

Servicios públicos en Puebla: avances y desafíos desde la percepción ciudadana

- El análisis de la ENCIG 2025 identifica un desempeño desigual: mientras algunos servicios destacan a nivel nacional, otros reflejan áreas de oportunidad para fortalecer la gestión pública.

Puebla, Pue.- Pulso Puebla analiza los resultados de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2025 para el estado de Puebla, elaborada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).

El análisis identifica contrastes relevantes en la percepción ciudadana: mientras algunos servicios alcanzan niveles de satisfacción superiores al promedio nacional, otros indicadores evidencian desafíos en la calidad de los servicios públicos, la confianza institucional y la atención gubernamental.

La entidad se ubica como la segunda con menor nivel de satisfacción ciudadana respecto a los servicios públicos, con apenas 40.1% de aprobación, cifra inferior al promedio nacional de 47.2 por ciento. Entre los servicios peor evaluados destacan las calles y avenidas, las carreteras sin peaje y la actuación policial, evidenciando una brecha importante entre las expectativas ciudadanas y la capacidad institucional para atenderlas.

Gráfico 1. Nivel de percepción de confianza en Instituciones o actores de la sociedad.

	Actor	Puebla 2025	Semáforo
	Familia (referencia de contraste)	89.2%	—
	Universidades públicas	74.5%	 VERDE
	Gobierno estatal	33.2%*	 ROJO
	Sistema de justicia local	28.9%	 ROJO
	Cámaras legislativas	26.2%	 ROJO
	Partidos políticos	19.5%	 ROJO

* Diferencia estadísticamente significativa respecto al valor de la categoría anterior.

Fuente:Elaborado por Pulso Puebla con datos de la ENCIG 2025.

La confianza institucional también presenta señales de deterioro. Mientras la familia (89.2%) y las universidades públicas (74.5%) concentran los mayores niveles de credibilidad entre la población, las instituciones políticas muestran una marcada pérdida de

legitimidad. Los partidos políticos apenas alcanzan una confianza de 19.5%; las cámaras legislativas 26.2%; y el sistema de justicia local 28.9 por ciento.

Otro de los hallazgos relevantes es la experiencia de la ciudadanía con la administración pública. Puebla obtuvo el nivel de satisfacción más bajo del país en trámites presenciales, con apenas 73.4%, además de registrar un promedio de solo 7.2 trámites por persona al año, una de las cifras más reducidas a nivel nacional, lo que podría estar asociado a barreras administrativas o desincentivos para la formalización de gestiones.

En materia de servicios básicos, el agua potable continúa siendo uno de los principales desafíos para el estado. Solo el 11.5% de los poblanos considera que el agua suministrada es apta para beber sin riesgos para la salud y apenas 45.8% reporta contar con un suministro constante.

En contraste, Puebla mantiene ventajas competitivas en infraestructura energética. La entidad ocupa el segundo lugar nacional en satisfacción con el servicio de energía eléctrica, con 85.4%, y el segundo lugar en estabilidad del voltaje, con 96.0%, además de figurar entre las entidades con mejor capacidad de restablecimiento del servicio tras interrupciones.

Gráfico 2. Satisfacción General con los Servicios Públicos y bajo demanda en Puebla¹.



Fuente:Elaborado por Pulso Puebla con datos de la ENCIG 2025.

¹El agua potable en Puebla tiene administración mixta municipal/estatal según el municipio; los datos no permiten atribuir responsabilidad exclusiva a un nivel.

Análisis comparativo

La encuesta también advierte un deterioro en materia de corrupción. La tasa de víctimas pasó de 11 mil 897 personas por cada 100 mil habitantes en 2023 a 15 mil 185 en 2025, mientras que el 87.7% de los adultos poblanos considera que la corrupción es una práctica frecuente en el estado.

Tabla 1. Comparativa de indicadores clave: Nacional 2023-2025.

COMPARATIVA DE INDICADORES CLAVE

Nacional (2023 vs. 2025)

INDICADOR	DATO 2023	DATO 2025	TENDENCIA / IMPACTO
 Satisfacción general con servicios públicos	50.0%	47.2%	 Descenso significativo.
 Víctimas de corrupción (por cada 100 mil hab.)	13,966	15,642	 Incremento del 12%.
 Costo total de la corrupción (millones MXN)	\$11,911	\$17,707	 Aumento del 48.7% en el costo país.
 Costo promedio de corrupción por víctima	\$3,368	\$3,865	 Impacto económico directo al ciudadano.
 Uso de internet para trámites y pagos	16.2%	21.7%	 Crecimiento de 5.5 puntos porcentuales.
 Satisfacción con servicios estatales de salud	58.1%	49.7%	 Caída por debajo de la mitad de usuarios.
 Satisfacción con el servicio de agua potable	50.7%	51.4%	 Ligera mejora estadística.
 Satisfacción con el servicio de policía	29.7%	27.9%	 Retroceso en la evaluación de seguridad.
 Confianza en el Gobierno Federal	59.1%	46.5%	 Reducción de la confianza institucional.
 Confianza en Gobiernos Estatales	48.2%	40.4%	 Descenso generalizado en entidades.
 Confianza en la Guardia Nacional	65.6%	56.2%	 Disminución de confianza en seguridad.


 Fuente: Elaboración de Pulso Puebla con datos de la ENCIG 2025, INEGI.

Tabla 2. Comparativa de indicadores clave: Puebla 2023-2025.

COMPARATIVA DE INDICADORES CLAVE: PUEBLA (2023 vs. 2025)				
INDICADOR		2023 (Dato)	2025 (Dato)	VARIACIÓN / TENDENCIA
	Víctimas de corrupción (tasa por cada 100 mil hab.)	11,897	15,185	 Incremento sustantivo en la prevalencia.
	Actos de corrupción (tasa por cada 100 mil hab.)	19,491	20,100	 Incremento en la incidencia.
	Promedio de trámites realizados por persona	8.5	7.2	 Descenso en la actividad/acceso.
	Satisfacción con trámites (en persona)	78.9%	73.4%	 Peor evaluación nacional en 2025.
	Satisfacción con Energía Eléctrica	87.4%	85.4%	 Ligero descenso (2° lugar nacional).
	Electricidad: Suministro continuo (sin apagones)	98.7%	98.0%	 Ligero descenso.
	Electricidad: Voltaje estable	96.5%	96.0%	 Estabilidad mantenida (2° lugar).
	Electricidad: Reinstalación inmediata	79.8%	75.3%	 Descenso de 4.5 puntos.
	Satisfacción con Agua Potable	42.0%	40.9%	 Ligero descenso.
	Agua Potable: Suministro constante	48.1%	45.8%	 Deterioro en la continuidad.
	Agua Potable: Percepción de potabilidad	10.5%	11.5%	 Mejora marginal en confianza.
	Satisfacción con Recolección de Basura	69.3%	69.5%	 Mejora en la satisfacción.
	Basura: Recolección oportuna	81.3%	85.2%	 Mejora en la oportunidad del servicio.
	Policía: Sensación de seguridad	32.1%	27.5%	 Deterioro en la percepción.

 Fuente: Elaboración de Pulso Puebla con datos de la ENCIG 2025, INEGI.

Tabla 3. Comparativa de indicadores clave: Nacional vs Puebla.

COMPARATIVA DE INDICADORES CLAVE: NACIONAL vs PUEBLA (2025)

INDICADOR	PROMEDIO NACIONAL	ESTADO DE PUEBLA
 Satisfacción General (Servicios públicos)	47.2% de la población está satisfecha con los servicios públicos.	40.1% ; Puebla es de las tres entidades con menor satisfacción del país (junto con Guerrero y Estado de México).
 Agua Potable (Suministro constante)	54.7% cuenta con suministro constante.	45.8% reporta constancia en el servicio.
 Agua Potable (Potabilidad)	19.0% considera que el agua es bebible sin riesgo.	11.5% ; uno de los niveles de percepción más bajos.
 Energía Eléctrica	74.5% de satisfacción a nivel nacional.	85.4% ; Puebla ocupa el 2° lugar nacional en satisfacción con este servicio (detrás de Michoacán).
 Trámites Presenciales	82.3% de los usuarios están satisfechos con la experiencia.	73.4% ; es el nivel de satisfacción más bajo de todo México .
 Corrupción (Percepción)	84.1% considera que es frecuente o muy frecuente.	87.7% de los adultos en Puebla perciben corrupción frecuente.
 Corrupción (Víctimas)	15,642 víctimas por cada 100 mil habitantes.	15,185 víctimas; aunque debajo del promedio nacional, creció desde las 11,897 de 2023.
 Seguridad Pública	35.3% siente que la policía genera seguridad.	27.5% percibe sensación de seguridad por parte de la policía.
 Confianza en Gobierno	40.4% de la población confía en el gobierno.	33.2% de los poblanos confían en el gobierno estatal.



Fuente: Elaboración de Pulso Puebla con datos de la ENCIG 2025, INEGI.

Del análisis de los resultados y la perspectiva ciudadana se desprenden las siguientes oportunidades para fortalecer la gestión pública en Puebla, con una agenda de mejora institucional centrada en cinco ejes:

- Implementar un programa estatal de simplificación administrativa y digitalización de trámites que reduzca la discrecionalidad y facilite la apertura de empresas y permisos.
- Modernizar la infraestructura hídrica para elevar la continuidad y calidad del suministro de agua potable.
- Fortalecer los mecanismos de control, supervisión y denuncia en la interacción entre ciudadanía y cuerpos de seguridad.
- Aprovechar la alta confiabilidad energética del estado como un activo para atraer inversiones en manufactura avanzada, tecnologías de información y centros de datos.
- Reducir la carga regulatoria mediante la homologación de criterios entre dependencias estatales y municipios.

La ENCIG 2025 confirma que mejorar la calidad de los servicios públicos y reconstruir la confianza ciudadana constituye uno de los principales desafíos para Puebla. Al mismo tiempo, evidencia que el estado cuenta con capacidades instaladas, particularmente en materia energética, que podrían convertirse en palancas para impulsar la competitividad y elevar la calidad de vida de la población.



INEGI. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2025. Tabulados básicos y base de datos.

Este boletín contó con el apoyo del ITESM Campus Puebla para su realización y validación, a quien agradecemos por su rigurosa contribución.

Nota metodológica: Las estimaciones por entidad de la ENCIG 2025 tienen un margen de error que promedia 16% (máximo 23%). Diferencias de 1–2 puntos NO son estadísticamente significativas.

Descarga la “Información que nos une” en: www.pulsopuebla.org

Redes sociales PulsoPueblaUne

Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental

Radiografía de la percepción ciudadana en Puebla



¿CÓMO ESTAMOS?

“ Solo 4 de cada 10 poblanos y poblanas está satisfecho con los servicios que recibe.

La Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2025 del INEGI ofrece la fotografía más completa de cómo perciben **las y los poblanos** a su gobierno y sus servicios. El punto de partida abre la conversación sobre qué cambiar.

40.1%
en Puebla



47.2%
promedio nacional



LUCES ENCENDIDAS, INSTITUCIONES APAGADAS

El estado brilla en infraestructura energética mientras reprueba en la relación cotidiana entre ciudadanía y gobierno. Esta tensión define el resto del relato.

PUEBLA BRILLA EN...



Energía eléctrica:
2º lugar nacional
85.4%



Voltaje estable:
96%



Confianza en universidades:
74.5%

PUEBLA REPRUEBA EN...



Trámites presenciales:
último lugar nacional
73.4%



Agua bebibible:
solo 1 de cada 10
11.5%



Confianza en partidos políticos:
19.5%

CORRUPCIÓN Y DESCONFIANZA

Las víctimas crecieron de forma sostenida en dos años



CORRUPCIÓN (PERCEPCIÓN)

87.7%

9 de cada 10 poblanos y poblanas creen que la corrupción es frecuente.



i La Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental mide lo que las y los ciudadanos perciben y experimentan.

Fuente: INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2025. Tabulados básicos y base de datos.

Este boletín contó con el apoyo del ITESM Campus Puebla para su realización y validación, a quien agradecemos por su rigurosa contribución.

LO QUE PUEBLA TIENE PARA DAR EL SALTO

El estado cuenta con capacidades instaladas que, bien aprovechadas, pueden elevar su competitividad y calidad de vida.



“Puebla tiene tres activos para cambiar la historia.”



Energía confiable
2° nacional
(85.4%)



Confianza en universidades
74.5%



Digitalización en ascenso



ENERGÍA CONFIABLE

2° lugar nacional en satisfacción eléctrica.

Ventaja difícil de replicar en el corto plazo.



CAPITAL HUMANO DE CONFIANZA

74.5% confía en las universidades públicas.

Base para innovar y transformar.



DIGITALIZACIÓN EN ASCENSO

El uso de internet para trámites y pagos creció.

Tendencia que debe acelerarse.

¿QUÉ SIGUE? CINCO COMPROMISOS PARA PUEBLA

Cada recomendación nace de un dato de la propia encuesta. No son ideas sueltas: responden a lo que las y los poblanos ya señalaron.



5 ejes, 3 audiencias:
empresa, academia y sociedad civil.



Construyamos juntos un mejor futuro para Puebla.
Comparte esta información.



1 Simplificación de trámites y gobierno digital

DATO QUE LO JUSTIFICA

Puebla tiene la peor satisfacción con trámites del país (73.4% vs. 82.3% nacional) y menos trámites por persona (7.2 vs. 8.5 en 2023).



PROPUESTA CONCRETA

Programa estatal de simplificación con meta medible: digitalizar el 100% de los trámites más frecuentes en 24 meses, con seguimiento en la ENCIG 2027.



2 Infraestructura hídrica

DATO QUE LO JUSTIFICA

Solo 11.5% considera el agua apta para beber (vs. 19% nacional) y 45.8% tiene suministro constante (vs. 54.7% nacional). Entre los más bajos del país.



PROPUESTA CONCRETA

Diagnóstico técnico de la red con participación de universidades locales (confianza 74.5%) y plan de inversión plurianual con metas verificables.



3 Control de corrupción y seguridad

DATO QUE LO JUSTIFICA

Las víctimas de corrupción crecieron 27.6% en dos años. 87.7% percibe corrupción frecuente. Solo 27.5% siente que la policía da seguridad (vs. 35.3% nacional).



PROPUESTA CONCRETA

Sistema de seguimiento ciudadano de denuncias en trámites, con reporte público semestral y participación de academia y sociedad civil.



4 Aprovechamiento de la ventaja energética

DATO QUE LO JUSTIFICA

Puebla es 2° nacional en satisfacción eléctrica (85.4% vs. 74.5% nacional), voltaje estable (96%) y reinstalación del servicio. Ventaja difícil de replicar en el corto plazo.



PROPUESTA CONCRETA

Estrategia de atracción de inversión en manufactura avanzada, centros de datos e industrias intensivas en energía, usando la confiabilidad eléctrica como diferenciador.



5 Reducción de carga regulatoria

DATO QUE LO JUSTIFICA

La caída de trámites por persona (8.5 → 7.2) y el peor nivel de satisfacción del país apuntan a un sistema que



PROPUESTA CONCRETA

Mesa tripartita (estado, municipios, empresa) para eliminar las 10 barreras regulatorias con mayor impacto en tiempo y costo de apertura de negocios.



La Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental mide lo que las y los ciudadanos perciben y experimentan.

Fuente: INEGI. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2025. Tabulados básicos y base de datos.

Este boletín contó con el apoyo del ITESM Campus Puebla para su realización y validación, a quien agradecemos por su rigurosa contribución.