



DIRECCION DE ADMINISTRACION Y EVALUACION DE DELEGACIONES
COORDINACION DE CONSERVACION Y SERVICIOS GENERALES
DIVISION DE SERVICIOS GENERALES

AREA DE VIATICOS
INFORME DE LA COMISION

NUMERO DE PLIEGO

383

Ciudad de México a 01 de febrero de 2019

Nombre del Coordinador Normativo: Ing. José Tafich Karraha
Nombre de la Coordinación Normativa: Coordinación Administrativa de la Dirección de Planeación Estratégica Institucional

ADSCRIPCIÓN Dirección de Planeación Estratégica Institucional

LUGAR DE LA COMISIÓN: Ciudad Guzmán, Jalisco DEL 29/01/2019 AL 31/01/2019

OBJETO DE LA COMISIÓN :

1. PROPOSITO DE LA COMISIÓN:

Realizar un Estudio Cualitativo sobre el Proceso de Trámite de Pensión en el IMSS. Identificar las causas que dificultan el proceso de trámite de pensiones en el IMSS. Establecer posibles áreas de oportunidad con respecto a la navegación de la página de internet del IMSS.

2. ACTIVIDADES REALIZADAS:

Se realizó una plática sobre las experiencias durante el trámite de pensión en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), el grupo de enfoque fue conformado por personas quienes previamente habían realizado el trámite de su pensión y que el día de la plática acudieron por su resolución.

No se seleccionaron de acuerdo a la pensión tramitada debido a que se requiere tener un panorama general del trámite. Se realizaron grabaciones (audio) de la sesión para posteriormente apoyarnos en tomar notas importantes de la percepción de las personas.

EL grupo de enfoque se realizó en la subdelegación 22 Ciudad Guzmán.

3. CONCLUSIONES

El Estudio Cualitativo sobre el Proceso de Trámite de Pensión en el IMSS se realizó de acuerdo a lo programado, se abordaron todos los temas de la guía de tópicos.

4. RESULTADOS OBTENIDOS

Mediante el grupo de enfoque se identificaron algunas de las causas que dificultan el proceso del trámite de pensiones, las áreas con oportunidad de mejora. Además, los usuarios piden mayor difusión sobre las prestaciones sociales que ofrece el instituto.

5. CONTRIBUCIONES PARA LA DEPENDENCIA

Se brinda información para reforzar las áreas con oportunidad de mejora en cuanto a pensiones y continuar con la mejora de los servicios prestados por el instituto.

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


Juan Carlos Maya Flores

Nombre y Firma del servidor público comisionado