



## Instituto Salvadoreño del Seguro Social

### Mecanismos de participación institucional implementados por el ISSS, a diciembre 2018

Nombre del mecanismo	FORO DE PARTICIPACION CIUDADANA "Fortalecimiento de Atención Integral a Pacientes"
Breve descripción de su objetivo	Dar a conocer al derechohabiente el desarrollo de Proyectos innovadores basados en el eje de calidad de Atención en los servicios de Salud que brinda el Hospital Policlínico Arce, específicamente Hospital de Día Clínica de Memoria y Curación Domiciliar y los resultados obtenidos en beneficio de los pacientes a través de la implementación de los mismos en el periodo de enero a octubre/2018.
Requisitos para participar en el	Ser derechohabiente consultante del HPA
Cantidad de participaciones y lugares en los que se desarrolló	Se contó con la participación de 71 asistentes entre pacientes y familiares y se realizó el 19 de diciembre/2018, en el pasillo de la Consulta Externa del Hospital Policlínico Arce
Informe de resultados del mecanismo de participación	<a href="#">Informe</a>

*Fuente: Div. Políticas y Estrategias de Salud*

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 el	No se establecen requisitos
Cantidad de participaciones y lugares en los que se desarrolló	Se realizó un Festival para el Buen Vivir con la participación de 3 Centros de Atención; Comunidad San Jorge, Municipio de Tacachico

*Fuente: Div. Políticas y Estrategias de Salud*

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 el	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 611 Campañas de Salud de octubre a diciembre 2018, 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

*Fuente: Div. Políticas y Estrategias de Salud*

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 el	Poseer cuenta y acceder mediante un ordenador a las direcciones: Facebook: Instituto Salvadoreño del Seguro Social Twitter: @issv_gob_sv Youtube: <a href="https://www.youtube.com/user/InformacionesISSS">https://www.youtube.com/user/InformacionesISSS</a> Correo: comunicaciones@issv.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: 658,738 personas Twitter: 82,917 personas Youtube: 73,900 visualizaciones. Se cuenta con la atención de las redes sociales de la institución que es manejado por Atención al Usuario, ubicado en la torre administrativa ISSS nivel 8; a través de este medio se recibieron 3,311 opiniones.

*Fuente: Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario*

Nombre de la herramienta	<b>CENTRO DE LLAMADAS</b>
Breve descripción de su objetivo	Medio de participación telefónico, en el cual usuarios expresan sus opiniones del servicio recibido.
Requisitos para participar en el	Contar con acceso a línea telefónica y llamar al 127
Cantidad de participaciones y lugares en los que se desarrolló	Call Center está ubicado en las Oficinas Administrativas del ISSS; se recibieron 878 opiniones
<i>Fuente: Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario</i>	

Nombre del mecanismo	<b>BUZON DE SUGERENCIAS</b>
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 el	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 517 opiniones

*Fuente: Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario*

Nombre de la herramienta	<b>DEPARTAMENTO ATENCION AL USUARIO</b>
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 el	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 134 opiniones para seguimiento en el Departamento.

*Fuente: Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario*

Nombre de la herramienta	<b>SITIO WEB</b>
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 el	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 <a href="mailto:atencionalusuario@iss.gov.sv">atencionalusuario@iss.gov.sv</a> ; se recibieron 4 3 2 opiniones para seguimiento en el Departamento.
--	---

*Fuente: Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario*

Nombre de la herramienta	<b>PUNTO SEGURO</b>
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 el	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 689 opiniones para seguimiento en el Departamento de Atención al Usuario

*Fuente: Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario*

Nombre de la herramienta	<b>OIR</b>
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 el	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 <a href="mailto:oir@iss.gov.sv">oir@iss.gov.sv</a> . Se atendieron <b>7</b> opiniones a través de este medio.

*Fuente: Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario*

Nombre de la herramienta	<b>Feria de Transparencia y Ética Gubernamental y Municipal</b>
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 el	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 las Ferias de Transparencia y Ética Gubernamental y Municipal promovida por el IAIP, que se realizaron 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 Santa Ana el día 16 de mayo de 2018 y la segunda en la ciudad de San Vicente. Se atendió alrededor de 300 personas que solicitaron información en ambos stand

*Fuente: Oficina de Información y Respuesta*