

---

# MEDIOS DE PARTICIPACION CIUDADANA

---

ENERO-JULIO 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-JULIO 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.
- *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.
- 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](mailto:atencionalusuario@iss.gov.sv)
- Call Center marcando el 127
- 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](http://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](http://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.



**19 521 suscripciones**

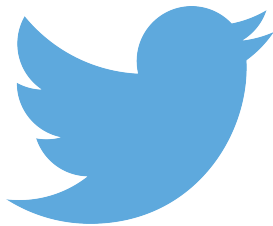
61 % mujeres

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](http://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.

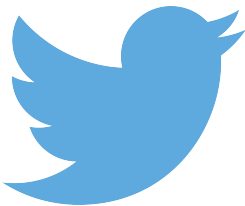


**44 000 seguidores**

18 400 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.



**1 950 seguidores**

2 795 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](http://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.



**68 300 visualizaciones**

450 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 JULIO 2016

De enero a julio de 2016 se recibieron **2,563** opiniones sobre el servicio recibido y **122,991** 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.

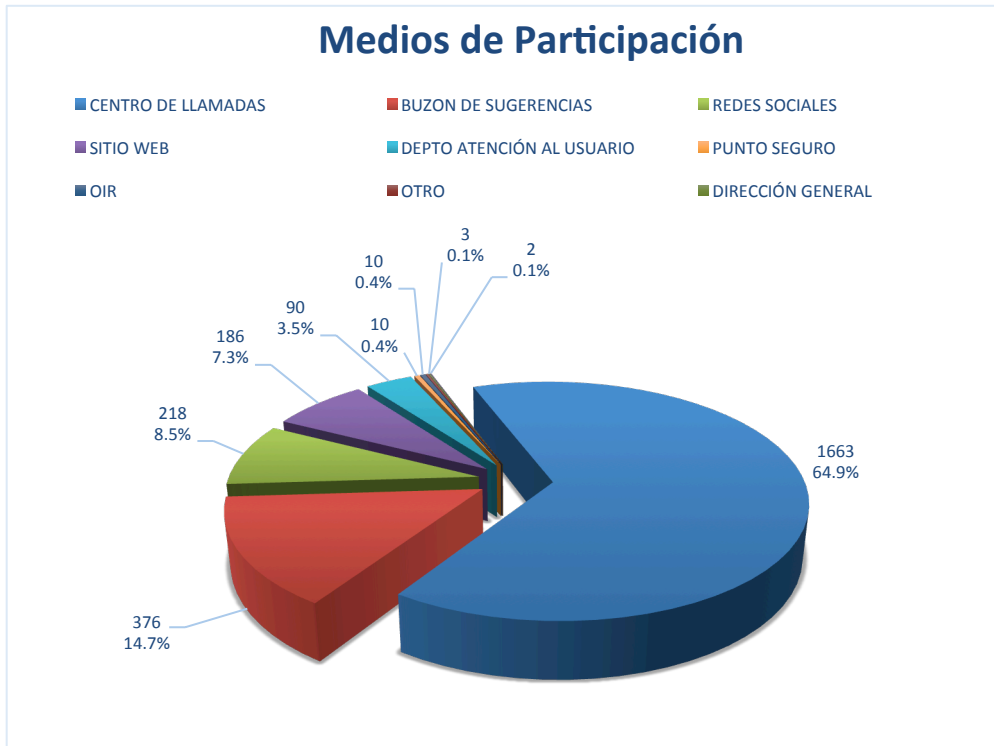
- Clasificación de Opiniones recibidas de enero a julio 2016



El mayor porcentaje de opiniones recibidas están relacionadas a un reclamos y sugerencias con un 88.7%.

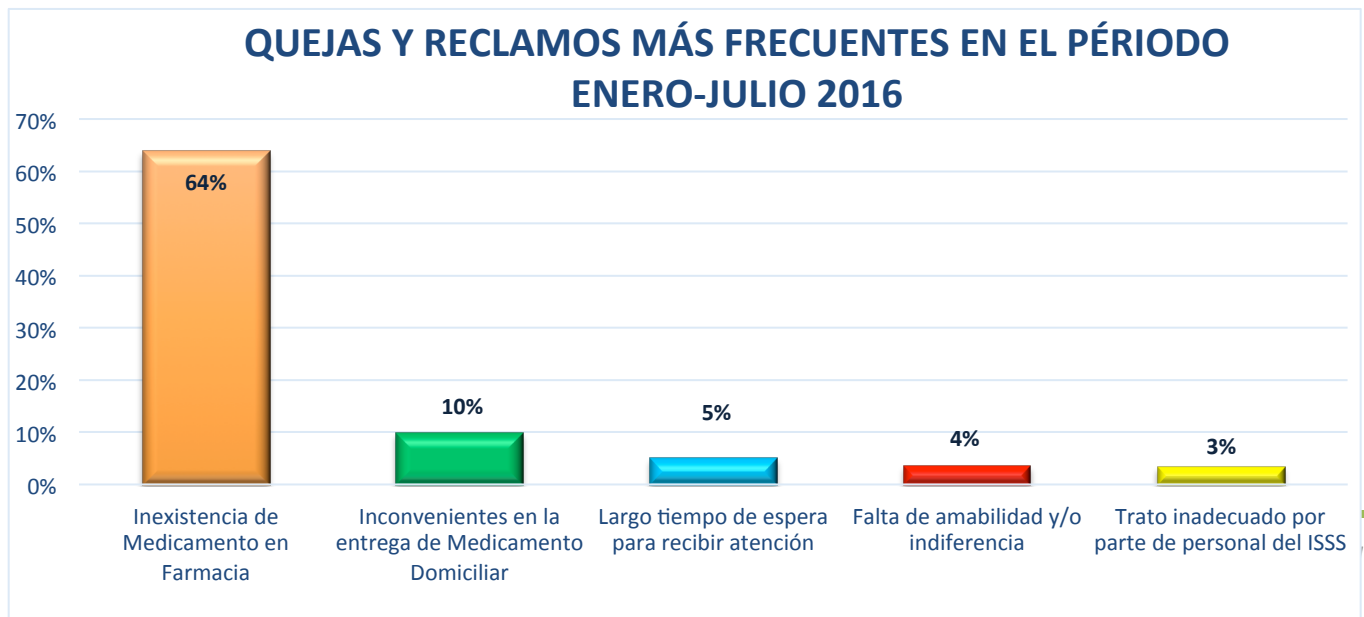
• Medios de

Participación más utilizados en el periodo de enero a julio del Año 2016



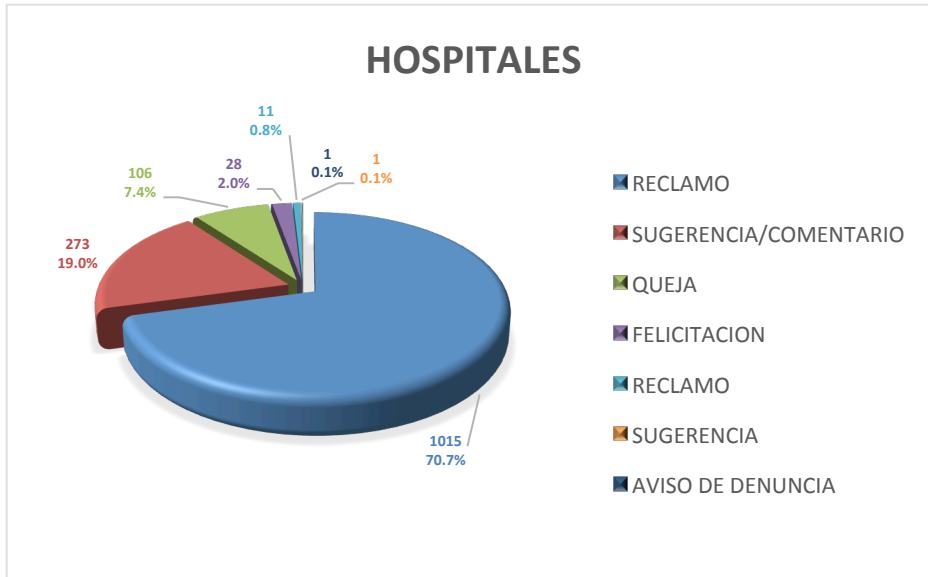
El medio de participación más utilizado por los usuarios para exponer sus opiniones fue el Centro de Llamadas, seguido por el buzón de sugerencias y Redes Sociales.

**El 77.80% de las opiniones recibidas (2,563) corresponden a quejas y reclamos, las cuales estuvieron asociadas a las siguientes limitantes:**



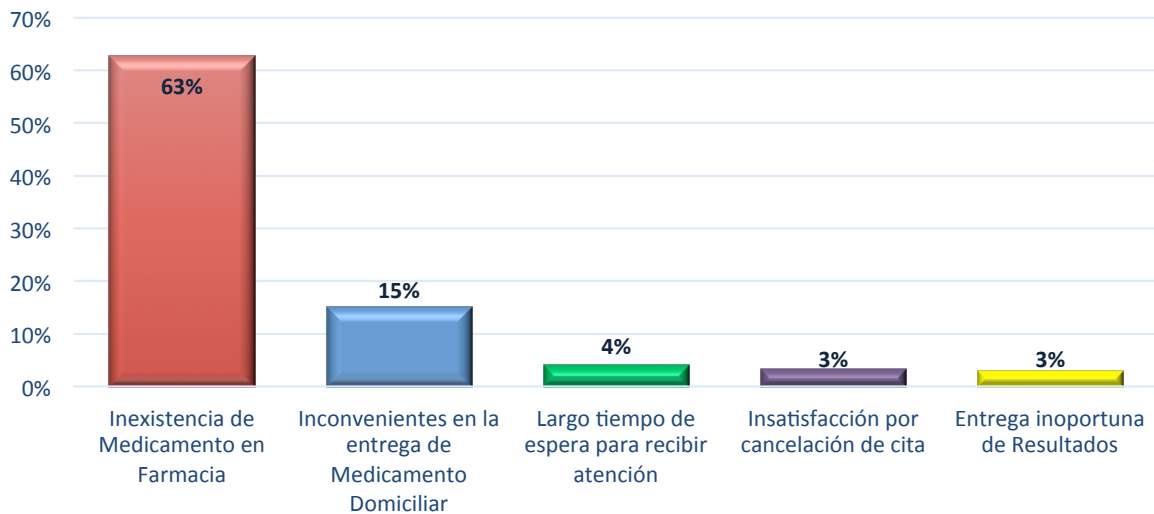
- Opiniones por niveles de atención/ dependencias:

## HOSPITALES



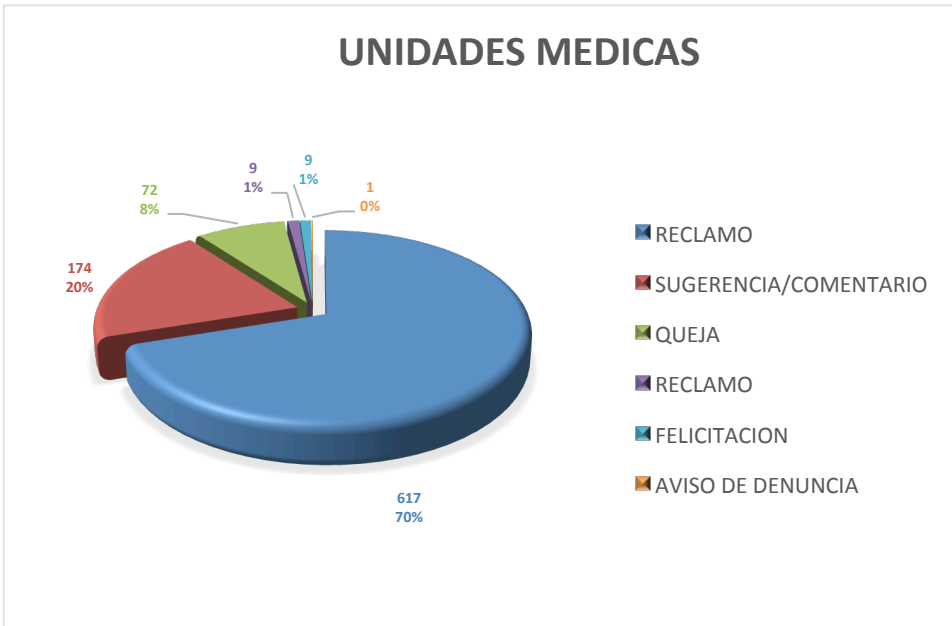
Durante los meses de enero a julio 2016, se recibieron **1,435 opiniones** (56% del total de opiniones), relacionadas a Hospitales y Consultorios de Especialidades.

### RECLAMOS Y QUEJAS MÁS FRECUENTES DE HOSPITALES

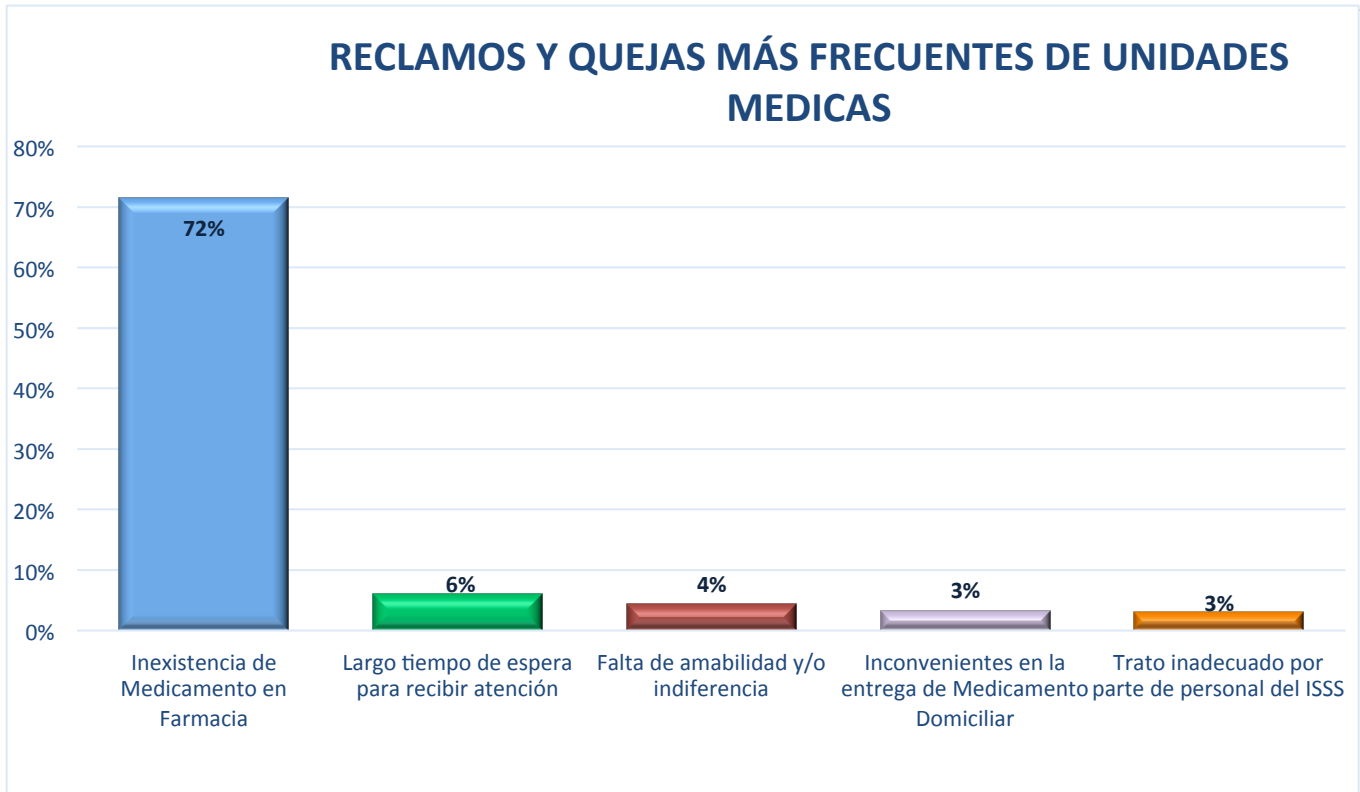




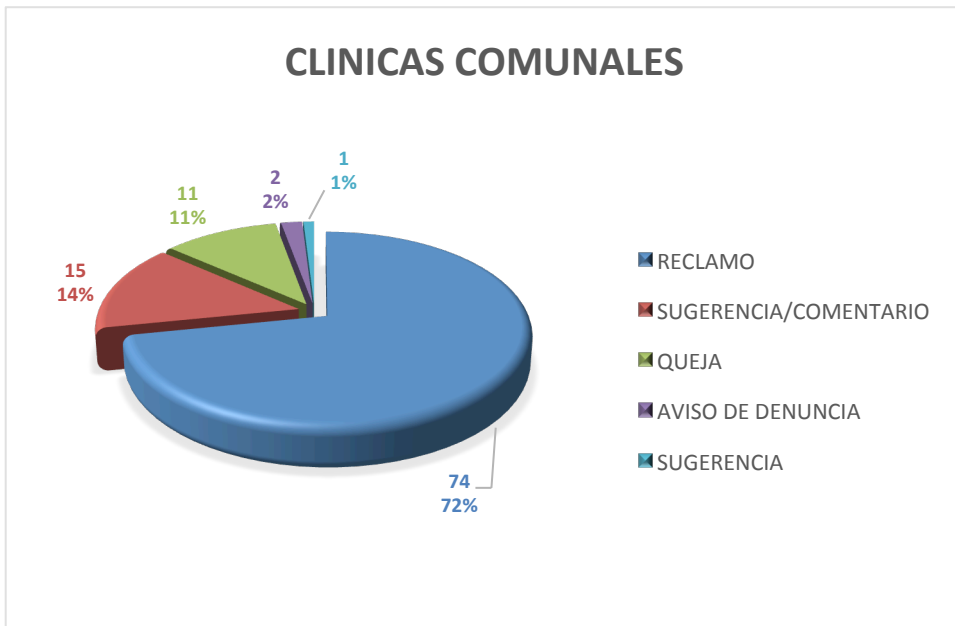
**UNIDADES MÉDICAS**



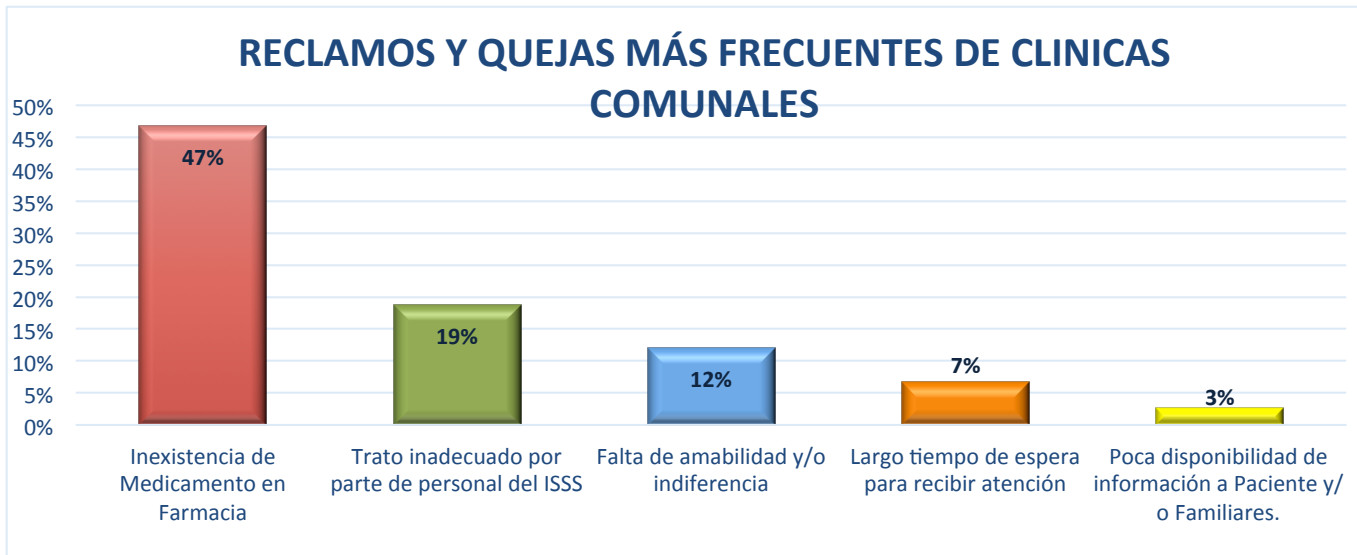
Durante el periodo de enero a julio 2016 se recibieron **882 opiniones** relacionadas a Unidades Médicas, que equivale a un 34% de todas opiniones (2,563).



## CLINICAS COMUALES



Durante el periodo de enero a julio 2016 se recibieron **103 opiniones** relacionadas a Clinicas Comunes.



## CONSULTAS O GESTIONES

Durante el periodo de enero a julio 2016 se recibieron **122,991** consultas sobre los diversos servicios médicos y administrativos que el Seguro Social brinda.

Canal de Recepción	Total	Porcentaje
CENTRO DE LLAMADAS	120,297	97.76%
REDES SOCIALES	1631	1.33%
SITIO WEB	929	0.81%
OTROS	134	0.10%
<b>Total</b>	<b>122,991</b>	<b>100.00%</b>

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

