



Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2019

Principales Resultados

Quintana Roo

Mayo 2020

Objetivo general y específicos

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 2019.

Adicionalmente, se busca generar estimaciones sobre la prevalencia de actos de corrupción y la incidencia de los mismos 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.

- ❖ Medir la satisfacción de los usuarios de **servicios públicos básicos y bajo demanda durante 2019**.
- ❖ Captar información sobre las **características** de los servicios públicos básicos y bajo demanda.
- ❖ Reunir información sobre la condición de realización de **trámites, pagos, solicitudes de servicios públicos** y otro tipo de **contacto con las autoridades** en ciudades de 100,000 habitantes y más durante 2019 y **diversos atributos de calidad**.
- ❖ Medir la **percepción sobre la situación de la corrupción** en México durante 2019.
- ❖ 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** realizados durante 2019.
- ❖ Generar estimaciones sobre el grado de interacción de la población con las autoridades gubernamentales a través de **medios electrónicos**.

Diseño estadístico

Periodo de referencia de la información

Enero a diciembre de 2019.

Diseño de la muestra

Probabilístico: polietápico, estratificado y por conglomerados.

Unidades de observación

La vivienda particular seleccionada, los hogares, los residentes del hogar y la persona seleccionada en el hogar.

Población objeto de estudio

La población de 18 años y más que reside en viviendas particulares en áreas urbanas de 100,000 habitantes o más¹.

Tamaño de muestra nacional

46,000 viviendas.

Periodo de levantamiento

04 de noviembre al 20 de diciembre de 2019. **Bianual.**

Cobertura geográfica

A nivel **Nacional urbano**, por entidad federativa en dominio urbano y **32 áreas metropolitanas de interés.**

¹ A nivel nacional existen 82 áreas urbanas de 100,000 habitantes o más las cuales contaron en su conjunto con una población estimada de 50.2 millones de personas de 18 años y más, a diciembre de 2019.

Cobertura conceptual

Tipo de trámites, pagos y solicitudes de servicios públicos

Servicios públicos básicos

Agua potable, drenaje y alcantarillado, alumbrado público, parques y jardines, recolección de basura, policía, calles y avenidas, carreteras y caminos sin cuota.

Servicios públicos bajo demanda

Educación pública obligatoria: primaria, secundaria y bachillerato; educación pública universitaria; atención médica federal; atención médica estatal; servicio de energía eléctrica; transporte público masivo automotor; autobús de tránsito rápido; metro o tren ligero; autopistas con casetas de cuota.

Pagos

Servicio de energía eléctrica, servicio de agua potable, predial, tenencia.

Trámites de alta frecuencia

(Trámites que se realizan de manera recurrente durante el año de referencia)

Trámites vehiculares, trámites fiscales, citas o atención médica programada, trámites de educación pública.

Trámites de baja frecuencia

(Trámites que se realizan de manera esporádica durante el año de referencia)

Trámites ante el Registro Civil, trámites locales, trámites de construcción y ante el Registro Público de la Propiedad, trámites de asistencia pública y de créditos de vivienda, trámites relacionados con la energía eléctrica, trámite de pasaporte, trámites ante el Ministerio Público, trámites por conflictos legales, trámites de apertura de una empresa, otros trámites o solicitudes de servicios.

Solicitudes de servicios

Atención médica de urgencia, solicitud de servicios municipales, llamadas de emergencia a la policía.

Actos de autoridad

Contacto con autoridades de seguridad pública (multas, incidentes de tránsito, infracciones, detenciones por riñas, faltas a la moral o administrativas, etc.).

Experiencias con Pagos, Trámites y Solicitudes de Servicios Públicos

Problemas para realizar pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos

En el estado de **Quintana Roo**, del total de pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos realizados por los usuarios, en **60.7%** de ellos se presentó algún tipo de **problema para realizarlo**.

El problema más frecuente fue el de **barreras al trámite** con **96.1%**.

Quintana Roo
Porcentaje de usuarios que enfrentaron algún tipo de problema



Tipo de problemas que enfrentaron los usuarios¹



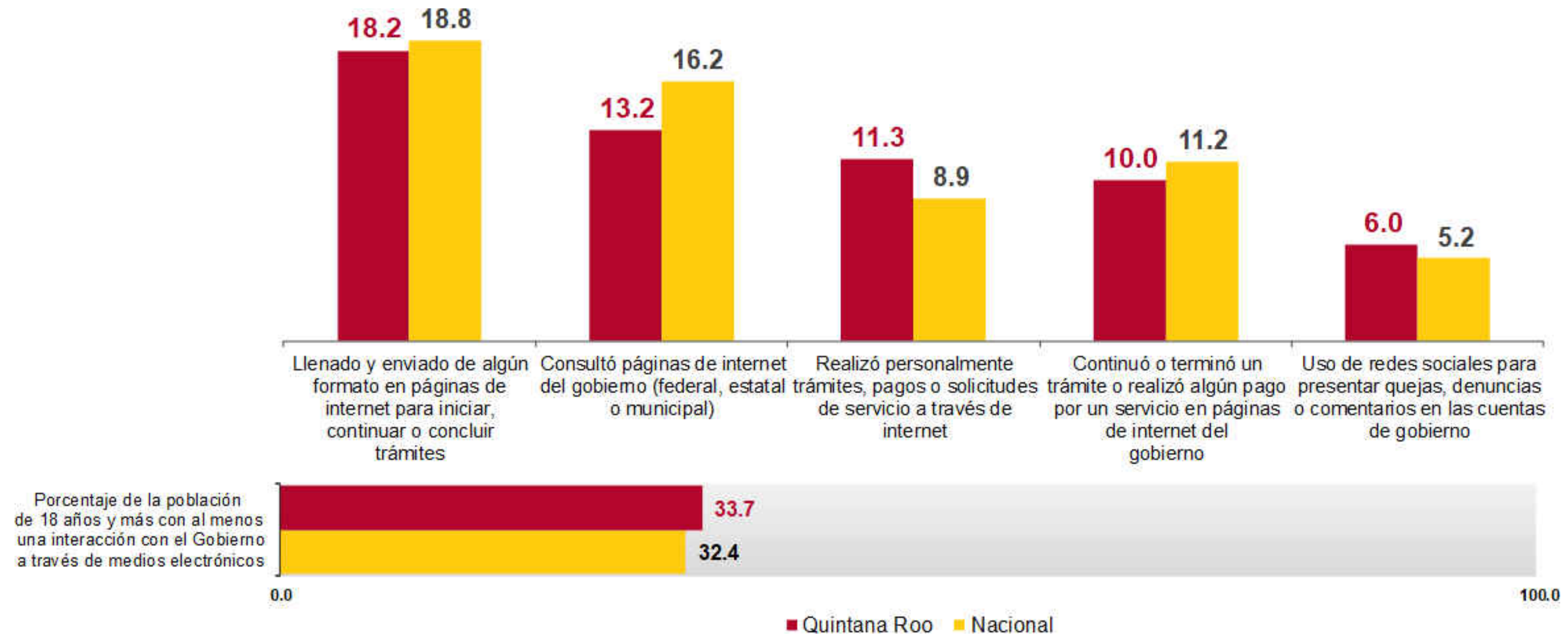
¹ El informante pudo haber elegido más de una opción.
² Incluyen largas filas, requisitos excesivos, le pasaban de una ventanilla a otra, tuvo que ir a un lugar muy lejano, costos excesivos, y horarios restringidos.
³ Incluye los casos en que no se exhibían los requisitos y en que se obtuvo información incorrecta.
⁴ Incluye los casos en que existieron problemas con la atención telefónica, problemas con la página de internet y otras causas.

Gobierno electrónico

En Quintana Roo, **33.7%** de la población mayor de 18 años tuvo al menos una *interacción con el gobierno a través de internet*.

18.2% llenó y envió algún formato en páginas de internet para iniciar, continuar o concluir trámites, mientras que, **6%** usó redes sociales para presentar quejas, denuncias o comentarios en las cuentas de gobierno.

Interacción con el gobierno a través de internet

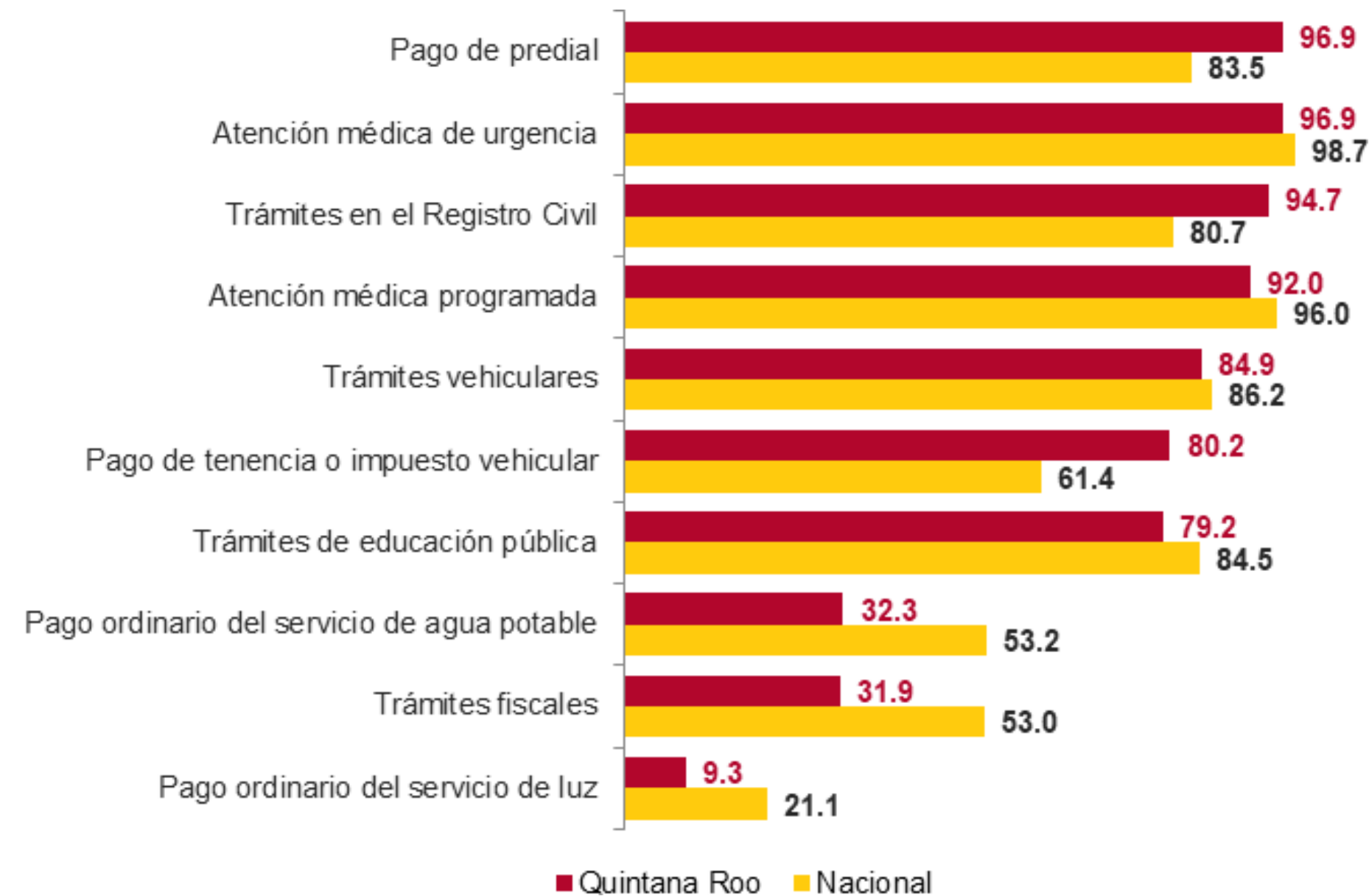


Nota: En las consultas realizadas a páginas de internet del gobierno, el informante pudo haber elegido más de una opción.

Instalaciones de gobierno

Durante **2019**, en **Quintana Roo**, en **39%** de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos los usuarios acudieron a **instalaciones de gobierno** para realizarlos. El servicio en que la mayoría de la población asistió a una **instalación de gobierno** fue el **pago de predial** con **96.9%**.

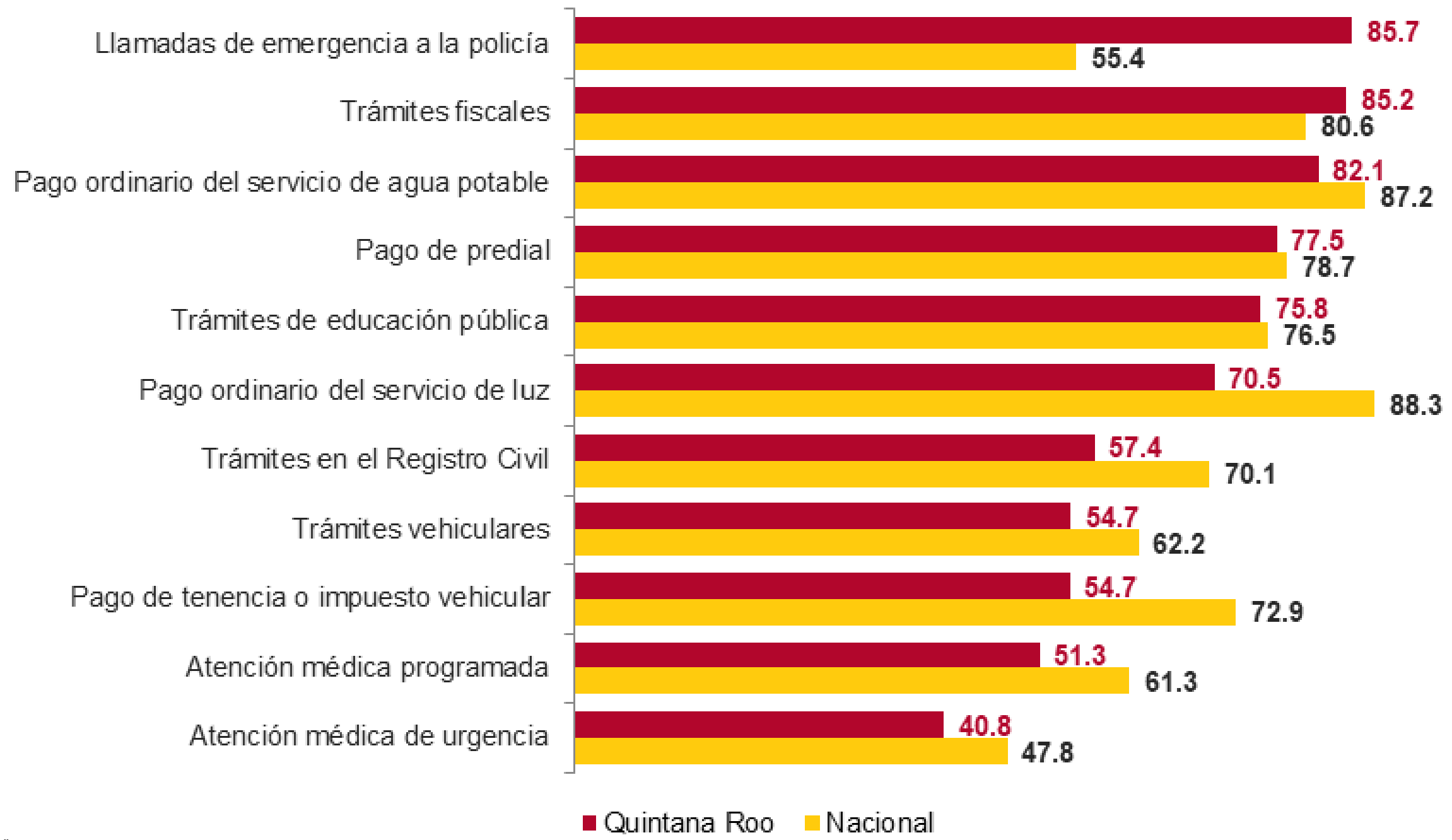
Porcentaje de trámites realizados personalmente en instalaciones de gobierno



Nivel de satisfacción con el tiempo destinado a realizar pagos, trámites o solicitudes

En **Quintana Roo**, el pago, trámite o solicitud de servicio público con el *nivel de satisfacción*¹ más alto en relación con el *tiempo destinado a realizarlo* fueron las **llamadas de emergencia a la policía** con **85.7%**.

Nivel de satisfacción¹ con el tiempo destinado a la realización del pago, trámite o solicitud de servicios públicos

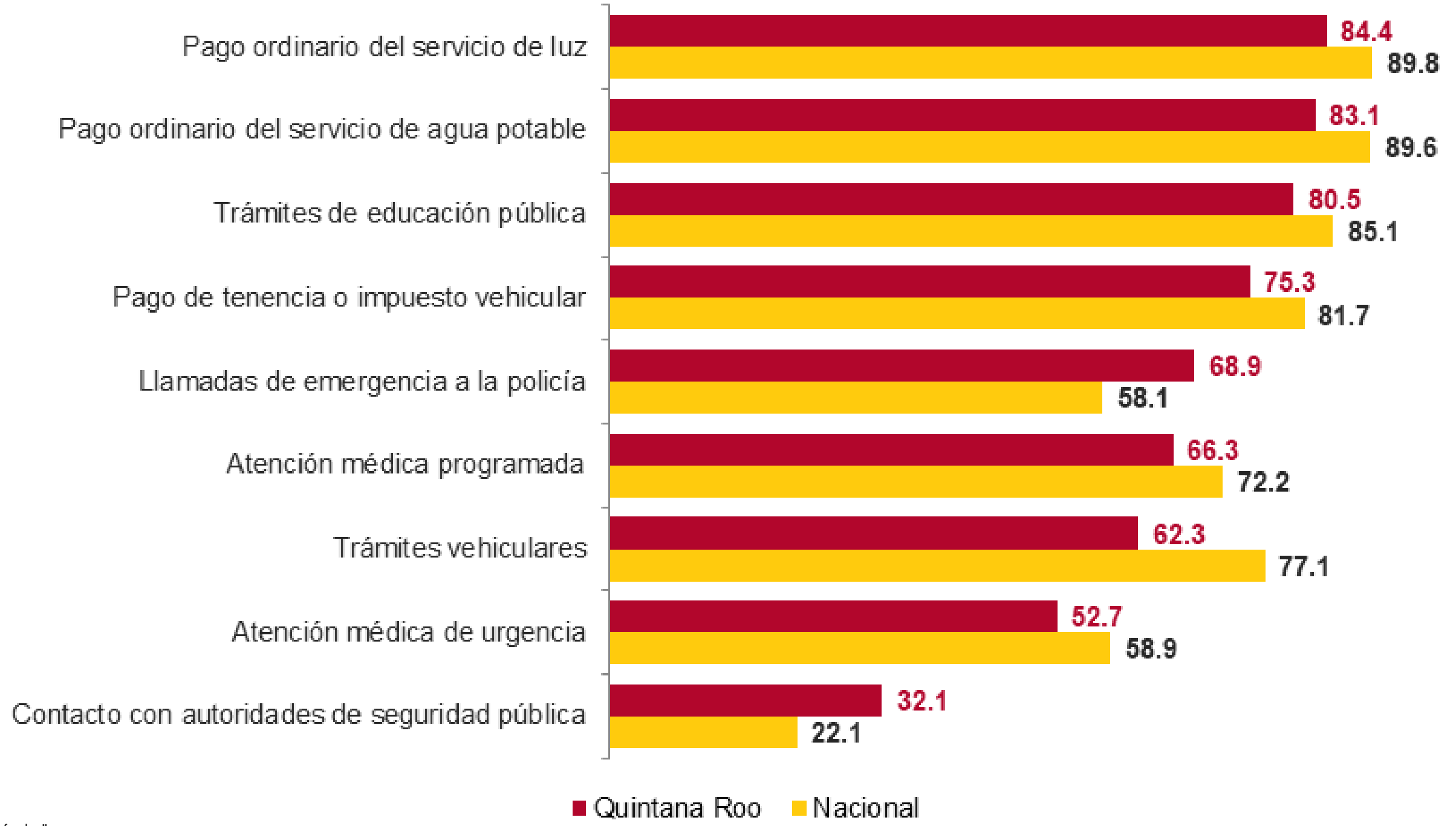


¹ Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

Nivel de satisfacción con el trato recibido al realizarlo

En el estado de **Quintana Roo**, el pago, trámite o solicitud de servicio público con el *nivel de satisfacción*¹ más alto en relación al *trato recibido* fue el **pago ordinario del servicio de luz** con **84.4%**.

Nivel de satisfacción¹ con el trato recibido al realizar pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos



¹ Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

Nivel de obtención de lo requerido

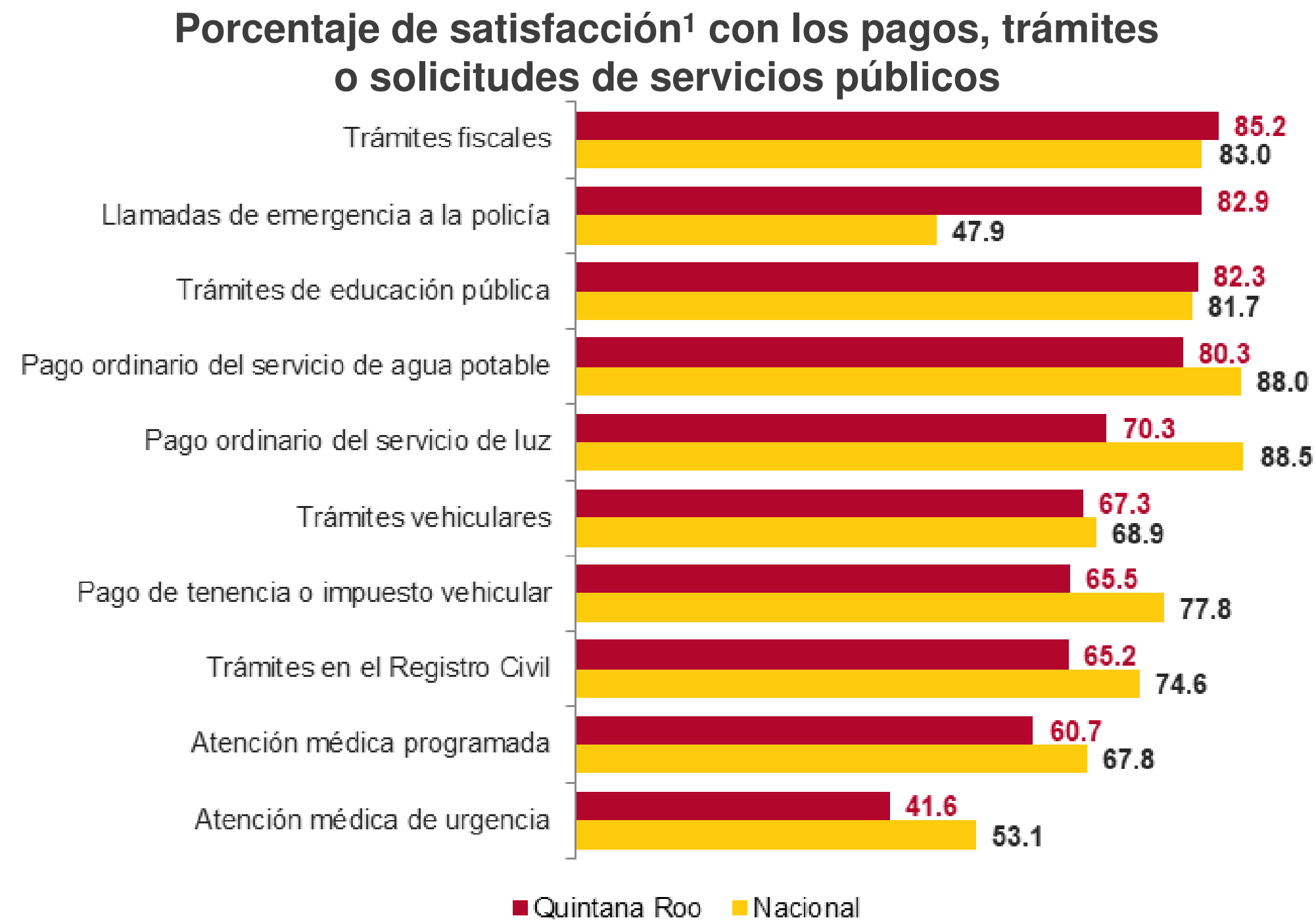
En **Quintana Roo**, el pago, trámite o solicitud de servicios públicos con mayor *nivel de obtención de lo requerido* fueron los **trámites vehiculares** con **98.9%**.

Nivel de obtención de lo requerido por el usuario al realizar pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos



Satisfacción general

En el estado de **Quintana Roo**, **72.1%** de los usuarios se sintieron **satisfechos**¹ en términos generales al realizar **pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos**. El pago, trámite o solicitud de servicios públicos con el mayor nivel de **satisfacción**¹ fueron los **trámites fiscales** con **85.2%**.



¹ Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho" o "Satisfecho".

Experiencias de Corrupción

Problemas más importantes en la entidad

En **Quintana Roo**, **83.6%** de la población de 18 años y más refirió que la **inseguridad y delincuencia** es el **problema más importante** que aqueja hoy en día a su entidad federativa, seguido de la **corrupción** con **62%** y el **mal desempeño del gobierno** con **32.8%**.

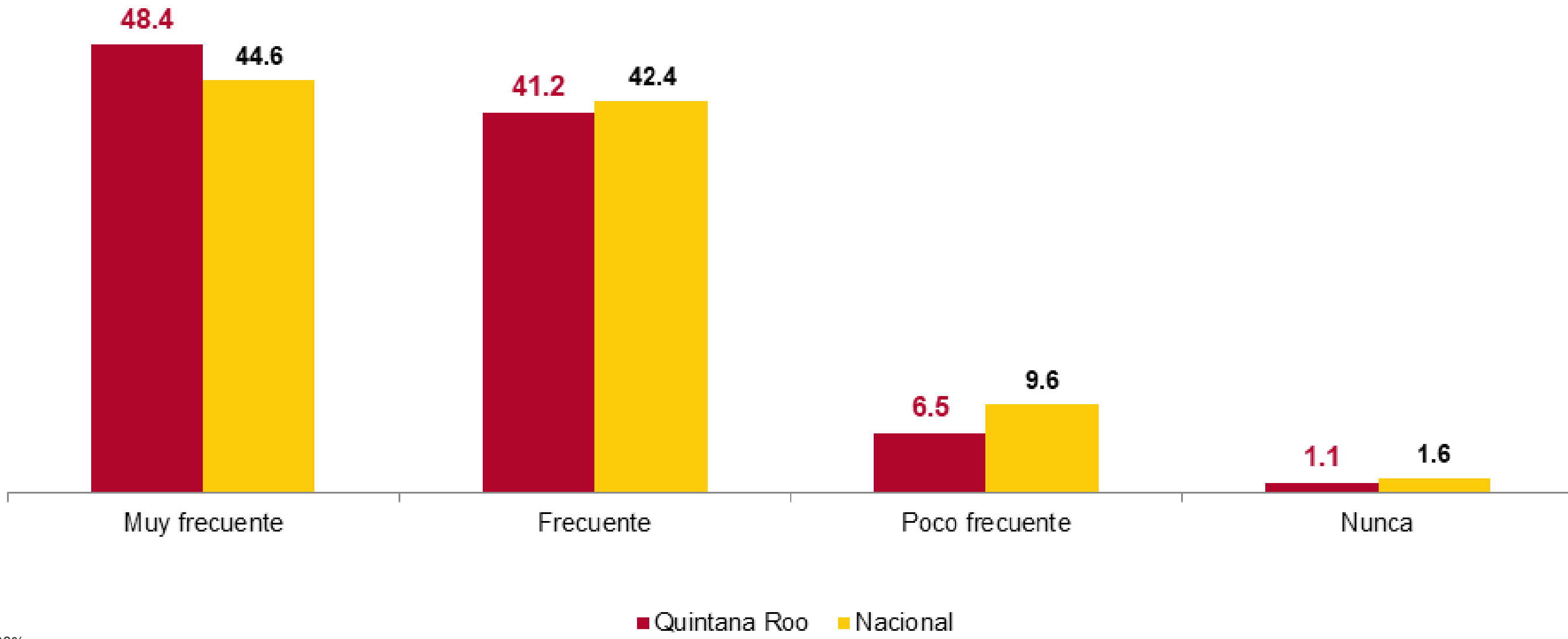


Percepción sobre la frecuencia de actos de corrupción en la entidad

En el estado de **Quintana Roo**, **89.6%** de la población de 18 años y más percibió que los **actos de corrupción** en su entidad son **muy frecuentes o frecuentes**.

A nivel nacional, **87%** de la población percibió que los **actos de corrupción** en su entidad son **muy frecuentes o frecuentes**.

Percepción sobre la frecuencia de corrupción en su entidad federativa

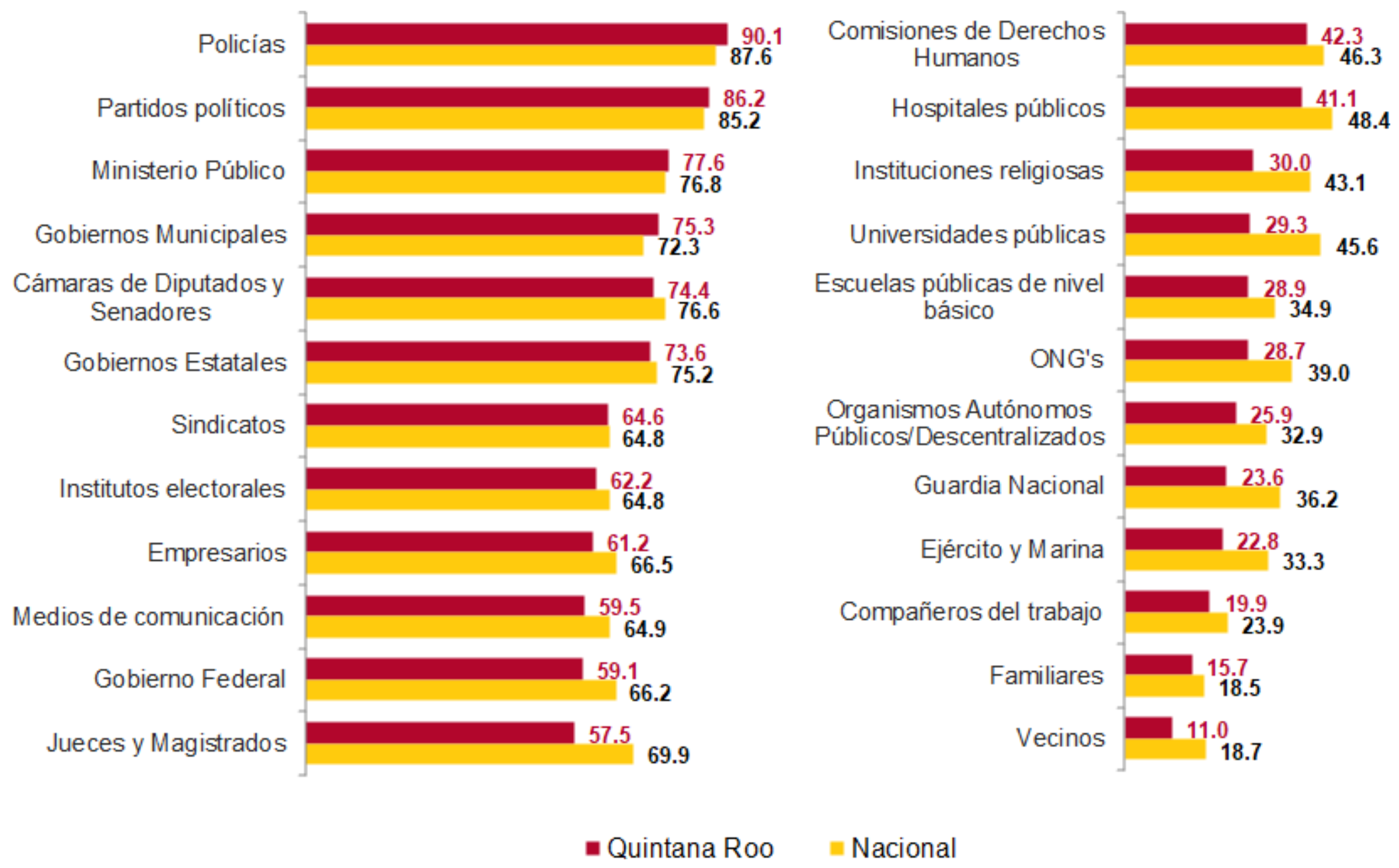


Nota: Excluye la opción "No especificado" que completa el 100%.

Percepción sobre la frecuencia de actos de corrupción en diversos sectores

En **Quintana Roo**, **90.1%** de la población de 18 años y más percibió que la **corrupción** es una práctica **muy frecuente o frecuente** en **policías**, seguido de **partidos políticos** con **86.2%**.

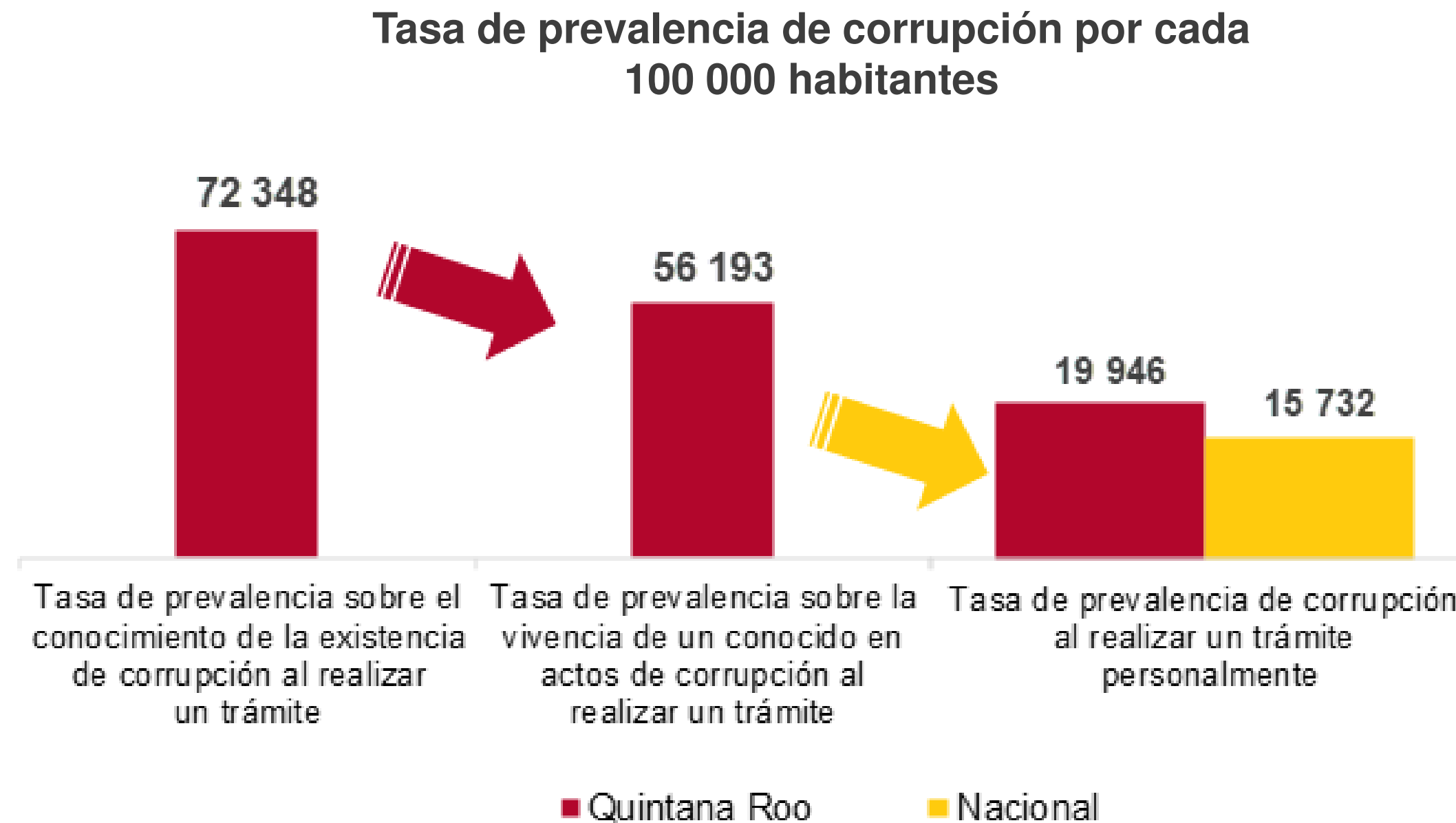
Percepción sobre la frecuencia de corrupción en diversos sectores (muy frecuente o frecuente)



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 **19 946** por cada 100 000 habitantes en **Quintana Roo**.

A nivel nacional, la *tasa de prevalencia de corrupción* fue de **15 732** por cada 100 000 habitantes.

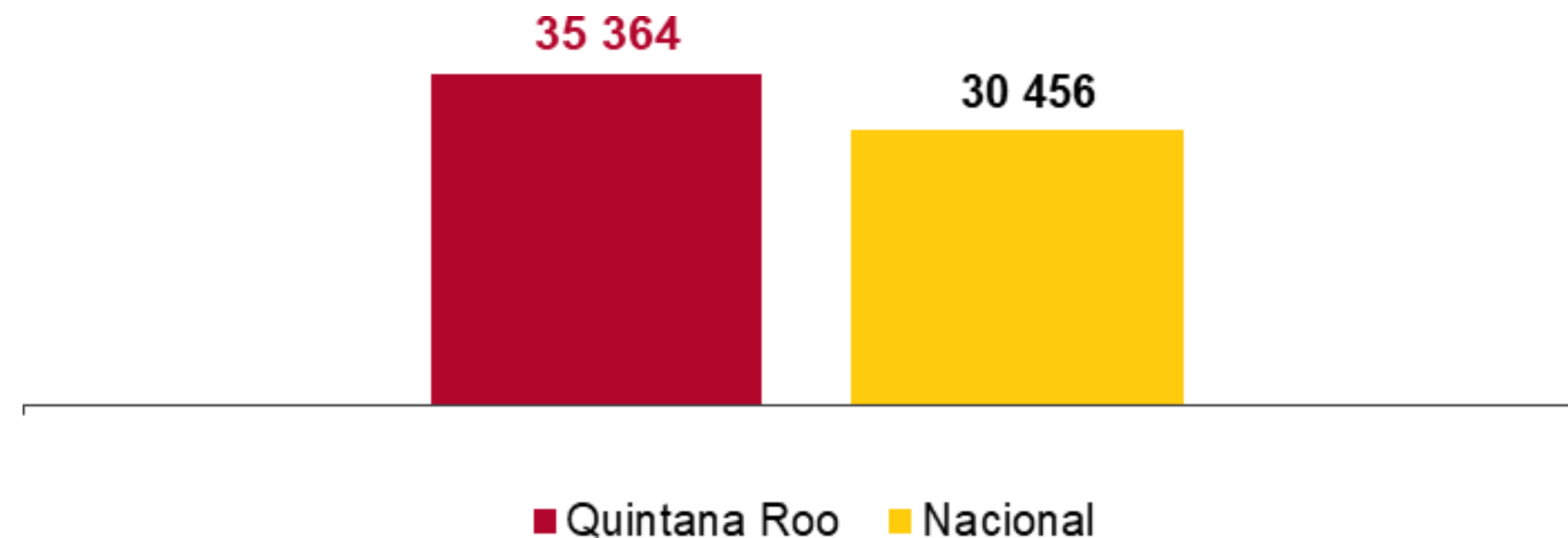


Tasa de incidencia de corrupción

En **Quintana Roo**, la tasa de *trámites donde la población tuvo contacto con algún servidor público* y experimentó al menos un *acto de corrupción* fue de **35 364** por cada 100 000 habitantes.

A nivel nacional, la *tasa de incidencia de corrupción* fue de **30 456** por cada 100 000 habitantes.

Tasa de incidencia de corrupción por cada
100 000 habitantes



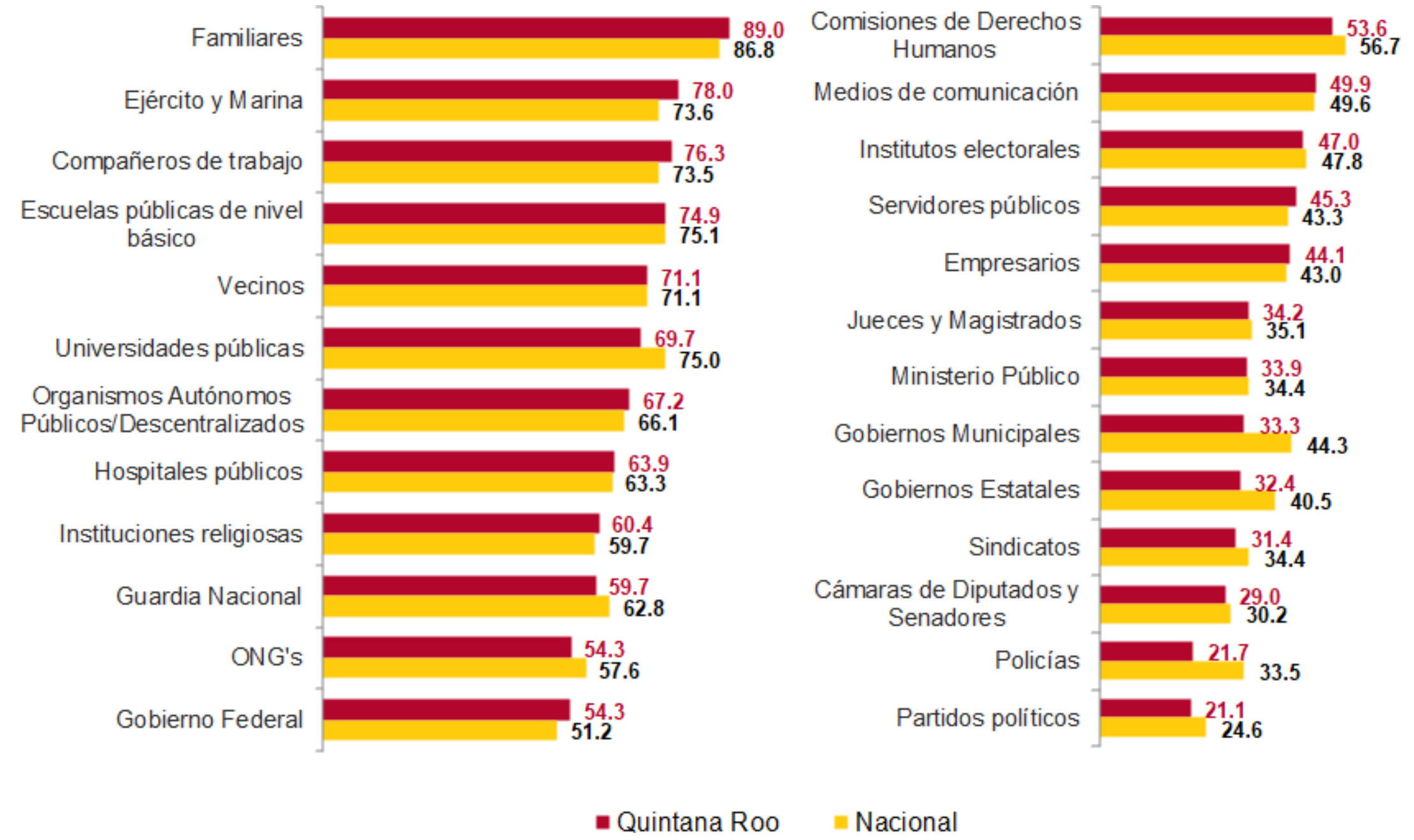


Confianza en Instituciones

Confianza en Instituciones o actores de la sociedad

En el estado de **Quintana Roo**, **89%** de la población de 18 años y más identifica a **familiares** como los actores que mayor **confianza**¹ inspiran. Por otro lado, **21.1%** identifica a **partidos políticos** como instituciones que inspiran menor **confianza**¹.

Nivel de percepción de confianza¹ de la sociedad en instituciones o diferentes actores



¹ Corresponde a las opciones de respuesta "Mucha confianza" o "Algo de confianza".

Conociendo México

800 111 46 34

www.inegi.org.mx

atencion.usuarios@inegi.org.mx



INEGI Informa