

---

# MEDIOS DE PARTICIPACION CIUDADANA

---

ENERO-JUNIO 2016

---

INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO  
SOCIAL

---

# MEDIOS DE PARTICIPACION CIUDADANA

## INTRODUCCION

El presente informe, detalla los medios de participación ciudadana que el ISSS tiene a disposición de los usuarios gestionados a través de la Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario, así mismo, se detalla el nivel de utilización durante el periodo **ENERO-JUNIO 2016.**



## MEDIOS DE PARTICIPACIÓN

El Instituto Salvadoreño del Seguro Social mantiene informada a la población derechohabiente sobre nuevos servicios, proyectos de modernización institucional, atención administrativa, posiciones informativas generales o hacer un recordatorio de los derechos que poseen los usuarios en relación a la seguridad social. Por esa razón, son de vital importancia los canales de interacción que la institución pone a disposición de la ciudadanía para que pueda participar e interactuar. Estos mecanismos están a disposición del público a través de los siguientes canales:

- Cartelera informativa: se cuenta con 14 carteleras ubicadas en la Torre Administrativa del ISSS y 82 en los centros de atención.
- Buzón de sugerencias en todos los centros de atención a nivel nacional.
- Departamento de Atención al Usuario, nivel 8 de la Torre Administrativa.
- Correo electrónico de Atención al Usuario: [atencionalusuario@iss.gov.sv](mailto:atencionalusuario@iss.gov.sv)
- Call center marcando el 127
- ISSS EN ACCIÓN informa de todas las actividades que se realizan tanto a nivel de empleados del ISSS.
- Publicaciones en los periódicos del país, cuando se quiere dar a conocer información de interés general a la población. – Avisos de convocatoria a licitación pública y abierta, avisos de adjudicaciones a licitaciones abiertas y públicas, publicaciones de precios de GLP-.
- Entrevistas de los titulares del ISSS en medios de comunicación.
- ISSS TV, nuevo medio para informar a los usuarios sobre el quehacer del ISSS en 29 centros de atención.
- Punto Seguro ubicados en los siguientes Centros de Atención:
  - Hospital Médico Quirúrgico y Oncológico,
  - Hospital General,

- Hospital 1° de Mayo,
  - Hospital Amatepec,
  - Policlínico Roma,
  - Hospital Regional de Sonsonate,
  - Policlínico arce,
  - Hospital Regional de Santa Ana,
  - Unidad Médica San Miguel,
  - Unidad Médica Atlacatl,
  - Unidad Médica San Jacinto,
  - Unidad Médica 15 de Septiembre,
  - Unidad Médica Apopa,
  - Unidad Médica Soyapango,
  - Unidad Médica Ilopango,
  - Unidad Médica Santa Tecla,
  - Unidad Médica Zacamil,
  - Torre Administrativa,
  - Unidad Médica Quezaltepeque,
  - Unidad de Medicina Física y Rehabilitación,
  - Consultorio de Especialidades,
  - Unidad Médica Santa ana
- *Sitio web:* [www.iss.gov.sv](http://www.iss.gov.sv)

La página web de la institución comunica a la ciudadanía los proyectos o notificaciones de interés público. Además, cuenta en su estructura con diversos mecanismos de participación ciudadana que dan la oportunidad a nuestros usuarios de establecer un vínculo más estrecho para poder acceder a información o herramientas que faciliten o resuelvan sus necesidades: valoraciones, encuestas, secciones y links a nuestras redes sociales.

- *Página Oficial en Facebook*

El Instituto Salvadoreño del Seguro Social posee su sitio en la red social más utilizada en el mundo: [www.facebook.com/www.iss.gov.sv](http://www.facebook.com/www.iss.gov.sv). En este sitio, los usuarios on-line del ISSS se informan, interactúan, consultan y participan en todos los procesos, proyectos e iniciativas institucionales. Además de recibir consejos de salud, cómo prevenir enfermedades, cuidados alimenticios, entre otros.



**19 416 suscripciones**

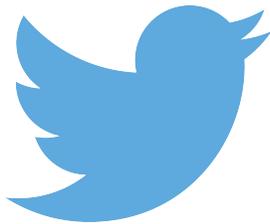
61 % mujeres

39 % hombres

En ambos casos, la edad con mayor interacción ronda entre los 25 y 34 años

- *Cuenta oficial en Twitter*

Nuestro perfil oficial en la red de microblogging más utilizada, [www.twitter.com](http://www.twitter.com), informa e interactúa con los seguidores de la Institución de una forma más instantánea y directa. Los usuarios también pueden responder brevemente a los tweets institucionales.

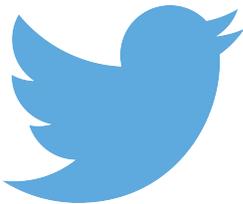


**43 700 seguidores**

18 200 tuits escritos

- *Cuenta ISSS\_Atento*

En esta cuenta fue creada para dar exclusivamente respuesta inmediata a preguntas o inquietudes de los usuarios. En ella, la interacción con los usuarios es ágil y oportuna y se intenta darle seguimiento a cada una de las denuncias, sugerencias o preguntas de la población.



**1 925 seguidores**

2 744 tuits escritos

- *Canal oficial en YouTube*

El Seguro Social publica periódicamente material audiovisual en su perfil oficial en el sitio de videos más visto en internet: [www.youtube.com](http://www.youtube.com). En esta página compartimos nuestras producciones audiovisuales institucionales (noticieros, cápsulas, entrevistas, mensajes, spots y producciones especiales) que luego son valoradas, comentadas y compartidas por los usuarios del ISSS y público en general.



**68 194 visualizaciones**

446 videos subidos

178 suscriptores

## NIVEL DE UTILIZACIÓN DE MEDIOS DE PARTICIPACIÓN

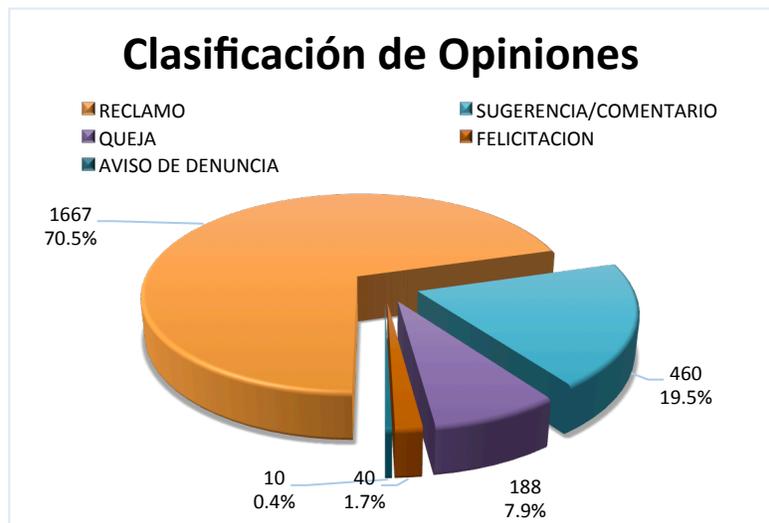
Es importante mencionar que todas las opiniones recibidas, ya han sido del conocimiento de las áreas involucradas y en los casos que aplica, se ha dado respuesta al usuario.

### OPINIONES RECIBIDAS ENERO A JUNIO 2016

De enero a junio de 2016 se recibieron **2,365** opiniones sobre el servicio recibido y **105,546** consultas de información o gestión.

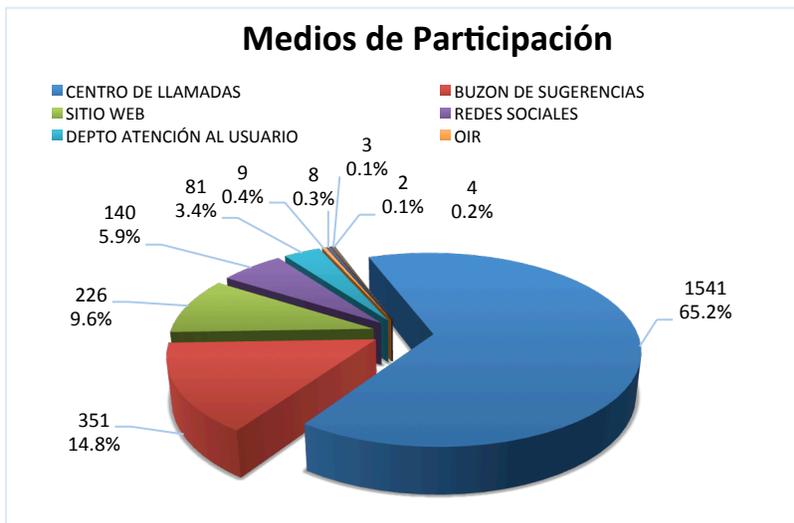
Se tomara como opinión todos aquellos comentarios, ideas o juicios que los usuarios expusieron acerca de los servicios que recibieron por parte de las diferentes dependencias del ISSS, éstas pueden ser: reclamos, quejas, sugerencias/comentarios, avisos de denuncia, peticiones, felicitaciones.

- **Clasificación de Opiniones recibidas de enero a junio 2016**



El mayor porcentaje de opiniones recibidas están relacionadas a un reclamo y sugerencia.

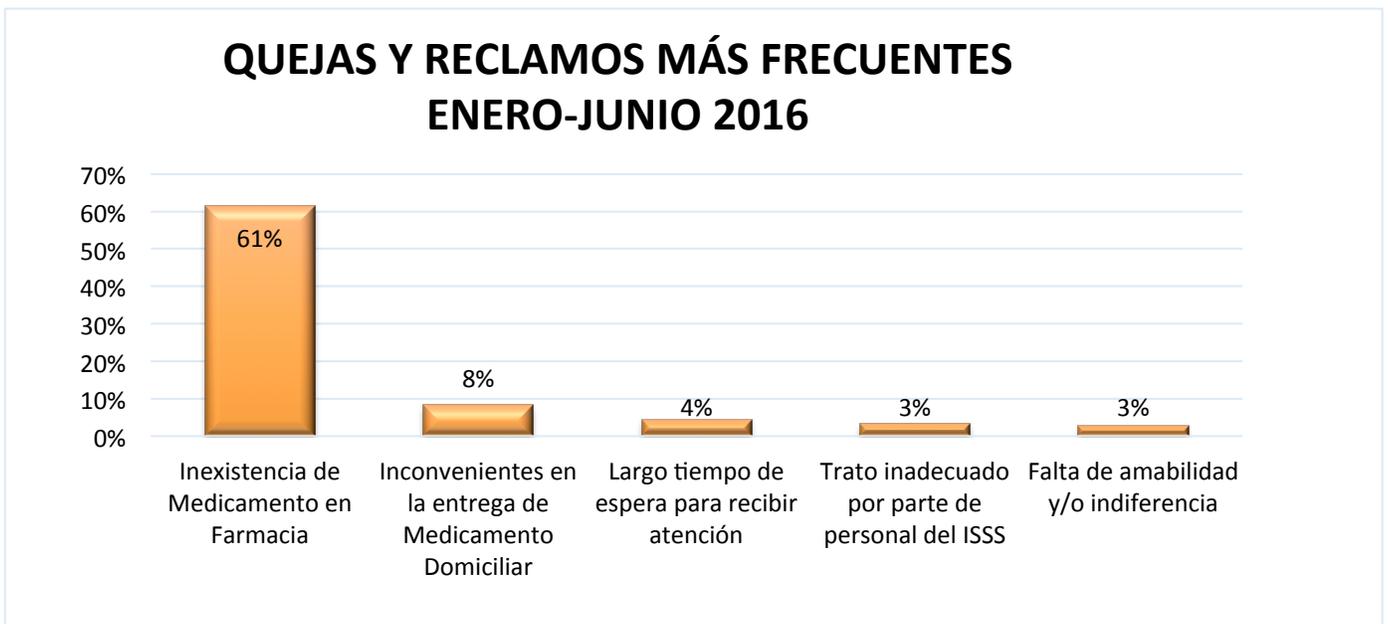
- **Medios de Participación más utilizados en el periodo de enero a junio del Año 2016**



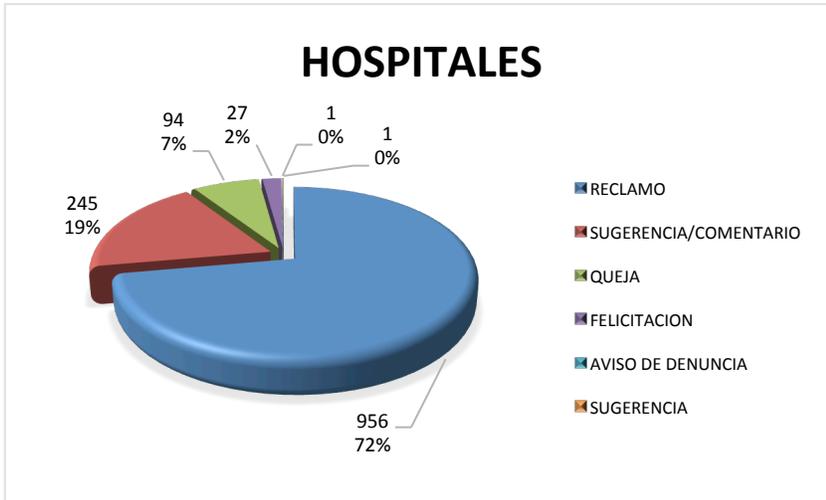
El medio de participación más utilizado por los usuarios para exponer sus opiniones fue el Centro de Llamadas, seguido por el buzón de sugerencias y redes sociales.

**El 78.50% de las opiniones recibidas (2,367) corresponden a quejas y reclamos, las cuales estuvieron asociadas a las siguientes limitantes:**

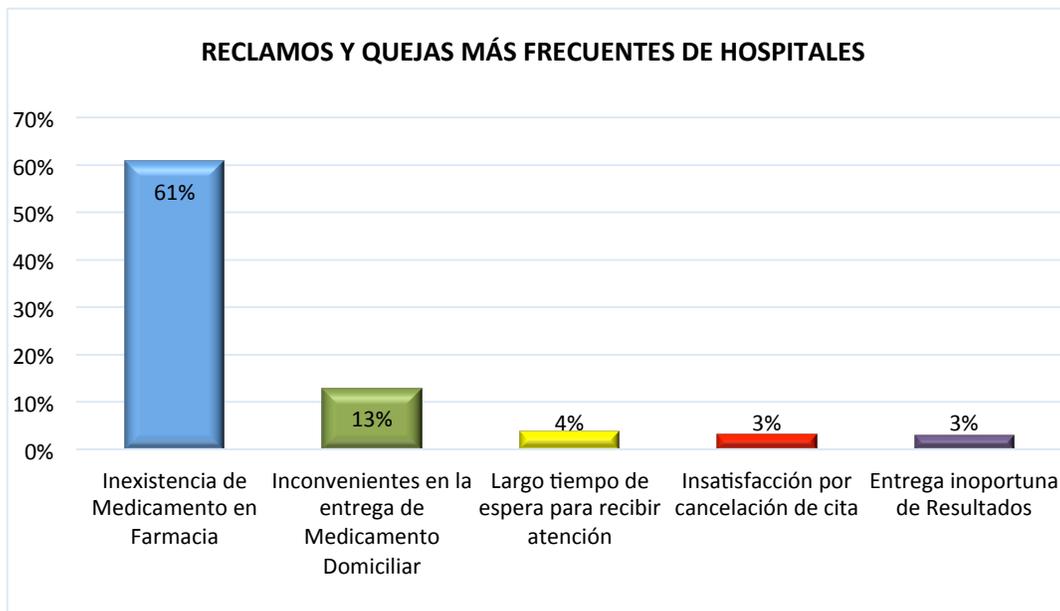
- 



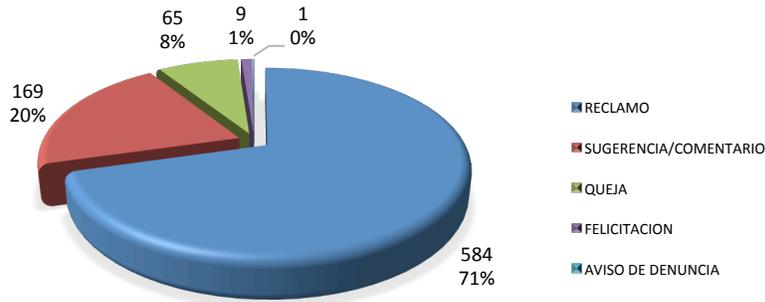
- Opiniones por niveles de atención/ dependencias:



Durante los meses de enero a junio 2016, se recibieron **1,323 opiniones** (56% del total de opiniones), relacionadas a Hospitales y Consultorios de Especialidades.

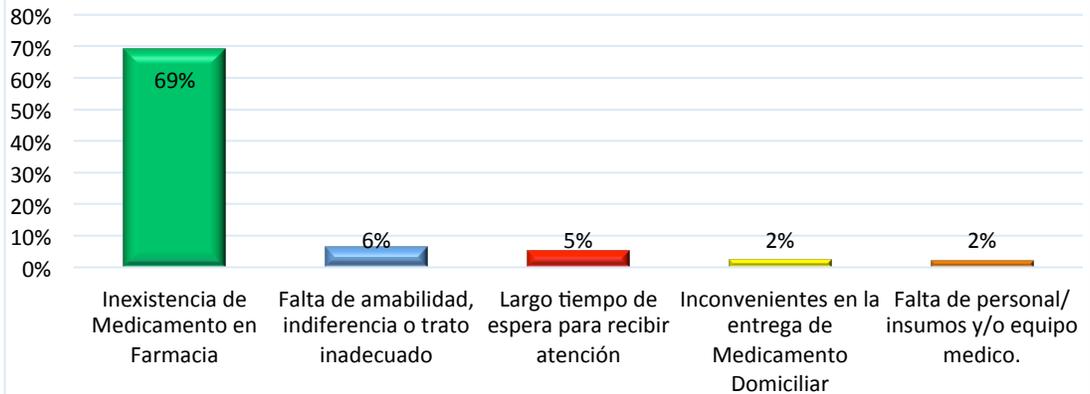


### UNIDADES MEDICAS

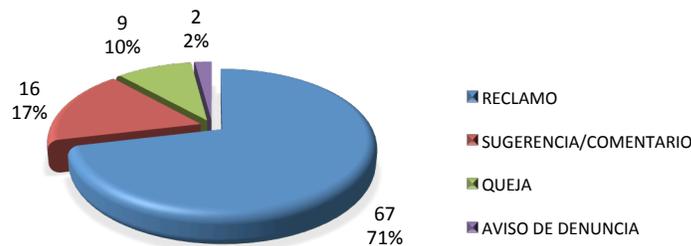


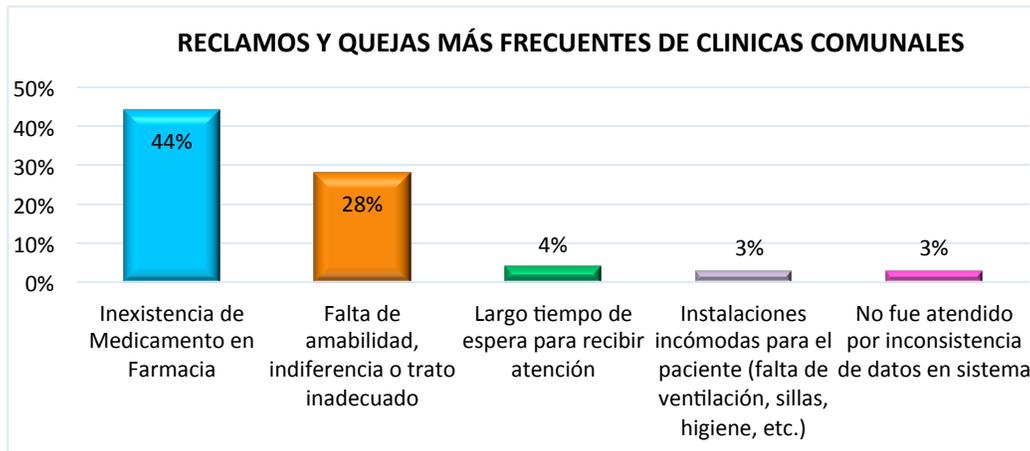
Durante el periodo de enero a junio 2016 se recibieron **828** opiniones relacionadas a Unidades Médicas.

### RECLAMOS Y QUEJAS MÁS FRECUENTES DE UNIDADES MEDICAS



### CLINICAS COMUNALES





## CONSULTAS O GESTIONES

Durante el periodo de enero a junio 2016 se recibieron **105,546** consultas sobre los diversos servicios médicos y administrativos que el Seguro Social brinda.

Canal de Recepción	Total	Porcentaje
CENTRO DE LLAMADAS	103,177	97.76%
REDES SOCIALES	1407	1.33%
SITIO WEB	852	0.81%
OTROS	110	0.10%
<b>Total</b>	<b>105,546</b>	<b>100.00%</b>

- Las consultas más frecuentes, atendidas en el periodo fueron:

