



**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:<br>Facebook: Instituto Salvadoreño del Seguro Social<br>Twitter: @iss_gob_sv<br>Youtube: <a href="https://www.youtube.com/user/InformacionesISSS">https://www.youtube.com/user/InformacionesISSS</a><br>Correo: <a href="mailto:comunicaciones@iss.gob.sv">comunicaciones@iss.gob.sv</a><br>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   | <b>CENTRO DE LLAMADAS</b>   |
| 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 está 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   | <b>BUZON DE SUGERENCIAS</b>   |
| 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   | <b>DEPARTAMENTO ATENCION AL USUARIO</b>  |
| 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   | <b>SITIO WEB</b>  |
| 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 <a href="mailto:atencionalusuario@iss.gov.sv">atencionalusuario@iss.gov.sv</a><br>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   | <b>PUNTO SEGURO</b>   |
| 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   | <b>OIR</b>   |
| 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 <a href="mailto:oir@iss.gov.sv">oir@iss.gov.sv</a><br>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   | <b>FERIAS DE TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL</b>  |
| 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   |