



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

417

Ciudad de México a 05 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: PUERTO VALLARTA, JALISCO DEL 31/01/2019 AL 31/01/2019

OBJETO DE LA COMISIÓN :

1. PROPOSITO DE LA COMISIÓN:

Llevar a cabo sesiones con metodología de grupos de enfoque con derechohabientes que realizaron su trámite de pensión y que acudieron a recibir su resolución.

2. ACTIVIDADES REALIZADAS:

Se verificó que las instalaciones en las que se llevaría a cabo la sesión cumpliera con las condiciones necesarias para realizar los grupos, se realizó la tarea invitar a las personas a participar en la sesión, se elaboró el registro de asistencia y se tomaron las notas sobre comentarios importantes de los participantes en cada uno de los temas establecidos en la guía de tópicos.

3. CONCLUSIONES

Se obtuvieron las opiniones de los derechohabientes sobre su proceso de trámite de pensión, así como su nivel de uso de la página de internet del IMSS y sus posibles mejoras, además de las características que debería tener una campaña de difusión del trámite de pensión digital.

4. RESULTADOS OBTENIDOS

Se cumplió con la realización de las sesiones con metodología de grupos de enfoque, cubriéndose la totalidad de los temas establecidos en la guía de tópicos.

5. CONTRIBUCIONES PARA LA DEPENDENCIA

Se contará con información cualitativa para identificar algunas causas que dificultan el proceso de trámite de pensiones en el IMSS, para establecer posibles áreas de oportunidad con respecto a la navegación de la página de internet del IMSS, así como explorar aspectos para el diseño de una campaña de difusión para el trámite de pensiones a través de internet.

"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."


María del Carmen Navas Navarro

Nombre y Firma del servidor público comisionado

