



Instituto Salvadoreño del Seguro Social

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

Nombre del mecanismo	Consulta Ciudadana: Proyecto de Reunificación y Fortalecimiento del Programa de Atención de la Salud del Adulto Mayor del ISSS
Breve descripción de su objetivo	Presentar los cambios al PROGRAMA A TENCION EN SALUD PARA EL Adulto Mayor, para Informa a los usuarios y recibir sus opiniones y propuestas
Requisitos para participar en él	Ser representante reconocido de un Grupo de Adulto Mayor; Lideres y responsables de coordinar los Grupos de Adultos Mayores organizados en el Programa de Pensionados
Cantidad de participaciones y lugares en los que se desarrolló	Cantidad de participantes: 328: CAD Roma, Centro de Capacitacion Ciudadela Monserrat, CADPaleca, CAD San Miguel, CAD Santa Mónica, CAD Santa Ana, CADLayco
Informe de resultados del mecanismo de participación	Enlace

Fuente: Sección Atención Primaria en Salud del ISSS

Nombre del mecanismo	Plan estratégico institucional del quinquenio 2014 - 2019, reformulado en base a informe de opiniones de usuario
Breve descripción de su objetivo	Informar a la ciudadanía sobre la reformulación del plan estratégico institucional del quinquenio 2014 - 2019
Requisitos para participar en él	A partir de la consulta que el Departamento Atención al Usuario del ISSS, realiza a la población derechohabiente de forma periódica (cada 3 meses), se observó las situaciones que más generan Insatisfacción de manera general y en esa dirección se reorientó el Plan Estratégico Quinquenal una vez aprobado por las autoridades se dio a conocer a la población a través de este espacio virtual.
Cantidad de participaciones y lugares en los que se desarrolló	Cantidad de participantes: 328: CAD Roma, Centro de Capacitacion Ciudadela Monserrat, CADPaleca, CAD San Miguel, CAD Santa Mónica, CAD Santa Ana, CADLayco
Informe de resultados del mecanismo de participación	Enlace

Fuente: Sección Atención Primaria en Salud del ISSS

Nombre del mecanismo	Portafolio de servicios, Hospitalización Pediátrica y Odontología Itinerante
----------------------	---

Breve descripción de su objetivo	Divulgar el portafolio de servicios de la Unidad Médica Ilopango, con principal enfoque en las nuevas áreas habilitadas de Hospitalización Pediátrica y Odontología Itinerante, así también se abrió un espacio para conocer las opiniones, sugerencias, dudas e insatisfacciones de los derechohabientes sobre la atención que reciben en la Unidad Médica.
Requisitos para participar en él	Ser derechohabiente consultante de la Unidad Médica de Ilopango
Cantidad de participaciones y lugares en los que se desarrolló	35 participantes, Unidad Médica Ilopango. Realizado el 20 de septiembre de 2017
Informe de resultados del mecanismo de participación	Enlace

Fuente: División Políticas y Estrategias de Salud del ISSS

Nombre del mecanismo	Foro de Participación Ciudadana "Portafolio de Atención del Consultorio de Especialidades"
Breve descripción de su objetivo	Dar a conocer el amplio portafolio de servicios que brinda el Consultorio de Especialidades y conocer la opinión de sus usuarios, sobre la atención que reciben en el centro médico.
Requisitos para participar en él	Ser derechohabiente usuario de los servicios del Consultorio de Especialidades.
Cantidad de participaciones y lugares en los que se desarrolló	76 Participantes, Auditorio Hospital General. Realizado el 22 de septiembre de 2017
Informe de resultados del mecanismo de participación	Enlace

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 Salvo (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 publico mediante difentes 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: 11,502 -Twitter: 80,543 -Youtube: 55,398 visualizaciones. Se obtuvieron 309 opiniones a las que se le dio respuesta a traves 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 participacion telefónico, en el cual usuarios expresan sus opiniones del servicio recibido.
Requisitos para participar en él	Contar con acceso a linea 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 679 opiniones

Fuente: Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario

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; se recibieron 502 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 area en la cual se da atención a todos los usuarios que requieren un seguimiento a situación planteada o algun tipo de gestión para atender su opinion.
Requisitos para participar en él	Ningun requisito
Cantidad de participaciones y lugares en los que se desarrolló	El Departamento esta ubicado en el nivel 8 d ela Torre Administrativa; se recibieron 220 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 356 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 956 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 26 opiniones a través de este medio.

Fuente: Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario

Nombre de la herramienta	Ferias de transparencia institucional
Breve descripción de su objetivo	Promover la cultura de transparencia y estimular el ejercicio del derecho ciudadano al acceso de 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	Participación en dos Ferias de Transparencia Municipal e Institucional que se realiza en el marco de los esfuerzos de promoción y difusión de la Ley de Acceso a la Información Pública: la primera se llevó a cabo en la ciudad de Zacatecoluca, departamento de La Paz el día 31 de mayo de 2017 y la última en el Parque Central del Puerto de la Libertad, el 11 de diciembre de 2017. Se atendió alrededor de 150 personas que solicitaron información al stand, en ambos eventos.

Fuente: Oficina de Información y Respuesta

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, educación) a los derechohabientes, también incluye población abierta
Requisitos para participar en él	No se establecen requisitos
Cantidad de participaciones y lugares en los que se desarrolló	Se realizaron 5 Festivales para el Buen Vivir, con la participación de 11 Centros de Atención: UM Quezaltepeque, CC Sitio del Niño, UM Ahuachapán, CC El Calvario, UM Ilopango, CC San Cristóbal, UM Apopa, CC Guadalupe, UM Santa Ana; CC San Rafael, CC Santa Bárbara.
Informe de resultados del mecanismo de participación	Enlace

Fuente: INFORME PARTICIPACIÓN FESTIVAL PARA EL BUEN VIVIR AÑO 2017. Sección Atención Primaria en Salud; División Políticas y Estrategias de Salud del ISSS

Nombre del mecanismo	Campañas de Salud
Breve descripción de su objetivo	Promover la interacción del ISSS, como parte de una estrategia 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 y lugares en los que se desarrolló	Se realizaron 702 Campañas de Salud de julio a octubre, con la participación de 37 Clínicas Comunes y 36 Unidades Médicas; Área geográfica de influencia, AGI de Unidades Médicas y área de Responsabilidad Programática, ARP de Clínicas Comunes
Informe de resultados del mecanismo de participación	Enlace

*Fuente: Sistema Estadístico de Salud, SES periodo julio a octubre 2017
(fecha de corte, 3 de noviembre) División Políticas y Estrategias de Salud del
ISSS*