

# “Encuesta Nacional de Calidad de la Atención del Servicio de Salud del IMSS”

---

OCTUBRE 2024

Principales Resultados



GOBIERNO DE  
**MÉXICO**





# Principales hallazgos



GOBIERNO DE  
**MÉXICO**



# Satisfacción con la atención médica en el IMSS

En 2024 a nivel nacional el 64.31% de la población derechohabiente mencionó estar satisfecha y 20.70% indicó que estaba muy satisfecha. En contraste, el 6.99% de la población declaró estar insatisfecha y 2.60% muy insatisfecha. Sin embargo, 5.25% de las personas señaló estar ni satisfecha ni insatisfecha.

El porcentaje más alto de personas satisfechas o muy satisfechas se observó en tercer nivel con un 90.25%, lo que representa 5.24 puntos porcentuales más que lo registrado en todo el país; asimismo, primer nivel obtuvo un alto nivel de satisfacción con 85.28%. En cuanto a las microzonas, la satisfacción representa el 82.95%.

El mayor nivel de satisfacción (satisfecho o muy satisfecho) por región se encuentra en el Sureste con 87.78% y en el Norte con 85.73%. En donde se registró el mayor grado de insatisfacción (insatisfecho o muy insatisfecho) fue en el Centro con 11.41% y el Occidente con 9.28%.

	Muy satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	
<b>Nivel de atención</b>	Primer nivel	21.19%	64.09%	5.12%	6.89%	2.57%
	Segundo nivel	17.00%	65.43%	6.28%	8.05%	2.97%
	Tercer nivel	25.18%	65.07%	3.81%	4.20%	1.49%
	Microzonas	20.47%	62.48%	6.65%	7.70%	2.49%
<b>Nacional</b>	<b>20.70%</b>	<b>64.31%</b>	<b>5.25%</b>	<b>6.99%</b>	<b>2.60%</b>	
<b>Región</b>	Norte	20.40%	65.33%	5.62%	5.74%	2.64%
	Centro	21.62%	60.91%	6.03%	8.19%	3.22%
	Occidente	20.72%	65.40%	4.44%	6.84%	2.44%
	Sureste	19.08%	68.70%	4.16%	6.49%	1.39%

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



# Trato del personal

A nivel nacional el 56.01% de las personas usuarias mencionó que el trato que recibió en su consulta el día de la encuesta fue bueno y 35.29% lo consideró excelente. En cambio, 4.31% opinó que fue regular, 2.92% lo calificó como malo y 1.43% lo consideró pésimo.

El 94.61% de las personas de tercer nivel consideraron que el día de la encuesta recibieron un trato bueno o excelente, 91.32% en primer nivel dijo lo mismo y 90.61% en segundo nivel; en microzonas esto representó el 92.75%. En cuanto al trato malo o pésimo, el 4.27% de primer nivel mencionó haberlo recibido, 5.14% en segundo nivel y 2.46% en tercer nivel; en microzonas esto significó 3.02%.

El trato recibido en unidad médica en cada región es similar a la percepción nacional. El porcentaje más alto de personas derechohabientes que calificaron como bueno o excelente el trato se encuentra en el Norte con 93.63% y en el Sureste con 93.42%, mientras que el menor porcentaje se encuentra en el Centro con 88.11% y en Occidente con 92.22%.

		Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo
Nivel de atención	Primer nivel	35.40%	55.91%	4.37%	2.86%	1.41%
	Segundo nivel	33.72%	56.89%	4.20%	3.50%	1.64%
	Tercer nivel	40.50%	54.11%	2.79%	1.61%	0.85%
	Microzonas	36.67%	57.08%	4.18%	2.25%	0.77%
	Nacional	35.29%	56.01%	4.31%	2.92%	1.43%
Región	Norte	37.35%	56.28%	3.51%	2.05%	0.81%
	Centro	35.91%	52.20%	5.47%	3.99%	2.33%
	Occidente	31.97%	60.25%	3.73%	3.01%	1.03%
	Sureste	35.62%	57.80%	3.81%	1.78%	0.94%

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



# Satisfacción con el tiempo de espera

A nivel nacional el 15.68% de las personas usuarias de unidades de segundo y tercer nivel se manifestaron muy satisfechas con el tiempo de espera desde el horario de su cita programada hasta recibir consulta con el médico y 59.90%, se mostró satisfecha. Sin embargo, 14.01% indicó estar insatisfecha y 3.86% muy insatisfecha. En el segundo nivel el 59.85% de las y los usuarios se siente satisfechos con el tiempo de espera para recibir consulta médica, mientras que 15.02% se declara muy satisfecho(a). En tercer nivel el 60.17% de la población derechohabiente reporta estar satisfecha y 19.11% muy satisfecha.

La satisfacción por región es similar a la nacional. En el Norte el 61.79% de las y los usuarios se sienten satisfechos con el tiempo de espera para recibir consulta médica, y 15.64% se declara muy satisfecho; en el Centro el 57.74% se siente satisfecho(a), y el 16.47% está muy satisfecho(a); en el Occidente el 56.85% se muestra satisfecho(a) y el 15.93% se siente muy satisfecho(a); y en el Sureste el 65.55% se siente satisfecho(a), mientras que el 14.00% se declara muy satisfecho(a). Tanto en el Centro como en el Occidente la insatisfacción (insatisfecho o muy insatisfecho) es mayor que lo registrado a nivel nacional, con 0.54 y 3.24 puntos por encima, respectivamente. En el Norte y Sureste esto representa 0.70 y 4.60 puntos menos que lo nacional para cada una.

		Muy satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
Nivel de atención	Segundo nivel	15.02%	59.85%	6.42%	14.31%	3.99%
	Tercer nivel	19.11%	60.17%	4.99%	12.46%	3.22%
	Nacional	15.68%	59.90%	6.19%	14.01%	3.86%
Región	Norte	15.64%	61.79%	5.41%	12.84%	4.33%
	Centro	16.47%	57.74%	7.00%	15.08%	3.33%
	Occidente	15.93%	56.85%	5.34%	15.98%	5.13%
	Sureste	14.00%	65.55%	7.02%	10.89%	2.38%

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



# Servicio de urgencias o admisión continua

La atención médica recibida en el servicio de urgencias o admisión continua a nivel nacional fue calificada como buena por el 55.54% de las personas usuarias, 24.05% lo calificó como excelente, 10.24% como regular, 6.56% como mala y solo el 3.21% calificó la atención como pésima. La mayoría de las personas usuarias calificó la atención médica como buena pues el 55.83% en el segundo nivel y un 53.36% en el tercer nivel así lo señalaron. La atención fue calificada como excelente por el 33.75% en el tercer nivel, mientras que en el segundo nivel esta calificación fue del 22.74%. El 7.01% en segundo nivel y del 3.19% en tercero mencionaron que la atención fue mala. Asimismo, el 3.31% de las personas en segundo nivel calificó la atención como pésima y 2.45% del tercer nivel.

La atención médica en el servicio de urgencias en el Occidente fue calificada por el 61.48% de las personas usuarias como buena, le sigue el Norte con 56.92%, el Sureste con 59.93% y el Centro solo tuvo el 47.14%. En cuanto a la calificación de excelente, la región Centro destacó con 31.04%, mientras que en el Norte lo señalaron así el 22.24%, en el Sureste 21.88% y en Occidente 18.34%. Las calificaciones de mala atención fueron del 6.92% en el Centro, 6.23% en el Norte, 8.74% Occidente y del 4.56% en el Sureste. La calificación de pésima fue más alta en el Centro con 3.71%, seguida de Occidente con 3.16%, del Sureste con 3.01% y del Norte con un 2.76%.

		Excelente	Buena	Regular	Mala	Pésima
Nivel de atención	Segundo nivel	22.74%	55.83%	10.71%	7.01%	3.31%
	Tercer nivel	33.75%	53.36%	6.77%	3.19%	2.45%
	Nacional	24.05%	54.54%	10.24%	6.56%	3.21%
Región	Norte	22.24%	56.92%	11.33%	6.23%	2.76%
	Centro	31.94%	47.14%	10.28%	6.92%	3.71%
	Occidente	18.34%	61.48%	8.74%	8.28%	3.16%
	Sureste	21.88%	59.93%	10.62%	4.56%	3.01%

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



# Servicio de cirugía

A nivel nacional el 49.98% de las personas usuarias calificó la atención que recibieron en el servicio de cirugía como excelente, 42.35% la consideró buena, 2.24% la calificó de mala y 3.06% como pésima. En el segundo nivel el 48.42% de las personas usuarias calificó la atención recibida como excelente, mientras que en el tercer nivel esta cifra fue más alta, alcanzando el 57.12%. El 43.30% de las personas usuarias en el segundo nivel mencionaron que la atención fue buena y en tercer nivel significó el 38.02%. En relación con las calificaciones negativas, el 3.36% y 2.34% de las personas usuarias en el segundo nivel calificó la atención como pésima y mala, en comparación con el 1.66% y 1.78% en el tercer nivel respectivamente.

El 52.58% de las personas usuarias en la región Centro calificó la atención como excelente, siendo la región con el porcentaje más alto en esta categoría; el 51.35% del Sureste otorgó una calificación excelente, seguida de la región Occidente con 48.94% y el Norte con 46.88%. En cuanto a la buena calificación, el 49.47% en la región Norte y el 45.63% en la región Occidente las consideraron así, el 37.74 del Centro también y el 33.67% en el Sureste. El 3.79% en el Sureste y 3.46 en el Centro mencionan que fue mala la atención. Respecto a las calificaciones negativas, el 9.48% de las personas usuarias en la región Sureste calificó la atención como pésima, el 4.62% en el Centro.

		Excelente	Buena	Regular	Mala	Pésima
Nivel de atención	Segundo nivel	48.42%	43.30%	1.53%	2.34%	3.36%
	Tercer nivel	57.12%	38.02%	1.25%	1.78%	1.66%
	Nacional	49.98%	42.35%	1.48%	2.24%	3.06%
Región	Norte	46.88%	49.47%	0.78%	0.96%	0.95%
	Centro	52.58%	37.74%	0.92%	3.46%	4.62%
	Occidente	48.94%	45.63%	2.67%	1.18%	0.07%
	Sureste	51.35%	33.67%	1.71%	3.79%	9.48%

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



# Servicio de hospitalización

El 57.10% de las personas usuarias nivel nacional calificaron la atención médica recibida en el servicio de hospitalización como buena, 32.91% como excelente, 5.96% como regular, 2.41% mala y 1.48%. En segundo nivel 59.00% de las personas usuarias calificó la atención médica en hospitalización como buena y 30.26% que la consideró excelente; en contraste, en el tercer nivel 47.62% calificó la atención como buena y 46.11% la consideró excelente. En cuanto a las calificaciones malas, el 2.52% correspondió al segundo nivel y el 1.85% al tercer nivel; para la atención pésima, 1.55% en segundo nivel dijo que lo era y 1.17% en tercero.

En el Occidente 63.08% reportó que la atención médica en el servicio de hospitalización fue buena, el Norte 57.92%, el Sureste 56.09% y el Centro 52.18%. En cuanto a las calificaciones de atención excelente, 34.02% en el Centro lo señaló así, 33.12% en el Norte, 33.03% en Occidente y 30.38% en el Sureste. Para las calificaciones malas, la región Sureste presentó el mayor porcentaje con un 5.49%, en el Norte fue de 2.73%, en el Centro 1.35% y en Occidente 1.30%. En cuanto a las calificaciones pésimas, la región Centro tuvo un 2.65%, mientras que en el Norte fue de 1.91%, y la región Sureste tuvo un 0.86%.

		Excelente	Buena	Regular	Mala	Pésima
Nivel de atención	Segundo nivel	30.26%	59.00%	6.66%	2.52%	1.55%
	Tercer nivel	46.11%	47.62%	2.43%	1.85%	1.17%
	Nacional	32.91%	57.10%	5.96%	2.41%	1.48%
Región	Norte	33.12%	57.92%	4.32%	2.73%	1.91%
	Centro	34.02%	52.18%	9.37%	1.35%	2.65%
	Occidente	33.03%	63.08%	2.59%	1.30%	
	Sureste	30.38%	56.09%	7.18%	5.49%	0.86%

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



# Imagen de los servicios de salud del IMSS

A nivel nacional la imagen de los servicios de salud del IMSS entre las personas usuarias y su entorno reveló que el 58.10% la consideraron buena, 12.01% como regular, 13.76% como mala, 4.87% como pésima, 9.37% la consideró excelente y 1.89% no supieron o no respondieron a esta pregunta. Por niveles, la imagen de los servicios de salud del IMSS mostró que el mayor porcentaje de personas usuarias que consideraron que la imagen era buena; principalmente donde se registró el mayor porcentaje fue en tercer nivel con 61.39%, le siguió segundo nivel con 58.38%, microzonas con 55.04% y primer nivel con 57.95%. La mejor percepción sobre la imagen fue en tercer nivel y en microzonas con 12.94% y 11.07%.

Respecto a la imagen excelente, la región Sureste presentó el porcentaje más alto con 11.00%, seguida de Centro con 9.69% de las respuestas, 9.26% en el Norte y 7.90% en el Occidente. Quienes consideraron en mayor proporción que era buena se encuentran en el Sureste con 60.09%, el Norte con 59.97%, Occidente con 57.45% y el Centro con 56.33%. En cuanto a la percepción negativa, el Centro tuvo mayor proporción de la población que la considero como mala con 15.42%, seguido de Occidente con 14.37%, Norte con 13.05% y el Sureste con 10.23%.

		Excelente	Buena	Ni buena ni mala	Mala	Pésima
<b>Nivel de atención</b>	Primer nivel	9.20%	57.95%	12.17%	13.74%	4.90%
	Segundo nivel	9.76%	58.38%	11.31%	14.49%	4.91%
	Tercer nivel	12.94%	61.39%	10.42%	10.50%	3.59%
	Microzonas	11.07%	55.04%	12.80%	13.33%	4.58%
<b>Nacional</b>		9.37%	58.10%	12.01%	13.76%	4.87%
<b>Región</b>	Norte	9.26%	59.97%	11.70%	13.05%	4.30%
	Centro	9.69%	56.33%	11.52%	15.42%	5.60%
	Occidente	7.90%	57.45%	13.43%	14.37%	4.61%
	Sureste	11.00%	60.09%	11.46%	10.23%	4.52%

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



# Calidad de la atención recibida

La calidad de la atención recibida en las unidades médicas a nivel nacional es de 63.86% como buena, 23.86% como excelente, 7.25% regular, 3.47% mala y 1.53% pésima; solo 0.03% de las personas usuarias no supieron o no respondieron a esta pregunta. Por nivel la mejor percepción (excelente o buena) en cuanto a la calidad de la atención que recibió en su clínica es de 91.80% en tercer nivel, 88.66% en microzonas y 87.83% en segundo nivel, 87.57% en primer nivel. Las proporciones para las peores percepciones (mala o pésima) son de 5.10 para primer nivel, 4.81 en segundo nivel, 3.83% en microzonas y 2.63% en tercer nivel.

La proporción de mejor calidad de la atención recibida en las unidades médicas (excelente o buena) por región fue de 90.64% en el Norte, 88.87% en el Sureste, 88.84% en Occidente y 84.40% en el Centro. Para la calidad más baja (mala y pésima) el orden es 6.67% en el Centro, 4.24% en el Occidente, 4.02% en el Sureste y 3.96% en el Norte.

		Excelente	Buena	Regular	Mala	Pésima
Nivel de atención	Primer nivel	23.89%	63.68%	7.31%	3.53%	1.57%
	Segundo nivel	22.23%	65.60%	7.25%	3.35%	1.46%
	Tercer nivel	31.94%	59.86%	5.33%	1.96%	0.67%
	Microzonas	27.08%	61.58%	7.51%	2.66%	1.17%
	Nacional	23.86%	63.86%	7.25%	3.47%	1.53%
Región	Norte	26.14%	64.50%	5.36%	2.71%	1.25%
	Centro	23.22%	61.18%	8.90%	4.41%	2.26%
	Occidente	23.23%	65.61%	6.89%	3.06%	1.18%
	Sureste	22.63%	66.24%	7.06%	3.14%	0.88%



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