

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE CONSERVACIÓN Y SERVICIOS GENERALES
DIVISION DE SERVICIOS GENERALES

ÁREA DE VIÁTICOS
INFORME DE LA COMISIÓN

NUMERO DE PLIEGO
418

Ciudad de México, a 06-feb DE 2018

Nombre del Coordinador Normativo : Mtro. Rafael Adrián Arceo Schraivesande

Nombre de la Coordinación Normativa: Coordinación de Seguimiento Interinstitucional e Internacional

ADSCRIPCIÓN Dirección de Planeación Estratégica Institucional						
LUGAR DE LA COMISIÓN:	Puerto Vallarta, Jal.	DEL	31-ene	AL	31-ene	2019

OBJETO DE LA COMISIÓN : Moderar un grupo de enfoque

1. PROPÓSITO DE LA COMISIÓN:
Identificar las causas que dificultan el proceso de trámite de pensiones en el IMSS. Establecer las posibles áreas de oportunidad con respecto a la navegación de la página de internet del IMSS. Explorar frases (slogans) para el diseño de una campaña de difusión para el trámite de pensiones a través de internet.

2. ACTIVIDADES REALIZADAS:
Moderar un grupo de enfoque con personas que tramitaron su pensión ante el Instituto Mexicano del Seguro Social.

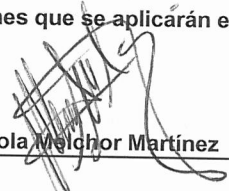
3. CONCLUSIONES

Los usuarios manifestaron que se eficientaría el proceso de trámite de pensiones en el Instituto al explicarse con claridad qué documentos son los necesarios, en qué dependencias pueden conseguirse y cómo debe presentarse en ventanilla. Así mismo se manifestó la preferencia por la atención personalizada en ventanilla.

4. RESULTADOS OBTENIDOS
Se detectaron áreas de oportunidad para mejorar el proceso de trámite de pensiones en el Instituto.

5. CONTRIBUCIONES PARA LA DEPENDENCIA
Mejorar el proceso de trámite de pensiones en 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 aplicarán en caso contrario."



Dra. Fabiola Melchor Martínez

Nombre y Firma del servidor público comisionado

