

ESTUDIO CUALITATIVO CON PERSONAL ADMINISTRATIVO, EN SUBDELEGACIONES DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (IMSS) EN EL 2022

Principales resultados
Estudio realizado en 2022 por la empresa
Olivares Plata Consultores S.A. de C.V.



GOBIERNO DE
MÉXICO



2022 *Ricardo Flores*
Año de Magón
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA



Objetivos

- Conocer las opiniones y percepciones del personal administrativo en las subdelegaciones sobre la calidad de la atención, tiempos de espera, trato, comunicación del personal, condiciones y seguridad de las instalaciones.
- Identificar posibles obstáculos que inciden la prestación de servicios calidad por parte del Instituto, en sus subdelegaciones.



Metodología

Grupo de Enfoque

Es una técnica de recolección de datos que consiste en realizar una entrevista grupal en la que se promueve la interacción entre las y los participantes con el objetivo de obtener información sobre lo que piensan y sienten respecto a diversos temas. Se lleva a cabo con un número limitado de personas (entre 6 y 10).

Entrevista a Profundidad

Es una técnica que consiste en encuentros cara a cara entre el investigador y el informante. Está orientada hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras.



Metodología

El presente reporte expone los principales resultados de la información recabada y analizada en 11 Grupos de Enfoque y 12 Entrevistas a Profundidad con personal administrativo de 28 subdelegaciones del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) entre el 31 de octubre y el 14 de noviembre del 2022.

A continuación, se presentan la calendarización en la que se realizaron los Grupos de Enfoque y Entrevistas a Profundidad, así como los perfiles de las personas que participaron.

Principales resultados

Titulares de las subdelegaciones

Jefes de Departamento

CONICIDEN EN QUE LOS PRINCIPALES OBSTÁCULOS PARA BRINDAR MEJORES SERVICIOS DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN SON:

- Largos tiempos de espera para realización de trámites.
- Desinformación por parte de usuarias y usuarios respecto a los requisitos para trámites o solicitudes.
 - No toda la información se encuentra digitalizada y eso demora los tiempos de respuesta.
 - Los servicios de conexión a internet son lentos e intermitentes.
 - Los equipos de cómputo son viejos y/o las plataformas de información no están actualizadas.
- La población usuaria se ha incrementado al paso de los años y el personal no ha incrementado a la par.
 - Las metas e indicadores responden a planes administrativos, pero no a realidades operativas.

Principales resultados

Desafíos a los que se enfrenta el personal al momento de atender a la población usuaria

Sobrecarga de trabajo

Sistemas y equipos de cómputo deficientes

Desabasto de insumos de papelería e impresiones

Información de expediente no digitalizada

Suplencia de compañera(o)s

Usuarios con mala actitud

Condiciones de Seguridad de las Instalaciones



GOBIERNO DE
MÉXICO



INFRAESTRUCTURA REBASADA

- Las subdelegaciones fueron creadas para atender a una población que al paso de los años ha crecido y demandan cada vez más trámites y servicios.
- Inmuebles subarrendados a los cuáles no se les pueden hacer mejoras importantes, al no ser propiedad del Instituto.
- Adecuar el espacio para atender a la población usuaria. En la mayoría de las subdelegaciones, las personas tienen que hacer filas y esperar en las áreas exteriores como la calle.
- La mayoría no cuentan con estacionamientos para personal, ni para la población usuaria.

MANTENIMIENTO

- En el caso de subdelegaciones donde el clima suele presentar altas temperaturas en temporadas como el verano, los sistemas de aire acondicionado no funcionan adecuadamente, obligando al personal a trabajar en condiciones inadecuadas.
- Hay subdelegaciones en las que opinaron que el servicio de limpieza no es el adecuado.
- Subdelegaciones con espacio es muy reducido.



Transformación



Se asocia a la próxima evolución histórica del instituto principalmente en los siguientes aspectos:

Mejora en la atención a población usuaria.

Tecnologización del Instituto respecto a trámites.

Posicionar al IMSS como un Instituto de vanguardia, líder a nivel nacional respecto a la seguridad social.

En general (el concepto de transformación) no fue ligada a la actual identidad política del gobierno de México, sino a una visión de mejora sustancial de la misión y visión del instituto.

