



**BIENESTAR**  
SECRETARÍA DE BIENESTAR



**INAPAM**  
INSTITUTO NACIONAL DE LAS  
PERSONAS ADULTAS MAYORES

# INAPAM

## INFORME DE RESULTADOS DE LA “ENCUESTA DE ACCESO A LOS SERVICIOS DEL INAPAM” - 2021

**ELABORADO POR: DIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO Y  
OPERACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS A TRAVÉS  
DE LA SUBDIRECCIÓN DE COORDINACIÓN DE  
POLÍTICAS PÚBLICAS.**



## INTRODUCCIÓN

La “Encuesta de acceso a los servicios del INAPAM” se desarrolló con el objetivo general de obtener la información necesaria para reportar el indicador a nivel PROPÓSITO de la MIR 2021 del Programa E003 “Servicios a grupos con necesidades especiales”. Dicho indicador se definió en la MIR 2021 como el porcentaje de personas adultas mayores (PAM) atendidas por el INAPAM a nivel nacional que mejoran sus condiciones de inclusión social mediante el acceso a servicios del programa.

En este sentido, la inclusión social se entiende como la integración a la vida comunitaria a todos los miembros de la sociedad independientemente de su género, raza, color, origen nacional o étnico, religión, opinión política, edad o cualquier otra condición, con el objetivo de contribuir a construir una sociedad igualitaria donde exista acceso irrestricto al bienestar social, mediante acciones que protejan el ejercicio de los derechos de todas las personas adultas mayores de conformidad con los principios establecidos en la Ley de Derechos de las Personas Adultas Mayores (LDPAM).

Consecuentemente, para determinar el grado en que las personas adultas mayores mejoran su inclusión social, al inicio del ejercicio fiscal 2021 se estableció como medio de verificación el levantamiento de una encuesta de acceso a los servicios que brinda el programa E003, la cual de acuerdo con la “Propuesta metodológica para la realización de la Encuesta de acceso a los servicios del INAPAM, 2021” se realizó a una muestra representativa de 1500 personas.

De conformidad con el documento antes citado, la encuesta fue aplicada a la población usuaria de los servicios de afiliación, albergues, asesoría jurídica y vinculación productiva, los cuales representan la mitad de los servicios ofrecidos por el Programa presupuestario (Pp) E003. Cabe señalar que debido a las medidas sanitarias establecidas para contener la pandemia por COVID-19, los servicios médicos en el Centro de Atención Integral (CAI), centros culturales y clubes permanecieron cerrados durante el ejercicio fiscal 2021, por lo que no fue posible realizar la encuesta a la población usuaria de dichos servicios.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en las 1500 encuestas realizadas a la población usuaria de los servicios del Programa E003 a cargo del INAPAM durante el ejercicio fiscal 2021.



## OBJETIVOS

### Objetivo General

El presente informe tiene por objetivo presentar los resultados de la “Encuesta de acceso a los servicios del INAPAM” con la finalidad de determinar el porcentaje de personas adultas mayores que mejoraron sus condiciones de inclusión social mediante el acceso a los servicios del programa y con ello poder reportar el indicador a nivel Propósito de la MIR 2021 del Pp en el Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda (PASH).

### Objetivos específicos

A partir de la encuesta aplicada a una muestra representativa de 1,500 personas adultas mayores se busca lograr 4 objetivos específicos; a saber:

- 1) Conocer el porcentaje de personas adultas mayores que mejoraron sus condiciones de inclusión social a partir de los componentes del Programa E003.
- 2) Obtener el indicador a nivel Propósito de la MIR 2021 del Programa E003, para reportarlo en el PASH.
- 3) Conocer el grado de satisfacción de la población usuaria de los servicios del Programa E003.
- 4) Solventar el aspecto susceptible de mejora (ASM) vigente del INAPAM, que a la letra solicita “Elaborar un documento que contenga la metodología y los instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población atendida (PA) por el Programa E003”.

## JUSTIFICACIÓN

De acuerdo con el “Manual para el diseño y construcción de indicadores” del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), un indicador de nivel propósito es aquel que permite verificar la solución de una problemática concreta en la población objetivo (CONEVAL, 2014, p. 19). En este sentido, el indicador a nivel Propósito del Programa E003, evalúa el grado en que el programa ayudó a solucionar el problema central identificado como la limitada inclusión social de las PAM en México.

Además del objetivo del indicador a nivel Propósito, la encuesta de acceso a los servicios del INAPAM se realizó como mecanismo para evaluar el grado de satisfacción de la población atendida (PA) por el Programa E003. A partir de las evaluaciones externas al programa, se identificó como un ASM el contar con dicho mecanismo de evaluación de la satisfacción de los usuarios con los servicios brindados por el Instituto.

### PROCESO DE LEVANTAMIENTO DE LA ENCUESTA

En mayo de 2021 se realizó la “Propuesta metodológica de la encuesta de acceso a los servicios del INAPAM”, comenzando el levantamiento de la encuesta a la población usuaria a partir del mes de junio de 2021 en los módulos de afiliación y vinculación en operación de la Ciudad de México (CDMX). Paralelamente, el levantamiento de encuestas se realizó a través de medios digitales a las PAM usuarias del servicio de asesoría jurídica y posteriormente en el segundo semestre de 2021 con la apertura total de los módulos de afiliación y vinculación productiva se finalizó la realización de encuestas en el mes de noviembre de 2021, como se muestra en la Tabla 1.

**Tabla 1. Encuestas realizadas por mes.**

Mes de aplicación	Total de Encuestas realizadas
Junio	263
Julio	505
Agosto	10
Septiembre	393
Octubre	280
Noviembre	49
<b>Total</b>	<b>1,500</b>

Fuente: Elaboración del INAPAM.

Por su parte, de conformidad con el mayor porcentaje de mujeres adultas mayores, las encuestas realizadas a la PA del Programa E003 se distribuyó como se aprecia en la Tabla 2, con una distribución porcentual de 53.7% de mujeres adultas mayores y un 46.3% de hombres adultos mayores, respectivamente.

**Tabla 2. Distribución de las encuestas por género.**

Sexo	Total de Encuestas realizadas	Porcentaje
Mujer	<b>806</b>	<b>53.7</b>
Hombre	<b>694</b>	<b>46.3</b>
<b>Total</b>	<b>1,500</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración del INAPAM.

La encuesta consistió en 7 preguntas de opción múltiple, de las cuales 5 se establecieron con la finalidad de obtener el indicador a nivel Propósito mediante 3 aspectos del Programa E003: 1) las brechas que presentan las PAM en materia de cuidados de la salud, servicios educativos, recreación y asesoría jurídica, 2) Los principales servicios de los que hacen uso las PAM y la facilidad o dificultad que enfrentan para acceder a ellos y finalmente 3) si las PAM encuestadas consideran haber mejorado sus condiciones de inclusión social.

Las preguntas en cuestión se enlistan a continuación:



1. De las siguientes opciones, ¿qué le motivó a solicitar el servicio en el INAPAM? (Puede seleccionar más de una opción).
2. En caso de no ser atendida(o) por el INAPAM, ¿cuenta con los recursos para pagar el servicio solicitado?
3. ¿El INAPAM le brindó los servicios que solicitó? (Si la respuesta fue NO, termina la encuesta).
4. ¿El acceso a los servicios resultó sencillo? ¿Por qué?
5. ¿De qué manera el INAPAM ha mejorado sus condiciones sociales? (Puede seleccionar más de una opción).

Por su parte, 2 de las preguntas de la encuesta fueron incluidas con la finalidad de evaluar el grado de satisfacción de la población atendida por el Programa E003, de conformidad con lo solicitado en el ASM vigente. Las preguntas referentes al grado de satisfacción de la población atendida se enlistan a continuación:

1. ¿Qué le pareció el servicio y la atención brindada por el INAPAM?
2. ¿Por qué?

## **DISEÑO DE LA EVALUACIÓN DE RESULTADOS**

Como se estableció en la propuesta metodológica de la encuesta, la evaluación de los resultados de la encuesta se realizó mediante el uso de herramientas de estadística descriptiva, como tablas de frecuencia y medidas de tendencia central. Estas herramientas permitieron obtener, en primera instancia, el porcentaje de PAM que presentan alguna brecha o carencia social, así como el porcentaje de PAM que recibieron atención del programa y finalmente, las que consideran haber mejorado sus condiciones de inclusión social gracias a alguno de los servicios que conforman el programa.

En primera instancia para determinar el porcentaje de personas adultas mayores que presentan una carencia social será mediante las preguntas 1 y 2, referentes al servicio por el que acudieron las PAM, así como la posibilidad de pagar por dicho servicio en caso de que el INAPAM no los brindara de manera gratuita. A partir de las respuestas a ambas preguntas se identifican las carencias sociales que presentan las PAM, así como el porcentaje de personas que las presentan, de acuerdo con la Tabla 3.



**Tabla 3. Resumen de respuestas para identificar carencias sociales de las PAM.**

<b>1. De las siguientes opciones, ¿qué le motivó a solicitar el servicio en el INAPAM?</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
A. Para obtener Credencial del INAPAM. (Descuentos, Identificación)	<b>1,288</b>	<b>86%</b>
B. Para obtener Constancia de vinculación productiva (Empleo formal, Empacador voluntario)	<b>125</b>	<b>8%</b>
C. Necesidad de Servicios Jurídicos (Asesoría Jurídica, Canalización a instancias correspondientes)	<b>27</b>	<b>2%</b>
D. Necesidad de Servicios de Salud (Consulta médica, de especialidad, Servicio dental, etc...)	<b>28</b>	<b>2%</b>
E. Necesidad de cuidados cotidianos (Albergues, Residencia)	<b>22</b>	<b>1%</b>
F. Necesidades básicas (Alimentos, vivienda, etc...)	<b>3</b>	<b>0%</b>
G. Necesidades recreativas y de deporte (Centros Culturales, Clubes)	<b>7</b>	<b>0%</b>
<b>Total general</b>	<b>1,500</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración del INAPAM.

La Tabla 3 muestra que el principal motivo por el cual las PAM solicitan algún servicio del INAPAM es para obtener la credencial de afiliación al Instituto, con la cual pueden tener acceso a descuentos en bienes y servicios y usarla como identificación oficial. La segunda motivación que reportaron las PAM para solicitar servicios en el INAPAM fue para obtener una constancia de vinculación productiva, seguida de la necesidad de servicios jurídicos, necesidad de servicios de salud y finalmente, necesidad de cuidados cotidianos.

En consecuencia, se puede apreciar que las carencias sociales que presentan mayoritariamente las PAM atendidas por el programa E003 son el bajo acceso a bienes y servicios por lo que requieren la credencial INAPAM para obtener descuentos (86%), seguido de las pocas oportunidades de vinculación productiva (8%), así como la carencia por acceso a servicios jurídicos con un 2% y carencia por acceso a servicios de salud con un 2%.

Por su parte, la pregunta 2 busca evaluar si las PAM atendidas por el Programa E003 cuentan con los recursos económicos para pagar por los servicios que solicitan al INAPAM, lo cual da cuenta de su condición de vulnerabilidad en el ámbito económico. En este sentido, de acuerdo con la Tabla 4, el 79% de las personas adultas mayores encuestadas respondieron que no cuentan con los recursos económicos para pagar por los servicios que reciben a partir del Programa E003.

**Tabla 4. Resumen de respuestas a pregunta sobre recursos económicos**

<b>2. En caso de no ser atendida(o) por el INAPAM, ¿cuenta con los recursos para pagar el servicio solicitado?</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Si	<b>318</b>	<b>21%</b>
No	<b>1,182</b>	<b>79%</b>
<b>Total</b>	<b>1,500</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración del INAPAM.

Cabe señalar que si bien, el 21% de la población atendida por el programa no presenta vulnerabilidad en el ámbito económico, el concepto de inclusión social es más amplio e incluye aspectos sociales y de derechos, que son atendidos a través de los componentes del programa, el cual, si bien contribuye de manera indirecta al bienestar económico de las PAM mediante beneficios y descuentos, no tiene por objetivo disminuir su rezago en el ámbito económico.

Posteriormente, mediante la respuesta a las preguntas 3, 4 y 7 se determina si en primera instancia las PAM recibieron el servicio solicitado y en caso positivo, si el acceso al mismo les resultó sencillo o no; ya que, de acuerdo con la definición de inclusión social, este se mide en parte mediante el “acceso irrestricto al bienestar”.

Finalmente, para obtener el porcentaje de PAM que han mejorado sus condiciones sociales en materia de beneficios, actividades productivas, servicios jurídicos y cuidados, se tomarán en cuenta las respuestas que indiquen que en efecto la PA mejoró sus condiciones sociales a partir del servicio proporcionado.

En primera instancia, los resultados de la pregunta 3 que se presentan en la Tabla 5 muestran que el 98.7% de las PAM encuestadas reportaron haber recibido el servicio solicitado. En este sentido, al haber recibido el servicio, los resultados de la pregunta 7 en términos de mejorar las condiciones de inclusión social de las PAM pueden ser atribuidas al Programa presupuestario (Pp).

**Tabla 5. Personas adultas mayores que recibieron el servicio del INAPAM**

3. ¿El INAPAM le brindó los servicios que solicitó?	Sí		No		Total
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	
Mujeres	798	53.2%	8	0.5%	54.0%
Hombres	683	45.5%	11	0.7%	46.0%
<b>Total</b>	<b>1481</b>	<b>98.7%</b>	<b>19</b>	<b>1.3%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración del INAPAM.

Posteriormente, en la Tabla 6 se muestra el número de PAM encuestadas que consideran que el acceso a los servicios del programa E003 son de fácil o difícil acceso, así como las causas para considerar su respuesta; tales como la rapidez en la atención, la explicación clara del proceso, la facilidad de acceder a las instalaciones y la difusión de los servicios, así como los requisitos solicitados para obtener el servicio.



**Tabla 6. Facilidad o dificultades para acceder a los servicios del INAPAM.**

<b>4. ¿El acceso a los servicios resultó sencillo? ¿Por qué?</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
A. Sí, porque me atendieron rápido.	<b>794</b>	53.6%
B. Sí, porque me explicaron todo muy bien.	<b>368</b>	24.8%
C. Sí, porque pude llegar fácilmente a las instalaciones y es fácil enterarme de los servicios disponibles.	<b>133</b>	9%
D. Sí, porque los requisitos son sencillos de cumplir.	<b>84</b>	5.7%
E. Podría ser más fácil el trámite.	45	3.0%
F. No, porque las instalaciones me quedan muy lejos o no sabía dónde estaban.	20	1.4%
G. No, porque tardan mucho en atenderme.	30	2.0%
H. No, porque el trámite y registro fue desorganizado y confuso.	1	0.1%
I. No, porque los requisitos fueron complicados y difíciles.	6	0.4%
<b>Total general</b>	<b>1481</b>	<b>100%</b>
<b>Total respuestas de fácil acceso</b>	<b>1379</b>	<b>93.1%</b>

Fuente: Elaboración del INAPAM.

Como puede apreciarse, un total de 1,379 PAM consideraron que fue sencillo acceder a los servicios (que es la suma de las respuestas A, B, C y D), lo que representa un 93.1% de las 1481 personas que obtuvieron el servicio solicitado. Por su parte, un 3% (45 PAM) consideraron una respuesta neutral, mientras un 3.9% consideró que no fue sencillo acceder a los servicios; principalmente por la lejanía de las instalaciones respecto a sus hogares y por el tiempo de espera.

De acuerdo con los datos de la Tabla 6, la principal razón por la que las personas consideraron sencillo acceder al servicio fue por la rapidez con la que los atendieron con un 53.6% de los encuestados, seguido de la explicación del proceso con un 24.8%, la facilidad para llegar a las instalaciones con 9% y la facilidad de cumplir con los requisitos con un 5.7%.

Finalmente, en la Tabla 7 se aprecia que de las 1,379 de PAM encuestadas que recibieron el servicio solicitado y que consideraron sencillo su acceso, 1366 considera haber mejorado sus condiciones de inclusión social mediante alguno de los componentes del programa. Particularmente, la forma principal en la que las PAM mejoran sus condiciones de inclusión social es mediante la obtención de su credencial INAPAM (85.1%), con la cual pueden acceder a descuentos en bienes y servicios.

Por otra parte, el 6.3% de las PAM consideran haber mejorado su inclusión social al poder acceder a una actividad productiva. Además, el 1.7% y el 0.7% de la población atendida consideraron haber mejorado sus condiciones sociales mediante el acceso a servicios jurídicos y para tener cuidados cotidianos, respectivamente.





**Tabla 7. PAM que mejoraron sus condiciones de inclusión social por el Programa**

<b>7. ¿De qué manera el INAPAM ha mejorado sus condiciones sociales? (Puede seleccionar más de una opción).</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
A. Mediante los beneficios de la Credencial INAPAM.	<b>1173</b>	85.1%
B. Para tener alguna actividad productiva.	<b>86</b>	6.3%
C. Mediante el acceso a servicios jurídicos.	<b>23</b>	1.7%
D. Para atender servicios de salud.	<b>34</b>	2.5%
E. Para tener cuidados cotidianos.	<b>10</b>	0.7%
F. Para hacer actividades recreativas y deporte.	<b>10</b>	0.7%
G. Para atender necesidades básicas (Alimentos, vivienda, vestido).	<b>29</b>	2.1%
H. Otra. Explique.	13	0.9%
<b>Total general</b>	<b>1,379</b>	<b>100%</b>
<b>Total respuestas atribuibles al Programa E003</b>	<b>1366</b>	<b>99.1%</b>

Fuente: Elaboración del INAPAM.

### Cálculo del indicador a nivel Propósito

Como se establece en el “Manual para el diseño y la construcción de indicadores”<sup>1</sup>, los indicadores de eficacia miden el grado de cumplimiento del objetivo establecido, por lo que el indicador a nivel Propósito de la MIR 2021 es un indicador de eficacia. De igual manera, el manual establece que los indicadores deben representar la relación entre dos o más variables por lo que en el caso del indicador de Propósito se relaciona el número de personas que mejoran su inclusión social entre el total de personas adultas mayores encuestadas, de conformidad con la fórmula siguiente.

$$\text{Indicador Propósito} = \frac{\sum \text{PAM que mejoran sus condiciones de inclusión social}}{\sum \text{PAM encuestadas}}$$

Consecuentemente, el resultado obtenido de la ecuación anterior es un indicador relativo o porcentaje, el cual como se hizo mención anteriormente, permitirá reportar el indicador en el PASH, cuya periodicidad se reporta de manera anual.

Para obtener el número de PAM que mejoran sus condiciones de inclusión social se partirá de la información reportada en las preguntas 1, 4 y 7. La pregunta 1 tiene la finalidad de conocer las carencias sociales que experimentan las PAM y por las cuales acuden al INAPAM, las cuales pueden ser bajo acceso a servicios jurídicos, mayores necesidades de cuidados, así como bajo acceso a vinculación productiva y falta de apoyo para cubrir necesidades básicas.

<sup>1</sup> CONEVAL (2014). *Manual para el Diseño y la Construcción de Indicadores. Instrumentos principales para el monitoreo de programas sociales de México.* México: CONEVAL. Disponible en: [MANUAL\\_PARA\\_EL\\_DISENO\\_Y\\_CONTRUCCION\\_DE\\_INDICADORES.pdf \(coneval.org.mx\)](http://MANUAL_PARA_EL_DISENO_Y_CONTRUCCION_DE_INDICADORES.pdf).



En este sentido, cada una de las carencias antes mencionadas se relaciona con un componente del Programa E003; el bajo acceso a servicios jurídicos se relaciona con la asesoría jurídica gratuita, las necesidades de cuidados se relacionan con el servicio de albergues, el bajo acceso a vinculación productiva se relaciona con el servicio de vinculación productiva y finalmente la falta de apoyo para cubrir necesidades básicas se relaciona con el servicio de afiliación, a partir del cual las PAM obtienen su credencial INAPAM y con ello pueden acceder a los demás servicios del Pp.

Una vez determinada la carencia que presenta la PAM que solicita el servicio del INAPAM, se procede a evaluar mediante la pregunta 3 si el INAPAM le brindó el servicio, con lo cual se asegura que la mejora o no en las condiciones de inclusión social sea atribuible al Programa E003. Si la persona adulta mayor respondió negativamente, se considera como persona no atendida, mientras que si respondió afirmativamente se procede a evaluar las preguntas 4 y 7 para determinar el acceso y la mejora de la inclusión social.

Mediante la pregunta 4 se evalúa la percepción de las PAM respecto a la facilidad o dificultad de acceder a los servicios del Programa. Lo anterior debido a que el acceso es uno de los componentes de la inclusión social, por lo que, si las personas mayores encuestadas consideraron difícil el acceso, entonces se considera que no mejoran su inclusión.

Finalmente, con la pregunta 7 se evalúa si la persona mayor encuestada que accedió a los servicios mejoró su inclusión social (IS) mediante algún componente del programa. Para obtener dicho número se divide el número de personas que consideraron haber mejorado sus condiciones sociales con un ponderador 1, y mediante un ponderador 0 a aquellas que consideran no haber mejorado con la finalidad de poder obtener un porcentaje al dividir el total de PAM que reportaron 1, de acuerdo con lo siguiente:

$$PAM \text{ que mejoran su IS} = \frac{\sum PAM \text{ con ponderador 1 en las preguntas 7 y 4}}{\sum PAM \text{ encuestadas}} = \frac{1366}{1500} = 91.06\%$$

En síntesis, a partir de los resultados anteriores, se puede concluir que a partir de los servicios que componen el Programa E003, el 91.06% de las PAM mejoran sus condiciones de inclusión social, lo que da cuenta de una alta proporción de personas beneficiadas. En etapas subsecuentes se evaluará si el porcentaje de PAM que mejoran su inclusión social incrementa con el tiempo, lo que daría cuenta de un efecto positivo del programa en el bienestar de su población objetivo o de lo contrario, implicaría adoptar medidas correctivas para mejorar el cumplimiento de su indicador a nivel propósito, lo que dará lugar a una mejora continua del Programa.

## MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA (PA)

Dos objetivos del presente informe consisten en brindar una herramienta para medir el grado de satisfacción de la población atendida por el Programa E003 y con ello dar por solventado un ASM vigente. Para ello, mediante las preguntas 5 y 6, se obtendrá la información necesaria para medir el grado de satisfacción de la población atendida por el Programa E003.

Se evaluarán dos aspectos referentes a la satisfacción de la población atendida; por una parte, el acceso a los servicios brindados por el INAPAM y por el otro la percepción de los usuarios acerca del servicio y la atención recibida al hacer uso de alguno de los servicios que componen el Programa E003.

En referencia al grado de satisfacción de la población atendida por alguno de los servicios del Programa E003, la Tabla 8 muestra en primera instancia la opinión de las personas respecto al servicio y la atención brindada.

**Tabla 8. Opinión de las PAM sobre el servicio y la atención brindados.**

5. ¿Qué le pareció el servicio y la atención brindada por el INAPAM?	Total
Muy bueno	<b>922</b>
Bueno	<b>477</b>
Regular	<b>80</b>
Malo	<b>18</b>
Muy malo	<b>3</b>
<b>Total</b>	<b>1500</b>

Fuente: Elaboración del INAPAM.

### Cálculo del indicador del nivel de satisfacción de la PA

En cuanto al tercer objetivo específico del informe, el grado de satisfacción de la población atendida por el programa se obtendrá también a partir de la muestra representativa de 1,500 personas adultas mayores encuestadas. A partir de ello, se determinarán dos indicadores de satisfacción; por una parte, el Puntaje de Satisfacción del Cliente (CSAT por sus siglas en inglés) y el *Net Promoter Score* (NPS por sus siglas en inglés).

Para el caso particular de los servicios ofrecidos por el Programa E003 del INAPAM, se evaluarán la **percepción** de los usuarios; es decir, la opinión de las PAM usuarias del programa, sobre los servicios recibidos. Existen diferentes métricas para medirlo; sin embargo, debido a que lo que se busca evaluar es un programa social y no un bien o producto, se utilizará una variación del Puntaje de satisfacción del cliente (CSAT).

De acuerdo con la metodología para calcular el CSAT, se establece una única pregunta para evaluar la satisfacción de los clientes, o en este caso de la PA. La pregunta en cuestión será la pregunta 5, la cual consiste en preguntar a las PAM atendidas qué les pareció el servicio y la atención brindados. La respuesta tiene 5 opciones posibles desde muy malo, hasta muy bueno, a las cuales se asignará un ponderador del 1 al 5, siendo muy malo=1 y muy bueno=5, de acuerdo con lo siguiente.

5. ¿Qué le pareció el servicio y la atención brindada por el INAPAM?				
Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
1	2	3	4	5

Fuente: Elaboración del INAPAM.

Una vez determinada la escala del CSAT, se consideran como respuestas positivas las que reporten 4 o 5, mientras son respuestas negativas las respuestas 1 y 2, mientras las respuestas 3 son neutrales acerca del servicio obtenido. Para calcular el CSAT se suman las respuestas positivas y se dividen entre el total de respuestas y se multiplica por 100, como se muestra en la siguiente fórmula.

$$CSAT E003 = \frac{\sum \text{Respuestas positivas a pregunta 5}}{\sum \text{PAM que recibieron un servicio}} * 100 = \frac{1399}{1500} * 100 = \mathbf{93.27\%}$$

Como puede apreciarse, el CSAT del Programa E003 del INAPAM es del 93.27%, lo que indica que ese porcentaje de PAM están satisfechas con los servicios brindados por el INAPAM a través de alguno de los componentes del Programa E003.

De manera complementaria, se utilizará también una variación de la metodología conocida como *Net Promoter Score* (NPS por sus siglas en inglés) la cual se determinará también mediante las respuestas a la pregunta 5 referente a la percepción de la PA respecto al servicio y la atención obtenidos.

El método de cálculo del NPS consiste en determinar 3 tipos de usuarios; “los promotores”, quienes eligen respuestas con ponderador 4 y 5, los “detractores” quienes eligieron una respuesta con ponderador 1 o 2, y finalmente los “pasivos” quienes eligieron una respuesta con ponderador 3, a partir de los resultados obtenidos se podrá determinar el NPS de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$NPS E003 = \% \text{ promotores} - \% \text{ detractores} = 93.27\% - 1.4\% = \mathbf{91.87\%}$$



$$NPS \text{ Promotores} = \frac{\text{Total PAM encuestadas} - (\text{detractores} + \text{pasivos})}{\text{Total PAM encuestadas}} * 100$$

$$= \frac{1500 - (21 + 80)}{1500} * 100 = \mathbf{93.27\%}$$

$$NPS \text{ Detractores} = \frac{\text{Total PAM encuestadas} - (\text{promotores} + \text{pasivos})}{\text{Total PAM encuestadas}} * 100$$

$$= \frac{1500 - (1399 + 80)}{1500} * 100 = \mathbf{1.4\%}$$

$$NPS \text{ Pasivos} = \frac{\text{Total PAM encuestadas} - (\text{promotores} + \text{detractores})}{\text{Total PAM encuestadas}} * 100$$

$$= \frac{1500 - (1399 + 21)}{1500} * 100 = \mathbf{5.3\%}$$

En síntesis, el NPS del Programa E003 del INAPAM es del 91.87%, lo que indica que ese porcentaje de PAM se encuentra satisfecho con los servicios y la atención brindada por parte del Pp. Las dos metodologías utilizadas son consistentes en sus resultados puesto que se aprecia que, en su mayoría, la PA está satisfecha con los servicios y la atención brindada por el INAPAM.

Como área de oportunidad de ambas metodologías, resulta importante conocer el grado de satisfacción de la PA no solo en un momento determinado, sino a lo largo del tiempo, por lo que los resultados serán evaluados en cada ejercicio fiscal para determinar si la satisfacción de la PA incrementa o disminuye y en consecuencia plantear medidas correctivas.

Finalmente, resulta importante conocer las causas por las que la PA del programa se considera satisfecha o insatisfecha con los servicios y la atención, por lo que la Tabla 9 expone las causas por las que las PAM consideraron su respuesta a la pregunta 5.

**Tabla 9. Razones para considerar el servicio y la atención como buenas o malas.**

<b>6. ¿Por qué?</b>	<b>Total</b>
A. Me orientaron en todo momento y el servicio fue rápido.	<b>783</b>
B. La atención fue buena y el servicio rápido.	<b>554</b>
C. El servicio fue rápido, pero la atención podría mejorar.	<b>98</b>
D. La atención fue mala, pero obtuve el servicio.	<b>48</b>
E. La atención fue muy mala y el servicio lento.	<b>17</b>
<b>Total general</b>	<b>1,500</b>

Fuente: Elaboración del INAPAM.

## CONCLUSIONES

El INAPAM se encuentra actualmente en un proceso de actualización tanto de sus documentos normativos, como de los diagnósticos y planes de sus Programas presupuestarios ante lo cual surgió la necesidad de crear el presente informe de resultados, para dar respuesta a las recomendaciones derivadas de evaluaciones externas al programa E003, en las que se determinó cambiar la metodología para el cálculo del indicador a nivel Propósito de la MIR 2021 del programa.

En este mismo contexto, el Instituto busca ponerse al día y solventar los ASM vigentes entre los cuales se solicitaba la creación de un mecanismo para la medición de la satisfacción de la población atendida por el programa. En este sentido, al tratarse de un programa social, se adaptaron dos metodologías para la métrica de la satisfacción del cliente que se utiliza en la literatura de negocios.

En conclusión, el Índice a nivel Propósito del Programa E003 obtenido a partir de la encuesta levantada durante el ejercicio fiscal 2021, fue del 91.06% de PAM atendidas que mejoraron sus condiciones de inclusión social y que se atribuyen a los servicios brindados por el Instituto a través del Pp E003.

Por otra parte, para cumplir con el segundo objetivo del presente informe y determinar el grado de satisfacción de la PA del Programa se obtuvo que el 93.3% de las PAM atendidas están satisfechas con el servicio brindado, de acuerdo con la metodología CSAT y el 91.87% utilizando la metodología del NPS. En este sentido, se puede apreciar que, si bien las PAM solicitantes se encuentran en su mayoría satisfechas con el servicio y la atención brindados, existen áreas de oportunidad, sobre todo relacionadas con los tiempos de espera.



## REFERENCIAS

Bain & Company. (2012). *NPS como modelo de gestión de la experiencia del cliente*. Madrid: Bain & Company. Disponible en: [https://www.aec.es/c/document\\_library/get\\_file?p\\_l\\_id=1241722&folderId=1241735&name=DLFE-12704.pdf](https://www.aec.es/c/document_library/get_file?p_l_id=1241722&folderId=1241735&name=DLFE-12704.pdf).

CONEVAL (2014). *Manual para el Diseño y la Construcción de Indicadores. Instrumentos principales para el monitoreo de programas sociales de México*. México: CONEVAL. Disponible en: [MANUAL PARA EL DISEÑO Y CONTRUCCION DE INDICADORES.pdf \(coneval.org.mx\)](http://coneval.org.mx/Manual_Para_El_Diseño_Y_Construcción_De_Indicadores.pdf).

CONEVAL (2019). *Guía para el establecimiento y cálculo de líneas base y metas*. México: CONEVAL. Disponible en: [Guía para el cálculo de líneas base y metas \(coneval.org.mx\)](http://coneval.org.mx/Guia_para_el_calculo_de_lineas_base_y_metas.pdf).

DOF (2002) Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores. Recuperado de: [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/245\\_200521.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/245_200521.pdf).

INAPAM (2018). Lineamientos operativos del Programa E003 “Servicios a grupos con necesidades especiales” Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores. Recuperado en septiembre 2018, de: <http://www.inapam.gob.mx/work/models/INAPAM/Resource/1247/1/images/LineamientosOperativosProgramaE003.pdf>.

Survey Monkey. *Índice Net Promoter® Score (NPS) (Español)*. Recuperado el 04 de enero de 2022, disponible en: <https://help.surveymonkey.com/articles/es/kb/Using-a-SurveyMonkey-Survey-to-Measure-Net-Promoter-Score>.

Zendesk. *Las métricas importantes de la atención al cliente*. Disponible en: [https://d26a57ydsghvgx.cloudfront.net/content/PR-015910\\_design\\_r1.1\\_as\\_esES.pdf](https://d26a57ydsghvgx.cloudfront.net/content/PR-015910_design_r1.1_as_esES.pdf).



## GLOSARIO

**APF.** - Administración Pública Federal.

**CAI.** - Centro de Atención Integral.

**CONEVAL.**- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social.

**DGMED.** - Dirección General de Monitoreo y Evaluación para el Desarrollo.

**INAPAM.** - Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.

**LDPAM.** - Ley de Derechos de las Personas Adultas Mayores.

**MIR.** - Matriz de Indicadores para Resultados.

**MML.** - Metodología del Marco Lógico.

**NPS.**- Net Promoter Score.

**PA.**- Población Atendida.

**PAM.** - Personas Adultas Mayores.

**PASH.** - Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda.

**Pp.** - Programa Presupuestario.

**SHCP.** - Secretaría de Hacienda y Crédito Público.



## ANEXOS

### Anexo 1. Encuesta de acceso a los servicios del INAPAM.

Fecha de elaboración: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Entidad: \_\_\_\_\_

Hombre	Mujer
Sexo	

#### Instrucciones generales de llenado de la encuesta

1. Leer textualmente las preguntas e indicaciones.
2. Todos los campos son obligatorios de llenar.
3. Escriba preferentemente con tinta azul.
4. Al anotar respuestas textuales, escribálas con letra legible, de preferencia en mayúsculas y con letra de molde, no use abreviaturas.

La intención de esta encuesta es brindar al INAPAM información acerca del servicio y atención brindados para mejorar las condiciones de inclusión social de las personas adultas mayores en México. Su participación es de vital importancia para el Instituto. Los datos que usted nos proporcione sólo se usarán para fines estadísticos y serán utilizados con estricta confidencialidad.

#### 1. De las siguientes opciones, ¿qué le motivó a solicitar el servicio en el INAPAM? (Puede seleccionar más de una opción)

**A. Para obtener Credencial del INAPAM.** (Descuentos, Identificación)

**B. Para obtener Constancia de vinculación productiva** (Empleo formal, Empacador voluntario)

**C. Necesidad de Servicios Jurídicos** (Asesoría Jurídica, Canalización a instancias correspondientes)

**D. Necesidad de Servicios de Salud** (Consulta médica, de especialidad, Servicio dental, etc...)

**E. Necesidad de cuidados cotidianos** (Albergues, Residencia)

**F. Necesidades básicas** (Alimentos, vivienda, etc...)

**G. Necesidades recreativas y de deporte** (Centros Culturales, Clubes)

#### 2. En caso de no ser atendida(o) por el INAPAM, ¿cuenta con los recursos para pagar el servicio solicitado?

A. Sí

B. No

#### 3. ¿El INAPAM le brindó los servicios que solicitó? (Si la respuesta fue NO termina la encuesta)

A. Sí

B. No. ¿Por qué? \_\_\_\_\_

#### 4. ¿El acceso a los servicios resultó sencillo? ¿Por qué?

A. Sí, porque me atendieron rápido.

B. Sí, porque me explicaron todo muy bien.

C. Sí, porque pude llegar fácilmente a las instalaciones y es fácil enterarme de los servicios disponibles.

D. Sí, porque los requisitos son sencillos de cumplir.

E. Podría ser más fácil el trámite.

F. No, porque las instalaciones me quedan muy lejos o no sabía dónde estaban.

G. No, porque tardan mucho en atenderme.

H. No, porque el trámite y registro fue desorganizado y confuso.

I. No, porque los requisitos fueron complicados y difíciles.



**J. ¿Qué le pareció el servicio y la atención brindada por el INAPAM?**

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
-----------	-------	---------	------	----------

**K. ¿Por qué?**

- B. Me orientaron en todo momento y el servicio fue rápido.
- C. La atención fue buena y el servicio rápido.
- D. El servicio fue rápido, pero la atención podría mejorar.
- E. La atención fue mala, pero obtuve el servicio.
- F. La atención fue muy mala y el servicio lento.

**L. ¿De qué manera el INAPAM ha mejorado sus condiciones sociales? (Puede seleccionar más de una opción)**

- G. Mediante los beneficios de la Credencial del INAPAM
- H. Para tener alguna actividad productiva.
- I. Mediante el acceso a servicios jurídicos.
- J. Para atender servicios de salud.
- K. Para tener cuidados cotidianos.
- L. Para hacer actividades recreativas y deporte.
- M. Para atender necesidades básicas (alimentos, vivienda, vestido)
- N. Otra. Explique. \_\_\_\_\_

**Aviso de Privacidad**

La realización de la presente encuesta se fundamenta en el artículo 6 fracción III; 28 fracciones VII, XV, XVI, XVII de la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores y el artículo 6 fracc XV, XVI, XVII; 26 fracc III del Estatuto Orgánico del INAPAM vigente.

Los datos personales que usted proporcione serán protegidos en términos de la Ley General de Protección de Datos Personales en posesión de sujetos obligados y la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares: artículos 15,17,19,22,24,28,29

