

Unidad del Programa IMSS-Bienestar

Coordinación de Planeación,
Evaluación y Sistemas de Información

**Encuesta de Satisfacción
en Unidades Médicas Rurales
(ES-UMR)**

Resultados 2025

INDICE

| Contenido | Página |
|--|---------------|
| I. Resumen..... | 3 |
| II. Marco de referencia | 4 |
| III. Satisfacción general con el servicio..... | 5 |
| IV. Trato..... | 6 |
| V. Comunicación e información..... | 8 |
| VI. Tiempo de espera..... | 9 |
| VII. Prescripción de medicamentos | 10 |
| VIII. Surtimiento de recetas..... | 12 |
| IX. Reflexiones finales..... | 13 |

I. Resumen

La **Encuesta de Satisfacción en Unidades Médicas Rurales 2025 (ES-UMR 2025)** se realizó por quinta ocasión con el objetivo de evaluar la calidad del servicio en el **primer nivel de atención** del Programa IMSS-Bienestar considerando que el 81% de su población atendida se encuentra adscrita a estas unidades, y 96% de ellas se ubican en localidades menores a 2,500 habitantes con una geografía complicada por las distancias y la dificultad para su acceso.

La ES-UMR 2025 tiene **comparabilidad** con las aplicadas en ediciones previas y **representatividad** nacional, por OOAD y **en las 48 regiones** en las que se agrupan las UMR del IMSS-Bienestar.

Los **resultados nacionales** muestran **mejoras discretas respecto a 2024** con incremento en satisfacción, trato digno y tiempo de espera; y leve retroceso en el surtimiento completo de recetas médicas. (tabla 1)

| Tabla 1. Comparativo 2024, 2023 y 2022 en UMR (%) | | | | | |
|---|-----------------------------------|-----------------------------------|--|------------------------------------|---|
| | “Muy satisfecho” más “Satisfecho” | Trato digno “Muy bueno” y “Bueno” | Comunicación e información (Posibilidad de expresarse) | Tiempo espera (Menor a 51 minutos) | Surtimiento completo de recetas médicas |
| ES-UMR 2025 | 92.1 | 97.2 | 99.2 | 95.3 | 81.0 |
| ES-UMR 2024 | 91.7 | 96.8 | 99.3 | 94.9 | 82.8 |
| ES-UMR 2023 | 92.2 | 96.4 | 99.2 | 94.4 | 81.7 |
| ES-UMR 2022 | 90.6 | 96.1 | 99.0 | 94.0 | 77.2 |

Los **resultados más bajos por región** los presentan las ambas regiones de Yucatán y San Luis Potosí, y los más altos Tamaulipas Sur y Sinaloa Sur.

Es importante enfatizar que en la región Altiplano de San Luis Potosí el 42% de la UMR seleccionadas no contaban con personal médico al momento del levantamiento.

Se reflejan también las **dimensiones en los que se precisa intervención al replicar los resultados de ediciones pasadas de la encuesta:**

- Trato y comunicación en Michoacán, Puebla y Yucatán;
- Tiempo de espera en Puebla, Veracruz Norte y Yucatán;
- Surtimiento de medicamentos en Michoacán y San Luis Potosí.

II. Marco de referencia

El levantamiento de la **ES-UMR 2025** se realizó de marzo a junio y la captura de julio a agosto de 2025. La **entrevista** estuvo a cargo de los **avales ciudadanos**¹ de las UMR con orientación por parte de los promotores de acción comunitaria quienes recopilaron evidencias tanto de este proceso (minutas y fotografías) como de las entrevistas.

La **captura de resultados** correspondió a los **analistas de cada región**. Mediante muestreo sistemático se seleccionaron 15 cuestionarios que fueron escaneados y enviados para su cotejo al ámbito central: 46 de 48 regiones (96%) cumplieron con este envío.² El diseño de la encuesta, la plataforma de captura de la información, el procesamiento de datos y el análisis de la información se realizó en el ámbito central del IMSS-Bienestar.

El **cuestionario** comprendió **12 reactivos** clasificados en tres dimensiones y una variable dependiente (tabla 2).

| Tabla 2. Dimensiones evaluadas en la ES-UMR 2025 | | |
|--|--|---------------|
| No. | Dimensión | Variable |
| 1 | Trato y comunicación | Independiente |
| 2 | Tiempo de espera | Independiente |
| 3 | Prescripción y surtimiento de medicamentos | Independiente |
| 4 | Satisfacción del servicio en general | Dependiente |

De las 3,594 UMR del Programa IMSS-Bienestar se seleccionó una **muestra de 1,694** a partir de 3,010 que contaban con Aval Ciudadano al momento del levantamiento.³ En cada UMR se aplicaron **10 cuestionarios** con una **estimación de 16,940 entrevistas**. De estas, 261 no se realizaron por falta de personal médico en la UMR, cierre de la unidad por inseguridad o imposibilidad del aval ciudadano de realizar la entrevista.

Se entrevistó a **16,679 personas**, de las cuales 250 no quisieron participar en la encuesta lo que representó una **tasa de rechazo de 1.5%**.

¹ Personas de la comunidad que realizan labor de enlace y gestión con los equipos de salud de manera voluntaria.

² Las regiones que no cumplieron con el envío fueron Norte de Chiapas y México Poniente.

³ Con muestra aleatoria simple que descartó 584 UMR sin aval ciudadano, 16% de las UMR del Programa.

III. Satisfacción en general con el servicio

Resultados nacionales a la pregunta: ¿Qué tan contento o satisfecho está con la atención médica que recibió en esta unidad médica? El porcentaje de pacientes que se sintieron muy satisfechos o satisfechos aumentó ligeramente (tabla 3).

| Tabla 3. Comparativo nacional de satisfacción 2022 a 2025 (%) | | | | | | | |
|---|------|------|------|------|------|------|------|
| | 2022 | Dif | 2023 | Dif | 2024 | Dif | 2025 |
| Muy satisfecho o Satisfecho | 90.6 | +1.6 | 92.2 | -0.5 | 91.7 | 0.4 | 92.1 |
| Más o menos Satisfecho | 9.0 | -1.5 | 7.5 | 0.2 | 7.7 | -0.1 | 7.6 |
| Insatisfecho o Muy Insatisfecho | 0.3 | 0 | 0.3 | 0.4 | 0.7 | -0.4 | 0.3 |

De las **diez regiones con el comportamiento más bajo**, tres han descendido en su puntaje desde 2022 (Michoacán/Cuatro; SLP Altiplano y Puebla/Uno).

Las diez regiones con los mayores puntajes mejoraron sus resultados respecto a 2024 (tabla 4).

| Tabla 4. ¿Qué tan contento o satisfecho está con la atención que recibió en esta unidad médica? (%) | | | | | |
|---|-------|----------------|------------------------------|------|----------------|
| Muy satisfecho / Satisfecho = Nacional 92.1 / 91.7 | | | | | |
| 10 resultados más altos 2025 | | Resultado 2024 | 10 resultados más bajos 2025 | | Resultado 2024 |
| Tamaulipas/Sur | 100.0 | 98.1 | Michoacán/Cuatro | 71.9 | 79.9 |
| Sinaloa/Sur | 99.7 | 96.9 | SLP/Huasteca | 77.4 | 90.0 |
| Chiapas/Sierra | 99.2 | 93.4 | Yucatán/Sur | 78.0 | 96.9 |
| Chiapas/Selva | 98.7 | 95.1 | SLP/Altiplano | 83.5 | 83.0 |
| Chiapas/Soconusco | 98.1 | 96.9 | Puebla/Uno | 84.1 | 84.9 |
| Oaxaca/Tlaxiaco | 98.0 | 95.8 | Yucatán/Oriente | 85.6 | 84.1 |
| Sinaloa/Norte | 97.9 | 95.8 | Michoacán/Dos | 85.8 | 77.7 |
| Oaxaca/Tlacolula | 97.8 | 91.8 | Zacatecas/Sur | 86.2 | 97.0 |
| Hgo/Pachuca-Metepec | 97.6 | 95.1 | Chihuahua/Sur | 87.8 | 92.4 |
| Tamaulipas/norte | 97.5 | 94.4 | Coahuila/Torreón | 88.2 | 93.3 |

La respuesta a la pregunta directa sobre satisfacción (variable dependiente) se evalúa y contrasta con el resto de las variables de la encuesta (variables independientes) para verificar la opinión de los usuarios y confirmar su validez.

IV. Trato

En el resultado nacional de la pregunta sobre atención y trato del personal, la opción de muy bueno/bueno mostró un ligero crecimiento (tabla 5).

| Tabla 5. Durante su visita a esta unidad médica, ¿Cómo fue la atención y el trato que le dio el personal? (%) | | | |
|---|-----------------|---------|---------------|
| Año | Muy bueno/Bueno | Regular | Malo/Muy malo |
| 2025 | 97.2 | 2.7 | 0.1 |
| 2024 | 96.8 | 3.1 | 0.1 |
| 2023 | 94.4 | 3.5 | 0.1 |
| 2022 | 96.1 | 3.8 | 0.1 |

En las regiones Sinaloa/Sur y Tamaulipas/Sur, **todos los pacientes** entrevistados expresaron haber tenido un **trato “Muy bueno” y “Bueno”**; y en doce regiones 99 de cada 100 pacientes calificaron el trato con esa misma escala.

En contra parte, con las cifras más altas de **trato “Regular” o “Malo/Muy malo”** por parte del equipo médico de la UMR se ubican las regiones Yucatán/Sur; Puebla/Uno; Michoacán/Dos; Yucatán/Oriente y Puebla/Dos, ésta última y las regiones de Yucatán repiten los resultados desde 2022 (tabla 6).

| Tabla 6. Regiones con la calificación más alta en trato “Regular” y “Malo/Muy Malo” por parte del equipo médico de las UMR (%) | | | |
|--|------------|-----------------|------------|
| OOAD/Región | Regular | Malo / Muy malo | Suma |
| Nacional | 2.7 | 0.1 | 2.8 |
| Yucatán/Sur | 11.4 | 1.7 | 13.1 |
| Puebla/Uno | 8.8 | 0.7 | 9.5 |
| Michoacán/Dos | 7.4 | 0.0 | 7.4 |
| Yucatán/Oriente | 6.2 | 0.7 | 6.9 |
| Puebla/Dos | 6.5 | 0.0 | 6.5 |
| Zacatecas/Sur | 6.5 | 0.0 | 6.5 |
| Guerrero/Única | 6.3 | 0.0 | 6.3 |
| Chihuahua/Sur | 5.8 | 0.0 | 5.8 |
| Chiapas/Altos de Chiapas | 5.5 | 0.0 | 5.5 |
| Hidalgo/Pachuca-Metepec | 5.2 | 0.0 | 5.2 |

Del 2.8% de pacientes que a nivel nacional expresaron haber tenido un trato “Regular” o “Malo” y “Muy malo”, el **personal de enfermería** tuvo el mayor porcentaje (tabla 7).

Tabla 7. ¿Quién no lo atendió bien o no le dio un buen trato?

| Personal Enfermería | Personal Médico | Tanto personal médico y de enfermería | No responde |
|---------------------|-----------------|---------------------------------------|-------------|
| 0.7% | 0.2% | 0.1% | 1.7% |

Las regiones con **mayor trato “Regular” y “Malo/Muy Malo” del personal de enfermería** fueron Puebla/Uno (porcentaje 8 veces mayor al nacional); Michoacán/Dos; Yucatán/Sur; Hidalgo/Pachuca-Metepec y Guerrero/Única. (tabla 8).

Tabla 8. Regiones donde más pacientes aludieron trato “Regular” o “Malo” y “Muy malo” por el personal de enfermería (%)

| OOAD/Región | Personal Enfermería | Tanto personal médico y de enfermería | Suma |
|-------------------------|---------------------|---------------------------------------|------------|
| Nacional | 0.7 | 0.1 | 0.8 |
| Puebla/Uno | 6.3 | 0.0 | 6.3 |
| Michoacán/Dos | 3.0 | 1.9 | 4.9 |
| Yucatán/Sur | 2.1 | 0.8 | 2.9 |
| Hidalgo/Pachuca-Metepec | 2.1 | 0.3 | 2.4 |
| Guerrero/Única | 2.0 | 0.0 | 2.0 |

De las regiones con **más pacientes que calificaron el trato “Regular” y “Malo/Muy Malo” del personal médico** destacan **Yucatán/Sur** con un resultado doce veces mayor al nacional y las regiones Michoacán/Dos y Veracruz Sur/Coatzacoalcos (tabla 9).

Tabla 9. Regiones donde más pacientes aludieron trato “Regular” o “Malo” y “Muy malo” por el personal médico (%)

| OOAD/Región | Personal Médico | Tanto personal médico y de enfermería | Suma |
|----------------------------|-----------------|---------------------------------------|------------|
| Nacional | 0.2 | 0.1 | 0.3 |
| Yucatán/Sur | 2.9 | 0.8 | 3.7 |
| Michoacán/Dos | 0.3 | 1.9 | 2.2 |
| Veracruz Sur/Coatzacoalcos | 1.4 | 0.0 | 1.4 |
| México/Única | 1.3 | 0.0 | 1.3 |
| Zacatecas/Sur | 0.8 | 0.4 | 1.2 |

En los **OOAD Yucatán, Chiapas, Chihuahua y Zacatecas** se registró también un alto porcentaje de personas que **no quisieron responder** a la pregunta sobre el trato por parte del equipo de salud (tabla 10).

Tabla 10. Regiones donde más pacientes no quisieron responder qué personal no les dio buen trato (%)

| Nacional | | 1.7 |
|-----------------|------------------|--------------------|
| OOAD | Región | No responde |
| Yucatán | Sur | 7.1 |
| Yucatán | Oriente | 6.1 |
| Chiapas | Altos de Chiapas | 5.3 |
| Chihuahua | Sur | 5.0 |
| Zacatecas | Sur | 5.0 |

V. Comunicación e Información

El resultado nacional respecto a la posibilidad que da el equipo de salud al paciente para expresarse ha permanecido constante en los últimos tres años (tabla 11).

Tabla 11. ¿El personal médico o de enfermería le permitió hacer preguntas o expresar el motivo por el que acudió a consulta? (%)

| | SI | No | No quiso responder |
|-------------|-----------|-----------|---------------------------|
| 2025 | 99.2 | 0.3 | 0.4 |
| 2024 | 99.2 | 0.3 | 0.4 |
| 2023 | 99.2 | 0.4 | 0.4 |
| 2022 | 99.0 | 0.5 | 0.5 |

En **tres regiones** el porcentaje de pacientes donde el equipo de salud no les permitió hacer preguntas, externar los motivos por los que acudió a consulta, o el paciente no quiso responder fue, de por lo menos, seis veces del nacional (0.7%):

- Michoacán/Dos: 6.3%
- Yucatán/Oriente: 5.5%
- México/Única: 4.7%

A nivel nacional 96.9% de los pacientes señalaron que la información que se les ofreció en la consulta fue “**Muy clara**” o **Clara**” mientras que la suma de “**Regular**” o “**No la entendieron**” fue de **3.1%**. Sin embargo, en 6 regiones este porcentaje es por lo menos el doble, y por tercer año consecutivo, tres de las cuatro regiones de OOAD Puebla se ubican en este caso (tabla 12).

Tabla 12. Información del personal que los atendió “Regular” o “No la entendieron”. Regiones con los mayores porcentajes. (%)

| OOAD/Región | Regular (a) | No la entendió (b) | Suma (a + b) |
|------------------------------|----------------|-----------------------|-----------------|
| Nacional | 2.9 | 0.2 | 3.1 |
| Yucatán/Sur | 12.7 | 1.3 | 14.0 |
| Puebla/Uno | 10.5 | 0.2 | 10.7 |
| Puebla/Dos | 9.6 | 0.6 | 10.2 |
| Puebla/Cuatro | 6.0 | 0.2 | 6.2 |
| Chihuahua/Sur | 6.1 | 0.0 | 6.1 |
| Hidalgo/Zacualtipán-Huejutla | 5.1 | 1.0 | 6.1 |

VI. Tiempo de espera

A nivel nacional, **95 de cada 100 pacientes** esperaron **menos de 51 minutos** para recibir atención, y **5 de cada 100 pacientes** tuvieron un **tiempo de espera mayor a 50 minutos**.

El **tiempo promedio de espera nacional** para ser atendidos en las UMR de IMSS-Bienestar en 2025 fue de **22 minutos**. Los **tiempos de espera se han mantenido similares desde 2022** (tabla 13).

**Tabla 13. Tiempo de espera en consulta externa.
2025-2022 (%)**

| | 2025 | 2024 | 2023 | 2022 |
|--------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Menos de 30 minutos (a) | 76.0 | 74.4 | 75.0 | 74.8 |
| 31 a 50 minutos (b) | 19.3 | 20.5 | 19.5 | 19.6 |
| a + b | 95.3 | 94.9 | 94.5 | 94.4 |
| 51 a 90 minutos (c) | 3.3 | 3.4 | 3.8 | 3.6 |
| Más de 90 minutos (d) | 1.4 | 1.7 | 1.8 | 2.0 |
| c+d | 4.7 | 5.1 | 5.6 | 5.6 |

En **2025** destacan **tres regiones** donde **más del 90%** de los pacientes esperaron **menos de 30 minutos** para ser atendidos:

- Tamaulipas/Sur (96.7%)
- Durango/Uno (90.8%)
- Chihuahua/Norte (90.2%)

Por el contrario, en **siete regiones** 9 o más pacientes de cada 100 esperaron más de 50 minutos para recibir consulta. De estas, Puebla/uno y México Poniente/Única repiten resultados de 2024 (tabla 14).

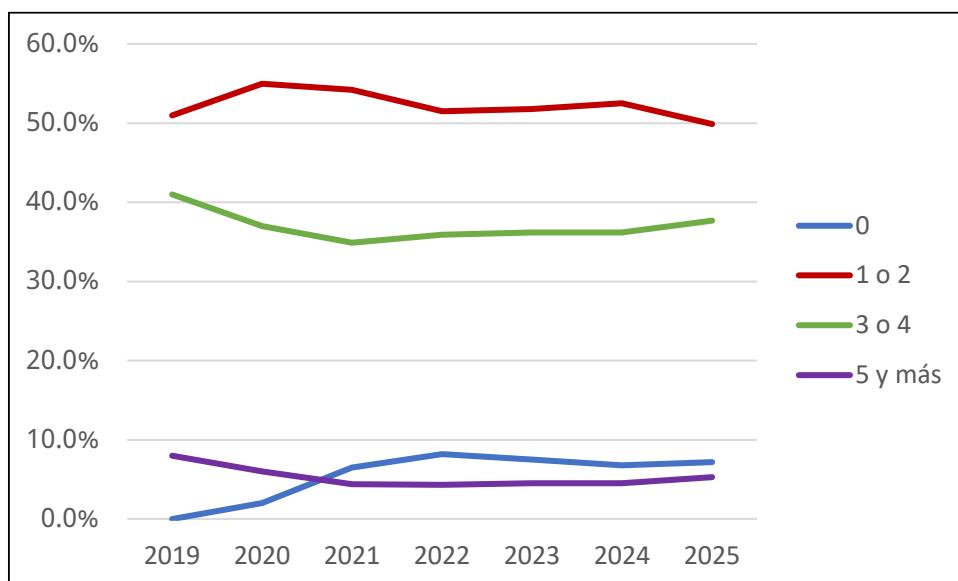
Tabla 14. Regiones con los porcentajes de espera más altos. (%)

| | De 51 a 90 minutos a | Más de 90 minutos b | Más de 50 minutos a+b |
|--------------------------|-------------------------|------------------------|--------------------------|
| Nacional | 3.4% | 1.7% | 5.1% |
| Yucatán/Sur | 14.8% | 7.6% | 22.4% |
| Veracruz Norte/Dos | 7.7% | 3.1% | 10.8% |
| Puebla/Uno | 9.0% | 1.5% | 10.5% |
| Veracruz Sur/Orizaba | 6.2% | 3.4% | 9.6% |
| San Luis Potosí/Huasteca | 5.8% | 3.8% | 9.6% |
| México Poniente/Única | 6.9% | 2.2% | 9.1% |
| Hidalgo/Tula-Ixmiquilpan | 6.3% | 2.6% | 8.9% |

VII. Prescripción de medicamentos

A nivel nacional, en las UMR de IMSS-Bienestar aumentaron levemente las **prescripciones de ningún medicamento y la prescripción de 3, 4, 5 y más medicamentos**, mientras que disminuyó la prescripción de 1 a 2 medicamentos (gráfica 1).

**Gráfica 1. Prescripción de medicamentos en UMR
Comparativo histórico**



| Medicamentos | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|----------------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 0 | 0% | 2% | 6.5% | 8.2% | 7.5% | 6.8% | 7.2% |
| 1 o 2 | 51% | 55% | 54.2% | 51.5% | 51.8% | 52.5% | 49.9% |
| 3 o 4 | 41% | 37% | 34.9% | 35.9% | 36.2% | 36.2% | 37.7% |
| 5 y más | 8% | 6% | 4.4% | 4.3% | 4.5% | 4.5% | 5.3% |

En 9 regiones la **prescripción de cero medicamentos fue mayor al 10%** (tabla 15).

| Tabla 15. Regiones con los mayores porcentajes de prescripción de cero medicamentos (%) | | | |
|---|------------|----------------------------|------------|
| Nacional 7.2% | | | |
| OOAD/Región | Porcentaje | OOAD/Región | Porcentaje |
| Veracruz Norte/Uno | 18.8% | Oaxaca/Tlacolula | 10.7% |
| Chiapas/Fronteriza | 15.0% | Veracruz Sur/Orizaba | 10.6% |
| Puebla/Dos | 13.3% | San Luis Potosí/Altiplano | 10.4% |
| Chihuahua/Norte | 12.8% | Veracruz Sur Coatzacoalcos | 10.1% |
| Puebla/Cuatro | 11.2% | | |

En contraparte, siete regiones registran por lo menos el doble del porcentaje nacional de pacientes que recibieron 5 o más medicamentos en su consulta (polifarmacia) destacando las **regiones de Sinaloa** (tabla 16).

| Tabla 16. Regiones con mayores porcentajes en surtimiento de 5 y más medicamentos (%) | | |
|---|----------------------|---------|
| Nacional 5.3 | | |
| OOAD | Región | 5 y más |
| Coahuila | Torreón | 16.4 |
| Sinaloa | Norte | 13.1 |
| Sinaloa | Sur | 13.1 |
| Hidalgo | Pachuca-Metepec | 12.1 |
| Zacatecas | Sur | 11.6 |
| Baja California | Única | 11.1 |
| Hidalgo | Zacualtipán-Huejutla | 10.9 |

Respecto a si se explicó al paciente cómo tomar o aplicar los medicamentos recetados, en ocho regiones la respuesta negativa superó el doble la cifra nacional (tabla 17).

| Tabla 17. ¿Le explicaron cómo tomar o aplicar los medicamentos que le recetaron? (%) | | | | | |
|--|-------------|------------|----------------------|------|-----|
| OOAD/Región | Sí | No | OOAD/Región | Sí | No |
| Nacional | 99.7 | 0.3 | Veracruz Norte/Dos | 99.3 | 0.7 |
| Yucatán/Sur | 97.7 | 2.3 | Hgo./Pachuca-Metepec | 99.4 | 0.6 |
| Chihuahua/Sur | 98.6 | 1.4 | Michoacán/Dos | 99.4 | 0.6 |
| Zacatecas/Sur | 98.7 | 1.3 | Chihuahua/Norte | 99.4 | 0.6 |
| Baja California/Única | 99.0 | 1.0 | | | |

VIII. Surtimiento de recetas

A nivel nacional, en 2025 el **surtimiento de recetas completas disminuyó** respecto a **2024**, al ubicarse en **81.0%**, casi dos puntos porcentuales menos. Desde 2020 hay un comportamiento ascendente en el surtimiento de recetas completas y parciales, pero sin alcanzar los niveles previos a 2018 en recetas completas (tabla 18).

Tabla 18. Porcentaje de surtimiento de recetas completas y completas más parciales en UMR de IMSS-Bienestar 2015-2025

| Año/Nivel surtimiento | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|--------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Completas | 84.7 | 89.7 | 87.2 | 85.0 | 81.9 | 76.1 | 76.7 | 77.2 | 81.7 | 82.8 | 81.0 |
| Completas más Parciales | 96.7 | 96.0 | 96.6 | 91.0 | 90.3 | 89.6 | 94.6 | 95.7 | 96.9 | 96.6 | 96.6 |

Es relevante señalar que 19 regiones se ubicaron por **debajo de la media nacional** en porcentaje de surtimiento completo de recetas médicas. En esta lista se ubican nuevamente **todas las regiones de Michoacán, San Luis Potosí y Veracruz Sur**, además de las regiones de Yucatán. (tabla 19).

Tabla 19. Regiones con porcentajes menores a la media nacional en surtimiento de recetas completas

| Nacional 81.0 | | | |
|---------------------------|------|----------------------------|------|
| OOAD/Región | % | OOAD/Región | % |
| San Luis Potosí/Huasteca | 34.9 | Veracruz Sur/Coatzacoalcos | 73.7 |
| San Luis Potosí/Altiplano | 54.5 | Michoacán/Tres | 74.6 |
| Michoacán/Dos | 56.6 | Coahuila/Torreón | 74.8 |
| Michoacán/Cuatro | 57.8 | Oaxaca/Salina Cruz | 76.6 |
| Michoacán/Uno | 62.5 | Chiapas/Fronteriza | 77.5 |
| Coahuila/Saltillo | 65.1 | Veracruz Norte/Dos | 78.4 |
| Yucatán/Sur | 69.5 | Chiapas/Altos de Chiapas | 79.8 |
| Chihuahua/Norte | 69.9 | Puebla/Uno | 80.2 |
| Yucatán/Oriente | 70.3 | Veracruz Sur/Orizaba | 80.3 |
| Zacatecas/Sur | 70.7 | | |

11 regiones se ubican por debajo de la media nacional en el **surtimiento de recetas completas más parciales**, nuevamente destacan las cuatro regiones de Michoacán y las dos de San Luis Potosí (tabla 20).

Tabla 20. Regiones con porcentajes por debajo de la media nacional en surtimiento de recetas completas más recetas incompletas (%)

| | Surtimiento completo (a) | Solo algunos (b) | Total a+b |
|----------------------------|--------------------------|------------------|-------------|
| Nacional | 81.0 | 15.6 | 96.6 |
| Michoacán/Cuatro | 57.8 | 16.4 | 74.3 |
| Michoacán/Dos | 56.6 | 25.9 | 82.6 |
| San Luis Potosí/Huasteca | 34.9 | 48.9 | 83.8 |
| San Luis Potosí/Altiplano | 54.5 | 32.6 | 87.1 |
| Yucatán/Sur | 69.5 | 21.6 | 91.1 |
| Michoacán/Tres | 74.6 | 17.2 | 91.8 |
| Veracruz Sur/Coatzacoalcos | 73.7 | 19.9 | 93.6 |
| Michoacán/Uno | 62.5 | 32.4 | 94.8 |
| Yucatán/Oriente | 70.3 | 25.0 | 95.3 |
| Zacatecas/Sur | 70.7 | 25.3 | 96.0 |
| Coahuila/Saltillo | 65.1 | 31.1 | 96.3 |

Los medicamentos no surtidos con mayor frecuencia en las UMR de IMSS-Bienestar son: **metformina, paracetamol y losartán** y repitiendo el **mayor desabasto desde 2020** (tabla 21).

Tabla 21. Medicamentos con menor surtimiento en UMR. Medicamentos con menor surtimiento en UMR

| 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|---|---|---|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Losartán • Metformina • Paracetamol | <ul style="list-style-type: none"> • Metformina • Losartán • Paracetamol | <ul style="list-style-type: none"> • Paracetamol • Losartán • Metformina • Ambroxol | <ul style="list-style-type: none"> • Paracetamol • Losartán • Metformina | <ul style="list-style-type: none"> • Paracetamol • Losartán • Metformina | <ul style="list-style-type: none"> • Metformina • Losartán • Paracetamol |

IX. Reflexiones finales

El análisis de resultados de la Encuesta de Satisfacción 2025 en UMR permite las siguientes reflexiones:

- a) El contraste de resultados muy buenos (Tamaulipas Sur, Sinaloa Sur, dos regiones de Chiapas y una de Durango) contra muy bajos (todas las regiones de Yucatán, San Luis Potosí, dos de las cuatro regiones de Michoacán y la región Uno Puebla).

| OOAD / Región | Atención y trato del personal con calificación de regular, mala o muy mala | Información proporcionada por el personal regular o no entendida | Más de 50 minutos para ser atendido Consulta Externa | Recetas incompletas | Más o menos satisfecho con la atención recibida |
|-------------------|--|--|--|---------------------|---|
| Nacional | 2.8% | 3.1% | 4.7% | 15.6% | 7.6% |
| Tamaulipas/Sur | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 1.5% | 0.0% |
| Sinaloa/Sur | 0.0% | 0.0% | 1.6% | 3.5% | 0.3% |
| Chiapas/Sierra | 0.3% | 0.5% | 2.5% | 5.0% | 0.8% |
| Durango/Dos | 0.5% | 1.4% | 0.3% | 8.8% | 3.3% |
| Chiapas/Soconusco | 0.7% | 0.2% | 4.6% | 8.1% | 1.9% |
| | | | | | |
| Michoacán/Cuatro | 1.5% | 0.7% | 2.7% | 16.4% | 23.2% |
| Michoacán/Dos | 7.4% | 5.4% | 3.7% | 25.9% | 13.7% |
| Puebla/Uno | 9.5% | 10.7% | 10.5% | 17.8% | 15.4% |
| SLP/Altiplano | 3.8% | 3.5% | 5.4% | 32.6% | 15.8% |
| SLP/Huasteca | 0.2% | 0.2% | 9.6% | 48.9% | 21.4% |
| Yucatán/Sur | 13.1% | 14.0% | 22.5% | 21.6% | 19.9% |
| Yucatán/Oriente | 6.9% | 5.6% | 8.2% | 25.0% | 14.1% |

- b) Regiones con bajos resultados que repiten este patrón al menos desde 2022. Tal es el caso de Puebla Uno y Yucatán Sur.
- c) Identificación de regiones de un mismo OOAD con gran brecha en los resultados. Por ejemplo, mientras el porcentaje de recetas incompletas en la región Sierra de Chiapas fue de 5%, en la región Norte fue de 11.5%; en Oaxaca, esta misma variable fue en la región Tlalolula de 6.7% y en la región Salina Cruz de 21%.
- d) Desabasto de medicamentos en las regiones de San Luis Potosí y dos regiones de Michoacán que triplicó hasta en 7 veces el registrado a nivel nacional.

| OOAD | Ningún medicamento surtido |
|----------------------------|----------------------------|
| Nacional | 3.5% |
| Michoacán/Cuatro | 25.7% |
| Michoacán/Dos | 17.4% |
| San Luis Potosí/Altiplano | 12.9% |
| San Luis Potosí / Huasteca | 16.2% |