



AD-ASAAI-005-2022

31 de enero de 2022

Licenciado

Gustavo Picado Chacón, gerente

GERENCIA FINANCIERA - 1103

Licenciado

Alfredo Vindas Evans, director

DIRECCIÓN CENTRAL DE SUCURSALES - 1201

Licenciada

Xiomara Poyser Watson, directora

DIRECCIÓN REGIONAL HUETAR NORTE SUCURSALES - 1301

Licenciado

Luis Mario Carvajal Torres, director

DIRECCIÓN REGIONAL CHOROTEGA SUCURSALES - 1401

Licenciada

Maylen Herrera Araya, directora

DIRECCIÓN REGIONAL HUETAR ATLÁNTICA SUCURSALES - 1501

Licenciado

Olman Arturo Mora Valverde, director

DIRECCIÓN REGIONAL BRUNCA SUCURSALES - 1601

Estimados señores(as):

ASUNTO: Oficio de Advertencia referente a la atención de usuarios que realizan llamadas telefónicas a las sucursales.

En cumplimiento de las actividades preventivas consignadas en el Plan Anual Operativo de esta Auditoría para el período 2022 y con fundamento en los artículos 21 y 22 de la Ley General de Control Interno, se informa lo evidenciado con respecto a la atención de usuarios que realizan llamadas telefónicas a las sucursales de la institución en busca de información o gestionar algún trámite administrativo; lo anterior, a fin de que sea valorado para la toma de decisiones y acciones que competen a esa Administración Activa.



Esta Auditoría ha recibido quejas de usuarios que acceden a los servicios administrativos que brindan las sucursales, específicamente lo relacionado con la atención de las llamadas que realizan para obtener orientación o efectuar consultas sobre la gestión y trámite de incapacidades. En ese sentido, este Órgano de Control y Fiscalización comprobó tal situación el 24 de enero de 2022, realizando llamadas telefónicas a 10 sucursales adscritas a las Direcciones Regionales de Sucursales Huetar Norte y Central, y Oficinas Centrales, dando como resultado que, en ninguno de los 10 casos, contestaron la llamada telefónica realizada; además, la comunicación no fue trasladada a algún funcionario para que atendiera el requerimiento.

La Ley 8239 sobre los Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados señala la obligación de que, tales entidades, brinden un trato digno, diligente y eficiente a la persona usuaria.

El Protocolo de Atención a la Persona Usuaria, en el capítulo 2 sobre Comunicación Interpersonal, establece lo siguiente:

“2.3 Comunicación telefónica

Se debe comprender que la atención telefónica tiene gran relevancia en la formación de la imagen institucional, pues es uno de los medios habituales de contacto entre el establecimiento y el público. A continuación, algunas pautas para una correcta atención telefónica:

- *Conteste antes del tercer timbre.*
- *Salude.*
- *Identifique la unidad para la que trabaja.*
- *Preséntese.*
- *Ofrezca ayuda.*
- *Salude con “Buenos días, buenas tardes, buenas noches”.*
- *Escuche la solicitud.*
- *Sea respetuoso y cortés con la persona usuaria.*
- *No emplee frases como: “mae”, “mi reina”, “ma”, “pa”, “mi amor”, “princesa”, “abuelo (a)”, “mita”, “negrito (a)”, “mi chiquito (a)”, u otros calificativos para referirse a la persona usuaria. Lo correcto es decir “señora, señor”.*
- *Si conoce el nombre de la persona, acompañe el nombre con la palabra “don o doña”.*
- *Demuestre su interés en lo que le están diciendo.*
- *Concrétese en el tema que le plantean. Ejemplo: • Buenos días!, • Dirección de Comunicación Organizacional. • ¿En qué le puedo servir? (no es correcto decir “¿qué desea?” o “¿en qué le puedo ayudar?”).*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: auditoria_interna@ccss.sa.cr

En muchas ocasiones se cree que la calidad es sinónimo de algo costoso, lujoso y novedoso, o de grandes instalaciones y equipo sofisticado; realmente, esta se logra cuando se aplican las normas, procedimientos, protocolos y técnicas que satisfagan al usuario. Por lo tanto, podemos decir que la percepción de las personas es la que determina la calidad y la excelencia del servicio. En el caso específico de la CCSS, institución que todos los días está en la mira de la comunidad nacional, la calidad del servicio que brinda a sus clientes (externos e internos) juega un papel preponderante en la imagen institucional, la cual se percibe en todos los sectores de la sociedad costarricense.

En virtud de lo expuesto, esta Auditoría previene y advierte, a esa Gerencia, de las situaciones indicadas en el presente oficio, con el propósito de que se adopten las medidas que correspondan, minimizar los riesgos identificados y atender a los usuarios de los servicios con diligencia, cortesía y calidez, en apego a los valores institucionales y normativa aplicable.

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA

Lic. Olger Sánchez Carrillo
Auditor

OSC/RJS/ANP/GAP/VHRM/lbc

C. Auditoría

Referencia: ID-69391