Ciudad de México, martes 22 de noviembre de 2022

No. 605/2022

**BOLETÍN DE PRENSA**

**Capacitación al 100 por ciento del personal de atención al derechohabiente del IMSS ha permitido reducir quejas y otorgar un mejor trato: Zoé Robledo**

* **El director general del Seguro Social informó que durante 2022 se han registrado más de 6 millones de gestiones en apoyo a la derechohabiencia.**
* **Durante el 45 aniversario del Día del Personal TAOD, señaló que Identidad IMSS tiene como objetivo capacitar al personal del Instituto para brindar un buen trato.**
* **A lo largo de casi 80 años de historia del Seguro Social, hombres y mujeres han dedicado su vida al servicio de los demás.**

El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) logró certificar al 100 por ciento del Personal Técnico en Atención y Orientación al Derechohabiente (TAOD) en todo el país a través del Consejo de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER), en el Estándar de Competencia 1268 “Atención al Usuario Basada en la Cultura del Buen Trato”, lo cual ha permitido reducir las quejas y otorgar un mejor trato a la derechohabiencia.

En el marco de la Ceremonia del 45 aniversario del Día del Personal TAOD, el director general del IMSS, Zoé Robledo, señaló que se trabaja con el Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social (SNTSS) a través del programa Identidad IMSS para que se trate bien a las personas y se capacite a personal del Instituto en materia de derechos humanos, perspectiva de género, cultura laboral y responsabilidad administrativa.

Durante el evento realizado en la Unidad de Congresos del Centro Médico Nacional Siglo XXI, informó que durante 2022 se han registrado 6 millones 23 mil 876 gestiones en apoyo a la derechohabiencia, atenciones de quejas que se han traducido en usuarios satisfechos de que la institución tomara en cuenta sus preocupaciones o necesidades.

Indicó que este dato representa 51 por ciento más de gestiones en comparación con 2019. Además, se tuvo una disminución del 16.6 por ciento en quejas de servicio en 2022 comparado a 2019, de 37 mil 573 a 31 mil 320; y una disminución de 35.2 por ciento en quejas de maltrato en 2022 respecto a 2019, de 13 mil 448 a 8 mil 716.

Zoé Robledo agregó que el IMSS es la institución que logró atender el 100 por ciento de las peticiones que llegan al área de atención ciudadana de la Presidencia de México, esfuerzo que se concretó gracias a la titular de la Unidad de Atención a la Derechohabiencia (UAD), Gabriela Paredes Orozco, y a su equipo de trabajo, a quienes reconoció su compromiso.

Zoé Robledo refirió que las más de mil 750 Técnicas y Técnicos en Atención y Orientación al Derechohabiente en los mil 28 módulos en todo el país, representan dignamente 45 años de historia “la mejor cara del Seguro Social”.

A lo largo de los casi 80 años de historia del Seguro Social, hombres y mujeres han dedicado su vida al servicio de los demás y, también han pensado cómo mejorar y resolver las dificultades para siempre poder pensar el futuro del IMSS de manera positiva.

En su mensaje, la titular de la UAD del IMSS, Gabriela Paredes Orozco, señaló que desde hace dos años el personal TAOD trabaja en los ejes que el director general denominó las cuatro T del Seguro Social: tiempo, transparencia, territorio y trato.

Afirmó que la labor permite informar a familiares, brindarles acompañamiento, mitigar la incertidumbre y atender de manera satisfactoria, “porque gracias al trabajo que ustedes hacen, podemos fortalecer la imagen de nuestro querido Instituto”.

Agregó que todas las y los Técnicos cuentan con certificación profesional y registran todos los días en el Sistema de Atención a la Derechohabiencia más de 28 mil peticiones, cada una con trazabilidad “que nos permite brindar información estratégica”.

En su intervención, el secretario general del SNTSS, doctor Arturo Olivares Cerda, destacó que la orientación oportuna y precisa que brinda el personal TAOD es el inicio de un eslabón que busca curar de la mejor manera a una enferma o enfermo.

“Su oportuna intervención también ha servido para reducir sustancialmente el número de quejas, lo que sin duda es señal de que el IMSS cada vez está más cerca de sus afiliados”.

Por su parte, el director de Operación y Evaluación, Javier Guerrero García, destacó la importancia de las y los TAOD en la estrategia de transformación del IMSS, ya que con su labor construyen una visión humana de la atención y relación entre la derechohabiencia y la institución.

Recordó el papel que este personal jugó en distintos momentos del Instituto, con las pandemias de Influenza en 2009, y recientemente en la de COVID-19. “Fue una ventana muy importante para el Instituto en la atención a la derechohabiencia en momentos críticos nunca vividos”.

A su vez, la Técnica en Atención y Orientación al Derechohabiente, María Concepción Hernández, expresó que en su mensaje de bienvenida, la Técnica en Atención y Orientación al Derechohabiente, María Concepción Hernández Agüero, resaltó que en esta la labor se requiere entrega, dedicación, empatía, compromiso y profesionalismo, por eso el IMSS prepara y capacita a su personal para que dé una atención de calidad y calidez a la derechohabiencia.

**---o0o---**