

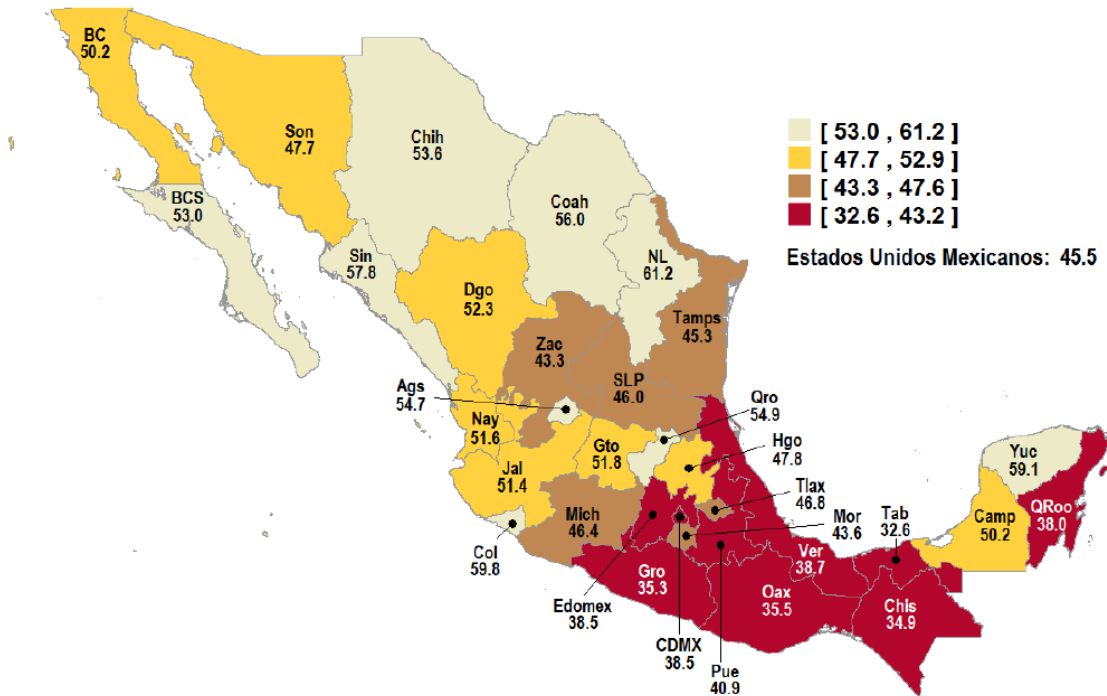
RESULTADOS DE LA ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD E IMPACTO GUBERNAMENTAL (ENCIG) 2017

La Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2017 ofrece información referente a la satisfacción con servicios públicos básicos y servicios públicos bajo demanda, así como sobre las experiencias en pagos de servicios públicos, realización de trámites, solicitudes de servicio y contacto con autoridades de la población de 18 años y más que reside en ciudades de 100,000 habitantes y más.

Asimismo, la ENCIG 2017 proporciona información sobre las percepciones de la población acerca de la corrupción, así como de las experiencias de corrupción de la población en pagos de servicios públicos, en trámites, solicitudes de servicio y contacto con autoridades.

Mientras las percepciones son opiniones que se forma la población por diversas situaciones que pueden ser de su conocimiento, en el caso de la medición de las experiencias de corrupción se consideraron únicamente los casos en los que la población sufrió directamente una situación de corrupción al realizar pagos, trámites o solicitudes de servicio específicos, o al haber tenido algún contacto con autoridades.

1. Nivel de Satisfacción General con los Servicios Básicos y Bajo Demanda



Aqua potable

De las 272,485 personas de 18 años y más en poblaciones urbanas de más de 100 000 habitantes, el **34.5 %** se encuentra satisfecho con el servicio de agua potable. El **94.3 %** de ésta población refirió que el servicio de agua potable proviene de la red pública; mientras que el **18.9 %** proviene de un pozo comunitario.

Características del Servicio de Agua Potable



* Bebible, sin temor a enfermarse

Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más por entidad federativa, según satisfacción con el servicio de agua potable 2017

Entidad Federativa	Población de 18 años y más ¹	Satisfacción con el servicio de agua potable ²		Ranking
		Absolutos	Relativos	
Estados Unidos Mexicanos	47 760 774	25 714 204	53.8	
Nuevo León	3 052 741	2 630 045	86.2	1
Baja California	1 883 544	1 384 862	73.5	2
Querétaro	770 034	551 684	71.6	3
Sinaloa	1 024 758	732 901	71.5	4
Yucatán	781 036	557 046	71.3	5
Colima	315 507	218 345	69.2	6
Jalisco	3 159 868	2 154 074	68.2	7
Guanajuato	1 814 618	1 220 419	67.3	8
Campeche	330 143	203 271	61.6	9
Coahuila de Zaragoza	1 552 128	931 812	60.0	10
Chihuahua	1 862 946	1 110 561	59.6	11
Michoacán de Ocampo	824 239	479 006	58.1	12
Sonora	1 293 729	750 702	58.0	13
Baja California Sur	201 960	116 969	57.9	14
Aguascalientes	589 392	335 291	56.9	15
Tlaxcala	501 247	281 891	56.2	16
Durango	642 889	359 655	55.9	17
Morelos	750 392	398 362	53.1	18
Tamaulipas	1 860 138	966 216	51.9	19
Hidalgo	398 838	207 154	51.9	20
Nayarit	296 768	146 468	49.4	21
Quintana Roo	863 247	409 141	47.4	22
San Luis Potosí	852 742	400 258	46.9	23
Puebla	1 692 799	766 663	45.3	24
Ciudad de México	6 909 104	3 116 906	45.1	25
Veracruz de Ignacio de la Llave	1 978 288	855 680	43.3	26
Estado de México	9 034 583	3 710 959	41.1	27
Oaxaca	473 011	164 104	34.7	28
Zacatecas	272 485	94 082	34.5	29
Chiapas	732 976	203 546	27.8	30
Guerrero	743 701	184 329	24.8	31
Tabasco	300 923	71 802	23.9	32

¹ Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más.

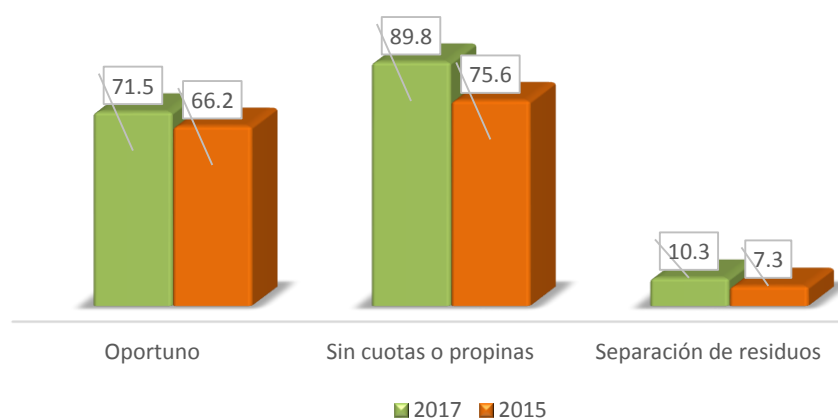
² Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho" y "Satisfecho".

Fuente: INEGI. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2017.

Recolección de Basura

El **71.5%** de la población de 18 años y más manifestó contar con el servicio de recolección de basura de manera oportuna; de los cuales **89.9 %** no tiene necesidad de proporcionar cuotas o propinas para tal servicio.

Características del servicio de recolección de basura



En Zacatecas de los **111, 312** hogares en áreas urbanas de cien mil habitantes y más solamente **10,271(9.2%)** aportan voluntariamente o les solicitan cuotas o propinas para el servicio de recolección de basura.

Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más por entidad federativa, según características del servicio de recolección de basura y satisfacción con el mismo 2017

Entidad Federativa	Población de 18 años y más ¹	Satisfacción con el servicio de recolección de basura ²		Ranking
		Absolutos	Relativos	
Estados Unidos Mexicanos	47 760 774	31 060 849	65.0	
Nuevo León	3 052 741	2 754 142	90.2	1
Colima	315 507	270 410	85.7	2
Campeche	330 143	272 316	82.5	3
Baja California Sur	201 960	166 471	82.4	4
Sinaloa	1 024 758	819 810	80.0	5
Aguascalientes	589 392	463 373	78.6	6
Coahuila de Zaragoza	1 552 128	1 217 017	78.4	7
Durango	642 889	501 229	78.0	8
Chihuahua	1 862 946	1 440 984	77.3	9
Nayarit	296 768	226 989	76.5	10
Sonora	1 293 729	957 422	74.0	11
Querétaro	770 034	557 002	72.3	12
Jalisco	3 159 868	2 277 522	72.1	13
San Luis Potosí	852 742	605 042	71.0	14
Yucatán	781 036	545 573	69.9	15
Guanajuato	1 814 618	1 259 618	69.4	16
Tabasco	300 923	204 732	68.0	17
Morelos	750 392	498 960	66.5	18
Puebla	1 692 799	1 121 297	66.2	19
Hidalgo	398 838	264 078	66.2	20
Ciudad de México	6 909 104	4 495 028	65.1	21
Baja California	1 883 544	1 224 611	65.0	22
Zacatecas	272 485	172 895	63.5	23
Tamaulipas	1 860 138	1 140 504	61.3	24
Veracruz de Ignacio de la Llave	1 978 288	1 171 426	59.2	25
Tlaxcala	501 247	277 363	55.3	26
Chiapas	732 976	393 822	53.7	27
Estado de México	9 034 583	4 618 165	51.1	28
Quintana Roo	863 247	398 913	46.2	29
Michoacán de Ocampo	824 239	358 749	43.5	30
Oaxaca	473 011	192 763	40.8	31
Guerrero	743 701	192 623	25.9	32

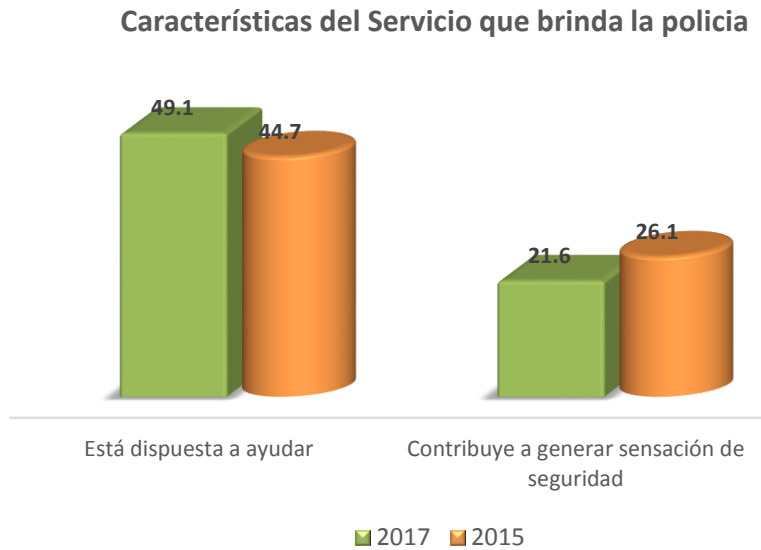
¹ Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más.

² Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho" y "Satisfecho".

Fuente: INEGI. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2017.

Sensación de seguridad

49.1 % de la población de 18 años y más refirió que la policía de su ciudad tuvo disposición para ayudarlo. Por otra parte, 21.6% declaró que contribuye a generar sensación de seguridad.



Por otra parte, solamente el **18.3 %** de la población de 18 años y más se encuentra satisfecho con el servicio de policía en su ciudad; cifra menor al promedio nacional que es de 23.8%.

Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más por entidad federativa, según características del servicio de Policía

Entidad Federativa	Población de 18 años y más ¹	Satisfacción con el servicio de Policía ²		Ranking
		Absolutos	Relativos	
Estados Unidos Mexicanos	47 760 774	11 344 290	23.8	
Yucatán	781 036	370 021	47.4	1
Nuevo León	3 052 741	1 258 289	41.2	2
Chihuahua	1 862 946	702 368	37.7	3
Colima	315 507	118 931	37.7	4
Querétaro	770 034	275 062	35.7	5
Nayarit	296 768	103 737	35.0	6
Aguascalientes	589 392	204 434	34.7	7
Durango	642 889	210 480	32.7	8
Coahuila de Zaragoza	1 552 128	484 779	31.2	9
Sinaloa	1 024 758	312 454	30.5	10
Hidalgo	398 838	121 591	30.5	11
Tlaxcala	501 247	134 149	26.8	12
Sonora	1 293 729	344 973	26.7	13
Tamaulipas	1 860 138	489 933	26.3	14
Baja California	1 883 544	493 877	26.2	15
Baja California Sur	201 960	52 239	25.9	16
Campeche	330 143	84 938	25.7	17
Guanajuato	1 814 618	462 592	25.5	18
Jalisco	3 159 868	774 014	24.5	19
Oaxaca	473 011	111 357	23.5	20
Morelos	750 392	159 130	21.2	21
Chiapas	732 976	144 337	19.7	22
San Luis Potosí	852 742	158 812	18.6	23
Zacatecas	272 485	49 992	18.3	24
Veracruz de Ignacio de la Llave	1 978 288	362 084	18.3	25
Estado de México	9 034 583	1 622 858	18.0	26
Michoacán de Ocampo	824 239	131 175	15.9	27
Quintana Roo	863 247	137 088	15.9	28
Ciudad de México	6 909 104	1 071 374	15.5	29
Puebla	1 692 799	250 602	14.8	30
Guerrero	743 701	106 382	14.3	31
Tabasco	300 923	40 238	13.4	32

¹ Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más.

² Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho" y "Satisfecho".

Fuente: INEGI. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2017.

Calles y Avenidas

El 24.4 % de la población de 18 años y más se siente muy satisfecha o satisfecha con las calles y avenidas de su ciudad.

Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más por entidad federativa, según características del servicio de calles y avenidas

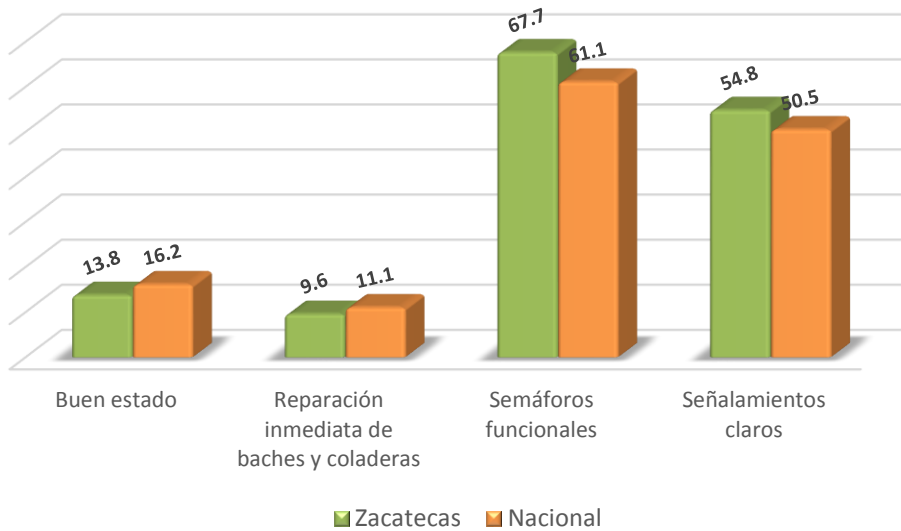
Entidad Federativa	Población de 18 años y más ¹	Satisfacción con el servicio de calles y avenidas ²		Ranking
		Absolutos	Relativos	
Estados Unidos Mexicanos	47 760 774	11 322 235	23.7	
Yucatán	781 036	397 619	50.9	1
Sinaloa	1 024 758	441 348	43.1	2
Aguascalientes	589 392	242 429	41.1	3
Coahuila de Zaragoza	1 552 128	572 013	36.9	4
Querétaro	770 034	281 893	36.6	5
Guanajuato	1 814 618	644 737	35.5	6
Chihuahua	1 862 946	643 294	34.5	7
Durango	642 889	219 349	34.1	8
Colima	315 507	106 852	33.9	9
Nuevo León	3 052 741	988 436	32.4	10
Campeche	330 143	103 955	31.5	11
Nayarit	296 768	80 472	27.1	12
Tamaulipas	1 860 138	497 936	26.8	13
Sonora	1 293 729	345 969	26.7	14
Jalisco	3 159 868	797 525	25.2	15
Zacatecas	272 485	66 485	24.4	16
Baja California Sur	201 960	46 882	23.2	17
Tlaxcala	501 247	112 601	22.5	18
Quintana Roo	863 247	189 444	21.9	19
Michoacán de Ocampo	824 239	170 152	20.6	20
Morelos	750 392	150 811	20.1	21
Hidalgo	398 838	80 067	20.1	22
Guerrero	743 701	141 800	19.1	23
Veracruz de Ignacio de la Llave	1 978 288	371 800	18.8	24
Puebla	1 692 799	306 914	18.1	25
Chiapas	732 976	132 070	18.0	26
San Luis Potosí	852 742	151 995	17.8	27
Ciudad de México	6 909 104	1 197 856	17.3	28
Baja California	1 883 544	323 666	17.2	29
Tabasco	300 923	50 152	16.7	30
Oaxaca	473 011	76 378	16.1	31
Estado de México	9 034 583	1 389 335	15.4	32

¹ Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más.

² Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho" y "Satisfecho".

Fuente: INEGI. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2017.

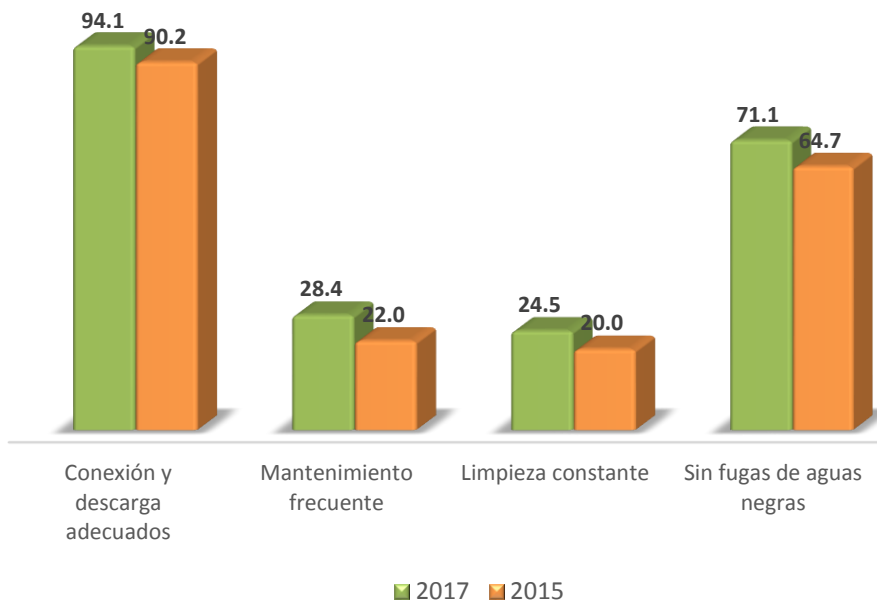
Características del servicio de calles y avenidas



Drenaje y alcantarillado

El **53.3%** de la población de 18 años y más manifiesta estar muy satisfecho o satisfecho con el servicio de drenaje y alcantarillado en su ciudad

Características del servicio de drenaje y alcantarillado



Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más por entidad federativa, según características del servicio de drenaje y alcantarillado

Entidad Federativa	Población de 18 años y más ¹	Satisfacción con el servicio de drenaje y alcantarillado ²		Ranking
		Absolutos	Relativos	
Estados Unidos Mexicanos	47 760 774	20 887 825	43.7	
Colima	315 507	205 760	65.2	1
Nuevo León	3 052 741	1 942 648	63.6	2
Baja California Sur	201 960	112 075	55.5	3
Michoacán de Ocampo	824 239	446 584	54.2	4
Chihuahua	1 862 946	1 004 103	53.9	5
Zacatecas	272 485	145 148	53.3	6
Tlaxcala	501 247	265 043	52.9	7
Aguascalientes	589 392	308 532	52.3	8
Jalisco	3 159 868	1 636 369	51.8	9
Sonora	1 293 729	650 008	50.2	10
Sinaloa	1 024 758	512 612	50.0	11
Durango	642 889	319 134	49.6	12
Querétaro	770 034	380 291	49.4	13
Baja California	1 883 544	910 176	48.3	14
Guanajuato	1 814 618	876 345	48.3	15
Coahuila de Zaragoza	1 552 128	745 558	48.0	16
Morelos	750 392	343 766	45.8	17
Hidalgo	398 838	182 328	45.7	18
Yucatán	781 036	339 244	43.4	19
San Luis Potosí	852 742	345 686	40.5	20
Estado de México	9 034 583	3 620 756	40.1	21
Oaxaca	473 011	184 011	38.9	22
Tamaulipas	1 860 138	696 839	37.5	23
Puebla	1 692 799	619 694	36.6	24
Nayarit	296 768	108 087	36.4	25
Ciudad de México	6 909 104	2 500 866	36.2	26
Veracruz de Ignacio de la Llave	1 978 288	660 902	33.4	27
Guerrero	743 701	229 884	30.9	28
Campeche	330 143	96 224	29.1	29
Quintana Roo	863 247	249 124	28.9	30
Chiapas	732 976	185 688	25.3	31
Tabasco	300 923	64 340	21.4	32

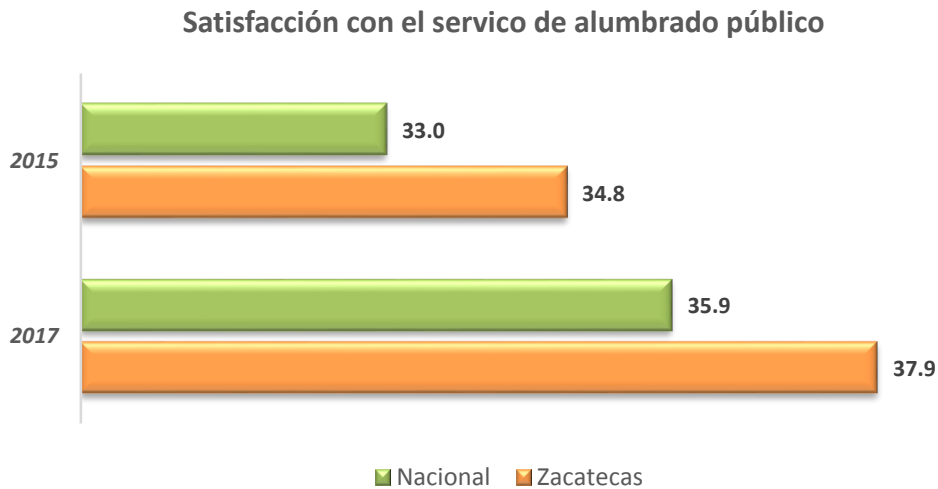
¹ Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más.

² Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho" y "Satisfecho".

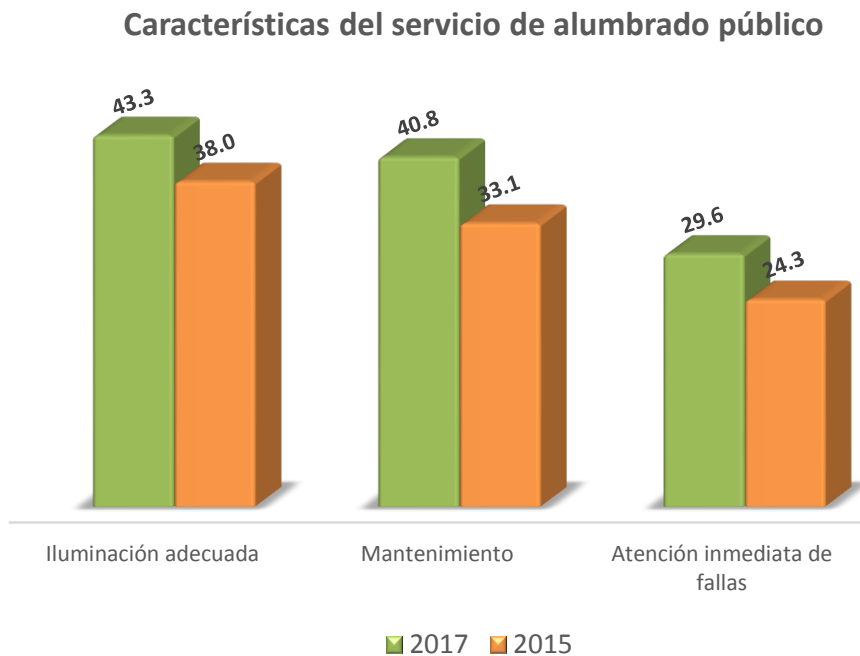
Fuente: INEGI. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2017.

Alumbrado público

En 2017, 37.9% de la población de 18 años y más se encuentra satisfecho o muy satisfecho con el servicio de alumbrado público en su ciudad, cifra mayor a la media nacional que es de 35.9 %



El **43.3%** de la población considera que las calles están bien iluminadas, y el **40.8%** que se cuenta con mantenimiento.



Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más por entidad federativa, según satisfacción con el servicio de alumbrado público

Entidad Federativa	Población de 18 años y más ¹	Satisfacción con el servicio de alumbrado público ²		Ranking
		Absolutos	Relativos	
Estados Unidos Mexicanos	47 760 774	17 134 588	35.9	
Querétaro	770 034	461 930	60.0	1
Coahuila de Zaragoza	1 552 128	793 896	51.1	2
Durango	642 889	322 879	50.2	3
Aguascalientes	589 392	293 578	49.8	4
Nuevo León	3 052 741	1 483 687	48.6	5
<i>Sinaloa</i>	<i>1 024 758</i>	<i>462 246</i>	<i>45.1</i>	6
Colima	315 507	136 569	43.3	7
Yucatán	781 036	332 258	42.5	8
Jalisco	3 159 868	1 229 394	38.9	9
Tamaulipas	1 860 138	709 244	38.1	10
Zacatecas	272 485	103 322	37.9	11
Puebla	1 692 799	631 397	37.3	12
Chihuahua	1 862 946	690 426	37.1	13
Veracruz de Ignacio de la Llave	1 978 288	712 414	36.0	14
Nayarit	296 768	102 942	34.7	15
Guanajuato	1 814 618	627 122	34.6	16
Campeche	330 143	113 080	34.3	17
Michoacán de Ocampo	824 239	279 700	33.9	18
Estado de México	9 034 583	3 031 792	33.6	19
Hidalgo	398 838	132 540	33.2	20
Baja California Sur	201 960	65 651	32.5	21
Morelos	750 392	241 812	32.2	22
Sonora	1 293 729	400 033	30.9	23
Ciudad de México	6 909 104	2 091 465	30.3	24
Baja California	1 883 544	563 266	29.9	25
Tlaxcala	501 247	142 899	28.5	26
Oaxaca	473 011	133 072	28.1	27
San Luis Potosí	852 742	232 941	27.3	28
Tabasco	300 923	80 161	26.6	29
Quintana Roo	863 247	225 603	26.1	30
Guerrero	743 701	173 106	23.3	31
Chiapas	732 976	134 163	18.3	32

¹ Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más.

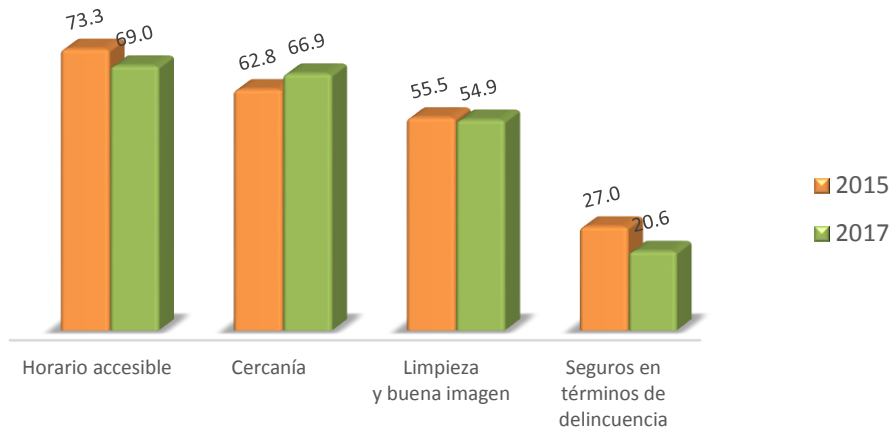
² Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho" y "Satisfecho".

Fuente: INEGI. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2017.

Parques y jardines públicos

Para el año 2017, **36.5%** de la población de 18 años y más se encuentra muy satisfecho o satisfecho con el servicio de parques y jardines en su ciudad, lo cual ubica al estado por debajo de la media nacional que es de **38.5 %**.

Características del servicio de parques y jardines públicos



A partir de la ENCIG se estima que el **73.3%** de la población de 18 años y más considera que los parques y jardines públicos de su ciudad son accesibles en horario y **66.9 %** que son cercanos. En contraste sólo el **20.6%** considera que son seguros en términos de delincuencia.

Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más por entidad federativa, según satisfacción con el servicio de parques y jardines públicos

Entidad Federativa	Población de 18 años y más ¹	Satisfacción con el servicio de parques y jardines públicos ²		Ranking
		Absolutos	Relativos	
Estados Unidos Mexicanos	47 760 774	18 125 791	38.0	
Yucatán	781 036	462 376	59.2	1
Aguascalientes	589 392	343 563	58.3	2
Colima	315 507	175 180	55.5	3
Coahuila de Zaragoza	1 552 128	860 392	55.4	4
Querétaro	770 034	421 167	54.7	5
Sinaloa	1 024 758	528 774	51.6	6
Nuevo León	3 052 741	1 553 911	50.9	7
Durango	642 889	314 016	48.8	8
Nayarit	296 768	141 004	47.5	9
Michoacán de Ocampo	824 239	389 991	47.3	10
Hidalgo	398 838	188 675	47.3	11
Baja California Sur	201 960	94 423	46.8	12
Campeche	330 143	146 231	44.3	13
Tlaxcala	501 247	221 296	44.1	14
San Luis Potosí	852 742	371 991	43.6	15
Tamaulipas	1 860 138	786 304	42.3	16
Baja California	1 883 544	787 646	41.8	17
Chihuahua	1 862 946	757 815	40.7	18
Jalisco	3 159 868	1 263 066	40.0	19
Zacatecas	272 485	99 454	36.5	20
Veracruz de Ignacio de la Llave	1 978 288	680 861	34.4	21
Guanajuato	1 814 618	619 281	34.1	22
Morelos	750 392	252 951	33.7	23
Sonora	1 293 729	434 573	33.6	24
Guerrero	743 701	247 591	33.3	25
Estado de México	9 034 583	2 936 717	32.5	26
Oaxaca	473 011	151 230	32.0	27
Quintana Roo	863 247	275 433	31.9	28
Puebla	1 692 799	502 381	29.7	29
Chiapas	732 976	206 184	28.1	30
Ciudad de México	6 909 104	1 849 732	26.8	31
Tabasco	300 923	61 582	20.5	32

¹ Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más.

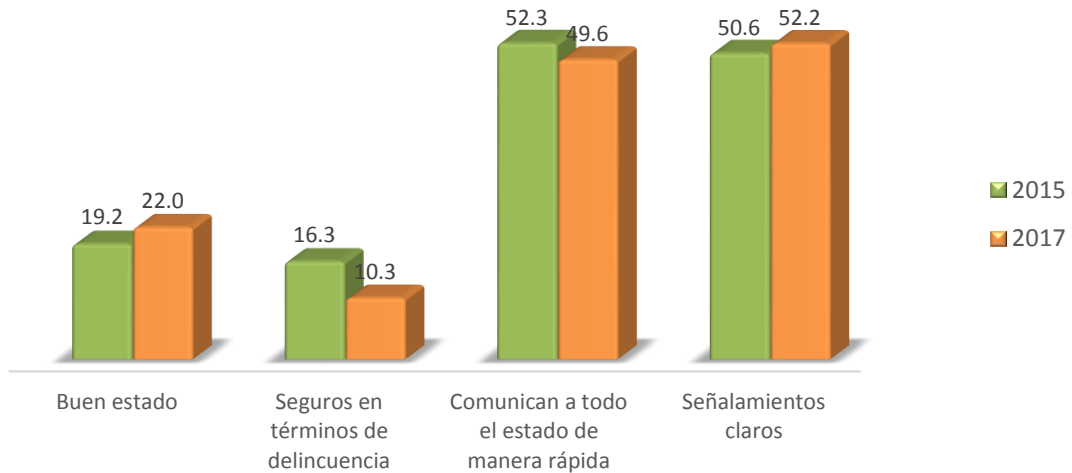
² Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho" y "Satisfecho".

Fuente: INEGI. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2017.

Carreteras y caminos sin cuota

A partir de la ENCIG se estima que el **49.6 %** de la población de 18 años y más considera que las carreteras y caminos sin cuota en su entidad comunican a todo el Estado de manera rápida. En contraste el **10.3%** declara que éstas son seguras en términos de delincuencia.

Características del servicio de carreteras y caminos sin cuota



Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más por entidad federativa, según satisfacción con el servicio de carreteras y caminos sin cuota

Entidad Federativa	Población de 18 años y más ¹	Satisfacción con el servicio de carreteras y caminos sin cuota ²		Ranking
		Absolutos	Relativos	
Estados Unidos Mexicanos	47 760 774	14 560 373	30.5	
Yucatán	781 036	530 424	67.9	1
Campeche	330 143	182 344	55.2	2
Nayarit	296 768	156 342	52.7	3
Colima	315 507	162 381	51.5	4
Baja California Sur	201 960	98 839	48.9	5
Guanajuato	1 814 618	847 237	46.7	6
Aguascalientes	589 392	269 425	45.7	7
Coahuila de Zaragoza	1 552 128	683 138	44.0	8
Querétaro	770 034	337 282	43.8	9
Sinaloa	1 024 758	448 851	43.8	10
Quintana Roo	863 247	373 975	43.3	11
Tlaxcala	501 247	207 658	41.4	12
Nuevo León	3 052 741	1 247 597	40.9	13
San Luis Potosí	852 742	307 752	36.1	14
Sonora	1 293 729	460 896	35.6	15
Hidalgo	398 838	136 393	34.2	16
Baja California	1 883 544	641 179	34.0	17
Chihuahua	1 862 946	631 623	33.9	18
Jalisco	3 159 868	1 030 448	32.6	19
Durango	642 889	208 354	32.4	20
Tamaulipas	1 860 138	590 494	31.7	21
Guerrero	743 701	230 001	30.9	22
Morelos	750 392	217 063	28.9	23
Michoacán de Ocampo	824 239	225 773	27.4	24
Puebla	1 692 799	435 619	25.7	25
Tabasco	300 923	76 756	25.5	26
Zacatecas	272 485	69 386	25.5	27
Chiapas	732 976	182 459	24.9	28
Estado de México	9 034 583	1 945 119	21.5	29
Ciudad de México	6 909 104	1 299 381	18.8	30
Oaxaca	473 011	79 013	16.7	31
Veracruz de Ignacio de la Llave	1 978 288	247 171	12.5	32

¹ Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más.

² Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho" y "Satisfecho".

Fuente: INEGI. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2017.

Calificación que le otorga la población de 18 años y más en áreas urbanas de cien mil habitantes y más a los servicios públicos básicos por entidad federativa

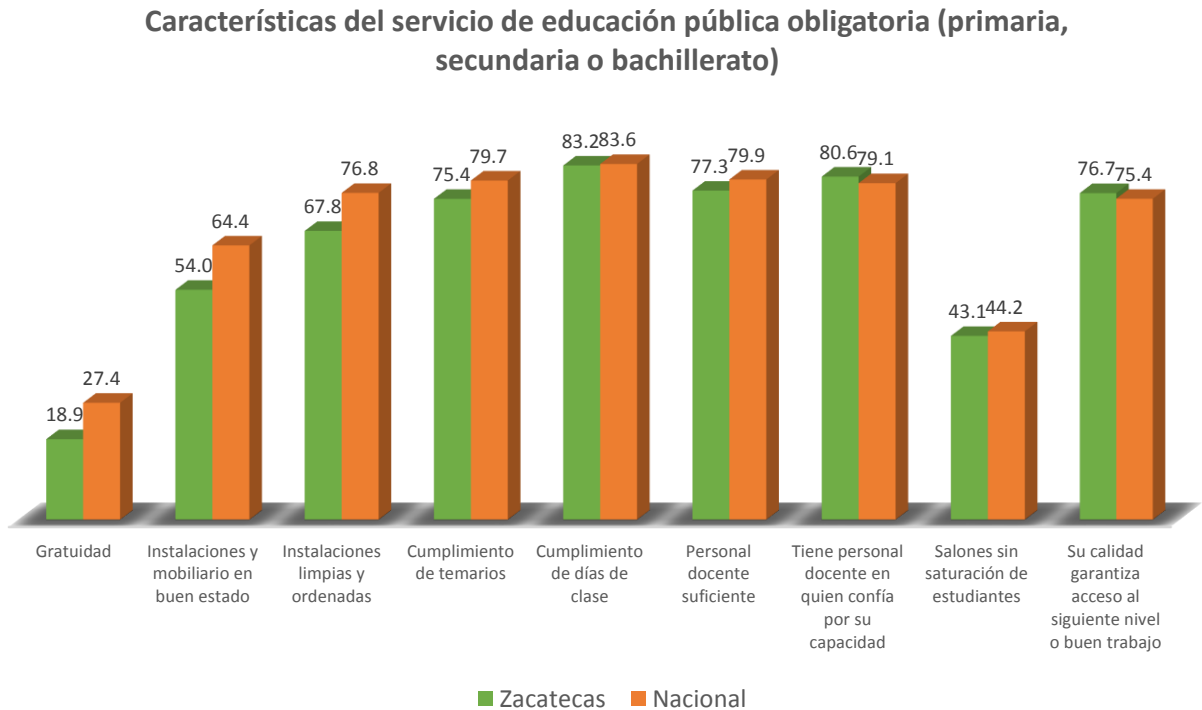
Entidad federativa	Calificación de servicios públicos básicos ¹							
	Agua potable	Drenaje y alcantarillado	Alumbrado público	Parques y jardines públicos	Recolección de basura	Policía	Calles y avenidas	Carreteras y caminos sin cuota
Estados Unidos Mexicanos	6.8	6.3	5.8	6.1	7.4	4.9	5.2	6.0
Aguascalientes	7.0	6.8	6.7	7.2	8.1	5.8	6.4	6.9
Baja California	7.8	6.6	5.3	6.3	7.2	5.2	4.7	6.5
Baja California Sur	6.9	6.8	5.4	6.5	8.2	4.9	5.1	6.9
Campeche	7.1	5.5	5.5	6.2	8.1	5.0	5.5	7.1
Coahuila de Zaragoza	7.1	6.3	6.8	7.1	8.2	5.5	5.8	7.1
Colima	7.6	7.4	6.4	7.2	8.6	5.9	6.0	7.1
Chiapas	5.1	5.0	4.4	5.6	6.5	4.6	4.5	5.3
Chihuahua	7.2	6.9	5.8	6.3	8.1	6.1	6.0	6.6
Ciudad de México	6.3	5.9	5.4	5.4	7.4	4.1	4.7	5.2
Durango	6.8	6.6	6.6	6.8	8.0	5.5	5.7	6.1
Guanajuato	7.7	6.9	6.3	6.3	7.9	5.4	6.5	7.4
Guerrero	4.7	5.1	4.8	5.8	4.9	4.1	4.7	5.7
Hidalgo	6.8	6.5	5.7	6.7	7.5	5.4	4.9	6.0
Jalisco	7.6	6.7	6.0	6.1	7.8	5.0	5.2	6.2
Estado de México	5.9	6.1	5.6	5.7	6.6	4.4	4.7	5.4
Michoacán de Ocampo	6.8	6.8	5.7	6.6	6.1	4.0	4.8	5.7
Morelos	6.7	6.5	5.3	5.8	7.4	4.4	4.5	5.5
Nayarit	6.8	6.2	6.1	6.9	8.1	5.9	5.7	7.2
Nuevo León	8.5	7.3	6.5	6.7	8.8	6.0	5.7	6.6
Oaxaca	6.1	6.5	5.6	6.1	6.5	5.4	5.1	5.5
Puebla	6.3	6.0	6.0	5.6	7.3	4.2	4.9	5.7
Querétaro	7.7	6.6	7.2	7.1	7.8	5.7	6.0	6.8
Quintana Roo	6.5	5.4	5.2	5.6	6.5	4.3	5.0	6.6
San Luis Potosí	6.4	6.0	5.1	6.3	7.7	4.3	4.5	6.1
Sinaloa	7.7	6.8	6.5	7.0	8.3	5.6	6.6	7.3
Sonora	7.0	6.6	5.5	5.8	7.9	5.1	5.2	6.2
Tabasco	5.0	4.9	5.2	4.9	7.6	4.0	4.6	5.4
Tamaulipas	6.8	5.9	5.9	6.4	7.2	5.0	5.4	6.2
Tlaxcala	7.0	6.8	5.5	6.5	7.0	5.4	5.2	6.6
Veracruz de Ignacio de la Llave	6.4	5.7	5.9	6.1	7.2	4.5	4.8	4.5
Yucatán	7.8	6.4	6.1	7.3	7.7	6.5	6.7	7.9
Zacatecas	5.5	6.7	5.9	6.1	7.3	4.6	5.3	5.6

¹ Se refiere al promedio de las calificaciones otorgadas por los informantes a los servicios públicos básicos.

Fuente: INEGI. *Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental*, 2017.

2. Experiencia con servicios públicos bajo demanda

Se estima que el 83.2% de la población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más cuyo hogar es usuario del servicio de educación pública considera que se cumple con los días de clase programados en el calendario



Así mismo el **63.8%** de los usuarios del servicio de educación pública se encuentra muy satisfecho o satisfecho con dicho servicio; cifra por debajo de la media nacional que es de **66.7%**.

Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más por entidad federativa, según satisfacción con el servicio de educación pública obligatoria (primaria, secundaria o bachillerato)

Entidad Federativa	Población de 18 años y más que tuvo contacto con el servicio de educación pública obligatoria (primaria, secundaria o bachillerato) ¹	Satisfacción con el servicio de educación pública obligatoria ²		Ranking
		Absolutos	Relativos	
Estados Unidos Mexicanos	47 760 774	14 560 373	30.5	
Yucatán	781 036	530 424	67.9	1
Campeche	330 143	182 344	55.2	2
Nayarit	296 768	156 342	52.7	3
Colima	315 507	162 381	51.5	4
Baja California Sur	201 960	98 839	48.9	5
Guanajuato	1 814 618	847 237	46.7	6
Aguascalientes	589 392	269 425	45.7	7
Coahuila de Zaragoza	1 552 128	683 138	44.0	8
Querétaro	770 034	337 282	43.8	9
Sinaloa	1 024 758	448 851	43.8	10
Quintana Roo	863 247	373 975	43.3	11
Tlaxcala	501 247	207 658	41.4	12
Nuevo León	3 052 741	1 247 597	40.9	13
San Luis Potosí	852 742	307 752	36.1	14
Sonora	1 293 729	460 896	35.6	15
Hidalgo	398 838	136 393	34.2	16
Baja California	1 883 544	641 179	34.0	17
Chihuahua	1 862 946	631 623	33.9	18
Jalisco	3 159 868	1 030 448	32.6	19
Durango	642 889	208 354	32.4	20
Tamaulipas	1 860 138	590 494	31.7	21
Guerrero	743 701	230 001	30.9	22
Morelos	750 392	217 063	28.9	23
Michoacán de Ocampo	824 239	225 773	27.4	24
Puebla	1 692 799	435 619	25.7	25
Tabasco	300 923	76 756	25.5	26
Zacatecas	272 485	69 386	25.5	27
Chiapas	732 976	182 459	24.9	28
Estado de México	9 034 583	1 945 119	21.5	29
Ciudad de México	6 909 104	1 299 381	18.8	30
Oaxaca	473 011	79 013	16.7	31
Veracruz de Ignacio de la Llave	1 978 288	247 171	12.5	32

¹ Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más cuyo hogar es usuario del servicio de educación pública.

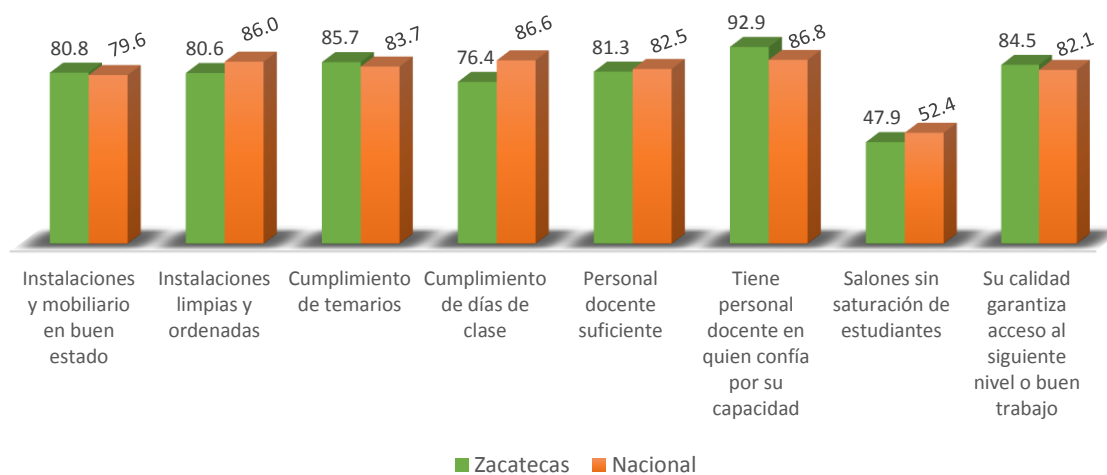
² Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho" y "Satisfecho".

Fuente: INEGI. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2017.

Educación pública universitaria

A partir de la ENCIG se estima que en el estado el **80.8%** de la población usuaria del servicio de educación pública superior considera que se imparten clases **en instalaciones y mobiliario en buen estado**, el **76.4%** considera que se tiene **cumplimiento con los días de clases** establecidos en el calendario, mientras que el **92.9%** considera que se tiene el personal docente en quien confía por su capacidad.

Características del servicio de educación pública universitaria



Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más por entidad federativa, según satisfacción con el servicio de educación pública universitaria

Entidad Federativa	Población de 18 años y más usuaria de educación pública universitaria ¹	Satisfacción con el servicio de educación pública universitaria ²		Ranking
		Absolutos	Relativos	
Estados Unidos Mexicanos	4 261 081	3 496 426	82.1	
Guanajuato	67 084	60 614	90.4	1
Nuevo León	278 798	249 842	89.6	2
Aguaascalientes	64 789	57 954	89.5	3
Yucatán	41 442	36 989	89.3	4
Colima	27 525	24 469	88.9	5
Hidalgo	45 538	40 188	88.3	6
Durango	70 150	61 624	87.8	7
Baja California	173 585	152 206	87.7	8
Michoacán de Ocampo	71 780	62 533	87.1	9
Zacatecas	23 235	20 002	86.1	10
Jalisco	137 217	117 423	85.6	11
Nayarit	33 614	28 487	84.7	12
Sinaloa	141 718	119 434	84.3	13
Coahuila de Zaragoza	103 213	86 341	83.7	14
Puebla	146 432	122 165	83.4	15
Sonora	118 812	98 321	82.8	16
Estado de México	950 433	785 309	82.6	17
Chihuahua	206 076	166 187	80.6	18
Tamaulipas	159 210	128 315	80.6	19
Guerrero	71 911	57 854	80.5	20
Baja California Sur	24 233	19 284	79.6	21
Ciudad de México	658 499	521 685	79.2	22
Campeche	22 429	17 672	78.8	23
San Luis Potosí	85 616	67 449	78.8	24
Tabasco	21 334	16 415	76.9	25
Morelos	61 587	47 312	76.8	26
Querétaro	74 133	56 720	76.5	27
Chiapas	68 655	52 390	76.3	28
Veracruz de Ignacio de la Llave	173 632	129 881	74.8	29
Quintana Roo	77 797	57 029	73.3	30
Tlaxcala	31 730	18 865	59.5	31
Oaxaca	28 874	15 467	53.6	32

¹Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más, usuaria de educación pública en universidades o universidades tecnológicas estatales.

²Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho" y "Satisfecho".

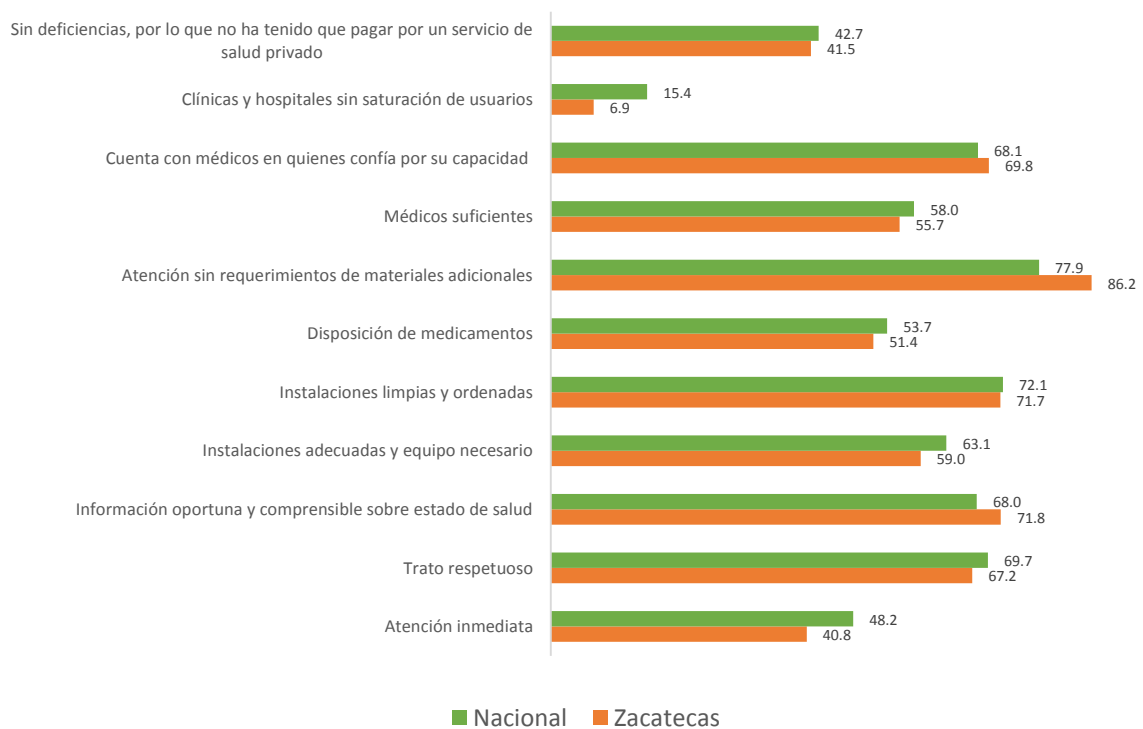
Fuente: INEGI. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2017.

Servicio de salud en el IMSS

A partir de la ENCIG se estima que el **67.2%** de la población usuaria del servicio de salud en el IMSS considera que se les proporciona un **trato respetuoso**. En contraste el **51.4%** considera que tiene **disponibilidad de medicamentos**, el **55.7%** considera que hay **médicos suficientes**.

El **45.4%** de la población usuaria del servicio de salud del IMSS, se encuentra muy satisfecha o satisfecha con el servicio.

Características del servicio de salud en el IMSS



Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más por entidad federativa, según satisfacción con el servicio de salud del Instituto Mexicano del Seguro Social

Entidad Federativa	Población de 18 años y más usuaria del servicio de salud del IMSS ¹	Satisfacción con el servicio de salud del IMSS ²		Ranking
		Absolutos	Relativos	
Estados Unidos Mexicanos	16 472 832	7 319 988	44.4	
Guerrero	220 483	135 391	61.4	1
Baja California Sur	79 526	48 784	61.3	2
Nayarit	105 568	63 267	59.9	3
Colima	123 397	71 233	57.7	4
Baja California	608 311	335 094	55.1	5
Sinaloa	336 403	182 694	54.3	6
Yucatán	338 579	183 739	54.3	7
Veracruz de Ignacio de la Llave	618 620	315 296	51.0	8
San Luis Potosí	314 006	159 552	50.8	9
<i>Sonora</i>	<i>479 517</i>	<i>242 166</i>	<i>50.5</i>	<i>10</i>
Jalisco	1 063 495	529 443	49.8	11
Michoacán de Ocampo	255 765	127 149	49.7	12
Durango	248 805	123 243	49.5	13
Hidalgo	109 202	53 908	49.4	14
Aguascalientes	268 532	132 178	49.2	15
Nuevo León	1 350 962	638 737	47.3	16
Oaxaca	122 466	57 885	47.3	17
Campeche	110 403	50 202	45.5	18
Zacatecas	82 765	37 559	45.4	19
Coahuila de Zaragoza	637 174	282 286	44.3	20
Tabasco	77 873	34 369	44.1	21
Tamaulipas	656 548	288 836	44.0	22
Guanajuato	564 635	245 357	43.5	23
Chihuahua	793 785	343 414	43.3	24
Chiapas	199 172	83 533	41.9	25
Ciudad de México	2 088 615	873 635	41.8	26
<i>Morelos</i>	<i>225 826</i>	<i>92 505</i>	<i>41.0</i>	<i>27</i>
Tlaxcala	114 155	46 572	40.8	28
Querétaro	317 467	127 539	40.2	29
Puebla	491 529	186 232	37.9	30
Quintana Roo	306 258	113 958	37.2	31
Estado de México	3 162 990	1 114 232	35.2	32

¹Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más, usuaria del servicio de salud del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).

² Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho" y "Satisfecho".

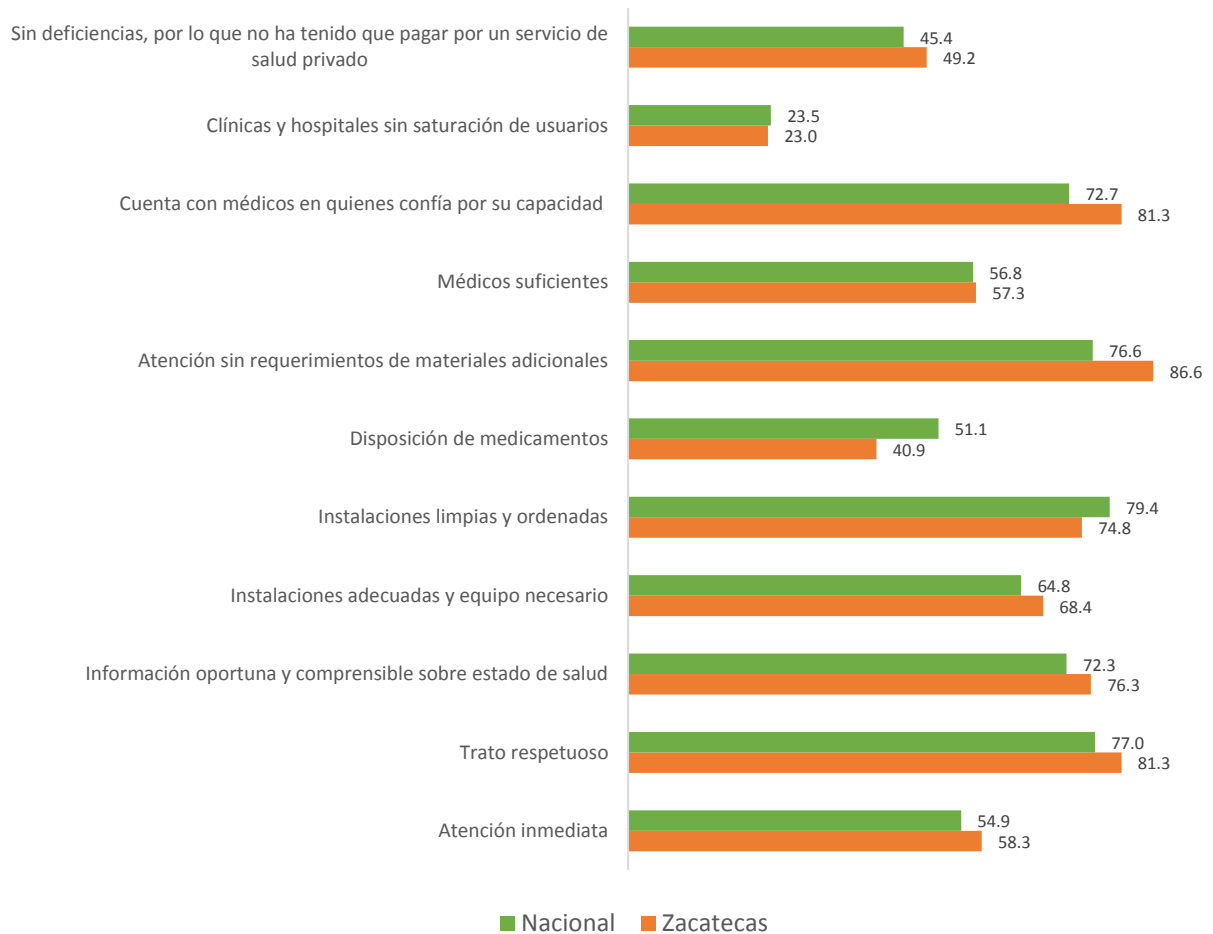
Fuente: INEGI. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2017.

Servicio de salud en el ISSSTE

A partir de la ENCIG se estima que en la entidad el **81.3%** de la población usuaria del servicio de salud en el ISSSTE considera que se les proporciona un **trato respetuoso**, mientras que el **40.9%** considera que tiene **disponibilidad de medicamentos**.

El 58.3% de la población usuaria del servicio de salud del ISSSTE, considera que la **atención es inmediata**.

Características del servicio de salud en el ISSSTE



Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más por entidad federativa, según satisfacción con el servicio de salud del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado

Entidad Federativa	Población de 18 años y más usuaria del servicio de salud del ISSSTE ¹	Satisfacción con el servicio de salud del ISSSTE ²		Ranking
		Absolutos	Relativos	
Estados Unidos Mexicanos	3 204 958	1 610 450	50.2	
Jalisco	56 352	43 491	77.2	1
Baja California	91 442	62 938	68.8	2
Colima	27 611	18 110	65.6	3
Tlaxcala	31 308	19 572	62.5	4
Campeche	32 829	20 264	61.7	5
Chihuahua	80 350	48 612	60.5	6
Baja California Sur	37 556	22 599	60.2	7
Yucatán	50 369	30 206	60.0	8
Puebla	68 942	41 188	59.7	9
Zacatecas	28 512	16 359	57.4	10
Tamaulipas	88 240	50 153	56.8	11
Veracruz de Ignacio de la Llave	127 362	71 164	55.9	12
Sinaloa	100 894	55 148	54.7	13
Sonora	97 899	53 102	54.2	14
Estado de México	677 947	363 660	53.6	15
Morelos	56 345	29 503	52.4	16
Guanajuato	114 546	59 089	51.6	17
San Luis Potosí	62 625	32 165	51.4	18
<i>Nuevo León</i>	<i>104 783</i>	<i>53 560</i>	<i>51.1</i>	<i>19</i>
Coahuila de Zaragoza	81 141	41 020	50.6	20
Durango	73 545	36 865	50.1	21
Querétaro	54 383	26 589	48.9	22
Tabasco	29 712	14 458	48.7	23
Nayarit	40 558	18 645	46.0	24
Michoacán de Ocampo	61 037	27 083	44.4	25
Quintana Roo	46 740	20 393	43.6	26
<i>Guerrero</i>	<i>73 959</i>	<i>30 800</i>	<i>41.6</i>	<i>27</i>
Chiapas	58 510	23 956	40.9	28
Ciudad de México	623 755	237 678	38.1	29
Aguascalientes	38 903	13 404	34.5	30
Hidalgo	36 748	12 199	33.2	31
Oaxaca	50 055	16 477	32.9	32

¹ Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más, usuaria del servicio de salud del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE).

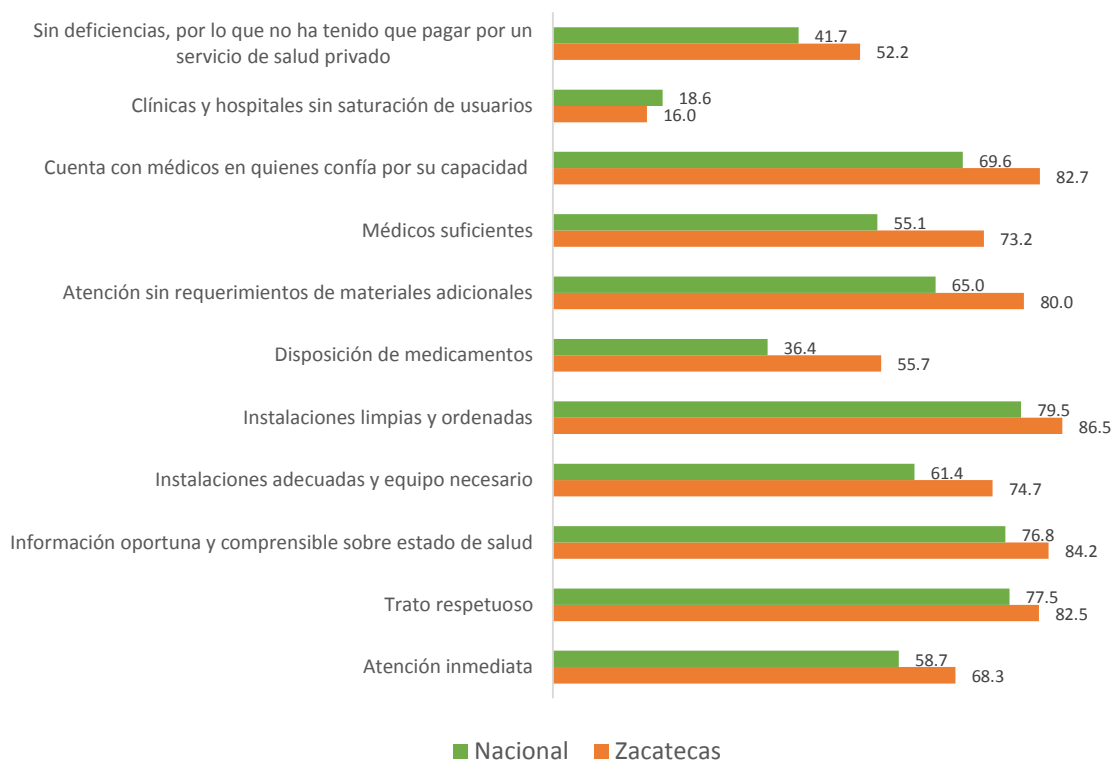
² Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho" y "Satisfecho".

Fuente: INEGI. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2017.

Servicio de salud del gobierno del Estado o Seguro Popular

A partir de la ENCIG se estima que el **82.5%** de la población usuaria del servicio de salud del gobierno del Estado o Seguro Popular considera que se le **proporciona un trato respetuoso**. En contraste el **55.7%** considera que tiene **disponibilidad de medicamentos**. El 68.3% de la población usuaria del servicio de seguro popular, considera que la **atención es inmediata**.

Características del servicio de salud estatal o Seguro Popular



Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más por entidad federativa, según satisfacción con el servicio de salud estatal o Seguro Popular

Entidad Federativa	Población de 18 años y más usuaria del servicio de salud estatal o Seguro Popular ¹	Satisfacción con el servicio de salud estatal o Seguro Popular ²		Ranking
		Absolutos	Relativos	
Estados Unidos Mexicanos	8 486 688	4 046 016	47.7	
Chihuahua	292 439	220 406	75.4	1
Nuevo León	367 471	265 125	72.1	2
Baja California Sur	34 608	24 349	70.4	3
Sonora	169 038	102 962	60.9	4
San Luis Potosí	134 427	81 700	60.8	5
Yucatán	99 979	60 615	60.6	6
Zacatecas	38 104	23 021	60.4	7
Coahuila de Zaragoza	122 426	72 150	58.9	8
Guanajuato	312 500	181 238	58.0	9
Tamaulipas	301 007	168 118	55.9	10
Colima	56 074	30 827	55.0	11
Aguascalientes	100 346	53 778	53.6	12
Hidalgo	92 890	49 781	53.6	13
Durango	111 565	59 435	53.3	14
Nayarit	38 132	20 152	52.8	15
Jalisco	410 077	213 111	52.0	16
Baja California	273 635	141 647	51.8	17
Campeche	59 163	29 819	50.4	18
<i>Querétaro</i>	<i>125 395</i>	<i>63 089</i>	<i>50.3</i>	<i>19</i>
Sinaloa	96 596	47 514	49.2	20
Puebla	372 835	178 291	47.8	21
Guerrero	189 775	89 817	47.3	22
Ciudad de México	1 109 294	519 175	46.8	23
Michoacán de Ocampo	126 517	57 133	45.2	24
Veracruz de Ignacio de la Llave	382 402	167 770	43.9	25
Tabasco	94 801	40 906	43.1	26
Quintana Roo	142 444	57 630	40.5	27
Tlaxcala	192 568	77 447	40.2	28
Morelos	215 234	85 515	39.7	29
Estado de México	2 154 205	772 347	35.9	30
Oaxaca	96 575	34 505	35.7	31
Chiapas	174 166	56 643	32.5	32

¹ Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más usuaria del servicio de salud del gobierno estatal o Seguro Popular.

² Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho" y "Satisfecho".

Fuente: INEGI. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2017.

Servicio de luz que recibe la vivienda

A partir de la ENCIG se estima que en el estado el **93.4%** de la población usuaria del servicio de energía eléctrica para su vivienda considera que éste **es continuo (sin apagones frecuentes)**, mientras que el **77%** considera que **la reinstalación de la energía eléctrica es inmediata en caso de apagón**.

Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más por entidad federativa, según satisfacción con el servicio de energía eléctrica

Entidad Federativa	Población de 18 años y más usuaria del servicio de energía eléctrica ¹	Satisfacción con el servicio de energía eléctrica ²		Ranking
		Absolutos	Relativos	
Estados Unidos Mexicanos	44 316 860	33 800 743	76.3	
Baja California Sur	194 134	172 019	88.6	1
Colima	310 887	274 057	88.2	2
Michoacán de Ocampo	797 050	700 724	87.9	3
Baja California	1 825 657	1 601 547	87.7	4
Nayarit	285 396	246 708	86.4	5
Zacatecas	261 028	221 192	84.7	6
San Luis Potosí	827 372	696 250	84.2	7
Nuevo León	2 944 631	2 477 889	84.1	8
Coahuila de Zaragoza	1 356 639	1 132 099	83.4	9
Sinaloa	981 442	818 977	83.4	10
Chihuahua	1 640 164	1 360 267	82.9	11
Aguascalientes	569 059	471 597	82.9	12
Puebla	1 647 188	1 360 608	82.6	13
Querétaro	756 117	618 678	81.8	14
Tlaxcala	477 851	389 170	81.4	15
Hidalgo	363 193	284 775	78.4	16
Oaxaca	459 179	358 067	78.0	17
Sonora	1 248 839	971 746	77.8	18
Morelos	734 522	568 543	77.4	19
Guanajuato	1 697 849	1 311 096	77.2	20
Veracruz de Ignacio de la Llave	1 862 226	1 436 443	77.1	21
Durango	610 464	465 245	76.2	22
Tamaulipas	1 737 620	1 313 270	75.6	23
Campeche	319 170	239 071	74.9	24
Jalisco	2 988 701	2 190 457	73.3	25
Yucatán	754 385	548 997	72.8	26
Ciudad de México	6 018 603	4 263 194	70.8	27
Quintana Roo	783 964	546 849	69.8	28
Estado de México	8 228 058	5 731 137	69.7	29
Guerrero	665 345	431 230	64.8	30
Chiapas	693 831	446 032	64.3	31
Tabasco	276 296	152 809	55.3	32

¹ Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más cuyo hogar es usuario del servicio de energía eléctrica.

² Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho" y "Satisfecho".

Fuente: INEGI. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2017.

Servicio de transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús

En cuanto al servicio de transporte público el 28.5% de la población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más se encuentra muy satisfecho o satisfecho con el servicio.

Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más por entidad federativa, según satisfacción con el servicio de transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús

Entidad Federativa	Población de 18 años y más usuaria de servicio de transporte público ¹	Satisfacción con el servicio de transporte público ²		Ranking
		Absolutos	Relativos	
Estados Unidos Mexicanos	34 766 037	10 884 133	31.3	
Nuevo León	2 040 724	1 034 738	50.7	1
Tlaxcala	449 345	219 733	48.9	2
Hidalgo	285 144	129 515	45.4	3
San Luis Potosí	596 509	265 252	44.5	4
Guanajuato	1 103 229	474 821	43.0	5
Michoacán de Ocampo	646 063	271 575	42.0	6
Sinaloa	665 054	267 541	40.2	7
Yucatán	625 430	249 428	39.9	8
Baja California Sur	114 774	45 754	39.9	9
Durango	433 627	172 645	39.8	10
Guerrero	657 795	253 683	38.6	11
Coahuila de Zaragoza	871 052	323 958	37.2	12
Colima	195 318	70 433	36.1	13
Chihuahua	993 810	357 685	36.0	14
Tamaulipas	1 153 062	414 722	36.0	15
Chiapas	619 040	219 633	35.5	16
Sonora	711 396	249 756	35.1	17
Baja California	1 154 786	393 862	34.1	18
Nayarit	214 533	72 153	33.6	19
Campeche	251 345	83 400	33.2	20
Veracruz de Ignacio de la Llave	1 481 977	483 744	32.6	21
Jalisco	2 461 749	775 791	31.5	22
Morelos	643 586	199 341	31.0	23
Tabasco	218 267	65 590	30.1	24
Zacatecas	183 516	52 241	28.5	25
Quintana Roo	573 081	158 007	27.6	26
Puebla	1 239 490	329 390	26.6	27
Aguascalientes	363 728	92 721	25.5	28
Estado de México	7 842 144	1 959 202	25.0	29
Oaxaca	397 372	93 016	23.4	30
Querétaro	500 329	103 713	20.7	31
Ciudad de México	5 078 762	1 001 090	19.7	32

¹ Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más, usuaria de transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús.

² Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho" y "Satisfecho".

Fuente: INEGI. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2017.

Calificación que le otorga la población de 18 años y más en áreas urbanas de cien mil habitantes y más por entidad federativa según servicios públicos bajo demanda ¹
2017

Entidad federativa	Educación pública obligatoria (primaria, secundaria o bachillerato)	Educación pública universitaria	Salud en el Instituto Mexicano del Seguro Social	Salud en el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	Salud estatal o Seguro popular	Energía eléctrica	Transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús	Autopistas con casetas de cuota
Estados Unidos Mexicanos	7.6	8.3	6.5	6.7	6.6	8.0	5.8	7.7
Aguascalientes	7.6	8.7	6.7	5.8	7.0	8.4	5.2	NA
Baja California	8.0	8.7	6.9	7.7	7.2	8.4	5.9	8.4
Baja California Sur	8.1	8.2	7.1	7.2	7.7	8.6	6.0	7.8
Campeche	8.0	8.0	6.2	7.4	6.7	7.8	5.7	8.0
Coahuila de Zaragoza	8.0	8.5	6.5	6.7	6.8	8.4	6.2	8.3
Colima	8.2	8.8	7.2	7.7	7.0	8.7	6.2	8.2
Chiapas	7.1	8.1	6.3	5.8	5.7	7.5	6.0	7.5
Chihuahua	8.0	8.2	6.4	7.5	7.9	8.4	6.1	8.2
Ciudad de México	7.3	8.2	6.4	6.0	6.6	7.7	5.0	7.5
Durango	7.9	8.7	6.6	6.7	7.1	8.0	6.2	7.4
Guanajuato	8.0	8.5	6.5	6.9	7.4	8.2	6.7	8.4
Guerrero	7.4	8.3	7.3	6.2	6.4	7.4	6.1	7.4
Hidalgo	7.6	8.5	6.6	5.5	6.9	8.0	6.5	7.6
Jalisco	7.8	8.6	6.7	8.1	7.0	7.9	5.8	8.2
Estado de México	7.2	8.3	6.1	7.1	6.0	7.6	5.4	7.5
Michoacán de Ocampo	6.7	8.5	6.6	6.4	6.2	8.7	6.3	7.7
Morelos	7.4	8.3	6.2	7.0	6.0	7.9	5.5	7.0
Nayarit	8.2	8.4	7.2	6.8	6.9	8.6	6.3	8.3
Nuevo León	8.0	8.6	6.6	6.9	7.9	8.5	6.8	8.2
Oaxaca	7.3	7.1	6.6	6.5	6.2	8.1	5.6	7.2
Puebla	7.6	8.2	5.9	6.2	6.4	8.3	5.5	7.5
Querétaro	7.5	8.1	6.1	6.6	6.6	8.2	4.7	7.3
Quintana Roo	7.1	8.1	6.0	6.0	6.5	7.8	5.6	8.1
San Luis Potosí	7.6	8.3	6.6	6.3	7.4	8.3	6.4	8.1
Sinaloa	8.4	8.4	7.1	7.2	7.2	8.4	6.6	7.9
Sonora	8.1	8.4	6.7	7.0	7.3	8.0	5.8	6.9
Tabasco	7.3	8.1	6.3	6.5	6.4	7.0	5.7	6.8
Tamaulipas	7.9	8.2	6.5	6.4	7.1	8.1	6.2	7.7
Tlaxcala	7.4	7.8	6.5	7.4	6.5	8.2	6.9	7.3
Veracruz de Ignacio de la Llave	7.6	7.9	6.8	7.4	6.4	7.9	6.0	6.4
Yucatán	8.2	8.6	6.9	7.2	7.1	7.8	6.3	8.5
Zacatecas	7.4	8.5	6.4	7.1	7.6	8.4	5.6	7.2

¹ Se refiere al promedio de las calificaciones otorgadas por los informantes a los servicios públicos bajo demanda.

NA. No aplicable por cálculos no procedentes.

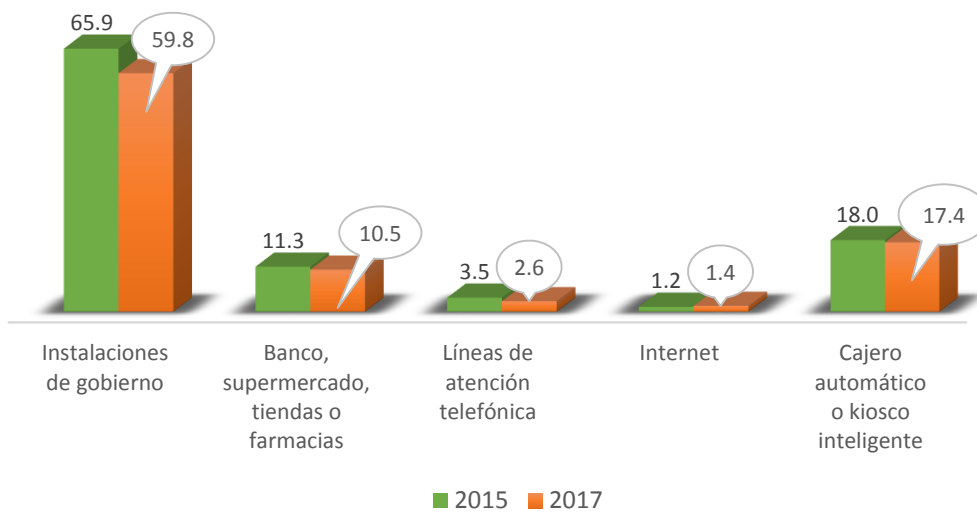
Fuente: INEGI. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2017.

3. Experiencias con pagos, trámites y servicios públicos

A partir de la ENCIG se estima que en Zacatecas, el promedio de trámites, pagos y servicios públicos realizados por persona es de 11.6 en un año.

- En el 17.4% de los casos acudieron a Cajero automático o kiosco inteligente
- Un 10.5% acudió al Banco, supermercado, tiendas o farmacias
- El 2.6% a través de líneas de atención telefónica
- Mientras que sólo el 1.4% hizo uso del internet para realizar sus trámites

Tipo de lugar al que se acudió o medio por el cual se realizó el trámite, pago, solicitud de servicio o contacto



Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más por entidad federativa de residencia, según trámites, pagos, solicitudes de servicios y contactos, realizados personalmente y promedio de trámites realizados por persona 2017

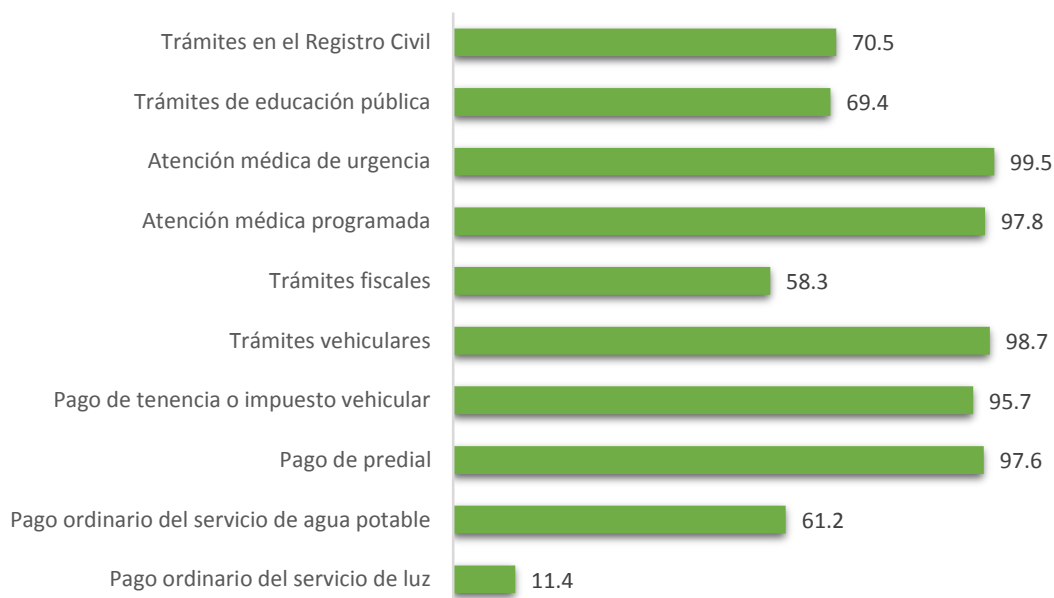
Entidad federativa	Población de 18 años y más, que realizó al menos un trámite ¹	Trámites realizados personalmente ²	Promedio de trámites realizados por persona ²	Ranking
Estados Unidos Mexicanos	39 482 071	365 900 019	9.3	
Sonora	1 154 645	15 799 489	13.7	1
Querétaro	635 937	8 178 643	12.9	2
Sinaloa	901 671	11 450 551	12.7	3
Durango	562 590	6 993 673	12.4	4
Baja California Sur	169 997	2 056 359	12.1	5
Chihuahua	1 551 948	18 653 208	12.0	6
Aguascalientes	492 759	5 792 699	11.8	7
Nuevo León	2 581 045	30 286 976	11.7	8
Zacatecas	233 151	2 703 012	11.6	9
Baja California	1 539 151	17 802 283	11.6	10
Hidalgo	354 166	4 015 696	11.3	11
Coahuila de Zaragoza	1 339 067	15 171 455	11.3	12
Guanajuato	1 404 620	15 842 189	11.3	13
Quintana Roo	681 512	7 179 352	10.5	14
Tamaulipas	1 542 732	16 080 882	10.4	15
San Luis Potosí	732 614	7 334 661	10.0	16
Yucatán	683 190	6 838 810	10.0	17
Chiapas	607 814	6 081 577	10.0	18
Campeche	284 616	2 814 730	9.9	19
Jalisco	2 793 036	27 544 875	9.9	20
Morelos	646 773	6 100 009	9.4	21
Guerrero	629 053	5 286 653	8.4	22
Colima	271 610	2 269 002	8.4	23
Oaxaca	408 556	3 375 739	8.3	24
Veracruz de Ignacio de la Llave	1 527 609	12 300 006	8.1	25
Tlaxcala	408 840	3 269 317	8.0	26
Michoacán de Ocampo	689 187	5 466 113	7.9	27
Nayarit	254 894	1 986 310	7.8	28
Ciudad de México	5 282 566	39 878 545	7.5	29
Tabasco	250 465	1 814 520	7.2	30
Puebla	1 372 080	8 651 574	6.3	31
Estado de México	7 494 177	46 881 111	6.3	32

¹ Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más que realizó al menos un trámite, pago, solicitud de un servicio o tuvo algún tipo de contacto con una autoridad.

² Incluye la realización de trámites, pagos, solicitudes de servicios y contactos que el informante experimentó personalmente.

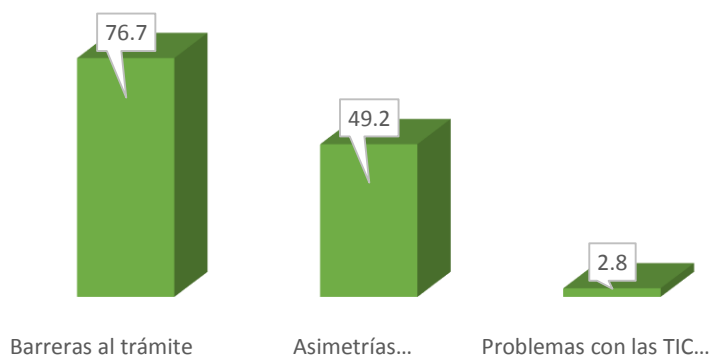
Durante 2017, en **58.9%** de los trámite, pagos o solicitudes de servicios, los usuarios acudieron a instalaciones de gobierno para realizarlos. El pago ordinario del servicio de luz fue en el que se acudió en menor media a oficinas gubernamentales.

Porcentaje de trámites realizados personalmente en instalaciones de gobierno



En 56.7% de los tramites que realizaron los usuarios enfrentaron algún problema.

Tipo de problemas que enfrentaron los usuarios



Notas:

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".

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".

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".

Trámites, pagos, solicitudes de servicios y contactos, realizados personalmente por población de 18 años y más por entidad federativa de ocurrencia, según satisfacción con el tiempo destinado a su realización 2017

Entidad federativa	Trámites realizados personalmente por población de 18 años y más ^{1,2}	Satisfacción con el tiempo destinado a la realización del trámite ³		Ranking
		Absolutos	Relativos	
Estados Unidos Mexicanos	357 404 348	272 148 434	76.1	
Nuevo León	29 769 545	25 464 340	85.5	1
Baja California	17 372 003	14 637 968	84.3	2
Baja California Sur	2 019 953	1 682 881	83.3	3
Sonora	14 878 150	12 189 750	81.9	4
Sinaloa	11 008 474	8 943 225	81.2	5
Chihuahua	17 879 916	14 460 593	80.9	6
Tamaulipas	15 891 727	12 616 436	79.4	7
Coahuila de Zaragoza	14 646 014	11 559 330	78.9	8
Querétaro	8 202 043	6 472 483	78.9	9
Durango	6 661 216	5 239 534	78.7	10
Colima	2 218 732	1 742 744	78.5	11
Puebla	8 533 983	6 649 804	77.9	12
Yucatán	6 661 374	5 158 369	77.4	13
Zacatecas	2 668 503	2 065 922	77.4	14
Veracruz de Ignacio de la Llave	11 987 118	9 242 812	77.1	15
Guerrero	5 155 520	3 920 194	76.0	16
San Luis Potosí	7 137 883	5 412 288	75.8	17
Jalisco	26 800 765	20 267 046	75.6	18
Michoacán de Ocampo	5 261 888	3 974 512	75.5	19
Guanajuato	15 576 090	11 753 517	75.5	20
Nayarit	1 973 890	1 483 823	75.2	21
Morelos	5 821 591	4 325 562	74.3	22
Hidalgo	3 936 802	2 903 541	73.8	23
Tlaxcala	3 070 266	2 246 439	73.2	24
Ciudad de México	40 884 247	29 690 098	72.6	25
Campeche	2 716 383	1 941 745	71.5	26
Tabasco	1 786 831	1 244 335	69.6	27
Estado de México	43 209 823	30 071 235	69.6	28
Aguascalientes	5 574 003	3 875 458	69.5	29
Chiapas	5 958 509	4 100 846	68.8	30
Quintana Roo	7 075 041	4 706 147	66.5	31
Oaxaca	3 182 748	2 096 526	65.9	32

¹ Incluye la realización de trámites, pagos, solicitudes de servicios y otros contactos que el informante experimentó personalmente excepto "Contacto con autoridades de seguridad pública", estimación que asciende a 8 495 671 casos.

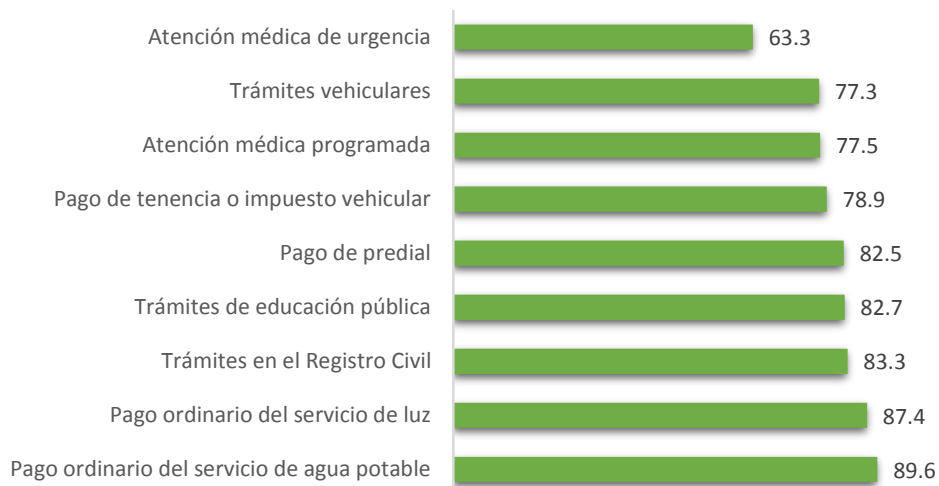
² El dato Nacional incluye 1 883 317 trámites en donde no se especifica la entidad en que fue realizado.

³ Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho" y "Satisfecho".

Nivel de satisfacción con el trato recibido

A partir de la ENCIG se estima que a nivel nacional, en el **77.8%** de los trámites, los usuarios que realizaron algún pago o servicio, se sienten Muy satisfechos o Satisfechos con **el trato recibido** y para **Zacatecas** este valor de eleva a **81.7%**

Satisfacción con el trato recibido al realizar el trámite



Trámites, pagos, solicitudes de servicios y contactos, realizados personalmente por población de 18 años y más por entidad federativa de ocurrencia, según calificación promedio y satisfacción general 2017

Entidad federativa	Trámites realizados personalmente por población de 18 años y más ^{1,2}	Calificación promedio	Satisfacción general con el trámite ³		Ranking
			Absolutos	Relativos	
Estados Unidos Mexicanos	357 404 348	8.0	280 734 755	78.5	
Nuevo León	29 769 545	8.4	25 802 626	86.7	1
Baja California	17 372 003	8.3	15 001 873	86.4	2
Sinaloa	11 008 474	8.5	9 349 890	84.9	3
Baja California Sur	2 019 953	8.3	1 701 562	84.2	4
Coahuila de Zaragoza	14 646 014	8.4	12 229 117	83.5	5
Sonora	14 878 150	8.2	12 344 953	83.0	6
Tamaulipas	15 891 727	8.2	12 866 659	81.0	7
Chihuahua	17 879 916	8.2	14 457 949	80.9	8
Durango	6 661 216	8.2	5 378 337	80.7	9
Zacatecas	2 668 503	8.1	2 147 946	80.5	10
Colima	2 218 732	8.2	1 779 107	80.2	11
Michoacán de Ocampo	5 261 888	8.1	4 205 442	79.9	12
Guerrero	5 155 520	8.0	4 100 841	79.5	13
Yucatán	6 661 374	8.1	5 293 993	79.5	14
Puebla	8 533 983	8.0	6 742 808	79.0	15
Querétaro	8 202 043	8.0	6 478 067	79.0	16
Jalisco	26 800 765	8.1	21 052 817	78.6	17
Veracruz de Ignacio de la Llave	11 987 118	7.9	9 405 782	78.5	18
San Luis Potosí	7 137 883	7.9	5 585 809	78.3	19
Hidalgo	3 936 802	7.9	3 076 725	78.2	20
Tlaxcala	3 070 266	7.9	2 373 590	77.3	21
Nayarit	1 973 890	8.0	1 520 175	77.0	22
Guanajuato	15 576 090	8.1	11 940 301	76.7	23
Morelos	5 821 591	7.8	4 452 723	76.5	24
Ciudad de México	40 884 247	7.8	31 057 060	76.0	25
Campeche	2 716 383	7.6	2 023 473	74.5	26
Aguascalientes	5 574 003	7.8	4 123 897	74.0	27
Tabasco	1 786 831	7.7	1 316 509	73.7	28
Estado de México	43 209 823	7.7	31 781 683	73.6	29
Chiapas	5 958 509	7.6	4 147 635	69.6	30
Quintana Roo	7 075 041	7.6	4 842 758	68.4	31
Oaxaca	3 182 748	7.6	2 143 717	67.4	32

¹ Incluye la realización de trámites, pagos, solicitudes de servicios y otros contactos que el informante experimentó personalmente excepto "Contacto con autoridades de seguridad pública", estimación que asciende a 8 495 671 casos.

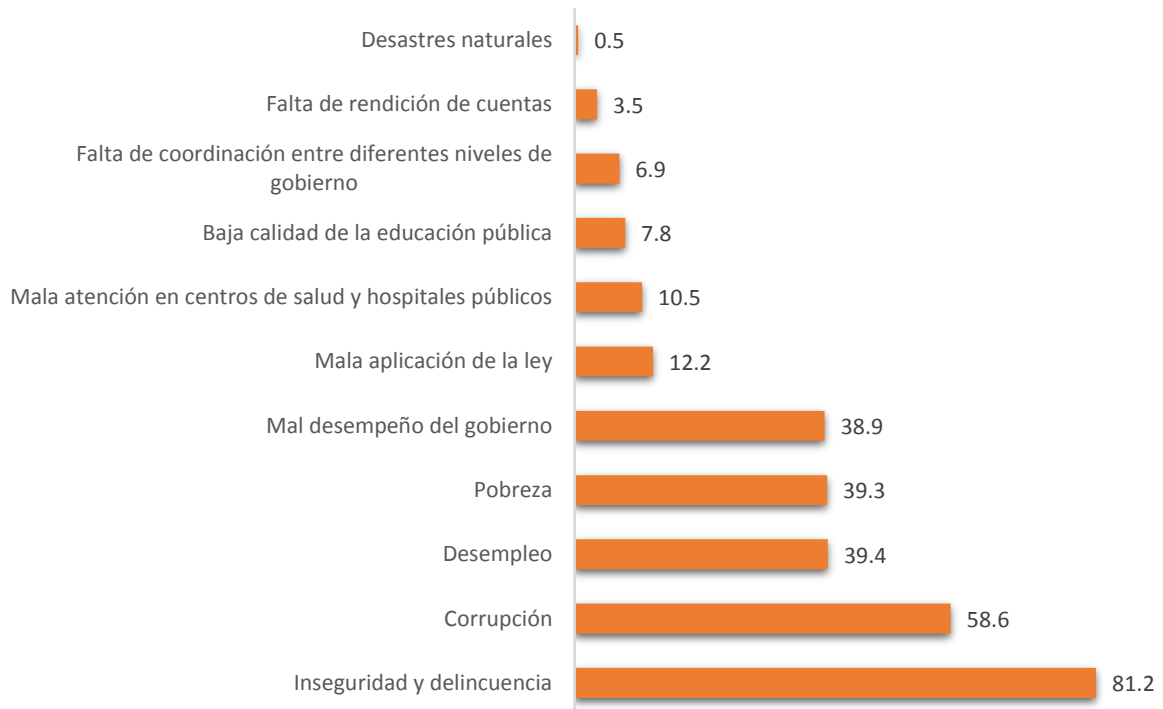
² El dato Nacional incluye 1 883 317 trámites en donde no se especifica la entidad en que fue realizado.

³ Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho" y "Satisfecho".

4. Experiencias de corrupción

Se estima que en el Estado **81.2%** de la población considera que la **inseguridad y delincuencia** es el problema más importante que aqueja hoy en día a la entidad federativa, seguido de la corrupción con un **58.6%** y el desempleo **39.4%**.

Percepción sobre los problemas más importantes en la entidad



Percepción sobre la frecuencia de corrupción en el Estado

A partir de la ENCIG se estima que, en la entidad, el **90.8%** de la población considera que las prácticas de **corrupción** son **Muy Frecuentes o Frecuentes**, cifra por debajo del **nacional** que se ubica en **91.1%**

Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más por entidad federativa, que considera que el nivel de corrupción en su Estado es Muy Frecuente y Frecuente. ²
2017

<i>Entidad Federativa</i>	<i>Población de 18 años y más ¹</i>	<i>Valor</i>	<i>Ranking</i>
Estados Unidos Mexicanos	47,760,774	91.1	
Ciudad de México	6,909,104	96.3	1
Veracruz de Ignacio de la Llave	1,978,288	95.0	2
Puebla	1,692,799	94.7	3
Tabasco	300,923	94.5	4
Oaxaca	473,011	94.3	5
Nayarit	296,768	93.6	6
Estado de México	9,034,583	93.4	7
Morelos	750,392	93.1	8
Quintana Roo	863,247	93.0	9
Guerrero	743,701	92.3	10
Sinaloa	1,024,758	92.2	11
Jalisco	3,159,868	91.7	12
Sonora	1,293,729	91.5	13
Zacatecas	272,485	90.8	14
Guanajuato	1,814,618	90.8	15
San Luis Potosí	852,742	90.1	16
Michoacán de Ocampo	824,239	90.0	17
Chiapas	732,976	89.8	18
Nuevo León	3,052,741	89.8	19
Baja California Sur	201,960	89.5	20
Baja California	1,883,544	88.7	21
Chihuahua	1,862,946	87.4	22
Tamaulipas	1,860,138	86.0	23
Coahuila de Zaragoza	1,552,128	85.9	24
Colima	315,507	85.0	25
Tlaxcala	501,247	84.4	26
Durango	642,889	83.9	27
Aguascalientes	589,392	83.7	28
Campeche	330,143	83.6	29
Hidalgo	398,838	82.0	30
Querétaro	770,034	75.2	31
Yucatán	781,036	75.0	32

¹ Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más.

² Se excluyen las respuestas "No sabe/no responde", las cuales a nivel nacional representan 1.1% con 535 207 casos estimados.

Fuente: INEGI. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2017.

Usuarios que creen o han escuchado que existe corrupción en los trámites que realizaron 2017

Entidad Federativa	Población de 18 años y más que tuvo contacto con algún servidor público ¹	Absolutos	Tasa por cada 100 000 habitantes ²	Ranking
Estados Unidos Mexicanos	35 668 461	22 108 463	61 983	
Sonora	1 081 088	859 125	79 469	1
Sinaloa	790 801	620 615	78 479	2
Guerrero	579 529	444 752	76 744	3
Morelos	579 706	442 796	76 383	4
Chiapas	554 186	420 968	75 962	5
Oaxaca	375 906	277 603	73 849	6
Campeche	268 049	196 932	73 469	7
Quintana Roo	584 727	424 801	72 649	8
Tabasco	234 768	165 953	70 688	9
San Luis Potosí	673 563	463 055	68 747	10
Ciudad de México	4 525 860	3 070 605	67 846	11
Yucatán	643 041	423 406	65 844	12
Baja California	1 399 711	910 806	65 071	13
Durango	529 391	340 740	64 365	14
Tamaulipas	1 380 436	883 708	64 017	15
Nuevo León	2 339 959	1 489 734	63 665	16
Tlaxcala	389 407	247 791	63 633	17
Chihuahua	1 416 490	901 222	63 624	18
Nayarit	229 620	144 400	62 887	19
Michoacán de Ocampo	646 030	396 753	61 414	20
Puebla	1 094 119	669 617	61 201	21
Aguascalientes	469 365	285 756	60 881	22
Zacatecas	214 250	128 605	60 026	23
Colima	255 963	149 311	58 333	24
Coahuila de Zaragoza	1 245 829	711 968	57 148	25
Jalisco	2 596 117	1 453 763	55 998	26
Baja California Sur	163 073	90 921	55 755	27
Hidalgo	328 339	181 155	55 173	28
Veracruz de Ignacio de la Llave	1 323 209	717 245	54 205	29
Estado de México	6 965 268	3 733 305	53 599	30
Querétaro	561 217	287 875	51 295	31
Guanajuato	1 229 444	573 177	46 621	32

¹ Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más que realizó al menos un trámite, pago, solicitud de servicio o cualquier tipo de contacto presencial con un servidor público. Dicha población se le define como "Usuarios" de trámites, pagos y solicitudes de servicios públicos.

² La tasa se calcula dividiendo el total de usuarios que en la entidad federativa realizaron por lo menos un trámite y creen o han escuchado que existe corrupción, entre la población de 18 años y más residente en ésta, multiplicada por 100 000 habitantes.

**Usuarios que tienen algún conocido que les refirió actos de corrupción en los trámites que realizaron
2017**

Entidad Federativa	Población de 18 años y más que tuvo contacto con algún servidor público ¹	Absolutos	Tasa por cada 100 000 habitantes ²	Ranking
Estados Unidos Mexicanos	35 668 461	16 947 019	47 513	
Sonora	1 081 088	639 958	59 196	1
Morelos	579 706	340 085	58 665	2
Sinaloa	790 801	444 448	56 202	3
San Luis Potosí	673 563	362 572	53 829	4
Oaxaca	375 906	199 014	52 942	5
Guerrero	579 529	305 369	52 693	6
Chiapas	554 186	289 669	52 269	7
Quintana Roo	584 727	304 906	52 145	8
Tabasco	234 768	119 958	51 096	9
Estado de México	6 965 268	3 501 165	50 266	10
Jalisco	2 596 117	1 298 515	50 018	11
Tlaxcala	389 407	193 102	49 589	12
Yucatán	643 041	315 619	49 082	13
Ciudad de México	4 525 860	2 206 718	48 758	14
Campeche	268 049	129 726	48 396	15
Baja California	1 399 711	649 860	46 428	16
Michoacán de Ocampo	646 030	294 119	45 527	17
Aguascalientes	469 365	211 419	45 044	18
Nuevo León	2 339 959	1 052 654	44 986	19
Chihuahua	1 416 490	624 293	44 073	20
Puebla	1 094 119	477 540	43 646	21
Durango	529 391	230 998	43 635	22
Coahuila de Zaragoza	1 245 829	536 374	43 054	23
Colima	255 963	106 574	41 636	24
Veracruz de Ignacio de la Llave	1 323 209	550 689	41 618	25
Hidalgo	328 339	134 641	41 007	26
Nayarit	229 620	92 057	40 091	27
Baja California Sur	163 073	65 075	39 905	28
Tamaulipas	1 380 436	548 875	39 761	29
Zacatecas	214 250	84 429	39 407	30
Querétaro	561 217	204 891	36 508	31
Guanajuato	1 229 444	431 707	35 114	32

¹ Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más que realizó al menos un trámite, pago, solicitud de servicio o cualquier tipo de contacto presencial con un servidor público. Dicha población se le define como "Usuarios" de trámites, pagos y solicitudes de servicios públicos.

² La tasa se calcula dividiendo el total de usuarios que en la entidad federativa realizaron por lo menos un trámite y creen o han escuchado que existe corrupción, entre la población de 18 años y más residente en ésta, multiplicada por 100 000 habitantes.

**Tasa de incidencia de corrupción por entidad federativa de residencia por cada cien mil habitantes
2017**

Entidad Federativa	Población de 18 años y más que tuvo contacto con algún servidor público ¹	Total trámites en los que existió experiencia de corrupción	Tasa de incidencia de corrupción ²	Ranking
Estados Unidos Mexicanos	35 668 461	9 110 138	25 541	
Sonora	1 081 088	114 725	61 652	1
Durango	529 391	272 488	46 676	2
Sinaloa	790 801	36 641	40 682	3
Chihuahua	1 416 490	74 243	40 673	4
Ciudad de México	4 525 860	279 747	34 111	5
Morelos	579 706	32 254	29 689	6
San Luis Potosí	673 563	117 338	28 007	7
Campeche	268 049	576 127	27 698	8
Tabasco	234 768	1 543 809	26 861	9
Michoacán de Ocampo	646 030	247 096	26 727	10
Jalisco	2 596 117	162 843	25 129	11
Oaxaca	375 906	131 048	24 780	12
Hidalgo	328 339	80 613	24 552	13
Aguascalientes	469 365	652 383	24 443	14
Tlaxcala	389 407	1 471 374	23 364	15
Guerrero	579 529	172 662	22 613	16
Nuevo León	2 339 959	172 108	22 559	17
Baja California Sur	163 073	49 689	22 469	18
Coahuila de Zaragoza	1 245 829	527 874	22 455	19
Quintana Roo	584 727	93 148	22 046	20
Nayarit	229 620	146 675	21 640	21
Chiapas	554 186	115 966	21 173	22
Estado de México	6 965 268	128 907	21 124	23
Querétaro	561 217	188 646	20 663	24
Baja California	1 399 711	321 711	19 467	25
Yucatán	643 041	666 517	19 158	26
Tamaulipas	1 380 436	63 062	17 083	27
Zacatecas	214 250	235 818	14 721	28
Veracruz de Ignacio de la Llave	1 323 209	90 980	14 277	29
Puebla	1 094 119	188 912	13 406	30
Guanajuato	1 229 444	123 195	13 245	31
Colima	255 963	31 539	12 601	32

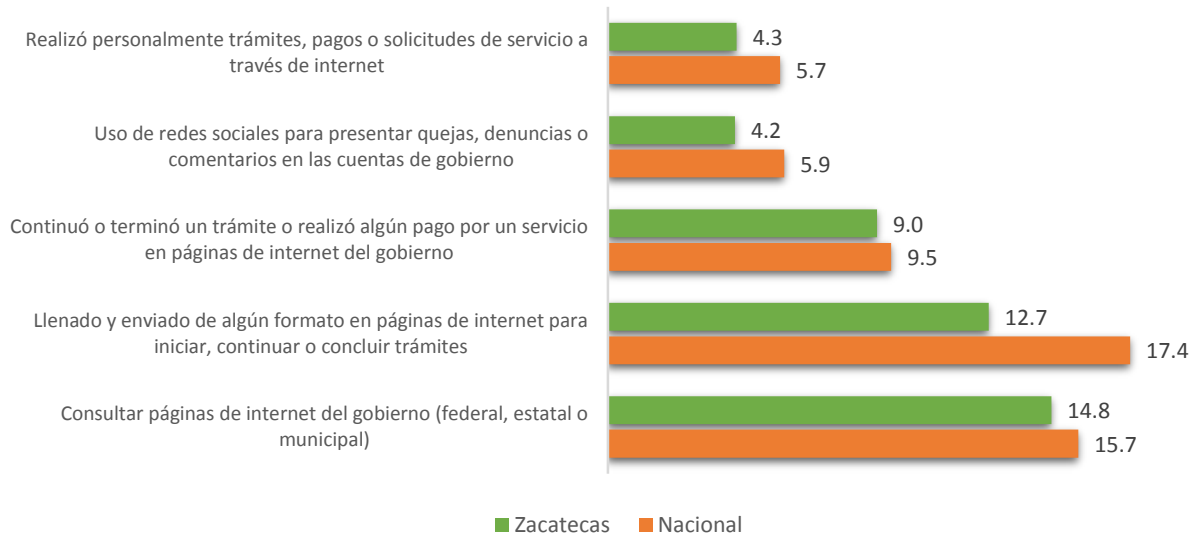
¹ Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más que realizó al menos un trámite, pago, solicitud de servicio o cualquier tipo de contacto presencial con un servidor público.

² La tasa se calcula dividiendo el total de actos de corrupción en la entidad federativa de residencia entre la población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más que tuvo contacto con algún servidor público, multiplicada por 100 000 habitantes.

5. Gobierno Electrónico

El 25.4% de la población de 18 años y más tuvo al menos una interacción con el gobierno a través de medios electrónicos; siendo la principal interacción la **consulta de páginas de internet del gobierno (federal, estatal o municipal)**.

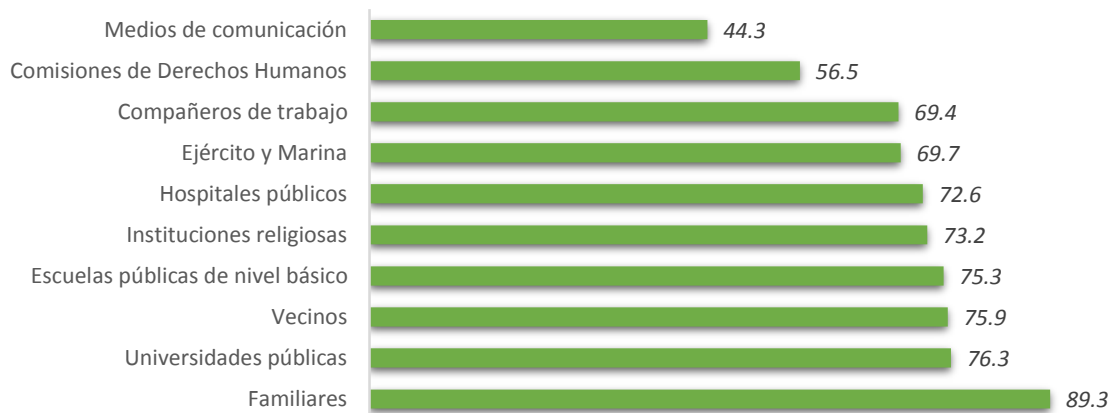
Objetivo de la interacción con el gobierno a través de medios electrónicos



6 Confianza en instituciones o actores de la sociedad

A nivel estatal 89.3% de la población de 18 años y más identifica a familiares como los actores que mayor confianza inspiran, seguido de las Universidades públicas con el 76.3%

Nivel de percepción de confianza de la sociedad en instituciones o diferentes actores



Nivel de percepción de confianza de la sociedad en instituciones o diferentes actores

