



**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**

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



## 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 (MPP) 2021 de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), consiste en la prestación de servicios públicos.

El Pp E003 surge de la necesidad de mejorar las condiciones de inclusión social de las personas adultas mayores (PAM) en México, por lo que se brindan servicios de manera directa, regular y continua para satisfacer demandas de la sociedad, de interés general, mediante funciones de gobierno, de desarrollo social y económico.

De esta forma, el Programa tiene como objetivo contribuir a la construcción de una sociedad igualitaria donde exista acceso irrestricto al bienestar social, mediante acciones que protejan el ejercicio de los derechos de todas las PAM de conformidad con los principios establecidos en la Ley de Derechos de las Personas Adultas Mayores (LDPAM).

En el diagnóstico del Pp E003, se identificaron los rezagos en el ámbito de las carencias sociales, pobreza y desarrollo humano integral de la población de personas adultas mayores en México, los cuales constituyen las causas directas del problema público a resolver por el programa, así como sus causas indirectas, identificadas en el árbol de problemas como:

- Servicios a las PAM provistos sin una perspectiva de Derechos Humanos
  - Políticas públicas asistencialistas
  - Poca o nula accesibilidad a los servicios del Estado
- Desigualdad que se incrementa con la edad
  - Población marginada por territorio o grupo étnico
  - Población vulnerable por maltrato.
- Exclusión y poco acceso a derechos sociales;
  - Limitaciones para conseguir un trabajo,
  - Ausencia de seguridad social
  - Poco o nulo acceso al cuidado.

Posteriormente, siguiendo la Metodología del Marco Lógico (MML), los resultados y conclusiones de este diagnóstico coadyuvaron a la construcción de una Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), la cual define y cuantifica los indicadores que ayudan al diseño, organización, ejecución, seguimiento, evaluación y mejora de los procesos y resultados del Programa. Actualmente el Instituto brinda los siguientes 8 servicios a través del Pp E003:



1. Expedición de la credencial del INAPAM.
2. Servicio de asesoría jurídica y canalizaciones.
3. Servicios de salud proporcionados en el Centro de Atención Integral.
4. Servicios médicos y de cuidados en Albergues del INAPAM.
5. Servicios médicos y de cuidados en Residencias de día del INAPAM
6. Vinculación productiva.
7. Atención en Centros Culturales.
8. Servicios de Clubes.

En consecuencia, la realización de la “Encuesta de acceso a los servicios del INAPAM – 2022” permite al Instituto conocer si sus servicios cumplen con el objetivo a nivel propósito planteado tanto en la MIR 2021 y 2022, así como si las personas mayores disminuyen sus brechas de cuidado en salud, recreación, educación y jurídicas.

## JUSTIFICACIÓN

Derivado de las recomendaciones realizadas por el 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 Pp E003 en sus 4 etapas de la MML<sup>1</sup>, por lo que la realización de la encuesta constituye el medio de verificación de dicho indicador, obtenido a partir de una muestra representativa de PAM atendidas por el Programa.

El Indicador a nivel Propósito, se compone de los siguientes elementos:

**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.

**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.

---

<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)



**Medios de Verificación:** Informe de resultados de la Encuesta de Acceso a los Servicios del INAPAM 2022. Elaborado por la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas a través de la Subdirección de Coordinación de Políticas Públicas Periodicidad: Anual.

Se considera pertinente la realización de la encuesta, ya que, a partir de sus resultados, el INAPAM puede tener un mejor indicio del impacto de su programa presupuestario en cuanto al cumplimiento de su objetivo central de mejorar las condiciones de inclusión social de las PAM en el país, además de conocer su grado de satisfacción respecto al servicio y la atención recibida y con ello poder plantear medidas correctivas o acciones de mejora continua según sea el caso.

## OBJETIVOS

### Objetivo General

La “Encuesta de acceso a los servicios del INAPAM – 2022” 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 2022 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:

- 1) 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.
- 2) 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.
- 3) Obtener el grado de satisfacción de la población atendida (PA) por el Programa E003.
- 4) Comparar los resultados de la encuesta aplicada en 2021 y 2022.



## MARCO METODOLÓGICO

Como antecedente, la encuesta se desarrolló e implementó por primera vez en el ejercicio fiscal 2021<sup>2</sup>, por lo que en el 2022 se buscó dar seguimiento a los resultados obtenidos a partir de un nuevo levantamiento y comparar los resultados obtenidos en ambos ejercicios para evaluar el propósito del programa en el tiempo.

### Población objetivo

La encuesta fue aplicada a las PAM usuarias de alguno de los servicios del Programa E003 a nivel nacional. Las sedes donde se realizaron fueron los Módulos de Atención del INAPAM, Albergues, Centros Culturales y Residencias de Día de las entidades federativas, así como Clubes y el Centro de Atención Integral (CAI) de la Ciudad de México.

### Tamaño de muestra

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).

<sup>2</sup> 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/PlanesProfnf/INFORMENCUESTAE003\\_2021.pdf](https://www.bienestar.gob.mx/pb/images/INAPAM/transparencia/PlanesProfnf/INFORMENCUESTAE003_2021.pdf)



La muestra representativa para el ejercicio 2022, constó de 1,500 personas adultas mayores, la cual fue determinada en el ciclo presupuestario 2021 tomando en cuenta la población objetivo de PAM en México, la cual fue de 15,003,303<sup>3</sup>.

### Levantamiento de la Encuesta

El Programa E003 retomó el principio de universalidad de la LDPAM y consideró como población potencial y objetivo a la totalidad de personas adultas mayores en el país que hayan contado con 60 años o más de edad y que se encontraran domiciliadas o en tránsito en el territorio nacional<sup>4</sup> (15,561,279 PAM en el 2022<sup>5</sup>).

Durante el Ejercicio Fiscal 2022 el Instituto no se encontró en condiciones materiales ni presupuestales para la ejecución de la encuesta en todas las PAM que acudieron al INAPAM, por lo que la encuesta fue aplicada de manera aleatoria a una muestra representativa de 1500 personas adultas mayores que recibieron alguno de los servicios del Pp E003, en el segundo y tercer trimestre (junio a septiembre) del Ejercicio Fiscal 2022 (Tabla 1).

La encuesta fue realizada en la Ciudad de México por personal de la Subdirección de Coordinación de Políticas Públicas y en los Módulos de Atención en los Estados por un enlace de cada módulo estatal.

**Tabla 1. Distribución de encuestas aplicadas por mes**

Mes	Encuestas realizadas
Junio	307
Julio	320
Agosto	374
Septiembre	499
<b>Total</b>	<b>1500</b>

Fuente: Elaborado por la Subdirección de Coordinación de Políticas Públicas (SCPP) del INAPAM, 2022.

3 Durante el 2022 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.

4 Definición obtenida del PROGRAMA Institucional del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores 2021-2024. Disponible en: [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5616097&fecha=16/04/2021#gsc.tab=0](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5616097&fecha=16/04/2021#gsc.tab=0)

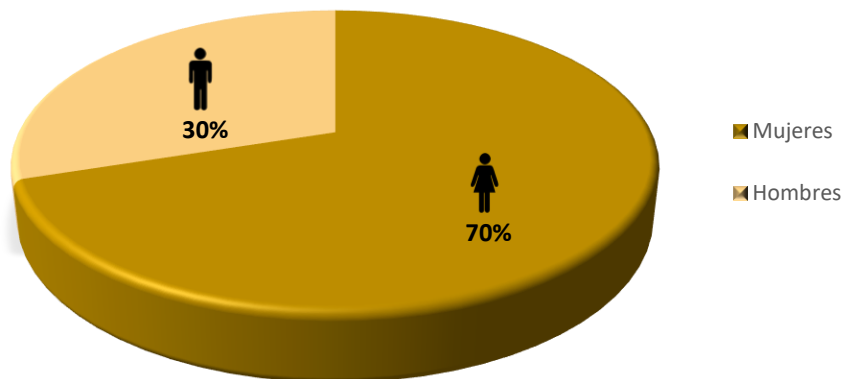
5 De acuerdo con las Proyecciones de la Población de México y de las Entidades Federativas 2016-2050. Disponible en: <https://datos.gob.mx/busca/dataset/proyecciones-de-la-poblacion-de-mexico-y-de-las-entidades-federativas-2016-2050>.





En el Gráfico 1. se muestra la distribución por sexo, de las personas adultas mayores que respondieron la encuesta del Programa E003. Se observa que el porcentaje mayor corresponde a mujeres, lo que representa el 70% del total de personas encuestadas.

**Gráfico 1. Sexo de las PAM que realizaron la encuesta de acceso a los servicios del INAPAM.**



Fuente: Elaborado por la Subdirección de Coordinación de Políticas Públicas (SCPP) del INAPAM, 2022.

## RESULTADOS

Para la realización de la encuesta, se plantearon cuatro objetivos específicos, a partir de los cuales se determinaron 4 variables a evaluar.

En primera instancia, para dar respuesta al objetivo 1, se buscó 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 2022?*

Para responder a dicha pregunta, fue importante conocer cuál era el servicio por el que las personas adultas mayores acudieron al INAPAM (jurídico, recreativo y deporte, salud, cuidados especializados, vinculación productiva, cobertura de necesidades básicas como: alimentos y vivienda etcétera) así como si las PAM, contaban con los recursos económicos para pagarlos de manera propia.

En la Tabla 2, se puede observar que el 79% de las PAM respondieron que, en caso de no haber recibido la atención por parte de INAPAM, no cuentan con los recursos para pagar el servicio de manera privada.



**Tabla 2. Resumen de respuestas sobre recursos económicos**

En caso de no ser atendida(o) por el INAPAM ¿Cuenta con los recursos para pagar el servicio solicitado?	Total de Encuestas	Porcentaje
Si	322	21%
No	1,178	79%
<b>Total</b>	<b>1,500</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaborado por la Subdirección de Coordinación de Políticas Públicas (SCPP) del INAPAM, 2022.

Derivado de las preguntas anteriores, se pudo determinar cuales son las brechas de cuidado de las PAM beneficiarias del Programa E003. Entre ellas se encuentra el bajo acceso a bienes y servicios (66%) seguido de necesidades recreativas y deporte (13%) y, en tercer lugar, necesidades de servicios de Salud (7%).

**Tabla 3. 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)	997	66%
B. Para obtener Constancia de vinculación productiva (Empleo formal, Empacador voluntario)	49	3%
C. Necesidad de Servicios Jurídicos (Asesoría Jurídica, Canalización a instancias correspondientes)	82	5%
D. Necesidad de Servicios de Salud (Consulta médica, de especialidad, Servicio dental, etc.)	101	7%
E. Necesidad de cuidados cotidianos (Albergues, Residencia)	51	3%
F. Necesidades básicas (Alimentos, vivienda, etc.)	30	2%
G. Necesidades recreativas y de deporte (Centros Culturales, Clubes)	190	13%
<b>Total</b>	<b>1,500</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaborado por la Subdirección de Coordinación de Políticas Públicas (SCPP) del INAPAM, 2022.

El segundo objetivo fue conocer *¿Cuántas de las personas adultas mayores que reciben algún servicio del Pp E003 mejoran sus condiciones de inclusión social?*

A partir de esta pregunta se determinó si las PAM consideran que mejoran sus condiciones de inclusión social, por lo cual se retoma la definición que se encuentra en el Diagnóstico del Programa E003 de 2022, 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).





La variable de inclusión social se evaluó a partir de las preguntas 5, 6 y 7 de la encuesta (ver anexo) con las cuales se estableció en primera instancia si la PAM recibió el servicio (Tabla 4). Se puede observar que el 100% de personas encuestadas recibieron el servicio solicitado, el 70% correspondió a mujeres y el 30% a hombres.

**Tabla 4. Porcentaje de PAM que recibieron algún servicio del INAPAM**

¿El INAPAM le brindó los servicios que solicitó?	Mujeres		Hombres		Total
	Si	No	Si	No	
Total de encuestas realizadas	1,050	0	450	0	1,500
Porcentaje	70%	0%	30%	0%	<b>100%</b>

Fuente: Elaborado por la Subdirección de Coordinación de Políticas Públicas (SCPP) del INAPAM, 2022.

En caso de que la respuesta a la pregunta anterior fuera afirmativa, se determinó si fue sencillo acceder a dicho servicio y la razón de su respuesta (Tabla 5).

El 92.3% de las PAM que respondieron la encuesta, consideraron que el acceso a los servicios resultó sencillo, ya sea porque la atención fue rápida, la explicación fue clara, por la facilidad para llegar a las instalaciones o porque los requisitos fueron sencillos de cumplir. Por otro lado, el 5% consideró que el acceso al servicio no fue sencillo.

**Tabla 5. Acceso a servicios INAPAM**

¿El acceso a los servicios resultó sencillo? ¿Por qué?	Total de Encuestas	Porcentaje
A. Sí, porque me atendieron rápido.	800	53%
B. Sí, porque me explicaron todo muy bien.	308	21%
C. Sí, porque pude llegar fácilmente a las instalaciones y es fácil enterarme de los servicios disponibles.	158	11%
D. Sí, porque los requisitos son sencillos de cumplir.	116	8%
E. Podría ser más fácil el trámite.	59	4%
F. No, porque las instalaciones me quedan muy lejos o no sabía dónde estaban.	13	1%
G. No, porque tardan mucho en atenderme.	23	2%
H. No, porque el trámite y registro fue desorganizado y confuso.	11	1%
I. No, porque los requisitos fueron complicados y difíciles.	12	1%
<b>Total</b>	<b>1,500</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaborado por la Subdirección de Coordinación de Políticas Públicas (SCPP) del INAPAM, 2022.



Para determinar si la persona adulta mayor que recibió alguno de los servicios brindados por el Instituto mejoró su inclusión social, a través de alguno de los componentes del Programa E003, se aplicó la siguiente fórmula:

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

$$PAM \text{ que mejoran su IS} = \frac{1382}{1500} = 92.1\%$$

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

A partir de los resultados anteriores y en comparación con el resultado obtenido en la Encuesta de Acceso a los Servicios de INAPAM de 2021, se puede concluir que el 92.1% de personas adultas mayores que participaron en la presente encuesta, consideran haber mejorado sus condiciones de inclusión social, dicho porcentaje es mayor al obtenido en el ejercicio anterior (91.06%) lo que refleja un efecto positivo en su población objetivo siendo beneficiada a través de alguno de los componentes del programa.

Asimismo, se indagó sobre la manera en que el INAPAM ha mejorado sus condiciones sociales. En el Gráfico 2, puede observarse que el 70.8% de las PAM, consideró que fue mediante los beneficios de la Credencial del INAPAM, es decir, que dichas condiciones mejoraron a través del acceso a los múltiples descuentos en bienes y servicios que ofrecen entidades del sector público y privado con los que el INAPAM ha establecido algún tipo de convenio.

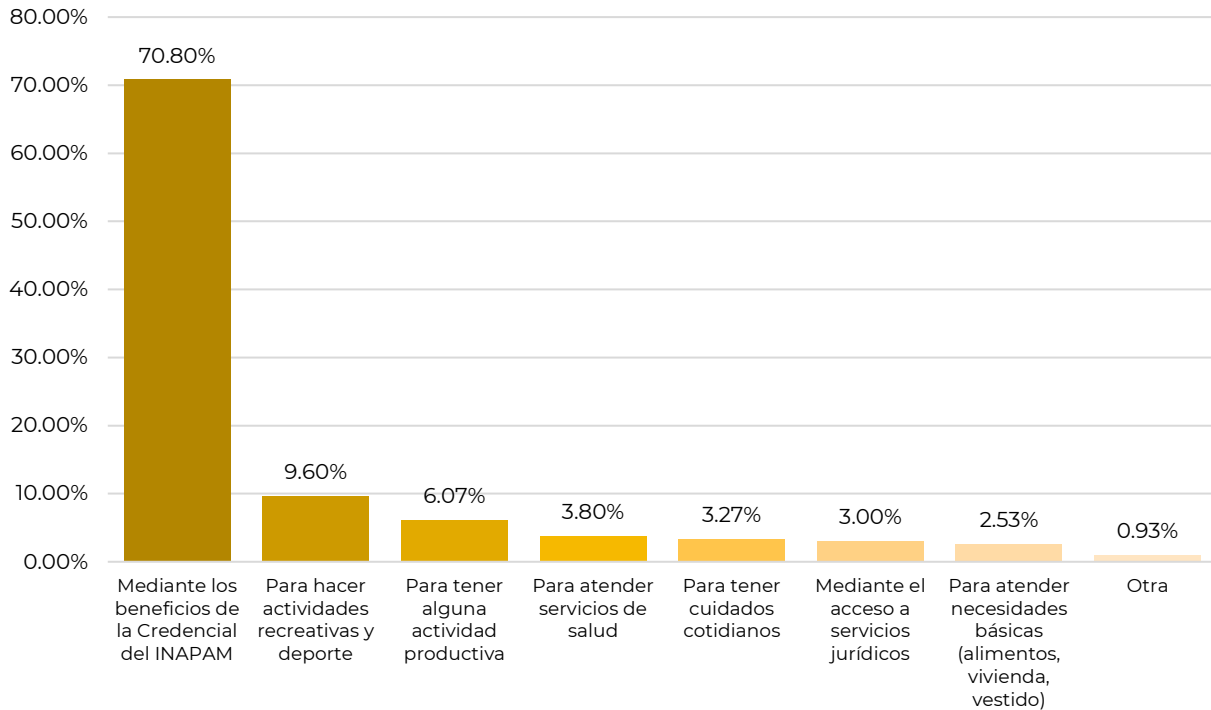
En segundo lugar, el 9.6% de las PAM encuestadas consideran que se han mejorado sus condiciones sociales por medio de actividades recreativas y deporte que se brindan en los “Clubes INAPAM” los cuales son espacios comunitarios en los que se ofrecen diversas alternativas de formación, desarrollo humano, educativo y cultural a personas de 60 años y más.

En tercer lugar, el 6.07% de las PAM consideró que mejoraron sus condiciones “Para tener alguna actividad productiva” mediante el servicio de vinculación, cuyo objetivo es buscar la instrumentación de programas que promuevan empleos remunerados, así como



actividades del sistema de empacado voluntario de mercancías cuyo fin es promover la inclusión social de este sector.

**Gráfico 2 ¿De qué manera el INAPAM ha mejorado sus condiciones sociales?**



Fuente: Elaborado por la Subdirección de Coordinación de Políticas Públicas (SCPP) del INAPAM, 2022.

Para la presente encuesta, uno de los objetivos es realizar una comparativa entre los resultados de 2021 y 2022. En la tabla 6, se muestran los resultados, así como la variación porcentual entre ambos ejercicios. Es importante resaltar que, no se tienen elementos de comparación, aunque se cuenta con la misma encuesta, las condiciones de salud, económicas, culturales y sociales en el país y en especial con este sector de población son diferentes entre el 2021 y el 2022.

Lo anterior derivado de la pandemia por COVID -19, la apertura de todos los servicios en el INAPAM de manera presencial para el último año. Es el caso por ejemplo de Asesoría Jurídica y Canalización, aunque se presta el servicio en tres modalidades (presencial, telefónica y por correo electrónico) en el 2022, las PAM prefieren la modalidad presencial.



Puede observarse que la mayor variación porcentual entre 2021 y 2022 fueron las respuestas: A) Mediante los beneficios de la credencial del INAPAM con una variación del 14.27%; respuesta F) Para hacer actividades recreativas y deporte con una variación de 8.87% y respuesta E) Para tener cuidados cotidianos. Esta variación pudo deberse a que los servicios de Residencias de día, Clubes y Centros Culturales fueron reabiertos después de un período de inactividad debido a la pandemia por Covid-19, lo que aumentó significativamente el porcentaje de PAM beneficiadas con estos servicios.

**Tabla 6. Condiciones sociales de las PAM, 2022**

¿De qué manera el INAPAM ha mejorado sus condiciones sociales?	2021		2022		Variación porcentual
	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje	
A. Mediante los beneficios de la Credencial del INAPAM	1,276	85.07%	1,062	70.80%	14.27%
B. Para tener alguna actividad productiva	94	6.27%	91	6.07%	0.20%
C. Mediante el acceso a servicios jurídicos	25	1.67%	45	3.00%	1.33%
D. Para atender servicios de salud	38	2.53%	57	3.80%	1.27%
E. Para tener cuidados cotidianos	11	0.73%	49	3.27%	2.53%
F. Para hacer actividades recreativas y deporte	11	0.73%	144	9.60%	8.87%
G. Para atender necesidades básicas (alimentos, vivienda, vestido)	32	2.13%	38	2.53%	0.40%
H. Otra. Explique	13	0.87%	14	0.93%	0.07%
<b>Total</b>	<b>1,500</b>	<b>100%</b>	<b>1,500</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaborado por la Subdirección de Coordinación de Políticas Públicas (SCPP) del INAPAM, 2022.

Es importante resaltar que los servicios jurídicos tuvieron un incremento en el uso del servicio en un 1.33% por lo que se infiere que, en comparación con el 2021, las PAM utilizaron más el servicio ya que pudieron obtenerlo de manera presencial y no en línea.

### Medición del grado de satisfacción de la población atendida (PA)

Como se estableció anteriormente, otro de los objetivos específicos de la Encuesta de Acceso a los Servicios del INAPAM 2022 consistió en conocer el grado de satisfacción de la población atendida. Para dicho fin, se plantearon las primeras dos preguntas de la encuesta



(ver anexo) en las cuales se indagó sobre qué les pareció el servicio y la atención brindada por el INAPAM, así como conocer el porqué de sus respuestas.

En la Tabla 7, se aprecia que el 91% de las PAM encuestadas considera el servicio y atención brindada como “Buena” o “Muy buena”. El 1% lo considera “Regular” y el 4% considera “Malo” o “Muy malo” el servicio y atención brindada por el Instituto.

**Tabla 7. Grados de satisfacción: el servicio y la atención brindada por el INAPAM**

¿Qué le pareció el servicio y la atención brindada por el INAPAM?	Total	Porcentaje
Muy bueno	992	66%
Bueno	441	29%
Regular	15	1%
Malo	41	3%
Muy malo	11	1%
<b>Total</b>	<b>1,500</b>	<b>100%</b>

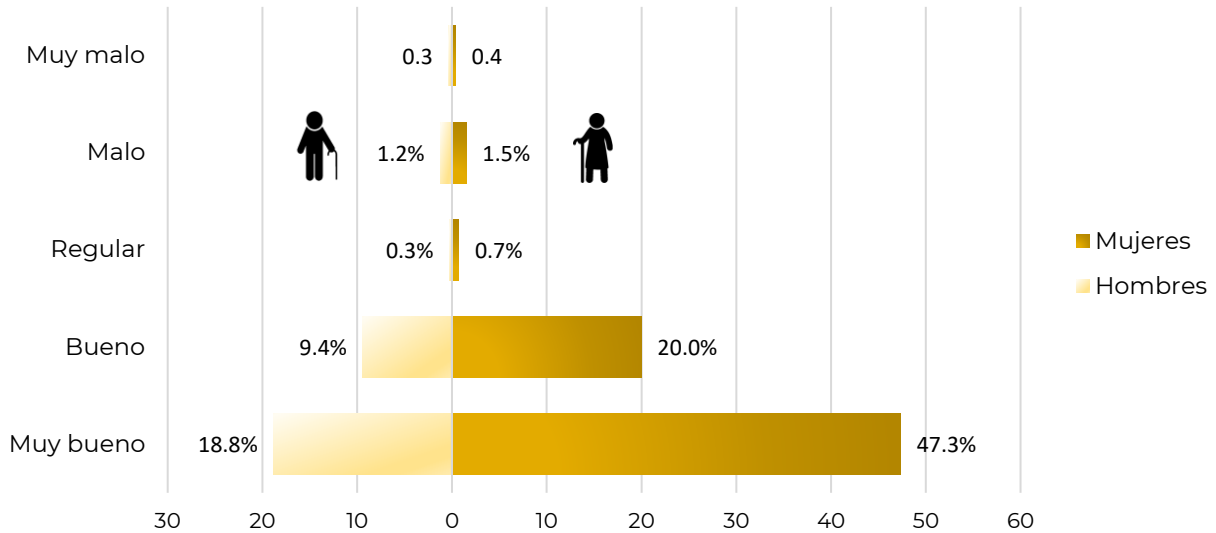
Fuente: Elaborado por la Subdirección de Coordinación de Políticas Públicas (SCPP) del INAPAM, 2022.

En el gráfico 3, se muestra el porcentaje de satisfacción del servicio brindado por el INAPAM, por sexo de las PAM encuestadas, en el que el 47.3% corresponde a mujeres adultas mayores y el 18.8% a hombres adultos mayores que consideraron el servicio como “Muy bueno”.

En el siguiente gráfico puede observarse de manera detallada el porcentaje de distribución por sexo.



**Gráfico 3 ¿Qué le pareció el servicio y la atención brindada por el INAPAM? Por sexo**



Fuente: Elaborado por la Subdirección de Coordinación de Políticas Públicas (SCPP) del INAPAM, 2022.

### Cálculo del indicador del nivel de satisfacción-*Customer Satisfaction Score* (CSAT)

Para obtener el indicador de satisfacción. Se hizo uso de la metodología para calcular el índice CSAT (*Customer Satisfaction Score*, por sus siglas en inglés), metodología que establece una única pregunta para evaluar la satisfacción del usuario, en este caso hace referencia a las personas adultas mayores que solicitaron alguno de los servicios del INAPAM.

La pregunta utilizada para obtener el indicador antes mencionado es la pregunta 1 “¿Qué le pareció el servicio y la atención brindada por el INAPAM? dicha pregunta incluye cinco opciones de respuesta: iniciando con “Muy malo” con un valor asignado de 1, hasta “Muy bueno” con valor asignado de 5.

**Tabla 8. Pregunta utilizada para obtener el Índice CSAT**

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

Fuente: Elaborado por la Subdirección de Coordinación de Políticas Públicas (SCPP) del INAPAM, 2022.



Para el análisis, 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.

Para calcular el CSAT se sumaron las respuestas positivas y se dividieron entre el total de respuestas, posteriormente se multiplicaron por 100. En la Figura 2. Se muestra la fórmula aplicada.

$$CSAT E003 = \frac{\sum \text{Respuestas positivas a pregunta 1}}{\sum \text{Total de respuestas}} * 100 = \frac{1433}{1500} * 100 = 95.53\%$$

**Figura 2. Fórmula para calcular índice CSAT**

Como se observa en la figura 2. El índice CSAT del programa E003 del INAPAM aumentó respecto al ejercicio anterior, ya que pasó de 93.27% a 95.53% en el presente ejercicio. Dicho indicador refiere el porcentaje de personas que solicitaron alguno de los servicios y consideraron estar satisfechas con el servicio recibido a través de alguno de los componentes del programa.

Relacionado con el grado de satisfacción de la población atendida, con la finalidad de indagar sobre la causa de la respuesta a la pregunta anterior, ya fuera positiva o negativa, se muestran las respuestas obtenidas a la pregunta *¿Por qué?* (Tabla 9).

**Tabla 9. Razón por la que las PAM consideraron estar satisfechos o insatisfechos respecto al servicio**

¿Qué le pareció el servicio y la atención brindada por el INAPAM? ¿Por qué?	2021		2022	
	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje
A. Me orientaron en todo momento y el servicio fue rápido	783	52.20%	877	58.47%
B. La atención fue buena y el servicio rápido	554	36.93%	477	31.80%
C. El servicio fue rápido, pero la atención podría mejorar	98	6.53%	125	8.33%
D. La atención fue mala, pero obtuve el servicio	48	3.20%	13	0.87%
E. La atención fue muy mala y el servicio lento	17	1.13%	8	0.53%
<b>Total</b>	<b>1,500</b>	<b>100%</b>	<b>1,500</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaborado por la Subdirección de Coordinación de Políticas Públicas (SCPP) del INAPAM, 2022.



Del total de personas adultas mayores que se encuestaron, durante el ejercicio 2021 el 89.13% indicó que los servicios y la atención brindada por el Instituto les pareció buena, mientras que para el ejercicio 2022 fue el 90.27% lo que indica que la variación porcentual de un periodo a otro fue de 1.13%, es decir; en el Ejercicio Fiscal 2022 aumentó el grado de satisfacción en las PAM.

### Cálculo del indicador del nivel de satisfacción-Net Promoter Score (NPS)

Asimismo, se hizo uso de una segunda metodología para medir el índice de satisfacción, conocida como *Net Promoter Score* (NPS, por sus siglas en inglés).

El NPS define 3 tipos de usuarios: personas “promotoras” quienes eligieron respuestas con ponderador 4 y 5. Los “detractores” quienes eligieron una respuesta con ponderador entre 1 y 2, que no estuvieron satisfechos y no recomendarían alguno de los servicios que ofrece el INAPAM, y finalmente los “pasivos” quienes eligieron una respuesta con ponderador 3 (Ver tabla 10).

**Tabla 10. Tipos de usuarios según la NPS**

¿Qué le pareció el servicio y la atención brindada por el INAPAM?	Total	Porcentaje
Promotores: Muy bueno/Bueno	1,433	95.53%
Detractores: Muy malo/Malo	52	3.47%
Pasivos: Regular	15	1.00%
<b>Total</b>	<b>1,500</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaborado por la Subdirección de Coordinación de Políticas Públicas (SCPP) del INAPAM, 2022.

Con base en los resultados obtenidos, se aplicó la siguiente fórmula (Figura 3). El índice de satisfacción obtenido con esta segunda metodología resulta en 92.1%, mismo que es mayor al obtenido en el ejercicio 2021 que fue de 91.87%. En ambos porcentajes se observa que las personas adultas mayores se sintieron satisfechas con el servicio recibido.

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

$$NPS E003 = 95.5\% - 3.4\% = 92.1\%$$

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





De las PAM que indicaron que el servicio era “bueno” o “muy bueno” se obtuvo que el servicio proporcionado de manera presencial sigue siendo preferido en comparación con el servicio en línea. Del total de las PAM encuestadas durante 2021, el 2.87% solicitó servicios en esta modalidad, sin embargo, para 2022 hubo una disminución del uso del servicio en línea, ya que del total de PAM encuestadas, el 1.20% solicitó el servicio en esta modalidad, lo que podría deberse a las barreras que dificultan el acceso a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC’s) en las PAM.

**Tabla 11. Modalidad del servicio por año comparativo 2021-2022**

Modalidad del servicio	2021		2022	
	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje
Presencial	1,457	97.13%	1,482	98.80%
En línea	43	2.87%	18	1.20%
<b>Total</b>	<b>1,500</b>	<b>100%</b>	<b>1,500</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaborado por la Subdirección de Coordinación de Políticas Públicas (SCPP) del INAPAM, 2022.



## CONCLUSIÓN

El Programa E003 del INAPAM busca brindar atención a las personas adultas mayores por medio de los servicios que ofrece, favoreciendo a este sector de la población, el primer acercamiento a la población es a través de la Credencial INAPAM, que resulta de gran importancia para poder acceder a distintos beneficios, que incluyen, vinculación productiva, atención médica proporcionada en el Centro de Atención Integral (CAI), asesoría jurídica y canalización; estancias temporales o permanentes, así como actividades de recreación y activación física brindados en Centros Culturales y Clubes INAPAM.

El INAPAM llevó a cabo la Encuesta de Acceso a los Servicios 2022, que, de acuerdo con la Metodología del Marco Lógico, cada uno de los componentes del programa constituye un medio para la solución del problema central: “Limitada inclusión social de las PAM en México”. En consecuencia, la presente encuesta se desarrolló con la finalidad de conocer en qué medida el Pp E003 contribuye a la inclusión social de las personas adultas mayores en el país.

Por lo anterior, el indicador a nivel propósito del programa, aumentó 1.04% respecto al ejercicio anterior, por lo que el 92.1% de personas adultas mayores que participaron en la presente encuesta, consideraron haber mejorado sus condiciones de inclusión social, en cuanto a beneficios, como descuentos que obtienen las PAM a través de la Credencial INAPAM.

Por otra parte, a partir de las metodologías CSAT y NPS para evaluar el grado de satisfacción de la población atendida, se obtuvo un índice CSAT de 95.5%, mayor al reportado en 2021 (93.27%). Mientras que, para el índice NPS, el porcentaje obtenido para el ejercicio anterior fue de 91.87% y para 2022 de 92.1%. Las diferentes acciones que el Instituto realiza para fortalecer y mejorar la atención a las personas adultas mayores, como capacitación al personal y la apertura de los servicios del INAPAM después de la pandemia por COVID-19, a propiciado el incremento en los índices de satisfacción.

La Encuesta de Acceso a los Servicios del INAPAM 2022, constituye un esfuerzo del Instituto por conocer en qué medida el Pp E003 contribuye a la inclusión social, así como el grado de satisfacción de los usuarios de dicho programa, cuya finalidad es contribuir a construir una sociedad igualitaria donde exista acceso irrestricto al bienestar social<sup>6</sup> y transitar hacia el logro del objetivo superior de la Política Nacional de Desarrollo Social.

<sup>6</sup> Diagnóstico y Propuesta de Atención del Programa E003 “Servicios a Grupos con Necesidades Especiales” a cargo del INAPAM. 2022. <https://www.bienestar.gob.mx/pb/images/INAPAM/transparencia/3VALU4/E003INAPAM2022.pdf>



**BIENESTAR**  
SECRETARÍA DE BIENESTAR



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

## SIGLAS Y ACRÓNIMOS

**APF:** Administración Pública Federal.

**CAI:** Centro de Atención Integral.

**CSAT:** Customer Satisfaction Index.

**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.

**MMP:** Manual de Programación y Presupuesto

**NPS:** Net Promoter Score.

**PA:** Población Atendida.

**PAM:** Personas Adultas Mayores.

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

**Pp:** Programa Presupuestario.

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



## 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\\_DISEÑO\\_Y\\_CONSTRUCCION\\_DE\\_INDICADORES.pdf](https://www.coneval.org.mx/Manual_Para_El_Diseño_Y_Construcción_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](https://www.coneval.org.mx/Guia_Para_El_Cálculo_De_Líneas_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. Disponible en: [http://www.inapam.gob.mx/work/models/INAPAM/Resource/1247/1/images/Lineamientos Operativos Programa E003.pdf](http://www.inapam.gob.mx/work/models/INAPAM/Resource/1247/1/images/Lineamientos_Operativos_Programa_E003.pdf).

INAPAM (2022). Diagnóstico y Propuesta de Atención del Programa E003 “Servicio a grupos con necesidades especiales” a cargo del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores. Disponible en: <https://www.bienestar.gob.mx/pb/images/INAPAM/transparencia/3VALU4/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](https://d26a57ydsghvgx.cloudfront.net/content/PR-015910_design_r1.1_as_esES.pdf).



**ANEXO**

**Anexo. Encuesta de acceso a los servicios del INAPAM - 2022.**

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

Hombre	Mujer
Sexo	

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

**Instrucciones generales de llenado de la encuesta**

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

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

**1. ¿Qué le pareció el servicio y la atención brindada en 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 a instancias correspondientes)
- D. Necesidad de Servicios de Salud** (Consulta médica, de especialidad, Servicio dental, etc.)
- E. Necesidad de cuidados cotidianos** (Albergues, Residencia)
- F. Necesidades básicas** (Alimentos, vivienda, etc.)
- G. Necesidades recreativas y de deporte** (Centros Culturales, Clubes)





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

- A. Sí
- B. No

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

- A. Sí
- B. No. ¿Por qué? \_\_\_\_\_

**6. ¿El acceso a los servicios resultó sencillo? ¿Por qué?**

- F. Sí, porque me atendieron rápido.
- G. Sí, porque me explicaron todo muy bien.
- H. Sí, porque pude llegar fácilmente a las instalaciones y es fácil enterarme de los servicios disponibles.
- I. Sí, porque los requisitos son sencillos de cumplir.
- J. Podría ser más fácil el trámite.
- K. No, porque las instalaciones me quedan muy lejos o no sabía dónde estaban.
- L. No, porque tardan mucho en atenderme.
- M. No, porque el trámite y registro fue desorganizado y confuso.
- N. 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)**

- O. Mediante los beneficios de la Credencial del INAPAM
- P. Para tener alguna actividad productiva.
- Q. Mediante el acceso a servicios jurídicos.
- R. Para atender servicios de salud.
- S. Para tener cuidados cotidianos.
- T. Para hacer actividades recreativas y deporte.
- U. Para atender necesidades básicas (alimentos, vivienda, vestido)
- V. Otra. Explique. \_\_\_\_\_

**Aviso de Privacidad**

La realización de la presente encuesta se fundamenta en el artículo 6 fracción III; 28 fracciones VII, XV, XVI, XVII de la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores y el artículo 6 fracc XV, XVI, XVII; 26, fracc III del Estatuto Orgánico del INAPAM vigente. Los datos personales que usted proporcione serán protegidos en términos de la Ley General de Protección de Datos Personales en posesión de sujetos obligados y la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares: artículos 15, 17, 19, 22, 24, 28, 29.

