

ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO EN SUBDELEGACIONES DEL IMSS

Cuestionario para usuarios de 18 años de edad o más

[folio] Folio: |__|__|__|__| [deleg] OOAD: _____ |__|__|

[subdeleg] Nombre de la subdelegación: _____

[id_subdeleg] Id de la subdelegación: |__|__|__|__|

[fecha] Fecha: |__|__| - |__|__| - 25 [hr_ini] Hora de inicio: |__|__:|__|__| [hr_fin] Hora de término: |__|__:|__|__|
(día) - (mes) - (año) (formato 24 horas) (formato 24 horas)

[nom_sup] Nombre del supervisor: _____ Clave [cve_sup]: |__|__|__|__|__|

[nom_enc] Nombre del encuestador: _____ Clave [cve_enc]: |__|__|__|__|__|

Buenos días/tardes/noches, mi nombre es _____ y trabajo para la empresa _____. El día de hoy, estamos entrevistando a personas que, como usted, realizaron algún trámite en esta Subdelegación, por lo que le pediría unos minutos de su tiempo para conocer su opinión sobre la atención que le proporcionaron. La información que nos comparta será confidencial y utilizada sólo con fines estadísticos, ningún resultado del estudio hará referencia a personas en particular. Su participación nos permitirá contar con información valiosa para conocer la calidad de los servicios que otorgan las subdelegaciones del Instituto. ¿Le gustaría participar?

ENCUESTADOR: Si la persona encuestada se niega a contestar la encuesta o la interrumpe llene el formato de no respuesta.

SECCIÓN I. DATOS DE LA PERSONA ENCUESTADA O DEL INFORMANTE			
[sexo]	Sexo ENCUESTADOR: Indique el sexo del entrevistado, sin preguntarle.	01 Mujer 02 Hombre	__ __
[edad]	¿Cuántos años cumplidos tiene usted? Encuestador: Si la persona encuestada no declara su edad, registre la edad aproximada.	Edad: _____	__ __
[tipo_usua]	¿Es usted asegurado(a), patrón, representante legal, gestor, pensionado(a), beneficiario(a)?	01 Asegurado(a) 02 Patrón 03 Representante o apoderado legal 04 Gestor 05 Pensionado(a) 06 Beneficiario(a) 98 Otro (especifique): _____ 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	__ __
[1avez]	¿Es la primera vez que acude a esta Subdelegación a realizar algún trámite?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	__ __
[escolar]	¿Cuál es su último grado de estudios?	01 Ninguno 02 Primaria incompleta 03 Primaria completa 04 Secundaria incompleta 05 Secundaria completa 06 Preparatoria, bachillerato o carrera técnica incompleta 07 Preparatoria, bachillerato o carrera técnica completa 08 Universidad incompleta 09 Universidad completa o más 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	__ __

ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO EN SUBDELEGACIONES DEL IMSS

SECCIÓN I. DATOS DE LA PERSONA ENCUESTADA O DEL INFORMANTE			
[autot]	¿Cuál es su principal ocupación? PERSONA ENCUESTADORA: Espere la respuesta ESPONTÁNEA de la persona entrevistada y marque sólo la primera mención.	01 Trabajador(a) por cuenta propia 02 Sector privado (no maestro) 03 Sector agropecuario 04 Obrero(a) 05 Ama de casa o actividades de su hogar 06 Estudiante 07 Maestro(a) 08 Desempleado(a) 09 Pensionado(a) o jubilado(a) 10 Sector público (no maestro) 11 Trabajador(a) doméstico(a) 998 Otro (ESPECIFIQUE): _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE	
[discap]	¿Es usted una persona con discapacidad?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	

[discap_gw] ¿Cuánta dificultad tiene usted para...?	No puedo en lo absoluto	Mucha dificultad	Poca dificultad	Nada de dificultad	NS/Nr (Espontánea)	
Caminar o subir escaleras	04	03	02	01	99	
Estar de pie por tiempos prolongados	04	03	02	01	99	
Ver, incluso si lleva lentes	04	03	02	01	99	
Escuchar, incluso si utiliza un audífono	04	03	02	01	99	
Usar manos	04	03	02	01	99	
Comunicarse, por ejemplo para comprender a los demás o ser comprendido	04	03	02	01	99	
Aprender, recordar o concentrarse	04	03	02	01	99	
Para el cuidado personal, como bañarse o vestirse	04	03	02	01	99	

SECCIÓN II. SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO			
[sat] P1.	En general, ¿qué tan satisfecho(a) o insatisfecho(a) está con la atención que recibió en esta Subdelegación?	01 Muy satisfecho(a) 02 Satisfecho(a) → PASE A P3 03 Ni satisfecho(a) ni insatisfecho(a) (ESPONTÁNEA) 04 Insatisfecho(a) 05 Muy insatisfecho(a) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P3	
[sat_mot] P2.	¿Por qué razón o motivo está usted (mencionar la respuesta de la pregunta anterior: <i>ni satisfecho(a) ni insatisfecho(a) / Insatisfecho(a)/Muy insatisfecho(a)</i>)? ENCUESTADOR: Espere la respuesta ESPONTÁNEA de la persona encuestada y registre hasta 3 respuestas en el orden de mención.	01 Mal trato 02 El tiempo de espera 03 Mal servicio 996 Otro1 (ESPECIFIQUE): _____ 997 Otro2 (ESPECIFIQUE): _____ 998 Otro3 (ESPECIFIQUE): _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE	1ª mención 2ª mención 3ª mención

ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO EN SUBDELEGACIONES DEL IMSS

SECCIÓN III. TRAMITES			
[tramite] P3.	¿Qué trámite acudió a realizar el día de hoy? ENCUESTADOR: Espere la respuesta ESPONTÁNEA de la persona encuestada y registre solo la primera mención.	1 Solicitud de asignación o localización de NSS 2 Solicitud de corrección de datos del asegurado 3 Incorporación al Seguro de Salud para la Familia 4 Acreditamiento de cuenta 5 Solicitud de constancia de semanas cotizadas en el IMSS 6 Solicitud de inscripción en la continuación voluntaria en el régimen obligatorio. 7 Alta Patronal e Inscripción en el Seguro de Riesgos de Trabajo o reanudación de actividades 8 Asignación de número patronal de identificación electrónica (NPJE) y certificado digital. 9 Aclaración de datos y/o cálculos de pensión 10 Solicitud inscripción CVRO 11 Pago de las cuotas de modalidades de Seguros Especiales 12 Solicitud de aclaración de movimientos afiliatorios (alta, reingreso, o modificación de salario) 13 Solicitud de constancia de aclaración de semanas cotizadas 14 Aclaración administrativa de créditos fiscales de Seguridad Social 15 Incorporación voluntaria al Régimen Obligatorio del Seguro Social (patrón persona física con trabajadores asegurados a su servicio) 16 Personas Trabajadoras del Hogar 17 Solicitud de Generación de fichas de depósito. 18 Solicitud de condonación de multas 998 Otro (Especifique) _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _
[fuenteinf] P4.	¿Dónde obtuvo la información del trámite que vino a realizar? ENCUESTADOR: Espere la respuesta ESPONTÁNEA de la persona encuestada y registre hasta 3 respuestas en el orden de mención.	01 En una visita anterior a la subdelegación 02 Antes de entrar a la Subdelegación (vigilante, otra persona) 03 En la primera ventanilla que visitó el día de hoy 04 Llamó al teléfono de la subdelegación antes de venir 05 Llamó al 800 623 2323 del IMSS (opciones 2, 3 y 5) 06 Medios de comunicación (radio, televisión, etc.) 07 Se lo informó un gestor 08 Lo enviaron de la UMF y ahí le orientaron 09 Lo enviaron de la AFORE y ahí le orientaron 10 Ya había hecho el trámite antes 11 Por internet (en páginas ajenas al IMSS) 12 Por internet (en la página del IMSS) 13 Lo orientó la TAOD en su UMF 14 Lo orientó la TAOD en su Subdelegación 96 Otro1 (ESPECIFIQUE): _____ 97 Otro2 (ESPECIFIQUE): _____ 98 Otro3 (ESPECIFIQUE): _____ 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	PASE A P6 1ª mención _ _ _ 2ª mención _ _ _ 3ª mención _ _ _
[req] P5.*	¿Los requisitos y/o documentos publicados en la página oficial del IMSS fueron los mismos que le solicitaron en ventanilla?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _ _
[dif_requ] P6.*	¿Le fue difícil reunir los requisitos o documentos que le solicitaron para realizar su trámite o servicio?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	PASE A P8 _ _ _
[mot_difre qu] P7.	¿Por qué? ENCUESTADOR: Espere la respuesta ESPONTÁNEA de la persona encuestada y registre solo la primera mención.	01 En mi trabajo no me dan permiso para salir a hacer trámites 02 El trámite de algún(os) requisito(s) es muy tardado 03 Cambié de residencia y tuve que tramitar algún(os) requisito(s) adicionales en otras instituciones 04 No tenía dinero para tramitar algún(os) requisito(s) adicionales que se realizan en otras instituciones 998 Otro (ESPECIFIQUE): _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE	_ _ _

ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO EN SUBDELEGACIONES DEL IMSS

[tramres] P8.*	¿Le resolvieron o concluyó su trámite en la(s) ventanilla(s) en la(s) que fue atendido(a)?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	PASE A P10 PASE A P12	_ _
[tramres_mot] P9.	¿Por qué no? <i>ENCUESTADOR: Espere la respuesta ESPONTÁNEA de la persona encuestada y registre hasta 3 respuestas en el orden de mención.</i>	01 No le dieron la información completa 02 No cumplía con todos los requisitos 03 Lo enviaron a la ventanilla equivocada 04 No había sistema 05 No estuve de acuerdo con la resolución 06 El trámite es tardado 996 Otro1 (ESPECIFIQUE): _____ 997 Otro2 (ESPECIFIQUE): _____ 998 Otro3 (ESPECIFIQUE): _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE	1ª mención 2ª mención 3ª mención	_ _ _ _ _ _
[tiempo_t] P10.	¿Cuánto tiempo tardó en concluir su trámite o servicio?	_____ días _____ semanas _____ meses 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	Días Semanas Meses	_ _ _ _ _ _
[cal_tiempo_t] P11.	¿Cómo considera que fue ese tiempo de resolución o conclusión de su trámite o servicio?	01 Muy Corto 02 Corto 03 Normal 04 Largo 05 Muy largo 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	PASE A 13.	_ _
[tiempo_in it] P12.	¿Cuánto tiempo ha pasado desde que inició su trámite o solicitó el servicio?	_____ días _____ semanas _____ meses 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	Días Semanas Meses	_ _ _ _ _ _
[tiempo_to t] P13.	¿Cuánto tiempo esperó desde que llegó a la subdelegación el día de hoy hasta que le atendieron en ventanilla?	_____ minutos _____ horas _____ minutos 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)		_ _
[tiem_cal] P14.*	¿Cómo considera el tiempo desde que llegó y hasta que pasó a ventanilla?	01 Muy corto 02 Corto 03 Normal (ESPONTÁNEA) 04 Largo 05 Muy largo 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)		_ _
[tiempo_v ent] P15.	¿Cuánto tiempo duró la atención en ventanilla?	_____ minutos _____ horas _____ minutos 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)		_ _
[tiem_cal2] P16.*	¿Cómo considera el tiempo que estuvo en ventanilla para la realización de su trámite?	01 Muy corto 02 Corto 03 Normal (ESPONTÁNEA) 04 Largo 05 Muy largo 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)		_ _

ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO EN SUBDELEGACIONES DEL IMSS

[gestor] P17.	Durante su atención en ventanilla ¿el personal lo canalizó o le recomendó acudir con un gestor o persona externa a la subdelegación?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _
-------------------------	--	---	-----

SECCIÓN IV. MÓDULO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN

[trato2] P18.*	En general, ¿cómo califica la atención u orientación que le proporcionó el personal del Módulo de Recepción y Atención?	01 Excelente 02 Buena 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Mala 05 Pésima 97 No aplica (No hay MORAL en la Subdelegación) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	→ PASE A P21 → PASE A 2 _ _
[trato2_mot] P19.	¿Por qué razón o motivo considera que le brindaron una atención u orientación (mencionar la respuesta de la pregunta anterior: <i>regular/mala/pésima</i>) en el Módulo de Recepción y Atención? ENCUESTADOR: Espere la respuesta ESPONTÁNEA de la persona encuestada y registre hasta 3 respuestas en el orden de mención	01 No me saludaron 02 Me hablaron de manera grosera o prepotente 03 No me pusieron atención mientras les hablaba 04 No me proporcionaron el servicio que usted requería 05 No fueron respetuosos con el momento 06 Me sentí discriminado(a) o menospreciado(a) 07 Me brindaron la información equivocada 995 No funciona 996 Otro1 (ESPECIFIQUE): _____ 997 Otro2 (ESPECIFIQUE): _____ 998 Otro3 (ESPECIFIQUE): _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE	1ª mención _ _ 2ª mención _ _ 3ª mención _ _
[ticket_cor] P20.*	¿Le otorgaron el ticket para la ventanilla correcta?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _

SECCIÓN V. TRATO

[trato] P21.*	En general, ¿cómo fue el trato que recibió en esta subdelegación en la visita del día de hoy?	01 Excelente 02 Bueno 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Malo 05 Pésimo 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	→ PASE A P24 → PASE A P24 _ _
[trato_mot] P22.	¿Por qué razón o motivo considera que le brindaron un trato regular/malo/pésimo en la Subdelegación? ENCUESTADOR: Espere la respuesta ESPONTÁNEA de la persona encuestada y registre hasta 3 respuestas en el orden de mención	01 No le saludaron 02 Le hablaron de manera grosera o prepotente 03 No le pusieron atención mientras les hablaba 04 No le proporcionaron el servicio que usted requería 05 No fueron respetuosos con el momento 06 Me sentí discriminado(a) o menospreciado(a) 07 Me brindaron la información equivocada 996 Otro1 (ESPECIFIQUE): _____ 997 Otro2 (ESPECIFIQUE): _____ 998 Otro3 (ESPECIFIQUE): _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE	1ª mención _ _ 2ª mención _ _ 3ª mención _ _

[disc_atad] P23.	¿Considera que esta Subdelegación brinda una atención inclusiva de acuerdo con las necesidades de cada persona?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	→ PASE A P26 → PASE A P26 _ _
----------------------------	---	---	--------------------------------------

ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO EN SUBDELEGACIONES DEL IMSS

[disc_atad2] P24.	¿Por qué considera que no se brinda una atención inclusiva?	_____	____ ____
		999 NO SABE/NO RESPONDE	

SECCIÓN V. CALIDAD DEL SERVICIO, SISTEMA DE COMUNICACIÓN DE LOS USUARIOS Y ACTOS ILÍCITOS			
[cal1] P25.	En una escala del 1 al 10, donde 1 es pésima y 10 es excelente, ¿cómo calificaría la calidad de la atención <u>que recibió en la Subdelegación?</u>	01 1 (Pésima) 02 2 03 3 04 4 05 5 06 6 07 7 08 8 09 9 10 10 (Excelente) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	____ ____

[calfatna] P26. – P29. Durante la visita del día de hoy a la subdelegación, ¿tuvo contacto con...?						[calfatnb] P26a* – P29a* . En una escala del 1 al 10, donde 1 es Pésimo y 10 Excelente ¿Cómo calificaría el trato que le brindó el...de esta subdelegación? <i>ENCUESTADOR: Si el entrevistado tuvo contacto con el personal citado de la P26 – P29 pregunte P26a – P29a.</i>													
	Sí	No	No aplica	NS/NR*			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NR*		
P26. personal del Módulo de Recepción y Atención (MORAI)	01	02	97	99	_ _	P26a.*	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	_ _	
P27. personal de ventanillas	01	02		99	_ _	P27a.*	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	_ _	
P28. personal de vigilancia	01	02		99	_ _	P28a.*	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	_ _	
P29. personal de limpieza	01	02		99	_ _	P29a.*	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	_ _	

SECCIÓN VI. TRANSPARENCIA			
[atnpref] P30.*	¿Considera que en esta Subdelegación se brinda atención igual a todas las personas usuarias?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	____ ____
[atn1fam] P31.*	¿Considera usted que el personal de esta Subdelegación atiende primero a sus amigos(as), familiares o conocidos(as)?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	____ ____
[atnpref2_a] P32.*	¿Ha observado en esta Subdelegación actos que podrían percibirse como prácticas de corrupción?	01 Muy frecuentemente 02 Frecuentemente 03 Poco frecuente 04 Nunca 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	____ ____
[corrup1] P33.*	¿Los servidores públicos o empleados(as) de esta Subdelegación le han solicitado regalos, favores o dinero, para agilizar trámites, procedimientos o brindarle algún servicio?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	____ ____
[corrup3] P34.	¿Qué personal se lo(s) solicitó? Encuestado(a): Espere la respuesta ESPONTÁNEA de la persona encuestada y registre hasta 3 respuestas en el orden de mención	01 Personal del Módulo de Recepción y Atención 02 Personal de ventanillas 03 Personal de vigilancia 996 Otro1 (ESPECIFIQUE): _____ 997 Otro2 (ESPECIFIQUE): _____ 998 Otro3 (ESPECIFIQUE): _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE	1ª mención ____ ____ 2ª mención ____ ____ 3ª mención ____ ____

ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO EN SUBDELEGACIONES DEL IMSS

[corrup4] P35.	¿Qué trámite, procedimiento o servicio le condicionaron a cambio? <i>Encuestado(a): Espere la respuesta ESPONTÁNEA de la persona encuestada y registre hasta 3 respuestas en el orden de mención</i>	01 _____ 02 _____ 03 _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	1ª mención _____ 2ª mención _____ 3ª mención _____
[corrup1b] P36.	¿Le han solicitado dinero a cambio de otorgarle un lugar en la fila, turno o ficha?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P38	____
[corrup1b_q] P37.	¿Quién?	01 Personal de ventanillas 02 Personal de vigilancia 03 Personal de limpieza 98 Otro (Especifique): _____ (ESPONTÁNEA) 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	____
[queja_S] P38.	Durante su visita a la subdelegación, ¿pudo usted identificar algún medio para expresar comentarios, quejas o felicitaciones?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A P40.	____
[queja_S2] P39.	En caso de ser necesario, ¿se siente con la confianza de exponer sus comentarios y/o quejas?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	____

SECCIÓN VII. CONDICIONES DE LAS INSTALACIONES			
[calfinmb1] P40.	En general, ¿cómo califica las condiciones de las instalaciones de esta Subdelegación?	01 Excelentes 02 Buenas → PASE A P42 03 Regulares (ESPONTÁNEA) 04 Malas 05 Pésimas 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA) → PASE A 42	____
[calfinmb1_mot] P41.	¿Por qué razón o motivo considera que las condiciones de las instalaciones de esta Subdelegación son (mencionar la respuesta de la pregunta anterior: regulares/malas/pésimas)? <i>ENCUESTADOR: Espere la respuesta ESPONTÁNEA de la persona encuestada y registre hasta 3 respuestas en el orden de mención</i>	01 Hay basura 02 El piso está sucio o manchado 03 El mobiliario está dañado 04 El mobiliario está sucio 05 Hace falta limpiar o pintar las paredes 06 Mala ventilación / Hace falta aire acondicionado 996 Otro1 (ESPECIFIQUE): _____ 997 Otro2 (ESPECIFIQUE): _____ 998 Otro3 (ESPECIFIQUE): _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE	1ª mención _____ 2ª mención _____ 3ª mención _____

[calfinmb] P42. – P49*. En una escala del 1 al 10, donde 1 es Pésimo y 10 Excelente ¿Cómo calificaría ...de esta subdelegación?													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No aplica	NS/NR*
P42.	El espacio de la(s) sala(s) de espera	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
P43.	La suficiencia de bancas o sillas en la(s) sala(s) de espera	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
P44.	El funcionamiento del aire acondicionado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
P45.	Las condiciones de las bancas/sillas de la(s) sala(s) de espera	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
P46.	Las instalaciones para personas con discapacidad y/o adultos mayores	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
P47.	La señalética	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
P48.	La limpieza de la Subdelegación en general	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
P49.	La limpieza de los baños	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99

→ PASE A P52

ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO EN SUBDELEGACIONES DEL IMSS

[limp2] P50.*	¿Contaban con material sanitario (jabón, papel higiénico y secador de manos)?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _
[limp3] P51.*	¿Contaban con agua?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _

SECCIÓN VIII. INFORMACIÓN SOBRE EL IMSS

[estrat] P52.	¿En el último mes ha recibido información respecto a la estrategia 2-30-100, la cual lleva a cabo el IMSS?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)  PASE A P57.	_ _
[nvs_pro] P53.	¿Cómo se enteró de esta nueva estrategia de salud?	01 Televisión 02 Radio 03 Redes sociales 04 Alguien me lo comentó 998 Otro (Especifique) _____ (ESPONTÁNEA) 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _
[cnf_inf] P54.	¿Qué tan clara o confusa considera que ha sido esa información?	01 Muy clara 02 Clara 03 Ni clara ni confusa 04 Confusa 05 Muy confusa 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _
[pro_gob] P55.	¿Cómo considera que ha sido la información proporcionada por parte del gobierno federal sobre esta estrategia de salud?	01 Suficiente 02 Ni suficiente ni insuficiente 03 Insuficiente 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _
[cntestrat] P56.	¿Considera que esta estrategia contribuirá a garantizar servicios de calidad en el IMSS?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _

SECCIÓN IX. CALIDAD Y MEJORA DEL SERVICIO

[cal_S] P57.	En general, ¿cómo califica la calidad de la atención que recibió en esta Subdelegación del IMSS?	01 Excelente 02 Buena 03 Regular (ESPONTÁNEA) 04 Mala 05 Pésima 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _
[tram_1] P58.*	¿Considera que el personal de ventanilla que le atendió conoce bien el trámite o servicio que vino a realizar?	01 Sí 02 No 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	_ _
[recomj_S] P59.	De acuerdo con su experiencia en esta Subdelegación, ¿qué recomendaría para mejorar el servicio? ENCUESTADOR: Espere la respuesta ESPONTÁNEA de la persona encuestada y registre hasta 3 respuestas en el orden de mención.	01 Mejor trato y/o atención por parte del personal 02 Modernizar y/o ampliar las instalaciones 03 Limpieza en general de las instalaciones 04 Limpieza y mejora de los baños 05 Más capacitación al personal sobre trámites 995 NADA, todo está bien (ESPONTÁNEA) 996 Otro1 (ESPECIFIQUE): _____ 997 Otro2 (ESPECIFIQUE): _____ 998 Otro3 (ESPECIFIQUE): _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	1ª mención _ _ 2ª mención _ _ 3ª mención _ _

ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO EN SUBDELEGACIONES DEL IMSS

[escolar] P60.	¿Cuál es su último grado de estudios?	01 Ninguno 02 Primaria incompleta 03 Primaria completa 04 Secundaria incompleta 05 Secundaria completa 06 Preparatoria, bachillerato o carrera técnica incompleta 07 Preparatoria, bachillerato o carrera técnica completa 08 Universidad incompleta 09 Universidad completa o más 99 NO SABE/NO RESPONDE (ESPONTÁNEA)	
[ocupa] P61.	¿Cuál es su principal ocupación? <i>Encuestador: Espere la respuesta ESPONTÁNEA del entrevistado y marque sólo la primera mención.</i>	01 Trabajador por cuenta propia 02 Sector privado (no maestro) 03 Sector agropecuario 04 Obrero 05 Actividades de su hogar 06 Estudiante 07 Maestro 08 Desempleado 09 Pensionado o jubilado 10 Sector público (no maestro) 11 Trabajadora doméstica 998 Otro (ESPECIFIQUE): _____ 999 NO SABE/NO RESPONDE	

Por último y para fines estadísticos,

SECCIÓN X DATOS SOCIOECONÓMICOS			
[escolarjef] P62.	Pensando en el jefe o jefa de su hogar, ¿cuál fue el último año de estudios que aprobó en la escuela?	01 No estudió 02 Primaria incompleta 03 Primaria completa 04 Secundaria incompleta 05 Secundaria completa 06 Preparatoria incompleta / Carrera comercial / Técnica 07 Preparatoria completa 08 Licenciatura incompleta 09 Licenciatura completa 10 Diplomado 11 Posgrado (Maestría / Doctorado)	
[autot] P63.	¿Cuántos automóviles o camionetas tienen en su hogar, incluyendo camionetas cerradas, o con cabina o caja?	01 Ninguno 02 1 03 2 o más	
[escusa] P64.	¿Cuántos baños completos con regadera y WC (escusado) hay para su uso exclusivo de los integrantes de su hogar?	01 Ninguno 02 1 03 2 o más	
[intern] P65.	Sin tomar en cuenta la conexión móvil que pudiera tener desde algún celular ¿su hogar cuenta con internet?	01 Sí cuenta con internet 02 No cuenta con internet	
[perstrab] P66.	De todas las personas de 14 años o más que viven en su hogar, ¿cuántas trabajaron en el último mes?	01 Ninguno 02 1 03 2 04 3 05 4 o más	
[cuartos] P67.	En su vivienda, ¿cuántos cuartos se usan para dormir, sin contar pasillos ni baños?	01 Ninguno 02 1 03 2 04 3 05 4 o más	

¡Muchas gracias por su colaboración!

ENCUESTA NACIONAL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO EN SUBDELEGACIONES DEL IMSS

Encuestador: Tome la hora de finalización de la entrevista y anótelo en el espacio correspondiente de la carátula de la encuesta.