



Gobierno de
México

Bienestar

Secretaría de Bienestar



INAPAM
INSTITUTO NACIONAL DE LAS
PERSONAS ADULTAS MAYORES

Informe de Resultados de la “Encuesta de Acceso a los Servicios del INAPAM” 2025.

Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas
Públicas a través de la Subdirección de Coordinación
de Políticas Públicas.



2025
Año de
**La Mujer
Indígena**



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
JUSTIFICACIÓN	5
OBJETIVOS	5
MARCO METODOLÓGICO	6
RESULTADOS DE LA ENCUESTA 2025	9
REFERENCIAS	27
ANEXO	29





INTRODUCCIÓN

De conformidad con el Eje General 1, Desarrollo con Bienestar y Humanismo, del Plan Nacional de Desarrollo 2025-2030 (PND), el Estado tiene como objetivo garantizar los derechos sociales de la población, en el entendido de que deben satisfacerse sus necesidades básicas por medio de los Programas diseñados para lograr la igualdad, inclusión y justicia social.



En este sentido, el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM), en su carácter de eje rector de la política nacional a favor de las personas adultas mayores (PAM), colabora por medio del Programa Presupuestario E003 ofreciendo los siguientes servicios con la finalidad de que este grupo etario logre mejorar sus condiciones de inclusión social en ámbitos como la salud, economía, recreación y certeza jurídica:

- Credencial INAPAM.
- Servicio de orientación jurídica (asesoría jurídica y canalización).
- Servicios de salud (Centro de Atención Integral (CAI), albergues y residencias de día).
- Vinculación productiva.
- Servicios culturales y de esparcimiento (clubes y centros culturales).
- Servicios de cuidados (albergues y residencias de día).

Definiendo a la inclusión social como la *“integración a la vida comunitaria de todas las personas que conforman a la sociedad, independientemente de su género, raza, color, origen nacional o étnico, religión, opinión política, edad, o cualquier otra condición, asegurando que estas puedan ejercer sus derechos y beneficiarse de las oportunidades que se encuentran en su entorno.”*¹

¹ Lineamientos de Operación del Programa “Servicios a Grupos con Necesidades Especiales” disponible en https://www.bienestar.gob.mx/pb/images/INAPAM/Norm4t3ca/Norm4sIntSus/Lineamientos_Pp_E048_08-09-2025.pdf



Dichos servicios buscan garantizar que las PAM puedan ejercer plenamente sus derechos contenidos de manera enunciativa mas no limitativa en la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores (LDPAM), y en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM).

Por lo tanto, con el propósito de conocer qué tanto ha contribuido el Pp a través de los servicios brindados por el Instituto en reducir las brechas de cuidado, salud, recreación, entre otras, desde el ejercicio fiscal 2021, se ha venido levantando la Encuesta de Acceso a los Servicios del INAPAM (la Encuesta), la cual es aplicada a una muestra representativa, seleccionada de manera aleatoria de 1,500 PAM usuarias de alguno de los servicios del INAPAM.

Siendo que el presente Informe recoge aquellos resultados obtenidos de la aplicación de la Encuesta durante el primer semestre del ejercicio fiscal 2025, además de ser el mecanismo de seguimiento para reportar el indicador a nivel Propósito de la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) definido en 2021: *“Porcentaje de personas adultas mayores atendidas por el INAPAM a nivel nacional que mejoran sus condiciones de inclusión social.”*

Cabe señalar, que durante el segundo semestre de la presente anualidad se concluyó la modificación de la MIR del Pp E003, de acuerdo con las recomendaciones de la Auditoría Superior de la Federación núm. 2022-1-20V3A-07-0190-2023, por lo que se realizó la reforma a Nivel Propósito de la MIR cambiando de un indicador a cuatro indicadores, eliminado el reporte de resultados de la Encuesta.



JUSTIFICACIÓN

El levantamiento de la Encuesta de Acceso a los Servicios del INAPAM, surge de la necesidad de obtener un medio de verificación para el indicador a nivel propósito del Programa E003 en la MIR, modificado por recomendación del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), por la Dirección General de Monitoreo y Evaluación para el Desarrollo (DGMED) de la Secretaría de Bienestar, además de 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 2025."*



Lo anterior con la finalidad de conocer el impacto del Programa E003 respecto al cumplimiento de su objetivo central que es *"Mejorar las condiciones de inclusión social de las PAM en el país"*; así como conocer el grado de satisfacción de los servicios brindados y la atención recibida para poder plantear medidas correctivas o acciones de mejora continua, según sea el caso, para los próximos ejercicios fiscales.

OBJETIVOS

Objetivo General

La Encuesta de acceso a los servicios del INAPAM 2025 tiene por objetivo conocer el porcentaje de personas adultas mayores atendidas por el Programa E003, que mejoraron sus condiciones de inclusión social mediante alguno de los servicios brindados por el Programa.

Con dicha información se obtendrá el resultado del indicador a nivel Propósito de la MIR 2025, *"porcentaje de personas adultas mayores a nivel nacional que mejoran sus condiciones de inclusión social"* para ser reportado en tiempo y forma en el Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda (PASH).





Objetivos Específicos

- Describir cuáles son las brechas de las PAM que reciben algún servicio del Programa E003 en los ámbitos de salud, recreación, vinculación productiva, educación y certeza jurídica.
- Obtener el grado de satisfacción de la población atendida (PA) por el Programa E003.
- Comparar los resultados de la Encuesta, aplicada en los ejercicios fiscales 2024 y 2025 para conocer si aumentó el grado de satisfacción con respecto al anterior.



MARCO METODOLÓGICO

Como antecedente, el primer levantamiento de la Encuesta se llevó a cabo durante el ejercicio fiscal 2021 y posteriormente, se ha venido retomando dicho mecanismo de verificación a manera de seguimiento con la intención de comparar los resultados de ejercicios fiscales anteriores para conocer y evaluar el impacto de los servicios otorgados mediante el Programa E003 a lo largo del tiempo, en la mejora de sus condiciones sociales.

En este ejercicio fiscal, se pretenden analizar los resultados de encuestas pasadas, para tener una perspectiva más amplia de las mejoras que han tenido las PAM al ser atendidos en algún servicio. Siendo que, para realizar un mejor análisis del indicador a nivel propósito del Programa E003, es necesario conocer los siguientes elementos que componen al mismo:

1. **Indicador:** Porcentaje de personas adultas mayores a nivel nacional que mejoran sus condiciones de inclusión social.
2. **Definición:** Del total de personas adultas mayores atendidas por el INAPAM a nivel nacional, este indicador muestra 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.

7

- 3. 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.

Unidad de análisis y tamaño de la muestra

La unidad de análisis de la Encuesta son las personas adultas mayores, definidas como *aquella persona que cuente con sesenta años o más de edad residente, domiciliada o en tránsito en el territorio nacional.*²

En 2021, la población adulta mayor en México era de 15,003,303, por lo que, tomando como base dicha cifra, se seleccionó como población objetivo, una muestra representativa de 1,500 PAM que fueran usuarias de alguno de los servicios ofrecidos por el INAPAM para realizar la Encuesta.

Cálculo del tamaño de la muestra

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:

² Diagnóstico y Propuesta de Atención, Programa “Servicios a Grupos con Necesidades Especiales”, INAPAM, 2025. Disponible en https://www.bienestar.gob.mx/pb/images/INAPAM/transparencia/PlanesProInf/DIAGNOSTICO_Y_PROPUESTA_DE_ATENCINE048INAPAM300725.pdf



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

8

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)

Cobertura geográfica y periodicidad

La aplicación de la Encuesta se realizó a nivel nacional, a las PAM usuarias de alguno de los servicios del INAPAM, a saber:

- Albergues (CDMX, Guanajuato y Oaxaca)
- Residencias de día (CDMX y Zacatecas)
- Módulos de Atención INAPAM en donde se brinda afiliación y vinculación productiva (32 entidades federativas)
- Clubes (CDMX)
- Centros culturales (CDMX)
- Centro de Atención Integral CAI (CDMX)
- Espacios en donde se brinda asesoría jurídica y canalización (módulo CAI, Querétaro y Petén)

Respecto al tiempo en que se levanta la Encuesta, este es anual, dada la periodicidad del indicador a nivel Propósito.





RESULTADOS DE LA ENCUESTA 2025

Una vez sentadas las bases de la metodología a utilizar para el análisis de la Encuesta aplicada durante el segundo y tercer trimestre del ejercicio fiscal 2025, a personas adultas mayores que recibieron, de manera presencial, alguno de los servicios ofrecidos por el INAPAM se procede a examinar los resultados obtenidos.



La Encuesta consta de siete preguntas, con distintas respuestas de opción múltiple, siendo que, para este análisis, se describirán los resultados de cada una de ellas, concluyendo después, de manera general, si es que las personas mayores encuestadas lograron mejorar sus condiciones sociales.

Distribución

En primera instancia, se muestra cómo se distribuyeron las 1,500 encuestas entre los servicios del INAPAM y el número representativo de PAM, destacando que la misma se realizó de acuerdo con la experiencia de las encuestas pasadas, así como el número oficial de albergados y residentes en 2025, quedando de la siguiente manera:

Tabla 1. Aplicación de encuestas por servicio del INAPAM otorgado.

Servicios del INAPAM	Número de PAM encuestadas
Albergues	64
Residencias de día	37
Centros Culturales	370
Clubes	392
Módulos de atención INAPAM	337
CAI	100
Asesoría jurídica	200
TOTAL	1,500

Fuente: Propia





Por género

De las 1,500 PAM encuestadas (100%), 1,071 fueron mujeres, lo que representa un total del 71.4%, mientras que los hombres encuestados ascendieron a la cantidad de 429, constituyendo así el 28.6% del total.

10

En relación con la Encuesta aplicada en el ejercicio 2024³, la cantidad total de las mujeres encuestadas (1,133) disminuyó un 4.1% mientras que la participación de los hombres aumentó de 367 a 429 encuestados, concluyéndose que va en aumento la cantidad de hombres adultos mayores que solicitan alguno de los servicios del INAPAM, siendo el servicio de Residencias de día que, de manera proporcional, y de conformidad con el total de residentes, es más solicitado por este género, seguido del servicio de albergues y servicios de salud en el CAI.

Tabla 2. Servicios solicitados por género

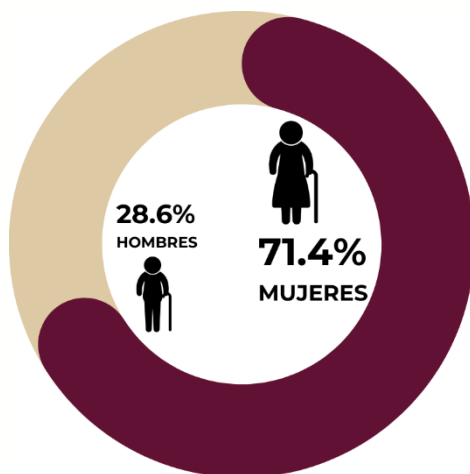
Servicio	Mujeres	Hombres
Albergues	37	27
Residencias de día	20	17
Centros Culturales	299	71
Clubes	340	52
Módulos de atención INAPAM	206	131
CAI	60	40
Asesoría jurídica	109	91
TOTAL	1,071	429

Fuente: Elaborado por la Subdirección de Coordinación de Políticas Públicas del INAPAM, 2025.

³ Informe de Resultados de la “Encuesta de Acceso a los Servicios del INAPAM” 2024. Disponible en: <https://www.bienestar.gob.mx/pb/images/INAPAM/transparencia/PlanesProInf/InformeENC-VF2024.pdf>



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



11

Fuente: Elaborado por la Subdirección de Coordinación de Políticas Públicas del INAPAM, 2025.

Satisfacción del servicio

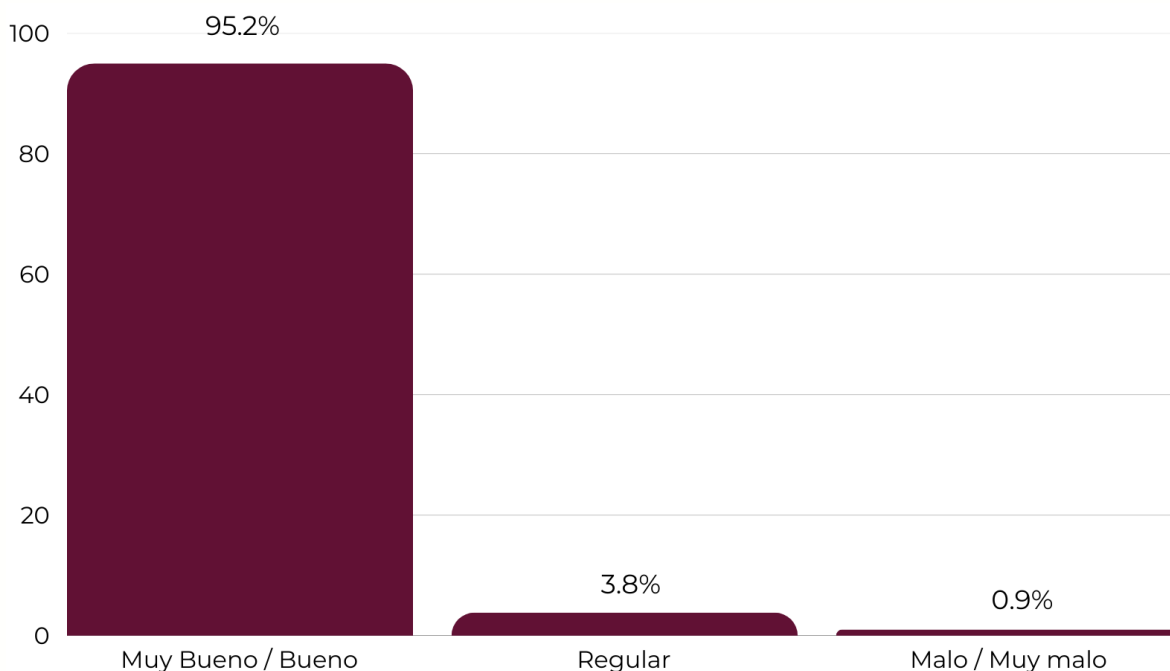
Pregunta 1: ¿Qué le pareció el servicio y la atención brindada por el INAPAM?

Las personas adultas mayores encuestadas tuvieron la oportunidad de evaluar el servicio solicitado (credencial INAPAM, vinculación productiva, orientación jurídica, albergues, residencias de día, CAI, clubes y centros culturales) en una escala que va desde *Muy malo* a *Muy bueno*, siendo la opción de *Muy bueno* la más escogida por los encuestados con un total de 928, seguida por la opción de *Bueno* con 500 respuestas, representando, entre ambas respuestas, el 95.2% del total.

De los encuestados, 58 de ellos contestaron con *Regular*, y los que consideraron el servicio como *Malo* fueron solamente 11. Por su parte, la opción *Muy mala* se registró en 3 ocasiones en el servicio de albergue, residencia de día y clubes, lo que asemeja un total del 0.2%.



Gráfico 2. ¿Qué le pareció el servicio y la atención brindada por el INAPAM?



12

Fuente: Elaborado por la Subdirección de Coordinación de Políticas Públicas del INAPAM, 2025

Cabe resaltar que, con los resultados obtenidos en este rubro, es posible calcular el Índice CSAT (Customer Satisfaction Score), el cual se presenta a continuación:

Índice CSAT (Customer Satisfaction Score)

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 pregunta número 1 y sus respuestas, proporcionando una medida cuantitativa del nivel general de satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos.

A cada una de las 5 posibles respuestas de dicha pregunta, se le otorgó un puntaje que va del 1 al 5, siendo que a las respuestas con valor 1 y 2 se les clasificó como



Negativas, el valor 3 es Neutro, y los valores 4 y 5 son Positivas, tal como indica la siguiente tabla.

13

Tabla 3. Escala CSAT

¿Qué le pareció el servicio y la atención brindada por el INAPAM?					
Clasificación	Positivas		Neutro	Negativas	
Respuesta	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
Puntuaje	5	4	3	2	1
PAM que respondieron	928	500	58	11	3

Fuente: Elaborado por la Subdirección de Coordinación de Políticas Públicas del INAPAM, 2025.

Para hacer el cálculo del CSAT, se realizó la sumatoria de los resultados con valor positivo (928 y 500) y se dividió entre el total de respuestas, multiplicado por 100. Se agrega fórmula para una mejor apreciación:

$$CSAT E048 = \frac{1428}{1500} * 100 = 95.2\%$$

Por lo tanto, se concluye, que de conformidad con el Índice CSAT el 95.2% de las personas adultas mayores encuestadas quedaron satisfechas con la atención y servicio brindado por el INAPAM.

Índice NPS (Net Promoter Score)

Otro indicador para medir el nivel de satisfacción y lealtad de las PAM y los servicios otorgados por el INAPAM es el Índice NPS, proporcionando no solo una visión cuantitativa de la percepción de los usuarios, sino que también ayuda a identificar áreas clave para mejorar la experiencia de los usuarios y fomentar una mayor recomendación positiva.

Para el cálculo de este indicador, se utilizaron las mismas respuestas de la pregunta 1, y al igual que la escala CSAT, se les otorgó una puntuación del 1 al 5, siendo que las



respuestas con valor 1 y 2 se les clasificó como Detractoras, el valor 3 es Pasivas, y los valores 4 y 5 son Promotoras, tal como indica la siguiente tabla:

14

Tabla 4. Índice NPS

¿Qué le pareció el servicio y la atención brindada por el INAPAM?					
Clasificación	Promotoras		Pasivas	Detractoras	
Respuesta	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
Puntaje	5	4	3	2	1
PAM que respondieron	928	500	58	11	3
Porcentaje	95.2%		3.8%	0.93%	

Fuente: Elaborado por la Subdirección de Coordinación de Políticas Públicas del INAPAM, 2025.

Una vez que se obtuvo el porcentaje de cada clasificación, se aplicó la siguiente fórmula para obtener el índice NPS:

$$NPS E048 = \% \text{ promotores} - \% \text{ detractores}$$

$$NPS E048 = 95.2\% - 0.93\% = \mathbf{94.27\%}$$

Por lo que, examinando el resultado del índice CSAT (95.2) y el resultado del índice NPS (94.27) se concluye que el grado de satisfacción de la atención y servicio brindado por el Programa E003 es alto, lo que indica el fuerte compromiso que tiene el INAPAM con las personas adultas mayores en buscar acciones para garantizarles un envejecimiento activo y una vejez con bienestar.

Pregunta 2: ¿Por qué?

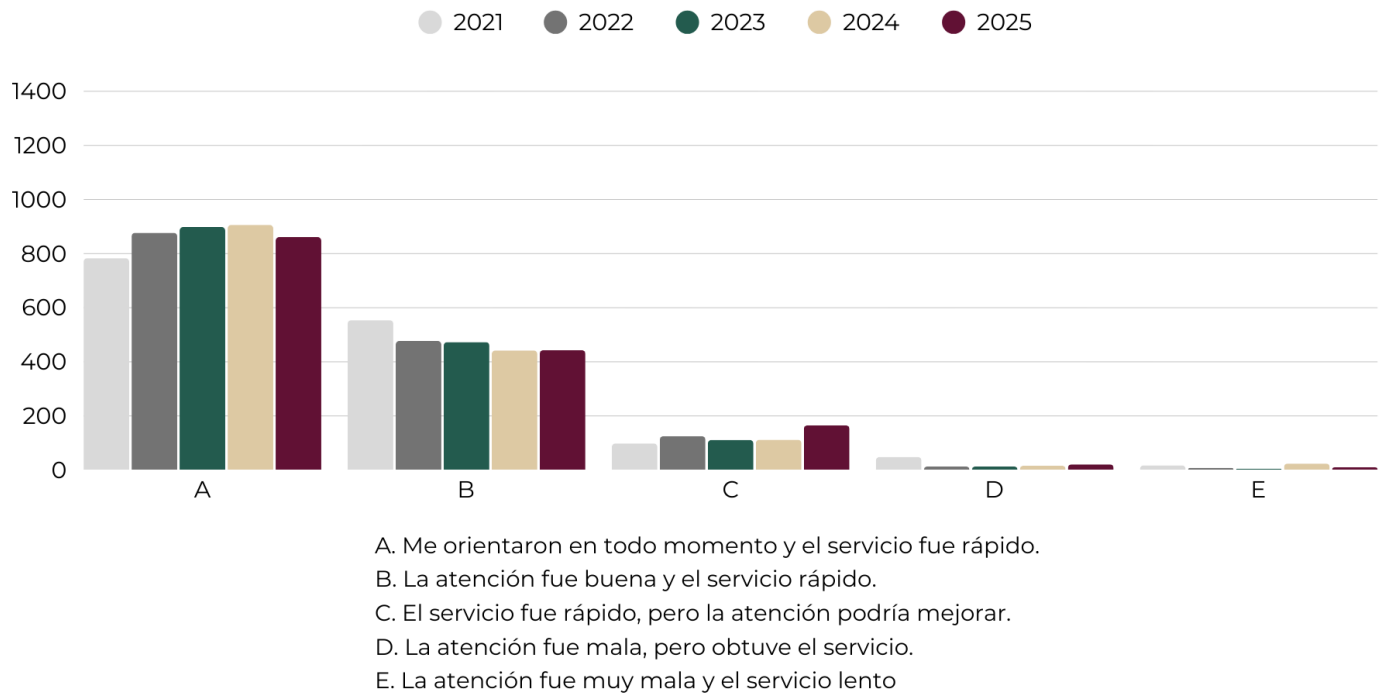
Respecto a las respuestas de esta pregunta, que va en conjunto con la primera, se observó que la mayoría de las PAM estuvieron satisfechas con el servicio y la atención brindada, logrando una percepción favorable en estos rubros para el INAPAM en cuanto a la rapidez y eficacia de la información otorgada.

A pesar de ello, una pequeña minoría considera que la atención fue mala y a veces el servicio resultaba ser lento, lo que da espacio a un área de oportunidad para aquellas personas servidoras públicas del INAPAM que atienden a los usuarios.

15

La siguiente gráfica tiene como propósito comparar cómo la percepción positiva ha aumentado de manera constante, desde 2021.

**Gráfico 3. (¿Qué le pareció el servicio y la atención brindada por el INAPAM?)
¿Por qué?**



Fuente: Elaborado por la Subdirección de Coordinación de Políticas Públicas del INAPAM, 2025.



Motivos para solicitar los servicios del INAPAM

Pregunta 3: ¿Qué le motivó a solicitar el servicio en el INAPAM?

16

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 50.4% de los encuestados, seguido de satisfacer necesidades recreativas y deporte, a través de los centros culturales y clubes del Instituto con el 25.73%.

Es necesario aclarar que las personas adultas mayores tuvieron la oportunidad de elegir hasta 3 opciones, siendo el servicio de salud, el tercero más pedido con un porcentaje del 19.6%

A continuación, se muestran las respuestas brindadas por las personas encuestadas, resultados que se toman en cuenta para identificar las carencias sociales de los mismos, pudiendo concluir que la carencia económica es la principal, pues las PAM se interesan más por obtener la credencial INAPAM para acceder a los descuentos en distintos servicios, tal como se mencionó con anterioridad.

Tabla 5. Motivos para solicitar los servicios del INAPAM

Principales motivos	Número de PAM	Porcentaje
A. Para obtener Credencial del INAPAM. (Descuentos, Identificación)	756	50.4%
B. Para obtener Constancia de vinculación productiva (Empleo formal, Empacador voluntario)	71	4.7%
C. Necesidad de Servicios Jurídicos (Asesoría Jurídica, Canalización)	94	6.2%
D. Necesidad de Servicios de Salud (Consulta médica, de especialidad, servicio dental, etc.)	113	7.5%



E. Necesidad de cuidados cotidianos (Albergues, Residencias de día)	65	4.3%
F. Necesidades básicas (Alimentos, vivienda, etc.)	15	1%
G. Necesidades recreativas y de deporte (Centros Culturales, Clubes)	386	25.7%
Total	1,500	100%

Fuente: Elaborado por la Subdirección de Coordinación de Políticas Públicas del INAPAM, 2025.

Recursos económicos

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

Para identificar las brechas de cuidado en salud, recreación, educación y certeza jurídica de las personas adultas mayores que reciben algún servicio del Programa E003, se les preguntó si contaban con recursos económicos para recibir el servicio de manera particular en el caso de que el Instituto no se los brindara, a lo que el 73.26% contestó que no podían costearlo.

En comparación con la respuesta obtenida en el ejercicio fiscal 2024 (80.87%), se observa que esta característica descendió un 7.61%, por lo que se puede concluir que, en este ejercicio fiscal, un mayor número de PAM contaron con recursos económicos suficientes para poder costear el servicio solicitado, logrando disminuir la brecha económica.

Gráfico 4. ¿Cuenta con los recursos para pagar el servicio solicitado?

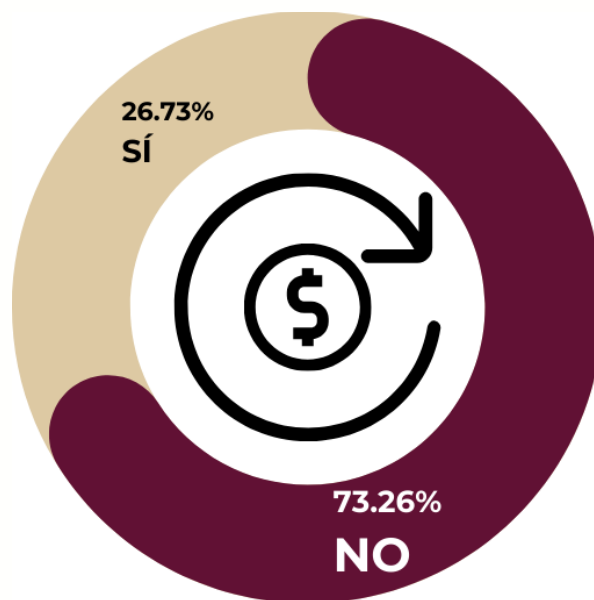




Ahora bien, los servicios más difíciles de costear para las PAM son albergues y residencias de día, que cuentan con cuotas de recuperación fijadas de conformidad con el nivel socioeconómico de la persona, contrario al servicio de centros culturales que resultó ser el más costeable para las personas mayores.

18

Gráfico 5. Porcentaje de recursos económicos de las PAM, 2025.



Fuente: Elaborado por la Subdirección de Coordinación de Políticas Públicas del INAPAM, 2025.

Mejora en sus condiciones sociales

Preguntas 5, 6 y 7: ¿El INAPAM le brindó los servicios que solicitó?

¿El acceso a los servicios le resultó sencillo? ¿porqué?

¿De qué manera el INAPAM ha mejorado sus condiciones sociales?

Toda vez que el objetivo de la encuesta es determinar si las personas adultas mayores experimentaron una mejora en sus condiciones de inclusión social a través del



otorgamiento de los servicios del INAPAM en 2025, se les preguntó, en primera instancia, si habían recibido el servicio solicitado, obteniendo los resultados vertidos en la siguiente tabla que, a su vez, muestra los resultados obtenidos en los ejercicios fiscales pasados para realizar un mejor análisis de la situación:

Tabla 6. ¿El INAPAM le brindó los servicios que solicitó?

Ejercicio fiscal	2021	2022	2023	2024	2025
SI	1481	1500	1500	1,483	1498
NO	19	-	-	17	2
TOTAL	1500	1500	1500	1500	1500

Fuente: Elaborado por la Subdirección de Coordinación de Políticas Públicas del INAPAM, 2025.

Como se puede observar en la Tabla 6, desde el primer levantamiento de la Encuesta, una gran mayoría de los solicitantes, comentó haber recibido el servicio solicitado, siendo en los ejercicios fiscales del 2022 y 2023, cuando se llegó al 100% de atendidos. Lo anterior, debido al rezago acumulado por el cierre de los servicios en la época del COVID-19, mientras que para 2024, el blindaje electoral imposibilitó brindar el servicio en totalidad.

En el presente ejercicio fiscal, solo dos PAM encuestadas manifestaron no haber recibido el servicio, respondiendo que no habían conseguido lo solicitado, a pesar de que ambos reciben el servicio de centros culturales, por lo que se llega a concluir que se referían a algún otro servicio.

El objetivo de la pregunta 6 fue determinar la facilidad para acceder a los servicios proporcionados por el INAPAM. Para esto se proporcionaron 9 opciones, las cuales están conjuntadas en 3 vertientes:

Fácil acceso:

- Sí, porque me atendieron rápido
- Sí, porque me explicaron todo muy bien





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

-Sí, porque los requisitos son sencillos de cumplir

Neutro

-Podría ser más fácil el trámite

Difícil acceso

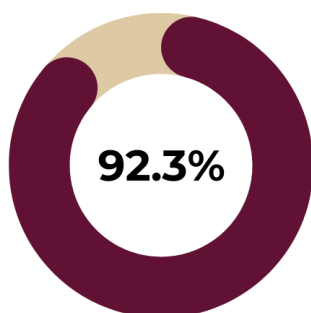
-No, porque las instalaciones me quedan muy lejos o no sabía en donde estaban

-No, porque tardan mucho en atenderme

-No, porque el trámite y registro fue desorganizado y confuso

-No, porque los requisitos fueron complicados y difíciles

Gráfico 6. Acceso a servicios INAPAM.



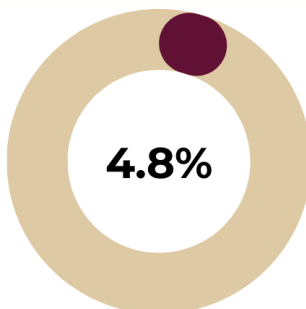
FÁCIL ACCESO

Sí, porque me atendieron rápido.
(52.27%)

Sí, porque me explicaron todo muy bien.
(17.53%)

Sí, porque pude llegar fácilmente a las instalaciones y es fácil enterarme de los servicios disponibles. (15.67%)

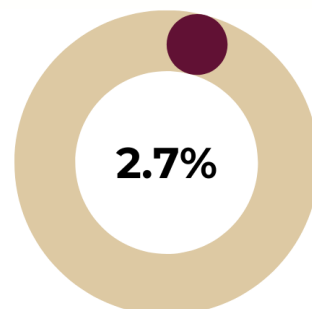
Sí, porque los requisitos son sencillos de cumplir. (8.13%)



NEUTRO

Podría ser más fácil el trámite.
(2.20%)

No respondieron (1.13%)



DIFÍCIL ACCESO

No, porque las instalaciones me quedan muy lejos o no sabía dónde estaban.
(1.20%)

No, porque tardan mucho en atenderme.
(0.80%)

No, porque el trámite y registro fue desorganizado y confuso. (0.73%)

No, porque los requisitos fueron complicados y difíciles. (0.33%)

Fuente: Elaborado por la Subdirección de Coordinación de Políticas Públicas del INAPAM, 2025





Como se puede ver en la gráfica, la mayoría de los encuestados (1,385) coincidió en que el acceso a los servicios les había resultado sencillo, por la rapidez en la atención, la correcta explicación, los requisitos fáciles de cumplir y por la ubicación de las instalaciones.

En cuanto a las personas que consideraron el otorgamiento del servicio como neutro, manifestaron que podría ser más fácil el trámite, refiriéndose mayormente a los requisitos solicitados para acceder a los centros culturales y clubes, además de la periodicidad de estos, los cuales deben presentarse de manera trimestral. En cuanto a los que solicitaron el servicio de albergue (13 PAM), manifestaron su descontento al conocer los requisitos y el procedimiento para ingresar al mismo, además de señalar la falta de más espacios para ingresar a dichos centros gerontológicos.

Respecto a las personas mayores que consideraron el servicio como negativo dijeron que su principal problema fue que las instalaciones estaban demasiado lejos o desconocían la ubicación, seguido de los que respondieron que el tiempo para ser atendidos era demasiado.

Finalmente, para dar respuesta a la última pregunta, del total de las personas entrevistadas, se tomaron las tres respuestas más solicitadas: 828 refirieron que sus condiciones sociales mejoraron gracias a los beneficios que otorga la credencial INAPAM, (descuentos en bienes y servicios), 220 PAM eligieron las actividades recreativas y deportivas brindadas por los centros culturales y clubes, como el servicio que los ayudó a mejorar sus condiciones sociales, al mantenerse activos, aprovechar el tiempo libre, y convivir con personas de su misma edad; y 153 manifestaron que su condición social había mejorado a través del servicio de vinculación productiva.



Gráfico 7. ¿De qué manera el INAPAM ha mejorado sus condiciones sociales?



A. Mediante los beneficios de la Credencial del INAPAM.
B. Para tener alguna actividad productiva.
C. Mediante el acceso a 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.
I. No respondieron.

Fuente: Elaborado por la Subdirección de Coordinación de Políticas Públicas del INAPAM, 2025.

Cálculo del indicador a nivel Propósito

Una vez desagregados los resultados de las preguntas formuladas en la Encuesta, se procedió a evaluar si las PAM encuestadas lograron mejorar sus condiciones sociales, a través del análisis del siguiente esquema que vincula las brechas sociales con las carencias enfrentadas por las personas mayores, (pregunta 3) así como con las dificultades de acceso a los servicios (pregunta 6) y finalmente la percepción de las personas encuestadas en considerar que sí mejoraron sus condiciones de inclusión social IS, (pregunta 7).



Por lo tanto, es necesario dividir la suma de personas que consideraron haber mejorado sus condiciones sociales a través del acceso a los servicios, entre el número total de PAM, de conformidad con la siguiente fórmula:

23

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

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

Comparado este resultado con el obtenido en el ejercicio fiscal 2024, que fue del 93.6%, se observa una ligera diferencia del 1.3% de personas adultas mayores encuestadas que consideraron que el acceso a los servicios les había obstaculizado mejorar sus condiciones sociales. Lo anterior, se debe a que los encuestados percibieron que la rapidez en la atención no fue la adecuada, además de manifestar una dificultad en los trámites y requisitos, sobre todo en el servicio de centros culturales y clubes.

Por otro lado, a manera de comparación se presentan los resultados del ejercicio fiscal 2024, con la finalidad de visualizar cómo han mejorado las condiciones sociales de las PAM encuestadas a través de los servicios solicitados:

Tabla 7. ¿De qué manera el INAPAM ha mejorado sus condiciones sociales?

Respuestas	2024		2025		Variación
	Total	%	Total	%	
A. Mediante los beneficios de la Credencial del INAPAM.	901	60.1%	828	55.2%	4.9%
B. Para tener alguna actividad productiva.	118	7.9%	153	10.2%	2.3%
C. Mediante el acceso a servicios jurídicos.	47	3.1%	60	4%	0.9%
D. Para atender servicios de salud.	75	5%	95	6.3%	1.3%



E. Para tener cuidados cotidianos.	61	4.1%	66	4.4%	0.3%
F. Para hacer actividades recreativas y deporte.	233	15.5%	220	14.6%	0.9%
G. Para atender necesidades básicas (alimentos, vivienda, vestido).	28	1.9%	58	3.8%	1.9%
H. Otra. Explique	20	1.3%	20	1.3%	0
I. No respondieron	17	1.1%	-	-	-

Fuente: Elaborado por la Subdirección de Coordinación de Políticas Públicas del INAPAM, 2025.

Como se puede observar, mejoraron las condiciones sociales de los encuestados en la mayoría de los servicios, tales como vinculación productiva, que mostró una variación al alza del 2.3% respecto al ejercicio anterior, seguido de los servicios de cuidados y los servicios de salud.

Por su parte, se observa que, los beneficios que otorga la credencial INAPAM quedaron en segunda opción, notando una baja del 4.9% respecto al ejercicio fiscal pasado. Lo anterior se encuentra ligado a las respuestas de acceso y satisfacción, en donde se percibió un servicio más lento. A pesar de ello, sigue siendo el servicio más solicitado en el Instituto, y por el que se considera que se mejoran las condiciones sociales.

Es importante también nombrar los servicios jurídicos, ya que aumentaron su demanda, debido a que se apertura un nuevo módulo de atención en las instalaciones del CAI, logrando tener un alcance mucho mayor en la población atendida.

Siendo que, en general, tanto la satisfacción, el acceso y la mejora en las condiciones de inclusión social se mantuvieron constantes con respecto al ejercicio fiscal 2024, además de visualizar una mejor distribución de esta percepción de mejora a través de los demás servicios, lo cual también indica que un mayor número de PAM se han dado la oportunidad de conocer y probar otros servicios ofrecidos por el INAPAM mediante el Programa E003.



Conclusión

Una vez analizados los resultados de la Encuesta de Acceso a los Servicios del INAPAM 2025 se llega a las conclusiones siguientes:

25

En primera instancia se reconoce una mayor participación de hombres en los servicios ofrecidos, a comparación del ejercicio fiscal pasado, sin embargo, es necesario ajustar las políticas públicas para que estas puedan lograr una equidad de género en un futuro. Del mismo modo, aumentó el número de encuestados que mencionó haber recibido el servicio solicitado, pasando de 1,483 a 1498 PAM.

En cuanto a la satisfacción del servicio, la gran mayoría consideró que había sido muy buena su experiencia, haciendo hincapié en la atención brindada, lo que se refuerza con el resultado del indicador CSAT que fue del 95.2% sobre el 95.06% del ejercicio 2024, por lo que se puede concluir que la percepción de satisfacción de los servicios continúa de manera constante, sin que los cambios indiquen alguna deficiencia importante.

Asimismo, el resultado del indicador NPS muestra que la satisfacción de las personas encuestadas fue del 94.27% frente al 93.2% del 2024, determinando un alza, y de nuevo, una constante en la percepción de satisfacción.

En cuanto a la identificación de brechas, la económica resultó ser la más identificable, toda vez que el 73.26% de las personas encuestadas manifestaron no tener los medios económicos suficientes para pagar el servicio solicitado, sin embargo, mostró una leve mejoría en comparación con el año pasado, concluyendo que la brecha económica logró debilitarse un poco.

Por otro lado, en cuanto al acceso a los servicios, la población atendida percibe una dificultad mayor en los trámites y requisitos, sobre todo en centros culturales y clubes, y en el entendido que dichos servicios constituyen un importante número de encuestados, es de esperarse que las personas usuarias sientan que no mejoran sus





condiciones de inclusión social al no poder acceder de manera ágil y sencilla al servicio, razón por la cual, se vio disminuido el índice de mejoría en sus condiciones sociales en un 1.3% con respecto al año anterior.

26

A pesar de ello, en lo general, se considera que las personas encuestadas sí lograron mejorar sus condiciones de inclusión social, siendo la credencial INAPAM el servicio que más ayuda a lograr esa meta, seguida de los servicios de esparcimiento y recreación y salud.

Por lo que el Instituto se compromete a trabajar en las áreas de mejora y oportunidad en la accesibilidad y atención de los procesos, y demás situaciones que merezcan una mayor atención con el único objetivo de mantener el impacto positivo de las PAM y su envejecimiento activo y vejez con bienestar.





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_DISEÑO_Y_CONSTRUCCIÓN_DE_INDICADORES.pdf (coneval.org.mx).

27

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.

INAPAM (2024) Informe de Resultados de la “Encuesta de Acceso a los Servicios del INAPAM” 2024. Recuperado en noviembre 2025, de:

<https://www.bienestar.gob.mx/pb/images/INAPAM/transparencia/PlanesProInf/InformeENC-VF2024.pdf>

INAPAM (2025). *Lineamientos de Operación del Programa “Servicios a grupos con necesidades especiales”*. México: Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores. Recuperado en noviembre 2025, de:

https://www.bienestar.gob.mx/pb/images/INAPAM/Norm4t3ca/Norm4sIntSus/Lineamientos_Pp_E048_08-09-2025.pdf

INAPAM (2025). *Diagnóstico y Propuesta de Atención del Programa “Servicios a Grupos con Necesidades Especiales”, Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores*. México: INAPAM.

Recuperado en noviembre 2025, de:





https://www.bienestar.gob.mx/pb/images/INAPAM/transparencia/PlanesProInf/DIAGNOSTICO_Y_PROPOSTA_DE_ATENCINE048INAPAM300725.pdf

28

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-%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

29

Encuesta de acceso a los servicios del INAPAM – 2025

Fecha de elaboración: ____/____/2025

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?

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)



2025
Año de
**La Mujer
Indígena**



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

A. SI ☐

B. NO ☐

30

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 difícil

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, XVIII 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

