# **INSTITUTO SALVADOREÑO DE BIENESTAR MAGISTERIAL.**

INFORME DE ESPACIOS DE PARTICIPACION CIUDADANA – AÑO 2018.

1. **Despachos Abiertos.**

**Reunión con representantes de Organizaciones Magisteriales.**

Fecha: 21 de marzo de 2018.

**Objetivo:** Informar sobre las actividades institucionales, en especial los eventos programados de la Semana de la Seguridad Social.

**Participación:** A través de una reunión el Director Presidente del ISBM, da a conocer sobre los temas agendados.

**Requisitos de Participación:** Ser representantes de Organizaciones Magisteriales del Ministerio de Educación.

**Resultados:**

Se realizaron tres foros “Semana de la Seguridad Social” en la zona occidental, central y oriental del país, en los cuales se contó con la asistencia total de 744 docentes.

1. **Redes Sociales.**

**Objetivo:** Comunicar el quehacer institucional a través de las redes sociales como Facebook, Twitter y YouTube. Asimismo, se utilizaron como un espacio decomunicación abierta para que los usuarios del Programa Especial de Salud del ISBM y la población en general interactúen con la institución, realicen sus consultas, dudas, sugerencias, quejas, avisos, reclamos o felicitaciones.

**Participación:** Población en general.

**Requisitos de Participación:** N/A.

**Resultados:**

La implementación de este espacio, ha permitido acceder a la opinión de las personas, identificar necesidades de los usuarios y comunicar las novedades y el trabajo institucional.

Durante el año 2018 se realizaron 19 publicaciones de artículos en la Página Web, 270 publicaciones en Facebook, 2,633 publicaciones en Twitter, el total de interacciones con ciudadanos en las redes sociales fue de 487 casos, entre consultas, quejas, reclamos, sugerencias, entre otras, mediante Facebook y Twitter, de las cuales se brindó respuesta a 455, lo que equivale a un 93% de los casos ingresados. Se publicaron 43 videos en YouTube. Se realizaron 17 publicaciones en medios rotativos nacionales.

1. **Rendiciones de cuentas. (período junio 2017 - mayo 2018)**

**Objetivo:** Presentar a la población usuaria un informe de los servicios de salud del ISBM, resultados del trabajo institucional, así como las proyecciones en cuanto a la mejora del Programa Especial de Salud del ISBM.

**Participación:** Usuarios y población en general.

**Requisitos de Participación:** N/A

**Resultados:**

Como resultado del proceso de rendición de cuentas para el periodo de junio 2017 a mayo 2018, tenemos los siguientes:

Cantidad de Jornadas realizadas: 6 jornadas realizadas en las zonas regionales del país.

Asistencia total de 1,622 personas, según el siguiente detalle:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Detalle  | Cantidad | Fecha | Tema  | Número de personas |
| Zona Central | 1 Audiencia | 20 de julio de 2018 | Rendición de Cuentas | 343 |
| Departamento de San Salvador |
| Zona Paracentral (1) | 1 Audiencia | 23 de julio de 2018 | Rendición de Cuentas | 192 |
| Departamento de San Vicente |
| Zona Paracentral (2) | 1 Audiencia | 25 de julio de 2018 | Rendición de Cuentas | 227 |
| Departamento de Cuscatlán |
| Zona Oriental (1)/ departamento de San Miguel | 1 Audiencia | 26 de julio de 2018 | Rendición de Cuentas | 413 |
| Zona Oriental (2)/ departamento de Usulután | 1 Audiencia | 27 de julio de 2018 | Rendición de Cuentas | 200 |
| Zona Occidental | 1 Audiencia | 30 de julio de 2018 | Rendición de Cuentas | 247 |
| Departamento de Sonsonate |

Los asistentes calificaron en desempeño del ISBM y como resultado de la evaluación se obtuvo que el 94% calificó como excelente y suficiente, mientras que el 6% como deficiente, según gráfica siguiente:



1. **Audiencias.**

**Objetivo:** Dar a conocer los servicios brindados en el ISBM y los beneficios que ofrece el estar afiliado al Programa Especial de Salud a los servidores públicos docentes.

Fecha: 12 y 13 de diciembre 2018.

Lugar: ESMA de Santa Tecla.

**Participación:** Servidores públicos docentes de nuevo ingreso al sistema de contrato por ley de salarios.

**Requisitos de Participación:** Servidor público docente seleccionados por el Tribunal Calificador de la Carrera Docente, para ocupar las plazas en Centros Escolares a partir del 7 de enero de 2019.

**Resultados:**

Asistencia aproximadamente 300 servidorespúblicos docentes, a los cuales se les invitó a afiliarse al Programa Especial de Salud desde su toma de posesión, aprovechando a señalar los avances institucionales y de gobierno en educación, como contratación por ley de Salario a más de 9000 docentes ex EDUCO y ampliación de cobertura para hijos de docentes por ISBM de 21 a 25 años al depender económicamente de sus padres y estar estudiando, entre otras. Esto continuó con un centenar más de docentes la mañana del jueves 13, en las instalaciones del Instituto Damián Villacorta.

1. **Sistema de Atención Ciudadana.**

**Objetivo:** Mecanismo de participación ciudadana que, desde su lanzamiento en agosto 2018 por la Secretaria de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción, ha permitido interactuar con los usuarios y la población en general.Asimismo, es una herramienta para mejorar la gestión institucional en la prestación de los servicios y prevención de actos de corrupción.

**Participación:** Los ciudadanospueden acceder a los diferentes medios que permiten ingresar sus consultas, quejas, reclamos, sugerencias, avisos y felicitaciones.

**Requisitos de Participación:** N/A.

**Resultados:**

Desde el mes de agosto 2018 al 31 de diciembre 2018, se registraron y gestionaron un total de 19 casos, de los cuales 17 fueron cerrados y 2 quedaron en proceso. (Ver gráfico 1).

El porcentaje de casos registrados con relación al tipo de categoría fue el de reclamos con el 35%, seguido por el de consulta con un 31%, las categorías de queja y petición con un 13% cada una y las de felicitación y sugerencia con 4%. El tiempo de contacto establecido por la SPTA es de 48 horas después que el ciudadano ha ingresado su caso, el cual se ha cumplido en un 100%. Asimismo, el tiempo en que se les ha resuelto el caso está dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción del mismo.