

COMPORTAMIENTO DE INDICADORES DE LA ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD E IMPACTO GUBERNAMENTAL (ENCIG) ENTRE 2013 y 2017

Elaboró: Subsecretaría de Planeación,
Dirección de Información Geográfica,
y Estadística, marzo 2018



PRESENTACIÓN

La Encuesta Nacional de Calidad e impacto Gubernamental, ENCIG, obtiene información que permite 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 más de 100 mil habitantes sobre los trámites y servicios que proporcionaron los diferentes ámbitos de gobierno. Esto lo ha hecho bianualmente desde 2011 a 2017.

Adicionalmente, genera estimaciones sobre la prevalencia de ciudadanos 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.

La información de la encuesta esta referida a la población de 18 años y más residente en viviendas particulares.

En el presente documento se muestra la evolución de los indicadores comparables de la ENCIG en su edición 2013 con la de 2017.

Para mayor información sobre la publicación de la ENCIG 2017 se puede referir a: <http://www.beta.inegi.org.mx/proyectos/enchogares/regulares/encig/2017/>





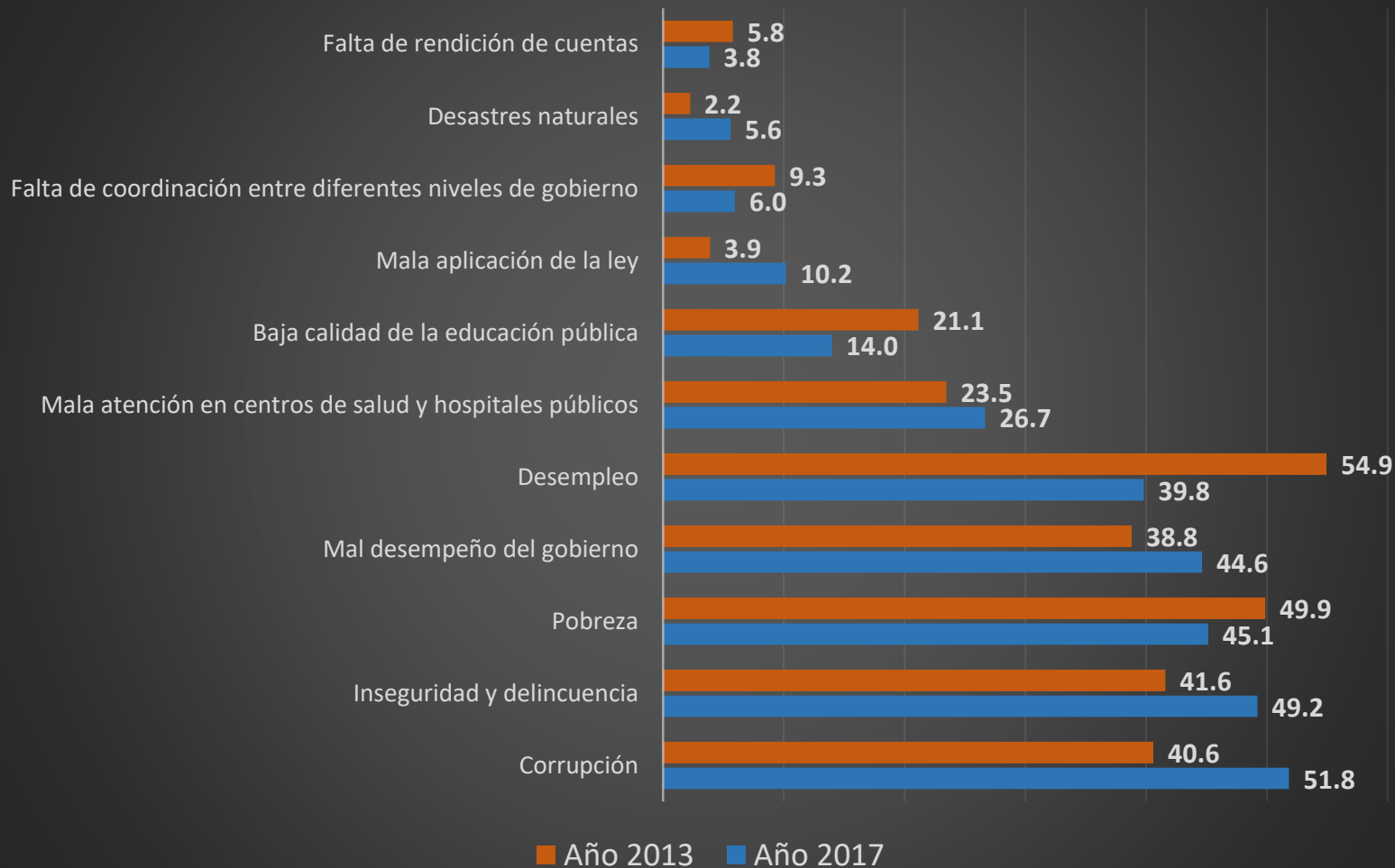
ÍNDICE

<u>Presentación</u>	2
<u>Problemas en la entidad</u>	4
<u>Trámites</u>	6
<u>Corrupción</u>	10



PERCEPCIÓN SOBRE LOS PROBLEMAS EN LA ENTIDAD

Percepción sobre los problemas más importantes en la entidad (%)





PERCEPCIÓN SOBRE LOS PROBLEMAS EN LA ENTIDAD

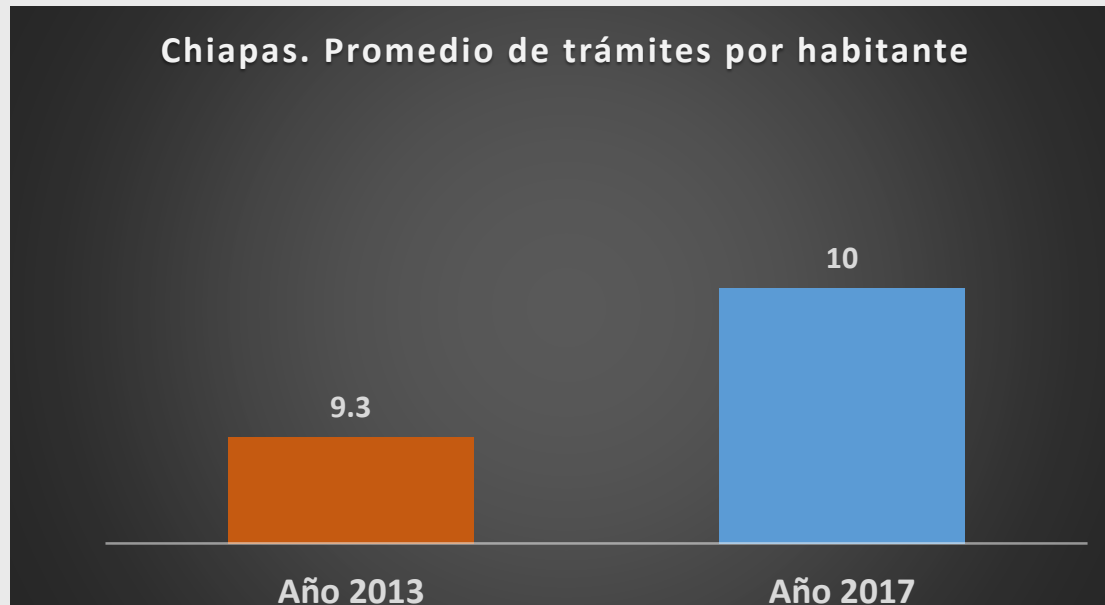
Entre 2013 y 2017 se agudizó la mala percepción de temas asociados a los problemas sociales y al gobierno como son: la mala aplicación de la ley (de 3.9 a 10.2%), la mala atención en centros de salud y hospitales públicos (de 23.5 a 26.7%), el mal desempeño del gobierno (de 38.8 a 44.6%), la inseguridad y delincuencia (de 41.6 a 49.2%), los desastres naturales (de 2.2 a 5.6) y la corrupción (de 40.6 a 51.8%).

En contraparte la percepción sobre el desempleo como problema principal disminuyó de 54.9 a 39.8%; también se redujo la percepción de la falta rendición de cuentas de 5.8 a 3.8%, la baja calidad de la educación pública pasó de 21.1 a 14% y la falta de coordinación entre diferentes niveles de gobierno disminuyó de 9.3 a 6%.

También disminuyó la percepción de la pobreza como problema importante al pasar de 49.9 en el año 2013 a 45.1 en el año 2017; es decir 4.8 puntos porcentuales menos.



TRÁMITES



Entre 2013 y 2017 aumentó en 7.5% el número de trámites por cada ciudadano de 18 años o más.

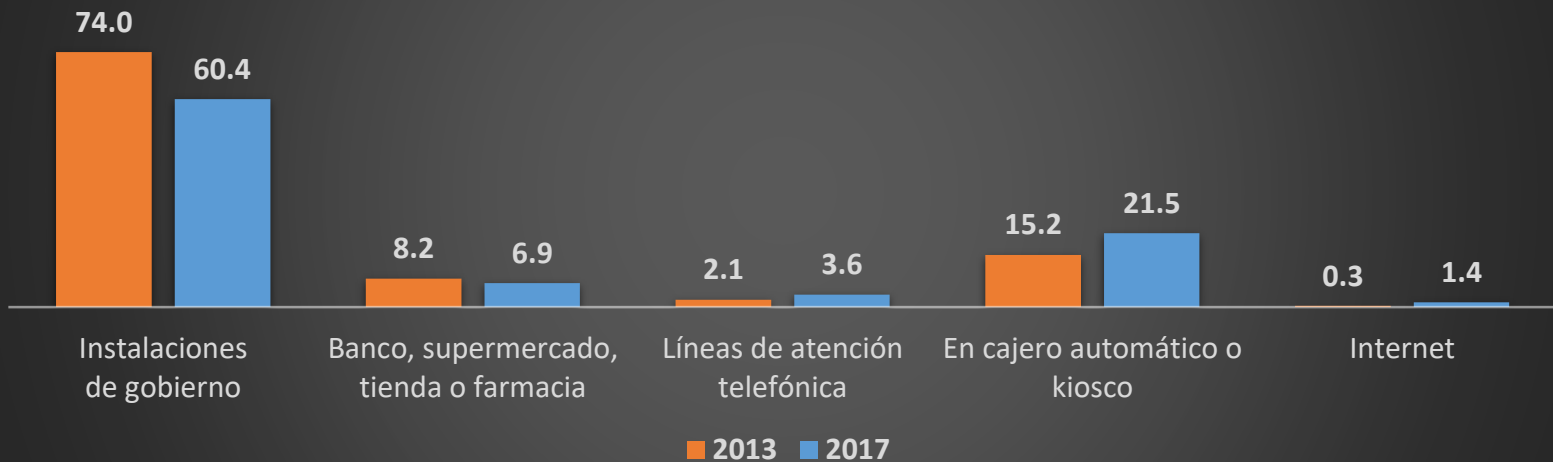
En valores absolutos el número total de trámites pasó de 4,910,643 en 2013 a 6,081,577 en el 2017, lo que representa una diferencia de 1,170,934 trámites entre estos años.





TRÁMITES

Chiapas. Tipo de lugar al que se acudió o por medio del cual se realizó el trámite o pago

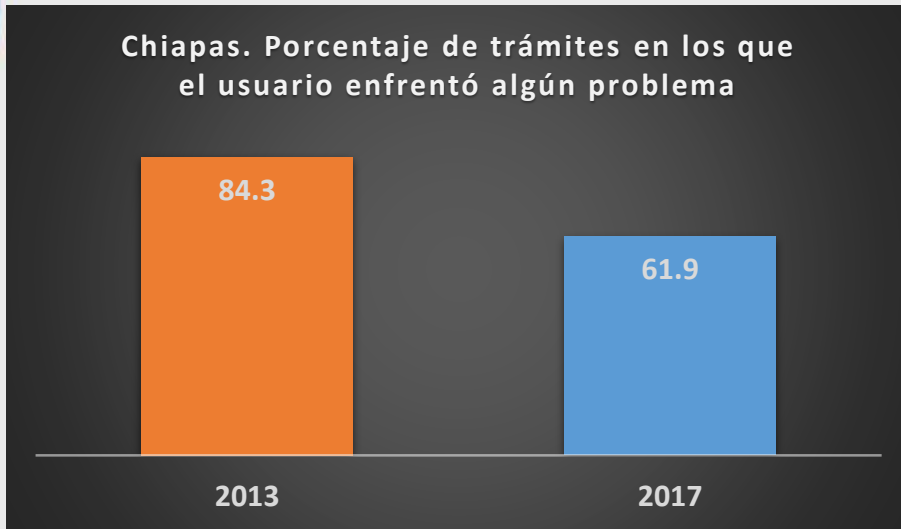


En lo que respecta al lugar al que se acudió o por medio del cual se realizó el trámite o pago se tiene que en 2013 en las oficinas de gobierno se realizaron 74.0% mientras que en el 2017 este porcentaje bajo a 60.4%, por incrementarse el uso de cajeros automáticos o kioscos al pasar de 15.2 a 21.5%; además los medios electrónicos como las líneas de atención telefónica y el internet las que registraron incrementos 1.5 y del 1.1 respectivamente.

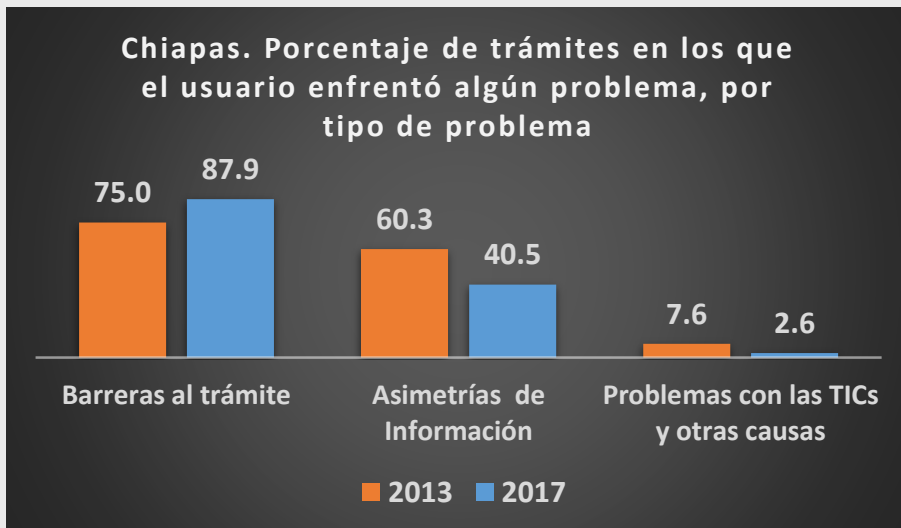




TRÁMITES



Se refleja una disminución en la presencia de problemas en los trámites realizados por los usuarios ya que para 2013 se presentó en 84.3% de los trámites, mientras que para 2017 dicho porcentaje disminuyó a 61.9%, es decir 22.4 puntos porcentuales menos.



El problema que declaran con mayor frecuencia los ciudadanos al realizar sus trámites y pagos, son las barreras al trámite, que se incrementaron en 2017, esto comprende: largas filas, pasar de una ventanilla a otra, ir a un lugar lejano, costos excesivos y horarios restringidos al momento de realizar el trámite o pago.

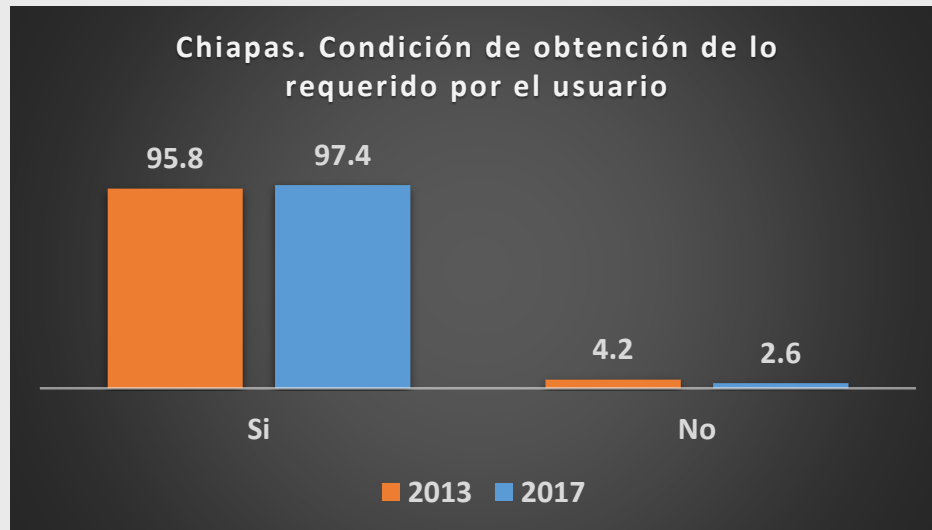




TRÁMITES



La satisfacción con el tiempo destinado a la realización del trámite en 2013 fue de 69.0%, ya para 2017 se ubicó en 97.4% es decir que la satisfacción de los usuarios mejoró.



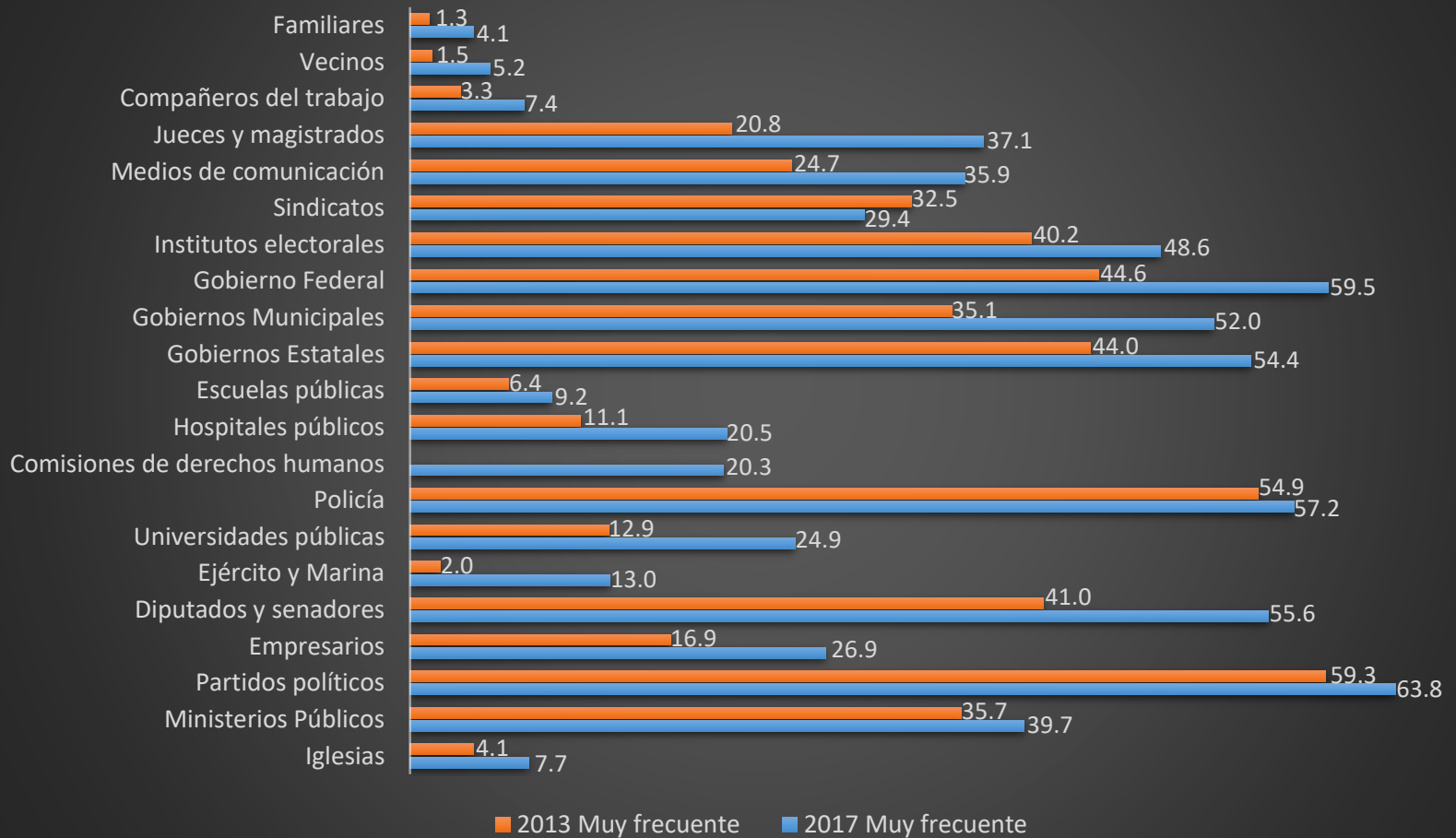
Aunado a lo anterior, se tiene que en 2013, 95.8% de los usuarios obtuvieron lo requerido en los trámites realizados, mejorando para; 2017 en 1.6 puntos porcentuales al ubicarse en 97.4%.





CORRUPCIÓN

Percepción sobre corrupción muy frecuente en diversos sectores





CORRUPCIÓN

La percepción de la corrupción más frecuente aumentó en casi todos los actores considerados entre 2013 y 2017, aumentando su descalificación por la sociedad los jueces y magistrados al pasar de 20.8 a 37.1%; los gobiernos municipales de 35.1 a 52%, los diputados y senadores de 41 a 55.6%, el gobierno federal de 44 a 59.5%, las universidades públicas de 12.9 a 24.9% y el ejercito y marina al pasar de 2 a 13%.

El único actor que registró una disminución en cuanto a la percepción de frecuencia de la corrupción fue el de sindicatos al pasar de 32.5% en el año 2013 a 29.4% en el año 2017.

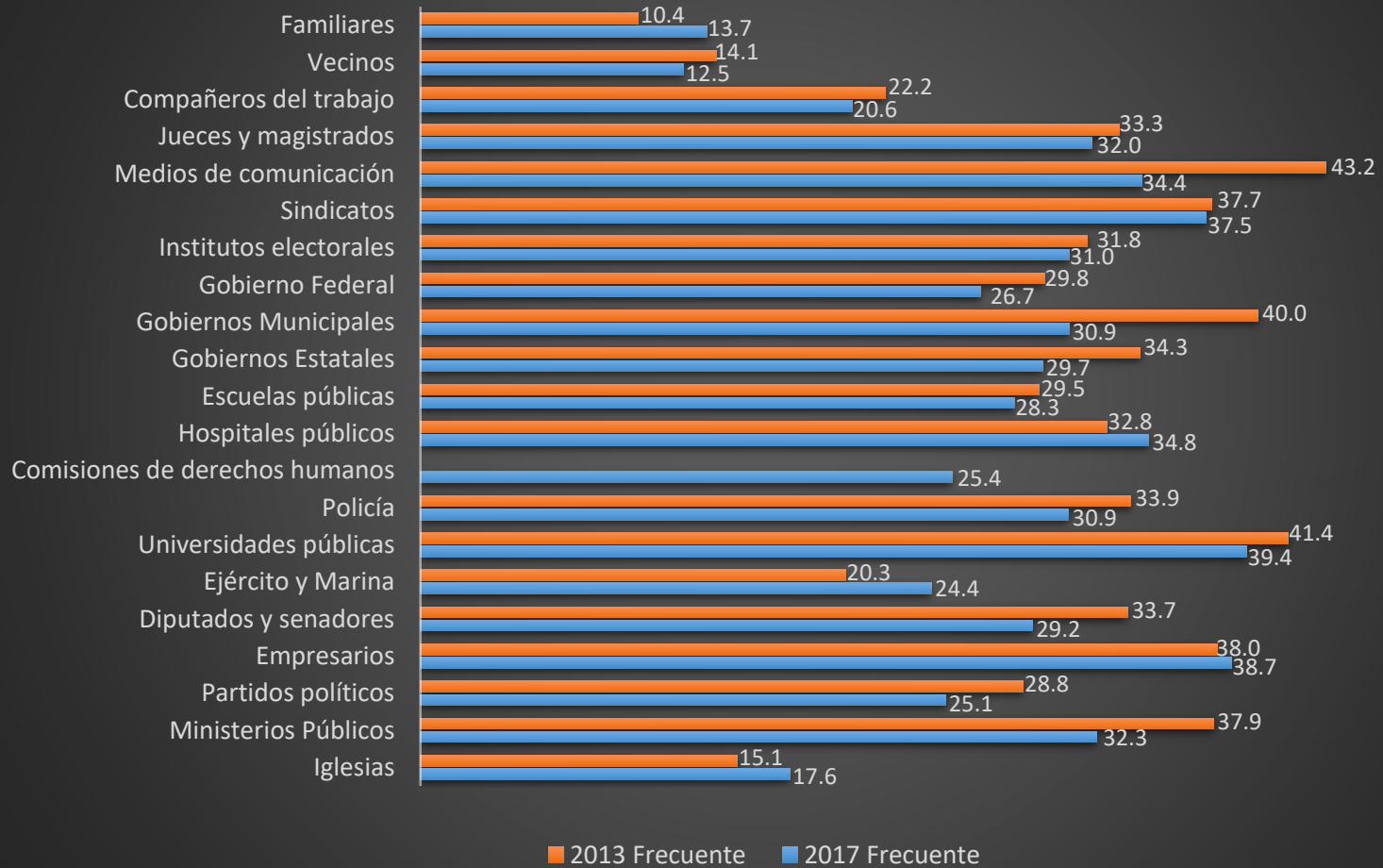
Los actores con los mayores porcentajes de presencia de la corrupción muy frecuente en 2017 son los Partidos Políticos y el gobierno federal ya que 7 de cada 10 ciudadanos consideran que en ellos la corrupción es muy frecuente; 6 de cada 10 consideran que la corrupción es muy frecuente entre la policía y diputados y senadores; y 5 de cada 10 ciudadanos perciben que la corrupción es muy frecuente en los gobiernos estatales y municipales.





CORRUPCIÓN

Percepción sobre corrupción frecuente en diversos sectores





CORRUPCIÓN

La percepción de que la corrupción es frecuente disminuyó de manera general entre 2013 y 2017 entre los diversos actores, reduciendo notablemente en medios de comunicación al pasar de 43.2 a 34.4%, los gobiernos municipales de 40 a 30.9%, ministerios públicos de 37.9 a 32.3%, los diputados y senadores 33.7 a 29.2% y el gobierno estatal de 34.3 a 29.7%.

Con menor disminución aparecen los sindicatos, jueces y magistrados, institutos electorales y escuelas públicas,

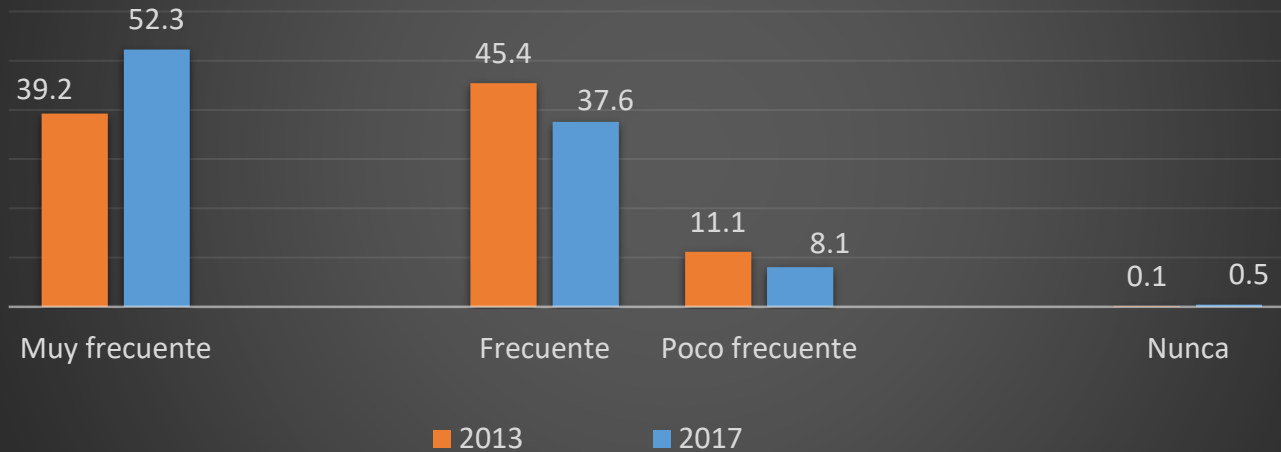
Para el año 2017 la población de 18 años y más ubicó a los sindicatos (37.7%), los empresarios (38%), las universidades públicas (41.4%) y los medios de comunicación (43.2%) como los sectores con los mayores porcentajes en los que la corrupción es frecuente.





CORRUPCIÓN

Chiapas. Percepción sobre grado de ocurrencia de practicas corruptas en el gobierno estatal



La percepción de la población de 18 años y más que perciben que es muy frecuente el grado de ocurrencia de practicas corruptas en el gobierno estatal aumentó entre 2013 y 2017 al pasar de 39.2 a 52.3%.

