Informe de Oportunidades de Mejora

ENERO-DICIEMBRE 2015

Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario

Informe de Oportunidades de Mejora

INTRODUCCIÓN

El presente informe, detalla los medios de participación ciudadana que el ISSS tiene a disposición de los usuarios y son canalizados a través de la Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario, así como fueron utilizados durante el **AÑO 2015.**

A continuación el detalle de los medios que el ISSS tiene disponibles:

- Call Center
- Buzón de Sugerencias
- Redes Sociales
- Correo Electrónico
- Departamento Atención al Usuario
- OIR
- Dirección General
- Página Web

Es importante mencionar que todas las opiniones recibidas, ya han sido del conocimiento de las áreas involucradas y en los casos que aplica, se ha dado respuesta al usuario.

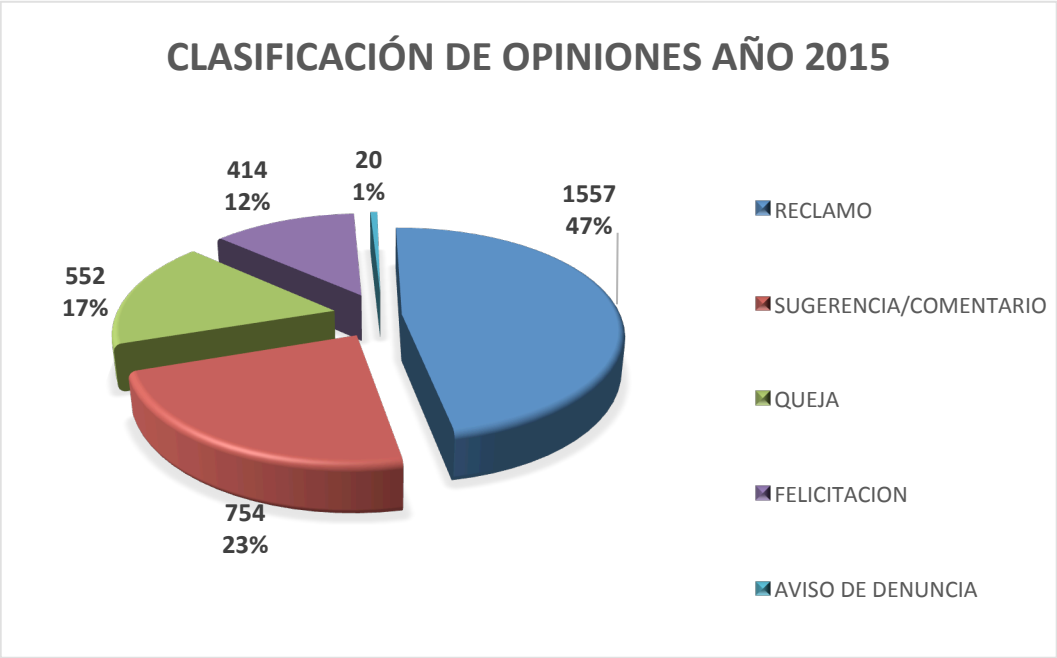
En año 2015 se recibieron **3,297** opiniones sobre el servicio recibido y **220,724** consultas de informacion o gestiòn.

DATOS ESTADÍSTICOS

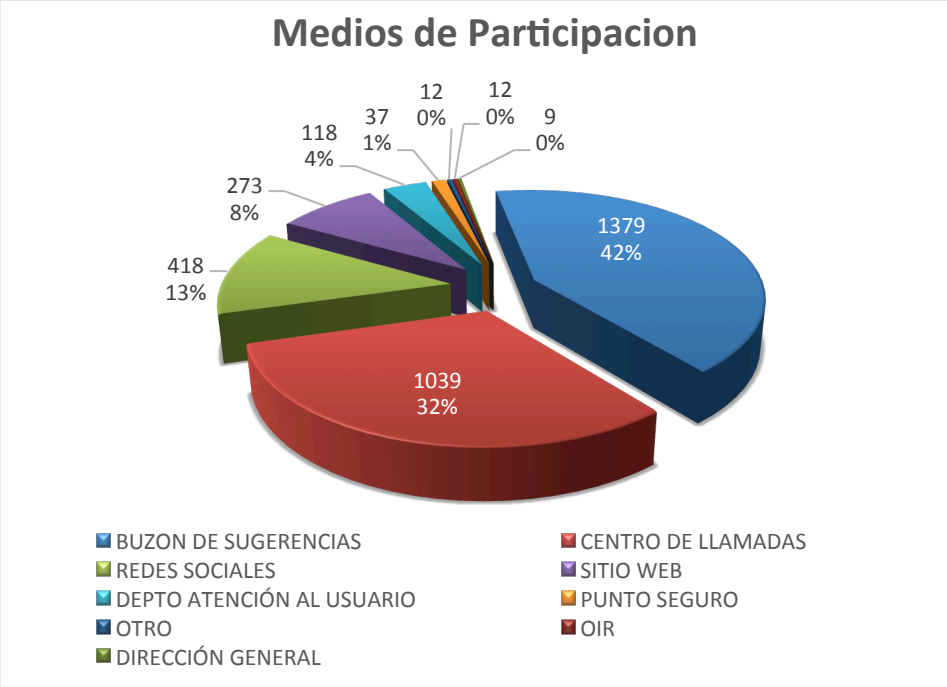
OPINIONES

Se tomará como opinión todos aquellos comentarios, ideas o juicios que los usuarios expusieron acerca de los servicios que recibieron por parte de las diferentes dependencias del ISSS, esto incluye: reclamos, quejas, sugerencias/comentarios y felicitaciones.

El 64% de las opiniones recibidas corresponde a quejas y reclamos; un 12% fueron comentarios positivos sobre los servicios brindados en las diferentes dependencias del ISSS.

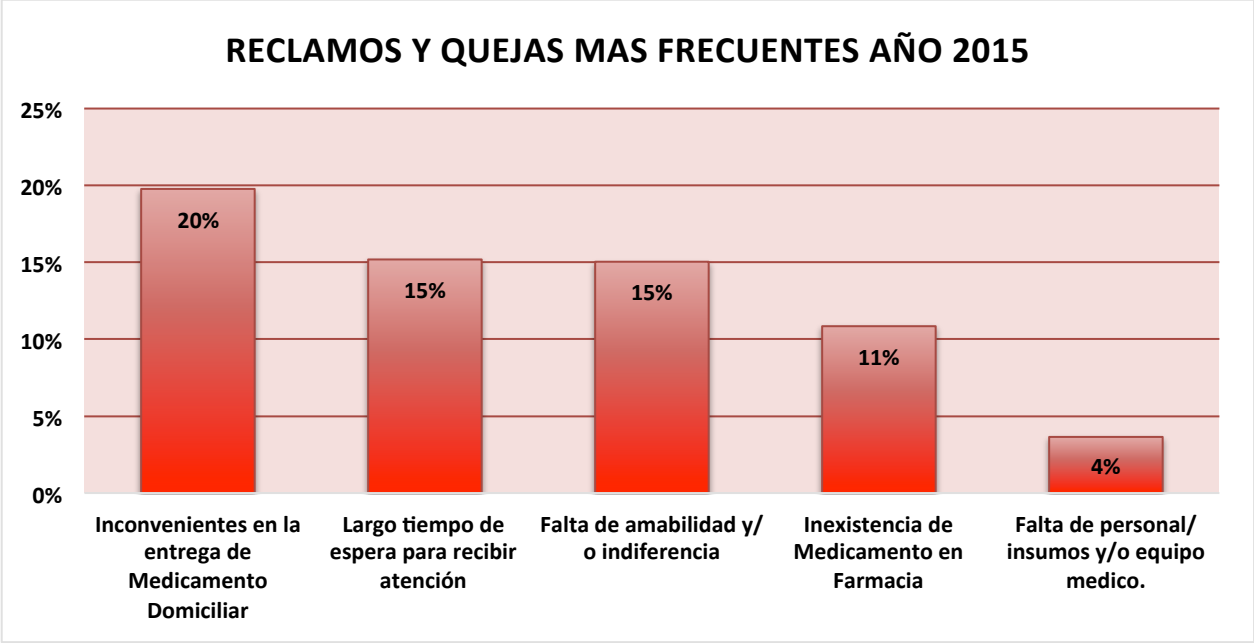


Medios de Participación más utilizados, Año 2015



El medio de participación más utilizado por los usuarios para exponer sus opiniones fue el buzón de sugerencias (42%), seguido por el Centro de Llamadas con un 32% de opiniones y el resto fue recibida a través de Facebook, Twitter, sitio web, Punto Seguro y otros medios.

El 64% de las opiniones recibidas (3,297) corresponden a quejas y reclamos, las cuales



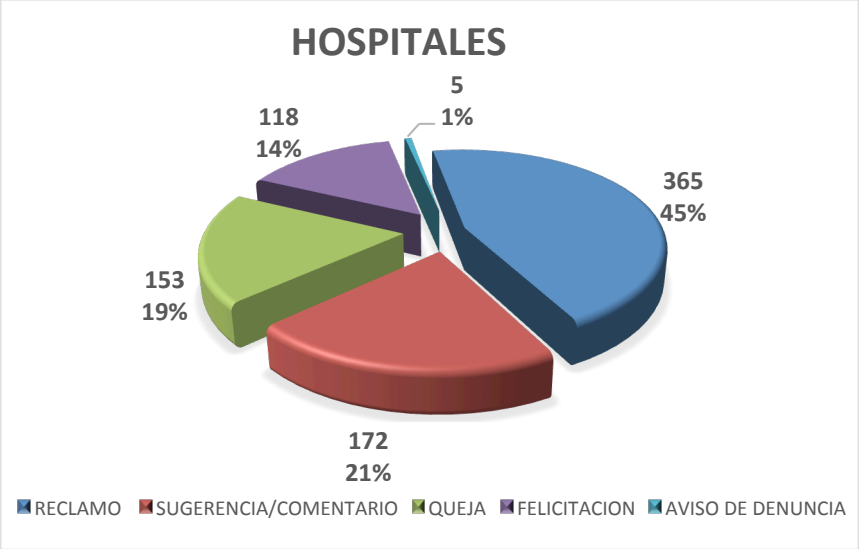
están asociadas a las siguientes limitantes:

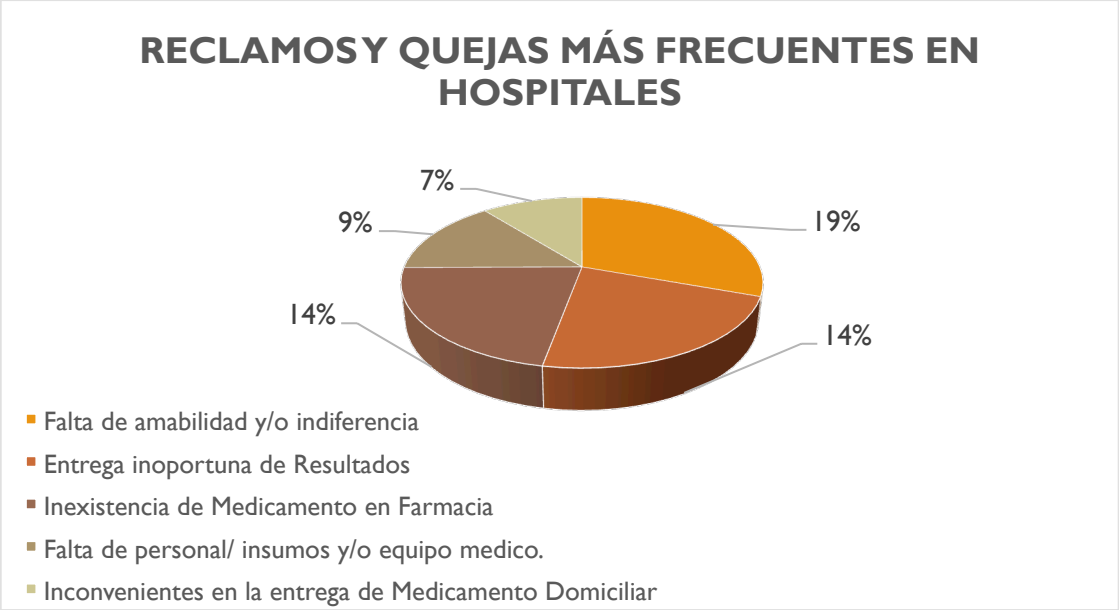
A continuación, el detalle de opiniones por niveles de atención/ dependencias:

HOSPITALES

Durante los meses de enero a diciembre 2015 se recibieron **813 opiniones** (25% del total de opiniones), relacionadas a hospitales.

Clasificación general de opiniones:



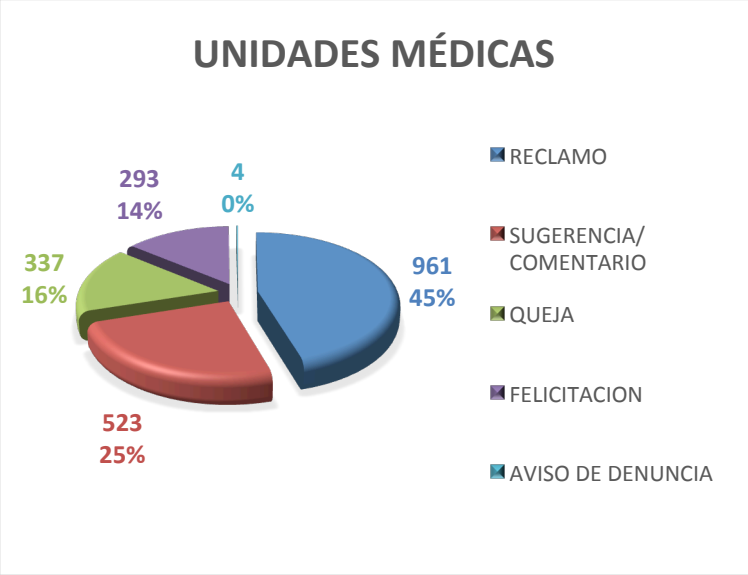


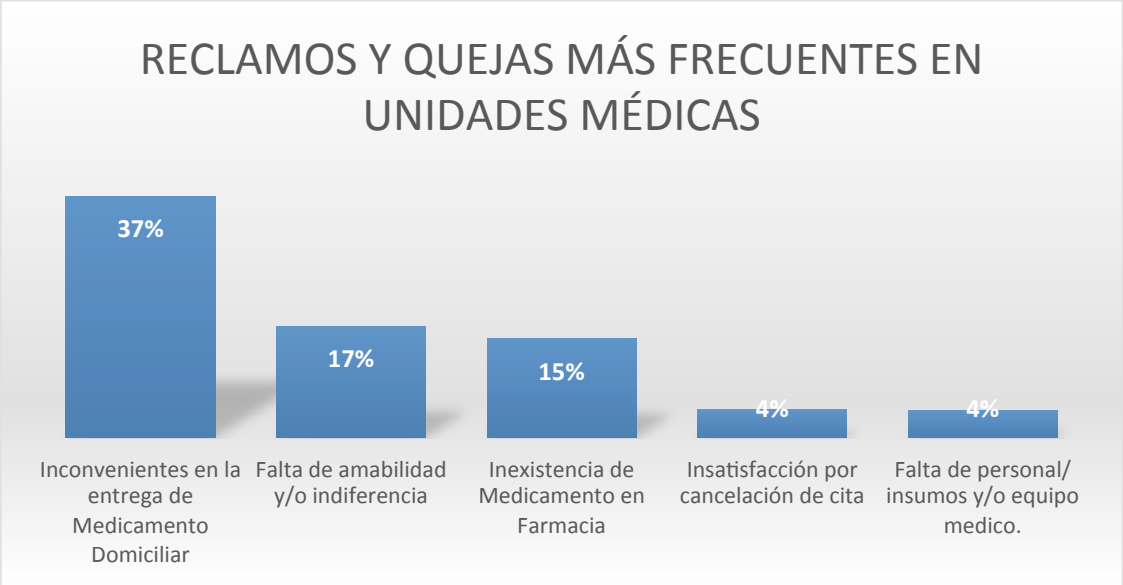
UNIDADES MÉDICAS

Durante el 2015 se recibieron 2,118 opiniones relacionadas a unidades médicas y Consultorio de Especialidades.

Clasificación general de opiniones

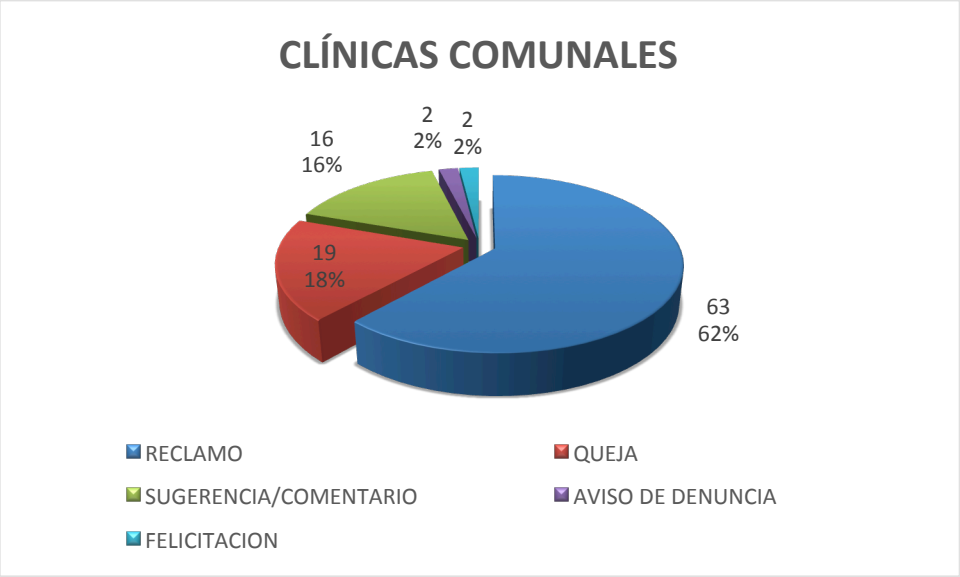
El 61% de las opiniones corresponde a insatisfacciones de los usuarios sobre el servicio recibido en Unidades Médicas, incluido Consultorio de Especialidades.



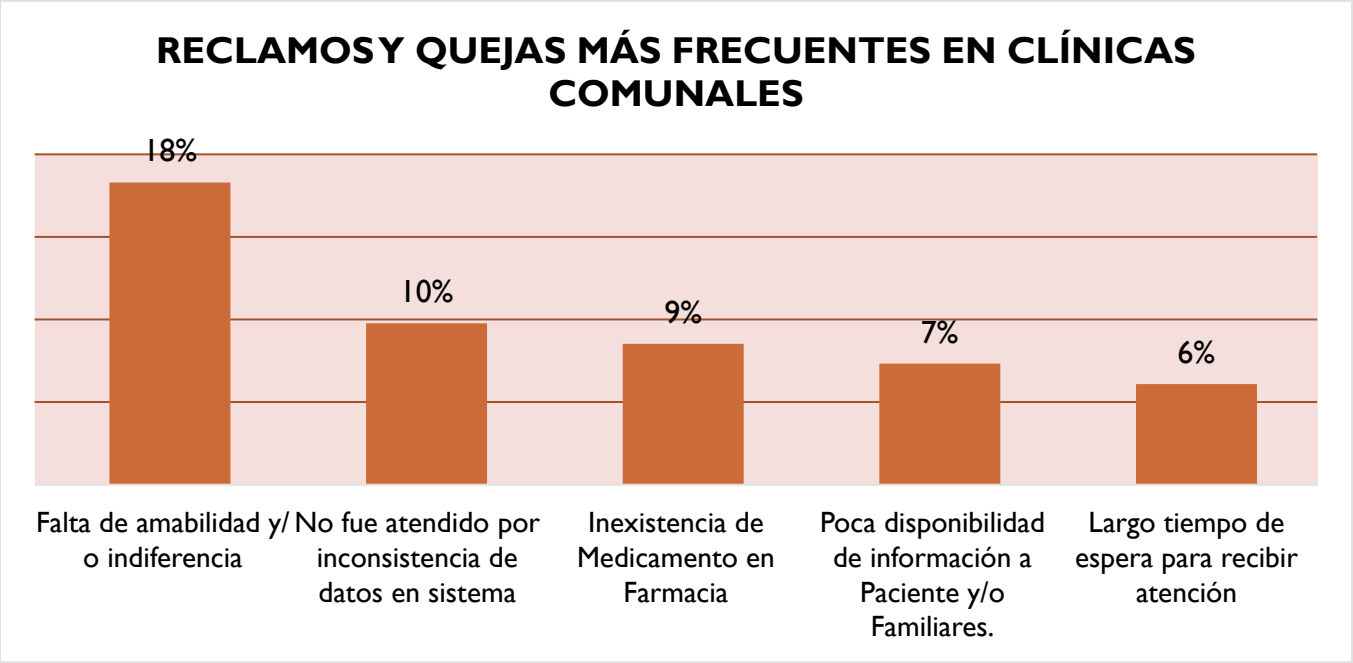


CLINICAS COMUNALES

- **Clasificación general de opiniones**



El 82% de la opinión recibida, se refiere a quejas y reclamos por los servicios brindados en Clínicas Comunales



CONSULTAS O GESTIONES

CANALES DE RECEPCION	Cantidad	%
CENTRO DE LLAMADAS	**216,726**	**98.19%**
REDES SOCIALES	**2,317**	**1.05%**
CORREO ELECTRONICO	**1,275**	**0.58%**
OTROS	**406**	**0.18%**
TOTAL	**220,724**	**100%**

Durante el año 2015 se recibieron **220,724** consultas sobre los diversos servicios médicos y administrativos que el Seguro Social brinda.

- **Las consultas más frecuentes, atendidas en el periodo fueron:**

Mecanismos de participación ciudadana

- Redes sociales (Facebook, Twitter y Youtube)
- Actualización de información en 14 carteleras ubicadas en la Torre Administrativa del ISSS y 82 en los centros de atención.
- Interacción directa con los usuarios de Facebook y Twitter. Se les da respuesta inmediata a todas las dudas.
- Actualización de noticias en nuestra página web.
- Evento de Rendición de Cuentas al Gabinete de Gobierno, entidades autónomas, representantes del sector académico, medios de comunicación, embajadores, sectores productivos y población en general.
- ISSS EN ACCIÓN informa de todas las actividades que se realizan tanto a nivel de empleados del ISSS.
- Publicaciones en los periódicos del país, cuando se quiere dar a conocer información de interés general a la población. – Avisos de convocatoria a licitación pública y abierta, avisos de adjudicaciones a licitaciones abiertas y públicas, publicaciones de precios de GLP-.
- Entrevistas de los titulares del ISSS en medios masivo de comunicación.
- TV ISSS nuevo medio para informar a los usuarios sobre el quehacer del ISSS en los diversos centros de atención (en la actualidad se está manejando como prueba piloto en 6 centros de atención).

Modalidades de participación ciudadana

El Instituto Salvadoreño del Seguro Social mantiene informada a la población derechohabiente sobre nuevos servicios, proyectos de modernización institucional, atención administrativa, posiciones informativas generales o hacer un recordatorio de los derechos que poseen los usuarios en relación a la seguridad social. Por esa razón, son de vital importancia los canales de interacción que la institución pone a disposición de la ciudadanía para que pueda participar e interactuar. Estos mecanismos están a disposición del público a través de los siguientes canales:

- *Sitio web: www.isss.gob.sv*

La página web de la institución comunica a la ciudadanía los proyectos o notificaciones de interés público. Además, cuenta en su estructura con diversos mecanismos de participación ciudadana que dan la oportunidad a nuestros usuarios de establecer un vínculo más estrecho para poder acceder a información o herramientas que faciliten o resuelvan sus necesidades: valoraciones, encuestas, secciones y links a nuestras redes sociales.

- *Página Oficial en Facebook*

El Instituto Salvadoreño del Seguro Social posee su sitio en la red social más utilizada en el mundo: www.facebook.com/www.isss.gob.sv. En este sitio, los usuarios on-line del ISSS se informan, interactúan, consultan y participan en todos los procesos, proyectos e iniciativas institucionales. Además de recibir consejos de salud, cómo prevenir enfermedades, cuidados alimenticios, entre otros.

17 234 suscripciones

60 % mujeres
40 % hombres

- *Cuenta oficial en Twitter*

Nuestro perfil oficial en la red de microblogging más utilizada, www.twitter.com, informa e interactúa con los seguidores de la Institución de una forma más instantánea y directa. Los usuarios también pueden responder brevemente a los tweets institucionales.

41 700 seguidores

17 100 tuits escritos

- *Canal oficial en YouTube*

El Seguro Social publica periódicamente material audiovisual en su perfil oficial en el sitio de videos más visto en internet: www.youtube.com. En esta página compartimos nuestras producciones audiovisuales institucionales (noticieros, cápsulas, entrevistas, mensajes, spots y producciones especiales) que luego son valoradas, comentadas y compartidas por los usuarios del ISSS y público en general.

61 147 visualizaciones

330 videos subidos

Formas de acceder al ISSS

- Call Center: llamando al 2244-4777
- Buzón de sugerencias: ubicados en todos los centros de atención del ISSS
- Punto Seguro: ubicados en los siguientes Centros de Atención:
    - Hospital Médico Quirúrgico y Oncológico,
    - Hospital General,
    - Hospital 1° de Mayo,
    - Hospital Amatepec,
    - Policlínico Roma,
    - Hospital Regional de Sonsonate,
    - Policlinico arce,
    - Hospital Regional de Santa Ana,
    - Unidad Médica San Miguel,
    - Unidad Médica Atlacatl,
    - Unidad Médica San Jacinto,
    - Unidad Médica 15 de Sept,
    - Unidad Médica Apopa,
    - Unidad Médica Soyapango,
    - Unidad Médica Ilopango,
    - Unidad Médica Santa Tecla,
    - Unidad Médica Zacamil,

- Torre Administrativa,
- Unidad Médica Quezaltepeque,
- Medicina Fisica,
- Consultorio de Especialidades,
- Unidad Médica Santa ana

- Correo electrónico: atencionalusuario@isss.gob.sv
- Depto Atención al Usuario: alameda juan pablo II y 39 av norte, nivel 8 torre administrativa
- OIR: alameda juan pablo II y 39 av norte, nivel 2 torre administrativa
- Dirección General: alameda juan pablo II y 39 av norte, nivel 1 (ventanilla de correspondencia en locales comerciales), torre administrativa.