



**INFORME DE AUDITORÍA N° 09 / 2022
UAI SSSALUD**

**ATENCIÓN A LOS BENEFICIARIOS Y USUARIOS
DEL SISTEMA DE SALUD – ATENCIÓN DE LOS
USUARIOS (CAT-CAV-CAP)**

**UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA
AÑO 2022**

TABLA DE CONTENIDOS

INFORME EJECUTIVO	1
INFORME ANALÍTICO	4
1. Introducción	4
2. Objeto	4
3. Alcance	4
4. Aclaraciones previas	5
5. Marco de referencia	6
5.1. Descripción del proceso auditado	6
5.2. Estructura involucrada	6
5.3. Encuadre Normativo	7
6. Tarea realizada	8
7. Resultado del Relevamiento	9
7.1. Relevamiento general de los Centros de Atención	9
7.1.1. Centro de Atención Personal (CAP)	13
7.1.2. Centro de Atención Telefónico (CAT)	15
7.1.3 Centro de Atención Virtual (CAV)	18
7.2. Análisis de la información estadística	18
7.3 Síntesis del resultado del relevamiento en los Centros de Atención	26
8. Observaciones Informes Anteriores	27
9. Observaciones – Recomendaciones – Opinión del Auditado	29
10. Conclusión	34

ANEXOS

A - Encuadre Normativo

B - Cuadro de Estadística

C - Observaciones Anteriores

INFORME EJECUTIVO

INFORME N° 09 / 22 – UAI SSSALUD

ATENCIÓN A LOS BENEFICIARIOS Y USUARIOS DEL SISTEMA DE SALUD – ATENCIÓN DE LOS USUARIOS (CAT-CAV-CAP)

La labor de auditoría tuvo por objeto la verificación de las acciones desarrolladas por los Centros de Atención Personal (CAP), Telefónico (CAT) y Virtual (CAV) del Organismo en la gestión de las Consultas, Trámites y/o Reclamos presentados por los beneficiarios/usuarios, ante la Superintendencia de Servicios de Salud.

La tarea incluyó el relevamiento y actualización de los circuitos existentes en los diversos Centros de Atención para la gestión de consultas referidas a pedidos de información, trámites o reclamos presentados ante la Sede Central de la Superintendencia, no se incorporaron las actividades desarrolladas en las diferentes Delegaciones Provinciales

Se efectuó el análisis y cruce de la información estadística respecto a la atención de los usuarios conforme la información suministrada por el área auditada y aquella expuesta en la Intranet del Organismo. El período auditado comprende el ejercicio 2021.

Se efectuaron pruebas de cumplimiento, análisis de normativas relacionadas aplicables, cruce y validación de la información suministrada por los sectores involucrados y aquella obtenida a partir de la evolución y desarrollo propio de la auditoría, a fin de cumplimentar el objeto de la misma.

Se efectuó una evaluación histórica comparativa de la información estadística correspondiente a las consultas gestionadas desde el año 2018 al 2021 inclusive.

Se relevaron las acciones impulsadas desde la Gerencia de Atención al Usuario en coordinación con la Subgerencia de Recursos Humanos y Organización, respecto del cumplimiento de las medidas de seguridad e higiene aplicables a la actividad desarrollada por el área.

Se realizó el seguimiento y actualización del estado de Observaciones correspondientes a Informes anteriores de esta UAI, se destaca que la actividad

se realizó de manera exclusiva sobre los hallazgos definidos en el alcance descripto para el presente Informe.

Como resultado de las tareas efectuadas, se constató que la atención de los beneficiarios por parte del centro de atención telefónico externo ha disminuido de manera constante desde el año 2018 al año 2021. En cambio, el Centro de Atención Telefónico interno, durante el año 2021 ha tenido un incremento de su actividad en un 59% respecto del año anterior. También se observa un incremento de actividad en el Centro de Atención Personal en un 35%, en comparación con los mismos años, sin la necesaria incorporación de agentes al sector para satisfacer adecuadamente las demandas de usuarios

Las principales observaciones detectadas se encuentran vinculadas a la escasez de personal, a los elevados niveles de antigüedad, falta de rotación, falta de capacitación y acciones de contención en materia de salud física y psicológica, teniendo en cuenta la preocupación manifestada por las autoridades, en cuanto los niveles de estrés laboral de los agentes que desempeñan tareas de atención.

Considerando el proceso de mudanza, que se está desarrollando actualmente, se recomienda tener en cuenta en la nueva sede, las condiciones del espacio físico necesarias para brindar un adecuado desempeño de las tareas del área y brindar una atención suficiente, oportuna y de calidad a los usuarios.

En respuesta a las observaciones mencionadas el auditado manifiesta que realizará las acciones tendientes a lograr la incorporación de personal, las acciones de contención para la salud física y psicológica de los agentes y las actividades de capacitación, aunque no especifica un responsable y el plazo en que estas acciones serán realizadas.

La labor se desarrolló siguiendo los procedimientos y prácticas implementadas por la Sindicatura General de la Nación según las Normas de Auditoría Interna Gubernamental (Resolución N° 152/02-SGN) y el Manual de Control Interno Gubernamental (Resolución N° 3/11-SGN).

En conclusión, como resultado de los procedimientos de auditoría desarrollados a lo largo del presente informe se ha verificado en términos generales, salvo las observaciones mencionadas, el adecuado cumplimiento de las acciones de atención de consultas, trámites y reclamos presentados por los usuarios en los diversos Centros de Atención (CAT, CAP, CAV).

Buenos Aires, 11 de octubre de 2022.

C.P. Ruth Litmanovich
Res. 75/20 – SGN Auditora Interna
Superintendencia de Servicios de Salud

INFORME ANALÍTICO

INFORME N°09/22 – UAI SSSalud

ATENCIÓN A LOS BENEFICIARIOS Y USUARIOS DEL SISTEMA DE SALUD – ATENCIÓN DE LOS USUARIOS (CAT-CAV-CAP)

1. INTRODUCCIÓN

El presente Informe da cumplimiento al Plan Anual de Auditoría 2022 que forma parte del Plan Estratégico (2019-2023), proyecto ID 16. El mismo se clasifica dentro de los proyectos de auditoría de realización selectiva - auditorías sobre áreas sustantivas.

2. OBJETO

Verificación de las acciones desarrolladas por los Centros de Atención Personal (CAP), Telefónico (CAT) y Virtual (CAV) del Organismo en la gestión de las Consultas, Trámites y/o Reclamos presentados por los beneficiarios/usuarios, ante la Superintendencia de Servicios de Salud.

3. ALCANCE

La tarea incluyó el relevamiento y actualización de los circuitos existentes en los diversos Centros de Atención para la gestión de consultas referidas a pedidos de información, trámites o reclamos presentados ante la Sede Central de la Superintendencia, no se incorporaron las actividades desarrolladas en las diferentes Delegaciones Provinciales.

Se efectuó el análisis y cruce de la información estadística respecto a la atención de los usuarios conforme la información suministrada por el área auditada y aquella expuesta en la Intranet del Organismo. El período auditado comprende el ejercicio 2021.

Se efectuaron pruebas de cumplimiento, análisis de normativas relacionadas aplicables, cruce y validación de la información suministrada por los sectores involucrados y aquella obtenida a partir de la evolución y desarrollo propio de la auditoría, a fin de cumplimentar el objeto de la misma.

Se efectuó una evaluación histórica comparativa de la información estadística correspondiente a las consultas gestionadas desde el año 2018 al 2021 inclusive.

Se relevaron las acciones impulsadas desde la Gerencia de Atención al Usuario en coordinación con la Subgerencia de Recursos Humanos y Organización, respecto del cumplimiento de las medidas de seguridad e higiene aplicables a la actividad desarrollada por el área.

Se realizó el seguimiento y actualización del estado de Observaciones correspondientes a Informes anteriores de esta UAI, se destaca que la actividad se realizó de manera exclusiva sobre los hallazgos definidos en el alcance descripto para el presente Informe.

La labor se desarrolló siguiendo los procedimientos y prácticas implementadas por la Sindicatura General de la Nación según las Normas de Auditoría Interna Gubernamental (Resolución N° 152/02-SGN) y el Manual de Control Interno Gubernamental (Resolución N° 3/11-SGN).

4. ACLARACIONES PREVIAS

- 4.1. El objeto de auditoría definido en el Planeamiento de Auditoría 2022 ha sido verificado de manera integral en el desarrollo del presente Informe.
- 4.2. El presente informe no incluye la verificación del procedimiento de gestión de Reclamos, previsto en la Resolución N° 075/98 y su modificatoria Resolución N° 155/18, ni de Trámites de Opciones de Cambio.
- 4.3. Tampoco se incluyen las actividades desarrolladas en las Delegaciones Provinciales.
- 4.4. El presente informe se encontraba establecido en el Plan Anual 2022 para ser realizado entre los meses de octubre a diciembre del corriente, pero mediante Nota NO-2022-52762039-APN-UAI#SSS, se notificó la modificación del período debido a los motivos allí expresados.
- 4.5. En el desarrollo del informe se utilizarán las siguientes siglas:

GASUSS: Gerencia de Atención de Servicios del Usuario de Servicios de Salud.

CAP: Centro de Atención Personal.

CAT: Centro de Atención Telefónica.

CAV: Centro de Atención Virtual.

5. MARCO DE REFERENCIA

5.1. Descripción del proceso auditado

El proceso auditado corresponde a las acciones de atención de los usuarios efectuada desde la Gerencia de Atención al Usuario del Sistema de Salud, a través de las distintas modalidades de atención (personal, virtual y telefónica).

Los objetivos del proceso auditado son las acciones de orientación y satisfacción de consultas y recepción de trámites, reclamos y denuncias presentadas por los usuarios del Sistema de Salud en la sede central del Organismo. Asimismo, brindar información para promover en los usuarios el ejercicio de un adecuado nivel de exigencia sobre los servicios que reciben por parte de los Agentes del Seguro de Salud, Empresas de Medicina Prepaga y prestadores.

Para el logro de los objetivos la Gerencia cuenta con los centros de atención personal, virtual y telefónica.

5.2. Estructura involucrada

La actividad auditada estuvo centrada en la tarea desarrollada por el Organismo a través de sus áreas específicas competentes, previstas en la estructura organizativa de primer nivel operativo de esta Superintendencia de Servicios de Salud: Decreto N° 2.710/2012 y Resoluciones SSSalud N° 2.621/13 y N° 841/15 (y su modificatoria Resolución SSSalud N° 952/2015), conforme se detalla a continuación en lo pertinente.

Gerencia de Atención y Servicios al Usuario del Sistema de Salud

La Gerencia de Atención y Servicios al Usuario del Sistema de Salud tiene como responsabilidad primaria la promoción de acciones tendientes a fortalecer el ejercicio de los derechos de los usuarios, beneficiarios y/o afiliados y controlar el cumplimiento de las normas de atención al usuario por parte de los Agentes del Seguro de Salud, Empresas de Medicina Prepaga, Cooperativas, Mutuales, Asociaciones Civiles y Fundaciones del Sistema de Salud. Asimismo, ordenar la

recepción de las solicitudes, reclamos, denuncias y recursos presentados por los usuarios del Sistema Nacional de Servicios de Salud y gestionar dichas peticiones para lograr una creciente satisfacción por parte de los usuarios.

De la Subgerencia de Gestión de Servicios al Usuario del Sistema de Salud depende la Coordinación de Atención Personal cuyas acciones detalladas a continuación se encuentran vinculadas al objeto de la presente Auditoría:

1. Coordinar la atención a los Usuarios en la sede central del Organismo en forma personalizada a fin de satisfacer las consultas y derivar los reclamos y denuncias respectivas a las áreas correspondientes.

2. Coordinar la tarea de los agentes de atención, sobre orientación y satisfacción de consultas y recepción de trámites, reclamos y denuncias que presenten los usuarios del Sistema de Salud personalmente en el nivel central.

3. Coordinar la atención de los centros de atención virtual y telefónica.

4. Promover en los usuarios el ejercicio de un adecuado nivel de exigencia sobre los servicios y la información que reciben por parte de los Agentes del Seguro de Salud, Empresas de Medicina Prepaga y prestadores.

5. Colaborar en la actualización permanente de la base de información, soporte para los agentes de contacto, modificando y/o incluyendo procesos, normativas o leyes que impactan en el Sistema de Salud.

6. Informar a la Subgerencia sobre nuevas situaciones especiales y/o reiteradas que se detecten que puedan impactar en el sistema, a fin de prevenir desvíos o situaciones que ocasionen inconvenientes de accesibilidad a los usuarios del Sistema de Salud.

7. Coordinar la capacitación al personal de atención al usuario del Sistema de Salud.

8. Realizar informes estadísticos sobre las características de las consultas y reclamos presentados por los usuarios del sistema.

9. Gestionar en forma inmediata trámites relacionados con la libre opción de cambio.

5.3. Encuadre Normativo

Se adjunta en ANEXO A la normativa vigente para la presente auditoría.

6. TAREA REALIZADA

La auditoría fue desarrollada durante el período junio a septiembre de 2022, insumiendo 590 h/h distribuidas en el plazo mencionado.

Se detallan a continuación las tareas efectuadas:

- Recopilación y actualización normativa.
- Realización de entrevistas con responsables de las áreas pertenecientes a la Gerencia de Atención y Servicios al Usuario de Sistema de Salud, a fin de relevar las tareas involucradas en el proceso auditado. Asimismo, evaluar el estado actualizado de las observaciones correspondientes a informes anteriores.
- Relevamiento de la dotación de personal de cada centro de atención para el desarrollo de las acciones. Particularmente, se consultó la antigüedad de todos los agentes elaborándose información estadística correspondiente.
- Verificación de las condiciones de trabajo de cada Centro de Atención para el desarrollo de sus funciones, durante el año 2021, incluyendo el período de Distanciamiento Social Obligatorio.
- Relevamiento de los elementos de trabajo suministrados al personal para el desarrollo de sus tareas.
- En el mes de septiembre se efectuó una visita in situ al CAP a los fines de relevar y verificar el espacio físico, las condiciones de trabajo y opiniones de agentes.
- Relevamiento del tipo de registros y/o sistemas empleados en el desarrollo cotidiano de las tareas y para el control de las consultas recibidas en los diversos centros.
- Requerimiento de información estadística a la Gerencia de Atención y Servicios al Usuario de Sistema de Salud respecto de las consultas y trámites gestionados por los Centros de Atención durante el año 2021.
- Recopilación de información estadística obrante en la Intranet del Organismo, a los fines de validar la consistencia con la información proporcionada por el auditado.

- Evaluación cuantitativa histórica de las consultas, reclamos y tramites correspondiente al período 2018 al 2021.
- Análisis de la información estadística proporcionada por el Centro de Atención Virtual (CAT) respecto de los niveles y promedio de tiempo de atención.
- Revisión de las Observaciones relacionadas al presente Informe efectuadas con anterioridad, con el objeto de actualizar el estado de las mismas.

7. RESULTADO DEL RELEVAMIENTO

En el presente capítulo se encuentra la descripción y resultado de las tareas de auditoría efectuadas de acuerdo al siguiente esquema:

7.1 Relevamiento general de los Centros de Atención

7.1.1 Centro de Atención Personal

7.1.2 Centro de Atención Telefónico

7.1.3 Centro de Atención Virtual

7.2 Análisis de la información estadística

7.3 Síntesis del resultado del relevamiento en los Centros de Atención

El relevamiento efectuado en los diversos Centros de Atención se orientó a la verificación del cumplimiento de las acciones de su competencia mediante el análisis de los siguientes aspectos: dotación y antigüedad del personal, provisión de elementos de trabajo necesarios en cada centro incluyendo la realización de audiometrías para los teleoperadores, realización de actividades de capacitación y actualización normativa, funcionamiento y limitaciones emergentes durante el período auditado.

El apartado de análisis de información estadística contiene aquella proporcionada por el auditado y la validación con la información de la Intranet del Organismo, relevada por esta UAI.

7.1 Relevamiento general de los Centros de Atención

La GASUSS efectúa las acciones de atención en sede central a través de los diversos centros: CAP, CAT, CAV, dependientes de la Coordinación de Atención de Personal.

Las principales tareas llevadas a cabo en los Centros consisten en asesorar, evacuar consultas y brindar orientación para el inicio de trámites y reclamos de los usuarios del Sistema de Salud.

La dotación de los 3 Centros de Atención (CAP CAT CAV) se encuentra conformada por 33 agentes y una Coordinadora.

A partir del análisis de la información suministrada por el área auditada se elaboraron los cuadros de Estadísticas del personal indicando dotación y antigüedad en cada centro de atención y el año de ingreso.

Conformación de cada centro de atención

Centro de Atención	Supervisoras/es	Personal
CAP	2	10
CAT	4	11
CAV	1	5

Antigüedad general del personal

Antigüedad	Cantidad de personal
18 años	1
16 años	1
15 años	1
13 años	2
11 años	1
10 años	8
9 años	6
8 años	2
6 años	3

5 años	3
2 años	5

Promedio General de antigüedad

	Cantidad	Promedio de antigüedad
Supervisores	7	12,57 años
Agentes	26	7,34 años
Total	33	8,45 años

CAP

Antigüedad del personal, incluyendo a supervisoras/es

Año de ingreso	Antigüedad	Cantidad de personal
2020	2 años	3
2016	6 años	1
2014	8 años	1
2013	9 años	2
2012	10 años	3
2011	11 años	1
2009	13 años	1
Total		12
Promedio	7,66 años	

CAT

Año de ingreso	Antigüedad	Cantidad de personal
2020	2 años	2
2017	5 años	3
2016	6 años	1
2014	8 años	1
2013	9 años	2
2012	10 años	2
2009	13 años	1
2007	15 años	1
2006	16 años	1
2004	18 años	1
Total		15
Promedio	8,86 años	

Cabe destacar que el promedio de antigüedad de las y los supervisores es de 15,5 años y de los agentes, sin contar supervisores, es de 6,45 años.

CAV

Año de ingreso	Antigüedad	Cantidad de personal
2012	10 años	3
2013	9 años	2
2016	6 años	1
Total		6
Promedio	9 años	

En el caso del CAV, la supervisora tiene la misma antigüedad que el promedio del personal que presta servicio en el área, 9 años.

Como resultado del análisis de antigüedad de los agentes del sector se constató la falta de rotación y escasa incorporación a los diversos centros, ya que en los últimos 2 años ingresaron sólo 5 agentes, imposibilitando de esta manera una adecuada gestión de los recursos humanos necesarios para el cumplimiento de las acciones y objetivos propuestos por la Gerencia.

7.1.1 Centro de Atención Personalizado (CAP)

La modalidad de atención personalizada en sede central se realiza en Avenida Roque Saenz Peña N°530, planta baja, de lunes a viernes en el horario de 10:00 a 16:00 hs.

La dotación del centro se encuentra conformada por 10 agentes y 2 supervisores. De acuerdo a la información suministrada por la Gerencia se constató que la antigüedad de dichos agentes en el desempeño de la tarea varía de acuerdo a la inclusión de antigüedad de las supervisoras. El promedio de antigüedad de los agentes y supervisores es de 7,66 años, sin considerar a los supervisores la antigüedad desciende a 7,5 años.

De acuerdo a lo informado en las entrevistas efectuadas, una vez cumplido el período de aislamiento establecido por el Decreto N°260/2020 y sus modificatorias, y hasta el mes de septiembre de 2021 el CAP ha trabajado mediante la organización de dos burbujas de asistencia quincenal, conformadas por 2 agentes y 1 supervisor o coordinador, dedicados de manera exclusiva a la atención de usuarios, que asistían a la sede central con turnos previos.

A partir del mes de septiembre de 2021 el retorno a la presencialidad ha sido con el plantel completo, salvo los agentes exceptuados por normativa vigente. La organización de las tareas ha sido mediante dos equipos de trabajo de 4 agentes, 1 recepcionista y 1 supervisor o coordinador, con asistencia quincenal. Dicha dotación es la que actualmente continúa desempeñando la atención diaria de los aproximadamente 120 usuarios que concurren a la sede central del Organismo.

Los usuarios obtienen sus turnos a través de la web o en forma presencial. Se otorgan 100 turnos diarios, considerando, un porcentaje de excepciones del 20%, resultando así la atención de entre 100 y 120 usuarios.

En el marco del desarrollo de la presente auditoría, el día 14 de septiembre de 2022, el equipo de auditoras realizó una visita a la sede central del Organismo, ubicada en Avenida Roque Saenz Peña N°530 planta baja,

donde actualmente funciona el Centro de Atención Personal (CAP), con el objetivo de relevar y constatar la información brindada sobre el funcionamiento del área, la organización del personal, el equipamiento y distribución del espacio físico.

Durante la visita se verificó la presencia del personal de seguridad y el control del ingreso de los usuarios, quienes deben acreditar identidad y el turno asignado, y en caso de solicitar atención sin turno, en la recepción se registran los datos correspondientes.

Se constató la presencia de los 5 agentes destinados para la atención personalizada. Los puestos de trabajo disponibles se encontraban adecuadamente distanciados unos de otros, contando con una mampara frontal móvil, en los puestos en servicio.

Por otra parte, se observó que no se encuentran operativos los monitores utilizados para anunciar el nombre y puesto de atención al que debe concurrir el usuario con turno, por lo tanto, los agentes acuden al llamado a viva voz, obstaculizándose de esta manera la comunicación y agilidad en la atención entre los agentes de atención y los usuarios.

Ante esta situación explica el auditado que el funcionamiento del Turnero depende de la disponibilidad de un agente adicional para que realice esa tarea. Detalla que cuando ingresa un beneficiario/usuario con turno debe apersonarse al mostrador destinado a la Recepcionista y ésta es la que debe cargar nombre, apellido y CUIL del mismo en el Turnero de Mi Argentina y asesorarlo para que luego sea atendido en algún puesto de atención. Del mismo modo debe proceder con las personas que ingresan sin Turno por urgencia médica o que posean alguna discapacidad.

Si bien al regreso a la actividad presencial al Organismo, dicha tarea se realizó en forma de burbujas, teniendo en cuenta que los turnos otorgados por día ascienden a un promedio de cien (100), además de los que no lo tienen y que por razones urgencia se los atiende, se dispuso que la recepcionista fuera un agente más de atención logrando una asistencia más fluida a los beneficiarios.

El espacio físico destinado a la espera de atención cuenta con suficientes asientos que permiten una ubicación cómoda y espaciada de los usuarios.

Asimismo, en la visita se entrevistó a la Coordinadora de los Centros de Atención recopilando y verificando los siguientes aspectos:

- Las actividades de capacitación para los agentes se encuentran suspendidas debido a la imposibilidad de su realización durante el horario

- laboral, en función de la alta demanda de atención y escasez de los recursos humanos disponibles. La rotación necesaria para tales actividades implicaría dejar desatendido el 50% de los puestos de trabajo.
- Ante la ausencia de capacitación el área efectúa actualizaciones permanentes a través de información suministrada por correo electrónico a todos los agentes dependientes de la Coordinación. Las comunicaciones realizadas incluyen aspectos normativos, criterios para la recepción, gestión y registro de consultas y reclamos, aperturas de nuevas sedes de atención y otras temáticas relevantes para el adecuado desempeño de las tareas.
 - La falta de referentes en los sectores del Organismo para brindar información precisa y actualizada del estado de trámites y reclamos complejiza el tratamiento de las consultas recibidas, extendiendo el tiempo de atención y dificultando la comunicación con los usuarios interesados en la resolución de sus trámites.
 - Se han presentado situaciones de agresión al personal por parte de usuarios, lo que pone de manifiesto la vulnerabilidad a la que se encuentran expuestos diariamente.
 - La GASUSS se encuentra en proceso de mudanza a una nueva sede del Organismo, sita en Bartolomé Mitre N°434, CABA, donde se continuarán realizando las tareas de atención al público. El nuevo edificio aún no cuenta con las instalaciones necesarias para el adecuado desarrollo de la actividad del CAP, particularmente, no posee sanitarios para el personal y para los usuarios en la planta baja, donde funcionará el área.

7.1.2 Centro de Atención Telefónica (CAT)

El CAT funciona de lunes a viernes en el horario de 9:00 a 17:00 hs, a través de la línea gratuita para usuarios, 0800 222 72583.

Actualmente, y desde el inicio de la Pandemia Covid-19, las tareas de atención telefónica se realizan en forma remota desde los domicilios particulares de los teleoperadores y supervisores, dado que el sector no cuenta con un espacio físico para desarrollar sus tareas. De acuerdo a la información brindada por el auditado el espacio físico que le correspondía al CAT ha sido ocupado por la Gerencia Operativa de Subsidios por Reintegros en el marco de la mudanza de diversas Gerencias del Organismo desde el Edificio Plaza, ubicado en Roque Saenz Peña N°1149 hacia la sede central de Av. Roque Saenz Peña N°530.

La dotación del centro se encuentra conformada por 11 agentes y 4 supervisores. El total de operadores trabajando en el área hoy en día es de 10. De acuerdo a la información suministrada por la Gerencia se constató que la antigüedad de dichos agentes en el desempeño de la tarea varía de acuerdo a

la inclusión de antigüedad de las supervisoras. El promedio de antigüedad de las y los supervisores es de 15,5 años y de los agentes, sin contar supervisores, es de 6,45 años.

Como procedimiento de auditoría se efectuaron diversas entrevistas en las que se consultó sobre las acciones y funcionamiento del centro de atención telefónico, la provisión de elementos de trabajo y dotación de personal. Como resultado de la tarea se recabó la información detallada a continuación:

- Del relevamiento sobre la entrega de herramientas y accesorios de trabajo necesarios para el adecuado desempeño de la atención telefónica, hace aproximadamente 2 meses, se suministraron las vinchas telefónicas que deben utilizar los teleoperadores para la atención (situación observada en el informe anterior), no obstante, durante toda la pandemia los agentes atendieron desde sus celulares personales. Asimismo, se brindó computadoras de escritorio, en las que se instaló el programa para que los agentes reciben y atienden las llamadas ingresantes. Esto presentó para algunos operadores un inconveniente por falta de espacio para los equipos en los domicilios. En cuanto al uso de las vinchas telefónicas entregadas informaron los teleoperadores entrevistados que les resultan de gran utilidad. Sin embargo, algunos agentes utilizan sus propios auriculares por iniciativa propia.
- En lo referido a la conectividad a internet para desarrollar sus tareas de manera remota la misma depende del proveedor de cada uno de los agentes, dado que no se conectan a través del escritorio remoto, sino que lo hacen por fuera, utilizando el VPN Forticlient. Solamente dos de los supervisores mantienen la conexión al escritorio remoto dado que no han podido instalarles exitosamente el programa que utiliza el sector para realizar los llamados en las computadoras de sus domicilios.
- La plataforma Teams es utilizada en general por el equipo de trabajo, salvo algunos operadores que no tienen acceso a la misma por inconvenientes técnicos.
- La organización de la tarea desarrollada por el sector es efectuada e informada a través de un grupo de WhatsApp en el que se encuentran todos los agentes. La supervisora indica que se han transformado las dinámicas de trabajo por lo que se utiliza mucho el chat de WhatsApp para responder y asesorar sobre las consultas del equipo. También se remiten mails a los analistas, a delegaciones y áreas específicas. Las novedades, consultas, capacitaciones y documentación que debe compartirse con el equipo de trabajo se comunican por dicho medio. Actualmente, no se encuentra operativo el conmutador, por lo tanto, algunos llamados son derivados al servicio externo y en el caso que el usuario indique número de reclamo, ingresa en forma directa al servicio interno. Por lo tanto, desde el sector se atienden llamados que ingresan en forma directa al

0800 y aquellos de segunda línea, es decir los derivados por el Call Center Externo.

- Todo registro de los mails y otros contactos realizados se cargan en el sistema. Los operadores brindan a los beneficiarios los correos electrónicos de los supervisores para continuar el contacto y brindarles respuesta cuando el caso lo amerita.
- Capacitaciones y actualizaciones: hoy en día no se realizan actividades de capacitación específicas, dado que desde la Coordinación todas las novedades se notifican vía emails, ya sean cambios de criterios, aperturas de nuevas delegaciones, modificación normativa y a su vez, estas comunicaciones se comparten a través del grupo de WhatsApp para que todos estén informados.
- Con respecto a los niveles de stress sufridos por el equipo a raíz del desarrollo de la misma tarea durante extensos períodos de tiempo y el impacto del mismo en el área, se informa que, en el último período, efectivamente, 4 agentes solicitaron el pase de área, generando el inconveniente de la afluencia de personal sin una reposición del mismo, dado que no hay personal que quiera realizar tareas en el área.
- Debido a las situaciones expuestas y escasas de recursos humanos, dos agentes que efectuaban atención virtual debieron dar soporte atendiendo reclamos y consultas telefónicamente. Hoy en día realizan estas tareas de forma permanente. Con el total de 10 operadores trabajando en el área, el promedio de atención telefónica actual es de 75% de los llamados.
- El tema del stress laboral no se ha trabajado con el área de psicología del Dpto. Médico, pero sí se ha comunicado a la Coordinadora. La supervisora del CAT considera que existe una necesidad importante de implementar una rotación de tareas para evitar el agotamiento de los operadores a raíz de la presión que generan las tareas desarrolladas.
- Uno de los operadores entrevistados, señala que los mayores inconvenientes se presentan a la hora de gestionar las consultas con las áreas donde se encuentran los expedientes de los reclamos, ya que se dificulta la comunicación y/o contacto con los sectores correspondientes. Hay una falta de respuesta ante los intentos de contacto y los envíos de mails. No se cuenta con referentes en los sectores que les brinden asistencia. Ante tal situación surge la necesidad que cada una de las áreas designe responsables que se encuentren disponibles para dar respuesta efectiva y real a las consultas ingresadas por análisis de reclamos y expedientes, requeridos cotidianamente por parte de los operadores del CAT.
- Durante el período auditado no se han realizado audiometrías ni otras acciones de contención profesional a los teleoperadores.

7.1.3 Centro de Atención Virtual (CAV)

El CAV recibe las consultas, gestiones y trámites ingresadas a través del link <https://www.argentina.gob.ar/sss salud/centro-atencion-virtual> de la página Web de la Superintendencia de Servicios de Salud y los e-mails remitidos a la dirección de correo electrónico consultasyreclamos@sss salud.gob.ar.

En el caso de las consultas ingresadas a través del link de la página Web, el sistema redirige al CAV, las consultas de los beneficiarios de CABA y GBA, mientras que para las consultas del resto del país se dirigen a la Gerencia de Delegaciones. Asimismo, los e-mails enviados por beneficiarios del interior del país son transferidos por el personal del CAV, desde la casilla consultasyreclamos@sss salud.gob.ar, a la Gerencia de Delegaciones.

La dotación del centro se encuentra conformada por 5 agentes y 1 supervisora. En el caso del CAV, la supervisora tiene la misma antigüedad que el promedio del personal que presta servicio en el área, 9 años.

El equipo de trabajo efectúa sus tareas alternando la modalidad virtual y presencial.

7.2 Análisis de la información estadística

Durante el desarrollo de esta auditoría se evaluaron los niveles de respuestas de los diferentes Centros de Atención (CAV, CAT, CAP) en el transcurso del ejercicio 2021. Asimismo, se analizó la información estadística comparativa del período 2018-2021, según fuente de información disponible en la Intranet, con el objetivo de verificar los niveles de atención.

En el ejercicio 2021 se dio respuesta a 231.672 consultas a través de los distintos centros de atención. Se detalla a continuación la información estadística recabada de acuerdo a las siguientes categorías:

Tipo de atención					
Sector	Consultas	Reclamos	Trámites	Total	%
0800-EXT	129730	197	87	130014	56,12%
CAP	62412	128	1412	63952	27,60%
CAT	25239	47	830	26116	11,27%
CAV	6839	16	0	6855	2,96%
MESA	0	2	296	298	0,13%
OTROS	4408	29	0	4437	1,92%
Total	228628	419	2625	231672	100%

Del total de consultas recibidas, el 56 % han sido gestionadas a través del Centro de Atención Telefónico Externo mientras que la atención personalizada concentró el 28 % de las mismas.

Tipo de Beneficiario						
Descripción	CAP	CAT	CAV	OTROS	Cantidad	%
Adherentes Voluntarios	1514	312	132	76	5672	2,45%
Beneficiarios De Seguro De Desempleo (Ley 24.013)	570	244	82	28	2289	0,99%
Beneficiarios De Seguro De Desempleo (Ley 25.191) (Renatre)	2	0	2	0	38	0,02%
Jubilados Del Registro Para La Atención De Españoles	1	0	1	1	30	0,01%
Jubilados Del Sistema Nacional Del Seguro De Salud	1513	619	144	115	4968	2,14%
Jubilados Y Pensionados Del Instituto Nacional De Servicios Sociales	2670	1189	267	290	9157	3,95%
Jubilados Y Pensionados De Otros Sistemas	94	31	20	1	366	0,16%
Monotributistas Efectores Sociales	3096	1213	290	177	11292	4,87%
No Identificado	6672	2648	1518	620	22599	9,75%
Pasantes	12	3	13	2	67	0,03%

Pequeños Contribuyentes - Monotributistas (Ley 25.865)	12298	5154	1051	715	38872	16,78%
Relación De Dependencia	31212	13115	3135	2284	122184	52,74%
Relación De Dependencia Sin Aport y Contrib De Os A través Del SIJIP	120	49	9	5	458	0,20%
Servicio Doméstico (Ley 26.068)	2176	763	125	99	10103	4,36%
Usuarios De Prepagas	2002	776	66	24	3577	1,54%
Total	63952	26116	6855	4437	231672	100%

Se constató que el Tipo de Beneficiario que realizó las consultas y trámites han sido en su mayoría usuarios en Relación de Dependencia (53%), mientras que los Monotributistas abarcaron el 17% y tanto los Jubilados como el Servicio Doméstico, el 4%.

Estado de la atención						
Descripción	CAP	CAT	CAV	OTROS	Cantidad	%
DERIVADO - EXP./NOTA	33	2	0	1068	1234	0,53%
DERIVADO - RESOLUCION 75	86	267	118	66	710	0,31%
GESTION INMEDIATA	63552	25789	6727	3290	229286	98,97%
PENDIENTE DE RESPUESTA	281	58	10	13	442	0,19%
Total	63952	26116	6855	4437	231672	100%

En relación al Estado de la Atención pudo verificarse que el 99% fue realizado mediante Gestión Inmediata mientras que el 1% restante fue derivado a través de Expediente / Nota.

Motivo de la atención						
Descripción	CAP	CAT	CAV	OTROS	Cantidad	%
Asesoramiento Normativo	22378	8046	2326	3137	85912	37,08%
Covid	464	62	66	5	1327	0,57%
Discapacidad	1760	687	51	6	4241	1,83%
Emergencia Por Inundaciones	5	1	0	0	13	0,01%
Irregularidades de Afiliación	8166	1203	138	13	20042	8,65%
Medicación	1535	250	66	2	2288	0,99%
Mesa De Entradas	5	0	0	1	304	0,13%
Negativa De Entrega Formulario 075	0	0	0	0	4	0,00%
Opción	14494	5626	517	120	58439	25,22%
Otros	4781	975	2993	0	16752	7,23%
Padrón De Asignaciones	3	4	9	0	54	0,02%
Padrón General	735	1168	40	0	3700	1,60%
Problemas Jurídico - Administrativo	1661	305	7	0	3550	1,53%
Problema Prestacional	5417	1046	169	0	16205	6,99%

Registro de prestadores	26	302	129	31	543	0,23%
Seguimiento de Expediente	2522	6441	344	1122	18298	7,90%
Total	63952	26116	6855	4437	231672	100%

Se constató que los Motivos de Atención más frecuentes en el ejercicio 2021, concentrando el 37% y el 25% de las consultas, han sido el Asesoramiento Normativo y la consulta por Opción de Cambio, respectivamente.

Provincia del Beneficiario						
Descripción	CAP	CAT	CAV	OTROS	Cantidad	%
Buenos Aires	31564	13145	3390	2184	120706	52,10%
Capital Federal	18217	6373	1644	904	47600	20,55%
Catamarca	86	37	5	2	407	0,18%
Chaco	86	46	8	8	577	0,25%
Chubut	345	198	36	43	2553	1,10%
Córdoba	1165	786	77	209	8501	3,67%
Corrientes	98	58	12	2	594	0,26%
Entre Ríos	210	104	24	19	1360	0,59%
Formosa	42	6	4	2	191	0,08%
Jujuy	68	42	9	2	377	0,16%
La Pampa	59	36	10	4	440	0,19%
La Rioja	43	14	0	0	267	0,12%

Mendoza	522	280	55	75	3607	1,56%
Misiones	73	34	7	4	496	0,21%
Neuquén	245	71	18	10	1087	0,47%
No Identificada	8821	2936	1285	704	28291	12,21%
Rio Negro	222	151	26	28	1603	0,69%
Salta	247	75	17	11	1040	0,45%
San Juan	90	58	5	9	698	0,30%
San Luis	160	99	26	23	1043	0,45%
Santa Cruz	89	32	10	8	548	0,24%
Santa Fe	796	515	55	141	5567	2,40%
Santiago Del Estero	82	39	9	6	460	0,20%
Tierra Del Fuego	71	35	3	6	458	0,20%
Tucumán	157	82	18	17	1177	0,51%
-	394	864	102	16	2024	0,87%
Total	63952	26116	6855	4437	231672	100%

Se ha evidenciado que la mayoría de las consultas, reclamos y trámites atendidos por los Centros de Atención corresponden a beneficiarios del AMBA (Buenos Aires (52%) y Capital Federal (21%)). Asimismo, se registró que un 12% de las consultas figura como No Identificado. La delimitación de actuación de la GASUSS o la Gerencia de Delegaciones se encuentra definida de acuerdo al domicilio del usuario consultante. De acuerdo al relevamiento efectuado y descripto en el apartado anterior, las consultas y trámites correspondientes a usuarios del interior del país son gestionadas por la Gerencia de Delegaciones.

Análisis de información estadística comparativa

En el cuadro siguiente se expone de manera comparada la información estadística de los períodos 2018, 2019, 2020 y 2021, obtenida desde la Intranet de la Superintendencia:

Comparación				
Sector	2018	2019	2020	2021
0800-EXT	181963	155727	142480	130014
CAP	23087	47281	47412	63952
CAT	12048	8317	16382	26116
CAV	5612	5183	6665	6855
MESA	2784	1910	398	298
OTROS	9017	5604	3248	4437
Total	234511	224022	216585	231672

Asimismo, se elaboró el cuadro comparativo de atención de los años 2020 y 2021:

Sector	2020	2021	Diferencia
0800-EXT	142480	130014	-9%
CAP	47412	63952	35%
CAT	16382	26116	59%
CAV	6665	6855	3%
MESA	398	298	-25%
OTROS	3248	4437	37%
Total	216585	231672	7%

Del análisis de la información estadística surgen las siguientes conclusiones:

- La atención por parte del 0800-EXT ha disminuido de manera constante durante todos los períodos analizados.
- La atención en el CAP se incrementó desde el ejercicio 2019, con mayor notoriedad en el año 2021 que ascendió el 35% respecto del año anterior.
- El CAT es el Centro que mayor aumento de actividad ha mostrado en el período auditado, dado que su caudal de trabajo ascendió en un 59% respecto del año 2020.
- La atención en el CAV se mantuvo constante en los ejercicios 2020 y 2021.
- Se adjunta como ANEXO B Cuadro de Estadísticas, desagregado por año y motivo de consultas.

Centros de atención telefónica interno y externo:

Conforme la información suministrada por el área los niveles de atención de los centros de atención telefónica, diferenciados por call center externo e interno (Superintendencia) son los siguientes:

Mes	Call Center Externo			SUPERINTENDENCIA		
	Entrantes	Atendidas	% De Atención	Entrantes	Salientes	% De Atención
Enero	29596	22218	75%	8193	4745	58%
Febrero	27706	20855	75,27%	8707	5347	61,41%
Marzo	33427	25146	75,21%	7186	5660	78,76%
Abril	31059	23313	75,06%	5895	5029	85,30%
Mayo	29204	21962	75,20%	4623	3838	83,01%
Junio	30858	23447	75,98%	4613	3806	82,50%
Julio	30505	23106	75,74%	4313	3142	72,84%
Agosto	31228	23498	75,24%	5499	4254	77,35%
Septiembre	32809	24710	75,31%	5499	4254	77,35%
Octubre	28827	21726	75,36%	5499	4254	77,35%
Noviembre	30478	23180	76,05%	5262	4538	86,24%
Diciembre	27690	21048	76,01%	3360	3032	90,23%
Total Anual	363387	274206	75,45%	68649	51899	77,52%

El porcentaje de atención de llamadas es de 75,45%, para el call center externo y de 77,52% para el CAT. El tiempo promedio de llamada en el call center externo es de 3,53 minutos, mientras que en el CAT es de 6 minutos.

7.3 Síntesis del resultado del relevamiento en los Centros de Atención

A partir de las entrevistas realizadas y verificación de la información suministrada por el auditado se observaron las debilidades indicadas a continuación:

- ✓ La dotación de Recursos Humanos de la Coordinación de Atención Personal que desempeña funciones de atención resulta insuficiente teniendo en cuenta las acciones de su competencia, el incremento de las consultas y trámites recibidos en el CAP, CAT y CAV, durante el período auditado.
- ✓ La Coordinación se encuentra conformada por agentes de gran antigüedad, verificándose un promedio general de 8,45 años. Asimismo, se advierte la falta de rotación y escasa incorporación de personal, dado que en los últimos 2 años ingresaron sólo 5 agentes, imposibilitando de esta manera la adecuada gestión de los recursos humanos necesarios para el cumplimiento de las acciones y objetivos de la Gerencia.
- ✓ No se implementaron actividades de capacitación al personal debido al notable incremento de consultas y trámites en el período auditado y la escasez de recursos humanos disponibles y asignados a las tareas de atención cotidianas. Solamente se efectúan actualizaciones en forma regular.
- ✓ No se realizaron las audiometrías correspondientes al personal.
- ✓ No se efectuaron acciones de atención o contención profesional relacionados con la salud para quienes se dedican a tareas de atención de usuarios, a pesar de la preocupación por los niveles de estrés laboral manifestada por las autoridades.
- ✓ El área auditada requirió informalmente a la Subgerencia de Recursos Humanos y Organización, a la Gerencia General y Unidad Superintendencia la asistencia y apoyo psicológico para los agentes, así como también la realización de actividades de capacitación, contención, test de Burnout, búsqueda interna y otras sugerencias para la incorporación de personal. Si bien desde las autoridades hay una mirada compartida con la problemática planteada, hasta el momento no hubo avances en la respuesta. Tal situación queda de manifiesto considerando que la última incorporación de personal ha sido en el año 2020.
- ✓ A raíz de los escasos recursos humanos disponibles y la situación descrita, la Gerencia se vio en la necesidad de suspender el otorgamiento de pases de personal a otras áreas o gerencias.
- ✓ El constante desarrollo de tareas de atención en los puestos de contacto con usuarios conlleva un importante desgaste psíquico para la salud de los agentes, el cual se vio notablemente agravado por la antigüedad, por la escasez, por el incremento de las tareas, la imposibilidad de traslado a otra área y el contexto de Pandemia. En tal sentido, la capacitación, contención y rotación del personal en este tipo de tareas resulta de suma

importancia para la adecuada gestión de los recursos humanos y la calidad de atención que se brindará a los usuarios.

Durante las tareas de auditoría se relevó que además de los centros de atención de sede central, se establecieron desde la Superintendencia Unidades de Atención en diversas localidades del Gran Buenos Aires, como por ejemplo la Unidad creada en el marco del Convenio celebrado con la Federación de Centros Barriales Familia Grande Hogar de Cristo. Dichos equipos de atención se encuentran conformados por parte del personal de la GASUSS y abocado exclusivamente a la tarea de orientación, asesoramiento y gestión de Reclamos, sin embargo, el funcionamiento de dichas Unidades es competencia de la Gerencia de Delegaciones, de acuerdo a lo definido en la Resolución. A raíz de tal situación la cantidad de los recursos humanos disponibles para las acciones de la GASUSS se vio reducida.

8. OBSERVACIONES INFORMES ANTERIORES

A partir de los procedimientos de auditoría llevados a cabo se efectuaron las actualizaciones de observaciones anteriores, que se acompañan como ANEXO C, de las cuales se regularizaron las observaciones detalladas a continuación:

- ✓ I.A. N° 09/20. Atención a los Beneficiarios y Usuarios del Sistema de Salud – Atención de los Usuarios (CAT-CAV-CAP)

Observación 9.1

Durante el desarrollo del Informe de Auditoría, se verificó que al personal asignado al CAT no se lo proveyó de elementos de trabajo adecuados para cumplir con sus tareas, considerando el riesgo auditivo al que está expuestos los teleoperadores (vinchas telefónicas, computadoras y celulares).

Del relevamiento realizado para la presente auditoría se pudo constatar que, desde la Coordinación de Compras y Contrataciones, a solicitud de la GASUSS, se realizó el proceso N° 71-0058-CDI21, cuyo objeto fue la adquisición de vinchas HEADSET, para proveer al personal.

Por otra parte, durante la entrevista mantenida con la supervisora y personal del CAT, realizada en el mes de septiembre de 2022, manifestaron que, los elementos de trabajo (vinchas) fueron entregados durante el transcurso del mes próximo pasado. Asimismo, comentaron que las vinchas telefónicas

entregadas les resultan de gran utilidad. Sin embargo, algunos agentes utilizan sus propios auriculares por iniciativa propia.

Respecto al uso de los celulares propios, en la actualidad el sistema de recepción de llamadas se cambió por el programa instalado en las PCs por lo que los llamados ya no son derivados a los teléfonos particulares.

En cuanto a la provisión de computadoras, se les ofreció a los operadores la entrega de PCs de escritorio, lo que generó dificultad para algunos agentes, debido a que no cuentan con el espacio físico para la instalación de un equipo en su domicilio particular.

Estado Actual: Regularizada

- ✓ I.A. N° 04/17. Atención a los Beneficiarios y Usuarios del Sistema de Salud – Atención de los Usuarios (CAT-CAV-CAP)

Observación 9.4

Las Plataformas Informáticas existentes de registro de Consultas y el de Reclamos son independientes entre sí, no permitiendo examinar de forma integral la información ingresada, su trazabilidad y el seguimiento de las distintas etapas del procedimiento, las cuales se registran como compartimentos estancos en cada uno de ellos. Asimismo, no se contempla en los Sistemas Informáticos vigentes la etapa desarrollada en la Defensoría del Usuario de Servicios de Salud, cuyos registros son llevados informalmente en planillas Excel y su accionar solo es registrado por el sistema COMDOC.

En este sentido, los indicadores y mediciones que se desarrollan a través de la Carta Compromiso con el Ciudadano no cubren el déficit señalado, dado el alcance limitado definido en la misma.

Del relevamiento efectuado se ha constatado que a partir de la implementación del sistema de Gestión Documental Electrónico y el uso del TAD para inicio y seguimiento de reclamos y expediente, que permiten la trazabilidad por parte del usuario y la administración, se considera que esta observación se encuentra regularizada.

Estado Actual: Regularizada

9. OBSERVACIONES – RECOMENDACIONES – OPINIÓN DEL AUDITADO

Del trabajo de auditoría, surgen las Observaciones que se exponen a continuación:

- 9.1 Observación: Como resultado del relevamiento y verificación efectuadas se constató que la dotación de personal de la Coordinación de Atención Personal resulta insuficiente teniendo en cuenta: el notable incremento de las consultas y trámites recibidos durante el período auditado, las acciones asignadas de acuerdo a su competencia, la escasa incorporación de personal a los diversos centros (ya que en los últimos 2 años sólo ingresaron 5 agentes), la ausencia de un agente destinado a la recepción de usuarios para dar de alta en el sistema de turnero, la falta de rotación y la desvinculación de agentes del área destinándose a tareas de la Gerencia de Delegaciones. Esta situación se ve profundizada considerando que los agentes cuentan con un promedio general de antigüedad de 8,45 años en el desarrollo de la misma tarea.

Causa: Capital Humano Insuficiente

Efecto SISAC: Ineficiencia de las Operaciones

Efecto Real: La insuficiente dotación de personal no permite el adecuado cumplimiento de las acciones y objetivos de la Coordinación.

Impacto: Medio

Recomendación: Teniendo en cuenta las diferentes modalidades de ingreso de personal y lo normado en el Decreto N° 426/2022 se recomienda evaluar la posibilidad de incorporar personal a la Coordinación e impulsar medidas tendientes a la rotación de personal, a los fines de mejorar la gestión de los Recursos Humanos para el cumplimiento de las acciones y objetivos propuestos por la Gerencia.

Opinión del auditado: Respecto de esta Observación cumpla en informar que la incorporación del Personal no depende directamente de nuestra área. Sin perjuicio de ello se puso en conocimiento de esta situación a distintas autoridades del organismo incluyendo a la Subgerencia de Recursos Humanos.

A raíz de ello se realizaron gestiones ante la Secretaría de Gestión y Empleo Público para relevar la situación de revista del personal a fin de mensurar tareas y cantidad de personal necesario.

Consideración Final UAI: El auditado informa acción correctiva a implementar, sin indicar responsable ni plazo. Se mantiene la observación pendiente de regularización hasta que sea subsanada.

9.2 Observación: De las entrevistas realizadas se observó el aumento en los niveles de estrés laboral debido al incremento de las tareas, las situaciones de agresión sufridas por los agentes, la vulnerabilidad a la que se encuentran expuestos, la imposibilidad de traslado a otras áreas y la falta de realización de acciones de atención y contención profesional relacionados con la salud, para quienes se dedican a tareas de atención de usuarios. En consecuencia, se produjo un desgaste psíquico en el personal, agravado por su antigüedad en la función y el contexto de Pandemia. A pesar de la preocupación manifestada por las autoridades no se concretaron acciones tendientes al tratamiento de la situación descripta.

Causa: Ambiente laboral desfavorable

Efecto SISAC: Ineficiencia de las Operaciones

Efecto Real: Impacto en los usuarios por incumplimientos normativos y problemas operativos

Impacto: Medio

Recomendación: Impulsar las acciones de atención y contención al personal y actividades que permitan adquirir herramientas para el manejo de estrés laboral, promover la incorporación y rotación de personal a fin de permitir el traslado de aquellos agentes con altos niveles de estrés laboral y/o que desarrollan las labores de atención desde larga data.

Opinión del auditado: Respecto de esta recomendación y más allá de lo informado precedentemente en el punto 9.1 se solicitó a la Subgerencia de Recursos Humanos la colaboración desde el punto de vista de contención psicológica para el Equipo de Atención en el mes de febrero se nos informó que un equipo especializado acudiría a colaborar con el área.

A fin de poder llevar a cabo esa tarea desde el área médica de la Subgerencia de Recursos Humanos nos requirió por mail de fecha 25 de marzo de 2022, la cantidad de agentes que cumplen esa función, burbujas y áreas para la organización

Consideración Final UAI: El auditado informa acción correctiva a implementar, sin indicar responsable ni plazo para su cumplimiento. Se mantiene la observación pendiente de regularización hasta que sea subsanada.

- 9.3 Observación: La Resolución SRT N° 37/10 establece que en el caso de trabajadores expuestos al agente de riesgo Ruido corresponderá a la A.R.T. la realización de una Audiometría Tonal (vía área y vía ósea) transcurridos los SEIS (6) meses de inicio de la relación laboral, con el objeto de evaluar la susceptibilidad de aquellos. A tales fines, previo al vencimiento del plazo señalado, el empleador deberá informarle a la A.R.T. el nombre del trabajador expuesto y el resultado del estudio efectuado en el examen preocupacional. Con dicha información, la A.R.T. pondrá en conocimiento del empleador el centro médico en donde deberá llevarse a cabo el estudio. El resultado de la Audiometría Tonal será notificado al empleador en los casos que así corresponda.

Del relevamiento realizado surge que en el período auditado no se realizaron audiometrías a los teleoperadores del Centro de Atención Telefónica, situación, que, sumada a la antigüedad del personal y la falta de provisión en tiempo y forma de los elementos de trabajo (vinchas telefónicas) podría aumentar el riesgo auditivo y no ser detectado a tiempo.

Causa: Falta de seguimiento y monitoreo

Efecto SISAC: Incumplimiento de procedimiento y/o normativa aplicable

Efecto Real: La falta de realización de audiometrías y entrega de elementos de trabajo necesarios pueden afectar salud auditiva de los agentes e impactar en la calidad de atención brindada.

Impacto: Medio

Recomendación: Implementar la realización de audiometrías con la periodicidad y en las condiciones establecidas por la normativa y las recomendaciones de la ART.

Opinión del auditado: Al respecto se consultó a la Subgerencia de Recursos Humanos sobre la realización de las Audiometrías, quién nos informó que tuvieron una respuesta no favorable por parte de la ART, (entendiendo que ello era debido al cambio de Ejecutivo de Cuenta) y que ya habían efectuado el reclamo pertinente.

Consideración Final UAI: El auditado no informa acción a implementar. Se mantiene la observación pendiente de regularización sin acción correctiva.

- 9.4 Observación: De las entrevistas efectuadas se verificó que las actividades de capacitación para los agentes se encuentran suspendidas debido a la imposibilidad de su realización durante el horario laboral, en función de la alta demanda de atención y escases de los recursos humanos disponibles. La rotación necesaria para tales actividades implicaría dejar desatendido el 50% de los puestos de trabajo.

Causa: Falta de un Plan de Capacitación

Efecto SISAC: Ineficiencia en las operaciones

Efecto Real: La falta de capacitación afecta la calidad de atención brindada.

Impacto: Medio

Recomendación: Evaluar las necesidades de capacitación de manera integral considerando todos los aspectos necesarios para la adecuada atención de los usuarios. Coordinar con la Subgerencia de Recursos Humanos e informar las necesidades detectadas a fin de su incorporación al Plan Anual de Capacitación. Ante la limitación cuantitativa de los recursos humanos se recomienda fomentar la realización de actividades de capacitación virtuales.

Opinión del auditado: Respecto de esta observación y sin perjuicio de la limitación impuesta por la modalidad de trabajo en burbujas, se informa que se llevó a cabo en el mes de agosto por Turnos una capacitación sobre "Perspectiva LGBTI+ para la atención sin discriminación por orientación sexual e identidad de género en los servicios " provista por la Defensoría del Pueblo de la Nación.

Asimismo, y en respuesta a una consulta realizada a los agentes respecto de los temas que les ofrecen mayores dudas, señalaron como prioridad el tema "Manejo de Expedientes GEDO". La elaboración del trabajo para la capacitación se encuentra en curso.

Consideración Final UAI: El auditado informa acción correctiva a implementar, sin indicar responsable ni plazo para su cumplimiento. Se mantiene la observación pendiente de regularización hasta que sea subsanada.

- 9.5 Observación: De las entrevistas mantenidas y el relevamiento efectuado se verificó la ausencia de referentes en las distintas áreas del Organismo que intervienen en el proceso de atención y gestión de reclamos para

brindar información precisa. Esta falta de coordinación para dar respuesta a las consultas recibidas en el CAT complejiza el tratamiento de las consultas recibidas, extendiendo el tiempo de atención y dificultando la comunicación con los usuarios interesados en la resolución de sus trámites.

Causa: Falta o falla en la planificación

Efecto SISAC: Ineficiencia en las operaciones

Efecto Real: La falta de referentes en las áreas dificulta el otorgamiento de información precisa y oportuna a los usuarios

Impacto: Bajo

Recomendación: Coordinar con las áreas intervinientes en el proceso de atención y gestión de Reclamos, la asignación de referentes que brinden información precisa a los teleoperadores del CAT.

Promover acciones orientadas a la estandarización de consultas y trámites a los fines de mejorar los tiempos de atención y la gestión integral del Organismo.

Opinión del auditado: En relación a los referentes se está acordando con las distintas áreas del organismo la elaboración de un listado de referentes que puedan dar respuesta a consultas sobre expedientes de las distintas áreas.

En cuanto a la estandarización de consultas a la que hace referencia el segundo párrafo de la Recomendación en conteste, se informa que salvo excepciones las respuestas se encuentran en el Manual del Usuario.

Consideración Final UAI: El auditado informa acción correctiva a implementar, sin indicar responsable ni plazo para su cumplimiento. Se mantiene la observación pendiente de regularización hasta que sea subsanada.

7. CONCLUSIÓN

Como resultado de los procedimientos de auditoría desarrollados a lo largo del presente informe se ha verificado en términos generales el adecuado cumplimiento de las acciones de atención de consultas, trámites y reclamos presentados por los usuarios en los diversos Centros de Atención (CAT, CAP, CAV).

No obstante, se observó que durante el ejercicio 2021 se incrementaron en forma notable la cantidad de consultas y tramites recibidos en el CAP y CAT, en un 35% y un 59%, respectivamente, sin la necesaria incorporación de agentes al sector para satisfacer adecuadamente las demandas de usuarios. Asimismo, se observó que el personal de la Coordinación posee altos niveles de antigüedad en el desempeño de la misma tarea, no se les brindó actividades de capacitación, ni acciones de atención y contención de salud física y psicológica a pesar de los niveles de estrés expresados por los agentes y manifestados por las autoridades. Tal situación se agudizó durante el período de Pandemia en que los agentes se encontraron expuestos a mayores situaciones de violencia y agresión por parte de los usuarios de reclamos.

En tal sentido, se recomienda promover acciones tendientes a la contención y capacitación del personal y evaluar la posibilidad de incorporación de personal, conforme las diferentes modalidades disponibles, teniendo en cuenta las limitaciones establecidas en el Decreto N°426/22.

Buenos Aires, 11 de octubre de 2022.

C.P. Ruth Litmanovich
Res. 75/20 – SGN Auditora Interna
Superintendencia de Servicios de Salud

REFERENCIA DE PAPELES DE TRABAJO
Legajo Principal: N° 01.28 - 09/2022