



## Instituto Salvadoreño del Seguro Social

### Mecanismos de participación institucional implementados por el ISSS, a mayo 2018

Nombre del mecanismo	Foro Participación Ciudadana "Acercandonos a ti" (CAD Santa Monica)
Breve descripción de su objetivo	Se realizó una presentación del funcionamiento del CAD Santa Monica, así también se socializó con los adultos mayores del centro, la herramienta del Portal Vida Familia y Salud, la cual esta diseñada con contenido orientado al AM, para beneficio de este sector. A continuación se abrió un espacio para escuchar opiniones, sugerencia o insatisfacciones, sobre el servicio que se les brinda y las oportunidades para mejorar la atención.
Requisitos para participar en el	Ser adulto mayor, miembro activo o no del CAD, Santa Monica
Cantidad de participaciones y lugares en los que se desarrolló	128 participantes; 28 de febrero/2018, Zona verde, CAD Santa Monica. Novena calle Oriente NQ 12, Block 7-8, Colonia Santa Mónica Santa Tecla
Informe de resultados del mecanismo de participación	<a href="#">Enlace</a>

*Fuente: Div. Políticas y Estrategias de Salud*

Nombre del mecanismo	Foro Participación Ciudadana "Acercandonos a ti" (CAD Paleca)
Breve descripción de su objetivo	Se brindó una presentación sobre el tipo de atención -que brinda el CAD Paleca, a la población de adultos mayores de la zona, se compartió una breve ponencia sobre el Portal Vida, Familia y Salud, posteriormente se abrió un espacio para conocer las opiniones, sugerencias, dudas e insatisfacciones sobre la atención que actualmente recibe el grupo de adultos mayores
Requisitos para participar en el	Ser adulto mayor miembro activo o no del Centro de Atención de día, (CAD Paleca)
Cantidad de participaciones y lugares en los que se desarrolló	93 participantes; 21 de marzo 2018, CAD (Paleca), Av. Juan Bertis, NQ 75-B, Ciudad Delgado
Informe de resultados del mecanismo de participación	<a href="#">Enlace</a>

*Fuente: Div. Políticas y Estrategias de Salud*

Nombre del mecanismo	Foro de Participación Ciudadana " Acercandonos a ti " (CAD Santa Ana)
Breve descripción de su objetivo	Conocer las opiniones, sugerencia, dudas e insatisfacciones de los adultos mayores sobre la atención que reciben en el Centro de Atención de día, asimismo, los AM, tuvieron la oportunidad de expresarse en cuanto a la atención que reciben en el Hospital y Unidad Medica de Santa Ana. Se compartió una breve exposición del Portal Vida, Familia y Salud, como una herramienta con contenido diseñado para beneficio de este sector. Seguidamente se abrió el espacio para que los adultos mayores expresaran sus insatisfacciones, dudas, comentarios, felicitaciones.

Requisitos para participar en el	Ser adulto mayor miembro activo o no del CAD, Santa Ana
Cantidad de participaciones y lugares en los que se desarrolló	23 de mayo/2018, en el local de la Segunda Brigada de Infantería, Santa Ana
Informe de resultados del mecanismo de participación	<a href="#">Enlace</a>

Fuente: Div. Políticas y Estrategias de Salud

<b>Nombre del mecanismo</b>	<b>Campañas Educación y Promoción de la Salud</b>
Breve descripción de su objetivo	Implementar en el ámbito comunitario acciones que favorezcan la concientización de la prevención de enfermedades, promover una cultura de autocuidado de la salud de la persona, la familia y la comunidad.
Requisitos para participar en él	Están dirigidas a población en general.
Cantidad de participaciones y lugares en los que se desarrolló	1,404 campañas de educación y promoción de la salud con enfoque preventivo.
Lugares	Atlatatl, San Jacinto, Ilopango, San Martín, Nueva San Salvador, Sacacoyo, Santa Ana, Sonsonate.
Fuente:	Sistema Estadístico en Salud (SES) enero a 31 de mayo 2018

Fuente: Sección Atención Primaria en Salud

<b>Nombre del mecanismo</b>	<b>RENDICIÓN DE CUENTAS 2016-2017</b>
Breve descripción de su objetivo	1- Explicar y justificar las decisiones relevantes de la gestión. 2- Dialogar con la población y fortalecer las prácticas de participación ciudadana. 3- Responder sobre los avances, obstáculos, logros y dificultades relacionadas al cumplimiento del plan institucional.
Requisitos para participar en él	Asistir al evento
Cantidad de participaciones y lugares en los que se desarrolló	Hotel Intercontinental en San Salvador (miércoles 23 de agosto 2017): 199 asistentes, Hotel Tolteka Plaza, en Santa Ana (martes 29 de agosto 2017): 135 asistentes, Tropic Inn San Miguel (jueves 31 de agosto 2017): 153 asistentes.
Informe de resultados del mecanismo de participación	<a href="#">Informe de Resultados</a>

Fuente: Unidad de Desarrollo Institucional

<b>Nombre de la herramienta</b>	<b>REDES SOCIALES (TWITTER, FACEBOOK Y CANAL DE YOUTUBE)</b>
Breve descripción de su objetivo	Llegar al público mediante diferentes 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: <a href="https://www.youtube.com/user/InformacionesISS">https://www.youtube.com/user/InformacionesISS</a> 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	Interactuaron: - Facebook: 324,759 personas Twitter: 40,288 personas Youtube: 27,006 visualizaciones. Se cuenta con la atención de las redes sociales de la institución que es manejado por Atención al Usuario, ubicado en la torre administrativa ISSS nivel 8; a través de este medio se recibieron 4399 opiniones.

Fuente: Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario

Nombre de la herramienta	<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 esta ubicado en las Oficinas Administrativas del ISSS; se recibieron 363 opiniones
	<i>Fuente: Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario</i>

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; se recibieron 89 opiniones

*Fuente: Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario*

Nombre de la herramienta	<b>DEPARTAMENTO ATENCION AL USUARIO</b>
Breve descripción de su objetivo	La institución cuenta con un área en la cual se da atención a todos los usuarios que requieren un seguimiento a situación planteada o algún tipo de gestión para atender su opinión.
Requisitos para participar en él	Ningún requisito
Cantidad de participaciones y lugares en los que se desarrolló	El Departamento está ubicado en el nivel 8 de la Torre Administrativa; se recibieron 187 opiniones para seguimiento en el Departamento.

*Fuente: Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario*

Nombre de la herramienta	<b>SITIO WEB</b>
Breve descripción de su objetivo	Medio de interacción electrónico con el usuario, en el cual a través de un correo electrónico, puede expresar su opinión sobre la calidad del servicio recibido.
Requisitos para participar en él	Contar con cuenta de correo electrónico y acceso a internet
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:atencionalusuario@iss.gov.sv">atencionalusuario@iss.gov.sv</a> ; se recibieron 554 opiniones para seguimiento en el Departamento.

*Fuente: Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario*

Nombre de la herramienta	<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 opinión sobre el servicio recibido.
Requisitos para participar en él	Acudir al centro de atención donde se cuenta con este servicio (23 a nivel nacional)
Cantidad de participaciones y lugares en los que se desarrolló	Se recibieron 146 opiniones para seguimiento en el Departamento de Atención al Usuario

*Fuente: Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario*

Nombre de la herramienta	<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 oir@iss.gov.sv. Se atendieron 31 opiniones a través de este medio.

*Fuente: Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario*

<b>Nombre de la herramienta</b>	<b>Feria de Transparencia y Ética Gubernamental y Municipal</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	Participación en la Feria de Transparencia y Ética Gubernamental y Municipal promovida por el IAIP, que se realiza en el marco de los esfuerzos de promoción y difusión de la Ley de Acceso a la Información Pública: se llevó a cabo en la ciudad de Santa Ana el día 16 de mayo de 2018. Se atendió alrededor de 150 personas que solicitaron información al stand

*Fuente: Oficina de Información y Respuesta*