



BOLETÍN DE PRENSA

Ciudad de México, miércoles 12 de noviembre de 2025

No. 575/2025

IMSS anuncia nuevas Agentes de Trato Digno para la atención y gestión de la derechohabencia

- El director general del Seguro Social, Zoé Robledo, destacó que esta política institucional busca fortalecer la atención humana, empática y respetuosa hacia las y los derechohabientes en todas las unidades médicas y administrativas del país.
- El IMSS cuenta actualmente con 2 mil 041 Agentes de Trato Digno distribuidos en mil 083 módulos en 948 unidades del país

El director general del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), Zoé Robledo, anunció el lanzamiento de las agentes de Trato Digno, una política institucional que busca fortalecer la atención humana, empática y respetuosa hacia las y los derechohabientes en todas las unidades médicas y administrativas del país.

Durante la Ceremonia conmemorativa por el 48 aniversario del Día del Personal TAOD, que se llevó a cabo en la Unidad de Congresos del Centro Médico Nacional (CMN) Siglo XXI, el titular del Seguro Social subrayó que esta nueva etapa representa una evolución en la forma de atender a la derechohabencia: poner a la persona al centro antes que al sistema o al procedimiento, con una filosofía basada en la empatía, la escucha activa y el respeto.

Destacó que el IMSS cuenta actualmente con 2 mil 041 Agentes de Trato Digno distribuidos en mil 083 módulos en 948 unidades del país, quienes seguirán creciendo en número y capacitación para llegar también a nuevos hospitales e inmuebles del Instituto; dijo que esta labor ha permitido que las quejas por maltrato disminuyan 86 por ciento en los últimos cinco años, reflejo del compromiso de las y los trabajadores con una atención más humana.

Zoé Robledo dio a conocer que la estrategia incluye una nueva identidad visual -un chaleco color guinda, así como mascada y corbata-, decálogo de Trato Digno y un cartel institucional visible en todas las unidades con el mensaje: "Si tuviste una mala experiencia en tu atención en el IMSS, acércate. Tu Agente de Trato Digno está para escucharte, atenderte y apoyarte. El trato digno es un derecho de todas y de todos."

Además, se instalarán muros de Trato Digno para reconocer al personal ejemplar, así como un tablero virtual que permitirá monitorear en tiempo real los casos de buen trato y las áreas de oportunidad. La estrategia también incorpora capacitaciones en trato digno para todo el personal, incluyendo al personal de seguridad que brinda servicios en las instalaciones del Seguro Social.

El director general del IMSS enfatizó que la Presidenta de México, Claudia Sheinbaum Pardo, ha instruido al Instituto mantener la inversión, la contratación y el crecimiento con un enfoque esencial: el trato humano. Bajo





UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

esta directriz, el Instituto reafirma su compromiso con la atención de calidad, la confianza institucional y el humanismo mexicano como pilares del servicio público.

“Este es el tiempo de las mujeres y es el tiempo del humanismo mexicano y, sobre todo, el tiempo del Trato Digno”, indicó.

Por su parte, el director de Operación y Evaluación del IMSS, Javier Guerrero García, reconoció que la labor de las y los TAOD, ahora Agentes de Trato Digno, no es un proceso administrativo más sino una tarea de profundo sentido humano; resaltó que la función esencial de esta categoría va más allá de orientar y escuchar; implica gestionar, acompañar y coordinar acciones para atender de forma afectiva, efectiva y eficiente a los derechohabientes.

Destacó que en el marco de la **estrategia 2-30-100**, este personal ocupa un papel relevante en la mejora continua de la atención, lo que ha permitido identificar áreas de mejora, fortalecer la comunicación y proponer soluciones conjuntas que benefician la experiencia de atención en hospitales y unidades médicas del país.

Guerrero García hizo un llamado a las y los TAOD a mantener una actitud autocrítica y de mejora constante, fortalecer el trabajo en equipo, la empatía y la vocación de servicio. “El trato digno no sólo se predica, no sólo se dice, se ejerce, se practica en cada orientación, en cada gestión, en cada acompañamiento que realizan con profesionalismo, calidad y calidez”.

Por su parte, la titular de la Unidad de Atención a la Derechohabiencia, Gabriela Paredes Orozco, indicó que gracias al apoyo de la Dirección General del Instituto, el 84 por ciento del personal de estructura TAOD cuenta con estudios profesionales y el 100 por ciento está certificado en Buen Trato.

Destacó que desde 2023 se trabaja de forma continua en los dos procesos más importantes: la atención y la orientación. Agregó que el plan Más Gestión y Menos Quejas permitió que entre 2023 y 2024 se realizaran 1.7 millones de gestiones de derechohabientes como peticiones de medicamentos, citas médicas, informes, estudios de laboratorio, entre otros.

En representación del personal TAOD, la técnica en Atención y Orientación al Derechohabiente de Chihuahua, Dennise Atzyry Alvarado Juárez, destacó que desde su origen la categoría TAOD ha sido el corazón que impulsa el vínculo entre el Instituto y la derechohabiencia, como un puente que escucha, orienta y acompaña. “La participación y el compromiso institucional que nos caracterizan son hoy más necesarios que nunca, porque cada una y cada uno de nosotros representa la esperanza de un cambio real, un cambio basado en el trabajo, la honestidad y el amor por nuestra institución”, enfatizó.

Durante la ceremonia se entregaron 15 Reconocimientos a personal con 25 o más años de servicio, con la mayor productividad en la atención de gestiones en Unidades Médicas de Alta Especialidad (UMAE) y Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada (OOAD), al primer y segundo lugar del concurso de selección de representante de la categoría; además, Amalia Lezcana Rivas, de la Coordinación de Atención y Orientación a la Derechohabiencia en Tabasco, fue reconocida por 34 años de servicios como consultora.



Gobierno de
México



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL



UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Asistieron el presidente de la Comisión de Seguridad Social de la Cámara de Senadores, Alfonso Cepeda Salas; el secretario general del IMSS, Jorge Gaviño Ambriz; y la presidenta honoraria del Voluntariado IMSS, Alejandra Aburto; la directora de Incorporación y Recaudación, Luisa Obrador Garrido; la directora Jurídica, Norma Gabriela López Castañeda, entre otros.

---o0o---

LINK DE FOTOS

<https://drive.google.com/drive/folders/1UZfjco1BsZ9KsMIipGPFxGLGq7kuR0Uc?usp=sharing>

LINK DE VIDEO

<https://sendgb.com/HbI3hONKyju>



2025
Año de
**La Mujer
Indígena**