



Segunda sesión ordinaria de la Red Nacional de Monitoreo y Evaluación

ENCIG Resultados

Baja California Sur
Dirección Regional Noroeste

Octubre de 2024

ENCIG 2023

Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental

Objetivo

Generar información sobre las experiencias, percepciones y evaluación de la población de 18 años y más en ciudades de 100 mil habitantes y más sobre los trámites y servicios que proporcionaron los diferentes ámbitos de gobierno durante 2023. Adicionalmente, se busca generar estimaciones sobre la prevalencia de víctimas de actos de corrupción y la incidencia de los mismos cometidos en la realización de trámites, pagos, solicitudes de servicios públicos y otro tipo de contacto con las autoridades.

Diseño estadístico

Periodo de referencia de la información	Enero - diciembre de 2023
Diseño de la muestra	Probabilístico: trietápico, estratificado y por conglomerados
Unidades de observación	Vivienda seleccionada Hogares Residentes del hogar 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 y más ¹
Tamaño de la muestra nacional	46 000 viviendas
Periodo de levantamiento	30 de octubre al 15 de diciembre de 2023
Cobertura geográfica	A nivel: Nacional urbano Por entidad federativa en dominio urbano 32 áreas metropolitanas ² de interés

¹ A nivel nacional existieron 82 áreas urbanas de 100 000 habitantes o más las cuales contaron en su conjunto con una población de 52.5 millones de personas de 18 años y más a diciembre de 2023.

² Debido a las afectaciones causadas por el Huracán Otis, no fue posible realizar el levantamiento de información en el área metropolitana de Acapulco, Guerrero.

Cobertura conceptual

Servicios públicos básicos	Servicios públicos bajo demanda	Trámites de alta frecuencia	Trámites de baja frecuencia	Solicitudes de servicios públicos
Agua potable	Educación pública obligatoria: primaria, secundaria y bachillerato	Trámites vehiculares	Trámites ante el Registro Civil	Atención médica de urgencia
Drenaje y alcantarillado	Educación pública universitaria	Trámites fiscales	Trámites municipales	Solicitud de servicios municipales
Alumbrado público	Atención médica federal	Citas o atención médica programada	Trámites de construcción y ante el Registro Público de la Propiedad	Llamadas de emergencia a la policía
Parques y jardines	Atención médica estatal	Trámites de educación pública	Trámites de programas de asistencia pública y de créditos para vivienda	Actos de autoridad
Recolección de basura	Servicio de energía eléctrica	Pagos	Trámites relacionados con la energía eléctrica	
Policía	Transporte público masivo automotor		Trámite de pasaporte	Contacto con autoridades de seguridad pública (multas, incidentes de tránsito, infracciones, detecciones por riñas, faltas a la moral o administrativas, etc..)
Calles y avenidas	Autobús de tránsito rápido	Servicio de energía eléctrica	Trámites ante el Ministerio Público o Fiscalía Estatal	
Carreteras y caminos sin cuota	Teleférico de Cablebús o Mexicable	Servicio de agua potable	Trámites por conflictos legales	
	Metro o tren ligero	Predial	Trámites de apertura de una empresa	
	Autopistas con casetas de cuota	Tenencia vehicular	Otros trámites	

Durante 2023, en Baja California Sur, 71.2% de la población refirió un alto nivel de satisfacción con los servicios públicos provistos por el gobierno federal, mientras que 58.7% manifestó un nivel alto de satisfacción con los servicios públicos proporcionados por la entidad.

Satisfacción con los servicios públicos

Opiniones con alto nivel de satisfacción con los servicios públicos

Gobierno federal



Nacional: 69.8%
Baja California Sur: 71.2%

Lugar 13

Entidad



Nacional: 44.0%
Baja California Sur: 58.7%

Primer lugar

Municipio o alcaldía

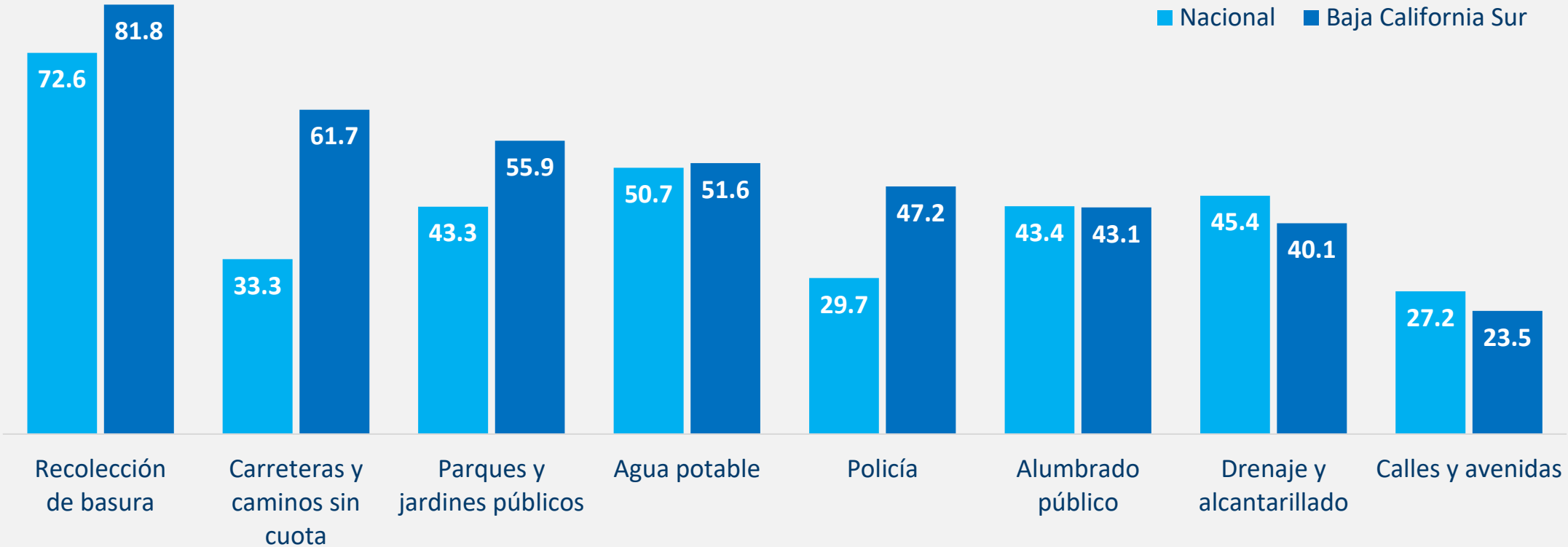


Nacional: 44.1%
Baja California Sur: 51.7%

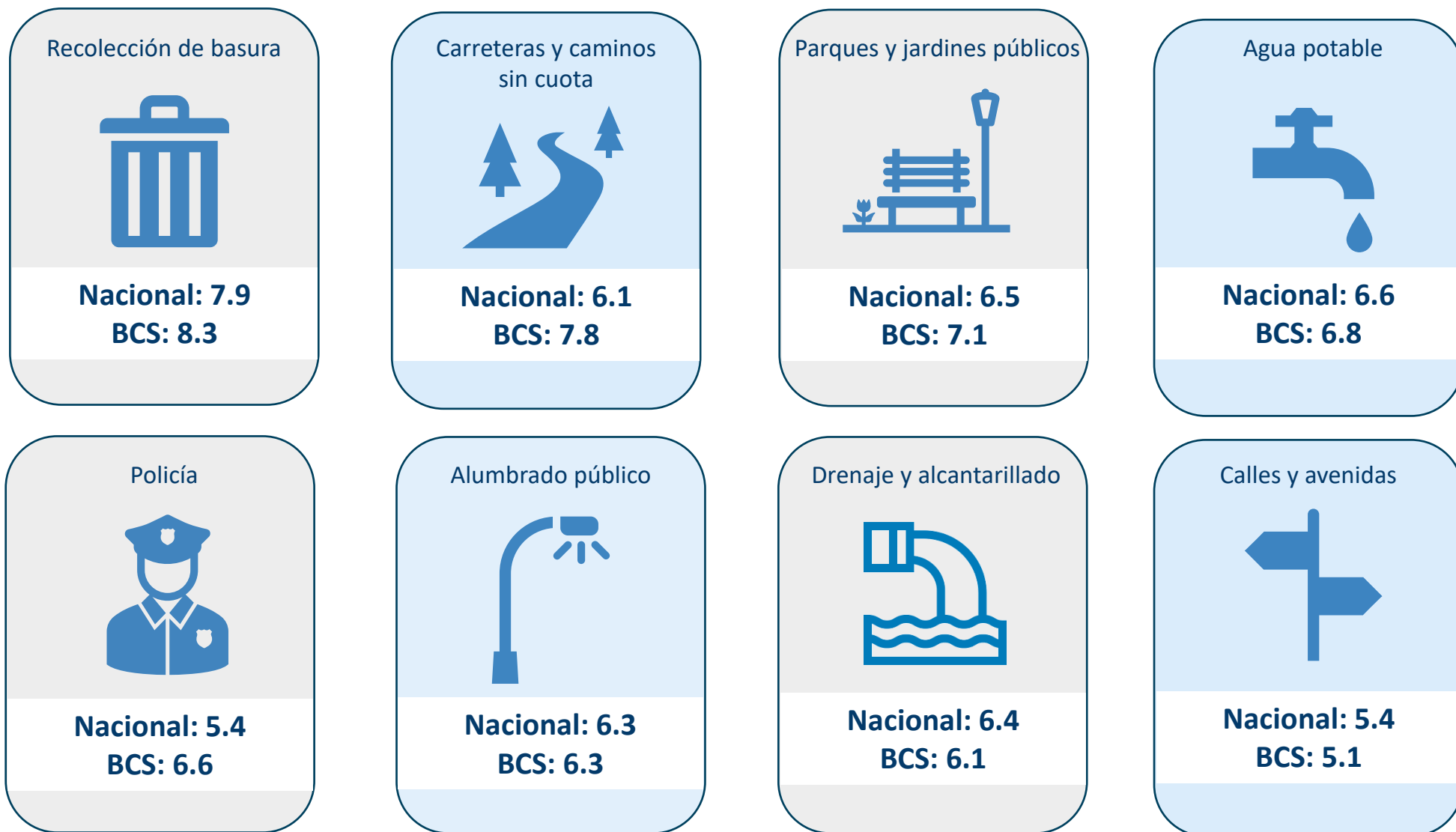
Lugar 8

Servicios públicos básicos

Población que se encuentra muy satisfecha o satisfecha con el servicio provisto (%)



Calificación otorgada a los servicios públicos básicos¹

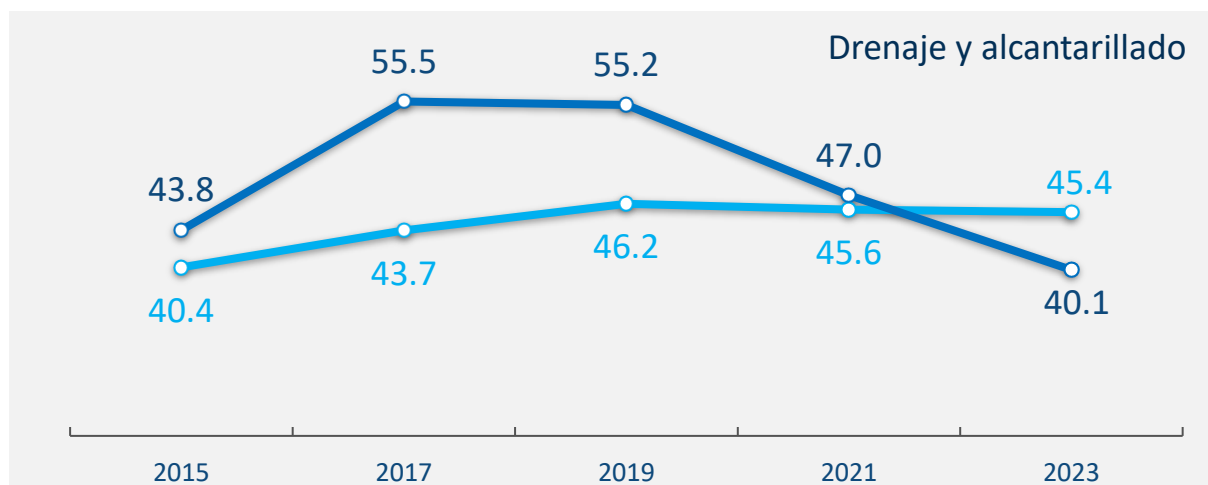
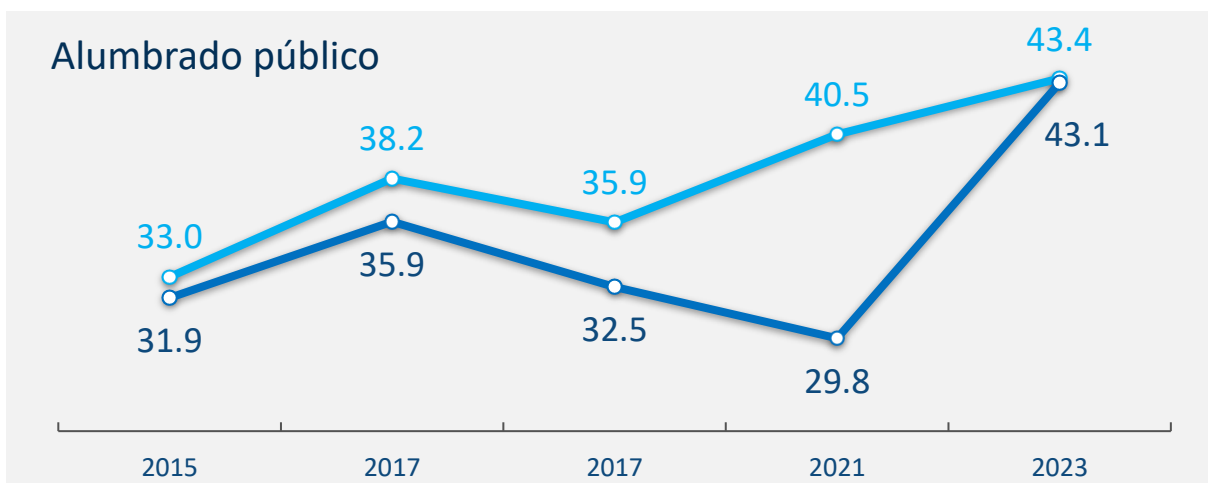
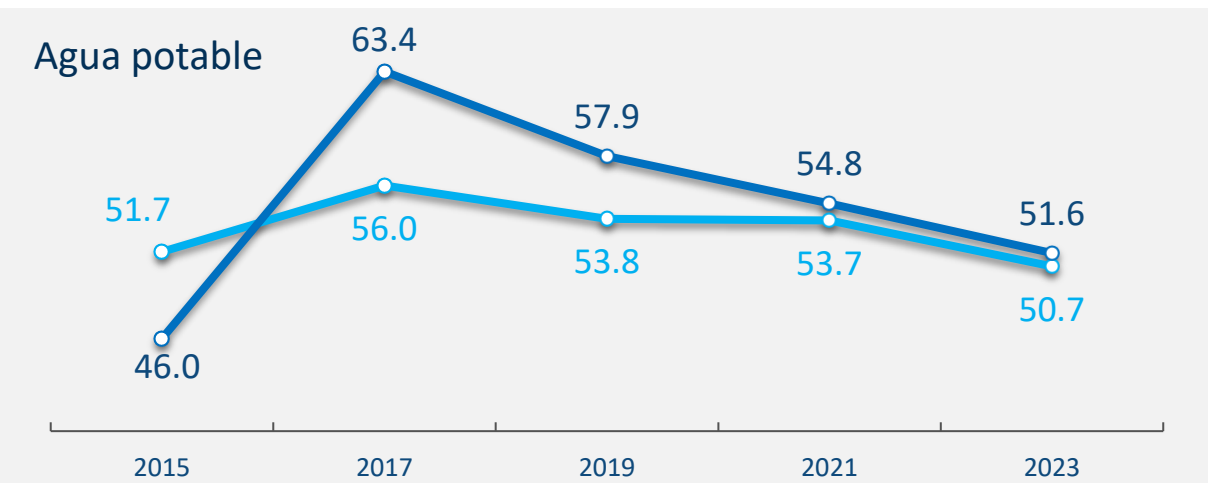


¹ Se refiere al promedio de las calificaciones otorgadas por la población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más a los servicios públicos básicos.

Fuente: INEGI. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2023 (ENCIG). Tabulados básicos.

Servicios públicos básicos seleccionados

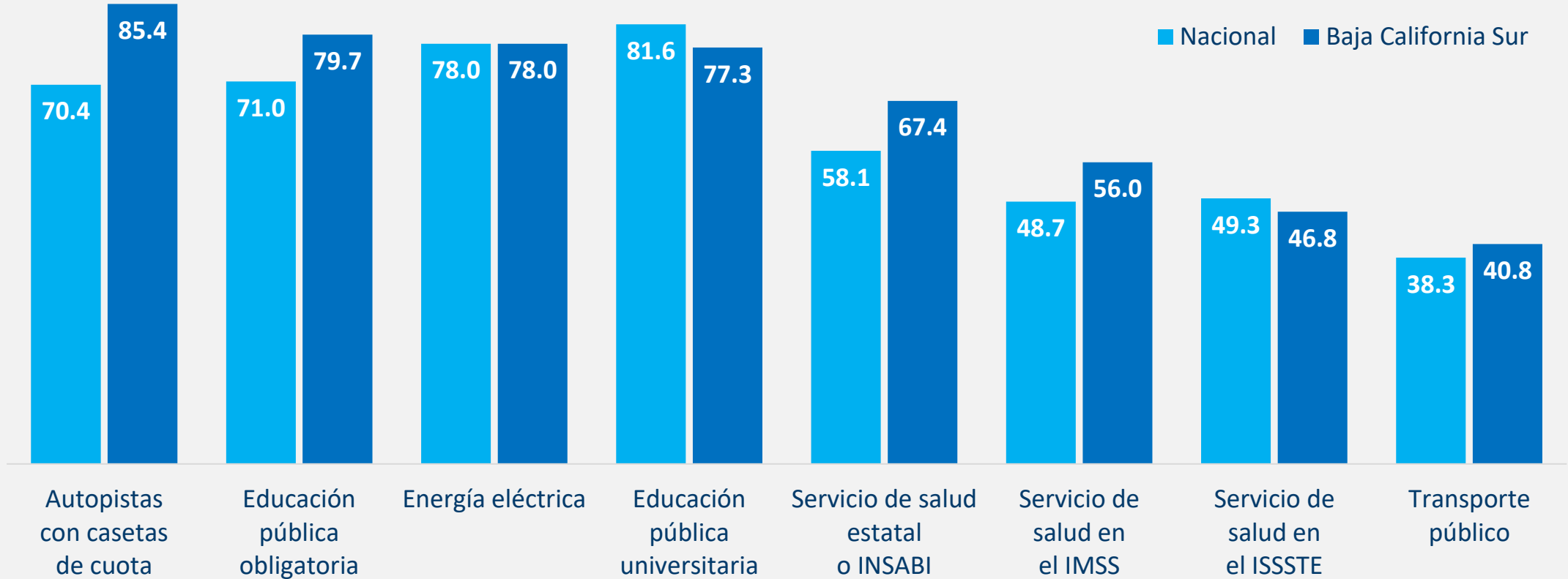
Evolución de la población que se encuentra muy satisfecha o satisfecha con el servicio provisto (%)



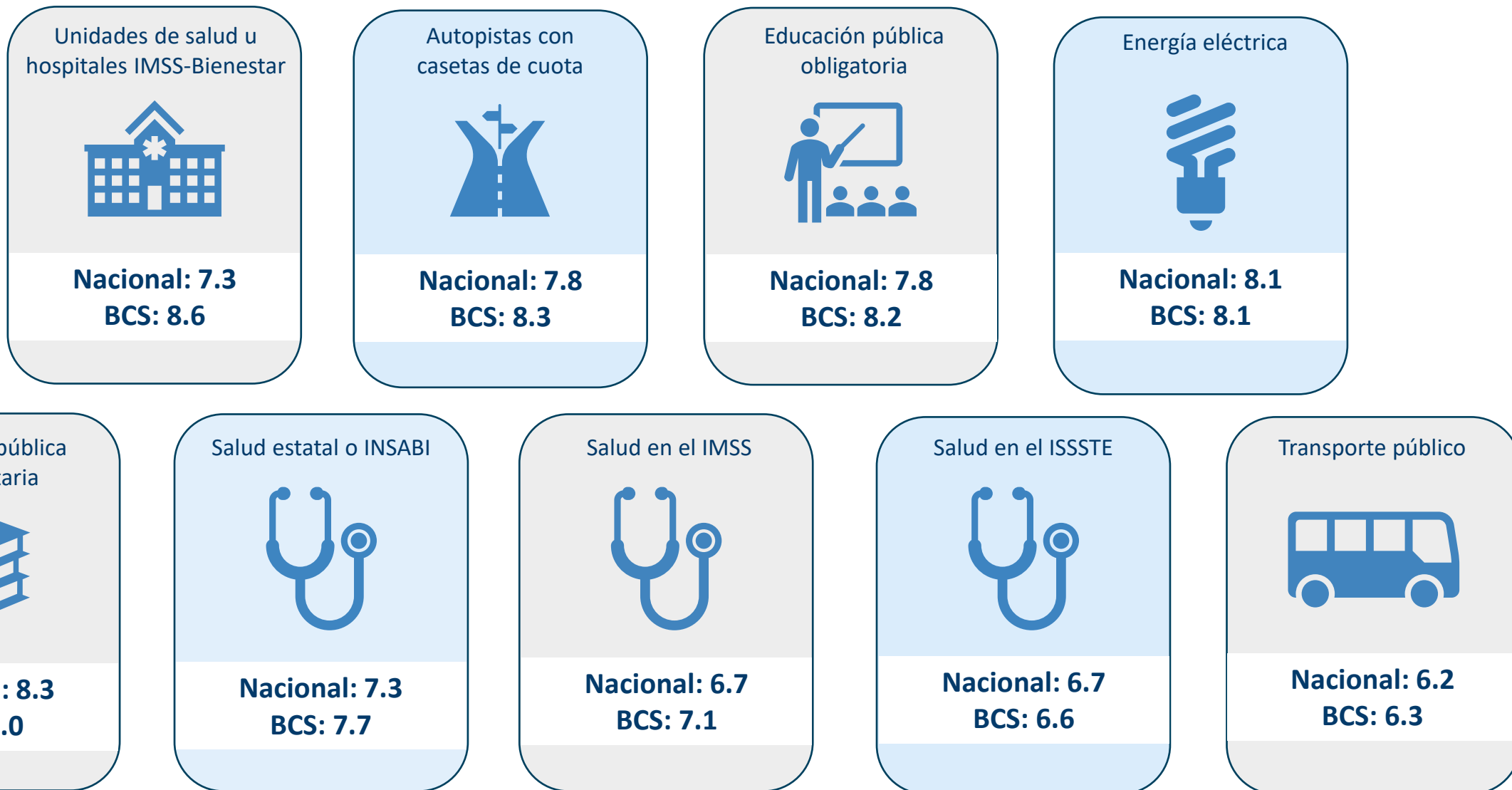
—○— Nacional
—○— Baja California Sur

Servicios públicos bajo demanda

Población que se encuentra muy satisfecha o satisfecha con el servicio provisto (%)



Calificación otorgada a los servicios públicos bajo demanda¹



¹ Se refiere al promedio de las calificaciones otorgadas por la población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más a los servicios públicos básicos.

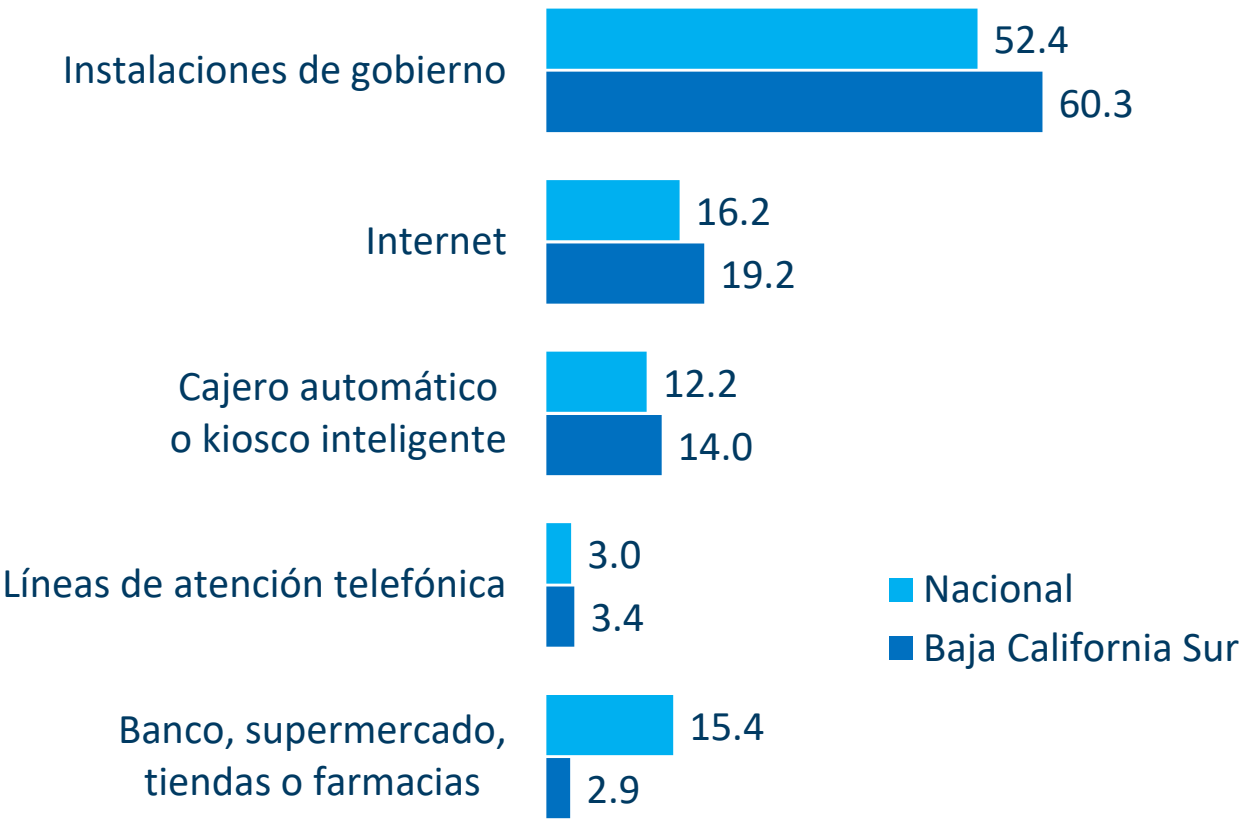
Fuente: INEGI. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2023 (ENCIG). Tabulados básicos.

Pagos, trámites o solicitudes realizados por persona

Promedio de pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos realizados por persona en 2023



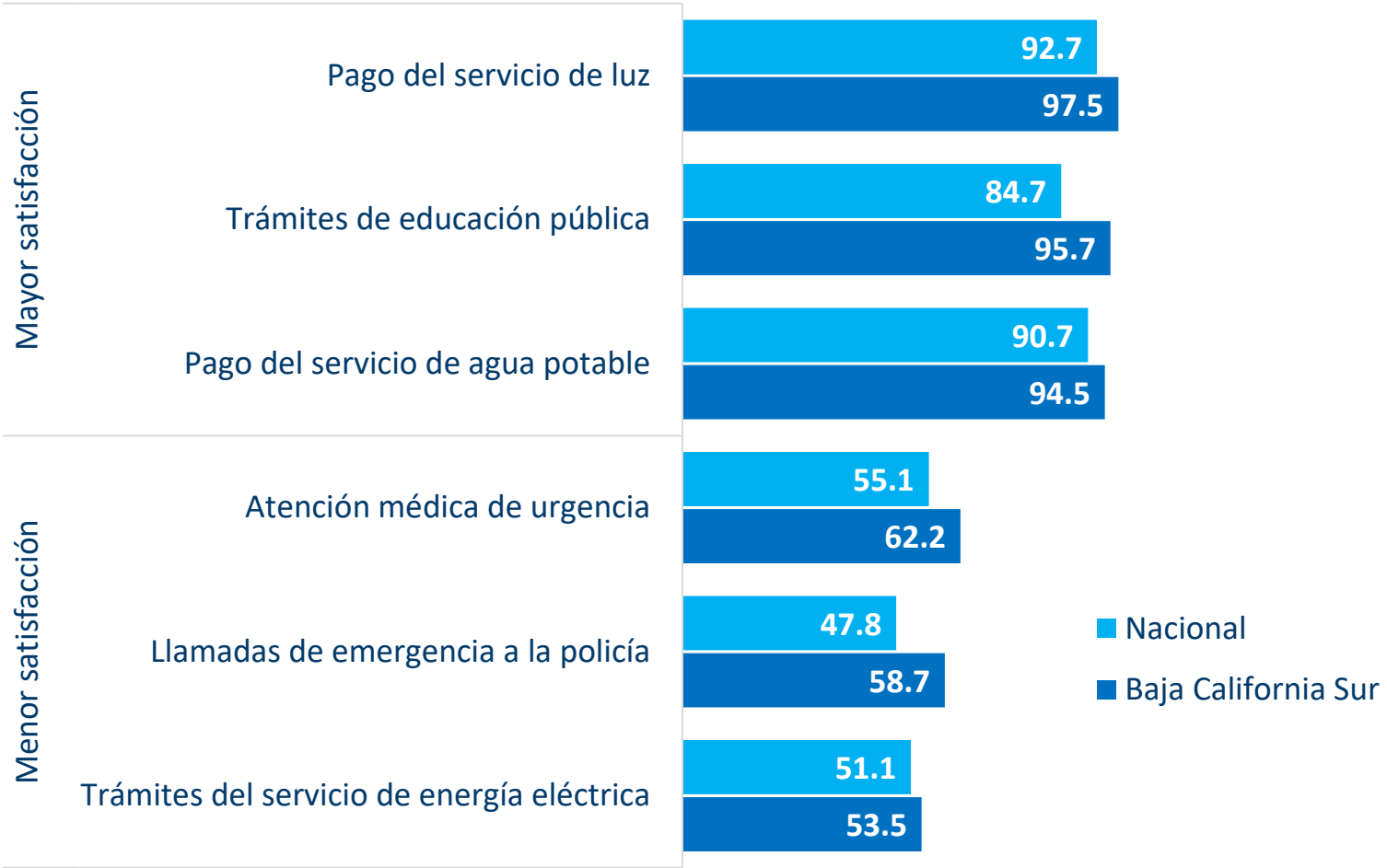
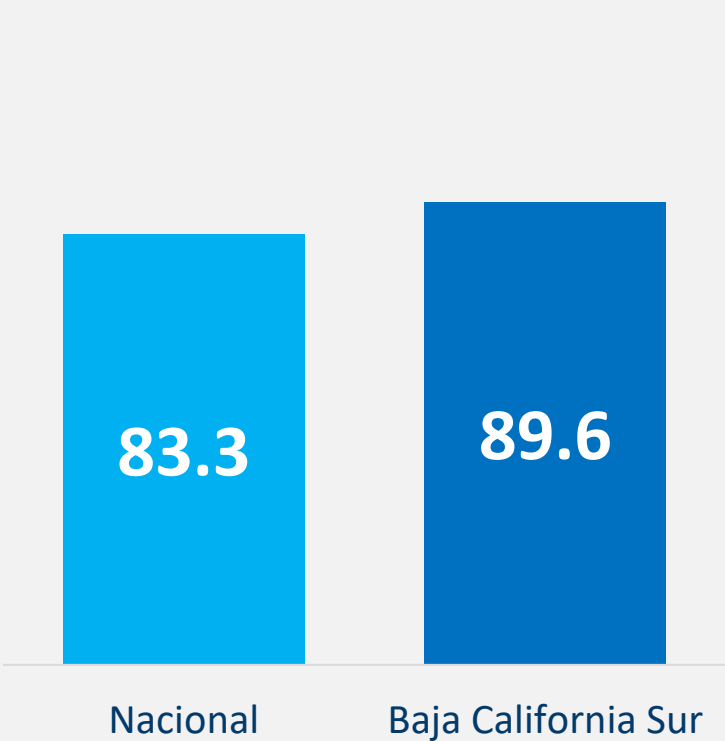
Lugar al que se acudió o medio por el cual se realizó (%)



Fuente: INEGI. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2023 (ENCIG). Tabulados básicos.

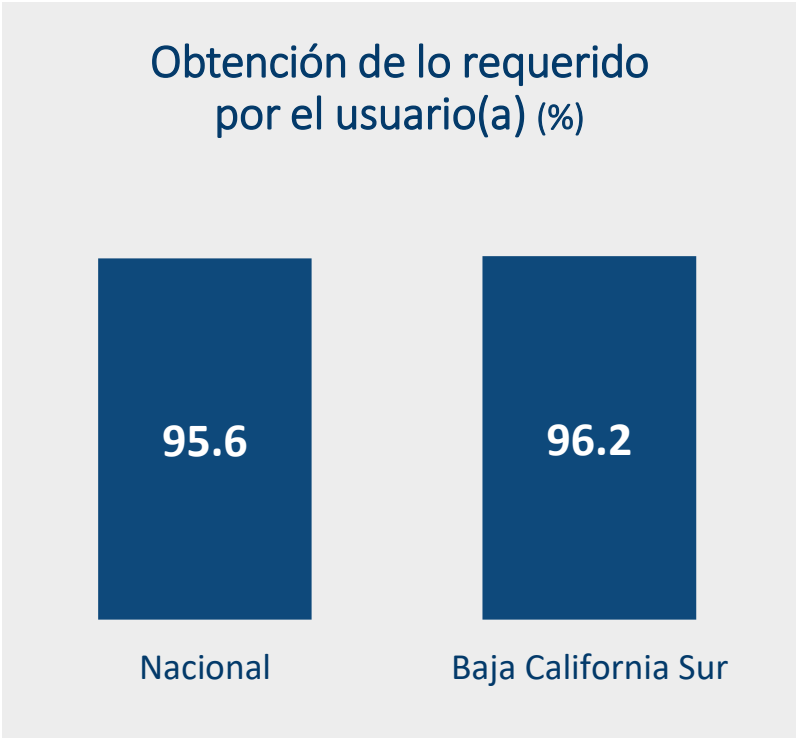
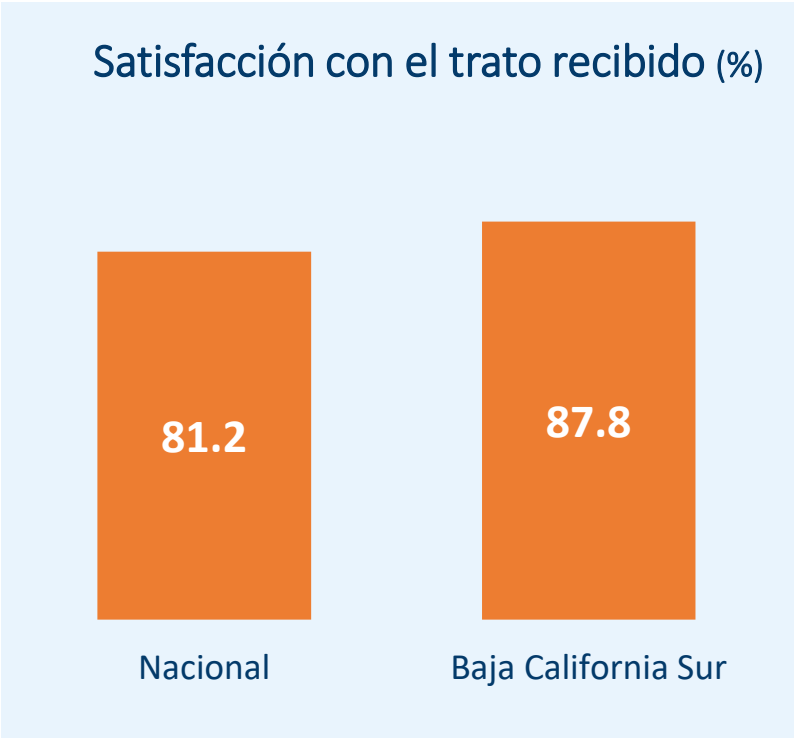
Satisfacción general al realizar pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos

(Porcentaje de usuarios/as satisfechos)



Nota: El nivel de satisfacción corresponde a las opciones “Muy satisfecho(a)” o “Satisfecho(a)”.
Fuente: INEGI. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2023 (ENCIG). Tabulados básicos.

Pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos



Calificación otorgada (promedio)

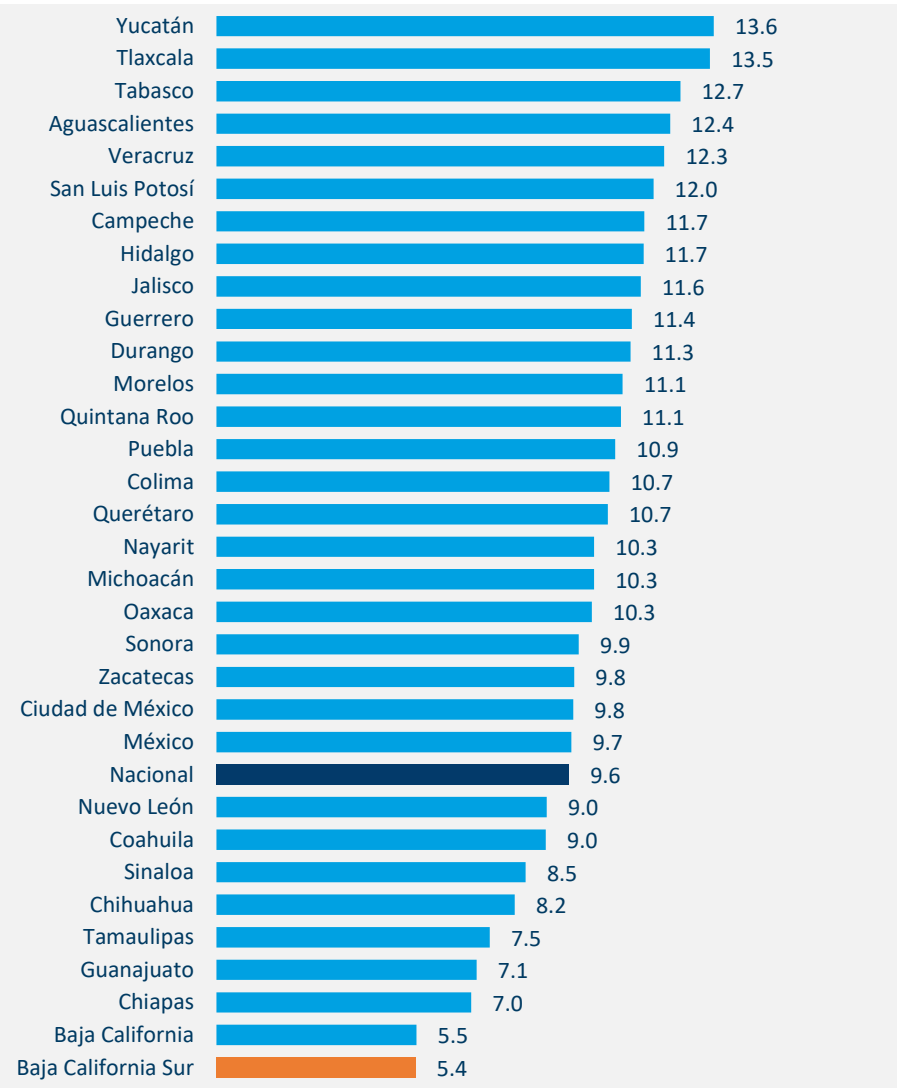
8.3 Nacional

8.8 Baja California Sur

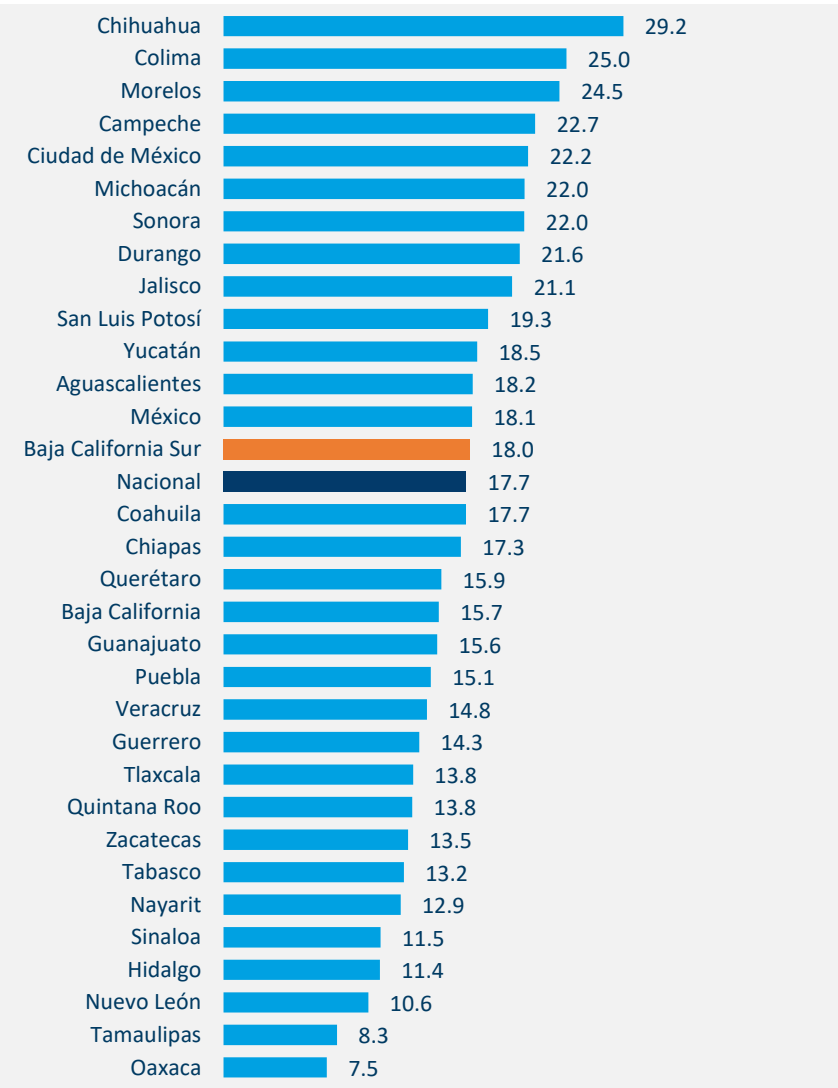
Nota: El nivel de satisfacción corresponde a las opciones “Muy satisfecho(a)” o “Satisfecho(a)”.
Fuente: INEGI. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2023 (ENCIG). Tabulados básicos.

Trámites en los que el(la) usuario(a) se inconformó / quejó con la atención o resultado obtenido (%)

Inconformidad



Queja¹

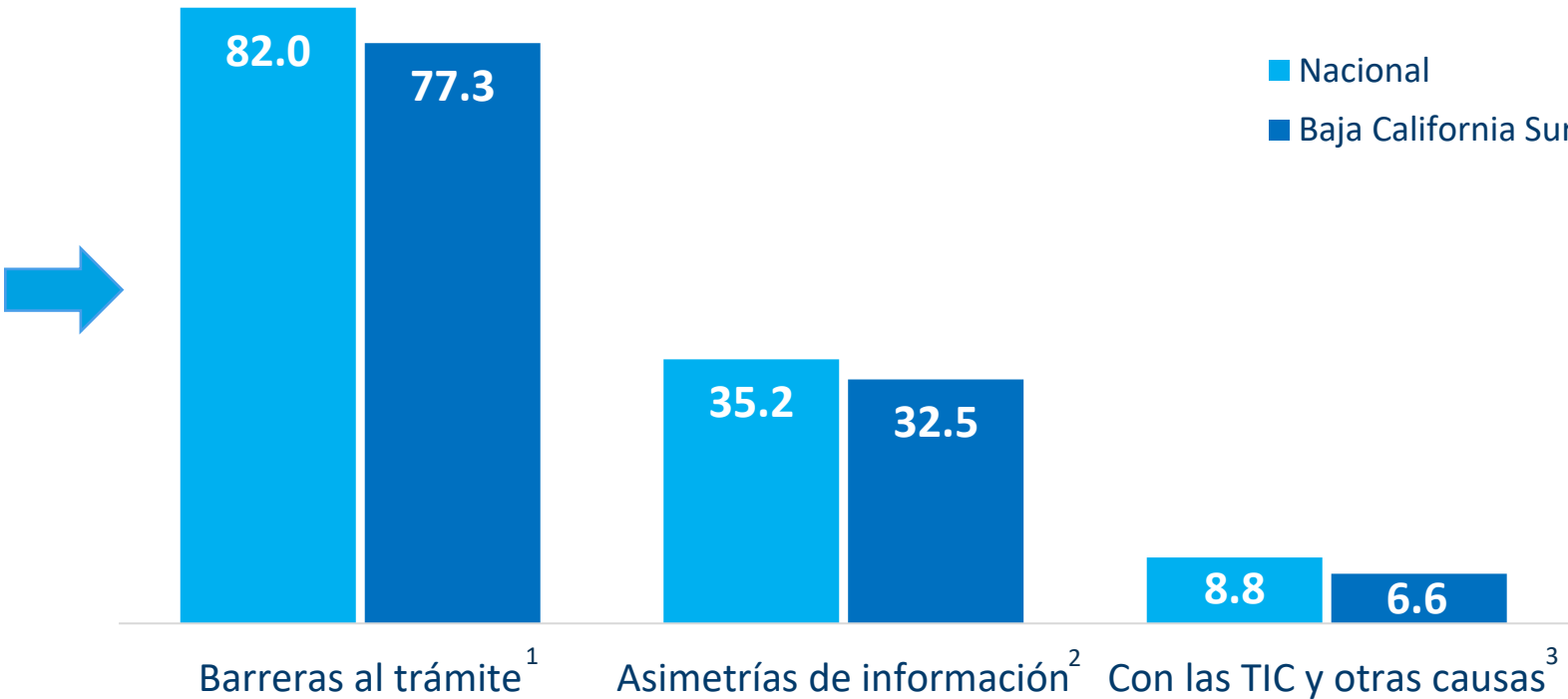


¹ Queja realizada ante alguna institución de gobierno o alguna asociación civil / asociación ciudadana.
Fuente: INEGI. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2023 (ENCIG). Tabulados básicos.

Problemas para realizar pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos

Tipo de problemas enfrentados (%)

En Baja California Sur, del total de pagos, trámites o solicitudes de servicios realizados por los usuarios(as), en **39.4%** de ellos se presentó algún tipo de problema



¹ 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.

² Incluye los casos en que no se exhibían los requisitos y en que se obtuvo información incorrecta.

³ Incluye los casos en que existieron problemas con la atención telefónica, problemas con la página de Internet y otros problemas.

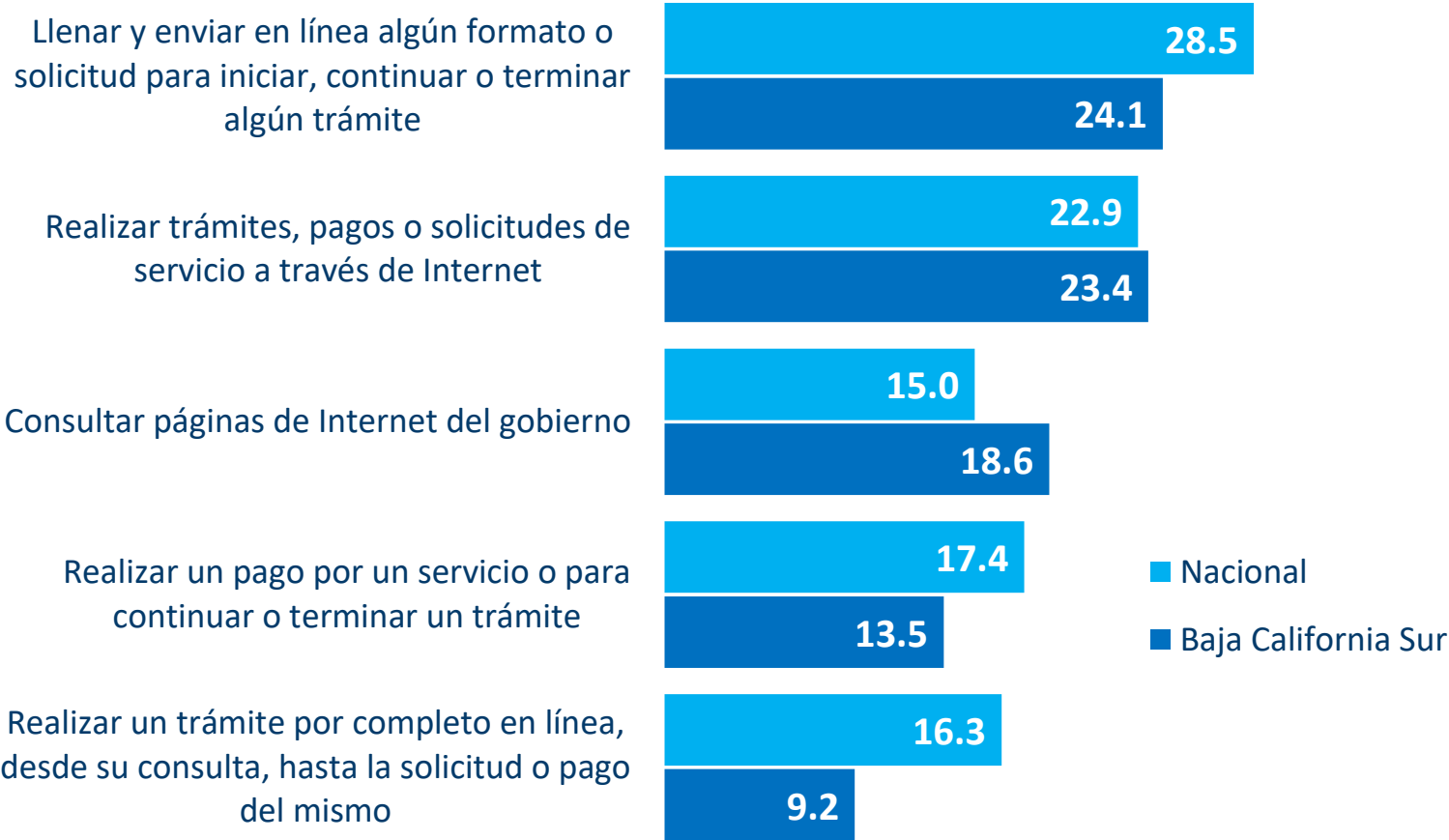
Fuente: INEGI. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2023 (ENCIG). Tabulados básicos.

Gobierno electrónico

% de población de 18 años y más con al menos una interacción con el gobierno a través de medios electrónicos



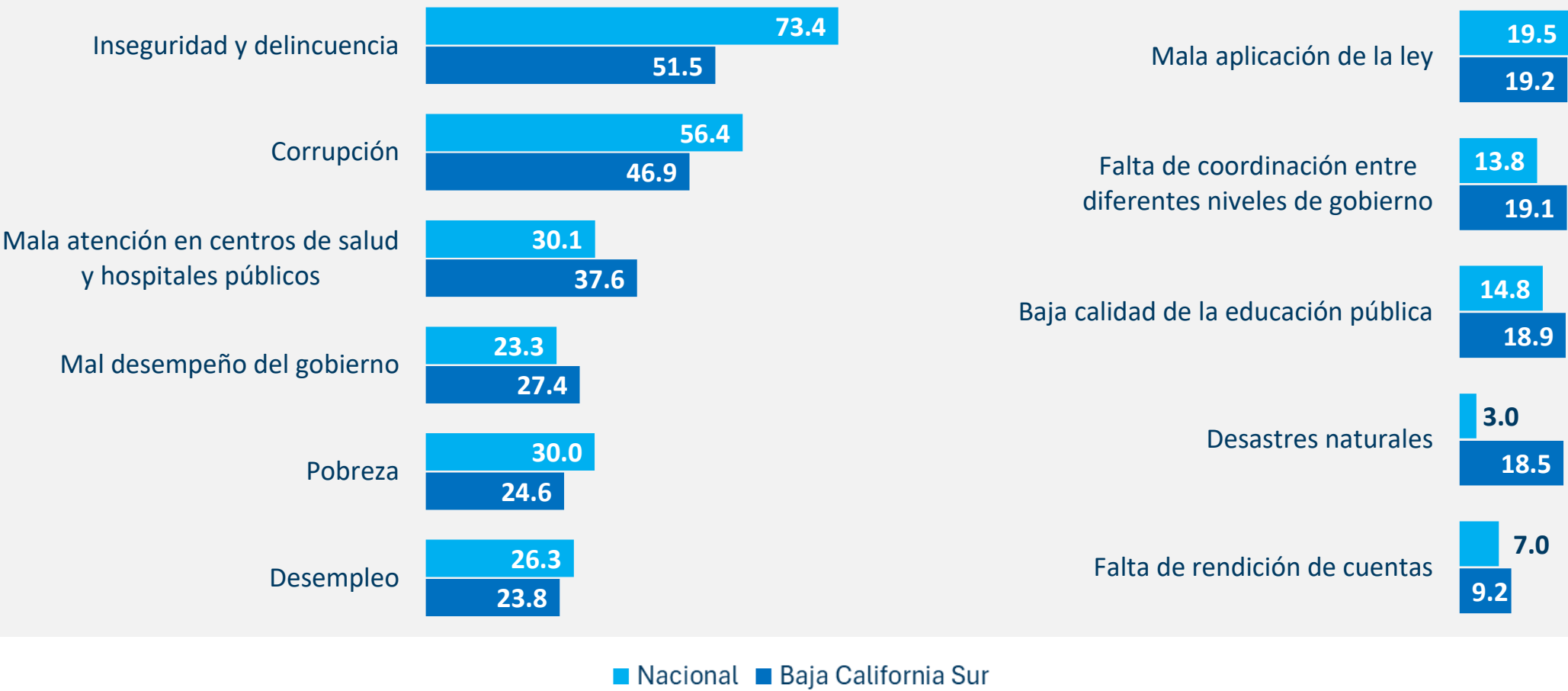
Principales interacciones con el gobierno a través de Internet (%)



Fuente: INEGI. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2023 (ENCIG). Tabulados básicos.

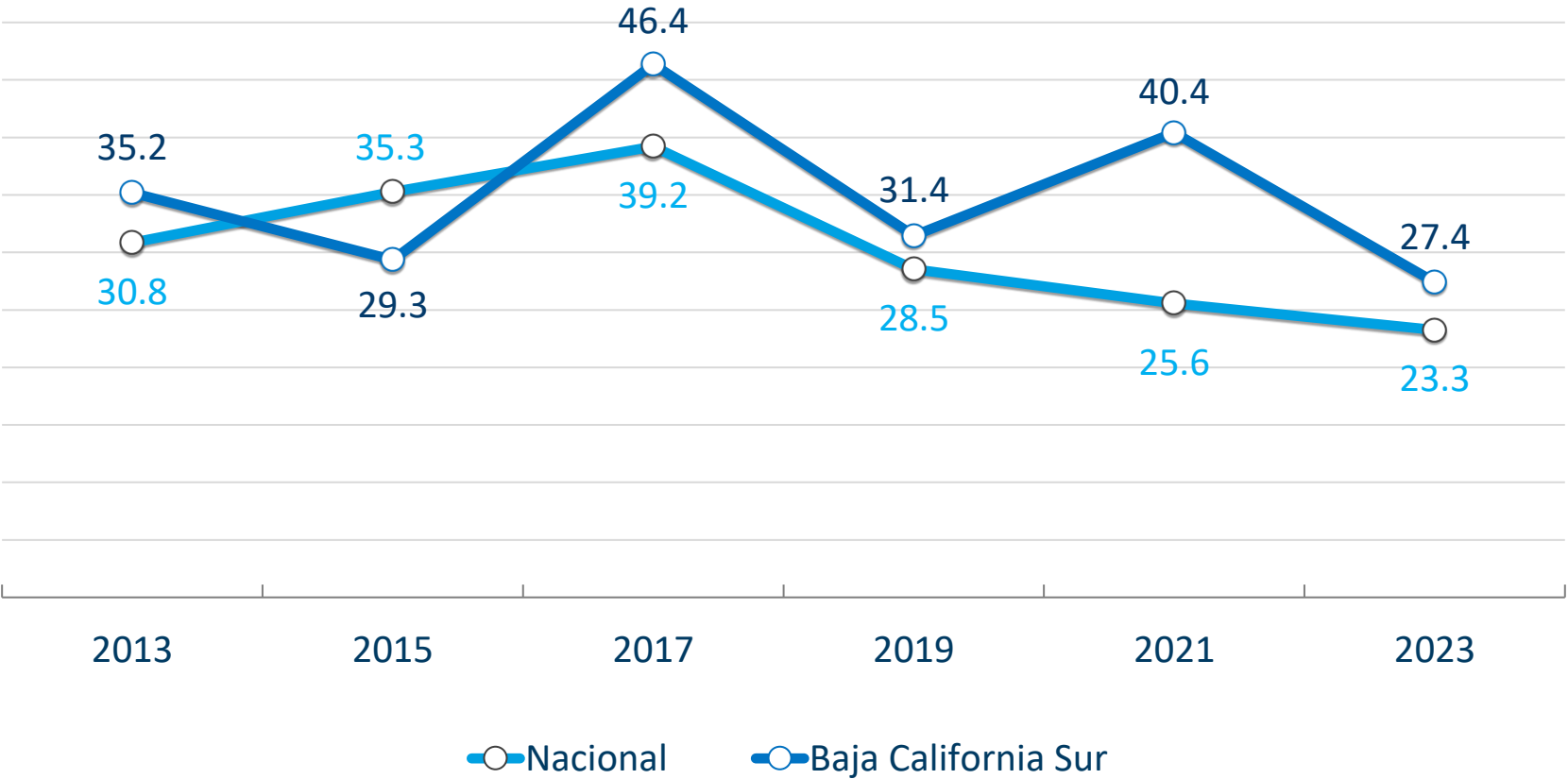
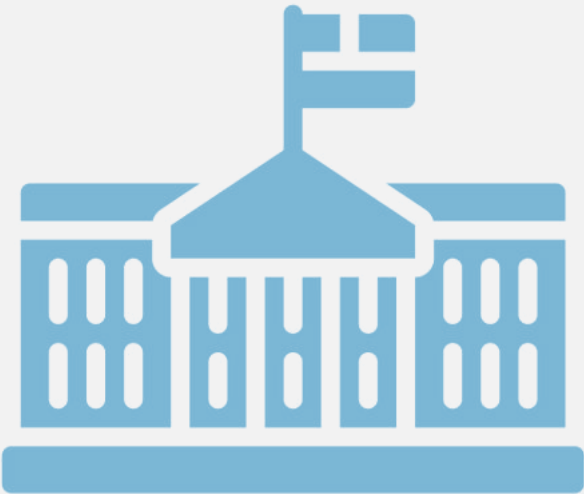
Percepción sobre los problemas más importantes en la entidad

(porcentaje)



Fuente: INEGI. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2023 (ENCIG). Tabulados básicos.

Evolución de la percepción de mal desempeño del gobierno (%)



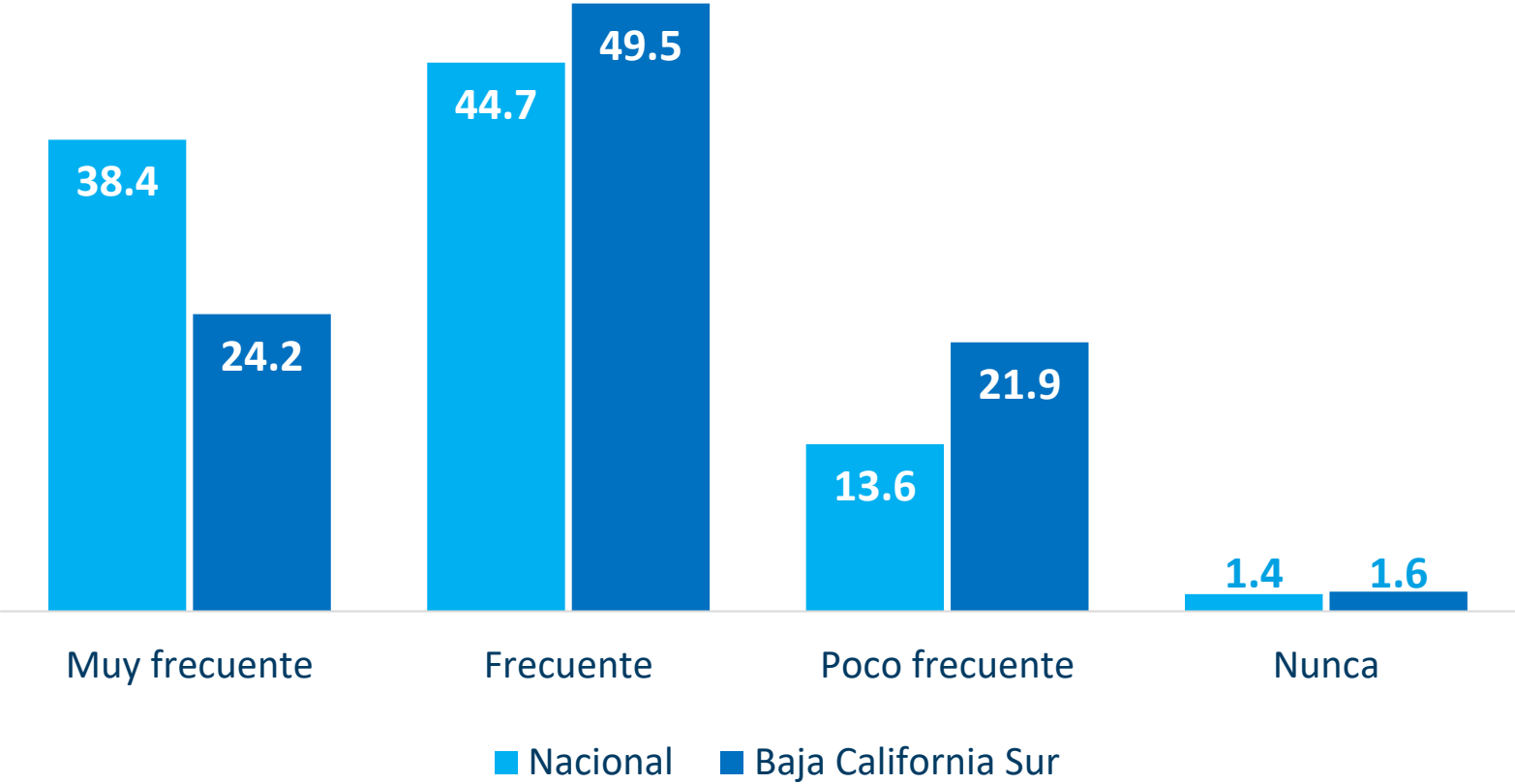
Fuente: INEGI. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2023 (ENCIG). Tabulados básicos.

Percepción sobre la frecuencia de actos de corrupción

Población de 18 años y más que percibió que los actos de corrupción son muy frecuentes o frecuentes

Nacional: 83.1%

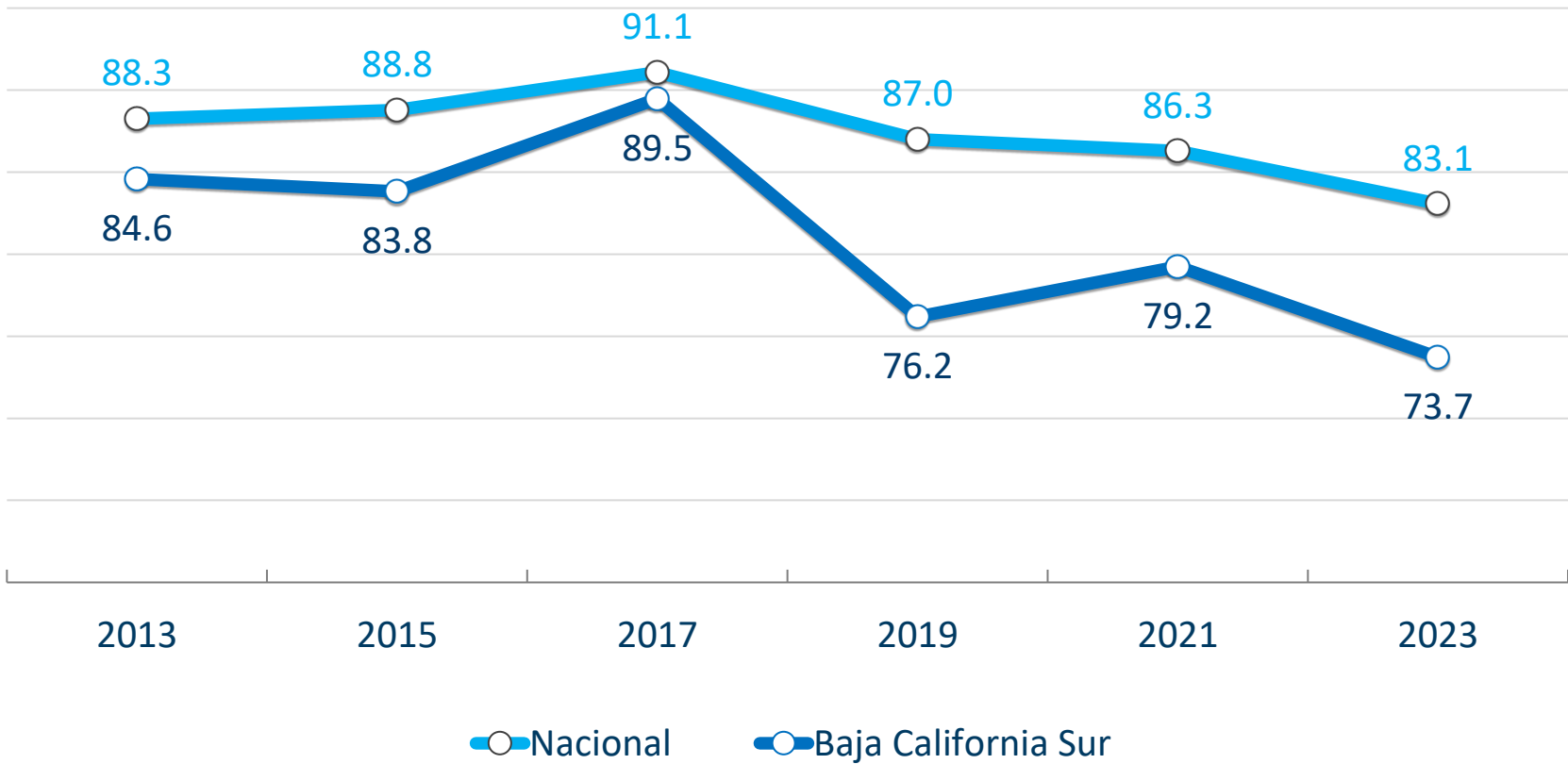
Baja California Sur: 73.7%



Fuente: INEGI. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2023 (ENCIG). Tabulados básicos.

Evolución de la percepción de actos de corrupción (%)

(muy frecuentes o frecuentes)

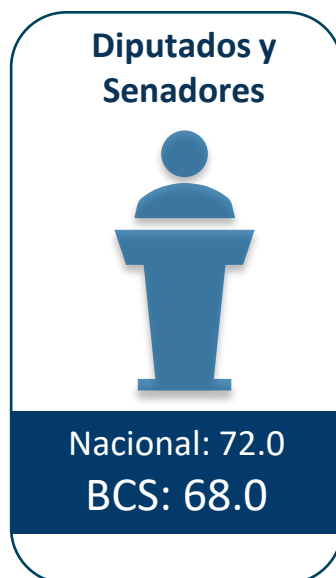
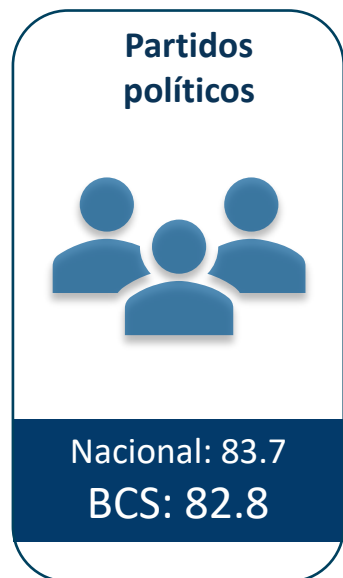


Fuente: INEGI. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2013-2023 (ENCIG). Tabulados básicos.

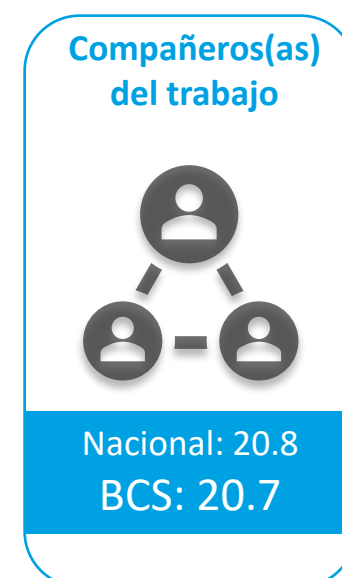
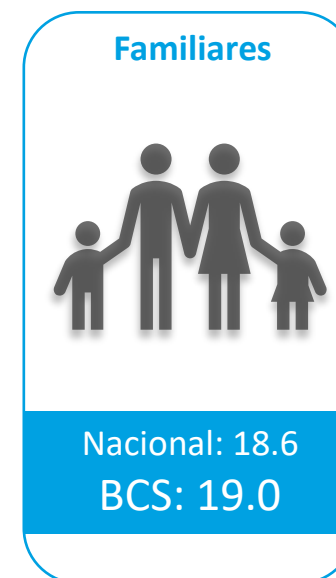
Percepción sobre actos de corrupción en instituciones y sectores seleccionados

(muy frecuentes o frecuentes)

Más corruptos (%)

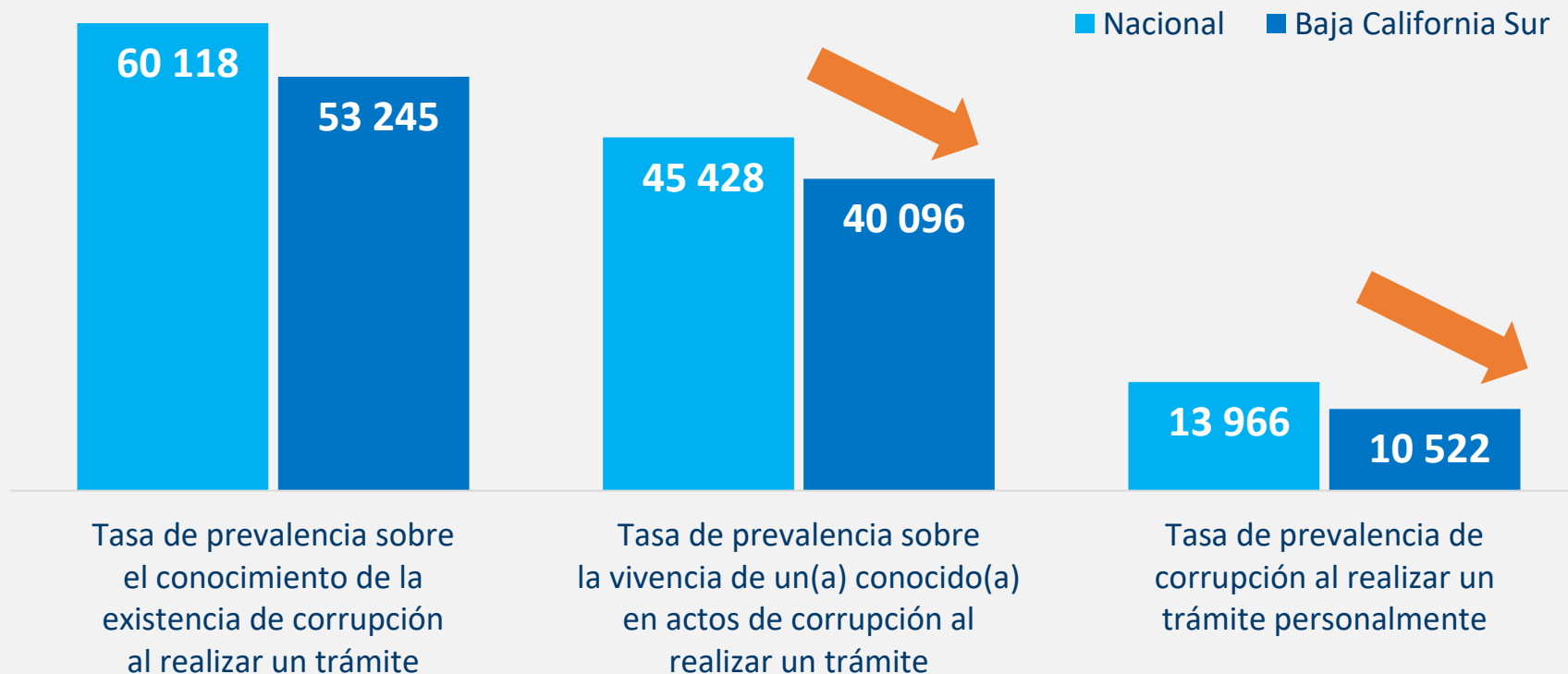


Menos corruptos (%)



Tasa de prevalencia de corrupción

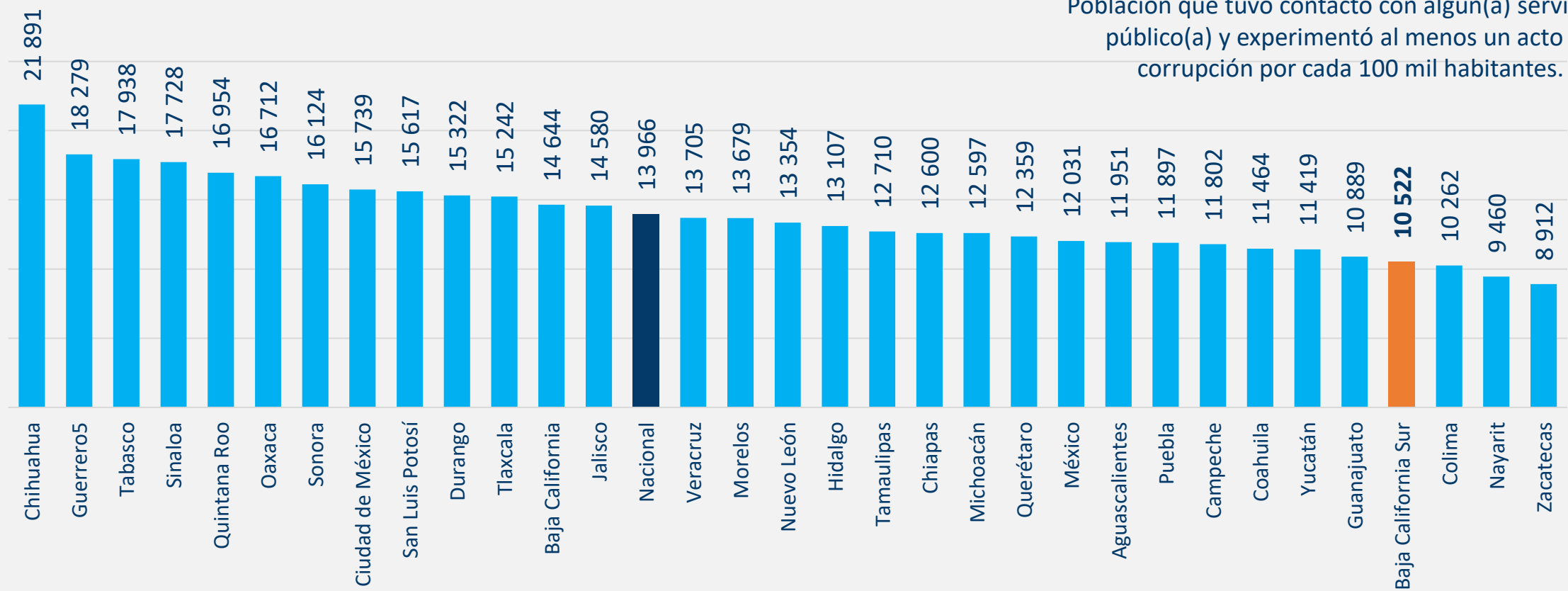
La tasa de población que tuvo contacto con algún(a) servidor(a) público(a) y experimentó al menos un acto de corrupción fue de 10 522 por cada 100 mil habitantes en Baja California Sur. A nivel nacional, la tasa fue de 13 966 por cada 100 mil habitantes.



Tasa de prevalencia de corrupción por entidad

Baja California Sur se ubica entre las entidades con menor tasa de prevalencia de corrupción

Población que tuvo contacto con algún(a) servidor(a) público(a) y experimentó al menos un acto de corrupción por cada 100 mil habitantes.

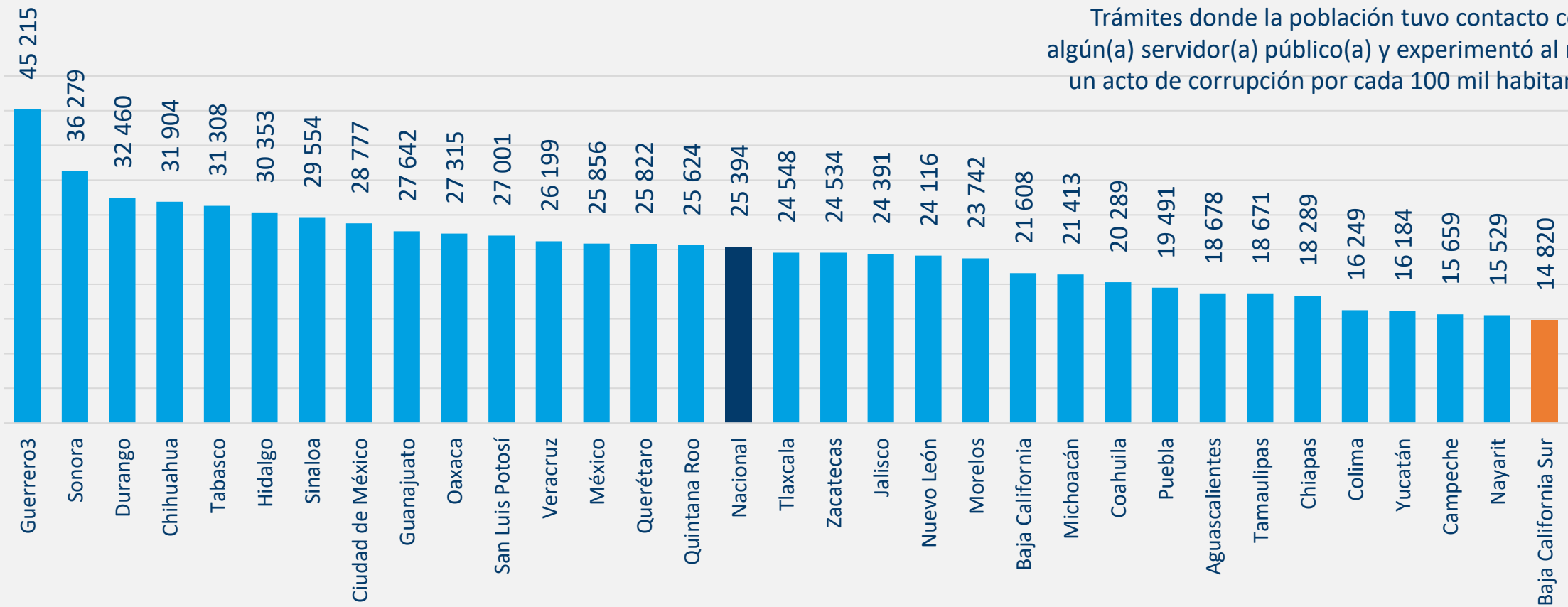


Fuente: INEGI. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2023 (ENCIG). Tabulados básicos.

Tasa de incidencia de corrupción por entidad

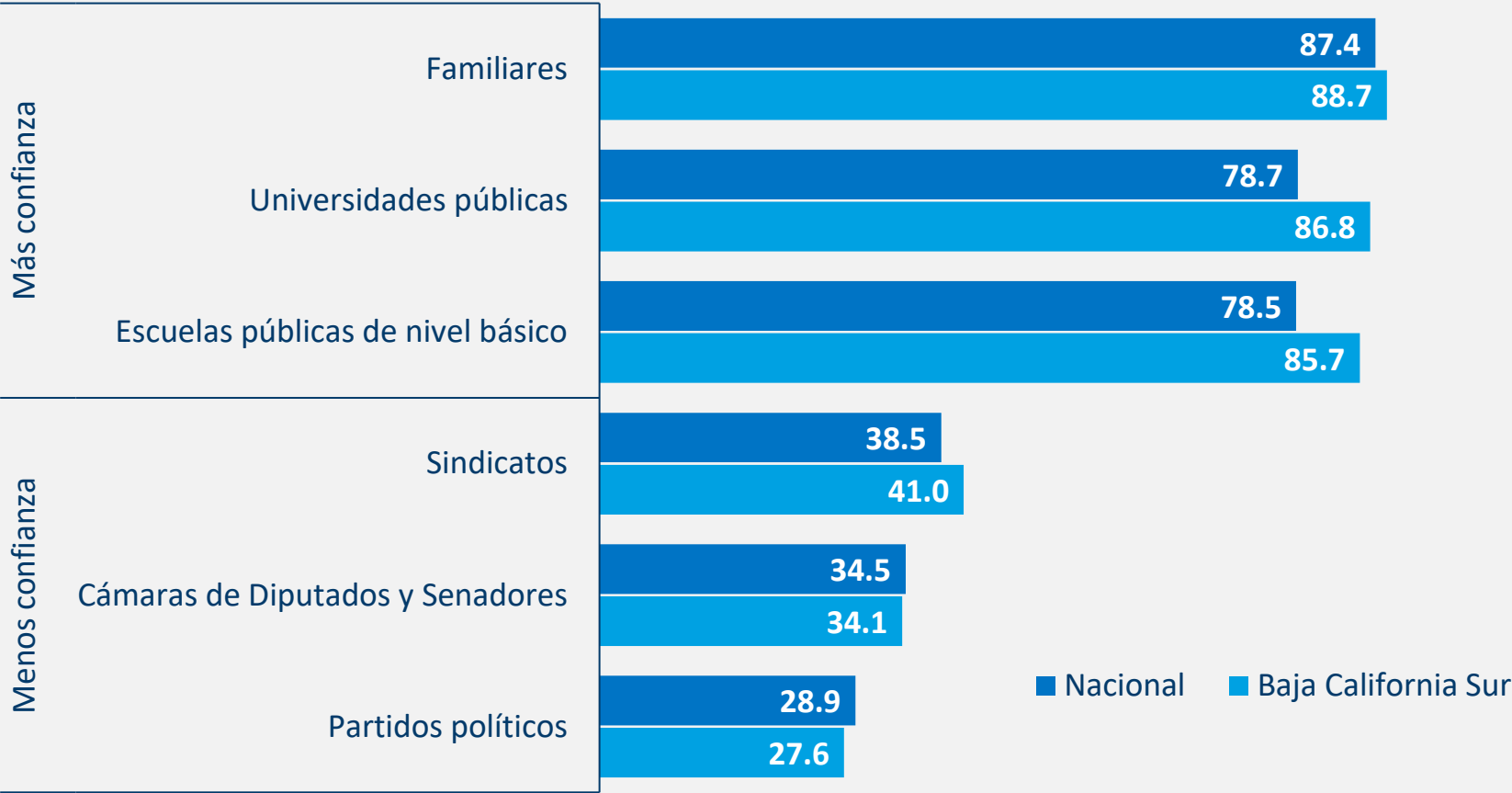
Baja California Sur registra la menor tasa de incidencia de corrupción

Trámites donde la población tuvo contacto con algún(a) servidor(a) público(a) y experimentó al menos un acto de corrupción por cada 100 mil habitantes.



Percepción de confianza en instituciones o sectores

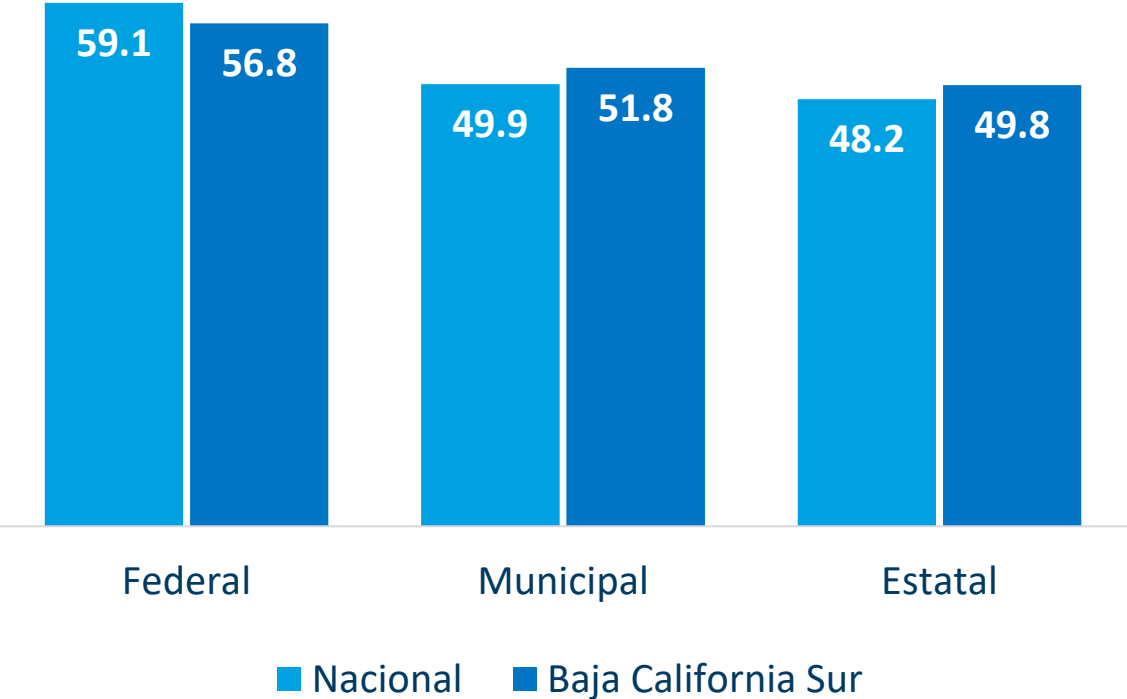
En el estado, 88.7% de la población de 18 años y más identifica a los familiares como los actores que mayor confianza inspiran



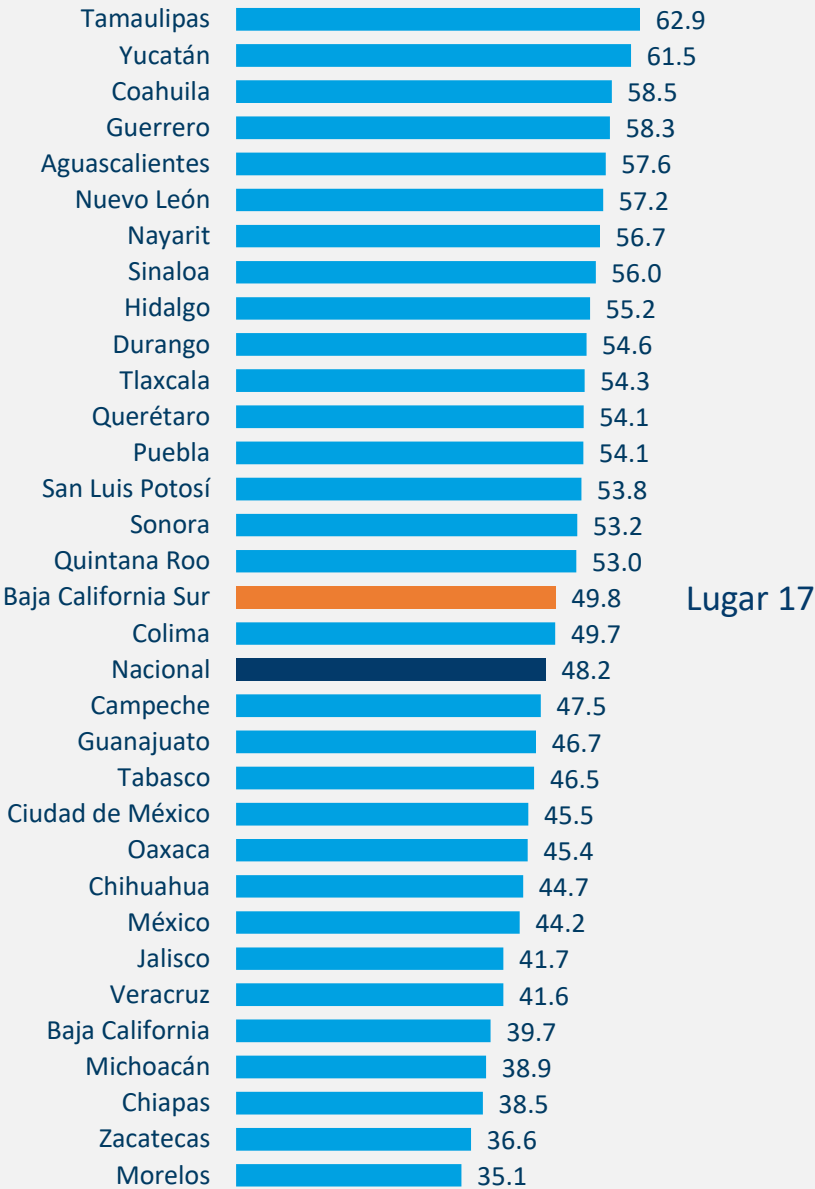
Nota: Corresponde a las opciones de respuesta “muchísima confianza” o “algo de confianza”.
Fuente: INEGI. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2023 (ENCIG). Tabulados básicos.

Percepción de confianza en el gobierno

% de población de 18 años y más que tiene mucha confianza o algo de confianza en el gobierno



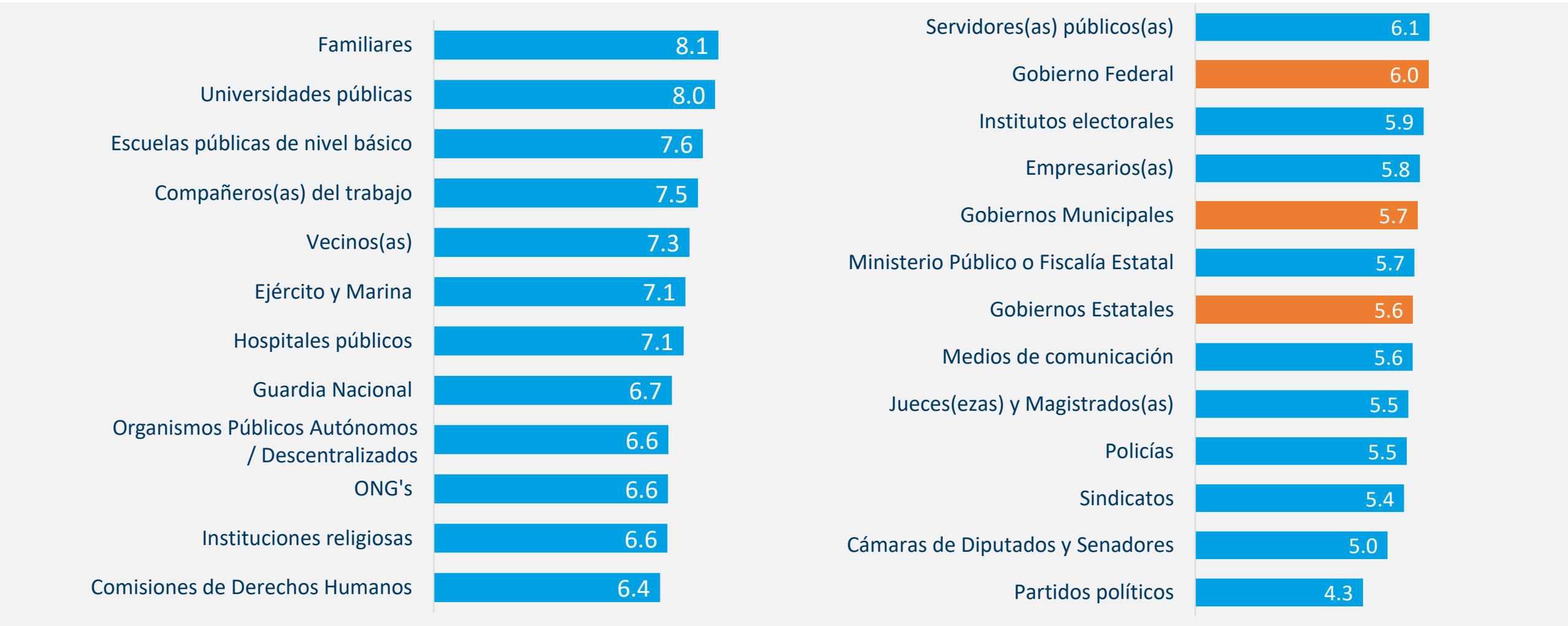
Ranking de confianza en el gobierno estatal



Fuente: INEGI. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2023 (ENCIG). Tabulados básicos.

Calificación otorgada a instituciones y sectores

Baja California Sur



Conociendo
México

800 111 46 34
www.inegi.org.mx
atencion.usuarios@inegi.org.mx

    **INEGI** Informa

GRACIAS



Araceli.alvarado@inegi.org.mx