

INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES
DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS



EXPERIENCIA EN SEGURIDAD SOCIAL

**CONSULTAS CIUDADANAS REALIZADAS POR LA UNIDAD DE ACCESO
A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, DURANTE EL AÑO 2018.**

Informe Elaborado por:
Unidad de Acceso a la Información Pública

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento al Plan Quinquenal y Estratégico Institucional 2016-2020, que establece la realización de consultas ciudadanas, con el fin de conocer la satisfacción de los servicios relacionados al quehacer institucional, se realizaron diversas actividades las cuales consisten en cinco Audiencias Públicas, cuatro evaluaciones del servicio por medio de una encuesta, y cuatro eventos de consulta ciudadana abierta en la cual también se divulgó la Ley de Acceso a la Información Pública y los diferentes servicios que brinda nuestra institución. Lo anterior, con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción de los pensionados.

Durante el primer trimestre se realizó la primera Audiencia Pública en Chinameca, San Miguel al que asistieron un total de 34 personas; y Consulta Ciudadana a 52 personas en un cine foro llevado a cabo el 22 de enero de 2018 y se asistió a una Feria de Salud en el Ministerio de Educación, en la cual tuvimos un stand de consulta ciudadana en la cual se abordaron a 21 personas.

En el segundo trimestre, se realizaron dos audiencias públicas, una en San Sebastián con 77 asistentes y la otra en Quezaltepeque, en la cual asistieron 75 personas; así mismo se acompañó a diferentes INPEP Móvil, logrando evaluar la satisfacción de servicios por medio de encuestas en San Rafael Obrajuelo, donde se abordaron 31 y 71 personas en Antigua Cuscatlán; también acompañamos un cine foro en el cual abordamos a 52 personas. Aunado a ello, en este segundo trimestre, se realizaron dos consultas ciudadanas, la primera en Juayua donde sólo se tuvo la presencia de 5 personas, pero en Cojutepeque se logró la participación de 350 personas.

Tercer trimestre se realizaron dos audiencias públicas, la primera en la Oficina Departamental de Santa Ana a la cual asistieron 50 personas y nuestra Rendición de cuentas que se llevó a cabo el 31 de agosto, y participaron un total de 209 personas. Sumado a dichas audiencias, también se implementó el uso del Sistema de Atención ciudadana en el mes de julio 2018, en el cual se han recibido 45 casos en el período de julio a septiembre 2018.

Cabe mencionar, que el servicio brindado al pensionado de la Institución debe de ser constantemente evaluado para conocer las debilidades y las formas de mejorarlo.]Se ha logrado abordar desde enero 2018 a septiembre 2018 a un total de 1,072 personas, de las cuales han usado los diferentes Mecanismos de Participación ciudadana para ser escuchados y hacer notar los alti bajos que tiene nuestra institución en lo referente a los servicios que se le prestan.

JUSTIFICACIÓN

Con las audiencias y la encuesta se indagó la realidad que la población pensionada en la Institución, sobre la opinión que tiene sobre el servicio prestado y por medio de sus experiencias vividas se fortalezcan los trámites a ellos mismos. Además, como Institución, nos ha de interesar mantener un constante conocimiento del nivel de percepción de los pensionados en cuanto al servicio y con ello hacer un análisis de los resultados de referidos instrumentos de evaluación.

Esta iniciativa contribuye a todos los actores involucrados en el servicio que brinda la Institución, es decir los pensionados y las Unidades Administrativas, a mejorar sus trámites y ser más diligentes y tratar con calidez. Esto con el fin de conocer con más detalle las deficiencias o inconformidades de nuestros pensionados y establecer acciones adicionales para sumar al mejoramiento del servicio.

Los resultados tienen el insumo de fomentar un desarrollo de iniciativas en bienestar de la persona adulta mayor y en la planificación de programas específicos para ser efectivo nuestros servicios y continuar con la cultura de participación ciudadana.

Todo previsto, al ordenamiento jurídico aplicado por nuestra institución tales como:

1. Constitución de la República
2. Ley del Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos
3. Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones
4. Ley de Acceso a la Información Pública
5. Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres
6. Ley de Atención Integral para la Persona Adulta Mayor

El alcance del Informe es desarrollar con mayor amplitud la participación ciudadana con un importante número de la población pensionada de la Institución, considerando los puntos estratégicos para conocer su opinión y recomendaciones en cuanto a la satisfacción de los servicios.

Objetivo General del Informe

Conocer el grado de satisfacción de los pensionados (as), en cuanto al servicio que presta el Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos, ello en cumplimiento al Plan Estratégico Institucional, enmarcado en el Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019.

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA IMPLEMENTADOS

Audiencias Públicas, encuesta y consultas ciudadanas realizadas en Cine foros, INPEP Móvil, Ferias de Salud, Oficinas Departamentales y Sistema de Atención Ciudadana.

Actividad	Fecha	Lugar donde se realizó	Cantidad de personas abordadas
Consulta Ciudadana	22 de enero 2018	Metrocentro San Salvador	52
Audiencia Pública	23 de enero 2018	Chinameca	34
Consulta Ciudadana	26 de enero 2018	Ministerio de Educación	21
Encuestas	24 de abril del 2018	Metrocentro San Salvador	52
Encuestas	04 de mayo del 2018	San Rafael Obrajuelo	31
Consulta Ciudadana	7 de mayo de 2018	Juayua	5
Consulta ciudadana	8 de mayo de 2018	San Sebastián	77
Encuestas	11 de mayo de 2018	Antiguo Cuscatlán	71
Audiencia Pública y Encuestas	16 de mayo de 2018	Quezaltepeque	75
Consulta ciudadana	21 de mayo de 2018	Cojutepeque	350
Audiencia de Rendición de Cuentas	31 de agosto de 2018	CCCL	209
Audiencia Pública	20 de septiembre de 2018	Centro Cultural Santa Ana	50
SAC	Julio a septiembre 2018	Sistema de Atención Ciudadana	45
Total			1,072 Personas

DESGLOSE DE ACTIVIDADES

Primer Trimestre

Cine Foro/ Consulta Ciudadana Cinemark Metrocentro

1. Cine Fórum el día 22 de enero en las Instalaciones de Cinemark Metrocentro a la que asistieron un total de 52 personas, en el cual se dieron a conocer los servicios que brindamos como Unidad de Acceso a la Información Pública.



Audiencia Pública en Chinameca, San Miguel

2. El día 23 de enero, se llevó a cabo una audiencia Pública en la que tocaron temas tales como El Cuido del Adulto Mayor, al mismo tiempo se les indicó los servicios que brindamos como Unidad de acceso a la Información Pública, haciéndoles ver el tipo de información que pueden pedir por medio de nuestra Unidad. Dicha audiencia se realizó en Chinameca con una asistencia de 34 personas.



Consulta Ciudadana en Feria de Salud MINED

3. El día 26 de enero, se asistió a una Feria de Salud en el MINED, en la cual acompañamos a la Unidad de Género de nuestra institución y tuvimos la oportunidad de divulgar la LAIP y su Reglamento, así como también dar información de nuestra UAIP y tener un espacio de consulta ciudadana abierto, se abordó a un total de 21 personas



Segundo Trimestre

En este segundo trimestre fue donde implementamos la utilización de encuestas como un instrumento para la medición del grado de satisfacción de los servicios que presta el INPEP por medio de la encuesta.

Ámbito de aplicación de la encuesta.

Metodología Utilizada.

En la consulta ciudadana se recurrió a la Metodología Cuantitativa la cual se centra en los aspectos observables susceptibles de cuantificación, y utiliza la estadística para el análisis de los datos; utilizando la encuesta como herramienta, se prepararon 4 preguntas con el fin de evaluar el conocimiento de los programas que brinda la Institución para los pensionados, a cuales asiste y la calidad del servicio y como un extra se le consultaba si tenían un comentario que agregar, a lo que la mayoría respondió que felicitaba a la institución por la implementación del cine foro para todos los pensionados, que las películas que llegaban a ver siempre tenían una enseñanza muy bonita.

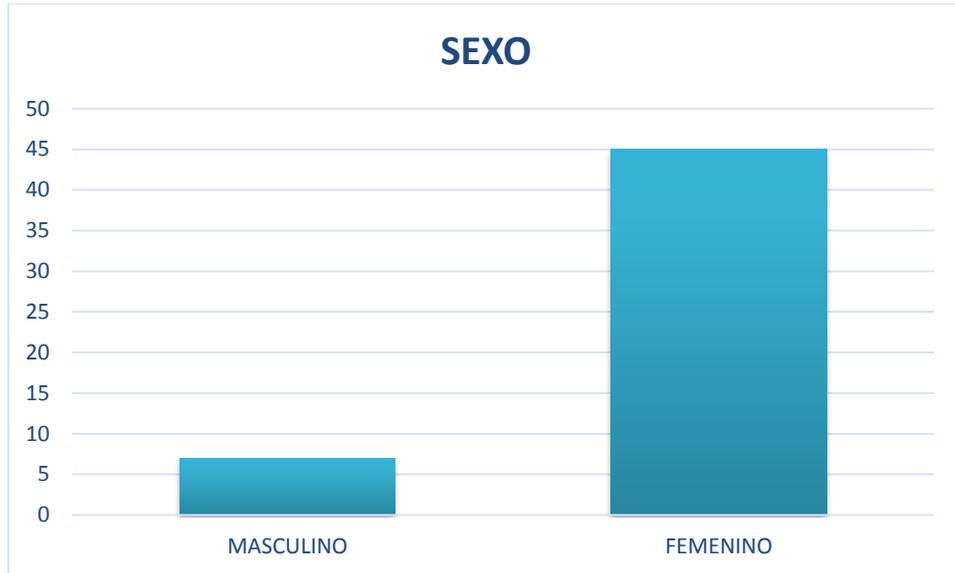
Condiciones para realizar la encuesta.

Se manejaron algunas condiciones mínimas para ejecutar este proyecto como el espacio físico y el tiempo para la aplicación de la encuesta.

Encuestas en CINEFORUM Metrocentro

4. Actividad realizada el día 24 de abril del 2018, en el cual se encuestó a los 52 pensionados asistentes, para conocer el nivel de satisfacción con algún servicio brindado en la institución, la encuesta estaba conformada por 4 preguntas cerradas.



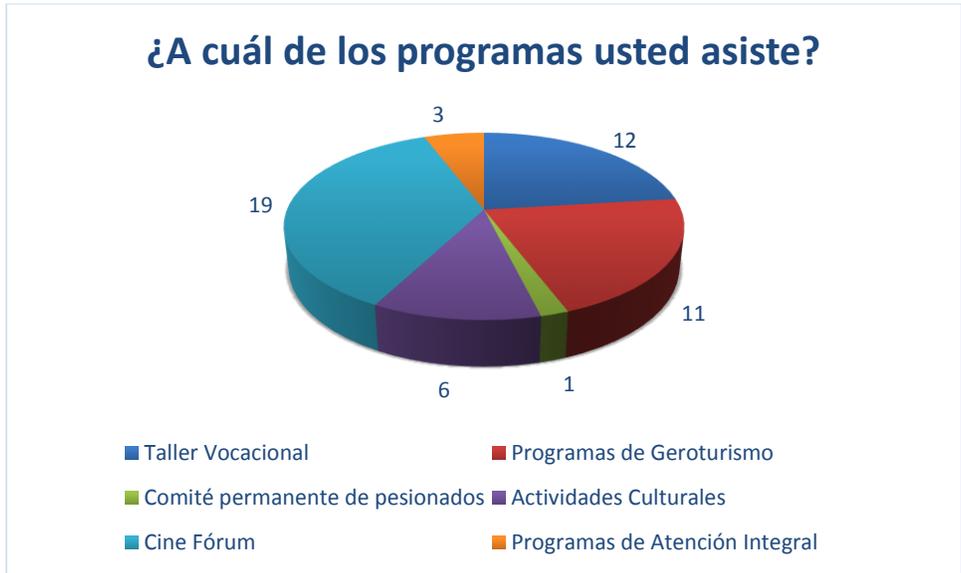


En dicha encuesta participaron un total de 45 mujeres y 7 hombres.



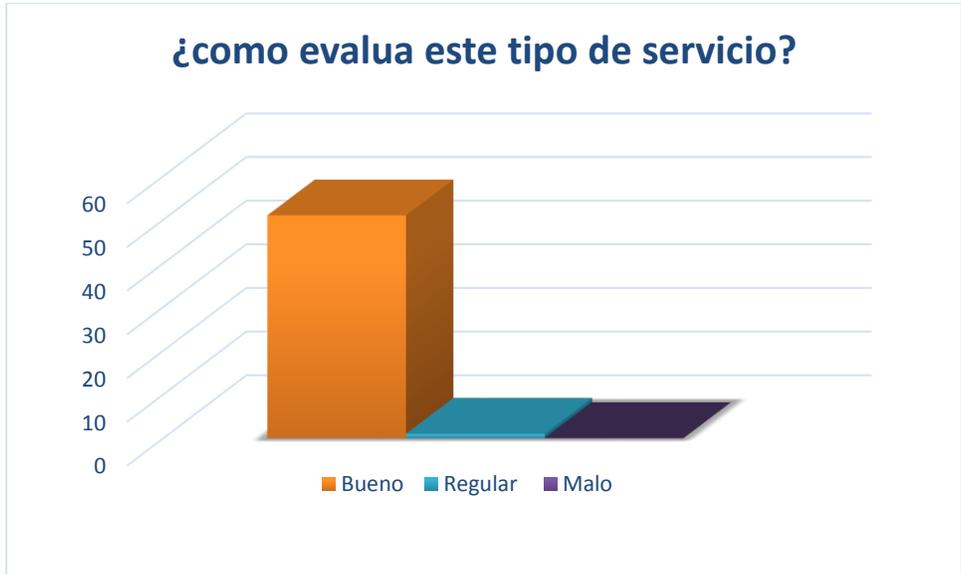
El total de los encuestados conoce los programas que INPEP ofrece a todos nuestros pensionados.

¿A cuál de los programas usted asiste?



Como podemos observar, todos los encuestados asisten a los diferentes programas que INPEP cuenta para nuestros pensionados.

¿cómo evalúa este tipo de servicio?



De las 52 personas encuestadas, 51 personas dijeron que era bueno y solo una persona dijo que el servicio era regular, al consultarle por qué opinaba eso, dijo que fuera excelente si le ofreciéramos palomitas de maíz mientras ven la película.

Encuestas en INPEP Móvil San Rafael Obrajuelo

Ámbito de aplicación de la encuesta.

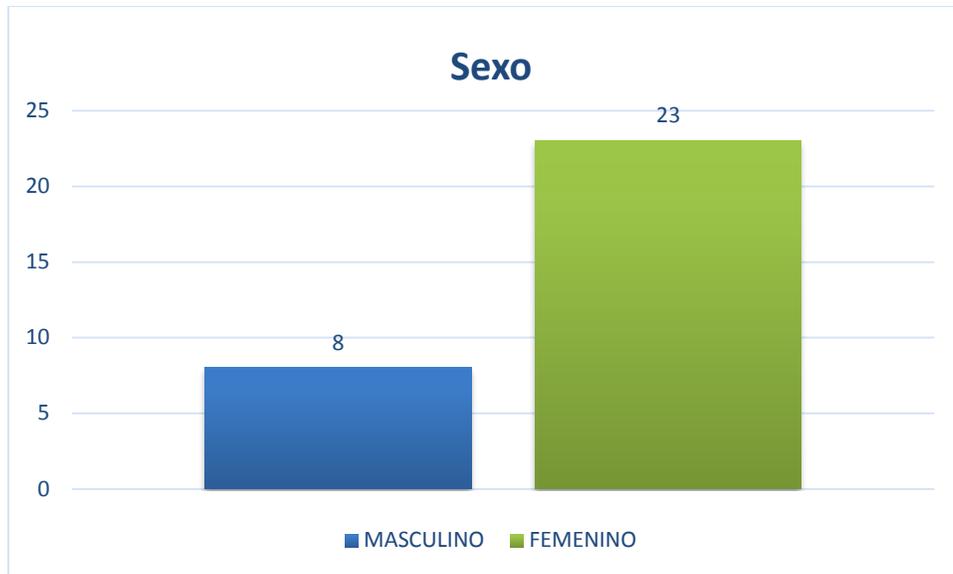
Metodología Utilizada.

En los INPEP Móvil, se prepararon 4 preguntas con el fin de evaluar servicio brindado por parte del personal de INPEP que brindaba la Atención de tomar firma de sobrevivencia, si la atención brindada cumplía con sus expectativas y por último se les consultó que otro tipo de programa a los que tienen derecho como pensionados quisieran que se les llevara acompañando los INPEP Móvil.

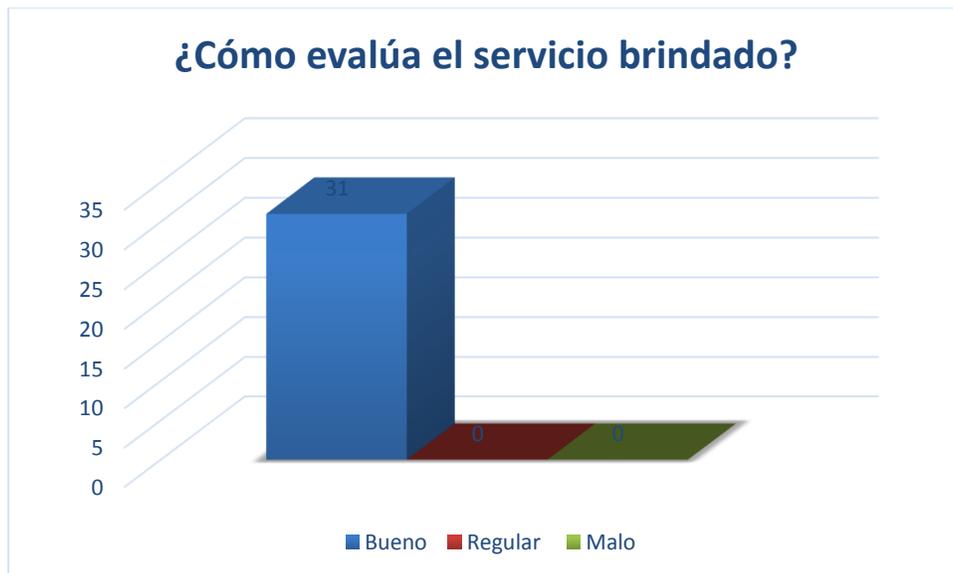
INPEP Móvil de San Rafael Obrajuelo: Como un extra, nos brindaron comentarios, en las cuales la mayoría de personas nos pedía que por favor se hiciera el INPEP Móvil dentro de las instalaciones de la Alcaldía, dado que al hacerlo en el área de “terrazza” era un poco molesto el reflejo del sol y que eso provocaba que el calor se hiciera un poco insoportable.

5. El día 04 de mayo del 2018, se realizaron encuestas a un total de 31 personas, así mismo se les entregó material informativo, y se dieron a conocer los servicios que brindamos como Unidad de Acceso a la Información Pública en San Rafael Obrajuelo.



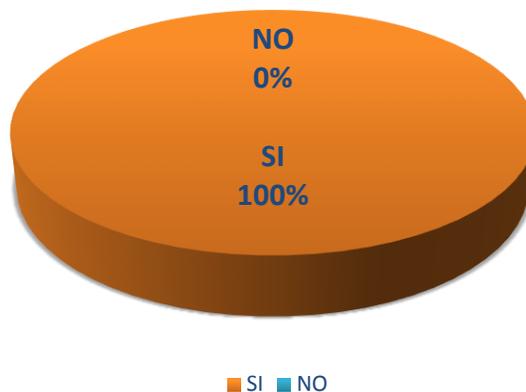


En San Rafael Obrajuelo se encuestó a un total de 8 hombres y 23 mujeres.



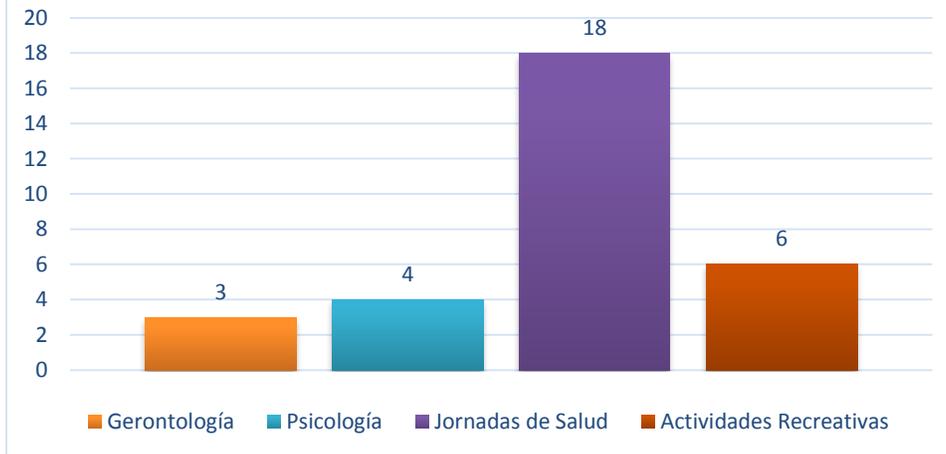
Las 31 personas encuestadas manifestaron que el servicio brindado por parte del personal del INPEP era bueno, y que felicitaban al INPEP por facilitarles la toma de sobrevivencia llevándola más cerca de sus hogares.

La atención brindada para su trámite ¿Cumplió sus expectativas?



Al consultarles si el servicio cumplió con sus expectativas el 100% de los encuestados contestó que sí.

¿Que otro servicio que ofrece nuestra institución le gustaría que acompañara a los INPEP Móvil?



18 personas respondieron que les gustaría que llevaran Jornadas de Salud, 6 opinaron que actividades Recreativas, 4 comentaron que charlas psicológicas y 3 programa de gerontología.

Consulta Ciudadana en INPEP Móvil, Juayua

6. El día 7 de mayo de 2018, se acompañó al primer INPEP Móvil en la ciudad de Juayua, en el cual se abordaron solamente a 5 personas.



Consulta Ciudadana en INPEP Móvil, San Sebastián

7. Se acompañó al INPEP móvil realizado el día 8 de mayo en la ciudad de San Sebastián, a la cual se abordó a un total de 77 personas, se realizó una pequeña audiencia Pública en las cuales se escucharon todas las necesidades que tienen nuestros pensionados, así como también se les divulgó la LAIP y se les informó que tipo de información pueden pedir a través de la UAIP.



Encuestas en INPEP Móvil, Antigo Cuscatlán

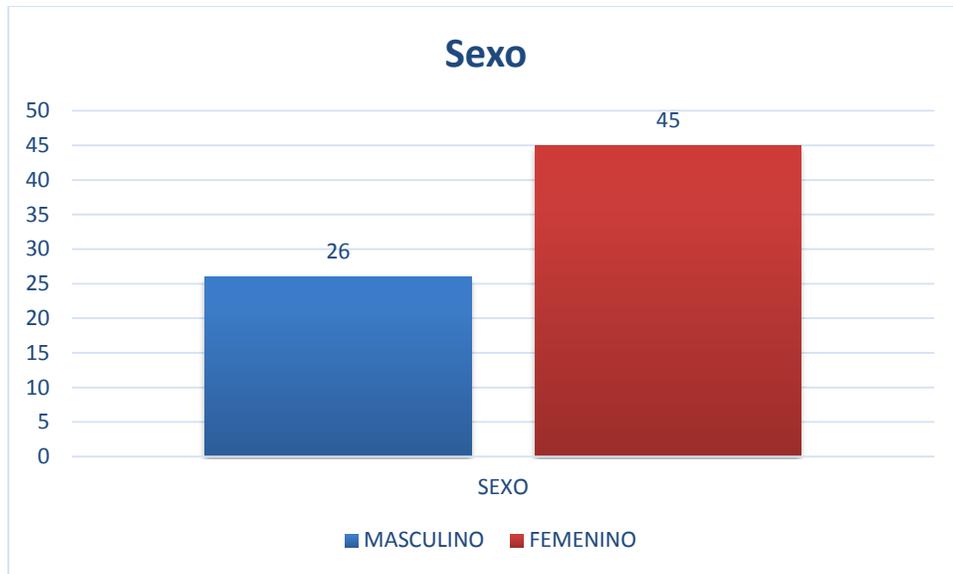
Metodología Utilizada.

La misma metodología de preguntas utilizado en INPEP Móvil de San Rafael Obrajuelo.

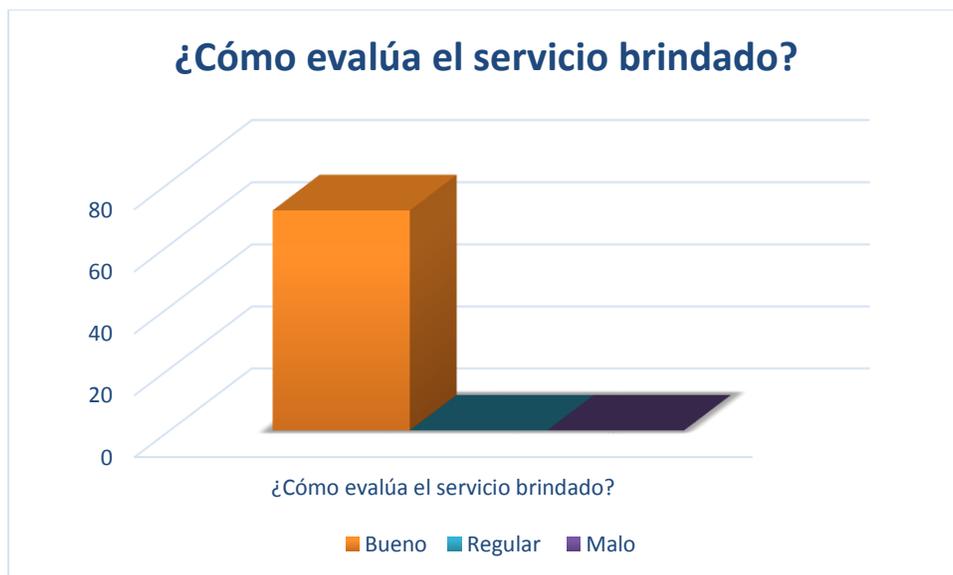
INPEP Móvil Antigo Cuscatlán: La limitante que encontramos en este INPEP Móvil fue la ubicación de espacio que nos brindaron para la toma de sobrevivencia, la cual se había estado haciendo dentro de las instalaciones de la ex alcaldía municipal, esta vez por estar ocupada dichas instalaciones, nos ubicaron en la “cochera” de la Ex Alcaldía, por lo que era un espacio muy reducido, e incómodo para los usuarios. Ellos mismos nos sugirieron que se hablara con la alcaldesa de Antigo Cuscatlán, para poder realizar los INPEP Móvil dentro de la actual Alcaldía Municipal.

8. El día 11 de mayo de 2018, se realizaron encuestas a 71 pensionados que asistieron al INPEP Móvil en Antigo Cuscatlán, dichas encuestas son encaminadas a conocer la satisfacción del servicio que se le estaba dando en ese momento.



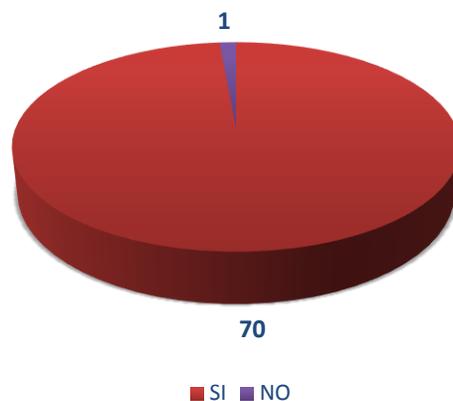


Se encuestaron un total de 26 hombre y 45 mujeres.



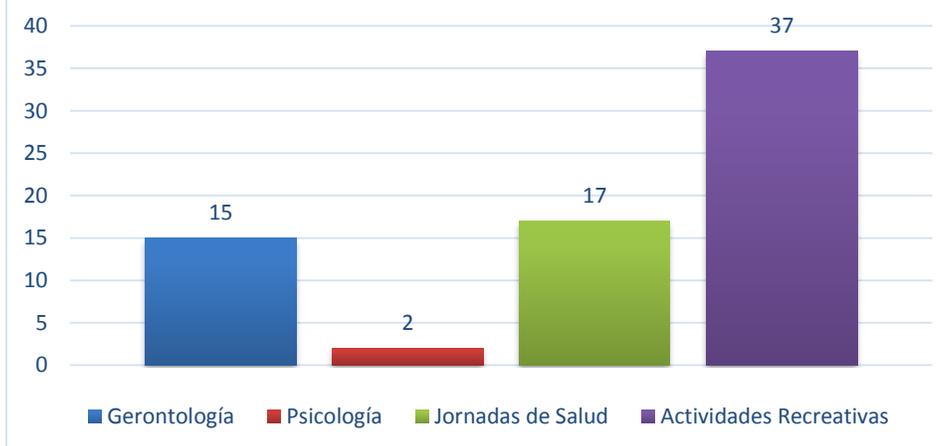
Pese a la incomodidad inclusive de nuestras trabajadoras sociales por el espacio brindado para la toma de sobrevivencia, ellas siempre mantuvieron un buen trato al usuario, siendo amables, atentas y sonrientes todo el tiempo, por lo que el 100% de los encuestados evaluaron como bueno el servicio brindado por parte de ellas.

La atención brindada para su trámite ¿Cumplió sus expectativas?



Del total de las 71 personas encuestadas, 70 respondieron que sí, y solo 1 persona indicó que no, al preguntarle por qué, el respondió que por el espacio donde se tomó su sobrevivencia, le parecía muy incómodo y de mal gusto; las demás personas comprendieron que eso estaba fuera de las manos de nuestro personal que toma la sobrevivencia, sino más bien que toca adecuarse al espacio que brinden para ello los encargados de la ex alcaldía municipal de Antiguo Cuscatlán.

¿Que otro servicio le gustaria que se acercara junto con el INPEP Móvil?



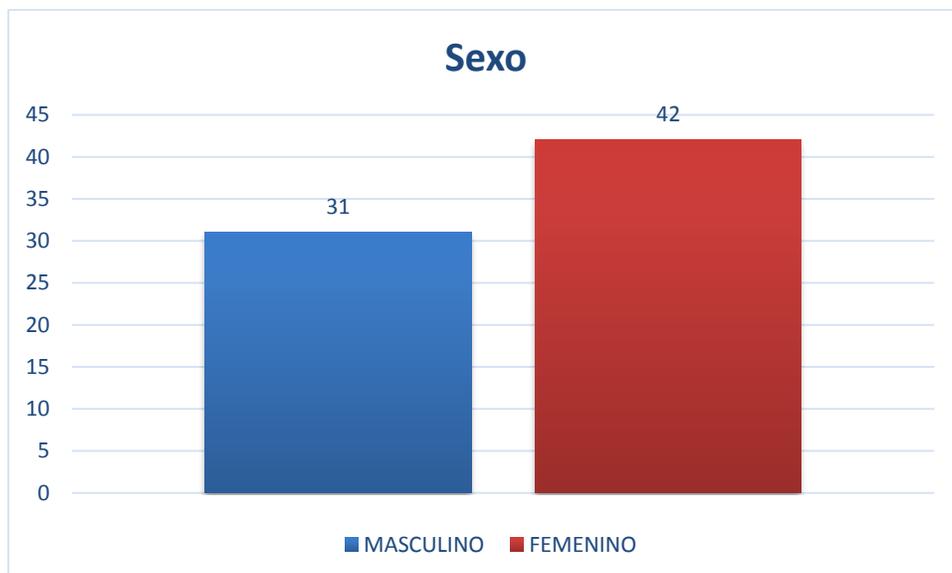
37 personas respondieron que Actividades Recreativas, 17 Jornadas de salud, 15 comentaron que Programas de Gerontología Social y 2 indicaron que charlas de Psicología.

Audiencia Pública, y encuentras en INPEP Móvil Quezaltepeque.

Metodología Utilizada.

En esta INPEP Móvil, se tuvo la oportunidad de hacer una Audiencia Pública y posteriormente se pasaron encuestas utilizando la misma metodología de las 4 preguntas.

9. El día 16 de mayo del 2018 se realizó la Audiencia Pública a un total de 75 personas, en la cual se dieron a conocer los servicios y talleres que tienen derecho como pensionados, así como también nos dimos a conocer como Unidad de Acceso a la Información Pública, haciendo del conocimiento de los asistentes los diferentes tipos de información que pueden solicitar a través de nuestra Unidad, al mismo tiempo ellos realizaron varias consultas, las cuales fueron solventadas por el Lic. René Rosa y la Oficial de Información Licda. Lorena Ventura, y por último se lograron pasar encuestas sobre el servicio que se les estaba brindando.



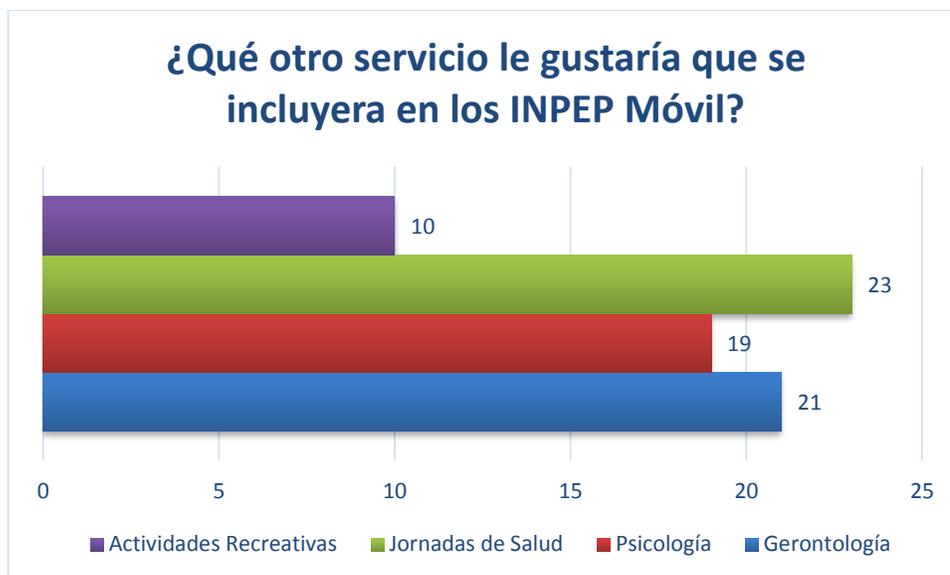
Del total de encuestados, 31 eran hombres y 42 mujeres.



El 100% de los encuestados están felices con la atención que les brindaron las compañeras de Trabajo social a la hora de tomarle su sobrevivencia; agradecieron poder hacer el espacio de Consulta ciudadana en la cual se les respondieron a todas las preguntas ahí realizadas, en su mayoría eran sobre actualización de Datos y programas a los que tienen derecho como pensionados.



Todos los encuestados respondieron que sí, además de la buena atención y amabilidad por todo el personal de INPEP, están muy agradecidos y felicitaron a la Institución por facilitarles la toma de sobrevivencia, acercándose más a sus hogares, ahorrándoles tiempo y dinero.



23 personas contestaron que Jornadas de Salud, 21 indicaron que Programas de Gerontología, a 19 personas les agrada que lleváramos charlas psicológicas y 10 de los encuestados quisieran Actividades Recreativas.

Consulta Ciudadana

10. Llevada a cabo el día 21 de mayo en la plaza del bicentenario de Cojutepeque con un total de 350 asistentes, en dicho evento se le brindó información de los trámites de pensiones, como realizar todo el proceso, quienes tienen derecho como beneficiarios según la Ley del INPEP, entre otros; así como también se solventaron las consultas que algunos de los asistentes se acercaron a realizar.



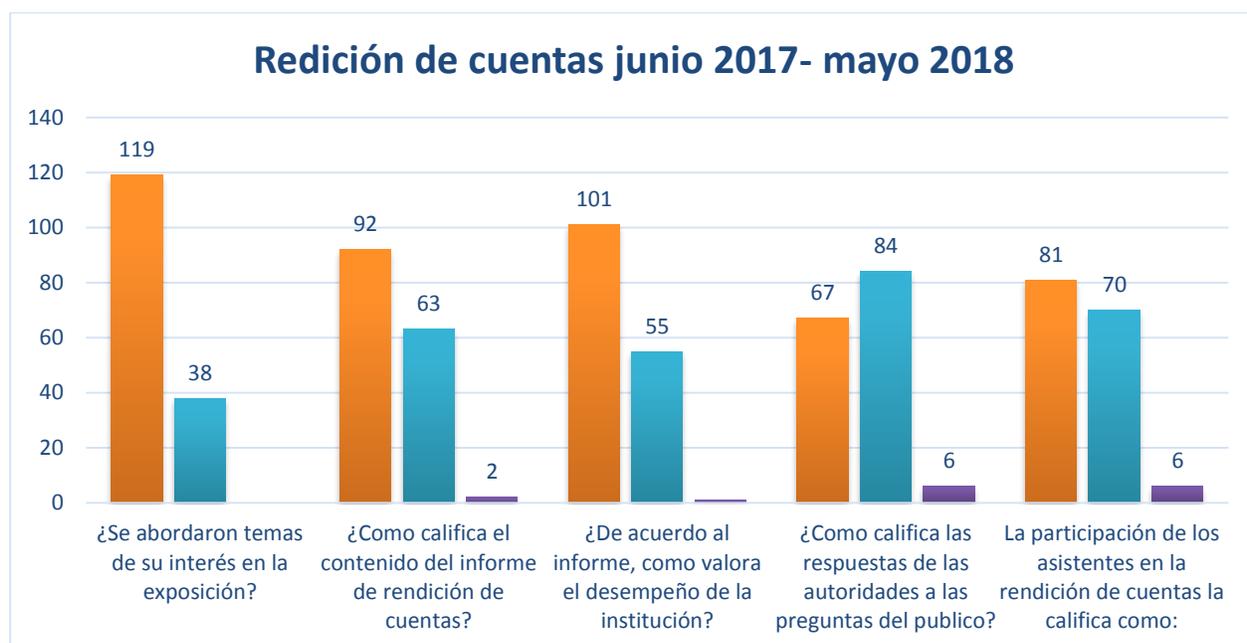
Rendición de Cuentas

11. La Rendición de Cuentas de nuestra Institución se llevó a cabo el día 31 de agosto de 2018, en el Auditorio La Paz del Centro Cultural Cívico Legislativo, al cual asistió un total de 209 personas, donde nuestro querido Presidente de INPEP, Lic. Andrés Rodríguez se acercó a nuestros usuarios, rindiéndole el Informe de las gestiones realizadas en el período de junio 2017 a mayo 2018, en la cual los presente tuvieron la oportunidad de hacer sus preguntas y estas fueron evacuadas por los integrantes de la Mesa de Honor, Presidente de INPEP, Lic. Andrés Rodríguez Celis, Subgerente de Prestaciones, Lic. Edgar Peñate y el Jefe de la Unidad Financiera Institucional, Lic. Rafael Rodríguez.



Durante el evento de Rendición de Cuentas llevado a cabo el día 31 de agosto del año 2018 se realizó una encuesta a 156 pensionados presentes, con el objetivo evaluar el Informe Brindado por el Licenciado Andrés Rodríguez Celis.

Redición de cuentas junio 2017- mayo 2018			
Aspectos a calificar	Excelente	Suficiente	Deficiente
¿Se abordaron temas de su interés en la exposición?	119	38	0
¿Cómo califica el contenido del informe de rendición de cuentas?	92	63	2
¿De acuerdo al informe, como valora el desempeño de la institución?	101	55	1
¿Cómo califica las respuestas de las autoridades a las preguntas del público?	67	84	6
La participación de los asistentes en la rendición de cuentas la califica como:	81	70	6



Audiencia Pública en Santa Ana

12. Esta Audiencia se llevó a cabo el día 20 de septiembre de 2018, en la Casa de la cultura de Santa Ana, en la cual el Licenciado José Luis Delgado, se dirigió a 50 pensionados asistentes, en la cual logró acotar tema sobre lo logrado en estos últimos 4 años de gestión de nuestra institución, en lo referente a la Atención a Pensionados, así como todos los talleres que se imparten en nuestras Oficinas Descentralizadas, como en la Oficina Central, al mismo tiempo se les dio información del Centro Recreativo Costa del Sol al cual nuestros pensionados tienen derecho de visitar cuando gusten. Se les entregó boletines informativos los temas abordados en la audiencia, así como también se les habló de los servicios que se brindan como Unidad de Acceso a la Información Pública y ahora también Oficina de Atención Ciudadana, se les explicó como funciona nuestro Sistema de Atención Ciudadana, y se recibieron varios comentarios para ser ingresados en el SAC.



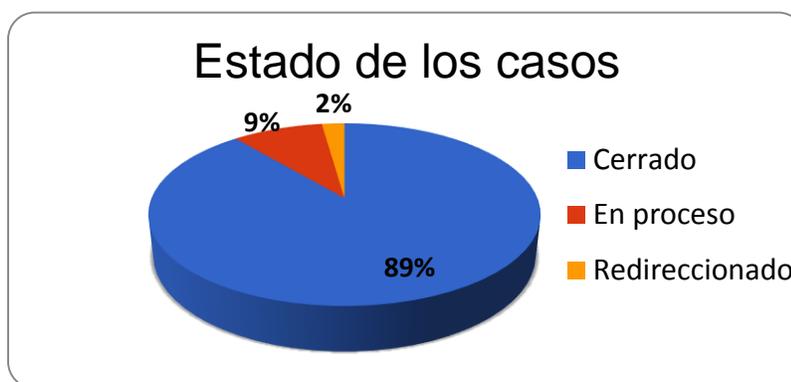
Sistema de Atención Ciudadana

13. Es el sistema donde se conjuntan todas las instituciones del Órgano Ejecutivo a través de una plataforma informática, con el propósito de recibir y dar respuesta de una forma oportuna y objetiva a toda comunicación realizada por la ciudadanía.

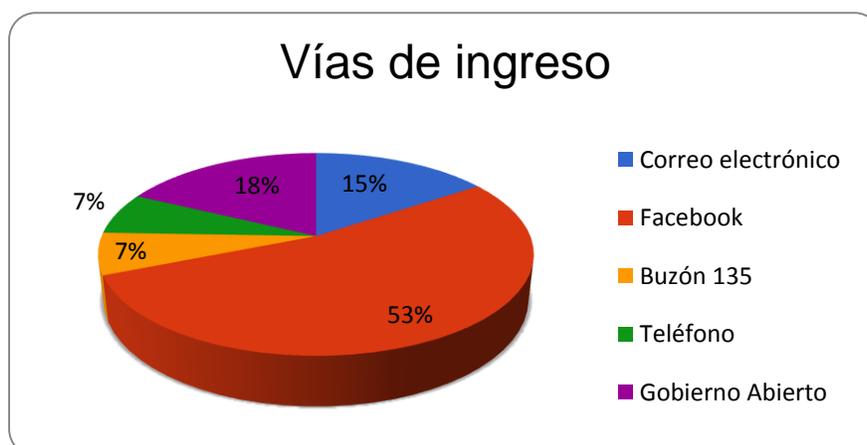
Por medio del SAC, desde Julio a septiembre 2018 se han recibido los siguientes casos:

Total de Casos	Consultas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	En Proceso
45	37	2	1	1	4

Estado de los casos	
Cerrado	40
En proceso	4
Redireccionado	1

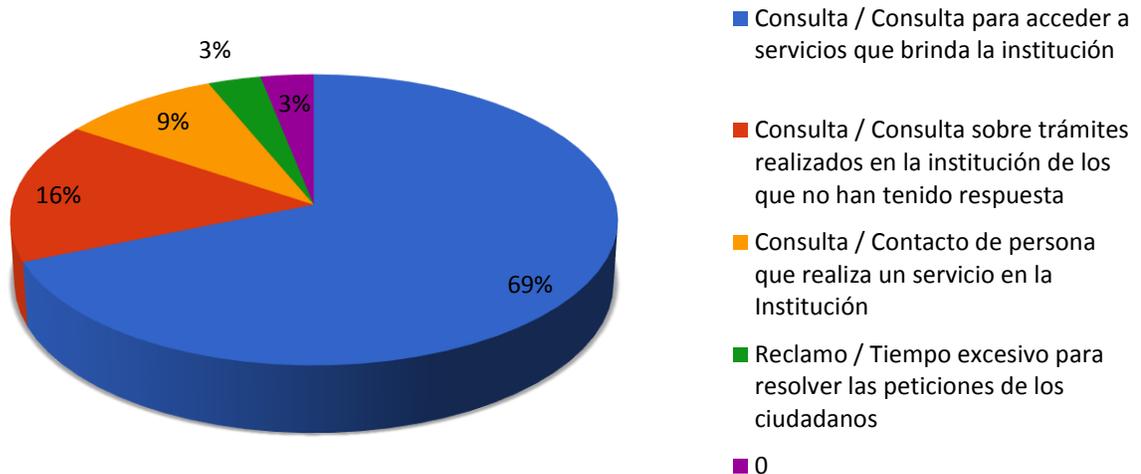


Vías de ingreso	
Correo electrónico	7
Facebook	24
Buzón 135	3
Teléfono	3
Gobierno Abierto	8



Sub Categorías	
Consulta / Consulta para acceder a servicios que brinda la institución	22
Consulta / Consulta sobre trámites realizados en la institución de los que no han tenido respuesta	5
Consulta / Contacto de persona que realiza un servicio en la Institución	3
Reclamo / Tiempo excesivo para resolver las peticiones de los ciudadanos	1

Sub Categorías



Unidad Administrativa Transferida	
Departamento de Pensiones	14
Subgerencia de Prestaciones	4
Historial Laboral	3
Control de Supervivencia	2
Sección de Recaudaciones	2
Atención a Pensionados	1
Sección de Comunicaciones	1
Departamento de Atención a Pensionados	1
Oficinas Descentralizadas	1
Pagaduría	1

UNIDAD ADMINISTRATIVA TRANSFERIDA

