Sistema de Atención Telefónico 01800CONTACTO

**Objetivo**

01800CONTACTO es un enlace directo con la derechohabiencia mediante un Sistema de Atención Telefónico Personalizado, en el cual se brinda información y seguimiento completo a las quejas, sugerencias o comentarios. Para este fin se cuenta con la información necesaria para atender al derechohabiente o bien canalizarlo a la instancia competente dentro del mismo instituto.

**Misión**

Ser una vía de expresión y canalización que fortalezca el sistema Isssteson, y poner a disposición del derechohabiente la forma de plantear sus inquietudes o demandas, para que con ello el afiliado se vea satisfecho al obtener un seguimiento de su caso y soluciones oportunas.

**Contactos**

El contacto principal es el trabajador afiliado a ISSSTESON, quien al marcar el sistema de larga distancia sin costo, 01800CONTACTO recibe una atención de primera y una alternativa para la solución a su problema.

Posteriormente el programa Sistema de Atención Telefónico Personalizado con el respaldo

de la Unidad de Vinculación y Atención al Derechohabiente, realiza el siguiente contacto, exponiendo el caso con la instancia pertinente, quien a su vez debe realizar una contestación en breve, clara y expedita al mismo.

El seguimiento se lleva a cabo con total confidencialidad, no afectando así los intereses del

derechohabiente.

El sistema de atención telefónico cuenta con un expediente de todas aquellas quejas, sugerencias o comentarios, para posteriormente presentar la respuesta al derechohabiente, previa investigación.

**Formato de contacto y seguimiento**

El Sistema de Atención Telefónico está basado en un formato único, en donde se levanta el reporte del derechohabiente, éste se utiliza como guía y antecedente en aquellos trámites que por su importancia sean turnados al Director General, quien instruirá las acciones preventivas, correctivas o de sanción necesarias para la solventación del caso.

La Unidad de Vinculación y Atención al Derechohabiente basada en el testimonio del derechohabiente presentado en el formato, remite y solicita a las instancias la contestación en cada uno de los casos, para continuar a la brevedad posible su seguimiento.

De tal forma que el trabajador afiliado a ISSSTESON obtenga una respuesta satisfactoria a su queja. Y ser nosotros mismos, quienes de forma personalizada devolver la llamada para dar respuesta o bien plantear una alternativa.

**Formato de contestación en contacto**

• Salutación inicial.

• Conclusión queja.

• Introducción a otro caso.

• Confirmación de datos.

• Respuestas de fácil acceso.

• Salutación final.

**Logística de contestación**

Respuestas cálidas y amables a cargo de una persona previamente capacitada interactúa durante la llamada a la línea 01800.

Durante nuestro contacto inicial con el derechohabiente, se plantea textualmente a la persona una bienvenida al sistema ISSSTESON.

Este formato de contestación debe ser igual en cada una de las llamadas que se reciban

en la línea.