



## Encuesta Nacional sobre Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG)

Edición: 2017

### Principales resultados

#### 1.- Principal problema en el estado.

En Nuevo León, la percepción de los principales problemas en el estado es similar para todos los rangos de edad. La inseguridad o delincuencia es el que tiene mayor impacto (aproximadamente, 4 de cada 5 personas en todos los rangos de edad), seguido de la corrupción (aproximadamente, 3 de cada 5 personas de la Pob. Total y PAM) y el mal desempeño del gobierno (aproximadamente, 2 de cada 5 personas de la Pob. Total y PAM). Solo el 0.5% de la población total del estado considera que no hay ningún problema actualmente y en las personas adultas mayores, dicho porcentaje es del 1.6%.

**Cuadro 1. Percepción de principales problemáticas en Nuevo León**

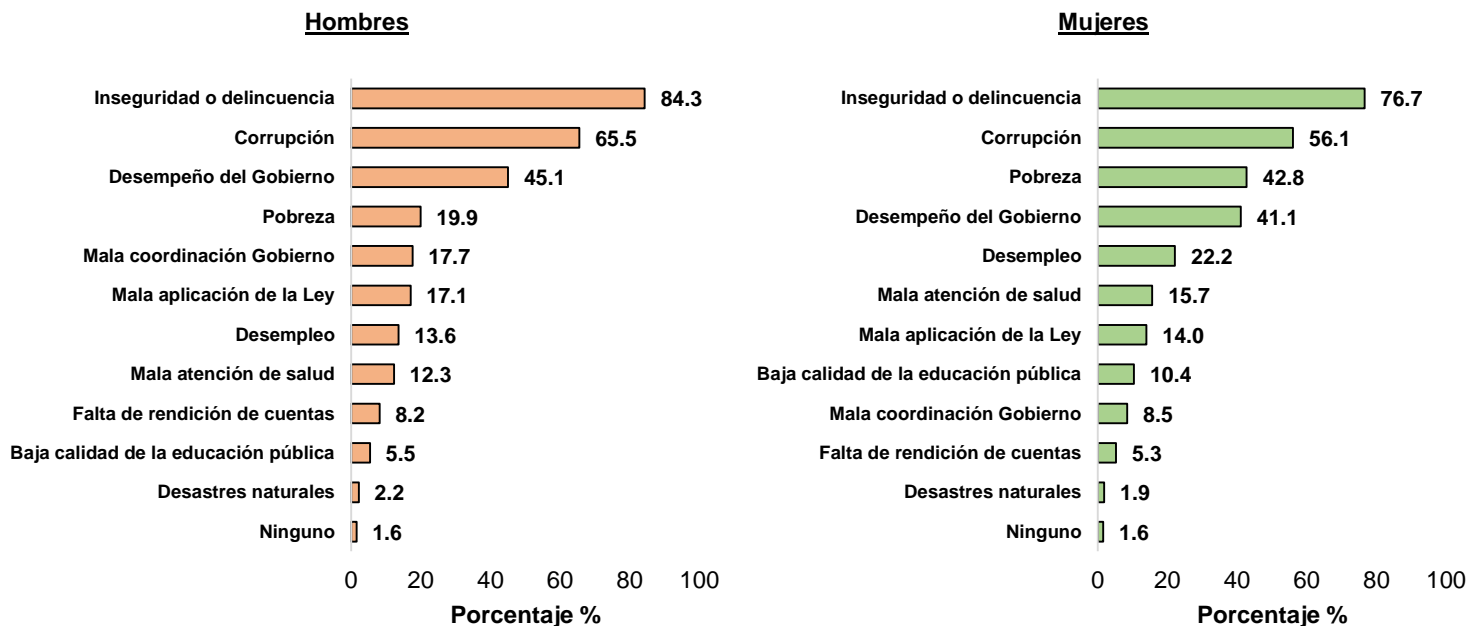
Percepción de problemática	Porcentaje %	
	Población total	Adultos Mayores
Inseguridad o delincuencia	79.0	80.7
Corrupción	61.7	61.0
Desempeño del Gobierno	43.3	43.2
Mala atención de salud	23.7	13.9
Pobreza	22.8	30.8
Desempleo	19.8	17.7
Mala aplicación de la Ley	15.7	15.6
Mala coordinación entre los distintos niveles de Gobierno	13.0	13.3
Baja calidad de la educación pública	10.8	7.8
Falta de rendición de cuentas	5.5	6.8
Desastres naturales	2.7	2.1
Ninguno	0.5	1.6

Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG 2017), INEGI.

Por sexo, los dos principales problemas en las personas adultas mayores en el estado son los mismos: inseguridad o delincuencia y corrupción. Otro de los principales problemas para los hombres adultos mayores es la pobreza (1 de cada 5 hombres) y la mala coordinación entre los diferentes niveles de gobierno (17.7%). En el caso de las mujeres, la pobreza tiene un impacto mayor que en los hombres, llegando a representar al 42.8%. Así mismo, se percibe por las mujeres adultas mayores que el desempleo es un problema en el estado, representando al 22.2%



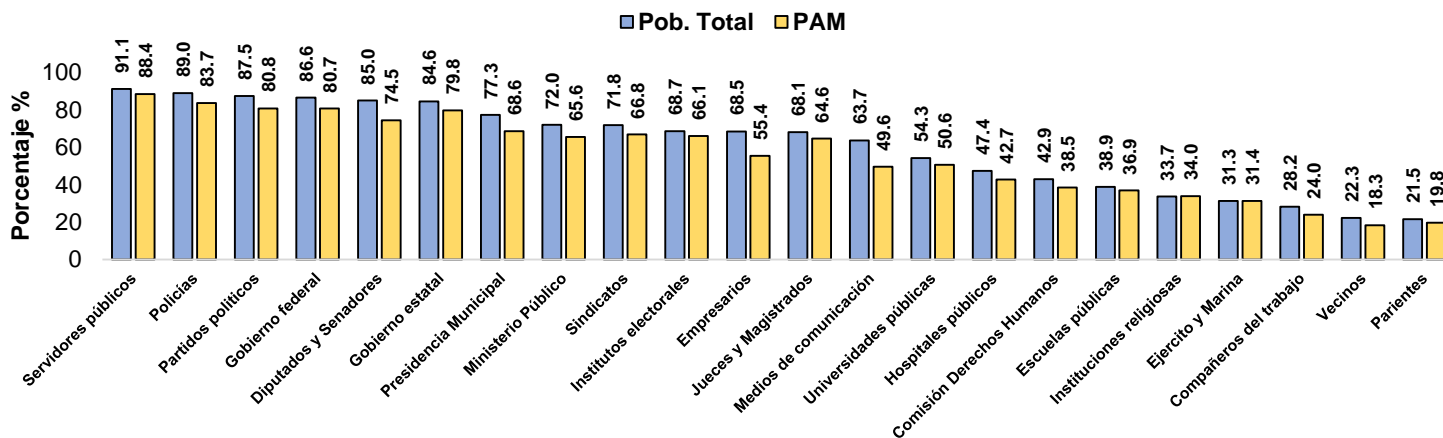
**Gráfica 1. Principal problemática en el estado para las PAM por sexo**



Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG 2017), INEGI.

**2.- Situaciones de corrupción.**

**Gráfica 2. Percepción de situaciones de corrupción**



Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG 2017), INEGI.

En Nuevo León, tanto para la población total como para la población adulta mayor, la percepción de situaciones de corrupción son similares para cada categoría. Los servidores públicos, policías, partidos políticos y el gobierno federal son las instituciones donde se registra la mayor percepción de frecuencia en situaciones de corrupción. Por el contrario, en el entorno cercano, es donde se registra la menor percepción, siendo los parientes o familiares, los vecinos y los compañeros de trabajo los que menor porcentaje registran. Así mismo, el Ejército y la Marina son las instituciones con menor percepción de corrupción entre la población adulta mayor.



### 3.- Evaluación de servicios públicos básicos

#### Percepción de satisfacción general de los servicios públicos básicos

Los servicios públicos básicos son el conjunto de bienes y actividades, que a través de la administración directa, por subsidios o mediante algún otro mecanismo regulatorio, el Estado garantiza a la población un mejor nivel de vida, buscando la igualdad de oportunidades entre sus ciudadanos. Así mismo, este tipo de servicios públicos son fundamentales, ya que desempeñan un papel esencial en el desarrollo económico y social. La ENCIG 2017 considera los siguientes servicios públicos básicos:

Suministro de agua potable	Drenaje y alcantarillado	Alumbrado público	Parques y jardines públicos
Servicio de recolección de basura	Seguridad pública (Policías)	Calles y avenidas	Caminos y carreteras

En el estado, se tiene un promedio de 57.6% de satisfacción con los servicios públicos básicos enlistados previamente; siendo el servicio de recolección de basura (90.2%) y el suministro de agua potable (86.2%) los que registran mayor percepción de satisfacción. Por el contrario, el estado de las calles y avenidas (32.4%), así como la seguridad pública (41.4%) son los servicios con menor percepción de satisfacción entre la población total.

**Cuadro 2. Percepción de los servicios públicos básicos**

	Nacional			Nuevo León		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
<b><i>Población total</i></b>						
Agua potable	54.0	54.2	53.9	86.2	86.5	85.9
Drenaje y alcantarillado	44.2	46.1	42.6	63.7	66.7	60.8
Alumbrado público	35.9	38.3	33.9	48.6	50.6	46.7
Parques y jardines públicos	38.9	41.0	37.1	51.4	52.5	50.3
Recolección de basura	65.4	65.3	65.4	90.2	90.5	90.0
Policía	23.9	24.6	23.3	41.4	39.7	43.1
Calles y avenidas	23.8	25.0	22.7	32.4	34.9	29.8
Caminos y carreteras (sin cuota - libres)	34.8	36.5	33.2	47.0	50.5	43.0
<b><i>Adultos Mayores</i></b>						
Agua potable	55.5	54.2	56.7	90.4	90.0	90.8
Drenaje y alcantarillado	48.2	49.2	47.4	73.6	76.8	70.0
Alumbrado público	44.3	46.4	42.6	60.0	59.8	60.3
Parques y jardines públicos	40.3	40.5	40.2	56.3	61.6	50.4
Recolección de basura	71.1	69.1	72.8	95.6	96.9	94.2
Policía	30.2	28.7	31.5	51.4	47.2	56.0
Calles y avenidas	28.4	28.9	28.0	46.8	47.0	46.6



Caminos y carreteras (sin cuota - libres)	35.7	37.7	33.7	49.1	53.0	43.8
---	------	------	------	------	------	------

En el caso de las personas adultas mayores, la recolección de la basura y el suministro de agua potable son los servicios con mayor percepción de satisfacción, ya que más del 90% se siente satisfecho. En el caso de los servicios con menor satisfacción son los de calle y avenidas, así como los caminos y carreteras de libre acceso (sin cuota). Al igual que como pasaba con la población total; en general, la satisfacción con los servicios en Nuevo León es más alta que a nivel nacional. Dicha satisfacción es en promedio, 21.2% mayor en la población adulta mayor de Nuevo León comparado con el registro nacional.

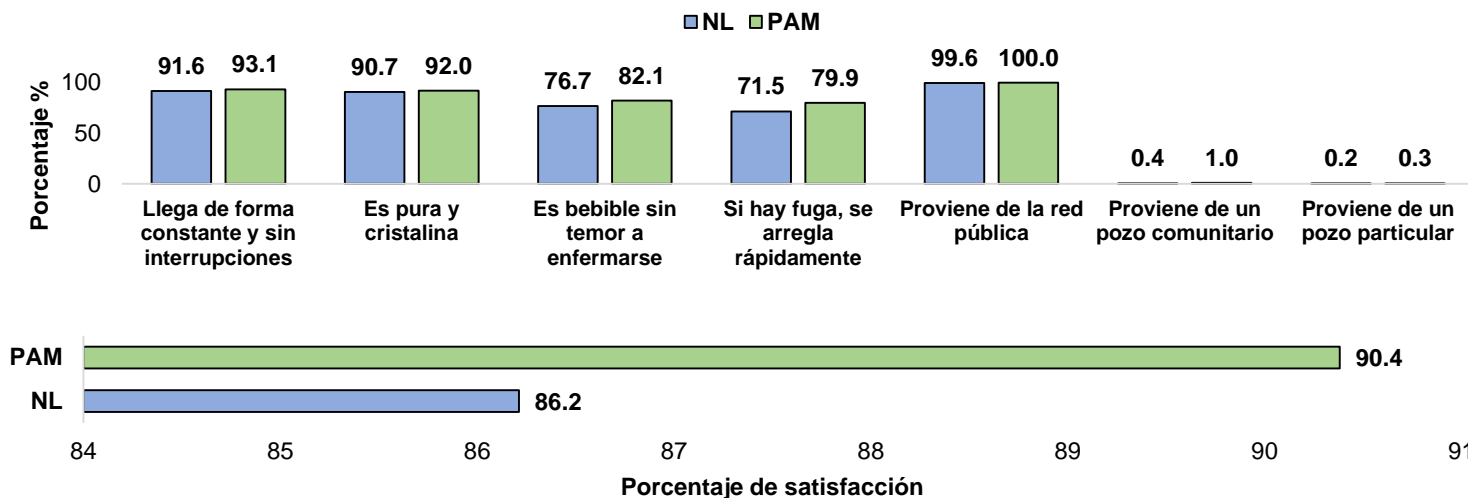
En la siguientes secciones de desglosan las características de cada uno de los servicios públicos básicos enlistados, así como su satisfacción<sup>1</sup>, comparando a la población total y a las personas adultas mayores del estado.

### Satisfacción con el servicio de suministro de agua potable.

Casi la totalidad de la población en Nuevo León refirió que el agua potable proviene de la red pública. Aproximadamente, 9 de cada 10 personas no presenta fallas en el suministro del servicio (es decir, llegar de forma constante y sin interrupciones), así como que considera que es pura y cristalina.

3 de cada 4 personas de la población total y 4 de cada 5 personas adultas mayores consideran que el agua es bebible sin temor a enfermarse. Más del 70% considera que en caso de fugas de agua, estas se arreglan rápidamente.

**Gráfica 3. Características y satisfacción con el servicio de agua potable.**



Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG 2017), INEGI.

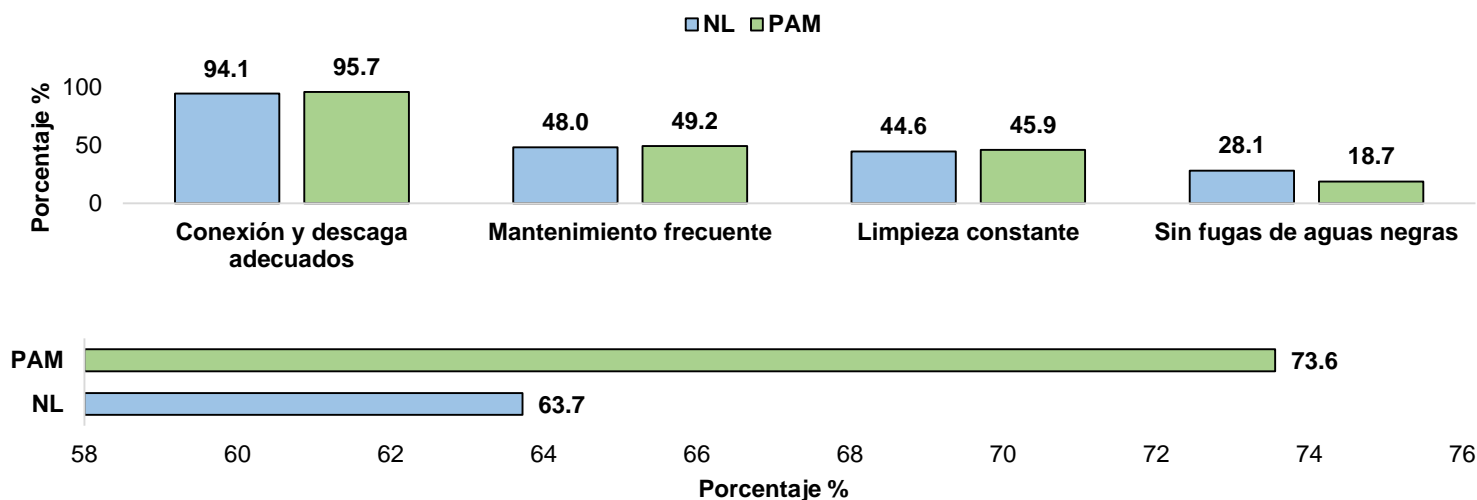
### Satisfacción y características del servicio de drenaje y alcantarillado.

<sup>1</sup> La satisfacción con el servicio se refiere a todos aquellos servicios públicos donde los usuarios manifestaron sentirse *muy satisfechos* o *satisfechos* con los mismos.



Más del 90% de la población en Nuevo León considera que el servicio de drenaje y alcantarillado del estado funciona de manera correcta; es decir, tiene conexión y descarga adecuado. Así mismo, 1 de cada 2 PAM considera que el mantenimiento es el recomendado (frecuente) y hay limpieza constante. El 28% de la población total considera que no se presentan fugas de aguas negras, mientras que para las PAM, el porcentaje es del 18.7%.

**Gráfica 4. Características y satisfacción con el servicio de drenaje y alcantarillado**

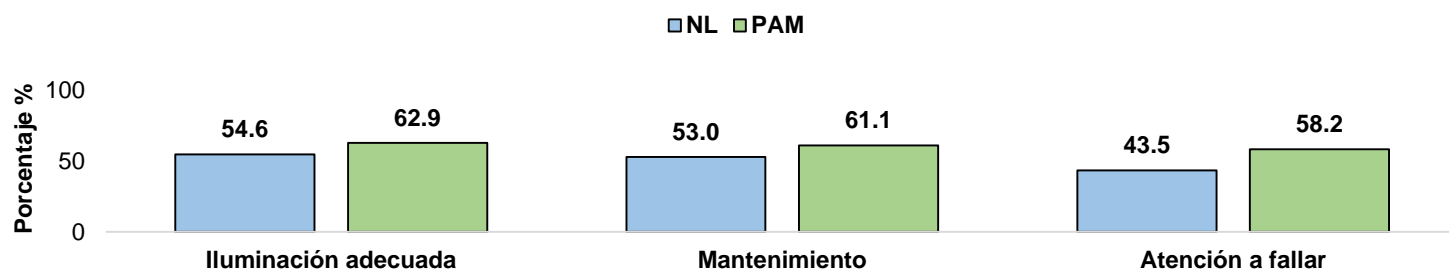


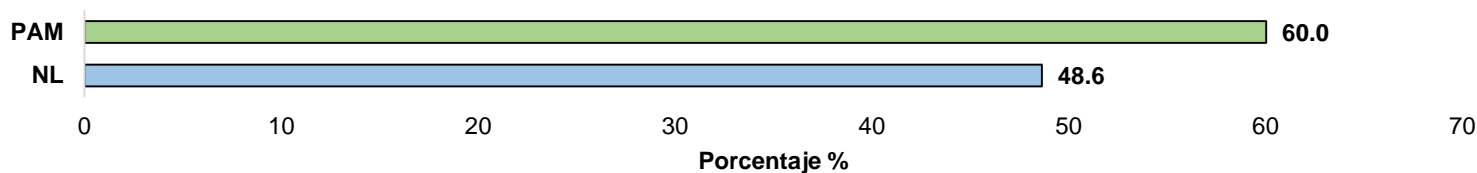
Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG 2017), INEGI.

**Satisfacción y características del servicio de alumbrado público.**

Aproximadamente, 2 de cada 3 PAM y 1 de cada 2 personas de la población total en el estado consideran que el servicio de alumbrado público ilumina de manera adecuada. 3 de cada 5 PAM que el mantenimiento es el correcto y que se recibe atención de manera adecuada en caso de fallas.

**Gráfica 5. Características y satisfacción con el servicio de alumbrado público**



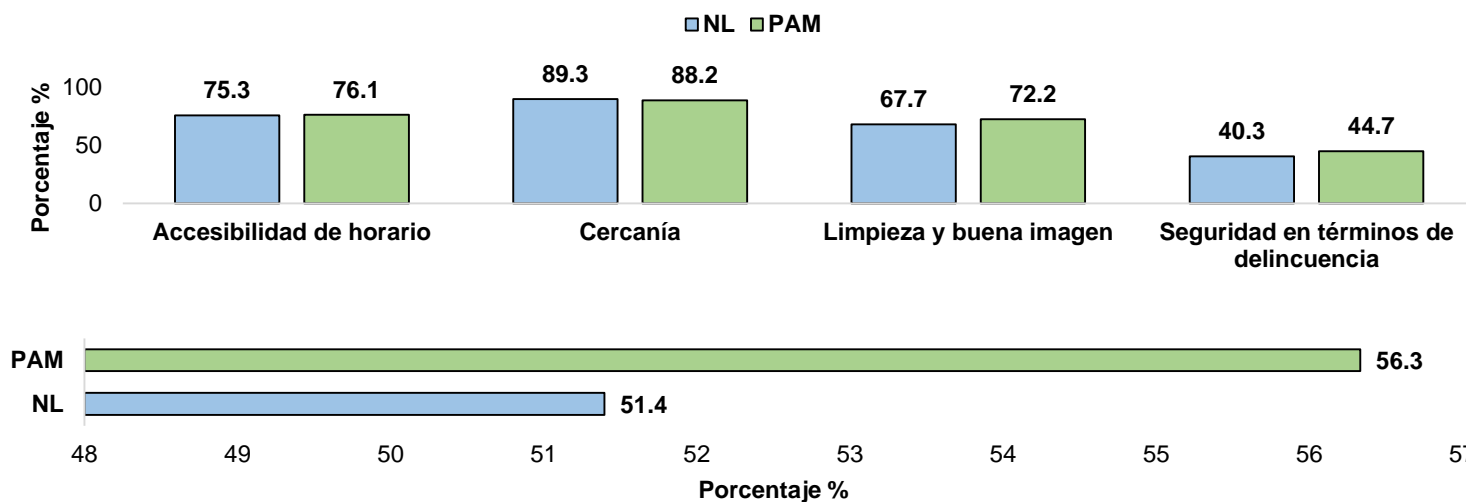


Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG 2017), INEGI.

### 3.5 Satisfacción y características de los parques y jardines públicos.

En general, tanto para la población total como para las personas adultas mayores, la mayoría cuenta con algún parque o jardín público cerca de su vivienda. Aproximadamente, 3 de cada 4 personas considera que tienen accesibilidad de horario para ir a estos parques o jardines y 7 de cada 10 PAM consideran que son limpios y tienen buena imagen. Por último, 2 de cada 5 PAM considera que son seguros en términos de delincuencia.

**Gráfica 6. Características y satisfacción con los parques y jardines públicos**

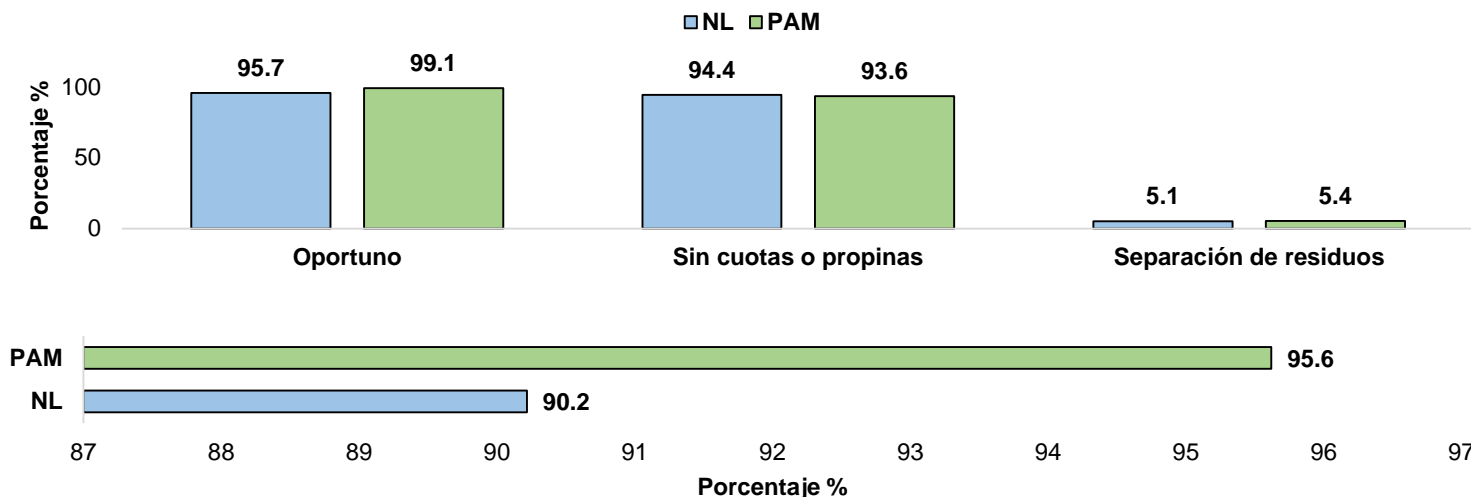


Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG 2017), INEGI.

### 3.6.- Satisfacción y características del servicio de recolección de basura.

Casi la totalidad de las personas adultas mayores (99%) considera que el servicio de Recolección de basura es oportuno; el 95% reporta que no tiene que dar cuotas o propinas y al 5.98% le han solicitado la separación de residuos. En el caso de la población total, los porcentajes registrados son similares a los obtenidos para las personas adultas mayores.

**Gráfica 7. Características y satisfacción del servicio de recolección de basura**

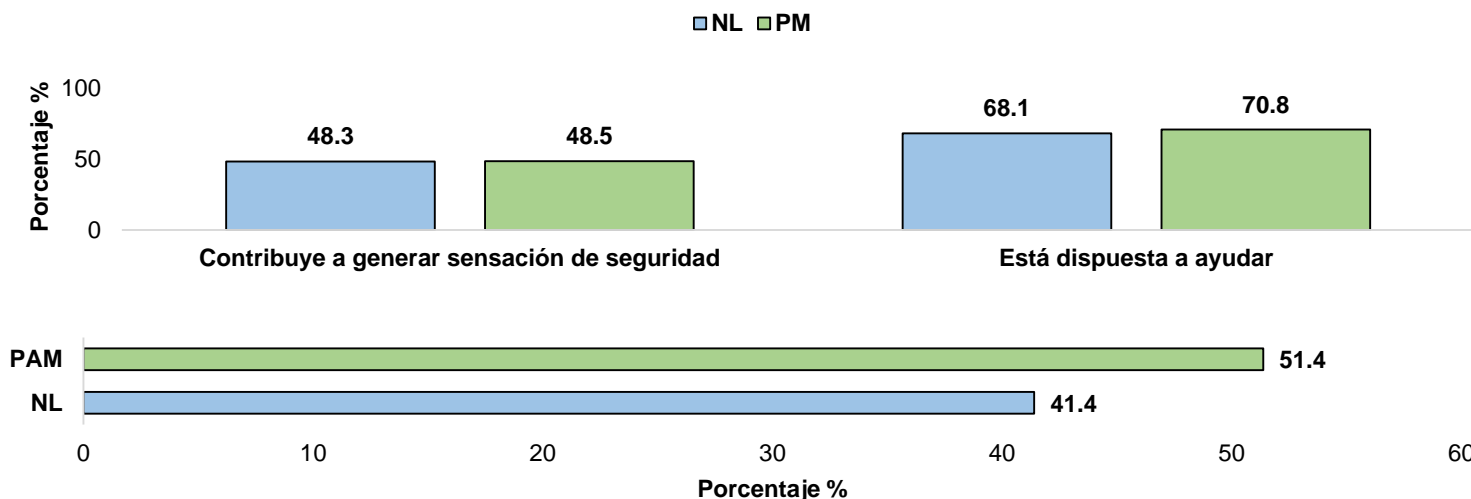


Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG 2017), INEGI.

### 3.7.- Satisfacción y características del servicio de seguridad pública (Policías).

Aproximadamente 2 de cada 3 personas adultas mayores refirió que la Policía de su ciudad tuvo la disposición para ayudarlo en caso de requerirlo. Por otra parte, el 48.5% declaró que el servicio prestado contribuye a generar sensación de seguridad.

**Gráfica 8. Características y satisfacción del servicio de seguridad pública (Policías)**

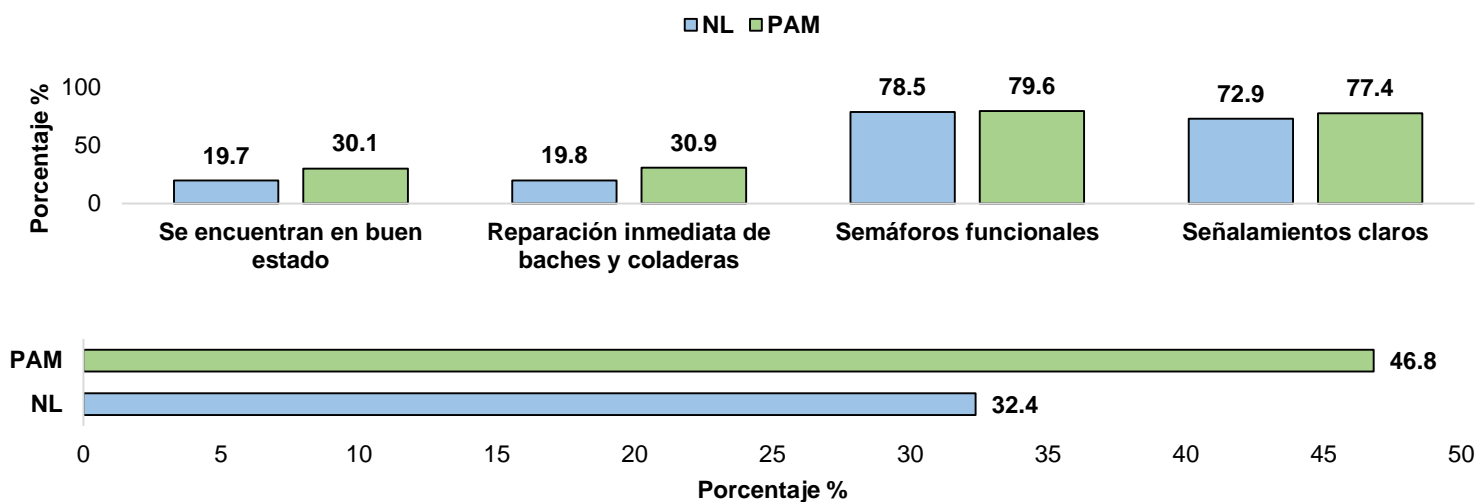


Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG 2017), INEGI.

### Satisfacción y características del estado de calles y avenidas.

Aproximadamente, 4 de cada 5 personas adultas mayores considera que los semáforos son funcionales al transitar por las Calles y avenidas; el 77.4% declaró que los señalamientos viales son claros. Aproximadamente 3 de cada 10 considera que las calles se encuentran en buen estado y que hay reparación inmediata de baches y coladeras.

**Gráfica 9. Características y satisfacción del estado de calles y avenidas.**

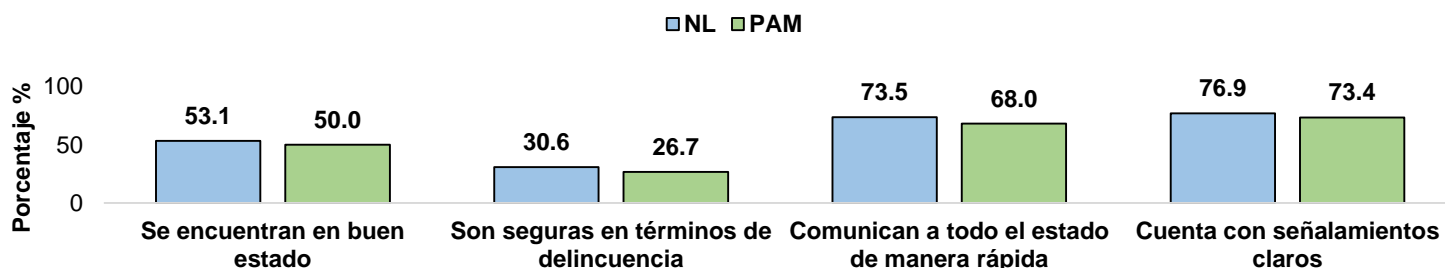


Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG 2017), INEGI.

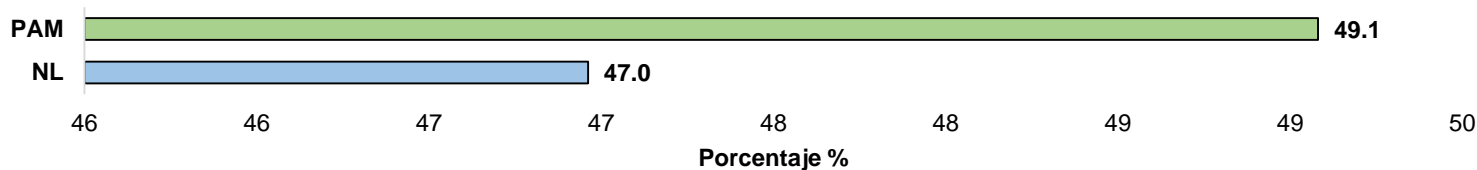
**Satisfacción y características del estado de carreteras y caminos de libre tránsito (sin cuota).**

1 de cada 2 personas adultas mayores considera que las carreteras y caminos de libre tránsito (sin cuota) se encuentran en buen estado, el 73% considera que tienen señalamientos claros, el 68% menciona que las que hay en el estado lo conectan de manera rápida y el 26.7% considera que son seguras en términos de delincuencia.

**Gráfica 10. Características y satisfacción del estado de carreteras y caminos de libre tránsito**







Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG 2017), INEGI.

#### 4.- Evaluación de los servicios públicos bajo demanda

##### Percepción de los servicios públicos bajo demanda.

A comparación de los servicios públicos básicos enlistados en la sección anterior, los servicios públicos bajo demanda, por sus características es necesario la aportación o pago de cuotas para poder tener acceso a ellos. Los servicios públicos bajo demanda son los siguientes:

<b>Educación pública básica y universitaria</b>	<b>Servicios del IMSS</b>	<b>Servicios del ISSSTE</b>	<b>Servicios de salud estatal o Seguro Popular</b>
<b>Suministro de energía eléctrica</b>	<b>Transporte público urbano</b>	<b>Metro o tren ligero</b>	<b>Autopista o carretera (con cuota)</b>

Tal y como paso en la sección anterior, la evaluación general de los servicios públicos bajo demanda con respecto a satisfacción es mayor en Nuevo León que a nivel nacional, tanto para la población total en el estado como para las personas adultas mayores. Siendo en promedio, 13.4% mayor para la población total y 16.7% en las personas adultas mayores. Entre la población total del estado, los tres servicios con mejor percepción de satisfacción son la educación pública universitaria (9 de cada 10 personas), el suministro de energía eléctrica (84.2%) y las autopistas o carreteras de cuota (78.3%). Por el contrario, los servicios con menor satisfacción entre la población total son los que provee el IMSS (47.3%) y el transporte público urbano (1 de cada 2 personas).

En el caso de las personas adultas mayores, la totalidad de la población considera satisfactoria la educación universitaria que se imparte en el estado. De manera similar, en promedio el 91% considera que el suministro de energía eléctrica y la educación pública obligatoria (básica) son satisfactorias. El servicio con menor satisfacción entre las PAM es el transporte público (56.8%)

**Cuadro 2. Satisfacción general con los servicios públicos básicos bajo demanda**

	Nacional			Nuevo León		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
<b><i>Población total</i></b>						
Educación pública obligatoria	66.9	66.7	67.1	74.0	75.9	72.5



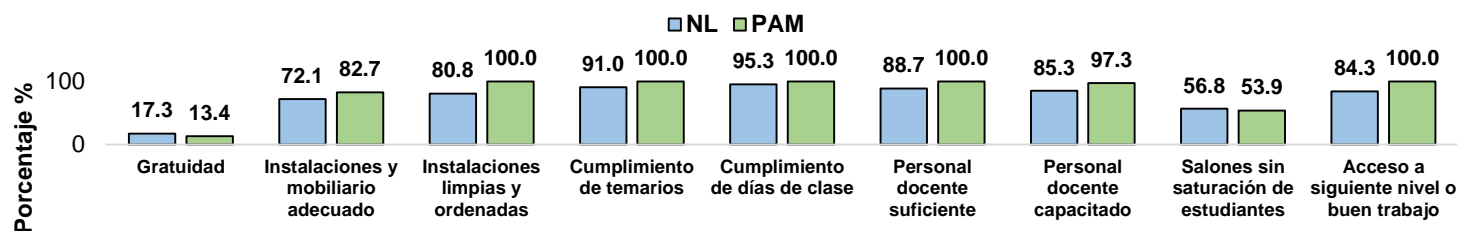
Educación pública Universitaria	82.4	83.5	81.3	89.6	83.5	93.1
IMSS	44.5	45.1	44.0	47.3	48.3	46.3
ISSSTE	47.8	49.9	46.6	72.1	67.7	74.8
Servicios de salud estatal o Seguro Popular	47.8	49.9	46.6	72.1	67.7	74.8
Suministro de energía eléctrica	76.3	77.2	75.5	84.2	84.9	83.5
Transporte público Urbano	31.3	30.4	32.0	50.8	51.1	50.5
Metro o Tren ligero	51.4	52.9	50.0	69.4	73.7	64.6
Autopista o carretera (con cuota)	69.1	70.6	67.5	78.3	81.2	74.4
<b>Adultos Mayores</b>						
Educación pública obligatoria	68.2	69.0	67.4	91.1	100.0	85.3
Educación pública Universitaria	76.5	74.3	79.9	100.0	0.0	100.0
IMSS	66.1	65.5	66.5	71.4	70.7	72.0
ISSSTE	55.2	53.9	56.1	82.0	80.7	84.1
Servicios de salud estatal o Seguro Popular	55.2	53.9	56.1	82.0	80.7	84.1
Suministro de energía eléctrica	80.3	80.8	79.9	91.3	90.9	91.7
Transporte público Urbano	39.9	35.4	43.9	56.8	52.9	60.9
Metro o Tren ligero	51.2	55.5	47.0	61.4	62.2	59.9
Autopista o carretera (con cuota)	68.4	69.7	66.9	75.3	80.9	65.3

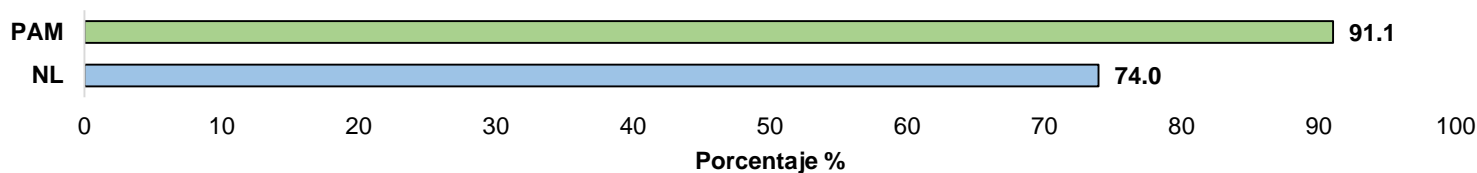
Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG 2017), INEGI.

### Satisfacción con el servicio de la educación pública obligatoria (básica).

En general, las personas adultas mayores consideran que las características del servicio de educación pública obligatoria son satisfactorias. Las áreas a mejorar son la gratuidad y la cantidad de alumnos (saturación) que hay por salón. En el caso de las PAM, solo el 13.4% considera que la educación básica es gratuita y no se tiene que pagar alguna cuota, mientras que para la población total dicho porcentaje sube al 17.3%. Con respecto a la saturación de estudiantes, el 53.9% de las PAM considera que debería de haber más salones en este nivel educativo.

**Gráfica 11. Satisfacción y características de la educación pública obligatoria (básica)**



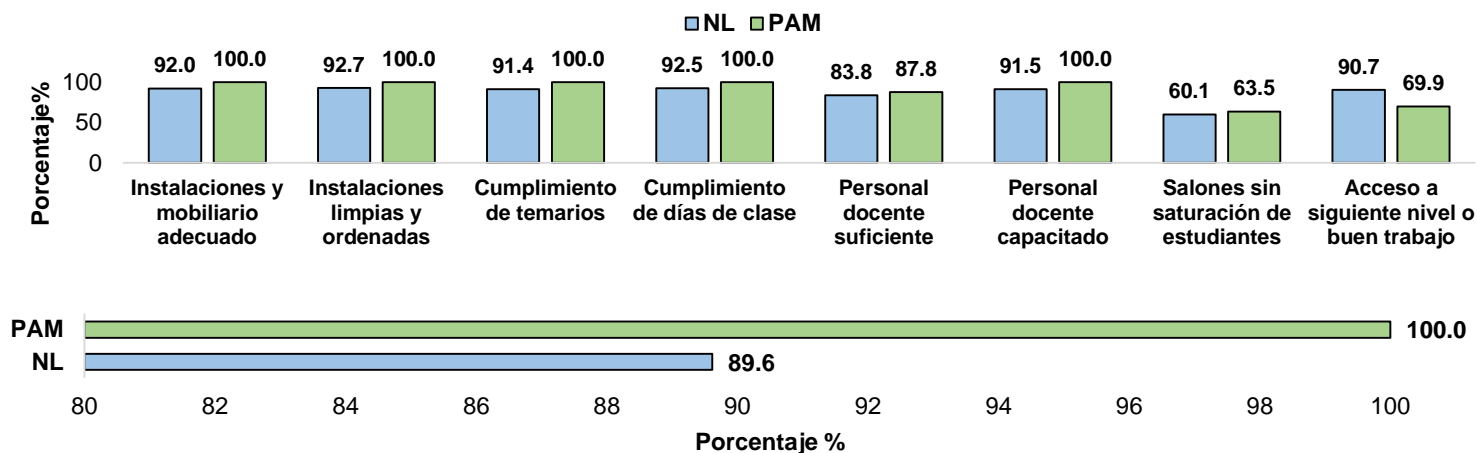


Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG 2017), INEGI.

**Satisfacción con el servicio de la educación pública universitaria.**

Como se mencionó en la introducción a esta sección, para las personas adultas mayores, la educación pública universitaria es el servicio público bajo demanda con mayor percepción de satisfacción. Como pasaba con la educación pública básica, una de las áreas de oportunidad que se detectan es que se considera que deberían de haber más salones para evitar saturación de clases. Así mismo, un 30% considera que los estudiantes no egresan con las habilidades necesarias para seguir con el siguiente nivel educativo o para entrar al mercado laboral.

**Gráfica 12. Satisfacción y características de la educación pública universitaria**

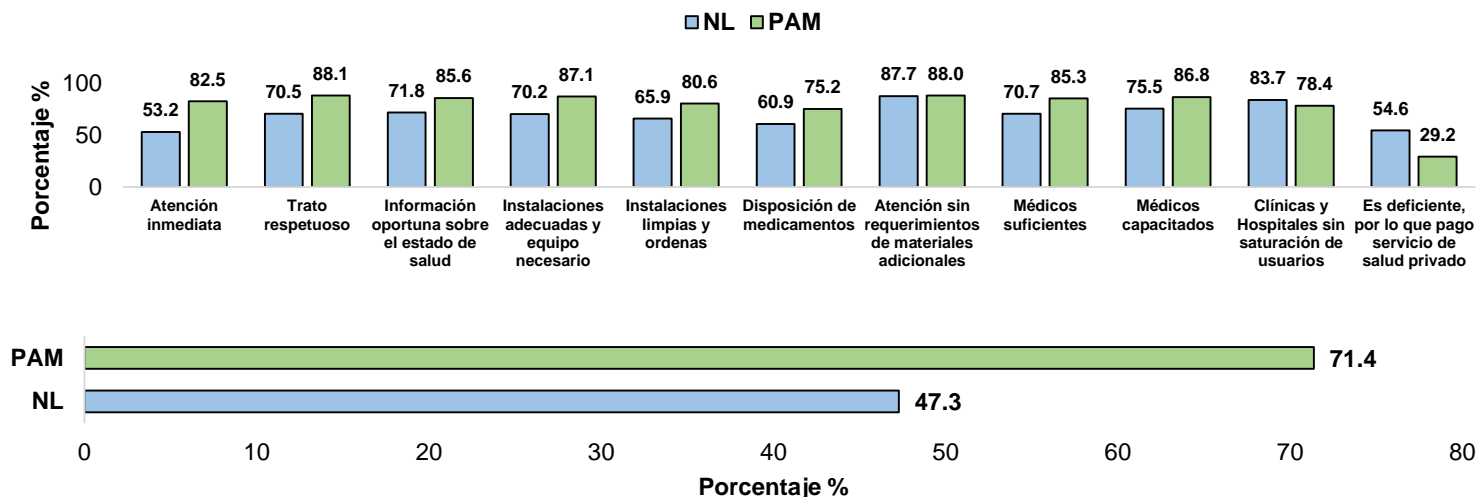


Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG 2017), INEGI.

**Satisfacción con el servicio del IMSS.**

El 88% de los Adultos Mayores usuaria del servicio de salud en el IMSS no le fue requerido material de curación o equipo médico adicional al momento de realizar la consulta. Por otra parte, aproximadamente 1 de cada 5 considera que existe saturación de usuarios en las Clínicas y Hospitales. 7 de cada 10 considera que el servicio brindado no tiene deficiencias, por lo que no fue necesario contratar servicios médicos privados.

**Gráfica 13. Satisfacción y características del servicio del IMSS**

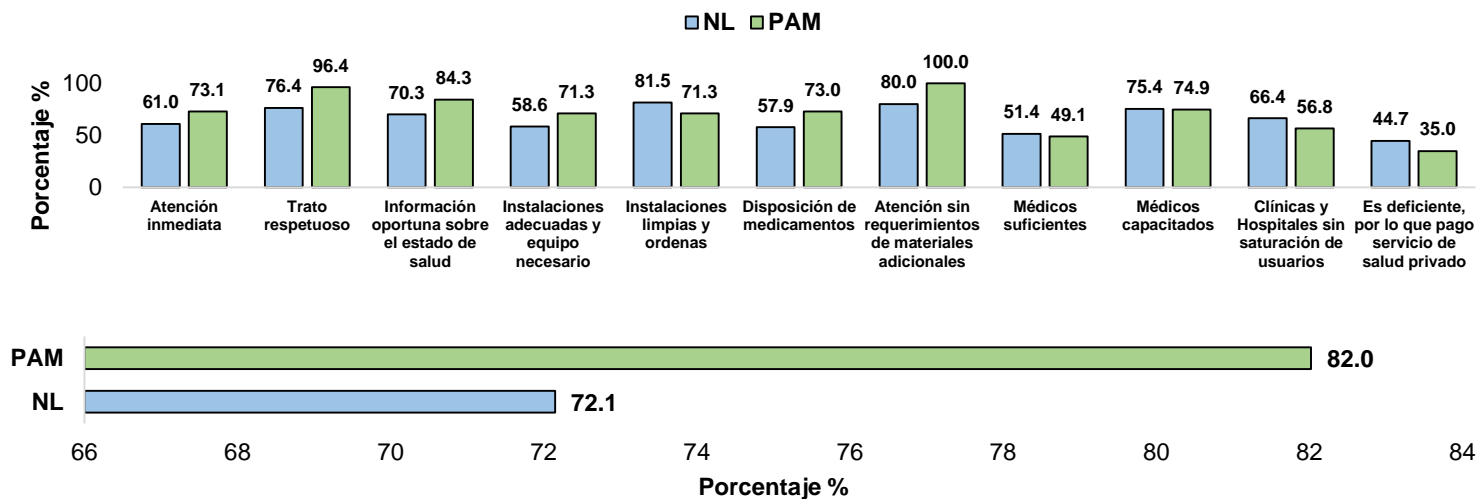


Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG 2017), INEGI.

### Satisfacción con el servicio del ISSSTE.

7 de cada 10 Adultos Mayores usuaria del servicio de salud en el ISSSTE refirió que fue atendida en instalaciones limpias y ordenadas, mientras que el 56.8% declaró que recibió atención médica en Clínicas y Hospitales sin saturación de usuarios. El 96.4% considero que recibió un trato respetuoso al realizar una consulta médica.

Gráfica 14. Satisfacción y características del ISSSTE



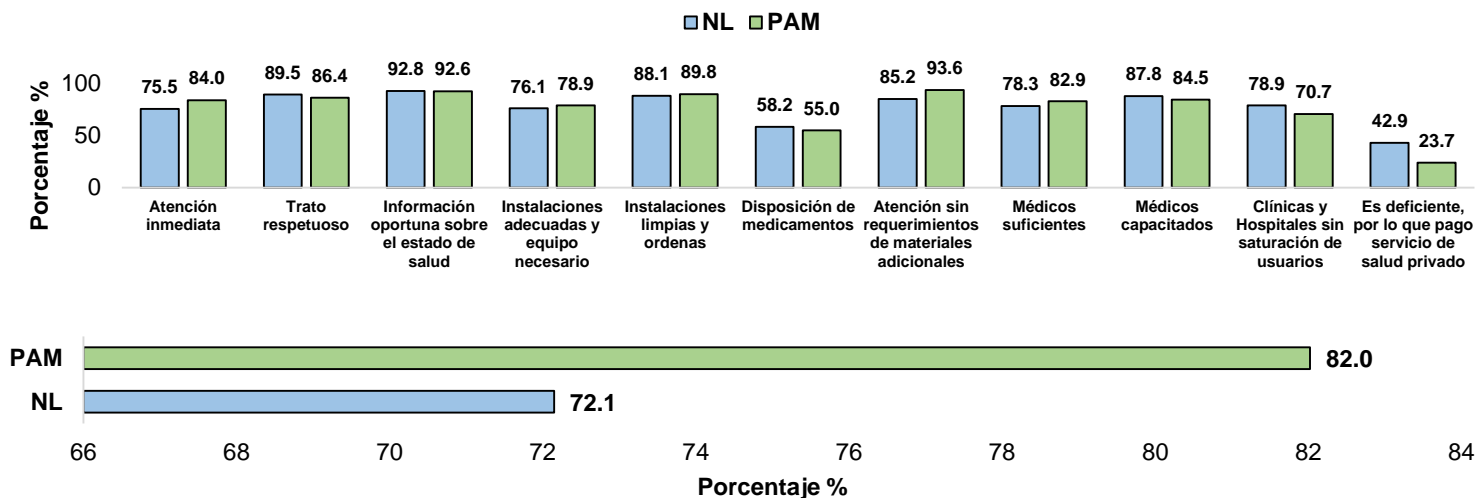
Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG 2017), INEGI.

### Satisfacción con los servicios de salud estatales o el Seguro Popular.



El 92.6% de las personas adultas mayores usuaria de los servicios médicos Estatales o del Seguro popular reportó que recibió información oportuna sobre su estado de salud. Aproximadamente 9 de cada 10 fue atendida en instalaciones médicas limpias y ordenadas. El 55% tuvo disposición de los medicamentos necesarios para su tratamiento y aproximadamente 3 de cada 4 PAM considera que la atención médica recibida no presenta deficiencias, por lo que no fue necesario la contratación de servicios médicos privados.

**Gráfico 15. Satisfacción y características de los servicios de salud estatales o el Seguro Popular**

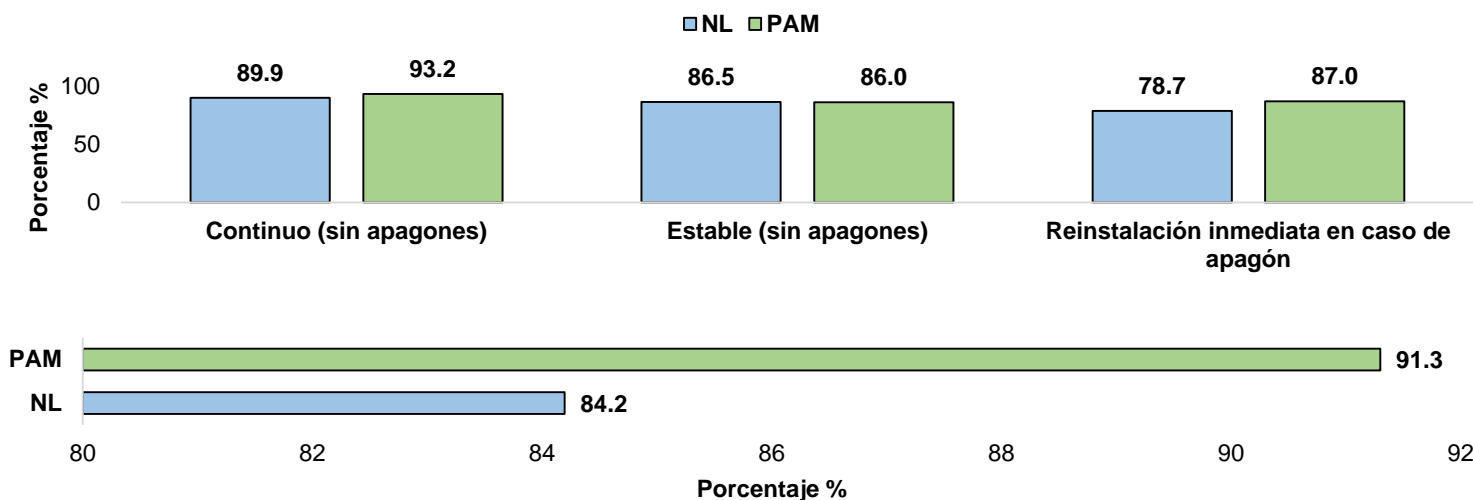


Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG 2017), INEGI.

**4.7.- Satisfacción con el suministro de energía eléctrica.**

El 93.2% de las personas adultas mayores usuarios del servicio de suministro de energía eléctrica lo recibieron de manera continua (sin apagones). Por otra parte, 87% experimentó una reinstalación inmediata cuando ocurrieron fallas.

**Gráfica 16. Satisfacción y características del suministro de energía**



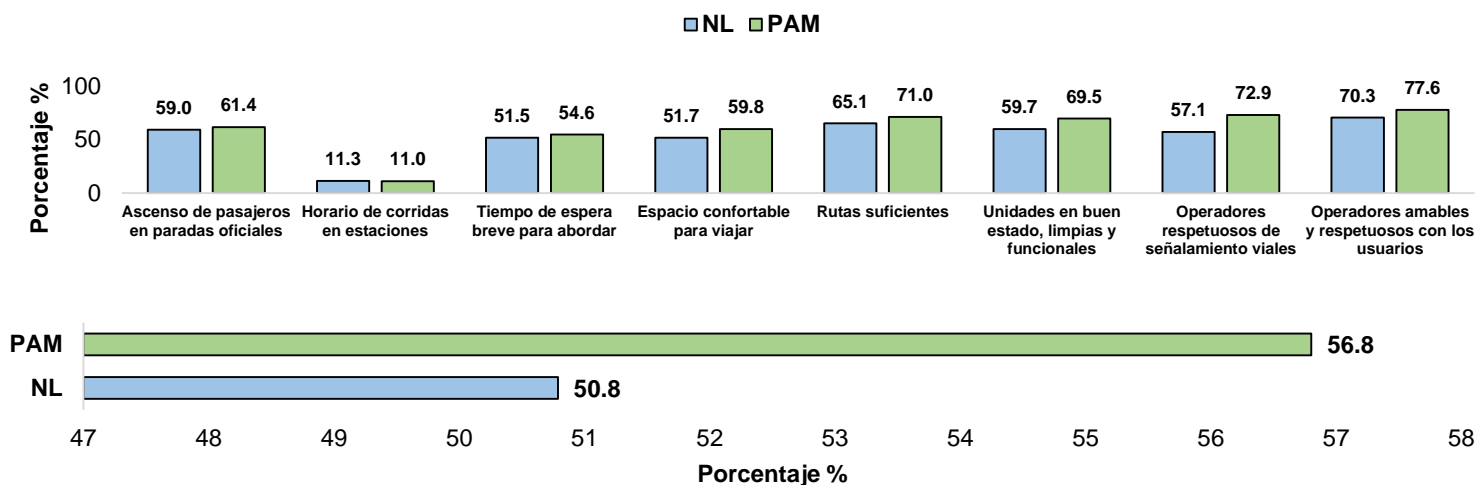


Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG 2017), INEGI.

**Satisfacción con el servicio de transporte público urbano.**

Para las personas adultas mayores, el servicio público bajo demanda con menor satisfacción es el transporte público urbano, donde aproximadamente, 1 de cada 2 personas esta insatisfecha. El 77.6% de las PAM que uso el servicio de Transporte público refirió que conto con Operadores amables y respetuosos. Aproximadamente, 7 de cada 10 considera que hay suficientes rutas para satisfacer la demanda del servicio y que las unidades se encuentran en buen estado. Solo el 11% pudo enterarse de los horarios de las corridas en las estaciones de ascenso y descenso.

**Gráfica 17. Satisfacción y características del transporte público urbano**

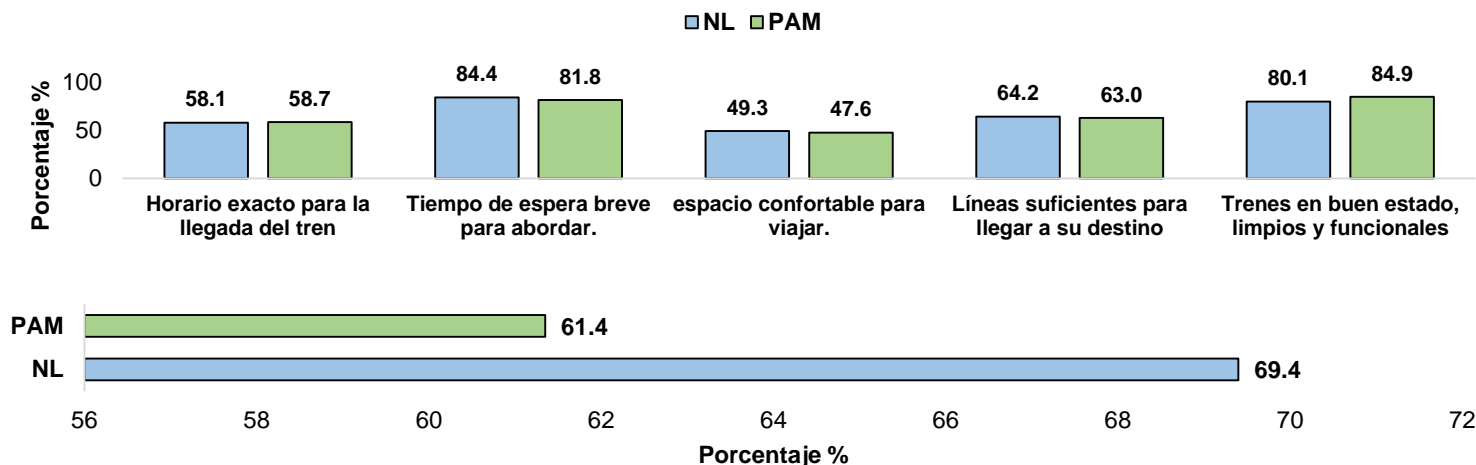


Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG 2017), INEGI.

**4.9.- Satisfacción con el servicio del Metro.**

Con respecto al servicio del Metro, las mayores deficiencias para las personas adultas mayores es que el espacio para viajar no es cómodo (47.6%) y que los horarios de llegada del tren no son exactos. Aproximadamente, 2 de cada 5 considera que no hay líneas suficientes para su destino.

**Gráfica 18. Satisfacción y características del servicio del Metro**

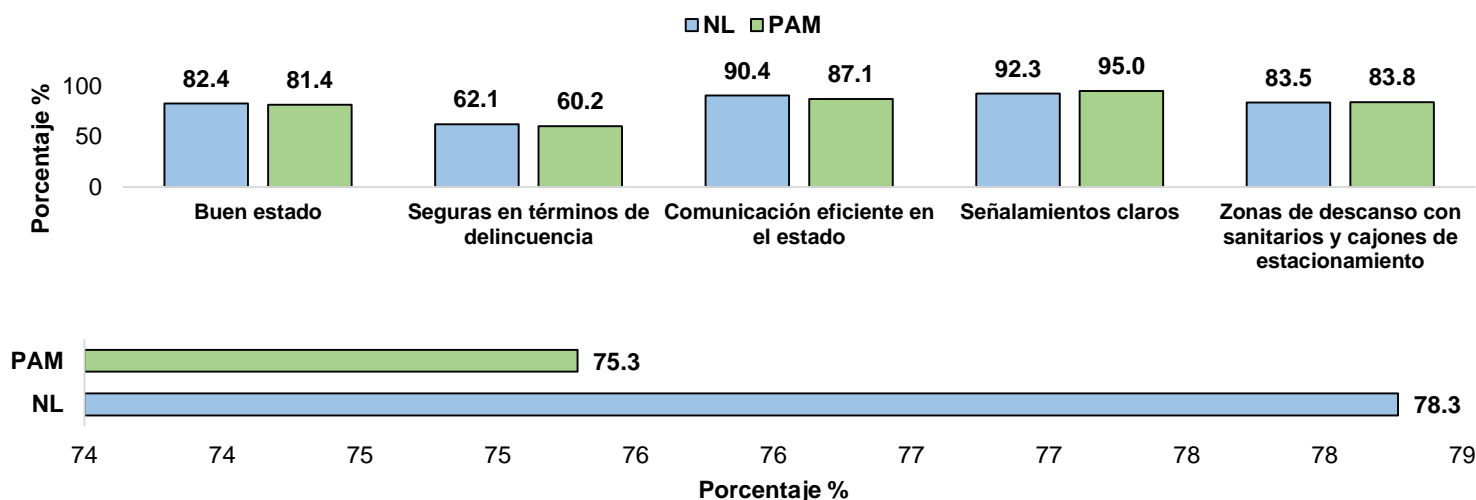


Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG 2017), INEGI.

### Satisfacción con las autopistas o carreteras de cuota.

El 95% de las PAM usuaria de las Autopistas con casetas de cuota encontró señalamientos claros al transitar por ellas; 87.1% considera que comunican de manera eficiente al estado; 4 de cada 5 considera que se encuentran en buen estado y 3 de cada 5 considera que son seguras en términos de delincuencia.

**Gráfica 19. Satisfacción y características de las autopistas o caminos de cuota**



Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG 2017), INEGI.

### 5.- Confianza en instituciones o actores de la sociedad



Con respecto a la confianza<sup>2</sup> que les generan las instituciones públicas o ciertos actores de la sociedad, en general, la población de Nuevo León considera que sus familiares son los que mayor confianza les genera. En el caso de las personas adultas mayores, el 93.7% declara que su familia es a quien más confianza le tiene, mientras que para el resto de la población, esta misma categoría representa el 92.4%

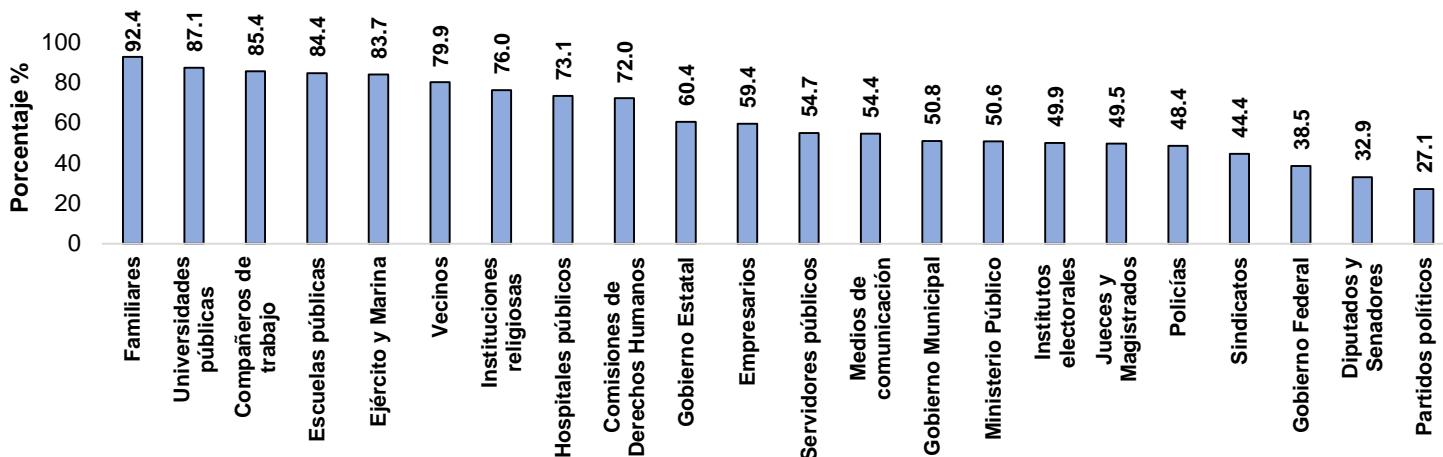
En el caso de la población total del estado, las otras dos principales instituciones o actores de la sociedad que generan más confianza son las Universidades públicas (87.1%) y los compañeros de trabajo (85.4%). Sin embargo, los que generan mayor desconfianza son el gobierno federal (38.5%), los Diputados y Senadores (32.9%) y los partidos políticos (27.1%).

Para la población adulta mayor, además de sus familiares, quienes les generan mayor confianza son sus vecinos (9 de cada 10) y las Universidades públicas (87.5%). En el caso de los vecinos, se explica porque las PAM tienden a tener mayor confianza en lo que se encuentra dentro de su entorno cercano.

Caso similar a como pasaba con el resto de la población en el estado, son el Gobierno (39.1%), los diputados y senadores (39.5%) y los partidos políticos (34%) quienes generan mayor desconfianza entre la población adulta mayor.

**Gráfica 20. Percepción de confianza en instituciones y actores de la sociedad**

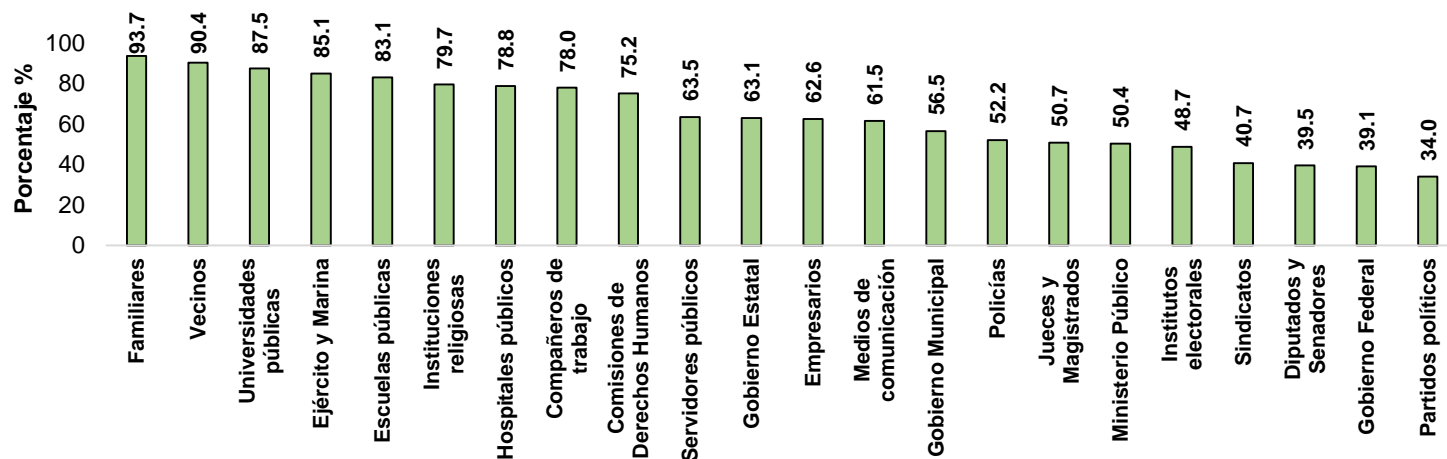
**Población total**



**Personas Adultas Mayores**

<sup>2</sup> La categoría considera las opciones de generar “Confianza” o “Mucha confianza”





Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG 2017), INEGI.