|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Resultados de Mecanismos de participación | Abril a Junio de 2019 | |
| En este informe se describen los resultados de los diferentes mecanismos de participación ciudadana implementados por el FSV durante los meses de abril a junio de 2019. | | Unidad de Comunicaciones y Publicidad. |

HISTÓRICO

**1. Servicios en línea]**

**Visitas al sitio web**

**Atención en línea FSV**

**ABRIL - JUNIO 2019**

**140,990**

**Total de visitas**

1. **Un promedio de 46,997** visitas mensuales en el sitio web del FSV
2. **Estas visitas** tienen un promedio de 3 minutos con 14 segundos en el sitio, lo que evidencia que el cliente realiza transacciones y consultas.
3. **El 62.33% de visitas** son clientes nuevos y, del total de visitas, **15,482 han sido de salvadoreños en el exterior que consultan** desde 90 países, entre los que se detallan los de mayor procedencia:

Estados Unidos el 8.26%, Canadá 0.39%, México el 0.28%, Panamá 0.21%, España 0.19%, Guatemala 0.17%, Italia 0.17%, Chile 0.12%, entre otros.

**VISITAS DESDE DISPOSITIVOS MÓVILES: 69,683**

**(1,628 desde tablets y 68,055 desde celulares)**

**PRECALIFICACIONES EXPRÉS: 34%**

**SISTEMA DE CONSULTAS EN**

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

* + **De abril a junio de 2019: Se han atendido más de 971 correos de consultas. Del 100% de las consultas, el 92.34% 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** |
| 289 | 298 | 296 | 303 | 343 | 325 |  |  |  |  |  |  | 1854 |

**2. Aplicación Móvil: FSV APP**

La aplicación móvil institucional FSV APP facilita que los usuarios del Fondo Social 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; históricos de pago; reclamos de seguros; 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 **6,994 descargas** en celulares iPhones y Android; **32,436** sesiones activas (una misma cuenta puede acceder a la aplicación desde diferentes dispositivos electrónicos) y de abril a junio se registran 6,050 desinstalaciones.

La Aplicación Móvil del FSV permite a los clientes realizar sus consultas de una forma práctica y segura desde sus dispositivos móviles, para el trimestre de abril a junio, se han obtenido los siguientes resultados:

Los ciudadanos han realizado **43,548 consultas** desde la FSV APP, las cuales se detallan a continuación:

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

* **La Fan Page del FSV reportó a junio de 2019, 126,027 fans, de los cuales se obtuvieron 6,708 nuevos likes de abril a junio 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 abril a junio 2019, se lograron **1,714,537** impactos orgánicos, consultas, mensajes y clics que han promovido nuestros servicios como: Encuesta de satisfacción de los servicios electrónicos, sorteo electrónico en vivo por la participación en el llenado de la encuesta de satisfacción, promoción del Programa Casa Mujer con una segunda Feria de Vivienda y del Programa Vivienda Cercana y Ventanillas en Estados Unidos; monto de financiamiento de $150 mil, programas y líneas de crédito, entrevistas, eventos del FSV e interinstitucionales, ferias en proyectos de vivienda nueva, 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** |
| 1,306 | 1,085 | 1,321 | 1,648 | 2,353 | 2,707 |  |  |  |  |  |  | 3,712 |

**3.1 Atención de consultas en Facebook**

De abril a junio 2019, se cuenta con un registro de **4,180 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** |
| 1,277 | 997 | 1,130 | 966 | 1,491 | 1,723 |  |  |  |  |  |  | 7,584 |

**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 **3,361 nuevos seguidores** con una visualización de 15,272.

De abril a junio 2019, se cuenta con un registro de **57 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 abril a junio de 2019, en este canal de atención se han cargado **678 publicaciones**, informando a los usuarios de esta red sobre el quehacer institucional en diversos temas de interés como los siguientes: Encuesta de satisfacción de los servicios electrónicos, sorteo electrónico en vivo por la participación en el llenado de la encuesta de satisfacción, promoción del Programa Casa Mujer con una segunda Feria de Vivienda y del Programa Vivienda Cercana y Ventanillas en Estados Unidos; monto de financiamiento de $150 mil, programas y líneas de crédito, entrevistas, eventos del FSV e interinstitucionales, ferias en proyectos de vivienda nueva, visitas del Fondo Móvil, respuestas a consultas de trámites, requisitos, precalificaciones, formas de pago, entre otras actividades.

En el segundo trimestre se **atendieron 57 consultas** en la cuenta institucional de Twitter por medio de mensajes privados y en el muro, en donde se brinda atención a las y los ciudadanos que consultan y se aclaran distintas dudas, sugerencias o quejas de nuestros clientes o seguidores.

**5. 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 414 suscriptores con una visualización de 68228.

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 2019, en este canal se han cargado 91 notas y entrevistas realizadas por funcionarios del FSV, informando a los usuarios de esta red sobre: Encuesta de satisfacción de los servicios electrónicos, sorteo electrónico en vivo por la participación en el llenado de la encuesta de satisfacción, promoción del Programa Casa Mujer con una segunda Feria de Vivienda y del Programa Vivienda Cercana y Ventanillas en Estados Unidos; monto de financiamiento de $150 mil, programas y líneas de crédito, entrevistas, eventos del FSV e interinstitucionales, ferias en proyectos de vivienda nueva, visitas del Fondo Móvil, respuestas a consultas de trámites, requisitos, precalificaciones, formas de pago, entre otras actividades.

**6. Apertura de red social Instagram**

En esta red social institucional (**@fsvelsalvador**), nos permite un nuevo acercamiento con nuestros clientes y seguidores para lograr difundir información relacionadas al quehacer del FSV y de interés para la población. A junio se cuenta con **3,076 nuevos seguidores** y un registro de **45 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 abril a junio de 2019, en este canal de atención se han cargado **322 publicaciones**, informando a los usuarios de esta red sobre el quehacer institucional en diversos temas de interés atendiendo **45 consultas** de nuestros seguidores sobre diferentes temáticas.

**7. 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 2019**, se han obtenido un total de **56 boletas** de sugerencias de clientes o ciudadanos, con diferentes tipos de comentarios.

**8. 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 2019**, se han realizado un total de **300 encuestas** con clientes o ciudadanos, quienes en algunos casos han compartido **62 comentarios** durante este período.