

ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD E IMPACTO GUBERNAMENTAL (ENCIG) 2021

- La ENCIG recaba información útil para medir la calidad de trámites y servicios públicos desde la perspectiva de la ciudadanía como usuaria, así como la percepción de la población en materia de corrupción y su confianza en las instituciones públicas.
- En zonas urbanas, 48.2% de la población de al menos 18 años declaró estar satisfecha con los servicios públicos básicos y bajo demanda.
- El 86.3% de la población consideró frecuentes los actos de corrupción en las instituciones de gobierno. El 14.7% de la población que realizó trámites, pagos, solicitudes de servicios, o bien, tuvo contacto con algún servidor público, experimentó actos de corrupción.
- A nivel nacional, los costos de incurrir en actos de corrupción se estiman en 9,500 millones de pesos, lo que equivale a 3,044 pesos en promedio por persona.
- El 86.7% de la población identificó a los familiares como los actores que mayor confianza le inspiran, seguido de las escuelas públicas de nivel básico con 79.0%. Por otro lado, 27.9% identificó a los partidos políticos como instituciones que le inspiran confianza.
- El 14.4% de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos se realizó por internet, lo que representó un aumento de 9.6 puntos porcentuales con respecto a 2019.

La Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2021 recauda información sobre el grado de satisfacción¹ respecto a servicios públicos básicos y bajo demanda entre la población mayor a 18 años ubicada en localidades con al menos 100,000 habitantes. Además, la encuesta recabó información sobre la experiencia de la ciudadanía al realizar pagos, trámites, solicitudes de servicios públicos y otro tipo de contactos con autoridades en 2021. La ENCIG también recaba datos sobre la incidencia de actos de corrupción y estima la percepción de este fenómeno entre la población.

RESULTADOS PRINCIPALES

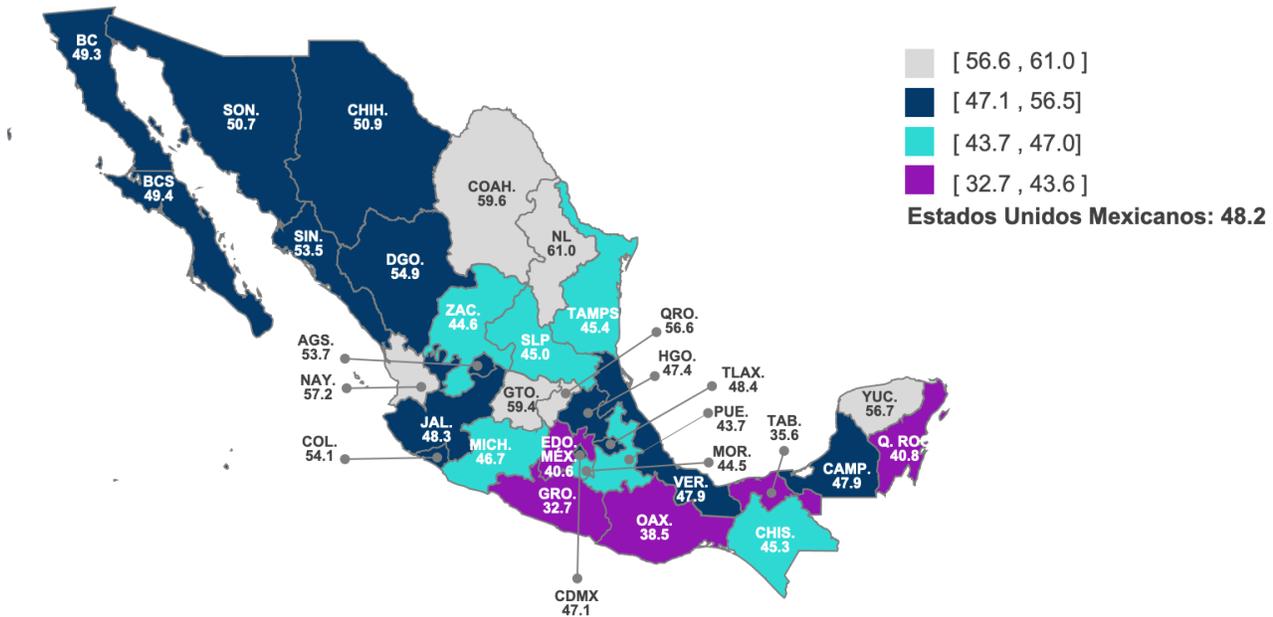
La ENCIG mide el grado de satisfacción que tiene la población respecto servicios públicos, como son: *la provisión de agua potable, drenaje y alcantarillado, alumbrado público, parques y jardines, recolección de basura, policía, calles y avenidas, carreteras y caminos sin cuota*. La encuesta también mide la satisfacción de la población con los *servicios de educación pública básica, educación pública universitaria, de salud* en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), en el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), Centros de Salud Estatales o Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI), *energía eléctrica, transporte público masivo automotor, autobús de tránsito rápido, metro o tren ligero y autopistas con casetas de cuota*.

En general, el grado de satisfacción de la ciudadanía con los servicios públicos en el ámbito nacional mejoró, al pasar de 47.2% en 2019 a 48.2%, en 2021.

¹ Se refiere al porcentaje de población que declaró estar muy satisfecha o satisfecha con el servicio.

Mapa 1

GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL¹ CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS Y BAJO DEMANDA



En materia de servicios básicos, la ciudadanía reportó estar más satisfecha con la *recolección de basura* y *agua potable* en las ciudades. Dichos servicios obtuvieron grados de satisfacción de 70.5% y 53.7%, respectivamente. Por otro lado, los servicios básicos peor calificados por la ciudadanía fueron *calles y avenidas*, *policía* y *alumbrado público*. El grado de satisfacción de estos servicios en el ámbito nacional fue de 25.1%, 25.3% y 40.5%, respectivamente.

En cuanto a los servicios públicos bajo demanda, 83.1% de la población manifestó estar satisfecha con la *educación pública universitaria* en 2021. La satisfacción con los *servicios de salud estatales o INSABI* fue de 54.5%. En lo que respecta al *transporte público masivo automotor*² el grado de satisfacción se ubicó en 38%.

Respecto a la experiencia de la población al realizar trámites, pagos y solicitudes de servicios públicos, entre otras interacciones con autoridades, 83.8% de los usuarios manifestó estar satisfecho con sus experiencias en términos generales.

² Transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús.

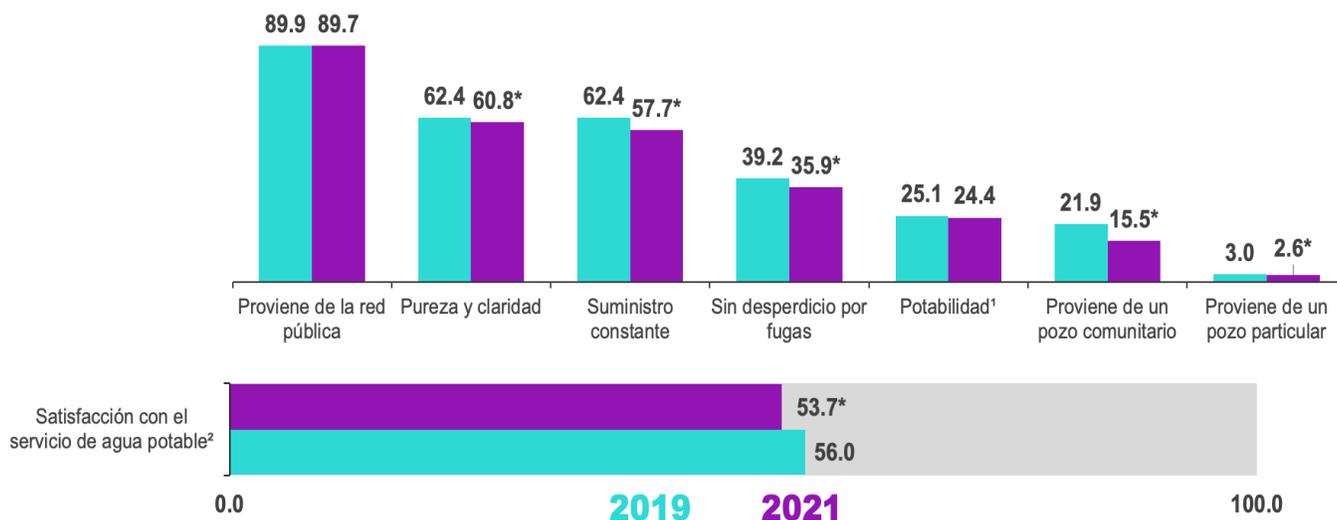
- **EVALUACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS**

A continuación, se ofrece información desagregada sobre los principales servicios públicos básicos:

A) AGUA POTABLE

El 89.7% de la población encuestada refirió que *obtiene el servicio de la red pública*, mientras que solo 2.6% señaló que *obtiene agua potable de un pozo particular*.

Gráfica 1
CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE



¹ Bebible sin temor a enfermarse.

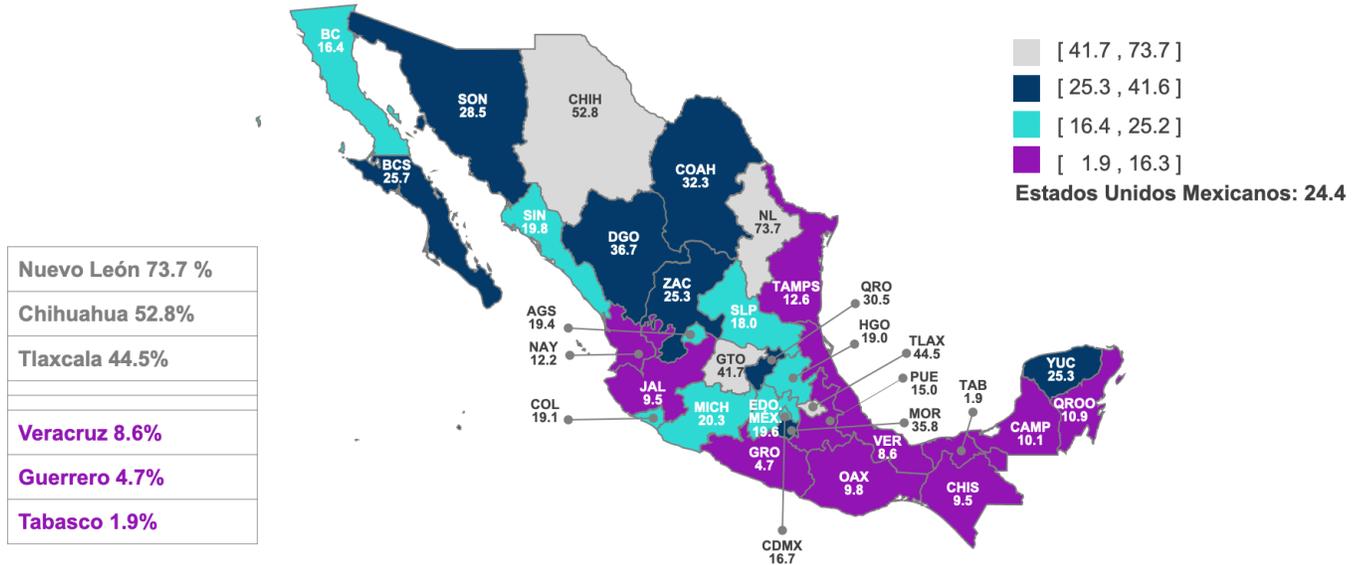
² "Satisfacción con el servicio" se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta *muy satisfecho* o *satisfecho*.

* En estos casos sí hubo un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.

Nota. La o el informante pudo haber respondido más de una opción, por lo cual los porcentajes no suman cien por ciento.

El 24.4% de la población encuestada refirió que el servicio del agua potable es bebible sin temor a enfermarse.

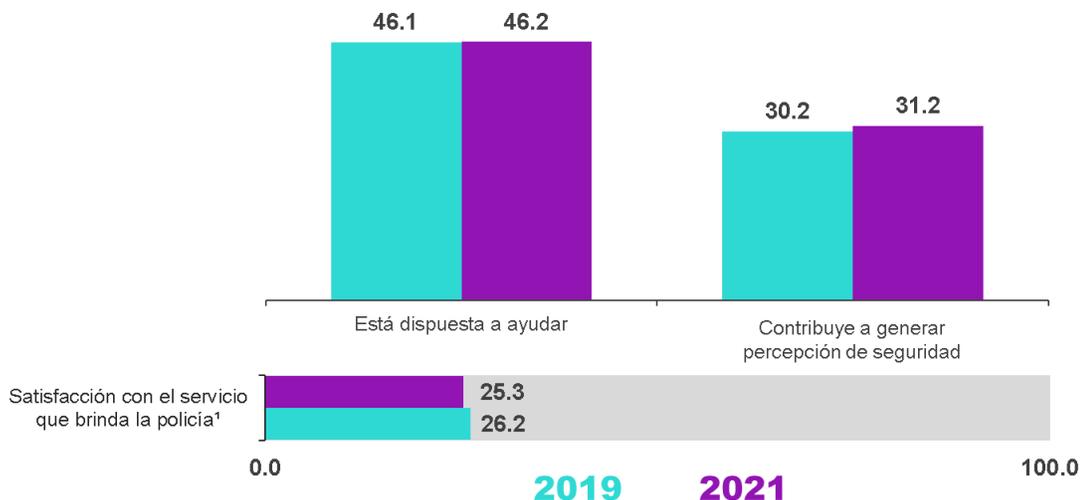
Mapa 2
SERVICIO DE AGUA POTABLE – POTABILIDAD



B) POLICÍA

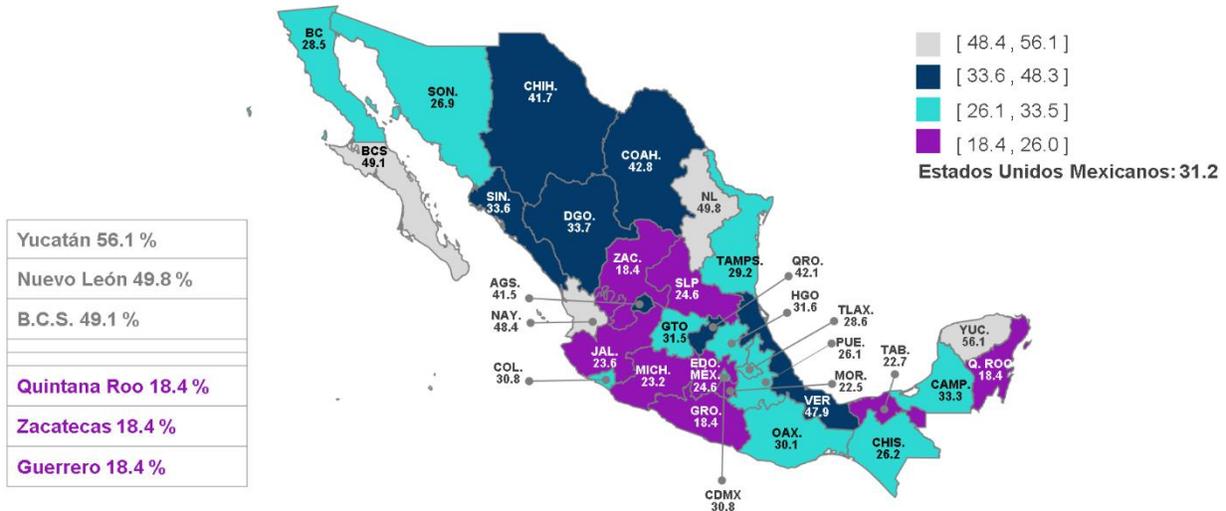
El 46.2% de la población refirió que la policía de su ciudad *tuvo disposición para ayudarla*. Por otra parte, 31.2% consideró que la presencia policial *contribuye a generar una mayor percepción de seguridad*.

Gráfica 2
CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO QUE BRINDA LA POLICÍA



¹ "Satisfacción con el servicio" se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta *muy satisfecho* o *satisfecho*.

Mapa 3
POLICÍA – SENSACIÓN DE SEGURIDAD

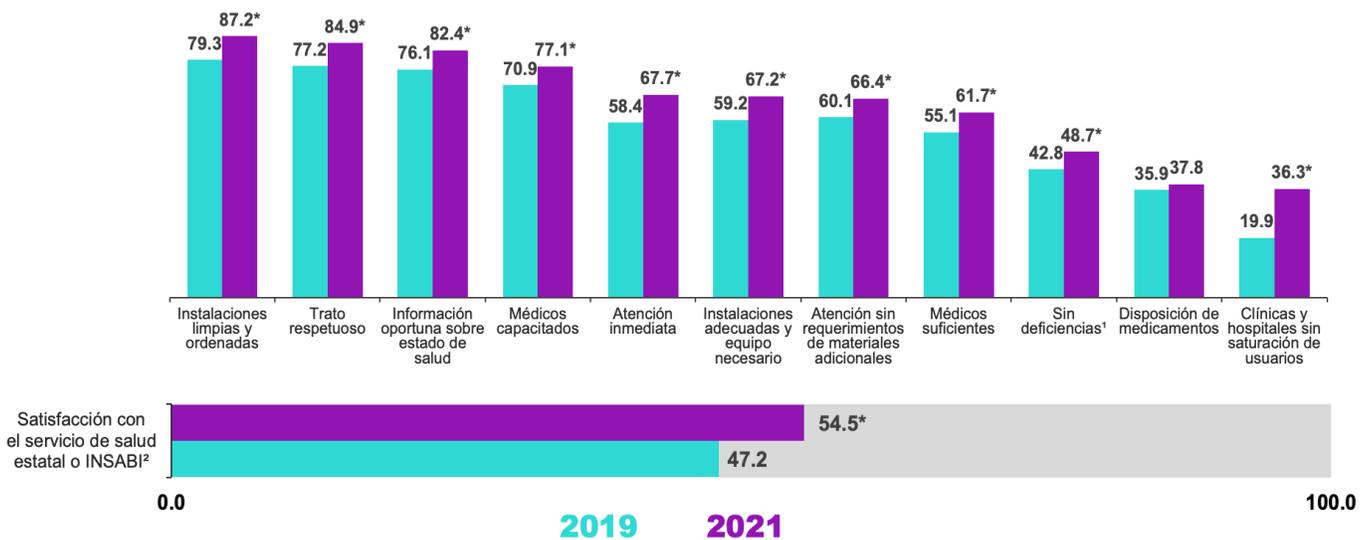


• **EVALUACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS BAJO DEMANDA**

A) SERVICIOS ESTATALES DE SALUD

En 2021, 87.2% de la población refirió que la atención de los servicios estatales de salud o del INSABI se llevó a cabo en *instalaciones limpias y ordenadas*.

Gráfica 3
CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE SALUD ESTATAL O INSABI



¹ Lo que implica que no tuvo que pagar por un servicio de salud privado.

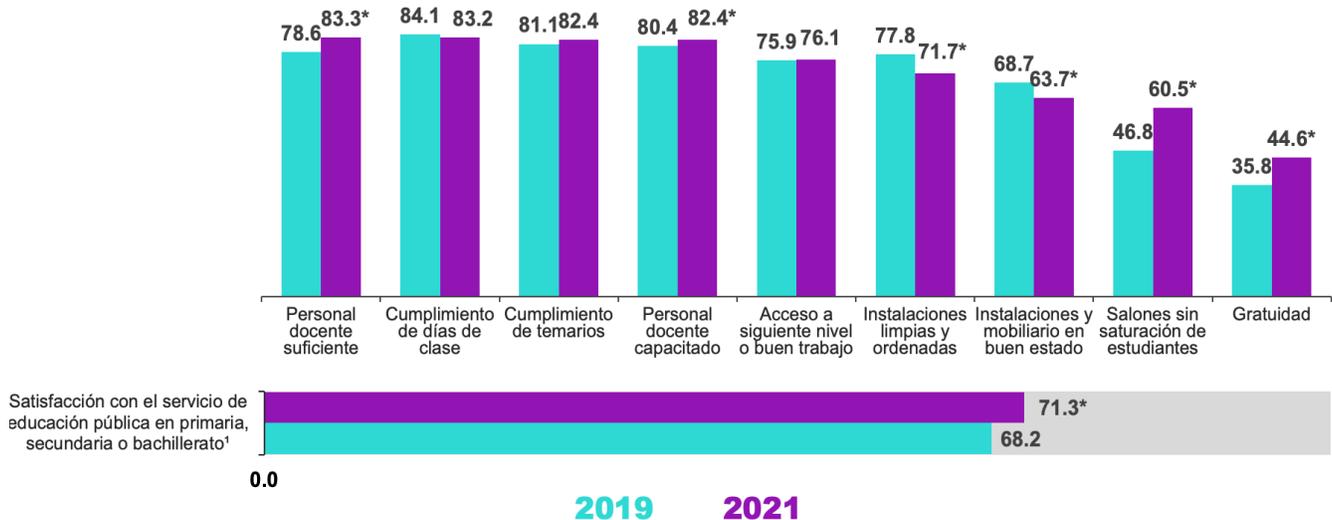
² "Satisfacción con el servicio" se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta *muy satisfecho* o *satisfecho*.

* En estos casos sí hubo un cambio estadísticamente significativo con respecto al ejercicio anterior.

B) EDUCACIÓN PÚBLICA OBLIGATORIA

El 83.3% de la población usuaria de educación pública en primaria, secundaria o bachillerato refirió que este servicio cuenta con *suficiente personal docente*.

Gráfica 4
CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA OBLIGATORIA



¹ "Satisfacción con el servicio" se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta *muy satisfecho* o *satisfecho*.
* En estos casos sí hubo un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.

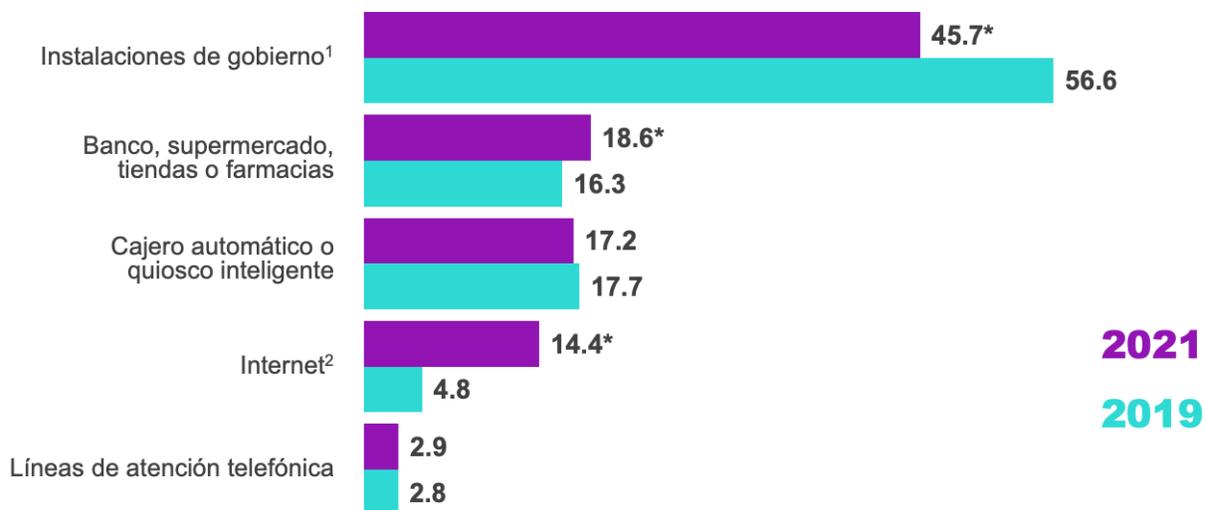
• EXPERIENCIAS CON PAGOS, TRÁMITES O SOLICITUDES DE SERVICIOS PÚBLICOS

A) TIPO DE LUGAR O MEDIO PARA LA REALIZACIÓN DE PAGOS, TRÁMITES O SOLICITUDES DE SERVICIOS PÚBLICOS

En el ámbito nacional, la población reportó que 45.7% de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos se realizó en *instalaciones de gobierno*. Para 18.6% de estos, las personas acudieron a un *banco, supermercado, tiendas o farmacias*, y para 14.4% de los pagos se *utilizó internet*. Lo anterior representó un incremento de 9.6 puntos porcentuales con respecto a 2019.

Gráfica 5

LUGAR AL QUE ACUDIÓ O MEDIO POR EL CUAL SE REALIZÓ EL PAGO, TRÁMITE O SOLICITUD DE SERVICIO



¹ Se incluyen los casos donde el o la informante manifestó haber realizado el trámite en *Instalaciones de gobierno* (oficinas, tesorería, hospital, etc.) u *Oficinas temporales o móviles*.

² Internet se refiere a páginas web, aplicaciones de celular, tablet, entre otras.

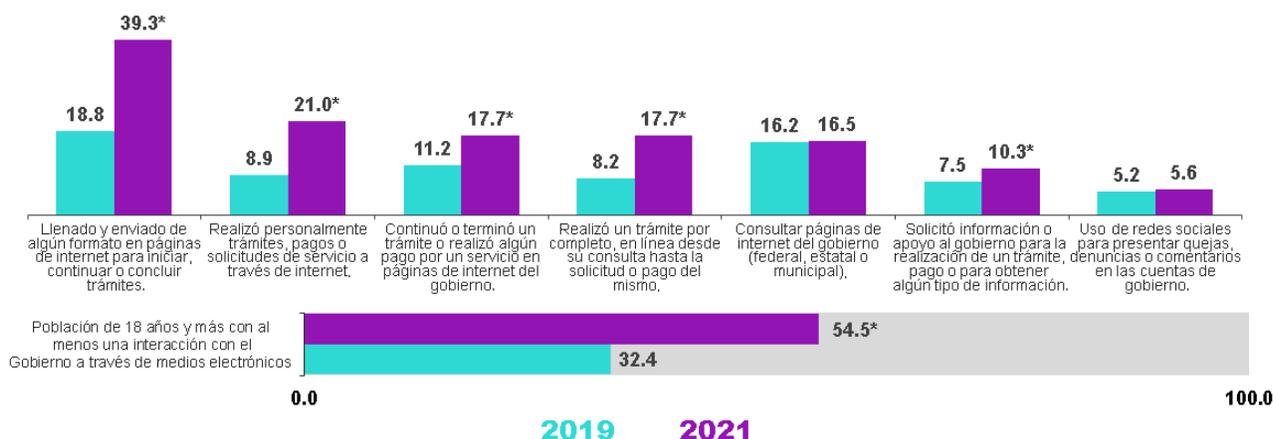
* En estos casos sí hubo un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.

B) GOBIERNO ELECTRÓNICO

En el ámbito nacional, 54.5% de la población tuvo al menos una interacción con el gobierno mediante internet. El 39.3% llenó y envió electrónicamente formatos para iniciar, continuar o concluir algún trámite, mientras que 21% realizó personalmente trámites, pagos o solicitudes de servicio a través de internet.

Gráfica 6

INTERACCIÓN CON EL GOBIERNO A TRAVÉS DE INTERNET



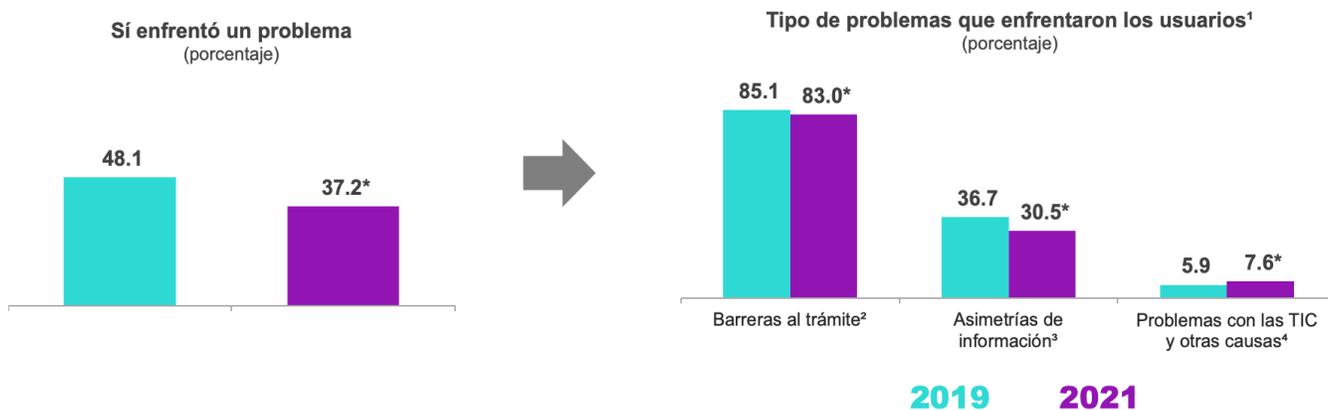
Nota: En las consultas realizadas a páginas de internet del gobierno, la o el informante pudo haber elegido más de una opción.

* En estos casos sí hubo un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.

C) PROBLEMAS PARA REALIZAR TRÁMITES, PAGOS O SOLICITUDES DE SERVICIOS PÚBLICOS

Del total de pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos realizados por las y los usuarios, 37.2% tuvo algún problema para hacerlo. El más frecuente fue el de *barreras al trámite*, con 83%.

Gráfica 7
PROBLEMAS PARA REALIZAR TRÁMITES, PAGOS O SOLICITUDES DE SERVICIOS PÚBLICOS



¹ La o el informante pudo haber elegido más de una opción.

² Incluye los casos en que había largas filas, le pasaban de una ventanilla a otra, tuvo que ir a un lugar muy lejano, requisitos excesivos, horarios restringidos y costos excesivos.

³ Incluye los casos en que no se exhibían los requisitos y en los que la información que se brindó fue incorrecta.

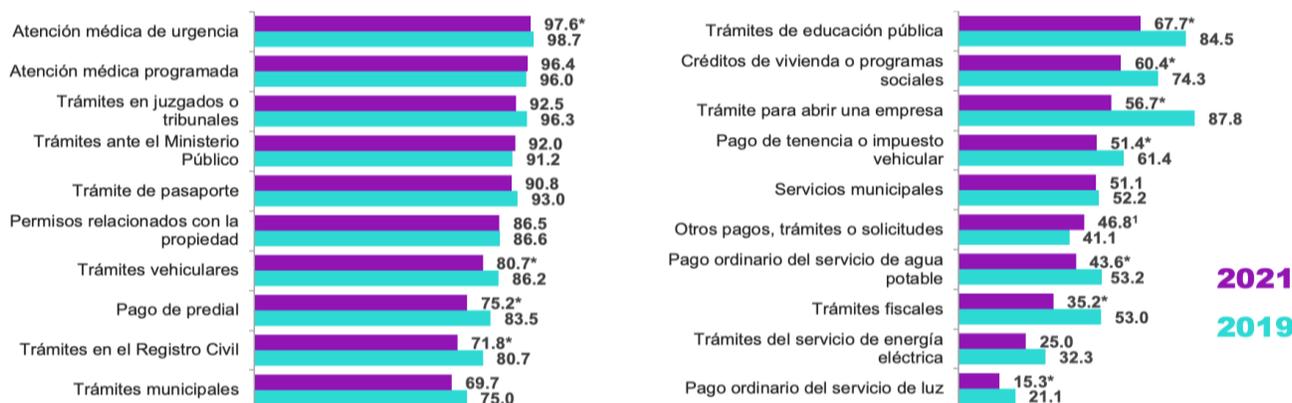
⁴ Incluye los casos en los que hubo problemas con la atención telefónica, con la página de internet y otras causas.

* En estos casos sí hubo un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.

D) INSTALACIONES DE GOBIERNO

La *atención médica de urgencia* fue el servicio para el que la mayoría de la población asistió a una instalación de gobierno, con 97.6%. Por el contrario, el *pago ordinario del servicio de luz* fue el trámite para el que la ciudadanía acudió en menor medida a oficinas gubernamentales, con 15.3%.

Gráfica 8
PORCENTAJE DE TRÁMITES REALIZADOS PERSONALMENTE EN INSTALACIONES DE GOBIERNO



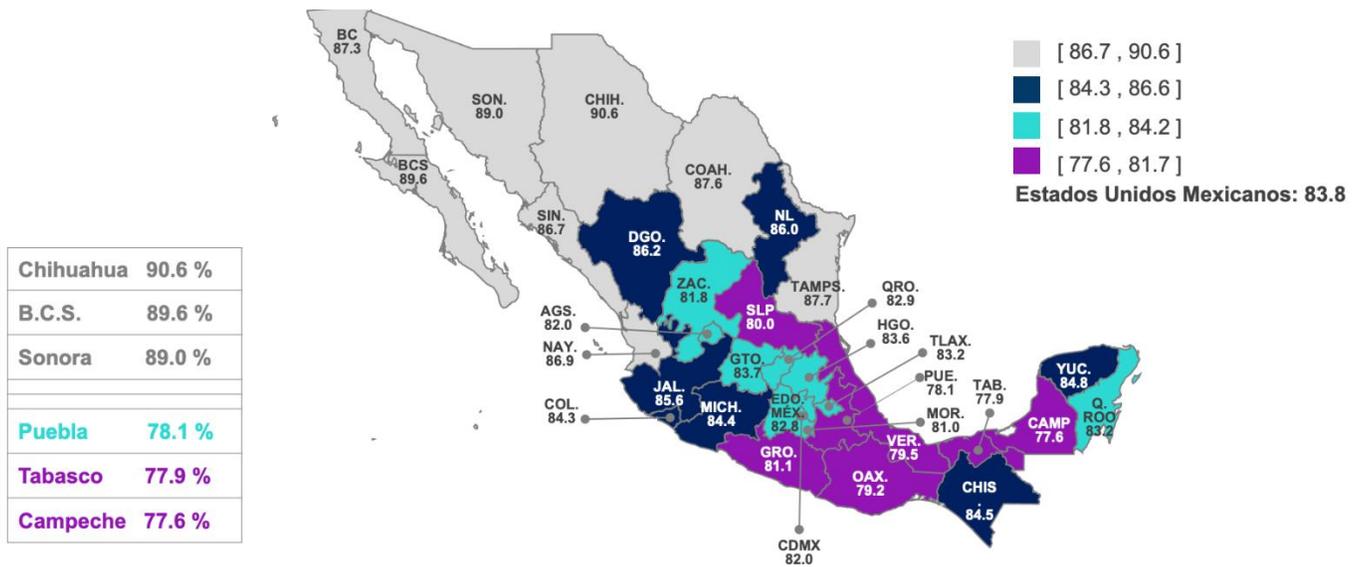
¹ Incluye respuestas en las que el informante refirió haber realizado trámites relacionados con la aplicación de la vacuna para la COVID-19.

* En estos casos sí hubo un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.

E) SATISFACCIÓN GENERAL AL REALIZAR TRÁMITES, PAGOS O SOLICITUDES DE SERVICIO

En 2021, 83.8% de la población refirió estar satisfecha,³ en términos generales, con los trámites realizados personalmente.

Mapa 4

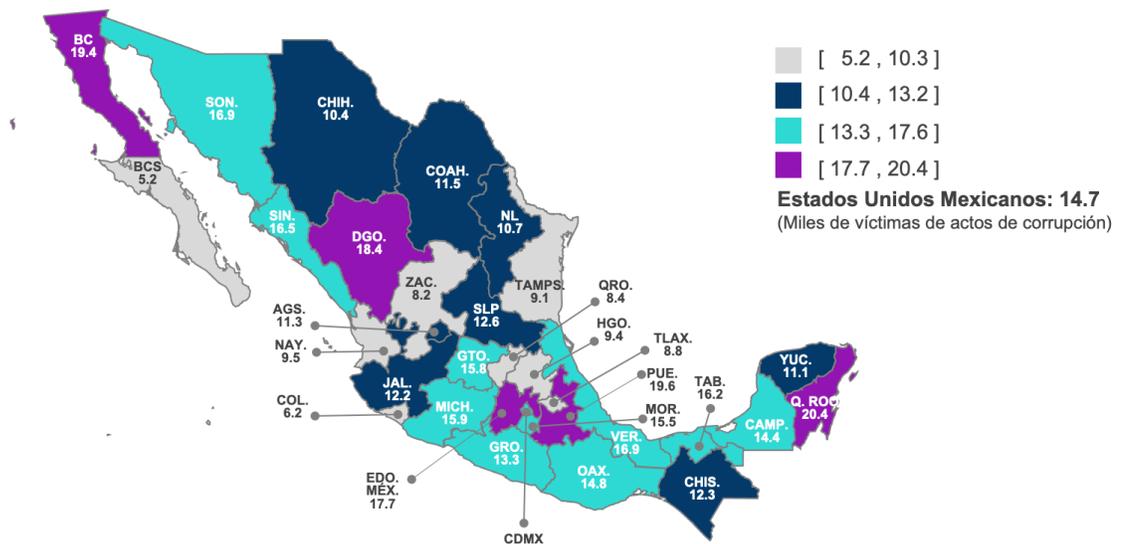


• EXPERIENCIAS DE CORRUPCIÓN

Durante 2021, 86.3% de la población consideró frecuentes los actos de corrupción en las instituciones de gobierno. La tasa de incidencia fue de 25,995 actos de corrupción por cada 100,000 habitantes.

Mapa 5

TASA DE VÍCTIMAS DE ACTOS DE CORRUPCIÓN POR CADA 100,000 HABITANTES
(En miles de víctimas de corrupción)

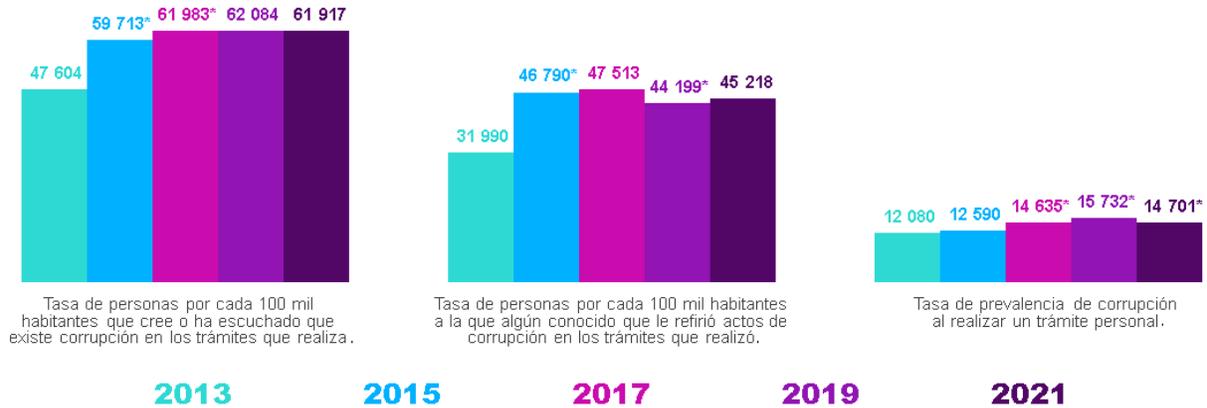


³ Se refiere al porcentaje de población que manifestó estar *muy satisfecha* o *satisfecha* en términos generales con la experiencia al realizar trámites, pagos o solicitudes de servicios públicos.

A) TASA DE PREVALENCIA DE CORRUPCIÓN

La tasa de población que tuvo contacto con algún servidor público y experimentó al menos un acto de corrupción fue de 14,701 por cada 100,000 habitantes a nivel nacional.

Gráfica 9
TASA DE PREVALENCIA DE CORRUPCIÓN POR CADA 100,000 HABITANTES

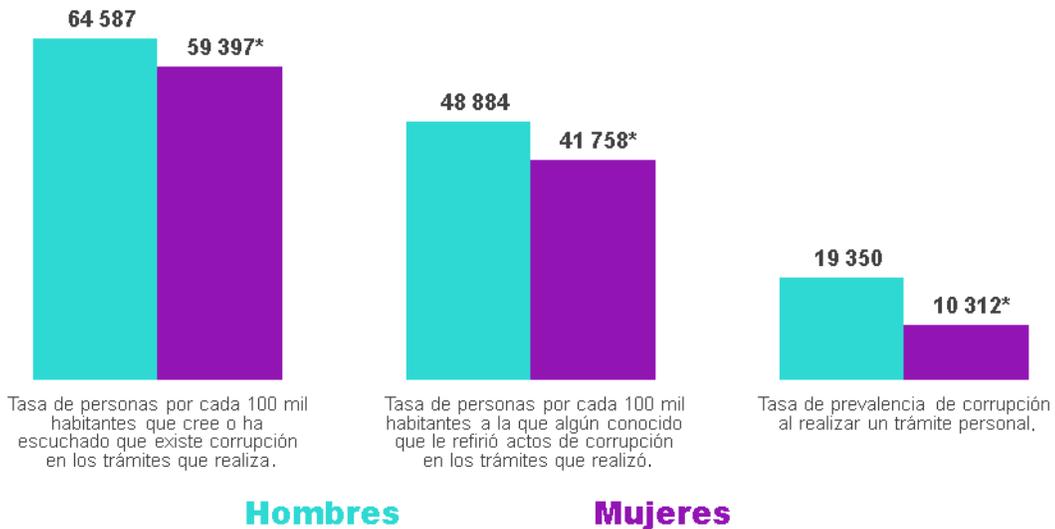


* En estos casos sí hubo un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.

B) TASA DE PREVALENCIA DE CORRUPCIÓN POR SEXO

La tasa de población que experimentó actos de corrupción por cada 100,000 habitantes en al menos uno de los trámites realizados durante 2021 está desagregada por sexo.

Gráfica 10
TASA DE PREVALENCIA DE CORRUPCIÓN POR SEXO



* En estos casos sí hubo una diferencia estadísticamente significativa de acuerdo con el sexo de quien experimentó actos de corrupción.

Tabla 1

**TASA DE VÍCTIMAS DE ACTOS DE CORRUPCIÓN EN AL MENOS UNO DE LOS TRÁMITES REALIZADOS
POR CADA 100,000 HABITANTES**

Entidad	Víctimas de corrupción por cada 100 mil hab.			Entidad	Víctimas de corrupción por cada 100 mil hab.			Entidades federativas	
	2019	2021	Cambio (%)		2019	2021	Cambio (%)		
Nacional	15 732	14 701	-6.6*					A la baja	7
Aguascalientes	14 677	11 316	-22.9*	Morelos	16 396	15 545	-5.2	Al alza	5
Baja California	11 330	19 384	71.1*	Nayarit	15 439	9 459	-38.7*	Sin cambio	20
Baja California Sur	7 673	5 224	-31.9	Nuevo León	10 348	10 714	3.5		
Campeche	13 964	14 379	3.0	Oaxaca	15 897	14 750	-7.2		
Coahuila	15 410	11 473	-25.5*	Puebla	15 693	19 585	24.8		
Colima	6 945	6 230	-10.3	Querétaro	11 324	8 448	-25.4*		
Chiapas	14 137	12 315	-12.9	Quintana Roo	19 946	20 413	2.3		
Chihuahua	9 381	10 383	10.7	San Luis Potosí	13 114	12 611	-3.8		
Ciudad de México	20 690	16 225	-21.6*	Sinaloa	12 442	16 537	32.9*		
Durango	25 389	18 399	-27.5*	Sonora	12 562	16 890	34.5*		
Guanajuato	16 200	15 804	-2.4	Tabasco	8 640	16 165	87.1*		
Guerrero	15 808	13 316	-15.8	Tamaulipas	7 705	9 131	18.5		
Hidalgo	9 883	9 350	-5.4	Tlaxcala	11 617	8 810	-24.2		
Jalisco	16 100	12 193	-24.3*	Veracruz de I. de la Ll.	13 225	16 899	27.8		
México	20 683	17 727	-14.3	Yucatán	13 260	11 055	-16.6		
Michoacán	10 231	15 882	55.2*	Zacatecas	6 872	8 192	19.2		

* En estos casos sí hubo un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior. Los márgenes de error de las estimaciones por entidad federativa para el año de referencia 2021 en promedio son de 19%, con un máximo de error de hasta 36% para un caso y un mínimo de margen de error de 8% para un caso. Para mayor detalle, ver tabulados básicos ENCIG 2021.

Tabla 2

**TASA DE ACTOS DE CORRUPCIÓN EN AL MENOS UNO DE LOS TRÁMITES REALIZADOS POR CADA 100,000
HABITANTES**

Entidad	Actos de corrupción por cada 100 000 hab.			Entidad	Actos de corrupción por cada 100 000 hab.			Entidades federativas	
	2019	2021	Cambio (%)		2019	2021	Cambio (%)		
Nacional	30 456	25 995	-14.6*					A la baja	3
Aguascalientes	25 935	19 821	-23.6	Morelos	32 095	23 345	-27.3*	Al alza	1
Baja California	20 369	30 567	50.1*	Nayarit	24 257	19 651	-19.0	Sin cambio	28
Baja California Sur	11 975	8 226	-31.3	Nuevo León	14 394	18 684	29.8		
Campeche	23 587	20 586	-12.7	Oaxaca	24 778	27 484	10.9		
Coahuila	50 307 ^{1a}	27 589	ND ^{1b}	Puebla	26 888	37 896	40.9		
Colima	9 938	8 920	-10.2	Querétaro	17 205	21 849 ^{1a}	ND ^{1b}		
Chiapas	23 975	16 698	-30.4	Quintana Roo	35 364	31 389	-11.2		
Chihuahua	19 926	15 368	-22.9	San Luis Potosí	29 301	18 732	-36.1		
Ciudad de México	47 834	25 771	-46.1*	Sinaloa	22 204	21 065	-5.1		
Durango	55 192	50 885	-7.8	Sonora	24 221	31 883	31.6		
Guanajuato	34 593	24 185	-30.1	Tabasco	18 354	25 277	37.7		
Guerrero	54 501 ^{1a}	24 373	ND ^{1b}	Tamaulipas	13 218	14 571	10.2		
Hidalgo	16 402	11 849	-27.8	Tlaxcala	19 396	30 007 ^{1a}	ND ^{1b}		
Jalisco	34 545	16 497	-52.2*	Veracruz	18 422	39 296 ^{1a}	ND ^{1b}		
Estado de México	33 713	32 906	-2.4	Yucatán	23 083	19 495	-15.5		
Michoacán	21 043 ^{1a}	29 716	ND ^{1b}	Zacatecas	9 693	12 219	26.1		

* En estos casos sí hubo un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior. Los márgenes de error de las estimaciones por entidad federativa para el año de referencia 2021 en promedio son de 30.9%, con un máximo de error de hasta 85% para un caso y un mínimo de margen de error de 12% para un caso. Para mayor detalle, ver tabulados básicos ENCIG 2021.

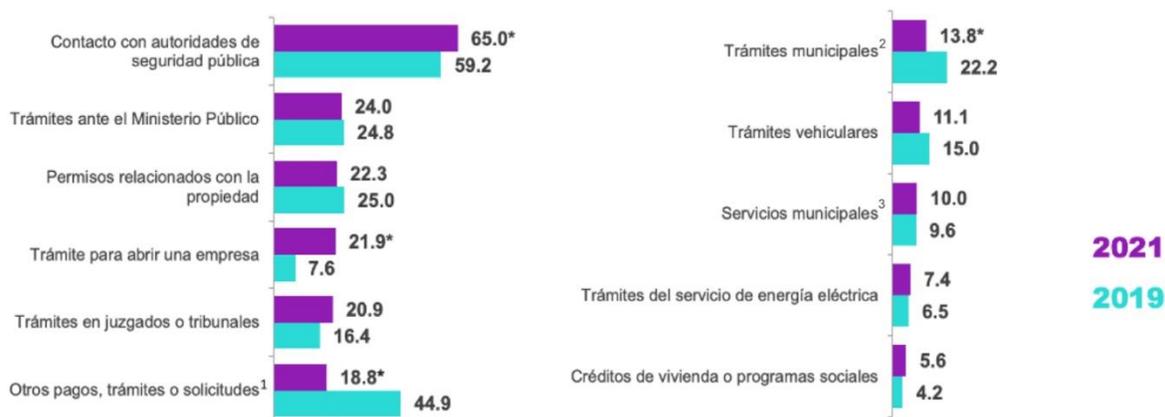
^{1a} No se recomienda su uso para obtener conclusiones cuantitativas a partir de estos, ya que sus coeficientes de variación son mayores a 30%. Solo se presentan para análisis cualitativo.

^{1b} No disponible: al menos uno de los componentes para su cálculo no es estadísticamente significativo.

C) CORRUPCIÓN POR TIPO DE TRÁMITE, PAGO O SOLICITUD DE SERVICIO PÚBLICO

En 2021, el *contacto con autoridades de seguridad pública* fue el trámite con mayor porcentaje de experiencias de corrupción, con 65%. Le siguen los *trámites ante el Ministerio Público*, con 24%.

Gráfica 11
PORCENTAJE DE USUARIOS QUE EXPERIMENTARON ALGÚN ACTO DE CORRUPCIÓN
(Pagos, trámites o solicitudes de servicios con mayor prevalencia)



¹ Esta opción incluye carta de No Antecedentes Penales, solicitud de diversas licencias, diversos trámites referentes a los servicios de salud, empleo y luz, etc. Además, se consideran respuestas en las que la o el informante refirió haber realizado trámites relacionados con la aplicación de la vacuna para la COVID-19.

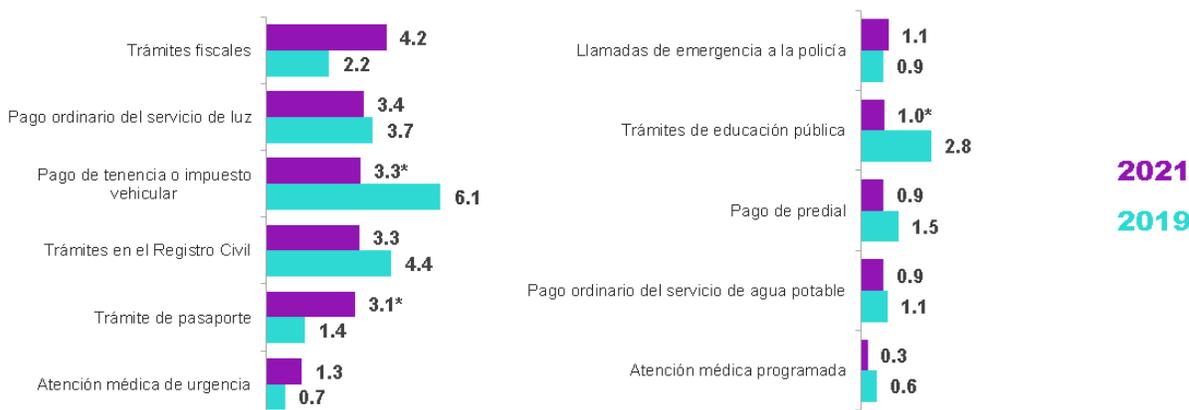
² *Trámites municipales* se refiere a permisos para vender en la vía pública, conexión o regulación del servicio de agua potable y drenaje, etc.

³ *Servicios municipales* se refiere a pavimentación, reparación de calles, alumbrado público, mantenimiento de parques y jardines, pipas de agua potable, etc.

* En estos casos sí hubo un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.

El trámite con menor porcentaje de incidencias de corrupción en 2021 fue *atención médica programada*, con una tasa de 0.3%, seguido de *pago ordinario del servicio de agua potable*, con 0.9%.

Gráfica 12
PORCENTAJE DE USUARIOS QUE EXPERIMENTÓ ALGÚN ACTO DE CORRUPCIÓN
(Pagos, trámites o solicitudes de servicios con menor prevalencia)



* En estos casos sí hubo un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.

D) CORRUPCIÓN - COSTO

En 2021, se estima que el costo total⁴ derivado de actos de corrupción al realizar pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos y otros contactos con autoridades ascendió a 9,500 millones de pesos. La cifra equivale a 3,044 pesos promedio por persona afectada.

Tabla 3
COSTO A CONSECUENCIA DE LA CORRUPCIÓN

Pago, trámite, solicitud de servicios públicos y otros contactos con autoridades	Costo a consecuencia de corrupción			Promedio de costo a consecuencia de corrupción		
	2019*	2021	Cambio (%)	2019*	2021	Cambio (%)
Nacional	14,141,419,309	9,489,421,886	-32.9	4,233	3,044	-28.1
Contacto con autoridades de seguridad pública	2,485,489,890	3,186,426,150	28.2	1,433	1,767	23.3
Trámites vehiculares	580,727,703	402,392,583	-30.7	848	839	-1.1
Trámites en el Registro Civil	99,338,664	62,344,380	-37.2	836 ^{1a}	785	N. D.
Pago de tenencia o impuesto vehicular	114,195,031	61,246,835	-46.4	761	853	12.0

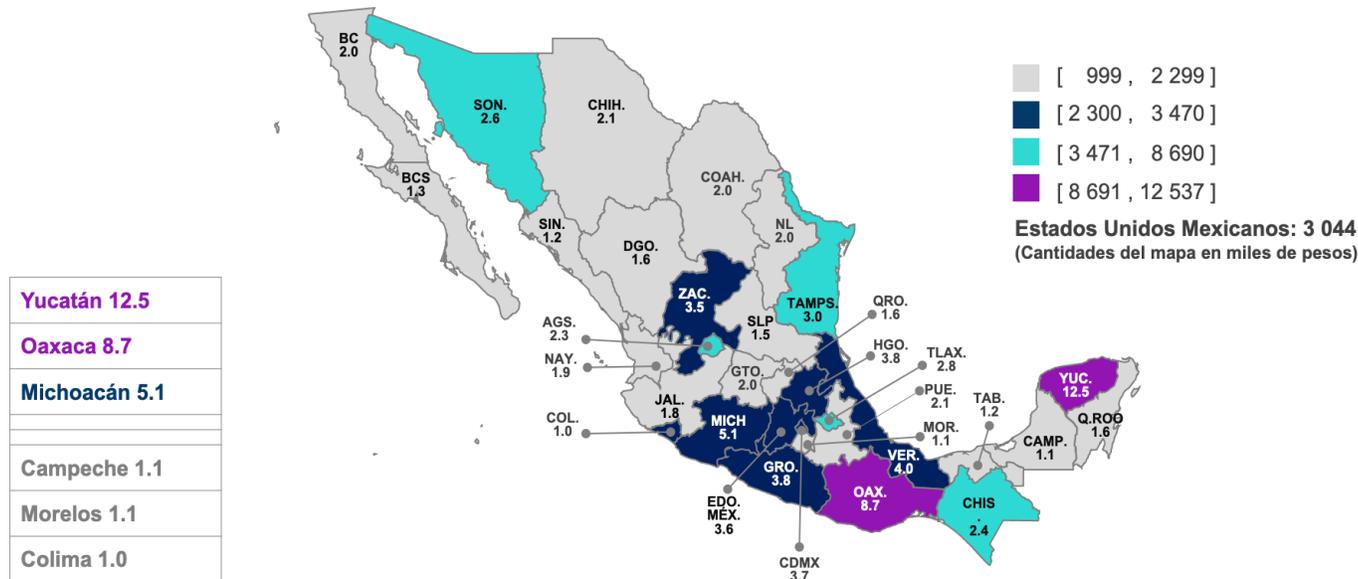
Nota: Dado que se incluyen solamente aquellas desagregaciones con representatividad estadística, la suma de estas no representa el total a nivel nacional.

^{1a} No se recomienda su uso para obtener conclusiones cuantitativas, ya que sus coeficientes de variación son mayores a 30%. Solo se presentan para análisis cualitativo.

N.D. No disponible: al menos uno de los componentes para su cálculo no es estadísticamente significativo.

*Precios de 2021.

Mapa 6
COSTO DERIVADO DE ACTOS DE CORRUPCIÓN, POR ENTIDAD FEDERATIVA



Nota: A nivel entidad federativa, no se recomienda su uso para obtener conclusiones cuantitativas, ya que sus coeficientes de variación son mayores a 30%. Solo se presentan para análisis cualitativo.

⁴ El costo total calculado representa únicamente actos de corrupción en actividades relacionadas con la vida cotidiana de los hogares y no de las actividades que permiten el desarrollo de las unidades económicas o de servidor público a servidor público.

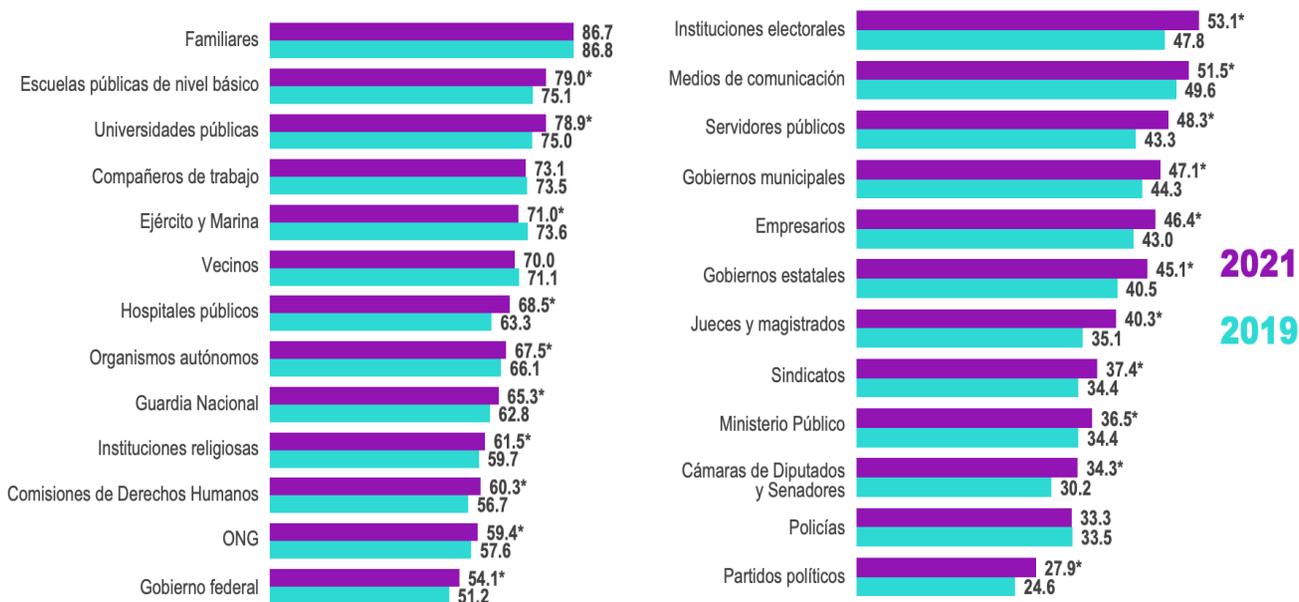
• CONFIANZA

A) CONFIANZA EN INSTITUCIONES O ACTORES DE LA SOCIEDAD

En el ámbito nacional, 86.7% de la población de 18 años y más identificó a *familiares* como los actores que mayor confianza inspiran. Por otro lado, 27.9% declaró que los *partidos políticos* son las instituciones que le inspiran confianza.

Gráfica 13

GRADO DE PERCEPCIÓN DE CONFIANZA DE LA SOCIEDAD EN INSTITUCIONES O DIFERENTES ACTORES¹



¹ Se refiere al porcentaje de población que inspira *mucha* o *algo de confianza* a cada uno de los actores.

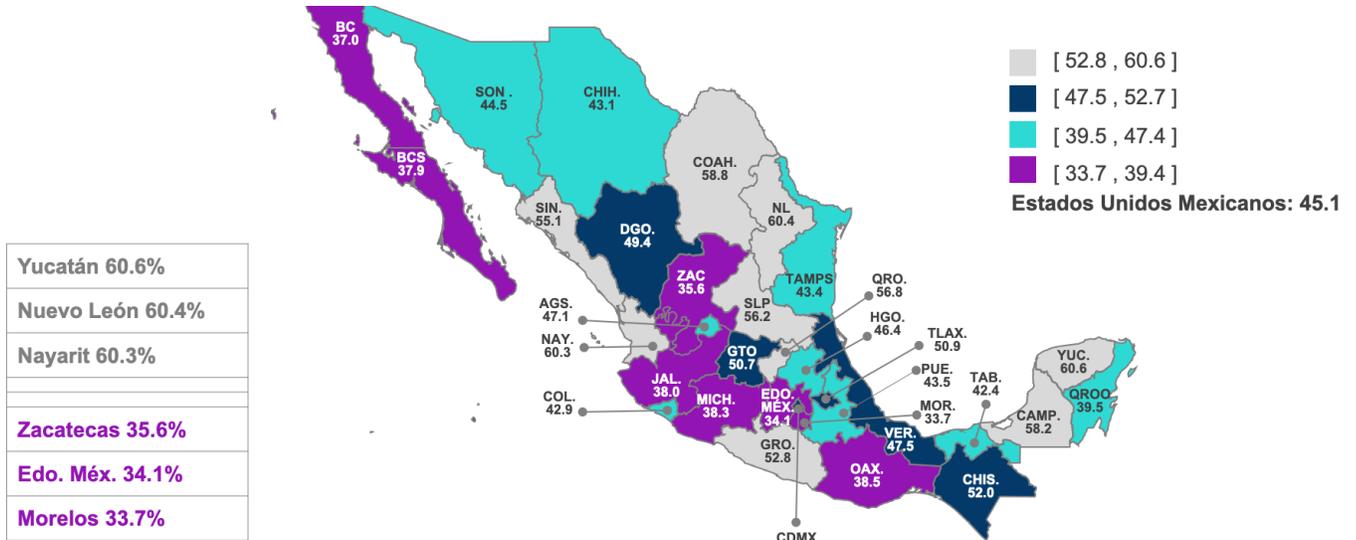
* En estos casos sí hubo un cambio estadísticamente significativo con respecto del ejercicio anterior.

B) CONFIANZA EN INSTITUCIONES – GOBIERNOS ESTATALES

A nivel nacional, 45.1% de la población confía⁵ en los gobiernos estatales.

⁵ Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas al que los *gobiernos estatales* le inspiran *mucha* o *algo de confianza*.

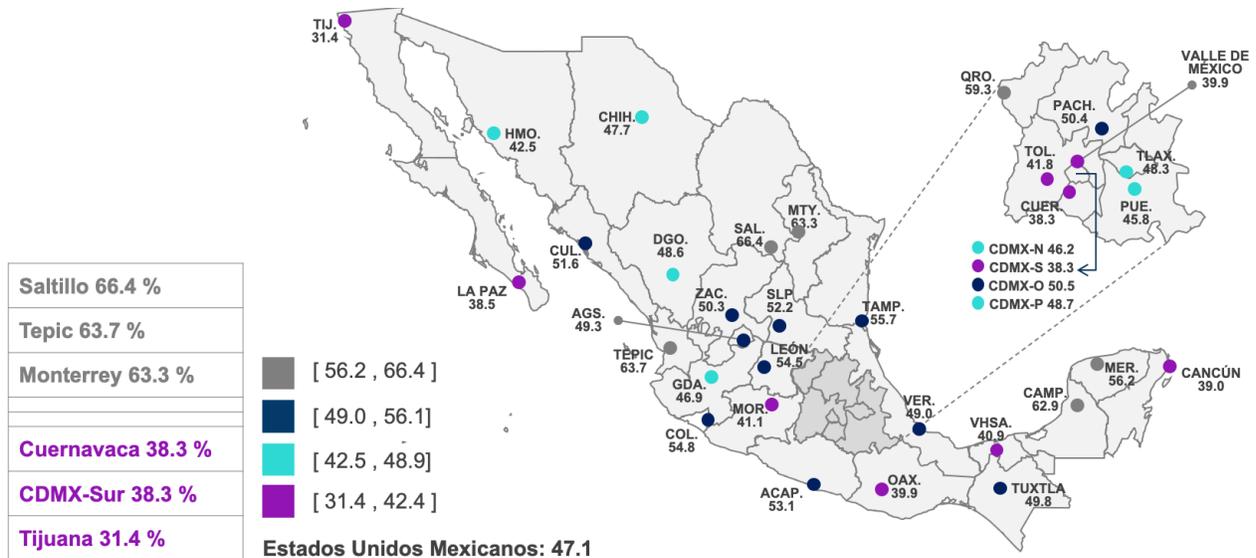
Mapa 7
POBLACIÓN QUE CONFÍA EN LOS GOBIERNOS ESTATALES, POR ENTIDAD FEDERATIVA
(PORCENTAJE)



C) CONFIANZA EN INSTITUCIONES – GOBIERNOS MUNICIPALES Y ALCALDÍAS

A nivel nacional, 47.1% de la población confía en los gobiernos municipales y alcaldías.

MAPA 8
POBLACIÓN QUE CONFÍA EN LOS GOBIERNOS MUNICIPALES POR ÁREA METROPOLITANA DE INTERÉS
(PORCENTAJE)



Para consultas de medios de comunicación, contactar a: comunicacionsocial@inegi.org.mx
o llamar al teléfono (55) 52-78-10-00, exts. 1134, 1260 y 1241



ANEXO

NOTA TÉCNICA

La medición de las experiencias de corrupción, la cobertura conceptual y el alcance metodológico de la ENCIG 2021 contemplan actos de corrupción en actividades relacionadas con la vida cotidiana de los hogares y no de las actividades que permiten el desarrollo de las unidades económicas.

OBJETIVO GENERAL DE LA ENCIG 2021

El objetivo general de la ENCIG 2021 es obtener información que permita generar estimaciones con representatividad a nivel nacional y estatal sobre las experiencias, percepciones y evaluación de la población de 18 años y más en ciudades de 100,000 habitantes y más sobre los trámites, pagos, solicitudes de servicios públicos y otros contactos con autoridades, así como los servicios que proporcionaron los diferentes ámbitos de gobierno durante 2021.

Además, se busca generar estimaciones sobre la prevalencia e incidencia de actos de corrupción 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.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Medir la satisfacción de los usuarios de servicios públicos básicos y bajo demanda durante 2021.
- ❖ Captar información sobre las características de los servicios públicos básicos y bajo demanda.
- ❖ Reunir información sobre cómo se realizan trámites, pagos, solicitudes de servicios públicos y otro tipo de contacto con las autoridades en ciudades de 100,000 habitantes y más durante 2021 y diversos atributos de calidad.
- ❖ Medir la percepción sobre el nivel de corrupción en México durante 2021.
- ❖ Medir la percepción sobre el grado de confianza que la población tiene tanto en personas presentes en su entorno, como en instituciones públicas y de la sociedad civil.
- ❖ Generar estimaciones sobre el número de víctimas y actos de corrupción en trámites, pagos, solicitudes de servicios públicos, y otro tipo de contacto con las autoridades durante 2021.
- ❖ Generar estimaciones sobre el grado de interacción de la ciudadanía con las autoridades gubernamentales a través de medios electrónicos.



DISEÑO ESTADÍSTICO

El diseño estadístico de este proyecto permite contar con representatividad en estimaciones a nivel nacional urbano, por entidad federativa en dominio urbano y para 32 áreas metropolitanas de interés.



¹ A nivel nacional hubo 82 áreas urbanas de 100,000 habitantes y más que contaron con una población estimada de 51.3 millones de personas de 18 años y más a diciembre de 2021.

PRODUCTOS Y DOCUMENTOS DE LA ENCIG 2021

Los productos y documentos derivados de la ENCIG 2021 que el INEGI pone a disposición de las y los usuarios son los siguientes:

- Presentación ejecutiva nacional
- Presentaciones ejecutivas por entidad federativa
- Tabulados con los principales resultados
- Tabulados de medidas de precisión (errores estándar, coeficientes de variación e intervalos de confianza)
- Base de datos
- Estructura de la base de datos
- Cuestionario
- Marco Conceptual
- Diseño muestral
- Informe operativo
- Metadatos
- Datos abiertos

Estos productos pueden consultarse en la página del Instituto:

<https://www.inegi.org.mx/programas/encig/2021/>