

# ENCIG

ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD  
E IMPACTO GUBERNAMENTAL



Evaluación por componente  
de los Servicios Públicos Básicos  
Comparativo 2013·2015·2017

## ACERCA DE LA ENCIG

El objetivo de la ENCIG, encuesta levantada por el INEGI, es recabar información sobre las experiencias y la percepción de la población con trámites y servicios públicos que proporcionan los diferentes niveles de gobierno.

La periodicidad del levantamiento de la encuesta es bienal y la población objetivo son las personas de 18 años y más.

## ACERCA DEL ANÁLISIS

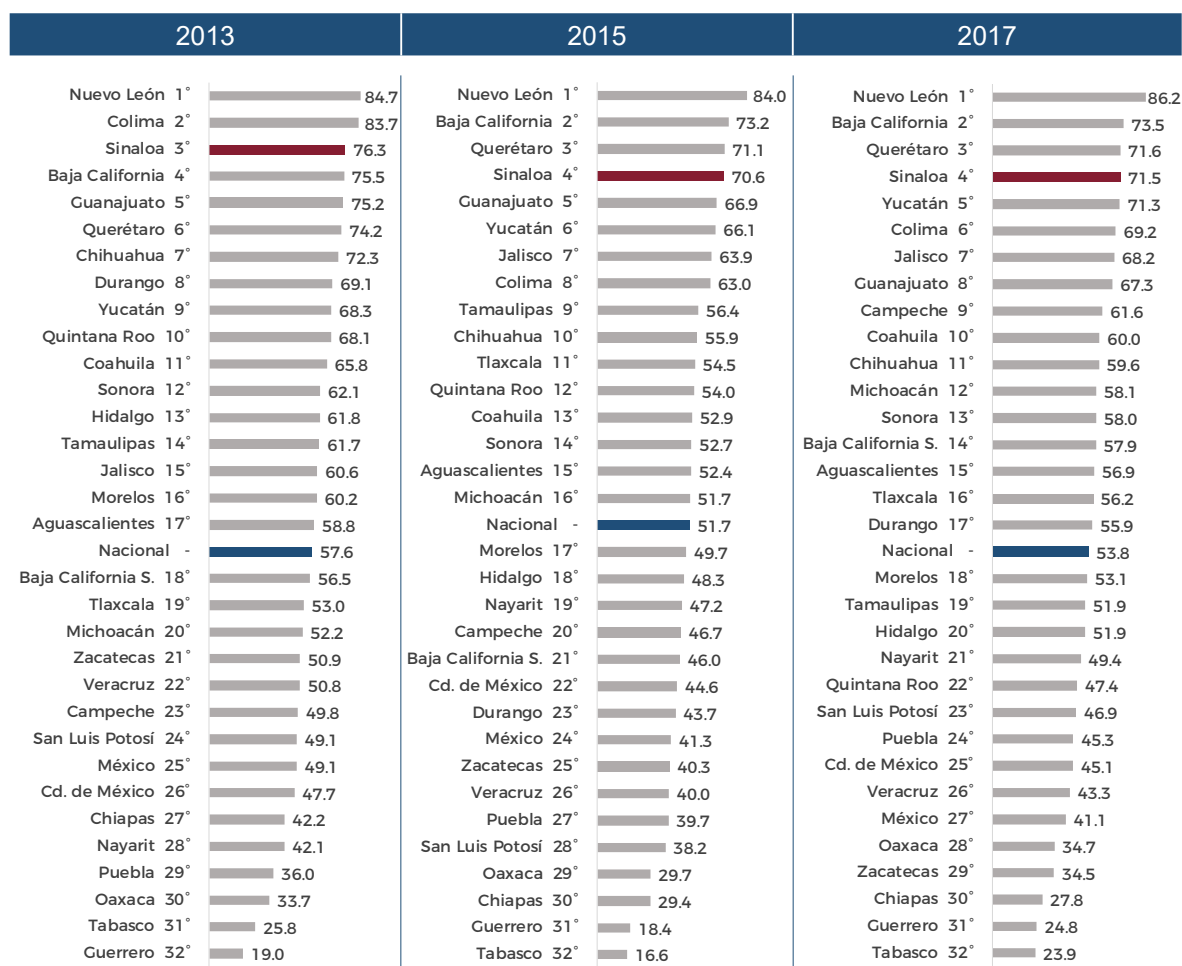
El presente ejercicio pretende dar seguimiento a los resultados históricos, compilando la información de los años 2013, 2015 y 2017.

El INEGI a través de su página en internet mantiene actualizada y ordenada la información de las encuestas y censos que realiza.

El Centro de Información Estadística y Geográfica del Estado de Sinaloa (CIEGSIN) tiene entre sus tareas la explotación de la información que se encuentre disponible y que sea de interés para el estado.

## Evaluación del servicio de agua potable

### Satisfacción general con el servicio de agua potable<sup>1</sup> (% de población)



Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), INEGI.

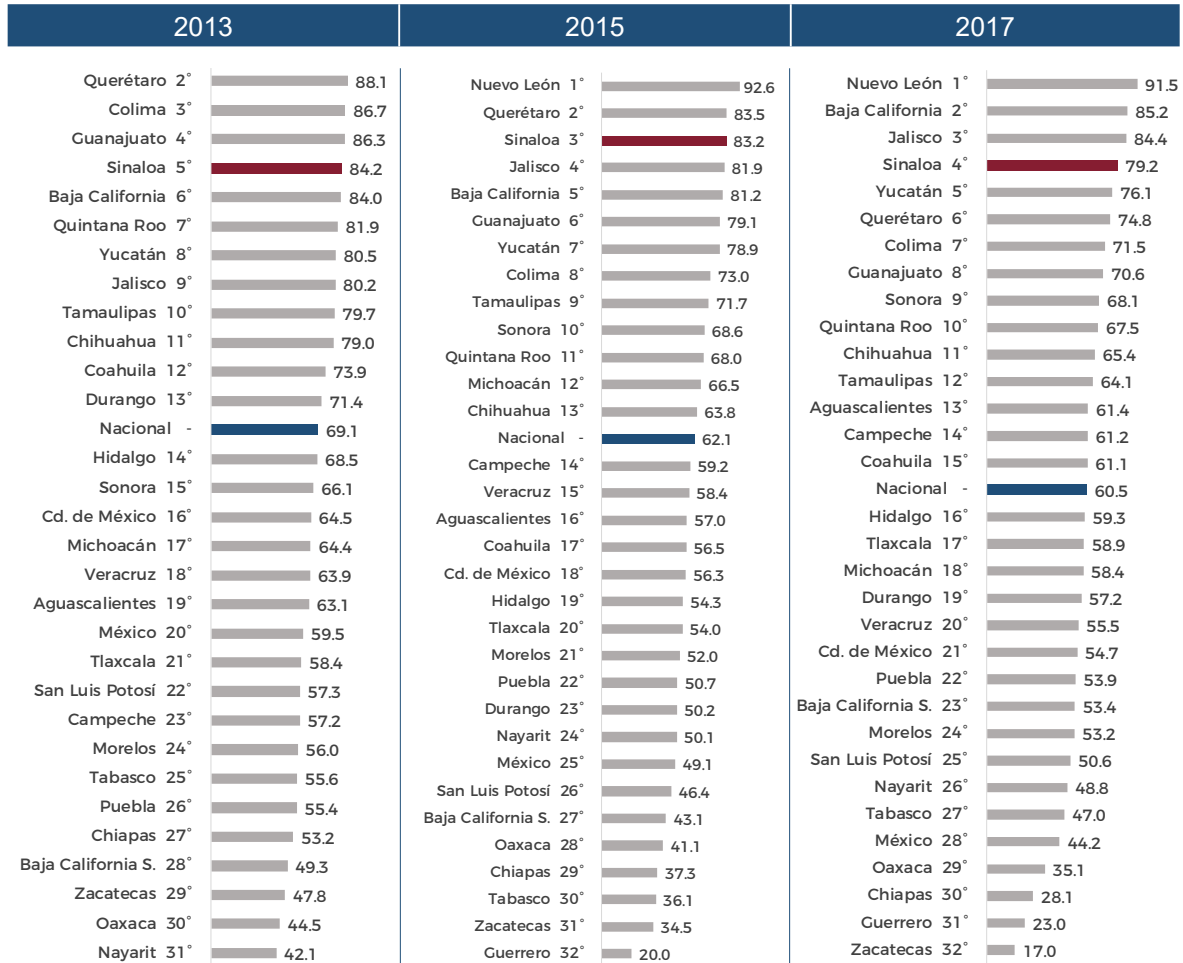
Sinaloa se encuentra muy por encima de la media nacional en referencia a la satisfacción de la población con el servicio de agua potable. La tendencia de la satisfacción en este rubro es a la baja. Sinaloa se mantiene, para 2017, en el 4° lugar a nivel nacional, sólo por debajo de Querétaro (71.6% de población satisfecha), Baja California (73.5%) y Nuevo León (con un elevado 86.2% de satisfacción).

<sup>1</sup> Personas que contestaron estar satisfechos o muy satisfechos.

Las características a analizar sobre el servicio de agua potable son:

- Suministro constante
- Pureza y calidad
- Potabilidad

### Suministro constante de agua potable (% de población)

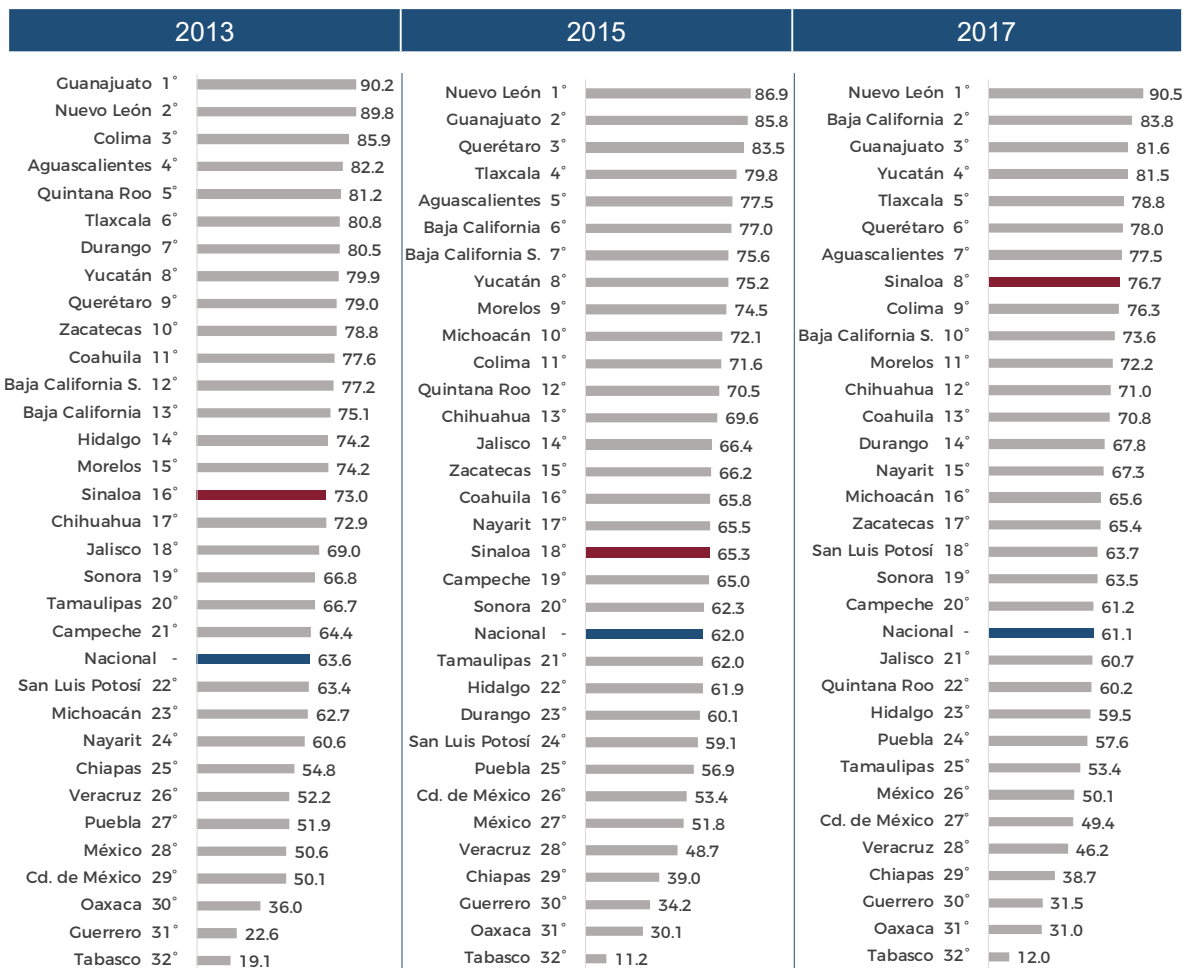


Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), INEGI.

En cuanto al suministro constante de agua potable se observa una disminución del 5% de 2013 a 2017 en el estado de Sinaloa. Sin embargo, esta tendencia se está dando en todo el país, inclusive de manera más drástica, pasando de 69.1% en 2013 a 60.5% de personas a las que el agua les llega de forma constante sin interrupciones y con presión en 2017. Dicha tendencia también afectó al primer lugar Nuevo León, que pasó de 94.4% en 2013 al 91.5% en 2017.

Para el caso de Sinaloa destaca un mantenimiento en las primeras posiciones, por lo que en un futuro se debe observar la posición nacional en conjunto con el porcentaje de satisfacción para no perder de vista la tendencia a la baja que se está dando en el país.

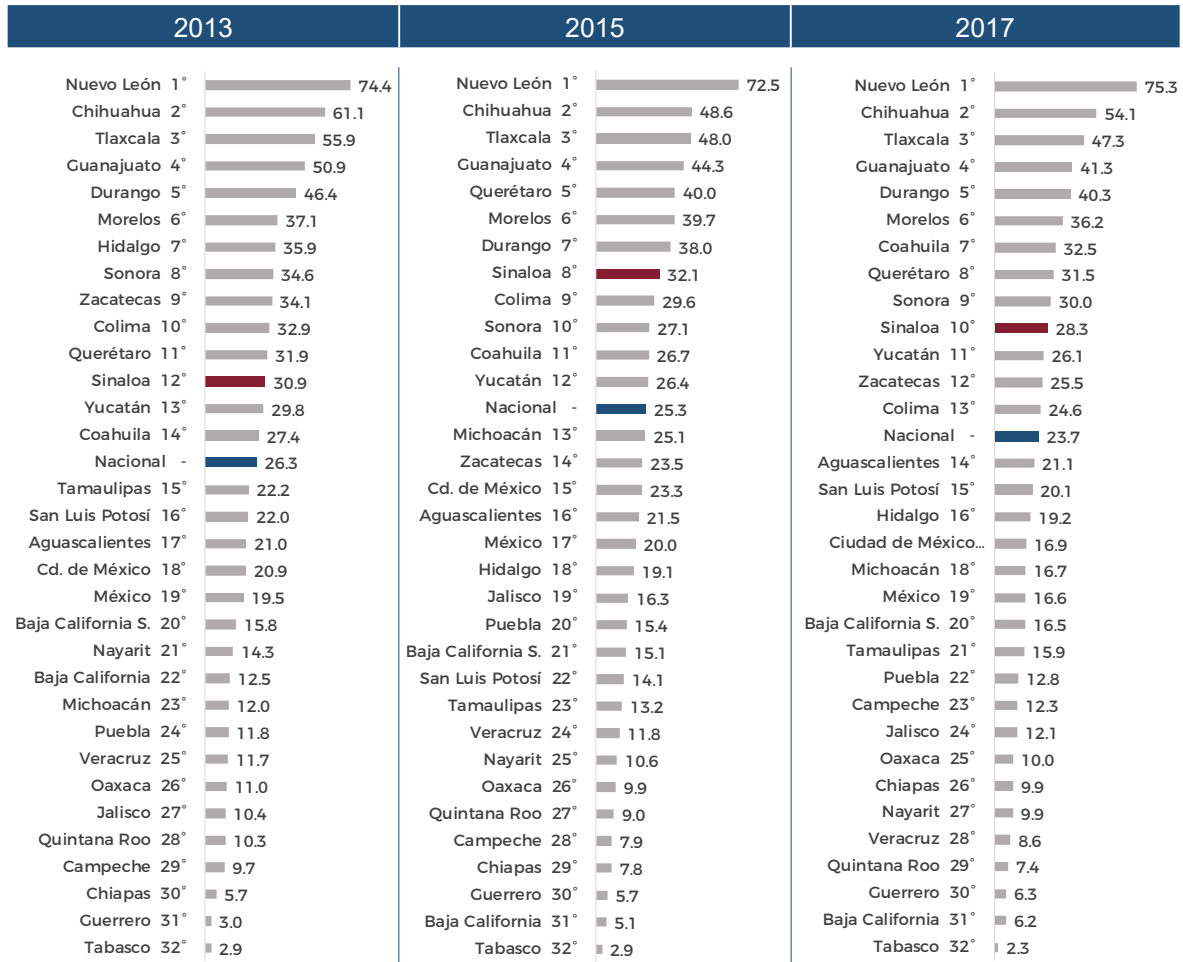
## Pureza y calidad del agua potable (% de población)



Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), INEGI.

En cuanto a la pureza y calidad del agua potable se notó una mejoría considerable para Sinaloa siendo más significativo de 2015 a 2017, donde se pasó del lugar 18° al 8°.

## Potabilidad del agua (% de población)

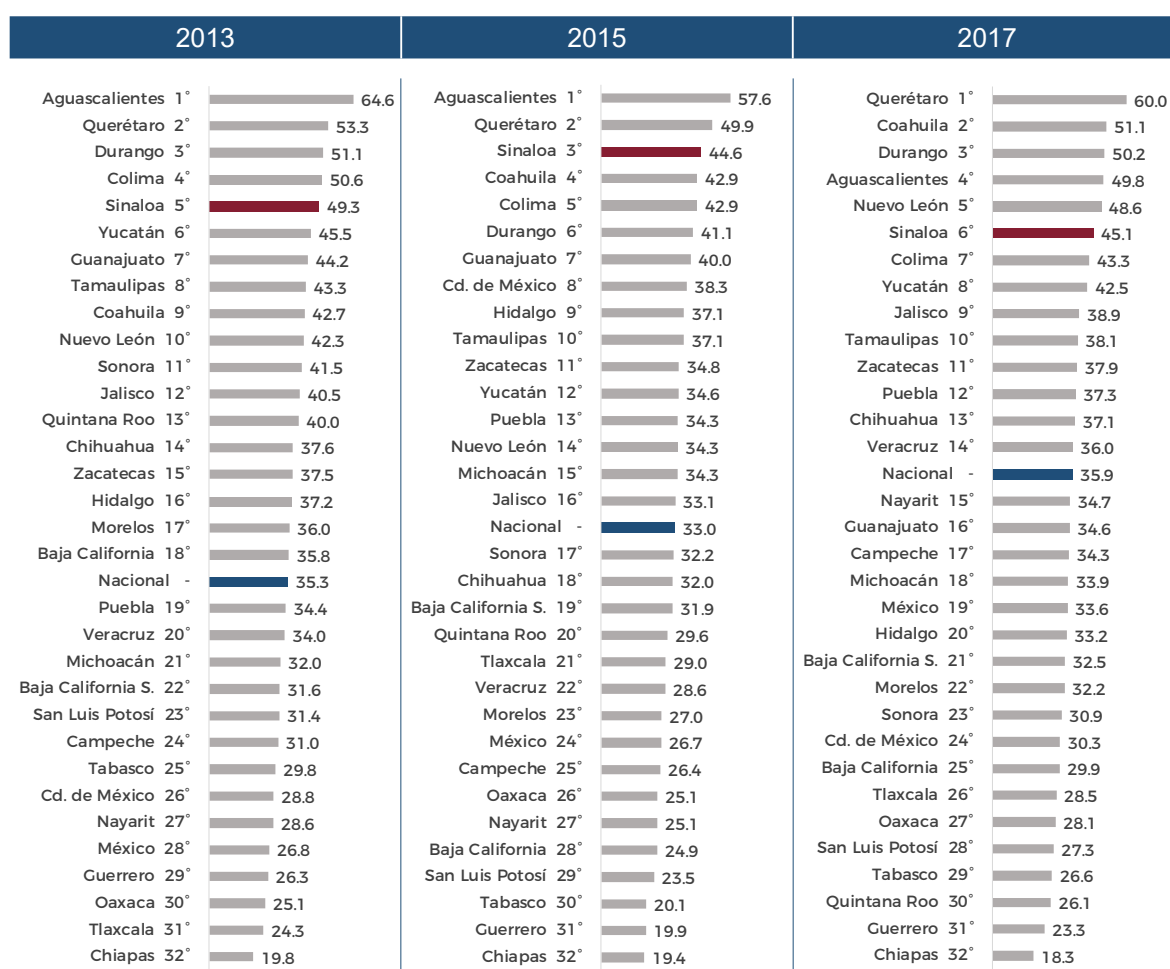


Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), INEGI.

En este punto Sinaloa se encuentra por encima del promedio, en los primeros 10 lugares tanto en 2015 como en 2017, sin embargo, el porcentaje de población que refiere que el agua es bebible sin temor a enfermarse se encuentra más cerca al promedio nacional que al primer lugar.

## Evaluación del servicio de alumbrado público

### Satisfacción general con el servicio de alumbrado público<sup>2</sup> (% de población)



Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), INEGI.

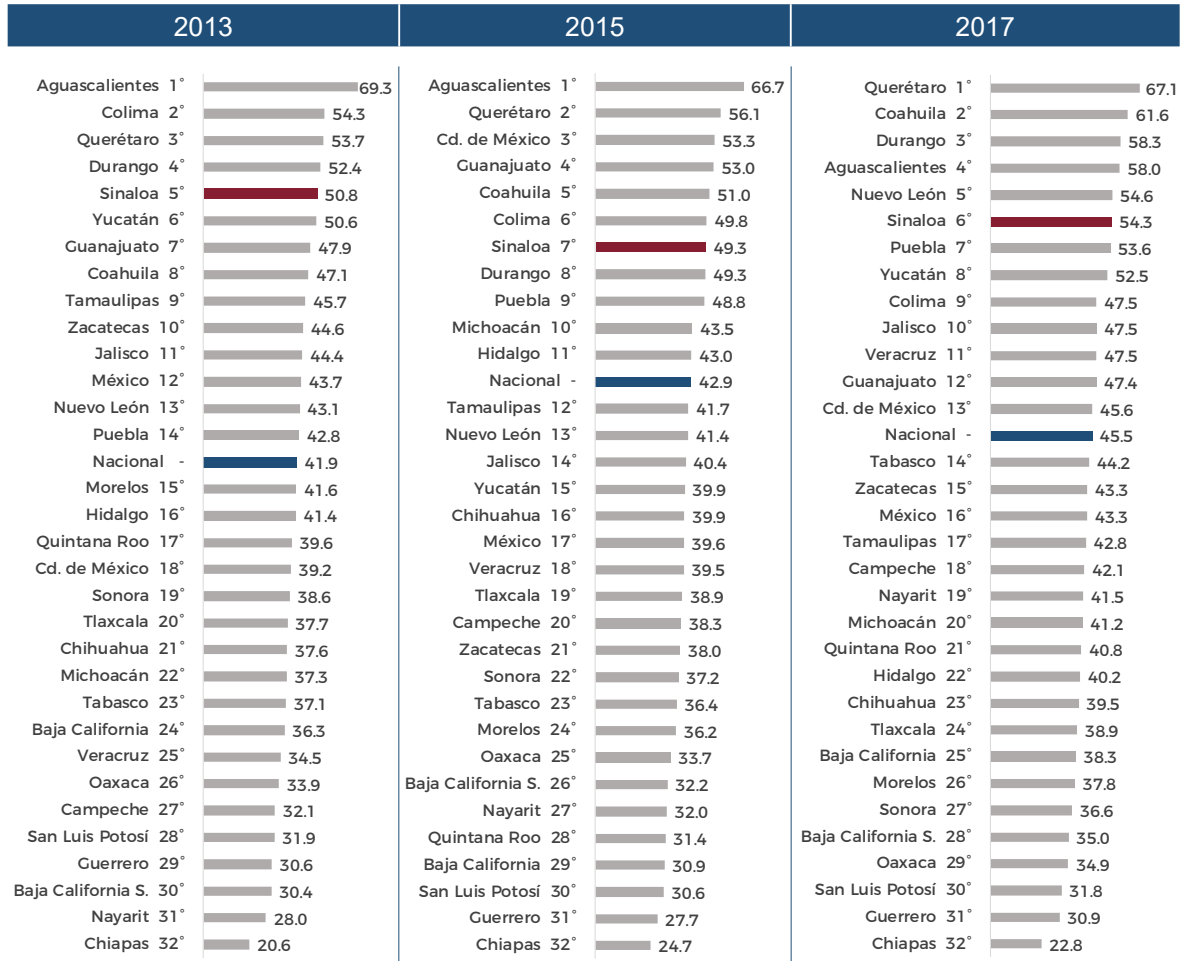
La aprobación general en el tema de alumbrado público se mantiene en niveles bajos con menos de la mitad de la población satisfecha con el servicio. Sin embargo, el estado que ocupa el primer lugar nacional (Querétaro) tiene la aprobación de tan solo 6 de cada 10 de sus habitantes.

<sup>2</sup> Personas que contestaron estar satisfechos o muy satisfechos.

Las características a analizar en este servicio son:

- Iluminación adecuada
- Mantenimiento
- Atención inmediata a fallas

### Iluminación adecuada del alumbrado público (% de población)

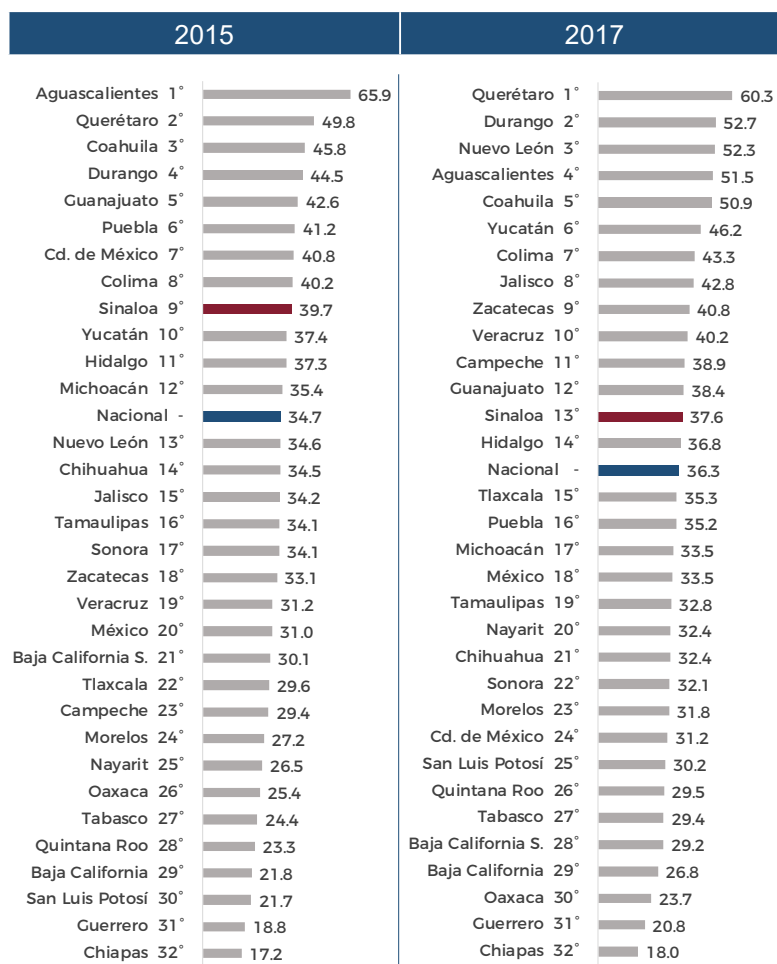


Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), INEGI.

En el componente de iluminación adecuada, los habitantes de Sinaloa refieren mejores condiciones para 2017 en comparación con 2015 y 2013, ya que consideran en el 54.3% de los casos que el alumbrado público ilumina adecuadamente las calles y áreas públicas, lo cual coloca al estado en la posición 6 del país.



## Mantenimiento del alumbrado público (% de población)

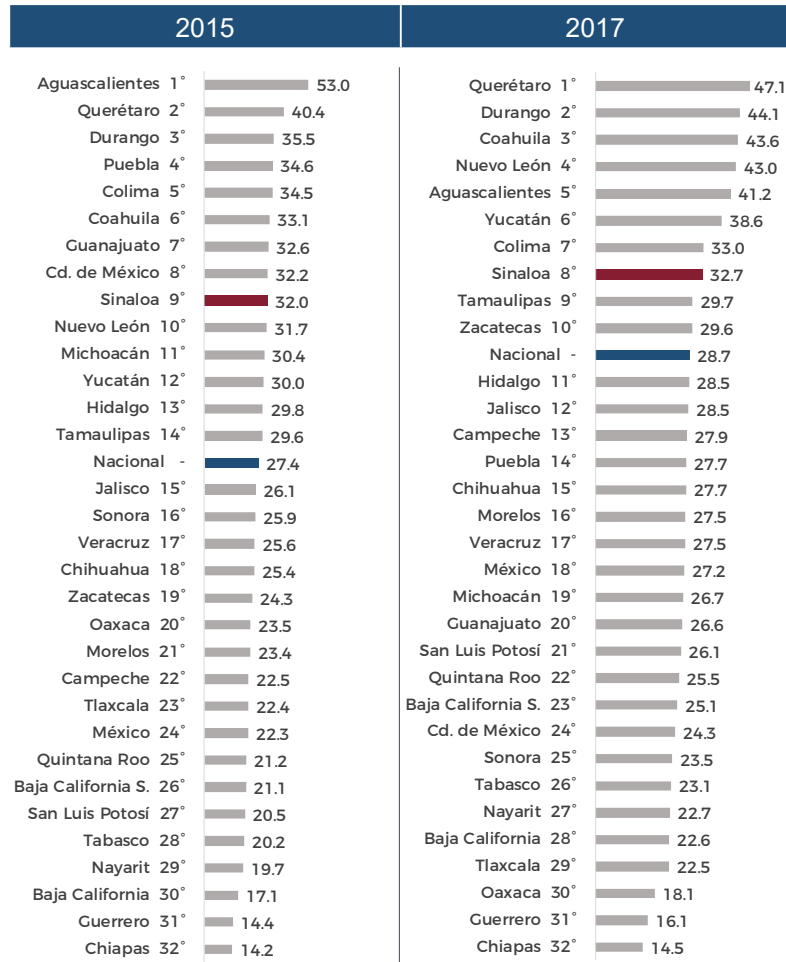


Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), INEGI.

En el mantenimiento del alumbrado público, Sinaloa pasó del lugar 9 al 13 de 2015 a 2017. Aunque solo perdió 2% de aprobación, ésta pérdida fue significativa y se reflejó en el retroceso de 4 posiciones en Sinaloa, con lo cual dejó de pertenecer a los primeros 10 lugares del país.

Cabe señalar que 20 de los 32 estados avanzaron en la evaluación que hacen sus habitantes del mantenimiento al alumbrado público y Sinaloa fue uno de los 12 Estados que disminuyó en esta evaluación.

## Atención inmediata a fallas del alumbrado público (% de población)



Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), INEGI.

En 1 de cada 3 casos en Sinaloa se calificó satisfactoriamente la atención inmediata de fallas. La mejoría entre los últimos dos periodos evaluados fue mínima, escalando 1 lugar en la posición nacional.

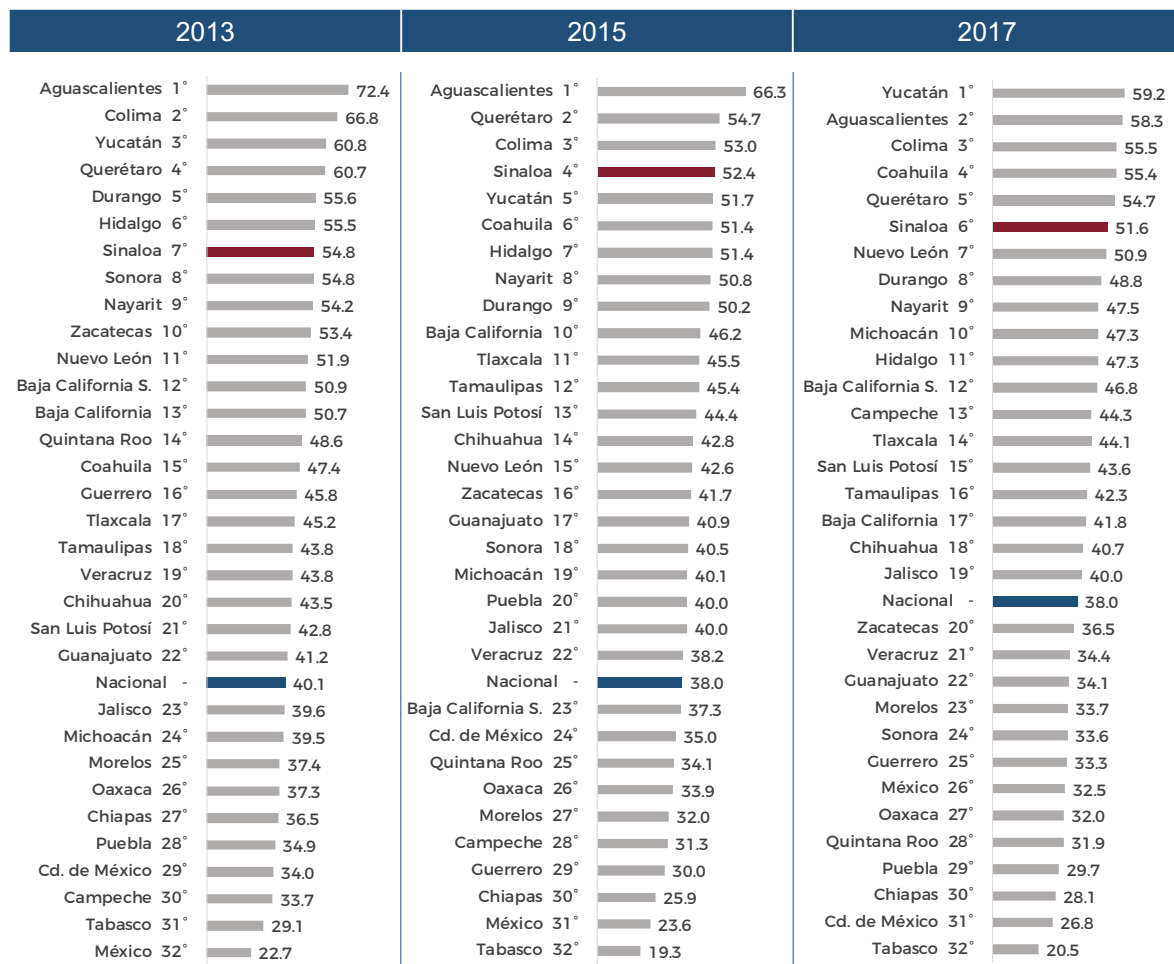
Cabe señalar que las calificaciones en los servicios de reparaciones suelen a ser bajas, debido a la naturaleza misma de la evaluación.



# PARQUES Y JARDINES

## Evaluación del servicio de parques y jardines

### Satisfacción general con el servicio de parques y jardines<sup>3</sup> (% de población)



Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), INEGI.

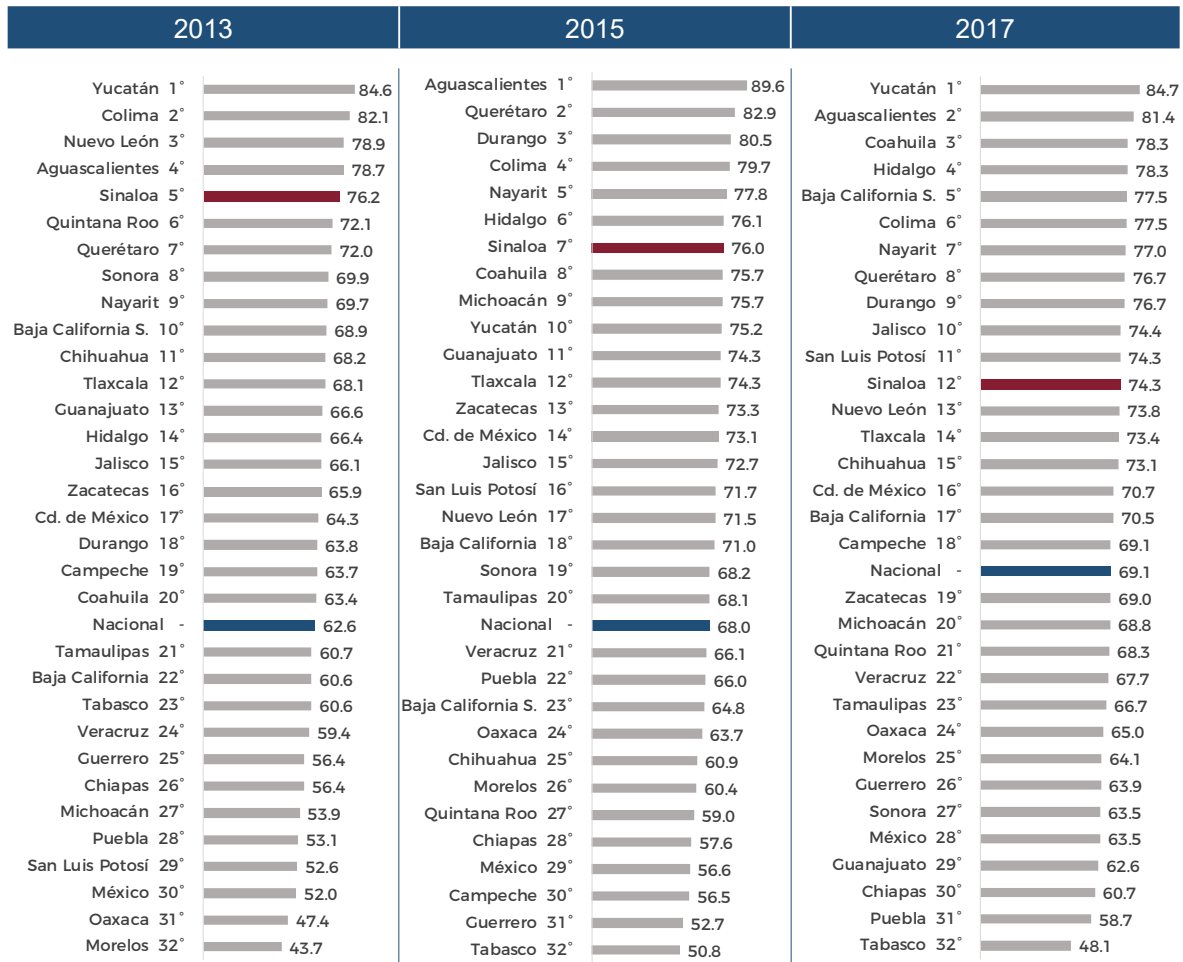
En México la tendencia de los últimos años en satisfacción con este servicio ha ido a la baja. Para el primer lugar esto ha significado una dramática caída de 13 puntos en los últimos cuatro años, mientras que en Sinaloa la disminución ha sido más gradual, perdiendo solo tres puntos porcentuales entre 2013 y 2017, significándole el avance en una posición en el mismo periodo.

<sup>3</sup> Personas que contestaron estar satisfechos o muy satisfechos.

Para analizar más a detalle el servicio de parques y jardines, se consideran las siguientes características:

- Accesibilidad
- Limpieza y buena imagen
- Seguridad

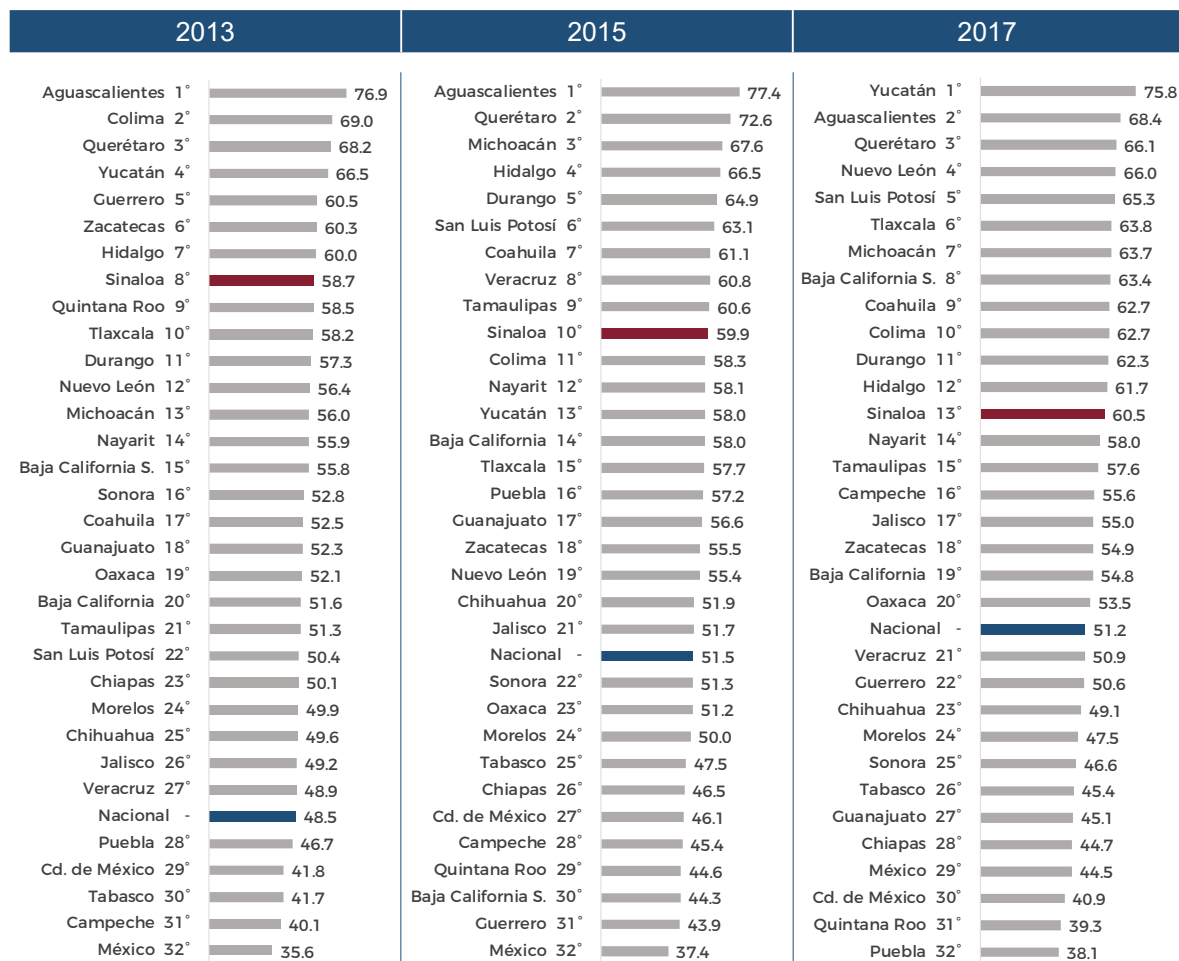
### Accesibilidad en horario de parques y jardines (% de población)



Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), INEGI.

Un punto a mejorar en los parques y jardines en Sinaloa es la accesibilidad en horario. Lo anterior se evidencia en el retroceso de 7 posiciones en cuatro años, pasando del 5° al 12° lugar; mientras que en 2013 Sinaloa estaba 13.6% por encima de la media, en 2017 la diferencia fue de tan solo 5.2%. De los 32 estados, 25 avanzaron en el periodo analizado, mientras que 7, entre los cuales se cuenta Sinaloa, retrocedieron en su evaluación.

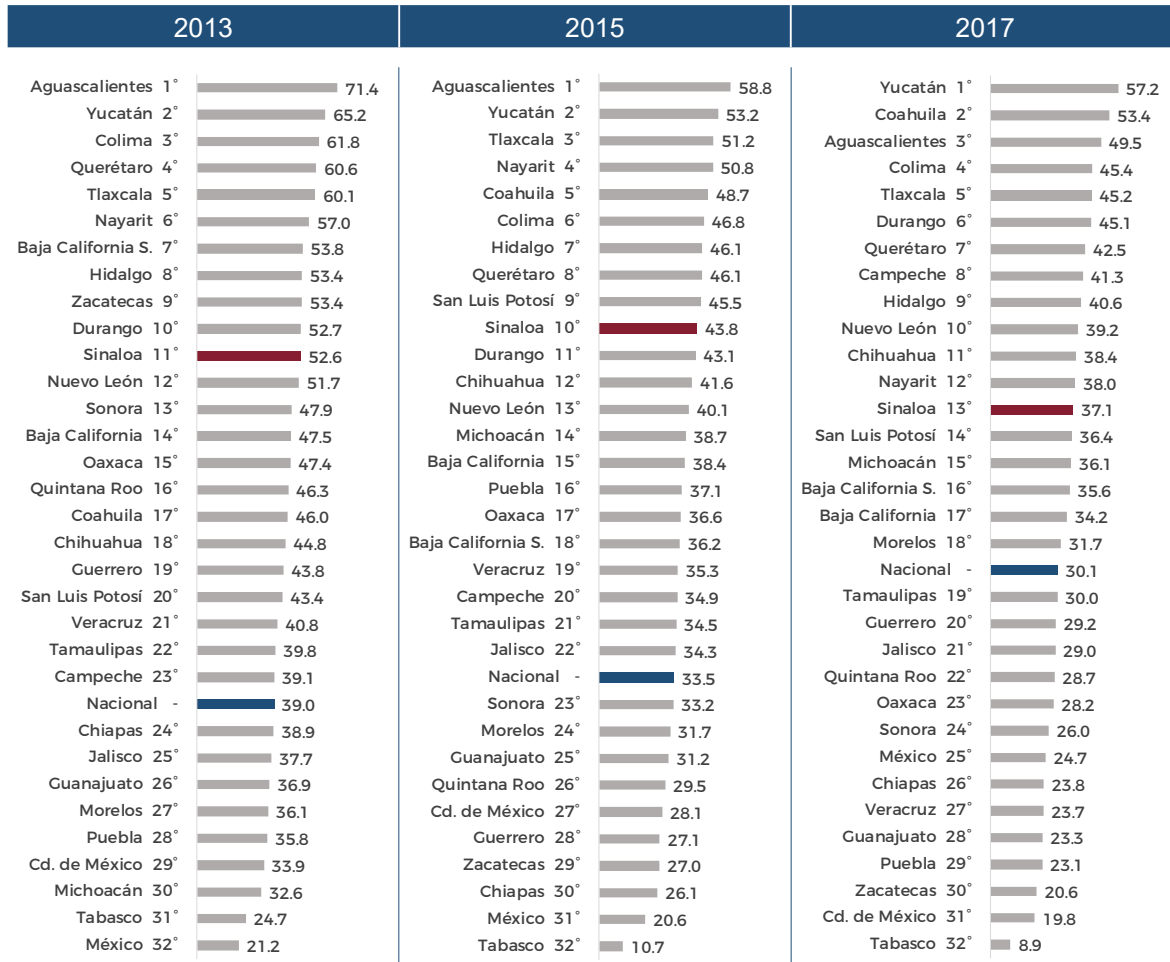
## Limpieza y buena imagen de parques y jardines (% de población)



Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), INEGI.

En términos de aprobación porcentual con la limpieza y buena imagen de parques y jardines se ha tenido un ligero avance, contrario a la posición nacional, en donde se tuvo un retroceso importante, pasando del lugar 8° en 2013 al 13° en 2017. Lo anterior se explica, en parte, por el mejoramiento de otros estados en este rubro. Sin embargo, la evaluación de esta característica de los parques y jardines es volátil, lo cual se deduce de la poca regularidad que mantienen los estados en su posición nacional.

## Seguridad de parques y jardines (% de población)



Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCI), INEGI.

De 2013 a 2017, a nivel nacional se observa una caída significativa en la evaluación que hacen los habitantes de la seguridad en términos de delincuencia para ellos y su familia. Satisfacción muy similar al comportamiento del estado que ostenta la calificación más alta.

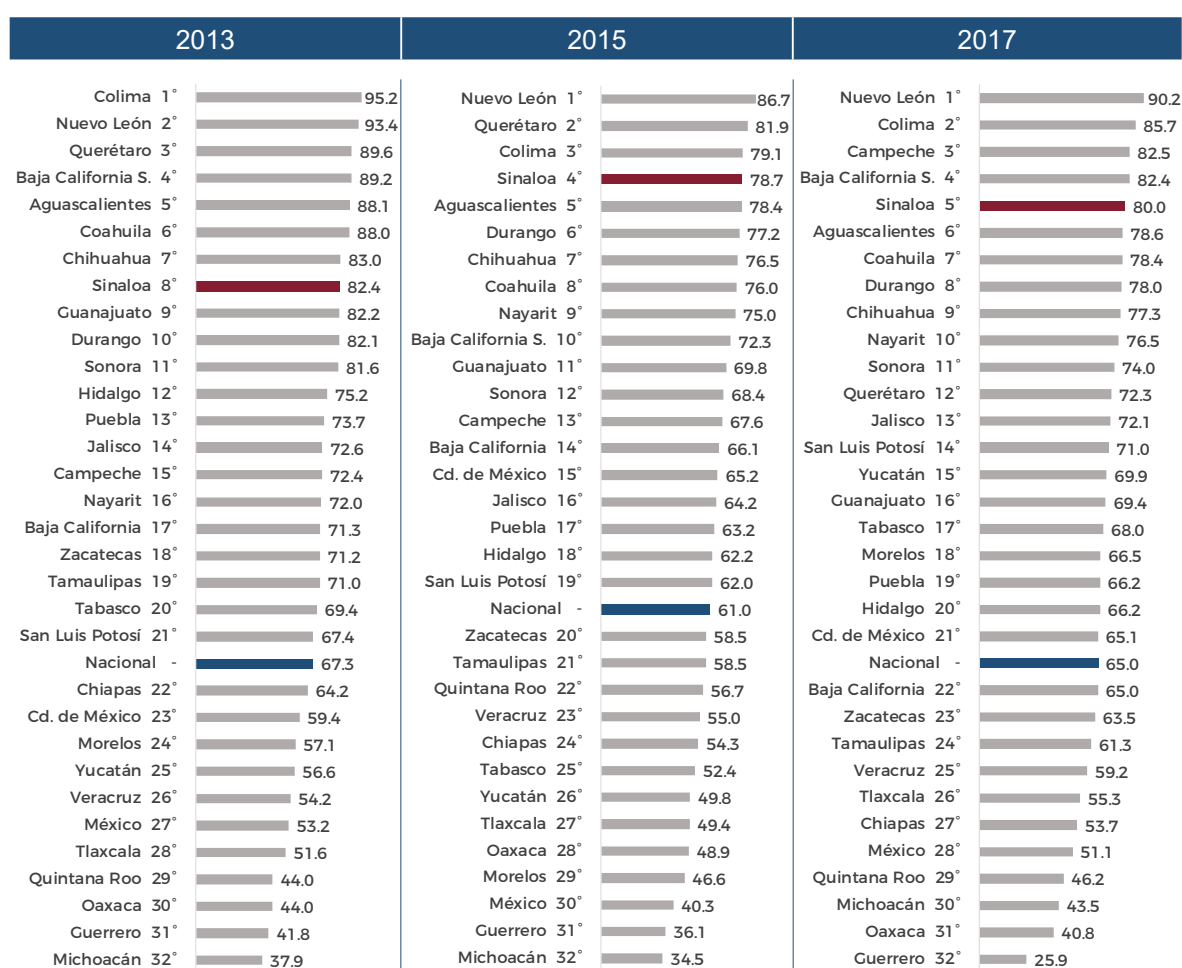
En 2017 solo 3 de cada 10 personas en el país se dijo satisfecho en términos de delincuencia en parques y jardines. Para el caso sinaloense, cerca de 4 de cada 10 personas se sienten seguras. Entre 2013 y 2017, Sinaloa perdió dos posiciones a nivel nacional, pasando del lugar 11° al 13°.



# RECOLECCIÓN DE BASURA

## Evaluación del servicio de recolección de basura

### Satisfacción general con el servicio de recolección de basura<sup>4</sup> (% de población)



Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), INEGI.

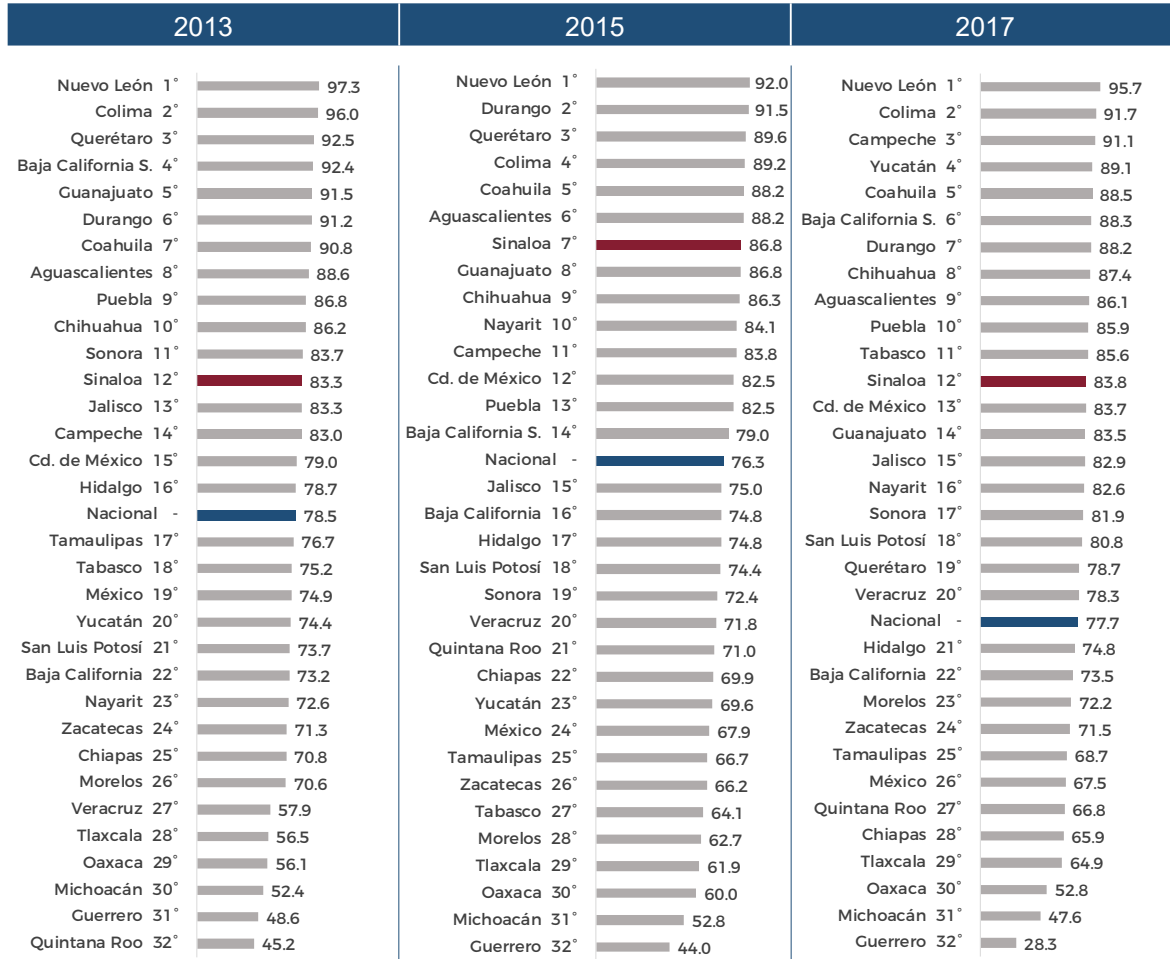
Sinaloa ha avanzado en el tema de recolección de basura, encontrándose desde 2015 entre los primeros 5 estados mejor calificados. Cabe señalar que el porcentaje de personas satisfechas entre 2013 y 2017 ha disminuido en el país alrededor de 2% y Sinaloa se ha comportado de la misma manera.

<sup>4</sup> Personas que contestaron estar satisfechos o muy satisfechos.

Las características evaluadas de este servicio son:

- Recolección de basura oportuna
- Recolección de basura sin necesidad de cuotas o propinas
- Solicitud de separación de basura

### Recolección de basura oportuna (% de población)

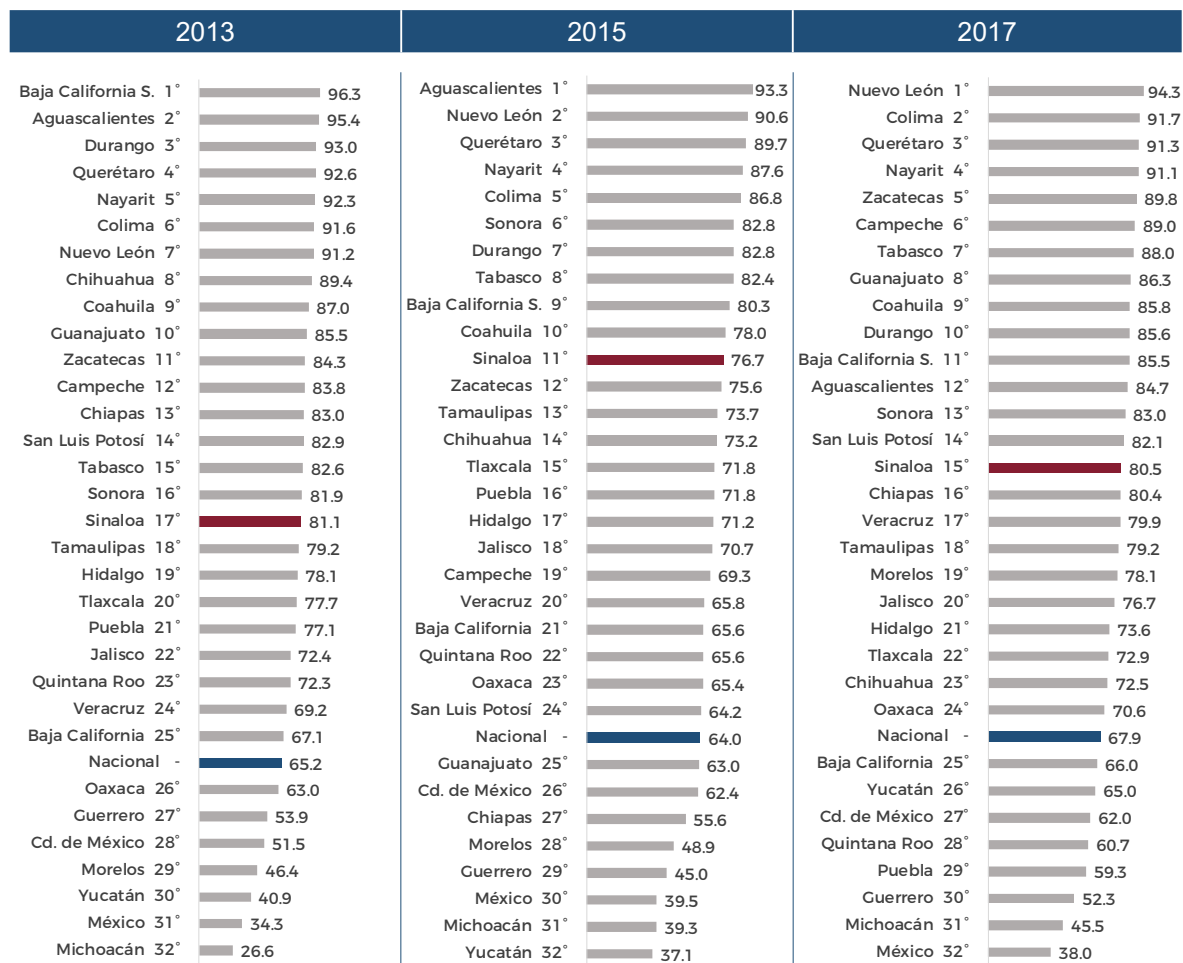


Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), INEGI.

En 2015 Sinaloa tuvo su mejor porcentaje de evaluación favorable, al igual que la posición a nivel nacional. Éste factor es un área de oportunidad para mejorar e influir en la calificación general.



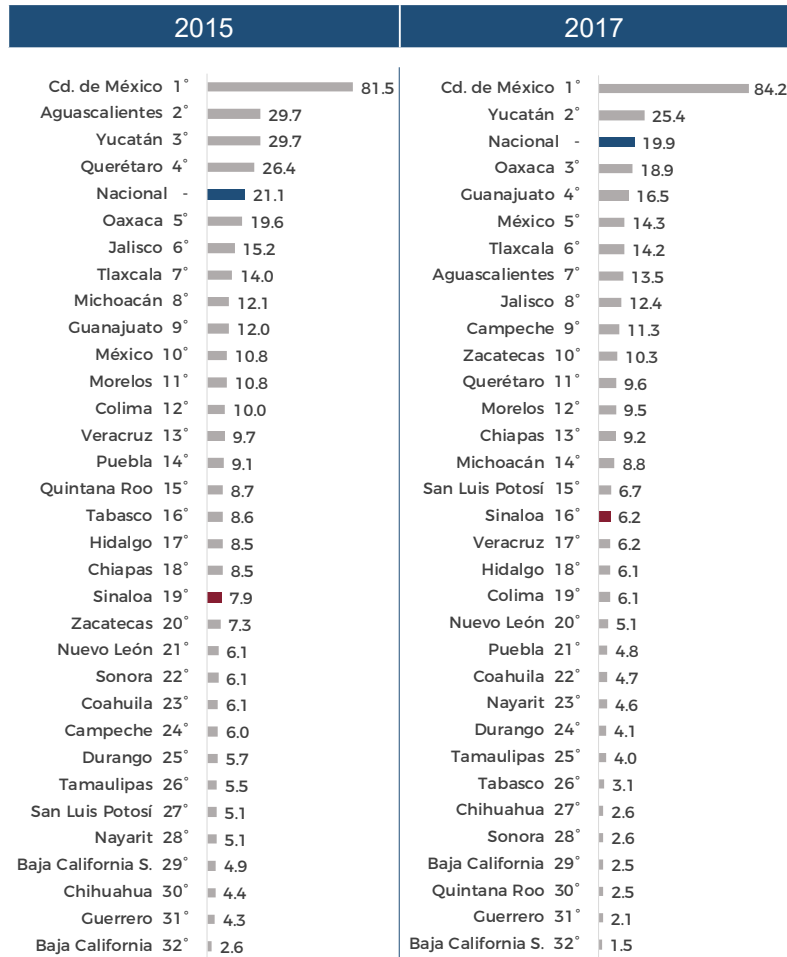
## Recolección de basura sin necesidad de cuotas o propinas (% de población)



Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), INEGI.

Sinaloa se encuentra en este rubro en todos los años 12% o más arriba del promedio nacional, sin embargo, para lograr colocarse entre los principales 10 estados, la calificación debería ser muy cercana a la satisfacción total.

## Solicitud de separación de basura para su recolección (% de población)

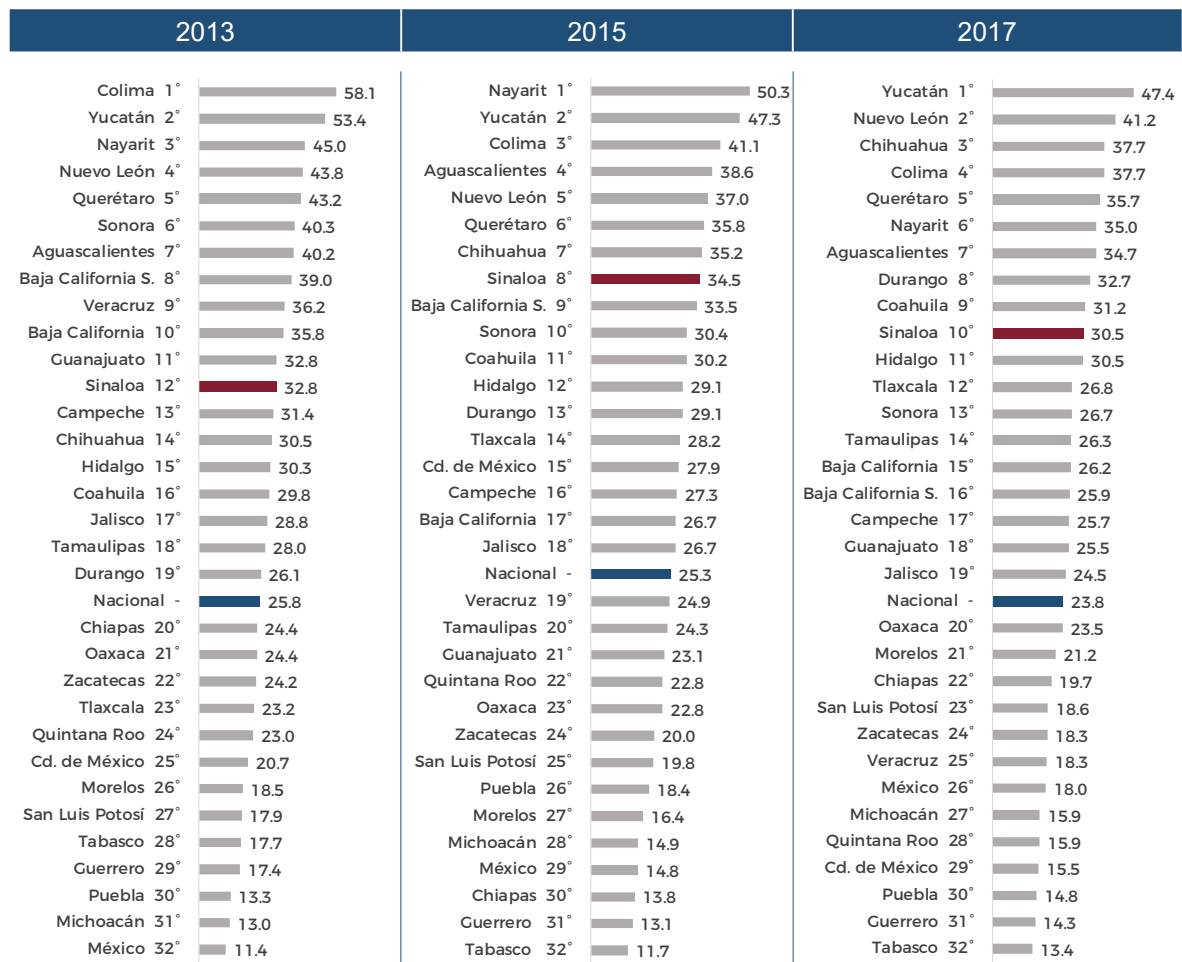


Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), INEGI.

En el tema de la separación de residuos se observa un retraso muy importante en Sinaloa ya que se encuentra por debajo de la media nacional, la cual se ubica alrededor del 20%. En Sinaloa solo en 6 de cada 100 casos se solicitó a los habitantes que separaran sus residuos, muy por debajo del primer lugar, donde la cifra es de 84 de cada 100 casos.

## Evaluación del servicio de policía

### Satisfacción general con el servicio de policía<sup>5</sup> (% de población)

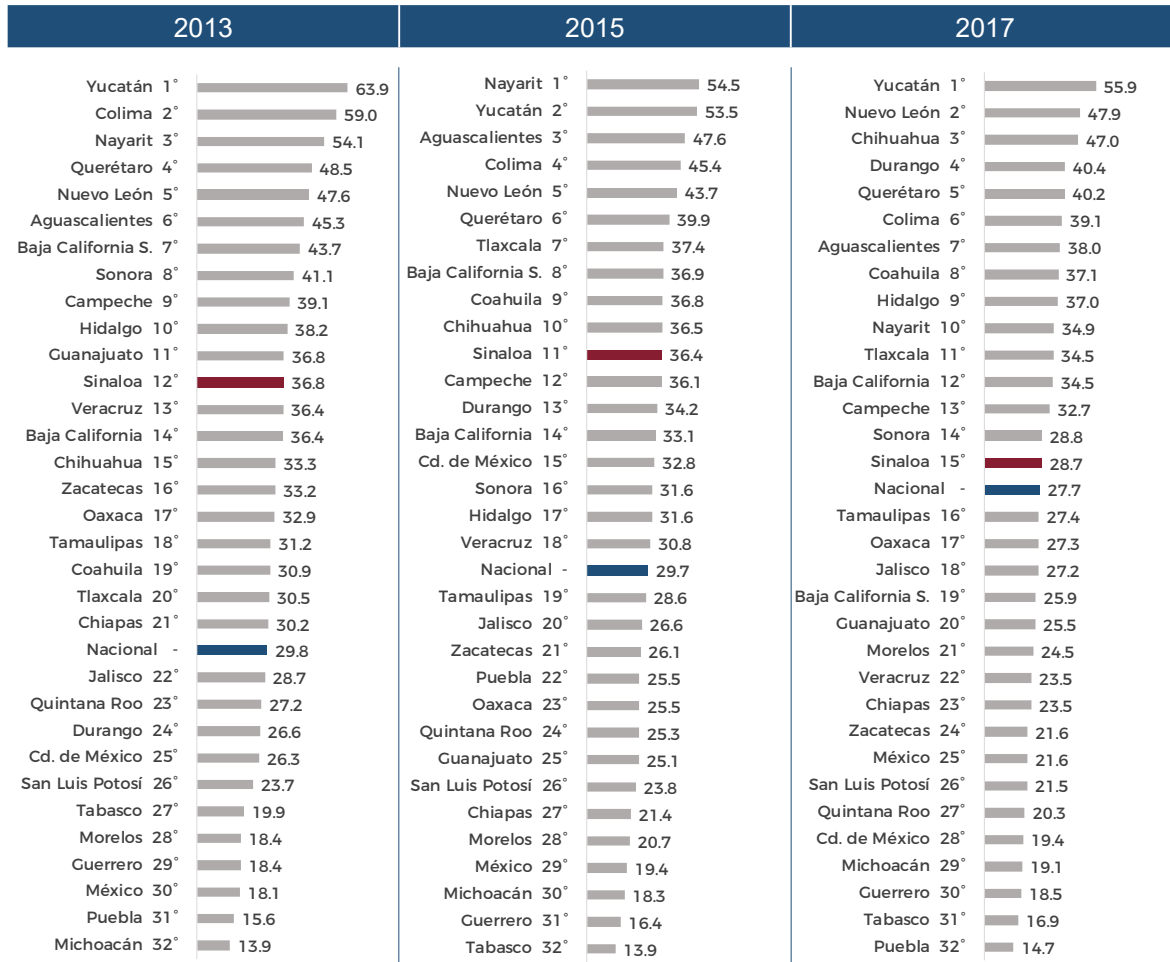


Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), INEGI.

Las cifras en satisfacción general con el servicio de policía son las más bajas de los servicios públicos evaluados. Aunado a esto, el primer lugar ha sufrido caídas importantes en los últimos periodos evaluados. Para 2017 Sinaloa se encontraba en la posición 10 pero solo 3 de cada 10 personas se sentían satisfechas con el servicio.

<sup>5</sup> Personas que contestaron estar satisfechos o muy satisfechos.

## Contribución de la policía a la sensación de seguridad (% de población)

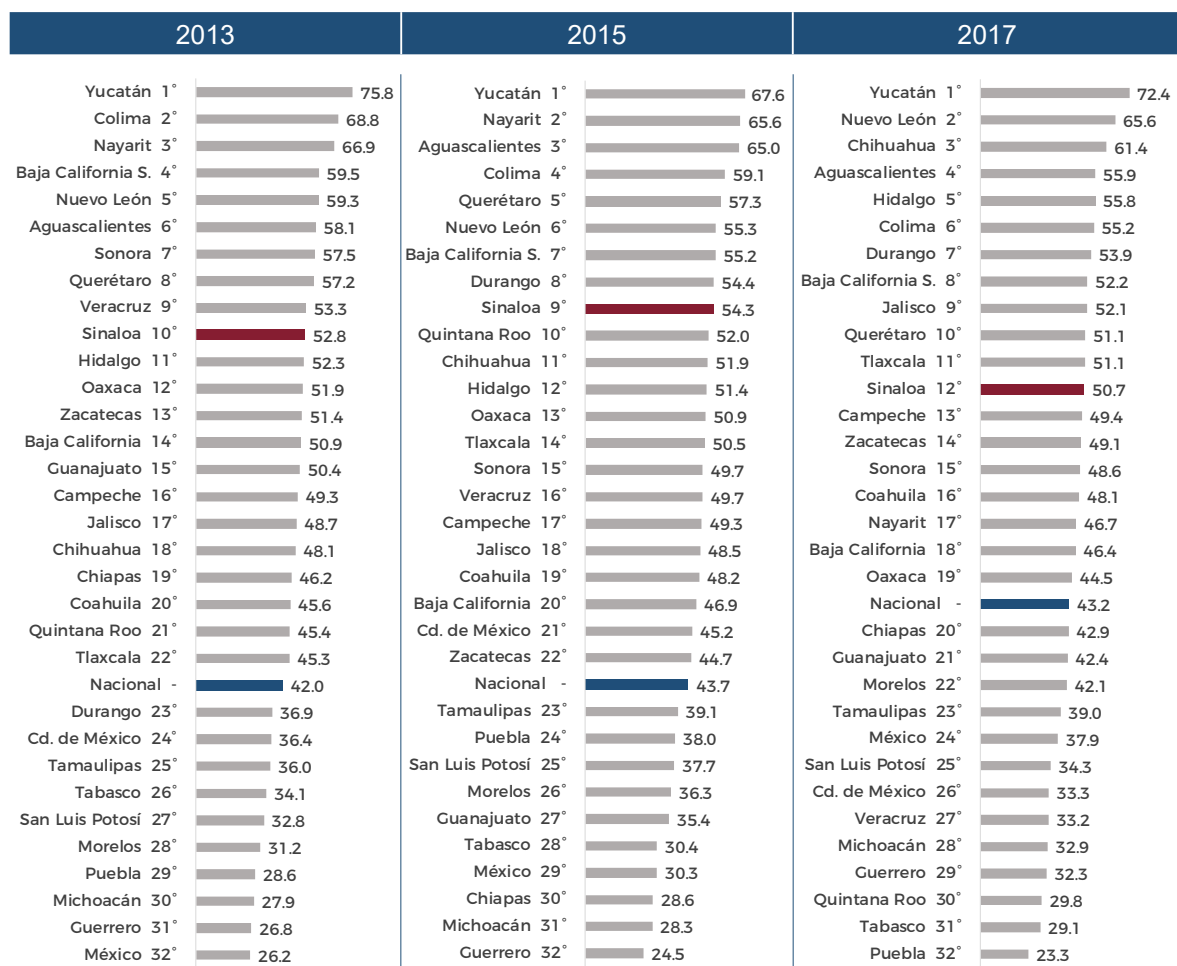


Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), INEGI.

En Sinaloa 37 de cada 100 personas en el 2013 consideraban que la policía ayudaba a generar sensación de seguridad, para 2017 esta cifra disminuyó considerablemente a 29 de cada 100 personas y apenas se encuentra por encima de la media nacional.

Sinaloa pasó del lugar 12° en 2013 al 15° en 2017 estar del lugar 12 en 2013 al 15 en 2017.

## Disposición de la policía a ayudar (% de población)



Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), INEGI.

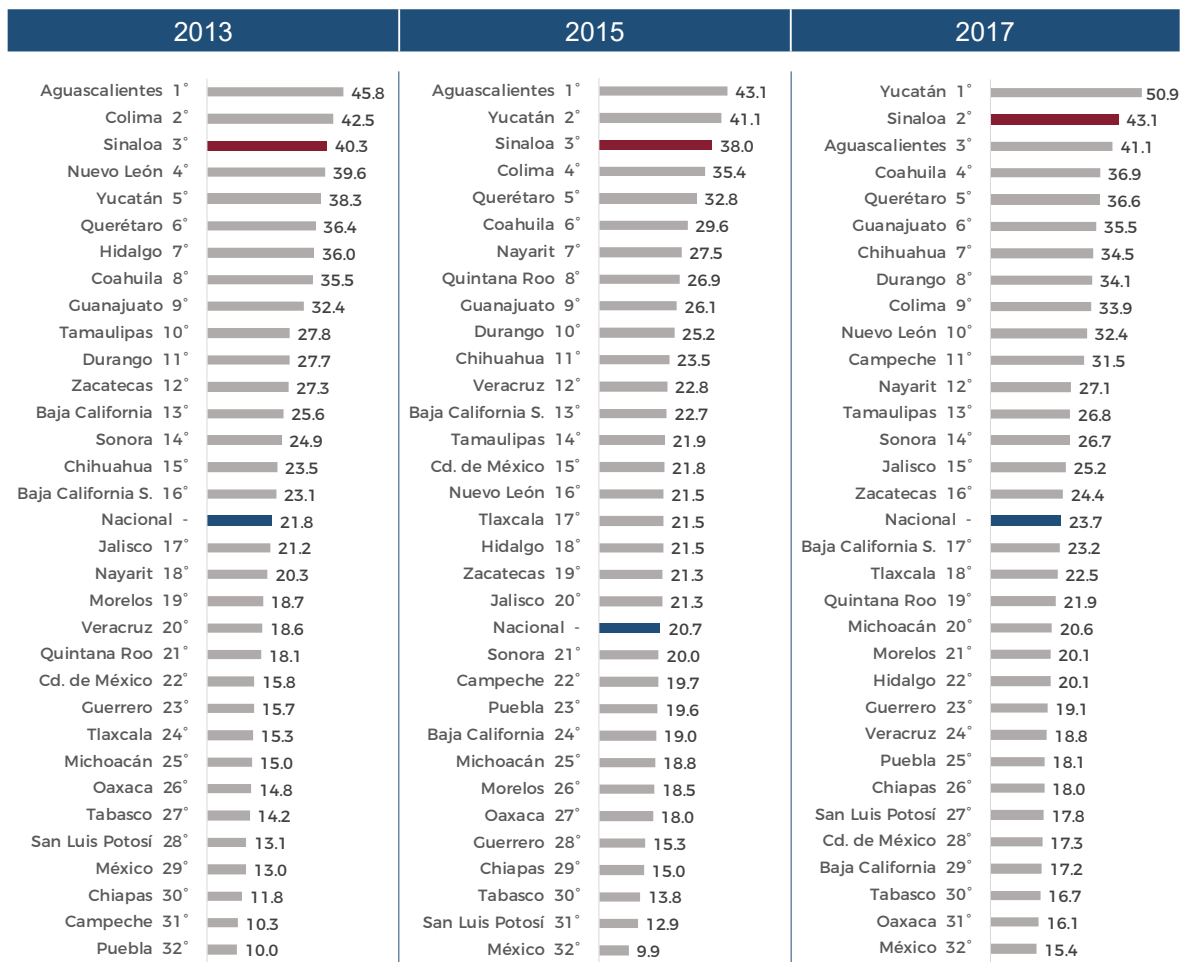
En 2017, Sinaloa salió de los primeros 10 lugares a nivel nacional en la evaluación de la policía con disposición a ayudar, quedando en el lugar 12, con 7% por encima de la media y 22% por debajo del primer lugar. En este punto se puede mejorar y posiblemente influir en otros aspectos.



# CALLES Y AVENIDAS

## Evaluación del servicio de calles y avenidas

### Satisfacción general con el servicio de calles y avenidas<sup>6</sup> (% de población)

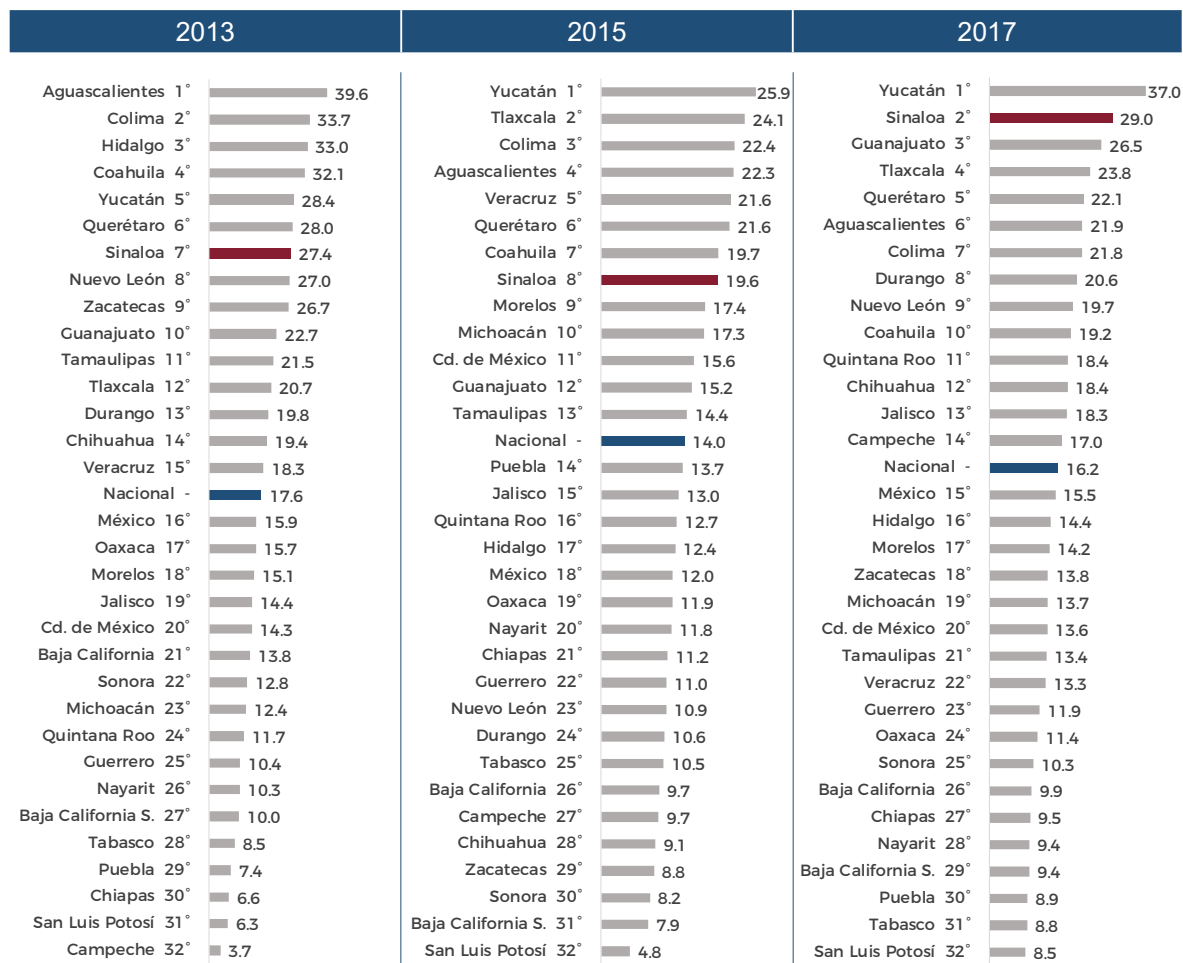


Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), INEGI.

En 2017 Sinaloa tuvo un avance significativo respecto al 2015, subiendo 5%, aunque solo 4 de cada 10 personas estén satisfechas con sus calles y avenidas. La aprobación en el mejor Estado es de 5 de cada 10 personas. En el país, la población satisfecha o muy satisfecha con las calles y avenidas generalmente es menor al 50%.

<sup>6</sup> Personas que contestaron estar satisfechos o muy satisfechos.

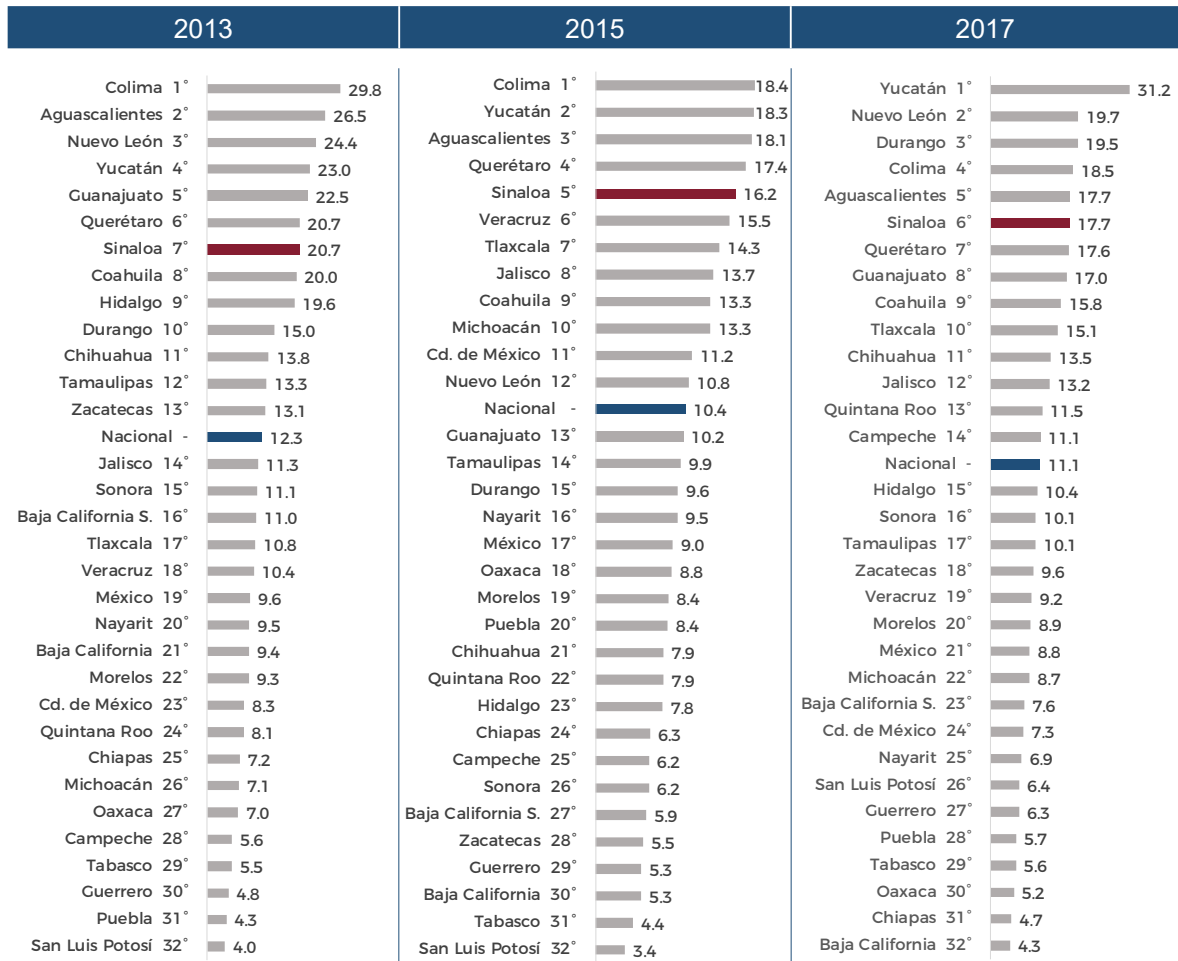
## Calles y avenidas en buen estado (% de población)



Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), INEGI.

Sinaloa mejoró considerablemente en 2017 en la percepción que tiene la población sobre el estado de las calles y avenidas. Aunque sólo el 29% de sus habitantes cree que las calles están en buen estado, esta calificación lo posiciona en segundo lugar frente a los demás estados, ya que el promedio nacional se ubica en un escaso 16.2%.

## Reparación inmediata de baches y coladeras de calles y avenidas (% de población)



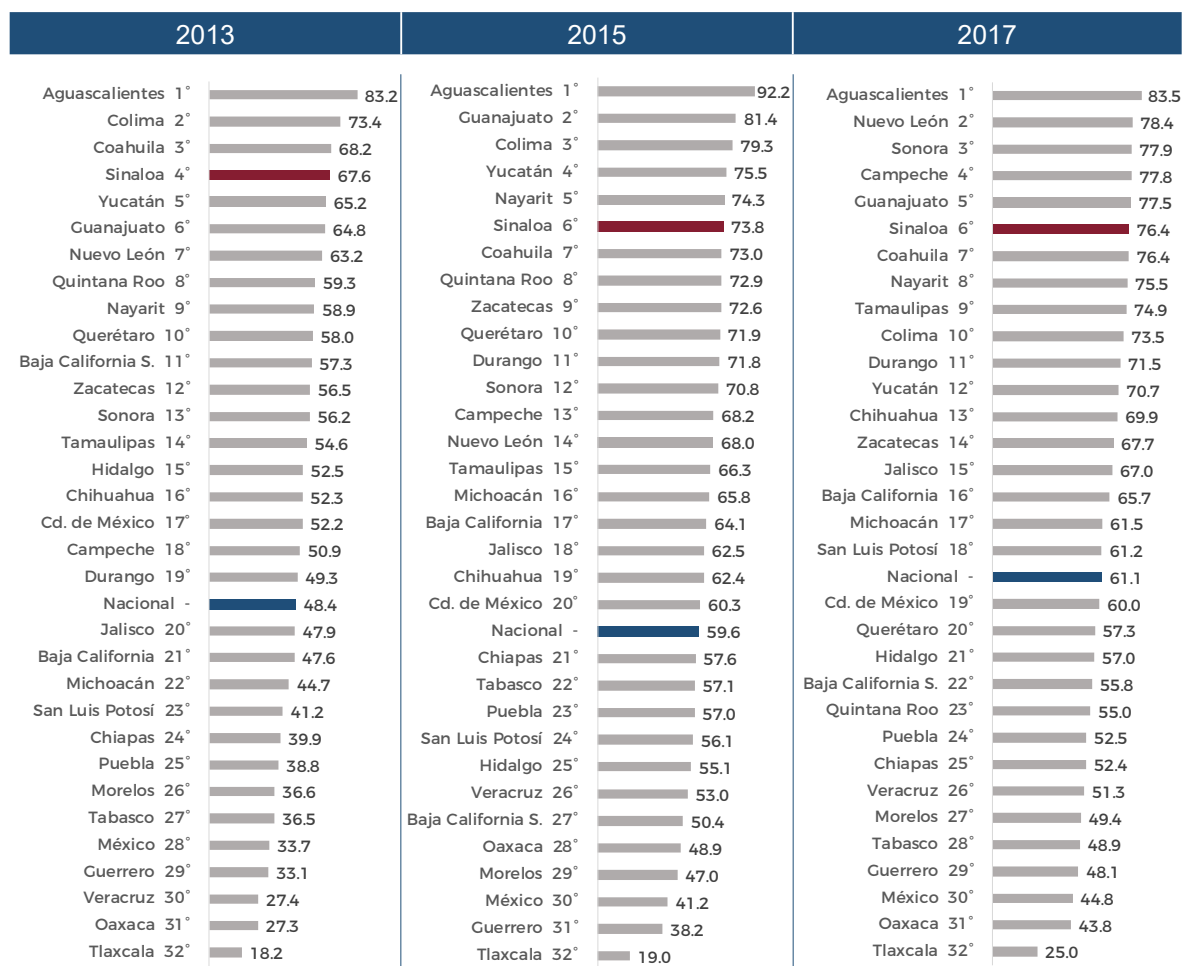
Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), INEGI.

En Sinaloa sólo el 17.7% de la población considera que la reparación de baches y coladeras es inmediata, de acuerdo con los datos de 2017. En Yucatán, quien se encuentra en el primer lugar, los habitantes consideran que el 31.2% de los casos los baches y coladeras son reparadas de manera inmediata. Este caso es sobresaliente y alejado de los demás estados, ya que el segundo lugar, tiene un porcentaje del 19.7, tan solo dos puntos porcentuales arriba de Sinaloa.

Por lo anterior, al hacer el comparativo nacional, Sinaloa obtuvo un buen desempeño y tiene la oportunidad de seguir avanzando.



## Semáforos funcionales de calles y avenidas (% de población)

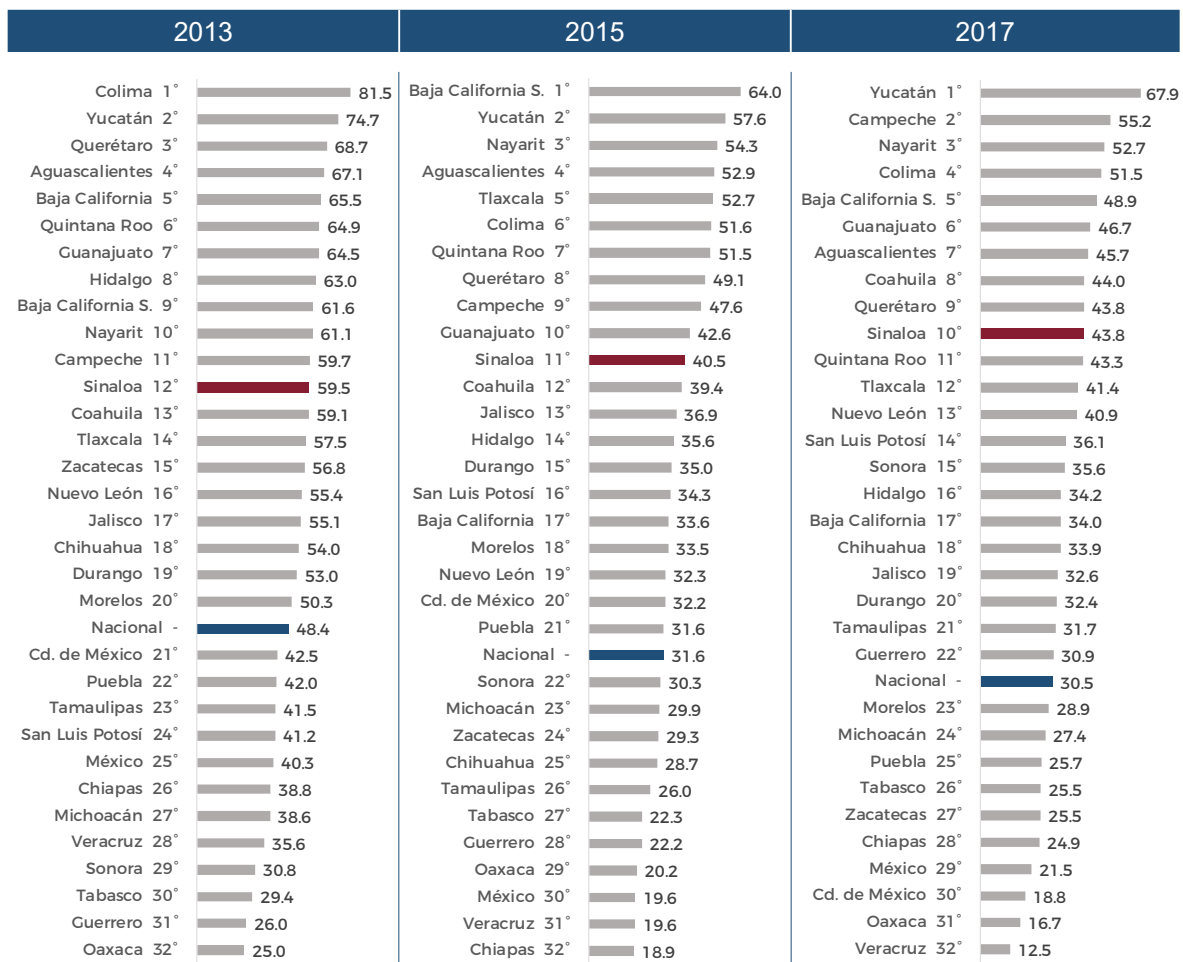


Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), INEGI.

En la evaluación de semáforos funcionales se ha visto una mejora constante a nivel nacional, misma que incluye al estado de Sinaloa, sin embargo, lo anterior no se ha visto reflejado en una mejoría en su posición respecto a los demás estados. Si la tendencia continúa, Sinaloa será cada vez mejor evaluado, aun cuando no impactase en su posición nacional.

## Evaluación del servicio de carreteras y caminos sin cuotas

### Satisfacción en servicio de carreteras y caminos sin cuota<sup>7</sup> (% de población)

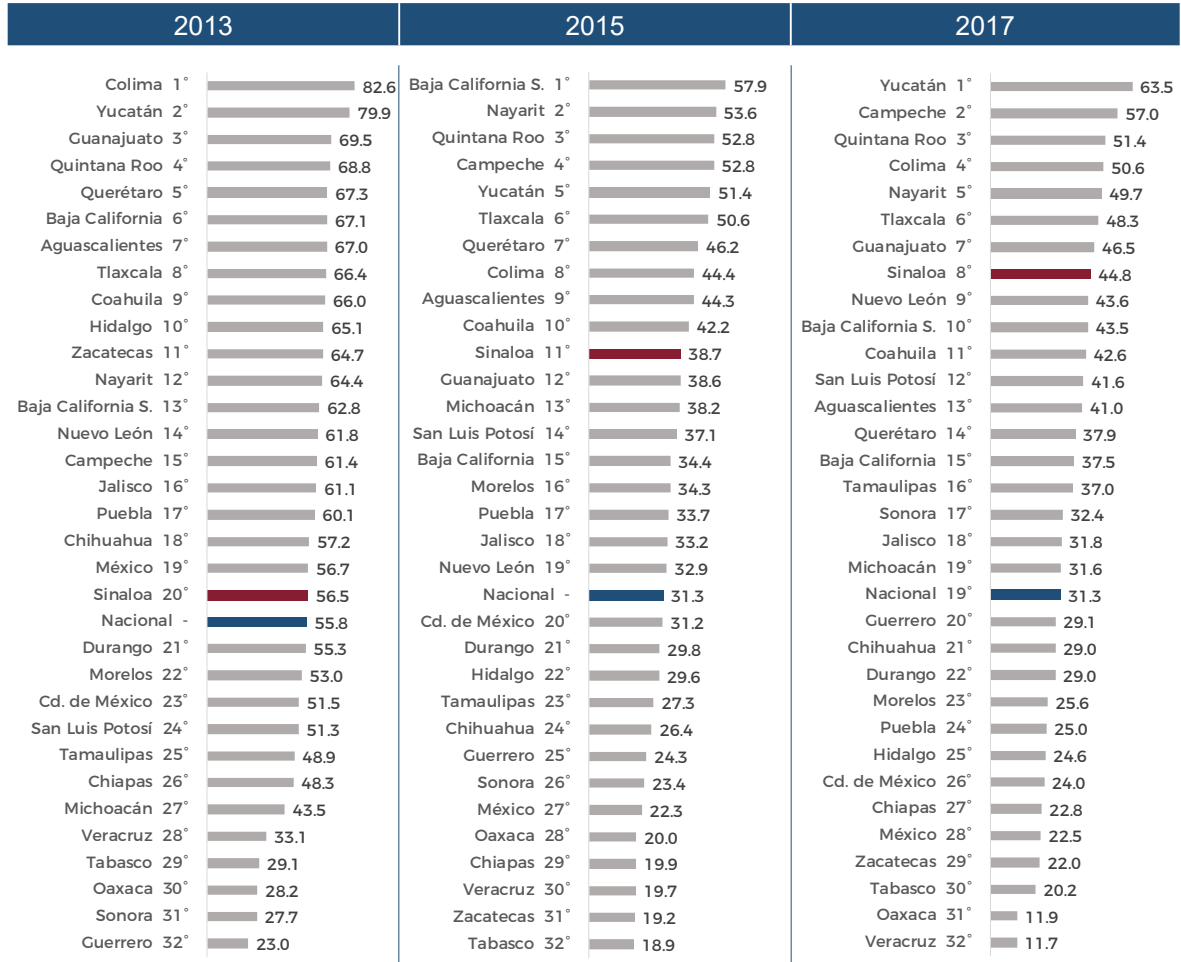


Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), INEGI.

Aunque de 2013 a 2017 disminuyó la satisfacción con carreteras y caminos sin cuota de Sinaloa, se tuvo un avance en la posición nacional del lugar 12° al 10°. En promedio el país bajó un 18% en esta evaluación, por lo que este rubro debe ser visto como un problema nacional más que solo estatal.

<sup>7</sup> Personas que contestaron estar satisfechos o muy satisfechos.

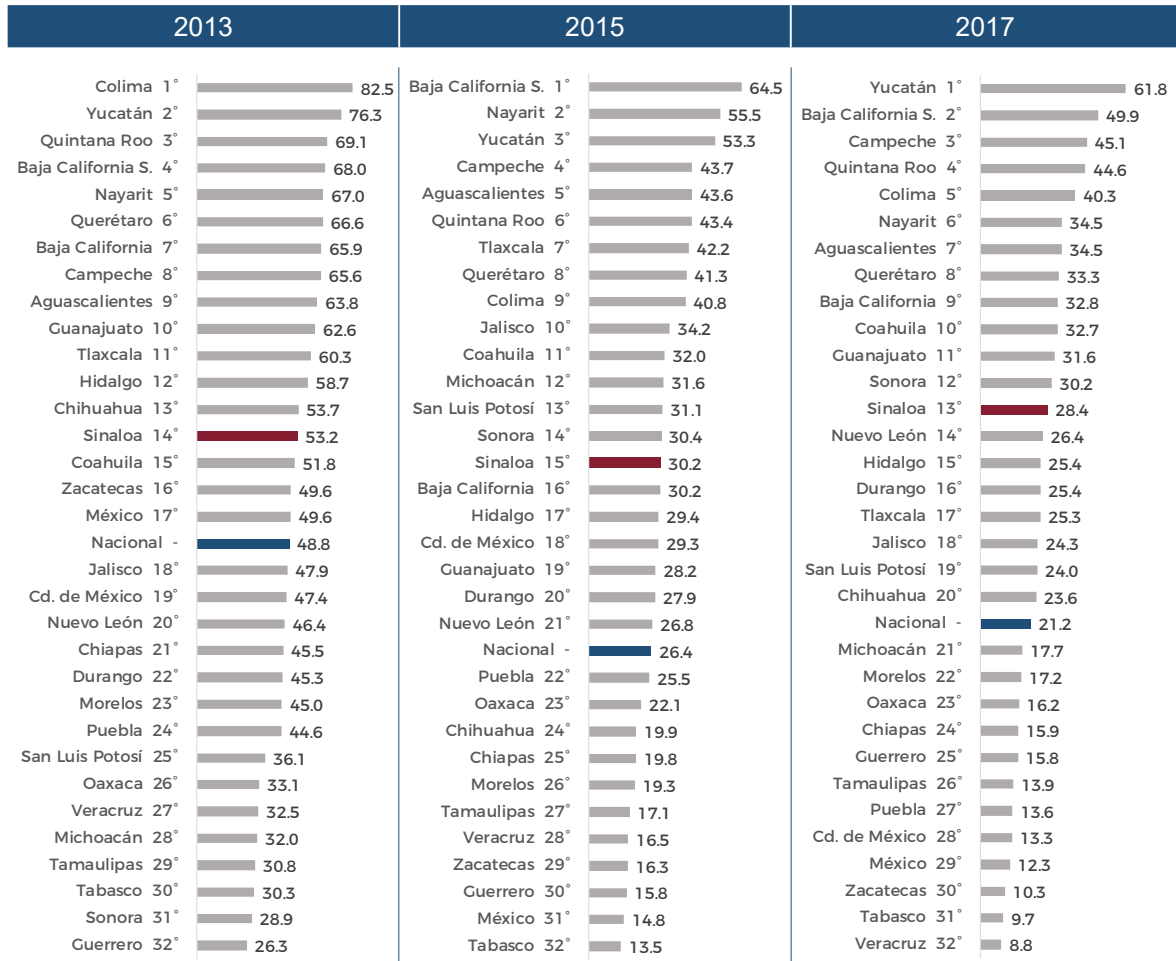
### Buen estado de carreteras y caminos sin cuota (% de población)



Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), INEGI.

De 2013 a 2017, la población a nivel nacional opinó que los caminos y carreteras se encontraban en buen estado disminuyó, pasando de 55.8% a 31.3%. Sinaloa, pese a tener una disminución de 12% mejoró significativamente su posición, al subir del lugar 20° al 8°.

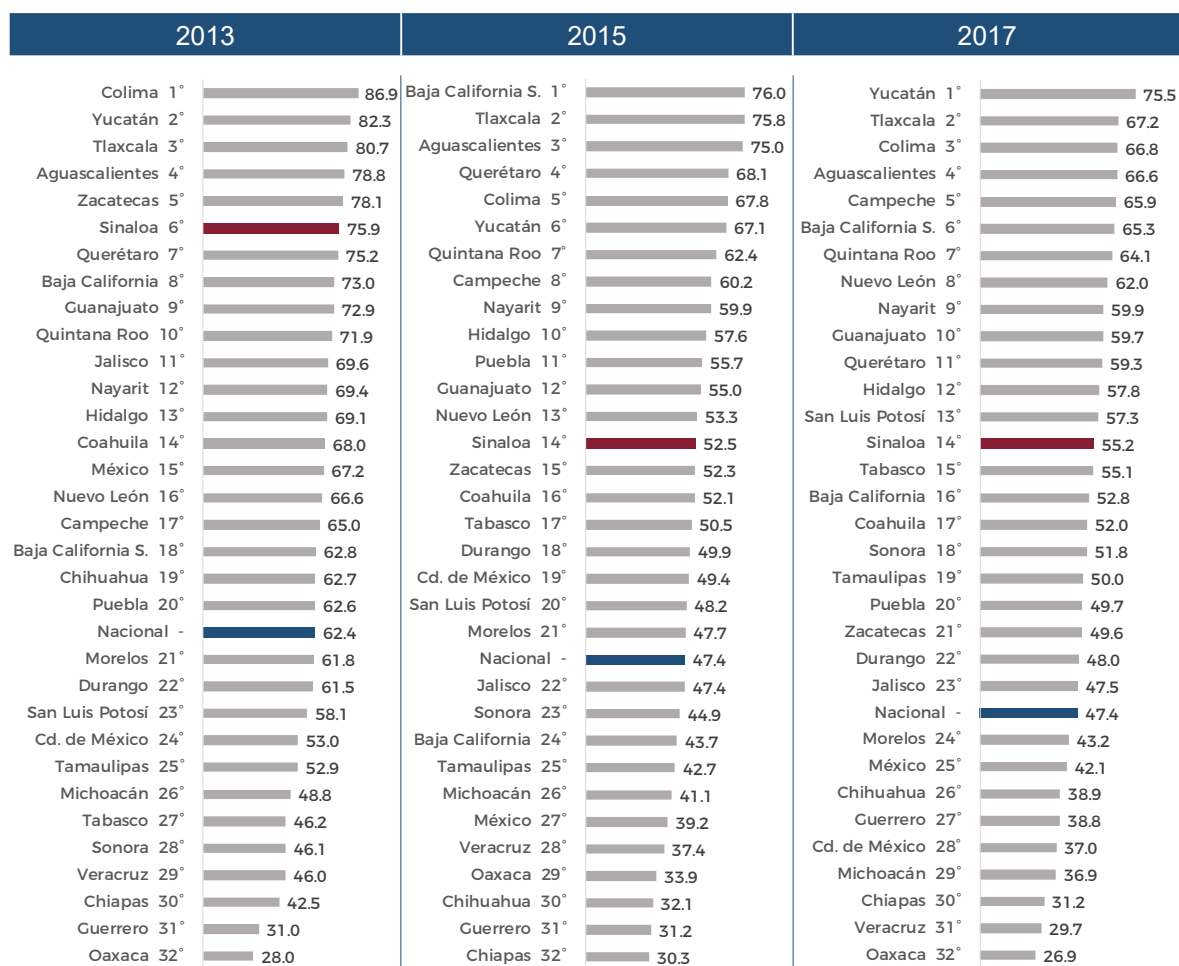
## Seguridad en términos de delincuencia de carreteras y caminos sin cuota (% de población)



Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), INEGI.

El presente punto debe considerarse en cualquier análisis como un fenómeno nacional ya que la delincuencia ha impactado al país de manera general. En 2013, 1 de cada 2 personas consideraba seguros los caminos y carreteras, mientras que en 2017 solo 1 de cada 5 personas las consideraba seguras. Para Sinaloa, en su posición respecto a los demás estados, mejoró 2 lugares de 2015 a 2017, tomando en cuenta las consideraciones anteriores.

## Comunicación con todo el estado de manera rápida de carreteras y caminos sin cuota (% de población)



Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), INEGI.

La evaluación de esta característica de las carreteras y caminos puede verse altamente influenciada por la geografía de cada estado. Por lo tanto, se considera poner mayor atención en la evolución del valor en el estado que su posición respecto a los demás estados.

Sinaloa mostró un ligero avance entre 2015 y 2017 y mantuvo su posición en el lugar 14° a nivel nacional.

