

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

OCTUBRE 2024

Principales Resultados



GOBIERNO DE
MÉXICO





Principales hallazgos



GOBIERNO DE
MÉXICO



Satisfacción con los servicios en el CSS

A nivel nacional el 50.63% de la población está muy satisfecha con el servicio proporcionado en los Centros de Seguridad Social, mientras que el 45.26% se declaró satisfecha, 2.33% dijeron estar ni satisfecha ni insatisfecha, 1.37% se mostró insatisfecha y 0.26% expresó estar muy insatisfecha.

En la región Norte 54.52% de personas dijeron estar muy satisfechas, en el Occidente 52.93%, en el Centro 50.16% y en el Sureste 44.53%. En cuanto a las personas satisfechas la región Sureste tuvo el mayor porcentaje con un 51.50%, seguida por la región Centro con un 45.26%, la región Occidente con un 43.47%, y la región Norte con un 41.69%. Las personas insatisfechas fueron más prevalentes en el Sureste con 1.42%, seguida del Centro con 1.43%, el Norte con 1.34% y Occidente con 1.27%. En cuanto a las personas muy insatisfechas, la mayor proporción se dio en Occidente con 0.61%, seguido del Norte con 0.38%, en el Centro fue del 0.26% y en el Sureste no se registraron personas muy insatisfechas.

Región	Norte	Centro	Occidente	Sureste	Nacional
Muy satisfecho(a)	54.52%	50.16%	52.93%	44.53%	50.63%
Satisfecho(a)	41.69%	45.26%	43.47%	51.50%	45.26%
Ni satisfecho(a) ni insatisfecho(a)	2.29%	2.52%	2.33%	1.94%	2.33%
Insatisfecho(a)	1.34%	1.43%	1.27%	1.42%	1.37%
Muy insatisfecho(a)		0.38%		0.61%	0.26%
NO SABE/NO RESPONDE	0.16%	0.26%			0.13%

* Los resultados pueden no sumar 100% debido al redondeo y/o a que no se muestran las etiquetas de valores menores a 1%.



Dificultad en el trámite de inscripción

A nivel nacional 60.65% de las personas indicó que el trámite fue de inscripción fue fácil, 29.62% lo calificó como muy fácil, 2.59%, opinó que el trámite fue ni fácil ni difícil, 5.96% lo encontró difícil y 1.12% lo consideró muy difícil.

Analizando por región, en el Norte 37.26% de las personas usuarias calificaron el trámite como muy fácil y 55.00% lo consideraron fácil. En el Centro, el 25.06% de las personas indicaron que fue muy fácil y 62.79% lo encontraron fácil. En Occidente 34.25% calificó el trámite como muy fácil y 57.18% como fácil. En el Sureste 25.90% de las personas indicaron que el trámite fue muy fácil y 66.29% lo encontraron fácil.

Región	Norte	Centro	Occidente	Sureste	Nacional
Muy fácil	37.26%	25.06%	34.25%	25.90%	29.62%
Fácil	55.00%	62.79%	57.18%	66.29%	60.65%
Ni fácil ni difícil	2.23%	2.48%	2.83%	2.95%	2.59%
Difícil	4.63%	8.57%	3.80%	4.10%	5.96%
Muy difícil	0.88%	1.01%	1.81%	0.76%	1.12%
NO SABE/NO RESPONDE		0.09%	0.14%		0.07%

Trato del personal

A nivel nacional la mayoría de las personas usuarias califican el trato que reciben por parte del personal de este Centro de Seguridad Social de manera positiva. El 46.34% de las personas consideran que el trato es excelente, 50.19% lo califica como bueno, 1.83% opina que es ni bueno ni malo, 1.17% lo califica como malo y 0.42% de las personas considera que es pésimo.

En los resultados por región, en el Norte el 51.99% califica el trato como excelente y 46.35% como bueno; en el Centro 52.44% de las personas opina que el trato es bueno, mientras que el 41.94% lo califica como excelente; en Occidente el 50.28% considera que el trato es excelente y 47.73% lo califica como bueno; en el Sureste 52.28% califica el trato como bueno y 45.35% como excelente.

Región	Norte	Centro	Occidente	Sureste	Nacional
Excelente	51.99%	41.94%	50.28%	45.35%	46.34%
Bueno	46.35%	52.44%	47.73%	52.28%	50.19%
Ni bueno ni malo	1.52%	2.95%	1.17%	0.37%	1.83%
Malo	0.14%	1.95%	0.41%	1.45%	1.17%
Pésimo		0.71%	0.15%	0.55%	0.42%
NO SABE/NO RESPONDE			0.26%		0.06%



* Los resultados pueden no sumar 100% debido al redondeo y/o a que no se muestran las etiquetas de valores menores a 1%.

Mantenimiento de instalaciones

A nivel nacional, en cuanto a la seguridad y la vigilancia, la calificación promedio es de 9.07. El mantenimiento de las instalaciones recibió una calificación promedio de 8.48. Las instalaciones para personas con discapacidad obtuvieron una calificación promedio de 8.04. Finalmente, la limpieza de los baños obtuvo una calificación promedio de 8.02.

Las calificaciones promedio de los diferentes aspectos evaluados varían por región. En cuanto a la seguridad/la vigilancia, la región Norte y Sureste obtienen la calificación más alta con un promedio de 9.12, seguida de la región Centro con 9.09 y la región Occidente con 8.95. Respecto al mantenimiento de las instalaciones, la región Occidente obtuvo la mejor calificación con un promedio de 8.67, seguida de la región Norte con 8.50, la región Sureste con 8.44, y la región Centro con 8.37. En cuanto a las instalaciones para personas con discapacidad, la región Occidente obtuvo la calificación más alta con 8.25, seguida de la región Sureste con 8.14, la región Norte con 7.95, y la región Centro con 7.92. Finalmente, en la limpieza de los baños, la región Norte lidera con una calificación promedio de 8.21, seguida de la región Centro con 8.17, la región Occidente con 7.93, y la región Sureste con 7.55.

Región	Norte	Centro	Occidente	Sureste	Nacional
La seguridad/la vigilancia	9.12	9.09	8.95	9.12	9.07
El mantenimiento de las instalaciones	8.50	8.37	8.67	8.44	8.48
Las instalaciones para personas con discapacidad	7.95	7.92	8.25	8.14	8.04
La limpieza de los baños	8.21	8.17	7.93	7.55	8.02



* Los resultados pueden no sumar 100% debido al redondeo y/o a que no se muestran las etiquetas de valores menores a 1%.

Calidad del servicio

La calificación promedio para los Centros de Seguridad Social a nivel nacional es de 9.16. Por regiones, en el Norte la calificación promedio es 9.29, en Occidente y Sureste, el promedio para ambas es de 9.20, y en el Centro es de 9.05.

Región	Norte	Centro	Occidente	Sureste	Nacional
Calidad de la atención que recibió en este Centro de Seguridad Social	9.29	9.05	9.20	9.20	9.16



* Los resultados pueden no sumar 100% debido al redondeo y/o a que no se muestran las etiquetas de valores menores a 1%.

Calidad del servicio

A nivel nacional 88.15% de las personas usuarias afirmó que definitivamente lo recomendarían, 10.89% indicó que probablemente lo recomendarían, 0.60% respondió que probablemente no lo recomendarían y 0.13% afirmó que definitivamente no lo recomendarían. En el Norte 90.75% de las personas usuarias afirmaron que definitivamente recomendarían el Centro de Seguridad Social a sus familiares y conocidos, 8.64% indicó que probablemente lo recomendarían. En la región Centro 90.67% de las personas recomendó definitivamente el Centro de Seguridad Social, 8.23% lo harían probablemente. En la región Occidente el 83.23% de las personas recomendó definitivamente el Centro de Seguridad Social a sus familiares y conocidos, 15.30% indicó que probablemente lo harían. En la región Sureste el 85.65% de las personas recomendó definitivamente el Centro de Seguridad Social, y 14.00% lo harían probablemente. Al igual que en otras regiones, las respuestas negativas fueron mínimas, con 0.73% que probablemente no lo recomendarían.

Región	Norte	Centro	Occidente	Sureste	Nacional
Sí, definitivamente	90.75%	90.67%	83.23%	85.65%	88.15%
Sí, probablemente	8.64%	8.23%	15.30%	14.00%	10.89%
No, probablemente		0.85%	1.02%	0.16%	0.60%
No, definitivamente		0.16%	0.31%		0.13%
NO SABE/NO RESPONDE	0.61%	0.09%	0.14%	0.19%	0.22%



* Los resultados pueden no sumar 100% debido al redondeo y/o a que no se muestran las etiquetas de valores menores a 1%.