



**Fondo Social para la Vivienda**

En este documento se describen los diferentes Mecanismos de Participación Ciudadana, tanto de forma personal como electrónica, que la institución ha establecido a fin de conocer los requisitos, consultas, observaciones o denuncias de la ciudadanía hacia el FSV.

# Mecanismos de participación Ciudadana de abril a junio 2023

Del Fondo Social para la Vivienda

Unidad de Comunicaciones y Publicidad

---



FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA

## Mecanismos de Participación Ciudadana

### 1. Sistema de Consulta en sitio web

En este sistema se catalogan 8 tipos de consultas:

Asesoría de requisitos y documentos para obtener créditos

Problemas en el uso de los servicios electrónicos

Soluciones de mora

Quejas, reclamos y/o sugerencias

Asesoría para precalificar (monto a financiar)

Consulta de solicitud de crédito en proceso (ingresada al FSV)

Información de saldos y/o consulta de pago de préstamos

Petición de información

### 2. Fan page FSV: Red Social Facebook

A través de este mecanismo la institución puede generar conversaciones con los ciudadanos, responder las consultas, que realizan sobre su trámite de crédito, servicios, dudas, se atienden reclamos y casos de denuncias de forma inmediata. La cuenta oficial en la red social en Facebook es **Fondo Social para la Vivienda**.

### 3. Canal de YouTube

El nombre del canal es **FSVELSALVADOR** y se comparte desde el sitio web del FSV y desde la red social de Facebook. 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.

En este canal los ciudadanos pueden consultar, comentar o compartir con sus conocidos, la información que les parezca relevante.

## *Introducción:*

El Fondo Social para la Vivienda cuenta con siete Mecanismos de Participación Ciudadana, a través de diferentes canales de comunicación electrónicos y personales.

Como una Institución Autónoma, certificada bajo la norma ISO 9001-2015, se han definido mecanismos de comunicación con el cliente a fin de atender los requisitos, consultas, observaciones o denuncias de la ciudadanía hacia el FSV, así como la evaluación de la efectividad y calidad en la prestación de los servicios.



## FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA

### 4. Red social de Twitter:

Esta red social de la institución (*@FSVEISalvador*) nos permite un acercamiento con la ciudadanía y seguidores de la red, para difundir información de interés de la población relacionada al financiamiento de créditos habitacionales, proyectos y/o eventos institucionales y notas relevantes que se transmiten en los diferentes medios de comunicación relacionados al quehacer del Fondo Social.

### 5. Aplicación Móvil: FSV APP

El FSV cuenta con una aplicación móvil, para poder acercar los servicios que brinda la institución, en la cual los usuarios tienen acceso a diferentes consultas y servicios como: precalificación exprés, oferta de vivienda nueva georeferenciados y listado de vivienda recuperada; líneas de crédito y requisitos; puntos de pagos autorizados georeferenciados; 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 desde todas las horas del día, los 365 días del año, lo que acerca las posibilidades ciudadanas de acceder a información para crédito de forma rápida. La FSV APP está disponible en las tiendas App Store (para celulares iPhone) y Google Play (para celulares Android).

Se sigue en una mejora continua de los servicios a través de esta herramienta, siendo uno de los principales servicios al ciudadano/a, el pago por tarjeta de crédito o débito.

Los canales de participación relacionados a la atención iniciaron en el año 2010, los cuales se han mejorado y reforzado a la fecha, identificando mensajes de interés de la ciudadanía, colocando mensajes de beneficio, información que les ayuda en su proceso de crédito, además de mensajes institucionales sobre mejora en condiciones crediticias que benefician a las familias que desean adquirir un crédito para vivienda.



## Mecanismos personales de atención a los ciudadanos:

### 6. Buzones de Sugerencias

Los Buzones de Sugerencias forman parte de las herramientas de medición de Satisfacción al Cliente del FSV dentro del Sistema de Gestión de Calidad y buscan orientar a la institución 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 en la Sucursal Paseo. Actualmente los buzones se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

- 2 Agencia Central, San Salvador (esto debido a la remodelación)
- 1 Sucursal Paseo
- 1 Agencia San Miguel
- 2 Agencia Santa Ana

### 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 del FSV permitiendo conocer su experiencia de primera mano. Se realiza cada mes un total de 100 encuestas en las tres agencias del FSV en San Salvador, Santa Ana y San Miguel y en Sucursal Paseo.

Los canales de participación del FSV se han convertido en un mecanismo accesible para que la población pueda hacer sus sugerencias o comentarios, aportes para mejorar el servicio, solicitudes de servicios, entre otros, lo que pueda enriquecer el quehacer del FSV de cara a la ciudadanía y permita minimizar potenciales actos de corrupción al mantener comunicación directa de forma permanente.