



## Documento de Posición Institucional de Aspectos Susceptibles de Mejora (PI-ASM)

### 50 Instituto Mexicano del Seguro Social

#### Datos de la evaluación

<b>Nombre de la evaluación</b>	Evaluación de Consistencia y Resultados del PP J001 "Pensiones en curso de pago Ley 1973"
<b>Tipo de evaluación</b>	Evaluación de Consistencia y Resultados
<b>Objetivo de la evaluación</b>	Contribuir a la mejora de la consistencia y orientación a resultados del Programa presupuestario (Pp) J001 "Pensiones en Curso de Pago Ley 1973", a través del análisis y valoración de los elementos que integran su diseño, planeación e implementación, a fin de generar información relevante que retroalimente su diseño, gestión y resultados.
<b>Instancia evaluadora</b>	Consultores en Innovación, Desarrollo y Estrategia Aplicada S.C. (IDEA Consultores)
<b>Coordinador(a) de la evaluación</b>	Aleida Salguero Galdeano

#### Datos de identificación del (de los) Pp evaluados

Clave(s) del (de los) Pp	Denominación del (de los) Pp
Pp J001	Pensiones en curso de pago Ley 1973
<b>Unidad(es) Responsable(s) Pp</b>	División de Análisis y Procesamiento de Información de Prestaciones Económicas y Salud en el Trabajo adscrita a la Unidad de Prestaciones Económicas y Salud en el Trabajo <sup>1</sup> .

#### Comentarios generales:

- i. Las áreas que participan en el análisis y clasificación de los Aspectos Susceptibles de Mejora, son la División de Análisis y Procesamiento de Información de Prestaciones Económicas y Salud en el Trabajo (la cual es la Unidad Responsable de la Operación del Pp) y la División de Pensiones; así como el acompañamiento técnico de, la Coordinación de Presupuesto e Información Programática, a través de la División de Política Presupuestaria y Evaluación del Desempeño (que funge como Área de Evaluación del IMSS).
- ii. Mediante el análisis y cuadro de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) se recopilaron las recomendaciones emitidas por la instancia evaluadora externa, lo que facilitó el proceso de análisis y clasificación de ASM.
- iii. Algunas de las recomendaciones plasmadas en el informe final de la Evaluación de Consistencia y Resultados trascienden el ámbito de competencia de la Unidad Responsable del Pp, por lo que se requiere participación y pronunciamiento de otras Direcciones Normativas que no participan como responsables en el Pp.

<sup>1</sup> Derivado de la reestructura aprobada por H. Consejo Técnico mediante ACDO.SA2.HCT.310822/244.P.DA, en el que se aprobó la reubicación y cambio de denominación de la División de Estudios Técnicos por División de Análisis y Procesamiento de Información de Prestaciones Económicas y Salud en el Trabajo, a la Unidad de Prestaciones Económicas y Salud en el Trabajo, con vigencia a partir del 1 de septiembre de 2022 y de la actualización del Manual de Organización de la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales el pasado 30 de diciembre de 2022 con las funciones sustantivas. Por lo anterior, con base en el correo de conocimiento de fecha de 30 de enero de 2023, a partir de esa fecha se utiliza la denominación actualizada de esta División que continúa fungiendo como Unidad Responsable de la Operación del Programa presupuestario J001.



**Comentarios específicos:**

Los principales resultados de la ECyR identificaron recomendaciones que, de atenderse, contribuirán al diseño, gestión y resultados del programa. En el siguiente cuadro se especifica la atención que se le dará a cada recomendación emitida en el informe final de la ECyR, con base en la pertinencia y factibilidad de estas.

**ASM**

Recomendación/ Hallazgo	Estatus	Justificación de la aceptación o rechazo	ASM
<p>Con base en la propuesta de definición del problema, reforzar la identificación de causas y consecuencias del problema; analizar mecanismos de gestión y buenas prácticas en pagos de pensiones y hacer explícita la estrategia para la integración y actualización del padrón de beneficiarios.</p>	<p>Sí</p>	<p>Se acepta parcialmente la recomendación debido a que, desde hace ya algunos años el IMSS ha estado trabajando en la digitalización de sus trámites, incluyendo el de cesantía en edad avanzada y vejez, para el cual se ha realizado difusión en las redes sociales, así como la disminución de los requisitos.</p> <p>Para tal efecto, se cuenta con convenios y enlaces electrónicos con diversos organismos e instituciones de la Administración Pública Federal (APF) que optimizan el proceso del trámite de las pensiones. Todo esto para garantizar el acceso a una pensión, así como también al pago oportuno. Asimismo, se amplió la cobertura para el pago de las pensiones, incluyendo a todas las Instituciones Bancarias para tal efecto.</p> <p>Respecto a reforzar las causas y efectos del problema, se harán en la actualización del diagnóstico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización del diagnóstico del Pp.</li> <li>• Incorporación de la digitalización del trámite de solicitud de pensión por Invalidez y Riesgos de Trabajo en la aplicación “Mi Pensión Digital”.</li> </ul>
<p>Incluir en la Propuesta de Diagnóstico la alineación que guarda con las acciones puntuales del PIIMSS 2020-2024 con las justificaciones respectivas y particulares de cómo se contribuye a su cumplimiento.</p>	<p>Sí</p>	<p>Incorporar en el Diagnóstico la alineación que guarda con las acciones puntuales del PIIMSS 2020-2024, permitirá visualizar fácilmente la contribución del Pp a objetivos superiores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización del diagnóstico del Pp.</li> </ul>
<p>Para los tres indicadores actuales: i) valorar la modificación de las metas mediante una estimación de promedios simples de los resultados alcanzados en los últimos cuatro ejercicios fiscales; ii) analizar la pertinencia de generar una memoria documental de las metas con elementos como su histórico por ejercicio fiscal y la metodología de su establecimiento; iii) actualizar la línea base con cuantificaciones a 2021 para ampliar el horizonte de resultados y iv) establecer</p>	<p>Sí</p>	<p>Se acepta parcialmente la recomendación, debido a que:</p> <p>i) Usar la estimación de metas por promedios simples se estaría subestimando la meta del indicador, debido al bajo desempeño de los indicadores en los años 2020, 2021 y 2022 por los efectos asociados la pandemia de COVID19.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización del ISD del Pp.</li> <li>• Generación de memoria documental de las metas de los indicadores del Pp.</li> </ul>



Recomendación/ Hallazgo	Estatus	Justificación de la aceptación o rechazo	ASM
<p>parámetros de semaforización menos laxos para identificar comportamientos de riesgo en el programa. En caso de que la propuesta de nuevos indicadores del equipo evaluador sea aceptada, aplicar los mismos criterios.</p>		<p>ii) Se acepta parcialmente generar la memoria documental de las metas, conforme la disponibilidad de información.</p> <p>iii) Se acepta parcialmente modificar o cambiar la línea base con cifras de 2021, debido a que el desempeño de los indicadores del Pp J001 se vio afectada con valores atípicos derivado de las olas de contagio asociados la pandemia de COVID19.</p> <p>iv) Se aceptaría el cambio en el umbral de semaforización.</p>	
<p>Analizar la factibilidad de reducir el límite máximo de 12 días hábiles y su eventual presentación ante el H. Consejo Técnico para su aprobación. Para ello, se podría considerar la moda del número de días hábiles en el que se atienden las solicitudes de pensión nuevas, el alcance operativo y las prioridades de gestión.</p>	<p>No</p>	<p>No se acepta incorporar la recomendación, debido a que no es factible.</p> <p>Lo anterior, derivado a que, con la transición a la digitalización de los trámites, es necesario estabilizar los tiempos de trámite cuando entren en vigor.</p> <p>Reducir el límite máximo sin sustento, afectaría el oportuno otorgamiento de las prestaciones en dinero y generaría insatisfacción al no estar en posibilidad de que las áreas operativas lo realicen en menor tiempo.</p> <p>A medida que se incorporen las nuevas estrategias digitales para el otorgamiento de las prestaciones en dinero, se analizará la factibilidad de que los servicios operativos en los Departamentos de Pensiones en Subdelegación otorguen en menor tiempo las prestaciones; no obstante, hay que tener en cuenta los recursos tecnológicos y humanos con los que se cuenta en los distintos niveles operativos.</p>	
<p>Establecer mecanismos de coordinación operativa entre las dependencias e instancias de la APF para que se promueva una atención eficiente de los derechohabientes y el uso eficiente de los recursos federales.</p>	<p>Sí</p>	<p>Se acepta parcialmente recomendación.</p> <p>Lo anterior, debido a que, actualmente ya se cuenta con diversos convenios de colaboración con otras Instituciones de Salud, Secretarías de Estado, Registros Civiles y Organismos para optimización de los trámites y comprobación de supervivencia. Por lo que, se seguirá con estas colaboraciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaboración estratégica para el otorgamiento de las prestaciones en dinero.</li> </ul>



Recomendación/ Hallazgo	Estatus	Justificación de la aceptación o rechazo	ASM
<p>Ampliar la definición del problema a “La población derechohabiente que cumple con los requisitos para recibir una pensión al amparo de la Ley del Seguro Social de 1973 percibe el pago inadecuado de la pensión que le corresponde”, donde se entiende por “Adecuado” cuando el trámite de solicitud de pensión es claro y sencillo para el derechohabiente; la atención del trámite y el pago se realizan con oportunidad; el importe de la pensión corresponde estrictamente con la información afiliaria del asegurado y con el método de cálculo previsto en la Ley del Seguro Social de 1973 y el término “Pensión” incluye aquellas pensiones establecidas en la LSS73. Además, la definición del problema debe ser consistente entre la Propuesta del Diagnóstico y la FIB vigente.</p>	<p>Sí</p>	<p>Se acepta parcialmente la recomendación.</p> <p>La definición que realizan para “adecuado” queda fuera del ámbito de competencia de prestaciones económicas.</p> <p>Lo anterior, derivado a que, definir el trámite como “Adecuado”, “cuando el trámite de solicitud de pensión es claro y sencillo para el derechohabiente” es subjetivo; cada solicitante puede percibir distinto lo que le resulta “claro” y “sencillo” por lo que no es factible realizar la medición con dicho parámetro</p> <p>Asimismo, el importe de la pensión es calculado con la información del asegurado con la que cuenta el Instituto. Determinar “que el importe de la pensión corresponde estrictamente con la información afiliaria del asegurado”, queda fuera del ámbito de competencia de prestaciones económicas.</p> <p>De acuerdo con la normatividad vigente, es competencia de la Dirección de Incorporación y Recaudación (DIR) certificar semanas y salario del asegurado para que los servicios de prestaciones económicas puedan hacer el cálculo que corresponda de la pensión.</p> <p>Por los motivos antes expuestos, esta recomendación se considera como no factible de realizar tal cual se menciona; no obstante, sí se considera factible y oportuno adaptarla conforme lo estipulado en la Metodología del Marco Lógico (MML).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización del diagnóstico del Pp.</li> </ul>
<p>Con base en la propuesta de problema público, definir el objetivo como “La población derechohabiente que cumple con los requisitos para recibir una pensión al amparo de la Ley del Seguro Social de 1973 percibe el pago adecuado de la pensión que le corresponde” que contribuye a objetivos superiores como la estabilización del ingreso familiar y, en consecuencia, a la mejora del bienestar de la población mexicana. El objetivo debe ser consistente en la Propuesta de Diagnóstico, la FID, la FIB y la ISeD.</p>	<p>Sí</p>	<p>Se acepta parcialmente la recomendación. Como se menciona en la recomendación anterior, no es factible atender la recomendación de la definición del problema público exactamente como se redacta en la recomendación; sin embargo, el problema público sí será adecuado conforme la MML. En consecuencia, se adecuará la consistencia del objetivo con base en esta modificación. De esta forma, el “pago adecuado” queda fuera de</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización del diagnóstico del Pp.</li> <li>• Actualización del ISD del Pp.</li> </ul>



Recomendación/ Hallazgo	Estatus	Justificación de la aceptación o rechazo	ASM
		la definición del objetivo, en su lugar estaría el "pago oportuno".	
<p>i) En caso de realizar los ajustes de propuestos en el problema y objetivo, definir la PP como "Población derechohabiente susceptible de recibir una pensión al amparo de la Ley del Seguro Social de 1973", la PO "Población derechohabiente que cumple con los requisitos para recibir una pensión al amparo de la Ley del Seguro Social de 1973" y la PA "Población derechohabiente que recibe el pago de una pensión al amparo de la Ley del Seguro Social de 1973" ii) Independientemente del cambio en las definiciones, analizar la factibilidad de cuantificar a la PP como aquellas personas aseguradas y sus beneficiarias que cotizaron al menos un día antes del 1 de julio de 1997 y continúan con vida y a la PO como un subconjunto de la población potencial, que cumple con los requisitos para recibir una pensión.</p>	Sí	<p>Se acepta parcialmente recomendación.</p> <p>Por parte de prestaciones económicas no es posible definir las poblaciones conforme se propone, dado que se requiere la participación de la DIR para que proporcione, conforme a modalidades, si se puede contar con la desagregación de esta forma y así poder tener los datos para poder cuantificar las poblaciones conforme se recomienda. Acotando que, las cuantificaciones de estas serán valoradas con la DIR para ver la pertinencia al tener la información desagregada para poder cuantificarla.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización del diagnóstico del Pp.</li> </ul>
<p>Para la dimensión i) Mantener el indicador actual "Porcentaje de trámites atendidos oportunamente de las pensiones nuevas" homologando la unidad de análisis "solicitudes de pensión" en método de cálculo y definición de la FID; conservar el indicador de gestión actual "Porcentaje de solicitudes de pensión concluidas" haciendo consistente también su unidad de análisis "pensiones concluidas" en su FID; valorar la incorporación de un indicador ascendente de gestión "Porcentaje de trámites de pensión atendidos que cuentan con más de una solicitud" que mida la efectividad en el proceso de atención de solicitudes de pensión en el Instituto y la accesibilidad al trámite de pensión en consonancia con el objetivo central del Pp J001 propuesto e; incorporar un indicador de gestión con sentido ascendente "Porcentaje de nuevos pensionados que cuentan con un nivel de satisfacción "bueno" o "muy bueno" respecto del trámite de pensión (orientación, accesibilidad, tiempo de respuesta, requisitos administrativos).</p> <p>Para la dimensión ii) Continuar con el indicador de gestión actual "Porcentaje de efectividad en los depósitos bancarios para la nómina de pensionados que cobran por acreditamiento en cuenta bancaria"; considerar la incorporación de un</p>	Sí	<p>Se acepta parcialmente la recomendación.</p> <p>Se considera adecuado llevar a cabo, a través del <i>call center</i>, una campaña (que se traduciría en un indicador) que sirva para medir el nivel de satisfacción con respecto a la orientación, accesibilidad tiempo de respuesta, requisitos administrativos y pago de pensión y considerar realizarlo presencialmente cuando se finalice el trámite de pensión en ventanilla, o a través de alguna aplicación informática.</p> <p>Respecto a los indicadores utilizados actualmente, se revisarán sus elementos a fin de identificar los aspectos que puedan mejorarse.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización del ISD del Pp.</li> </ul>



Recomendación/ Hallazgo	Estatus	Justificación de la aceptación o rechazo	ASM
<p>indicador de gestión “Días hábiles promedio transcurridos entre la defunción de un beneficiario y la cancelación de su pago de pensión” para medir la cabalidad en el pago conforme al objetivo central propuesto y analizar la inclusión de un “Porcentaje de pensionados fallecidos que recibieron un pago después de su defunción” para el mismo fin.</p>			
<p>Institucionalizar el Plan estratégico de la DPES -o un plan específico del J001- y generar indicadores que permitan medir el avance de los objetivos.</p>	<p>No</p>	<p>No se acepta la recomendación, derivado a que no se considera viable realizar un documento exclusivo de cada programa.</p> <p>Lo anterior, debido a que ya se tiene un plan estratégico de la DPES, que es un documento rector que contiene proyectos de mejora para el otorgamiento de las pensiones tanto Ley 1973, como Ley 199, y este se encuentra alineado al PIIMSS, conservando su carácter de institucional.</p> <p>Asimismo, el otorgamiento de las pensiones está sujeto a la Ley del Seguro Social, siendo prioridad la atención y cumplimiento de esta, ante la solicitud y tramite de pensión. Por lo que, el pago de las pensiones se realiza por derecho a los trabajadores que cumplieron los requisitos correspondientes y que solicitan su pensión.</p> <p>Por otra parte, no es factible contar con precisión con el número de asegurados que requerirán solicitar una pensión en un año determinado, ya que incluso cuando una persona cumple con los requisitos establecidos en la Ley del Seguro Social para el otorgamiento de una pensión, ésta puede seguir cotizando el tiempo que considere o su salud le permita continuar laborando. De este modo, el cumplimiento de la edad y semanas cotizadas no son un factor que indiquen que en ese momento la persona asegurada acudirá a solicitar una pensión. De igual forma para las pensiones derivadas del fallecimiento de una persona asegurada, no está fija una</p>	



Recomendación/ Hallazgo	Estatus	Justificación de la aceptación o rechazo	ASM
		temporalidad para solicitar la pensión una vez fallecido el asegurado; asimismo, la solicitud de pensiones puede verse afectada por distritos contextos como una reforma a la Ley o una pandemia como la de COVID-19, modificando la necesidad de solicitar una pensión.	
<p>Valorar la pertinencia de generar o formalizar un documento rector de los Programas de Trabajo para cada ejercicio fiscal, determinando temporalidad y características de su integración, revisión o actualización y diseñando métricas para medir su avance.</p>	<p>No</p>	<p>No se acepta la recomendación.</p> <p>Lo anterior, debido a que ya se tiene un plan estratégico de la DPES, que es un documento rector que contiene proyectos de mejora para el otorgamiento de las pensiones tanto Ley 1973, como Ley 1997, y este se encuentra alineado al PIIMSS, conservando su carácter de institucional.</p> <p>Asimismo, el otorgamiento de las pensiones está sujeto a la Ley del Seguro Social, siendo prioridad la atención y cumplimiento de esta, ante la solicitud y trámite de pensión. Por lo que, el pago de las pensiones se realiza por derecho a los trabajadores que cumplieron los requisitos correspondientes y que solicitan su pensión.</p> <p>Por otra parte, no es factible contar con precisión con el número de asegurados que requerirán solicitar una pensión en un año determinado, ya que incluso cuando una persona cumple con los requisitos establecidos en la Ley del Seguro Social para el otorgamiento de una pensión, ésta puede seguir cotizando el tiempo que considere o su salud le permita continuar laborando. De este modo, el cumplimiento de la edad y semanas cotizadas no son un factor que indiquen que en ese momento la persona asegurada acudirá a solicitar una pensión. De igual forma para las pensiones derivadas del fallecimiento de una persona asegurada, no está fija una temporalidad para solicitar la pensión una vez fallecido el asegurado; asimismo, la solicitud</p>	



Recomendación/ Hallazgo	Estatus	Justificación de la aceptación o rechazo	ASM
		de pensiones puede verse afectada por distritos contextos como una reforma a la Ley o una pandemia como la de COVID-19, modificando la necesidad de solicitar una pensión.	
<p>Utilizar el análisis y hallazgos de la evaluación de consistencia y resultados actual como punto de partida para mejoras en el diseño, seguimiento, resultados y mejora continua del Pp. Además: i) realizar una evaluación de procesos para valorar la eficiencia en la gestión operativa y ii) implementar una evaluación sobre la satisfacción de la población atendida.</p>	Sí	<p>Se acepta parcialmente la recomendación.</p> <p>Se utilizarán los resultados obtenidos en la ECyR para mejorar el diseño, seguimiento, resultados y mejora continua del Pp; lo que se verá reflejado en la actualización y adecuación de los elementos de diseño del Pp. Asimismo, se considera importante implementar alguna acción para medir la satisfacción de la población atendida mediante un indicador de satisfacción.</p> <p>No obstante, para la elaboración de una evaluación de procesos y una específica de satisfacción, se requiere una gran cantidad de esfuerzos en tiempo, por lo que ésta no es factible de realizarse, por lo menos en el corto plazo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización del diagnóstico del Pp.</li> <li>Actualización del ISD del Pp.</li> </ul>
<p>Documentar las acciones que llevan a cabo las áreas operativas para generar, integrar y validar las estadísticas que se obtienen para numeradores y denominadores de los indicadores de desempeño del Programa.</p>	Sí	<p>Se acepta la recomendación.</p> <p>Se solicitará a la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT) una vista a las bases productivas, para validar que la información que se encuentra en los sistemas se traspase a las fuentes de datos que se utilizan actualmente. Esto permitirá atender la recomendación y área de oportunidad detectada por los evaluadores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Integración de las estadísticas de las áreas operativas para validar la información de numeradores y denominadores de los indicadores del Pp.</li> </ul>
<p>Llevar a cabo un estudio actuarial enfocado en la caracterización y cuantificación de poblaciones del Pp por tipo de pensión conforme a la LSS73 y que contemple las necesidades financieras en el mediano y largo plazo para hacer frente al compromiso presupuestario creciente en el pago de pensiones a cargo del Gobierno Federal.</p>	No	<p>No se acepta la recomendación.</p> <p>Lo anterior, debido a que operativamente no es factible separar las poblaciones, dado que se identifica el régimen pensionario una vez que se solicita la pensión, pues hasta ese momento es cuando se tiene información respecto al régimen a que tiene derecho o elige en caso de tener derecho a elección de régimen.</p> <p>Asimismo, el otorgamiento de las pensiones está sujeto a la Ley del</p>	



Recomendación/ Hallazgo	Estatus	Justificación de la aceptación o rechazo	ASM
		Seguro Social, siendo prioridad la atención y cumplimiento de esta, ante la solicitud y tramite de pensión. Por lo que, el pago de las pensiones se realiza por derecho a los trabajadores que cumplieron los requisitos correspondientes y que solicitan su pensión.	
<p>Con base en las propuestas de modificación y actualización en la definición de las poblaciones del Pp, llevar a cabo un estudio actuarial para sus cuantificaciones en el mediano y largo plazo, considerando factores como esperanza de vida, crecimiento inflacionario, evolución del importe promedio de pensión, así como estimaciones del presupuesto requerido por el Gobierno Federal.</p>	No	<p>No se acepta la recomendación. Lo anterior, debido a que operativamente no es factible separar las poblaciones, dado que se identifica el régimen pensionario una vez que se solicita la pensión, pues hasta ese momento es cuando se tiene información respecto al régimen a que tiene derecho o elige en caso de tener derecho a elección de régimen.</p> <p>Asimismo, el otorgamiento de las pensiones está sujeto a la Ley del Seguro Social, siendo prioridad la atención y cumplimiento de esta, ante la solicitud y tramite de pensión. Por lo que, el pago de las pensiones se realiza por derecho a los trabajadores que cumplieron los requisitos correspondientes y que solicitan su pensión.</p>	
<p>Considerar como elemento de la evaluación de procesos del Pp la valoración de la eficiencia en la atención de las solicitudes, la pertinencia de continuar con la digitalización del trámite para todos los tipos de pensión y la simplificación administrativa, a la vez que se robustecen los mecanismos de verificación y validación que garanticen el correcto otorgamiento y pago de las pensiones.</p>	Sí	<p>Se acepta la recomendación. Aunque, como se mencionó anteriormente, una evaluación de procesos al programa no es factible de realizar por lo menos en el corto plazo, para el transcurso de 2023 se tiene considerada la integración en Mi Pensión Digital de los trámites de pensiones de Invalidez y Riesgos de Trabajo y se trabajará en conjunto con otras coordinaciones para garantizar que todas las pensiones se otorguen correctamente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorporación de la digitalización del trámite de solicitud de pensión por Invalidez y Riesgos de Trabajo en la aplicación "Mi Pensión Digital".</li> </ul>
<p>Debido a la diversidad de portales públicos para acceder a la información del Pp y para mayor facilidad del público en general, se considera que en el portal principal de pensiones podrían referenciarse todas las demás opciones de consulta disponibles asociadas con pensiones y con el Pp J001. Asimismo, se sugiere crear una guía para el</p>	Sí	<p>Se acepta la recomendación. Se considera viable realizar la recomendación para facilitar que los derechohabientes y el público en general cuenten con la información correspondiente al programa de forma clara y sencilla mediante:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unificación de consultas en la sección de pensiones del Portal del IMSS.</li> <li>• Elaboración de Guía para la</li> </ul>



Recomendación/ Hallazgo	Estatus	Justificación de la aceptación o rechazo	ASM
solicitante de pensión que oriente a los derechohabientes durante el proceso, considerando los diferentes resultados posibles.		<ol style="list-style-type: none"> <li>Referenciar todas las opciones de consulta en el portal principal de pensiones para evitar confusión entre los derechohabientes y público en general.</li> <li>Elaborar guía para el solicitante de pensión de tal manera que incluya las condiciones, requisitos documentales y descripción del proceso del trámite de pensión.</li> </ol>	persona solicitante de pensión.
Incorporar un análisis cuantitativo de las problemáticas de uso de sistemas o soluciones tecnológicas que permita dimensionar el impacto y priorizar su atención.	Sí	<p>Se acepta la recomendación.</p> <p>Se considera relevante contar con un análisis de las problemáticas más frecuentes en el uso de sistemas para implementar soluciones que permitan su atención.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generación de estadísticas de la Mesa de Servicios Tecnológicos para identificar las principales problemáticas y las soluciones para su atención.</li> </ul>
Diseñar e implementar un instrumento que mida el grado de satisfacción por parte de las personas solicitantes de pensiones con la gestión del trámite y de las personas que reciban un pago de pensión. Es deseable que el instrumento: i) se incorpore como parte del proceso de trámite de las solicitudes de pensión; ii) se defina su alcance, características, medios de recolección y análisis.	Sí	<p>Se acepta la recomendación.</p> <p>Se considera importante implementar alguna acción para medir la satisfacción de la población atendida respecto a los trámites, tiempos y pagos de su pensión.</p> <p>Por lo anterior, se considera adecuado y factible llevar a cabo, a través del <i>Call Center</i>, una campaña que permita captar el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Pp J001 con respecto a la orientación brindada, accesibilidad tiempo de respuesta, requisitos administrativos y pago de pensión, que se traducirá en la incorporación de un indicador de satisfacción de la población atendida al finalizar el trámite.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización del ISD del Pp.</li> </ul>
Considerar la incorporación y actualización de los indicadores propuestos en las preguntas 9 y 10 mediante los cuales se podrá realizar una valoración integral del desempeño en las dos dimensiones del actuar del Pp: i) el otorgamiento de pensiones y ii) la administración en el pago de pensiones.	Sí	<p>Se acepta parcialmente la recomendación.</p> <p>Se considera adecuado implementar un indicador de satisfacción de la población atendida.</p> <p>Respecto a la incorporación de otros indicadores de resultados, se analizará la factibilidad de implementarlos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización del ISD del Pp.</li> </ul>

### Fuentes de información utilizadas



Evaluación de Consistencia y Resultados del PP J001 “Pensiones en curso de pago Ley 1973”, mandatada en el Numeral 43, Anexo 1b del Programa Anual de Evaluación de los Programas Presupuestarios y Políticas Públicas de la Administración Pública Federal para el Ejercicio Fiscal 2022 (PAE 2022); realizada y concluida en el ejercicio fiscal 2022.

### Unidad(es) Responsable(s) que participaron en la elaboración de la PI-ASM

	Unidad Responsable	Nombre(s) de la persona(s) servidora(s) pública(s)
1	División de Análisis y Procesamiento de Información de Prestaciones Económicas y Salud en el Trabajo (Unidad Responsable de J001, J002 y J004)	Waldo Ivan Vieyra Romero Maria Patricia Castillo Cervantes Alejandro Bernardino Sánchez Hernández Stephanie González Sánchez Vicente Heras Moralez
2	División de Pensiones	María Laura Josefina Gutiérrez Vera
3	División Normativa de Prestaciones Económicas	Cristian Roberto Esquivel Murcia