



Instituto Salvadoreño del Seguro Social
Mecanismos de participación institucional
implementados por el ISSS

Nombre del mecanismo	Ferias de Salud	Campañas de Salud
Breve descripción de su objetivo	Promover la interacción del ISSS, en la cual expone sus prestaciones y da atención (específicamente detección de riesgos, educación) a los derechohabientes, también incluye población abierta.	Promover la interacción del ISSS, como parte de una estrategia, para resolver algún problema de salud, involucrando a la comunidad a que participe activamente en el desarrollo de acciones específicas en beneficio de su salud
Requisitos para participar en él	No se establecen requisitos	Derechohabientes y no derechohabientes de áreas de responsabilidad geográfica y programática, no son indispensables requisitos.
Cantidad de participaciones	Se realizaron 5 Festivales para el Buen Vivir, con la participación de 14 Centros de Atención	Se realizaron 2717 Campañas en el primer trimestre con la participación de 37 Clínicas Comunes y 36 Unidades Médicas.
lugares en los que se desarrolló	Nuevo Cuzcatlán, Colonia Las Margaritas (Soyapango), Acajutla, San Bartolomé Perulapía, Panchimalco.	Área Geográfica de Influencia, AGI de Unidades Médicas y Área de Responsabilidad Programática, ARP de Clínicas Comunes
Fuente de Información	INFORME PARTICIPACIÓN FESTIVAL PARA EL BUEN VIVIR AÑO 2017. Sección Atención Primaria en Salud	Sistema Estadístico de Salud. SES periodo Enero a Marzo 2017.



Instituto Salvadoreño del Seguro Social

Mecanismos de participación institucional implementados por el ISSS, de enero a mayo 2017

Nombre del mecanismo	FORO DE PARTICIPACION CIUDADADNA DEL PROYECTO UNIDAD MEDICA APOPA
Breve descripción de su objetivo	El foro fue orientado a dar a conocer a la población derechohabiente de la zona el Portafolio de Servicios que se brinda en las nuevas instalaciones de la Unidad Médica Apopa. Asi mismo se abrio un espacio para preguntas en el cual la población derechohabiente que participó tuvo la oportunidad de expresar sus dudas, sugerencias y felicitaciones.
Requisitos para participar en él	Ser derechohabiente consultante de la Unidad Medica Apopa y(grupos de pacientes de la Unidad)
Cantidad de participaciones	174 participantes
lugares en los que se desarrolló	Antigua Unidad Medica Apopa, 6ta. Calle Pte. # 12 y 14 Barrio el Calvario Apopa.
Fuente de Informacion	División Políticas y Estrategias de Salud

Nombre del mecanismo	REDES SOCIALES (TWITTER, FACEBOOK Y CANAL DE YOUTUBE.
Breve descripción de su objetivo	Llegar al público mediante difentes formatos con enfoque informativo y noticioso para generar interacción entre los usuarios y quienes puedan expresar sus opiniones, sugerencias y valoraciones sobre el trabajo institucional, hacer preguntas o hacer alguna denuncia.
Requisitos para participar en él	Poser cuenta y acceder mediante un ordenador a las direcciones: Facebook: Instituto Salvadoreño del Seguro Social Twitter: @iss_gob_sv Youtube: https://www.youtube.com/user/InformacionesISSS Correo: comunicaciones@iss.gob.sv En cualquiera de ellas puede expresar sus comentarios o realizar preguntas, las cuales son contestadas por personal capacitado.

Cantidad de participaciones y lugares en los que se desarrolló	<p>Interactuaron:</p> <p>- Facebook: 3,331.75</p> <p>Twitter: 20,091</p> <p>Youtube: 6,929 visualizaciones y 842 suscriptores.</p> <p>Se obtuvieron 102 opiniones a las que se le dio respuesta a través del dpto de Atención al Usuario en el periodo de enero a marzo 2017.</p> <p>Incremento de seguidores:</p> <p>Facebook: de 21,097 a 25,942= 4,845</p> <p>Twitter / @Isss_gob_sv: de 45, 337 a 46,386=1,049</p> <p>@ISSS_Atento: de 2,030 a 2179= 149</p>
Fuente de Informacion	Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario

Nombre del mecanismo	CENTRO DE LLAMADAS
Breve descripción de su objetivo	Medio de participación telefónico, en el cual usuarios expresan sus opiniones del servicio recibido.
Requisitos para participar en él	Contar con acceso a línea telefónica y llamar al 127
Cantidad de participaciones y lugares en los que se desarrolló	Call Center esta ubicado en las Oficinas Administrativas del ISSS. De enero a marzo 2017, se recibieron 226 opiniones
Fuente de Informacion	Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario

Nombre del mecanismo	BUZON DE SUGERENCIAS
Breve descripción de su objetivo	Habilitar un espacio de participación que permite motivar a los usuarios a expresar sus opiniones sobre el servicio recibido, de tal manera que la Institución evalúe su incorporación en la mejora de los procesos de atención.
Requisitos para participar en él	No existen requisitos
Cantidad de participaciones y lugares en los que se desarrolló	Los buzones se encuentran ubicados en la mayoría de centros de atención, a pesar que se cuenta con formulario de sugerencias, los usuarios pueden utilizar cualquier papel para expresar su opinión. En su defecto, si no se cuenta con buzón, el personal de Punto Seguro cuenta con formularios. De enero a marzo 2017, se recibieron 209 opiniones
Fuente de Informacion	Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario

Nombre del mecanismo	DEPARTAMENTO ATENCION AL USUARIO
Breve descripción de su objetivo	La institución cuenta con un area en la cual se da atención a todos los usuarios que requieren un seguimiento a situación planteada o algun tipo de gestión para atender su opinion.
Requisitos para participar en él	Ningun requisito
Cantidad de participaciones y lugares en los que se desarrolló	El Departamento esta ubicado en el nivel 8 d ela Torre Administrativa. De enero a marzo 2017, se recibieron 84 opiniones para seguimiento en el Departamento.
Fuente de Informacion	Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario

Nombre del mecanismo	SITIO WEB
Breve descripción de su objetivo	Medio de interacción electronico con el usuario, en el cual a traves de un correo electronico, puede expresar su opinion sobre la calidad del servicio recibido.
Requisitos para participar en él	Contar con cuenta de correo electronico y acceso a internet
Cantidad de participaciones y lugares en los que se desarrolló	Los usuarios pueden acceder a la cuenta, enviando un correo electronico a atencionalusuario@iss.gov.sv De enero a marzo 2017, se recibieron 338 opiniones para seguimiento en el Departamento.
Fuente de Informacion	Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario

Nombre del mecanismo	PUNTO SEGURO
Breve descripción de su objetivo	Medio de interacción personalizado con el usuario, en el cual a través de un formulario de insatisfacción, expresa su opinion sobre el servicio recibido.
Requisitos para participar en él	Acudir al centro de atencion donde se cuenta con este servicio (23 a nivel nacional)
Cantidad de participaciones y lugares en los que se desarrolló	De enero a marzo 2017, se recibieron 128 opiniones para seguimiento en el Departamento de Atención al Usuario
Fuente de Informacion	Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario

Nombre del mecanismo	OIR
Breve descripción de su objetivo	Oficina dentro de la Institución que a través de la cual los usuarios no solo gestionan solicitudes de información, sino también es un espacio para dar a conocer su opinión sobre los servicios que se brindan.
Requisitos para participar en él	Contar con acceso a correo electrónico
Cantidad de participaciones y lugares en los que se desarrolló	Los usuarios pueden acceder a la cuenta, enviando un correo electrónico a oir@iss.gov.sv De enero a marzo 2017, se atendieron 14 opiniones a través de este medio.
Fuente de Información	Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario

Nombre del mecanismo	FERIAS DE TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL
Breve descripción de su objetivo	Promover la cultura de transparencia y estimular el ejercicio del derecho ciudadano al acceso de la información pública
Requisitos para participar en él	Estos eventos son de carácter público, por lo que no es necesario ningún requisito para participar
Cantidad de participaciones y lugares en los que se desarrolló	Se participó con stand del ISSS ubicado en la Plaza Cívica. Dr. José Simeón Cañas, de Zacatecoluca. Se atendió alrededor de 50 personas que solicitaron información al stand.
Fuente de Información	Oficina de Información y Respuesta del ISSS