

Estudio Nacional de Calidad de la Atención de los Servicios en las Subdelegaciones del IMSS

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



GOBIERNO DE
MÉXICO



Satisfacción con el servicio

A nivel nacional, 85.3% de la población usuaria se encuentra satisfecha o muy satisfecha con la atención recibida en la subdelegación. La región Norte recibe el porcentaje más alto de satisfacción 90.5%, superior al obtenido a nivel nacional. La segunda es la región Sur con 87.1%.

El 10.5% de los(as) usuarios(as) menciona no estar satisfecho(a) a nivel nacional. En donde se registra un mayor porcentaje de insatisfacción es en la región Centro con 16.4%

	Regiones				Nacional
	Centro	Norte	Occidente	Sur	
Muy satisfecho(a)	28.1%	21.0%	24.5%	19.2%	23.5%
Satisfecho(a)	50.9%	69.5%	60.1%	67.9%	61.8%
Ni satisfecho(a) ni insatisfecho(a)	4.1%	2.2%	4.2%	4.7%	3.7%
Insatisfecho(a)	9.5%	5.5%	7.5%	5.7%	7.1%
Muy insatisfecho(a)	6.9%	1.5%	2.8%	2.1%	3.4%
NO SABE/NO RESPONDE	0.5%	0.2%	0.9%	0.4%	0.5%

Trámites



Tanto a nivel nacional como en regiones, alrededor del 70% las personas usuarias considera que el tiempo desde que llegó y hasta que pasó a ventanilla fue corto o muy corto.

	Regiones				Nacional
	Centro	Norte	Occidente	Sur	
Muy corto	20.5%	15.6%	16.7%	12.4%	16.6%
Corto	58.4%	68.0%	62.3%	61.7%	62.7%
Normal	5.7%	7.6%	6.3%	9.3%	7.1%
Largo	7.6%	7.1%	9.9%	10.7%	8.7%
Muy largo	6.9%	1.0%	3.8%	5.1%	4.1%
NO SABE/ NO RESPONDE	0.9%	0.7%	1.0%	0.7%	0.8%



Trámites



El tiempo que estuvo en ventanilla para la realización de su trámite es considerado corto en su mayoría, a nivel nacional 67.0% de los usuarios tiene esa opinión.

	Regiones				Nacional
	Centro	Norte	Occidente	Sur	
Muy corto	22.2%	16.4%	20.5%	13.7%	18.5%
Corto	64.1%	71.3%	64.8%	67.8%	67.0%
Normal	5.3%	7.2%	6.4%	7.9%	6.6%
Largo	4.8%	4.0%	5.3%	6.0%	4.9%
Muy largo	2.4%	0.8%	2.6%	3.9%	2.3%
NO SABE/ NO RESPONDE	1.3%	0.4%	0.4%	0.7%	0.7%





Módulo de Recepción y Atención

La calificación del servicio obtenida en el Módulo de Recepción y Atención como excelente o buena a nivel nacional es del 90.6%. En la región Norte, el 94.6% de la población usuaria considera que la atención u orientación es excelente o buena superando al porcentaje obtenido a nivel nacional.

	Regiones				Nacional
	Centro	Norte	Occidente	Sur	
Excelente	38.0%	30.6%	35.2%	28.7%	33.4%
Buena	47.3%	64.0%	55.9%	62.7%	57.2%
Regular	4.5%	2.3%	3.5%	4.7%	3.7%
Mala	4.6%	1.8%	3.1%	1.6%	2.8%
Pésima	4.4%	0.6%	1.7%	1.7%	2.1%
NO SABE/ NO RESPONDE	1.3%	0.7%	0.6%	0.6%	0.8%



Trato



A nivel nacional, 35.4% considera que en la subdelegación visitada recibió un trato excelente y 57.2% opina que fue bueno, en la región Centro tienen una percepción aún mayor a este porcentaje de excelente trato recibido con un 40.8%.

	Regiones				Nacional
	Centro	Norte	Occidente	Sur	
Excelente	40.8%	32.8%	36.0%	31.0%	35.4%
Buena	47.8%	62.5%	56.4%	63.5%	57.2%
Regular	3.6%	2.2%	3.6%	2.6%	3.0%
Mala	4.6%	1.5%	2.2%	2.0%	2.6%
Pésima	3.1%	0.7%	1.7%	1.0%	1.6%
NO SABE/ NO RESPONDE	0.1%	0.2%	0.1%		0.1%



Condiciones de las instalaciones

La población usuaria en general califica de manera positiva las condiciones en las que se encuentran las instalaciones de la subdelegación. A nivel nacional dan una calificación excelente y buena el 89.1% de las personas usuarias. La región Sur obtiene la mejor calificación (91.3%), siendo consideradas las instalaciones con mejores condiciones.

	Regiones				Nacional
	Centro	Norte	Occidente	Sur	
Excelentes	22.6%	14.4%	17.3%	16.7%	17.8%
Buenas	66.4%	74.6%	70.3%	74.6%	71.3%
Regulares	4.3%	5.2%	6.2%	5.3%	5.3%
Malas	4.7%	4.7%	3.8%	2.3%	4.0%
Pésimas	1.1%	0.5%	1.9%	0.6%	1.0%
NO SABE/ NO RESPONDE	0.9%	0.6%	0.5%	0.4%	0.6%



Calidad y mejora del servicio

Finalmente, se pide a las personas usuarias calificar la calidad de la atención recibida. A nivel nacional, 30.6% de los(as) usuarios(as) la considera excelente y un 61.4% la considera buena. En la región Norte, 68.0% de los(as) usuarios(as) la considera como buena, al igual que el 67.3% en la región Sur. El 5.1% de la región Centro considera una mala calidad en la atención recibida por la subdelegación.

	Regiones				Nacional
	Centro	Norte	Occidente	Sur	
Excelente	37.4%	26.6%	30.9%	26.6%	30.6%
Buena	51.2%	68.0%	60.4%	67.3%	61.4%
Regular	3.3%	2.4%	3.3%	3.1%	3.0%
Mala	5.1%	2.2%	3.6%	2.0%	3.3%
Pésima	2.8%	0.8%	1.6%	0.9%	1.5%
NO SABE/ NO RESPONDE	0.2%		0.1%	0.1%	0.1%

