

Asunto: Informe de Acción Específica
"Verificación en la atención a las personas afiliadas 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 a la administración pública, la Defensoría de las Personas Trabajadoras, realizó una verificación en la atención a las personas afiliadas al seguro social por parte del Call Center 1522 del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. 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 en el sentido de:

- a) Promover una constante supervisión del funcionamiento del Call Center (Centro de llamadas) 1522 del IGSS, para que se proporcione una adecuada orientación y atención a las personas afiliadas y aseguradas.
- b) Evaluar la situación del personal que se encuentra contratado para la atención del Call Center (Centro de llamadas) 1522 del IGSS, en lo referente a su tipo de contratación, en virtud que la mayoría de personas se encuentran bajo un tipo de contrato temporal o por servicios técnicos y no gozan de los servicios del mismo seguro social.
- c) Promover capacitaciones constantes al personal del Call Center (Centro de llamadas) 1522 del IGSS, para garantizar una debida atención a las personas afiliadas o beneficiarias del Seguro Social.

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 Personas Trabajadoras:

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

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

Atentamente,

C.c. archivo



Catalina Roquel Chay
Procuradora Adjunta I
Procurador de los Derechos Humanos
Guatemala, C.A.

