



Instituto Salvadoreño del Seguro Social

Mecanismos y herramientas de participación ciudadana implementados por el ISSS; 2016 y 2017

Nombre del mecanismo	I FORO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL PROYECTO UNIDAD MEDICA APOPA (16 DE MARZO 2017)
Breve descripción de su objetivo	Dar a conocer el portafolio de servicios que brindara la Unidad Médica Apopa en sus nuevas instalaciones, escuchar, conocer las opiniones y dar respuesta a dudas e insatisfacciones de los derechohabientes y familiares asistentes; a fin de mejorar la calidad de atención a nuestros pacientes.
Requisitos para participar en él	Ser derechohabiente consultante de la Unidad Medica Apopa (y grupos de pacientes de la Unidad)
Cantidad de participaciones y lugares en los que se desarrolló	El primer foro de participación ciudadana se realizó en las instalaciones actuales de la Unidad Médica de Apopa, con una asistencia de 174 personas.
Informe de resultados del mecanismo de participación	Informe de Resultados

Fuente: División Políticas y Estrategias de Salud del ISSS

Nombre del mecanismo	I FORO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE HOSPITAL DE ONCOLOGIA; PORTAFOLIO DE ATENCIÓN PARA PACIENTES CON CANCER DE MAMA (17 DE MAYO DE 2017)
Breve descripción de su objetivo	Dar a conocer el portafolio de servicios que el ISSS brinda a pacientes con padecimiento de cáncer de mama, escuchar y dar respuesta a opiniones, dudas e insatisfacciones de los derechohabientes y sus familiares asistentes, de ser necesario tomar las medidas orientadas a mejorar la atención de nuestros pacientes.
Requisitos para participar en él	Ser derechohabiente consultante del Hospital Medico Quirúrgico, específicamente en el área De Oncología
Cantidad de participaciones y lugares en los que se desarrolló	El primer foro de participación ciudadana realizado por el Hospital Médico Quirúrgico y Oncológico, se realizó en el auditorio del Hospital Médico Quirúrgico, con una asistencia de 80 usuarios.
Informe de resultados del mecanismo de participación	Informe de Resultados

Fuente: División Políticas y Estrategias de Salud del ISSS

Nombre del mecanismo	RENDICIÓN DE CUENTAS 2016-2017
Breve descripción de su objetivo	1- Explicar y justificar las decisiones relevantes de la gestión. 2-Dialogar con la población y fortalecer las prácticas de participación ciudadana. 3- Responder sobre los avances, obstáculos, logros y dificultades relacionadas al cumplimiento del plan institucional.
Requisitos para participar en él	Asistir al evento
Cantidad de participaciones y lugares en los que se desarrolló	Hotel Intercontinental en San Salgado (miércoles 23 de agosto 2017): 199 asistentes Hotel Tolteka Plaza, en Santa Ana (martes 29 de agosto 2017): 135 asistentes Tropico Inn San Miguel (jueves 31 de agosto 2017): 153 asistentes.
Informe de resultados del mecanismo de participación	Informe de Resultados

Fuente: Unidad de Desarrollo Institucional

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: 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: 6989 Twitter: 21773 Youtube: 19610 visualizaciones. Se obtuvieron 248 opiniones a las que se le dio respuesta a través del dpto de Atención al Usuario.

Fuente: Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario

Nombre de la herramienta	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 127
Cantidad de participaciones y lugares en los que se desarrolló	Call Center esta ubicado en las Oficinas Administrativas del ISSS; se recibieron 908 opiniones

Fuente: Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario

Nombre de la herramienta	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; se recibieron 286 opiniones

Fuente: Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario

Nombre de la herramienta	DEPARTAMENTO 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 Departamento está ubicado en el nivel 8 de la Torre Administrativa; se recibieron 138 opiniones para seguimiento en el Departamento.

Fuente: Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario

Nombre de la herramienta	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 ; se recibieron 384 opiniones para seguimiento en el Departamento.

Fuente: Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario

Nombre de la herramienta	PUNTO SEGURO
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 128 opiniones para seguimiento en el Departamento de Atención al Usuario

Fuente: Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario

Nombre de la herramienta	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 . Se atendieron 31 opiniones a través de este medio.

Fuente: Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario

Nombre de la herramienta	FERIAS DE TRANSPARENCIA INSTUTACIONAL
Breve descripción de su objetivo	Promover la cultura de transparencia y estimular el ejercicio del derecho ciudadano al acceso de la información publica
Requisitos para participar en él	Estos eventos son de caracter publico, por lo que no es necesario ningun requisito para participar
Cantidad de participaciones y lugares en los que se desarrolló	Se participó el 31 de mayo de 2017 con stand del ISSS ubicado en la Plaza Cívica. Dr. Jose Simeón Cañas, de Zacatecoluca, el 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. Se atendió alrededor de 100 personas que solicitaron información al stand, en ambos eventos.

Fuente: Oficina de Información y Respuesta

Nombre de la herramienta	FERIAS DE SALUD
Breve descripción de su objetivo	Promover la interaccion del ISSS, en la cual expone sus prestaciones y da atencion (especificamente detección de riesgos,educación) a los derechohabientes, tambien incluye poblacion abierta.
Requisitos para participar en él	No se establecen requisitos
Cantidad de participaciones y lugares en los que se desarrolló	El ISSS estuvo presente en los 18 Festivales del año 2016. En promedio 2 veces por mes 34 Centros de Atención. Para el año 2017, se han realizado 4 Festivales para el Buen Vivir, con la participacion de 7 Centros de atención en Zacamil, Ciudad Delgado, Zacatecoluca, San Salvador (FENADESAL)

Fuente: Sección atención Primaria en Salud

Nombre de la herramienta	CAMPAÑAS DE SALUD
Breve descripción de su objetivo	Promover la interacción del ISSS,como parte de una estrategia,para resolver algun problema de salud,involucrando a la comunidad a que participe activamente en el desarrollo de acciones especificas en beneficio de su salud
Requisitos para participar en él	Derechohabientes y no derechohabientes de areas de responsabilidad geografica y programatica,no son indispensables requisitos.
Cantidad de participaciones y lugares en los que se desarrolló	El ISSS realizó 6385 campañas de salud la participacion de 37 Clínicas Comunales y 36 Unidades Médicas.

Fuente: Sistema Estadístico de Salud (SES) periodo abril a junio 2017.