|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Resultados de Mecanismos de participación | Abril a Junio de 2017 | |
| En este informe describe los resultados de los diferentes mecanismos de participación ciudadana implementados por el FSV durante los meses de abril a junio del año 2017. | | Unidad de Comunicaciones y Publicidad. |

HISTÓRICO

**1. Servicios en línea**

**Visitas al sitio web**

**Atención en línea FSV**

**Abril - junio 2017**

**63,389**

**Total de visitas**

1. **Un promedio de 21,129** visitas mensuales en el sitio web del FSV
2. **Estas visitas** tienen un promedio de 4 minutos con 16 segundos en el sitio, lo que evidencia que el cliente realiza transacciones y consultas.
3. **El 58.3 1% de visitas** son clientes nuevos y, del total de visitas, **7,382 han sido de salvadoreños en el exterior que consultan** desde 91 países, entre los que se detallan los de mayor procedencia: Estados Unidos el 8.56%, México el 0.44%, Canadá 0.38%, Guatemala 0.24%, Colombia 0.24%, España 0.22%, Costa Rica 0.15%, Italia 0.15%, Chile 0.09%, entre otros.

**VISITAS DESDE DISPOSITIVOS MÓVILES: 32,796**

**(1,595 desde tablets y 31,201 desde celulares)**

**PRECALIFICACIONES EXPRÉS: 59**

**SISTEMA DE CONSULTAS EN**

**SITIO WEB:** **formulario CONTÁCTENOS**

* + **De abril a junio de 2017: Se han atendido más de 1,147 correos de consultas. Del 100% de las consultas, el 88.40% es para información y trámites de créditos. Al año, totalizan 2,241 consultas.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sistema de consulta WEB (Contáctenos) | | | | | | | | | | | | |
| Ene | **Feb** | **Mar** | **Abril** | **May** | **Jun** | **Jul** | **Agost** | **Sept** | **Oct** | **Nov** | **Dic** | **Total general** |
| 387 | 322 | 385 | 420 | 394 | 333 |  |  |  |  |  |  | 2241 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |

**2. Aplicación Móvil: FSV APP**

Como parte de la modernización de los servicios que brinda el FSV, el pasado 31 de marzo se realizó el lanzamiento de la primera aplicación móvil institucional, en la cual los usuarios de la aplicación pueden tener acceso a diferentes consultas y servicios como: **precalificación exprés, oferta de vivienda nueva geo-referenciados y listado de vivienda recuperada; líneas de crédito y requisitos; puntos de pagos** autorizados **geo-referenciados;** **consulta de productos y de solicitudes de crédito; apertura de cuenta electrónica y formas de contactar al FSV a través del Call Center** (local e internacional) **además de sugerencias por medio de correo electrónico**, lo cual se convierte en un nuevo canal de participación ciudadana.

Esta aplicación está disponible para consultas de todas partes del mundo, las 24 horas del día, los 365 días del año, lo que acerca las posibilidades a los ciudadanos y ciudadanas de acceder a información para crédito de forma más expedita y fácil. La FSV APP está disponible en las tiendas App Store (para celulares iPhones) y Play Store (para celulares Android).

De abril a junio, se cuenta con **10,753 descargas** en celulares iPhones y Android; **14,549** sesiones activas (una misma cuenta puede acceder a la aplicación desde diferentes dispositivos electrónicos) y de marzo a junio se registran 7,605 desinstalaciones.

**3. Fan page FSV: Red Social Facebook**

* **La Fan Page del FSV reportó a junio de 2017, 83,077 fans, de los cuales se obtuvieron 9,368 nuevos likes de abril a junio del presente año.** El 56% de los nuevos fans son mujeres y el 44% son hombres, la mayoría en los rangos de edad entre 25-34 años y 35-44 años.
* **Interacciones:** A diario en la fan page del FSV se genera un intercambio con los ciudadanos, respuestas a consultas, likes a mensajes, comentarios en el muro, entre otros. De abril a junio 2017, se lograron **568,153** impactos orgánicos, consultas, mensajes y clics que han promovido nuestros servicios como: Logros del FSV en la presente administración, Servicios y líneas de crédito, Proyecciones de otorgamiento de crédito para el 2017, entrevistas, eventos del FSV e interinstitucionales, Lanzamiento del Programa Vivienda Social, resultados del sector vivienda y del Gobierno en general, asistencia a Festivales del Buen Vivir y Gobernando con la Gente, información sobre los programas de crédito, campaña sobre educación financiera, atención en la Ventanilla en Los Ángeles, ferias en proyectos, visitas del Fondo Móvil, respuestas a consultas de trámites, requisitos, precalificaciones, formas de pago, entre otras actividades.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Likes en fan page del FSV en Facebook | | | | | | | | | | | | |
| Ene | **Feb** | **Mar** | **Abril** | **May** | **Jun** | **Jul** | **Agost** | **Sept** | **Oct** | **Nov** | **Dic** | **Total general** |
| 1104 | 1096 | 2453 | 3344 | 3394 | 2630 |  |  |  |  |  |  | 14021 |

**2.1 Atención de consultas en Facebook**

De abril a junio 2017, se cuenta con un registro de **2,018 consultas atendidas**, a las que se les ha brindado seguimiento interno para respuesta a sus casos. Se lleva un registro con fechas, consultas, remisiones y respuestas. Totalizan en el año 3,830 consultas en esta red social.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Atención en Facebook | | | | | | | | | | | | |
| Ene | **Feb** | **Mar** | **Abril** | **May** | **Jun** | **Jul** | **Agost** | **Sept** | **Oct** | **Nov** | **Dic** | **Total general** |
| 563 | 543 | 706 | 620 | 685 | 713 |  |  |  |  |  |  | 3830 |

**4. Red Social Twitter**

Esta red social de la institución (**@FSVElSalvador**), nos permite un acercamiento con nuestros clientes y seguidores para lograr difundir información y notas relevantes que se transmiten en los diferentes medios de comunicación relacionados al quehacer del FSV y de interés para la población. A Junio se cuenta con **3,729 nuevos seguidores** con una visualización de 3,478.

De abril a junio 2017, se cuenta con un registro de diferentes clientes atendidos. En esta red social los ciudadanos pueden consultar, comentar o compartir con sus conocidos, la información que les parezca relevante. Esta red social también se promueve en el sitio web del FSV y en Facebook y Youtube.

En los meses de abril a junio de 2017, en este canal de atención se han cargado **1,030 publicaciones**, informando a los usuarios de esta red sobre el quehacer institucional en diversos temas como los siguientes: Logros del FSV en la presente administración, Logros del Sector Vivienda, donaciones realizadas a centros escolares, realización de promociones institucionales con los clientes, visitas del Fondo Móvil, eventos del FSV e interinstitucionales, ventajas del financiamiento, condiciones y requisitos; se ha respondido a consultas de trámites, precalificaciones, cómo acceder a un crédito con el FSV, facilidades para el pago de la cuota con los nuevos canales de pago; entrevistas en medios de comunicación, entre otra información.

**5. Canal de You Tube**

A través de esta red social, la institución difunde las notas informativas que se transmiten en medios de comunicación, producciones informativas propias y videos relacionados al quehacer del FSV y de interés para la población. A la fecha se cuenta con 184 suscriptores con una visualización de 26,668.

En este canal **FSVELSALVADOR,** los ciudadanos pueden consultar, comentar o compartir la información que les parezca relevante. Esta red también se comparte desde el sitio web del FSV, Facebook y Twitter.

En los meses de abril a junio de 2017, en este canal se han cargado 79 notas y entrevistas realizadas por funcionarios del FSV, informando a los usuarios de esta red sobre el quehacer institucional en temas como los siguientes: Servicios y líneas de crédito, Proyecciones de otorgamiento de crédito para el 2017, entrevistas, eventos del FSV e interinstitucionales, Lanzamiento del Programa Vivienda Social, resultados del sector vivienda y del Gobierno en general, asistencia a Festivales del Buen Vivir y Gobernando con la Gente, información sobre los programas de crédito, campaña sobre educación financiera, atención en la Ventanilla en Los Ángeles, ferias en proyectos, visitas del Fondo Móvil, respuestas a consultas de trámites, requisitos, precalificaciones, formas de pago, donaciones realizadas a centros escolares, entre otras actividades.

**6. Buzones de Sugerencias**

Los Buzones de Sugerencias forman parte de los mecanismos de participación ciudadana, ya que a través de esta vía, el ciudadano expresa su satisfacción o inconformidad ante el servicio prestado, lo cual contribuye a que la Institución oriente su servicio hacia la mejora continua, mediante los comentarios obtenidos de los clientes o visitantes.

Mensualmente, se realiza un informe de las boletas obtenidas en los buzones de sugerencias de las tres agencias San Salvador, Santa Ana y San Miguel y Sucursal Paseo.

De **abril a junio de 2017**, se han obtenido un total de **112 boletas** de sugerencias de clientes o ciudadanos, con diferentes tipos de comentarios.

**7. Encuestas de Satisfacción al Cliente**

Las encuestas se realizan mensualmente abordando al cliente cuando termina de recibir un servicio en cualquiera de las tres agencias y Sucursal Paseo del FSV, permitiendo conocer su experiencia de primera mano. Se realizan un total de 100 encuestas mensuales.

De **abril a junio de 2017**, se han realizado un total de **300 encuestas** con clientes o ciudadanos, quienes en algunos casos han compartido **132 comentarios** durante este período.