
MEDIOS DE PARTICIPACION CIUDADANA

ENERO-JUNIO 2016

INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO
SOCIAL

MEDIOS DE PARTICIPACION CIUDADANA

INTRODUCCION

El presente informe, detalla los medios de participación ciudadana que el ISSS tiene a disposición de los usuarios gestionados a través de la Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario, así mismo, se detalla el nivel de utilización durante el periodo **ENERO-JUNIO 2016.**



MEDIOS DE PARTICIPACIÓN

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:

- Cartelera informativa: se cuenta con 14 carteleras ubicadas en la Torre Administrativa del ISSS y 82 en los centros de atención.
- Buzón de sugerencias en todos los centros de atención a nivel nacional.
- Departamento de Atención al Usuario, nivel 8 de la Torre Administrativa.
- Correo electrónico de Atención al Usuario: atencionalusuario@iss.gov.sv
- Call center marcando el 127
- 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 de comunicación.
- ISSS TV, nuevo medio para informar a los usuarios sobre el quehacer del ISSS en 29 centros de atención.
- 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,
 - Policlínico arce,
 - Hospital Regional de Santa Ana,
 - Unidad Médica San Miguel,
 - Unidad Médica Atlacatl,
 - Unidad Médica San Jacinto,
 - Unidad Médica 15 de Septiembre,
 - Unidad Médica Apopa,
 - Unidad Médica Soyapango,
 - Unidad Médica Ilopango,
 - Unidad Médica Santa Tecla,
 - Unidad Médica Zacamil,
 - Torre Administrativa,
 - Unidad Médica Quezaltepeque,
 - Unidad de Medicina Física y Rehabilitación,
 - Consultorio de Especialidades,
 - Unidad Médica Santa ana
- *Sitio web:* www.iss.gov.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.iss.gov.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.



19 416 suscripciones

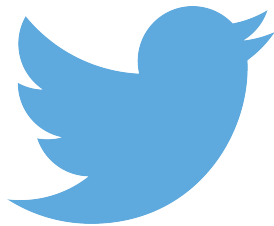
61 % mujeres

39 % hombres

En ambos casos, la edad con mayor interacción ronda entre los 25 y 34 años

- *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.

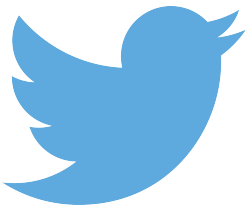


43 700 seguidores

18 200 tuits escritos

- *Cuenta ISSS_Atento*

En esta cuenta fue creada para dar exclusivamente respuesta inmediata a preguntas o inquietudes de los usuarios. En ella, la interacción con los usuarios es ágil y oportuna y se intenta darle seguimiento a cada una de las denuncias, sugerencias o preguntas de la población.



1 925 seguidores

2 744 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.



68 194 visualizaciones

446 videos subidos

178 suscriptores

NIVEL DE UTILIZACIÓN DE MEDIOS DE PARTICIPACIÓN

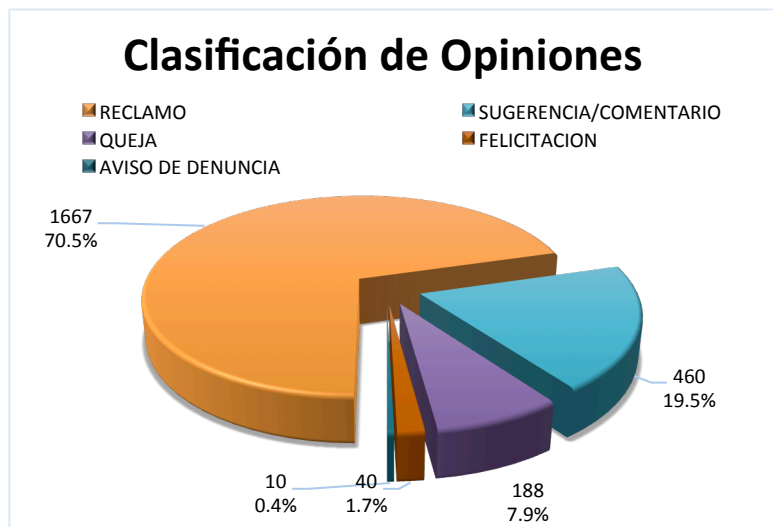
Es importante mencionar que todas las opiniones recibidas, ya han sido del conocimiento de las áreas involucradas y en los casos que aplica, se ha dado respuesta al usuario.

OPINIONES RECIBIDAS ENERO A JUNIO 2016

De enero a junio de 2016 se recibieron **2,365** opiniones sobre el servicio recibido y **105,546** consultas de información o gestión.

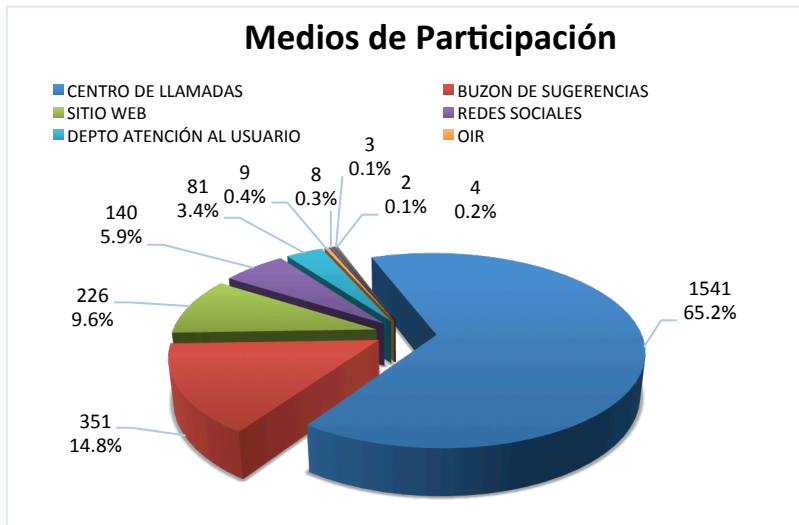
Se tomara como opinión todos aquellos comentarios, ideas o juicios que los usuarios expusieron acerca de los servicios que recibieron por parte de las diferentes dependencias del ISSS, éstas pueden ser: reclamos, quejas, sugerencias/comentarios, avisos de denuncia, peticiones, felicitaciones.

- **Clasificación de Opiniones recibidas de enero a junio 2016**



El mayor porcentaje de opiniones recibidas están relacionadas a un reclamo y sugerencia.

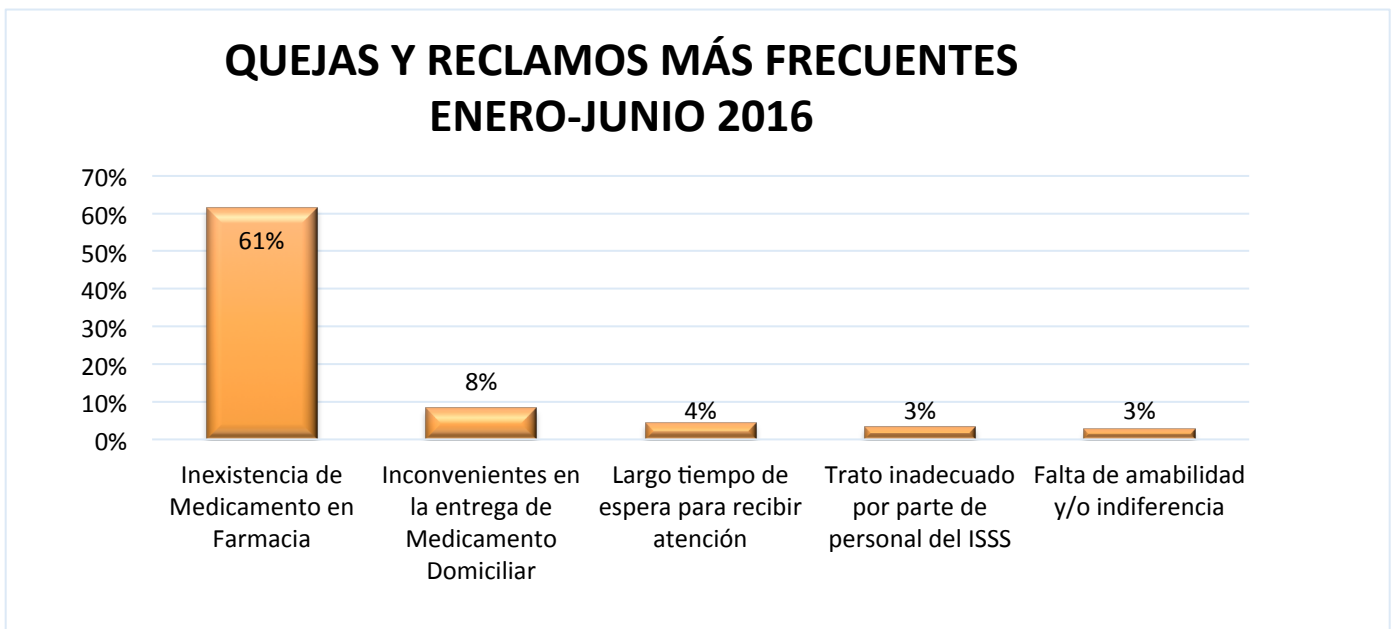
- **Medios de Participación más utilizados en el periodo de enero a junio del Año 2016**



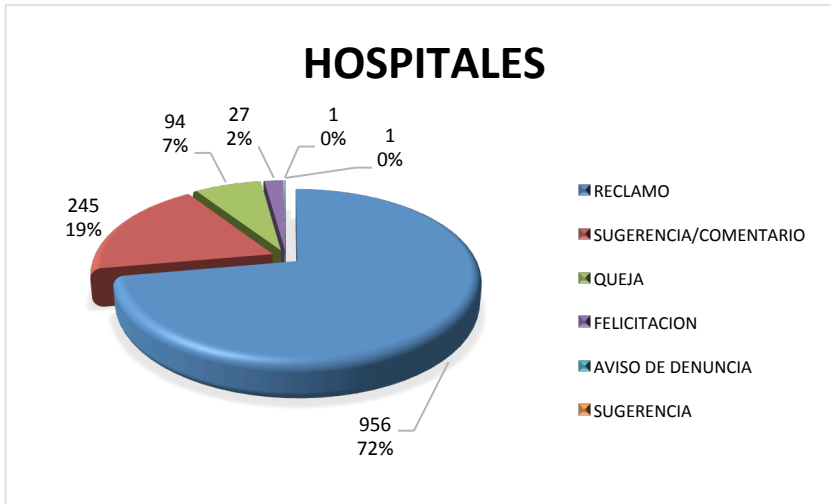
El medio de participación más utilizado por los usuarios para exponer sus opiniones fue el Centro de Llamadas, seguido por el buzón de sugerencias y redes sociales.

El 78.50% de las opiniones recibidas (2,367) corresponden a quejas y reclamos, las cuales estuvieron asociadas a las siguientes limitantes:

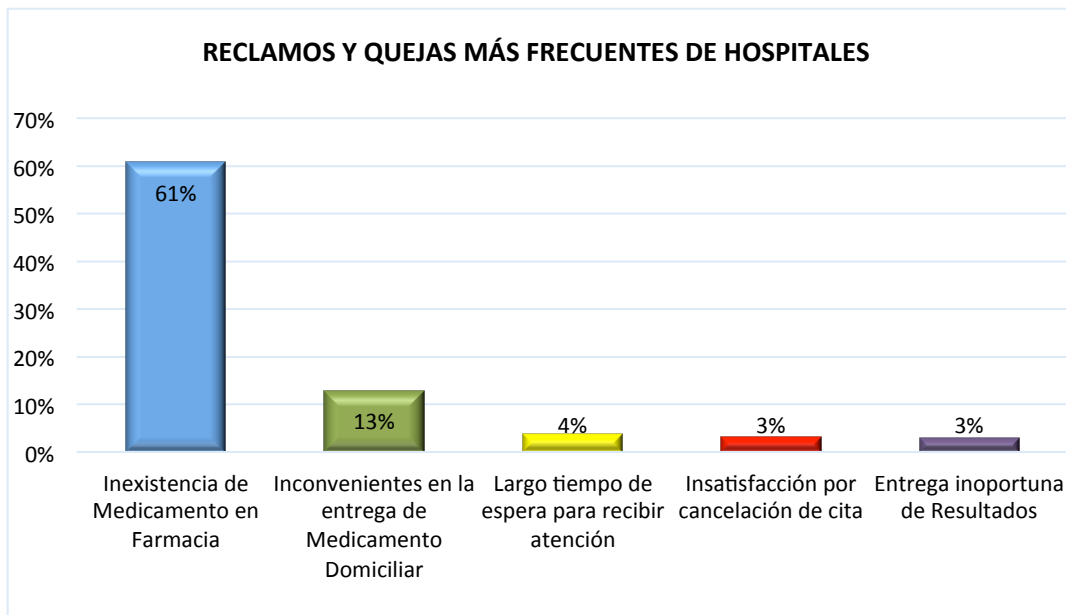
-



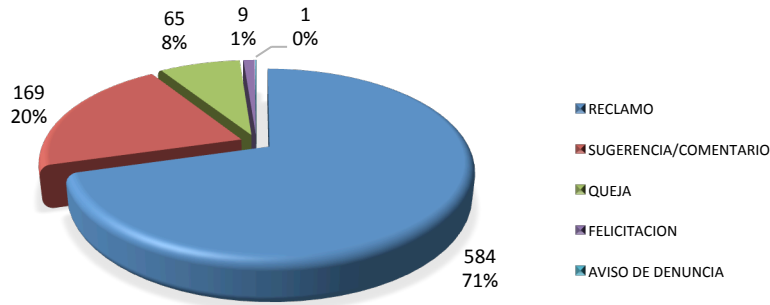
- Opiniones por niveles de atención/ dependencias:



Durante los meses de enero a junio 2016, se recibieron **1,323 opiniones** (56% del total de opiniones), relacionadas a Hospitales y Consultorios de Especialidades.

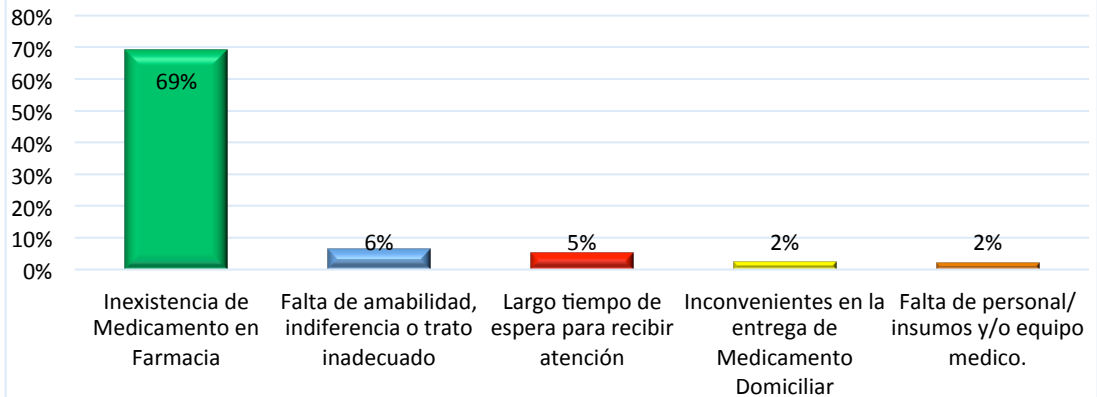


UNIDADES MEDICAS

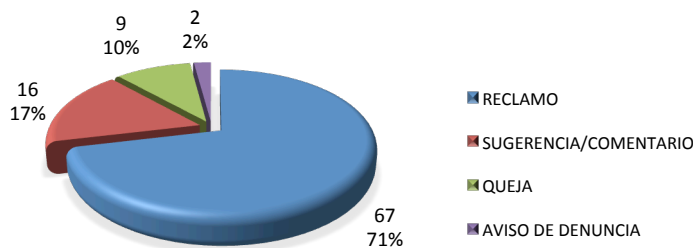


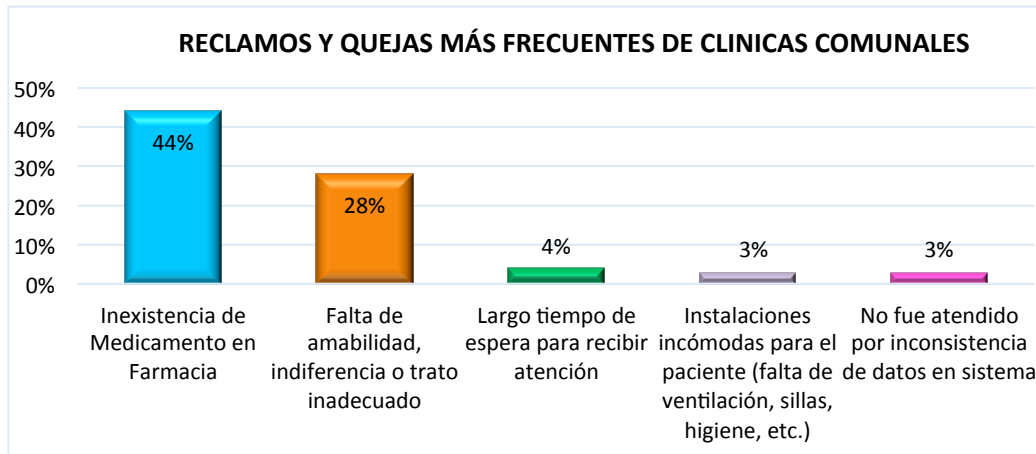
Durante el periodo de enero a junio 2016 se recibieron **828** opiniones relacionadas a Unidades Médicas.

RECLAMOS Y QUEJAS MÁS FRECUENTES DE UNIDADES MEDICAS



CLINICAS COMUNALES





CONSULTAS O GESTIONES

Durante el periodo de enero a junio 2016 se recibieron **105,546** consultas sobre los diversos servicios médicos y administrativos que el Seguro Social brinda.

Canal de Recepción	Total	Porcentaje
CENTRO DE LLAMADAS	103,177	97.76%
REDES SOCIALES	1407	1.33%
SITIO WEB	852	0.81%
OTROS	110	0.10%
Total	105,546	100.00%

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

