



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN**  
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN  
COORDINACIÓN DE CONSERVACIÓN Y SERVICIOS GENERALES  
COORDINACIÓN TÉCNICA DE SERVICIOS GENERALES  
**DIVISIÓN DE VIÁTICOS, CORRESPONDENCIA Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**  
**INFORME DE LA COMISIÓN**

NÚMERO DE PLIEGO

79

Ciudad de México, a 11 de enero de 2022

Nombre del Coordinador Normativo: **DRA GISELA J. LARA SALDAÑA**  
Nombre de la Coordinación Normativa: **UNIDAD IMSS BIENESTAR**

**ADSCRIPCIÓN: COORDINACIÓN DE PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

**LUGAR DE LA COMISIÓN: TEPIC, NAY.**

**DEL: 06/01/2022**

**AL: 08/01/2022**

**OBJETO DE LA COMISIÓN: APOYO DELEGACIONAL**

**1. PROPÓSITO DE LA COMISIÓN**

Realizar prueba piloto de la encuesta diagnóstica de satisfacción que se aplicará en 6 unidades de salud de primer nivel ubicadas en el Municipio de Tepic y 3 unidades de salud segundo nivel de Nayarit ubicadas en los Municipios de Tepic (a 2 km de la cabecera Municipal) y Santiago de Cospostela (a 1.6 km de la Cabecera Municipal) que fueron transferidas al Programa por la Secretaría de Salud. También se visitó el Hospital Rural de San Cayetano ubicado a 8 km de su cabecera Municipal.

**2. ACTIVIDADES REALIZADAS**

- Reunión en Hospital Rural San Cayetano con Equipo Multidisciplinario para comentar metodología del instrumento y logística a seguir.
- Traslado a unidades médicas.
- Levantamiento de encuestas en 6 unidades de primer nivel: Rural de 02 núcleos, Urbano de 02 núcleos, Urbano de 03 núcleos, Centro de Salud con Servicios Ampliados y UNEME; 3 de segundo nivel: Hospital General, Hospital Integral Comunitario y UNEME.
- Reunión de retroalimentación.

**3. CONCLUSIONES**

La muestra de 81 encuestas levantadas permitió reestructurar el instrumento. El objetivo es levantar una encuesta que sirva de línea base para medir la satisfacción general de la población con los servicios, al momento de recepción de las unidades médicas.

**4. RESULTADOS OBTENIDOS**

Esta línea base permitir contrastar estos resultados con levantamientos posteriores, para obtener información sobre el cambio de percepción en la satisfacción de los usuarios, derivado de la incorporación del Modelo de prestación de servicios de IMSS-BIENESTAR en esa entidad.

**5. CONTRIBUCIONES PARA LA DEPENDENCIA**

Validar la opinión que los usuarios tienen de los servicios del Programa IMSS-BIENESTAR para detectar áreas de oportunidad y mejora.

**"Declaro bajo protesta de decir verdad, que los datos contenidos en este informe son verídicos, y manifiesto tener conocimiento de las sanciones que se aplicarán en caso contrario"**

*Maria Guadalupe Gomez Calvo*

**MARIA GUADALUPE GOMEZ CALVO**

Nombre y Firma del servidor público comisionado

1270-009-032