

# ENCIG

ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD  
E IMPACTO GUBERNAMENTAL



Evaluación por componente  
de los Servicios Públicos Básicos  
Comparativo 2017-2019-2021

## **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**

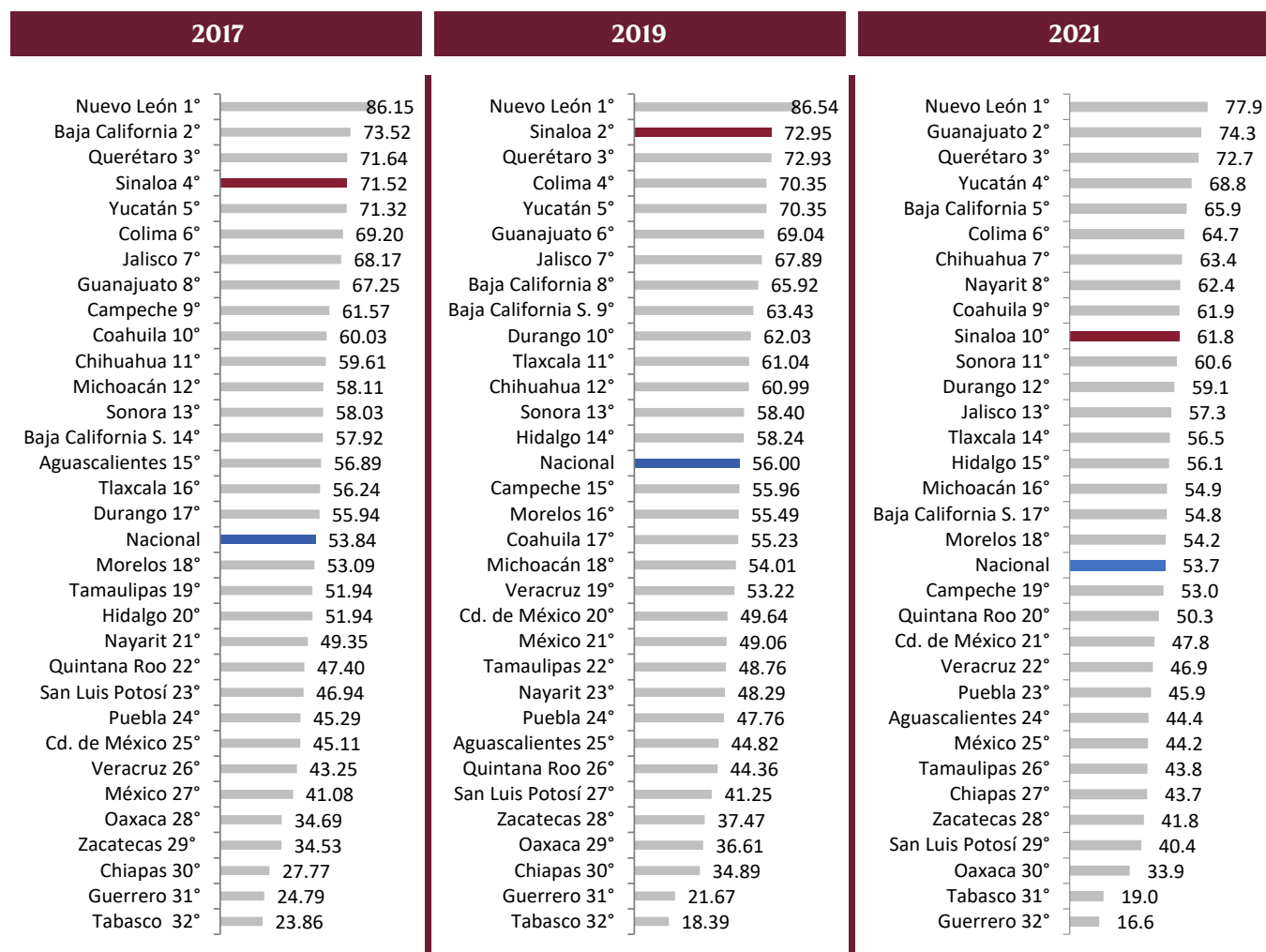
El presente ejercicio pretende dar seguimiento a los resultados históricos, compilando la información de los años 2017, 2019 y 2021.

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.

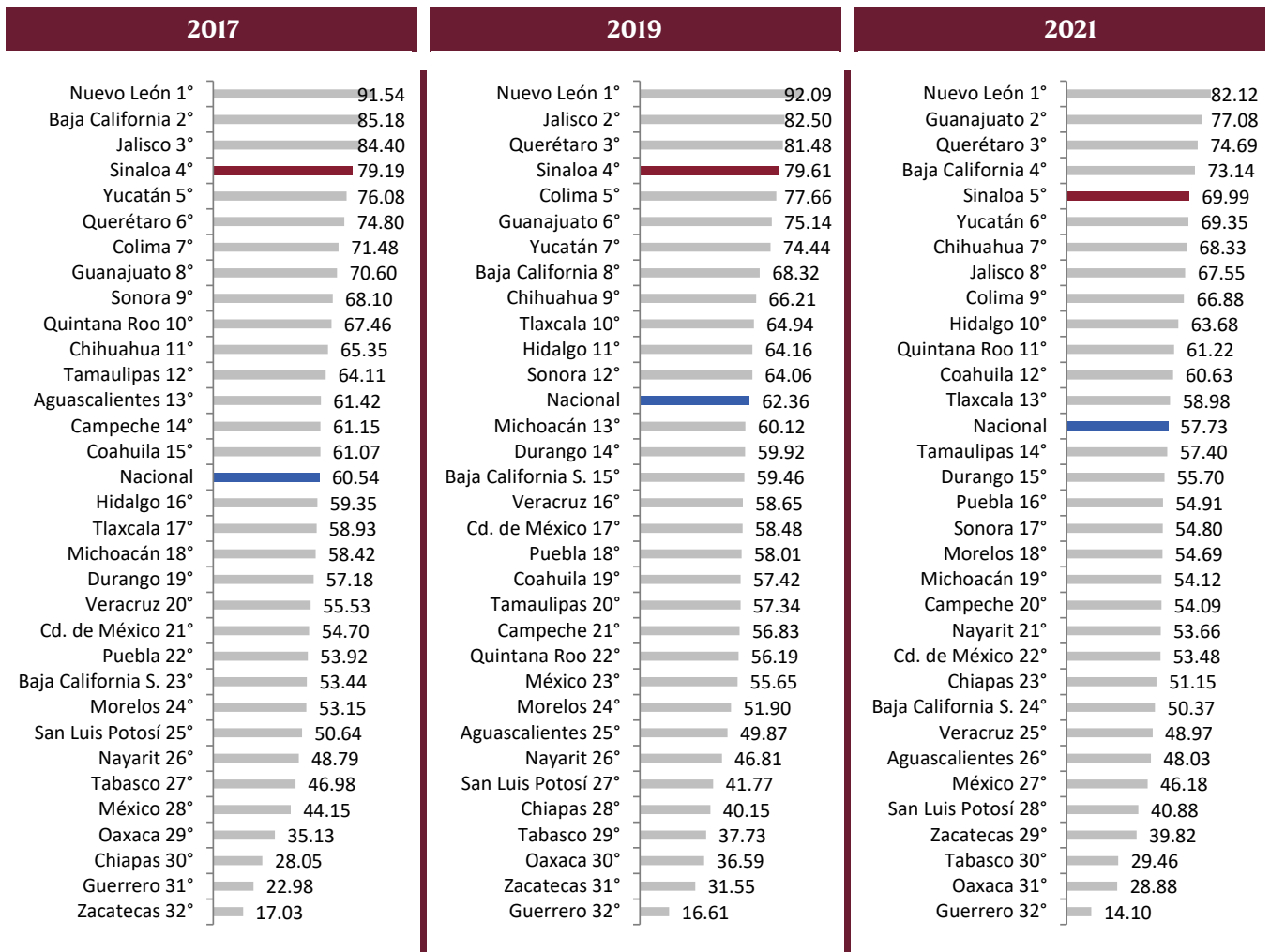
Sinaloa se encuentra muy por encima de la media nacional en referencia a la satisfacción de la población con el servicio de agua potable. Lamentablemente la tendencia de la satisfacción en este rubro es a la baja en el último año, incluso a nivel nacional. Sinaloa se mantiene, para 2021, en el 10° lugar a nivel nacional, por debajo de Nuevo León (77.9% de población satisfecha), Guanajuato (74.3%) y Querétaro (con 72.7% de satisfacción) quienes figuran en los 3 primeros lugares a nivel nacional, respectivamente.

<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)

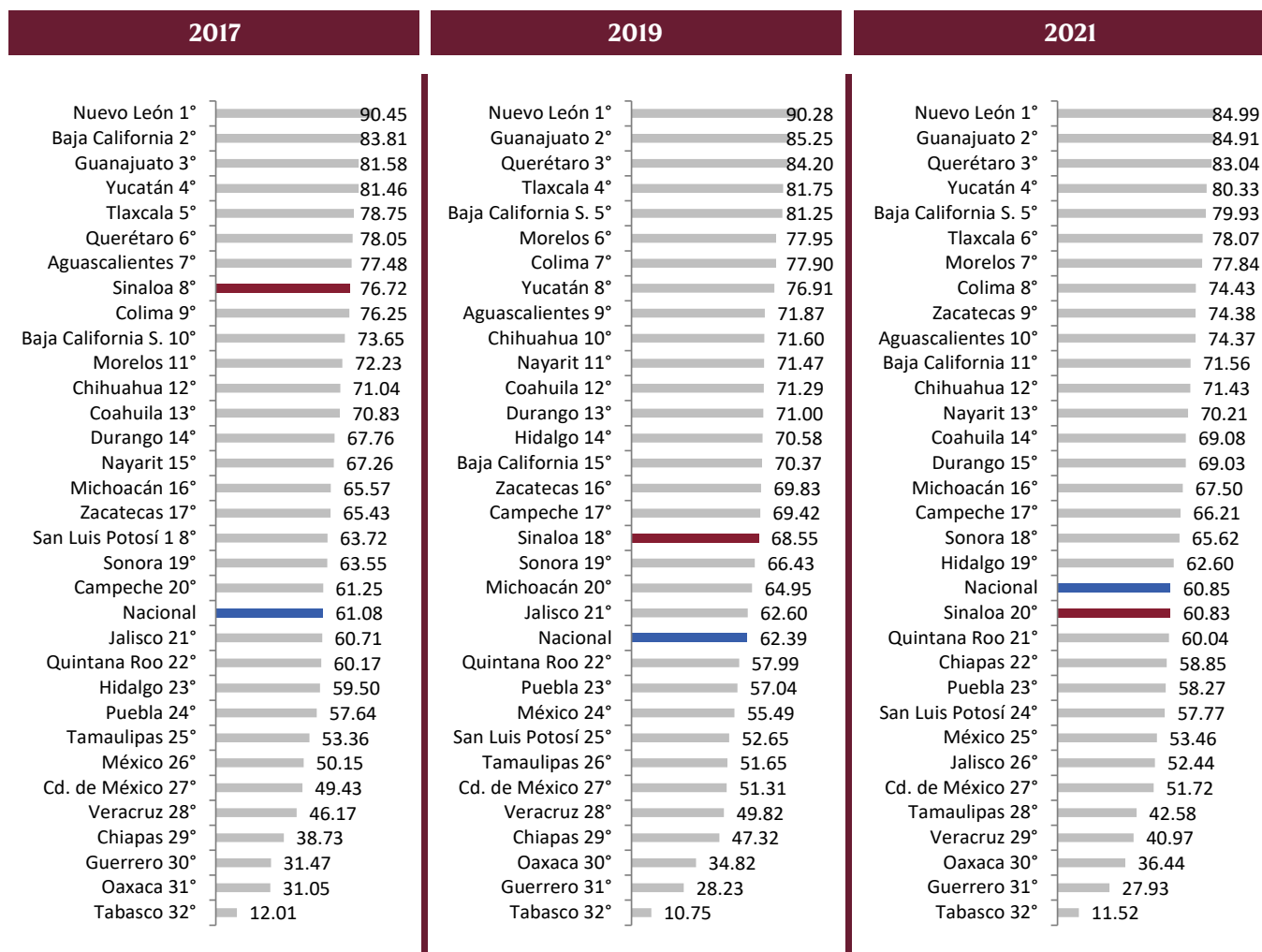


Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), INEGI.

En cuanto al suministro constante de agua potable se observa una disminución en Sinaloa del 9.6% de 2019 a 2021 en el Estado de Sinaloa. Sin embargo, esta tendencia se está dando en todo el país, inclusive en la misma proporción en el porcentaje nacional, pasando de 59.5% en 2017 a 54.5% de personas a las que el agua les llega de forma constante sin interrupciones y con presión en 2021. Dicha tendencia también afectó al primer lugar Nuevo León, que pasó de 92.1% en 2017 al 82.1% en 2021.

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.

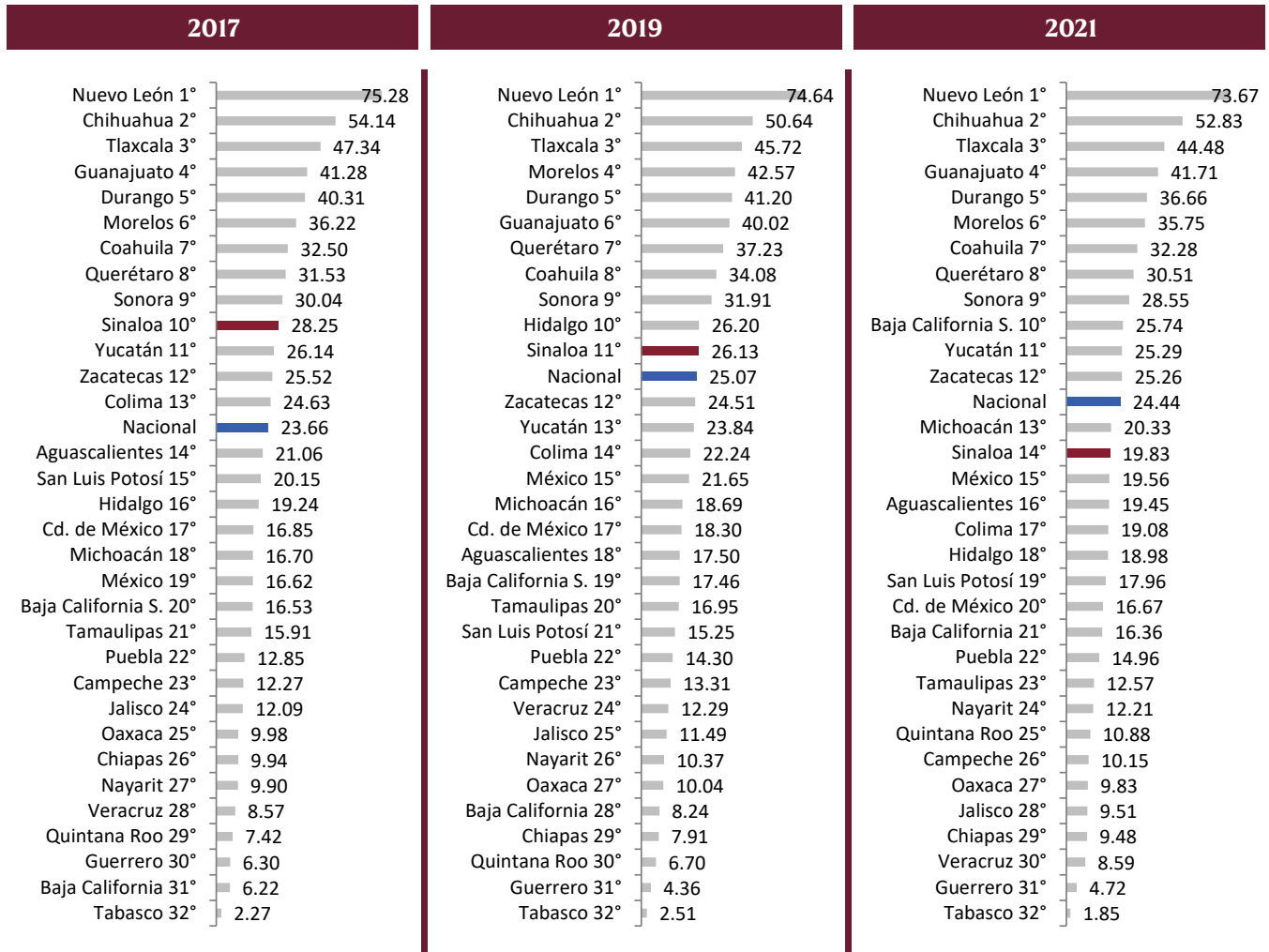
## Pureza y Calidad del agua potable (% de población)



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

En cuanto a la pureza y calidad del agua potable se ha notado una tendencia errática para Sinaloa en los últimos años, considerando que se había propiciado un significativo aumento del 2015 a 2017, donde se pasó del lugar 18° al 8°, sin embargo para 2021 pasó a estar incluso por debajo del porcentaje nacional con 60.83% de satisfacción en Sinaloa y en el lugar 20.

### Portabilidad del agua (% de población)



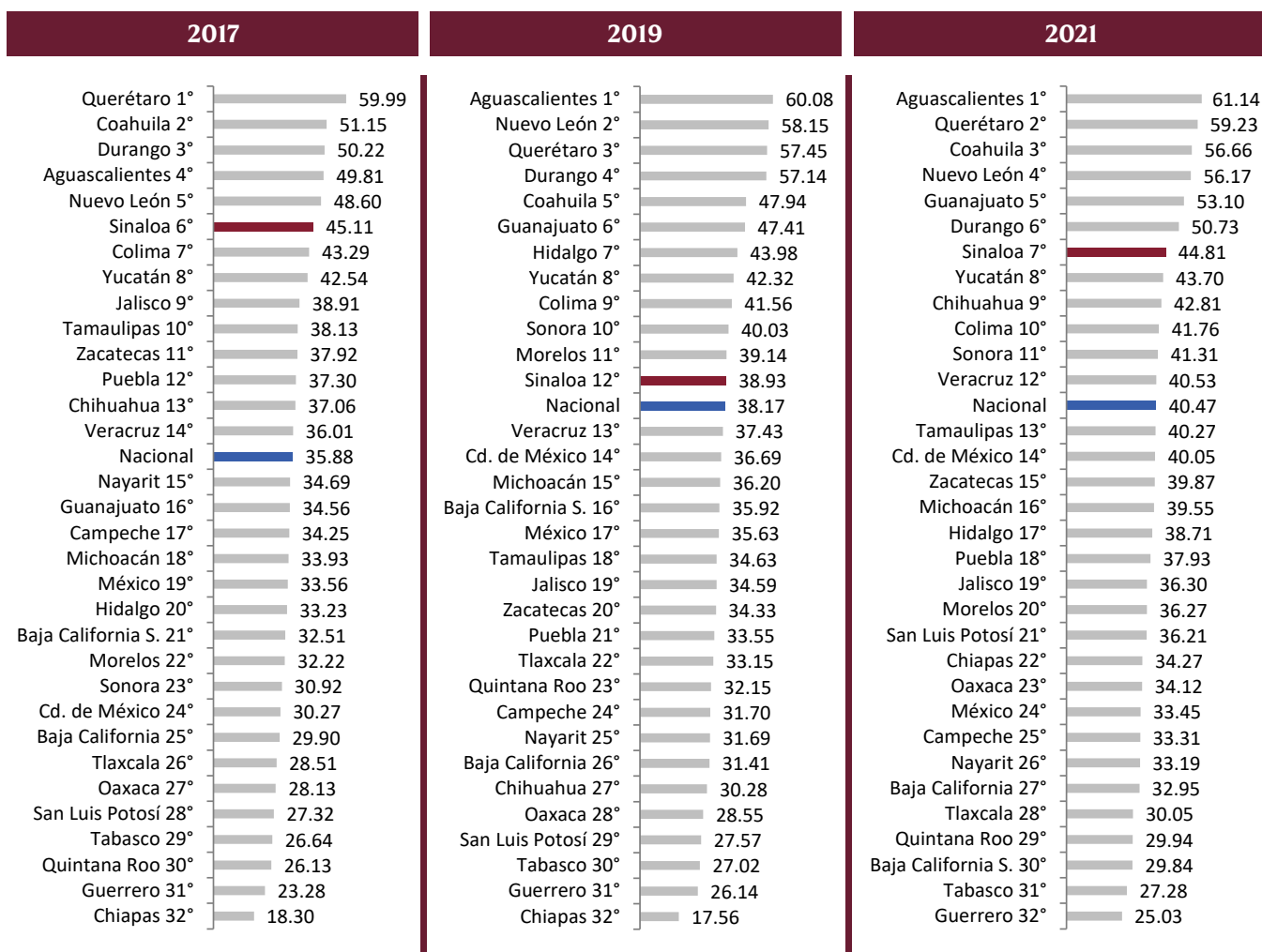
Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), INEGI.

En este punto Sinaloa se encuentra por debajo del promedio nacional, incluso perdiendo porcentaje año con año desde estar en 30.9% en 2013 a caer en el 19.8% en 2021. Las entidades que lideran este rubro de porcentaje de población que refiere que el agua es bebible sin temor a enfermarse son Nuevo León, Chihuahua y Tlaxcala con los porcentajes 73.67%, 52.83% y 44.48%, respectivamente.

# ALUMBRADO PÚBLICO

## 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.

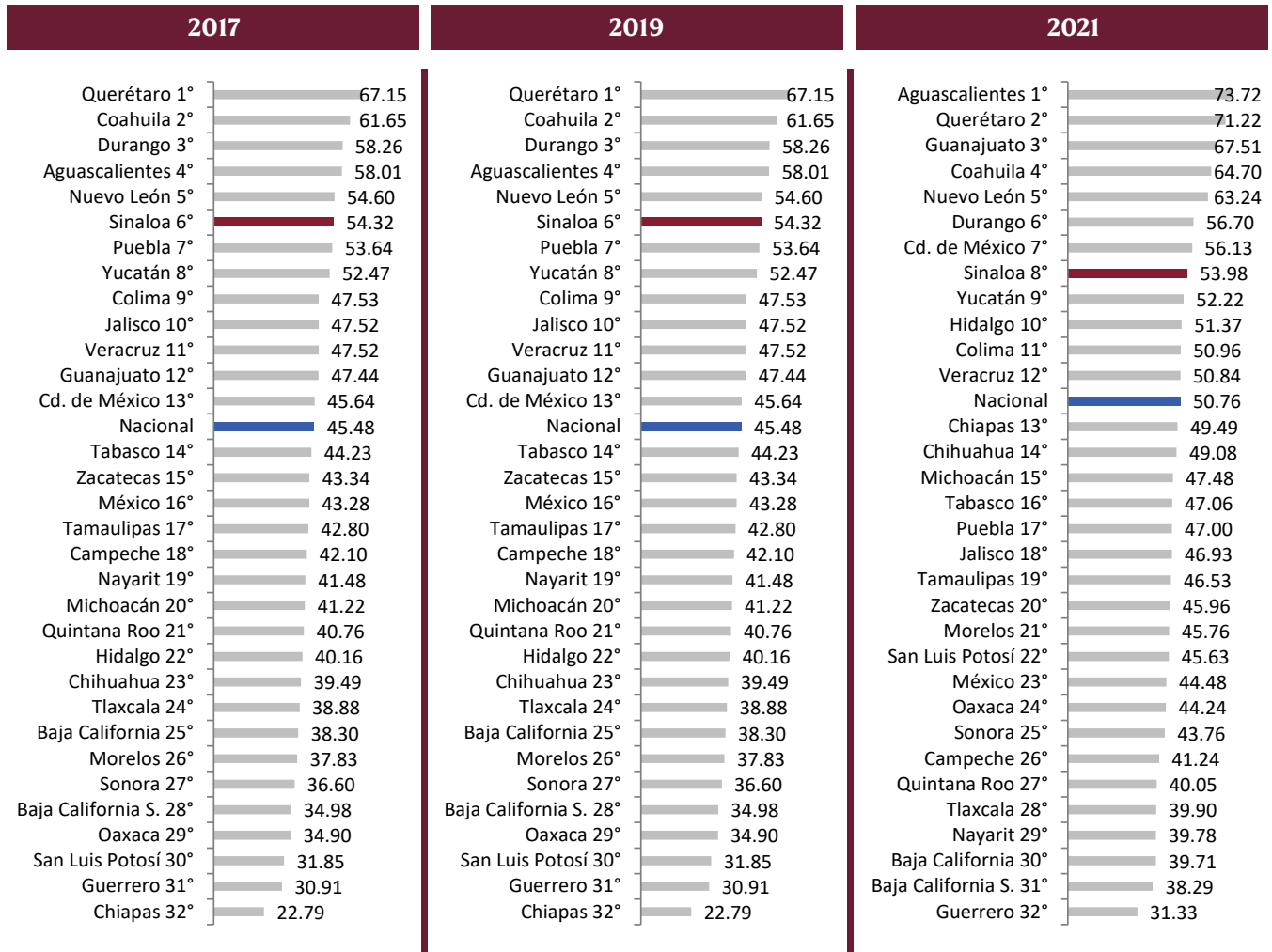
La aprobación general en el tema de alumbrado público se mantiene en niveles bajos con menos de la mitad de la población satisfecha con el servicio. Sin embargo, Sinaloa para el año 2021 ocupa el 7mo lugar nacional con 44.81% de satisfacción incluso por encima de la media en el país que reporta un 40.47% de satisfacción general en el alumbrado público.

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

Las características a analizar sobre el servicio son:

- Iluminación
- Mantenimiento
- Atención inmediata a fallas

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

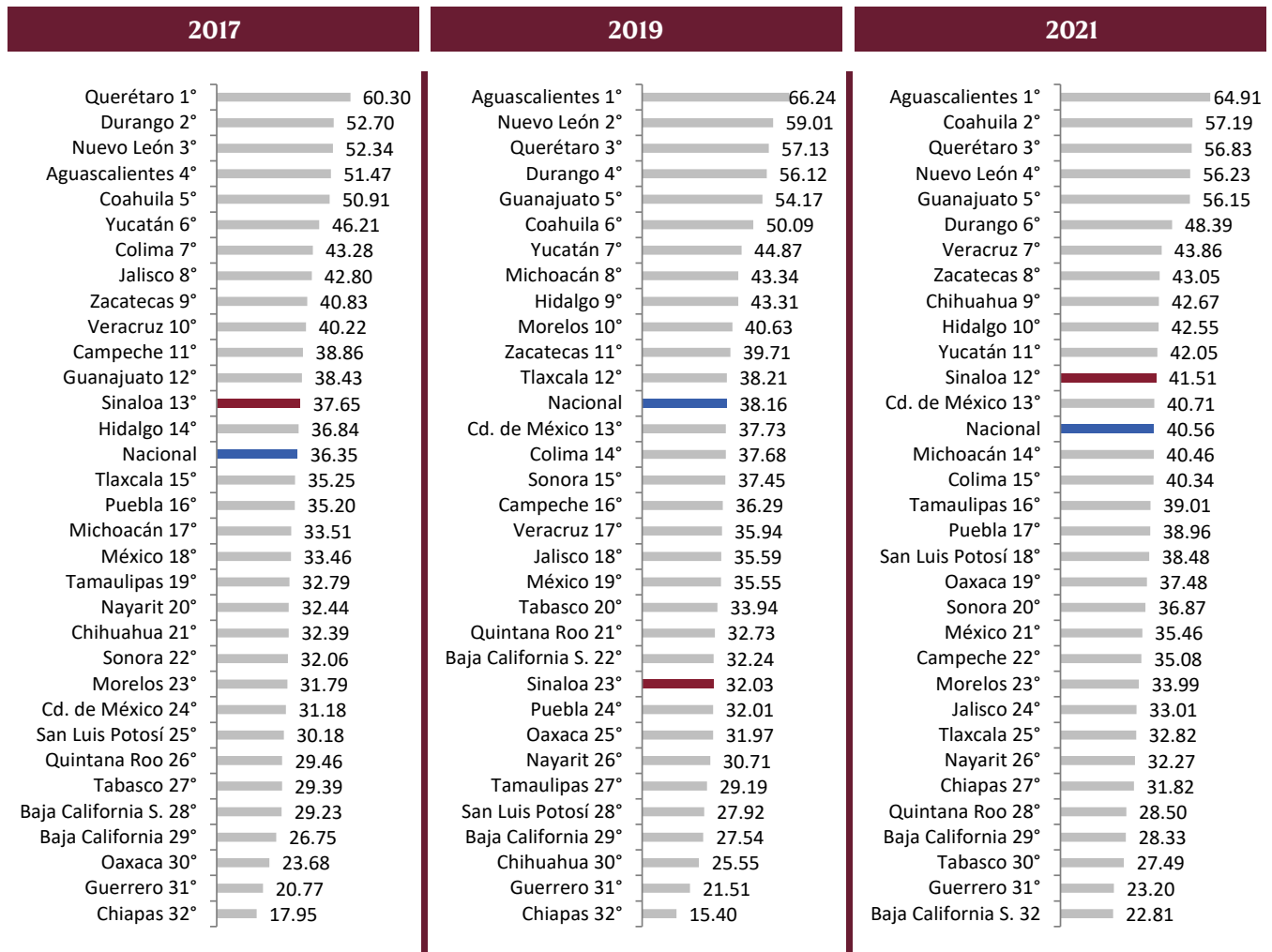


Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), INEGI.

En el componente de iluminación adecuada, los habitantes de Sinaloa refieren mejores condiciones para 2021 en comparación con el año 2019, ya que consideran en el 54.0% de los casos que el alumbrado público ilumina adecuadamente las calles y áreas públicas, lo cual coloca al estado en la posición 8 del país.



## Mantenimiento del alumbrado público (% de población)

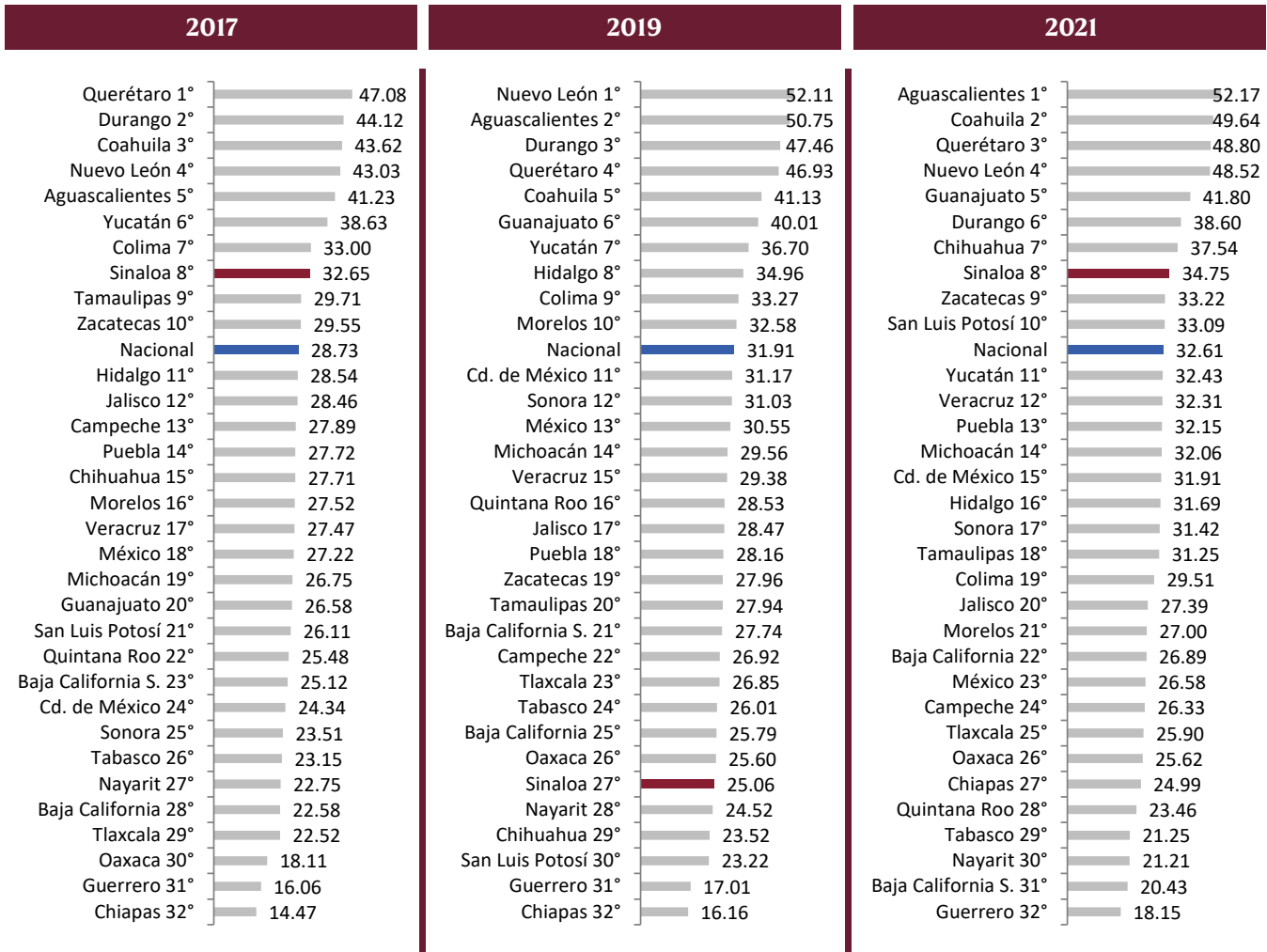


Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), INEGI.

En el mantenimiento del alumbrado público Sinaloa pasó del lugar 23 al 12 de 2019 a 2021. Este logro es gracias al aumento de más del 9% de aprobación entre los años referidos con lo cual pasa a estar mejor posicionado incluso que la media nacional la cual se ubicó en 40.56% para el último año de evaluación.

El Estado de Aguascalientes figura como primer lugar en este rubro donde poco más de la mitad de su población opina que se encuentran satisfechos con el mantenimiento de este servicio público.

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

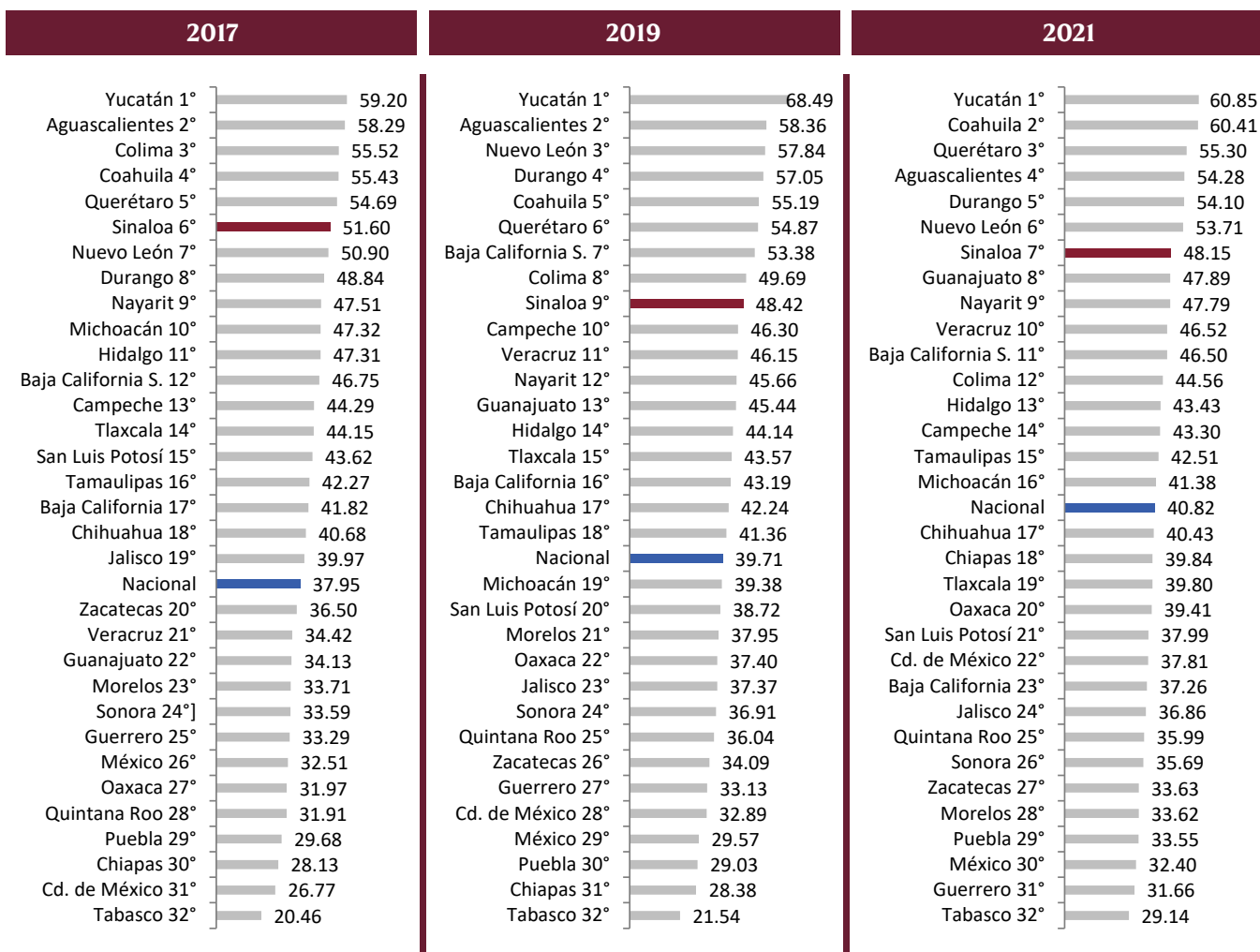


Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), INEGI.

La valoración de los sinaloenses en el año 2021 para este servicio fue la mayor en por lo menos las últimas 4 valoraciones realizadas pasando a estar en 2015 en el 32.0% de satisfacción al 34.8% de conformidad con la atención inmediata a fallas del alumbrado público. Para la última evaluación Sinaloa se encuentra en el 8vo lugar nacional.

## 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.

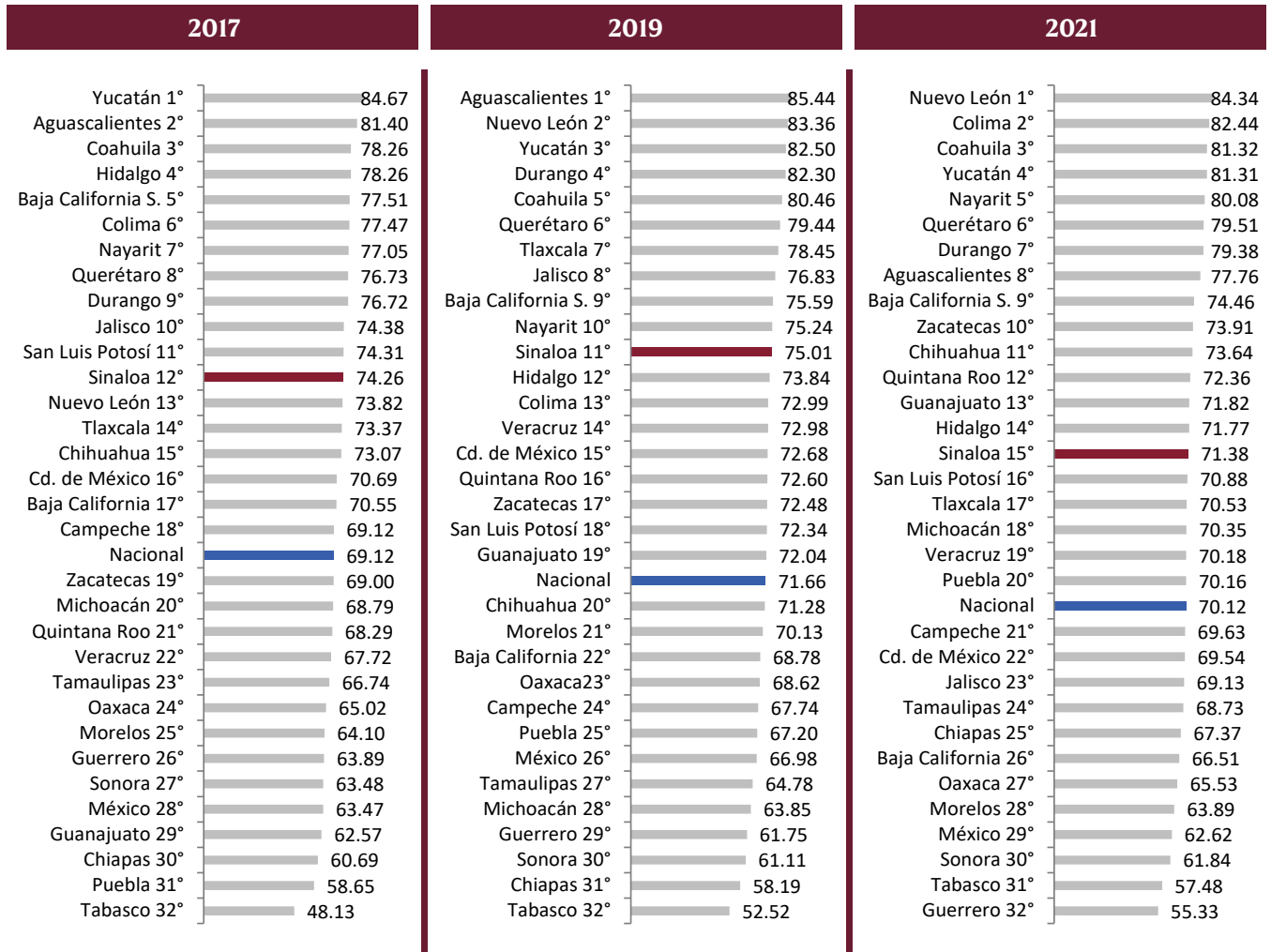
En Sinaloa la tendencia de los últimos años en satisfacción con este servicio ha ido a la baja. Para el primer lugar esto ha significado incluso una caída de casi 8 puntos del año 2019 al 2021, mientras que en la media nacional se ha presentado un ligero aumento del 1.1% entre 2019 y 2021.

<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

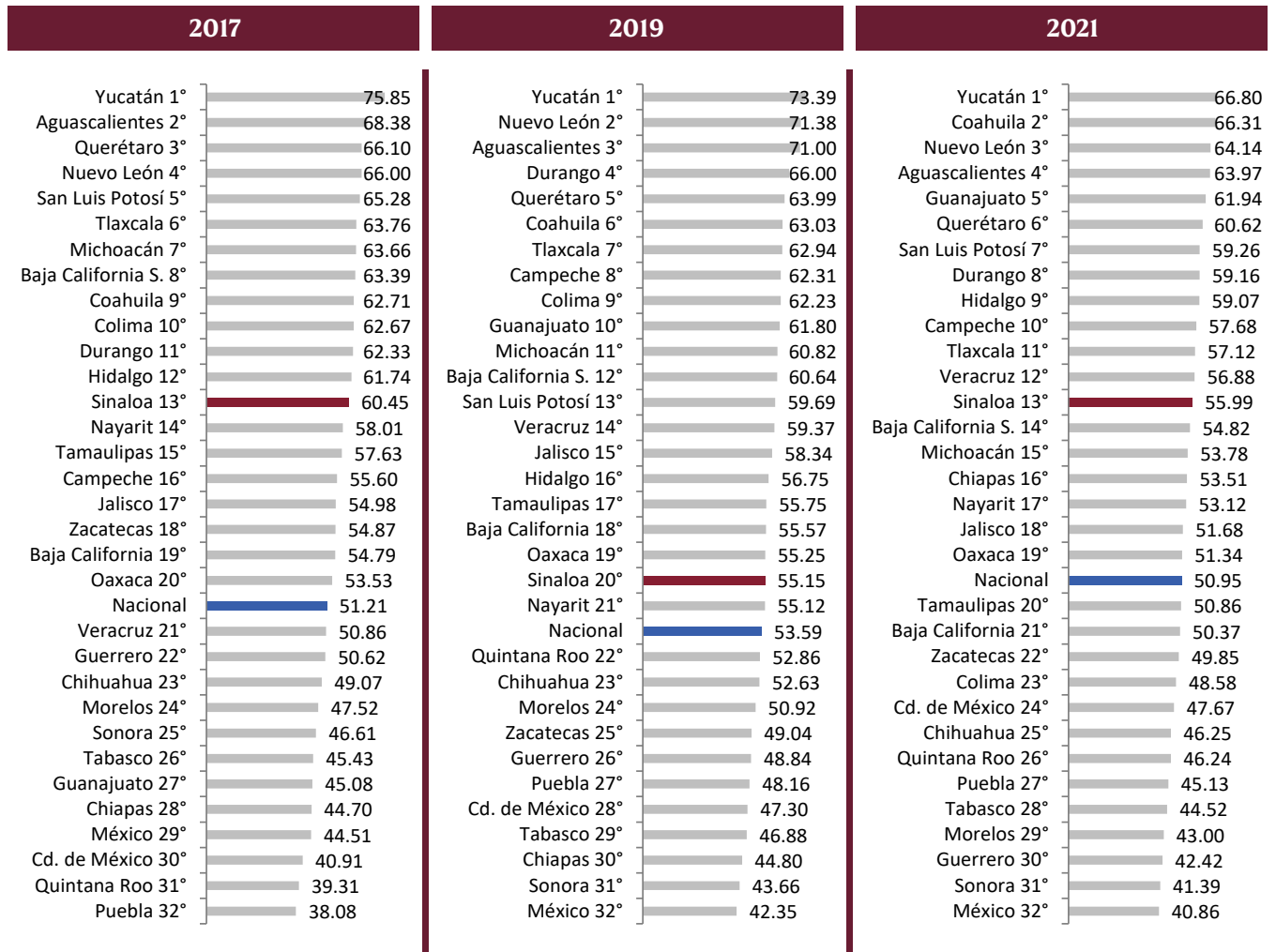
### Accesibilidad en horario de parques y jardines (%de población)



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 casi 4% en los últimos dos años de evaluación, pasando incluso del 11° al 15° lugar; mientras que en 2013 Sinaloa estaba 13.6% por encima de la media, en 2021 la diferencia fue de tan solo 1.26%. Nuevo León ha presentado porcentajes muy aceptables de satisfacción en este rubro al reportar en los últimos dos años de evaluación un porcentaje por encima de 80, liderando el ranking en el año 2021.

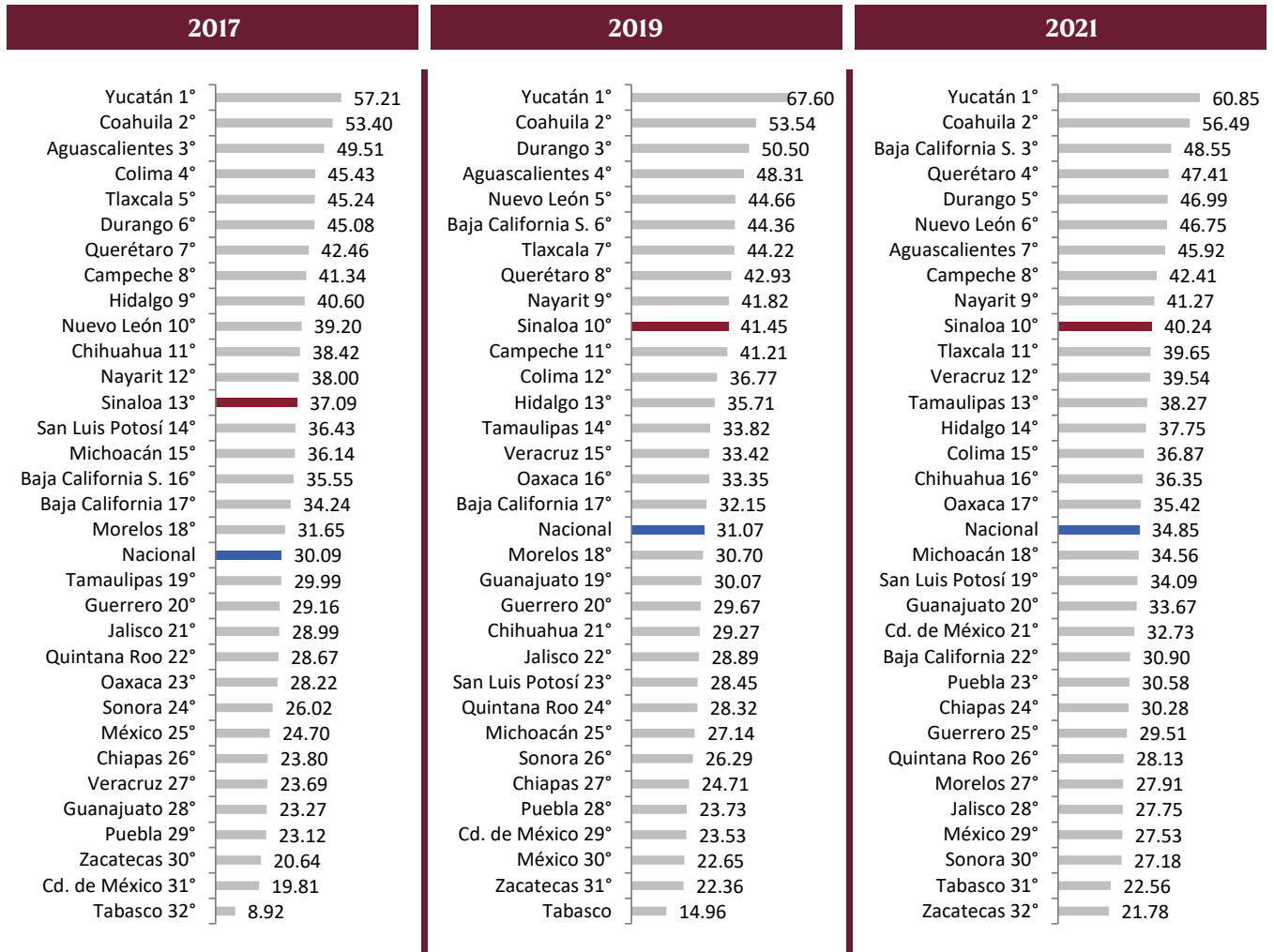
## Limpieza y buena imagen de parques y jardines (% de población)



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 porcentual pero significativo en escalada de lugares al pasar del lugar 20 en el año 2019 al 13 en 2021. Sin embargo, como se ha manifestado a lo largo de las ediciones de la encuesta, 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)



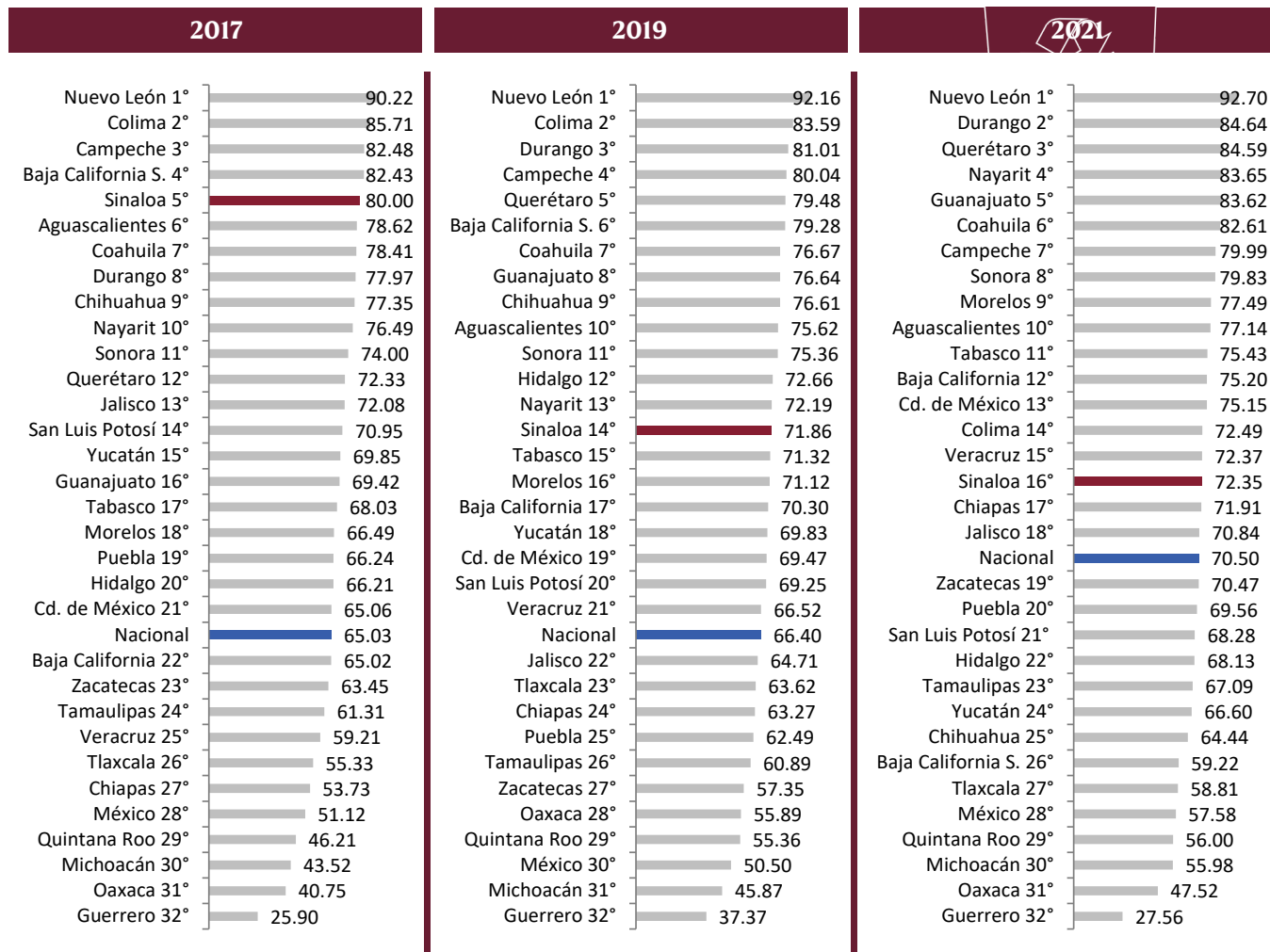
Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), INEGI.

De 2017 a 2021, en el promedio porcentual nacional se observa un aumento significativo en la evaluación que hacen los habitantes de la seguridad en términos de delincuencia para ellos y su familia. Para nuestro estado, la tendencia en cuanto a posicional nacional se ha mantenido similar en los dos últimos años de valoración, casó similar con las dos primeras entidades del ranking nacional en este mismo periodo.

# 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.

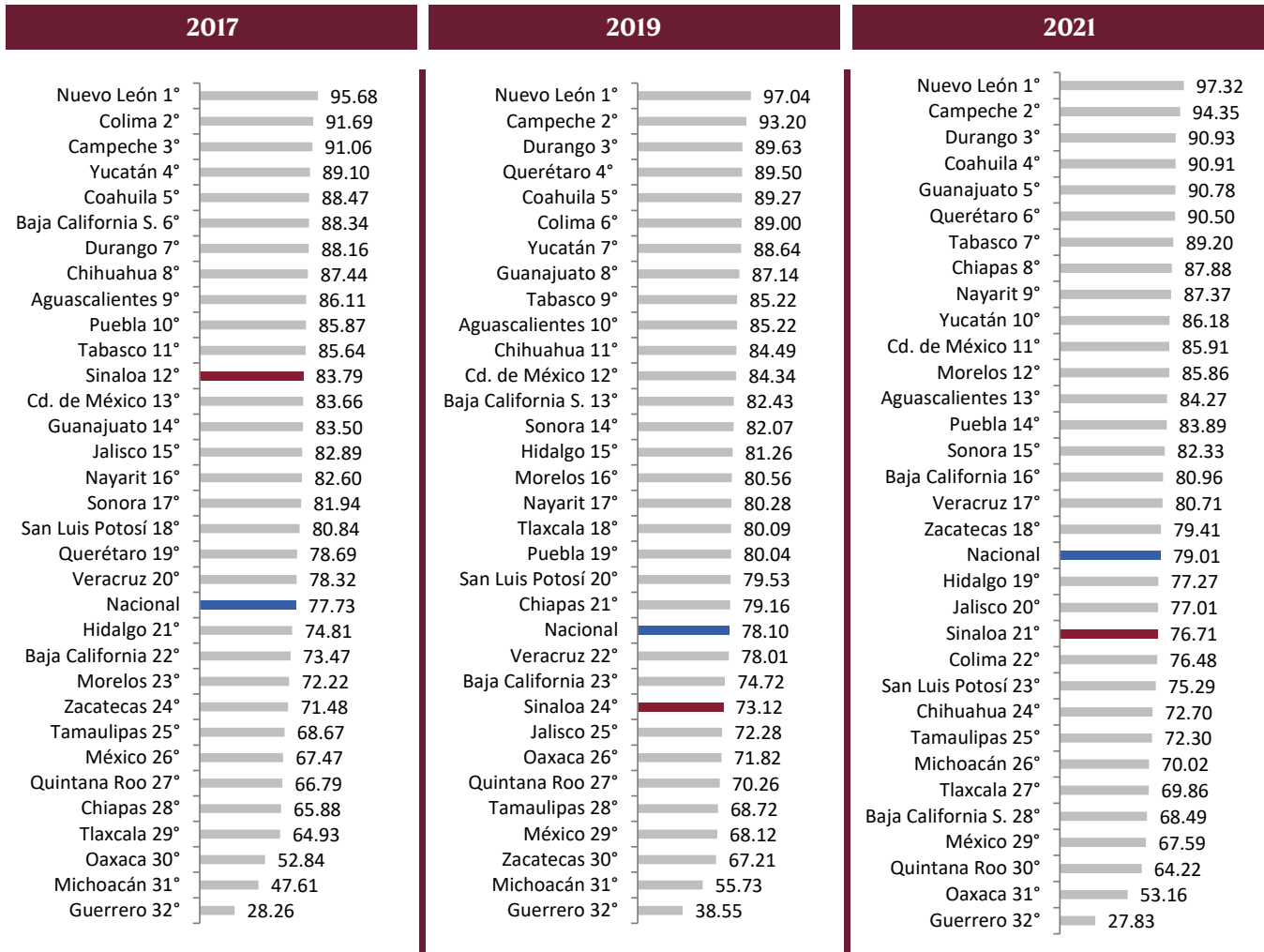
Sinaloa ha avanzado porcentualmente en el tema satisfacción en recolección de basura, sin embargo ha retrocedido dos lugares a nivel nacional entre los años 2019 y 2021. En este rubro cabe destacar al Estado de Nuevo León el cual en las últimas dos evaluaciones 9 de cada 10 nuevoleonenses se encuentran satisfechos con este servicio en términos generales.

<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

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

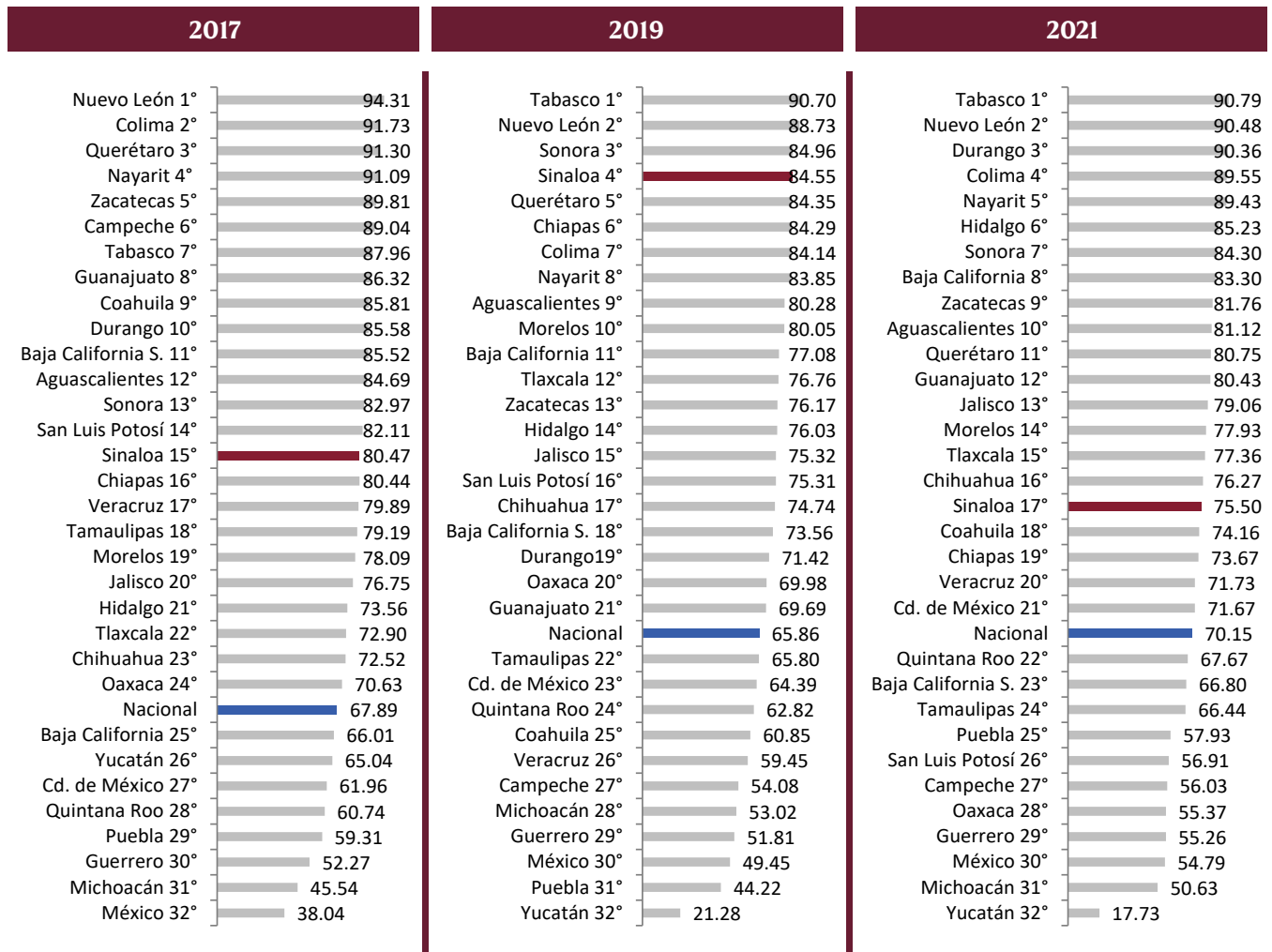


Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), INEGI.

A pesar de presentar una significativa mejoría de 3.5% del año 2019 al 2021, Sinaloa se sigue manteniendo con porcentajes bajo en cuanto a una recolección de basura de manera oportuna ya que incluso se encuentra por debajo del porcentaje promedio nacional en estos dos últimos años mencionados. Fiel al buen paso en este tema, Nuevo León sigue siendo el líder nacional manteniendo arriba del 97% de opinión favorable por parte de sus habitantes en una oportuna recolección de basura.



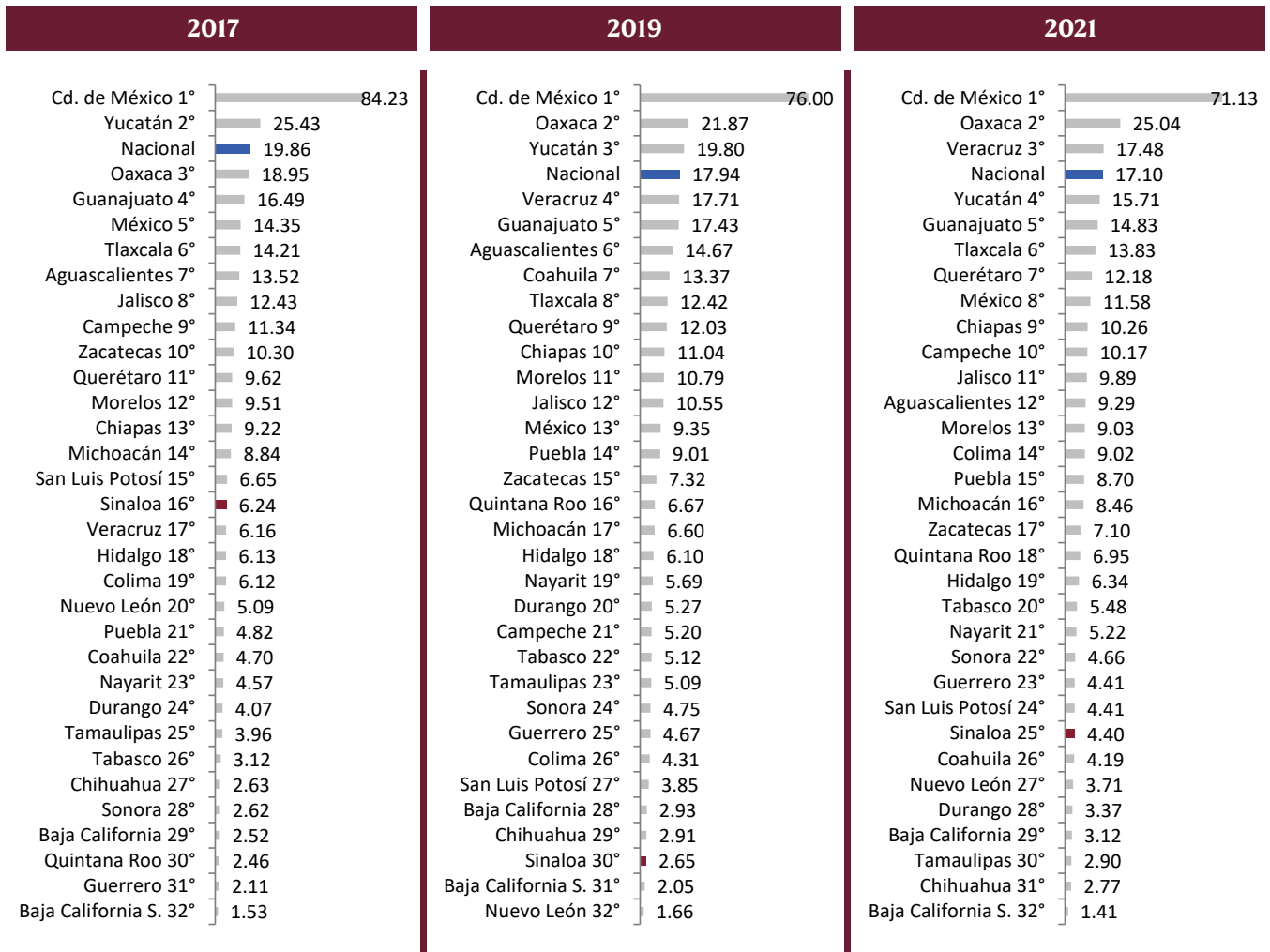
## Recolección de basura sin necesidad de cuotas o propinas (% de población)



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

Sinaloa se encuentra en este rubro en su punto más bajo en sus últimas 5 evaluaciones con el 75.5% y en el lugar 17 a nivel nacional en 2021 en cuanto a aprobación de un servicio no dependiente de cuotas por recolección de basura (incluso cayendo 13 lugares a nivel nacional en las últimas dos evaluaciones), sin embargo logra posicionarse en los últimos 3 años valorados por encima de la media nacional.

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

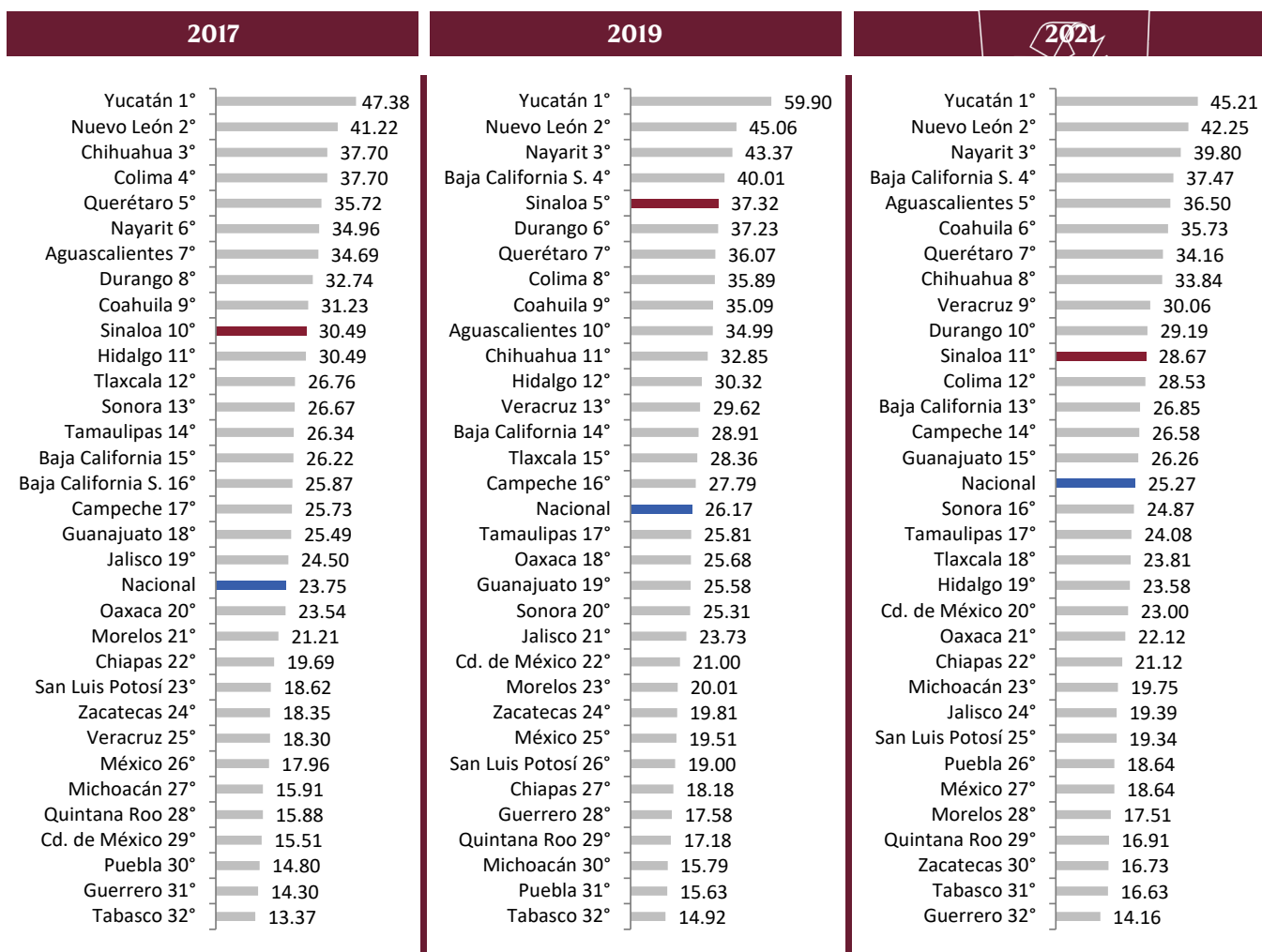


Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), INEGI.

En el tema de la separación de residuos se observa una brecha enorme entre el primer lugar nacional y el Estado de Sinaloa; en 2021 cuando la Ciudad de México reporta medidas para la separación de la basura adoptadas por el 71.13%, en Sinaloa solo el 4.40% recibe una solicitud de separación de la basura para el momento de su recolección. Este tema es actualmente una enorme área de oportunidad para las autoridades y para la sociedad sinaloense.

## 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.

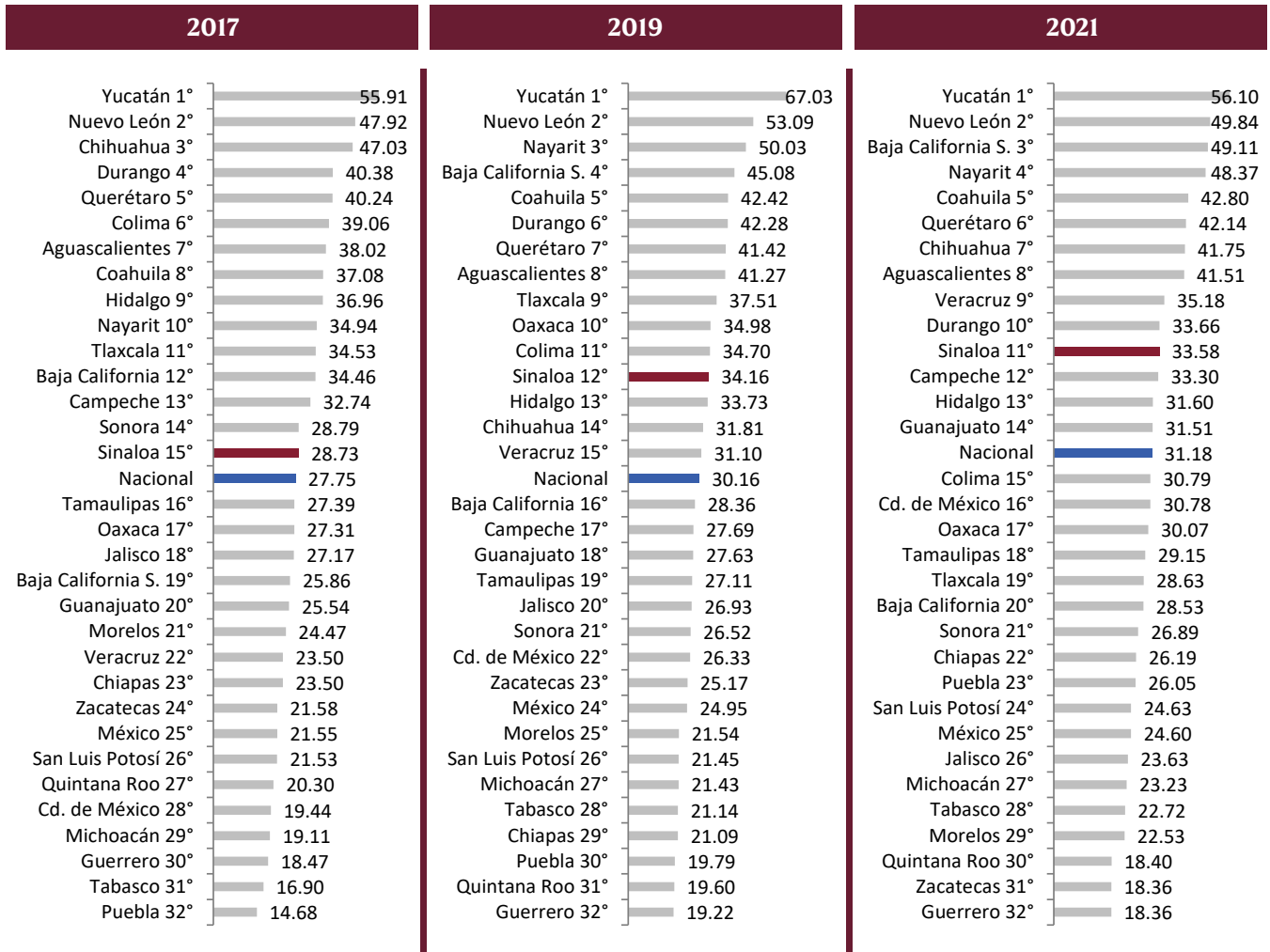
Las cifras en satisfacción general con el servicio de policía son las más bajas de los servicios públicos evaluados. Muestra de ello es que la entidad federativa (Yucatán) que se encuentra en primer lugar de este rubro no presenta ni la mitad de su población con satisfacción general en el servicio de policía. Para 2021 Sinaloa se encontraba en la posición 11 con menos de 3 por cada 10 personas con satisfacción con el servicio.

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

Las características evaluadas de este servicio son:

- Contribución de la policía a la sensación de seguridad
- Disposición a ayudar

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

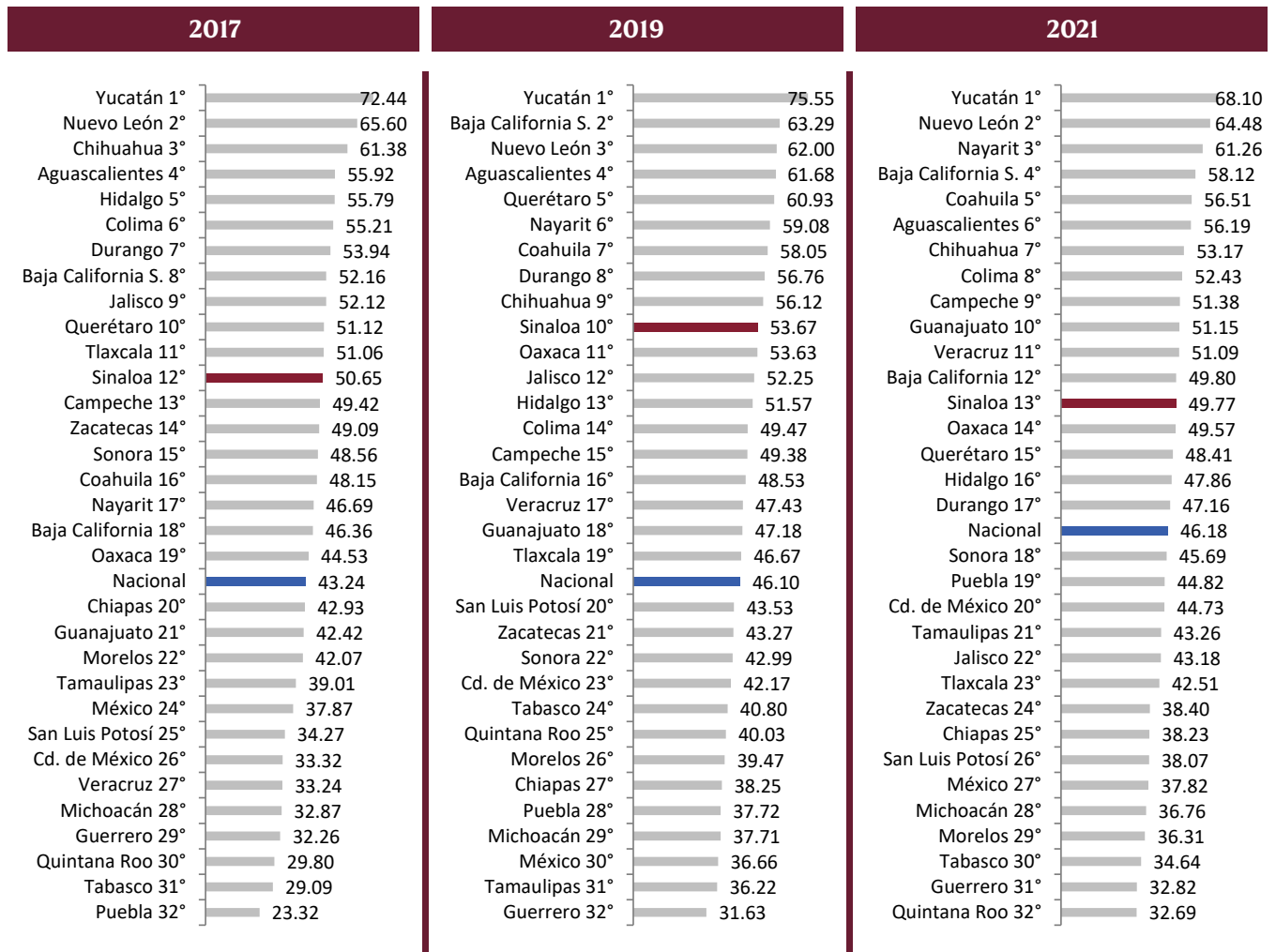


Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), INEGI.

En Sinaloa 36 de cada 100 personas en el 2013 consideraban que la policía ayudaba a generar sensación de seguridad, para 2021 esta cifra disminuyó ligeramente a 33 de cada 100 personas y apenas se encuentra por encima de la media nacional.

Sinaloa pasó del lugar 15° en 2017 al 11° en 2021.

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



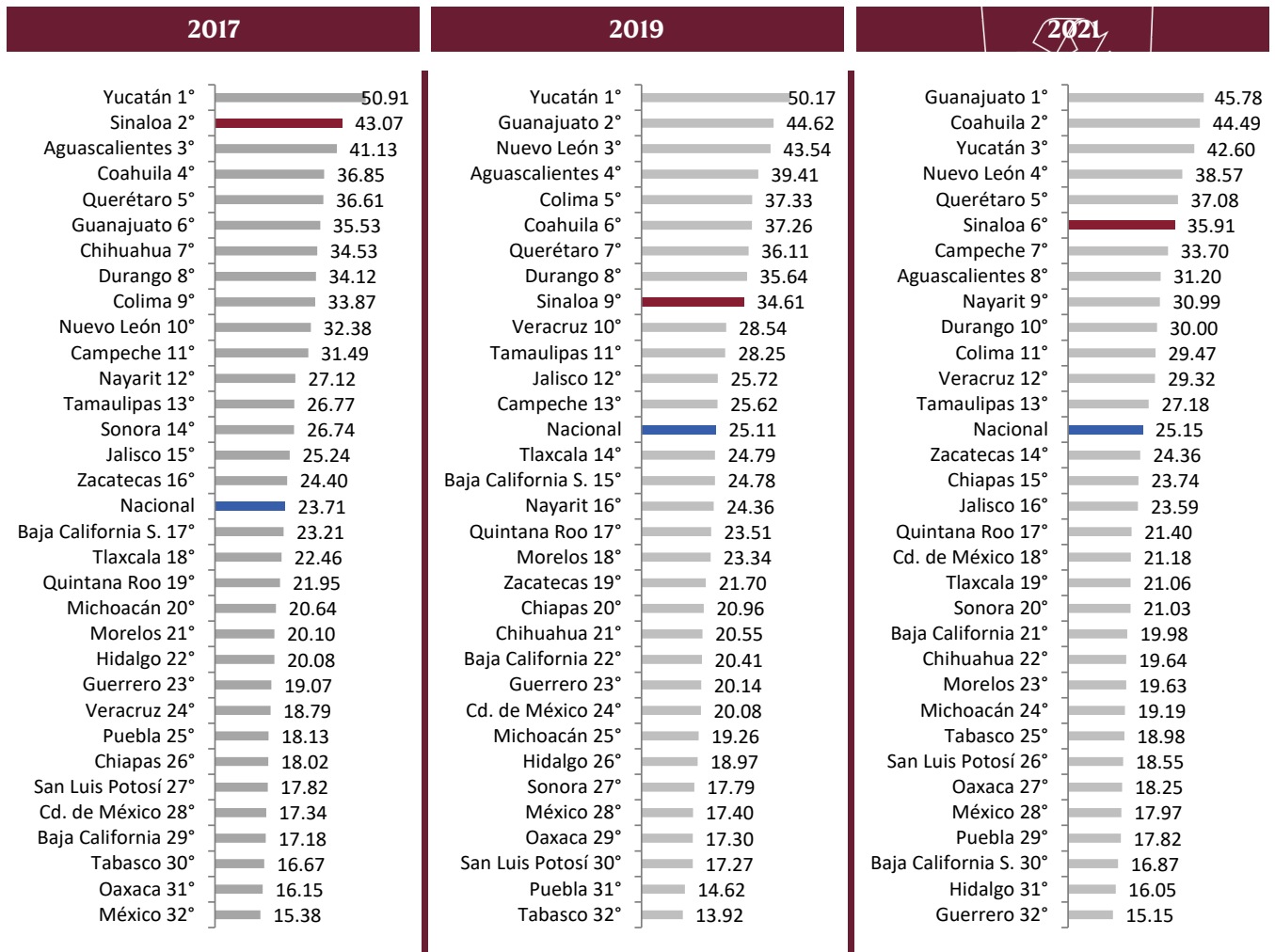
Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), INEGI.

Sinaloa salió de los primeros 10 lugares a nivel nacional en la evaluación de la policía con disposición a ayudar, quedando en el lugar 13°, con 3.5% por encima de la media y 18% por debajo del primer lugar para el año 2021. 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.

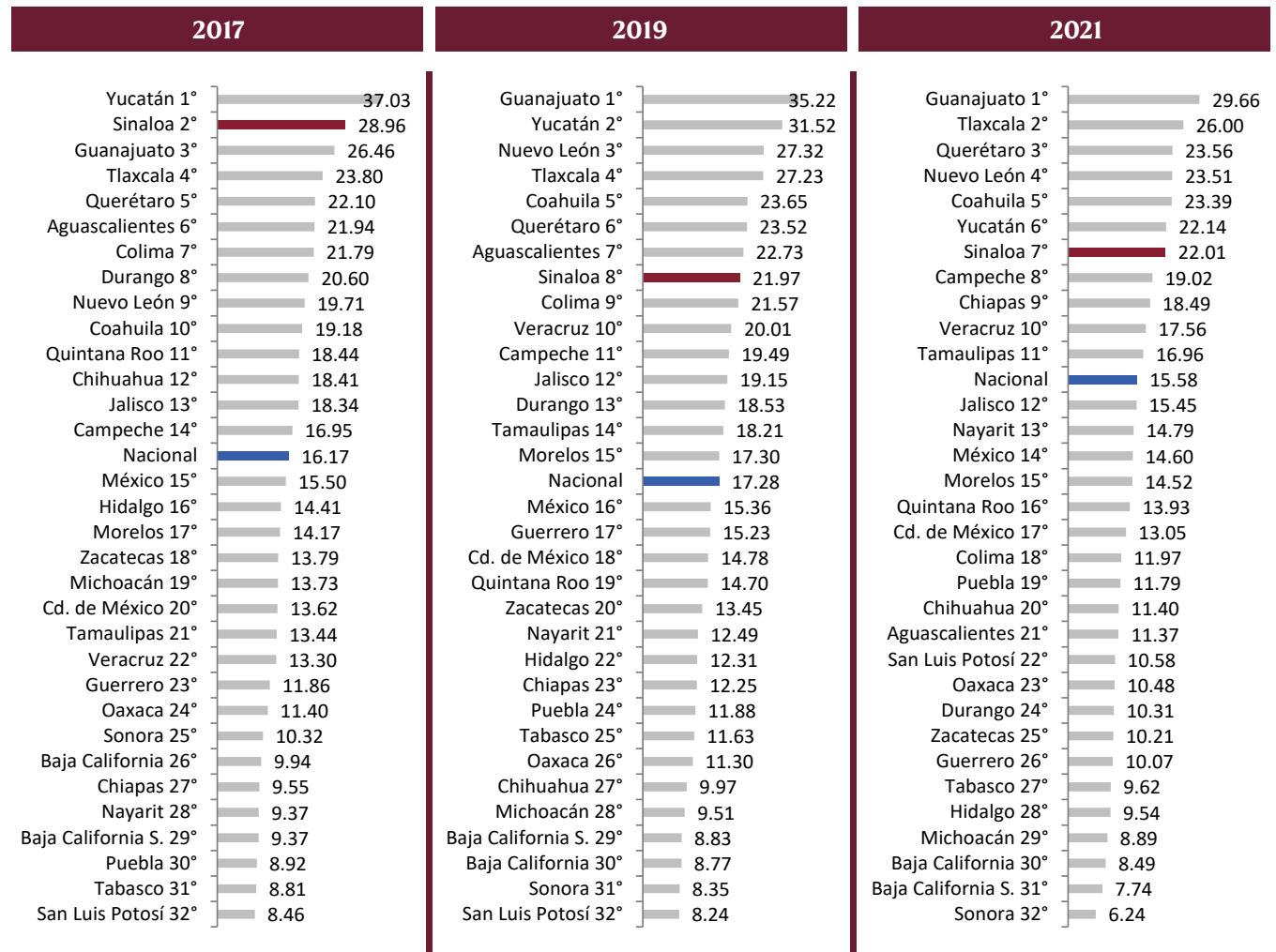
En 2017 Sinaloa tuvo un avance significativo respecto al 2015, subiendo 5% en 2017, sin embargo para 2021 la tendencia ha sido a la baja (a pesar de encontrarse en 6to lugar nacional) al presentar el 35.9% de satisfacción general en el estado de calles y avenidas. En el país, la población satisfecha o muy satisfecha con las calles y avenidas generalmente es menor al 50%.

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

Las características evaluadas de este servicio son:

- Calles y avenidas en buen estado
- Reparación inmediata de baches y coladeras de calles y avenidas
- Semáforos funcionales de calles y avenidas

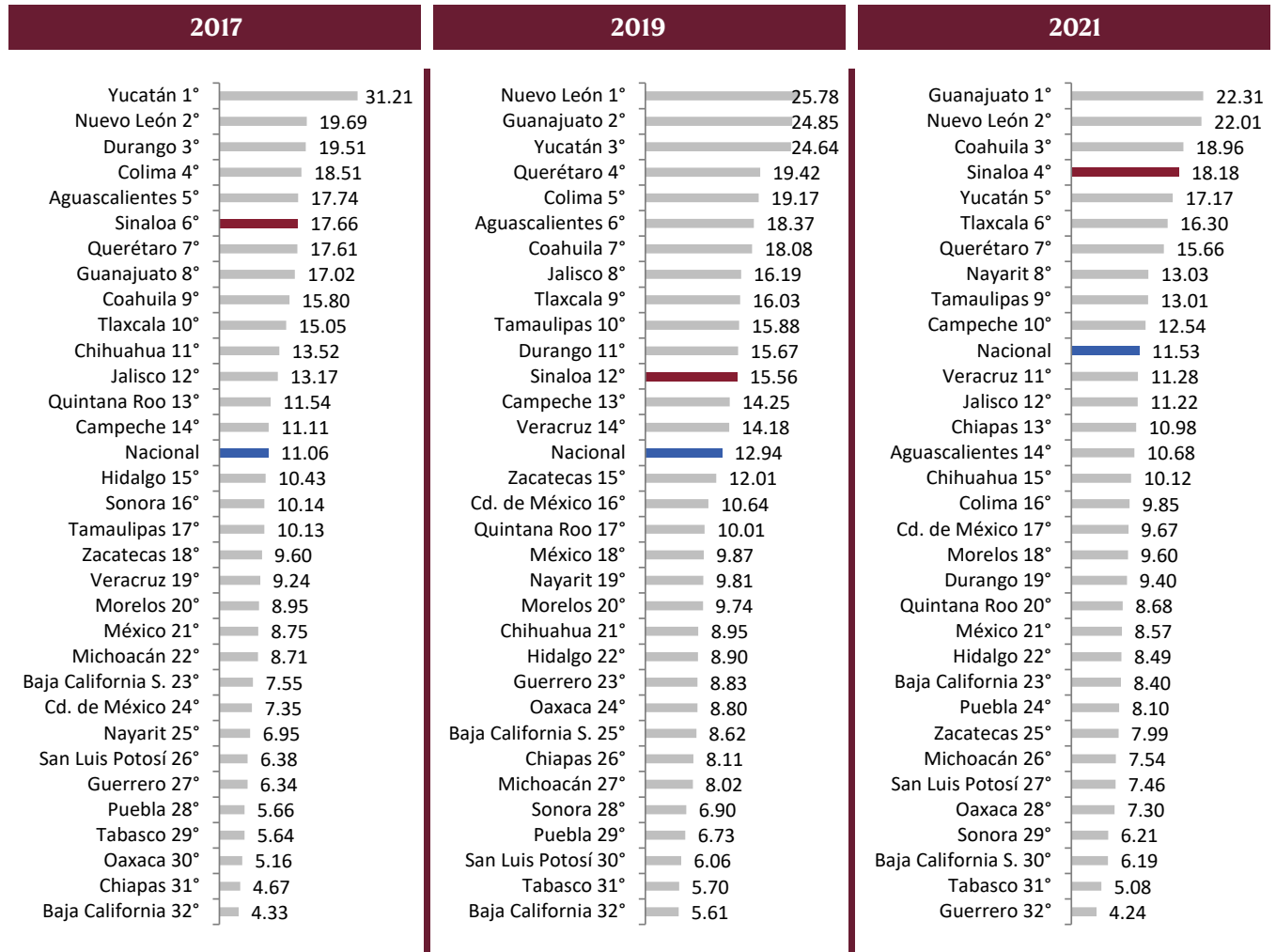
## Calles y avenidas en buen estado (%de población)



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

Sinaloa mejoró considerablemente en 2017 con la percepción del 29% de su población sobre un buen estado de las calles y avenidas, sin embargo esta sensación duró poco ya que para el 2019 y 2021 cayó al 22% donde sus habitantes cree que las calles están en buen estado. Esta calificación lo posiciona actualmente en séptimo lugar frente a los demás estados, mientras que el promedio nacional se ubica en un escaso 15.58%.

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

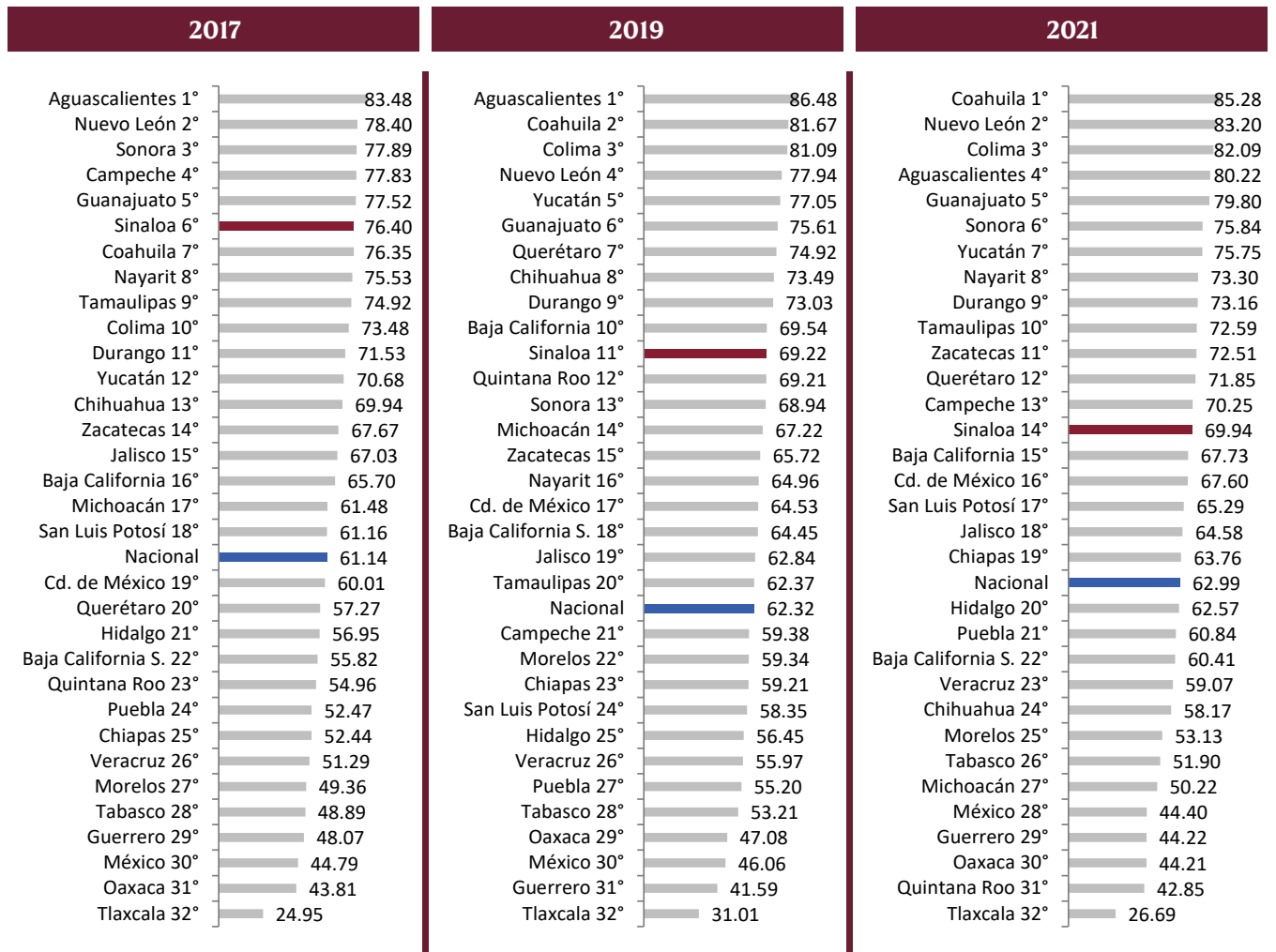


Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), INEGI.

En Sinaloa sólo el 18.2% de la población considera actualmente que la reparación de baches y coladeras es inmediata. Se estudiaba el caso de Yucatán quien en 2017 se encontraba en el primer lugar (con el 31.21% de satisfacción) y con una larga brecha respecto a la segunda entidad posicionada (Nuevo León con 19.69%), más en los años consecuentes esta entidad se emparejo con las tres primeras posiciones, incluso siendo superada en 2021 por Sinaloa, colocándose esta última en la 4ta posición a nivel nacional.



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



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

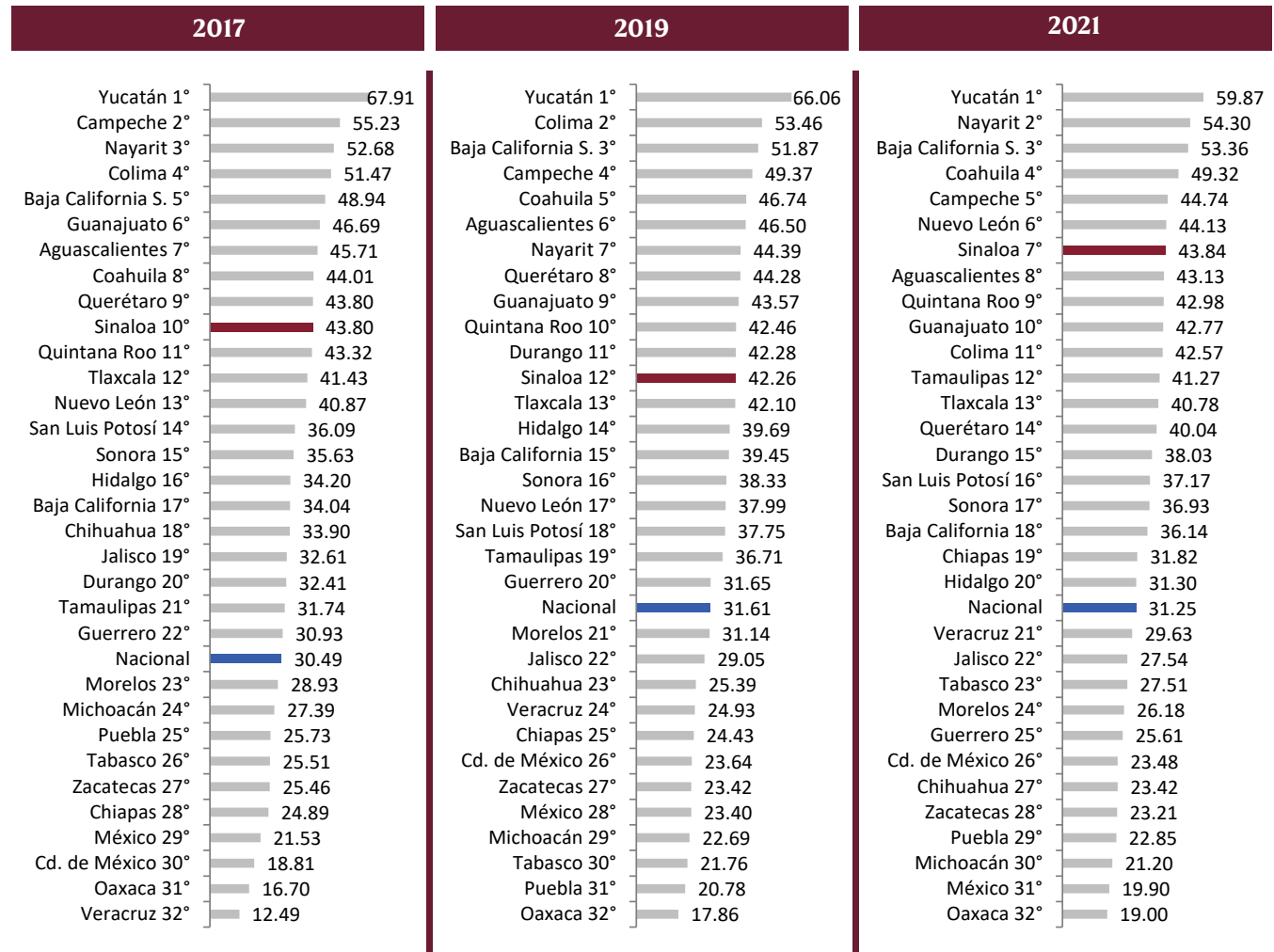
En la evaluación de semáforos funcionales se ha visto una mejora constante a nivel nacional, misma que incluye al estado de Sinaloa, sin embargo, lo anterior no se ha visto reflejado en una mejoría en su posición respecto a los demás estados. La entidad sinaloense se coloca en la 14va posición y por encima de la media nacional, sin embargo aún distante de Coahuila quien figura como líder con el 85.28% de aprobación en el tema.

# CARRETERAS Y CAMINOS

SIN CUOTAS

## Evaluación del servicio de carreteras y caminos sin cuotas

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



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

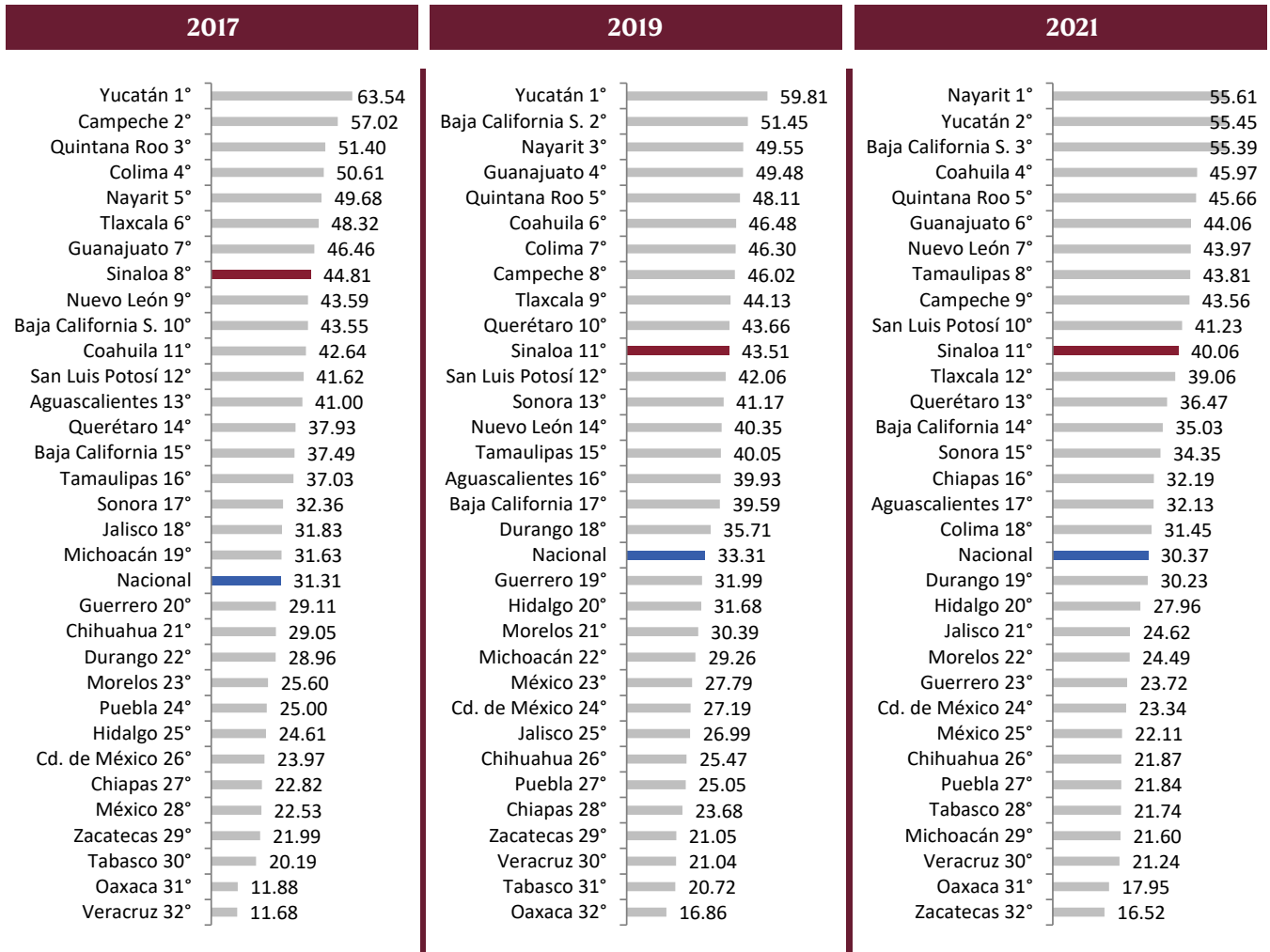
Aunque de 2013 a 2017 disminuyó la satisfacción con carreteras y caminos sin cuota de Sinaloa, por lo menos para 2021 esa tendencia no continuó y poco menos de la mitad (43.8%) de la población sinaloense encuentra satisfacción en el estado que guardan las carreteras y caminos sin cobro de cuota. En promedio el país mantiene una baja evaluación en los últimos 4 años, 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.

Las características evaluadas de este servicio son:

- Buen estado de carreteras y caminos sin cuota
- Seguridad en términos de delincuencia de carreteras y caminos sin cuota
- Comunicación con todo el estado de manera rápida de carreteras y caminos sin cuota

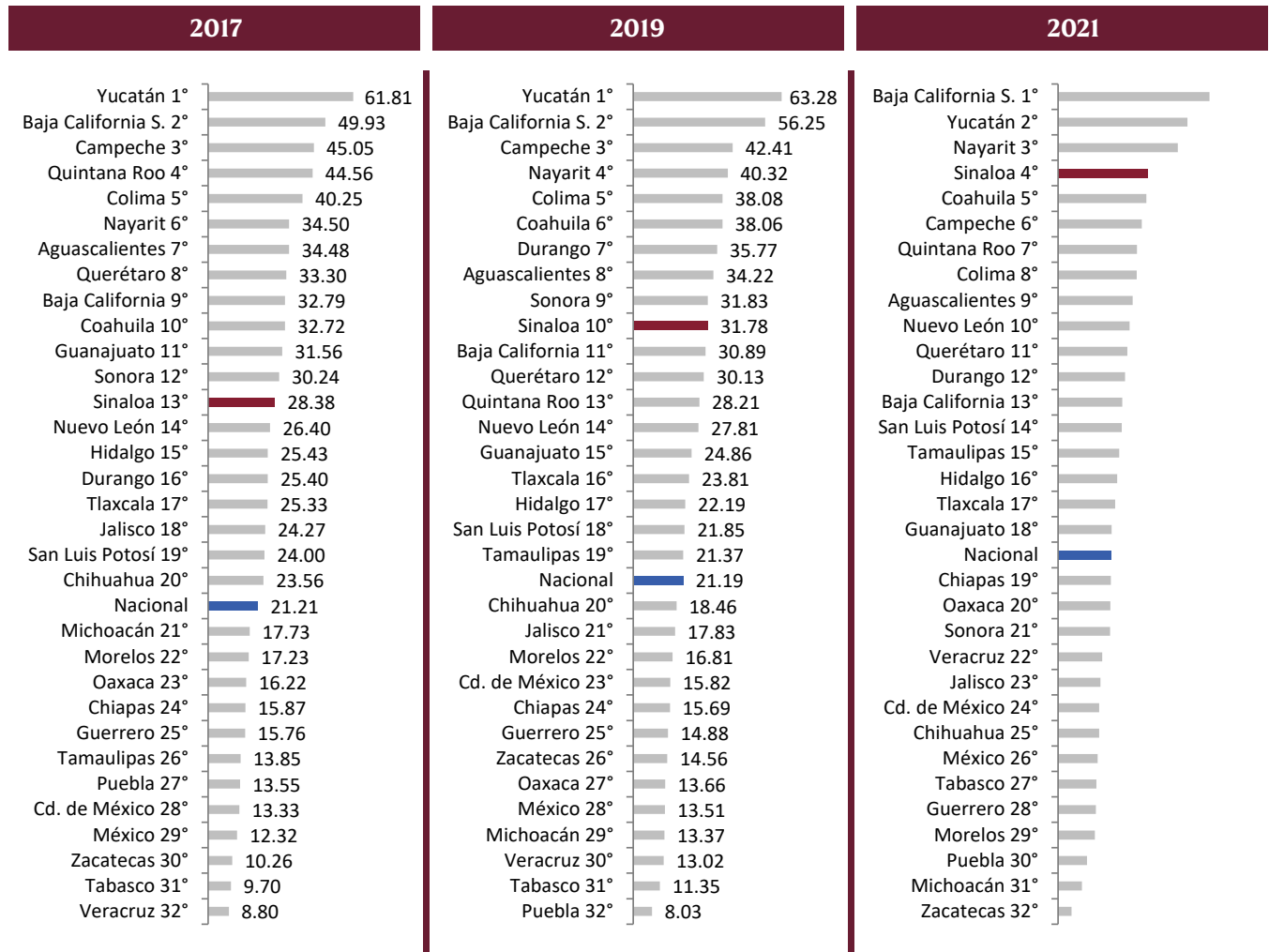
## Buen estado de carreteras y caminos sin cuota (%de población)



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

Lamentablemente desde 2013 al 2021 esta evaluación tanto en Sinaloa como a nivel nacional ha sido a la baja, reportando en este último año una de 40.06% de aprobación. A pesar de ello, Sinaloa se mantiene por encima de la media nacional a poco más de 15 puntos porcentuales de los primeros 3 lugares en el país.

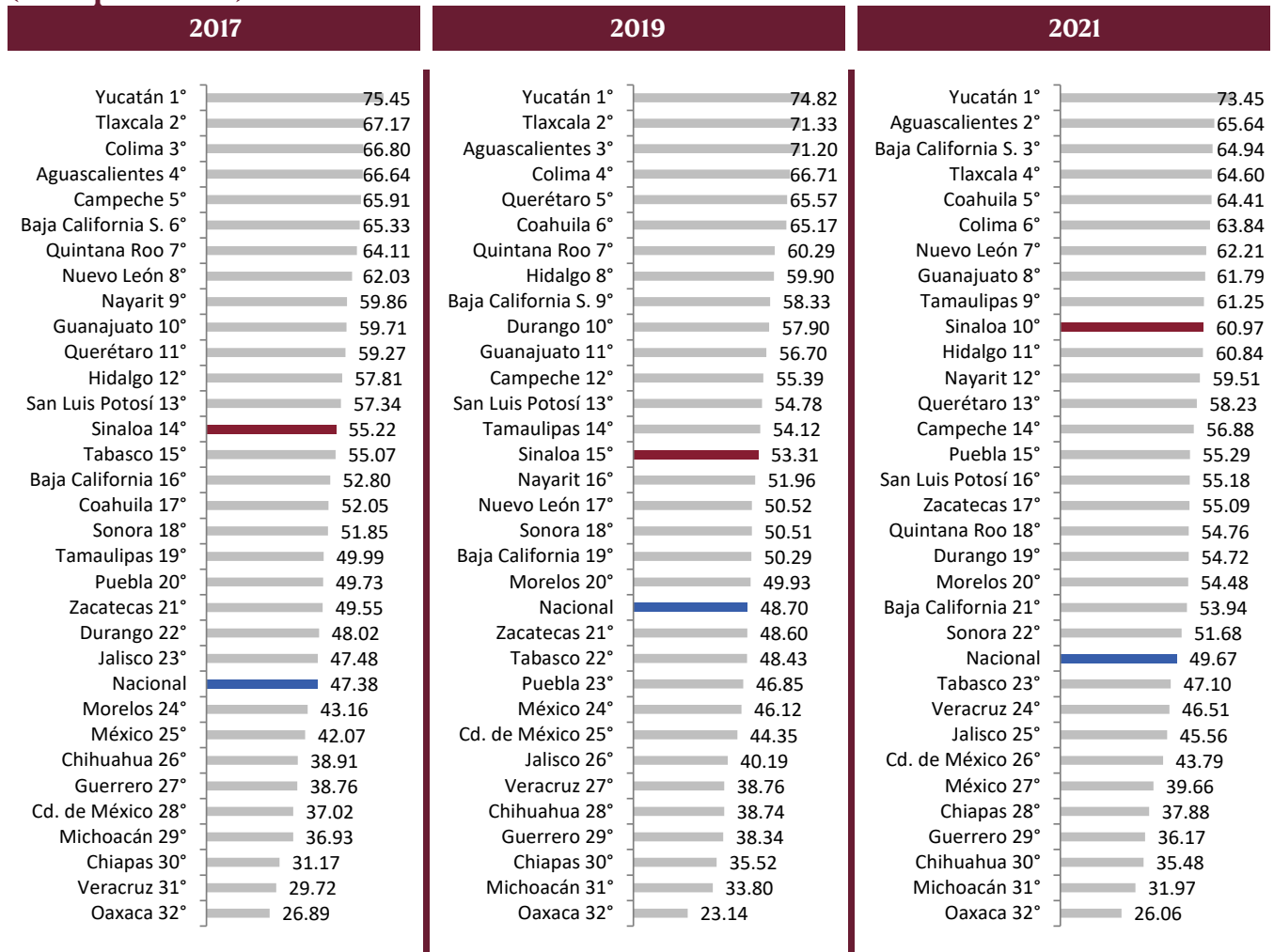
### Seguridad en términos de delincuencia de carreteras y caminos sin cuota (% de población)



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 2021 se continuó con esta tendencia y Sinaloa no ha sido la excepción al reportar que 3 personas de cada 10 no se encuentran seguras en las calles, situación que no es nada favorable ni debe confundir pese a encontrarse en el 4to lugar nacional en satisfacción.

## 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 geografía sinaloense es muy variada al contar la entidad con paisajes tanto costeros como de alta serranía, lo cual dificulta en cierto grado la conexión de sus pueblos y aleja los servicios en puntos distantes a la ciudad. Pese a ello, para el último año de evaluación 7 de cada 10 habitantes en Sinaloa piense que hay buena comunicación por las carreteras y caminos sin cuota, lo cual coloca esto en el 10mo lugar a nivel nacional en 2021.

**CIEGSIN** | Centro de Información  
Estadística y Geográfica  
del Estado de Sinaloa

---

---