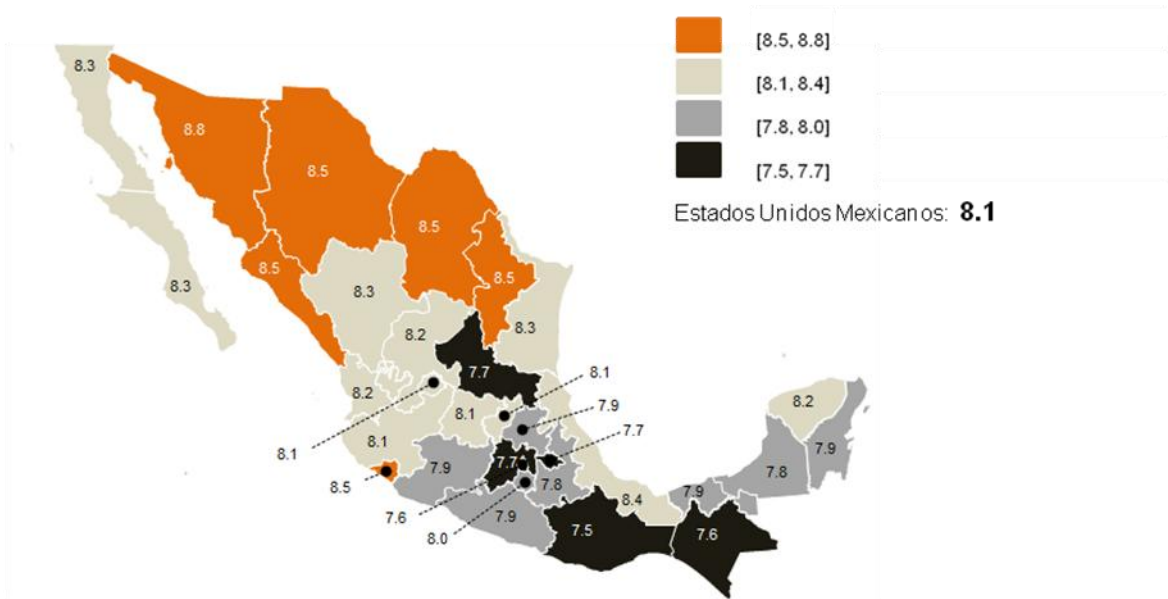
- Los servicios públicos básicos que merecen ser calificados como “Muy Buenos o Buenos” son la “Energía eléctrica” (85.2%) y el “Agua potable” (76.3%); en contraste son percibidos como “Muy Malos o Malos” los servicios de “Patrullaje” y “Pavimentación” (61.6%).
- Las acciones que pueden favorecer la mejora de los trámites y servicios públicos son “Sancionar a los servidores públicos corruptos” (97.0%), “Facilitar la presentación de quejas y denuncias” (95.4%) y la “Reducción de requisitos y menos formatos” (92.5%).

Otro tema abordado por esta encuesta, es la percepción sobre las prácticas de corrupción en la realización de trámites y servicios y las expectativas al respecto de la población del país con 18 años y más que reside en ciudades de 100 mil y más habitantes. El 34.3% consideró que el grado de ocurrencia de estas prácticas ilícitas es “Muy Frecuente” en los municipios o delegaciones; un porcentaje similar, 35.2% y 37.6%, respectivamente, opinó lo mismo con respecto a los gobiernos estatal y federal.

Toda la información que deriva de la Encuesta de Calidad e Impacto Gubernamental 2011 está a disposición del público en general en la página del Instituto en internet: www.inegi.org.mx; y en los centros de información y comercialización del INEGI.



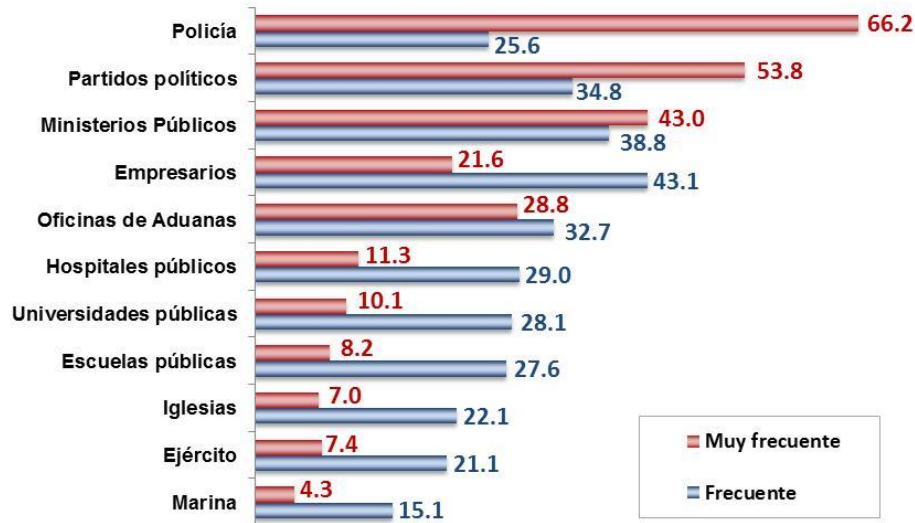
Calificación promedio de trámites y servicios por parte de los usuarios, por entidad federativa.



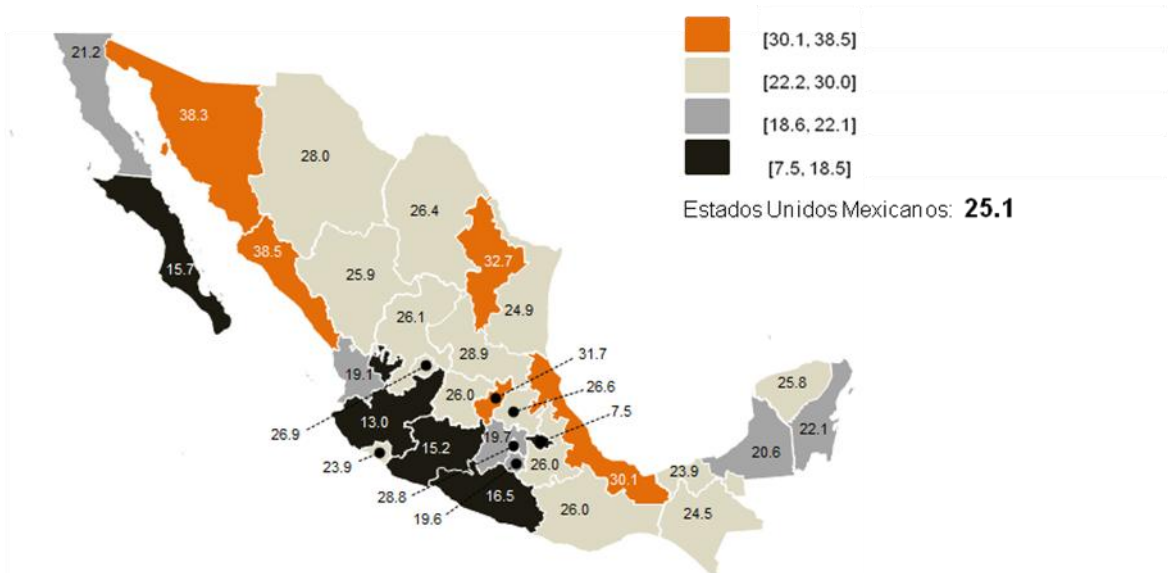


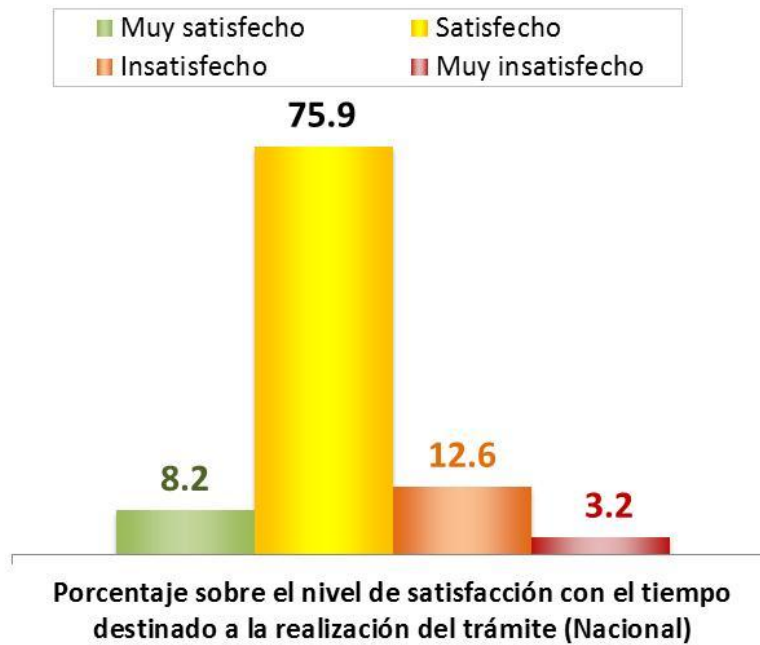
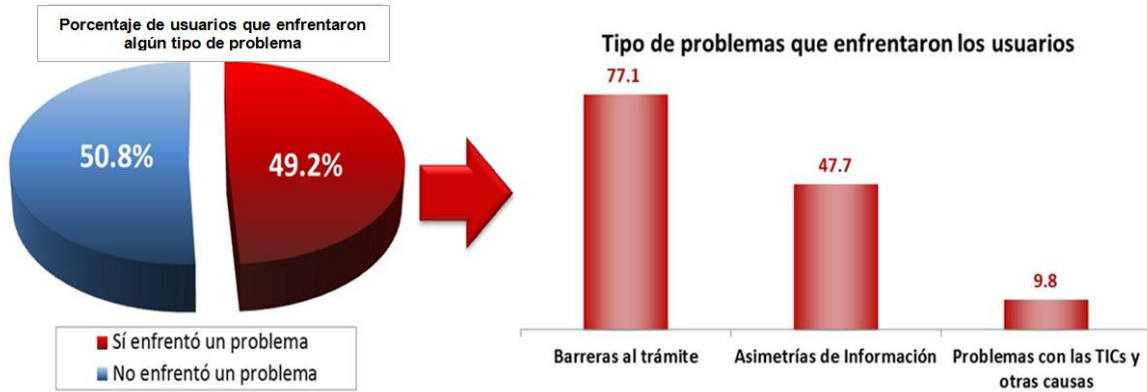
A partir de la ENCIG se estima que a nivel nacional, el **91.8%** considera que la **corrupción** es una práctica Muy Frecuente y Frecuente en la **Policía**, seguido de los **Partidos Políticos** con **88.6%**. Mientras que por otro lado, en las **Iglesias**, el **Ejército** y la **Marina** estas cifras están en **29.1%**, **28.5%** y **19.4%** respectivamente.

Percepción sobre corrupción en diversos sectores (Nacional)

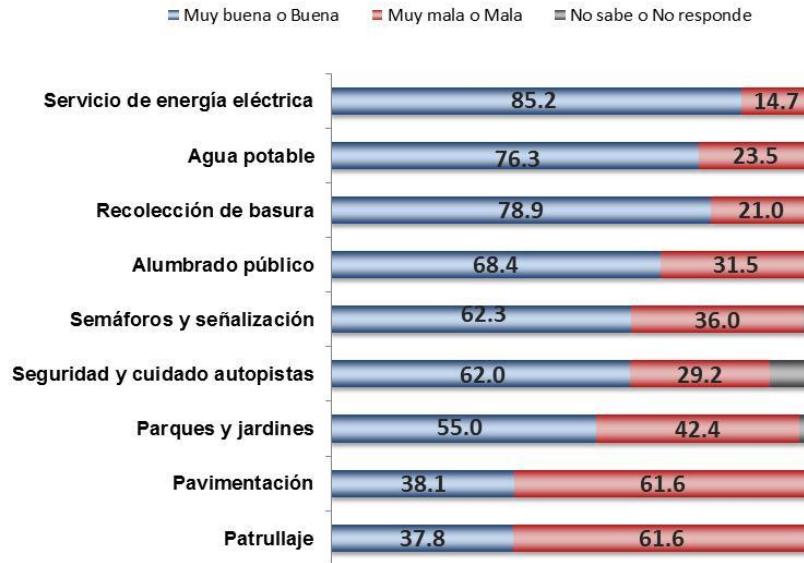


Lugares o medios donde los usuarios acuden a realizar trámites o servicios por entidad federativa: **Gobierno Inteligente (IGOB)** (Telefónicas, banco o supermercado; En cajero automático o kiosco; Internet)

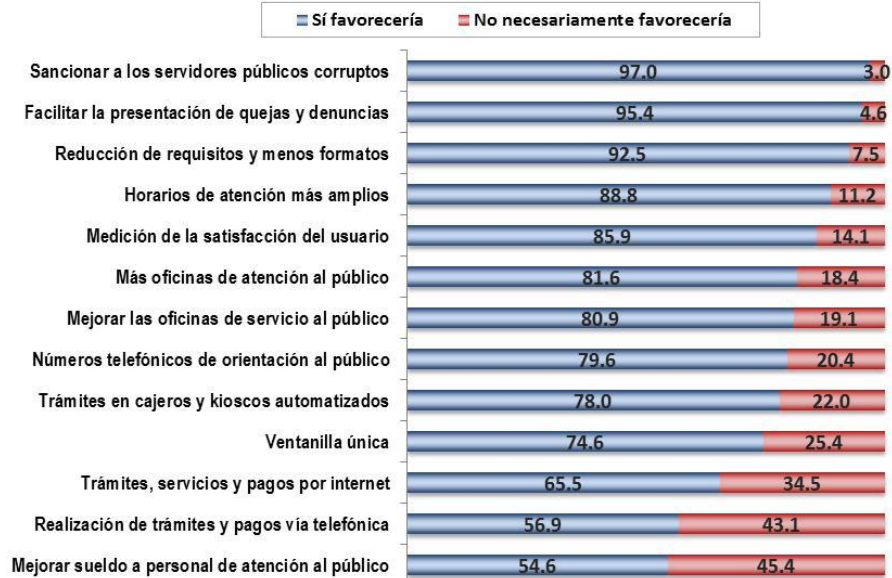




Calificación Nacional a los Servicios Públicos de las Ciudades



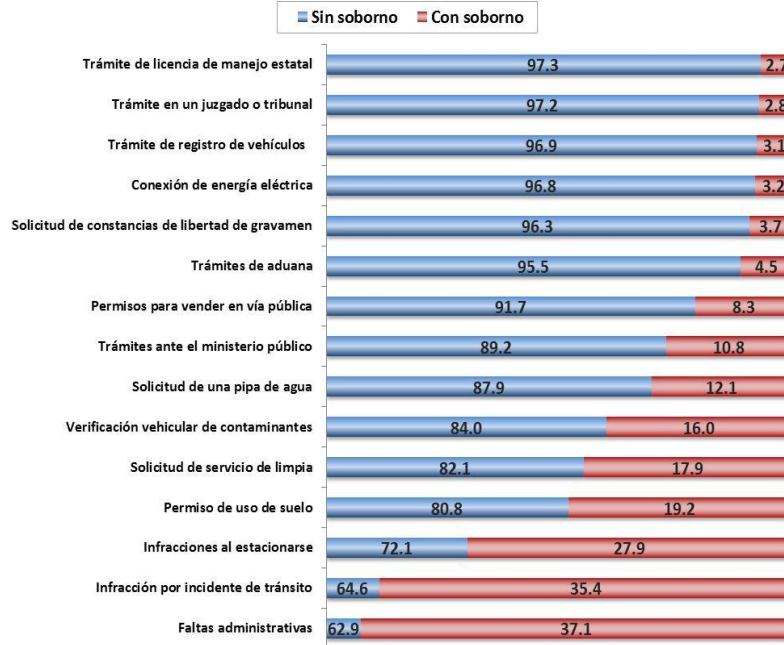
Acciones que favorecerían la mejora de trámites y servicios a nivel nacional



A partir de la ENCIG, se estima que del total de usuarios de trámites y servicios en poblaciones urbanas de 100,000 y más habitantes, a nivel nacional, en los trámites como los de **acceso a servicios de salud estatal, Inscripción a programas sociales federales** y el **pago ordinario de luz**, la población en general manifestó en un porcentaje alto haber hecho estos **SIN** la necesidad de haber pagado un soborno o mordida.

Por otro lado, sólo el **62.9%** manifestó haber realizado trámite de **Pago de Faltas administrativas** SIN la necesidad de haber dado un soborno o mordida, seguido, con un **64.6%**, de las **Infracciones por incidentes de tránsito**.

Porcentaje de personas que realizaron un trámite o servicio Sin necesidad de haber pagado un Soborno en los Estados Unidos Mexicanos (parte 2)



Se anexa Nota Técnica



INSTITUTO NACIONAL
DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA

NOTA TÉCNICA

ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD E IMPACTO GUBERNAMENTAL (ENCIG) 2011

La Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2011 recaba información con representatividad nacional y por entidad federativa sobre las experiencias y percepción de la población de 18 años y más que reside en ciudades del país de 100 mil y más habitantes, con relación a 31 trámites y servicios públicos que proporcionan los diferentes niveles de gobierno, incluyendo servicios de seguridad pública y justicia, que aporte elementos para la toma de decisiones de política pública.

El diseño de la ENCIG se basa en el modelo conceptual de las encuestas de satisfacción que centran la calidad de los trámites y servicios públicos en la satisfacción de las expectativas del cliente o ciudadano. En particular, se retoma el modelo de la encuesta de satisfacción canadiense denominada *Citizens First* que realiza el *Institute for Citizen-Centred Service* para elaborar estrategias de mejora de los servicios que proporciona el gobierno de aquel país.

Sin embargo, a diferencia de la encuesta canadiense la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental amplía su cobertura temática al incluir aspectos como la percepción de corrupción; asimismo aplica otras herramientas para la formulación de preguntas con lo que se garantiza la objetividad de la información.

Cabe señalar que, el diseño conceptual de la encuesta permite la comparabilidad de los resultados con otros proyectos estadísticos donde se generen datos de temáticas similares.

Aspectos metodológicos

- La encuesta evalúa 31 trámites y servicios públicos: 9 de orden municipal o delegacional, 12 estatal y 10 federal.
- El método aplicado en el levantamiento de la ENCIG garantiza la calidad y consistencia en los datos recabados, a través de la selección del informante de forma aleatoria y la captación de las experiencias con trámites y servicios de manera directa (sólo del informante seleccionado).
- El periodo de referencia de la encuesta es de 12 meses, lo que permite evitar traslapes en próximas mediciones, además de mejorar la capacidad de recordar del informante.



**INSTITUTO NACIONAL
DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA**

- Para explorar las experiencias se utiliza una lista de trámites y servicios específicos con lo que se facilita la recordación y se obtiene mayor certeza en la respuesta del informante.
- La evaluación general de la satisfacción con los trámites y servicios realizados, se hace pidiendo a los informantes que califiquen éstos con una escala de 1 a 10.
- Para evitar sesgos en la calificación, derivados de diferencias valorativas entre los informantes, se utiliza una tarjeta de ayuda que permite identificar una valoración de satisfacción homogénea y a partir de ella, proporcionar la calificación.
- El marco de muestreo empleado es el Marco Nacional de Viviendas 2002 del INEGI, construido a partir de la información cartográfica y demográfica que se obtuvo del XII Censo General de Población y Vivienda 2000.

Diseño Estadístico

Período de referencia de la información	Enero a diciembre de 2011
Selección de la muestra	Probabilístico: polietápico, estratificado y por conglomerados
Unidades de observación	Las viviendas seleccionadas, los hogares, los residentes del hogar y la persona seleccionada en el hogar
Población objeto de estudio	Población de 18 años y más en poblaciones urbanas de 100,000 y más habitantes
Tamaño de muestra nacional	33,000 viviendas
Periodo de levantamiento	31 de octubre al 15 de diciembre de 2011
Cobertura Geográfica	A nivel Nacional y por entidad federativa.



**INSTITUTO NACIONAL
DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA**

Principales resultados de la ENCIG 2011

Con el propósito de facilitar la consulta de los principales resultados de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto gubernamental 2011, los datos recabados por la misma se presentan en 36 cuadros estadísticos organizados en tres apartados que abordan los siguientes temas:

Percepción y expectativas: Este primer apartado está integrado por 12 cuadros estadísticos con datos del 2011 que permiten conocer la percepción de la población de 18 años y más de poblaciones urbanas de 100 mil y más habitantes con relación a la calidad de los trámites y servicios públicos que proporcionan los municipios o delegaciones, los estados y el gobierno federal; así como la percepción del grado de ocurrencia de prácticas de corrupción en diversos sectores. Asimismo, contiene información de la percepción del comportamiento de la corrupción y sus expectativas al respecto para el 2012 a nivel municipal o delegacional y estatal.

Experiencias con trámites y solicitudes de servicios: El segundo apartado comprende 16 cuadro estadísticos con información del 2011 relativa a la tasa de trámites realizados por habitante y sin intermediación; al conocimiento que el informante tenía de los requisitos y del lugar para realizar un trámite o solicitar un servicio; el tipo de lugar al que acudió o medio por el cual realizó el trámite, y los problemas que tuvo que enfrentar para lograr su objetivo. De igual forma, presenta datos sobre el nivel de satisfacción del informante con respecto al tiempo destinado y el trato recibido por parte de los servidores públicos al realizar un trámite o solicitud de servicio, y si éstos estuvieron condicionados al pago de un soborno o “mordida”. Complementa este apartado, una evaluación de la población objeto de estudio a los trámites y servicios con los que se tuvo contacto.

Evaluación y prioridades de mejora de servicios públicos: Finalmente, en este último apartado se incluyen 8 cuadros estadísticos que presentan las calificaciones otorgadas a servicios públicos básicos por la población de 18 años y más; la valoración emitida por éstos a servicios tales como la educación pública, la atención médica en centros de salud, hospitales del gobierno estatal o seguro popular y en hospitales del IMSS o ISSSTE, y la perspectiva que tiene dicha población en cuanto a las acciones a implementar para mejorar los trámites y servicios públicos en los tres ordenes de gobierno.

- **Datos relevantes de la ENCIG según temática**
 - *Percepción y expectativas:*



INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA

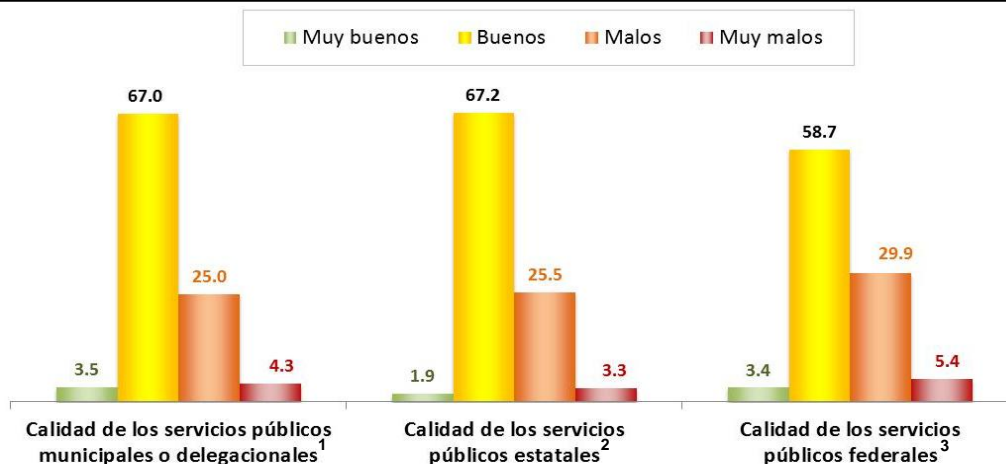
La ENCIG estima que a nivel nacional, en **poblaciones urbanas de 100,000 y más habitantes**, el **69.2%** considera que la **Inseguridad y delincuencia** es el problema más importante que aqueja hoy en día en su entidad federativa, seguido del **Desempleo** con **54.6%** y la **Corrupción** con **52.5%**.

Percepción sobre los problemas más importantes en las entidades (Nacional)



¹ En la Décima Encuesta Nacional sobre Percepción de Inseguridad Ciudadana en México 2012, llevada a cabo por Consulta Mitofsky y México Unido Contra la Delincuencia A.C., se ubica a la corrupción como la quinta mención de mayor frecuencia después de inseguridad/delincuencia, crisis económica, desempleo, y pobreza.

A nivel nacional el **67.0%** considera que la **calidad** de los **servicios públicos municipales o delegacionales**¹ son buenos, mientras que la **calidad** de los **servicios públicos federales**³ son considerados como buenos en **58.7%** de los casos.



¹ Servicios públicos municipales o delegacionales como agua, recolección de basura, pavimentación, alumbrado público, etc.

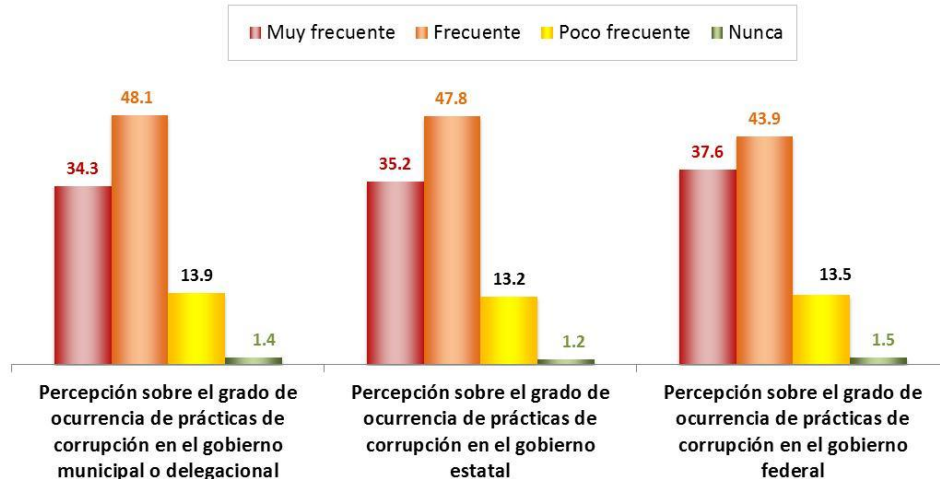
² Servicios públicos estatales o del Distrito Federal como educación pública, registro civil, registro vehicular, etc.

³ Servicios públicos federales como energía eléctrica, servicios del IMSS, ISSSTE, programas de SEDESOL, etc.

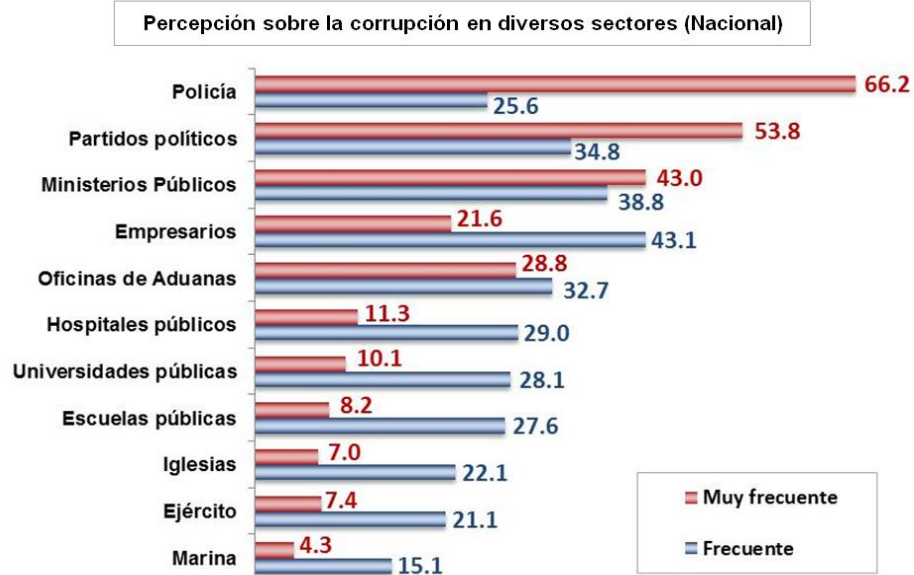


INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA

A partir de la ENCIG se estima que a nivel nacional el **34.3%** considera que el grado de ocurrencia de prácticas de **corrupción** en los gobiernos **municipales o delegacionales** es *Muy Frecuente*, seguido de un **48.1%** en el grado de ocurrencia *Frecuente*. Mientras que, a nivel federal estas cifras están en **37.6%** y **43.9%** respectivamente.



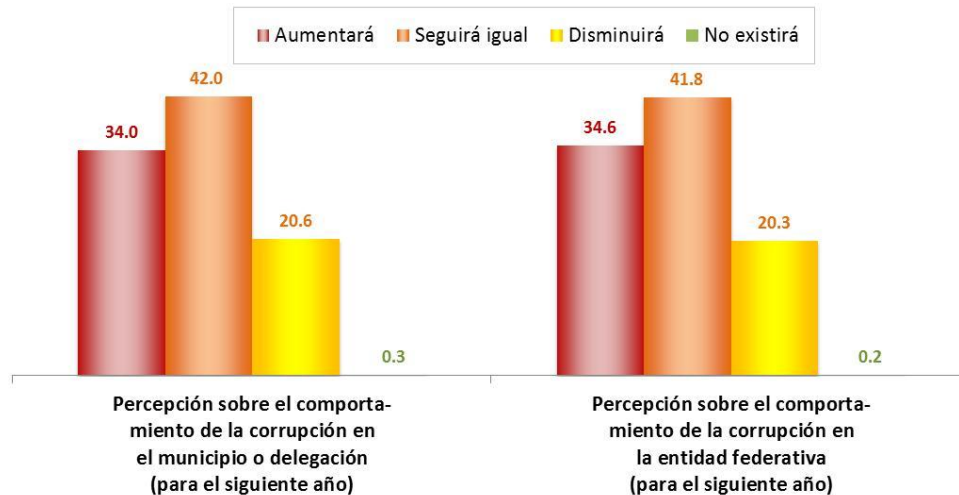
A partir de la ENCIG se estima que a nivel nacional, el **91.8%** considera que la **corrupción** es una práctica *Muy Frecuente* y *Frecuente* en la **Policía**, seguido de los **Partidos Políticos** con **88.6%**. Mientras que por otro lado, en las **Iglesias**, el **Ejército** y la **Marina** estas cifras están en **29.1%**, **28.5%** y **19.4%** respectivamente.





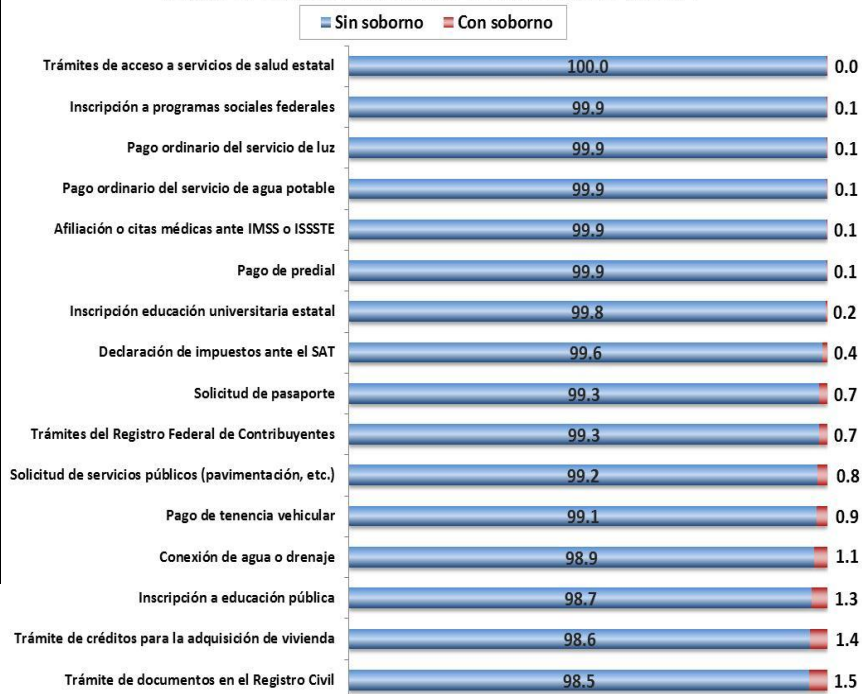
**INSTITUTO NACIONAL
DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA**

A partir de la ENCIG se estima que a nivel nacional el **34.0%** considera que la **corrupción aumentará** en los **municipios y delegaciones** para el **2012**, mientras que en **las entidades federativas** esta cifra está en **34.6%**.



A partir de la ENCIG, se estima que del total de usuarios de trámites y servicios en poblaciones urbanas de 100,000 y más habitantes, a nivel nacional, en los trámites como los de **acceso a servicios de salud estatal, Inscripción a programas sociales federales** y el **pago ordinario de luz**, la población en general manifestó en un porcentaje alto haber hecho estos **SIN** la necesidad de haber pagado un soborno o mordida.

Porcentaje de personas que realizaron un trámite o servicio Sin necesidad de haber pagado un Soborno en los Estados Unidos Mexicanos (parte 1)

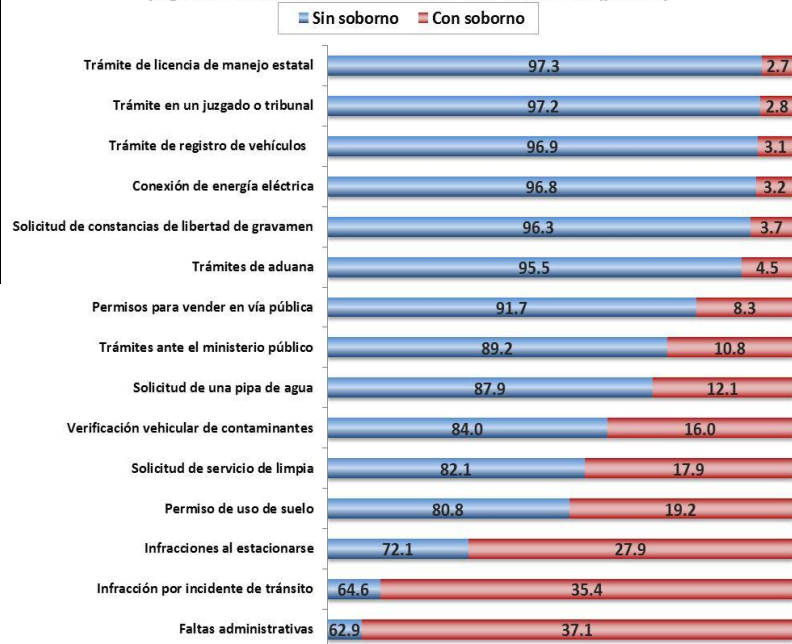




**INSTITUTO NACIONAL
DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA**

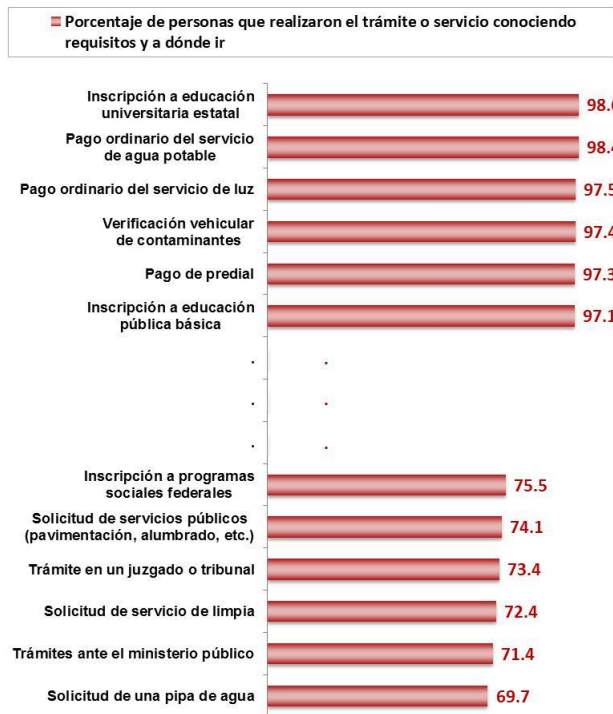
Por otro lado, sólo el **62.9%** manifestó haber realizado trámite de **Pago de Faltas administrativas** SIN la necesidad de haber dado un soborno o mordida, seguido, con un **64.6%**, de las **Infracciones por incidentes de tránsito**.

Porcentaje de personas que realizaron un trámite o servicio Sin necesidad de haber pagado un Soborno en los Estados Unidos Mexicanos (parte 2)



○ *Experiencias con trámites y solicitudes de servicios:*

A nivel nacional, el **98.6%** realizó la **Inscripción a la educación universitaria estatal** conociendo los requisitos y el lugar en donde se realiza el trámite. Por el contrario, los trámites o servicios donde los usuarios tuvieron más problemas para identificar los requisitos y lugar de la realización del trámite fueron los **Trámite ante Ministerios públicos** y la **Solicitud de una pipa de agua** con **71.4%** y **69.7%** de las personas manifestando este tipo de problemáticas.

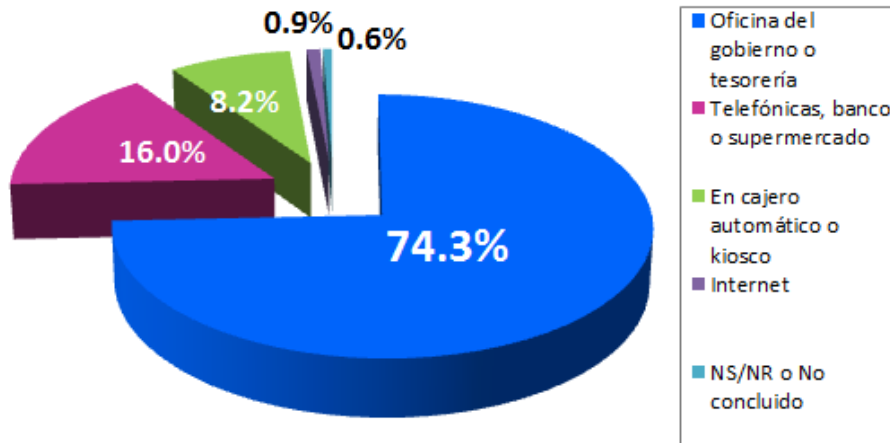




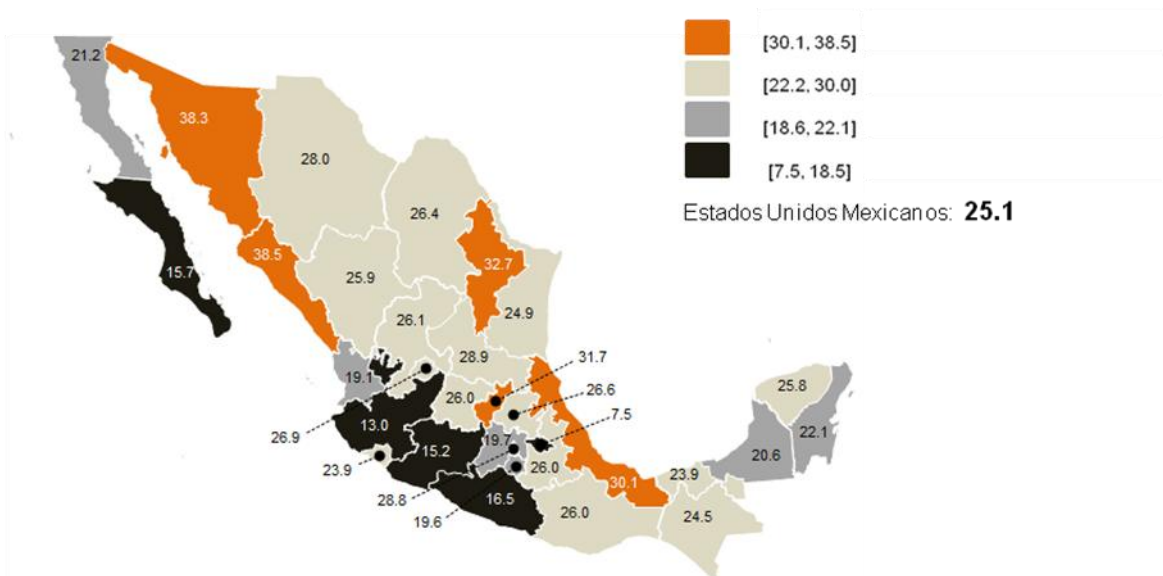
**INSTITUTO NACIONAL
DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA**

A nivel nacional, el **74.3%** realizó su trámite o servicio a través de una **Oficina de gobierno o tesorería**, mientras que por el contrario sólo el **0.9%** de los usuarios lo realizaron a través de **Internet**.

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



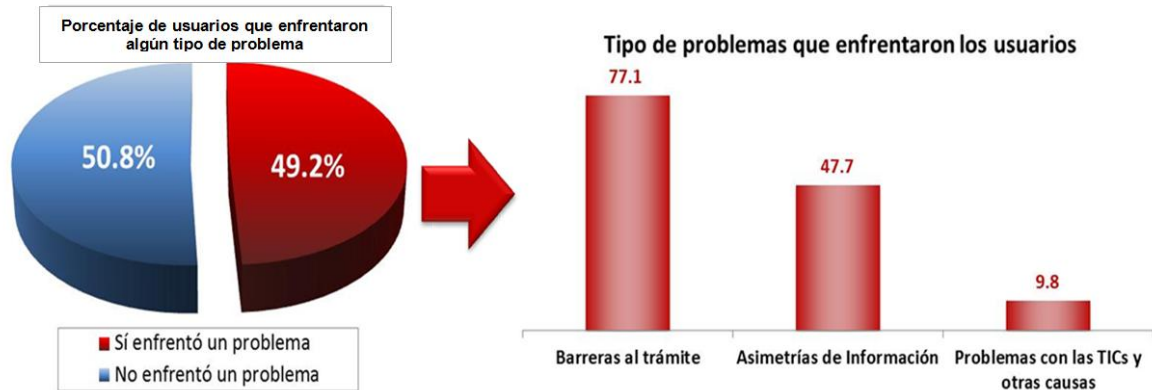
Lugares o medios donde los usuarios acuden a realizar trámites o servicios por entidad federativa: **Gobierno Inteligente (IOB)** (Telefónicas, banco o supermercado; En cajero automático o kiosco; Internet)





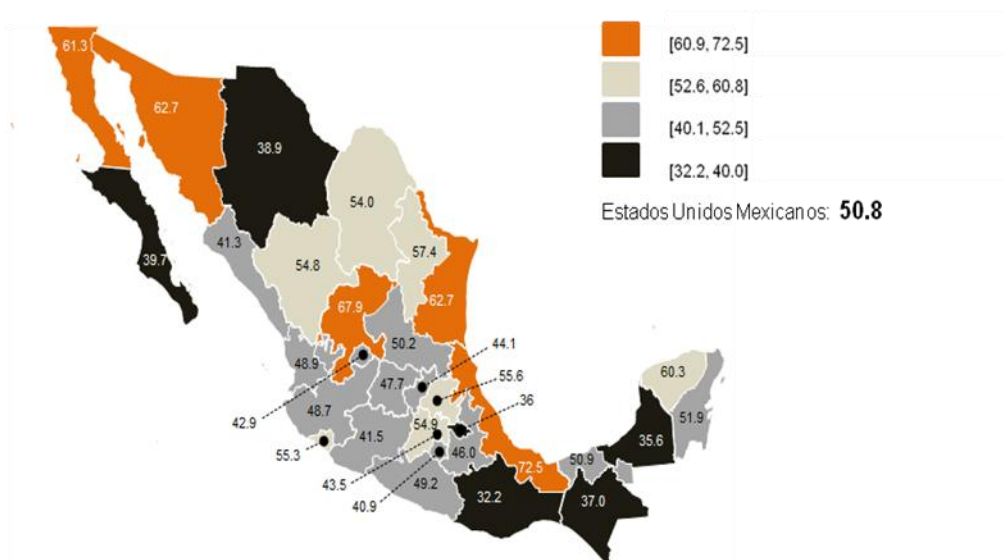
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA

A partir de la ENCIG se estima que a nivel nacional, el **49.2%** manifestó que **tuvo algún tipo de problema** para realizar el trámite o servicio, donde el problema más frecuente es las **Barreras al trámite** con un **77.1%** de los usuarios.

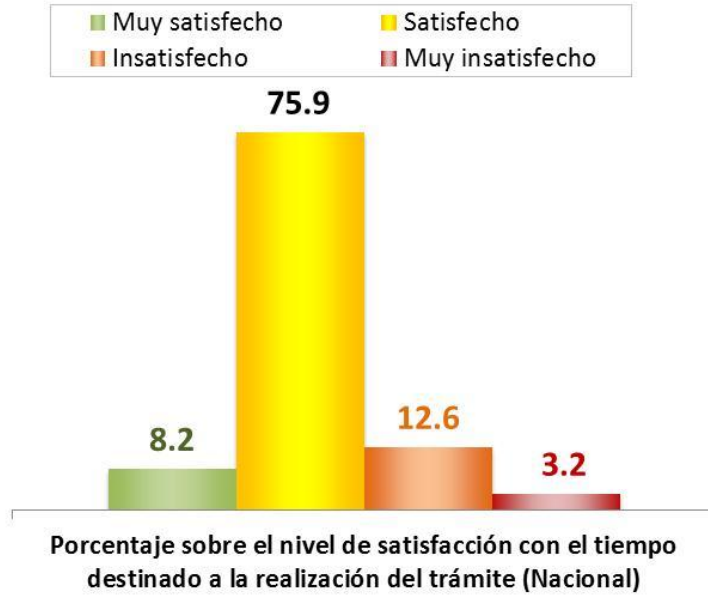


- Las **barreras al trámite** incluyen requisitos excesivos, largas filas, pasar de una ventanilla a otra, o ir a lugares muy lejanos.
- Las **asimetrías de información** incluyen que no se exhibían los requisitos y obtuvo información incorrecta.
- Los **problemas con las TICs** y otras causas incluyen problemas con la atención telefónica, problemas con la página de Internet y otras causas

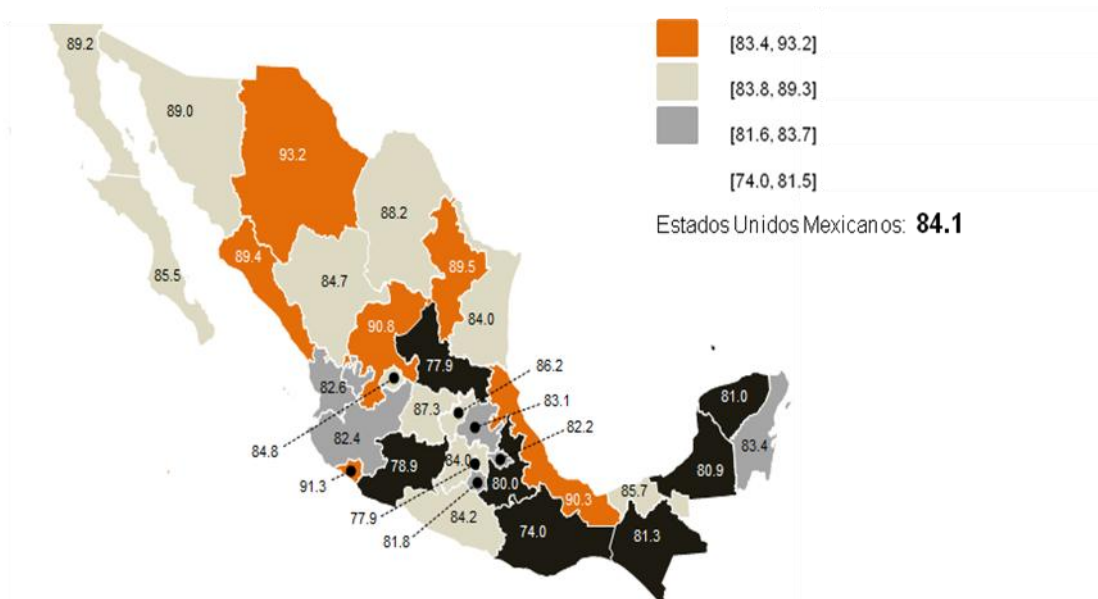
Porcentaje de trámites o servicios donde los usuarios **NO enfrentaron problemas** para su realización.



A partir de la ENCIG se estima que a nivel nacional, el **75.9% de usuarios** manifestó un nivel de aceptación **satisfactorio** con el tiempo destinado a la realización de un trámite o servicio.



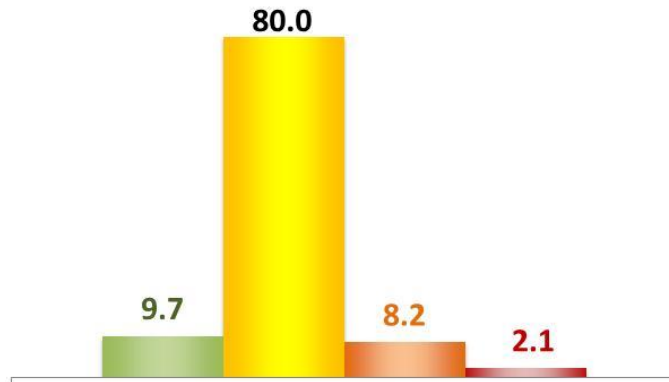
Nivel de satisfacción (**Muy satisfecho o Satisfecho**) con el **Tiempo** destinado a la realización de un trámite o servicio.





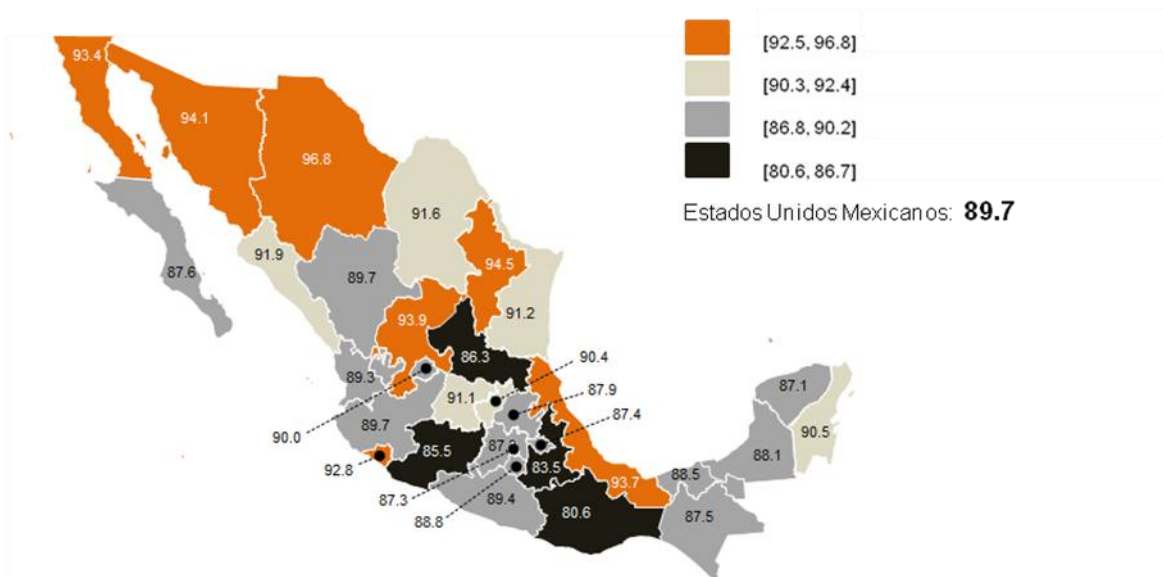
**INSTITUTO NACIONAL
DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA**

A nivel nacional, el **80.0% de los usuarios** manifestó un nivel de aceptación de **Adecuado** con el trato recibido por parte de los servidores públicos al realizar un trámite o servicio.



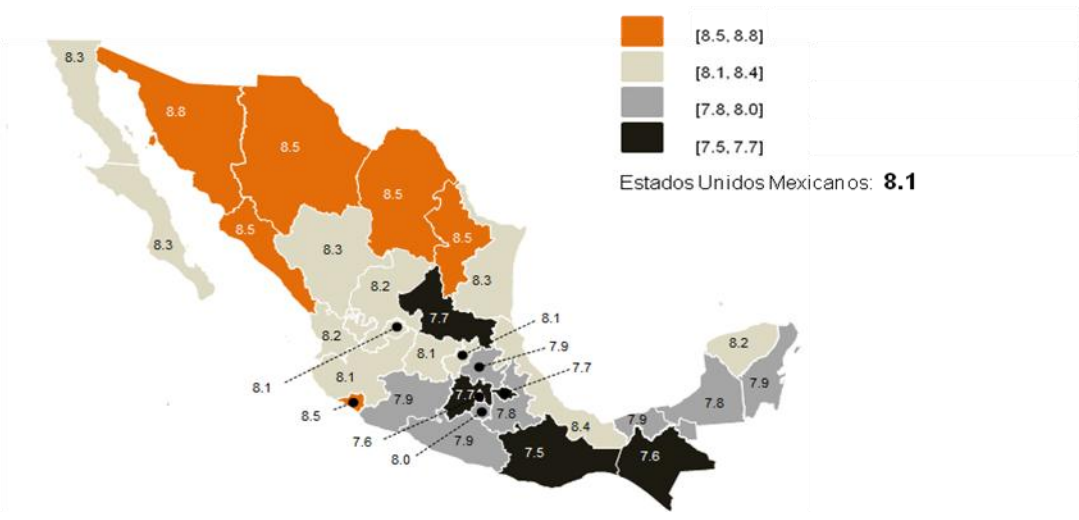
Porcentaje sobre el nivel de satisfacción con el trato recibido por parte de los servidores públicos al realizar el trámite (Nacional)

Nivel de satisfacción (**Muy satisfecho o Satisfecho**) con el **Trato recibido** al realizar un trámite o solicitud de un servicio.



- *Evaluación y prioridades de mejora de servicios públicos*

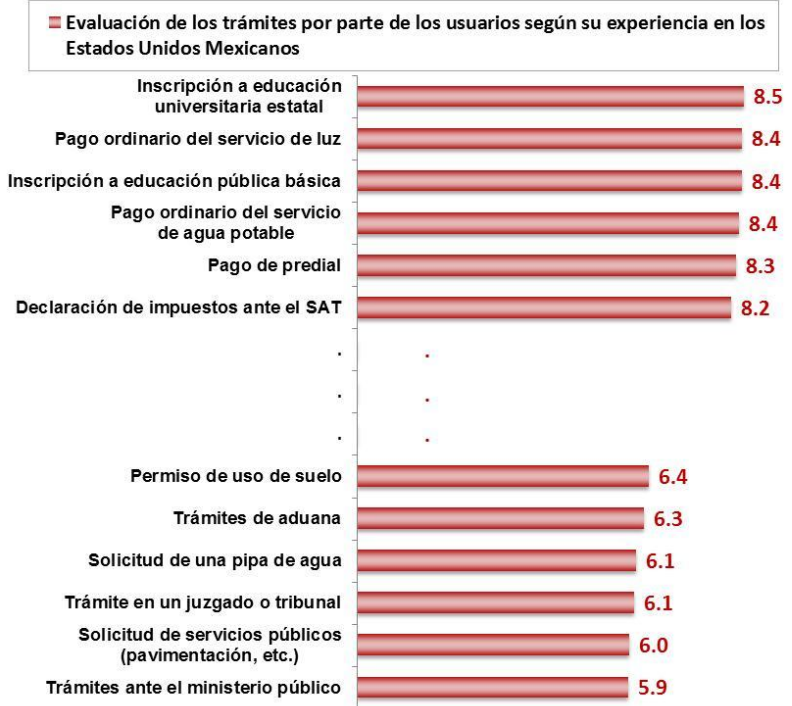
Calificación promedio de trámites y servicios por parte de los usuarios, por entidad federativa.





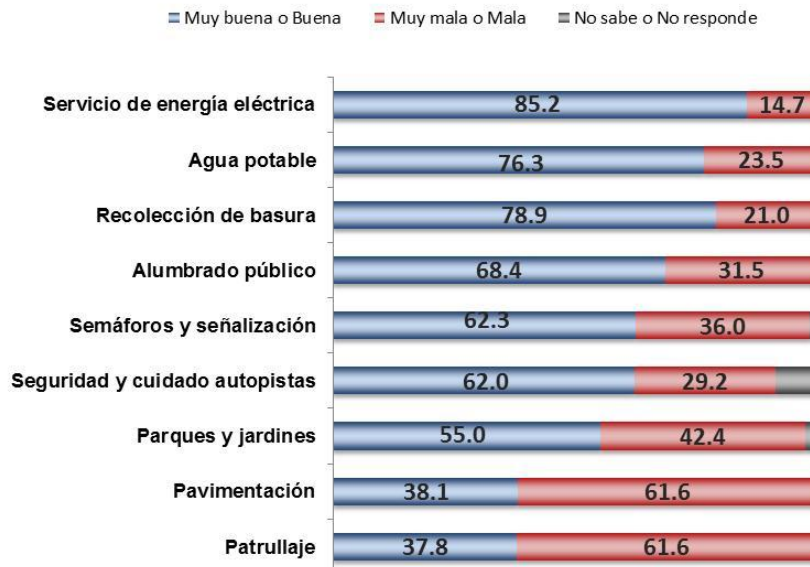
**INSTITUTO NACIONAL
DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA**

A nivel nacional los trámites y servicios con mayor calificación son los de **Inscripción al sistema de educación universitaria estatal** con 8.5, el **Pago ordinario de luz**, la **Inscripción a educación pública básica** y el **Pago ordinario de agua potable** con 8.4. Los peor evaluados con 6.1, 6.0 y 5.9 son los **Trámites ante un juzgado o tribunal estatal**, la **Solicitud de servicios públicos** (pavimentación, alumbrado público, ect) y los **Trámites ante el ministerio público**, respectivamente.



A partir de la ENCIG se estima que a nivel nacional el **85.2%** considera el **servicio de energía eléctrica** como un servicio Muy bueno o Bueno, seguido de **agua potable** con **76.3%**. Mientras que la **pavimentación** y el **patrullaje** son considerados como Muy buenos o Buenos servicios sólo en el **38.1%** y **37.8%** de los casos respectivamente.

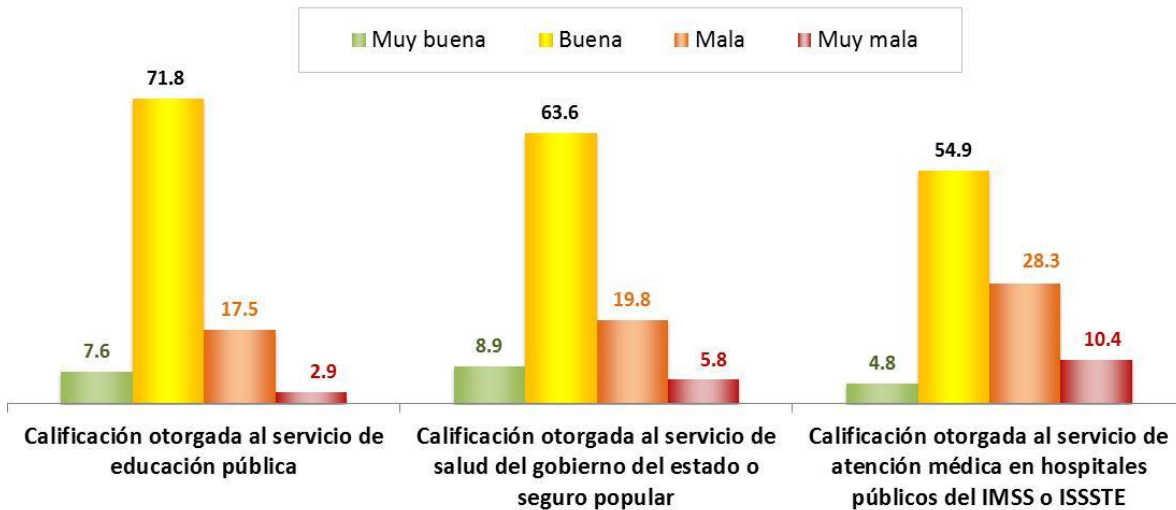
Calificación Nacional a los Servicios Públicos de las Ciudades





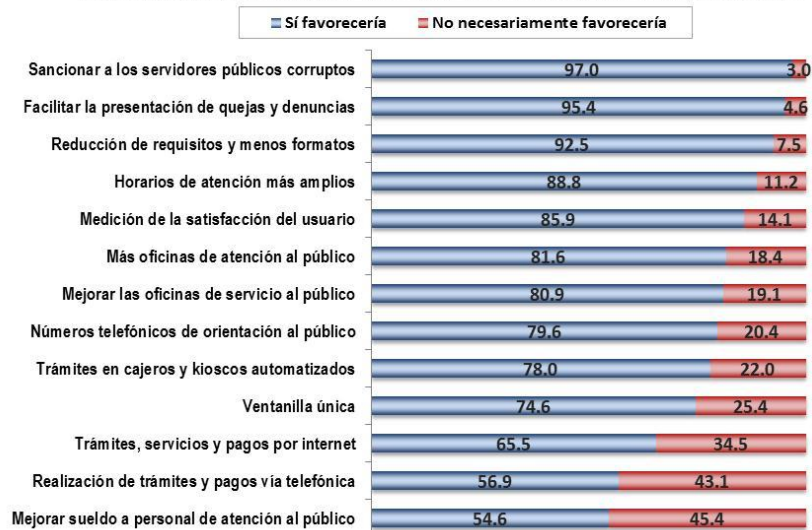
**INSTITUTO NACIONAL
DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA**

La ENCIG estima que a nivel nacional, en los hogares de poblaciones urbanas con más de 100,000 habitantes, el **71.8%** considera que el **servicio de educación pública** es bueno, en el **servicio de salud del gobierno estatal o seguro popular** esta cifra es del **63.6%** y en el **servicio de atención médica del IMSS e ISSSTE** estas cifras se encuentran en **54.9%**.



A partir de la ENCIG se estima que a nivel nacional el **97.0%** considera que la **acción que favorecería la mejora de los trámites y servicios** recae en **sancionar a los servidores públicos corruptos**, seguido de **facilitar la presentación de quejas y denuncias** con un **95.4%**

Acciones que favorecerían la mejora de trámites y servicios a nivel nacional





**INSTITUTO NACIONAL
DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA**

Productos y documentos de la ENCIG 2011

La información que se deriva de la Encuesta de Calidad e Impacto Gubernamental 2011 es la siguiente:

- Marco Conceptual
- Instrumento de captación (Cuestionario)
- Instructivo del supervisor
- Manual del entrevistador
- Síntesis metodológica y resultados del levantamiento
- Tabulados con los principales resultados
- Base de datos
- Frecuencias muestrales y expandidas
- Descripción de archivos

Estos productos y documentos están a disposición del público interesado en la página del Instituto en internet: www.inegi.org.mx; y en los centros de consulta y comercialización del INEGI.

* * * * *