

Estudio Nacional de Calidad de la Atención del Servicio en las Subdelegaciones del IMSS

ENCAL Subdelegaciones 2022
Metodología

Estudio realizado en 2022 por la empresa
Olivares Plata Consultores S.A. de C.V.



GOBIERNO DE
MÉXICO





Ficha Metodológica

- **Población objetivo:** personas de 18 años y más que hayan acudido a realizar un trámite -ya sea a iniciar, continuar o concluir el mismo- en las instalaciones de la Subdelegación.
- **Fecha de levantamiento:** 31 de octubre al 11 de noviembre de 2022.
- **Método de aplicación de entrevistas:** Las entrevistas se aplicaron por medio de dispositivos móviles. Se realizaron, en la medida de lo posible, afuera de cada subdelegación en muestra a fin de estar lejos del personal y reducir posibles riesgos.
- El levantamiento fue diseñado para representar un día típico de los servicios prestados en la Subdelegación (de 8:00 a 16:00 horas de lunes a viernes).
- **Método de selección:** La muestra de 49 subdelegaciones se seleccionó de manera aleatoria dentro de cada una de las 35 OOAD del IMSS. La selección de las personas usuarias a encuestar se realizó mediante la aplicación del salto sistemático estimado para cada Subdelegación con base en el número de trámites promedio diario, por lo que fue diferente para cada una.

Ficha Metodológica

- **Marco muestral:** Número de tickets atendidos de enero a diciembre de 2021 y enero 2022, de acuerdo con los Reportes Estadísticos Mensuales del Módulo de Recepción y Atención Integral (MORAI).
- La base de datos final recibió un tratamiento de factores de expansión corregidos por no respuesta, por parte de la CIE.
- **Muestra:** 4,073 encuestas efectivas, con los siguientes casos por región.

Regiones	Casos	Margen de error
Centro	843	±3.38
Norte	1,143	±2.90
Occidente	1,119	±2.93
Sur	968	±3.15
Total	4,073	±1.54

- **Institución que realizó el levantamiento:** Olivares Plata Consultores S.A de C.V