



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

2232

Ciudad de México, a 22 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: MEXICALI, B.C.N.****DEL: 16/03/2022****AL: 18/03/2022****OBJETO DE LA COMISIÓN: APOYO DELEGACIONAL****1. PROPÓSITO DE LA COMISIÓN**

Verificar 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 Derechohabiencia.

2. ACTIVIDADES REALIZADAS

Se visitaron los módulos de atención y orientación en unidades médicas con alto número de quejas de servicio en la ciudad de Mexicali, se llevó a cabo una revisión de los procesos normativos aplicados por los servicios y se sostuvo una reunión de trabajo con las Consultoras de Atención y Orientación para homologar criterios de trabajo normativo, así como con las titulares de la CTOI y CD.

3. CONCLUSIONES

Es de suma importancia que el personal de las áreas de Atención y Orientación al Derechohabiente en las áreas desconcentradas compartan la misma Visión que se tiene en la Unidad de Atención a la Derechohabiencia, atendiendo el marco normativo, así como trabajar para acompañar a los usuarios en las diferentes etapas de atención en los servicios institucionales orientando, gestionando, captando quejas y sugerencias para la mejora Institucional y contribuir con los indicadores estratégicos de la UAD y el Instituto.

4. RESULTADOS OBTENIDOS

Compromisos a cumplir para mejorar las actividades sustantivas del personal de Atención y Orientación al Derechohabiente, unificación y comprensión sobre la nueva clasificación de peticiones, formatos de registro, deficiencias, catálogos, causas y problemática relacionada, información en la Comunidad de la UAD, Protocolo de Atención a la Persona Usuaria Basado en la Cultura del Buen Trato y el proceso de supervisión a TAOD y aplicación de encuestas de satisfacción (QR).

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