



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

1641

Ciudad de México, a 7 de marzo de 2022

Nombre del Coordinador Normativo: **MARIANA MONSERRAT TAJONAR MIRANDA**Nombre de la Coordinación Normativa: **COORDINACIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN**ADSCRIPCIÓN: **DIVISION DE INFORMACIÓN Y SISTEMAS DE ATENCIÓN A LA DERECHOHABIENCIA**LUGAR DE LA COMISIÓN: **GUADALAJARA, JAL.**DEL: **02/03/2022**AL: **04/03/2022**OBJETO DE LA COMISIÓN: **APOYO DELEGACIONAL****1. PROPÓSITO DE LA COMISIÓN**

Asesorar y detectar áreas de oportunidad en los procedimientos de Atención y Orientación al Derechohabiente, verificar el cumplimiento del marco normativo, la implementación del Protocolo de Atención a la Persona Usuaria Basado en la Cultura del Buen Trato y sugerir estrategias que promuevan el logro de las metas establecidas en la Unidad de Atención a la Derechohabiente.

2. ACTIVIDADES REALIZADAS

Se visitaron los módulos de atención y orientación en unidades médicas con alto número de quejas de servicio, se establecieron acuerdos con las titulares de la Coordinación Delegacional en el OOAD Jalisco y Jefatura de Departamento en la UMAE de Pediatría CMNO para la atención de las observaciones.

3. CONCLUSIONES

Es de suma importancia que el personal TAOD compartan la misma visión que se tiene en la UAD de Nivel Central, así como reforzar los aspectos generales del marco normativo.

4. RESULTADOS OBTENIDOS

Atender los compromisos establecidos a fin de cumplir con las estrategias de la Unidad de Atención a la Derechohabiente en todas las áreas de atención y orientación en los OOAD y UMAE .

5. CONTRIBUCIONES PARA LA DEPENDENCIA

Mejorar la atención a los usuarios estableciendo compromisos de acciones de mejora, que den un impacto directo a la satisfacción de los derechohabientes en los trámites y servicios que presta el IMSS. Unificar y estandarizar el proceso de atención de peticiones de los usuarios, con el fin de contar con información estratégica para la toma de decisiones directivas y seguimiento de acciones implementadas.

"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"

MARIO ENCISO TREJO

Nombre y Firma del servidor público comisionado

1270-009-032