



Instituto Salvadoreño del Seguro Social

Mecanismos de participación institucional implementados por el ISSS, a enero de 2017

Nombre del mecanismo	CAMPAÑAS DE SALUD
Breve descripción de su objetivo	Promover la interacción del ISSS, como parte de una estrategia, para resolver algún problema de salud, involucrando a la comunidad a que participe activamente en el desarrollo de acciones específicas en beneficio de su salud
Requisitos para participar en él	Derechohabientes y no derechohabientes de áreas de responsabilidad geográfica y programática, no son indispensables requisitos.
Cantidad de participaciones	El ISSS realizó 3,658 campañas de salud en el año 2016. 38 Centros de Atención (Clínica Comunales) apoyaron durante el año 2016.
lugares en los que se desarrolló	Áreas de responsabilidad geográfica y programática de Clínicas Comunales
Fuente de Información	Sistema estadístico de Salud. SES periodo Enero a Diciembre 2016.

Nombre del mecanismo	FERIAS DE SALUD
Breve descripción de su objetivo	Promover la interacción del ISSS en la cual expone sus prestaciones y da atención (específicamente detección de riesgos) a los derechohabientes, incluye población abierta.
Requisitos para participar en él	No se establecen requisitos
Cantidad de participaciones	El ISSS estuvo presente en los 18 Festivales del año 2016. En promedio 2 veces por mes 34 Centros de Atención apoyaron durante el año 2016. Se visitaron 18 zonas del país. El 29% de lugares visitados corresponden a zonas de San Salvador, 41% zona central, 12% a occidente y 18% oriente.
lugares en los que se desarrolló	SAN JACINTO, HUIZUCAR, SAN MARTIN, OLOCUILTA, ZARAGOZA, SAN VICENTE, SAN PEDRO PERULAPAN, ILOBASCO, ZACATECOLUCA, CIUDAD ARCE, SAN RAFAEL CEDROS, SANTIAGO NONUALCO, AHUACHAPAN, CHALCHUAPA, USULUTAN, SAN MIGUEL, LA UNION Y EL PAISNAL.
Fuente de Información	INFORME PARTICIPACIÓN FESTIVAL PARA EL BUEN VIVIR AÑO 2016. Departamento Atención al Usuario y Sección Atención Primaria en Salud

Nombre del mecanismo	CENTRO DE LLAMADAS
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 número 127
Cantidad de participaciones y lugares en los que se desarrolló	Call Center está ubicado en las Oficinas Administrativas del ISSS. De agosto a diciembre 2016, se recibieron 682 opiniones
Fuente de Información	Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario, enero a diciembre 2016

Nombre del mecanismo	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: https://www.youtube.com/user/InformacionesISSS 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: 1,648 Twitter: 1,682 Youtube: 12,661 Se obtuvieron 146 opiniones a las que se le dio respuesta a través del dpto de atención al usuario en el periodo de agosto a diciembre 2016. También se incrementó en número de seguidores respecto al año 2015. Incremento de seguidores: Facebook: De 15,188 a 21,097= 5,409 Twitter / @Isss_gob_sv : De 39,400 a 45,337= 5,937 @ISSS_Atento: De 1,785 a 2,030= 245
Fuente de Información	Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario, enero a diciembre 2016

Nombre del mecanismo	BUZON DE SUGERENCIAS
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. De agosto a Diciembre 2016, se obtuvieron por este medio 87 opiniones
Fuente de Información	Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario, enero a diciembre 2016

Nombre del mecanismo	DEPTO ATENCION AL USUARIO
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 Depto está ubicado en el nivel 8 de la Torre Administrativa. De Agosto a Diciembre 2016, se recibieron 54 opiniones para seguimiento en el Depto.
Fuente de Información	Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario, enero a diciembre 2016

Nombre del mecanismo	SITIO WEB
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 atencionalusuario@iss.gov.sv De Agosto a Diciembre 2016, se atendieron 46 correos electrónicos para seguimiento
Fuente de Información	Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario, enero a diciembre 2016

Nombre del mecanismo	OIR
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 De Agosto a Diciembre 2016, se atendieron 15 opiniones a través de este medio.
Fuente de Información	Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario, enero a diciembre 2016

Nombre del mecanismo	FERIAS DE TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL
Breve descripción de su objetivo	Promover los servicios de asesoría, orientación e información a la ciudadanía sobre el derecho de acceso a la información pública.
Requisitos para participar en él	Estos eventos son de carácter público, por lo que no es necesario ningún requisito para participar
Cantidad de participaciones y lugares en los que se desarrolló	Dos participaciones: jueves 26 de mayo de 2016 en el Parque Central Rafael Campo, de Sonsonate y el martes 13 de diciembre de 2016 en la Plaza Cívica Capitán Gerardo Barrios de San Salvador.
Fuente de Información	Oficina de Información y Respuesta ISSS