



**Gobierno de
México**



IMSS BIENESTAR
SERVICIOS PÚBLICOS DE SALUD

INSTRUCTIVO PARA EL REGISTRO DE LA ENCUESTA PARA LA EVALUACIÓN DE CALIDAD PERCIBIDA EN LA PLATAFORMA SIIC





DIRECTORIO

Dr. Alejandro Ernesto Svarch Pérez

Director General de IMSS-BIENESTAR

Dr. José Alejandro Avalos Bracho

Titular de la Unidad de Atención a la Salud

Dr. Gabriel Gutiérrez Morales

Encargado del Despacho de los Asuntos Inherentes de la Coordinación de Unidades de Primer Nivel

Dr. Said Vázquez Valle

Encargado del Despacho de los Asuntos Inherentes de la Coordinación de Unidades de Segundo Nivel

Dr. Eduardo Antonio Rodríguez Becerril

Encargado del Despacho de los Asuntos Inherentes de la Coordinación de Hospitales Regionales de Alta Especialidad y Programas Especiales

Dra. Miriam Adriana Peña Eslava

Titular de la Coordinación de Enfermería

Dr. Arturo González Ledesma

Titular de la Coordinación de Supervisión

Dr. José Misael Hernández Carrillo

Titular de la Coordinación de Epidemiología

Dra. Yerania Emireé Enriquez López

Encargada del Despacho de los Asuntos Inherentes de la Coordinación de Programas Preventivos

Dra. Nazarea Herrera Maldonado

Encargada del Despacho de los Asuntos Inherentes de la Coordinación de Normatividad y Planeación Médica



REVISIÓN NORMATIVA

Dra. Nazarea Herrera Maldonado

Encargada del Despacho de los Asuntos Inherentes de la Coordinación de Normatividad y Planeación Médica

Mtro. Mauro Jesús Villegas Sánchez

Titular de la División de Normatividad y Planeación Médica

COLABORADORES DE LA DIVISIÓN DE CALIDAD Y CERTIFICACIÓN DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A LA SALUD

Dr. Elías Flores Castellanos

Titular de la División de Calidad y Certificación de la Unidad de Atención a la Salud

Lic. Luz Andrea Sánchez Bolaños

Enlace Administrativo

Dra. Abigail Meza Chávez

Subdirección de Aseguramiento de la
Calidad

Dr. Gustavo Martínez Domínguez

Subdirección de Diseño y Gestión de la
Calidad

Mtra. Montserrat Rodríguez Brizuela

Dr. Alfonso Maldonado Gutiérrez
Departamento de Fomento y Vinculación
de la Calidad

Dra. Concepción Grajales Muñiz

Mtro. Omar Antonio Sánchez Pérez
Departamento de Mejora Continua en la
Calidad



**Gobierno de
México**



IMSS BIENESTAR
SERVICIOS PÚBLICOS DE SALUD



Mtra. Alma Grisel Díaz Martínez
Mtra. María de las Mercedes Ugarte
Silva

Departamento de Garantía y Evaluación
de la Calidad

Dr. Noé Sánchez Cisneros
Dra. Brenda Nayeli Velázquez Reyes
Departamento de Calidad Interpersonal
y Valor en Salud

Dra. Aline Ariola Miranda Espinoza
Dra. Rebeca Belinda Campos Olayo
Departamento de Calidad Técnica y
Centrada en la Persona

Q.F.B. Ana María Chávez Hernández
Lic. Enf. Valeria Jeannete Lugardo
Rodríguez
Departamento de Desarrollo y
Planeación de la Calidad

Ing. Josué Dircio
Galdámez
Sistemas Informáticos en
Calidad

Lic. Elena Gutiérrez
Lamadrid
Diseño y Difusión de la
Calidad

Lic. Alain Sánchez
Álvarez
Normativa y Regulación
en Calidad





Bienvenido(a) al **"Instructivo para el registro de la Encuesta para la Evaluación de Calidad Percibida"** en la plataforma digital **SIIC**.

Nuestro objetivo es facilitarle el uso de la plataforma y garantizar que la información proporcionada sea clara, accesible y útil para la evaluación de la calidad del servicio.

Siga las instrucciones detalladas en cada sección y asegúrese de completar la evaluación de acuerdo con los criterios establecidos. Si tiene dudas, consulte con el Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC) de su Entidad Federativa.

¡Gracias por su compromiso con la mejora continua de la calidad en su establecimiento de salud!





¿QUÉ OFRECE ESTA ENCUESTA?

Escuchar la voz del paciente, mide la experiencia de las personas usuarias (pacientes, familiares o acompañantes), en cómo percibe la atención, comunicación, trato, participación, confianza, realzando el enfoque centrado en la persona, a diferencia de otras encuestas que miden el trato con un enfoque normativo e institucional.

La encuesta de calidad percibida va más allá de la satisfacción, proporciona datos para ejecutar decisiones clínicas y de gestión que fortalecerán la confianza en el sistema, mide la experiencia integral y coadyuva en la medición del valor en salud.

¿CUÁNDO SE DEBE APLICAR?

La intención de la encuesta es obtener información sobre la experiencia y satisfacción de las personas usuarias de los Servicios de Salud del Instituto Mexicano del Seguro Social para el Bienestar (IMSS-BIENESTAR) después de haber concluido la atención con independencia del tiempo de estancia hospitalaria, el servicio de atención y la naturaleza de la visita, de tal forma que esta encuesta debe aplicarse al menos una vez al día a las personas usuarias en los establecimientos de salud:

- a) Después que hayan recibido atención clínica en áreas de servicios ambulatorios o,
- b) Al alta hospitalaria de áreas de hospitalización o urgencias o,
- c) Después de su consulta.

¿QUÉ SE DEBE TOMAR EN CUENTA PARA SU APLICACIÓN?

La aplicación de la encuesta requiere que las personas que la realicen tengan:

- a) Alto sentido de neutralidad, es decir, que independientemente de las respuestas de las personas usuarias puedan plasmar la experiencia real de las personas y no influyan en sus respuestas.
- b) Escucha activa, prestar atención sin interrumpir.
- c) Respeto y empatía, aplicarla con trato digno y humano en todo momento.
- d) Calidez, mediante la generación de un ambiente de confianza para que el usuario hable libremente.
- e) Contextualización del lugar y la persona que está contestando la encuesta, es importante explicar la pregunta, ejemplificar escenarios o adecuarla al grupo etario.
- f) Consultar la Tabla de Actividades para la Aplicación de la Evaluación de Calidad Percibida en los Establecimientos de Salud de Servicios de Salud del Instituto Mexicano del Seguro Social para el Bienestar (IMSS-BIENESTAR). **(ANEXO ÚNICO)**





INICIO LA CAPTURA DE LA INFORMACIÓN

PASO 1

Cada establecimiento de salud recibirá la liga y el código QR, generados exclusivamente para cada establecimiento, con el cual tendrán acceso a la plataforma, a continuación, se presenta un ejemplo:



ESTABLECIMIENTO

Evaluación de la Calidad Percibida en los
Establecimientos de Salud IMSS-BIENESTAR



-, ENTIDAD

24 de octubre de 2025





PASO 2

Al ingresar a la liga o al escanear el código QR de manera automática tendrá acceso a las preguntas de la **“Evaluación de la Calidad percibida de los Establecimientos de Atención de Salud IMSS-BIENESTAR”**

Evaluación de la Calidad percibida en los Establecimientos de Salud IMSS-BIENESTAR

ESTABLECIMIENTO, ENTIDAD



IMSS BIENESTAR
SERVICIOS PUBLICOS DE SALUD

La siguiente encuesta tiene como objetivo recopilar información sobre la experiencia y percepción de los usuarios respecto a los servicios proporcionados en los establecimientos de Salud IMSS-BIENESTAR, el cual permite identificar áreas de mejora y fortalezas desde la perspectiva del usuario, contribuyendo a garantizar un servicio más humano, eficiente y de calidad. Esta encuesta está diseñada para ser aplicada al alta o fin de la atención de los usuarios.

PASO 3

Inicie con el registro de los datos que se solicitan por cada numeral.

DATOS GENERALES DEL SERVICIO

1. ¿En cuál área está respondiendo la encuesta?
Consulta Externa / Hospitalización / Urgencias / Servicios ambulatorios
2. ¿Cuál fue el servicio o la especialidad médica que otorgó la atención?
(Se puede incluir servicios de apoyo como Radiología, Laboratorio, Banco de Sangre, entre otros)

Área de Atención

▪ Debe ingresar el área de atención, es decir, el grupo de trabajo en el cuál fue proporcionada la atención: Consulta Externa, Urgencias, Hospitalización y Servicios Ambulatorios.

Especialidad que lo atendió.

▪ Debe ingresar Servicio o equipo de trabajo especializado que proporcionó la atención: Cirugía, Medicina Interna, Ginecología y Obstetricia, Pediatría, Traumatología y Ortopedia, etc.

DATOS GENERALES DE LA PERSONA USUARIA DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD

3. Edad del paciente.
Seleccionar de la lista desplegable
4. La persona que contesta la encuesta es:
Paciente / Familiar / Acompañante
5. Edad de la persona que responde esta encuesta:
Seleccionar de la lista desplegable
6. Sexo de la persona que contesta la encuesta:
Femenino / Masculino





Edad del paciente:

- En la lista desplegable debe ingresarse el rango de edad cronológica de la persona que está recibiendo la atención en años cumplidos.

Perfil de la persona que contesta la encuesta:

- Debe ingresarse la relación de la persona con el paciente.

Edad de la persona que responde la encuesta:

- En la lista desplegable debe ingresarse el rango de edad cronológica de la persona que está respondiendo la encuesta en años cumplidos.

Sexo de la persona que responde la encuesta:

- Seleccionar la opción que corresponda al sexo biológico registrado al nacer:
 - **Mujer**
 - **Hombre**

PASO 4

Encuesta

A partir de esta sección, todos los ítems son parte de la encuesta percibida, con 10 preguntas con respuestas tipo Likert en cuatro opciones, una pregunta con respuesta cuantitativa y dos preguntas abiertas.

- **Preguntas en escala Likert** ingrese la respuesta de la usuaria o el usuario, según corresponda para la pregunta:
 - **Siempre / Casi siempre / Pocas veces/ Nunca**
 - **Muy Claro / Claro / Poco claro/ Nada claro**

PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LOS SERVICIOS DE SALUD IMSS BIENESTAR

7. ¿El personal de salud le permitió opinar o decidir sobre su atención y tratamiento?
Siempre / Casi siempre / Pocas veces / Nunca
8. ¿Tomaron en cuenta sus costumbres, preferencias o creencias durante su atención?
Siempre / Casi siempre / Pocas veces / Nunca
9. ¿El personal de salud le tomaba en cuenta al momento de realizar una actividad o procedimiento?
Siempre / Casi siempre / Pocas veces / Nunca
10. ¿Le trataron con respeto y dignidad cuando recibió la atención?
Siempre / Casi siempre / Pocas veces / Nunca
11. ¿El personal de salud se organizó bien para atenderlo sin confusiones ni retrasos?
Siempre / Casi siempre / Pocas veces / Nunca





12. ¿Le explicaron con claridad su estado de salud y qué debería de hacer para mejorar?
Muy claro/ Claro/ Poco claro/ Nada claro
13. ¿Le ayudaron a sentirse cómodo y/o a disminuir su dolor o malestar durante su estancia?
Siempre / Casi siempre / Pocas veces / Nunca
14. ¿Podía hablar de sus emociones o preocupaciones, sin sentir que el personal tenía prisa o poco tiempo para escucharle?
Siempre / Casi siempre / Pocas veces / Nunca
15. ¿Recibió apoyo o palabras de aliento cuando se sintió preocupada (o) o triste durante su atención?
Siempre / Casi siempre / Pocas veces / Nunca
16. ¿Le explicaron claramente qué debía hacer al salir del establecimiento de salud para continuar su tratamiento en casa?
Muy claro/ Claro/ Poco claro/ Nada claro
17. ¿Respetaron su privacidad al revisarla (o) o tratarla (o) (por ejemplo, cerrar cortinas o pedir permiso antes de revisarla (o))?
Siempre / Casi siempre / Pocas veces / Nunca

- **Pregunta con respuesta cuantitativa**, de la lista desplegable ingresar la respuesta de la usuaria o el usuario.

18. ¿Qué probabilidades hay de que recomiende nuestro servicio?
En escala de 0 a 10, considerando que 0 representa la mínima calificación posible y 10 representa la mejor calificación.

- **Preguntas abiertas**, permita que la usuaria o el usuario se exprese libremente, ingrese sus respuestas de forma textual.

19. ¿Qué podemos mejorar para que su experiencia sea más satisfactoria en los Establecimientos de Atención de Salud IMSS-BIENESTAR?
Describa libremente sus aportaciones
20. Durante su atención a la salud ¿Usted tuvo acceso a todos los insumos, estudios o medicamentos necesarios para que pudieran atenderle *
En caso de que su respuesta sea "no", especifique cuáles insumos, estudios o medicamentos faltaron

PASO 5

Agradezca al usuario la participación en la Evaluación de Calidad Percibida y seleccione "Terminar"

Terminar

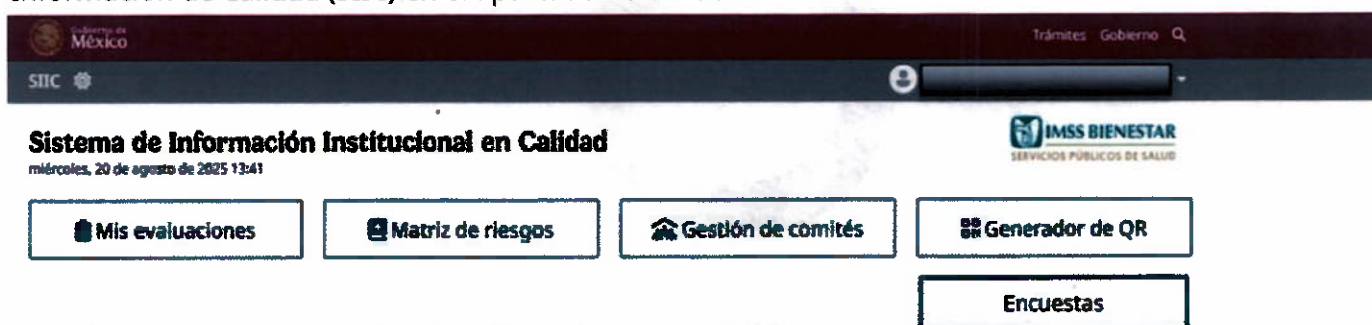




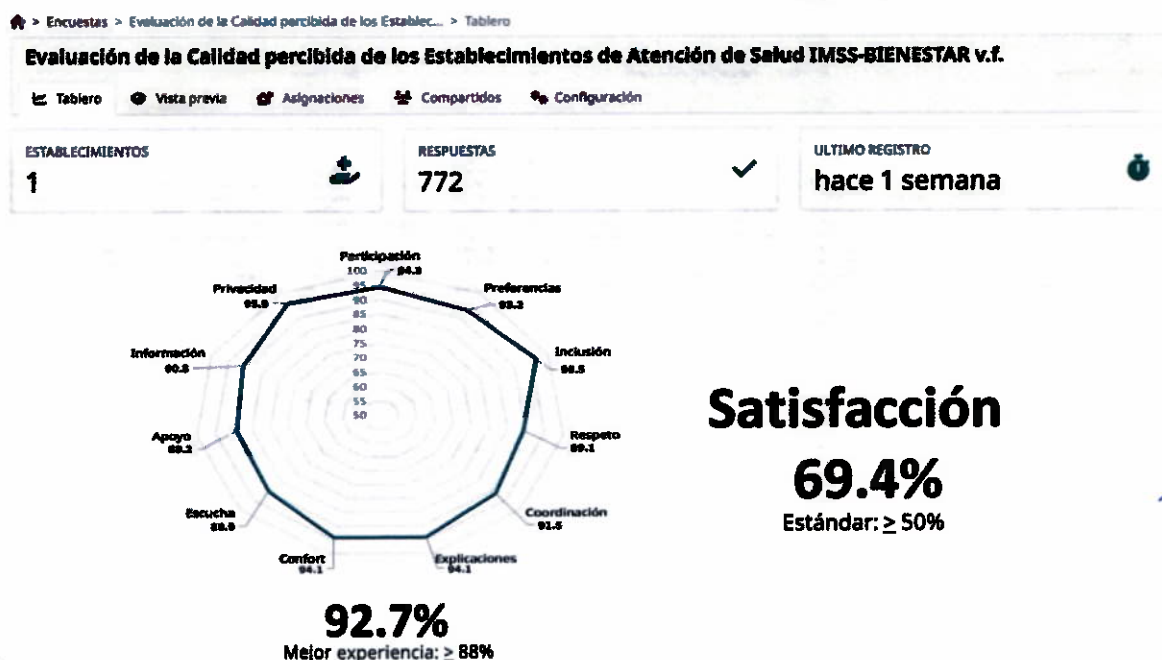
MANEJO DE LA INFORMACIÓN

En el entendido de aplicar al menos una encuesta al día, de lunes a viernes, los establecimientos podrán recabar al menos 20 encuestas al mes, suficientes para monitorizar en un periodo controlado cuál es la experiencia y satisfacción de las personas usuarias de ese establecimiento.

Los resultados de la encuesta están disponibles en la página del Sistema Institucional de Información de Calidad (SIIC) en el apartado de encuestas:



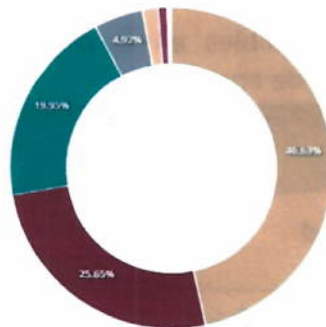
Una vez en el apartado de encuestas, de forma inicial encontrará una gráfica radial con las 11 dimensiones de la experiencia de las personas usuarias y una cifra más con el porcentaje de satisfacción.





Además, podrán visualizarse el porcentaje de las respuestas por dimensión, lo hace de forma acumulada, cabe resaltar que las preguntas a las cuales se pueden acceder son aquellas con respuesta de opción múltiple o tipo Likert.

Pregunta: ¿Qué probabilidades hay de que recomiende nuestro servicio?



Para dar seguimiento e integrar la información por caso, es posible la visualización de las respuestas en el submenú “**Respuestas**”, en esta sección se puede apreciar la encuesta por persona y las respuestas a las preguntas abiertas y cerradas.

Evaluación de la Calidad percibida de los Establecimientos de Salud IMSS-BIENESTAR v1.																
ESTABLECIMIENTO DE PRUEBA DCC																
Tablero Respuestas																
Fecha de inicio: 01/01/2024																
Fecha de fin: 01/01/2024																
Filtro																
Id	Nombre de la persona que responde esta encuesta	Edad de la persona que responde esta encuesta	Sexo de la persona que responde esta encuesta	¿El personal de salud le permitió participar en las decisiones sobre su atención o tratamiento?	¿Muestran en cuenta sus opiniones, preferencias o creencias durante su atención o tratamiento?	¿Le gustaría haber estado más involucrado (a) en las decisiones sobre su atención o tratamiento?	¿El personal de salud le permite en cuenta al momento de realizar una actividad o procedimiento?	¿Le brindaron con respeto y dignidad cuando estuvo en el establecimiento de salud?	¿El personal de salud se organiza bien para atenderlo sin confusiones ni retrasos?	¿Le explicaron con claridad su estado de salud y qué debería de hacer para mejorar?	¿Le ayudaron a sentirse cómodo (a) y a disminuir su dolor o malestar durante su estancia?	¿Puede hablar de sus preocupaciones o preocupaciones, sin sentir que el personal tiene prisa o poco tiempo para escucharlo?	¿Recibió apoyo o palabras de ánimo cuando se sintió preocupado (a) o triste durante su estancia?	¿Le explicaron claramente qué debía hacer al salir del establecimiento de salud para continuar su tratamiento en casa?	¿Puede recomendar su experiencia al resto de la familia (o) o a los amigos?	¿Qué probabilidades hay de que recomiende nuestro servicio?
1	Paciente	75 a 79 años	Masculino	Siempre	Siempre	Totalmente de acuerdo	Siempre	Siempre	Totalmente de acuerdo	Muy claro	Siempre	Siempre	Siempre	Muy claro	Siempre	10
4	Familiar	25 a 39 años	Femenino	Siempre	Siempre	De acuerdo	Siempre	Siempre	Totalmente de acuerdo	Muy claro	Siempre	Siempre	Siempre	Muy claro	Siempre	10
8	Paciente	29 a 34 años	Femenino	Pocas veces	Siempre	Totalmente de acuerdo	Siempre	Siempre	De acuerdo	Claro	Siempre	Las siempre	Siempre	Claro	Siempre	10





Interpretación de la información

A cada pregunta se le asignó un aspecto de la experiencia, con la finalidad de hacer más fácil la interpretación de la información de esta manera se puede obtener áreas de oportunidad específicas.

Pregunta	Aspecto
¿El personal de salud le permitió opinar o decidir sobre su atención y tratamiento?	Participación
¿Tomaron en cuenta sus costumbres, preferencias o creencias durante su atención?	Preferencias
¿El personal de salud lo tomaba en cuenta al momento de realizar una actividad o procedimiento?	Inclusión
¿Lo trataron con respeto y dignidad cuando recibió la atención?	Respeto
¿El personal de salud se organizó bien para atenderlo sin confusiones ni retrasos?	Coordinación
¿Le explicaron con claridad su estado de salud y qué debería de hacer para mejorar?	Explicaciones
¿Le ayudaron a sentirse cómodo y/o a disminuir su dolor o malestar durante su estancia?	Coordinación
¿Podía hablar de sus emociones o preocupaciones, sin sentir que el personal tenía prisa o poco tiempo para escucharlo?	Escucha
¿Recibió apoyo o palabras de aliento cuando se sintió preocupado o triste durante su atención?	Apoyo
¿Le explicaron claramente qué debía hacer al salir del establecimiento de salud para continuar su tratamiento en casa?	Información
¿Respetaron su privacidad al revisarlo o tratarlo (por ejemplo, cerrar cortinas o pedir permiso antes de revisarlo)?	Privacidad

Podrá visualizarse por aspecto o de forma global, los puntos de corte de acuerdo con las combinaciones de las cuatro opciones de la escala tipo Likert son:

Cualidad	Punto de corte	Características
Mejor experiencia	$\geq 88\%$	Corresponde a promedios cercanos a totalmente de acuerdo, muy claro, siempre, con muy pocas respuestas casi siempre o claro.
Experiencia que puede mejorarse	63% – 87%	Mezcla de respuestas de pocas veces o poco claro y respuestas de casi siempre o claro, con algunas de muy claro, siempre.
Mala experiencia	$< 63\%$	Predominio de nunca, nada claro y respuestas de pocas veces o poco claro

La intención es conocer el aspecto con mayor oportunidad de mejora, para perfeccionar la experiencia de las personas usuarias durante la atención.

Respecto a los resultados de la satisfacción, el objetivo es identificar los porcentajes de promotores (aquellos que recomiendan la atención), detractores (personas usuarias que están insatisfechas) y neutros (en los que no se logró garantizar su satisfacción) para conservar promotores, influir en los neutros y rescatar a los detractores.





Se considera ideal que el **NPS se igual o mayor al 50%**. Para ello será imprescindible analizar, principalmente de los detractores las respuestas abiertas de la encuesta dado que es un espacio que permite al usuario expresar sus causas de insatisfacción y posiblemente de las causas que generan alteraciones en la experiencia de la atención.

Uso de los datos

Una vez que se inicie la aplicación de la Encuesta de Calidad Percibida, la revisión de los resultados será mensual, realizando cortes de la información en último día del mes calendario se deberá registrar:

- a) Cantidad de encuestas realizadas al mes.
- b) Porcentaje de experiencia por aspecto.
- c) Los tres aspectos con menos de 88 %.
- d) Porcentaje de experiencia global.
- e) Porcentaje de satisfacción de usuario.
- f) Las tres causas más frecuentes de insatisfacción.
- g) Estrategia para mejorar la experiencia de acuerdo con el aspecto con mayor necesidad de mejora.
- h) Puntualizar si los resultados fueron presentados en algún comité técnico - hospitalario.
- i) Puntualizar si algún caso se incorporó a la matriz de riesgos y mejora.
- j) Integrar un reporte ejecutivo de los resultados y actividades del mes.

Los resultados cuatrimestrales deberán presentarse de manera regular en las reuniones del Comité Institucional de Calidad y Seguridad de la persona usuaria, en caso de existir un aspecto en el que se detecte un riesgo considerable o problema deberá documentarse en la matriz de riesgos y problemas del establecimiento.

Agradecemos su colaboración en este proyecto que seguramente contribuirá a la mejora de la satisfacción y experiencia de nuestras personas usuarias.

"Su opinión mejora la atención, su experiencia, nuestro valor."





ANEXO ÚNICO

Tabla de actividades para la aplicación de la evaluación de la Calidad Percibida en los establecimientos de salud del IMSS-BIENESTAR.

Objetivo general: Establecer y delimitar las actividades del personal involucrado en la evaluación de la calidad percibida en los servicios de salud proporcionados por los establecimientos de IMSS-BIENESTAR, con el objetivo de fortalecer los procesos de atención brindados mediante la búsqueda activa de necesidades y expectativas de nuestros usuarios. Para ello, se implementará un proceso sistemático de recolección y análisis de información a través de encuestas de experiencia del usuario, permitiendo identificar áreas de oportunidad y generar estrategias de mejora continua que contribuyan a la excelencia en la atención médica.

Método de evaluación: La encuesta deberá aplicarse una vez al día a los usuarios (paciente, familiar o acompañantes) en estas condiciones:

- Al alta de servicios de hospitalización o urgencias.
- A la conclusión de la atención en áreas de Consulta Externa, Laboratorio, Radiología, Imágenes o Servicios Ambulatorios.

La eficiencia en la realización de las actividades aquí descritas se reflejará en la obtención de información de establecimientos, regiones operativas, entidades y en general, de los servicios de salud de acuerdo con la desagregación que se requiera en las solicitudes de información y/o generación de informes.

Ámbito de aplicación: En establecimientos de salud de los tres niveles atención de Servicios de Salud del Instituto Mexicano del Seguro Social para el Bienestar (IMSS-BIENESTAR).

Actividades:

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	División de Calidad y Certificación de la Unidad de Atención a la Salud	Generar ligas de acceso y códigos QR personalizado a partir de la CLUES de cada establecimiento de salud, asegurando que cada establecimiento cuente con un acceso único y adecuado a sus necesidades para el ingreso a la plataforma del Sistema de Información Institucional de Calidad (SIIC).
2	División de Calidad y Certificación de la Unidad de Atención a la Salud	Enviar las ligas de acceso y códigos QR de los establecimientos de salud de cada Coordinación Estatal, a su respectivo Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC), a través de correo electrónico. Corroborando que la información llegue a los contactos designados, proporcionando instrucciones claras para su uso y activación en la Plataforma SIIC.
3	División de Calidad y Certificación de la Unidad de Atención a la Salud	Monitorear de manera continua el reporte de encuestas para identificar y registrar cualquier error técnico que pueda presentarse en la Plataforma SIIC. Asimismo, se recibirán y canalizarán las observaciones y reportes de los usuarios de los establecimientos de salud para su análisis y resolución oportuna a través de sus respectivos RIEC.





4	División de Calidad y Certificación de la Unidad de Atención a la Salud	Mantener una comunicación activa con cada uno de los RIEC para proporcionar asistencia en el uso de la herramienta, atender dudas sobre su funcionamiento y asegurar la optimización del acceso a la Plataforma SIIC.
5	División de Calidad y Certificación de la Unidad de Atención a la Salud	Con base en los reportes recibidos y el monitoreo realizado, documentar las incidencias recurrentes y proponer mejoras para fortalecer el desempeño de la Plataforma SIIC, asegurando su correcto funcionamiento y optimización.

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC)	Capacitar a los responsables del establecimiento / directores y responsables de calidad de cada establecimiento de salud periódicamente y cuando sea requerido, a fin de asegurar que se comprenda el uso de la evaluación de Calidad Percibida, la interpretación de los datos y el seguimiento de resultados.
2	Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC)	Verificar que las encuestas aplicadas a los usuarios durante el mes sean correctamente registradas en la plataforma SIIC, cumpliendo con los plazos establecidos y garantizando la integridad de la información. Los RIEC deberán asegurar que esta información sea comunicada y aplicada en cada establecimiento de salud.
3	Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC)	Realizar un reporte detallado a partir de los datos ingresados en la plataforma para identificar tendencias, oportunidades de mejora y posibles áreas críticas que requieran intervención. Es responsabilidad del RIEC compartir estos hallazgos con los responsables o directores del establecimiento de salud y los responsables de calidad para su análisis y acción correspondiente.
4	Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC)	Convocar y coordinar reuniones con el equipo de salud para revisar los resultados de las encuestas, asegurando la participación de los responsables de calidad y responsables o directores del establecimiento de salud para fortalecer la toma de decisiones basada en la información obtenida.
5	Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC)	Desarrollar e impulsar estrategias de mejora con base en el análisis de las encuestas, promoviendo la optimización de la calidad en la atención médica y la satisfacción de los usuarios. Los RIEC deberán garantizar que estas estrategias sean comprendidas y aplicadas por los responsables o directores del establecimiento de salud y los responsables de calidad.





6	Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC)	Consolidar la información obtenida de los establecimientos de salud para la integración del Plan de Mejora Estatal, asegurando su alineación con los hallazgos de las encuestas y su posterior remisión a nivel federal. El RIEC deberá coordinar este proceso y asegurar su correcta ejecución en cada establecimiento de salud.
7	Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC)	Identificar, documentar y canalizar cualquier error o inconsistencia que se presente en la plataforma SIIC a nivel estatal, remitiendo la información correspondiente a la División de Calidad y Certificación de la Unidad de Atención a la Salud para su corrección y seguimiento. Garantizar que los problemas sean atendidos de manera oportuna y eficiente.

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Responsable del establecimiento de salud / Responsable de Calidad	Los Responsables del establecimiento de salud y los Responsables de Calidad deberán participar activamente en las sesiones de capacitación proporcionadas por los RIEC, asegurando comprender el uso del formulario, la interpretación de los datos y el seguimiento de resultados.
2	Responsable del establecimiento de salud / Responsable de Calidad	Los Responsables de Calidad serán los encargados de aplicar la calculadora para estimar el tamaño de muestra a recabar de manera mensual, asegurando que los datos utilizados para la estimación de muestras sean precisos y reflejen la realidad del servicio. Esta herramienta estima la cantidad de encuestas necesarias considerando el número de pacientes atendidos en los servicios de Urgencias, Hospitalización y Consulta Externa. solo se deben considerar los servicios que el establecimiento tenga disponibles.
3	Responsable del establecimiento de salud	Validar los resultados obtenidos a partir de la estimación realizada mediante la calculadora, garantizando que la muestra establecida sea representativa de la calidad percibida en el establecimiento de salud.
4	Responsable del establecimiento de salud / Responsable de Calidad	Implementar acciones necesarias para la recolección de las muestras de acuerdo con la estimación realizada, asegurando el cumplimiento de los plazos y la calidad de la información capturada.
5	Responsable del establecimiento de salud / Responsable de Calidad	Los Responsables de Calidad serán los encargados de supervisar que las encuestas aplicadas a los usuarios sean correctamente registradas en la plataforma SIIC dentro de los plazos establecidos.
6	Responsable del establecimiento de salud	Los Responsables del establecimiento de salud deberán monitorear que este proceso se realice de manera adecuada, garantizando la integridad y veracidad de la información capturada.





7	Responsable del establecimiento de salud / Responsable de Calidad	Los Responsables de Calidad analizarán la información registrada en la plataforma para identificar tendencias, oportunidades de mejora y posibles áreas críticas.
8	Responsable del establecimiento de salud / Responsable de Calidad	Los Responsables de los establecimientos de salud recibirán estos hallazgos y, en conjunto con los Responsables de Calidad, determinarán las acciones correctivas y preventivas necesarias para mejorar la calidad del servicio.
9	Responsable del establecimiento de salud / Responsable de Calidad	Convocar reuniones periódicas para revisar los resultados de las encuestas. Estas reuniones deberán ser coordinadas por los Responsables de los establecimientos de salud, asegurando la participación activa de los Responsables de Calidad y el equipo de salud.
10	Responsable del establecimiento de salud / Responsable de Calidad	Los Responsables de Calidad presentarán los análisis de datos y propuestas de mejora, permitiendo una toma de decisiones basada en evidencia.
11	Responsable del establecimiento de salud / Responsable de Calidad	Con base en el análisis de las encuestas, los Responsables de los establecimientos de salud y los Responsables de Calidad diseñarán y ejecutarán estrategias para optimizar la calidad en la atención médica y la satisfacción de los usuarios.
12	Responsable del establecimiento de salud / Responsable de Calidad	Se deberá verificar que las estrategias implementadas sean comprendidas y aplicadas por el personal del establecimiento de salud.
13	Responsable del establecimiento de salud / Responsable de Calidad	Los Responsables de Calidad consolidarán la información obtenida en su establecimiento de salud y la remitirán a los RIEC para su integración en el Plan de Mejora Estatal.
14	Responsable del establecimiento de salud / Responsable de Calidad	Los Responsables de los establecimientos de salud validarán que los hallazgos reportados reflejen la realidad del establecimiento y contribuirán a la formulación de propuestas de mejora alineadas a nivel estatal.
15	Responsable del establecimiento de salud / Responsable de Calidad	Los Responsables de Calidad serán los encargados de identificar, documentar y reportar cualquier error o inconsistencia en la plataforma SIIC a los RIEC.
16	Responsable del establecimiento de salud / Responsable de Calidad	Los responsables de los establecimientos de salud garantizarán que estos reportes se realicen oportunamente y colaborarán en la implementación de medidas para evitar futuras inconsistencias.





Aprobó



Dr. José Alejandro Avalos Bracho
Titular de la Unidad de Atención a la Salud

Responsable de la Elaboración y Revisión Técnica



Dr. Elías Flores Castellanos
Titular de la División de Calidad y Certificación de la Unidad de Atención a la Salud

Revisión Normativa



Dra. Nazarea Herrera Maldonado
Encargada del Despacho de los Asuntos Inherentes a la Coordinación de Normatividad y Planeación Médica

