

# “Encuesta Nacional de Calidad de la Atención del Servicio en Centros de Seguridad Social del IMSS”

ENCAL Centros de Seguridad Social 2024

Metodología

Estudio realizado en 2024 por la empresa

Olivares Plata Consultores S.A de C.V. y Grupo Asesores Unidos S.C.



GOBIERNO DE  
**MÉXICO**





# Ficha metodológica



GOBIERNO DE  
**MÉXICO**



# Ficha Metodológica

- **Objetivo:** Documentar las opiniones y percepciones de la población usuaria sobre la calidad del servicio y de la atención..
- **Población objetivo:** Personas de 18 años y más que se encuentran inscritas y estén asistiendo a algún curso, taller o actividad en el CSS al momento de realizar la encuesta.
- **Fecha de levantamiento:** 17 de septiembre al 9 de octubre de 2024.
- **Método de aplicación de entrevistas:** Las entrevistas se aplicaron por medio de dispositivos móviles. La aplicación de entrevistas se realizó en la medida de lo posible, afuera de cada Centro de Seguridad Social en muestra a fin de estar lejos del personal y reducir posibles sesgos.

# Ficha Metodológica

- La muestra para el levantamiento se distribuyó en 36 Centros de Seguridad Social localizadas en los 20 OOAD del IMSS
- Las bases de datos finales recibieron un tratamiento de factores de expansión corregidos por no respuesta, por parte de la CIE.
- Institución que realizó el levantamiento: Olivares Plata Consultores S.A de C.V. y Grupo Asesores Unidos S.C.
- Muestra: 3,007 encuestas efectivas, con los siguientes casos por región.

Región	Casos	Margen de error
Norte	655	±3.83
Centro	1,099	±2.96
Occidente	703	±3.70
Sureste	550	±4.18
Nacional	3,007	±1.70