Gobierno de México

ISSSTE
INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO

ASISSSTE

Transformación Digital para la Atención al Derechohabiente

2025 Año de La Mujer Indígena

LAS MÁS INNOVADORAS

Las Más Innovadoras
Sector Público
Ranking 2024 Netmedia

Antecedentes

LAS MÁS INNOVADORAS

- Anteriormente, los derechohabientes del ISSSTE solo contaba con un canal de comunicación para agendar citas médicas de primer nivel, denominado ISSSTEtel.
- La cobertura apenas alcanzaba las 200 unidades médicas, y sólo se se permitía agendar con 5 días de anticipación.
- Esto generaba molestias y quejas, ya que los derechohabientes tenian que acudir primordialmente de forma presencial a agendar una cita.

ASISSSTE

LAS MÁS INNOVADORAS

- App ASISSSTE
- Portal ASISSSTE asissste.issste.gob.mx
- Línea ASISSSTE 40001000
- Unidad médica
- Whats app ASISSSTE*

En 2021, posterior a la pandemia, surge la estrategia omnicanal **ASISSSTE** que integra distintas tecnologías para acercar las 21 prestaciones y servicios que brinda el ISSSTE a sus Derechohabientes, Beneficiaros y Pensionados

9 millones de usuarios

ASISSSTE

LAS MÁS INNOVADORAS

INNOVACIÓN ASISSSTE

- **Onicanalidad:** La estrategia ASISSSTE permite a los derechohabientes del ISSSTE accesar a prestaciones **Económicas y Sociales y servicios de Salud**, adaptándose a las necesidades y preferencias de los usuarios, mejorando significativamente su experiencia.

- **Centralización:** ASISSSTE **centraliza el agendamiento** de citas médicas y administrativas programadas.

- **Accesibilidad:** ASSSISTE incrementó su cobertura al 100% de unidades que brindan atención de primer nivel, **600 unidades médicas**, se incorporó la cita administrativa en las **35 oficinas de representación** distribuidas en todo el país.

ASISSSTE

ASISSSTE SALUD

Programación de cita médica de primer nivel de atención con 15 días de anticipación.

- Medicina Familiar
- Odontología
- Geriatría
- MIDE
- Nutrición
- Salud Reproductiva
- Sicología
- Receta resurtible
- Mastografía

CITAS PROGRAMADAS
2,067,132

CITAS PROGRAMADAS EN ABRIL
383,711

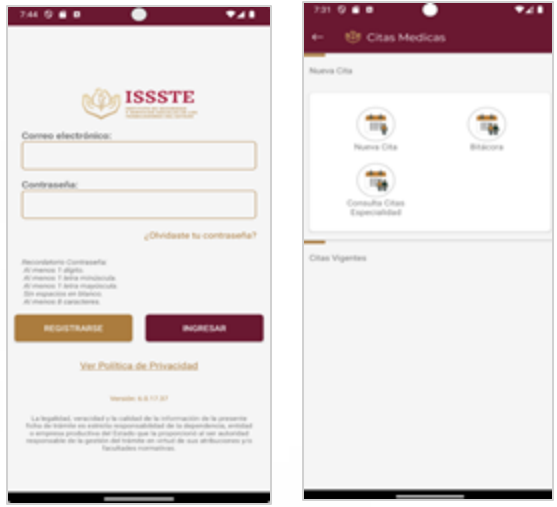
CITAS PROGRAMADAS EN PROMEDIO DIARIAS
41,326

ASISSSTE

LAS MÁS INNOVADORAS

BENEFICIOS ASISSSTE SALUD

- **Reducir tiempo de espera** en las Unidades Médicas.
- **Incrementar** la **oferta** de citas.
- **Recordatorios automáticos,** mensajes de texto



App ASISSSTE
con el trámite de Citas Médicas

Portal ASSSISTE

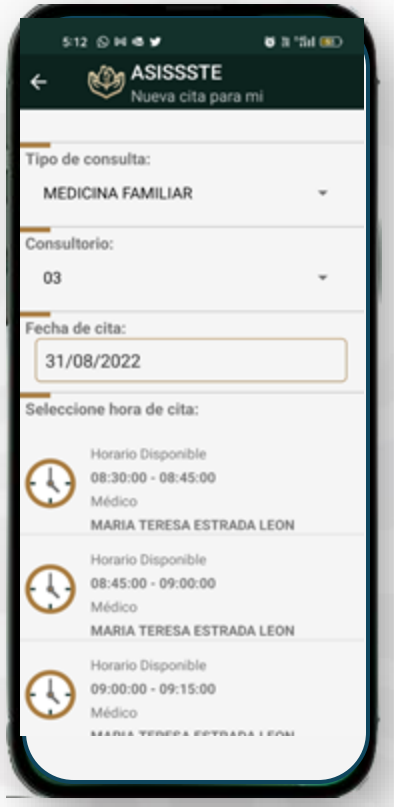
ASISSSTE

LAS MÁS INNOVADORAS

APP ASISSSTE

Tus servicios en la palma de tu mano

Busca la app **ASISSSTE MÓVIL** en las tiendas de aplicaciones **App Store o Play Store**
o agrega a tus contactos el número **554000-1000** y comunícate con nosotros vía **WhatsApp**



AGENDA TU CITA
Agenda tu cita médica vía chat.

CONSULTA TU CITA
Consulta la fecha y hora en la que tu cita ha quedado programada.

CANCELA TU CITA
Puedes cancelar tu cita en cualquier momento que se requiera.

180,215 usuarios registrados en la App ASISSSTE.

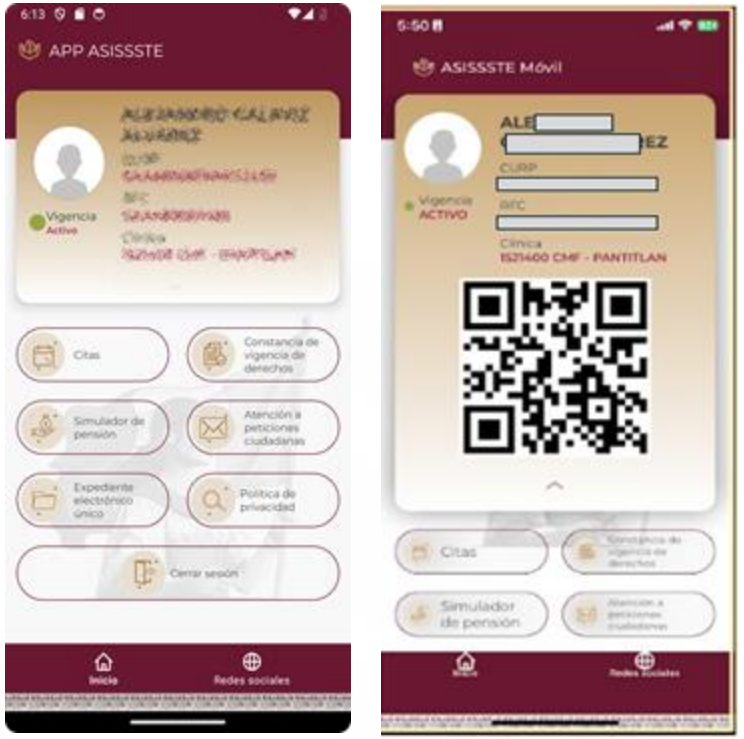
ASISSSTE

APP ASISSSTE

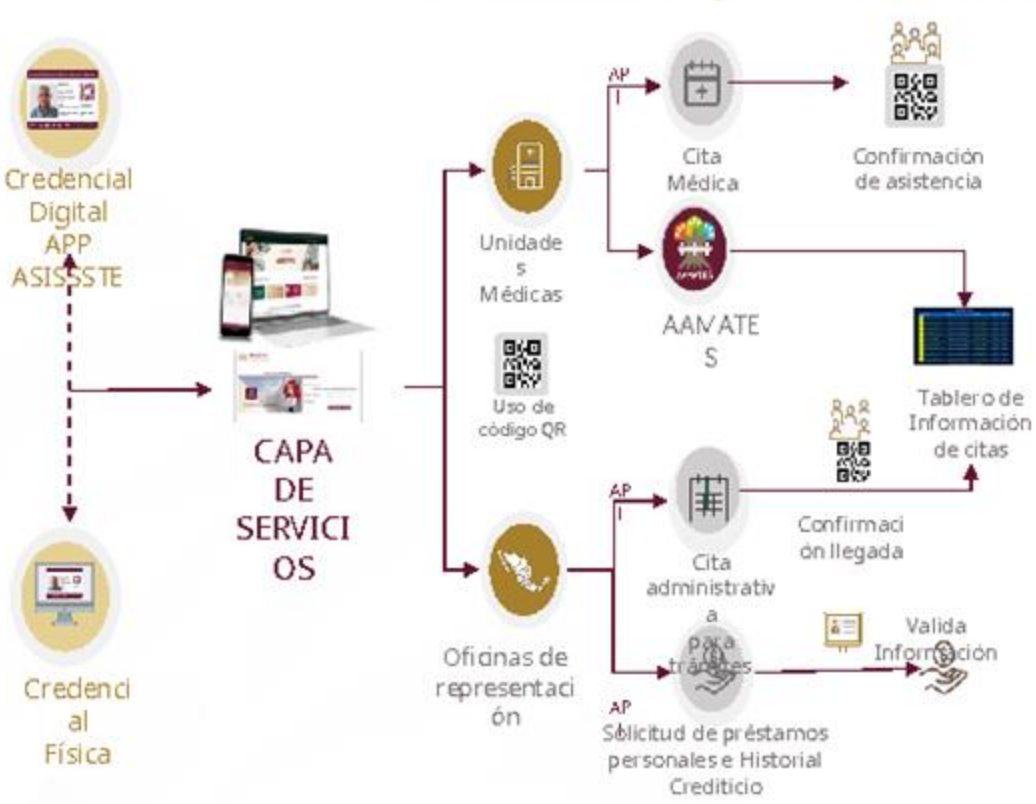
LAS MÁS INNOVADORAS

La app **ASISSSTE** integra nuevos servicios, actualmente permite realizar trámites digitales fácil y rápidamente

- Credencial Digital
- Cita médica
- Constancia de vigencia de derechos
- Expediente electrónico único
- Buzón (atención a peticiones ciudadanas)
- Simulador de pensión



Credencial Digital / Física



BENEFICIOS

- Garantizar un acceso más eficiente y controlado en los trámites ante el Instituto
- Base de Datos Unica de Derechohabientes
- Seguridad en la autenticación con diferentes factores de verificación

MÓDULOS POR INSTALAR

Cada módulo contará con un lector y una cámara para la captura de la fotografía y la verificación de la información.

Otorgamiento de Crédito	541
Pensiones	250
Afiliación y Vigencia	668
Total	**1,459**

ASISSSTE

LAS MÁS INNOVADORAS

ASISSSTE ECONÓMICAS

- **Disponible en el Portal ASISSSTE,** cuenta con un simulador de crédito personal, consulta de resultados.
- **Orientación** para el **Otorgamiento de Crédito** mediante el centro de contacto telefónico y WhatsApp.
- **Programación de citas** para el **Otorgamiento de Crédito** a los derechohabientes y pensionados sorteados con un crédito preautorizado.

ASISSSTE

LAS MÁS INNOVADORAS

Captura:
Ciudadano
Derechohabiente
Beneficiario
Pensionado
Familiar

Medios de captación:
1. ASISSSTE portal
2. ASISSSTE app

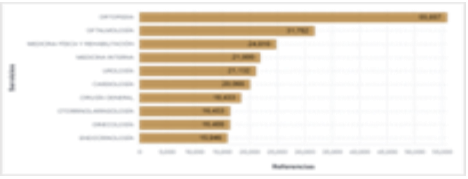
Aplicación:
Buzón Virtual para la Atención a Peticiones Ciudadanas (**SAPUSPSI**)

ASISSSTE 360

Reportes:
- Por tipo de opinión
- Por tipo de opinión más ejercida
- Por representación

Reportes:
- Por módulo de captación: Opiniones, Peticiones, Redes Sociales, ISSSTETEL
- Filtrado por fecha de captura, fecha hechos, tipo de opinión, UPS, Delegación, etc.

Reporte:
- Tipo sábana preguntas y respuestas
- Filtrado por fecha, encuesta, representación, unidad, etc.



DATALAKE

PROYECTO ASISSSTE 360	FECHA TERMINO
EN PROCESO DE DESARROLLO	MAYO 2025

Alcance 1º Nivel de atención 2º Nivel de atención 3º Nivel de atención

ASISSSTE

LAS MÁS INNOVADORAS

SIGUIENTES PASOS

- Automatizar la programación de citas vía **WhatsApp CHATBOT**.

- Uso de un Agente Virtual para la programación de citas **VOICEBOT**.

- **ASISSSTE 360** para la toma de decisiones y seguimiento de la satisfacción del servicio.

- **Digitalización** del trámite de préstamos personales
  En fase de planeación

2022
Inicio Operación

2025
Año de
La Mujer
Indígena

Gracias

Alejandra Fernández Vélez

LAS MÁS INNOVADORAS

Las Más Innovadoras
Sector Público
Ranking 2024 Netmedia

Gobierno de México

ISSSTE
INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO