



INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES
DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

**PLAN DE PROTOCOLO DE RECIBIMIENTO, ORIENTACIÓN Y
TRATO AL USUARIO.**

SAN SALVADOR, MARZO 2021.



INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES
DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

Elaborado por:

X  
Licda. Johanna Gisselle Pinto Miranda
Jefa Unidad de Comunicaciones

Autorizado por:

 
Dr. José Nicolás Ascencio Hernández
Presidente



INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES
DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

INTRODUCCIÓN

El presente plan de protocolo de recibimiento, orientación y trato al usuario pretende proponer acciones concretas para la mejora de atención en todas las áreas del INPEP que recibe usuarios y pensionados para la realización de trámites, con el propósito de brindar prestaciones y servicios de calidad, siendo la atención a los ciudadanos uno de los aspectos prioritarios para el Gobierno Central en cumplimiento a la visión del Presidente de la República Nayib Bukele, de fortalecer y mejorar los servicios que las Instituciones públicas brindan.

Es por dicha razón que en seguimiento a lo antes expuesto el INPEP pretende realizar medidas y una planeación estratégica para mejorar la atención de todas las personas que visitan el Instituto por cuestiones de trámites.

Además de ello, se tendrá un constante monitoreo en buzones de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los usuarios y pensionados que visiten las diferentes áreas, con el objetivo de realizar un diagnóstico actual en las áreas de atención para fortalecerlas.



**INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES
DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS**

OBJETIVOS:

GENERAL:

- Establecer acciones concretas para la adecuada atención y orientación a los usuarios y pensionados que visitan el Instituto para la realización de trámites

ESPECIFICOS:

- Mejorar la atención, información y servicios que se brinda a personas usuarias y Adultas Mayores del INPEP.
- Implementar medidas diferenciadas que generen niveles de igualdad en la atención a nuestros usuarios y pensionados
- Ejecutar protocolo de atención personalizado para las personas que visitan el Instituto para la realización de trámites
- Comprometer al personal a brindar atención de calidad, mediante la medición de atención por medio de buzones de sugerencia.



INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES
DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

SIGLAS

PAM: Personas Adultas Mayores

UPISSS: Unidad de Pensiones del Instituto Salvadoreño del Seguro Social

HL: Historial Laboral



INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES
DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

PLAN DE ACCIÓN

Para la ejecución del Plan de protocolo de atención, orientación y trato al usuario, se implementarán acciones estratégicas las cuales contribuirán a la adecuada atención para nuestros usuarios y pensionados que visitan el INPEP para la realización de servicios.

Además de ello, es importante mantener un constante monitoreo sobre la percepción y satisfacción de dichos servicios, a través de buzones de sugerencias con el objetivo de mejorar y de comprometer a los servidores públicos a ejercer un trato digno con sensibilidad a nuestros visitantes.

A continuación, se detallan las siguientes estrategias de acción:

ESTRATEGIA No. 1:

IMPLEMENTAR PROTOCOLO DE RECIBIMIENTO E INFORMACIÓN

• ACCIÓN No 1: “RECIBIÉNDOTE COMO TE MERECE”

Actualmente, el Instituto ha habilitado dos ingresos para los visitantes, el portón de parqueo para personas que realizarán trámites en general y el portón Urrutía para citados de HL.

La entrada por el portón de parqueo, genera desordenes ya que la vigilancia debe estar pendiente del ingreso de los visitantes y de abrir y cerrar el portón cuando salen o entran vehículos, además de ello, por la saturación de parqueo, los usuarios y pensionados corren riesgos de ser arrollados.



**INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES
DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS**

Es por ello que este plan propone la apertura la entrada peatonal principal del Instituto para el recibimiento de los usuarios y pensionados, a quienes se les dará la bienvenida limitando el acceso a una persona por trámite salvo casos excepcionales, con una persona de horas sociales y les indicará el proceso de desinfección, posteriormente consultará el trámite a realizar.

Si el trámite corresponde a la firma de sobrevivencia y a trámites del módulo #6, se guiarán por el camino donde se encuentra el kiosko de manualidades hacia a la cancha para que puedan firmar, de igual forma si es para servicios que se brindan en el CAU. Si es para servicios de pensiones, pasarán directamente a dicha área para ser acomodados.

Si el usuario o pensionado necesita otro tipo de información, pasaran al kiosko de información, ubicado a la par de la oficina de la UAIP, en donde serán recibidos por una persona que conozca sobre los servicios para poder orientarlos, quien tendrá una máquina con el sistema SPP para consultar fechas de firma de sobrevivencia a quienes lo consulten.

HERRAMIENTAS:

Computadora

Sistema de Pago de Pensiones (SPP)



**INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES
DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS**

- **ACCIÓN No 2: “RESPETANDO TUS HORAS DE CITAS”**

Se solicitará apoyo a la vigilancia para regular el ingreso de los usuarios citados de acuerdo a las horas asignadas, en caso de venir a tempranas horas se indicará que tendrá el acceso hasta que sea la hora correspondiente.

Se colocará un rotulo en vigilancia que indique dicha medida.

HERRAMIENTAS:

Rótulos

ESTRATEGIA No. 2

IDENTIFICAR ADECUADAMENTE AL PERSONAL QUE ATIENDE AL PÚBLICO CON EL OBJETIVO QUE LOS USUARIOS Y PENSIONADOS PUEDAN RASTREAR DE MEJOR MANERA SUS TRÁMITES Y EVALUAR SU NIVEL DE SATISFACCIÓN.

- **ACCIÓN No 1: “IDENTIFICANDO AL PERSONAL DE ÁREAS DE ATENCIÓN PARA TI”**

Como sabemos, es sumamente importante que para lograr tener un seguimiento de los trámites ofrecidos a nuestros visitantes y para lograr tener una medición más objetiva sobre la atención, evitando la generalización, debemos identificar al personal para ello se monitoreará el uso del carnet de empleado.

Dicha medida se unificará con el personal representando a la UPISSS.

(ANEXO 1)



**INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES
DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS**

● **ACCIÓN No 2: “IDENTIFICANDO AL PERSONAL DE APOYO”**

Es importante dentro de la Institución, que los visitantes se sientan recibidos como en casa, para ello se desplazarán a las diferentes áreas de atención, 2 personas de horas sociales, quienes estarán debidamente identificados con un carnet y uniformados con una camisa blanca tipo polo, movilizándose de manera constante, preguntando de manera personalizada el trámite a realizar así como verificar si ya han sido atendidos. (ANEXO 2)

En caso de contar con quejas, dicho personal de horas sociales, se contactará con la Unidad de Comunicaciones, quienes gestionarán con las jefaturas correspondientes, alternativas para resolver la situación a la brevedad posible.

HERRAMIENTAS.

- Carnet de empleados
- Carnet para ayudantes de horas sociales
- Camisas blancas tipo polo

ESTRATEGIA No. 3

ESTABLECER METODOLOGÍAS DE CONTROL EN ÁREAS DE ATENCIÓN.

● **ACCIÓN No 1: “REINVENTANDONOS PARA EVITARTE
INCONVENIENTES”**

Para ordenar de una manera adecuada a los usuarios, al momento del ingreso a la Institución, pasarán al módulo de información para que se le brinde un número a cada visitante, los números se identificarán por colores para diferenciar los trámites y con ello respetar el orden de llegada para que puedan ir pasando al



**INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES
DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS**

área que le corresponde según orden, los colores se distribuirán de la siguiente manera:

Amarillo: Asesoría de gastos funerales

Naranja: Asesoría de prestación de vejez

Rojo: Asesoría de prestación por invalidez

Verde claro: Asesoría de prestación por sobrevivencia

Verde oscuro: Asesoría de prórroga de estudios

Celeste: Otorgamiento de cita para Departamento de Pensiones

Azul claro: Citado de Pensiones

Morado: Trámite de prórrogas de estudio

Lila: Nuevas nupcias

Fucsia: Ajuste a pensión mínima

Café: Distribución de pensión

Verde limón: Modificación de pensión

Rosado: Inclusión

Morado oscuro: Remanente de asignación

Azul negro: Cálculo previo de pensión por vejez

Gris oscuro: Notificación de Prestaciones

Cyan: Carta para pasar consulta al ISSS

(Anexo 3)

Los trámites serán distribuidos entre las ventanillas de atención, de esta manera cada una de las ventanillas tendrá mejor orden en los trámites y el tiempo de espera para los usuarios se reducirá de una manera justa.

HERRAMIENTAS.

Números por color para cada trámite



INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES
DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

ESTRATEGIA No. 4

**IMPLEMENTAR ACCIONES DIFERENCIADAS QUE GENEREN
IGUALDAD EN LA ATENCIÓN.**

• **ACCIÓN No 1 “TRATO ESPECIAL PARA TI”**

Con el objetivo de expandir la buena atención a todo nuestro tipo de público, se realizará un procedimiento especial para todas aquellas personas que visiten y que hagan uso de sillas de ruedas, bastones, andaderas o que requieran un trato especial debido a su situación de fragilidad que se dividirá en dos maneras:

1- Los usuarios que se presenten únicamente a realizar el trámite de sobrevivencia que asistan en vehículo y que tengan problemas de desplazamiento, se dejarán ingresar por el parqueo, se dará instrucciones a la vigilancia de ubicarlos en los dos parqueos designados para discapacitados y personal de trabajo social se acercará hasta el vehículo para sacar la firma.

2- Personas que lleguen en bastón y sillas de ruedas, que se presenten a firmar sobrevivencia, serán referidos directamente al área de Trabajo Social, para que sean atendidos.

HERRAMIENTAS

Parqueos habilitados para usuarios.



INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES
DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

ESTRATEGIA No. 5

**MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN EN LOS SERVICIOS
PROPORCIONADOS A LOS USUARIOS Y PENSIONADOS.**

ACCIÓN N°1: "EVALUA MI SERVICIO"

Es importante que, para tener un parámetro más amplio de la atención brindada a nuestros usuarios y pensionados, se debe evaluar constantemente la satisfacción en los servicios, lo cual se realizará por medio de buzones de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, los cuales serán constantemente atendidos de parte de la Unidad de Comunicaciones y se realizará un reporte mensual el cual será compartido a las jefaturas correspondientes para brindar soluciones inmediatas.

La herramienta a utilizar es una encuesta, la cual estará con nombre completo y tendrá espacio en blanco para poner el número de ventanilla en caso se rote al personal.

(Anexo 4)

HERRAMIENTAS

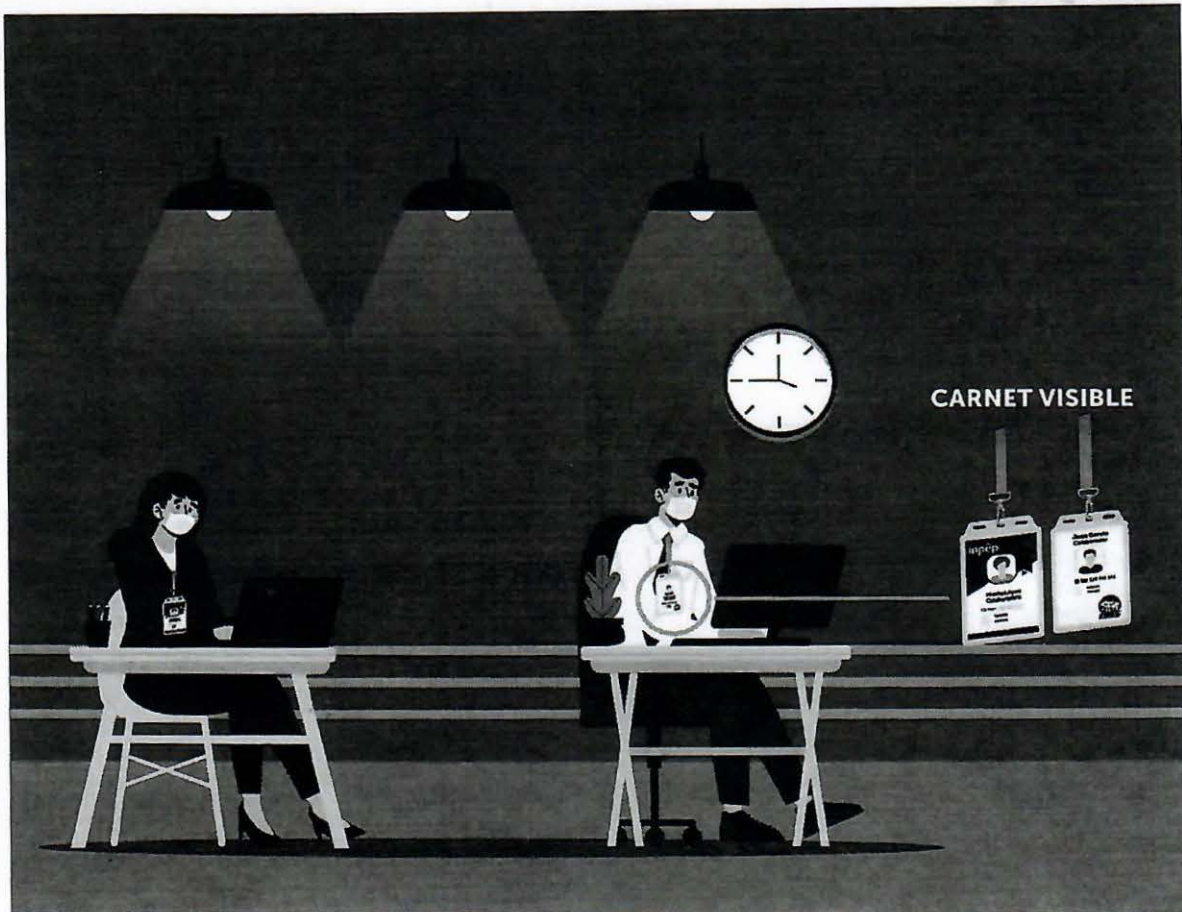
Encuestas personalizadas



INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES
DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

ANEXOS

Anexo 1





INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES
DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

Anexo 2




Anexo 3

PARTE DELANTERA:	PARTE TRÁSERA:	PARTE DELANTERA:	PARTE TRÁSERA:
Asesoría de Gastos Funerarios	1	Citado de Pensiones	1
Asesoría de Prestación por Supervivencia	1	Ajuste a Pensión Mínima	1



INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES
DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

ANEXO 4

 GOBIERNO DE EL SALVADOR		EVALUACIÓN DE NUESTRO SERVICIO				
		Objetivo: Medir de forma objetiva la atención que brindan los colaboradores a los usuarios.				
Marque el área que visitó: Pagaduría de Pensiones____ Departamento de Atención a Pensionados____ Pensiones____ Historial Laboral____ Recaudaciones____ Centro de Atención al Usuario (CAU) ____ Trabajo Social____ Otros, especificar_____						
FECHA: _____						
Número de ventanilla o nombre de la persona que lo atendió: _____						
Clasifique su nivel de satisfacción de acuerdo con la siguiente escala: 1= MALO 2= REGULAR 3= BUENO 4= MUY BUENO 5= EXCELENTE						
1. ¿Cómo califica mi servicio?						
2. ¿Cómo fue mi trato hacia usted?						
3. ¿Considera que le brindé la asesoría correcta?						
Clasifique su nivel de satisfacción: ¿Cómo fue el tiempo de servicio? 1= LENTO 2= REGULAR 3= ACEPTABLE 4= MUY BUENO 5= EXCELENTE						
Comentarios, sugerencias o felicitaciones						

Su opinión cuenta, Gracias por realizar la encuesta