

DENUNCIAS

Comuníquese al teléfono directo: 2412-1200



Recuerda que eres parte de la
Seguridad Social y de ti depende
que los afiliados y derechohabientes reciban un buen servicio.



Brindar un buen servicio al afiliado

La atención al afiliado es un conjunto de actividades interrelacionadas que la institución realiza para que el afiliado obtenga servicios en el momento y lugar adecuado, es de vital importancia para conseguir la satisfacción del mismo. El Instituto encamina todos sus esfuerzos para la atención de sus afiliados y derechohabientes.

El Instituto está consciente de la importancia de brindar un buen servicio al afiliado, y lo impulsa a través de su elemento más importante, sus colaboradores. Para el cumplimiento de este propósito se presenta a continuación algunas pautas que te ayudarán a brindar un buen servicio al afiliado:

Sé amable: Lo primero que podemos y debemos hacer para brindar un buen servicio es ser amables, corteses y cordiales en todo momento y bajo cualquier circunstancia con todos y cada uno de nuestros afiliados y derechohabientes.

Demostrar buena actitud: Una de las cosas que los afiliados y derechohabientes más valoran es la actitud. Incluso, en caso de que cometamos algún error, un afiliado se enojará menos y hasta lo perdonará y olvidará si ve que nos hemos esforzado por remediarlo.

Atención con rapidez: Apenas el afiliado o derechohabiente haga ingreso a las instalaciones del Instituto acércate a él para atenderlo, luego atiende sus consultas, quejas o reclamos, toma sus inquietudes y bríndale su servicio con la mayor rapidez que te sea posible.

Resuelve las quejas: Una queja mal resuelta, significa un afiliado o derechohabiente insatisfecho. Hoy en día con la popularización de las redes sociales, si llega a ser publicada en estas, puede llegar a afectar la imagen de la Institución.

Brinda un trato personalizado: Es algo que los afiliados y derechohabientes aprecian mucho, debido a que los hace sentir únicos y especiales, además de poder ser atendidos con mayor rapidez es que se les brinde un trato personalizado.

Ofrece un ambiente agradable: Un ambiente agradable hace que el afiliado se sienta a gusto y así que existan más probabilidades de que se sienta satisfecho.

Ofrece comodidad: Un afiliado que se sienta cómodo está también un afiliado que se sienta como en su casa y así con más probabilidades de que esté satisfecho con nosotros.

Ofrece seguridad: Las medidas de seguridad no solo sirven para ser utilizadas en caso de que suceda alguna emergencia, sino también para que el afiliado esté consciente de estas y así se sienta seguro en todo momento.

Ofrece higiene: La higiene del local o de los colaboradores del instituto es uno de los factores que los afiliados más toman en cuenta al momento de evaluar el servicio brindado.

Sé flexible: Ser flexibles ante los requerimientos o dudas del afiliado, estar siempre dispuesto a aceptar cualquier requerimiento del afiliado, pero dando un "sí" que suene convincente sin mostrar ningún tipo de duda.

Sé sincero: Sé siempre sincero con el afiliado acerca del servicio; por ejemplo nunca le prometas entregarle un trámite en una determinada fecha si sabes que ello no va a ser posible.

Nunca apures: Escucha atentamente al afiliado y nunca lo interrumpas o cortes cuando te esté expresando alguna queja, y nunca le preguntes por el tiempo que piensa quedarse.

Nunca discutas: Algo peor que presionar o apurar a un afiliado es discutir con él, ya que al hacer ello el afiliado no solo quedará insatisfecho, sino que también hablará mal de nosotros a otros afiliados.



Taller:

Responsabilidades del personal de bodega y farmacia del IGSS



En el mes de septiembre del presente año, se realizó la actividad de sensibilización denominada: "Responsabilidades del personal de bodega y farmacia del IGSS", con personal de las diferentes unidades de los departamentos de Suchitepéquez, San Marcos, Retalhuleu, Alta Verapáz, Baja Verapáz, Chiquimula, Izabal, Jutiapa, Zacapa y Petén, realizado por el Departamento de Cambio Institucional de la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa, con el apoyo del Departamento de Capacitación y Desarrollo.

La finalidad del taller es fortalecer la normativa en el área de farmacia y bodega de las distintas unidades del Instituto dirigidos a jefes y encargados de bodega.





Personal de farmacia y bodega del Instituto en las distintas actividades realizadas durante el taller



SITA

Subgerencia de Integridad
y Transparencia Administrativa



CÓMO PRESENTAR SU DENUNCIA

Si tiene alguna inconformidad o denuncia por el servicio recibido en la Institución puede presentarla de la siguiente forma:



Puede presentar las denuncias en las siguientes modalidades:

| | | | |
|--|--|--|---|
|  <p>Oficinas Centrales</p> <p>Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa 7ª avenida 22-72 zona I, Centro Cívico.</p> |  <p>Teléfono Directo</p> <p>Teléfono directo 24121200</p> |  <p>Denuncias en Línea</p> <p>www.igssgt.org denuncias@igssgt.org</p> |  <p>BUZONES DE SUGERENCIAS:</p> <p>Ubicados en unidades médicas y Oficinas Centrales del IGSS</p> |
|--|--|--|---|

Su denuncia será estrictamente confidencial