

Nota Técnica

# Principales resultados para Jalisco de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2017 (ENCIG)

El objetivo de esta encuesta es recabar información sobre las experiencias y la percepción de la población con trámites y servicios públicos que proporcionan los diferentes niveles de gobierno, incluyendo servicios de seguridad pública y justicia.

La Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2017 se levantó del 6 de noviembre al 15 de diciembre del 2017 a una población de 18 años o más en áreas urbanas de más de 100 mil habitantes.

El Instituto de Información Estadística y Geográfica del Estado de Jalisco (IIEG) ha generado el siguiente análisis para Jalisco sobre los siete temas que integran la ENCIG.

Puede consultar los resultados completos de la ENCIG 2017 así como la metodología en la página de INEGI: <http://www.beta.inegi.org.mx/proyectos/enchogares/regulares/encig/2017/>

## Principales resultados para Jalisco:

### I. Evaluación de Servicios Básicos.

En Jalisco, el 68.2% de la población de 18 años y más se sintió satisfecha con el servicio de agua potable; a nivel nacional el grado de satisfacción fue de solo 53.8%. En la entidad, el 84.4% consideró que recibió un suministro constante de agua potable y el 60.7% pensó que el agua tenía pureza y claridad.

En lo que respecta al drenaje y alcantarillado, el 51.8% de la población de 18 años y más en Jalisco mostró satisfacción con el servicio. De acuerdo a las características del servicio, el 92.1% tuvo una conexión y descarga adecuados y solo el 31.5% consideró que tuvo un mantenimiento frecuente.

El grado de satisfacción con el servicio de alumbrado público fue bajo, pues en Jalisco solo el 38.9% de la población de 18 años y más estuvo satisfecha; la entidad siguió la tendencia nacional que fue de solo 35.9%.

En la entidad, el 72.1% de la población de 18 años y más estuvo satisfecha con el servicio de recolección de basura. De acuerdo a sus características, 82.9% consideró que fue oportuno, el 76.7% no pagó cuotas o propinas y solo el 12.4% cree que se solicitó la separación de residuos. En el 21.86% de los hogares se dio voluntariamente las cuotas o propinas para el servicio de recolección de basura, con un gasto promedio de 15.3 pesos por hogar.

Durante 2017, el 27.2% de la población de 18 años y más consideró que la policía contribuyó a generar sensación de seguridad y el 52.1% estimó que sí tuvo disposición para ayudar. En general, 24.5% de la población estuvo satisfecha con el servicio de la policía, la media nacional fue de 23.8%.

Sobre las características de calles y avenidas, 18.3% las percibió en buen estado, solo 13.2% cree que se reparan los baches y coladeras y el 67.0% consideró que los semáforos eran funcionales. En general, el 25.2% de la población de 18 años y más estuvo satisfecha con el servicio de calles y avenidas.

Se estima que 31.8% de la población de 18 años y más consideró que las carreteras y caminos sin cuota (libres) están en buen estado. Por otra parte, 24.3% pensó que son seguros en términos de delincuencia. En general, el 32.6% estuvo satisfecho con el servicio de carreteras y caminos sin cuota.

En Jalisco, la calificación que la población de 18 años y más le dio a los servicios públicos básicos es la siguiente: Agua potable (7.6), drenaje y alcantarillado (6.7), alumbrado público (6.0), parque y jardines públicos (6.1), recolección de basura (7.8), policía (5.0), calles y avenidas (5.2) y carreteras y caminos sin cuota (6.2).

## II. Evaluación de servicios públicos bajo demanda

En Jalisco, la población de 18 años y más le otorgó una calificación de 7.8 al servicio de educación pública básica, en 2015 esta calificación fue de 7.6

En 2017 la educación pública universitaria y el servicio de autobús de tránsito rápido fueron los servicios que mejor calificación tuvieron, 8.6 para ambos servicios; además de que presentaron una mejora importante ya que en 2015 su calificación fue de 8.2

El transporte público tipo autobús urbano, van, combi o microbús sigue siendo el servicio al cual la población jalisciense le otorga la peor calificación 5.8

A partir de la ENCIG 2017, se estima que el 71.5% de la población usuaria del servicio de salud en el IMSS considera que recibe un trato respetuoso.

A partir de la ENCIG 2017 se estima que 81.3% de la población usuaria del servicio de educación pública en primaria, secundaria o bachillerato considera que se cumple con los días de clase programados en el calendario. Por otra parte, 24.7% afirma que la educación pública obligatoria en estos niveles es gratuita.

A partir de la ENCIG 2017 se estima que 63.7% de la población usuaria del servicio de transporte público en autobús urbano, van, combi o microbús considera que existen rutas suficientes para llegar a su destino. Por otro lado, 32.3% afirma que las unidades se encuentran limpias y en buen estado y 31.3% considera que los operadores son respetuosos de los señalamientos viales.

La población de 18 años y más encuestada evaluó los servicios públicos básicos y bajo demanda en 2017, dándole una calificación de 6.7 lo que ubicó a la entidad en el lugar 12 del ranking nacional, y aunque presentó una ligera mejoría en calificación con respecto a 2015 (6.6) en el ranking bajo 2 posiciones.

## III. Experiencia con pagos, trámites y solicitudes de servicio

El promedio de trámites realizados en Jalisco es de casi 10 trámites por persona, incluye trámites de pagos, solicitudes de servicios y contacto con alguna autoridad.

Se estima que en Jalisco el 57.2% de los trámites, pagos y solicitudes de servicios públicos se hicieron principalmente en instalaciones de gobierno, sin embargo esta cifra disminuyó en un 10.1% puntos porcentuales respecto a 2015, que fue de 63.6%.

Los 3 trámites más frecuentes realizados en instalaciones de gobierno fueron principalmente la atención médica<sup>1</sup> programada con un 99.5%, trámites en el registro civil en un 96.2% y trámites vehiculares con un 87.7%.

Del total de trámites, pagos y solicitudes de servicios públicos realizados por los usuarios, en un 51.7% de ellos se presentó algún tipo de problema, cabe mencionar que esta cifra representa una mejora respecto a 2015 donde el porcentaje fue de 55.2%.

Respecto a los usuarios que mencionaron mostrarse satisfechos con el trato recibido al realizar al menos un trámite, pago, solicitud de un servicio y que tuvo algún contacto con una autoridad, fue el 80.1% por lo que Jalisco se ubicó a nivel nacional en la posición 12; si bien la entidad tuvo una mejora en porcentaje, la posición descendió 3 lugares respecto a 2015 donde ocupaba el lugar 9 con 79.3%.

Sobre la satisfacción que mostraron los usuarios con el tiempo que destinaron para la realización de algún trámite, solicitud de servicio y contacto personal, Jalisco registró en 2015 un 76.2% de usuarios satisfechos, respecto al total de trámites realizados en ese año; para 2017, el porcentaje fue de 75.6% lo que refleja una disminución.

En los trámites en los que el usuario se inconformó con la atención o resultado del trámite que realizó en 2017 fue del 14.2% mientras que durante 2015 fue del 11.4%, hubo un incremento del 24.6% puntos porcentuales respecto a 2015.

En la entidad la calificación promedio que le dan al trámite en general fue de 8.1, lo que posiciona a Jalisco en el lugar 15 respecto a las demás entidades; comparte este mismo promedio con Yucatán, Michoacán, Zacatecas y Guanajuato, el primer lugar lo tiene Sinaloa con 8.5, seguido de Nuevo León y Coahuila con 8.4. La calificación nacional fue de 8.0.

#### IV. Corrupción

La corrupción fue percibida en la entidad como Muy frecuente y frecuente por el 91.7% de la población encuestada en 2017, en 2015 fue de 92.3%

A partir de la ENCIG 2017 se estima que en Jalisco, la tasa de población que tuvo contacto con algún servidor público y tuvo alguna experiencia de corrupción fue de 13,921 por cada 100,000 habitantes lo que posiciona a la entidad en el lugar 15 del ranking nacional, en 2015 ocupó la séptima posición, por lo que significa una mejora.

La tasa de incidencia de corrupción para 2017 en Jalisco fue de 25,129 actos por cada 100 mil habitantes y posiciono a la entidad en el lugar 11 del ranking nacional; en 2015 se ubicó en la quinceava posición por lo que podemos observar que el resultado no favorece a la entidad.

A partir de la ENCIG 2017 se estima que la población de 18 años y más en Jalisco, percibió corrupción muy frecuentemente en la Policía 63.6%, partidos políticos 61.4% y Gobierno Federal 60.7%.

<sup>1</sup> Atención médica programada en hospitales públicos y clínicas del IMSS, ISSSTE o del gobierno estatal.

En Jalisco, según la ENCIG 2017 se registró que el 93.7% de la población que sufrió algún acto de corrupción, no denunció el acto ante ninguna autoridad.

## V. Gobierno electrónico

De acuerdo con la encuesta un 33.3% de los usuarios mencionó que tuvo al menos una interacción con el Gobierno a través de medios electrónicos; de éstos un 8.2% realizó personalmente trámites, pagos o solicitudes de servicios a través de internet, mientras que en 2015 fue un 5.4%.

Un 7.9% de los usuarios utilizaron las redes sociales para presentar quejas, denuncias o comentarios en las cuentas de gobierno, en 2015 el porcentaje fue de 7.0%.

## VI. Confianza institucional (Nuevo apartado)

Este es un nuevo apartado que incluye la ENCIG 2017.

De acuerdo a estos datos los 5 principales sectores en donde la población manifestó que siente algo de desconfianza y mucha desconfianza, es principalmente en los partidos políticos en un 75.5%, seguido de las Cámaras de Diputados y Senadores con el 69.0%, Gobierno Federal con el 65.9, los Policías en un 65.8% y Gobiernos Estatales con el 60.6%.

Nivel de confianza en diversas instituciones y sectores

Diversos sectores	Mucha confianza y algo de confianza	Algo de desconfianza y mucha desconfianza
	Jalisco 2017	
Partidos políticos	22.1	75.4
Cámaras de Diputados y Senadores	24.7	69.0
Gobierno Federal	30.5	65.9
Policías	33.6	65.8
Gobiernos estatales	36.7	60.6
Medios de comunicación	38.2	58.8
Ministerio Público	38.1	58.0
Jueces y Magistrados	35.6	57.9
Institutos electorales	39.4	57.2
Gobiernos Municipales	40.4	57.0
Sindicatos	37.1	52.4
Servidores públicos	47.1	50.7
Empresarios	45.4	47.8
Comisiones de Derechos Humanos	58.8	34.3
Instituciones religiosas	65.0	33.0
Ejército y Marina	68.8	28.2
Hospitales públicos	72.1	26.3
Vecinos	74.0	25.1
Escuelas públicas de nivel básico	79.0	18.4
Compañeros de trabajo	74.9	16.8
Universidades públicas	78.4	15.6
Familiares	89.5	10.4

Fuente: Elaborado por el IIEG con base en la ENCIG 2017.

La encuesta se levantó para la población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más. Se excluyen los casos donde el informante manifestó que dicha institución o sector quedaba fuera de su contexto.

## VII. Evaluación de servicios públicos en áreas metropolitanas

En el Área Metropolitana de Guadalajara (AMG), el 67.4% de la población de 18 años y más se sintió satisfecha con el servicio de agua potable; a nivel estatal el grado de satisfacción fue de 68.2%. Respecto a las características del servicio, en el AMG el 84.0% consideró que recibió un suministro constante de agua potable y el 59.0% asumió que el agua tenía pureza y claridad.

Respecto al drenaje y alcantarillado, el 51.5% de la población de 18 años y más en el Área Metropolitana de Guadalajara se mostró satisfecho con el servicio. De acuerdo a las características del servicio, el 92.2% tuvo una conexión y descarga adecuados y solo el 31.0% consideró que tuvo un mantenimiento frecuente.

Solo el 38.1% de la población de 18 años y más en el Área Metropolitana de Guadalajara se mostró satisfecho con el servicio de alumbrado público. 47.1% percibió que la iluminación del alumbrado público fue adecuado y solo 27.7% creyó que la atención ante las fallas fue inmediata.

En el AMG, el 71.3% de la población de 18 años y más estuvo satisfecha con el servicio de recolección de basura. De acuerdo a sus características, 82.9% consideró que fue oportuno, el 75.7% no creyó necesario el pago de cuotas o propinas y solo el 11.5% cree que se solicitó la separación de residuos.

Durante 2017, el 25.7% de la población de 18 años y más consideró que la policía contribuyó a generar sensación de seguridad y el 51.8% pensó que sí estuvo dispuesta a ayudar. En general, 23.2% de la población estuvo satisfecha con el servicio de la policía.

Sobre las características de calles y avenidas, 17.6% las percibió en buen estado, solo 12.4% cree que se reparan los baches y coladeras y el 68.2% consideró que los semáforos eran funcionales. En general, el 25.0% de la población de 18 años y más estuvo satisfecha con el servicio de calles y avenidas.

Se estima que 31.4% de la población de 18 años y más consideró que las carreteras y caminos sin cuota (libres) están en buen estado. Por otra parte, 23.5% estimó que son seguros en términos de delincuencia. En general, el 32.3% estuvo satisfecho con el servicio de carreteras y caminos sin cuota.

En el Área Metropolitana de Guadalajara, la calificación que la población de 18 años y más le dio a los servicios públicos básicos es la siguiente: Agua potable (7.5), drenaje y alcantarillado (6.7), alumbrado público (5.9), parque y jardines públicos (6.1), recolección de basura (7.8), policía (4.9), calles y avenidas (5.2) y carreteras y caminos sin cuota (6.2).

Durante los meses de noviembre y diciembre de 2017, los sectores o instituciones a los que la población de 18 años y más en el Área Metropolitana de Guadalajara mostraron mucha o algo de confianza fueron principalmente familiares (89.1%), Escuelas públicas de nivel básico (79.2%), Universidades públicas (78.2%), compañeros de trabajo (74.7%), vecinos (73.9%), hospitales públicos (71.8%) y Ejército y Marina (68.0%).

Respecto a los sectores o instituciones que la población de 18 años y más mostró algo o mucha desconfianza se aprecia principalmente a los partidos políticos (76.2%), seguido de Cámaras de Diputados y Senadores (70.0%), Policías (67.3%), Gobierno Federal (67.2%), Gobierno Estatal (61.9%), medios de comunicación (59.9%) y Ministerio Público (58.8%).