



BIENESTAR
SECRETARÍA DE BIENESTAR

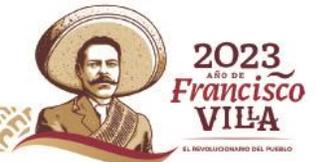


INAPAM
INSTITUTO NACIONAL DE LAS
PERSONAS ADULTAS MAYORES

INSTITUTO NACIONAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES

INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE ACCESO A LOS SERVICIOS DEL INAPAM, 2023

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





CONTENIDO

Introducción	3
Justificación	4
Objetivos	5
Objetivo General	5
Objetivos Específicos	5
Marco metodológico	6
Cobertura geográfica	7
Población Objetivo.....	7
Tamaño de la muestra	7
Resultados	8
Brechas de cuidado en salud, recreación, educación y jurídicas	9
Grado de satisfacción de la población atendida.....	15
Índice CSAT (<i>Customer Satisfaction Score</i>)	17
Índice NPS (<i>Net Promoter Score</i>)	19
Conclusión	20
Siglas y Acrónimos	21
Bibliografía	22
Anexo	24





INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM), presenta los resultados que se obtuvieron en la aplicación de la Encuesta de Acceso a los Servicios 2023 del Programa E003 “Servicios a Grupos con Necesidades Especiales”; su finalidad es conocer si los servicios que brinda el Instituto cumplen con el objetivo a nivel propósito planteado en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) de 2021, 2022 y 2023, además de estar al tanto si las personas mayores disminuyen sus brechas de cuidado en salud, recreación, educación y jurídicas a través del acceso a los ocho servicios proporcionados

Siendo estos:

- 1.- Expedición de la credencial INAPAM;
- 2.- Servicio de asesoría jurídica y canalización;
- 3.- Vinculación Productiva;
- 4.- Servicios de salud proporcionados en Centro de Atención Integral;
- 5.- Servicios médicos y de cuidado proporcionados en Albergues del INAPAM;
- 6.- Residencias de Día;
- 7.- Atención en Centros Culturales;
- 8.- Servicio de Clubes.

La encuesta de acceso a los servicios constituye el medio de verificación para el indicador a nivel propósito de la “Matriz de Indicadores para Resultados”, mismo que está alineado al Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 a través del eje II. “Política de Bienestar”. Objetivo prioritario: “Construir un país con Bienestar”, así como con el “Programa Sectorial de Bienestar 2020-2024”, cuyo fin es garantizar el Bienestar General de la Población haciendo valer sus derechos humanos reconocidos en la Constitución y tratados internacionales de los que México forma parte.



JUSTIFICACIÓN

Derivado de las recomendaciones realizadas por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) y la Dirección General de Monitoreo y Evaluación para el Desarrollo (DGMED) a la MIR del Pp E003 y de conformidad con lo establecido en los "Criterios para el registro y actualización de los instrumentos de seguimiento del desempeño de los Programas presupuestarios para el Ejercicio Fiscal 2021", se modificó el indicador de nivel Propósito del Programa E003 en sus 4 etapas de la Matriz del Marco Lógico (MML)¹.

Al respecto, la realización de la encuesta constituye el medio de verificación de dicho indicador, obtenido a partir de una muestra representativa de personas adultas mayores (PAM) atendidas por el Programa. Por lo que, se tendrá un mejor indicio del impacto del programa presupuestario en cuanto al cumplimiento de su objetivo central: "Mejorar las condiciones de inclusión social de las PAM en el país"; así como conocer el grado de satisfacción respecto al servicio y la atención recibida para plantear medidas correctivas o acciones de mejora continua según sea el caso.

¹ De acuerdo con la "Guía para el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados" de la SHCP, las 4 etapas para la construcción de la MIR son el Resumen Narrativo, la Ficha Técnica de los Indicadores, Medios de Verificación y los Supuestos. Consulta Disponible en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/154437/Guia_MIR.pdf



OBJETIVOS

Objetivo general

La “Encuesta de acceso a los servicios del INAPAM-2023” tiene por objetivo conocer el porcentaje de personas adultas mayores atendidas por el Pp E003, que mejoraron sus condiciones de inclusión social mediante alguno de los servicios brindados por el Programa y con ello obtener el indicador a nivel Propósito de la MIR 2023, para ser reportado en el Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda (PASH).

Objetivos específicos

A partir del levantamiento de la Encuesta se busca además cumplir con los siguientes objetivos específicos:

- ✓ Describir cuáles son las brechas de cuidado en salud, recreación, educación y jurídicas de las personas adultas mayores, beneficiarias de algún servicio del programa E003.
- ✓ A partir de una muestra representativa, evaluar cuántas de las personas adultas mayores que reciben algún servicio del Pp E003 mejoran sus condiciones de inclusión social.
- ✓ Obtener el grado de satisfacción de la población atendida (PA) por el Programa E003.
- ✓ Comparar los resultados de la encuesta aplicada en 2022 y 2023.



MARCO METODOLÓGICO

La encuesta se desarrolló e implementó por primera vez en el ejercicio fiscal 2021², por lo que para el ejercicio fiscal 2023 se buscó dar continuidad a la “Encuesta de acceso a los servicios del INAPAM” a partir de un nuevo levantamiento y comparar los resultados obtenidos en los ejercicios fiscales 2022 y 2023 con el propósito de evaluar el programa en la línea de tiempo.

Resulta importante comprender el contexto del Indicador a nivel Propósito del Programa, el cual se compone de los siguientes elementos:

Definición: Del total de personas adultas mayores atendidas por el INAPAM a nivel nacional, este indicador mostrará el porcentaje que mejoran sus condiciones de inclusión social mediante el acceso a servicios del programa. El indicador se calcula a partir de una encuesta realizada de los servicios otorgados por el programa.

Enunciado: Personas adultas mayores disminuyen sus brechas de cuidado en salud, recreación, educación y jurídicas, mediante el acceso a servicios del programa E003 y mejoran sus condiciones de inclusión social.

Indicador: Porcentaje de personas adultas mayores atendidas por el INAPAM a nivel nacional que mejoran sus condiciones de inclusión social mediante el acceso a servicios del programa.

Medios de Verificación: Informe de resultados de la Encuesta de Acceso a los Servicios del INAPAM 2023. Elaborado por la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas a través de la Subdirección de Coordinación de Políticas Públicas

Periodicidad: Anual.

² El Informe de resultados de la Encuesta de Acceso a los Servicios del INAPAM 2021 puede ser consultado en el siguiente enlace:
https://www.bienestar.gob.mx/pb/images/INAPAM/transparencia/PlanesProInf/INFORMENCUESTAE003_2021.pdf



Cobertura Geográfica: A las Personas Adultas Mayores usuarias de los servicios del *Programa E003* a nivel nacional, con la finalidad de evaluar el impacto general en la inclusión social de su población objetivo.

Población Objetivo: La población objetivo de la Encuesta del Pp E003 fueron las PAM usuarios, que recibieron alguno de los ocho servicios del programa: afiliación, asesoría jurídica y canalización, vinculación productiva, servicios de salud en el Centro de Atención Integral, servicios de cuidados en albergues y residencias de día del INAPAM, así como los servicios en clubes y centros culturales.

Tamaño de la muestra: Se consideró una muestra representativa de 1,500 encuestas aplicadas, la cual se determinó tomando en cuenta la población objetivo de PAM en México, que en 2021 fue de 15,003,303³ personas. Para ser parte de la muestra, debieron cumplir con la condición de acudir a algún Módulo de Atención del INAPAM o centro gerontológico para ser atendidas o recibir alguno de los servicios que componen el Programa E003.

Para el cálculo de la muestra, se tomó en cuenta un nivel de confianza del 97% y un margen de error del 2.8%, el valor z de tablas para una distribución normal resulta 2.170. Al sustituir los valores en la fórmula del tamaño de muestra se obtiene lo siguiente:

$$n = \frac{z^2 * \frac{p(1-p)}{e^2}}{1 + \frac{z^2 * p(1-p)}{e^2 N}} = \frac{4.7089 * \frac{0.5(0.5)}{0.000784}}{1 + \frac{4.7089 * 0.5(0.5)}{0.000784(15,003,303)}} = 1501.41$$

Fuente: Survey Monkey. (s.f.). *Calculadora del tamaño de muestra*. Disponible en: <https://es.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>.

Donde:

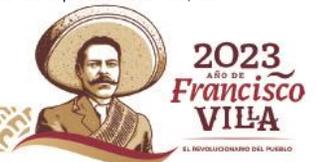
N= Tamaño de la población (15,003,303)

e= Margen de error en porcentaje (2.8%=0.028)

z= Puntuación z de tablas para una distribución normal con nivel de confianza del 97% (2.170)

p= Variabilidad (50%=0.5)

³ Durante el 2023 se continuó utilizando esta cifra poblacional ya que en la MIR del Pp E003, este indicador es de tipo constante, es decir, no irá en aumento con respecto al Ciclo Presupuestario en curso, sino a la población del 2021.





RESULTADOS

Levantamiento de la Encuesta

El Programa E003 continuó con el principio de universalidad de la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores (LDPAM) y consideró como población potencial y objetivo a la totalidad de éstas en el país (16,133,152 PAM en 2023)⁴, la encuesta fue aplicada de manera aleatoria a una muestra representativa de 1,500 personas adultas mayores que solicitaron alguno de los servicios del Programa E003 “*Servicios a Grupos con necesidades especiales*”.

La aplicación fue realizada en la Ciudad de México por personal de la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas y en los Módulos de los Estados por el personal adscrito a cada Módulo de Atención del INAPAM durante los meses de abril a septiembre del presente ejercicio fiscal (Tabla 1). Asimismo, dentro de los trimestres con más afluencia de PAM que solicitaron algún servicio del INAPAM fueron los meses de mayo, julio y agosto dada la concentración de encuestas aplicadas en ese periodo.

Tabla 1. Distribución de encuestas aplicadas por periodo trimestral

Mes	Total de Encuestas
Segundo Trimestre	765
Tercer Trimestre	735
Total	1,500

Fuente: Elaborado por la SPCP del INAPAM, 2023.

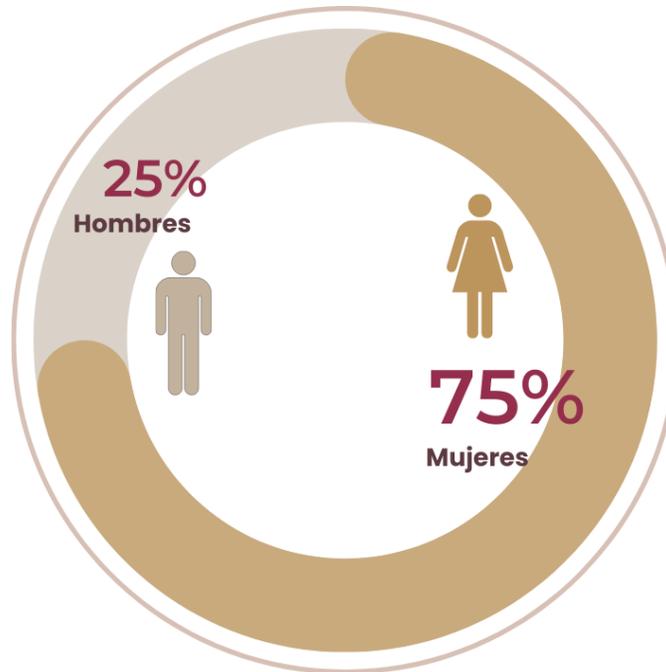
A continuación, se presenta la distribución por sexo de las PAM que participaron en la Encuesta de acceso a los servicios del INAPAM 2023. En el gráfico 1 se puede ver que del 100% de personas encuestadas, 75% corresponde a mujeres, 5% más comparado con el año 2022.

4 Proyecciones del CONAPO. Base de datos, Conciliación demográfica de México, 1950-2015 y Proyecciones de la Población de México y de las Entidades Federativas 2016- 2050.





Gráfico 1. Distribución por sexo de las PAM que realizaron la encuesta de acceso a los servicios del INAPAM.



Fuente: Elaborado por la SCPP del INAPAM, 2023.

Variables y preguntas de investigación

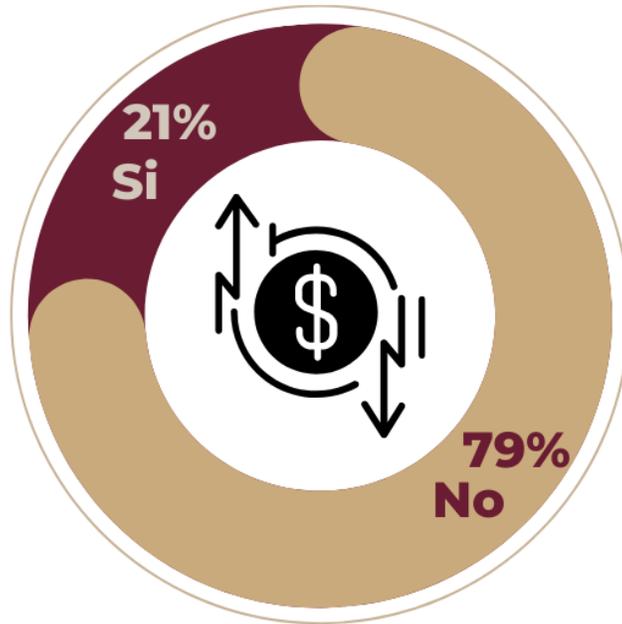
La presente encuesta determinó cuatro variables y preguntas de investigación para evaluar, cuyos resultados se muestran a continuación:

Brechas de cuidado en salud, recreación, educación y jurídicas

Para conocer ¿Cuáles son las brechas de cuidado en salud, recreación, educación y jurídicas de las personas adultas mayores inscritas en los servicios del programa E003 durante el 2023? Se indagó sobre cuáles fueron los más solicitados por las PAM, así como los recursos económicos con los que cuentan los usuarios en caso no ser atendidos por el INAPAM.



Gráfico 2. Porcentaje recursos económicos de las PAM, 2023



Fuente: Elaborado por la SCPP del INAPAM, 2023.

En el Gráfico 2 se observan los resultados del Ejercicio Fiscal 2023, donde el 79% de las PAM indicaron que no cuentan con los recursos para pagar los servicios brindados por INAPAM si tuvieran que solicitarlos de manera privada, mientras que el 21% dijeron que sí.

El principal servicio donde se concentra el mayor número de PAM que registraron esta respuesta fue Clubes, mientras que, Centros Culturales fue el que registró a la mayoría de PAM que si cuentan con los recursos para pagar el servicio en otras instancias.

En este sentido, se determinaron las brechas de desigualdad, vistas como carencias sociales las cuales están relacionadas con la prioridad (o necesidad) de solicitud de un servicio respecto a otro, por lo que, durante el 2023 los principales motivantes de las PAM para solicitar algún servicio al INAPAM fueron para obtener descuentos en bienes y servicios (Predial, agua, transporte,



entre otros) o identificación a través de la Credencial INAPAM (45%), (ver tabla 2) ya que esta goza de reconocimiento a nivel nacional.

En segundo lugar, satisfacer las necesidades recreativas y de deporte obtenidas a través de Centros Culturales o Clubes (31%), y en tercer lugar los servicios jurídicos de asesoría y canalización a instancias correspondientes (11%).

Tabla 2. Resumen de respuestas para identificar carencias sociales de las PAM

De las siguientes opciones, ¿Qué le motivó a solicitar el servicio en el INAPAM?	Total de Encuestas	Porcentaje
A. Para obtener Credencial del INAPAM (Descuentos, Identificación)	680	45%
B. Para obtener Constancia de vinculación productiva (Empleo formal, Empacador voluntario)	45	3%
C. Necesidad de Servicios Jurídicos (Asesoría Jurídica, Canalización a instancias correspondientes)	163	11%
D. Necesidad de Servicios de Salud (Consulta médica, de especialidad, Servicio dental, etc.)	80	5%
E. Necesidad de cuidados cotidianos (Albergues, Residencia)	51	3%
F. Necesidades básicas (Alimentos, vivienda, etc.)	18	2%
G. Necesidades recreativas y de deporte (Centros Culturales, Clubes)	463	31%
Total	1,500	100%

Fuente: Elaborado por la SPCP del INAPAM, 2023.

En el mismo orden de ideas, se buscó conocer ¿Cuántas de las personas adultas mayores que reciben algún servicio a través del Pp E003 mejoran sus condiciones de inclusión social? Para dar respuesta a esta pregunta, se evaluó considerando las contestaciones a la pregunta 5, 6 y 7 del cuestionario (ver anexo 1) y está definida 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*” (Bienestar, 2022).



En la tabla 3, se observa que el 100% de PAM, respondieron haber recibido el servicio solicitado, es importante mencionar, que tanto en 2022 como en el presente ejercicio no se presentaron casos en los que no se brindara el servicio.

Tabla 3. Porcentaje de PAM que recibieron algún servicio del INAPAM

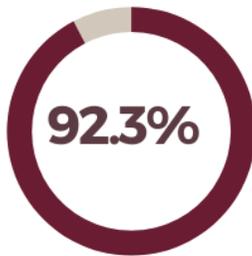
¿El INAPAM le brindó los servicios que solicitó?	Total de Encuestas	
	Número de personas que dijeron Sí	Porcentaje
Hombres	377	25%
Mujeres	1,123	75%
Total	1,500	100%

Fuente: Elaborado por la SPCP del INAPAM, 2023.

A partir de esto, se indagó sobre la facilidad de las PAM para acceder a los servicios, el 52.47% de las personas encuestadas consideraron que el acceso a los servicios brindados por el INAPAM les resultó sencillo debido a que se les atendió rápido, de igual manera respondieron que se les explicó todo muy bien (25.4%). Por otro lado, 2.1% consideraron que no fue sencillo acceder a los servicios, porque las instalaciones le quedaban lejos de su domicilio, tardaron mucho en atenderles o porque les resultó confuso el trámite (Gráfico 3).

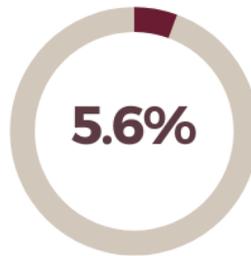


Gráfico 3. Acceso a servicios INAPAM



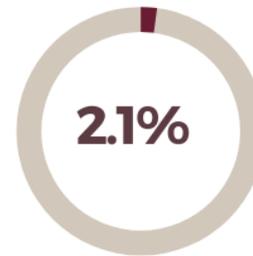
SERVICIO DE FÁCIL ACCESO

- Sí, porque me atendieron rápido (52.47%)
- Sí, porque me explicaron todo muy bien (25.4%)
- Sí, porque pude llegar fácilmente a las instalaciones y es fácil enterarme de los servicios disponibles (12.07%)
- Sí, porque los requisitos son sencillos de cumplir (2.40%)



NEUTRO

Podría ser más fácil el trámite (5.6%)



SERVICIO DE DIFÍCIL ACCESO

- No, porque las instalaciones me quedan muy lejos o no sabía dónde estaban (0.93%)
- No, porque tardan mucho en atenderme (0.67%)
- No, porque el trámite y registro fue desorganizado y confuso (0.47%)

Fuente: Elaborado por la SCPP del INAPAM, 2023.

Con base en las preguntas planteadas con anterioridad, para conocer si las PAM mejoraron su inclusión social partiendo de un esquema en el que se relacionan las brechas sociales con las carencias que enfrentan las PAM, así como las dificultades de acceso a servicios.

La fórmula utilizada fue la siguiente:

$$PAM \text{ que mejoran su } IS = \frac{\sum PAM \text{ con ponderador 1 en las preguntas 6 y 7}}{\sum PAM \text{ encuestadas}}$$

Sustituyendo los valores obtenemos:

$$PAM \text{ que mejoran su } IS = \frac{1385}{1500} = 92.3\%$$

Figura 1. Porcentaje de PAM que mejoraron su IS



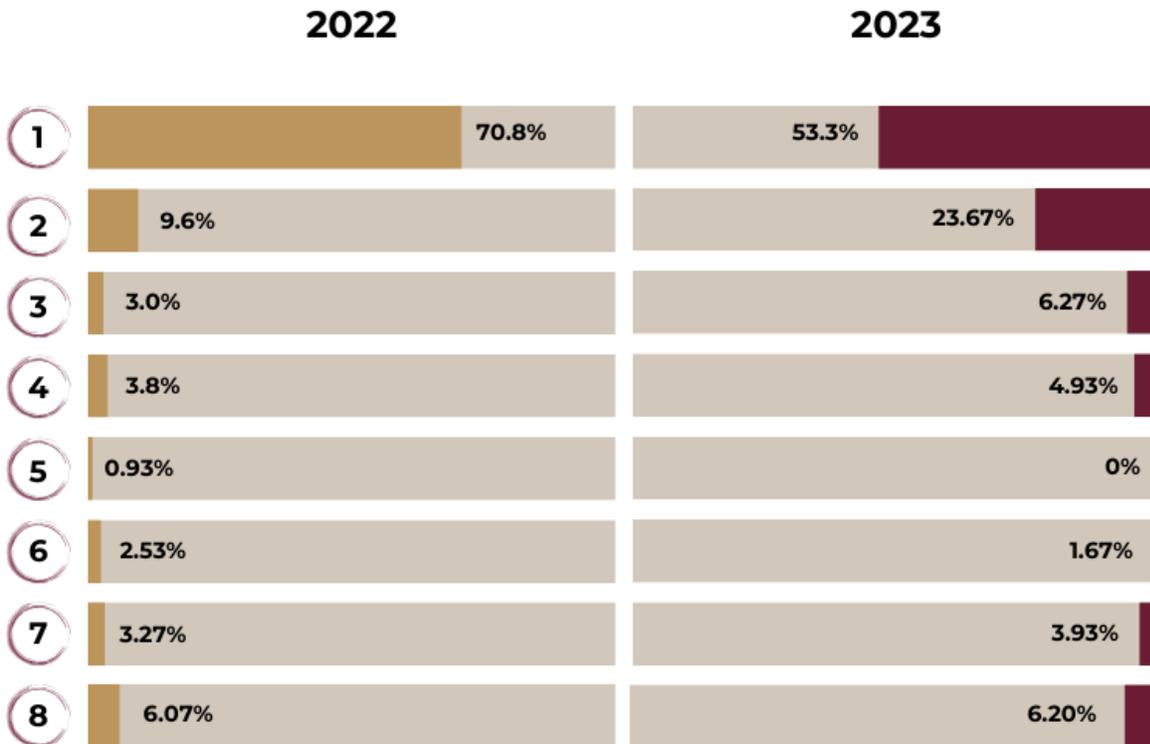
A partir de la pesquisa obtenida, y en comparación el ejercicio 2022 cuyo resultado fue de 92.1%, para el ejercicio 2023 se observó un aumento en el porcentaje de PAM que consideraron haber mejorado su inclusión social. En este sentido, se preguntó *¿De qué manera el INAPAM ha mejorado sus condiciones sociales?*

En el gráfico 4 puede observarse los resultados obtenidos, que muestra la comparación entre los ejercicios 2022 y 2023. Para el presente ejercicio, de las 1,500 PAM encuestadas que recibieron algún servicio del Programa E003, el 53.33% consideró que mejoraron sus condiciones de inclusión social mediante la obtención de su credencial INAPAM, mientras que para el 2022, el porcentaje fue de 70.8%.

Además, 355 personas adultas mayores (23.67%) consideran haber mejorado sus condiciones de inclusión social al tener acceso a actividades recreativas y deportivas; 94 (6.27%) lo hicieron mediante el acceso a servicios jurídicos y canalización. Finalmente, 74 PAM (4.93%) para atender algún servicio de salud.



Gráfico 4. Forma en la que el INAPAM contribuye a mejorar las condiciones sociales de las PAM



1. Mediante los beneficios de la Credencial del INAPAM.
2. Para hacer actividades recreativas y deporte.
3. Mediante el acceso a servicios jurídicos.
4. Para atender servicios de salud.

5. Otra
6. Para atender necesidades básicas (alimentos, vivienda, vestido).
7. Para tener cuidados cotidianos.
8. Para tener alguna actividad productiva.

Fuente: Elaborado por la SCPP del INAPAM, 2023.

De manera complementaria, en la tabla 4 se presenta la variación entre las respuestas a dicha pregunta comparando los ejercicios 2022 y 2023. Se puede observar que la mayor variación se presentó en que las PAM consideran haber mejorado sus condiciones sociales, presentando para 2023 una disminución en los beneficios de la credencial del INAPAM de 17.47% respecto a 2022; lo anterior, derivado de la diversificación en los servicios que ofrece el Instituto para el último año. Las personas mayores incrementando su participación en los servicios que brinda, como realizar actividades culturales, recreativas y deportivas (centros culturales y clubes); acceso a la justicia (asesoría jurídica y



canalización); servicios de salud en el Centro de atención Integral (CAI) y en los albergues; apoyo a los cuidados cotidianos en las residencias de día

Las PAM están conscientes de los beneficios que tienen por tener la Credencial del INAPAM, la principal como identificación y descuentos en bienes y servicios, así la credencial le da acceso a los servicios que brinda el INAPAM.

Tabla 4. Condiciones sociales de las PAM

¿De qué manera el INAPAM ha mejorado sus condiciones sociales?	2022 ⁵		2023		Variación porcentual
	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje	
A. Mediante los beneficios de la Credencial del INAPAM.	1,062	70.80%	800	53.33%	17.47%
B. Para tener alguna actividad productiva.	91	6.07%	93	6.20%	0.13%
C. Mediante el acceso a servicios jurídicos.	45	3.00%	94	6.27%	3.27%
D. Para atender servicios de salud.	57	3.80%	74	4.93%	1.13%
E. Para tener cuidados cotidianos.	49	3.27%	59	3.93%	0.66%
F. Para hacer actividades recreativas y deporte.	144	9.60%	355	23.67%	14.07%
G. Para atender necesidades básicas (alimentos, vivienda, vestido).	38	2.53%	25	1.67%	0.86%
H. Otra. Explique	14	0.93%	0	0.00%	0.93%
Total	1,500	100%	1,500	100%	

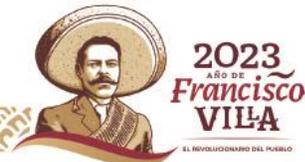
Fuente: Elaborado por la SPCP del INAPAM, 2023.

Grado de satisfacción de la población atendida (PA)

Para conocer el grado de satisfacción de la población atendida por el Programa E003, se consideraron dos preguntas:

- ¿Qué le pareció el servicio y la atención brindada por el INAPAM?
- ¿Por qué?

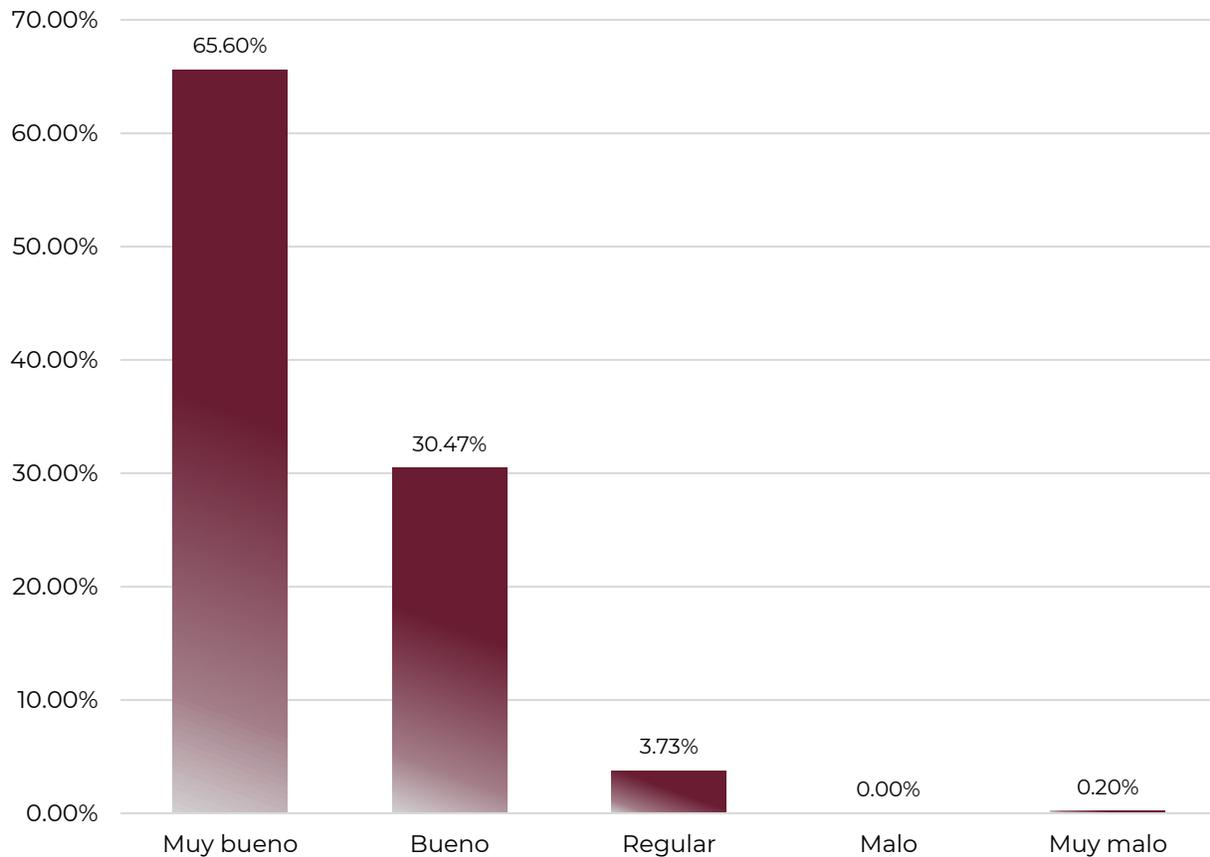
⁵ Las cifras corresponden a lo reportado en el Informe de Resultados de la Encuesta de Acceso a los Servicios del INAPAM 2022 y pueden ser consultadas en: <https://www.bienestar.gob.mx/pb/index.php/transparencia-inapam/11-planos-programas-e-informes>





Dichas preguntas evalúan la percepción de las PAM respecto al servicio y la atención recibida. La primera variable está determinada por una escala del 1 al 10, así como las causas de dicha percepción.

Gráfico 5. ¿Qué le pareció el servicio y la atención brindada por el INAPAM?



Fuente: Elaborado por la SPP del INAPAM, 2023.

En el gráfico 5, de manera general, se puede observar que el 65.60% consideró el servicio como “muy bueno” y el 30.47% como “bueno”, lo que la suma de ambos representa el 95.07% de la población encuestada, que evaluaron de manera positiva el servicio brindado.

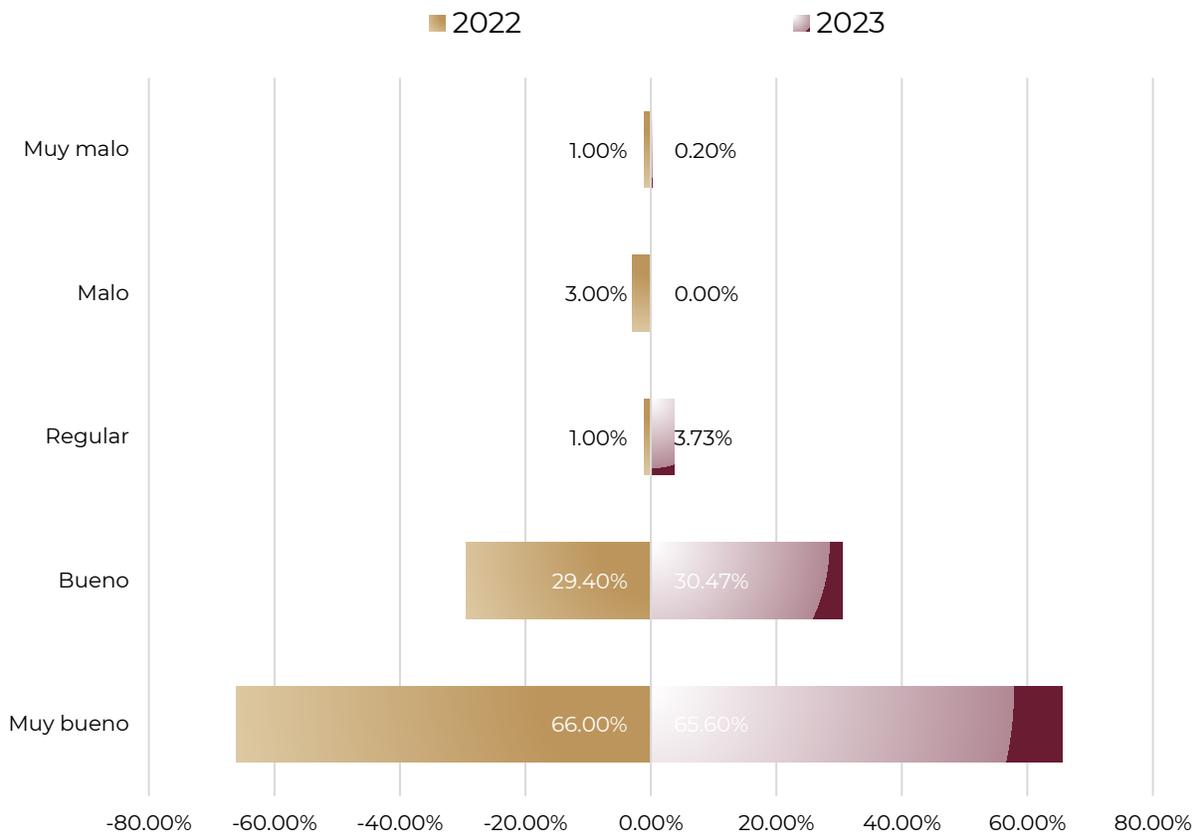
Por otra parte, al realizar la comparativa entre el ejercicio 2022 y 2023, se observa que, durante el presente ejercicio, hubo un incremento del 1.07% de



personas adultas mayores que consideraron que el servicio y la atención brindada por el INAPAM fue buena (Ver gráfico 6).

Asimismo, es importante mencionar que las respuestas valoradas de forma negativa se redujeron. De manera particular, la respuesta “malo” pasó de 3.0% a 0%, para “Muy malo” pasó de 1.0% en 2022 a 0.20% en 2023; en cuanto a quienes consideraron que fue Regular hubo un incremento del 2.73%.

Gráfico 6. Grado de satisfacción: servicio y atención brindada por el INAPAM, por año



Fuente: Elaborado por la SCPP del INAPAM, 2023.



Índice CSAT (*Customer Satisfaction Score*)

Con base en los resultados anteriores, se realizó el cálculo del índice CSAT, por medio de una sola pregunta que evalúa la satisfacción del usuario, entendido como las personas adultas mayores que solicitaron alguno de los servicios del INAPAM.

Se asignó un valor numérico a cada opción de respuesta, donde 1 corresponde a que el servicio fue “muy malo” y 5 “muy bueno” (ver tabla 5). Posteriormente, las respuestas que puntuaron 4 o 5 fueron consideradas como positivas, puntuaciones de 1 y 2, se clasificaron como negativas y finalmente, las respuestas cuya puntuación fue 3, se clasificaron como neutras.

Tabla 5. Pregunta utilizada para obtener índice CSAT

¿Qué le pareció el servicio y la atención brindada por el INAPAM?				
Muy Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	TOTAL
3	56	457	984	1,500

Fuente: Elaborado por la SCPP del INAPAM, 2023.

De acuerdo con lo anterior, se obtuvo el resultado a partir de la suma de las respuestas positivas a la pregunta 1 de la encuesta, entre el total de personas que recibieron el servicio, multiplicado por 100.

Se sustituyen los valores en la formula quedando:

$$CSAT E003 = \frac{1441}{1500} * 100 = 96.06\%$$

Figura 2. Método de cálculo del indicador CSAT del Programa E003.

El porcentaje de satisfacción de las PAM para el presente ejercicio fue de 96.06%, mayor al reportado en 2022 (95.53%). En ese sentido, atendiendo las respuestas obtenidas, las razones por la que consideraron sentirse satisfechas con el servicio y la atención fue porque los recibieron orientación en todo momento y el servicio fue rápido (59.87%), así como por la buena atención por parte del personal (31.53%).

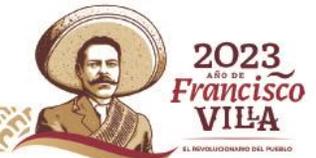




Tabla 6. Razón por la que las PAM consideraron estar satisfechos o insatisfechos respecto al servicio, 2023.

¿Qué le pareció el servicio y la atención brindada por el INAPAM? ¿Por qué?	2022		2023	
	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje
A. Me orientaron en todo momento y el servicio fue rápido.	877	58.47%	898	59.87%
B. La atención fue buena y el servicio rápido.	477	31.80%	473	31.53%
C. El servicio fue rápido, pero la atención podría mejorar.	125	8.33%	111	7.40%
D. La atención fue mala, pero obtuve el servicio.	13	0.87%	13	0.87%
E. La atención fue muy mala y el servicio lento	8	0.53%	5	0.33%
Total	1,500	100%	1,500	100%

Fuente: Elaborado por la SCPP del INAPAM, 2023.

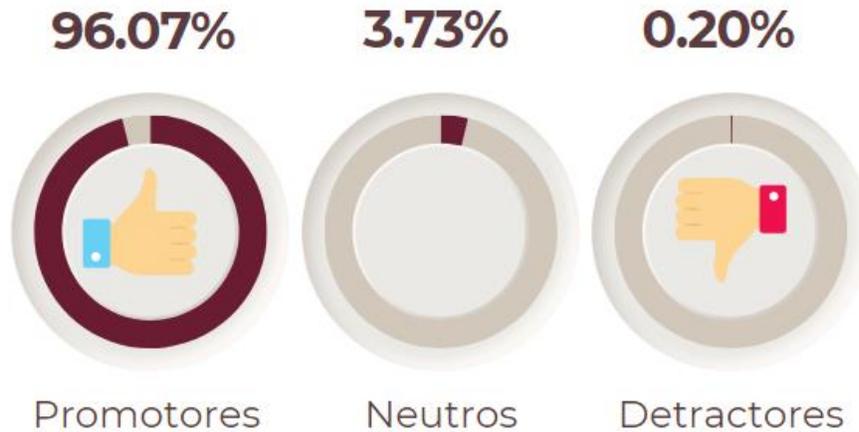
Metodología

Índice NPS (*Net Promoter Score*)

Para obtener el presente índice, se hizo uso de la metodología NPS cuya finalidad es medir la satisfacción de la PAM a través de la clasificación de personas consideradas como “promotoras”, “detractoras” y “pasivas”. El porcentaje obtenido se muestra en el siguiente gráfico:



Gráfico 7. Tipos de usuarios según la NPS, 2023.



Fuente: Elaborado por la SCPP del INAPAM, 2023.

Con base en la clasificación realizada, se aplicó la siguiente fórmula (Figura 3). El índice de satisfacción obtenido con esta segunda metodología resulta en 95.87%, porcentaje que da cuenta del esfuerzo realizado por el INAPAM para brindar un servicio de calidad, el cual es mayor al reportado en el ejercicio anterior (92.1%):

$$NPS E003 = \% \text{ promotores} - \% \text{ detractores} = \%$$

$$NPS E003 = 96.07\% - 0.20\% = 95.87\%$$

Figura 3. Fórmula para calcular índice NPS



CONCLUSIÓN

El INAPAM a través de su programa E003 “Servicios a grupos con necesidades especiales” alineado al Programa Sectorial de Bienestar 2020-2024 y Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, busca resaltar la importancia de Política Social en México centrada en las personas como sujetos de derechos.

En ese sentido, el Instituto ofrece el servicio de afiliación a través de la expedición de la Credencial INAPAM, cuya finalidad es que las PAM gocen de beneficios establecidos por el instituto, y el cual es requisito principal para acceder a otros servicios que son parte del Programa como: vinculación productiva, para que las PAM se introduzcan en ámbitos laborales; servicios médicos otorgados en el Centro de Atención Integral (CAI), cuidados en albergues y residencias de día, servicios de Clubes y Centros Culturales, donde se realizan actividades recreativas, educativas, de actividad física y finalmente el servicio de asesoría jurídica y canalización.

Es entonces que, para conocer en qué medida el Programa E003 contribuyó en el año a la inclusión social de las PAM en México y medir el grado de satisfacción de la población atendida, así como para dar cumplimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) vigentes, se llevó a cabo la Encuesta de Acceso a los Servicios del INAPAM 2023. Por lo que, para el indicador a nivel Propósito del Programa E003, se tiene que el 92.3% de las personas adultas mayores que participaron en la encuesta, consideraron que mejoraron sus condiciones de inclusión social mediante el acceso a los servicios brindados por el Instituto a través del Programa.

Por otra parte, de acuerdo con las metodologías utilizadas para medir el grado de satisfacción de la Población atendida, los índices CSAT y NPS, se obtuvo como resultado del primero un 96.06%; y del índice NPS de 95.87%. Si bien los resultados son satisfactorios, aún existen áreas de oportunidad para la mejora de los servicios de atención a PAM, especialmente en el aspecto de la accesibilidad para realizar los trámites. En ese contexto, el INAPAM continúa realizando acciones para mejorar y fortalecer los servicios del Programa.



SIGLAS Y ACRÓNIMOS

APF: Administración Pública Federal.

CAI: Centro de Atención Integral.

CONEVAL: Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social.

CSAT: Customer Satisfaction Score.

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.

PND: Plan Nacional de Desarrollo.

Pp: Programa Presupuestario.

SHCP: Secretaría de Hacienda y Crédito Público.



BIBLIOGRAFÍA

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](http://coneval.org.mx/Manual_PARA_EL_DISENO_Y_CONTRUCCION_DE_INDICADORES.pdf) (coneval.org.mx).

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](http://coneval.org.mx/Guia_para_el_calculo_de_lineas_base_y_metas.pdf) (coneval.org.mx).

Baptista, M; Fernández, C y Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

IECM. (2019). *Guía para elaborar encuestas de satisfacción*. México: IECM. Disponible en: <https://www.iecm.mx/www/marconormativo/docs/IECMJA046192537.pdf>.

INAPAM (2018). *Lineamientos operativos del Programa E003 "Servicios a grupos con necesidades especiales"*. México: 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>.

INAPAM (2018). *Diagnóstico del Programa Servicios a Grupos con Necesidades Especiales a cargo del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores*. México: INAPAM.

INAPAM (2022). *Diagnóstico y Propuesta de Atención del Programa E003 "Servicio a Grupos con Necesidades Especiales"* a cargo del INAPAM. Recuperado de: <https://www.bienestar.gob.mx/pb/images/INAPAM/transparencia/PlanesProInff/E003INAPAM2022.pdf>

Porras Velázquez, Alberto. (2014). *Tipos de muestreo*. México: CONACYT. Disponible en: <https://centrogeo.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1012/163/1/19-Tipos%20de%20Muestreo%20-%20Diplomado%20en%20An%C3%A1lisis%20de%20Informaci%C3%B3n%20Geoespacial.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.



ANEXO 1

Encuesta de acceso a los servicios del INAPAM – 2023

Sexo	
Hombre	Mujer

Fecha de elaboración: ____/____/____/

Entidad: _____

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

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.
Al anotar respuestas textuales, escríbalas con letra legible, de preferencia en mayúsculas y con letra de molde, no use abreviaturas.

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

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

2. ¿Por qué?

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

3. 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)

D. Necesidad de Servicios de Salud

(Consulta médica, de especialidad, Servicio dental, etc.)

E. Necesidad de cuidados cotidianos

(Albergues, Residencias de día)

F. Necesidades básicas

(Alimentos, Vivienda, etc.)

G. Necesidades recreativas y Deporte

(Centros culturales, Clubes)



4. En caso de no ser atendida (o) en el INAPAM, ¿Cuenta con los recursos para pagar el servicio solicitado?

A. SI

B. NO

5. ¿El INAPAM le brindó los Servicios que solicitó? (Si la respuesta fue NO, termina la encuesta)

A. SI

B. NO ¿Por qué? _____

6. ¿El acceso a los servicios le 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 en donde 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

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

A. Mediante los beneficios de la Credencial

E. Para tener cuidados cotidianos

INAPAM

B. Para tener alguna actividad productiva

F. Para hacer actividades recreativas y deporte

C. Mediante al acceso a los servicios jurídicos

G. Para atender necesidades básicas (alimentos, vivienda, vestido)

D. Para atender servicios de salud

H. Otra. Explique:

Aviso de Privacidad

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