



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

Alameda Juan Pablo II y 39 Avenida Norte
San Salvador. El Salvador. C.A

1587/2014

Instituto Salvadoreño del Seguro Social, Oficina de Información y Respuesta, en la ciudad de San Salvador, a las quince horas con treinta y cinco minutos del día veintiocho de octubre del dos mil catorce.

La Suscrita Oficial de Información, luego de haber recibido y admitido la solicitud de información N° 1587/2014 presentada ante el Departamento de Información y Respuesta, por el señor [REDACTED] del domicilio de [REDACTED], quien se identificó con el Documento Único de Identidad número [REDACTED] y quien ha solicitado la entrega de la información referente a **"1. Indicar si la institución posee Call Center. Número del Call Center. Cantidad de empleados que laboran en el Call Center. Costo mensual de la operación del Call Center, especificando el costo del personal, lo que se paga a la compañía telefónica por el servicio, y por los equipos que se utilizan. Compañía que brinda el servicio del Call Center. Horario de atención del Call Center. Descripción del tipo de atención brindada en el Call Center. Costo por minuto de las llamadas indicando sí se le cobra al ciudadano o la institución cubre el costo de las llamadas. Cantidad de llamadas atendidas por mes del último año. Mecanismos existentes para evaluar la atención del Call Center e informes de evaluación del último año. 2. Nombre de jefe, director o gerente de la oficina o unidad de comunicaciones y/o prensa. Correo electrónico, teléfono y celular institucional de director, jefe o gerente de la oficina de comunicaciones. Cuenta oficial de Twitter, Facebook y YouTube de la institución. Cantidad de seguidores o fans por redes sociales a la fecha. 3. Sitio web oficial de la institución. Cantidad de visitas y página vistas por mes del último año de la institución. Si el sitio web institucional es accesible para personas con discapacidad. Detallar las medidas tomadas para hacer accesible el sitio web para personas con discapacidad. 4. Cantidad de correos electrónicos institucionales. Directorio completo de correos electrónicos institucionales en formato Excel o CSV"**, hace las siguientes Valoraciones:

Con base en las atribuciones establecidas en los literales d), i), j), del art. 50 y los Arts. 69 y 70 de la Ley de Acceso a la Información Pública, la suscrita Oficial de Información realizó las notificaciones y gestiones necesarias ante el Departamento de Atención al Usuario, la División de Desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicación y la Unidad de Información y Comunicaciones del Instituto Salvadoreño del Seguro Social, a fin de que facilitara el acceso a la misma.

Que como resultado de las gestiones realizadas por esta Oficina, se recibió de parte del Departamento de Atención al Usuario del Instituto Salvadoreño del Seguro Social por correo adjunto el "Informe de funcionamiento de Centro De Llamadas (Call Center) que detalla Horarios de Atención, Costo de operación, Funciones Call Center (Obligaciones), Cantidad de llamadas período 2014, y Mecanismos de evaluación, adjuntando el último informe de evaluación correspondiente a enero de 2014. Asimismo, se realiza la aclaratoria que el costo del minuto para el usuario no se puede calcular, ya que dependerá del operador que el usuario utilice para llamar, pues tal como lo detalle en el informe, el usuario paga la llamada.

Asimismo, se recibió detalle de la Unidad de Información y Comunicaciones del Instituto Salvadoreño del Seguro Social detallando el Nombre de jefe de la Unidad de Información y Comunicaciones, su correo electrónico y teléfono fijo e institucional, las cuentas oficiales de Twitter, Facebook y YouTube de la

"Con una visión más humana al servicio integral de su salud"

Departamento de Información y Respuesta (OIR)
Octavo nivel, Torre ISSS TEL. 2591-3202



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

Alameda Juan Pablo II y 39 Avenida Norte
San Salvador. El Salvador. C.A

institución y Cantidad de seguidores o fans por redes sociales a la fecha. El sitio web oficial de la institución, cantidad de visita y las medidas tomadas para hacer accesible el sitio web para personas con discapacidad. En lo que respecta al requerimiento "página vistas por mes del último año de la institución", se informó por la dependencia que la página institucional no posee una base de datos de visitas por mes, el contador actual solamente lleva un conteo de visitas acumulado y un historial de un mes anterior al vigente, para el caso a la fecha el contador posee los siguientes datos:

Hoy	4571
Ayer	12417
Esta Semana	43032
Semana Pasada	86115
Este Mes	279162
Mes Pasado	305704
Total de Visitas Visitas desde Abril 2010	13885478

Además se recibió el directorio completo con 2857 cuentas de correos electrónicos institucionales en formato Excel o CSV, creado por la División de Desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicación, el cual se adjunta. También se puede verificar los correos de las jefaturas en el siguiente link: http://publica.gobiernoabierto.gob.sv/institutions/instituto-salvadoreno-del-seguro-social/information_standards/directorio-de-funcionarios.

En consecuencia y de conformidad a lo regulado en el Art. 18 de la Constitución de la República y los Arts. 36, 61, 66, 69, 70, 71, 72 y 73 de la Ley de Acceso a la Información Pública, **Resuelve:**

Entréguese, al señor [REDACTED] por medio de correo electrónico, la información detallada en la presente resolución, la cual es de acuerdo a lo requerido.

Confírmese la inexistencia del registro de visitas a la página web, con detalle de todos los meses del año 2014.

Notifíquese por medio de la dirección de correo electrónico proporcionada en la solicitud.


Licda. Ena Violeta Miron Córdón
Oficial de Información OIR/ISSS



"Con una visión más humana al servicio integral de su salud"

Departamento de Información y Respuesta (OIR)
Octavo nivel, Torre ISSS TEL. 2591-3202