



Encuesta Nacional sobre Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG)

Edición: 2019

Principales resultados

1.- Principal problema en el estado.

En Nuevo León, la principal problemática para la población está relacionada con la inseguridad o delincuencia, ya que aproximadamente, 4 de cada 5 personas en el estado así lo perciben. En el caso de las personas adultas mayores (PAM), dicha relación es aún mayor, ya que supera el 86%. Por sexo, tanto para la población adulta mayor como para la población total existe una diferencia significativa, ya que las mujeres perciben esta problemática con un 5% más que en los hombres.

Si se compara con el registro previo de 2017, la principal problemática para la población era la misma; sin embargo, la proporción de población que consideraba esta temática como la más importante, se incrementó tanto para la población total y en las personas adultas mayores, siendo este grupo poblacional quien registraron el mayor incremento. Mientras que para la población total, se tuvo un incremento de aproximadamente 2.5%, en las PAM, dicha proporción es de 6.1%. Es decir, más de dos veces al cambio registrado para la población total.

Cuadro 1: Principal problemática en el estado

Principal problemática	Porcentaje %			
	NL		PAM	
	2017	2019	2017	2019
Inseguridad o delincuencia	79.02	81.53	80.67	86.74
Corrupción	61.66	58.24	61.03	54.35
Mal desempeño del gobierno	43.27	38.30	43.16	37.32
Pobreza	22.83	23.76	30.84	31.35
Mala atención en centros de Salud y Hospitales	23.66	28.03	13.91	20.90
Desempleo	19.78	20.44	17.74	19.83
Mala coordinación entre los niveles de Gobierno	12.99	11.83	13.30	12.22
Mala aplicación de la ley	15.72	15.21	15.61	10.87
Falta de rendición de cuentas	5.48	5.26	6.82	5.18
Baja calidad de la educación pública	10.76	8.89	7.82	3.73
Desastres naturales	2.71	2.86	2.06	1.81
Ninguno	0.45	0.77	1.60	3.01

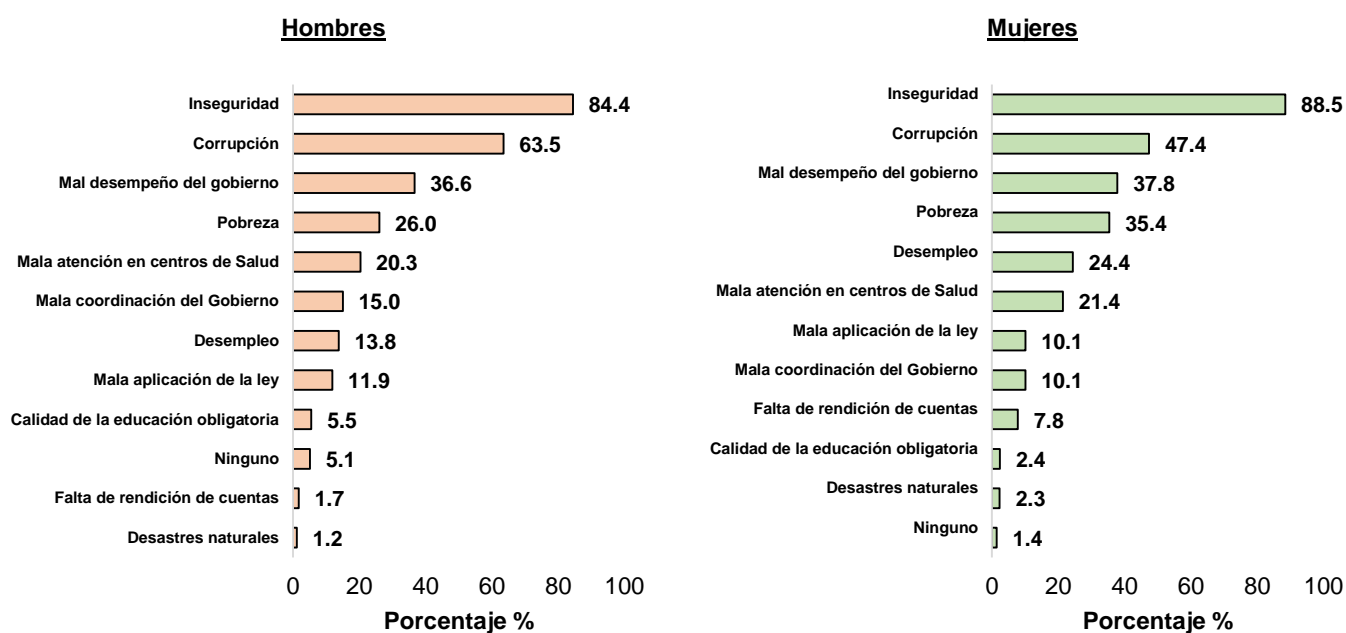
Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG 2017 y 2019), INEGI.



Otra de los problemas en el estado es la corrupción, ya que se mantiene en como la segunda principal problemática. Sin embargo, es notable que su nivel de percepción ha disminuido conforme a lo registrado en 2017. Para la población total del estado, dicha proporción disminuyó de 66.7% a 58.24%, mientras que para las PAM, la disminución fue de 61% a 54.35%. En ambos casos, con un promedio de aproximadamente 5%.

Por sexo como se mencionó anteriormente, la principal problemática en el estado es la inseguridad y delincuencia, mostrando gran diferencia entre los porcentajes registrados. De igual manera, para ambos sexos, la corrupción es la segunda mayor problemática en el estado. Aquí la diferencia registrada por sexo es aún mayor que con la categoría de inseguridad, ya que para los hombres, dicha proporción es del 63.5% y para las mujeres del 47.4%. En el caso de la tercera principal problemática, es el mal desempeño del gobierno. En este caso, para ambos sexos, el porcentaje es muy similar, siendo de 36.6% para los hombres y de 37.8% para las mujeres.

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



Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG 2019), INEGI.

2.- Situaciones de corrupción.

En Nuevo León, tanto para la población total como para las PAM, las instituciones o actores de la sociedad donde se presentan “Mucho” o “Algo frecuente” actos de corrupción son en los servidores públicos o empleados de gobierno, donde el 85% de la población total y el 85% de las PAM lo perciben así. De igual forma, se observa que para la población de NL, los policías se ven involucrados de manera seguida en actos de corrupción, representando al 86.7% de la población total y a aproximadamente, 4 de cada 5 PAM del estado. Así mismo y en similitud a la primera categoría expuesta anteriormente, la

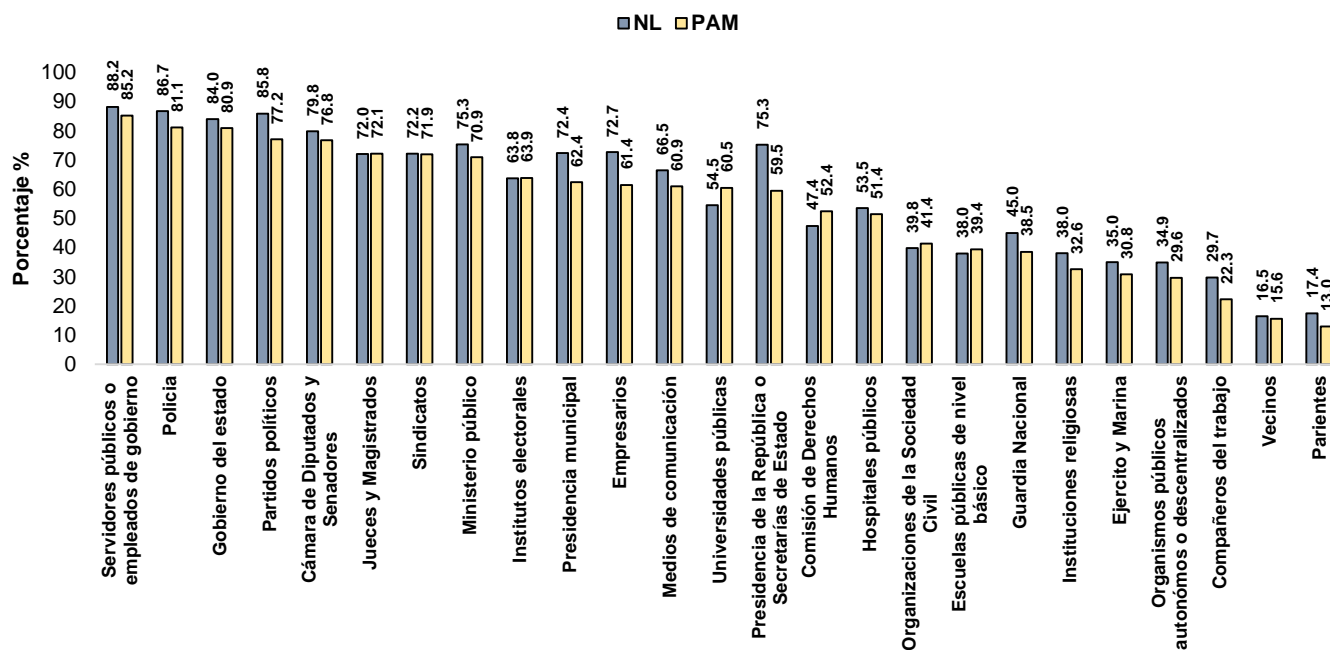


sociedad neoleonesa percibe que el gobierno del estado se ve involucrado de manera frecuente en situaciones de corrupción, registrando más del 80% tanto para la población total, como para las PAM.

Caso contrario, entre las instituciones o actores de la sociedad donde la población de NL percibe que hay ocurrencia de actos de corrupción son en sus relaciones cercanas. Ya que son sus parientes, vecinos y compañeros del trabajo quienes presentan menor percepción de estos actos. En el caso de la población total, la percepción es que solo el 16.5% de los vecinos, 17.4% de sus parientes y el 29.7% de sus compañeros del trabajo comenten actos de corrupción. De manera similar, en el caso de las PAM, la percepción de actos de corrupción en estas categorías es de 13% en sus parientes, 15.6% de sus vecinos y el 22.3% en sus compañeros de trabajo.

En términos de instituciones, los organismos públicos autónomos o descentralizados, así como la Marina o el ejército son donde menor percepción de actos de corrupción percibe la población del estado. Para la población total, el 34.9% considera que se llegan a presentar actos de corrupción en las organismos o públicos o descentralizados, mientras que para el caso de la Marina o el ejército, dicho porcentaje es del 35%. En el caso de las PAM, el 29.6% considera que en los organismos públicos o descentralizados hay actos de corrupción, mientras que en el ejército, dicha percepción aumenta ligeramente a 30.8%.

Gráfica 2. Percepción de situaciones de corrupción



Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG 2019), INEGI.



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 2019 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, para el año 2019 se tenía un promedio de 62.9% de satisfacción general con los servicios públicos básicos, se destaca que a comparación con el año 2017, dicha proporción aumentó en aproximadamente 5.3%. Así mismo, si comparamos la estadística del 2019 de lo registrado nivel nacional con Nuevo León en 2019, el promedio de satisfacción con los servicios es mayor en el estado, ya que a nivel nacional dicha satisfacción en promedio es del 42.1%; es decir, casi 21% más baja que lo registrado en NL.

En el caso de las PAM, en 2019 observamos que la satisfacción general de los servicios públicos básicos es en promedio de 72% y es 6.5% mayor a lo registrado en 2017 (65.4%). De igual manera, si se observa el porcentaje de satisfacción de los servicios públicos básicos entre las PAM del estado con respecto a las PAM a nivel nacional, se registra un 24.3% mayor satisfacción en NL.

Para la población total del estado en 2019, el servicio con mayor nivel de satisfacción es el servicio de la recolección de basura, donde más del 90% de los ciudadanos percibe el servicio como “Muy satisfecho” o “Satisfecho”. De manera similar, el servicio de agua potable presenta un nivel de satisfacción del 86.9%, mientras que el servicio de Drenaje y alcantarillado registra un 67%. El servicio público básico con menor percepción de satisfacción son las Calles y avenidas con un 43.7%, seguido del servicio proporcionado por los Policías con un 45.6%.

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 Caminos y carreteras (libres), las Calles y avenidas y el servicio que brinda la Policía. Sin embargo, es de destacar, que para estas tres últimas categorías, la satisfacción general sigue siendo superior al 50%



Cuadro 2. Percepción de los servicios públicos básicos

Servicio público básico	% de satisfacción			
	Nacional		Nuevo León	
	2017	2019	2017	2019
<i>Población total</i>				
Agua potable	54.0	56.3	86.2	86.9
Drenaje y alcantarillado	44.2	46.7	63.7	67.0
Alumbrado público	35.9	38.3	48.6	58.2
Parques y jardines públicos	38.9	40.8	51.4	59.6
Recolección de basura	65.4	66.9	90.2	92.2
Policía	23.9	26.4	41.4	45.6
Calles y avenidas	23.8	25.2	32.4	43.7
Caminos y carreteras (sin cuota - libres)	34.8	36.3	47.0	49.8
<i>Adultos Mayores</i>				
Agua potable	55.5	60.6	90.4	92.1
Drenaje y alcantarillado	48.2	53.2	73.6	74.6
Alumbrado público	44.3	50.0	60.0	75.0
Parques y jardines públicos	40.3	44.5	56.3	68.2
Recolección de basura	71.1	72.6	95.6	97.6
Policía	30.2	32.6	51.4	56.4
Calles y avenidas	28.4	30.0	46.8	58.8
Caminos y carreteras (sin cuota - libres)	35.7	37.8	49.1	52.8

Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG 2017 y 2019), INEGI.

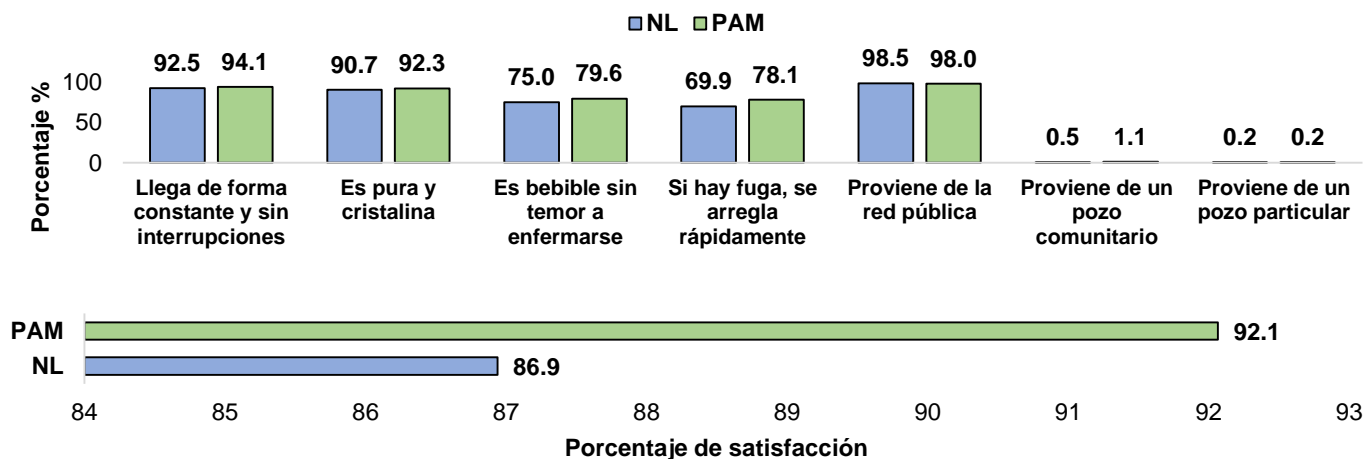
En la siguientes secciones de desglosan las características de cada uno de los servicios públicos básicos enlistados, así como su satisfacción, comparando a la población total y a las personas adultas mayores del estado.

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.

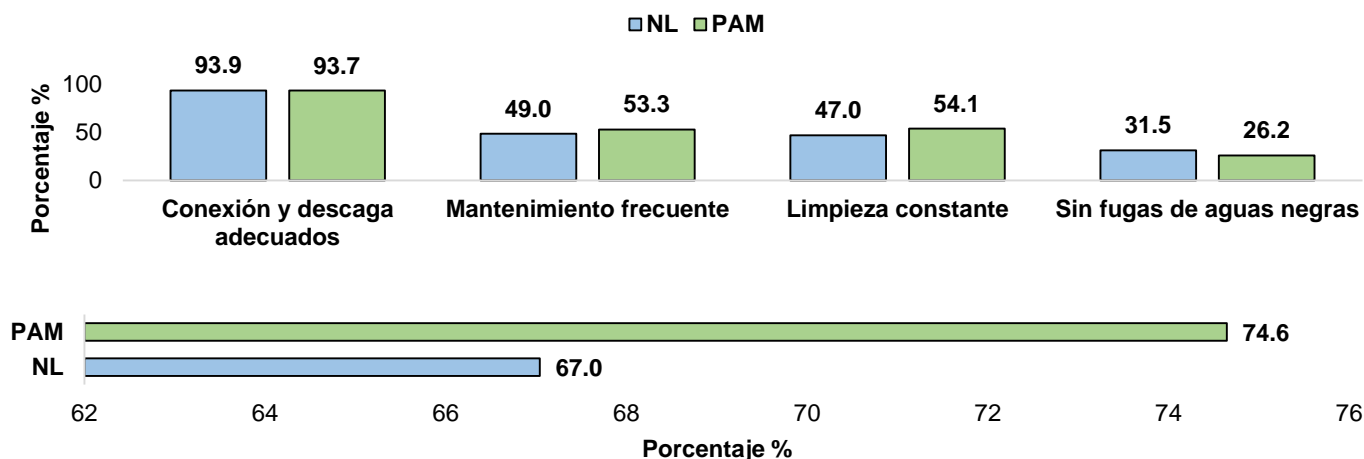


Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG 2019), INEGI.

Satisfacción y características del servicio de drenaje y alcantarillado.

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 31% de la población total considera que no se presentan fugas de aguas negras, mientras que para las PAM, el porcentaje es del 26.2%.

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



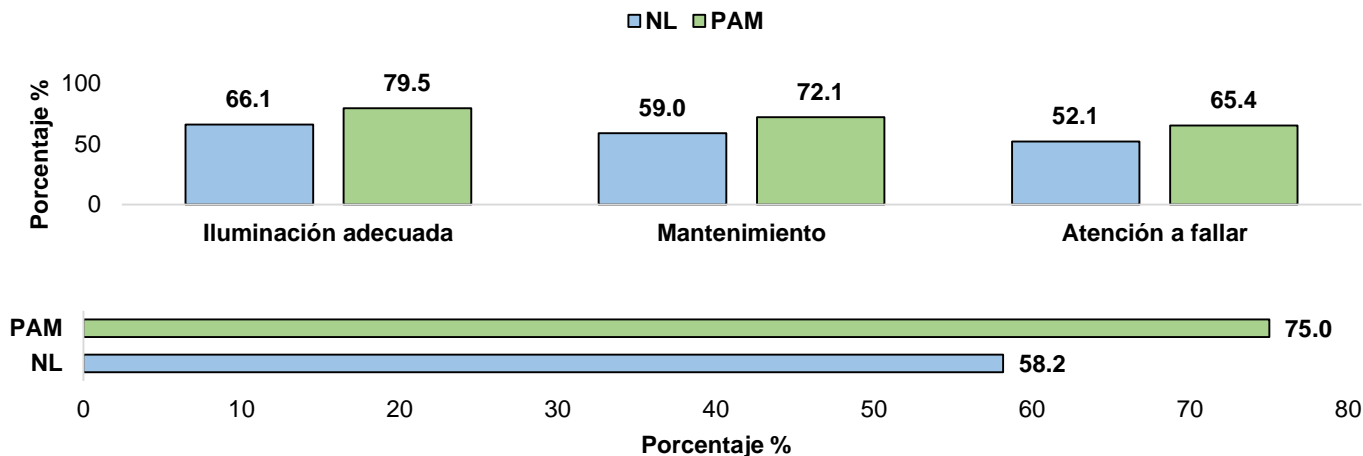
Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG 2019), INEGI.



Satisfacción y características del servicio de alumbrado público.

Aproximadamente, 4 de cada 5 PAM y 2 de cada 3 personas de la población total en el estado consideran que el servicio de alumbrado público ilumina de manera adecuada. 72% de las PAM que el mantenimiento es el correcto y el 65% que se recibe atención de manera adecuada en caso de fallas.

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

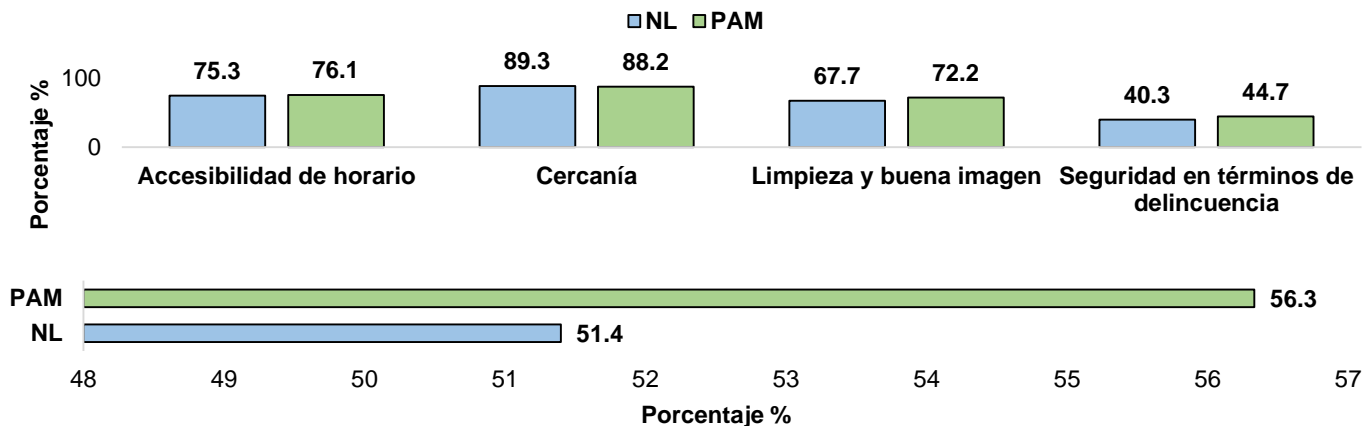


Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG 2019), INEGI.

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, el 44.7% de las PAM considera que son seguros en términos de delincuencia.

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



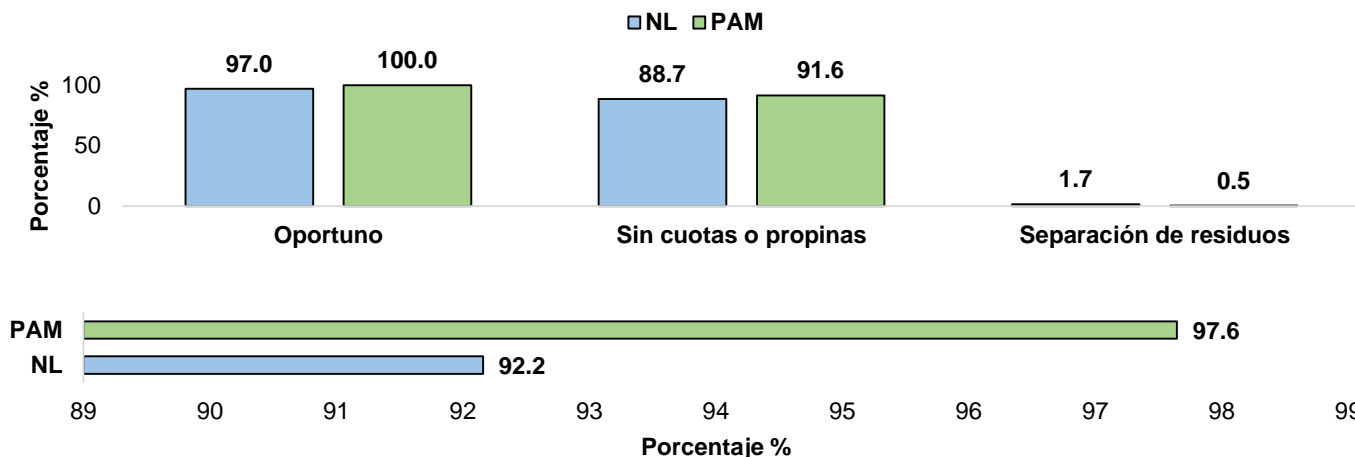
Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG 2019), INEGI.



Satisfacción y características del servicio de recolección de basura.

La totalidad de las personas adultos mayores considera que el servicio de Recolección de basura es oportuno; el 91.6% reporta que no tiene que dar cuotas o propinas y al 0.5% 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

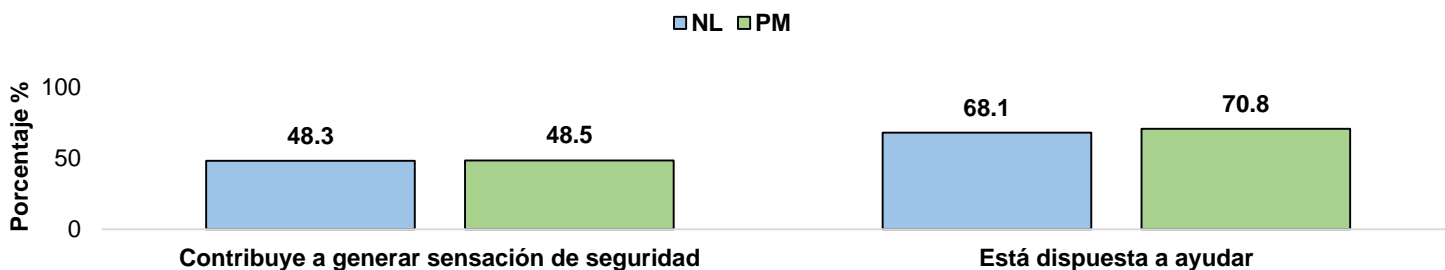


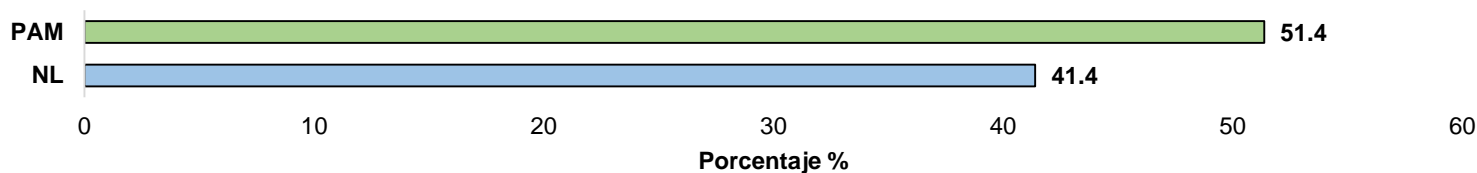
Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG 2019), INEGI.

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

Aproximadamente, el 71% de las personas adultas mayores refirió que la Policía de su ciudad tuvo la disposición para ayudarlo en caso de requerirlo y 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)



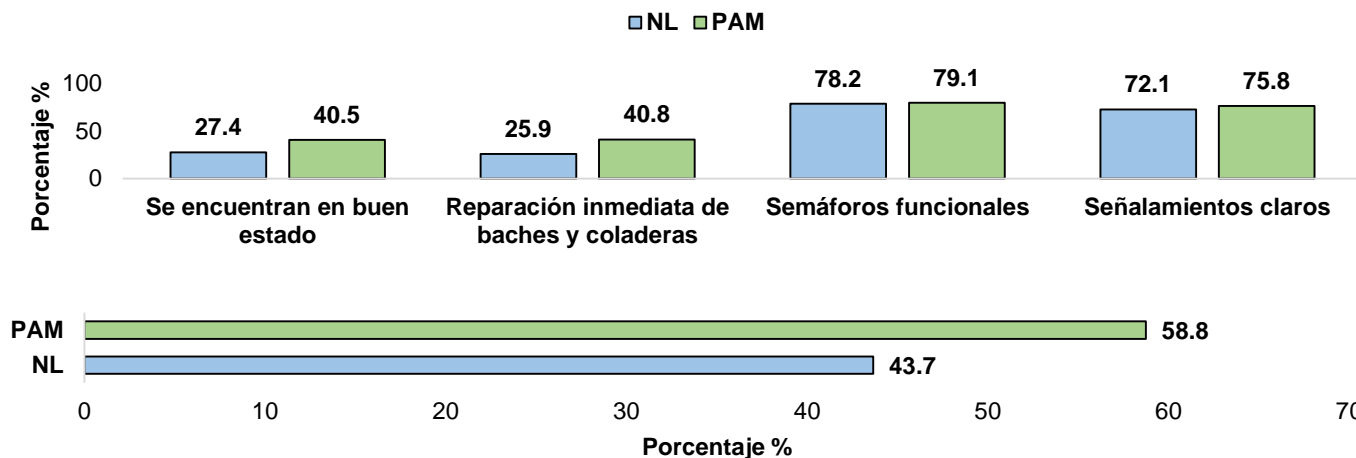


Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG 201), INEGI.

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; 3 de cada 4 declaró que los señalamientos viales son claros. Aproximadamente 2 de cada 5 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.

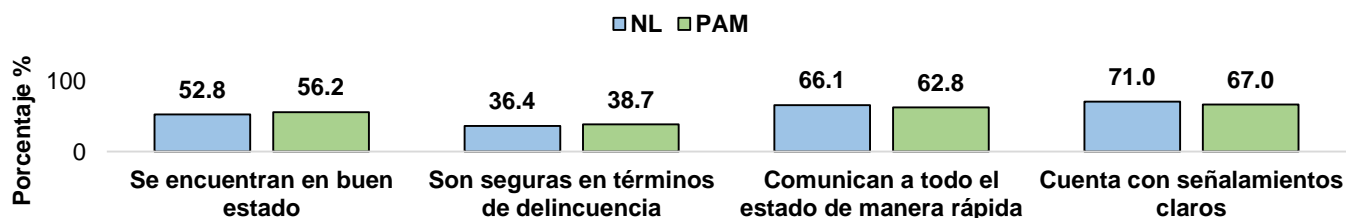


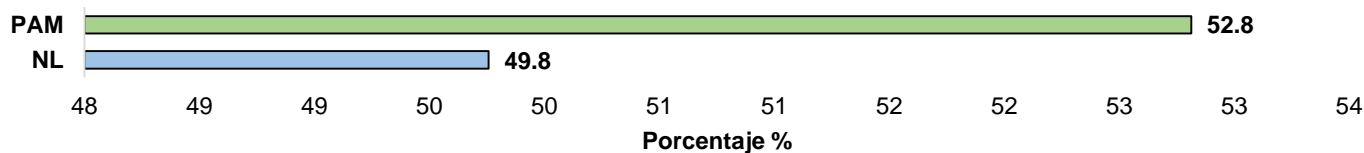
Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG 2019), INEGI.

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

El 56.2% de las personas adultas mayores considera que las carreteras y caminos de libre tránsito (sin cuota) se encuentran en buen estado, el 67% considera que tienen señalamientos claros, el 62.8% menciona que las que hay en el estado lo conectan de manera rápida y el 38.7% 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 2019), 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:

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

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. En el caso de la población total, la satisfacción general con los servicios públicos bajo demanda es de 6.9% mayor que lo registrado a nivel nacional y en el caso de las PAM, la diferencia es del 5.9%. Por el contrario, los servicios con menor nivel de satisfacción es el transporte público urbano (45.9%) y el IMSS (47.2%)

En el caso de las personas adultas mayores, el servicio público bajo demanda con mayor satisfacción es la Educación pública Universitaria, ya que tanto para 2017 y 2019, la totalidad de las PAM está satisfecho. De manera similar, en el año 2019, el suministro de energía cuenta con 91.7% de satisfacción. Por el otro lado, los servicios con menor percepción de satisfacción son el servicio del transporte público articulado (51.1%) y el transporte público urbano (55.1%)



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

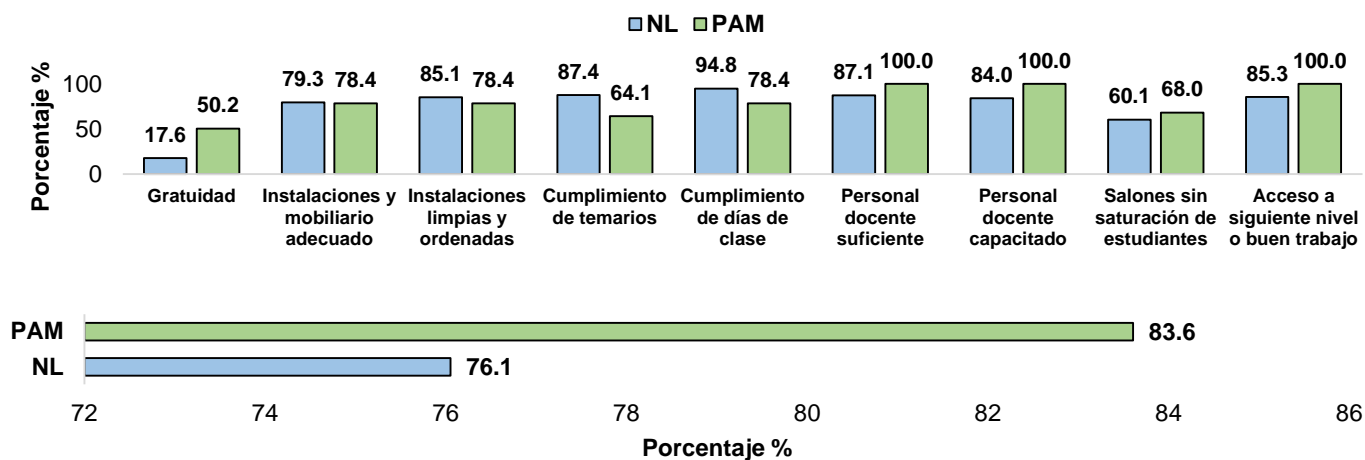
Servicios públicos bajo demanda	% de satisfacción			
	Nacional		Nuevo León	
	2017	2019	2017	2019
<i>Población total</i>				
Educación pública obligatoria	66.9	68.6	74.0	76.1
Educación pública Universitaria	82.4	80.4	89.6	91.4
IMSS	44.5	44.0	47.3	47.2
ISSSTE	47.8	47.6	72.1	59.5
Servicios de salud estatal o Seguro Popular	47.8	47.6	72.1	72.1
Suministro de energía eléctrica	76.3	77.0	84.2	83.6
Transporte público Urbano	31.3	32.7	50.8	45.9
Transporte público articulado	-	72.2	-	52.0
Metro o Tren ligero	51.4	57.5	69.4	60.2
Autopista o carretera (con cuota)	69.1	69.2	78.3	77.9
<i>Adultos Mayores</i>				
Educación pública obligatoria	68.2	70.6	91.1	83.6
Educación pública Universitaria	76.5	76.0	100.0	100.0
IMSS	66.1	60.4	71.4	65.2
ISSSTE	55.2	59.6	82.0	78.2
Servicios de salud estatal o Seguro Popular	55.2	56.8	82.0	56.8
Suministro de energía eléctrica	80.3	80.2	91.3	91.7
Transporte público Urbano	39.9	40.0	56.8	55.1
Transporte público articulado	-	77.4	-	51.1
Metro o Tren ligero	51.2	58.6	61.4	59.4
Autopista o carretera (con cuota)	68.4	67.8	75.3	64.9

Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG 2017 y 2019), 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, el cumplimiento de los temarios y la cantidad de alumnos (saturación) que hay por salón. En el caso de las PAM, el 50% considera que la educación básica es gratuita y no se tiene que pagar alguna cuota, mientras que para la población total dicho porcentaje disminuye al 17.6%. Con respecto a la saturación de estudiantes, el 68% 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)

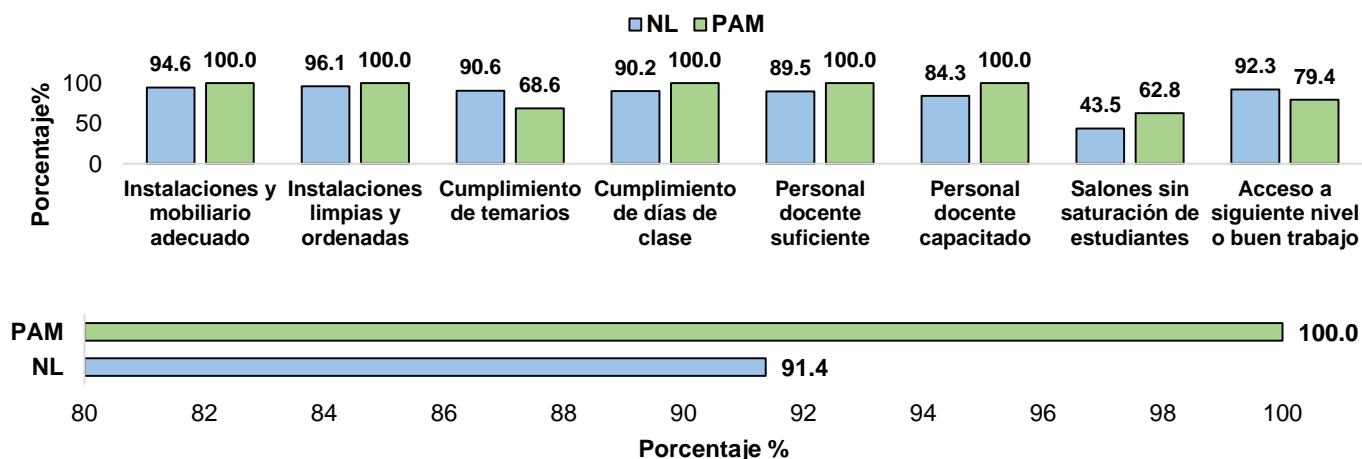


Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG 2019), INEGI.

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 68.6% considera que no se cumplen con los temarios establecidos en los planes de estudio.

Gráfica 12. Satisfacción y características de la educación pública universitaria



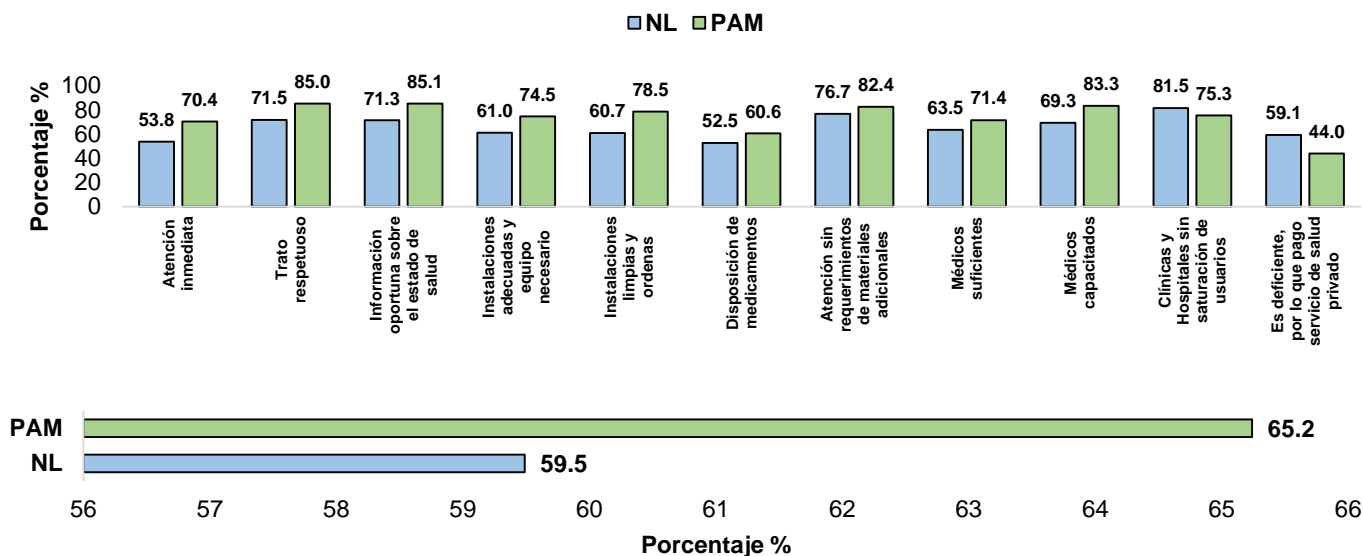
Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG 2019), INEGI.



Satisfacción con el servicio del IMSS.

El 82.4% 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 3 de cada 4 considera que existe saturación de usuarios en las Clínicas y Hospitales. El 44% 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

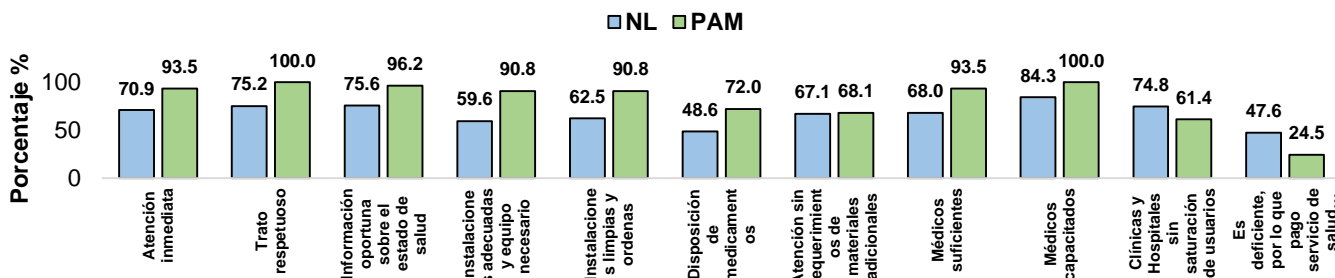


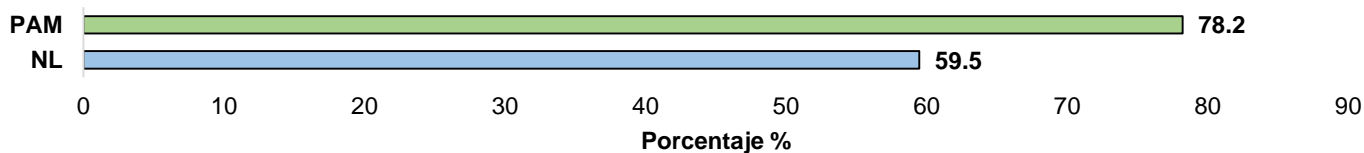
Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG 2019), INEGI.

Satisfacción con el servicio del ISSSTE.

El 90% de las PAM usuaria del servicio de salud en el ISSSTE refirió que fue atendida en instalaciones limpias y ordenadas, mientras que el 61.4% declaró que recibió atención médica en Clínicas y Hospitales sin saturación de usuarios. La totalidad de las PAM considero que recibió un trato respetuoso al realizar una consulta médica.

Gráfica 14. Satisfacción y características del ISSSTE



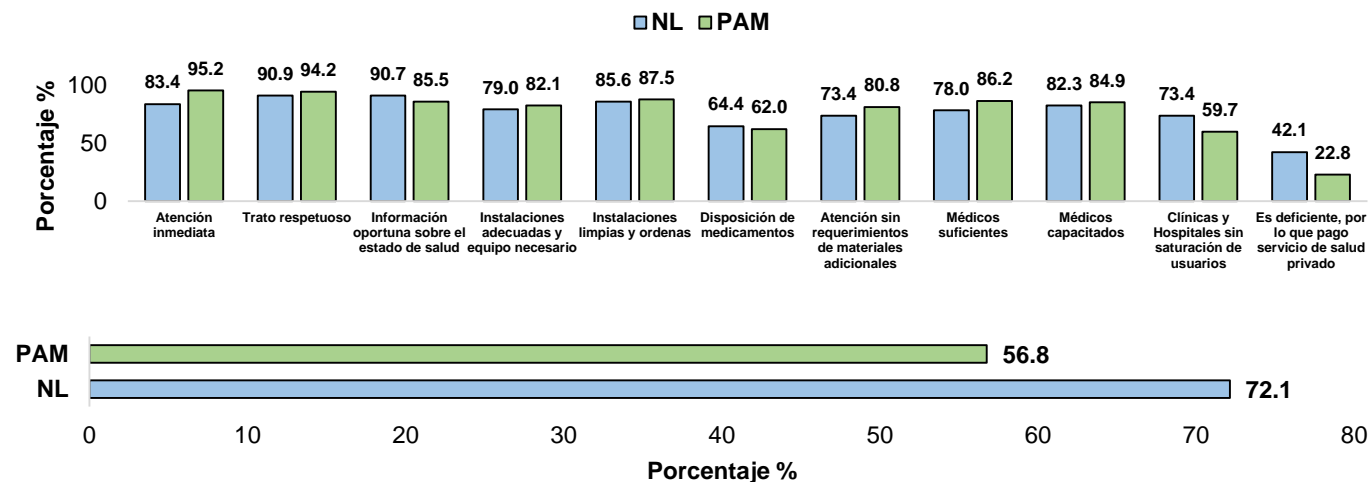


Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG 2019), INEGI.

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

El 85.5% de las personas adultos mayores usuaria de los servicios médicos Estatales o del Seguro popular reportó que recibió información oportuna sobre su estado de salud. Aproximadamente el 87% fue atendida en instalaciones médicas limpias y ordenadas. El 62% tuvo disposición de los medicamentos necesarios para su tratamiento y aproximadamente el 22.8% de las 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

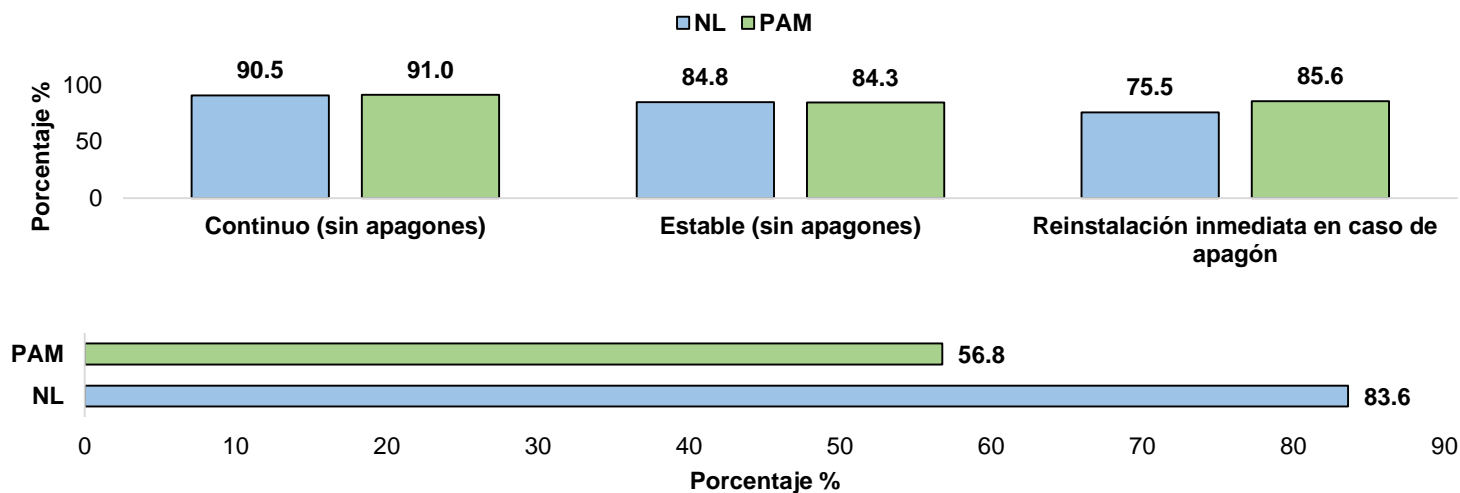


Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG 2019), INEGI.

Satisfacción con el suministro de energía eléctrica.

El 84.3% de las personas adultas mayores usuarios del servicio de suministro de energía eléctrica lo recibieron de manera continua (sin apagones). Por otra parte, 85.6% experimentó una reinstalación inmediata cuando ocurrieron fallas.

Gráfica 16. Satisfacción y características del suministro de energía

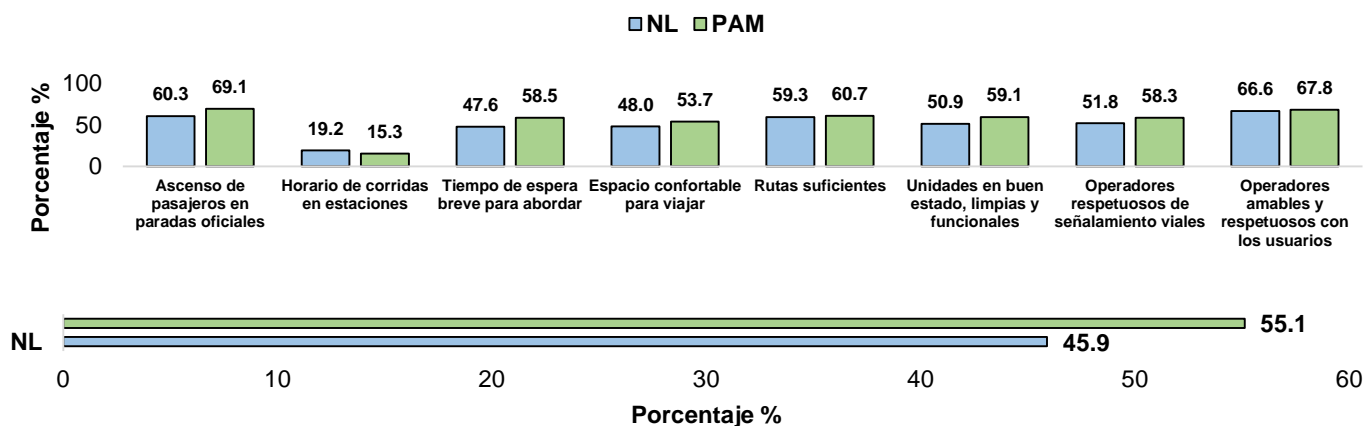


Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG 2019), INEGI.

Satisfacción con el servicio de transporte público urbano.

El 67.8% de las PAM que uso el servicio de Transporte público refirió que conto con Operadores amables y respetuosos. Aproximadamente, 3 de cada 5 considera que hay suficientes rutas para satisfacer la demanda del servicio y que las unidades se encuentran en buen estado. Solo el 15.3% pudo enterarse de los horarios de las corridas en las estaciones de ascenso y descenso.

Gráfica 17. Satisfacción y características del transporte público urbano



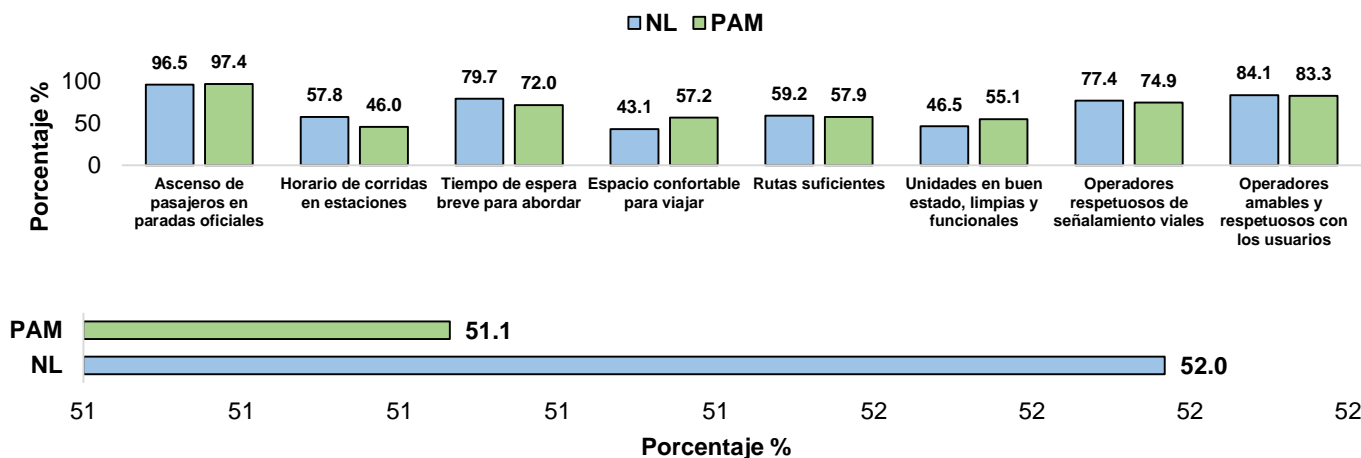
Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG 2019), INEGI.



Satisfacción con el servicio de transporte público articulado.

El 83.3% de las PAM que uso el servicio de Transporte público articulado refirió que conto con Operadores amables y respetuosos. Aproximadamente, el 58% considera que hay suficientes rutas para satisfacer la demanda del servicio y que las unidades se encuentran en buen estado. El 57.2% refirió que cuenta con espacio suficiente para viajar cómodo.

Gráfica 18. Satisfacción y características del transporte público articulado

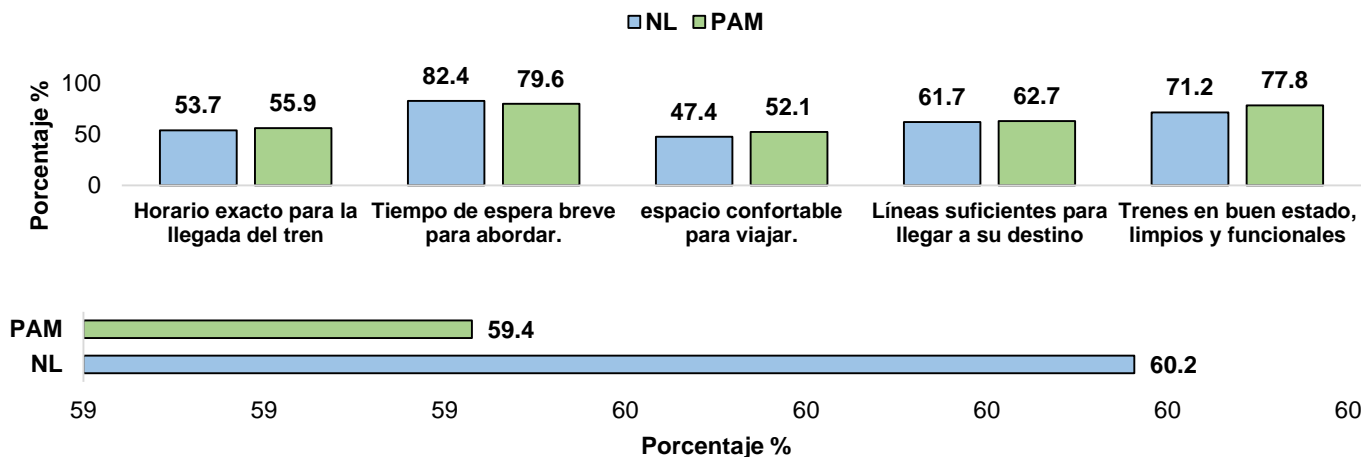


Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG 2019), INEGI.

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 (52.1%) y que las líneas son insuficientes para llegar a su destino (62.7%). Así mismo, el 55.9% refirió que no hay un horario exacto para la llegada de los trenes.

Gráfica 20. Satisfacción y características del servicio del Metro



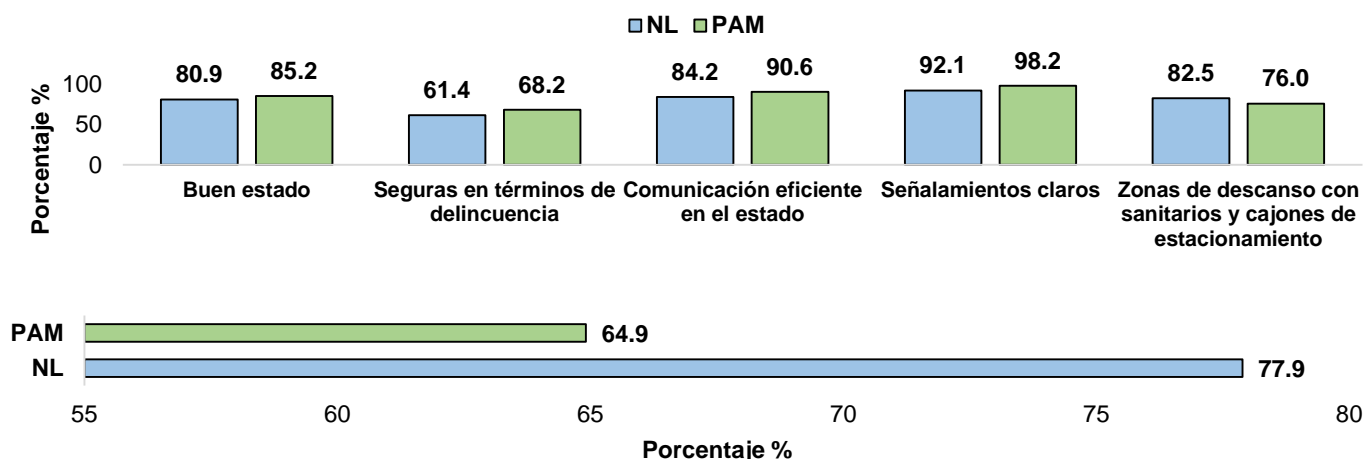
Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG 2019), INEGI.



Satisfacción con las autopistas o carreteras de cuota.

El 98% 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; el 85% considera que se encuentran en buen estado y el 68% considera que son seguras en términos de delincuencia.

Gráfica 21. Satisfacción y características de las autopistas o caminos de cuota



Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG 2019), INEGI.

5.- Confianza en instituciones o actores de la sociedad

Entre las instituciones y actores de la sociedad en las que la población de Nuevo León más confía son sus parientes (93.6%), los compañeros de trabajo (88.5%) y las Universidades públicas (88.5%). Mientras que en los que menos confía son los Partidos políticos (3 de cada 5 personas), la Cámara de Diputados y Senadores (56.4%) y el Gobierno del estado (55.9%).

En el caso de las PAM, las instituciones y actores de la sociedad que más confía son sus Parientes (96.1%), el Ejército o Marina y Compañeros del trabajo (87.7%) y sus Vecinos (87.1%). Mientras que en los que menos confía son los Sindicatos (57.4%), los Partidos políticos (57.1%) y el Gobierno del estado (56.7%)



Cuadro 3: Percepción de confianza en instituciones o actores de la sociedad

Institución o actor de las sociedad	Confía		No Confía	
	NL	PAM	NL	PAM
Universidades públicas	88.5	86.0	11.5	14.0
Policías	49.1	61.8	50.9	38.2
Hospitales públicos	69.6	75.0	30.4	25.0
Presidencia de la República y Secretarías de Estado	60.5	67.0	39.5	33.0
Empresarios	59.0	56.2	41.0	43.8
Gobierno del estado	44.1	43.3	55.9	56.7
Compañeros del trabajo	88.5	87.7	11.5	12.3
Presidencia municipal	64.3	68.1	35.7	31.9
Parientes	93.6	96.1	6.4	3.9
Sindicatos	49.3	42.6	50.7	57.4
Vecinos	80.4	87.1	19.6	12.9
Cámara de diputados y senadores	43.6	45.6	56.4	54.4
Medios de comunicación	63.0	72.4	37.0	27.6
Institutos electorales	63.6	63.3	36.4	36.7
Comisión de Derechos Humanos	74.8	69.2	25.2	30.8
Escuelas públicas de nivel básico	84.7	82.3	15.3	17.7
Jueces y Magistrados	55.7	56.3	44.3	43.7
Instituciones religiosas	78.0	81.4	22.0	18.6
Partidos políticos	39.8	42.9	60.2	57.1
Guardia Nacional	81.5	85.8	18.5	14.2
Ejército y Marina	86.0	87.7	14.0	12.3
Ministerio público	55.4	61.3	44.6	38.7
Servidores públicos o empleados de gobierno	56.7	59.9	43.3	40.1
Organizaciones de la Sociedad Civil	74.4	74.9	25.6	25.1
Organizaciones autónomas o descentralizadas	81.3	80.5	18.7	19.5

Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG 2019), INEGI.