

Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2013

Principales Resultados Chiapas

Junio 2014

Diseño Estadístico

Periodo de referencia de la información

Enero a diciembre de 2013.

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 y más.

Tamaño de muestra nacional

33,000 viviendas.

Periodo de levantamiento

4 de noviembre al 13 de diciembre de 2013.

Cobertura Geográfica

A nivel Nacional y por entidad federativa.



Cobertura conceptual

❖ Experiencia con **trámites y servicios**

- ✓ Condición de uso de servicios públicos básicos y bajo demanda
- ✓ Condición de realización de pagos, trámites y solicitudes de servicios
- ✓ Identificación de atributos en la prestación de trámites y servicios
- ✓ Satisfacción con la calidad de trámites y servicios
- ✓ Evaluación de trámites y servicios
- ✓ Contexto de la experiencia al realizar pagos, trámites y solicitudes de servicios
- ✓ Tiempo invertido en la realización del trámite, pago o servicio

❖ Exploración sobre **corrupción**

- ✓ Percepción sobre la situación de corrupción
- ✓ Ocurrencia de incidentes de corrupción
- ✓ Transparencia y rendición de cuentas



Cobertura conceptual

Tipo de trámites

Servicios públicos básicos

Agua potable, alumbrado público, parques y jardines, recolección de basura, policía, calles y avenidas, autopistas y carreteras.

Servicios públicos bajo demanda

Educación pública básica estatal, educación pública superior estatal, atención médica federal, atención médica estatal, servicio de energía eléctrica.

Pagos

Servicio de luz, servicio de agua potable, predial, tenencia.

Trámites de alta frecuencia

Trámites vehiculares, trámites fiscales, citas o atención médica programada.

Trámites de baja frecuencia

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.

Solicitud 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, etc.).

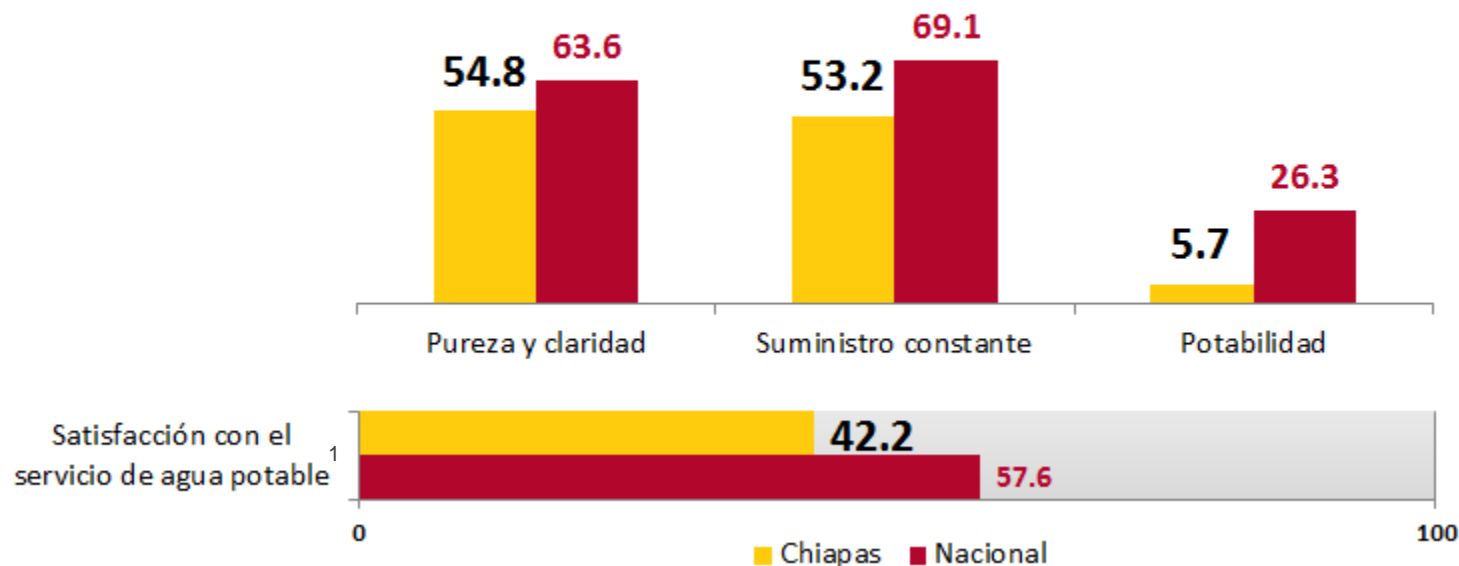
Evaluación de Servicios Básicos



Evaluación de Servicios Básicos — Agua potable

A partir de la ENCIG se estima que de las **671,829** personas de 18 años y más en poblaciones urbanas de más de 100,000 habitantes en **Chiapas**, en relación al servicio de agua potable, el **54.8%** de la población considera que el agua es **pura y cristalina**. En contraste, el **5.7%** considera que el agua es **potable**.

Características del servicio de agua potable

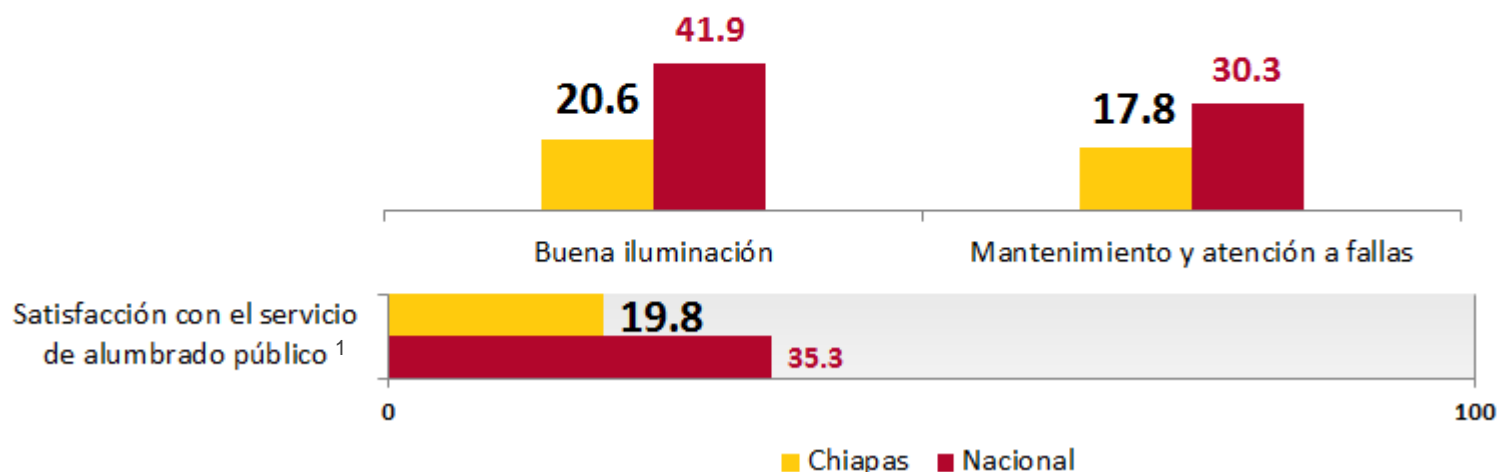


¹ Por "Satisfacción con el servicio", nos referimos a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *Muy satisfechos* o *Satisfechos* con el mismo.

Evaluación de Servicios Básicos — Alumbrado Público

A partir de la ENCIG se estima que en Chiapas, en relación con el servicio de alumbrado público, el **20.6%** de la población de 18 años y más considera que **las calles están bien iluminadas**, y el **17.8%** que se **cuenta con mantenimiento y atención inmediata de fallas**.

Características del servicio de alumbrado público

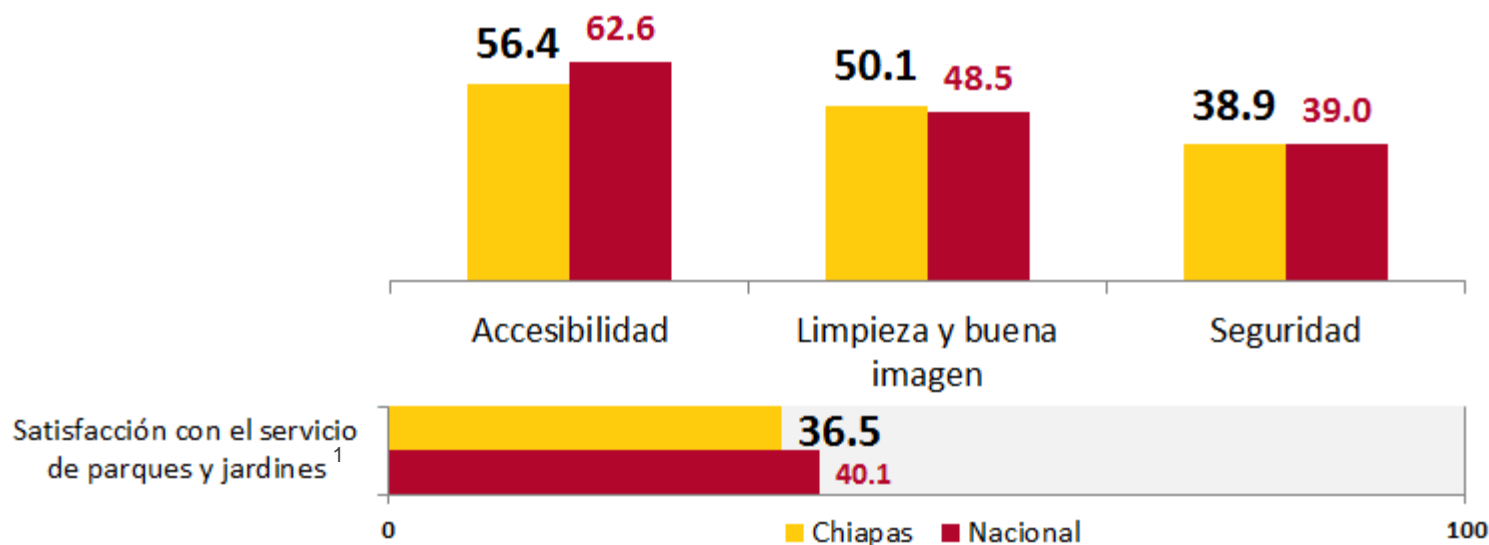


¹ Por "Satisfacción con el servicio", nos referimos a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *Muy satisfechos* o *Satisfechos* con el mismo.

Evaluación de Servicios Básicos — Parques y Jardines Públicos

A partir de la ENCIG se estima que en Chiapas, el **56.4%** de la población de 18 años y más considera que los parques y jardines de su Estado son **accesibles en horario y cercanía**. En contraste, el **38.9%** considera que son **seguros**.

Características de los parques y jardines públicos

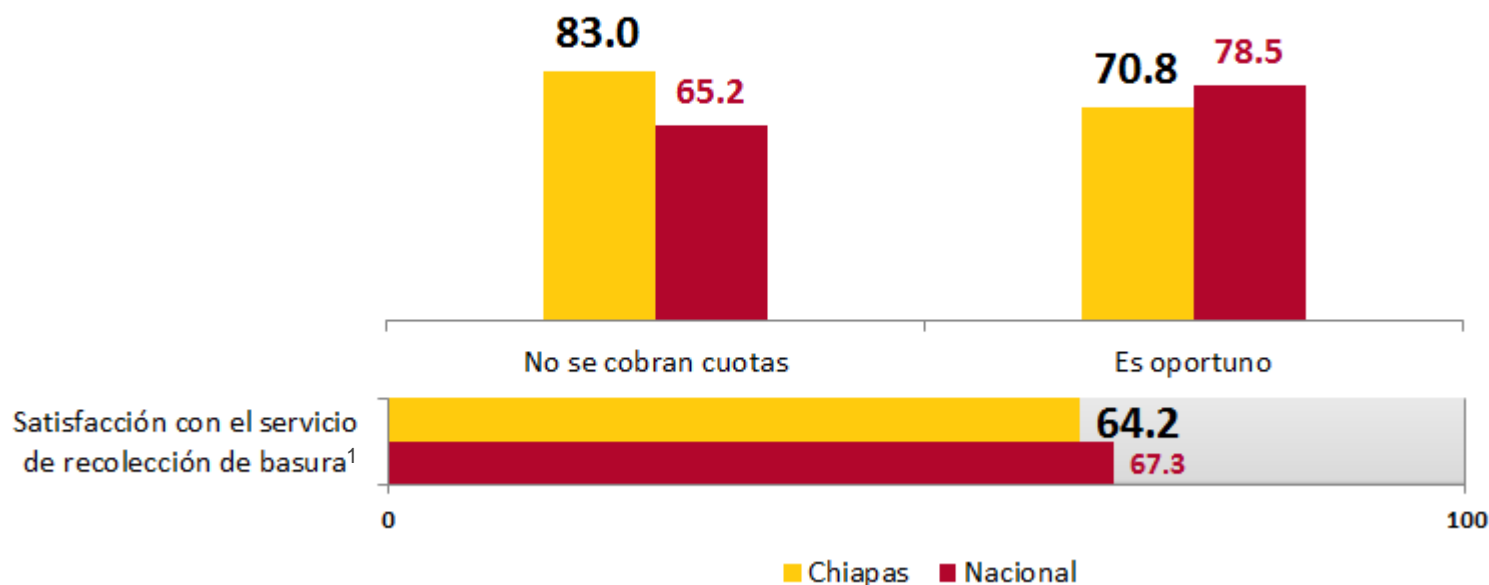


¹ Por "Satisfacción con el servicio", nos referimos a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *Muy satisfechos* o *Satisfechos* con el mismo.

Evaluación de Servicios Básicos — Recolección de basura

A partir de la ENCIG se estima que en Chiapas, el **83%** de la población de 18 años y más considera que el **servicio de recolección de basura** en su ciudad se realiza **sin necesidad de dar cuotas o propinas a los empleados de limpia**, mientras que el **70.8%** considera que el servicio es **oportuno**.

Características del servicio de recolección de basura

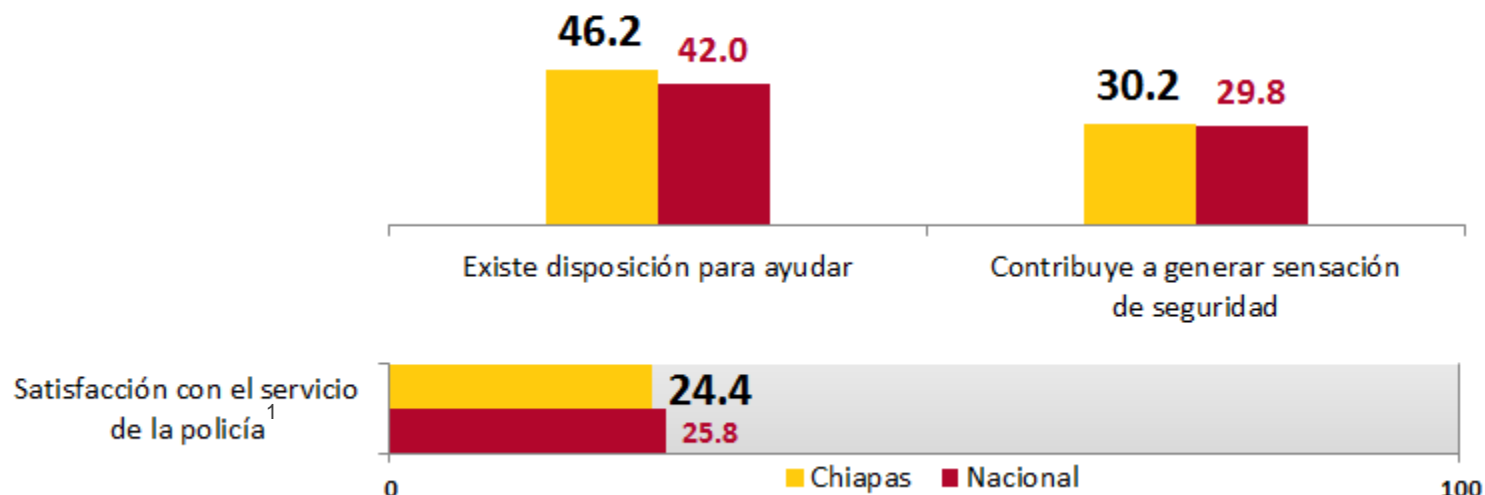


¹ Por "Satisfacción con el servicio", nos referimos a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *Muy satisfechos* o *Satisfechos* con el mismo.

Evaluación de Servicios Básicos — Policía

A partir de la ENCIG se estima que en Chiapas, el **46.2%** de la población de 18 años y más considera que la policía de su ciudad **está dispuesta a ayudar**, y el **30.2%** señala que ésta **contribuye a generar una sensación de seguridad dentro y fuera de su casa**.

Características del servicio de seguridad proporcionado por la policía

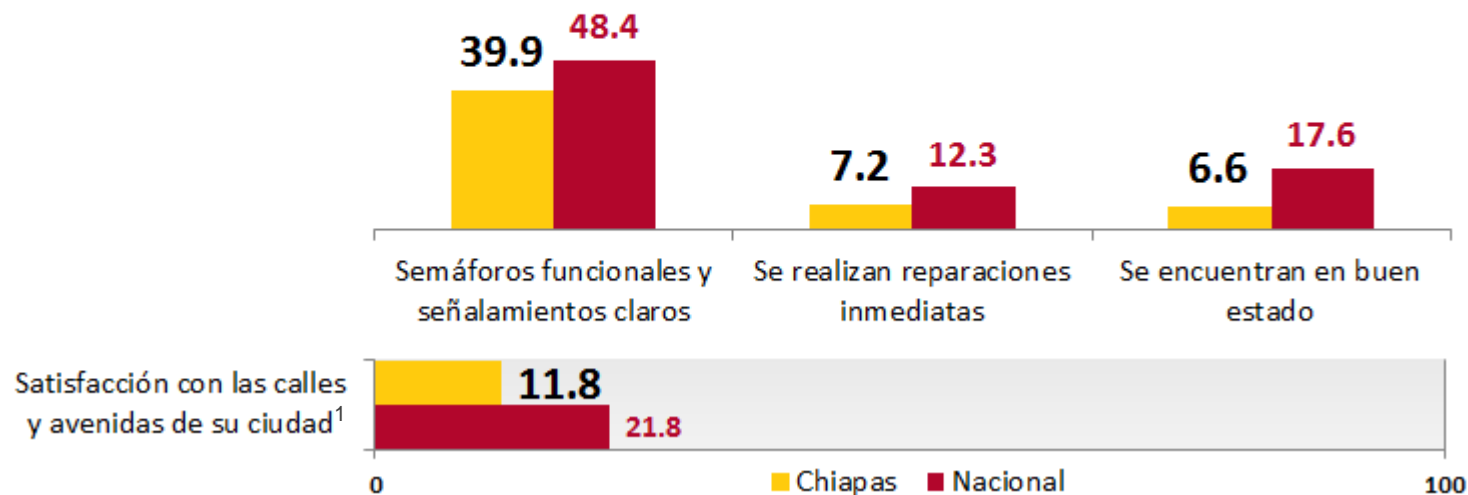


¹ Por "Satisfacción con el servicio", nos referimos a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *Muy satisfechos* o *Satisfechos* con el mismo.

Evaluación de Servicios Básicos — Calles y avenidas

A partir de la ENCIG se estima que en Chiapas, el **39.9%** de la población de 18 años y más considera que las calles y avenidas de su ciudad tienen **semáforos funcionando y señalamientos claros**. En contraste, el **6.6%** ha señalado que **se encuentran en buen estado**.

Características de las calles y avenidas de su ciudad

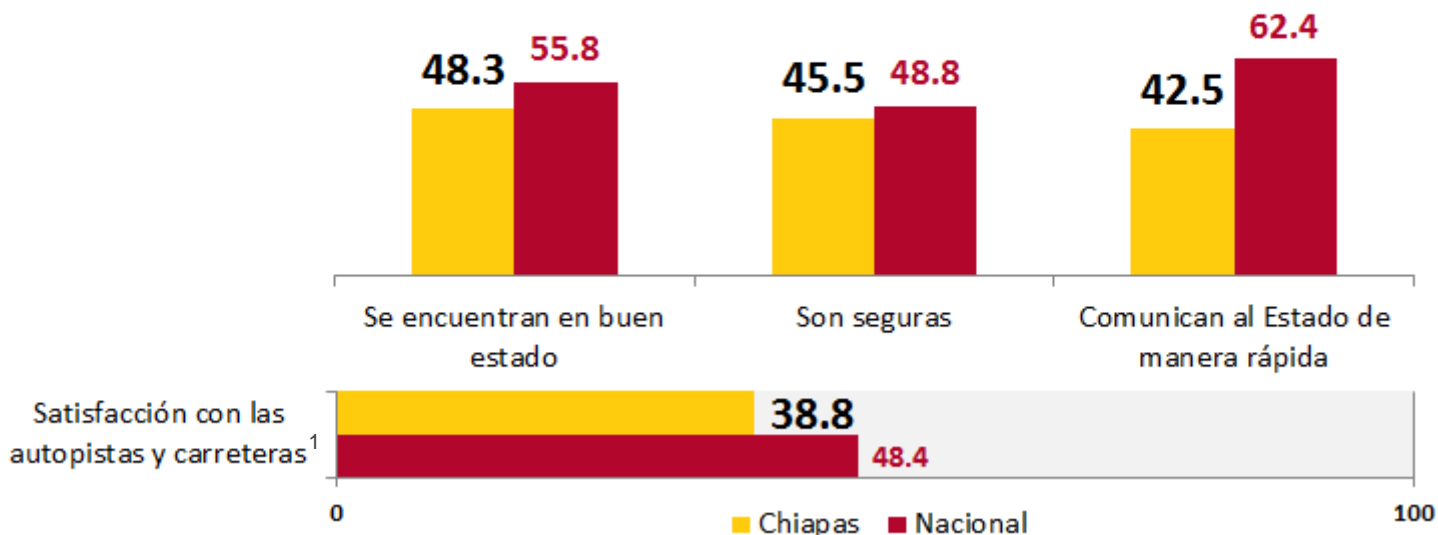


¹ Por "Satisfacción con el servicio", nos referimos a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *Muy satisfechos* o *Satisfechos* con el mismo.

Evaluación de Servicios Básicos — Autopistas y carreteras

A partir de la ENCIG se estima que en Chiapas, el **48.3%** de la población de 18 años y más considera que las autopistas y carreteras de su entidad **se encuentran en buen estado**. En contraste, el **42.5%** declara que éstas **comunican a todo el Estado de manera rápida**.

Características de las autopistas y carreteras del Estado



¹ Por "Satisfacción con el servicio", nos referimos a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *Muy satisfechos* o *Satisfechos* con el mismo.

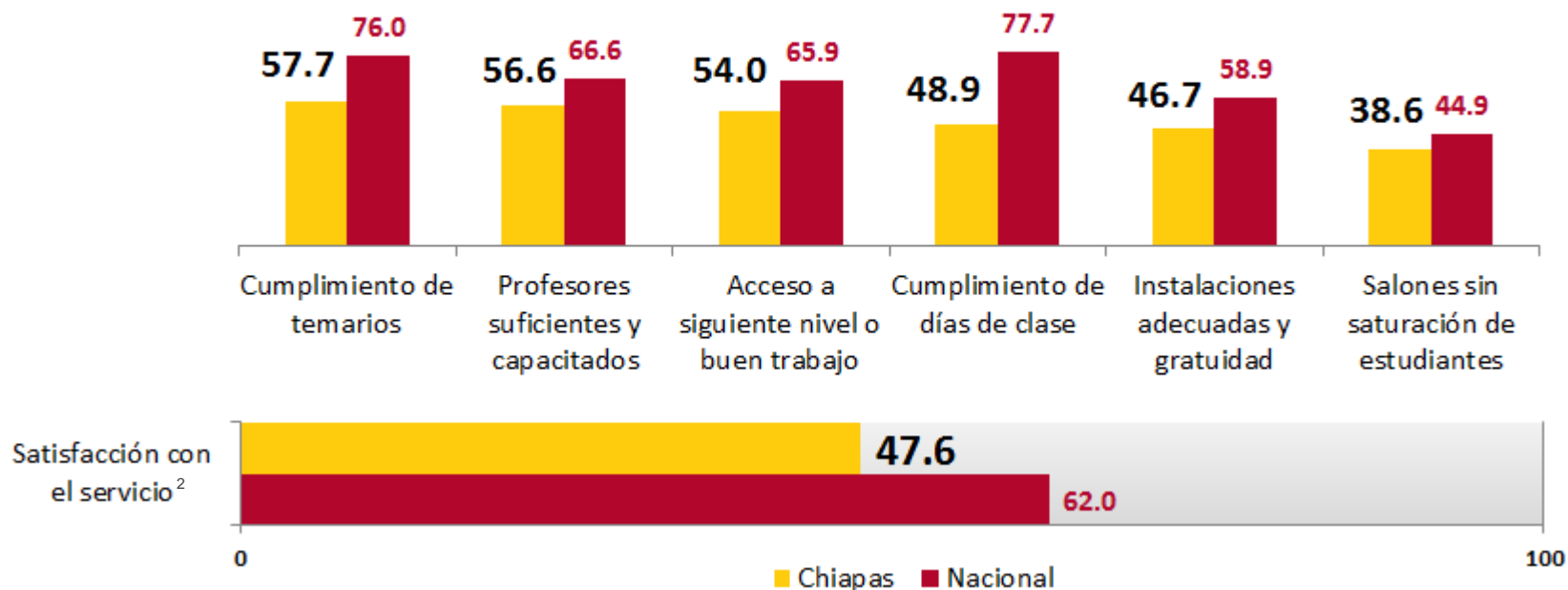
Evaluación de Servicios Públicos Bajo Demanda



Educación pública en primaria, secundaria o bachillerato

A partir de la ENCIG se estima que en Chiapas, el **57.7%** de la población usuaria¹ del servicio de educación pública básica considera que **cumple con los temarios**. En contraste, el **38.6%** considera que los **salones están sin saturación de estudiantes**.

Características del servicio de educación pública básica



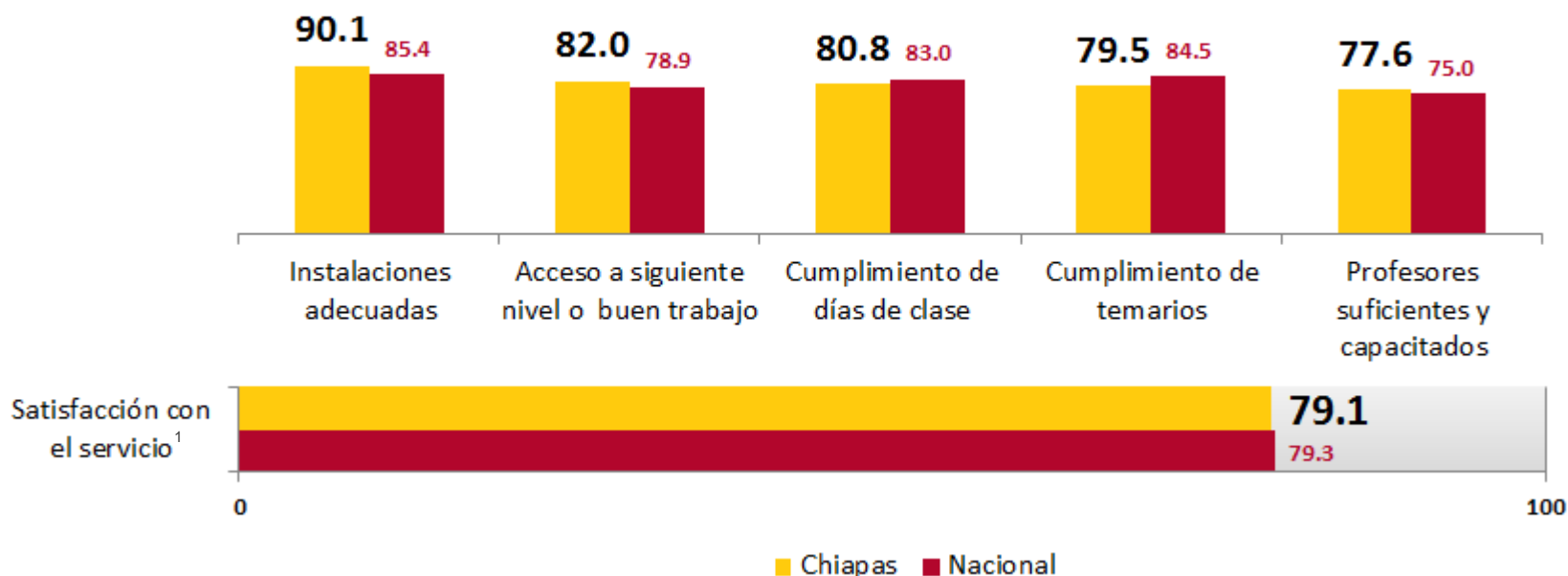
¹ La población usuaria contempla a la población de 18 años y más que manifestó tener en el hogar un miembro que asiste a dicho nivel educativo.

² Por "Satisfacción con el servicio", nos referimos a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *Muy satisfechos* o *Satisfechos* con el mismo.

Educación pública en universidades o universidades tecnológicas

A partir de la ENCIG se estima que en Chiapas, el **90.1%** de la población usuaria del servicio de educación pública superior considera que se tiene **instalaciones adecuadas**, mientras que el **77.6%** considera que cuenta con **profesores suficientes y capacitados**.

Características del servicio de educación pública universitaria

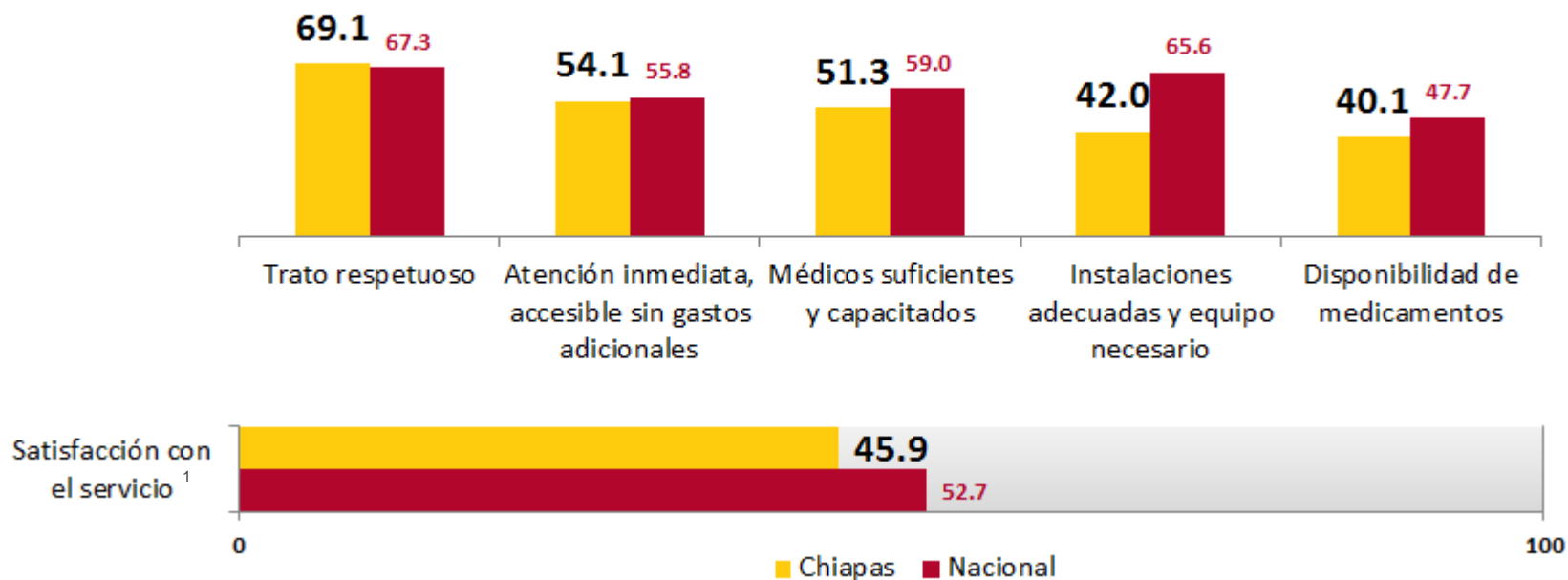


¹ Por "Satisfacción con el servicio", nos referimos a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *Muy satisfechos* o *Satisfechos* con el mismo.

Servicio de salud en el IMSS

A partir de la ENCIG se estima que en Chiapas, el **69.1%** de la población usuaria del servicio de salud en el IMSS considera que se le **proporciona un trato respetuoso**. En contraste, el **40.1%** considera que se tiene **disponibilidad de medicamentos**.

Características del servicio de salud en el IMSS

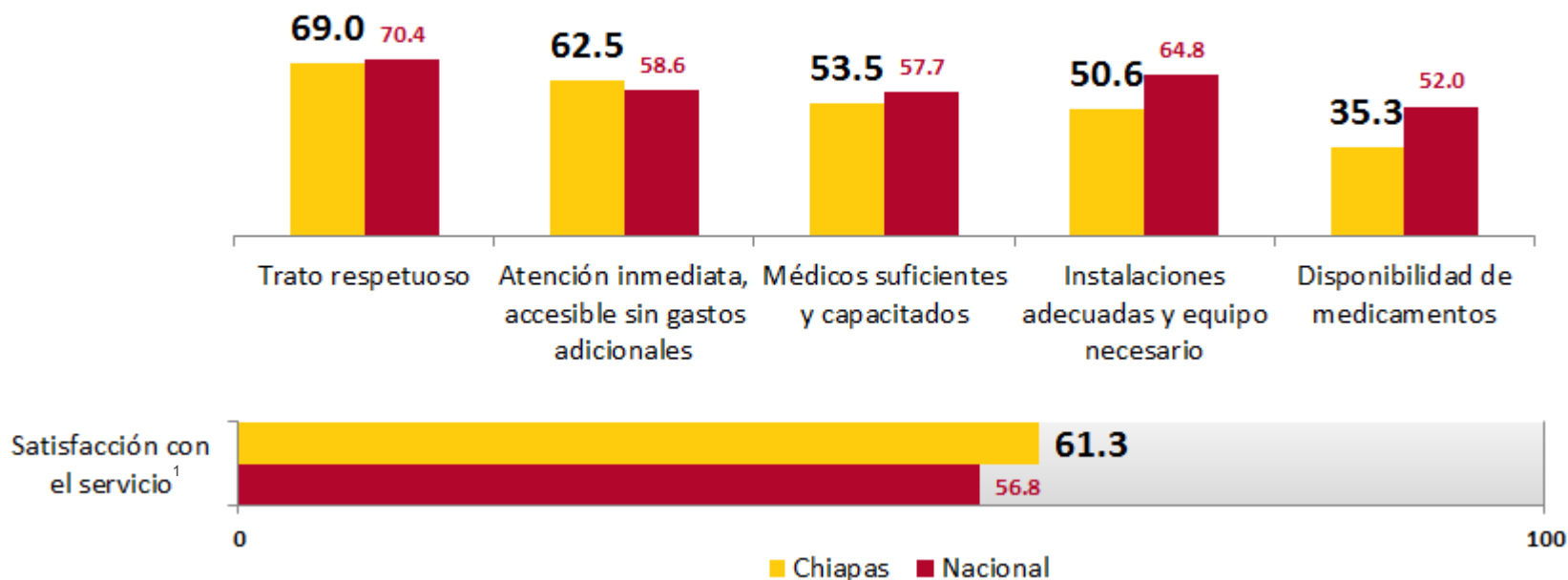


¹ Por "Satisfacción con el servicio", nos referimos a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *Muy satisfechos* o *Satisfechos* con el mismo.

Servicio de salud en el ISSSTE

A partir de la ENCIG se estima que en Chiapas, el **69%** de la población usuaria del servicio de salud en el ISSSTE considera que se le **proporciona un trato respetuoso**. En contraste, el **35.3%** considera que tiene **disponibilidad de medicamentos**.

Características del servicio de salud en el ISSSTE

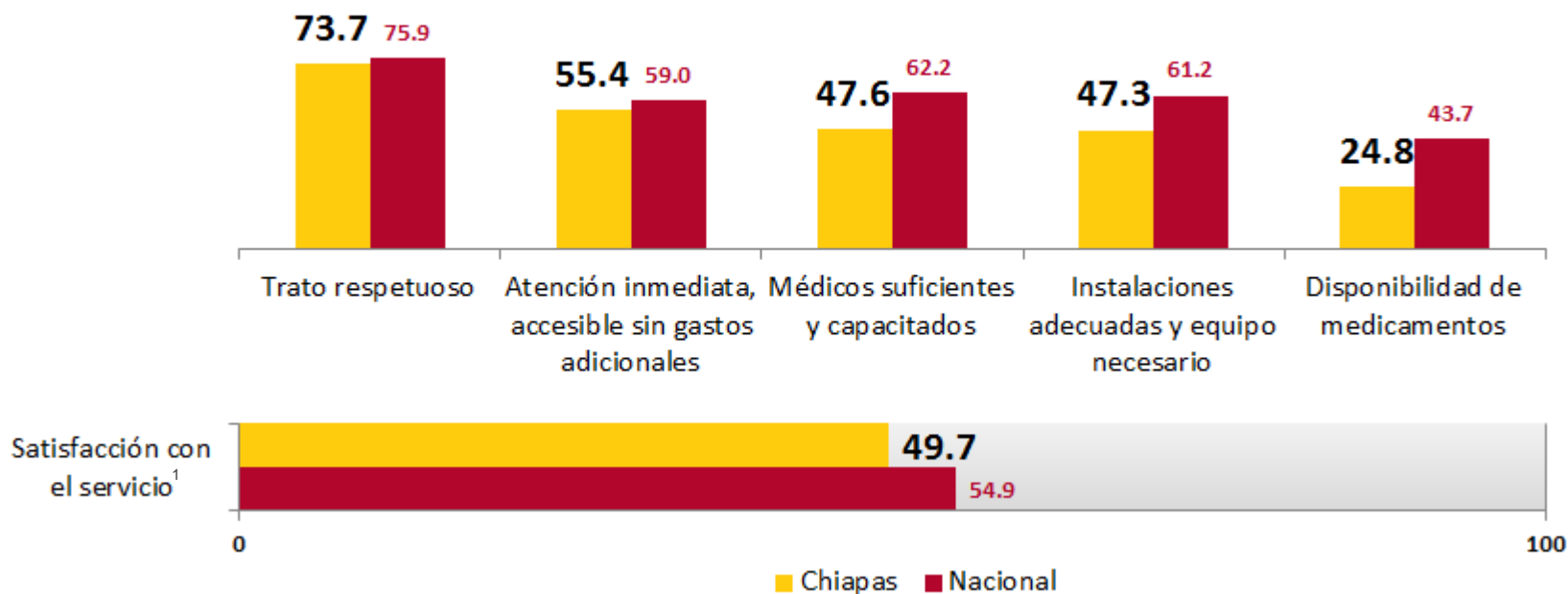


¹ Por "Satisfacción con el servicio", nos referimos a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *Muy satisfechos* o *Satisfechos* con el mismo.

Servicio de salud del gobierno del Estado o Seguro Popular

A partir de la ENCIG se estima que en Chiapas, el **73.7%** 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 **24.8%** considera que tiene **disponibilidad de medicamentos**.

Características del servicio de salud estatal o Seguro Popular

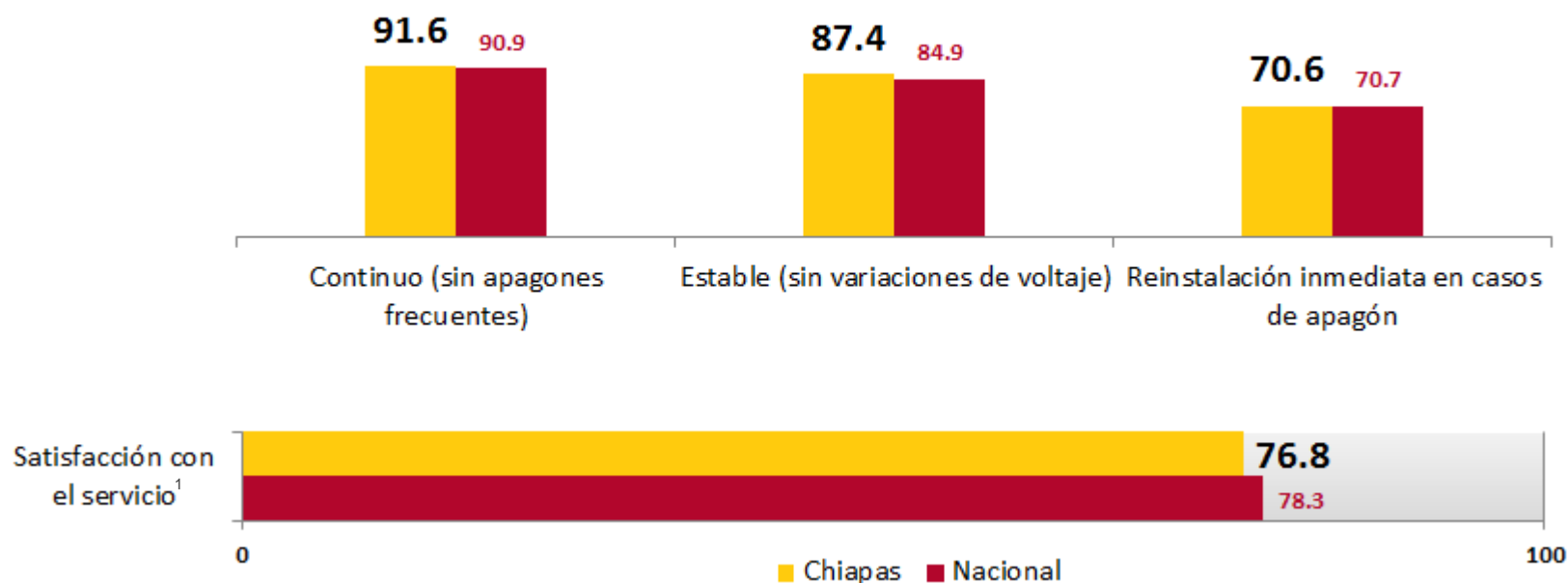


¹ Por "Satisfacción con el servicio", nos referimos a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *Muy satisfechos* o *Satisfechos* con el mismo.

Servicio de luz que recibe la vivienda

A partir de la ENCIG se estima que en Chiapas, el **91.6%** de la población usuaria del servicio de energía eléctrica para su vivienda considera que éste **es continuo (sin apagones frecuentes)**, mientras que el **70.6%** considera que **la reinstalación de la energía eléctrica es inmediata en caso de apagón**.

Características del servicio de suministro de energía eléctrica



¹ Por "Satisfacción con el servicio", nos referimos a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *Muy satisfechos* o *Satisfechos* con el mismo.

Experiencias con Pagos, Trámites y Servicios Públicos

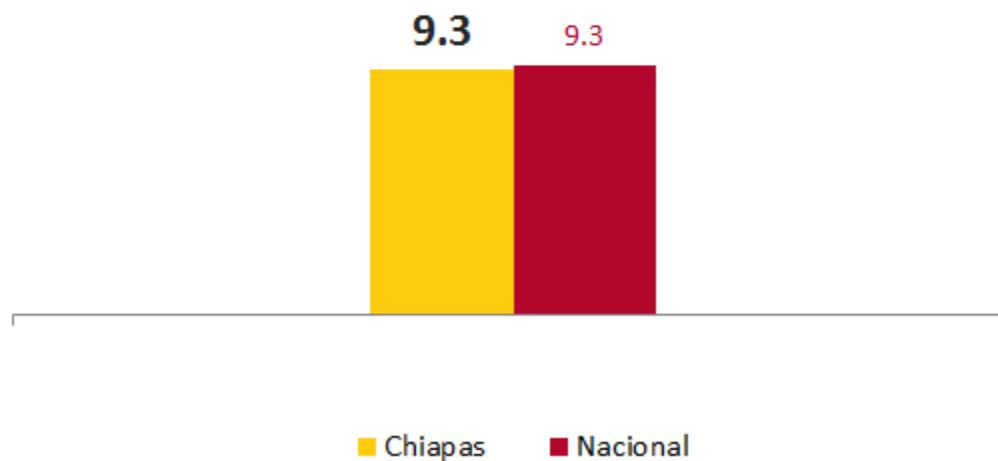


Promedio de trámites por persona

A partir de la ENCIG se estima que en Chiapas, el **promedio de trámites realizados por persona** es de **9.3** en un año.

A nivel nacional, este promedio es de **9.3** trámites por persona.

Promedio de trámites realizados por persona

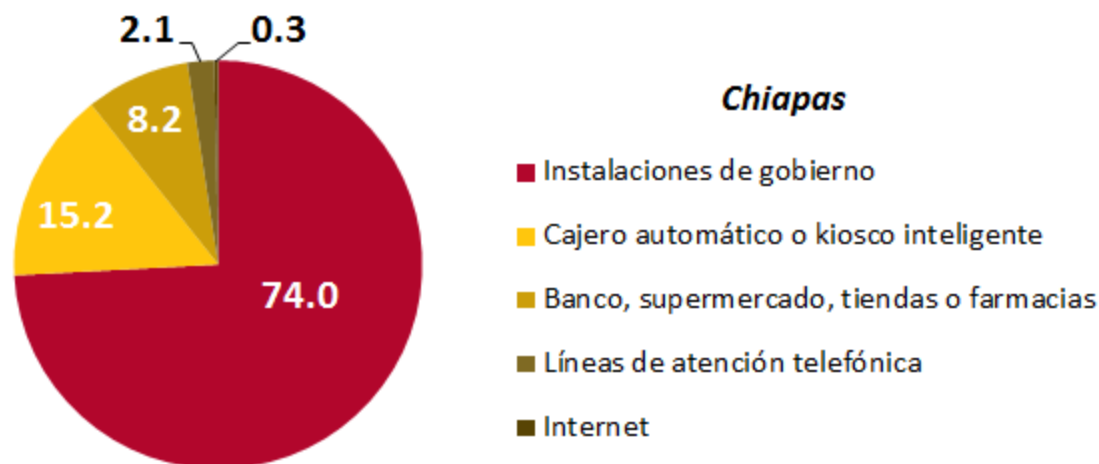


Tipo de lugar o medio para la realización de trámites o pagos

A partir de la ENCIG se estima que en Chiapas, en el **74%** de los trámites o pagos, los usuarios acudieron a **instalaciones de gobierno** para realizarlos, mientras que en el **15.2%** de los trámites, se acudió a un **cajero automático o kiosco inteligente**. En el **0.3%** se utilizó **internet** para este fin.

A nivel nacional, en el **62.5%** de los trámites o pagos, los usuarios acudieron a **instalaciones de gobierno** para realizarlos, mientras que en el **12.2%** de los trámites, se acudió a un **cajero automático o kiosco inteligente**. En el **1.1%** se utilizó **internet** para este fin.

Tipo de lugar al que se acudió o medio por el cual se realizó el trámite o pago¹

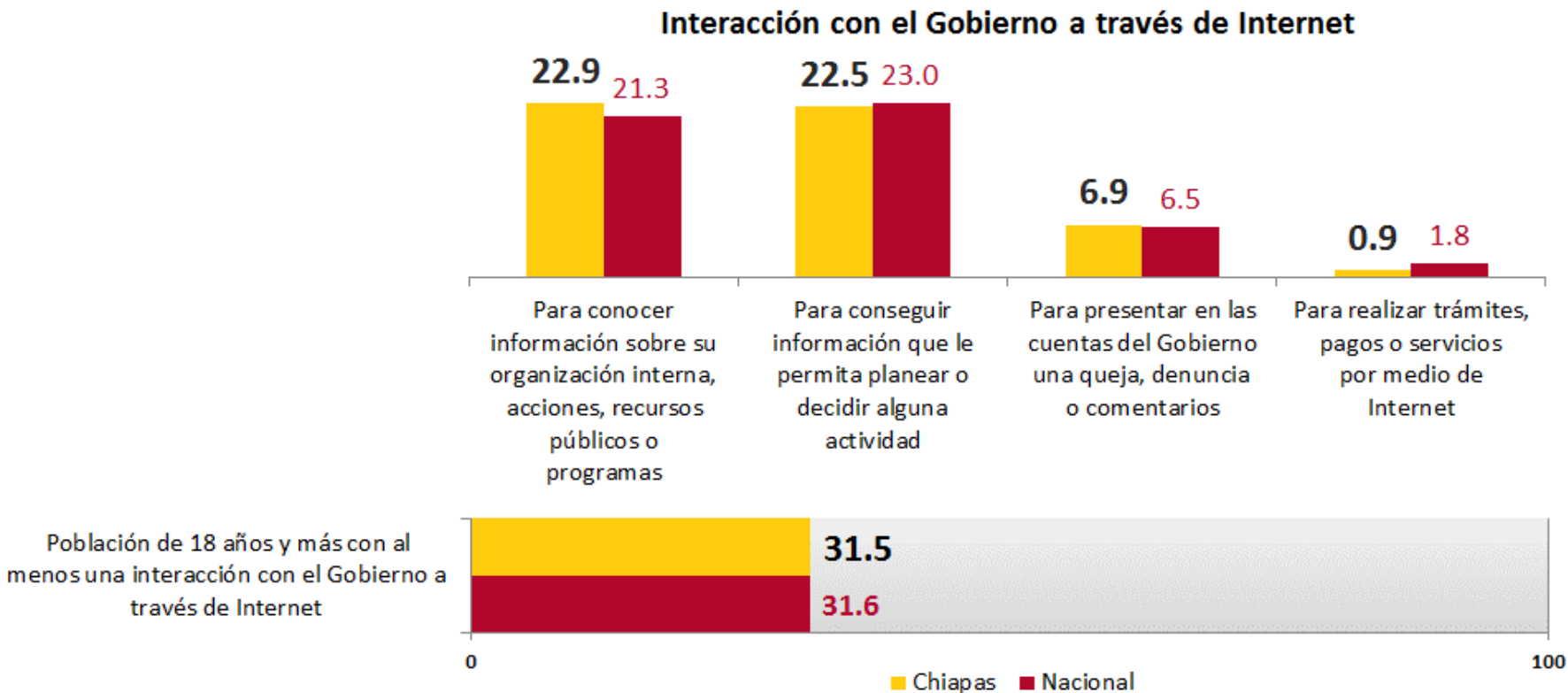


¹ Excluye la opción "No especificado" que hace el 100 por ciento.

Interacción con el Gobierno a través de Internet

A partir de la ENCIG se estima que en Chiapas, el total de la población con al menos una **interacción con el Gobierno a través de Internet** fue de **31.5 por ciento**.

El **22.9%** buscó **conocer información sobre alguna institución de gobierno**, mientras que el **0.9%** accedió a páginas de Internet del Gobierno para **realizar trámites, pagos o servicios**.

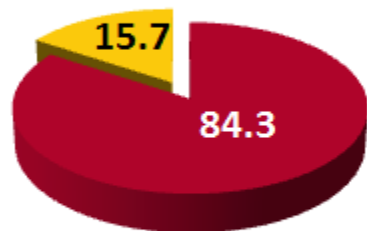


Nota: En las consultas realizadas a páginas de internet del Gobierno, el informante pudo haber elegido más de una opción. Para el caso de la **realización de trámites, pagos o servicios por medio de internet**, solo la estimación nacional cumple con los requisitos de precisión estadística

Problemas para realizar el pago o trámite

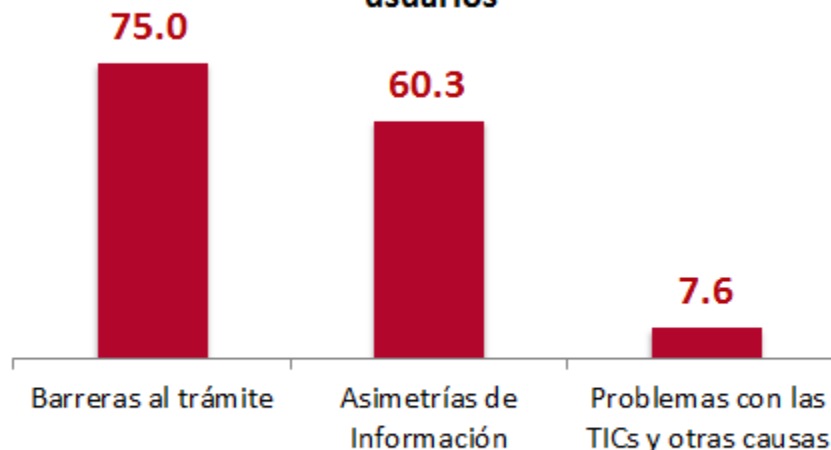
A partir de la ENCIG se estima que en Chiapas, del total de trámites o pagos realizados por los usuarios, en el **84.3%** se manifestó haber tenido algún tipo de problema para realizarlo, en donde el más frecuente fue el de **barreras al trámite** con un **75 por ciento**.

Porcentaje de usuarios que enfrentaron algún tipo de problema



- Sí enfrentó un problema
- No enfrentó un problema

Tipo de problemas que enfrentaron los usuarios



Nota: en los *tipos de problemas que enfrentaron los usuarios*, el informante pudo haber elegido más de una opción.

Las **barreras al trámite** incluyen los casos en que había largas filas, le pasaban de una ventanilla a otra, tuvo que ir a un lugar muy lejano y requisitos excesivos.

Las **asimetrías de información** incluyen los casos en que no se exhibían los requisitos y en que se obtuvo información incorrecta.

Los **problemas con las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's) y otras causas** incluyen los casos en que existieron problemas con la atención telefónica, problemas con la página de Internet y otras causas.

Experiencia con pagos, trámites y solicitudes de servicios (PTS)

A partir de la ENCIG se estima que a nivel nacional, el **tiempo promedio de duración de los PTS** realizados por los usuarios es de **3 días**.

Tipo de Trámite, Pago o Servicio	Tiempo promedio de duración del PTS	Tipo de Trámite, Pago o Servicio	Tiempo promedio de duración del PTS
Nacional	3 días		
Trámites en juzgados o tribunales	91 días	Trámites ante el responsable de servicios de electricidad	4 días
Permisos relacionados con la propiedad	77 días	Atención médica programada (IMSS, ISSSTE, SP, etc.)	2 días
Otros pagos, trámites o solicitudes	50 días	Trámites fiscales	2 días
Trámite para abrir una empresa	45 días	Pago de tenencia o impuesto vehicular	2 días
Servicios municipales	21 días	Atención médica de urgencia (IMSS, ISSSTE, SP, etc.)	1 día
Trámites ante el Ministerio Público	19 días	Trámites vehiculares	1 día
Beneficiarios de créditos de vivienda o programas sociales	19 días	Pago de predial	1 día
Trámites en el Registro Civil	12 días	Pago ordinario del servicio de agua potable	1 día
Trámites locales (permisos, conexiones de agua potable, etc.)	8 días	Pago ordinario del servicio de luz	1 día
Trámite de pasaporte	5 días	Llamadas de emergencia a la policía	1 día

Tiempo promedio invertido en la realización de un trámite

A partir de la ENCIG se estima que en Chiapas, el tiempo promedio invertido en la realización de un **trámite de alta frecuencia** fue de **44 minutos**, mientras que para un **trámite de baja frecuencia** fue de **2 horas 6 minutos**.

A nivel nacional, este promedio asciende a **50 minutos** para **trámites de alta frecuencia** y **3 horas 25 minutos** para **trámites de baja frecuencia**.

Trámites de alta frecuencia
Chiapas



00:44

Trámites de baja frecuencia
Chiapas



2:06

Los **trámites de alta frecuencia** incluyen el pago del servicio de luz, servicio de agua potable, predial, tenencia, trámites vehiculares, trámites fiscales, citas o atención médica programada. Los **trámites de baja frecuencia** incluyen 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, atención médica de urgencia, solicitud de servicios municipales, llamadas de emergencia a la policía, y contacto con autoridades.

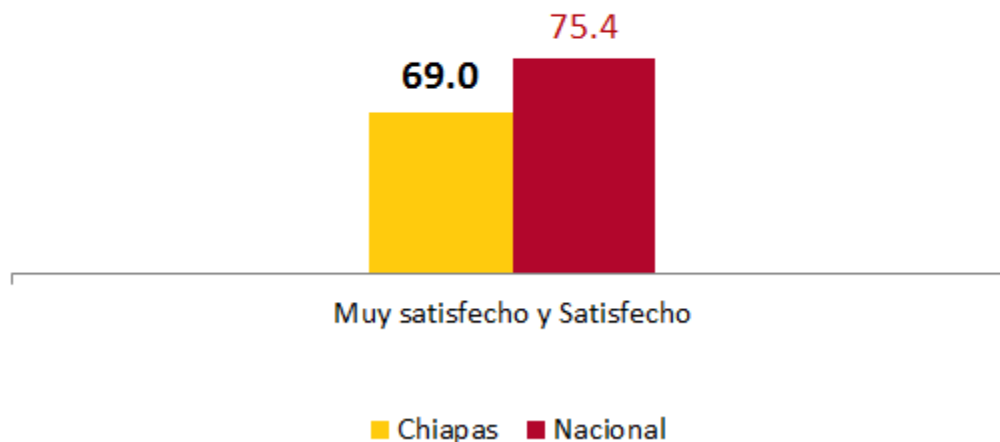
El **tiempo promedio invertido** en la realización del trámite no necesariamente está vinculado con la duración del trámite en sí mismo, que puede ser mayor, sobre todo en los trámites de baja frecuencia.

Nivel de satisfacción con el tiempo destinado a realizarlo

A partir de la ENCIG se estima que en Chiapas, en el **69%** de los trámites, los usuarios se sienten **Muy satisfechos o Satisfechos** con el **tiempo destinado a realizarlo**.

A nivel nacional, en el **75.4%** de los trámites, los usuarios se sienten **Muy satisfechos o Satisfechos** con el **tiempo destinado a realizarlo**.

Nivel de satisfacción con el tiempo destinado a la realización del trámite

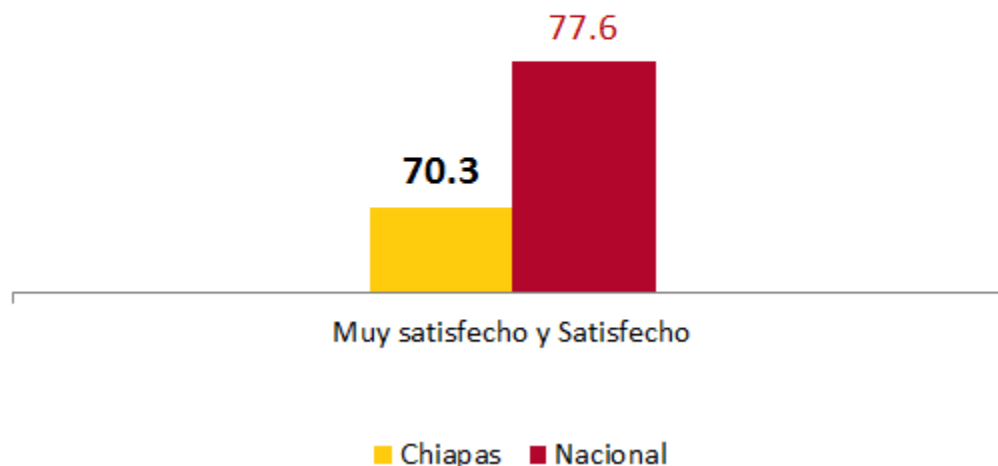


Nivel de satisfacción con el trato recibido

A partir de la ENCIG se estima que en Chiapas, en el **70.3%** de los trámites, los usuarios se sienten **Muy satisfechos o Satisfechos** con el **trato recibido**.

A nivel nacional, en el **77.6%** de los trámites, los usuarios se sienten **Muy satisfechos o Satisfechos** con el **trato recibido**.

Nivel de satisfacción con el trato recibido al realizar el trámite



Condición de obtención de lo requerido en el pago, trámite o servicio

A partir de la ENCIG se estima que en Chiapas, en el **95.8%** de los casos el usuario **sí obtuvo lo requerido**.

A nivel nacional, en el **95.8%** de los casos el usuario **sí obtuvo lo requerido**.

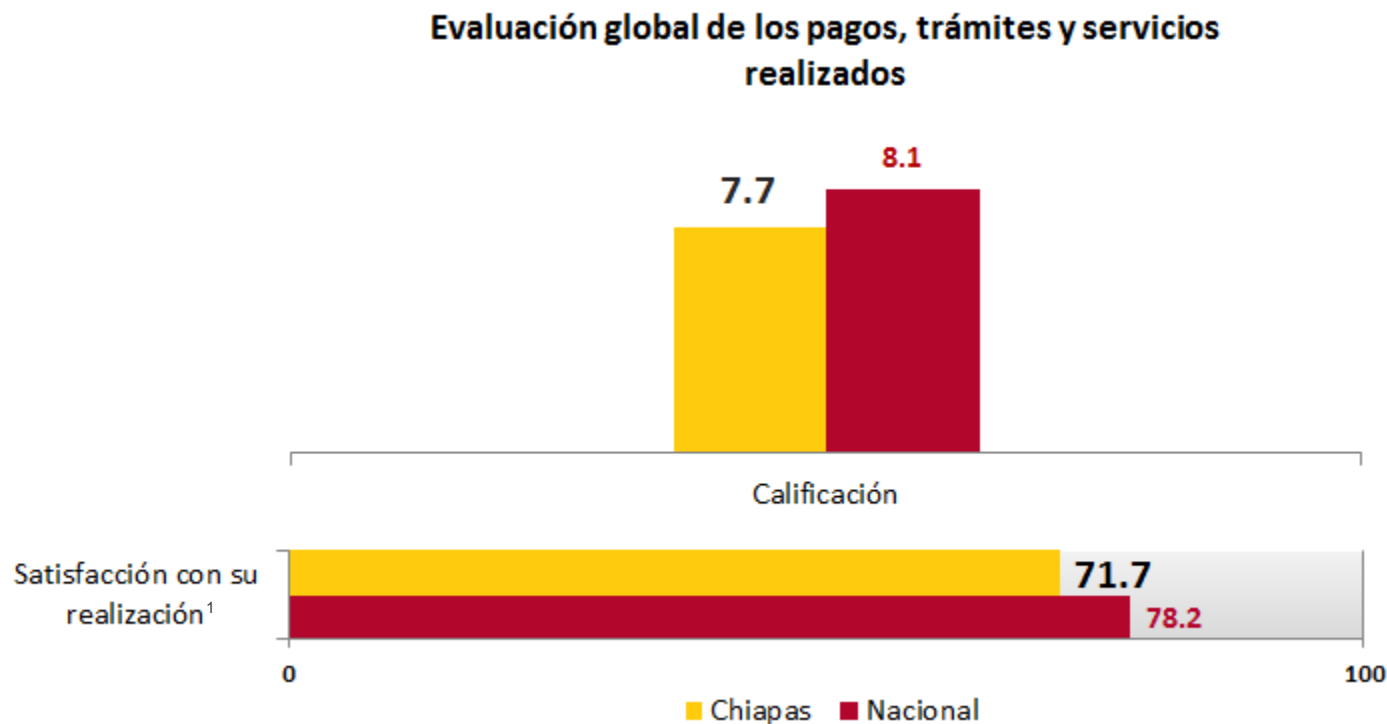
Condición de obtención de lo requerido por el usuario



Calificación y nivel de satisfacción global de pagos o trámites

A partir de la ENCIG se estima que en Chiapas, en el **71.7%** de los trámites, los usuarios manifestaron sentirse **Muy satisfechos o Satisfechos** con la realización, la **calificación global promedio** de éstos fue de **7.7**.

A nivel nacional, en el **78.2%** de los trámites, los usuarios manifestaron sentirse *Muy satisfechos o Satisfechos*, la **calificación global promedio** de éstos fue de **8.1**.



¹ Por "Satisfacción con su realización", nos referimos a todos aquellos trámites, pagos y servicios públicos realizados personalmente, donde los usuarios manifestaron sentirse *Muy satisfechos* o *Satisfechos* con el mismo.

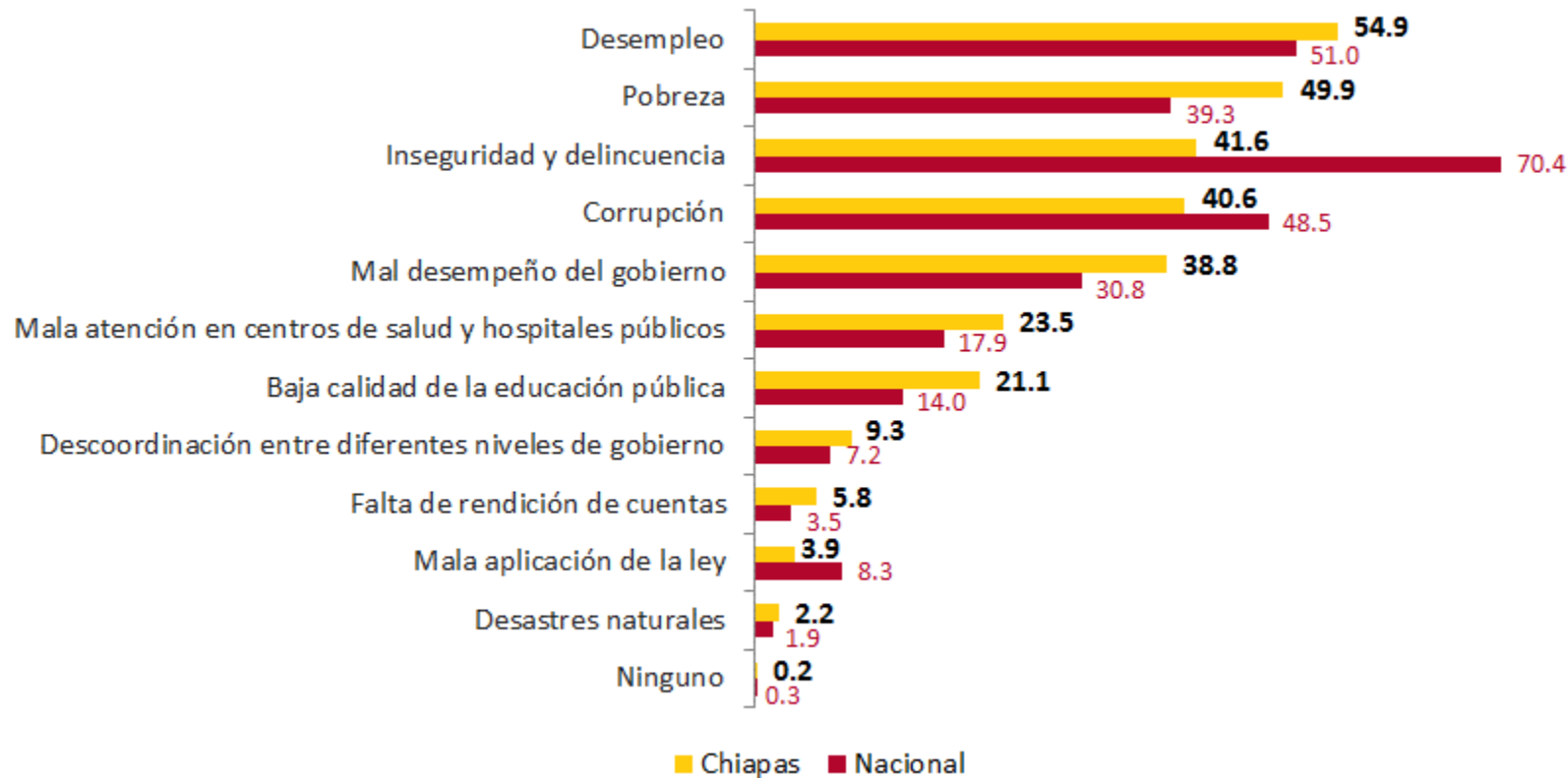
Percepción sobre corrupción



Problemas más importantes en la entidad

A partir de la ENCIG se estima que en Chiapas, el **54.9%** de la población considera que el **desempleo** es el problema más importante que aqueja hoy en día a la entidad federativa, seguido de la **pobreza** con un **49.9%** y la **inseguridad y delincuencia** con un **41.6 por ciento**.

Percepción sobre los problemas más importantes en la entidad federativa

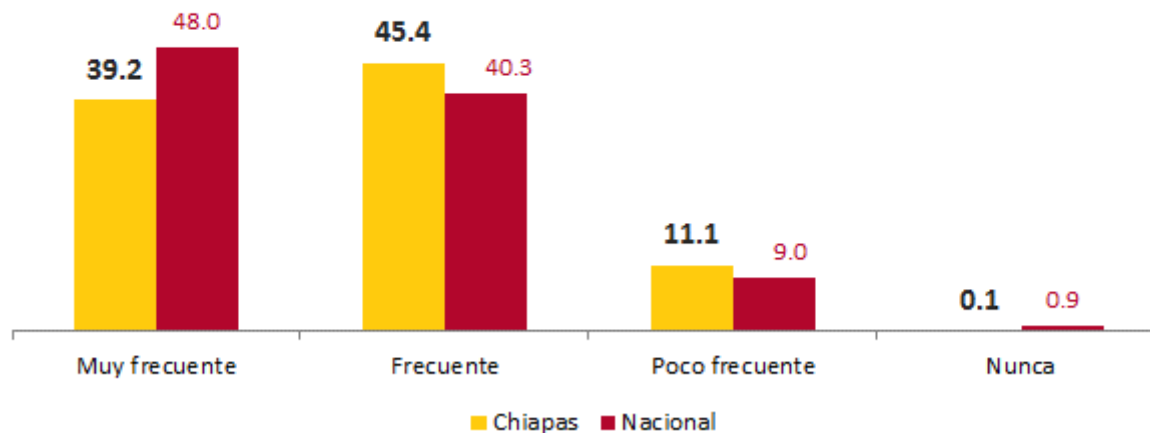


Percepción sobre corrupción — Frecuencia en la entidad

A partir de la ENCIG se estima que en Chiapas, el **84.6%** de la población considera que las **prácticas de corrupción** son *Muy Frecuentes o Frecuentes* en su Estado.

A nivel nacional, el **88.3%** de la población considera las **prácticas de corrupción** *Muy Frecuentes o Frecuentes*.

Percepción sobre la frecuencia de corrupción en la entidad federativa¹

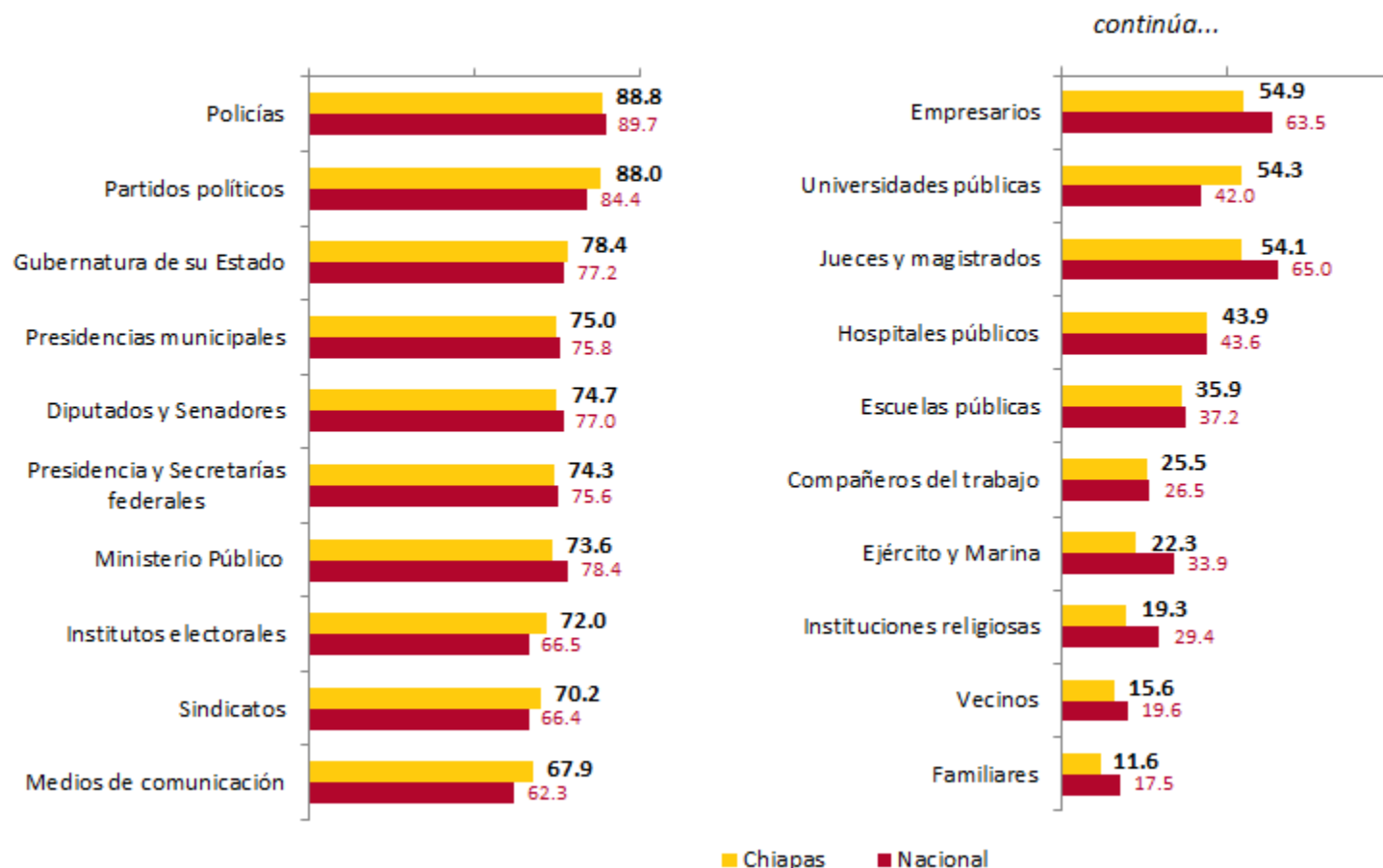


¹ Excluye la opción "No especificado" que hace el 100 por ciento.

Percepción sobre corrupción — Frecuencia por sectores

A partir de la ENCIG se estima que en Chiapas, el **88.8%** de la población considera que la **corrupción** es una práctica *Muy Frecuente* y *Frecuente* en las **Policías**, seguido de los **Partidos políticos** y la **Gubernatura de su Estado** con un **88%** y **78.4%** respectivamente.

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



Corrupción

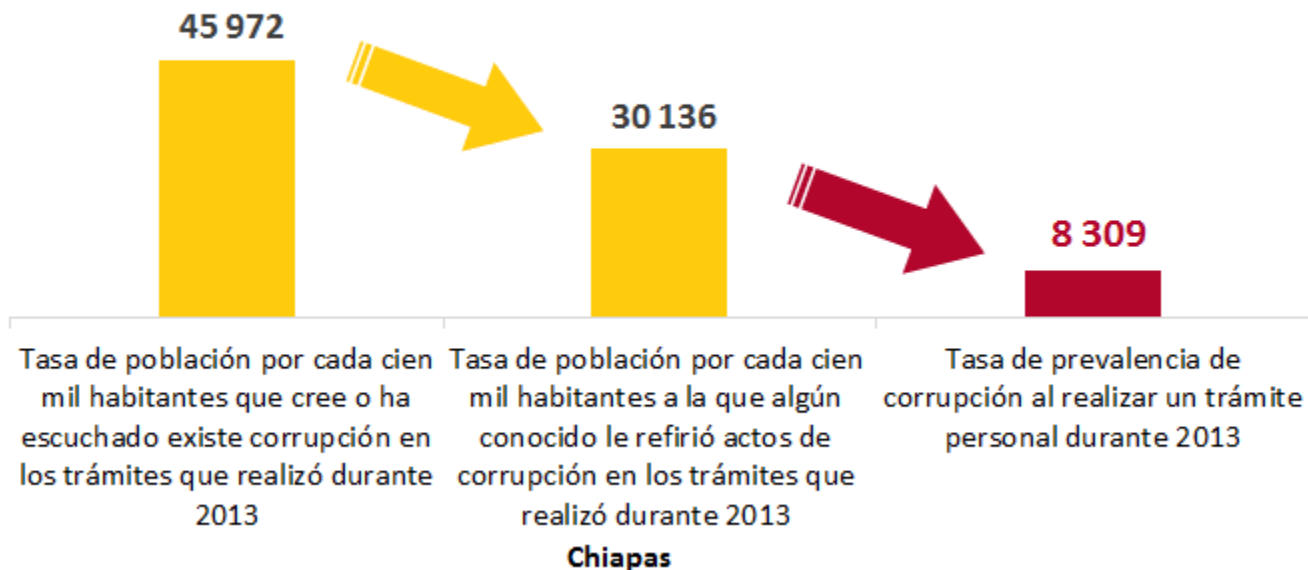


Corrupción — Tasa de prevalencia de corrupción

A partir de la ENCIG se estima que en Chiapas, la tasa de la **población que tuvo contacto con algún servidor público** y tuvo alguna **experiencia de corrupción** fue de **8,309** por cada 100,000 habitantes.

A nivel nacional, la **tasa de prevalencia de corrupción** fue de **12,080** por cada 100,000 habitantes.

Tasa de prevalencia de corrupción por cada 100,000 habitantes

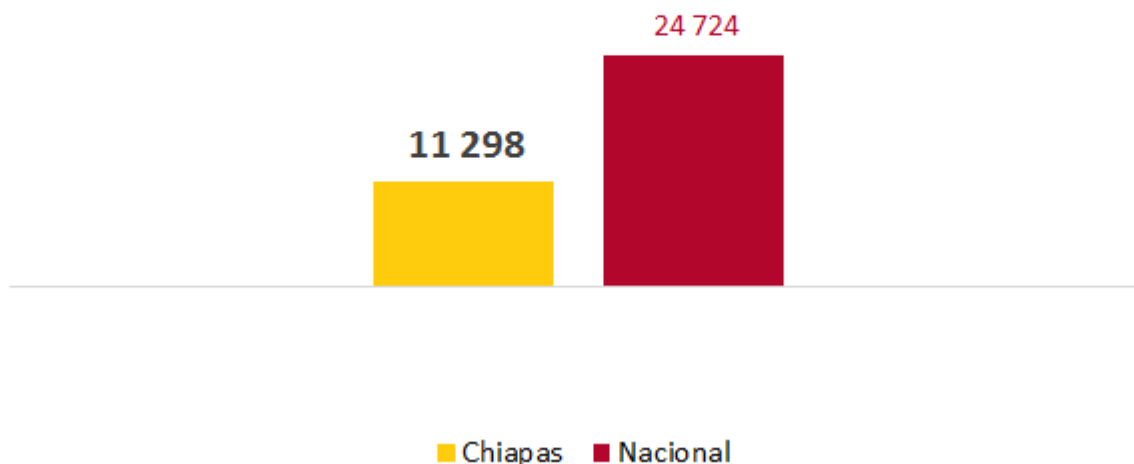


Corrupción — Tasa de incidencia de corrupción

A partir de la ENCIG se estima que en Chiapas, la tasa de **trámites donde la población tuvo contacto con algún servidor público** y tuvo alguna **experiencia de corrupción** fue de **11,298** por cada 100,000 habitantes.

A nivel nacional, la **tasa de incidencia de corrupción** fue de **24,724** por cada 100,000 habitantes.

Tasa de incidencia de corrupción por cada 100,000 habitantes



Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2013

Principales Resultados Chiapas

Junio 2014

