****

**Mecanismos de Participación Ciudadana**

**(Buzones de Sugerencias)**

En cumplimiento al Plan Quinquenal y Estratégico Institucional 2016-2020, en el que se establece la realización de consultas ciudadanas, con el fin de conocer la satisfacción de los servicios relacionados al quehacer institucional, por medio del Mecanismo de Participación consistente en comentarios recibidos por los diferentes Buzones de Sugerencias colocados en cada una de las nueve diferentes oficinas Descentralizadas de nuestra institución, inclusive nuestras oficinas centrales, dicha actividad se realiza en conjunto con la Sección de comunicaciones en la cual dicha sección se encarga de recopilar los comentarios dejados en los buzones de las oficinas centrales y la Unidad de Acceso a la Información Pública es la encargada de recopilar la información dejada en los buzones de las oficinas descentralizadas.

Para cumplir con nuestra actividad, tuvimos que apersonarnos a cada una de las diferentes Oficinas Descentralizadas para poder retirar los comentarios dejados en los buzones, aunado a ello, en el tiempo de permanencia que estuvimos en cada una de las diferentes oficinas, pudimos observar cual era el trato que los usuarios recibían por parte de los servidores públicos y hasta se tuvo la oportunidad de conversar con ellos y preguntarles sobre el servicio recibido y en general sobre los diferentes servicios que como institución ofrecemos.

A continuación, se desglosan las tabulaciones por cada una de las oficinas descentralizadas, cabe destacar que todos los comentarios encontrados corresponden a los años 2016 y 2017, en el año 2018 se utilizó el buzón electrónico denominado como SAC, Sistema de Atención Ciudadana, el cual fue creado por la extinta Secretaría de Transparencia y Anticorrupción de la Presidencia de Sánchez Cerén.

* **Centro de día Santa María**

Del buzón de sugerencias de esta oficina se retiraron 8 evaluaciones del servicio prestado, dando los siguientes resultados:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Centro de día Santa María** | | |
| **LA ATENCIÓN BRINDADA FUE** | **SI** | **NO** |
| amable y servicial al momento de la consulta | 8 | 0 |
| respondió a sus inquietudes satisfactoriamente | 8 | 0 |
| solventó con rapidez su inquietud o trámite | 8 | 0 |
| la información que le proporcionaron fue la adecuada | 8 | 0 |

Como podemos observar, las ocho personas que llenaron la encuesta quedaron muy satisfechos con el servicio que en ese momento habían recibido. Así mismo, tuve la oportunidad de conversar con las pensionadas que se encontraban en ese momento recibiendo su Taller de Dibujo, y todas manifestaron que están muy agradecidas con la oportunidad que como Institución les brindamos al dar ese tipo de talleres, esto debido a que las hace tener la mente ocupada y distraerse, que les gusta mucho compartir con las demás personas que asisten a dichos talleres y que han forjado unas lindas amistades.

Así mismo brindaron muy buenos comentarios sobre Rosa Valladares o Rosita como le dicen de cariño las pensionadas, se refieren a ella como una persona muy amable, atenta y muy profesional.

* **Oficina Descentralizada de Ahuachapán**

En la Oficina descentralizada de Ahuachapán, se retiró solamente una evaluación, resultado positivo sobre el servicio que recibió esa persona.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ahuachapán** | | |
| **LA ATENCIÓN BRINDADA FUE** | **SI** | **NO** |
| amable y servicial al momento de la consulta | 1 | 0 |
| respondió a sus inquietudes satisfactoriamente | 1 | 0 |
| solventó con rapidez su inquietud o trámite | 1 | 0 |
| la información que le proporcionaron fue la adecuada | 1 | 0 |

Sin embargo, se logró entrevistar verificar personalmente cual es el trato que se le brinda a los usuarios, teniendo una muy buena comunicación con ellos, tratándolos con una forma muy educada, amena y por lo que se le logró percibir, se fueron muy contentos por el servicio brindado, habiéndoles apoyado satisfactoriamente en su consulta.

* **Oficina Descentralizada de Santa Ana**

Del buzó de sugerencias de Santa Ana, se retiraron 4 encuestas, las cuales se desglosan de la siguiente forma:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Santa Ana** | | | |
| **LA ATENCIÓN BRINDADA FUE** | **SI** | **NO** | **no respondió** |
| amable y servicial al momento de la consulta | 3 | 1 | 1 |
| respondió a sus inquietudes satisfactoriamente | 3 | 1 | 1 |
| solventó con rapidez su inquietud o trámite | 3 | 1 |  |
| la información que le proporcionaron fue la adecuada | 4 | 0 | 1 |

En esta oficina se logró entrevistar a unas usuarias que llegaron a firmar sobrevivencia, ambas manifestaron que la atención que reciben en Santa Ana es “calidad 10” (expresión de las pensionadas), comentaron que las compañeras con muy amables y muy atentas ante sus necesidades, que siempre están ahí para solventarles sus dudas.

También comentaron que han asistido a los diferentes talleres que se imparten ahí e incluso asisten a excursiones y que siempre la pasan muy bien, están muy agradecidas con INPEP por brindar esos servicios tan bonitos que las mantienen activas y felices.

* **Oficina Descentralizada de Chalatenango**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Chalatenango** | | | |
| **LA ATENCIÓN BRINDADA FUE** | **SI** | **NO** | **no respondió** |
| amable y servicial al momento de la consulta | 19 | 2 | 5 |
| respondió a sus inquietudes satisfactoriamente | 18 | 1 | 7 |
| solventó con rapidez su inquietud o trámite | 19 | 1 | 6 |
| la información que le proporcionaron fue la adecuada | 20 | 0 | 6 |

En Chalatenango se retiraron 19 encuestas, las cuales se desglosan más adelante; en esta visita se logró abordar a las pensionadas que estaban en su taller de manualidades, y nos expresaron que respecto de la atención que le brindan los compañeros de Chalatenango es muy buena, que son muy cordiales y respetuosos; sin embargo, hicieron la surgencia que por favor enciendan el aire acondicionado, debido a que hace mucho calor y que el ventilador no les da abasto para todas.

* **Oficina Descentralizada de Usulután**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Usulután** | | | |
| **LA ATENCIÓN BRINDADA FUE** | **SI** | **NO** | **no respondió** |
| amable y servicial al momento de la consulta | 25 |  |  |
| respondió a sus inquietudes satisfactoriamente | 24 |  | 1 |
| solventó con rapidez su inquietud o trámite | 25 |  |  |
| la información que le proporcionaron fue la adecuada | 25 |  |  |

Las compañeras de Usuluán se muestran muy atentas y con mucho carisma a la hora de atender a sus usuarios, atienden a las personas con una sonrisa en su rostro que es contagiosa con nuestros pensionados.

* **Oficina Descentralizada de Morazán**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Morazán** | | | |
| **LA ATENCIÓN BRINDADA FUE** | **SI** | **NO** | **no respondió** |
| amable y servicial al momento de la consulta | 11 |  |  |
| respondió a sus inquietudes satisfactoriamente | 11 |  |  |
| solventó con rapidez su inquietud o trámite | 10 | 1 |  |
| la información que le proporcionaron fue la adecuada | 9 | 2 |  |

Conversé con los pensionados que llegaron a visitar las oficinas, me comentaron que asisten a las clases de baile y a otros talleres que ahí brindan, se notó en sus rostros la alegría y emoción que les da el asistir a los diferentes talleres, manifestaron que han encontrado muy buenas amistades tanto en los servidores públicos que atienen dicha descentralizada, como con otros pensionados.

* **Oficina Descentralizada de La Unión**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **La Unión** | | | |
| **LA ATENCIÓN BRINDADA FUE** | **SI** | **NO** | **no respondió** |
| amable y servicial al momento de la consulta | 10 |  |  |
| respondió a sus inquietudes satisfactoriamente | 10 |  |  |
| solventó con rapidez su inquietud o trámite | 10 |  |  |
| la información que le proporcionaron fue la adecuada | 10 |  |  |

Se logró observar la atención a un pensionado que llegó a tomar su sobrevivencia, a atención de la compañera fue muy cordial, amable y resolvió con prontitud la consulta del pensionado.

* **Oficina Descentralizada de San Miguel**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **San Miguel** | | | |
| **LA ATENCIÓN BRINDADA FUE** | **SI** | **NO** | **no respondió** |
| amable y servicial al momento de la consulta | 2 | 3 |  |
| respondió a sus inquietudes satisfactoriamente | 3 | 2 |  |
| solventó con rapidez su inquietud o trámite | 2 | 3 |  |
| la información que le proporcionaron fue la adecuada | 3 | 2 |  |

Se platicó con las pensionadas del taller de costura, y la mayoría de ellas coinciden en que están muy agradecidas con la institución por brindarle ese tipo de talleres, que es un oficio el que están aprendiendo y las cositas que logran confeccionar les sirve mucho en sus hogares, así mismo se conversó con una pensionada en específico, y manifestó que ese taller le sirve para mantener la mente ocupada, que desde la perdida de su segunda hija, ella quedó devastada, pero que ha encontrado consuelo en otras pensionadas y se mantiene activa y positiva con los talleres que INPEP ofrece.

* **Oficina Descentralizada de Sonsonate**

En esta departamental no se encontraron encuestas en el buzón de sugerencias, pero se tuvo la oportunidad de conversar con una usuaria y su hija que visitaban la oficina en solicitud que a la menor se le brindara pensión por beneficio; se les consultó que les había parecido el servicio recibido en este momento, y respondieron que muy bien, que felicitaban a las compañeras por tan noble labor de atender al adulto mayor de una forma tan amigable, que le habían solventado su inquietud de forma rápida.

* **Oficina Descentralizada de Cabañas**

A esta Departamental no se tuvo la oportunidad de asistir para verificar el servicio brindado por nuestra compañera, por tener la Oficial de Información que asistir a una capacitación en el Instituto de Acceso a la Información Pública, pero se le pidió a los miembros del comité de seguridad y salud ocupacional que nos apoyaran en el retiro de encuestas depositadas en el buzón de sugerencias, manifestándome que no habían encontrado ningún papel dentro del buzón.

**Conclusión**

Al final de toda esta experiencia y acercamiento que se logró tener con los pensionados y pensionadas que encontramos en cada una de las visitas, podemos denotar que en nuestra institución efectivamente cumplimos con el bienestar de nuestros pensionados, cada una de las personas con las que se logró conversar, nos dejaron una alegría al saber que los servicios que se brindan son satisfactorios y que son de mucha importancia para cada uno de ellos, por lo que nos siguen incentivando a que se continúen impartiendo los diferentes talleres en cada una de las oficinas descentralizadas y felicitan a todos aquellos servidores públicos que los han atendido en las diferentes ocasiones que lo han necesitado y nos incitan a que sigamos haciendo tan buen labor.