



Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental

ENCIG - 2025

Principales Resultados: SERVICIOS Y TRÁMITES

Baja California

Mayo 2026



TEMA 1

SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS

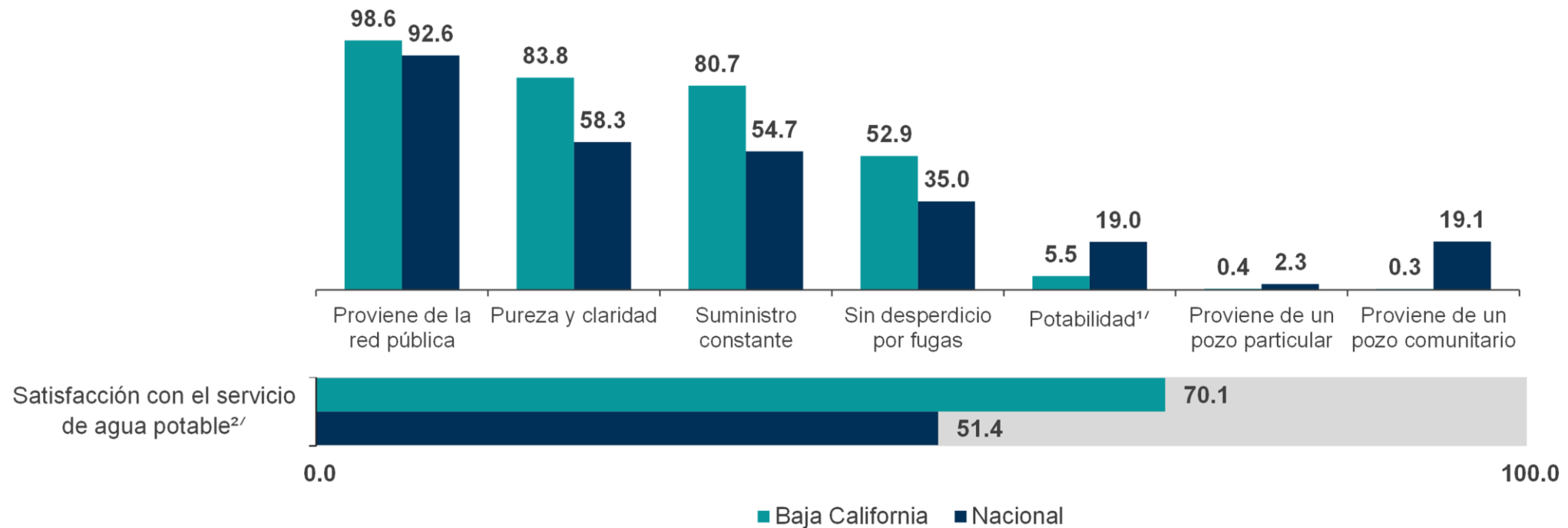


SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS • Agua potable

7

De 2.5 millones de personas de 18 años y más en áreas urbanas de más de 100 000 habitantes en el estado de Baja California, **98.6%** refirió que el servicio de **agua potable** proviene de la red pública, mientras que, **0.3%** señaló que proviene de un pozo comunitario.

Características del servicio de agua potable
(porcentaje)



^{1/} Bebible, sin temor a enfermarse.

^{2/} "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho(a)" o "Satisfecho(a)".

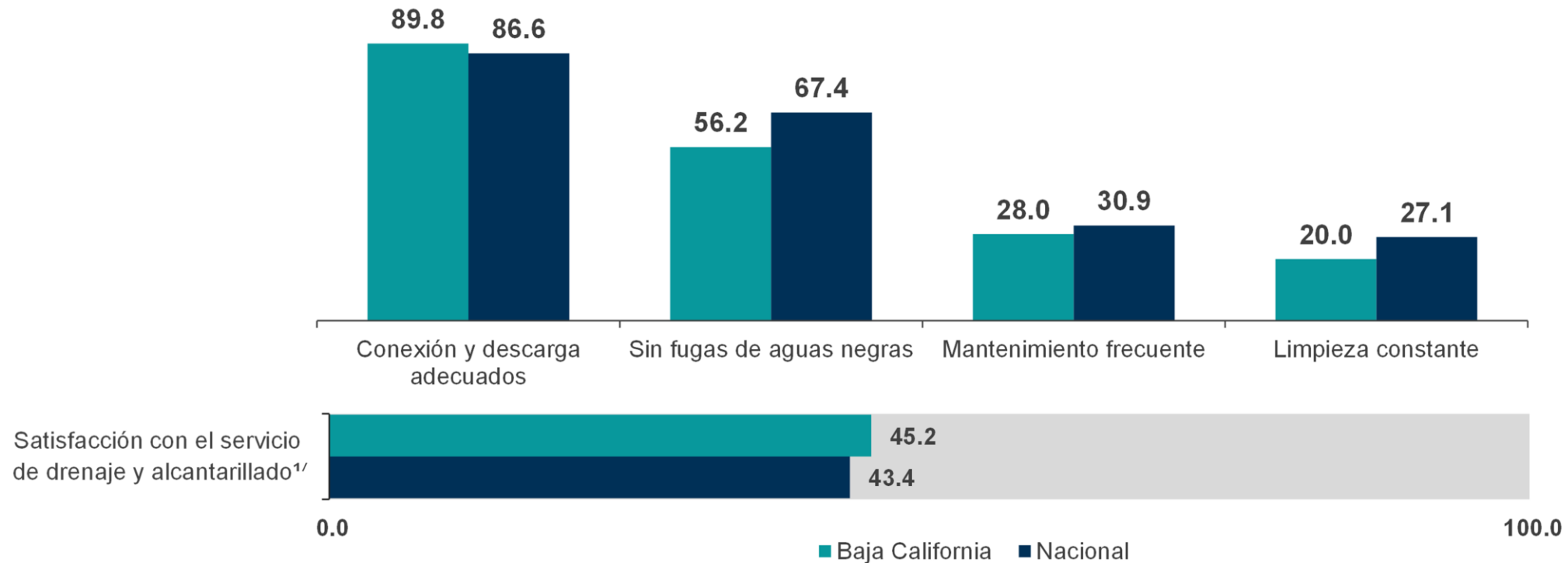
SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS • Drenaje y alcantarillado

8

En el estado de **Baja California**, **89.8%** de la población de 18 años y más refirió contar con servicio de **drenaje y alcantarillado** conectado a su vivienda de tal forma que los desechos se **descargan adecuadamente**. Por otra parte, **20%** declaró que se realizan **labores de limpieza constante**.

Características del servicio de drenaje y alcantarillado

(porcentaje)



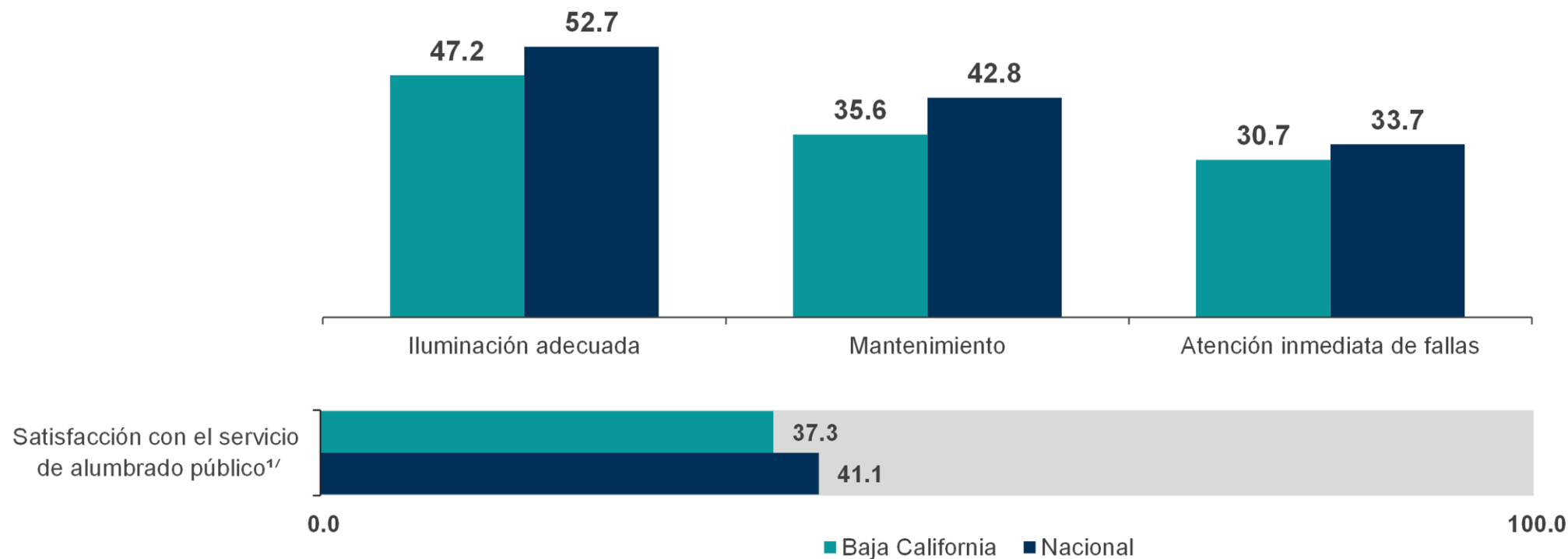
^{1/} "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho(a)" o "Satisfecho(a)".

SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS • Alumbrado público

9

En el estado de **Baja California**, en 2025, **47.2%** de la población de 18 años y más refirió que el servicio de **alumbrado público** en su ciudad **ilumina adecuadamente**. Por otro lado, **30.7%** recibió **atención inmediata** en caso de reportar fallas en el servicio.

Características del servicio de alumbrado público
(porcentaje)



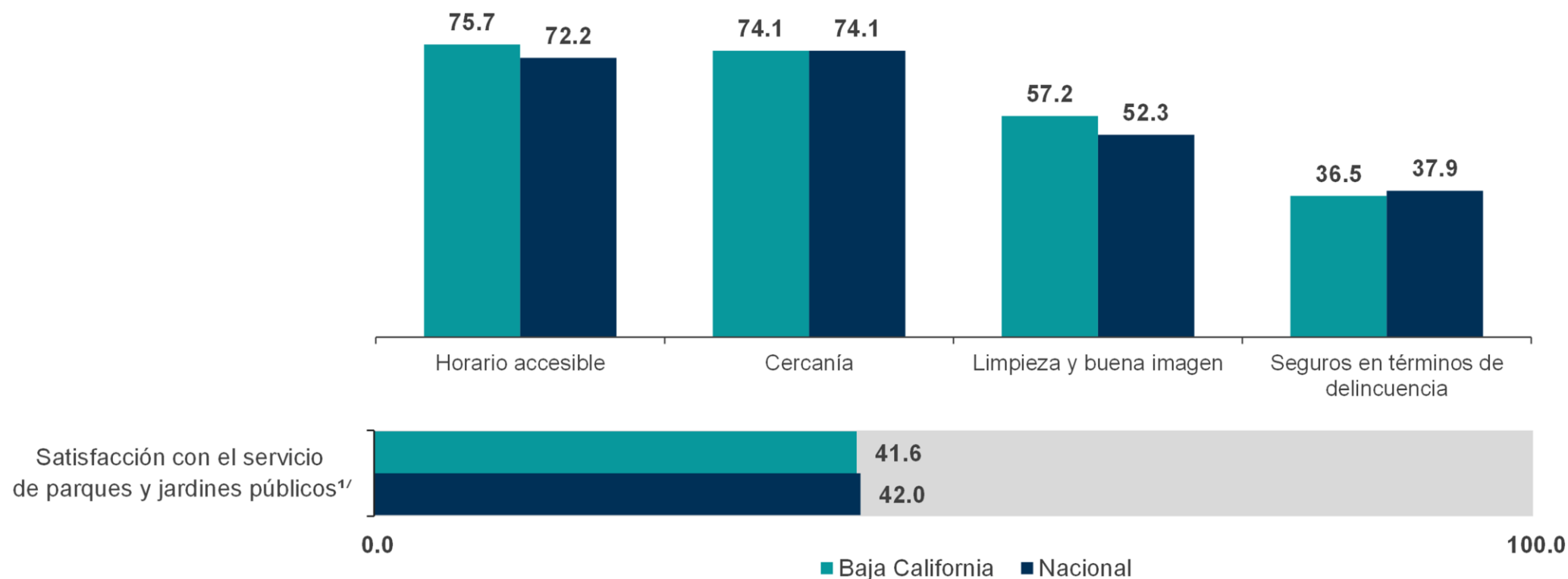
^{1/} "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho(a)" o "Satisfecho(a)".

SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS • Parques y jardines públicos

10

Durante 2025, en el estado de **Baja California**, **75.7%** de la población de 18 años y más refirió contar con **parques y jardines públicos** con **horario accesible**. Por otra parte, **36.5%** declaró que estos son **seguros en términos de delincuencia**.

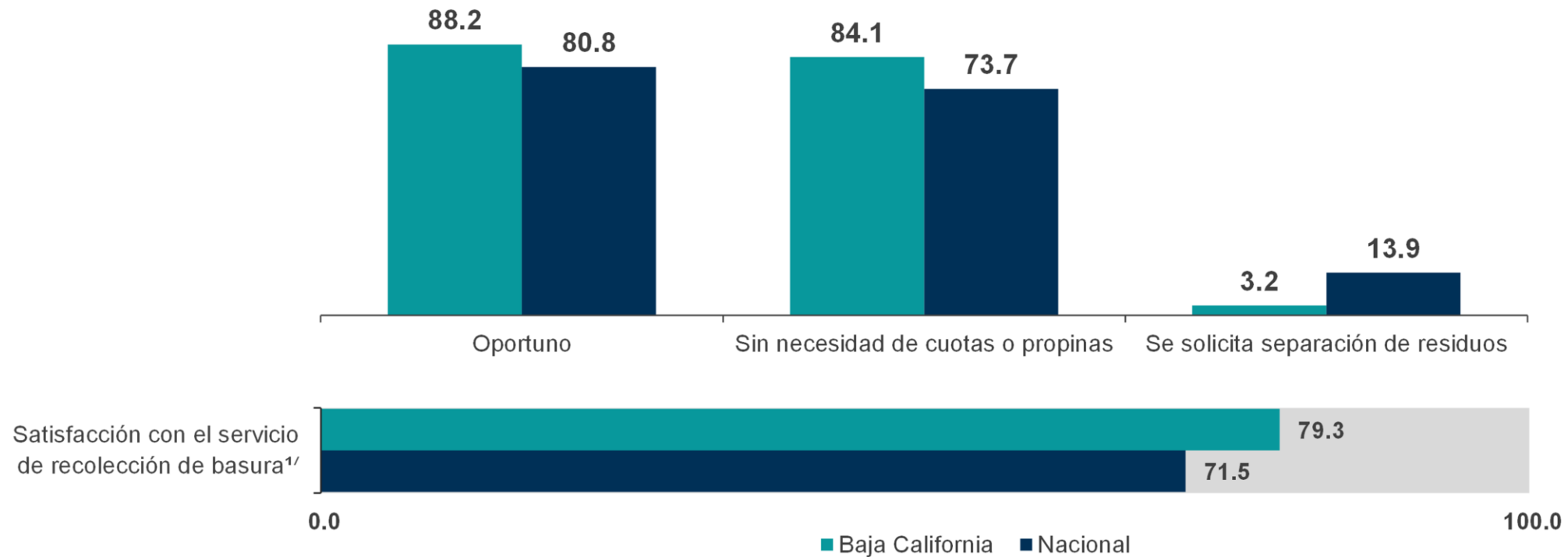
Características de los parques y jardines públicos
(porcentaje)



^{1/} "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho(a)" o "Satisfecho(a)".

En 2025, en el estado de **Baja California**, **88.2%** de la población de 18 años y más refirió que el servicio de **recolección de basura** de su ciudad es **oportuno**. Por otra parte, al **3.2%** se le solicita **separación de residuos**.

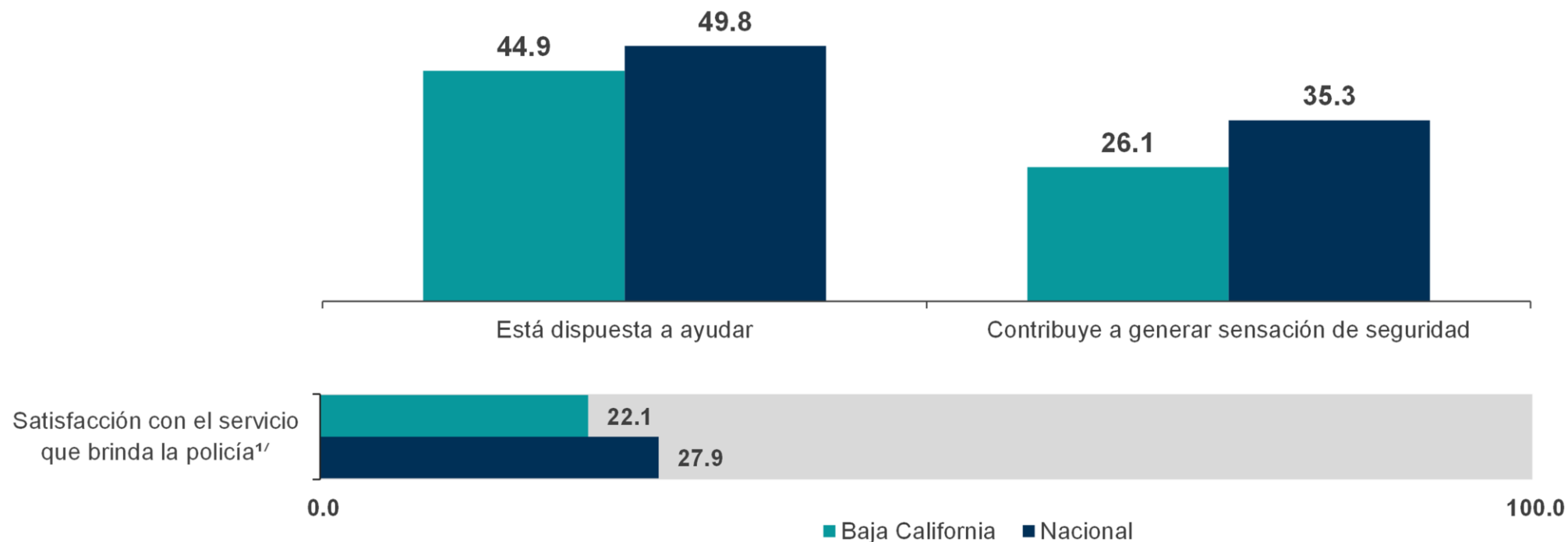
Características del servicio de recolección de basura
(porcentaje)



^{1/} "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho(a)" o "Satisfecho(a)".

En el estado de **Baja California**, **44.9%** de la población de 18 años y más refirió que la **policía** de su ciudad **tuvo disposición para ayudarlo**. Por otra parte, **26.1%** declaró que **contribuye a generar sensación de seguridad**.

Características del servicio que brinda la policía
(porcentaje)



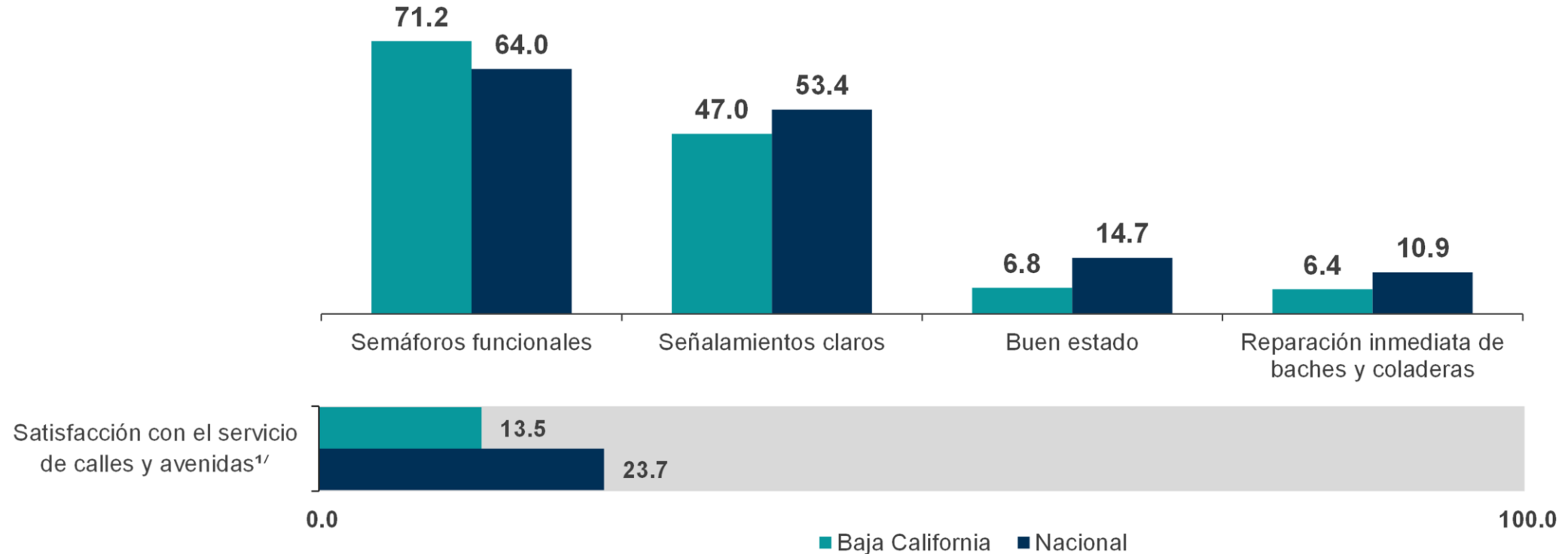
^{1/} "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho(a)" o "Satisfecho(a)".

SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS • Calles y avenidas

13

En el estado de **Baja California**, en 2025, **71.2%** de la población de 18 años y más se encontró con **semáforos funcionales** al transitar por las **calles y avenidas** de su ciudad. Por otro lado, **6.4%** fue testigo de la **reparación inmediata de baches y coladeras**.

Características de las calles y avenidas de la ciudad
(porcentaje)



¹/ "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho(a)" o "Satisfecho(a)".

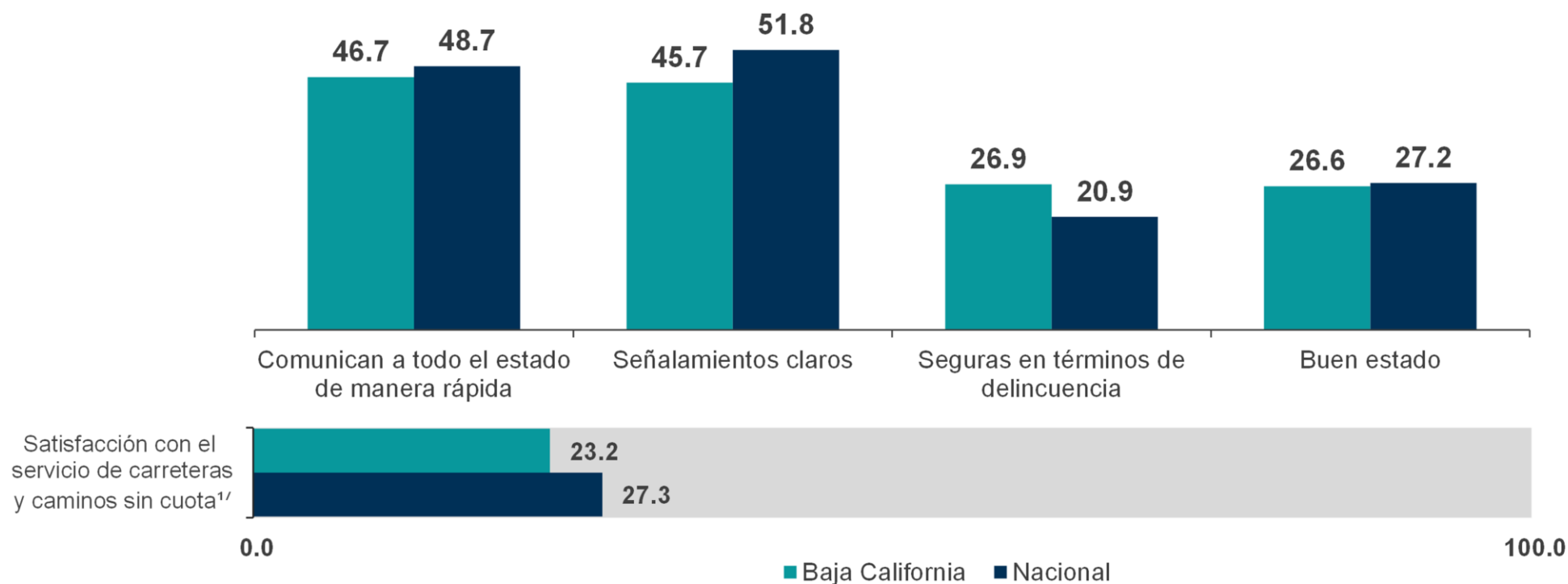
SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS • Carreteras y caminos sin cuota (libres)

14

Durante 2025, en el estado de **Baja California**, **46.7%** de la población de 18 años y más refirió que las **carreteras y caminos sin cuota (libres)** de su entidad **comunican a todo el estado de manera rápida**. Por otra parte, **26.6%** declaró que se encuentran en **buen estado**.

Características de carreteras y caminos sin cuota (libres)

(porcentaje)



^{1/} "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho(a)" o "Satisfecho(a)".

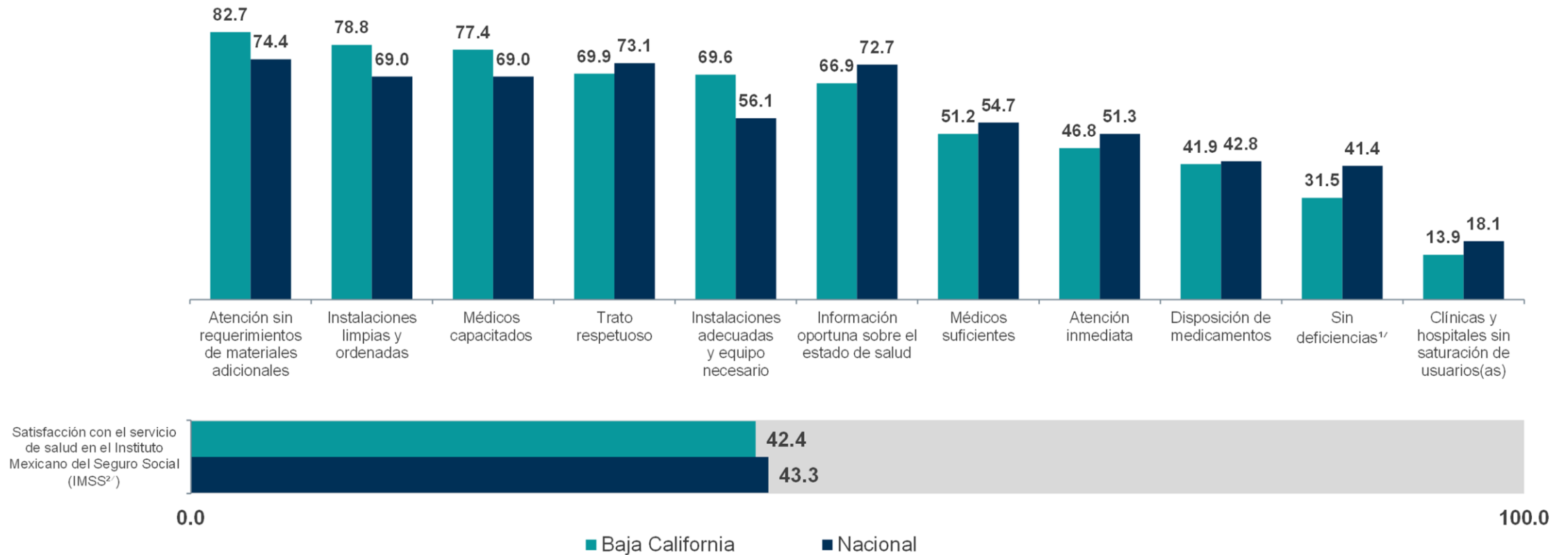
TEMA 2

SERVICIOS PÚBLICOS BAJO DEMANDA



Durante 2025, en el estado de **Baja California**, **82.7%** de la población usuaria del **servicio de salud en el IMSS** refirió que le brindaron **atención sin requerimientos de materiales adicionales**. Por otra parte, **13.9%** recibió este servicio en **clínicas y hospitales sin saturación de usuarios(as)**.

Características del servicio de salud en el IMSS
(porcentaje)

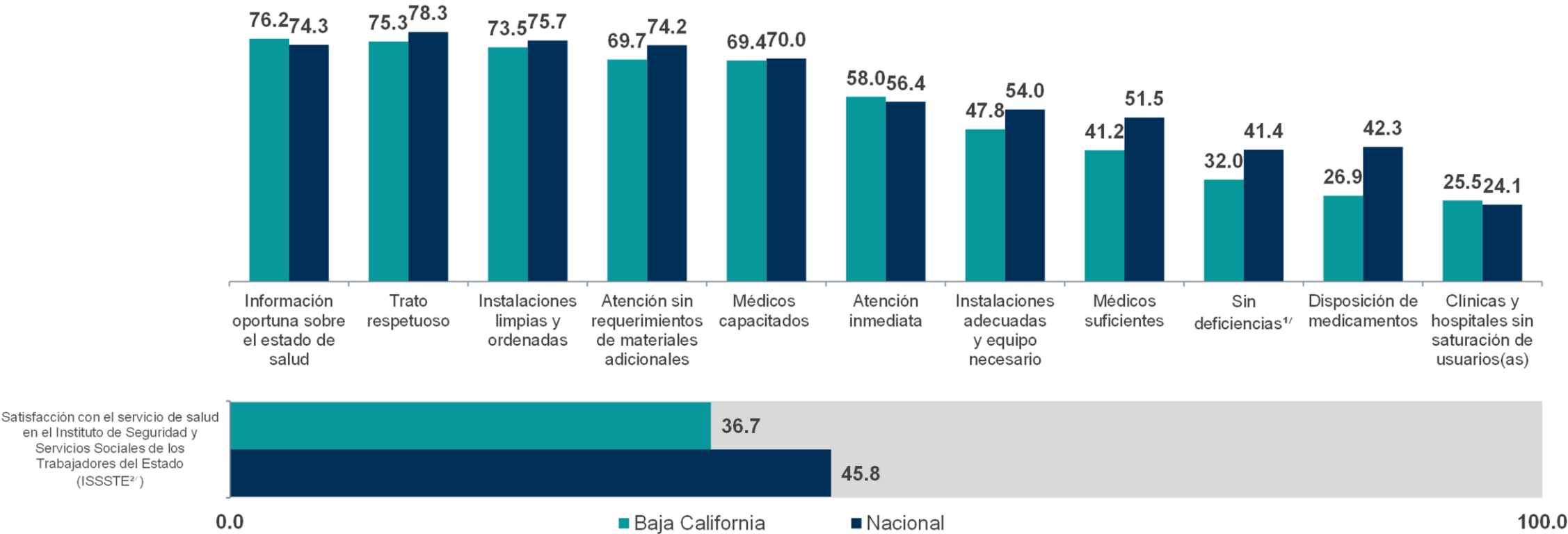


^{1/} Por lo que no ha tenido que pagar por un servicio de salud privado.

^{2/} "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho(a)" o "Satisfecho(a)".

En 2025, en el estado de Baja California, **76.2%** de la población usuaria del *servicio de salud en el ISSSTE* refirió que le brindaron **información oportuna y comprensible sobre su estado de salud**. Por otro lado, **25.5%** recibió este servicio en **clínicas y hospitales sin saturación de usuarios(as)**.

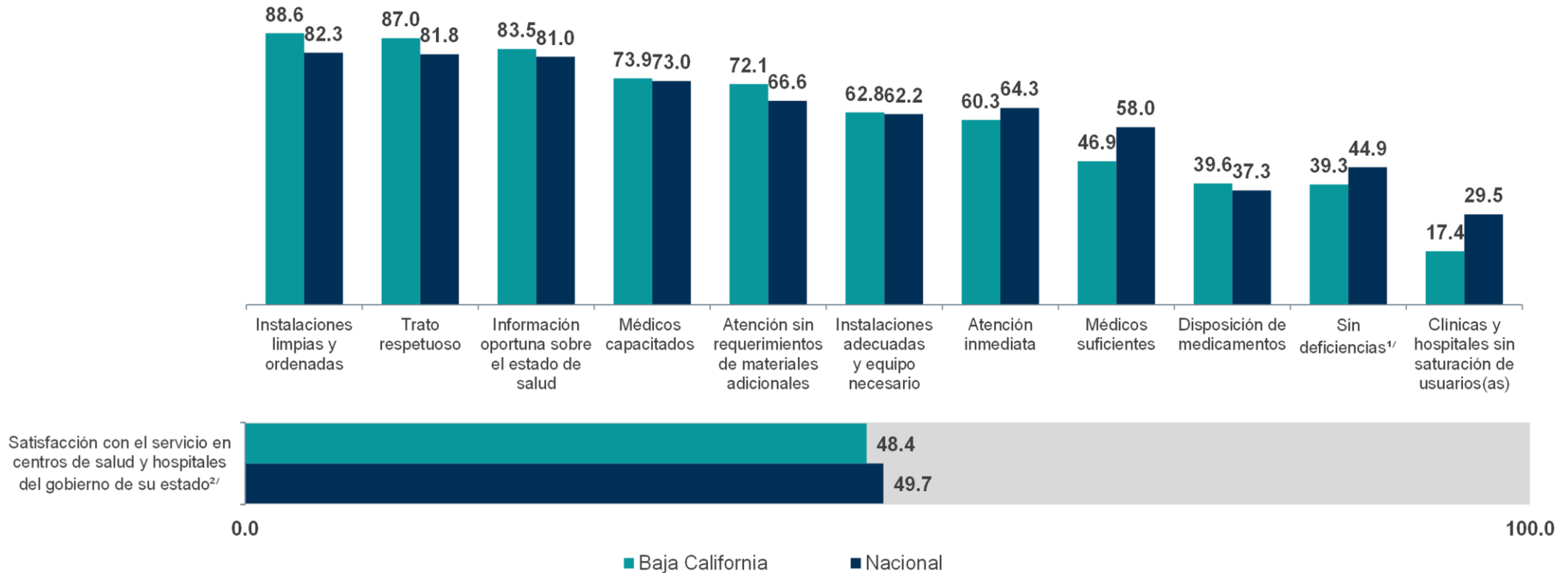
Características del servicio de salud en el ISSSTE
(porcentaje)



^{1/} Por lo que no ha tenido que pagar por un servicio de salud privado.
^{2/} "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho(a)" o "Satisfecho(a)".

Durante 2025, en el estado de **Baja California**, **88.6%** de la población usuaria del *servicio en centros de salud y hospitales del gobierno de su estado* refirió haber sido atendida en **instalaciones limpias y ordenadas**. Por otro lado, **17.4%** recibió este servicio en **clínicas y hospitales sin saturación de usuarios(as)**.

Características del servicio en centros de salud y hospitales del gobierno de su estado
(porcentaje)

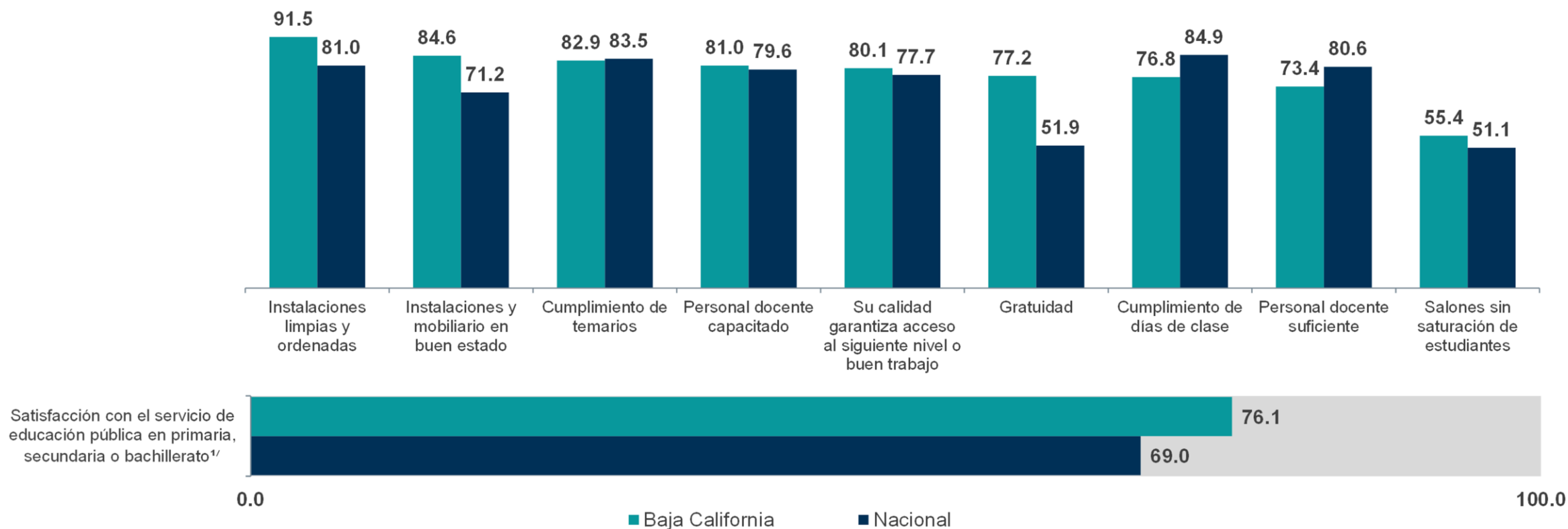


^{1/} Por lo que no ha tenido que pagar por un servicio de salud privado.

^{2/} "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho(a)" o "Satisfecho(a)".

En el estado de **Baja California**, en 2025, **91.5%** de la población usuaria del servicio de **educación pública en primaria, secundaria o bachillerato** refirió que cuenta con **instalaciones limpias y ordenadas**. Por otra parte, **55.4%** señaló que cuenta con **salones sin saturación de estudiantes**.

Características del servicio de educación pública obligatoria
(porcentaje)



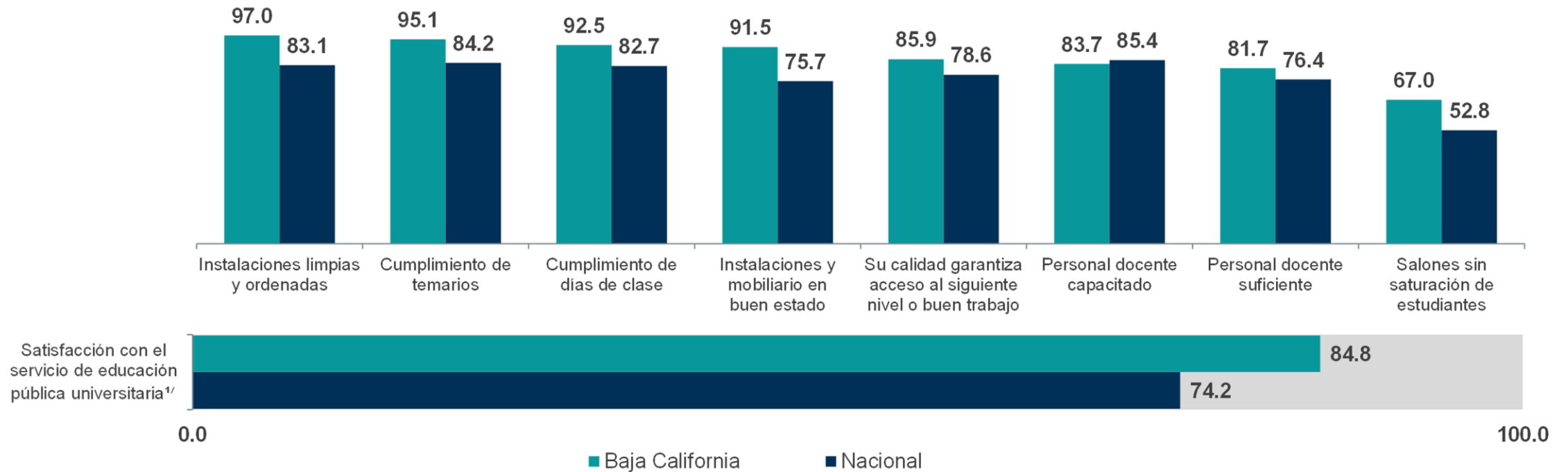
^{1/} "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho(a)" o "Satisfecho(a)".

SERVICIOS PÚBLICOS BAJO DEMANDA • Educación pública universitaria

20

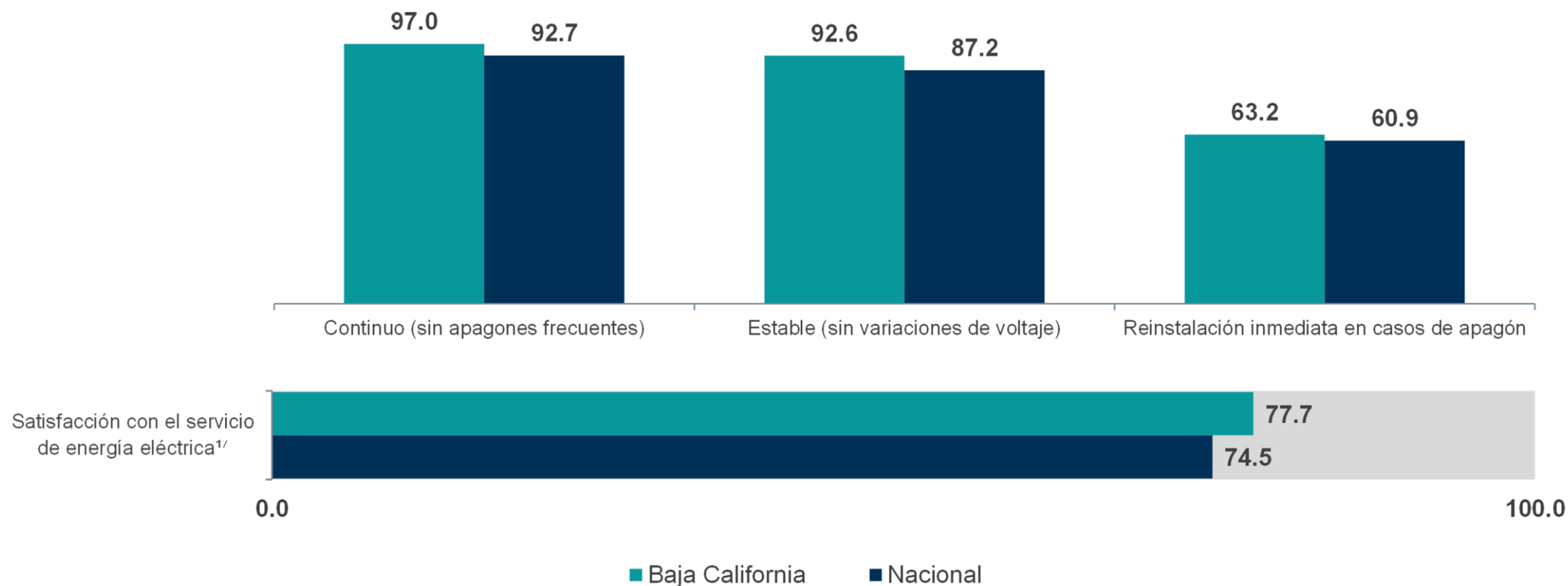
En el estado de **Baja California**, **97%** de la población usuaria del servicio de **educación pública universitaria** refirió que cuenta con **instalaciones limpias y ordenadas**. Por otro lado, **67%** mencionó que cuenta con **salones sin saturación de estudiantes**.

Características del servicio de educación pública universitaria
(porcentaje)



En 2025, en el estado de Baja California, **97%** de la población usuaria del servicio de *suministro de energía eléctrica* lo recibió de manera **continua (sin apagones frecuentes)**. Por otra parte, **63.2%** experimentó una **reinstalación inmediata en casos de apagón**.

Características del servicio de suministro de energía eléctrica
(porcentaje)

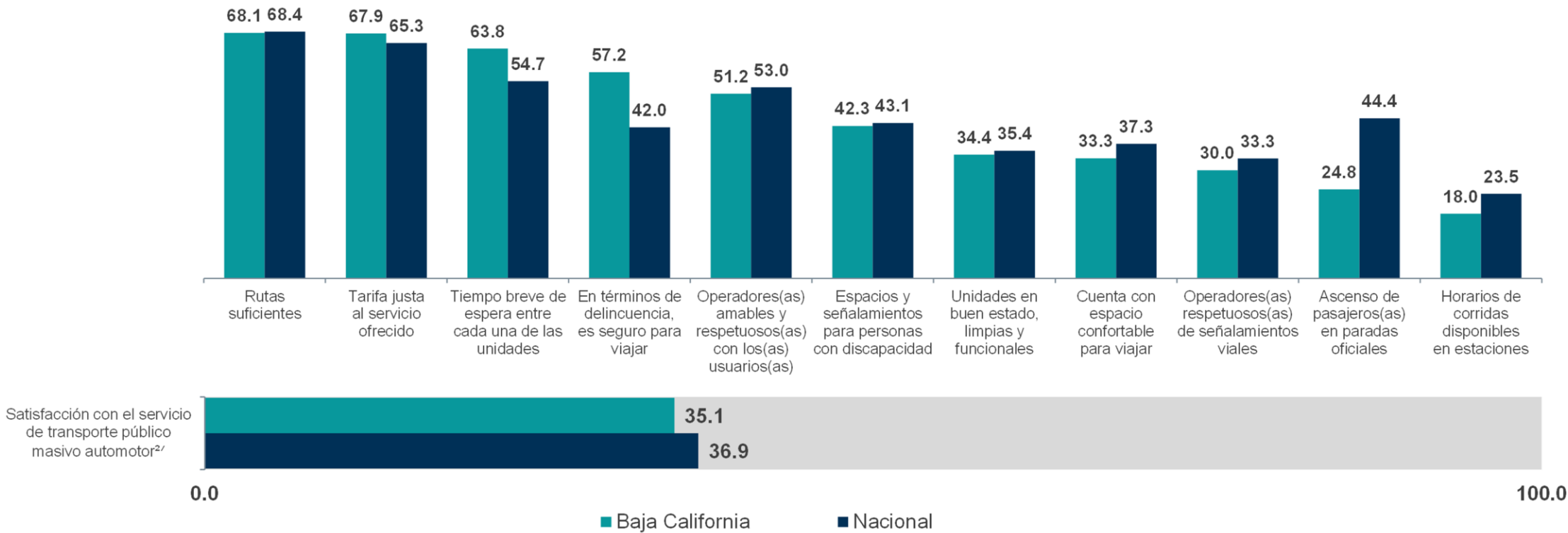


¹/ "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho(a)" o "Satisfecho(a)".

SERVICIOS PÚBLICOS BAJO DEMANDA • Transporte público masivo automotor 22

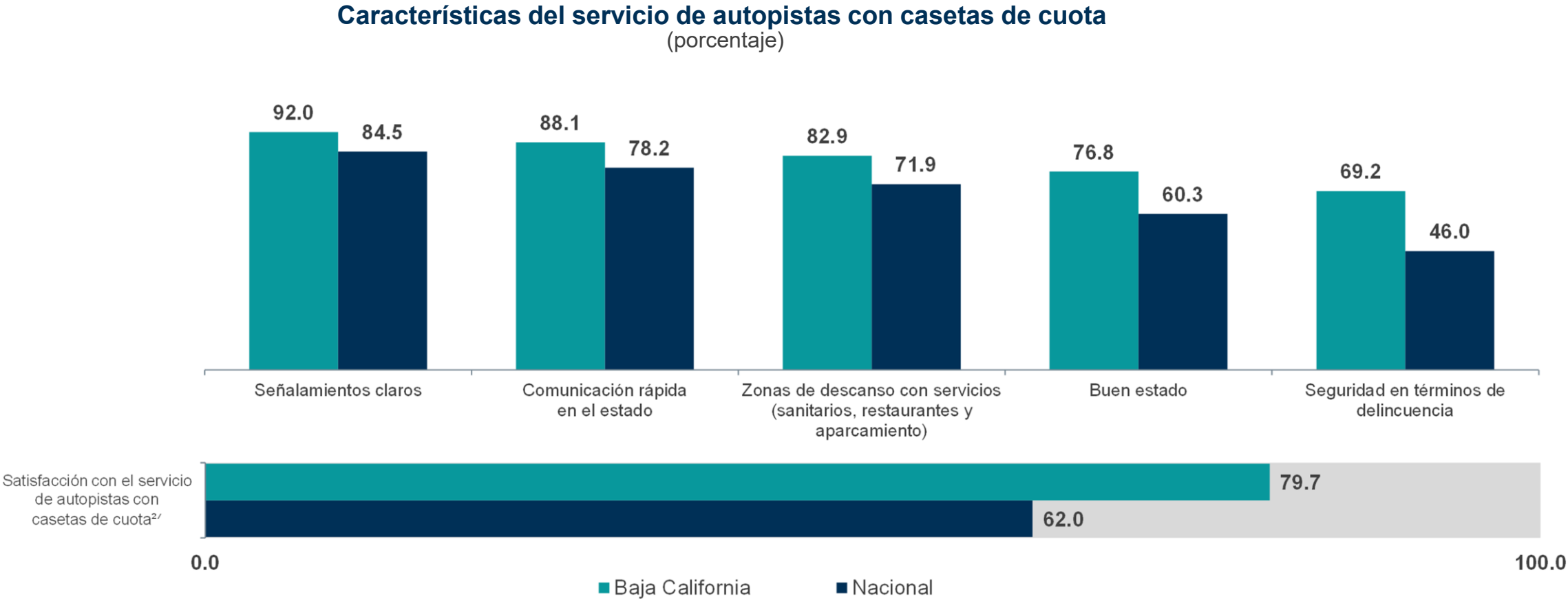
Durante 2025, en el estado de Baja California, **68.1%** de la población usuaria^{1/} del servicio de *transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús* refirió que cuentan con **rutas suficientes**. Por otro lado, **18%** declaró que cuentan con **horarios de corridas disponibles en estaciones**.

Características del servicio de transporte público masivo automotor (porcentaje)



^{1/} Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de 100 000 habitantes y más, usuaria de transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús.
^{2/} "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho(a)" o "Satisfecho(a)".

Durante 2025, en el estado de Baja California, 92% de la población usuaria^{1/} del servicio de *autopistas con casetas de cuota* refirió que estas cuentan con **señalamientos claros** al transitar en ellas. Por otro lado, 69.2% refirió que son **seguras en términos de delincuencia**.



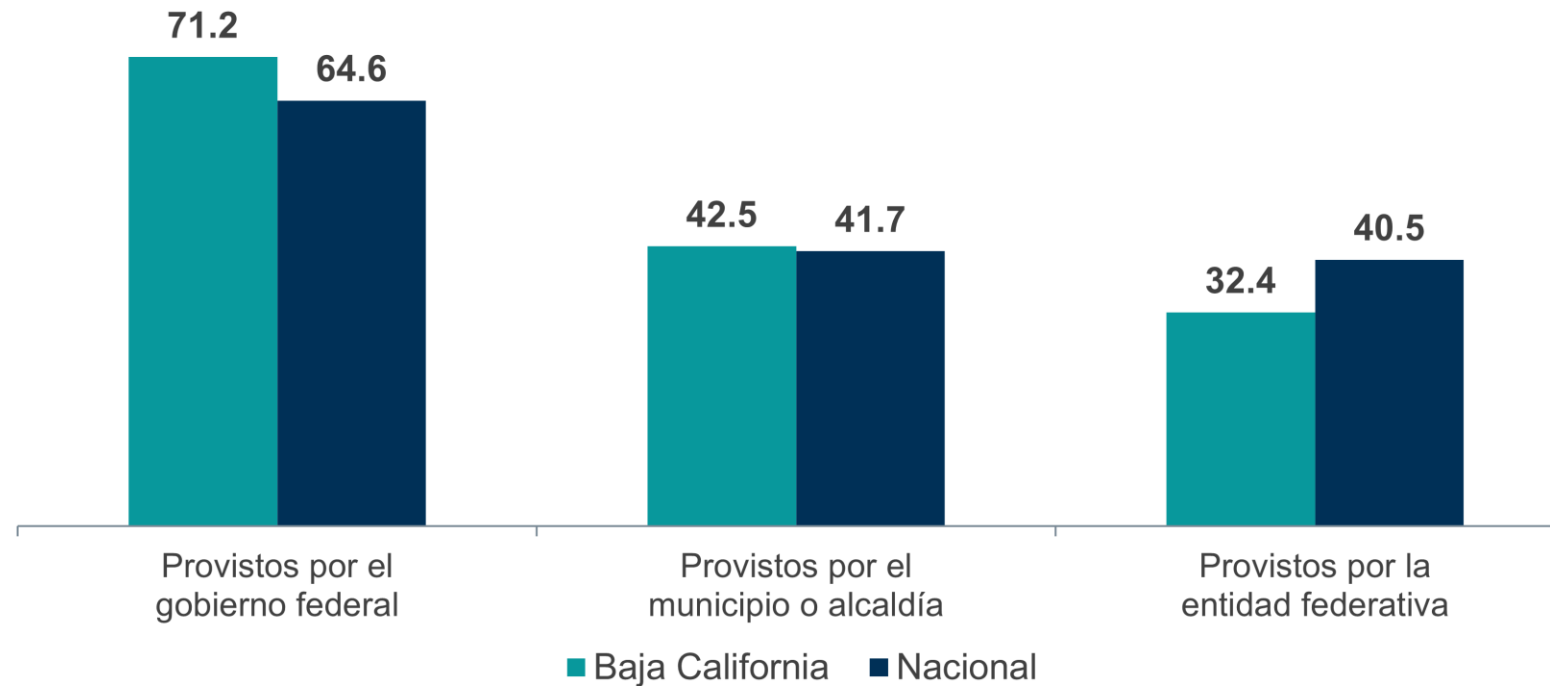
^{1/} La población usuaria contempla a la población de 18 años y más que manifestó haber utilizado autopistas con casetas de cuota.
^{2/} "Satisfacción con el servicio", se refiere a todos aquellos servicios públicos con opciones de respuesta "Muy satisfecho(a)" o "Satisfecho(a)".

SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS

24

Durante 2025, en el estado de **Baja California**, **32.4%** de la población de 18 años y más refirió un nivel alto de **satisfacción**^{1/} con los servicios públicos *provistos por su entidad federativa*.

Opiniones con alto nivel de satisfacción^{1/} con los servicios públicos (porcentaje)



^{1/} Se refiere al total de opiniones en las que respondió estar "Muy satisfecho(a)" y "Satisfecho(a)".

TEMA 3

EXPERIENCIAS CON PAGOS, TRÁMITES Y SOLICITUDES DE SERVICIOS PÚBLICOS



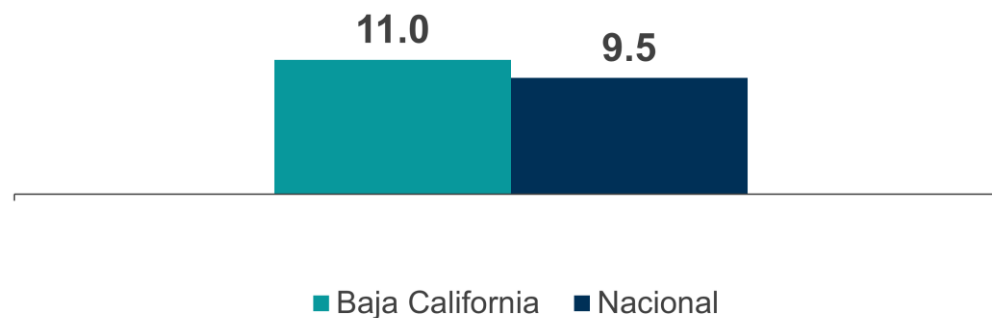
PROMEDIO DE PAGOS, TRÁMITES O SOLICITUDES DE SERVICIOS POR PERSONA

26

En el estado de **Baja California**, el ***promedio*** de pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos realizados por persona fue **11** en 2025.

El ***promedio*** nacional fue **9.5** pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos por persona en 2025.

**Pagos, trámites o solicitudes de servicios
públicos realizados por persona**
(promedio)

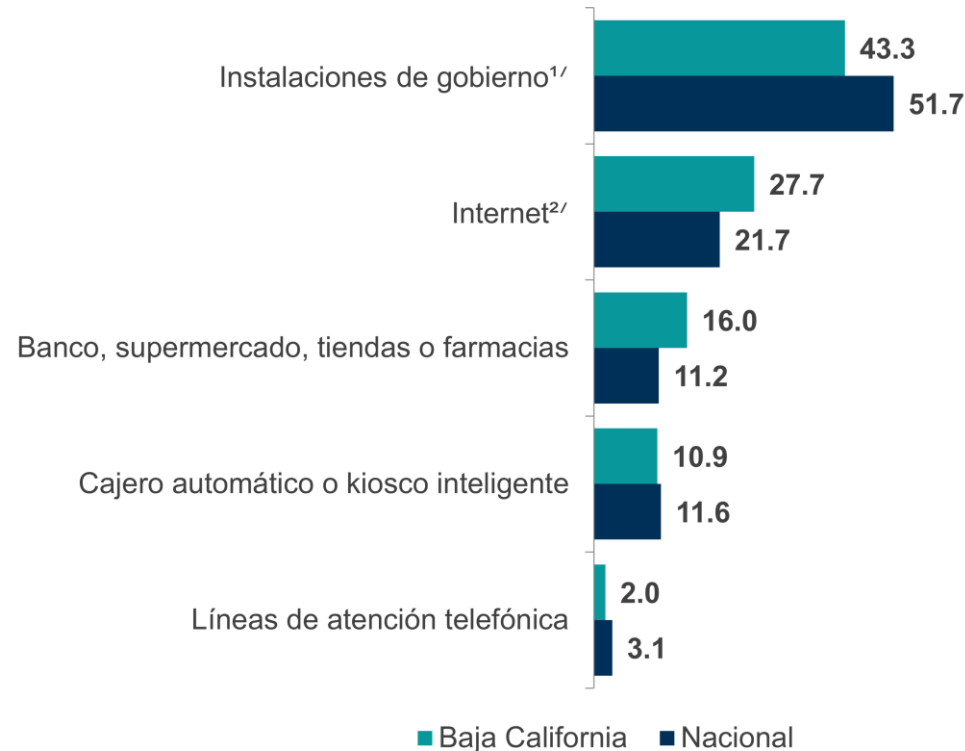


TIPO DE LUGAR O MEDIO PARA LA REALIZACIÓN DE PAGOS, TRÁMITES O SOLICITUDES DE SERVICIOS

27

En el estado de **Baja California**, en **43.3%** de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos los(las) usuarios(as) acudieron a **instalaciones de gobierno**^{1/} para realizarlos, mientras que, **27.7%** utilizaron **internet**^{2/} para este fin.

Tipo de lugar al que acudió o medio por el cual se realizó el pago, trámite o solicitud de servicio
(porcentaje)



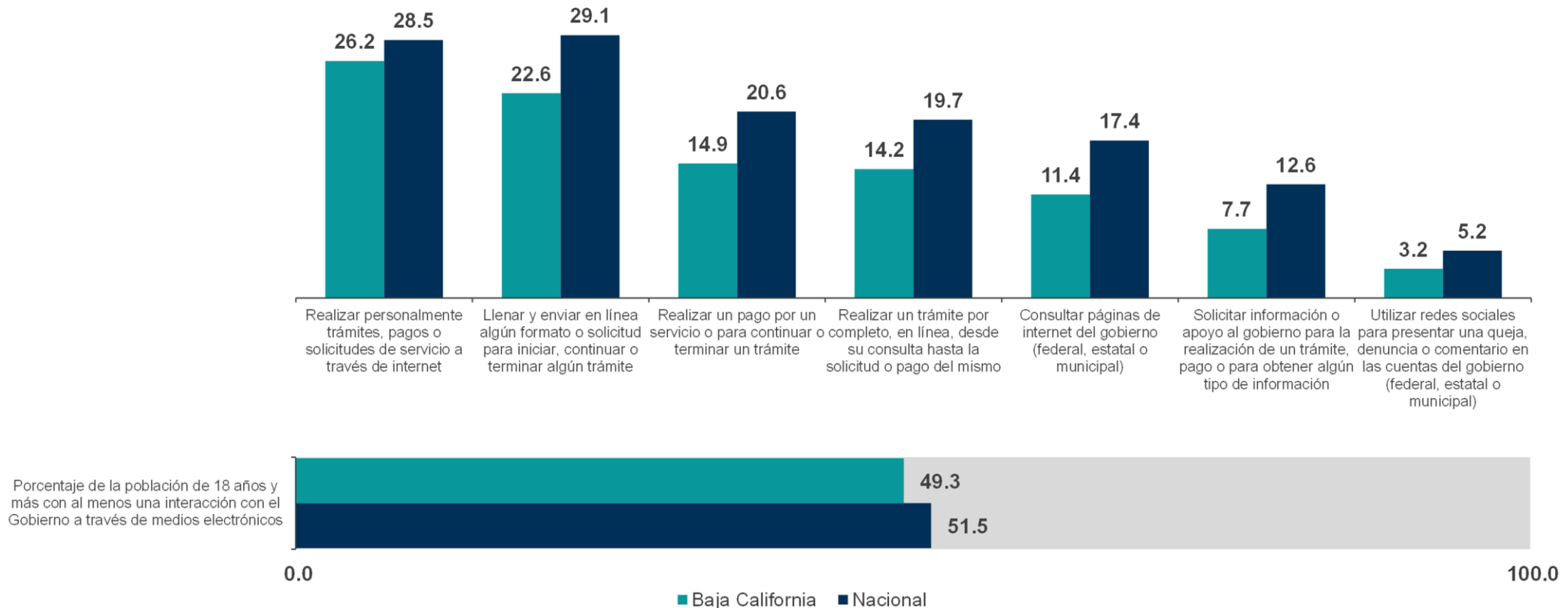
^{1/} Se incluyen los casos donde el(la) informante manifestó haber realizado el trámite en "Instalaciones de gobierno (oficinas, tesorería, hospital, etc.)" u "Oficinas temporales o móviles".

^{2/} Internet se refiere a páginas web, aplicaciones de celular, tablet entre otras.

En el estado de **Baja California**, **49.3%** de la población de 18 años y más tuvo al menos una *interacción con el gobierno a través de medios electrónicos*.

26.2% realizó personalmente trámites, pagos o solicitudes de servicio a través de internet, mientras que, **22.6%** llenó y envió en línea algún formato o solicitud para iniciar, continuar o terminar algún trámite.

Interacción con el gobierno a través de medios electrónicos
(porcentaje)



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

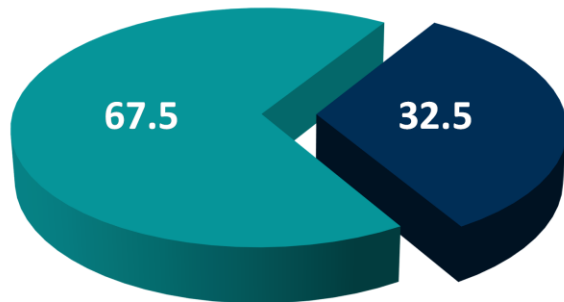
PROBLEMAS PARA REALIZAR PAGOS, TRÁMITES O SOLICITUDES DE SERVICIOS PÚBLICOS

29

En el estado de **Baja California**, del total de pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos realizados por los(las) usuarios(as), en **32.5%** de ellos se presentó algún tipo de **problema para realizarlos**.

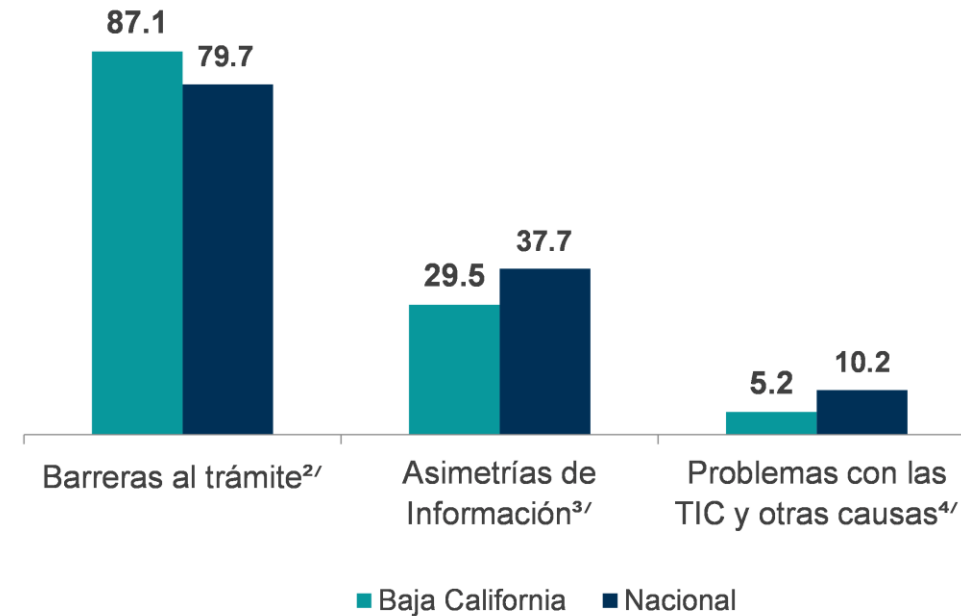
El problema más frecuente fue el de **barreras al trámite**^{2/} con **87.1 por ciento**.

Baja California
Condición de usuarios(as) que enfrentaron algún tipo de problema
(porcentaje)



■ Sí enfrentó un problema
■ No enfrentó un problema

Tipo de problemas que enfrentaron los(las) usuarios(as)^{1/}
(porcentaje)



^{1/} El(la) informante pudo haber elegido más de una opción.

^{2/} 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.

^{3/} Incluye los casos en que no se exhibían los requisitos y en que se obtuvo información incorrecta.

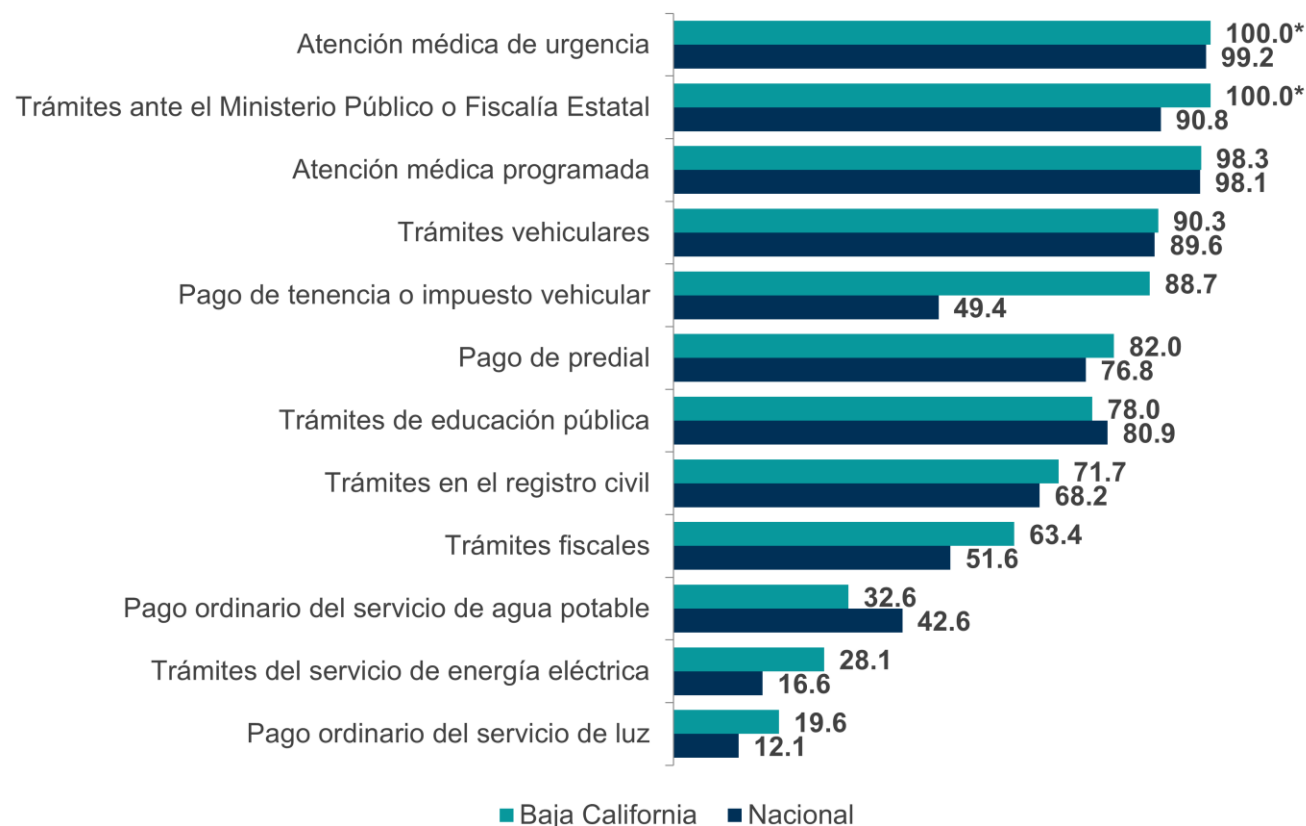
^{4/} Incluye los casos en que existieron problemas con la atención telefónica, problemas con la página de internet y otras causas.

INSTALACIONES DE GOBIERNO

30

Durante 2025, en el estado de **Baja California**, en **43.3%** de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos los(las) usuarios(as) acudieron a **instalaciones de gobierno** para realizarlos. El servicio en que la mayoría de la población asistió a una **instalación de gobierno** fue por **atención médica de urgencia** con **100.0* por ciento**.

Trámites realizados personalmente en instalaciones de gobierno (porcentaje)



* Estimación cualitativa sobre la posible generalidad del fenómeno (caso absoluto igual al universo y relativo 100.0%).

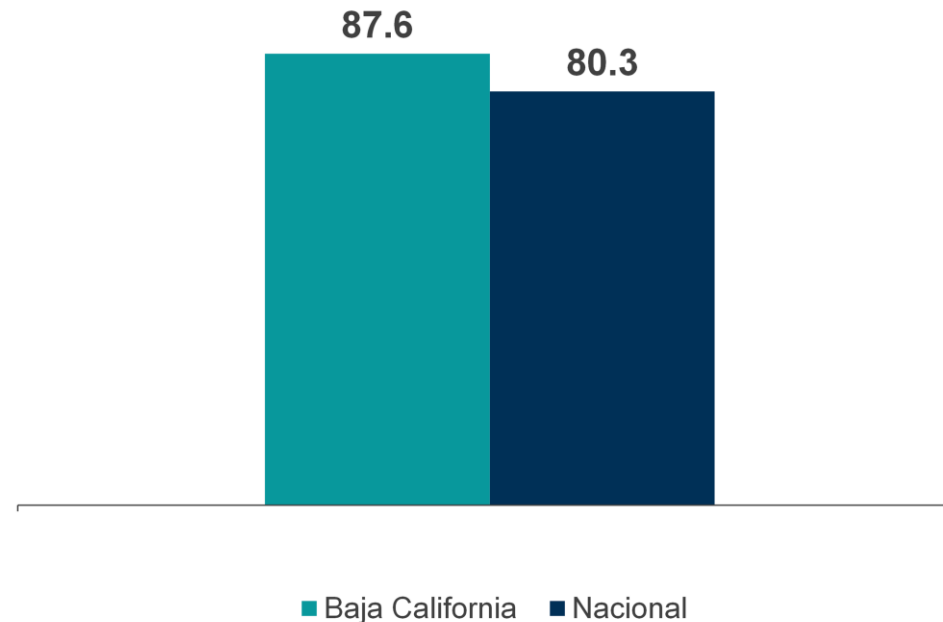
SATISFACCIÓN CON EL TIEMPO DESTINADO A REALIZAR PAGOS, TRÁMITES O SOLICITUDES DE SERVICIOS

31

En el estado de **Baja California**, en **87.6%** de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos realizados personalmente durante 2025, la población se sintió ***muy satisfecha o satisfecha con el tiempo destinado a realizarlos***.

A nivel nacional, en **80.3%** de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos los(las) usuarios(as) se sintieron ***satisfechos(as)^{1/} con el tiempo destinado a realizarlos***.

Satisfacción^{1/} con el tiempo destinado a la realización de pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos
(porcentaje)



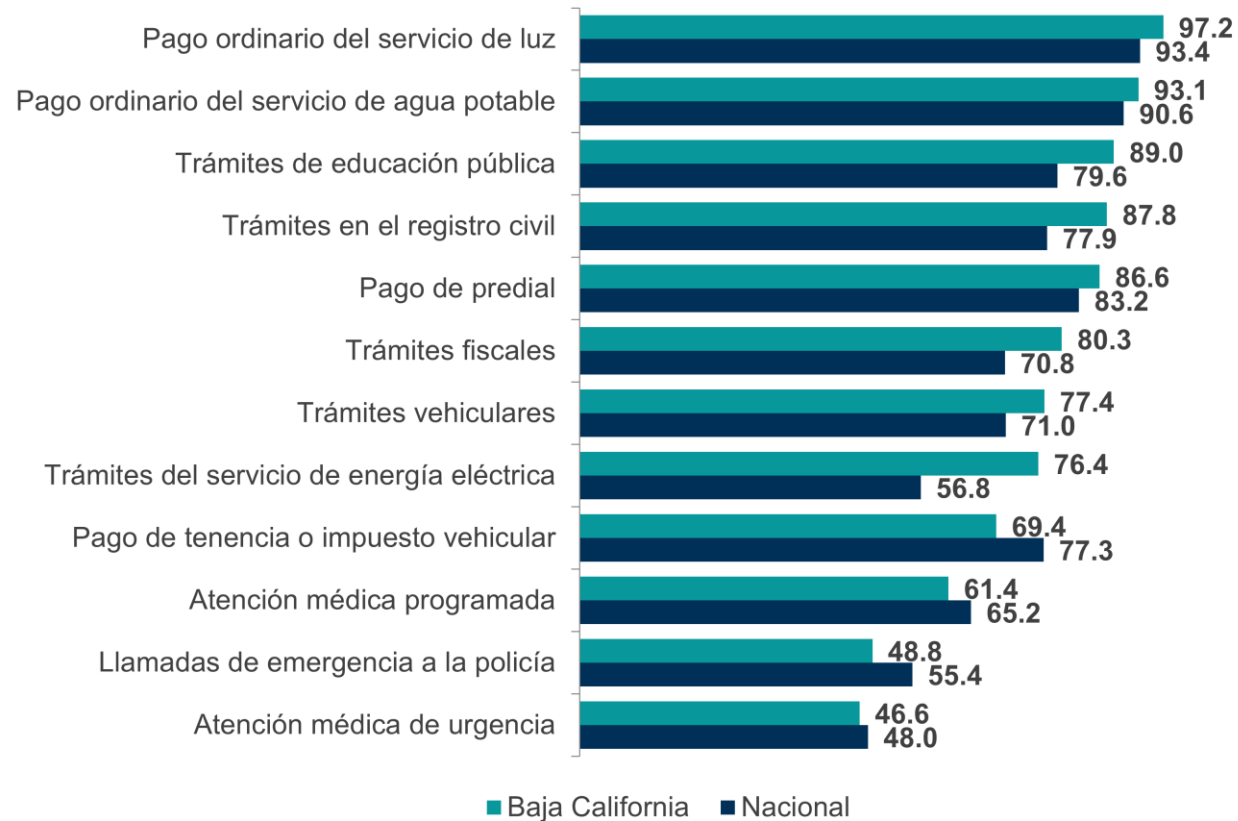
^{1/} Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho(a)" o "Satisfecho(a)".

NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL TIEMPO DESTINADO A REALIZAR PAGOS, TRÁMITES O SOLICITUDES

32

En el estado de **Baja California**, el pago, trámite o solicitud de servicio público con el *nivel de satisfacción*^{1/} más alto en relación con el *tiempo destinado a realizarlo* fue el **pago ordinario del servicio de luz** con **97.2 por ciento**.

Nivel de satisfacción^{1/} con el tiempo destinado a la realización de pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos (porcentaje)



^{1/} Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho(a)" o "Satisfecho(a)".

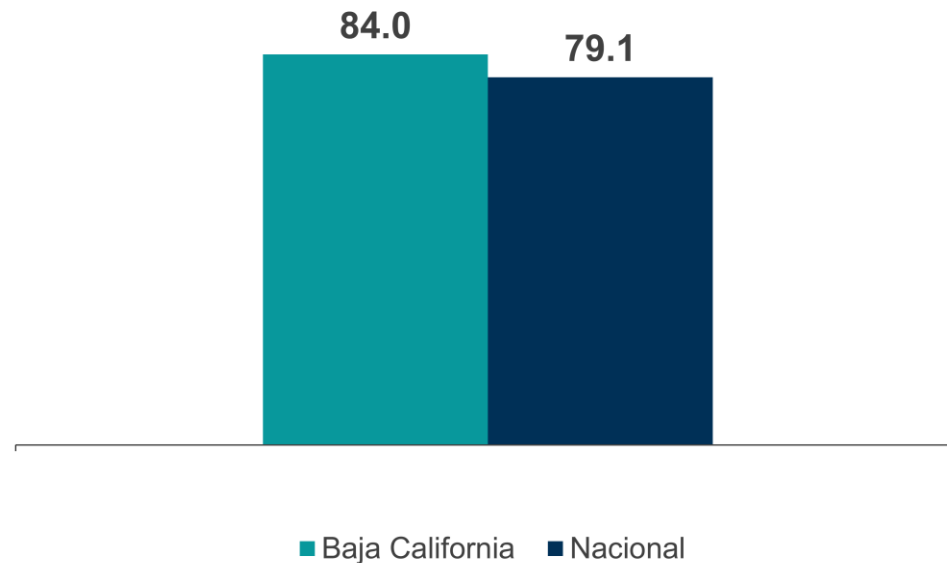
SATISFACCIÓN CON EL TRATO RECIBIDO AL REALIZAR PAGOS, TRÁMITES O SOLICITUDES DE SERVICIOS

33

En el estado de **Baja California**, en **84%** de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos realizados personalmente durante 2025, la población se sintió ***muy satisfecha o satisfecha con el trato recibido al realizarlos***.

A nivel nacional, en **79.1%** de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos los(las) usuarios(as) se sintieron ***satisfechos(as)^{1/} con el trato recibido***.

Satisfacción^{1/} con el trato recibido al realizar pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos
(porcentaje)



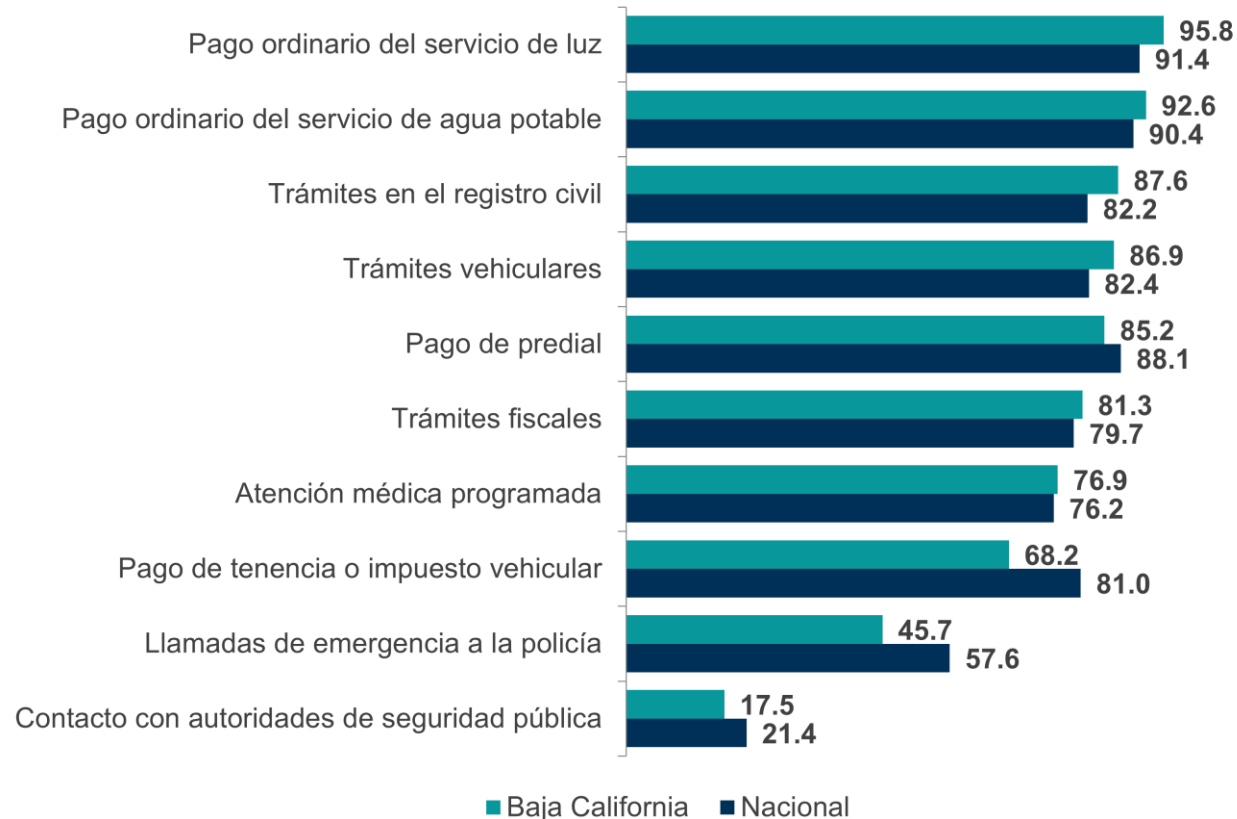
NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL TRATO RECIBIDO AL REALIZARLO

34

En el estado de **Baja California**, 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 **95.8 por ciento**.

Nivel de satisfacción^{1/} con el trato recibido al realizar pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos

(porcentaje)



^{1/} Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho(a)" o "Satisfecho(a)".

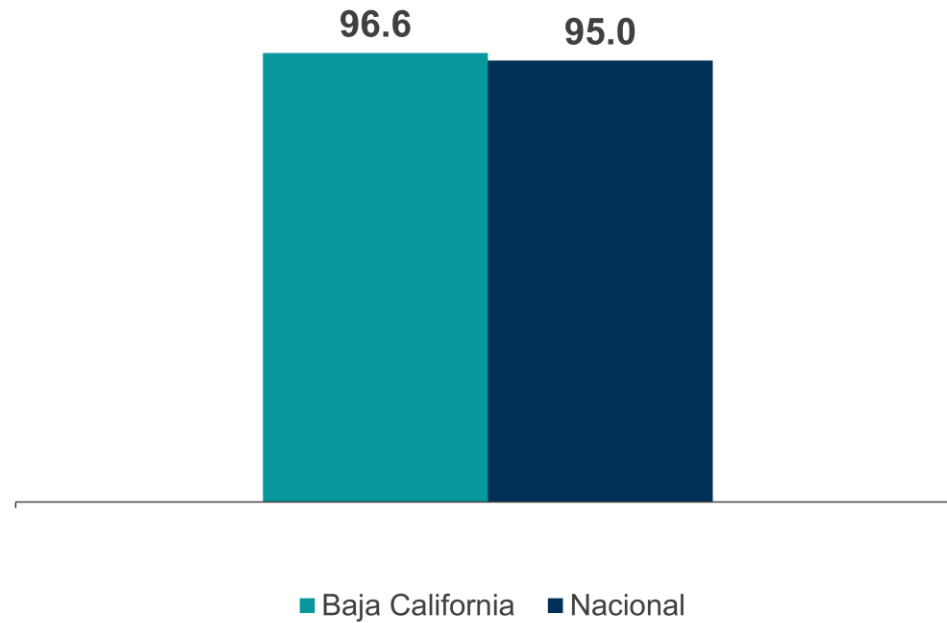
OBTENCIÓN DE LO REQUERIDO

35

En el estado de **Baja California**, en **96.6%** de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos el(la) usuario(a) **sí obtuvo lo requerido**.

A nivel nacional, en **95%** de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos el(la) usuario(a) **sí obtuvo lo requerido**.

**Obtención de lo requerido por el(la) usuario(a) en pagos,
trámites o solicitudes de servicios públicos**
(porcentaje)

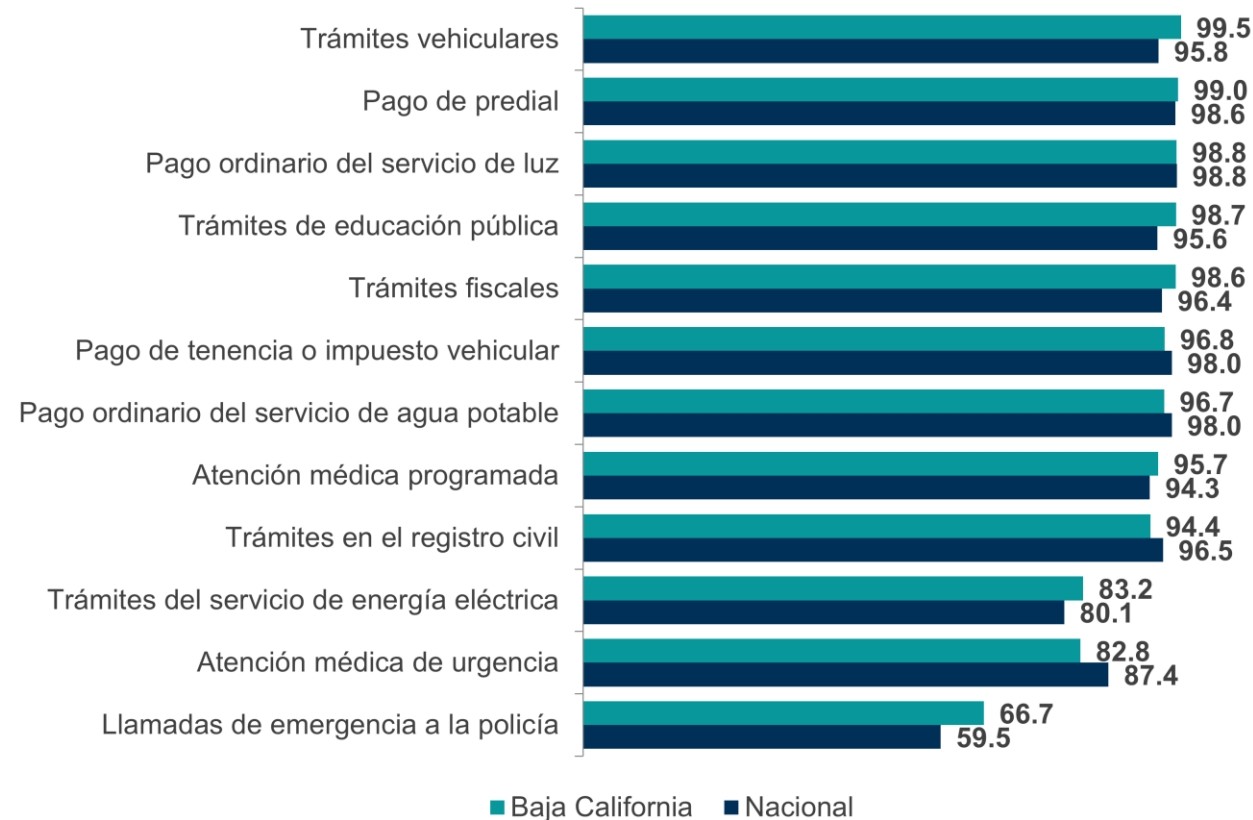


NIVEL DE OBTENCIÓN DE LO REQUERIDO

36

En el estado de **Baja California**, el pago, trámite o solicitud de servicios públicos con mayor *nivel de obtención de lo requerido* fueron los **trámites vehiculares** con **99.5 por ciento**.

Nivel de obtención de lo requerido por el(la) usuario(a) al realizar pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos
(porcentaje)



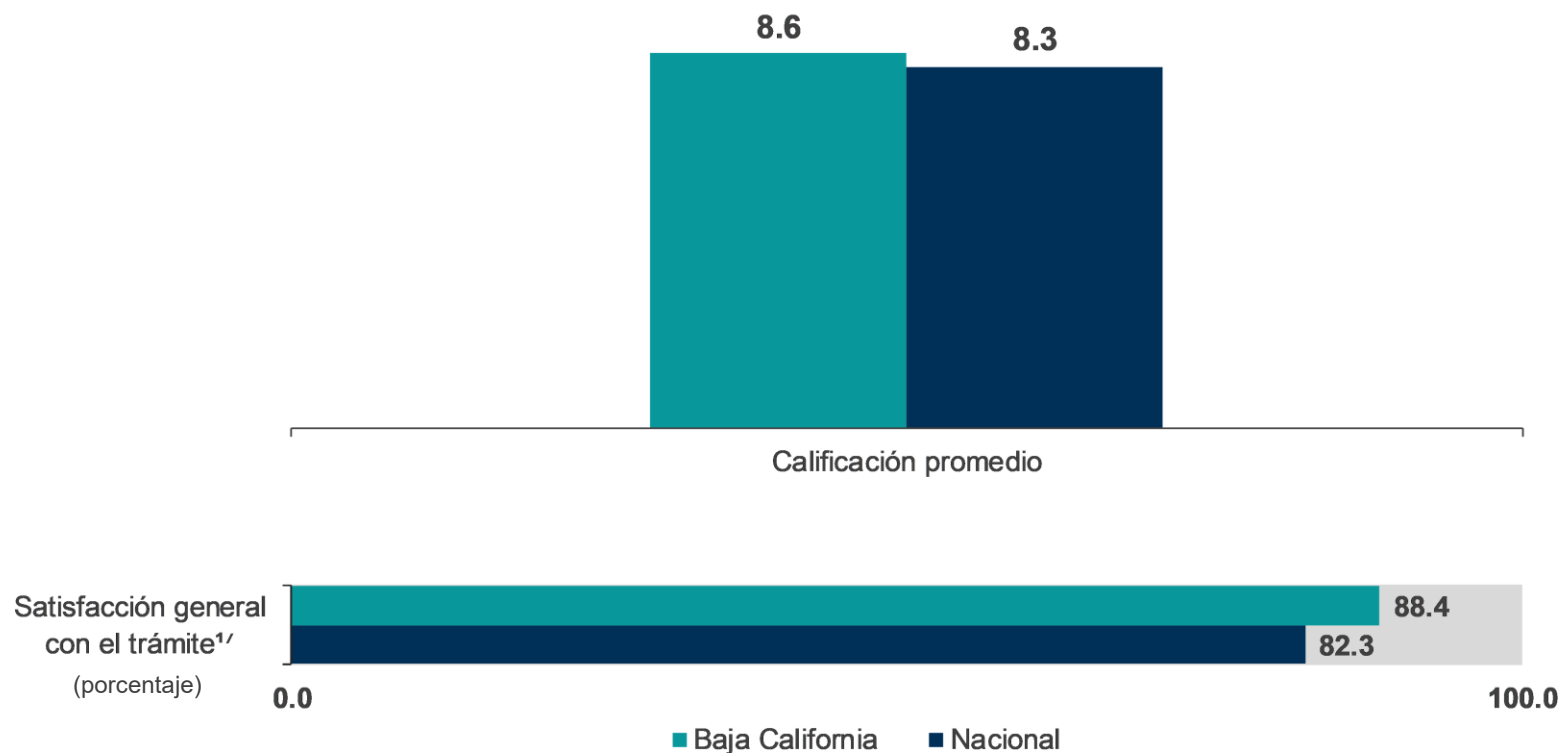
CALIFICACIÓN Y SATISFACCIÓN GENERAL

37

En el estado de **Baja California**, en **88.4%** de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos los(las) usuarios(as) manifestaron sentirse **satisfechos(as)**^{1/} al realizarlos. La **calificación promedio** de estos fue **8.6**.

A nivel nacional, en **82.3%** de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos los(las) usuarios(as) manifestaron sentirse **satisfechos(as)**^{1/}. La **calificación promedio** de estos fue **8.3**.

Calificación promedio de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos realizados



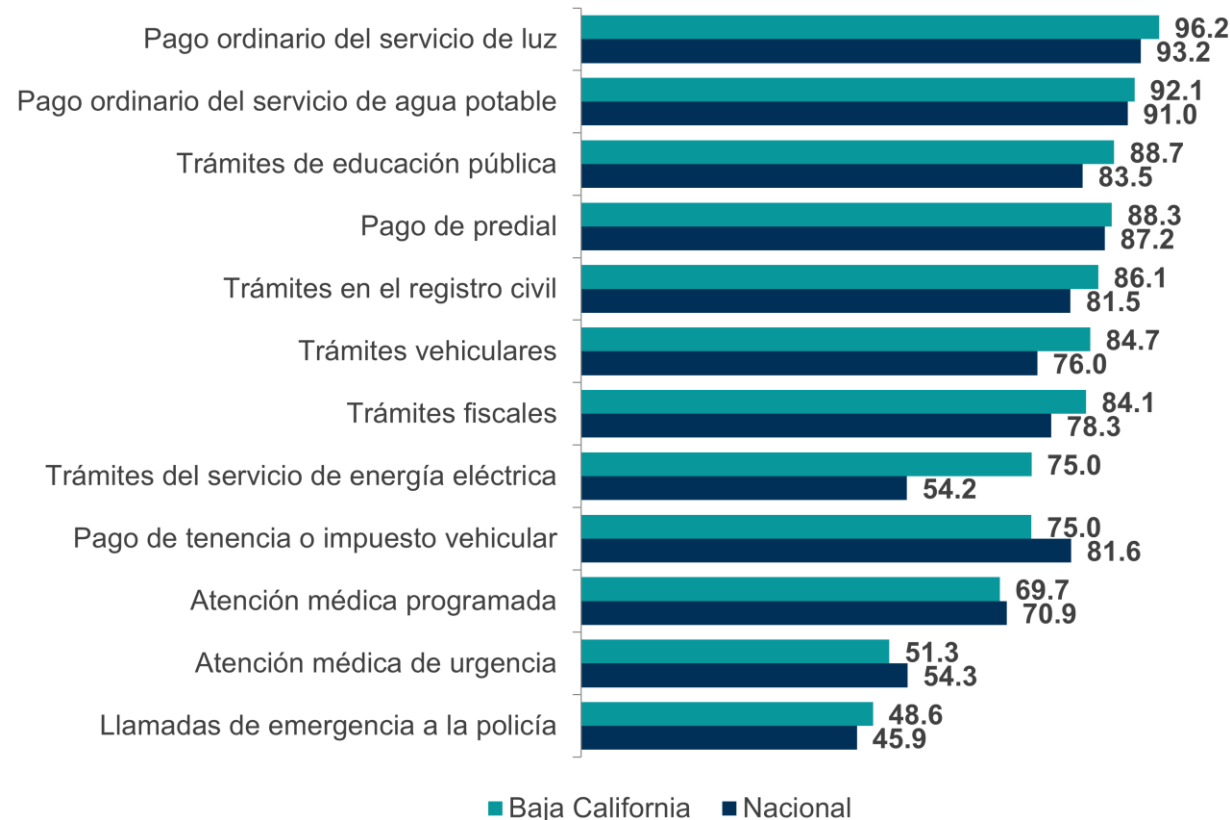
^{1/} Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho(a)" o "Satisfecho(a)".

SATISFACCIÓN GENERAL

38

En el estado de **Baja California**, **88.4%** de los(las) usuarios(as) se sintieron **satisfechos(as)**^{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/} fue el **pago ordinario del servicio de luz** con **96.2 por ciento**.

Satisfacción^{1/} con los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos (porcentaje)



^{1/} Corresponde a las opciones de respuesta "Muy satisfecho(a)" o "Satisfecho(a)".

¡GRACIAS!



800 111 46 34

atencion.usuarios@inegi.org.mx



inegi.org.mx

