



**OFICIO**  
**PAIL-OF-140-2022/CCMLYdvp**  
Guatemala, 01 de marzo de 2022

Asunto: Recomendaciones del Informe "Verificación en la atención a los afiliados al seguro social por parte del Call Center 1522"

**Doctora**  
**Ana Marilyn Ortiz**  
**Gerente del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social**  
**Su despacho**



Reciba un cordial saludo de la Procuraduría de los Derechos Humanos, deseándole éxitos en sus actividades.

De forma respetuosa me permito informarle que, en el marco de las competencias constitucionales y legales del Procurador de los Derechos Humanos para la defensa de los derechos humanos y la supervisión de la administración pública, la Defensoría de las Personas Trabajadoras, realizó una verificación en la atención a los afiliados el seguro social por parte del Call Center 1522. En virtud de lo anterior le comparto las recomendaciones contenidas en el informe de la citada defensoría, para tenerse en consideración en las acciones que estime oportunas.

- a) Promover el monitoreo periódico en el Call Center (Centro de llamadas) 1522 del IGSS, encaminados a verificar que la atención brindada a los afiliados, afiliadas y asegurados sea de manera continua, oportuna, de calidad y con calidez.
- b) Asegurar los derechos humanos labores y de salud de las personas trabajadoras del Call Center (Centro de llamadas) 1522 del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.
- c) Promover capacitaciones periódicas al personal del Call Center (Centro de llamadas) 1522 del IGSS, a efecto de fortalecer sus capacidades y que los mismos brinden la información idónea y correcta a los afiliados y asegurados quienes requieren el servicio en el centro de llamadas 1522.

Es importante mencionar que estas recomendaciones se comparten en el marco de la función del Procurador de los Derechos Humanos de supervisar a la administración pública para promover el buen funcionamiento y la agilización de la gestión administrativa en materia de derechos humanos, para que sean tomadas en cuenta para el efectivo respeto y garantía de los derechos humanos. En los siguientes días, encontrará el informe completo en el portal web institucional en el siguiente enlace, en la sección de la Defensoría de las Personas Trabajadoras:

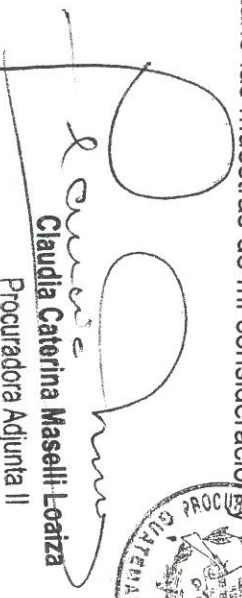
<https://www.pdh.org.gt/documentos/seccion-de-informes/supervision-y-monitoreo.html>.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para manifestarle las muestras de mi consideración estima.

Atentamente,



C.c. archivo

  
**Claudia Caterina Maselli-Loaiza**  
Procuradora Adjunta II

Procurador de los Derechos Humanos