



## Instituto Salvadoreño del Seguro Social

### Mecanismos de participación institucional implementados por el ISSS, a Diciembre 2019

Nombre del mecanismo	Ferias y campañas de salud
Breve descripción de su objetivo	Educar a la población sobre la promoción de la salud y prevención de la enfermedad y fomentar estilos de vida saludable.
Requisitos para participar en el	Todas las actividades de promoción y prevención de la enfermedad realizadas intra y extra murales se establecen a partir de los ejes prioritarios temáticos y efemerides de la salud para toda la población con cobertura del ISSS y población en general sin requisitos previos.
Cantidad de participaciones y lugares en los que se desarrolló	Se realizaron las actividades correspondientes a los meses de noviembre y diciembre de promoción de la salud y prevención de la enfermedad en la Red de centros de atención, realizándose un total de 11 ferias de salud, 424 campañas y 39 cursos.
Informe de resultados del mecanismo de participación	Se beneficiaron un total de 24,877 personas en las diferentes actividades preventivas realizadas en los meses de noviembre y diciembre. Dentro de las cuales se aplicaron 2054 vacunas, se realizaron 671 medidas de prevención de cáncer cervicouterino y mamario, así como también se realizaron medidas de prevención para la detección de enfermedades Cardiovascular y Metabólico beneficiando a un total de 5095 personas, 170 personas beneficiadas en prevención de enfermedades bucodentales. Dentro del periodo se ejecutan acciones antivectoriales con una población beneficiada de 15,740 personas para prevención y control de las arbovirosis, se impartieron 39 cursos, realizando educación sobre el buen manejo y prácticas en la manipulación de alimentos a un total de 160 personas. En las Ferias de salud se beneficiaron a un total de 987 personas realizando prevención de las enfermedades de transmisión sexual y VIH.

*Fuente: Div. Políticas y Estrategias de Salud*

Nombre de la herramienta	REDES SOCIALES (TWITTER, FACEBOOK Y CANAL DE YOUTUBE)
Breve descripción de su objetivo	Llegar al público mediante diferentes formatos con enfoque informativo y noticioso para generar interacción entre los usuarios y quienes puedan expresar sus opiniones, sugerencias y valoraciones sobre el trabajo institucional, hacer preguntas o hacer alguna denuncia.
Requisitos para participar en él	Poser cuenta y acceder mediante un ordenador a las direcciones: Facebook: Instituto Salvadoreño del Seguro Social Twitter: @iss_gob_sv Youtube: <a href="https://www.youtube.com/user/InformacionesISSS">https://www.youtube.com/user/InformacionesISSS</a> Correo: comunicaciones@iss.gob.sv En cualquiera de ellas puede expresar sus comentarios o realizar preguntas, las cuales son contestadas por personal capacitado.
Cantidad de participaciones y lugares en los que se desarrolló	Interactuaron: - Facebook: 370,129 personas Twitter: 81,918 personas Youtube: 26,080 visualizaciones. Se cuenta con la atención de las redes sociales de la institución que es manejado por Atención al Usuario, ubicado en la torre administrativa ISSS nivel 8; a través de este medio se recibieron <b>1,882</b> opiniones.

*Fuente: Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario*

Nombre de la herramienta	<b>CENTRO DE LLAMADAS</b>
Breve descripción de su objetivo	Medio de participación telefónico, en el cual usuarios expresan sus opiniones del servicio recibido.
Requisitos para participar en él	Contar con acceso a línea telefónica y llamar al 127
Cantidad de participaciones y lugares en los que se desarrolló	Call Center esta ubicado en las Oficinas Administrativas del ISSS; se recibieron <b>490</b> opiniones
<i>Fuente: Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario</i>	

Nombre del mecanismo	<b>BUZON DE SUGERENCIAS</b>
Breve descripción de su objetivo	Habilitar un espacio de participación que permite motivar a los usuarios a expresar sus opiniones sobre el servicio recibido, de tal manera que la Institución evalúe su incorporación en la mejora de los procesos de atención.
Requisitos para participar en él	No existen requisitos
Cantidad de participaciones y lugares en los que se desarrolló	Los buzones se encuentran ubicados en la mayoría de centros de atención, a pesar que se cuenta con formulario de sugerencias, los usuarios pueden utilizar cualquier papel para expresar su opinión. En su defecto, si no se cuenta con buzón, el personal de Punto Seguro cuenta con formularios; se recibieron <b>233</b> opiniones
<i>Fuente: Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario</i>	

Nombre de la herramienta	<b>DEPARTAMENTO ATENCION AL USUARIO</b>
Breve descripción de su objetivo	La institución cuenta con un área en la cual se da atención a todos los usuarios que requieren un seguimiento a situación planteada o algún tipo de gestión para atender su opinión.
Requisitos para participar en él	Ningún requisito
Cantidad de participaciones y lugares en los que se desarrolló	El Departamento está ubicado en el nivel 8 de la Torre Administrativa; se recibieron <b>19</b> opiniones para seguimiento en el Departamento.
<i>Fuente: Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario</i>	

Nombre de la herramienta	<b>SITIO WEB</b>
Breve descripción de su objetivo	Medio de interacción electrónico con el usuario, en el cual a través de un correo electrónico, puede expresar su opinión sobre la calidad del servicio recibido.
Requisitos para participar en él	Contar con cuenta de correo electrónico y acceso a internet
Cantidad de participaciones y lugares en los que se desarrolló	Los usuarios pueden acceder a la cuenta, enviando un correo electrónico a <a href="mailto:atencionalusuario@iss.gov.sv">atencionalusuario@iss.gov.sv</a> ; se recibieron <b>385</b> opiniones para seguimiento en el Departamento.
<i>Fuente: Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario</i>	

Nombre de la herramienta	<b>PUNTO SEGURO</b>
Breve descripción de su objetivo	Medio de interacción personalizado con el usuario, en el cual a través de un formulario de insatisfacción, expresa su opinión sobre el servicio recibido.
Requisitos para participar en él	Acudir al centro de atención donde se cuenta con este servicio (23 a nivel nacional)
Cantidad de participaciones y lugares en los que se desarrolló	Se recibieron <b>161</b> opiniones para seguimiento en el Departamento de Atención al Usuario
<i>Fuente: Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario</i>	

Nombre de la herramienta	<b>OIR</b>
Breve descripción de su objetivo	Oficina dentro de la Institución que a través de la cual los usuarios no solo gestionan solicitudes de información, sino también es un espacio para dar a conocer su opinión sobre los servicios que se brindan.
Requisitos para participar en él	Contar con acceso a correo electrónico
Cantidad de participaciones y lugares en los que se desarrolló	Los usuarios pueden acceder a la cuenta, enviando un correo electrónico a oir@iss.gov.sv. Se atendieron <b>1</b> opiniones a través de este medio.

*Fuente: Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario*