



EL INEGI REVELA BAJA EN INTERACCIÓN

Los mexicanos utilizan menos el e-gobierno

ENTRE 2021 Y 2023 se redujo la cifra de ciudadanos que consulta páginas web de dependencias para realizar trámites, mientras aumentó la que va a oficinas a realizarlos

POR ANDRÉS MENDOZA

En dos años, menos ciudadanos consultaron páginas de internet de gobierno, realizaron trámites a través de ellas o usaron redes sociales para presentar quejas en cuentas de dependencias.

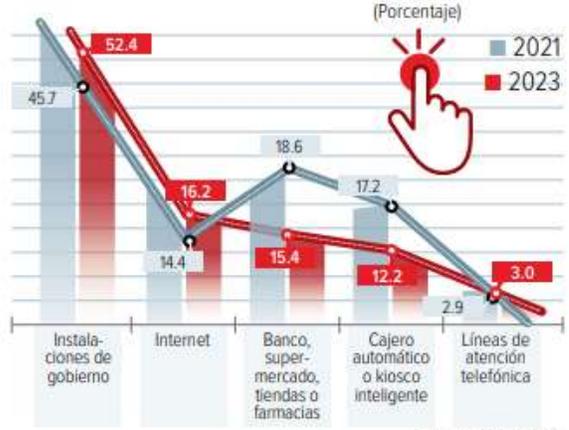
Además, creció la cifra de usuarios que acude a oficinas de gobierno para hacer pagos, trámites o solicitudes de servicios, reveló la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2023, del Inegi.

El año pasado, 47.9% de la población mayor de 18 años tuvo al menos una interacción con el gobierno a través de Internet. En 2021, este porcentaje era de 54.5%, lo que representa una caída de 6.6 puntos porcentuales. Además, 28.5% llenó y envió electrónicamente formatos para iniciar, continuar o terminar algún trámite, una reducción respecto a 2021, cuando dicho porcentaje fue de 39.3 por ciento.

Otra categoría de interacción con el e-gobierno a la baja es utilizar las redes sociales para presentar

OPCIONES

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



Fuente: Inegi, ENCIG 2023

402.2

MILLONES

de trámites, pagos y peticiones de servicios se hicieron durante 2023.

una queja, denuncia o comentario en las cuentas del gobierno, que pasó de 5.6 a 5.0% en dos años.

En 2023 el Inegi registró

más afluencia de usuarios a las oficinas gubernamentales, pues en 52.4% de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos los ciudadanos acudieron a dichos espacios, contra el 45.7% reportado en 2021.

En general, durante 2023 se realizaron a nivel nacional 402.2 millones de trámites, pagos y solicitudes de servicios, 16% más en comparación con 2021, cuando hubo 347.8 millones.



PREFIEREN MODALIDAD PRESENCIAL

CIUDADANOS RECURREREN MENOS AL E-GOBIERNO

La cantidad de mexicanos que consulta páginas de internet gubernamentales, inicia o continúa un trámite a través del gobierno electrónico o presenta quejas en redes sociales de cuentas de dependencias e instituciones cayó 6.6%

POR ANDRÉS MENDOZA
amendoza@gtmm.com.mx

En años recientes se ha reducido la cantidad de ciudadanos que consulta páginas de internet de gobierno, inicia o continúa algún trámite a través del gobierno electrónico (e-gobierno), o recurre a las redes sociales para presentar quejas en cuentas de dependencias e instituciones.

A su vez, se incrementó la cifra de usuarios que acude a instalaciones de gobierno para efectuar pagos, trámites o solicitudes de servicios.

De acuerdo con la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2023, elaborada por el Inegi, el año pasado 47.9% de la población tuvo al menos una interacción con el gobierno a través de internet. En 2021 este porcentaje era de 54.5%, lo que representa que en dos años esta tasa cayó 6.6 puntos porcentuales.

El estudio se aplicó a 52.5 millones de personas de 18 años y más residentes en áreas urbanas de más de cien mil habitantes.

De ellos, 28.5% llenó y envió electrónicamente formatos para iniciar, continuar o terminar algún trámite, lo que también es una reducción respecto a hace dos años, cuando fue de 39.3% o 10.8 puntos porcentuales menos.

Otras categorías que registraron bajas en dos años son: Realizar un pago por un servicio o para continuar o terminar un trámite (de 17.7 a 17.4%); realizar un trámite por completo, desde su consulta hasta la solicitud o pago del mismo (de 17.7 a 16.3%); consultar pá-



ginas del gobierno federal, estatal o municipal (de 16.5 a 15.0%) y utilizar redes sociales para presentar una queja, denuncia o comentario en las cuentas del gobierno (de 5.6 a 5.0 por ciento).

En tanto, el Inegi registró más afluencia de usuarios a oficinas gubernamentales, pues en 52.4% de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos los ciudadanos acudieron a dichos espacios, contra 45.7% de 2021; además, en 2023 16.2% utilizó internet y 15.4% acudió a un banco, supermercado, tiendas o farmacias para este fin.

No obstante, 57.1% de los que optaron por acudir a oficinas de gobierno enfrentaron problemas como largas filas (55.0%), horarios restringidos (32.9%), no se exhibían los requisitos (32.3%), tuvo que ir a un lugar muy lejano (20.2%),

costos excesivos (16.1%) u obtener información incorrecta (10.6%). En contraste, de quienes realizaron trámites en bancos, supermercados, tiendas o farmacias, el principal problema que reportaron fueron los costos excesivos (37.3 por ciento).

SATISFACCIÓN

La ENCIG 2023 también revela el nivel de satisfacción general de los ciudadanos al realizar pagos, trámites o solicitudes.

Por ejemplo, el pago con el que los usuarios se sintieron más satisfechos para realizarlos fueron el servicio de luz (92.7%), seguido del servicio de agua potable (90.7%), el predial (88.0%) y la tenencia o impuesto vehicular (80.7%).

En cuanto a trámites, los relacionados con educación

pública son los que dejan más satisfechos a los usuarios (84.7%), luego están los que se realizan ante el Registro Civil (82.3%), los de tipo fiscal (82.1%) y para obtener el pasaporte (78.4%). Los que menos satisfechos los dejan son los realizados ante juzgados o tribunales (56.2%) o ante el Ministerio Público o la Fiscalía estatal (37.6 por ciento).

Relacionado con servicios, contrasta mucho la satisfacción entre la atención médica programada (71.9%) y la atención médica de urgencia (55.1%).

En general, durante 2023 se realizaron a nivel nacional 402.2 millones de trámites, pagos y solicitudes de servicios, 16% más en comparación con 2021, cuando el Inegi registró 347.8 millones de trámites.



PERIÓDICO	PÁGINA	FECHA	SECCIÓN
EXCELSIOR	PP-4	31/03/2024	NACIONAL

INTERACCIÓN

Rubros en los que los ciudadanos recurrieron al gobierno a través de internet (porcentaje)



Fuente: Inegi, ENCIG 2023