



**INFORME DE AUDITORÍA N° 09 / 2020  
UAI SSSALUD**

---

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

**UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA  
AÑO 2020**

---

**INFORME EJECUTIVO****INFORME N° 09 / 20 – UAI SSSALUD****ATENCIÓN A LOS BENEFICIARIOS Y USUARIOS DEL SISTEMA DE SALUD – ATENCIÓN DE LOS USUARIOS (CAT-CAV-CAP)**

El presente Informe da cumplimiento al Plan Anual de Auditoría En Emergencia 2020 que forma parte del Plan Estratégico (2019-2023), proyecto ID 5. El mismo se clasifica dentro de los proyectos de auditoría de realización selectiva - auditorías sobre áreas sustantivas. 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 análisis de los circuitos vigentes 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 incluyéndose la tarea realizada en las diferentes Delegaciones, que comprendió:

- ✓ Recopilación y análisis de la normativa vigente.
- ✓ Relevamiento del circuito. Verificación de las tareas de atención personalizada, virtual y telefónica a los beneficiarios y/o usuarios que asisten o se comunican con la Superintendencia.
- ✓ Verificación de los registros y/o sistemas informáticos empleados en el procedimiento de registración, gestión y medición de las actividades, consultas y trámites realizados a los beneficiarios/usuarios.
- ✓ Análisis de la información estadística resultante de los registros y sistemas empleados.
- ✓ Seguimiento de las observaciones y recomendaciones efectuadas en los informes realizados oportunamente por esta Unidad de Auditoría Interna.

La auditoría se efectuó con relación a todos los temas enunciados previamente. Respecto del relevamiento y análisis de los circuitos, el mismo se circunscribió a las acciones desarrolladas durante el período de Asilamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO) con el objeto de evaluar las metodologías de trabajo implementadas por los Centros de Atención para dar respuesta a las demandas y consultas de los usuarios, por lo tanto, se consideró el plazo desde 20 de marzo hasta el 30 de noviembre de 2020.

El objeto de auditoría previsto en el Planeamiento de Auditoría “En Emergencia” 2020 fue posible alcanzarlo de manera integral en el presente Informe.

También se realizó un examen de otros Informes de auditoría anteriores respecto al estado de situación de las Observaciones formuladas sobre la temática del 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 y el Manual de Control Interno Gubernamental.

Durante el año 2019 se implementó un nuevo sistema de asignación de turnos para la atención personalizada en Sede Central de la Superintendencia, el mismo debió ser interrumpido durante el período de ASPO. Al cierre de esta auditoría se comenzó con la atención presencial y se reestableció el sistema de turnos.

Del relevamiento de las tareas realizadas en el marco del presente Informe de auditoría, se verificó que los Centros de Atención del Organismo adaptaron de manera extraordinaria sus circuitos de Consultas y Trámites a las condiciones que trajo aparejada la Pandemia de Covid-19, por la cual se estableció el período de ASPO desde el 20 de marzo y hasta el 30 de noviembre de 2020. Resulta importante destacar que si bien las Resoluciones SSSalud N°233/2020 y N° 365/2020 dispusieron esquemas de atención exclusiva para los requerimientos de usuarios vinculados con situaciones de falta de cobertura prestacional y/o negativa de afiliación por parte de los Agentes del Seguro de Salud y Entidades de Medicina Prepaga con carácter de urgencia médica o que involucraran a beneficiarios con discapacidad, surgió de los relevamientos efectuados que sólo durante el primer mes se ha cumplimentado lo fijado en dichas normativas, dado que todo el resto del período de ASPO se brindó atención y gestión a toda las consultas y trámites ingresados, manteniendo de esta forma los niveles de atención existentes en ejercicios anteriores.

Se evaluaron los niveles de respuestas de los diferentes Centros de Atención (CAV, CAT, CAP) en el período de ASPO, a tal fin se realizó el análisis de la información estadística comparativa de los años 2018-2019-2020 disponible en Intranet, con el objetivo de determinar si los mismos se mantuvieron constantes. La comparación efectuada incluyó los datos correspondientes a un mismo período, 01 de enero a 30 de noviembre de cada año. Del análisis efectuado y teniendo en cuenta el ASPO y las modificaciones

de las formas de atención, las consultas atendidas por los centros de atención se mantuvieron relativamente constantes.

Asimismo se realizó un análisis de los registros de llamadas telefónicas, tanto del call center externo, como del interno. De la comparación realizada entre la información estadística disponible en Intranet y la información suministrada por el área surge que el 34,52%\* de las llamadas atendidas no se registran en el sistema informático, por lo tanto, se mantiene la observación realizada oportunamente sobre el particular.

La organización de los circuitos para adaptarse a la nueva metodología de trabajo remoto incluyó, entre otros aspectos, la solicitud de elementos de trabajo a los agentes, observándose al respecto que si bien se otorgaron PC´s a quienes lo requerían, la provisión de vinchas telefónicas no se ha brindado a todo el plantel del Centro de Atención Telefónica y tampoco aparatos telefónicos. Al respecto, esta Unidad de Auditoría Interna recomienda impulsar las acciones necesarias para mejorar los aspectos vinculados a la Seguridad e Higiene y brindar a todos los agentes los elementos de trabajo necesarios y acordes a la tarea desarrollada por los teleoperadores, considerando su carácter de insalubridad y que el uso indebido o la falta de los elementos de trabajo adecuados incrementa los efectos adversos sobre la salud de los agentes.

En cuanto al Centro de Atención Personalizado es el área con mayor transformación de su actividad durante el período del ASPO, debido a que la presencialidad requerida ha sido reemplazada por la atención virtual. Sin embargo, este cambio en la modalidad de trabajo presencial a trabajo remoto, no afectó los niveles de atención durante el período auditado en comparación con otros períodos.

De los relevamientos efectuados y el análisis de la estructura organizativa vigente se advirtió que las acciones de organización, coordinación, capacitación y control de las actividades efectuadas por los supervisores de los distintos Centros de Atención, sobre cada uno de los equipos de trabajo no se encuentran reconocidas ni definidas formalmente dentro de la estructura organizativa vigente.

En relación a las observaciones realizadas por esta UAI la Gerencia informa que se dará intervención a la Subgerencia de Recursos Humanos y Organización a fin de que todo el personal cuente con los elementos de trabajo adecuados y en cuanto a la incorporación de las Supervisoras en la Estructura, se elevará el pedido de la misma a las autoridades a fin de que puedan incluirse en un nuevo Proyecto de estructura organizativa.

Buenos Aires, 30 de Diciembre de 2020.

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