



Instituto Salvadoreño del Seguro Social

Mecanismos de participación institucional implementados por el ISSS

Nombre del mecanismo	
Breve descripción de su objetivo	Educar a la población sobre la promoción de la salud y prevención de la enfermedad y fomentar estilos de vida saludable. Durante la Pandemia de Covid 19 se realizan esfuerzos para brindar orientación a cada una de las personas que se tiene contacto en la promoción de las norma de bioseguridad para resguardar la salud de la población
Requisitos para participar en el	A toda población se le orienta sobre las medidas de bioseguridad como es el uso de mascarilla, el lavado desinfectar el calzado y aseo general de los lugares de trabajo como su vivienda y contribuir con el distanciamiento social
Cantidad de participaciones y lugares en los que se desarrolló	Se realizaron las actividades correspondientes a los meses de abril a junio sobre la promoción de la salud y prevención de la enfermedad en la Red de centros de atención. iendo las normas de bioseguridad tanto en las viviendas como en los centros de trabajo, Se han realizado talleres sobre la colocacion de los equipos de proteccion personal a nivel de los centros asistenciales asi como de lavaa todo paciente derechohabiente y población en general do de manos . Se han realizado campañas de vacunacion y promocion de las normas de bioseguridad individual y colectivamente. Se realizaron en el periodo 62 camapañas de vacunacion y se impartieron un total de 10,566 charlas, se realizaron curso y jornadas preventivas .
Infome de resultados del mecanismo de participación	Se beneficiaron un total de 109,292 personas en las diferentes actividades preventivas realizadas en los meses de abril a junio del 2020. Dentro de las cuales se aplicaron 3632 vacunas, se realizaron 236 jornadas en beneficio de la población sobre medidas preventivas durante la pandemia de signos y síntomas de alarma en los diferntes curso de vida asi como ademas al personal de salud en como la utilizacion de los equipos de proteccion personal ,se impartieron 68 curso sobre manipulacion de alimento, lavado de manos entre otros.

Fuente: SES. Sistema estadístico de Salud. Periodo de abril a junio 2020.

Nombre de la herramienta	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: 1,443,646 personas</p> <p>Twitter: 300,492 personas</p> <p>Youtube: 58,193 visualizaciones.</p> <p>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 1,635 opiniones.</p>
--	--

Fuente: Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario

Nombre de la herramienta	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; se recibieron 198 opiniones
<i>Fuente: Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario</i>	

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; se recibieron 109 opiniones

Fuente: Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario

Nombre de la herramienta	DEPARTAMENTO ATENCION AL USUARIO
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 10 opiniones para seguimiento en el Departamento.

Fuente: Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario

Nombre de la herramienta	SITIO WEB
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 atencionalusuario@iss.gov.sv ; se recibieron 307 opiniones para seguimiento en el Departamento.
--	--

Fuente: Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario

Nombre de la herramienta	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 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 38 opiniones para seguimiento en el Departamento de Atención al Usuario

Fuente: Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario

Nombre de la herramienta	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 . Se atendieron 0 opiniones a través de este medio.

Fuente: Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario