



**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” 2024

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





## CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	3
<b>JUSTIFICACIÓN</b> .....	4
<b>OBJETIVOS</b> .....	5
<b>Objetivo general</b> .....	5
<b>Objetivos específicos</b> .....	5
<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	6
<b>RESULTADOS</b> .....	8
<b>Satisfacción de la Población Atendida</b> .....	15
<b>Índice CSAT (Customer Satisfaction Score)</b> .....	17
<b>Índice NPS (Net Promoter Score)</b> .....	19
<b>CONCLUSIÓN</b> .....	21
<b>REFERENCIAS</b> .....	22
<b>ANEXO</b> .....	24



## INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM), ejecuta el Programa Presupuestario (Pp) E003: Servicios a Grupos con necesidades especiales, que de acuerdo con el Manual de Programación y Presupuesto (MMP) 2024 de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), consiste en la prestación de servicios públicos. Los cuales se mencionan a continuación:

1. Expedición de la Credencial INAPAM.
2. Vinculación productiva.
3. Servicios de salud en el Centro de Atención Integral (CAI).
4. Servicios médicos y de cuidados en Albergues.
5. Residencias de Día.
6. Clubes.
7. Centros Culturales.
8. Servicios de asesoría jurídica y canalización.

La prestación de estos servicios se realiza de manera directa, regular y continua cuyo propósito satisfacer las necesidades generales de la sociedad y apoyar a personas adultas mayores (PAM) en diversas áreas jurídicas y sociales.

A través de este programa, se busca garantizar que éstas puedan ejercer plenamente sus derechos, conforme a lo estipulado en la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores (LDPAM). Esta ley asegura que todos los individuos en esta etapa tengan acceso a la integridad, certeza jurídica, salud, educación, empleo, asistencia social, participación, servicios y la posibilidad de hacer denuncias.

Por lo que, a continuación, se exponen los resultados de la Encuesta de Acceso a los Servicios del 2024, la cual fue aplicada a una muestra representativa, seleccionada de manera aleatoria de 1500 PAM usuarias de alguno de los servicios, cuyo propósito fue conocer de qué manera al acceso a estos reducen sus brechas de cuidado, salud, recreación, educación y jurídicas.



## 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 Matriz de Indicadores para Resultados (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 Metodología del Marco Lógico (MML)<sup>1</sup>.

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.

---

<sup>1</sup> 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](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/154437/Guia_MIR.pdf)

## OBJETIVOS

### Objetivo general

La “Encuesta de acceso a los servicios del INAPAM-2024” 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 2024, 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 2023 y 2024.



## MARCO METODOLÓGICO

El desarrollo e implementación de la encuesta inició en el ejercicio fiscal 2021, y se continuó en los años posteriores, por lo que, para el presente ejercicio fiscal, se busca dar seguimiento a los resultados a partir de un nuevo levantamiento y comparar los resultados del ejercicio anterior, para evaluar el propósito del programa en el tiempo. Por lo que, este informe proporciona un análisis de las percepciones y experiencia de los beneficiarios, destacando áreas de éxito y oportunidades de mejora.

**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 2024. Elaborado por la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas a través de la Subdirección de Coordinación de Políticas Públicas.

**Periodicidad:** Anual.

**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.



## Unidad de Análisis

La Encuesta de acceso a los servicios del INAPAM – 2024 tuvo como unidad de análisis a las personas adultas mayores, definidas según la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores (LDPAM), el Estatuto Orgánico y el Diagnóstico del Programa E003 como “las personas que cuentan con 60 años o más y que se encuentran domiciliadas o en tránsito en el territorio nacional”.

## Tamaño de la muestra

Se seleccionó una muestra representativa de 1,500 personas adultas mayores encuestadas, basándose en la población objetivo de PAM en México, que en 2021 era de 15,003,303. Para formar parte de esta muestra, los encuestados debían haber visitado un Módulo de Atención del INAPAM, un centro gerontológico para recibir atención o alguno de los servicios del Programa E003. El cálculo se realizó con un nivel de confianza del 97% y un margen de error del 2.8%, utilizando un valor z de 2.170, obtenido de tablas para una distribución normal. Al aplicar estos valores en la fórmula del tamaño de muestra, se obtiene:

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

**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).



## RESULTADOS

### Levantamiento de la encuesta

La encuesta de acceso a los servicios del INAPAM fue aplicada durante el primer y segundo trimestre del ejercicio fiscal 2024, a una muestra representativa de 1500 personas adultas mayores que recibieron alguno de los ocho servicios que brindó el Instituto durante el presente ejercicio fiscal (ver Tabla 1).

La aplicación de las encuestas se llevó a cabo en la Ciudad de México por personal de la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas, mientras que en los Módulos de los Estados fue realizada por el personal asignado a cada Módulo de Atención del INAPAM. Además, se observó que los meses de mayor afluencia de solicitudes de servicios del INAPAM fue en enero, febrero y marzo.

**Tabla 1. Distribución de encuestas aplicadas por periodo trimestral, 2024**

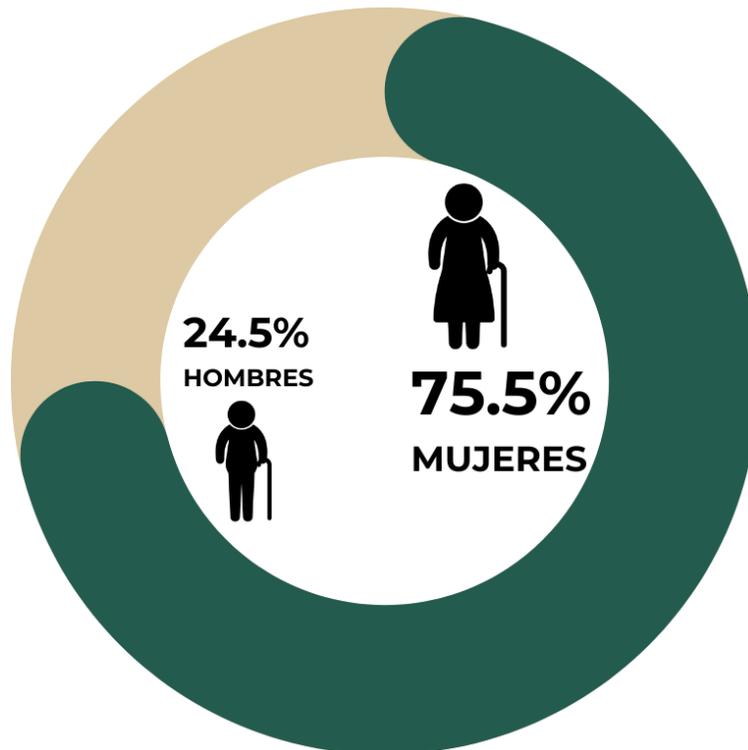
Mes	Total de Encuestas
Primer Trimestre	1192
Segundo Trimestre	308
<b>Total</b>	<b>1,500</b>

Fuente: Elaborado por la Subdirección de Coordinación de Políticas Públicas del INAPAM, 2024.

Con relación a la distribución de personas adultas mayores encuestadas por sexo (ver Gráfico 1), se tiene que, del 100% de PAM registradas el 75.5% corresponde a mujeres, lo que representa 0.5% más que en el ejercicio fiscal 2023.



**Gráfico 1. Distribución por sexo de las PAM que realizaron la encuesta.**

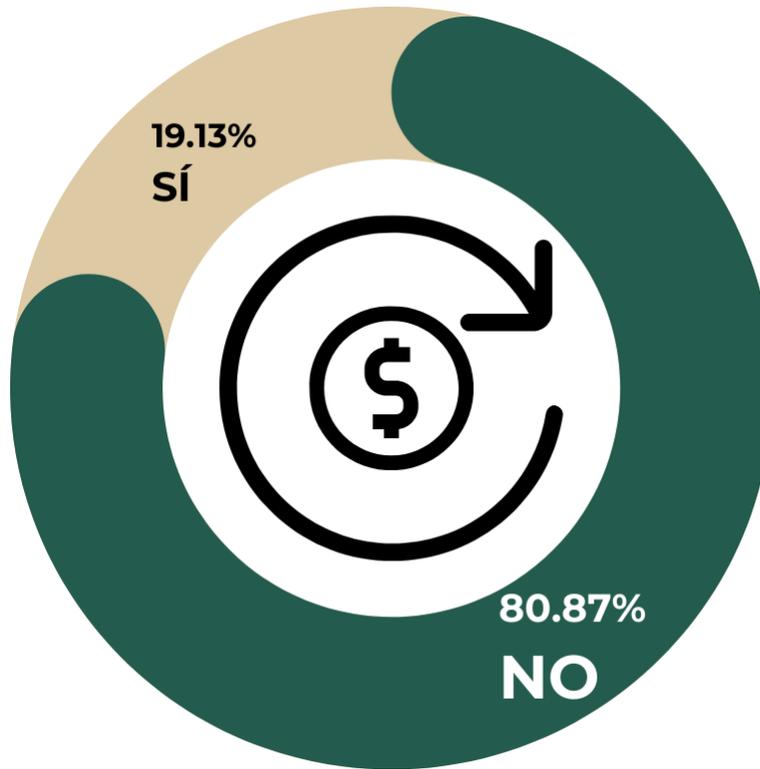


Fuente: Elaborado por la Subdirección de Coordinación de Políticas Públicas del INAPAM, 2024.

Para identificar las brechas de cuidado en salud, recreación, educación y jurídicas de las personas adultas mayores inscritas en el programa E003 durante 2024, se analizó si las PAM que accedieron a alguno de los servicios del INAPAM contaban con los recursos económicos para recibir atención particular, en caso de que el Instituto no se los brindara, en el Gráfico 2 se puede observar que el 80.87% respondieron que no podrían costearlos.

El servicio con la mayor concentración de PAM que indicaron no poder costear el servicio fue residencias de día con un 93.1%, seguido de Servicios de salud en el Centro de Atención Integral con un 88.6% y finalmente Servicio de Asesoría Jurídica y Canalización con un 85.5% de PAM.

**Gráfico 2. Porcentaje de recursos económicos de las PAM, 2024.**



Fuente: Elaborado por la Subdirección de Coordinación de Políticas Públicas del INAPAM, 2024.

Asimismo, se incluyó en la encuesta la pregunta: “¿Qué le motivó a solicitar el servicio en el INAPAM?”, los resultados mostraron que las principales motivaciones de las PAM para solicitar servicios en el INAPAM fueron obtener descuentos (como predial, agua, transporte, etc.) y para identificarse mediante la Credencial INAPAM, con un 60.6% de los encuestados mencionando esta última razón. Seguido de, satisfacer necesidades recreativas y deporte, a través de los Centros Culturales y Clubes del Instituto (18.5%) (ver Tabla 2).

**Tabla 2. Resumen de respuestas para identificar carencias sociales de las PAM, 2024.**

De las siguientes opciones, ¿Qué le motivó a solicitar el servicio en el INAPAM?	Total de Encuestas	%
A. Para obtener Credencial del INAPAM. (Descuentos, Identificación)	909	60.6%
B. Para obtener Constancia de vinculación productiva (Empleo formal, Empacador voluntario)	57	3.8%
C. Necesidad de Servicios Jurídicos (Asesoría Jurídica, Canalización a instancias correspondientes)	69	4.6%
D. Necesidad de Servicios de Salud (Consulta médica, de especialidad, Servicio dental, etc.)	89	5.9%
E. Necesidad de cuidados cotidianos (Albergues, Residencia)	77	5.1%
F. Necesidades básicas (Alimentos, vivienda, etc.)	21	1.4%
G. Necesidades recreativas y de deporte (Centros Culturales, Clubes)	278	18.5%
<b>Total</b>	<b>1,500</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaborado por la Subdirección de Coordinación de Políticas Públicas del INAPAM, 2024.

Por otra parte, se buscó determinar cuántas de las personas adultas mayores que reciben algún servicio a través del Programa E003 experimentan una mejora en sus condiciones de inclusión social. Para responder a esta pregunta, se evaluaron las respuestas a las preguntas 5, 6 y 7 del cuestionario (anexo 1), considerando que inclusión social se define como “la integración de todos los miembros de la sociedad en la vida comunitaria, sin distinción de género, raza, color, origen nacional o étnico, religión, opinión política, edad u otras condiciones” (Bienestar, 2022).

Los resultados muestran que a diferencia del año pasado en donde el 100% de las PAM encuestadas reportaron que habían recibido alguno de los servicios, en este ejercicio fiscal hubo 17 personas que no lo recibieron. Respecto a esta particularidad, se tiene que la falta de atención se debió a las acciones realizadas por el proceso electoral federal 2023 (blindaje electoral) (Tabla 3).

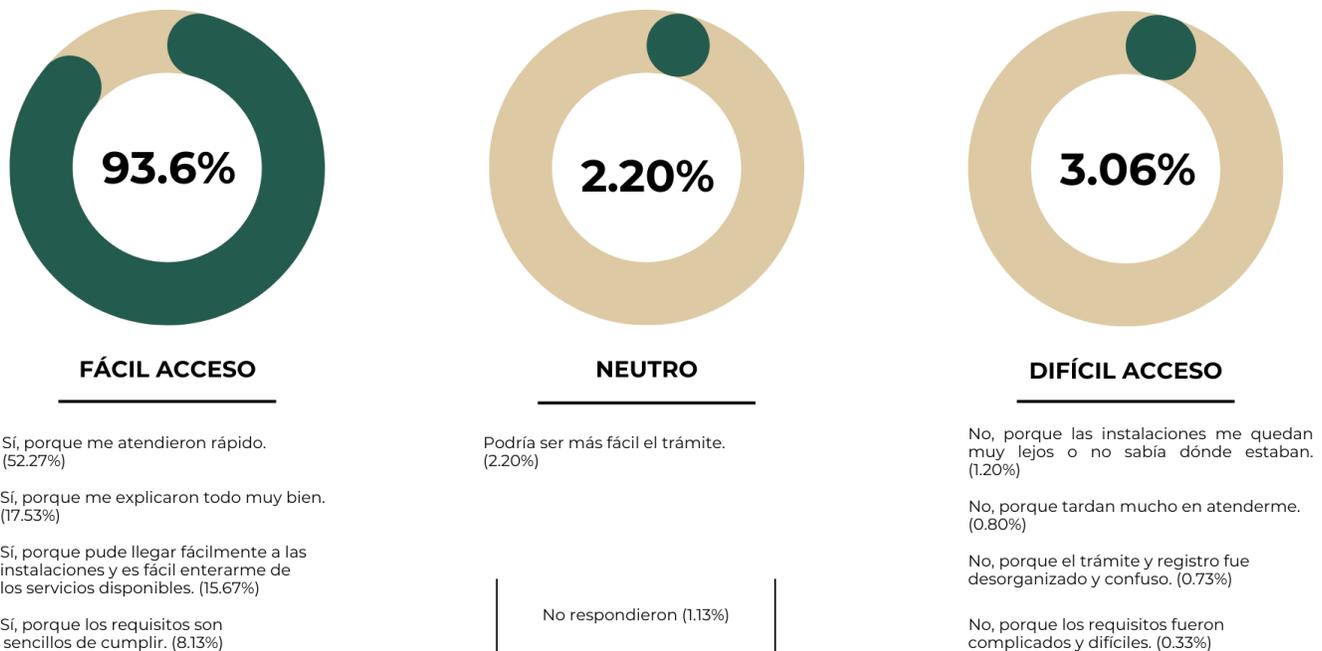
**Tabla 3. Porcentaje de PAM que recibieron algún servicio del INAPAM.**

¿El INAPAM le brindó los servicios que solicitó?	Si	No	Total
Hombre	360	7	367
Mujer	1123	10	1133
<b>Total</b>	<b>1483</b>	<b>17</b>	<b>1500</b>

Fuente: Elaborado por la Subdirección de Coordinación de Políticas Públicas del INAPAM, 2024.

Se llevó a cabo un análisis para evaluar la facilidad o dificultad del acceso a los servicios solicitados por las PAM. Los resultados muestran que la mayoría de los encuestados tuvieron una experiencia positiva: el 52.27% valoró la rapidez en la atención, el 17.53% destacó la claridad de las explicaciones recibidas, el 15.67% encontró sencillo acceder a las instalaciones y conocer los servicios, y el 8.13% consideró que los requisitos eran fáciles de cumplir, que representa el 93.6% de las personas mayores encuestas (Gráfico 3).

**Gráfico 3. Acceso a servicios INAPAM.**



Fuente: Elaborado por la Subdirección de Coordinación de Políticas Públicas del INAPAM, 2024.

Por otro lado, un número menor de encuestados tuvieron una experiencia negativa; el 1.20% mencionó que las instalaciones estaban demasiado lejos o no sabían dónde se ubicaban, el 0.80% experimentó largos tiempos de espera para ser atendidos, el 0.73% consideró que el proceso de trámite era desorganizado y confuso, y el 0.33% encontró los requisitos complicados de cumplir, en el gráfico 3 se muestra de manera detallada cada uno de los rubros mencionados con anterioridad.

### Cálculo del indicador a nivel Propósito

Partiendo del análisis de las preguntas formuladas anteriormente, se evaluó si las PAM habían experimentado mejoras en su inclusión social. Este análisis se basa en un esquema que vincula las brechas sociales con las carencias enfrentadas por las personas mayores, así como con las dificultades de acceso a los servicios.

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

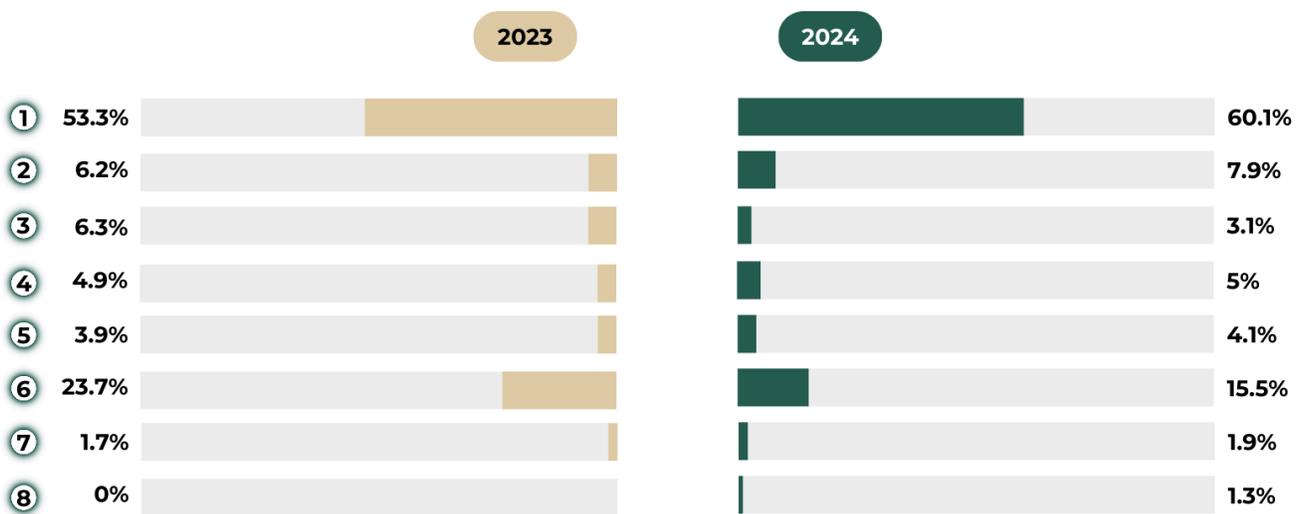
$$PAM \text{ que mejoran su IS} = \frac{1404}{1500} = 93.6\%$$

**Figura 1. Porcentaje de PAM que mejoraron su IS**

Basándonos en los datos obtenidos y comparándolos con los resultados del ejercicio 2023, que fue del 92.33%, se observó un incremento en el porcentaje de PAM que perciben una mejora en su inclusión social para el presente ejercicio. En este contexto, en el gráfico 4 se presentan los resultados comparativos que ilustran cómo ha mejorado las condiciones sociales de las personas adultas mayores de 2023 a 2024. Se observa un incremento en el porcentaje de PAM que reportaron mejoras en sus condiciones sociales gracias a los beneficios de la Credencial INAPAM, alcanzando el 60.1% en 2024, frente al 53.3% en 2023.

Además, el 15.5% de la población actual atribuye la mejora a la participación en actividades recreativas y deportivas que se desarrollan en los Centros culturales y clubes; mientras que el 7.9% lo atribuye a la participación en actividades productivas.

**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 tener alguna actividad productiva.
3. Mediante el acceso a servicios jurídicos.
4. Para atender servicios de salud.

5. Para tener cuidados cotidianos.
6. Para hacer actividades recreativas y deporte.
7. Para atender necesidades básicas (alimentos, vivienda, vestido).
8. Otra.

**Fuente:** Elaborado por la Subdirección de Coordinación de Políticas Públicas del INAPAM, 2024.

Los resultados anteriores se pueden examinar a detalle en la Tabla 4, que muestra la variación porcentual entre los años 2023 y 2024. Se observa que la Credencial INAPAM sigue siendo la principal herramienta para mejorar las condiciones sociales de las PAM. Esto se debe a que la credencial no solo funciona como una forma de identificación, sino que también ofrece diversos descuentos, tarifas preferenciales en bienes y servicios.

**Tabla 4. Condiciones sociales de las PAM.**

¿De qué manera el INAPAM ha mejorado sus condiciones sociales?	2023 <sup>1</sup>		2024		Variación %
	Total	%	Total	%	
A. Mediante los beneficios de la Credencial del INAPAM.	800	53.3%	901	60.1%	6.7%
B. Para tener alguna actividad productiva.	93	6.2%	118	7.9%	1.7%
C. Mediante el acceso a servicios jurídicos.	94	6.3%	47	3.1%	3.1%
D. Para atender servicios de salud.	74	4.9%	75	5.0%	0.1%
E. Para tener cuidados cotidianos.	59	3.9%	61	4.1%	0.1%
F. Para hacer actividades recreativas y deporte.	355	23.7%	233	15.5%	8.1%
G. Para atender necesidades básicas (alimentos, vivienda, vestido).	25	1.7%	28	1.9%	0.2%
H. Otra. Explique	0	0.0%	20	1.3%	1.3%
No respondieron	0	0.0%	17	1.1%	1.1%
<b>Total</b>	<b>1,500</b>	<b>100.0%</b>	<b>1500</b>	<b>100.0%</b>	

Fuente: Elaborado por la Subdirección de Coordinación de Políticas Públicas del INAPAM, 2024.

<sup>1</sup> Las cifras reportadas corresponden a lo referido en el Informe de Resultados de la Encuesta de Acceso a los Servicios del INAPAM 2023 y pueden ser consultadas en:

<https://www.bienestar.gob.mx/pb/images/INAPAM/transparencia/PlanesProinf/InformeE003enero2024VF.pdf>

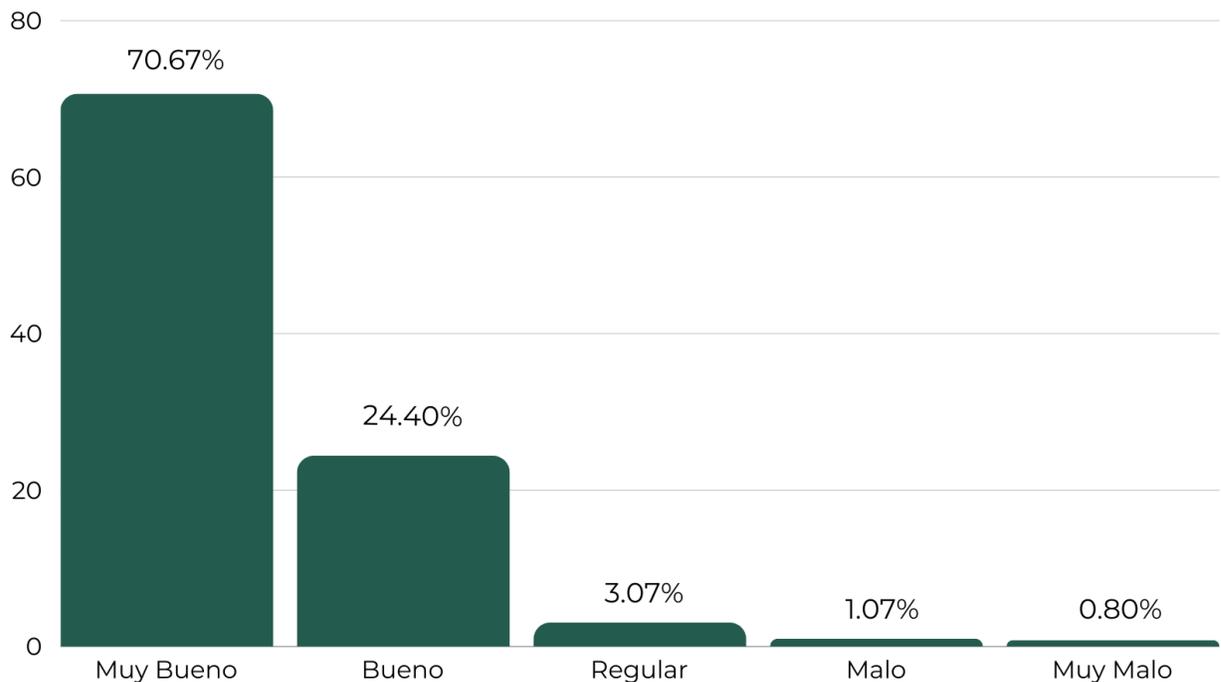
## Satisfacción de la Población Atendida

Para evaluar el nivel de satisfacción de las personas adultas mayores que han recibido servicios del Programa E003, se diseñaron las dos primeras preguntas de la encuesta. Estas preguntas fueron: “¿Cómo calificaría el servicio y la atención proporcionados por el INAPAM?” y “¿Por qué?”.



De acuerdo con el Gráfico 5, el 95.07% de los encuestados reportaron una experiencia positiva (Muy bueno y bueno) con los servicios del Instituto, sólo el 0.8 % consideró que su experiencia fue muy mala.

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

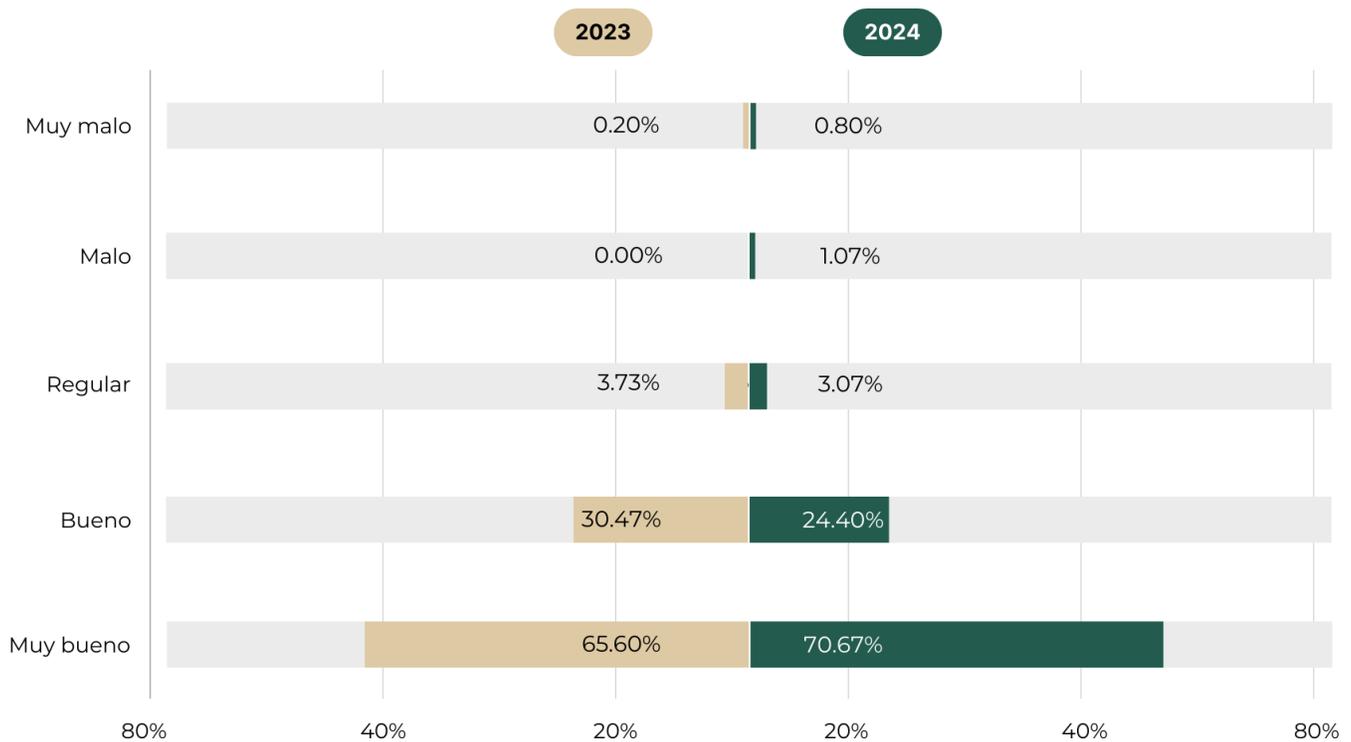


Fuente: Elaborado por la Subdirección de Coordinación de Políticas Públicas del INAPAM, 2024.

En relación con lo anterior, podemos ver que, comparativamente, de 2023 al 2024 la experiencia de las personas adultas mayores ha permanecido principalmente positiva (Gráfico 6), lo anterior derivado de la constante capacitación a los servidores públicos del INAPAM, en los procesos y procedimientos de los servicios ofrecidos, así como la sensibilización en la atención de las personas mayores.



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



**Fuente:** Elaborado por la Subdirección de Coordinación de Políticas Públicas del INAPAM, 2024.

### Índice CSAT (Customer Satisfaction Score)

El Índice CSAT es el indicador utilizado por el INAPAM para medir la satisfacción de las personas adultas mayores que han recibido algún servicio del Programa E003. Esta evaluación se basa en la primera pregunta de la encuesta, que es: “¿Qué le pareció el servicio y la atención brindada por el INAPAM?” Esta pregunta ofrece cinco opciones de respuesta, numeradas del 1 “Muy malo” hasta el 5 “Muy bueno” (Tabla 5). El Índice CSAT se calcula utilizando las respuestas a esta pregunta, proporcionando una medida cuantitativa del nivel general de satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos.

De acuerdo con lo anterior, cada opción se valoró con un puntaje del 1 al 5, donde "muy malo" corresponde a 1 y "muy bueno" a 5. Las respuestas con valor 1 y 2 se clasificaron como negativas, los valores 4 y 5 como positivas y el 3 fue considerado como neutro.

**Tabla 5. Pregunta para obtener índice CSAT**

¿Qué le pareció el servicio y la atención brindada por el INAPAM?					
Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	TOTAL
1060	366	46	16	12	<b>1500</b>
<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>Escala CSAT</b>

**Fuente:** Elaborado por la Subdirección de Coordinación de Políticas Públicas del INAPAM, 2024.

Para hacer el cálculo del CSAT, se realizó la sumatoria de los resultados con valor positivo y se dividió entre el total de respuestas, multiplicado por 100. Dicha fórmula es la siguiente:

$$CSAT E003 = \frac{1426}{1500} * 100 = 95.06\%$$

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

En el presente ejercicio, se observó que la experiencia de las PAM fue en su mayoría positiva. Para obtener una comprensión más detallada de las razones detrás de sus respuestas, ya sean positivas, negativas o neutras, se incluyó una pregunta adicional: "¿por qué?" (ver Tabla 6).

Se puede observar que, la proporción de personas que reportan estar satisfechas con la orientación y la rapidez del servicio se mantuvo alta, aumentando ligeramente del 59.87% en 2023 al 60.40% en 2024. Esto indica una percepción general favorable hacia la eficiencia y la atención recibida.

**Tabla 6. Razón por la que las PAM consideraron estar satisfechos o insatisfechos respecto al servicio, 2024.**

¿Qué le pareció el servicio y la atención brindada por el INAPAM? ¿Por qué?	2023		2024	
	Total	%	Total	%
A. Me orientaron en todo momento y el servicio fue rápido.	898	59.87%	906	60.40%
B. La atención fue buena y el servicio rápido.	473	31.53%	442	29.47%
C. El servicio fue rápido, pero la atención podría mejorar.	111	7.40%	112	7.47%
D. La atención fue mala, pero obtuve el servicio.	13	0.87%	16	1.07%
E. La atención fue muy mala y el servicio lento	5	0.33%	24	1.60%
<b>Total</b>	<b>1,500</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,500</b>	<b>100.00%</b>

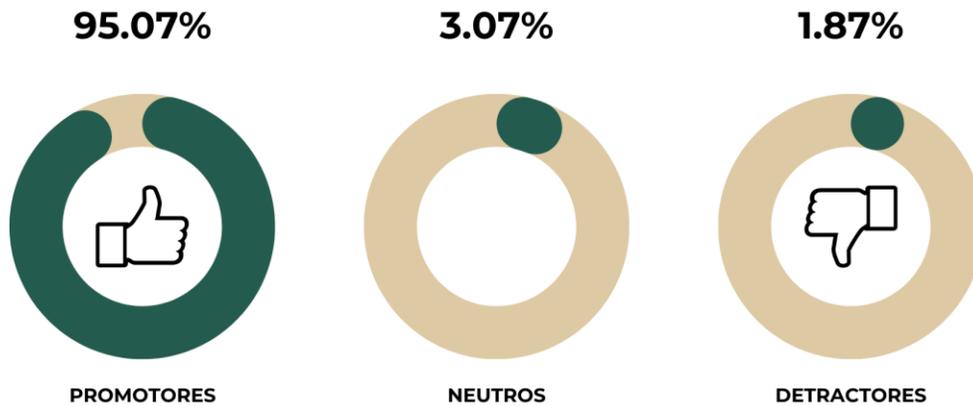
**Fuente:** Elaborado por la Subdirección de Coordinación de Políticas Públicas del INAPAM, 2024.

## Índice NPS (Net Promoter Score)

De igual manera, se integró el índice NPS en la evaluación realizada por el INAPAM, cuya finalidad fue obtener una medida clara de la lealtad y satisfacción de las PAM con respecto a los servicios ofrecidos por el programa E003, lo que no solo proporciona una visión cuantitativa de la percepción de los usuarios, sino que también ayudó a identificar áreas clave para mejorar la experiencia de los usuarios y fomentar una mayor recomendación positiva.

Se hizo una clasificación de personas “*promotoras*”, que son quienes respondieron los valores 4 y 5; las “*detractoras*”, que arrojaron los resultados 1 y 2; finalmente los “*pasivos*”, que reportaron el ponderador 3. En el gráfico 7, se muestran los porcentajes obtenidos a dichas clasificaciones.

**Gráfico 7. Tipos de usuarios según la NPS, 2024.**



**Fuente:** Elaborado por la Subdirección de Coordinación de Políticas Públicas del INAPAM, 2024.

De acuerdo con lo reportado en la tabla 7, se aplica la siguiente fórmula (ver Figura 3) para obtener el índice NPS:

**Tabla 7. Clasificación de usuarios según la NPS, 2024.**

Clasificación del usuario	%
Promotores: Muy bueno/Bueno	95.07%
Detractores: Muy malo/Malo	1.87%
Pasivos: Regular	3.07%
<b>Total</b>	<b>100.00%</b>

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

$$NPS E003 = 95.07\% - 1.87\% = 93.2\%$$

**Figura 3. Fórmula para calcular índice NPS**

Demostrando así que, el 93.2% de las PAM encuestadas expresaron positivamente su experiencia con la obtención de los servicios del Programa. Este porcentaje de satisfacción sugiere un índice NPS elevado, indicando que la mayoría de las participantes estarían dispuestas a recomendar el Programa a otros.

## CONCLUSIÓN

El análisis de los resultados de la *Encuesta de Acceso a los Servicios del INAPAM 2024* revela importantes avances en la implementación del Programa Presupuestario E003. En general, los datos muestran un incremento en la mejora de las condiciones de inclusión social para las personas adultas mayores beneficiarias, con un notable aumento en la percepción positiva sobre la influencia de los servicios del INAPAM en su bienestar y calidad de vida.

Un aspecto destacado es el incremento en el porcentaje de PAM que reportan mejoras en su inclusión social, que ascendió del 92.33% en 2023 al 93.6% en 2024. Esta mejora se atribuye en gran medida al impacto positivo de la Credencial INAPAM, que sigue siendo una herramienta fundamental para la identificación y acceso a descuentos, así como para la participación en actividades recreativas y productivas.

La encuesta también revela una alta satisfacción general con los servicios proporcionados, con un Índice CSAT de 95.06% y un Índice NPS de 93.2%. Estos indicadores reflejan que la mayoría de los encuestados valoran positivamente la rapidez y la calidad de la atención recibida, a pesar de algunos desafíos menores en el acceso a los servicios y la localización de las instalaciones. Las áreas de mejora identificadas, como la accesibilidad y la claridad de los procesos, deben ser abordadas para optimizar aún más la experiencia de los beneficiarios.

En comparación con el año anterior, la encuesta muestra una mejora continua en el nivel de satisfacción y en la percepción de inclusión social, subrayando el éxito de las políticas y servicios implementados por el INAPAM. No obstante, es crucial seguir monitoreando y ajustando los servicios para asegurar que se mantenga y amplíe el impacto positivo sobre la vida de las personas adultas mayores en el futuro.

## REFERENCIAS

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).

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).

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/PlanesProInf/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>



**BIENESTAR**  
SECRETARÍA DE BIENESTAR



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

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://d26a57ydsgvhvgx.cloudfront.net/content/PR-015910\\_design\\_r1.1\\_as\\_esES.pdf](https://d26a57ydsgvhvgx.cloudfront.net/content/PR-015910_design_r1.1_as_esES.pdf).

## ANEXO

### Encuesta de acceso a los servicios del INAPAM – 2024

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

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

Sexo	
Hombre	Mujer

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 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.
4. En respuestas textuales, no use abreviaturas

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

Marque con una **X** su respuesta:

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

### 2. ¿Por qué?

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

### 3. De las siguientes opciones, ¿Qué le motivó a solicitar el servicio en el INAPAM?

(Puede seleccionar más de una opción)

- |   |   |
|---|---|
| <p><b>A. Para obtener Credencial del INAPAM</b> (Descuentos, Identificación)</p> <p><b>B. Para obtener Constancia de Vinculación Productiva</b> (Empleo formal, Empacador voluntario)</p> <p><b>C. Necesidad de Servicios Jurídicos</b> (Asesoría jurídica, Canalización)</p> | <p><b>D. Necesidad de Servicios de Salud</b> (Consulta médica, de especialidad, Servicio dental, etc.)</p> <p><b>E. Necesidad de cuidados cotidianos</b> (Albergues, Residencias de día)</p> <p><b>F. Necesidades básicas</b> (Alimentos, Vivienda, etc.)</p> <p><b>G. Necesidades recreativas y Deporte</b> (Centros culturales, Clubes)</p> |
|---|---|

**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. Si, 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. Si, 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 INAPAM

B. Para tener alguna actividad productiva

C. Mediante al acceso a los servicios jurídicos

D. Para atender servicios de salud

E. Para tener cuidados cotidianos

F. Para hacer actividades recreativas y deporte

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

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.