



Mecanismos de Participación Ciudadana

En el período Enero de 2019 a Abril 2019 se han realizado diferentes actividades como forma de Mecanismo de participación ciudadana, en los cuales se utilizan los métodos de Audiencias Públicas, entrega de material informativo, divulgación de la Ley de Acceso a la Información Pública, realización de encuestas a todos los usuarios que participan en las diferentes actividades, así como también se les da a conocer el Sistema de Atención Ciudadana en el cual pueden hacer sus consultas, quejas, felicitaciones, dar avisos, reclamos, sugerencias e indicarles que la Oficina de Atención Ciudadana está ubicada en módulo 8, segunda planta en la Unidad de Acceso a la Información Pública, y que también pueden acercarse a dicha oficina para hacernos llegar sus comentarios.

El día 25 de enero de 2019, se entregó material informativo y brindó asesoría a un total de 54 personas en el evento del Mes del Adulto Mayor, llevado a cabo en costa del sol.

Ese mismo día, al finalizar el evento, mientras los asistentes eran trasladados de regreso a nuestras oficinas centrales, se tuvo la oportunidad de pasar 47 encuestas en las cuales se da a conocer el nivel de satisfacción que tuvieron los encuestados en la actividad realizada.

El día 05 de abril de 2019, mientras se realizaba en INPEP Móvil en Zacatecoluca, se logró abordar a un total de 250 personas, en las que se les brindó información y asesoría sobre el uso del Sistema de Atención Ciudadana, como una forma de hacer llegar sus comentarios a nuestra institución de una forma más fácil y rápida.

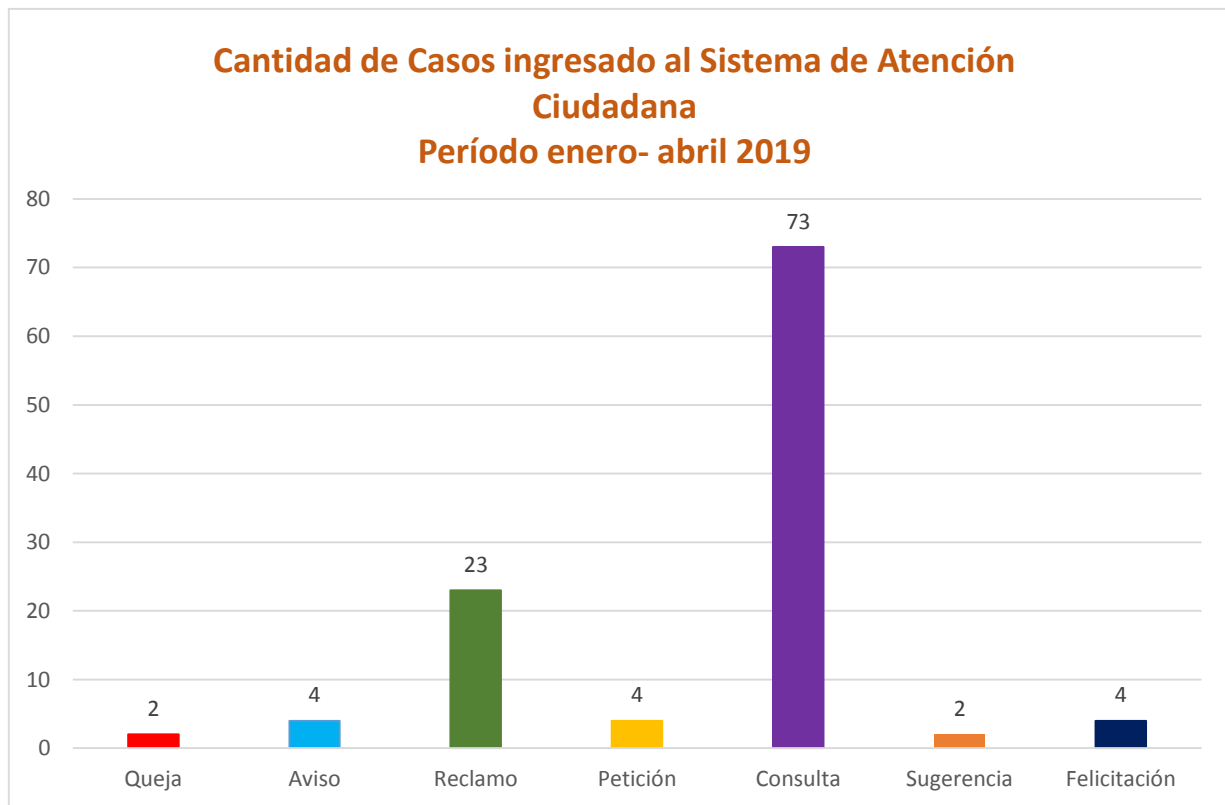
Y por último, se han recibido 112 casos en la plataforma del Sistema de Atención Ciudadana, de los cuales 102 han sido resueltos y 10 siguen en proceso.

Haciendo un total de 469 personas a las que se les ha abordado con nuestros diferentes mecanismos de participación ciudadana.

✓ **Sistema de Atención Ciudadana**

En el período del 1 de enero al 30 de abril de 2019, se ha recibido un total de 112 casos, los cuales se detallan a continuación:

Caso	Cantidad
Queja	2
Aviso	4
Reclamo	23
Petición	4
Consulta	73
Sugerencia	2
Felicitación	4
Total	112



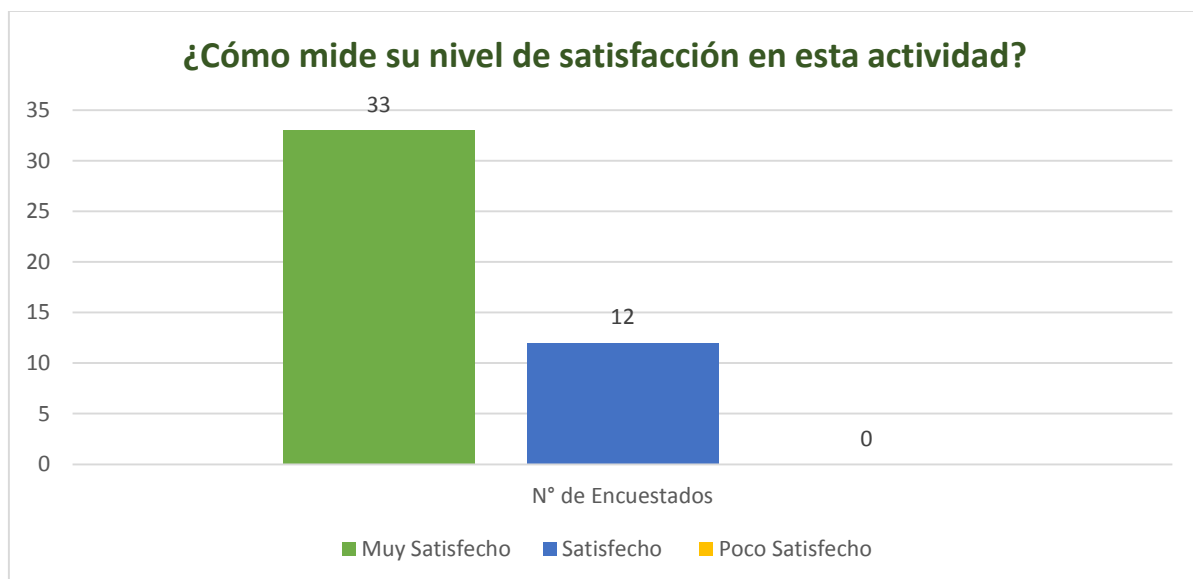
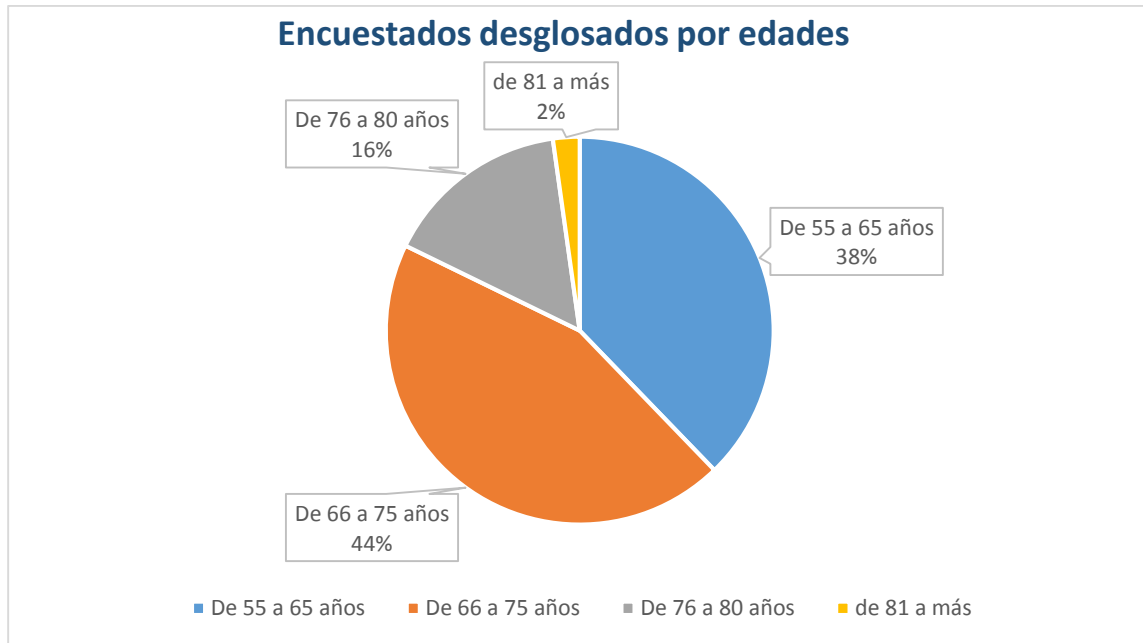
✓ **Evento Celebración del Mes del Adulto Mayor.**

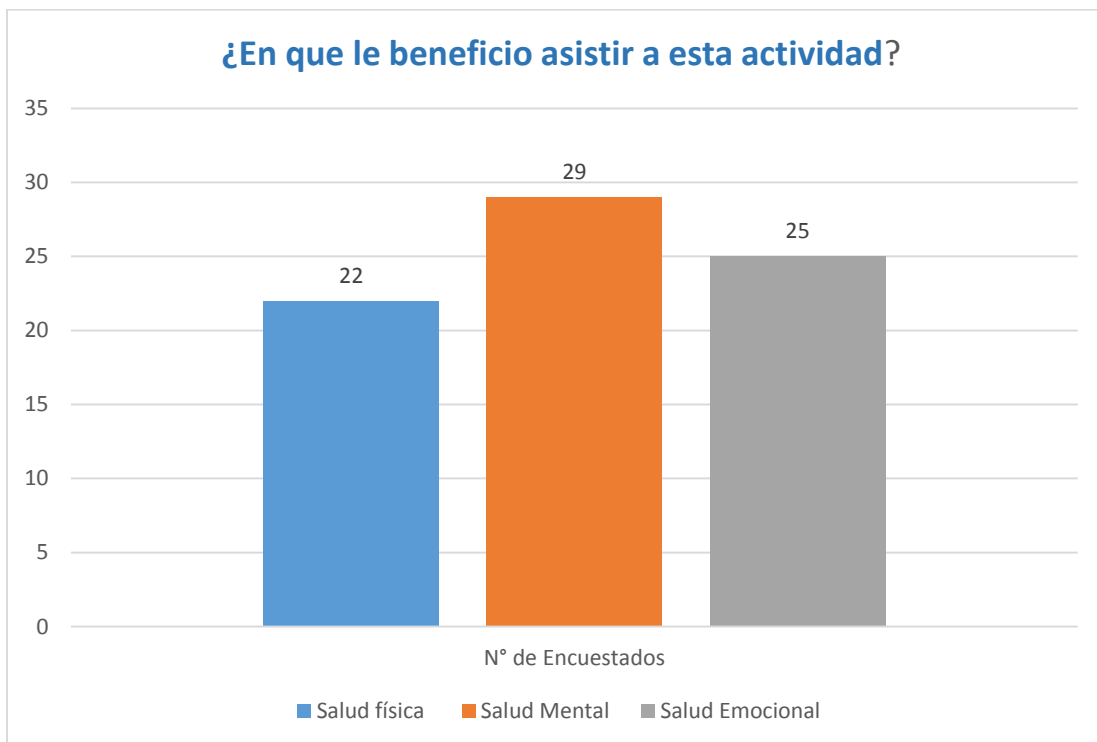
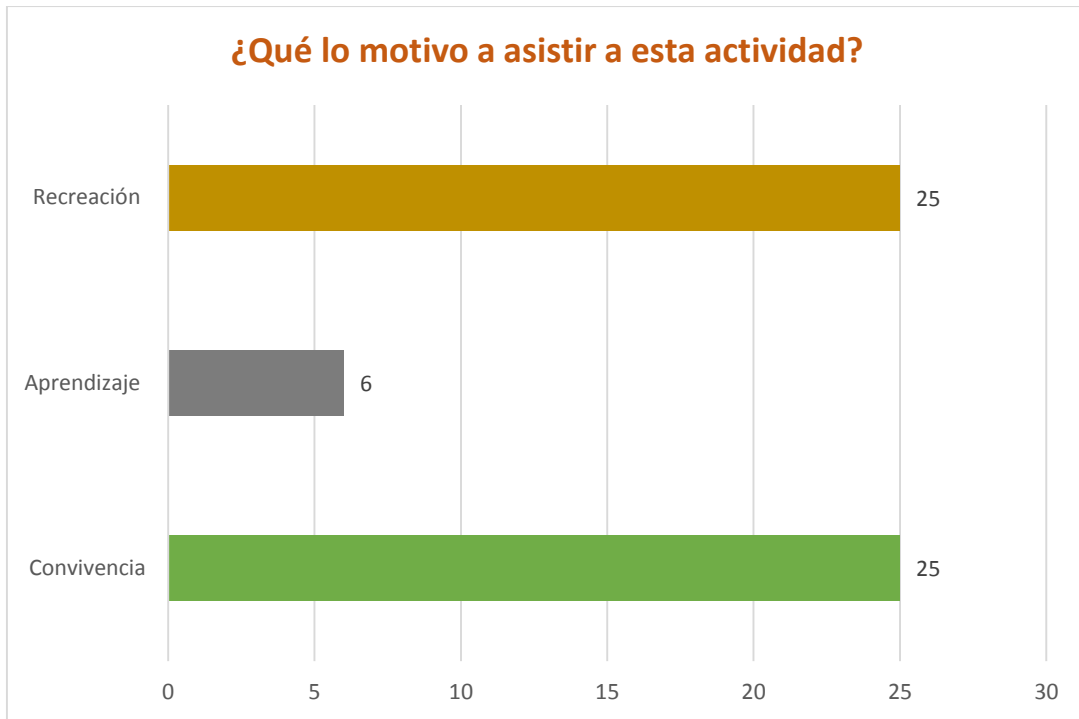
Este evento se llevó a cabo el día veinticinco de enero del presente año en el Centro Recreativo INPEP en Costa del Sol, en el cual asistieron alrededor de 700 pensionados y pensionadas de nuestra institución. En esa ocasión tuvimos la oportunidad de colocar un Stand de la Unidad de Acceso a la Información Pública, en la que estuvimos dando a conocer a las personas que se nos acercaban el funcionamiento de la UAIP, se les habló acerca de que todos y cada uno de ellos tienen derecho a conocer el quehacer de la institución y que así mismo, ellos por medio de esta oficina de Información y Respuesta, tienen derecho a solicitar información referente a sus Datos Personales. Se le entregó material informativo a 54 hombres y mujeres, dentro del material se les entregaron leyes de Acceso a la Información Pública, Reglamento de la LAIP, boletines que contenían información sobre el funcionamiento de la UAIP, boletines sobre que es el Derecho de Acceso a la Información, así como también, boletines con información del Instituto de Acceso a la Información Pública.



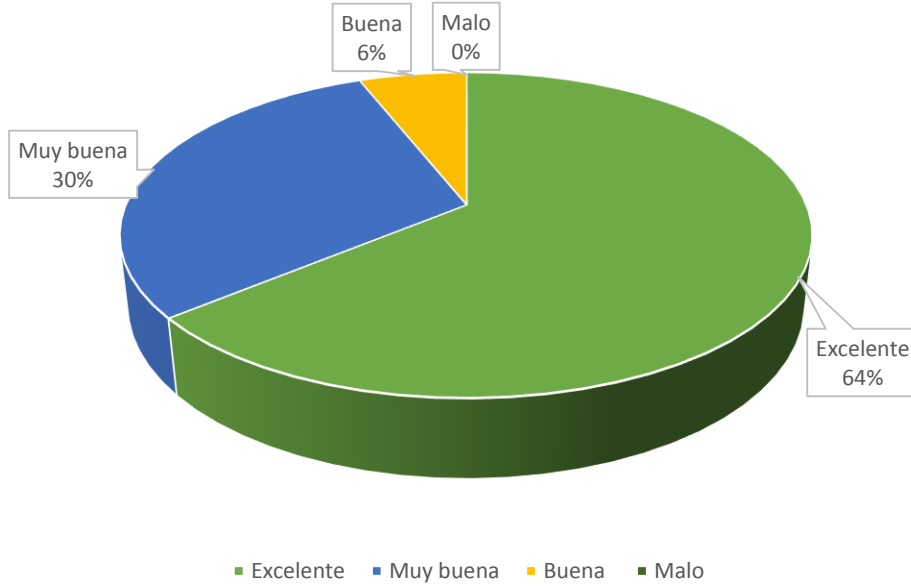
✓ **Encuestas sobre la satisfacción de los servicios del INPEP, específicamente sobre la actividad del Mes del Adulto Mayor.**

Al regreso de la Actividad de Mes del Adulto Mayor llevada a cabo en el Centro Recreativo costa del Sol, las Trabajadoras Sociales que apoyaron en toda la coordinación y elaboración del evento pasaron una encuesta a un total de 47 pensionados, dicha encuesta con el fin de conocer el nivel de satisfacción de las personas que asistieron al evento, dando el resultado siguiente:

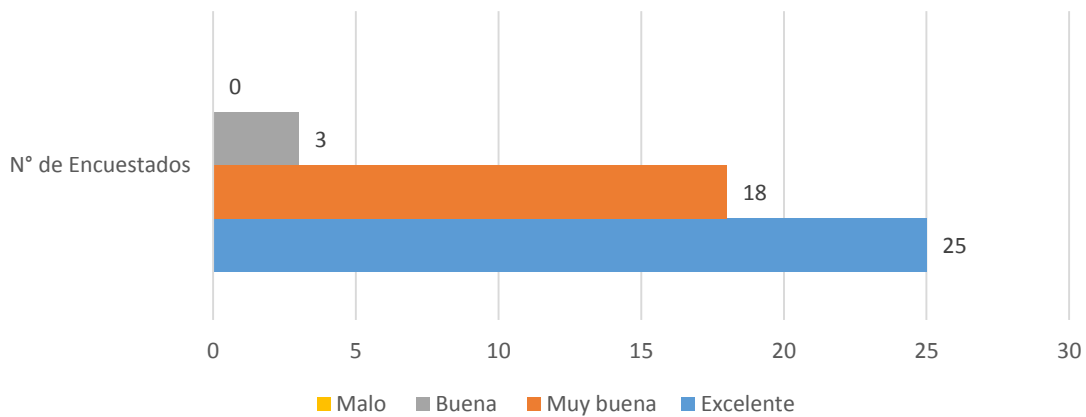




¿Cómo le parece la atención recibida en esta actividad ?



¿Cómo medía el nivel de organización durante la actividad ?



✓ **Acompañamiento al INPEP Móvil Zacatecoluca.**

En esta ocasión, el día cinco de abril del dos mil diecinueve, nos trasladamos hasta el complejo deportivo 27 de septiembre, ubicado en la ciudad de Zacatecoluca, en el cual estuvimos presente mientras se realizaba la toma de sobrevivencia a más de 280 pensionados de nuestra institución.

En esta oportunidad nos apersonamos como Oficina de Atención Ciudadana, también a cargo de la Oficial de Información Licda. Norma Lorena Ventura Avelar, en el cual se logró acceder a un total de 250 personas, a las cuales se les informó sobre los funcionamientos del Sistema de Atención Ciudadana, indicándoles que funciona como un “buzón de sugerencias moderno”, al cual tendrán acceso de una forma más rápida, personalizada y efectiva, donde podrían darnos sus comentarios, quejas, avisos, felicitaciones, consultas etc.; al mismo tiempo se les brindó asesoría de cómo hacer uso de este y por último se les entregó a cada uno de ellos un flyer con la información sobre el SAC y cómo podrían utilizarlo.

