

## ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO EN CENTROS DE SEGURIDAD SOCIAL DEL IMSS 2024

[folio] Folio: |\_\_|\_\_|\_\_|\_\_| [deleg] Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada: \_\_\_\_\_ |\_\_|\_\_|

[region\_op] Región Operativa: \_\_\_\_\_ |\_\_|\_\_| [region] Región CIE: \_\_\_\_\_ |\_\_|\_\_|

[nom\_css] Nombre del Centro: \_\_\_\_\_

[id\_unid] Número de identificación de Centro (de acuerdo con la muestra): |\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|

[fecha] Fecha: |\_\_|\_\_| - |\_\_|\_\_| - 24 [hr\_ini] Hora de inicio: |\_\_|\_\_:|\_\_|\_\_| [hr\_fin] Hora de término: |\_\_|\_\_:|\_\_|\_\_|  
(día) (mes) - (año) (formato 24 horas) (formato 24 horas)

[nom\_sup] Nombre de la persona supervisora: \_\_\_\_\_ Clave [cve\_sup]: |\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|

[nom\_enc] Nombre de la persona encuestadora: \_\_\_\_\_ Clave [cve\_enc]: |\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|

**Buenos días/tardes/noches, mi nombre es \_\_\_\_\_ y trabajo para \_\_\_\_\_. El día de hoy estamos invitando a participar en una encuesta a personas que, como usted, hacen uso de las actividades, cursos o talleres que ofrece este Centro de Seguridad Social, por lo que le pediría unos minutos de su tiempo para conocer su opinión sobre los servicios que le proporcionaron. La información que nos comparta será confidencial, y se usará exclusivamente con fines estadísticos, es decir, ningún resultado del estudio hará referencia a personas en particular. Su participación nos permitirá contar con información valiosa para conocer la calidad de los servicios que otorga el Instituto. ¿Le gustaría participar?**

**PERSONA ENCUESTADORA: Si la persona entrevistada se niega a contestar la encuesta o la interrumpe, llene el formato de no respuesta.**

Tipo de persona usuaria: |\_\_|\_\_| 01 Mayor de edad 02 Menor de 18 años 03 Persona con alguna discapacidad mental

SECCIÓN I. DATOS DE LA PERSONA ENTREVISTADA			
[edad]	¿Cuántos años cumplidos tiene usted?	Edad: _____	__ __
	<b>PERSONA ENCUESTADORA: Si la persona entrevistada no declara su edad, registre la edad aproximada.</b>		
[sexo]	Sexo	01 Mujer 02 Hombre	__ __
	<b>PERSONA ENCUESTADORA: Indique el sexo de la persona entrevistada, sin preguntarle.</b>		
[escolar]	¿Cuál es su último grado de estudios?	01 Ninguno 02 Primaria incompleta 03 Primaria completa 04 Secundaria incompleta 05 Secundaria completa 06 Preparatoria, bachillerato o carrera técnica incompleta 07 Preparatoria, bachillerato o carrera técnica completa 08 Universidad incompleta 09 Universidad completa o más <b>99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	__ __

**ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO  
EN CENTROS DE SEGURIDAD SOCIAL DEL IMSS 2024**

[ocupa]	¿Cuál es su principal ocupación?  <b>PERSONA ENCUESTADORA: Espere la respuesta ESPONTÁNEA de la persona entrevistada y marque sólo la primera mención.</b>	01 Trabajador(a) por cuenta propia 02 Sector privado (no maestro) 03 Sector agropecuario 04 Obrero(a) 05 Ama de casa o actividades de su hogar 06 Estudiante 07 Maestro(a) 08 Desempleado(a) 09 Pensionado(a) o jubilado(a) 10 Sector público (no maestro) 11 Trabajador(a) doméstico(a) 998 Otro (ESPECIFIQUE): _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _
[dhuIMSS]	¿Es usted derechohabiente del IMSS?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _
[num_curso]	Incluyendo el curso o taller en el que actualmente está inscrito(a), ¿cuántos cursos o talleres ha tomado en este Centro?	_____ 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _
[info_curso]	¿Cómo se enteró del curso o taller?  <b>PERSONA ENCUESTADORA: Espere la respuesta ESPONTÁNEA de la persona entrevistada y marque sólo la primera mención.</b>	01 Carteles en el Centro de Seguridad Social 02 Redes sociales 03 Recomendación de alguien más 04 Carteles en mi unidad médica 998 Otro (ESPECIFIQUE): _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE	_ _

<b>SECCIÓN II. SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO</b>			
[satcss] P1.	En general, ¿qué tan satisfecho(a) o insatisfecho(a) está con los servicios proporcionados por este Centro del IMSS?	01 <b>Muy satisfecho(a)</b> 02 <b>Satisfecho(a)</b> → PASE A P3. 03 Ni satisfecho(a) ni insatisfecho(a) (ESPONTÁNEA) 04 Insatisfecho(a) 05 Muy insatisfecho(a) 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b> → PASE A P3.	_ _
[satcss_mot] P2.	¿Por qué razón o motivo?  <b>PERSONA ENCUESTADORA: Espere la respuesta ESPONTÁNEA de la persona entrevistada y registre la primera mención.</b>	01 Mal trato 02 Instalaciones 03 El horario de servicio 04 La atención que se le brinda 05 La limpieza 06 Tiempos de espera 07 Resolución de trámites 98 Otro (ESPECIFIQUE): _____ 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	_ _
[conser] P3.	¿Conoce todos los servicios que le ofrece este Centro?	01 Sí 02 No 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	_ _
[dismat] P4.	¿El Centro cuenta con el material necesario para realizar sus actividades?	01 Sí 02 No 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	_ _

**ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO  
EN CENTROS DE SEGURIDAD SOCIAL DEL IMSS 2024**

[capaper] P5.	¿Considera que el personal que imparte las actividades, cursos o talleres está capacitado?	01 Sí 02 <i>Más o menos (ESPONTÁNEA)</i> 03 No 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	_ _
[obsacc] P6.	¿Qué obstáculo tuvo para acceder a los servicios de este Centro?  <b>PERSONA ENCUESTADORA: Espere la respuesta ESPONTÁNEA de la persona entrevistada y registre la primera mención.</b>	01 Trámites excesivos 02 Falta de información 03 Falta de orientación 04 No había cupo 05 Accesibilidad física 97 Ninguno 98 Otro (ESPECIFIQUE): _____ 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE</b>	_ _

**SECCIÓN III. INFORMACIÓN**

[infoinsc] P7. – P11. ¿Qué tan clara o confusa fue la información que recibió del personal administrativo en relación con ...?

	Muy clara	Clara	Regular (ESPONTÁNEA)	Confusa	Muy confusa	NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	
P7. la inscripción	01	02	03	04	05	99	_ _
P8. la fecha de inicio del curso o taller	01	02	03	04	05	99	_ _
P9. la fecha de término del curso o taller	01	02	03	04	05	99	_ _
P10. las fechas de pago	01	02	03	04	05	99	_ _
P11. las modalidades de pago	01	02	03	04	05	99	_ _

[reglam] P12.	En el momento de la inscripción, ¿el personal administrativo le dio a conocer el “Reglamento Interno para los usuarios de los servicios de prestaciones sociales Institucionales”, que establece el comportamiento que se debe observar durante su estancia en la unidad operativa, así como las acciones para el uso adecuado de las instalaciones?	01 Sí 02 No 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	_ _
------------------	--	--	-----

[gralcurso] P13. – P15. ¿La o el instructor le dio a conocer ... del curso o taller?

	Sí	No	NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	
P13. el objetivo	01	02	99	_ _
P14. los temas	01	02	99	_ _
P15. la forma de evaluación	01	02	99	_ _

[ambcurso] P16. – P18. ¿La o el instructor propicia un ambiente de ... entre las y los compañeros del grupo?

	Sí	No	NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	
P16. respeto	01	02	99	_ _
P17. escucha	01	02	99	_ _
P18. colaboración	01	02	99	_ _

**ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO  
EN CENTROS DE SEGURIDAD SOCIAL DEL IMSS 2024**

**SECCIÓN IV. SOBRE EL CURSO**

[durcurso] P20. – P21. ¿Las horas de duración del curso o taller facilitan ... de los temas que inicialmente se le dieron a conocer?					
	Sí	No	No aplica (ESPONTÁNEA)	NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	
P20. el desarrollo	01	02	97	99	
P21. la comprensión	01	02	97	99	
P22. la practica	01	02	97	99	

**SECCIÓN V. TIEMPO DE ESPERA PARA INSCRIPCIÓN**

[tiemps] P23.	¿Cuánto tiempo pasó desde que inició el trámite de inscripción al curso o taller hasta que le dieron solución?	01 Menos de 30 minutos 02 Entre 30 Y 60 minutos 03 Entre 1 y dos horas 04 Más de dos horas 05 En menos de una semana 06 De 1 a 2 semanas 07 Más de 2 semanas a 1 mes 08 Más de 1 mes a 3 meses 09 Más de 3 meses a 5 meses 10 Más de 5 meses a 6 meses 11 Más de 6 meses 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	
[] P24.	¿Qué tan fácil o difícil cree que fue el trámite de inscripción al curso o taller?	01 Muy fácil 02 Fácil 03 Ni fácil ni difícil 04 Difícil 05 Muy difícil 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	

**SECCIÓN VI. TRATO DEL PERSONAL**

[trato_css] P25.	En general, ¿cómo califica el trato que recibe por parte del personal de este Centro?	01 Excelente 02 Bueno 03 Ni bueno ni malo (ESPONTÁNEA) 04 Malo 05 Pésimo 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	→ PASE A P26 → PASE A P26	
[btratou_mot] P26.	¿Por qué razón o motivo considera que le brindan un trato regular/malo/pésimo en este centro?	01 No le saludan 02 Le hablan de manera grosera o prepotente 03 No le ponen atención mientras les hablaba 04 No le proporcionan el servicio que requiere 05 Se siente discriminado(a) o menospreciado(a) 06 El personal no está en su lugar 998 Otro (ESPECIFIQUE): _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE		
P27.	¿Se sintió ofendido(a), discriminado(a) o menospreciado(a) durante su estancia en el Centro?	01 Si 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE	→ PASE A P29	

**ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO  
EN CENTROS DE SEGURIDAD SOCIAL DEL IMSS 2024**

P28.	¿Por qué razón o motivo?  <b>PERSONA ENCUESTADORA: Espere la respuesta ESPONTÁNEA de la persona entrevistada y registre la primera mención.</b>	01 Tono de piel 02 Manera de hablar 03 Peso o estatura 04 Forma de vestir o arreglo personal 05 Creencias religiosas 06 Sexo 07 Edad 08 Identidad de género 09 Orientación Sexual 10 Situación de salud 998 Otro (ESPECIFIQUE): _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE	_ _
------	---	--	-----

**SECCIÓN VII. SEGURIDAD**

[medidascss] P29.	¿Le dieron a conocer las medidas de seguridad en las instalaciones y protocolos a seguir en caso de sismo, incendio o alguna emergencia?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _
----------------------	--	---	-----

**SECCIÓN VIII. CONDICIONES DE LAS INSTALACIONES**

[limp] P30.	¿Cómo calificaría la limpieza en general del Centro?	01 Excelente 02 Buena 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Mala 05 Pésima 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _
----------------	--	--	-----

P31. – P30. [calfinmb] En una escala del 1 al 10, donde 1 es Pésimo y 10 Excelente, ¿cómo calificaría...?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/ NR*	
P31. el mantenimiento de las instalaciones	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	_ _
P32. las instalaciones para personas con discapacidad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	_ _
P33. la limpieza de los baños	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	_ _
P34. la seguridad/la vigilancia	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	_ _

\* NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)

[limp2] P35.	¿Generalmente los baños cuentan con jabón, papel higiénico y agua?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _
-----------------	--	---	-----

**SECCIÓN XIX. CALIDAD DEL SERVICIO, POLÍTICAS DE CALIDAD Y SISTEMA DE COMUNICACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIOS**

[cal_css] P36.	En una escala del 1 al 10, donde 1 es pésimo y 10 es excelente, ¿cómo calificaría la calidad de la atención que recibió en este Centro?	01 Pésimo 02 2 03 3 04 4 05 5 06 6 07 7 08 8 09 9 10 Excelente 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _
-------------------	---	--	-----

**ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO  
EN CENTROS DE SEGURIDAD SOCIAL DEL IMSS 2024**

<b>SECCIÓN X. BIENESTAR</b>			
[sat_vid] P37.	¿Actualmente se siente satisfecho(a) con su vida?	01 Sí 02 Más o menos (ESPONTÁNEA) 03 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _
[act_bienes t] P38.	¿Qué hace para estar bien?  <b>PERSONA ENCUESTADORA: Espere la respuesta ESPONTÁNEA de la persona entrevistada y registre hasta tres menciones.</b>	01 Ejercicio o salir a caminar 02 Meditación 03 Ir a terapia 04 Alimentarme bien 05 Salir con otras personas 06 Busca 07 Descansar 998 Otro (ESPECIFIQUE): _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _   _ _   _ _

[sal_ment]P39. - P48. En una escala del 1 al 10, en la última semana ¿qué tanto se ha sentido....?												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/ NR*	
P39. de buen humor												
P40. tranquilo(a) o calmada(o)											99	_ _
P41. con energía											99	_ _
P42. concentrado o concentrada(a)											99	_ _
P43. de mal humor											99	_ _
P44. preocupado(a), ansioso(a) o estresado(a)											99	_ _
P45. cansado(a)											99	_ _
P46. triste o deprimido(a)											99	_ _
P47. con la sensación de un vacío											99	_ _
P48. como si no tuviera sentido vivir											99	_ _

\* NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)

[asp_vidab] P49	De los siguientes aspectos, ordena del 1 al 6, donde 1 es lo más importante y 6 lo menos importante para tener una buena vida	<input type="checkbox"/> Bienestar Físico <input type="checkbox"/> Bienestar Mental y Emocional <input type="checkbox"/> Bienestar Personal (logros, metas, tiempo libre) <input type="checkbox"/> Bienestar Social (familia, amistades, grupos de esparcimiento, etc.) <input type="checkbox"/> Bienestar Económico y Laboral <input type="checkbox"/> Entorno	_ _   _ _   _ _   _ _   _ _
--------------------	---	--	---

<b>SECCIÓN XI. HÁBITOS DE LAS PERSONAS</b>									
P50.-P55.	Durante su vida diaria, ¿con qué frecuencia...	Siempre	Casi siempre	A veces (Espontánea)	Pocas veces	Nunca	No aplica	NS/N R*	
[refres] P50.	toma refrescos o bebidas azucaradas?	01	02	03	04	05		99	_ _ _
[chat] P51.	consume comida chatarra?	01	02	03	04	05		99	_ _ _

**ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO  
EN CENTROS DE SEGURIDAD SOCIAL DEL IMSS 2024**

[alim_var] <b>P52.</b>	come variado	01	02	03	04	05		99	_ _ _
[ejer] <b>P53.</b>	hace ejercicio?	01	02	03	04	05		99	_ _ _
[sment] <b>P54.</b>	realiza actividades para controlar su ansiedad y/o estrés?	01	02	03	04	05		99	_ _ _

[ultacuimss] <b>P55.</b>	Durante el último año, ¿acudió a una clínica del IMSS a realizarse una revisión general de su estado de salud?	01 Sí 02 No 97 No aplica 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	_ _ _
-----------------------------	--	--	-------

**SECCIÓN XII. EXPECTATIVAS Y RECOMENDACIONES DE MEJORA**

[curso_adic] <b>P56.</b>	¿Qué otro taller, actividad o curso le interesa se imparta en este Centro de Seguridad Social?	_____ 97 Ninguno 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE</b>	_ _ _
[expecser_css] <b>P57.</b>	Previo a utilizar el servicio del Centro, ¿cómo creía que sería la atención que le darían?	01 Excelente 02 Buena 03 <i>Regular (ESPONTÁNEA)</i> 04 Mala 05 Pésima 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	_ _ _
[actser_css] <b>P58</b>	Ahora que ya utilizó el servicio, ¿cómo considera que fue la atención que le brindaron?	01 Excelente 02 Buena 03 <i>Regular (ESPONTÁNEA)</i> 04 Mala 05 Pésima 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	_ _ _
[recomen_css] <b>P59.</b>	¿Recomendaría este Centro del IMSS a sus familiares y conocidos?	01 Sí, definitivamente 02 Sí, probablemente 03 No, probablemente 04 No, definitivamente 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)</b>	_ _ _
[recomej_css] <b>P60.</b>	De acuerdo con su experiencia en este Centro, ¿qué recomendaría para mejorar el servicio?  <b>PERSONA ENCUESTADORA: Espere la respuesta ESPONTÁNEA de la persona entrevistada y registre la primera mención.</b>	01 Mejor trato y/o atención por parte del personal 02 Modernizar y/o ampliar las instalaciones (espacio para familiares, estacionamiento) 03 Limpieza en general de las instalaciones 04 Limpieza y mejora de los baños 95 NADA, todo está bien 98 Otro (ESPECIFIQUE): _____ 99 <b>NO SABE/NO RESPONDE</b>	_ _ _

¡Muchas gracias por su colaboración!

**PERSONA ENCUESTADORA: Tome la hora de finalización y anótela en el espacio correspondiente de la carátula de la encuesta.**