

## DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE SERVICIOS AL ASEGURADO

### POLÍTICAS DE ATENCIÓN AL ASEGURADO

- Basada en la Misión y Visión de nuestra Institución y centrada en una gestión con calidad, la Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios al Asegurado adquiere el compromiso de servir de enlace entre la Institución y los asegurados en cualquiera de sus instancias, con un trato digno, oportuno y cálido, poniendo énfasis en la atención y seguimiento a sus expectativas, basándonos en las mediciones y evaluaciones de la información relacionada con la atención dispensada al usuario.
- Todos los funcionarios al servicio de la Caja de Seguro Social se comprometen a satisfacer las necesidades de los usuarios, en forma oportuna, con calidad y calidez.
- Ponemos a su disposición un recurso humano altamente calificado, para realizar las gestiones que el usuario requiera y mediremos el impacto de la atención brindada periódicamente.
- Escucharemos atentamente las necesidades y sugerencias de los usuarios y buscar solución inmediata será nuestra tarea fundamental, ya que se constituye en una vía para lograr excelencia.
- El usuario de nuestros servicios recibirá respuesta a sus reclamos en el término que nos permite la Ley y acorde con la prioridad del caso.
- Nuestra atención será siempre personalizada, por lo que siempre será llamada por los servidores públicos por su nombre, con respeto y cortesía.
- Acogeremos y comprenderemos las necesidades manifiestas de los usuarios, lo que nos permitirá desarrollar proyectos de mejora continua bajo el parámetro de "Lealtad al Cliente".
- Ponemos a su disposición un sistema que permite la presentación y trámite de sus reclamos y sugerencias, el cual será mejorado con los aportes presentados por los usuarios.
- Nos comprometemos totalmente en el cumplimiento de los proyectos y la ejecución de las obras de infraestructura necesarias para la atención de nuestros asegurados.