|  |  |
| --- | --- |
| Resultados de Mecanismos de participación | Octubre a Diciembre de 2018 |
| En este informe describe los resultados de los diferentes mecanismos de participación ciudadana implementados por el FSV durante los meses de octubre a diciembre del año 2018. | Unidad de Comunicaciones y Publicidad. |

HISTÓRICO

**1. Servicios en línea]**

**Visitas al sitio web**

**Atención en línea FSV**

 **OCTUBRE - DICIEMBRE 2018**

 **118,629**

**Total de visitas**

1. **Un promedio de 39,543** visitas mensuales en el sitio web del FSV
2. **Estas visitas** tienen un promedio de 3 minutos con 21 segundos en el sitio, lo que evidencia que el cliente realiza transacciones y consultas.
3. **El 57.27% de visitas** son clientes nuevos y, del total de visitas, **11,528 han sido de salvadoreños en el exterior que consultan** desde 90 países, entre los que se detallan los de mayor procedencia:

Estados Unidos el 7.51%, México el 0.39%, España 0.34%, Canadá 0.36%, Guatemala 0.24%, Colombia 0.20%, Panamá 0.16%, Italia 0.14% Perú 0.12%, entre otros.

**VISITAS DESDE DISPOSITIVOS MÓVILES: 51,789**

**(1,270 desde tablets y 50,519 desde celulares)**

**PRECALIFICACIONES EXPRÉS: 23%**

**SISTEMA DE CONSULTAS EN**

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

* + **De octubre a diciembre de 2018: Se han atendido más de 4,289 correos de consultas. Del 100% de las consultas, el 90.54% es para información y trámites de créditos.**

|  |
| --- |
| Sistema de consulta WEB (Contáctenos) |
| Ene | **Feb** | **Mar** | **Abril** | **May** | **Jun** | **Jul** | **Agost** | **Sept** | **Oct** | **Nov** | **Dic** | **Total general** |
| 385 | 296 | 326 |  305 | 580  | 405  |  382 |  395 | 396  |  405 | 252  | 162  | 4,289 |

**2. Aplicación Móvil: FSV APP**

Como parte de la mejora continua el FSV cuenta con una aplicación móvil, para poder acercar los servicios que brinda el FSV, 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 octubre a diciembre, se cuenta con **3,897 descargas** en celulares iPhones y Android; **22,277** sesiones activas (una misma cuenta puede acceder a la aplicación desde diferentes dispositivos electrónicos) y de octubre a diciembre se registran 4,122 desinstalaciones.

Cabe señalar que, durante el último trimestre se han finalizado mejoras importantes a las funcionalidades de la FSV APP, que están disponibles para teléfonos Android, entre ellas, el histórico de pagos, reclamos de seguros, notificaciones, entre otros.

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

* **La Fan Page del FSV reportó a diciembre de 2018, 118,503 fans, de los cuales se obtuvieron 6,701 nuevos likes de octubre a diciembre del presente año.** El **58%** de los nuevos fans son mujeres y el **42%** son hombres, la mayoría en los rangos de edad entre 18 – 24 años; 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 octubre a diciembre 2018, se lograron **779,266** impactos orgánicos, consultas, mensajes y clics que han promovido nuestros servicios como: Campañas de 45 Aniversario, de la Promoción del Cliente Puntual y del Programa Vivienda Cercana y Ventanillas en Estados Unidos; nuevo monto de financiamiento a $150 mil y nuevo Programa Vivienda en altura, Servicios y líneas de crédito, entrevistas, eventos del FSV e interinstitucionales, información sobre los programas de crédito, 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** |
| 1,221 | 1,012 | 1,037 | 1,087  | 1,133  |  1,111 | 1,123  | 1,327  | 1,359  |  1097 | 1526  | 4078  | 17,111 |

**2.1 Atención de consultas en Facebook**

De octubre a diciembre 2018, se cuenta con un registro de **2,916 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.

|  |
| --- |
| Atención en Facebook |
| Ene | **Feb** | **Mar** | **Abril** | **May** | **Jun** | **Jul** | **Agost** | **Sept** | **Oct** | **Nov** | **Dic** | **Total general** |
| 757 | 569 | 515 |  780 | 863  | 643  |  816 |  1,142 | 968  |  1144 | 793  | 979  | 9,969 |

**3. 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 diciembre se cuenta con **536 nuevos seguidores** con una visualización de 5,889

De octubre a diciembre 2018, se cuenta con un registro de **5 consultas atendidas.**  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 octubre a diciembre de 2018, en este canal de atención se han cargado **1,079 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, visitas del Fondo Móvil, eventos del FSV e interinstitucionales, ventajas del financiamiento, condiciones y requisitos; nuevos programas como el Programa Vivienda en Altura, el nuevo monto de financiamiento hasta $150 mil, campañas de publicidad como 45 aniversario, Promoción del Cliente Puntual, Campaña del Programa Vivienda Cercana y Ventanillas en el exterior; se ha respondido a consultas de trámites, precalificaciones, cómo acceder a un crédito con el FSV, facilidades para el pago y canales electrónicos; entrevistas en medios de comunicación, entre otra información.

**4. Canal de YouTube**

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 337 suscriptores con una visualización de 53,283.

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 octubre a diciembre de 2018, en este canal se han cargado 129 notas y entrevistas realizadas por funcionarios del FSV, informando a los usuarios de esta red sobre el quehacer institucional en temas como los siguientes: resultados en 45 aniversario, promoción del Cliente Puntual, campaña del Programa Vivienda Cercana y Ventanillas en Estados Unidos, resultados de otorgamiento de créditos durante 2018 y proyecciones de inversión, información sobre las diferentes Líneas y Programas; entrevistas en diferentes medios de comunicación, entre otros vídeos.

**5. 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 **octubre a diciembre de 2018**, se han obtenido un total de **58 boletas** de sugerencias de clientes o ciudadanos, con diferentes tipos de comentarios.

**6. 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 **octubre a diciembre de 2018**, se han realizado un total de **300 encuestas** con clientes o ciudadanos, quienes en algunos casos han compartido **103 comentarios** durante este período.