



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

17309

Ciudad de México, a 18 de diciembre de 2023

Nombre del Coordinador Normativo: **VIANEY GONZALEZ ROJAS**Nombre de la Coordinación Normativa: **COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA DPTI**ADSCRIPCIÓN: **COORD DE INVESTIGACIÓN ESTRATEGICA**LUGAR DE LA COMISIÓN: **GUADALAJARA, JAL.**DEL: **02/12/2023**AL: **02/12/2023**OBJETO DE LA COMISIÓN: **PRESENTACION DE PROYECTO****1. PROPÓSITO DE LA COMISIÓN**

Presentación del libro "Sistema de Percepción social del IMSS, una valoración colectiva de los servicios institucionales", en la Feria Internacional del Libro 2023, llevada a cabo en Guadalajara, Jalisco.

2. ACTIVIDADES REALIZADAS

En sesión general, describir como se emplean las diversas metodologías para identificar la percepción de los derechohabientes, trabajadores y población en general respecto a los servicios y la atención ofrecidos por el IMSS.

3. CONCLUSIONES

Lograr que los usuarios del Instituto cambien sus perspectivas a través de una valoración colectiva sobre la percepción de los servicios que reciben así como de los prestadores del servicio y que a través del sistema de percepción social se rescata el lado sensible de la voz de todas las personas involucradas, tanto usuarios como los trabajadores.

4. RESULTADOS OBTENIDOS

Evidenciar el compromiso del IMSS y su interés por la realización de estudios continuos para medir la percepción de los usuarios sobre los servicios proporcionados, así como mostrar insumos de información estratégica para apoyar las acciones de transformación y modernización del Instituto para su derechohabencia.

5. CONTRIBUCIONES PARA LA DEPENDENCIA

Proporcionar al IMSS información valiosa sobre cómo los pacientes y el público en general perciben la calidad de los servicios, la eficiencia de los procesos administrativos y la atención recibida.

"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"

JUAN CARLOS GOMEZ MARTINEZ

Nombre y Firma del servidor público comisionado

1270-009-032