

## ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD E IMPACTO GUBERNAMENTAL (ENCIG) 2023

- En 2023, 50.0 % de la población de al menos 18 años, que vivía en zonas urbanas, dijo estar satisfecha con los servicios públicos básicos y bajo demanda.
- 16.2 % de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos se realizó por internet: el aumento fue de 1.8 puntos porcentuales con respecto a 2021.
- 87.4 % dijo que sus familiares eran quienes mayor confianza le inspiraban. Siguieron las universidades públicas, con 78.7 por ciento.
- 83.1 % consideró frecuente la corrupción y 14.0 % la experimentó al realizar trámites, pagos, solicitudes de servicios, o al tener contacto con alguna persona servidora pública.

El Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) da a conocer los resultados de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2023. Este programa ofrece información sobre la satisfacción<sup>1</sup> con servicios públicos básicos y bajo demanda entre la población de 18 años y más que reside en localidades con al menos 100 mil habitantes. La encuesta también recabó datos sobre la experiencia de la ciudadanía al realizar pagos, trámites, solicitudes de servicios públicos y otro tipo de contactos con autoridades en 2023. La ENCIG también recaba datos sobre la incidencia de actos de corrupción y estima la percepción de este fenómeno entre la población.

### Satisfacción

El grado de satisfacción general de la ciudadanía con los servicios públicos básicos y bajo demanda, en el ámbito nacional, pasó de 48.2 % en 2021 a 50.0 % en 2023 (ver mapa 1).

En 2023,<sup>2</sup> la ciudadanía reportó estar satisfecha con la *recolección de basura y agua potable* en las ciudades. Dichos servicios obtuvieron grados de satisfacción de 72.6 y 50.7 %, respectivamente.

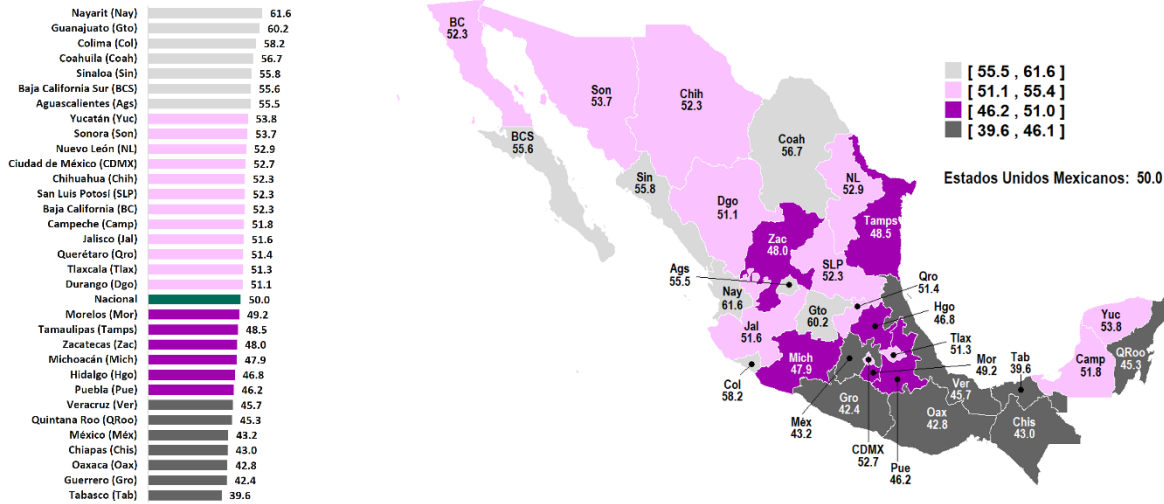
Los servicios públicos básicos a los que la ciudadanía dio calificaciones más bajas fueron *calles y avenidas*, y *policía*. El grado de satisfacción de estos servicios en el ámbito nacional fue de 27.2 y 29.7 %, respectivamente.

---

<sup>1</sup> Se refiere al porcentaje de población que declaró estar *muy satisfecha* o *satisfecha* con el servicio.

<sup>2</sup> Corresponde al periodo de noviembre y diciembre de 2023.

Mapa 1  
**SATISFACCIÓN GENERAL CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS Y BAJO DEMANDA**  
**POR ENTIDAD FEDERATIVA**  
 noviembre-diciembre 2023  
 (porcentaje)



Fuente: INEGI. ENCIG, 2023.

Por primera vez, la ENCIG permitió generar información sobre el servicio de transporte público por *teleférico, cablebús, o mexicable* de la zona metropolitana del valle de México. De la población usuaria de 18 años y más, 93.6 % manifestó estar satisfecha con dicho servicio.

Durante 2023, la población dijo estar satisfecha con el *servicio de educación pública universitaria* y *servicio de energía eléctrica*. Los anteriores obtuvieron grados de satisfacción de 81.6 y 78.0 %, respectivamente.

Los servicios públicos bajo demanda que la ciudadanía calificó con menores niveles de satisfacción fueron *transporte público automotor*<sup>3</sup> y *servicio de salud del IMSS*. El grado de satisfacción en el ámbito nacional fue de 38.3 y 48.7 %, respectivamente.

### Trámites

En 2023, respecto a la experiencia de la población al realizar trámites, pagos y solicitudes de servicios públicos, entre otras interacciones con autoridades, 83.3 % de las personas usuarias manifestó satisfacción con sus experiencias, en términos generales.

De la población que realizó pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos, 52.4 % lo hizo en las *instalaciones de gobierno*, mientras que 16.2 % utilizó *internet* y 15.4 % asistió a un *banco, supermercado, tiendas o farmacias*.

<sup>3</sup> Transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús.

## Confianza

En 2023,<sup>4</sup> a nivel nacional, 87.4 % de la población de 18 años y más identificó a sus *familiares* como las y los actores que inspiran confianza. Un 28.9 % respondió que los *partidos políticos* son instituciones que inspiran confianza.

## Corrupción

En noviembre-diciembre de 2023, 83.1 % de la población consideró frecuentes los actos de corrupción. De la población que realizó trámites, pagos, solicitudes de servicios, o tuvo contacto con alguna persona servidora pública durante 2023, 14.0 % experimentó actos de corrupción.

A nivel nacional, en 2023, los costos de incurrir en actos de corrupción se estimaron en 11 910.6 millones de pesos. La cifra equivale, en promedio, a 3 368 pesos por persona víctima.

### NOTA AL USUARIO

Debido a las afectaciones causadas por el huracán Otis, no se realizó el levantamiento de información para la ENCIG 2023 en el municipio de Acapulco de Juárez, Guerrero. Por lo tanto, las estimaciones para esta entidad pueden no ser lo suficientemente representativas de la población de 18 años y más para el dominio urbano del estado de Guerrero. Se recomienda el uso de los datos con reserva y considerar indicadores de precisión y confiabilidad, como el coeficiente de variación e intervalo de confianza.

La base de datos y los resultados de la ENCIG 2023 se pueden consultar en: <https://www.inegi.org.mx/programas/encig/2023/>

Se anexa Nota técnica

Para consultas de medios y periodistas, escribir a: [comunicacionsocial@inegi.org.mx](mailto:comunicacionsocial@inegi.org.mx) o llamar al teléfono (55) 52-78-10-00, extensiones 321064, 321134 y 321241.  
Dirección de Atención a Medios/ Dirección General Adjunta de Comunicación



<sup>4</sup> Corresponde al periodo de noviembre y diciembre de 2023.

## NOTA TÉCNICA

### ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD E IMPACTO GUBERNAMENTAL (ENCIG) 2023

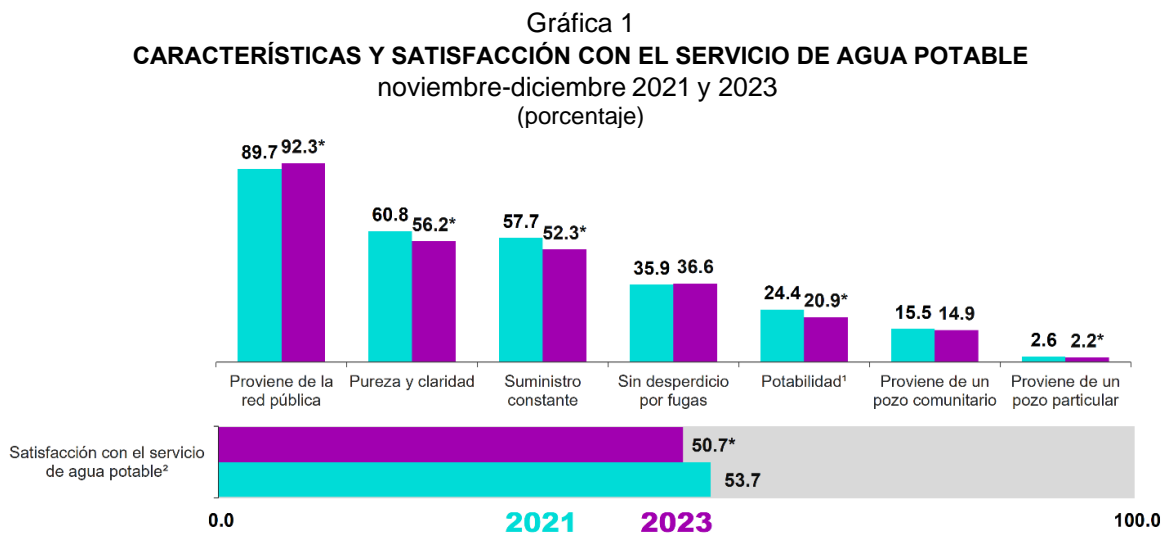
La Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2023 proporciona información sobre el grado de satisfacción respecto a servicios públicos básicos y bajo demanda entre la población de 18 años y más que reside en localidades con al menos 100 mil habitantes. Además, la encuesta ofrece información sobre la experiencia de la ciudadanía al realizar pagos, trámites, solicitudes de servicios públicos y otro tipo de contactos con autoridades en 2023. La ENCIG también recaba datos sobre la prevalencia de actos de corrupción y estima la percepción de este fenómeno entre la población.

La ENCIG se levantó del 30 de octubre al 15 de diciembre de 2023.

## I. EVALUACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS

### Agua potable

De 52.5 millones de personas de 18 años y más en áreas urbanas de más de 100 mil habitantes en 2023,<sup>5</sup> 92.3 % refirió que el *agua potable* en su ciudad proviene de la *red pública* (ver gráfica 1).



Notas: La o el informante pudo haber respondido más de una opción, por esa razón, los porcentajes pueden no sumar 100.

<sup>1</sup> Bebible sin temor a enfermarse.

<sup>2</sup> Satisfacción con el servicio se refiere a todos los servicios públicos con opciones de respuesta *muy satisfecho(a)* o *satisfecho(a)*.

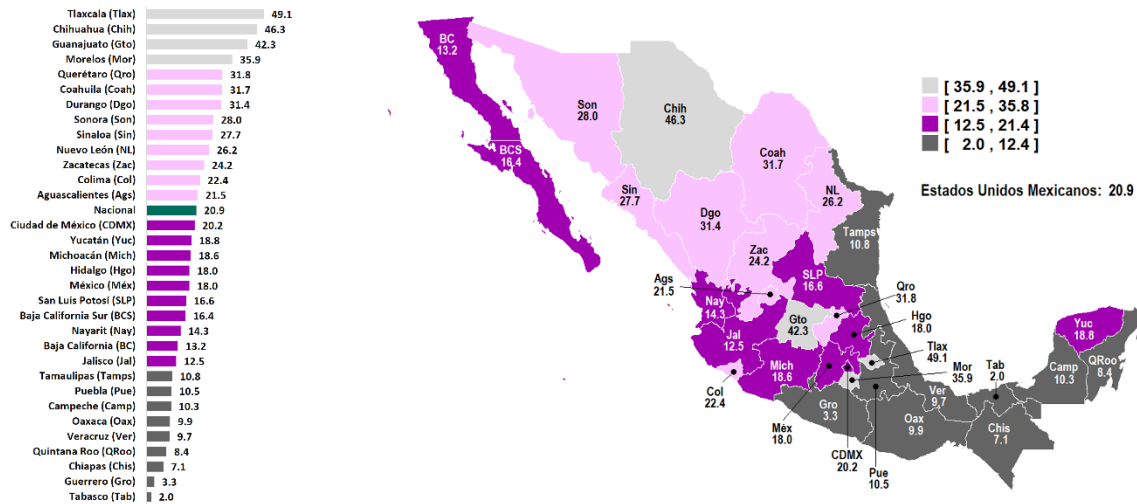
\* En estos casos, sí hubo un cambio estadísticamente significativo con respecto al ejercicio anterior.

Fuente: INEGI. ENCIG, 2021 y 2023.

<sup>5</sup> Corresponde al periodo de noviembre y diciembre de 2023.

En 2023, 20.9 % de la población refirió que el servicio del *agua potable* en su ciudad es *bebible sin temor a enfermarse* (ver mapa 2).

Mapa 2  
SERVICIO DE AGUA POTABLE – POTABILIDAD POR ENTIDAD FEDERATIVA  
noviembre-diciembre 2023  
(porcentaje)

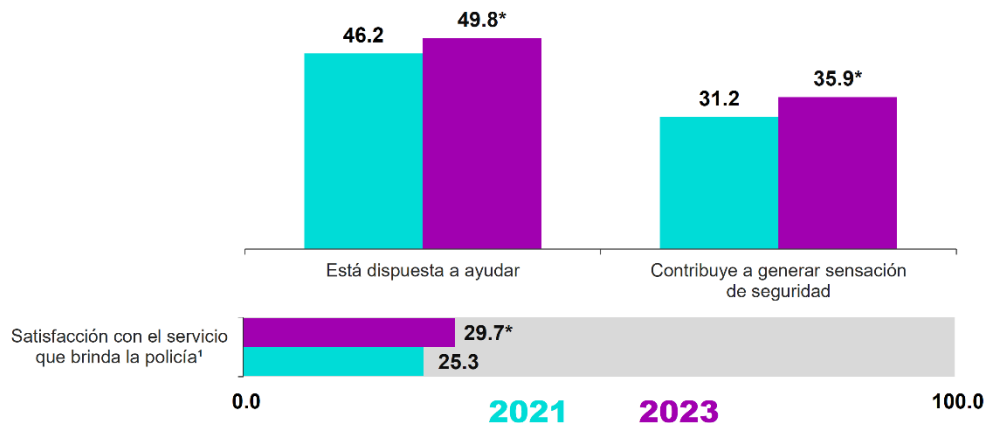


Fuente: INEGI. ENCIG, 2023.

### Policía

En cuanto al servicio de *policía*, en 2023,<sup>6</sup> 49.8 % de la población de 18 años y más refirió que la *policía* de su ciudad tuvo disposición para ayudar (ver gráfica 2).

Gráfica 2  
CARACTERÍSTICAS Y SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO QUE BRINDA LA POLICÍA  
noviembre-diciembre 2021 y 2023  
(porcentaje)



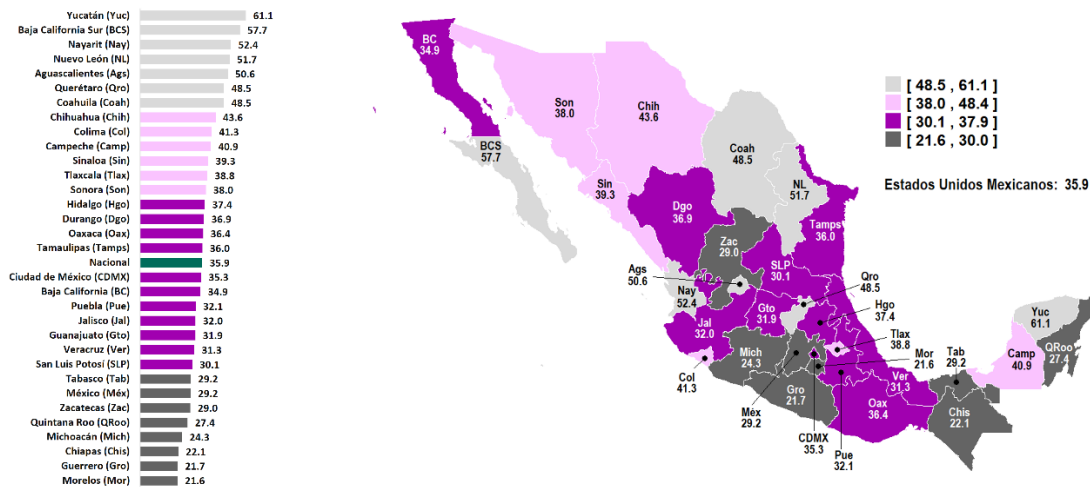
<sup>1</sup> Satisfacción con el servicio se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta muy satisfecho(a) o satisfecho(a).

\* En estos casos, sí hubo un cambio estadísticamente significativo con respecto al ejercicio anterior.  
Fuente: INEGI. ENCIG, 2021 y 2023.

<sup>6</sup> Corresponde al periodo de noviembre y diciembre de 2023.

Por otra parte, 35.9 % consideró que la presencia policial contribuye a generar una mayor percepción de seguridad (ver mapa 3).

Mapa 3  
**POLICÍA - SENSACIÓN DE SEGURIDAD POR ENTIDAD FEDERATIVA**  
 noviembre-diciembre 2023  
 (porcentaje)



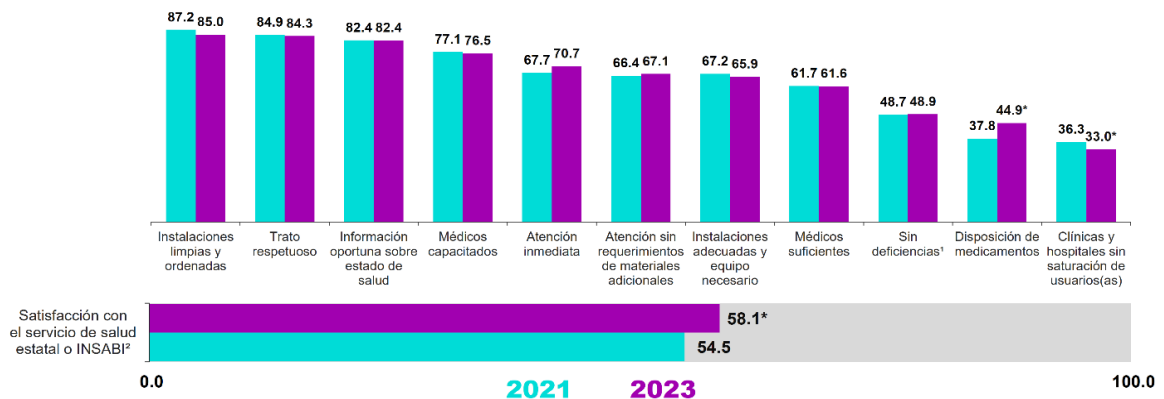
Fuente: INEGI. ENCIG, 2023.

## II. EVALUACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS BAJO DEMANDA

### Servicios estatales de salud

Durante 2023, 85.0 % de la población usuaria del *servicio de salud estatal o del Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI)* refirió que la atención fue en instalaciones *limpias y ordenadas* (ver gráfica 3).

Gráfica 3  
**CARACTERÍSTICAS Y SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE SALUD ESTATAL O INSABI**  
 enero-diciembre 2021 y 2023  
 (porcentaje)



<sup>1</sup> Lo que implica que no tuvo que pagar por un servicio de salud privado.

<sup>2</sup> Satisfacción con el servicio se refiere a los servicios públicos con opciones de respuesta *muuy satisfecho(a)* o *satisfecho(a)*.

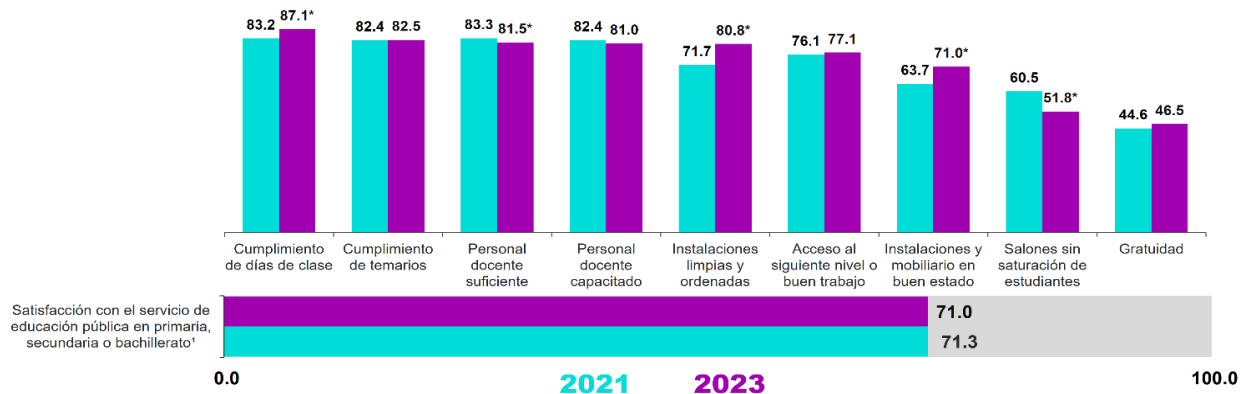
\* En estos casos, sí hubo un cambio estadísticamente significativo con respecto al ejercicio anterior.

Fuente: INEGI. ENCIG, 2021 y 2023.

### Educación pública obligatoria

En 2023, 87.1 % de la población usuaria del servicio de *educación pública en primaria, secundaria o bachillerato* refirió que se cumplió con los días de clase (ver gráfica 4).

Gráfica 4  
**CARACTERÍSTICAS Y SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA OBLIGATORIA**  
 enero-diciembre 2021 y 2023  
 (porcentaje)



<sup>1</sup> Satisfacción con el servicio se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta *muy satisfecho(a)* o *satisfecho(a)*.

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

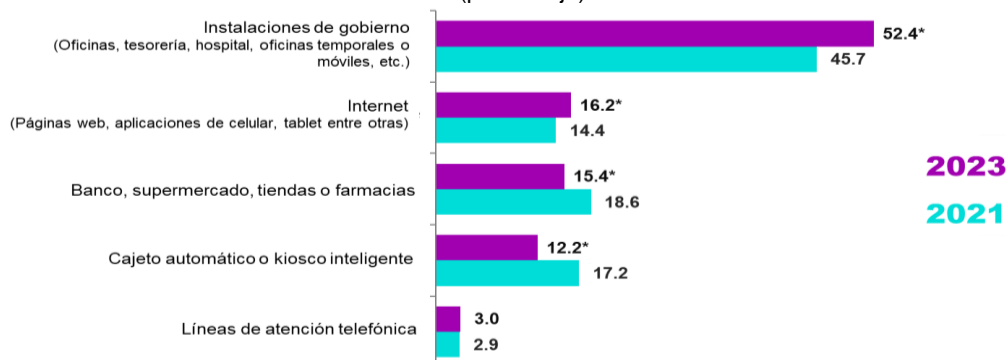
Fuente: INEGI. ENCIG, 2021 y 2023.

### III. EXPERIENCIAS CON PAGOS, TRÁMITES O SOLICITUDES DE SERVICIOS PÚBLICOS

#### Tipo de lugar o medio para la realización de pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos

A nivel nacional, en 2023, 52.4 % de las personas usuarias acudieron a *instalaciones de gobierno* para realizar pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos: 16.2 % utilizó *internet* —lo que refleja un incremento de 1.8 puntos porcentuales— y 15.4 % acudió a un *banco, supermercado, tiendas o farmacias* (ver gráfica 5).

Gráfica 5  
**LUGAR AL QUE ACUDIÓ O MEDIO POR EL QUE SE REALIZÓ EL PAGO, TRÁMITE O SOLICITUD DE SERVICIO**  
 enero-diciembre 2021 y 2023  
 (porcentaje)



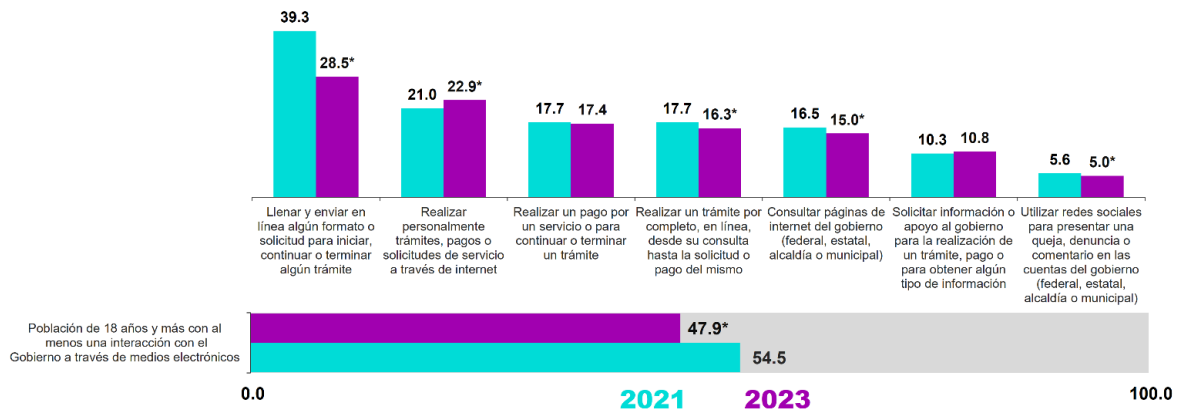
\* En estos casos, sí hubo un cambio estadísticamente significativo con respecto al ejercicio anterior.

Fuente: INEGI. ENCIG, 2021 y 2023.

## Gobierno electrónico

A nivel nacional, en 2023, 47.9 % de la población de 18 años y más *tuvo al menos una interacción con el gobierno a través de internet*; 28.5 % *llenó y envió electrónicamente formatos para iniciar, continuar o terminar algún trámite*; y 22.9 % *realizó personalmente trámites, pagos o solicitudes de servicio a través de internet* (ver gráfica 6).

Gráfica 6  
**INTERACCIÓN CON EL GOBIERNO A TRAVÉS DE INTERNET**  
 enero-diciembre 2021 y 2023  
 (porcentaje)



Nota: Al consultar 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 al ejercicio anterior.

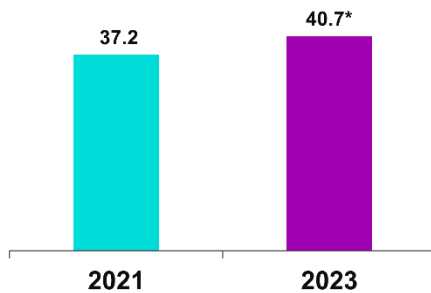
Fuente: INEGI. ENCIG, 2021 y 2023.

## Problemas para realizar trámites, pagos o solicitudes de servicios públicos

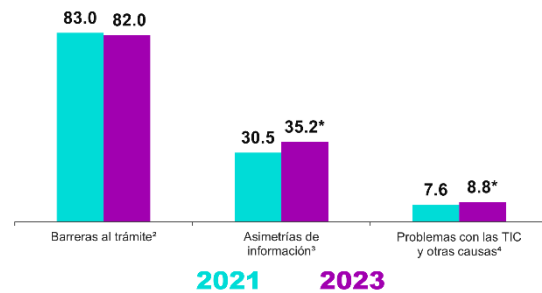
En 2023, en 40.7 % de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos, quienes los realizaron tuvieron algún tipo de problema. El más frecuente fue el de *barreras al trámite*, con 82 % (ver gráficas 7 y 8).



Gráfica 7  
CONDICIÓN DE ENFRENTAR UN PROBLEMA PARA REALIZAR TRÁMITES, PAGOS O SOLICITUDES DE SERVICIOS PÚBLICOS enero-diciembre 2021 y 2023 (porcentaje)



Gráfica 8  
TIPO DE PROBLEMAS QUE ENFRENTARON LAS PERSONAS USUARIAS<sup>1/</sup> enero-diciembre 2021 y 2023 (porcentaje)

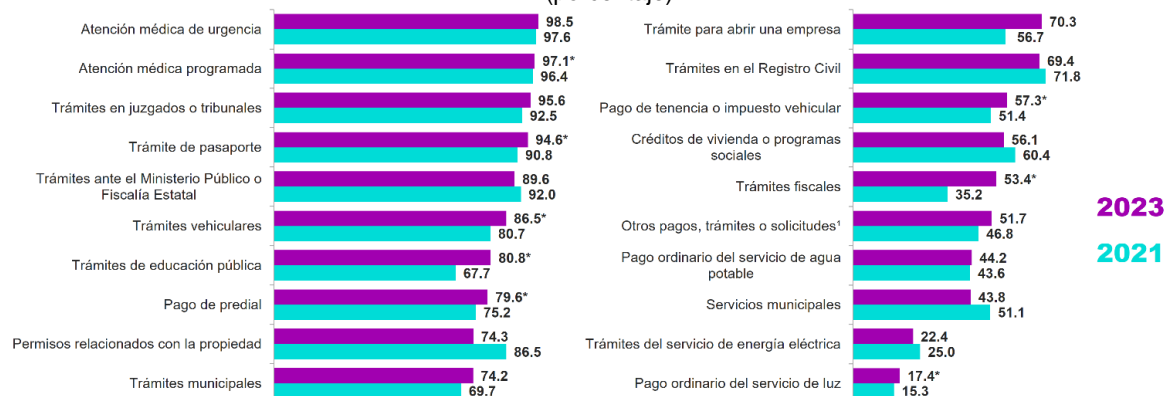


<sup>1/</sup> La o el informante pudo haber elegido más de una opción.  
<sup>2</sup> Incluye los casos en que había largas filas, le pasaban de una ventanilla a otra, tuvo que ir a un lugar muy lejano, requisitos excesivos, horarios restringidos y costos excesivos.  
<sup>3</sup> Incluye los casos en que no se exhibían los requisitos y en que se obtuvo información incorrecta.  
<sup>4</sup> Incluye los casos en los que hubo problemas con la atención telefónica, problemas con la página de internet y otras causas.  
 \* En estos casos, sí hubo un cambio estadísticamente significativo con respecto al ejercicio anterior.  
 Fuente: INEGI. ENCIG, 2021 y 2023.

### Instalaciones de gobierno

En 2023, el servicio para el que más se asistió a una *instalación de gobierno* fue *atención médica de urgencia*, con 98.5 por ciento. Por el contrario, el trámite para el que menos se tuvo que asistir a oficinas gubernamentales fue *pago ordinario del servicio de luz*, con 17.4 % (ver gráfica 9).

Gráfica 9  
TRÁMITES REALIZADOS PERSONALMENTE EN INSTALACIONES DE GOBIERNO enero-diciembre 2021 y 2023 (porcentaje)

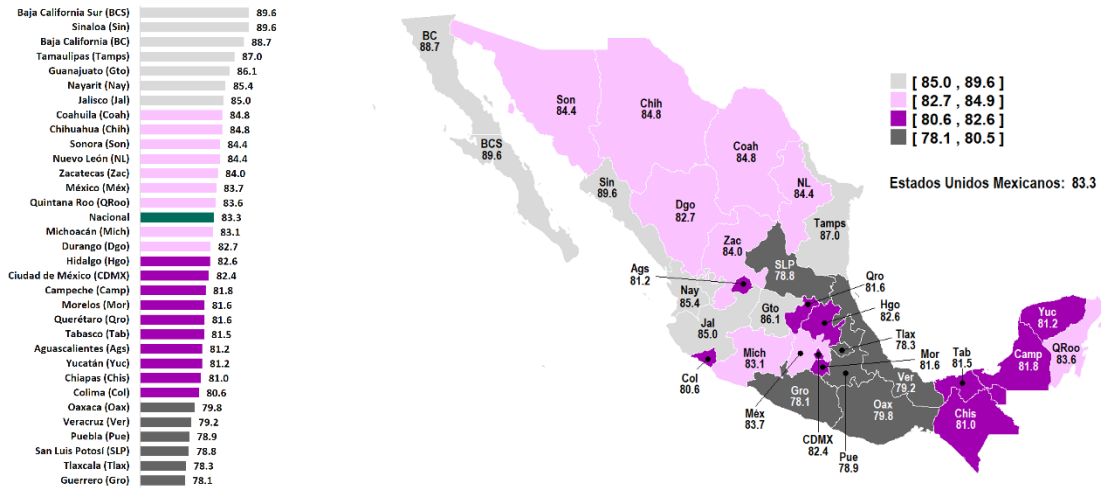


<sup>1</sup> Se refiere a *otros trámites o solicitudes de servicios ante gobiernos o autoridades*. Se incluyen, por ejemplo, *carta de no antecedentes penales, solicitud de diversas licencias, trámites ante el INE, trámites de CURP*, entre otros.  
 \* En estos casos, sí hubo un cambio estadísticamente significativo con respecto al ejercicio anterior.  
 Fuente: INEGI. ENCIG, 2021 y 2023.

### Satisfacción general al realizar trámites, pagos o solicitudes de servicio

Durante 2023, 83.3 % de la población de 18 años y más refirió estar satisfecha, en términos generales, con los trámites que realizó en persona (ver mapa 4).

Mapa 4  
**SATISFACCIÓN GENERAL AL REALIZAR TRÁMITES,  
 PAGOS O SOLICITUDES DE SERVICIO POR ENTIDAD FEDERATIVA**  
 enero-diciembre 2023  
 (porcentaje)



Fuente: INEGI. ENCIG, 2023.

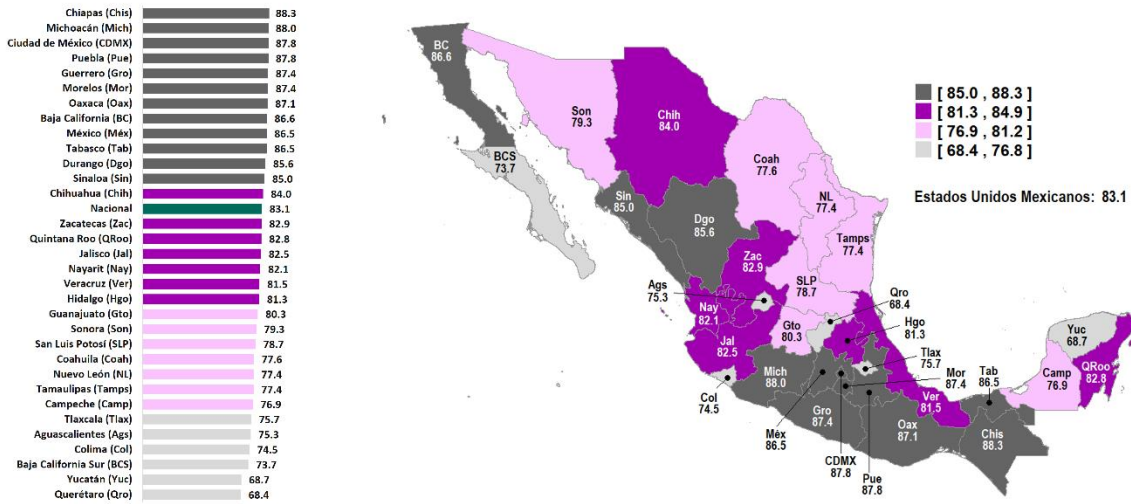
## IV. EXPERIENCIAS DE CORRUPCIÓN

### Percepción sobre la frecuencia de corrupción

En 2023, 83.1 % de la población consideró *frecuentes*<sup>7</sup> los actos de corrupción (ver mapa 5).

<sup>7</sup> Se refiere a las opciones de respuesta *frecuentes* o *muy frecuentes*.

Mapa 5  
PERCEPCIÓN SOBRE LA FRECUENCIA DE CORRUPCIÓN POR ENTIDAD FEDERATIVA  
noviembre-diciembre 2023  
(porcentaje)

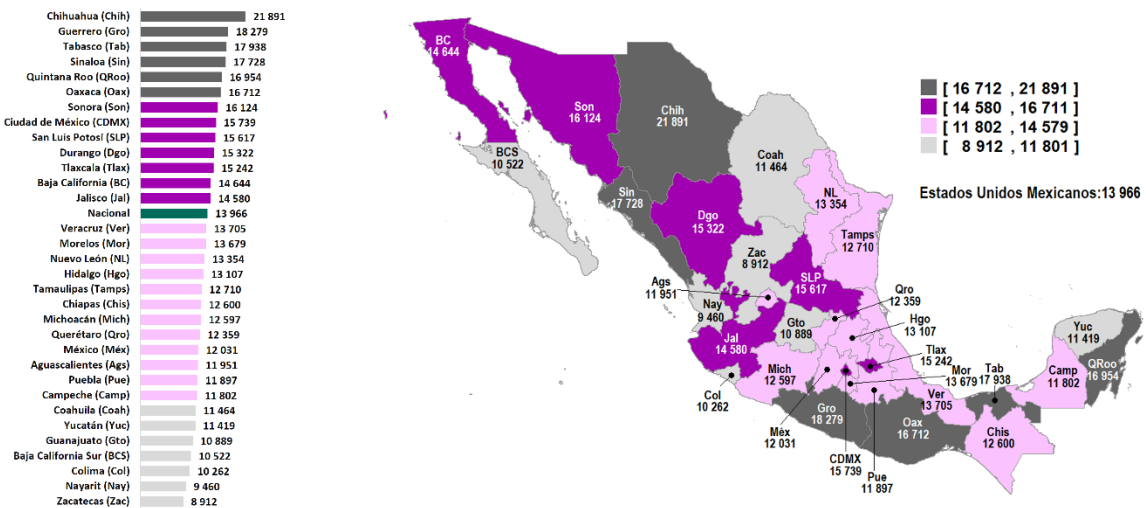


Fuente: INEGI. ENCIG, 2023.

### Tasa de prevalencia de corrupción

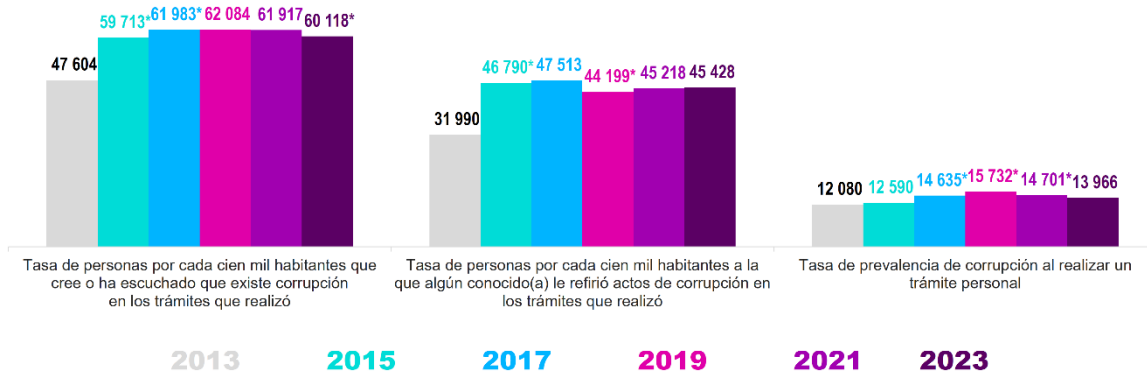
En 2023, la tasa de población que *tuvo contacto con alguna persona servidora pública y experimentó al menos un acto de corrupción* fue de 13 966 por cada 100 mil habitantes, a nivel nacional (ver mapa 6, gráfica 10 y gráfica 11).

Mapa 6  
VÍCTIMAS DE ACTOS DE CORRUPCIÓN POR ENTIDAD FEDERATIVA  
enero-diciembre 2023  
(tasa por cada 100 mil habitantes)



Fuente: INEGI. ENCIG, 2023.

Gráfica 10  
**PREVALENCIA HISTÓRICA DE CORRUPCIÓN**  
 2013 - 2023  
 (tasa por cada cien mil habitantes)

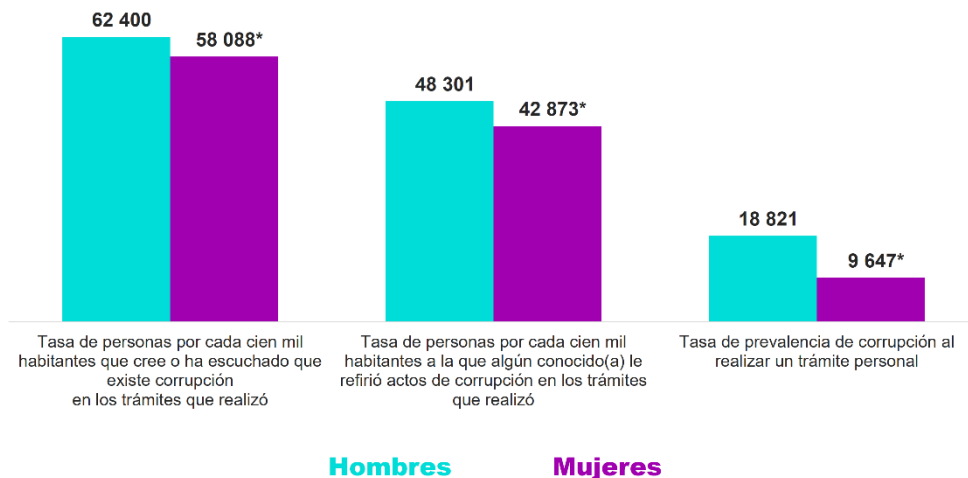


\* En estos casos, sí hubo un cambio estadísticamente significativo con respecto al ejercicio anterior.  
 Fuente: INEGI. ENCIG, 2013 a 2023.

### Tasa de prevalencia de corrupción según sexo

En la siguiente gráfica se muestra la tasa de población, desagregada según sexo, que experimentó actos de corrupción por cada 100 mil habitantes, en al menos uno de los trámites durante 2023 (ver gráfica 11).

Gráfica 11  
**PREVALENCIA DE CORRUPCIÓN, SEGÚN SEXO**  
 enero-diciembre 2023  
 (tasa por cada 100 mil habitantes)



\* En estos casos, sí hubo una diferencia estadísticamente significativa según el sexo de quien experimentó actos de corrupción.  
 Fuente: INEGI. ENCIG, 2023.

Tabla 1  
**VÍCTIMAS DE ACTOS DE CORRUPCIÓN EN AL MENOS UNO DE LOS TRÁMITES**  
 enero-diciembre 2021 y 2023  
 (tasa por cada 100 mil habitantes)

**Entidades federativas**

▼ A la baja 4
▲ Al alza 8
■ Sin cambio 20

Entidad	Víctimas de corrupción por cada 100 000 hab.			Entidad	Víctimas de corrupción por cada 100 000 hab.		
	2021	2023	Cambio (%)		2021	2023	Cambio (%)
NACIONAL	14 701	13 966	-5.0				
Aguascalientes	11 316	11 951	5.6	Morelos	15 545	13 679	-12.0
Baja California	19 384	14 644	-24.5	Nayarit	9 459	9 460	0.0
Baja California Sur	5 224	10 522	101.4	Nuevo León	10 714	13 354	24.6
Campeche	14 379	11 802	-17.9	Oaxaca	14 750	16 712	13.3
Coahuila	11 473	11 464	-0.1	Puebla	19 585	11 897	-39.3
Colima	6 230	10 262	64.7	Querétaro	8 448	12 359	46.3
Chiapas	12 315	12 600	2.3	Quintana Roo	20 413	16 954	-16.9
Chihuahua	10 383	21 891	110.8	San Luis Potosí	12 611	15 617	23.8
Ciudad de México	16 225	15 739	-3.0	Sinaloa	16 537	17 728	7.2
Durango	18 399	15 322	-16.7	Sonora	16 890	16 124	-4.5
Guanajuato	15 804	10 889	-31.1	Tabasco	16 165	17 938	11.0
Guerrero	13 316	18 279	37.3	Tamaulipas	9 131	12 710	39.2
Hidalgo	9 350	13 107	40.2	Tlaxcala	8 810	15 242	73.0
Jalisco	12 193	14 580	19.6	Veracruz	16 899	13 705	-18.9
México	17 727	12 031	-32.1	Yucatán	11 055	11 419	3.3
Michoacán	15 882	12 597	-20.7	Zacatecas	8 192	8 912	8.8

▼ ▲ En estos casos, sí hubo un cambio estadísticamente significativo con respecto al ejercicio anterior. Los márgenes de error de las estimaciones por entidad federativa para el año de referencia 2023, en promedio, son de 17 %, con un máximo de error de hasta 24 % para un caso y un mínimo de margen de error de 8 % para un caso. Para más detalles, ver tabulados básicos ENCIG 2023.

Fuente: INEGI. ENCIG, 2021 y 2023.

### Tasa de incidencia de corrupción

La tasa de incidencia fue de 25 394 actos de corrupción por cada 100 mil habitantes (ver tabla 2).

Tabla 2  
**ACTOS DE CORRUPCIÓN EN AL MENOS UNO DE LOS TRÁMITES**  
 enero-diciembre 2021 y 2023  
 (tasa por cada 100 mil habitantes)

Entidades federativas

▼ A la baja 3    
 ▲ Al alza 4    
   Sin cambio 19    
   No disponible 6

Entidad	Actos de corrupción por cada 100 000 hab.			Entidad	Actos de corrupción por cada 100 000 hab.		
	2021	2023	Cambio (%)		2021	2023	Cambio (%)
Nacional	25 995	25 394	-2.3				
Aguascalientes	19 821	18 678	-5.8	Morelos	23 345	23 742	1.7
Baja California	30 567	21 608	-29.3	Nayarit	19 651	15 529	-21.0
Baja California Sur	8 226	14 820	80.2	Nuevo León	18 684	24 116	29.1
Campeche	20 586	15 659	-23.9	Oaxaca	27 484	27 315	-0.6
Coahuila	27 589	20 289	-26.5	Puebla	37 896	19 491	-48.6
Colima	8 920	16 249	82.2	Querétaro	21 849 <sup>a</sup>	25 822	ND <sup>b</sup>
Chiapas	16 698	18 289	9.5	Quintana Roo	31 389	25 624	-18.4
Chihuahua	15 368	31 904	107.6	San Luis Potosí	18 732	27 001	44.1
Ciudad de México	25 771	28 777	11.7	Sinaloa	21 065	29 554	40.3
Durango	50 885	32 460	-36.2	Sonora	31 883	36 279	13.8
Guanajuato	24 185	27 642	14.3	Tabasco	25 277	31 308	23.9
Guerrero	24 373	45 215 <sup>a</sup>	ND <sup>b</sup>	Tamaulipas	14 571	18 671	28.1
Hidalgo	11 849	30 353 <sup>a</sup>	ND <sup>b</sup>	Tlaxcala	30 007 <sup>a</sup>	24 548	ND <sup>b</sup>
Jalisco	16 497	24 391	47.9	Veracruz	39 296 <sup>a</sup>	26 199	ND <sup>b</sup>
México	32 906	25 856	-21.4	Yucatán	19 495	16 184	-17.0
Michoacán	29 716	21 413	-27.9	Zacatecas	12 219	24 534 <sup>a</sup>	ND <sup>b</sup>

▼ ▲ En estos casos, sí hubo un cambio estadísticamente significativo con respecto al ejercicio anterior. Los márgenes de error de las estimaciones por entidad federativa para el año de referencia 2023, en promedio, son de 29 %, con un máximo de error de hasta 75 % para un caso y un mínimo de margen de error de 11 % para un caso. Para más detalles, ver tabulados básicos ENCIG 2023.

<sup>a</sup> No se recomienda su uso para obtener conclusiones cuantitativas, ya que los coeficientes de variación son mayores a 30 % y solo se presentan para análisis cualitativo.

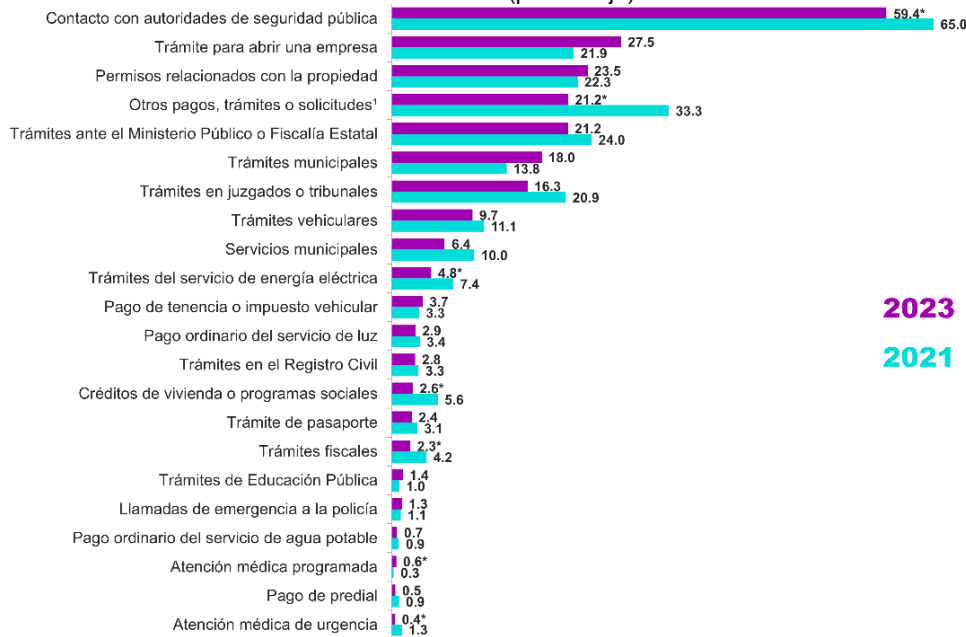
<sup>b</sup> No disponible, pues al menos uno de los componentes para su cálculo no es estadísticamente significativo.

Fuente: INEGI. ENCIG, 2021 y 2023.

### Corrupción por tipo de trámite, pago o solicitud de servicio público

El trámite con mayor porcentaje de experiencias de corrupción durante 2023 fue el *contacto con autoridades de seguridad pública*, con 59.4 por ciento. Siguió el *trámite para abrir una empresa*, con 27.5 % (ver gráfica 12).

Gráfica 12  
**PERSONAS USUARIAS QUE EXPERIMENTARON ALGÚN ACTO DE CORRUPCIÓN**  
 enero-diciembre 2021 y 2023  
 (porcentaje)



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

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

<sup>1</sup> Se refiere a *otros trámites o solicitudes de servicios ante gobiernos o autoridades*. Se incluyen, por ejemplo, *carta de no antecedentes penales, solicitud de diversas licencias, trámites ante el INE, trámites de CURP*, entre otros.

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

Fuente: INEGI. ENCIG, 2021 y 2023.

## Corrupción – costo

En 2023, el costo total<sup>8</sup> a consecuencia de la corrupción cuando se realizan pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos y otros contactos con autoridades fue de 11 910.6 millones de pesos. La cantidad equivale, en promedio, a 3 368 pesos por persona afectada (ver tabla 3 y mapa 7).

<sup>8</sup> El costo total solo representa 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 personas servidoras públicas. Las cifras están deflactadas con 2018 como año base.

Tabla 3  
**COSTO A CONSECUENCIA DE LA CORRUPCIÓN**  
enero-diciembre 2019, 2021 y 2023  
(pesos)

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	2023	Cambio (%)			2019	2021	2023	Cambio (%)		
				2019-2021	2021-2023	2019-2023				2019-2021	2021-2023	2019-2023
<b>Nacional</b>	<b>12 290 312 638</b>	<b>8 357 637 571</b>	<b>11 910 615 651</b>	<b>-32.0</b>	<b>42.5</b>	<b>-3.1</b>	<b>3 679</b>	<b>2 681</b>	<b>3 368</b>	<b>-27.1</b>	<b>25.6</b>	<b>-8.5</b>
Trámites vehiculares	504 710 657	354 400 027	611 239 546	-29.8	72.5	21.1	737	739	978	0.3	32.3	32.7
Pago de tenencia o impuesto vehicular	99 246 943	53 942 048	147 765 256	-45.6	173.9	48.9	662	751	1 403	13.4	86.8	111.9
Trámites en el Registro Civil	86 335 269	54 908 691	77 618 788	-36.4	41.4	-10.1	726	691	769	-4.8	11.3	5.9

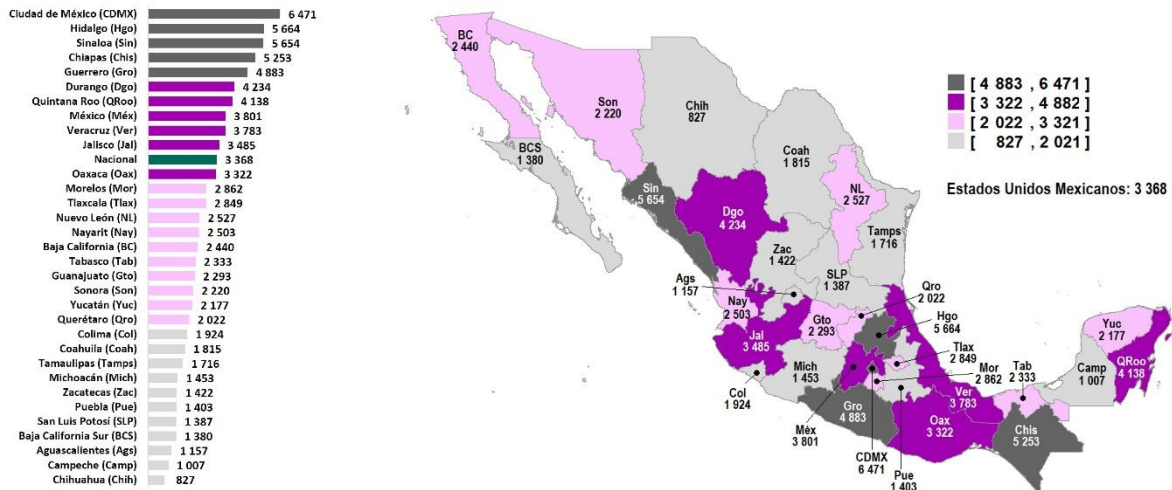
Notas: Dado que solo se incluyen las desagregaciones con representatividad estadística, la suma de estas no representa el total a nivel nacional.

Conforme a los criterios estadísticos, se excluye, a nivel nacional, un registro muestral. Su expansión —para el costo total a consecuencia de corrupción cuando se realizan pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos y otros contactos con autoridades de seguridad pública en 2023— incorpora una alta variabilidad a la estimación. Por esta razón, disminuye su calidad estadística.

Precios constantes base 2018.

Fuente: INEGI. ENCIG, 2019, 2021 y 2023.

Mapa 7  
**PROMEDIO DE COSTO POR VÍCTIMA DE ACTOS DE CORRUPCIÓN POR ENTIDAD FEDERATIVA**  
enero-diciembre 2023  
(pesos)



Notas: Conforme a los criterios estadísticos, se excluye, a nivel nacional, un registro muestral. Su expansión —para el costo total a consecuencia de corrupción en la realización de pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos y otros contactos con autoridades de seguridad pública reportados en 2023— incorpora una alta variabilidad a la estimación. Por esta razón, disminuye su calidad estadística.

A nivel entidad federativa, no se recomienda su uso para obtener conclusiones cuantitativas. Ya que la mayoría de sus coeficientes de variación es mayor a 30 %, solo se presentan para análisis cualitativo.

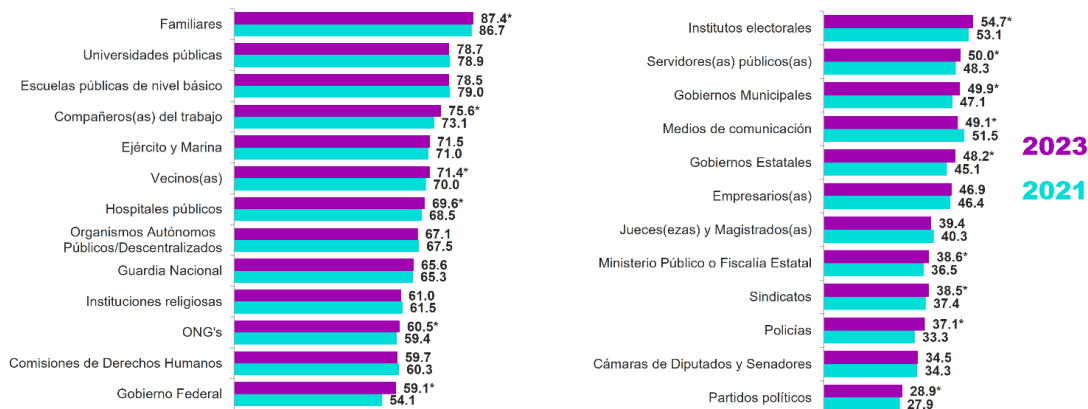
Precios constantes base 2018.

Fuente: INEGI. ENCIG, 2021 y 2023.



A nivel nacional, 87.4 % de la población de 18 años y más identificó a sus *familiares* como las y los actores que inspiran confianza. Por otro lado, 28.9 % dijo que los partidos políticos son instituciones que inspiran confianza (ver gráfica 13).

Gráfica 13  
**GRADO DE PERCEPCIÓN DE CONFIANZA DE LA SOCIEDAD EN INSTITUCIONES O DIFERENTES ACTORES<sup>1/</sup>**  
 noviembre-diciembre 2021 y 2023  
 (porcentaje)

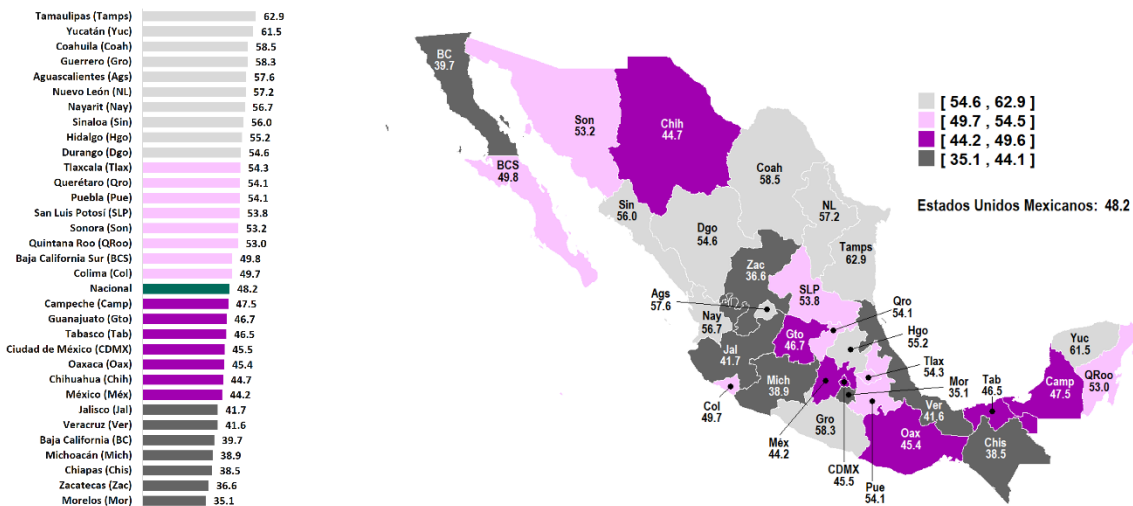


<sup>1/</sup> Se refiere al porcentaje de población a la que inspiraba *mucha o algo de confianza* cada uno de los actores.  
 \* En estos casos sí hubo un cambio estadísticamente significativo con respecto al ejercicio anterior.  
 Fuente: INEGI. ENCIG, 2021 y 2023.

### Confianza en instituciones – gobiernos estatales

A nivel nacional, 48.2 % de la población confiaba en los gobiernos estatales (ver mapa 8).<sup>9</sup>

Mapa 8  
**POBLACIÓN QUE CONFÍA EN LOS GOBIERNOS ESTATALES POR ENTIDAD FEDERATIVA**  
 noviembre-diciembre 2023  
 (porcentaje)



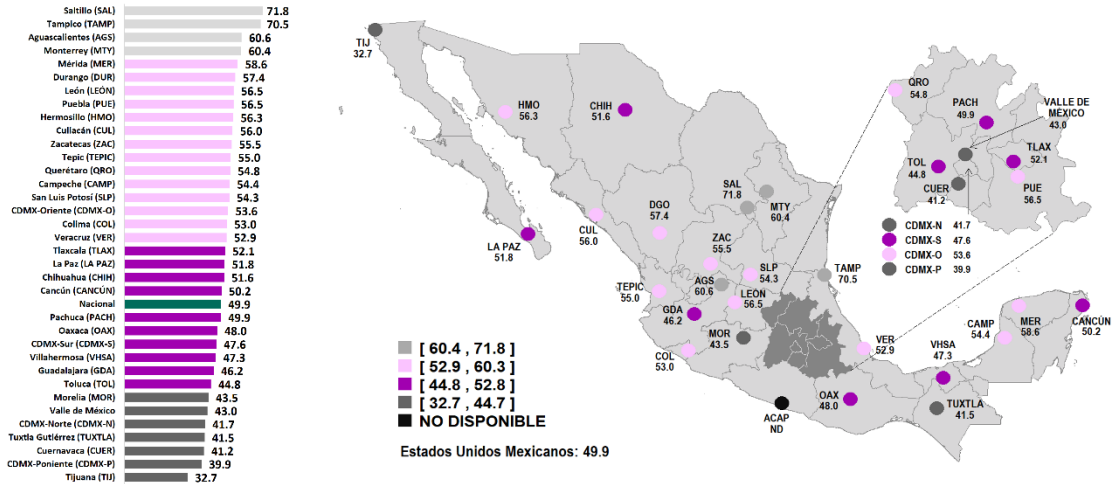
Fuente: INEGI. ENCIG, 2023.

<sup>9</sup> Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas a la que inspiraban *mucha o algo de confianza*.

## Confianza en Instituciones – gobiernos municipales y alcaldías

A nivel nacional, 49.9 % de la población confiaba en los gobiernos municipales y alcaldías (ver mapa 9).<sup>10</sup>

Mapa 9  
**POBLACIÓN QUE CONFÍA EN LOS GOBIERNOS MUNICIPALES**  
**POR ÁREA METROPOLITANA DE INTERÉS**  
noviembre-diciembre 2023  
(porcentaje)



Notas: Se refiere al periodo noviembre-diciembre 2023.  
Debido a las afectaciones por el huracán Otis, no fue posible realizar el levantamiento de información correspondiente a la ENCIG 2023 en el área metropolitana de Acapulco, Guerrero.  
Fuente: INEGI. ENCIG, 2023.

La base de datos y resultados de la ENCIG 2023 se puede consultar en:  
<https://www.inegi.org.mx/programas/encig/2023/>

<sup>10</sup> Se refiere al porcentaje de población de 18 años y más en áreas urbanas a la que inspiraban *mucha o algo de confianza*.

## ASPECTOS METODOLÓGICOS

La medición de las experiencias de corrupción, la cobertura conceptual y el alcance metodológico de la ENCIG 2023 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 2023

El objetivo general de la ENCIG 2023 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 mil habitantes y más sobre los trámites, pagos, solicitudes de servicios públicos y otros contactos con autoridades. También incluye los servicios que proporcionaron los diferentes ámbitos de gobierno durante 2023.

Además, se busca generar estimaciones sobre la prevalencia de actos de corrupción y la incidencia de estos en la realización de trámites, pagos, solicitudes de servicios públicos y otro tipo de contacto con las autoridades. La finalidad es 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 personas usuarias en relación con los servicios públicos básicos y bajo demanda durante 2023.
- 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 mil habitantes y más durante 2023 y diversos atributos de calidad.
- Medir la percepción sobre la situación de la corrupción en México durante 2023.
- 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 2023.
- Generar estimaciones sobre el grado de interacción de la población 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.

### Periodo de referencia de la información

Enero – Diciembre de 2023

### Diseño de la muestra

**Probabilístico:**  
Trietápico, estratificado y por conglomerados

### Unidades de observación

La vivienda seleccionada.  
Los hogares  
Los residentes del hogar  
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 más<sup>1</sup>

### 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 y  
Para 32<sup>2</sup> áreas metropolitanas de interés

<sup>1</sup> A nivel nacional, hubo 82 áreas urbanas de 100 mil habitantes o más. Entre todas, sumaron una población estimada de 52.5 millones de personas de 18 años y más, a diciembre de 2023.

<sup>2</sup> Debido a las afectaciones por el huracán Otis, no fue posible realizar el levantamiento de información correspondiente a la ENCIG 2023 en el área metropolitana de Acapulco, Guerrero.

## PRODUCTOS Y DOCUMENTOS DE LA ENCIG 2023

Los productos y documentos de la ENCIG 2023 que el INEGI pone a disposición de las y los usuarios son los siguientes:

- Presentación ejecutiva nacional
- Presentaciones ejecutivas por entidad federativa
- Tabulados interactivos
- Tabulados predefinidos de estimaciones de los principales resultados
- Tabulados de medidas de precisión (errores estándar, coeficientes de variación e intervalos de confianza)
- Base de datos en formatos csv, dbf, rdata, dta y sav
- Estructura de la base de datos (FD)
- 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/2023/>