

INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES
DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS



EXPERIENCIA EN SEGURIDAD SOCIAL

**CONSULTAS CIUDADANAS REALIZADAS POR LA UNIDAD DE ACCESO A
LA INFORMACIÓN PÚBLICA, DURANTE EL AÑO 2017.**

Informe Elaborado por:

Jackeline de Durán (Oficial de Información), en colaboración con
Denise Monzón (Colaboradora UAIP9).

INTRODUCCIÓN

Como parte del cumplimiento al Plan Estratégico Institucional se realizaron en el año 2017, cinco audiencias públicas y una evaluación del servicio por medio de una encuesta, con el objetivo de dar conocer los servicios que se brindan en la institución y el nivel de satisfacción de los pensionados.

Durante el primer trimestre se realizó la primera Audiencia Pública en el Centro Escolar España el día 18 de marzo del 2017 al que asistieron un total de 182 personas.

En el segundo trimestre se contó con la participación de 182 personas en la audiencia pública realizada a pensionados de base magisterial el 25 de junio del 2017, en las instalaciones de la Universidad Luterana Salvadoreña.

Tercer trimestre se realizaron tres audiencias públicas, en las Oficinas Departamentales de Santa Ana 55 asistentes (19 de septiembre del 2017), Usulután 54 pensionados (28 de septiembre del 2017), UCA 9 asistentes. Así también se aprovechó el espacio brindado en el evento de Rendición de Cuentas de la Institución, para poder conocer la satisfacción en los servicios brindados a los pensionados por este Instituto; utilizando el instrumento de la Encuesta que contenía tres preguntas se tuvo un total de 170 pensionados encuestados.

Cabe mencionar, que el servicio brindado al pensionado de la Institución debe de ser constantemente evaluado para conocer las debilidades y las formas de mejorarlo. Se logró la cantidad para el año 2017 de 652 pensionados.

DELIMITACIÓN DEL PROYECTO

Durante el desarrollo de este proyecto se presentaron varias limitantes que impidieron que se lograra cumplir con la población total establecida dentro del Plan estratégico 2016-2020, la cual era de 1,000 pensionados, el total que se alcanzó fue de 652 pensionados.

Dado que durante el último trimestre del año 2017, la Unidad de Acceso contó con poco personal,

Todo ello impidió el desplazamiento del personal durante el período para darle cumplimiento al Plan Estratégico Institucional.

Además, no se tuvo conocimiento por parte de las otras áreas responsables de esta actividad de posibles audiencias, donde podríamos participar para alcanzar la meta establecida.

Información contenida en esta página es de carácter confidencial en base al Art. 24,
lit. c de la Ley de Acceso a la Información Pública

JUSTIFICACIÓN

Con las audiencias y la encuesta se indagó la realidad que la población pensionada en la Institución, sobre la opinión que tiene sobre el servicio prestado y por medio de sus experiencias vividas se fortalezcan los trámites a ellos mismos. Además, como Institución, nos ha de interesar mantener un constante conocimiento del nivel de percepción de los pensionados en cuanto al servicio y con ello hacer un análisis de los resultados de referidos instrumentos de evaluación.

Esta iniciativa contribuye a todos los actores involucrados en el servicio que brinda la Institución, es decir los pensionados y las Unidades Administrativas, a mejorar sus trámites y ser mas diligentes y tratar con calidez. Esto con el fin de conocer con más detalle las deficiencias o inconformidades de nuestros pensionados y establecer acciones adicionales para sumar al mejoramiento del servicio.

Los resultados tienen el insumo de fomentar un desarrollo de iniciativas en bienestar de la persona adulta mayor y en la planificación de programas específicos para ser efectivo nuestros servicios y continuar con la cultura de participación ciudadana.

Todo previsto, al ordenamiento jurídico aplicado por nuestra institución tales como:

1. Constitución de la República
2. Ley del Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos
3. Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones
4. Ley de Acceso a la Información Pública
5. Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres
6. Ley de Atención Integral para la Persona Adulta Mayor

El alcance del Informe es desarrollar con mayor amplitud la participación ciudadana con un importante número de la población pensionada de la Institución, considerando los puntos estratégicos para conocer su opinión y recomendaciones en cuanto a la satisfacción de los servicios.

Objetivo General del Informe

Conocer el grado de satisfacción de los pensionados (as), en cuanto al servicio que presta el Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos, ello en cumplimiento al Plan Estratégico Institucional, enmarcado en el Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019.

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA IMPLEMENTADOS

Audiencias Públicas realizadas tanto en Oficinas Departamentales como en otras instituciones.

<u>Fecha en que se realizó</u>	<u>Lugar donde se realizó la actividad</u>	<u>Cantidad de asistentes</u>
18 de marzo del 2017	Audiencia Centro Escolar España	182
25 de junio del 2017	Audiencia Universidad Luterana Salvadoreña	182
30 de agosto del 2017	Encuesta en las Instalaciones de Banco de Fomento Agropecuario (asistentes del evento de Rendición de Cuentas del INPEP)	170
19 de septiembre del 2017	Audiencia Oficina Departamental Santa Ana	55
28 de septiembre del 2017	Audiencia Oficina Departamental Usulután	54
	Audiencia Universidad Centroamericana José Simeón Cañas	9

Principales puntos desarrollados.

1. Audiencia Centro Escolar España

En referida Audiencia se le entregaron materiales informativos de nuestra institución, además de realizarse por el Licenciado Luis Quintanilla (Jefe de Atención a Pensionado), quien profundizo en aspectos de la historia de la INPEP, sus funciones, sus programas de atención al adulto mayor y de los servicios que presta; también le acompañaba la Licenciada Erika de Escobar (Supervisora del área de Historial Laboral)

quien explico sobre el Historial Laboral, su función, tramitología y otros caso sobre de personas que están pensionada por las AFP y como se diferencia de nuestra Institución.

2. Audiencia Universidad Luterana Salvadoreña

Se tocaron aspectos del servicio que brinda INPEP, sus funciones, programas de atención al adulto mayor y de sus dependencias.

3. Audiencia Oficina Departamental Santa Ana

Del cual fue dirigido por el Licenciado Edgar Peñate (subgerente de Prestaciones del INPEP), con el apoyo del Licenciado José Luis Delgado (Jefe de la Oficina Departamental de Santa Ana), del cual se abordó información de los talleres y servicios que se ofrecen a favor de la Población pensionada, número de historiales laborales entregados y pensiones otorgadas; además de otros temas de interés para los pensionados y pensionadas.

4. Audiencia Oficina Departamental Usulután

Esta siguiente Audiencia, fue dirigida por la Licenciada Jacqueline Rodríguez (Jefe de Oficinas Descentralizadas), del cual se brindaron material de los trámites de diferentes áreas de la Institución, con sugerencias de los asistentes sobre los temas de los talleres y de los respectivos locales para la realización de referidos talleres, de las cuales fueron resueltas por la Licenciada Rodríguez.

5. Audiencia Universidad Centroamericana José Simeón Cañas

Tocando temas propios del servicio de la Institución y de los talleres que implementa a los adultos mayores.

INSTRUMENTO PARA LA MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL INPEP POR MEDIO DE LA ENCUESTA.

Ámbito de aplicación de la encuesta.

Metodología Utilizada.

En la consulta ciudadana se recurrió a la Metodología Cuantitativa la cual se centra en los aspectos observables susceptibles de cuantificación, y utiliza la estadística para el análisis de los datos; utilizando la encuesta como herramienta, se prepararon 3

preguntas con el fin de evaluar el conocimiento de los servicios que brinda la Institución, la calidad del servicio y que trámite considera el encuestado que necesite mejora.

Condiciones para realizar la encuesta

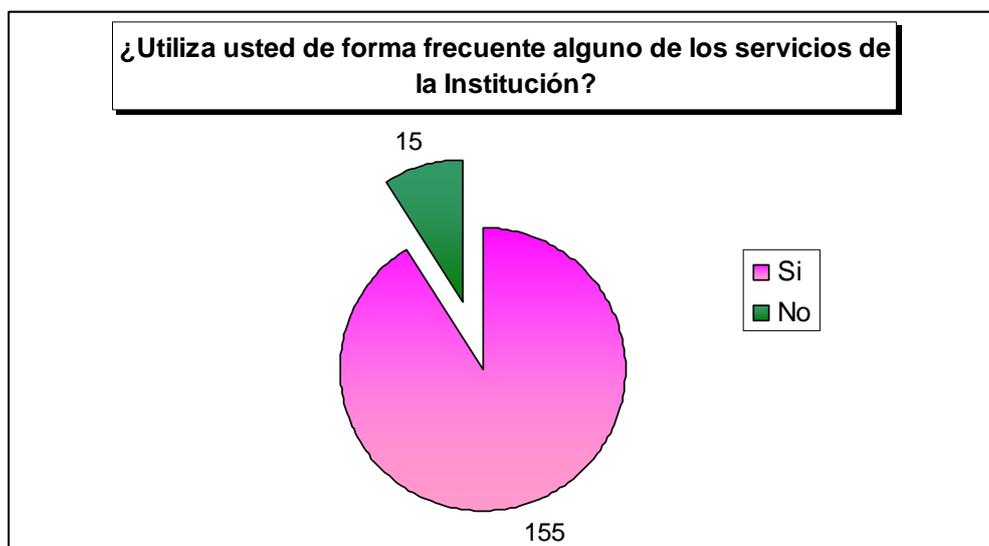
Se manejaron algunas condiciones mínimas para ejecutar este proyecto como el espacio físico y el tiempo para la aplicación de la encuesta.

Resultados de Evaluación del servicio brindado en la Institución Año 2017.

Durante el evento de Rendición de Cuentas llevado a cabo el día 30 de agosto del año 2017 se realizó una encuesta a 170 pensionados presentes, con el objetivo de conocer la satisfacción de los servicios brindados en la Institución.

Dicha encuesta contaba únicamente con tres preguntas:

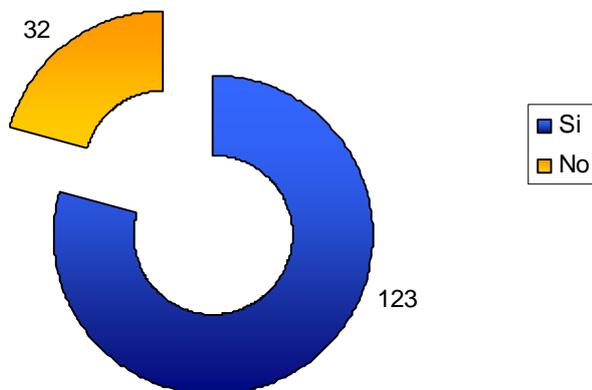
Pregunta N°1:



En el gráfico anterior podemos observar que de la cantidad de pensionados encuestados 155 hacen uso frecuente de los servicios de la Institución.

Pregunta N°2:

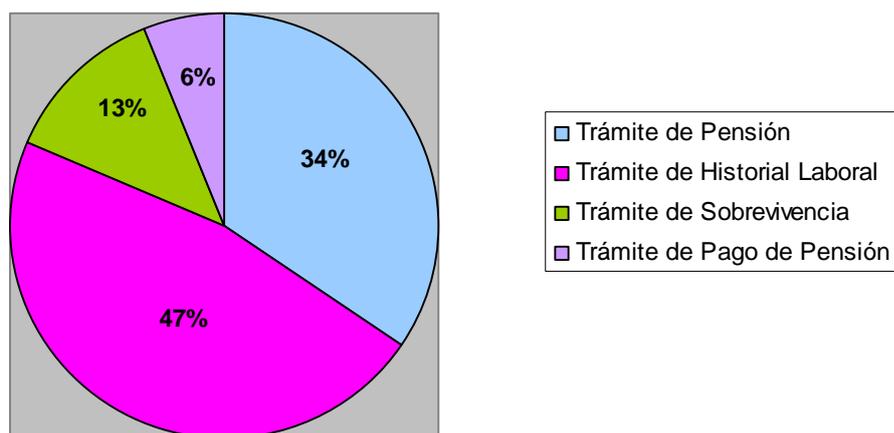
¿Considera usted que el servicio brindado en la Institución es bueno?



123 pensionados encuestados consideran que el servicio de la Institución es bueno, por lo cual se puede deducir que es satisfactorio para la mayoría.

Pregunta N°3:

¿Cuál de estos servicios quisiera mejorar?



Dentro de los trámites que los encuestados consideran que necesitan mejora se encuentra el de Historial laboral (47%), seguido del trámite de pensión (34%), y en menor porcentaje consideran que se debe mejorar el trámite de sobrevivencia (13%), y pago de pensiones (6%).

CONCLUSIONES

- Las Audiencias como la Encuesta demostraron ser herramientas útiles para conocer el nivel de satisfacción de los servicios relacionados al quehacer institucional.
- Durante la realización de las audiencias se evidenció que existe una participación activa de la población.
- Reafirmamos el compromiso de la Institución en mejorar el proceso o gestión en cada uno de los trámites que ofrece.
- Vincular el compromiso de la Institución, los usuarios y pensionados en determinar el funcionamiento de los servicios.
- Debido a los limitantes como la falta de personal y complejidad de las solicitudes que la Unidad recibía, no fue posible llegar a la meta de 1,000 pensionados.

ANEXOS

Audiencia en Oficina Departamental Sta. Ana



Audiencia en Universidad Centro Americana José Simeón Cañas (UCA)



Audiencia en Oficina Departamental de Usulután



Audiencia Escolar Centro Escolar España

