

Resultados de Mecanismos de participación

Julio a septiembre de 2023

En este informe se describen los resultados de los diferentes mecanismos de participación ciudadana implementados por el FSV durante los meses de julio a septiembre de 2023.

Unidad de
Comunicaciones y
Publicidad.

HISTÓRICO

1. Servicios en línea

Visitas al sitio web

Atención en línea FSV
JULIO A SEPTIEMBRE 2023



425,347

Total, de visitas

1. Un promedio de **141,782** visitas mensuales en el sitio web del FSV
2. Estas visitas tienen un promedio de 3 minutos con 03 segundos en el sitio, lo que evidencia que el cliente realiza transacciones y consultas.
3. El **37.73% de visitas** son clientes nuevos y, del total de visitas, **33,508 han sido de salvadoreños en el exterior que consultan** desde 90 países, entre los que se detallan los de mayor procedencia:
Estados Unidos el 6.99%, Guatemala 0.67%, Canadá 0.35%, España 0.33%, México el 0.30%, Indonesia 0.25%, Italia 0.19% y Colombia 0.12%.

VISITAS DESDE DISPOSITIVOS MÓVILES:



150,754

(1,122 desde tablets y 149,632 desde celulares)

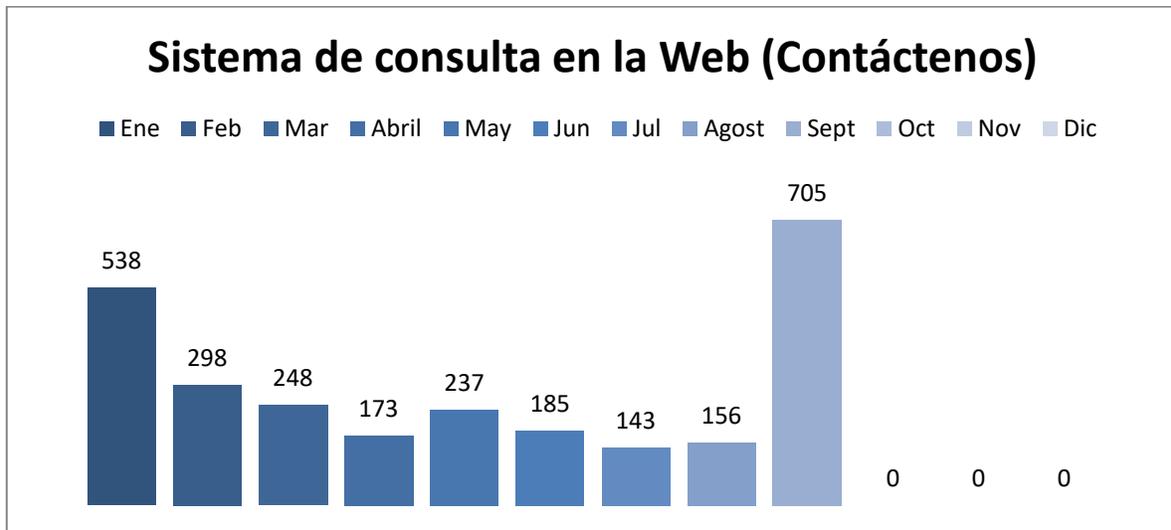
COMPORTAMIENTO:

Oferta de Vivienda	26.95%
Vivienda Recuperada	28.20%
Pasos para adquirir un crédito	6.79%
Programa tu cita	5.25%
Crédito para salvadoreño en el exterior	2.43%
Agencias y sucursal	2.53%
Compra de lote	1.54%

SISTEMA DE CONSULTAS EN SITIO WEB: formulario CONTÁCTENOS

- De julio a septiembre de 2023: Se han atendido más de 1004 consultas. Del 100% de las consultas, el 92.32 % 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
538	298	248	173	237	185	143	156	705				2,683

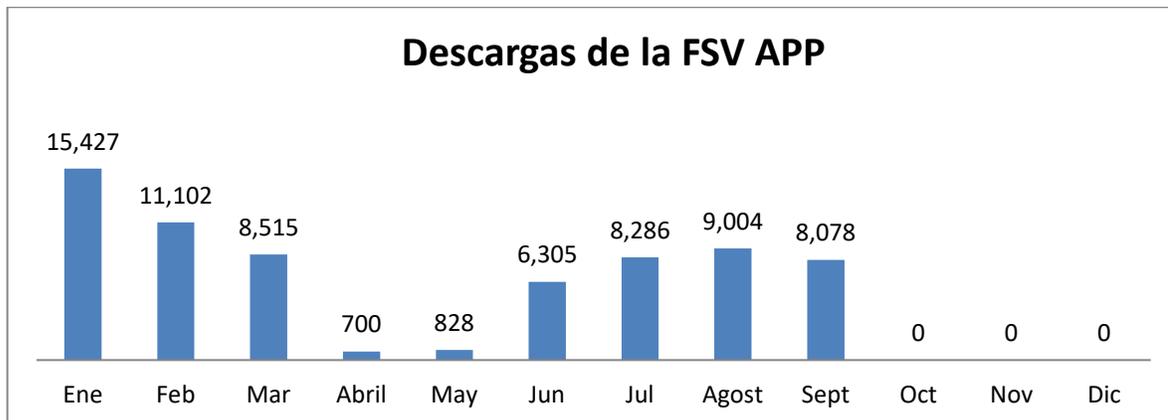


2. Aplicación Móvil: FSV APP

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, Paga tu Casa utilizando tarjetas de créditos o débito y Consulta de Solicitudes de Crédito, a través del ingreso del DUI**, lo cual se convierte en un nuevo canal de participación ciudadana.

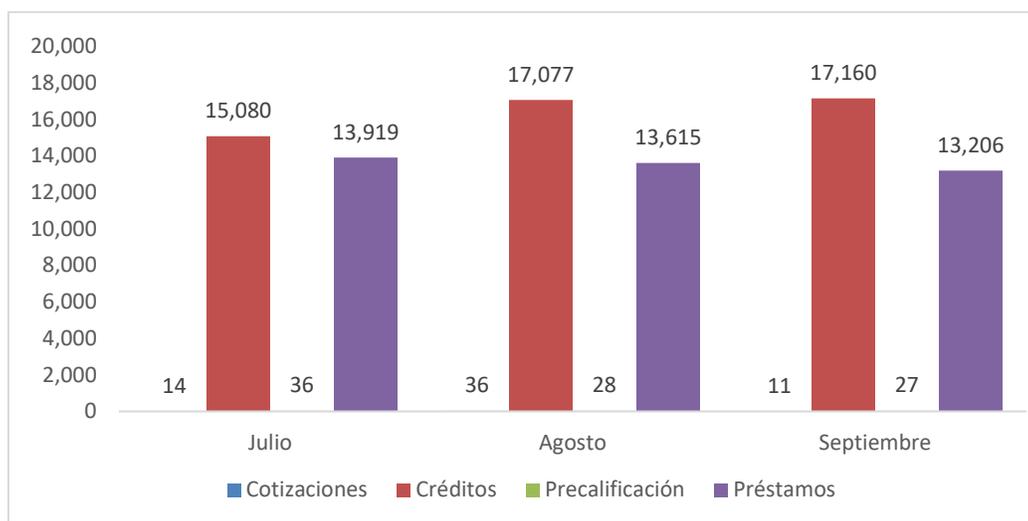
Esta aplicación está disponible para consultas de todas partes del mundo, las 24 horas del día, los 365 días del año, lo que acerca las posibilidades a los ciudadanos y ciudadanas de acceder a información para crédito de forma más expedita y fácil. La FSV APP está disponible en las tiendas App Store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

De julio a septiembre, se cuenta con **25,368 descargas** en celulares iPhones y Android; **284,681** sesiones activas (una misma cuenta puede acceder a la aplicación desde diferentes dispositivos electrónicos) y de julio a septiembre se registran 36,739 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 julio a septiembre, se han obtenido los siguientes resultados:

Los ciudadanos han realizado **90,209 consultas** desde la FSV APP, las cuales se detallan a continuación:

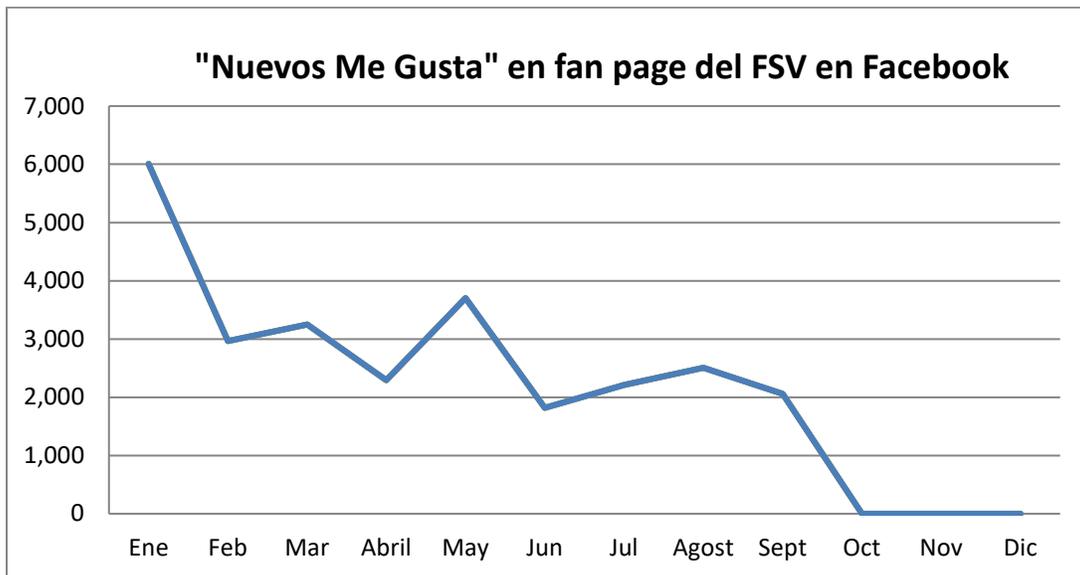


3. Fan page FSV: Red Social Facebook

- **La Fan Page del FSV reportó a septiembre de 2023, 242.507 fans, de los cuales se obtuvieron 6,777 nuevos likes de julio a septiembre del presente año.** El 60.6% de los fans son mujeres y el 39.4% son hombres, la mayoría en los rangos de edad entre 25-54 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 julio a septiembre 2023, se lograron **587,404** impactos orgánicos, consultas, mensajes y clics que han promovido nuestros servicios como: Promoción del cambio de política con la reducción de tasas de interés y cero prima para vivienda recuperada del FSV y Vivienda Nueva de interés social, masiva atención a clientes con la nueva política de crédito, promoción de monto de financiamiento, programas y líneas de crédito, eventos del FSV e interinstitucionales, ferias en proyectos de vivienda nueva, visitas del Fondo Móvil a empresas e instituciones, respuestas a consultas de trámites, requisitos, precalificaciones, formas de pago, entre otras actividades.

"Nuevos Me Gusta" en fan page del FSV en Facebook

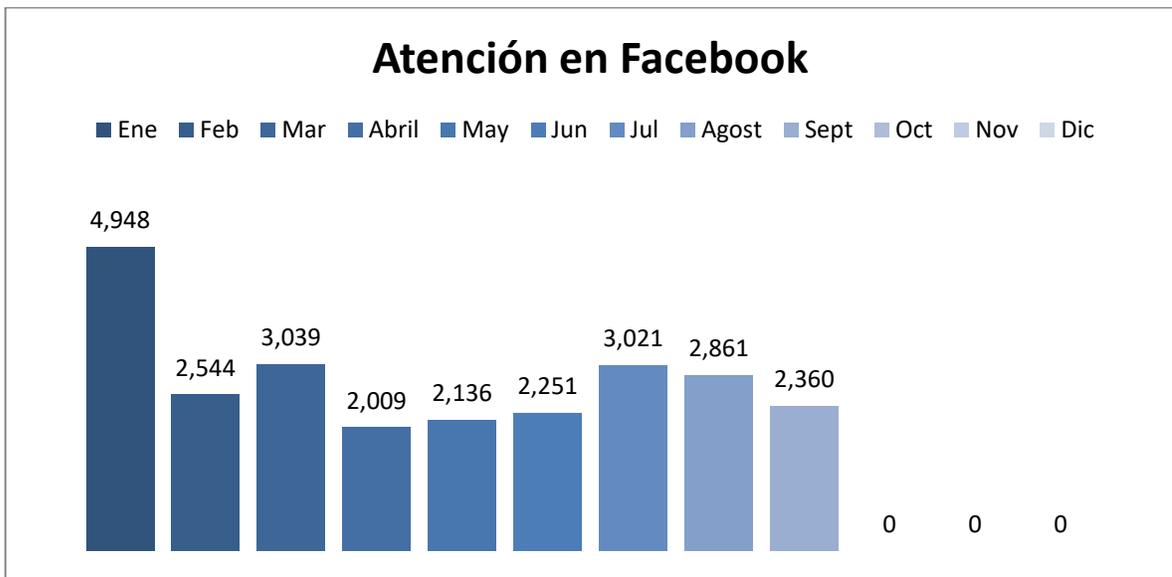
Ene	Feb	Mar	Abril	May	Jun	Jul	Agost	Sept	Oct	Nov	Dic	Total General
6,007	2,963	3,250	2,294	3,700	1,818	2,213	2,507	2,057				26,809



3.1 Atención de consultas en Facebook

De julio a septiembre 2023, se cuenta con un registro de **8,242 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
4,948	2,544	3,039	2,009	2,136	2,251	3,021	2,861	2,360				25,169

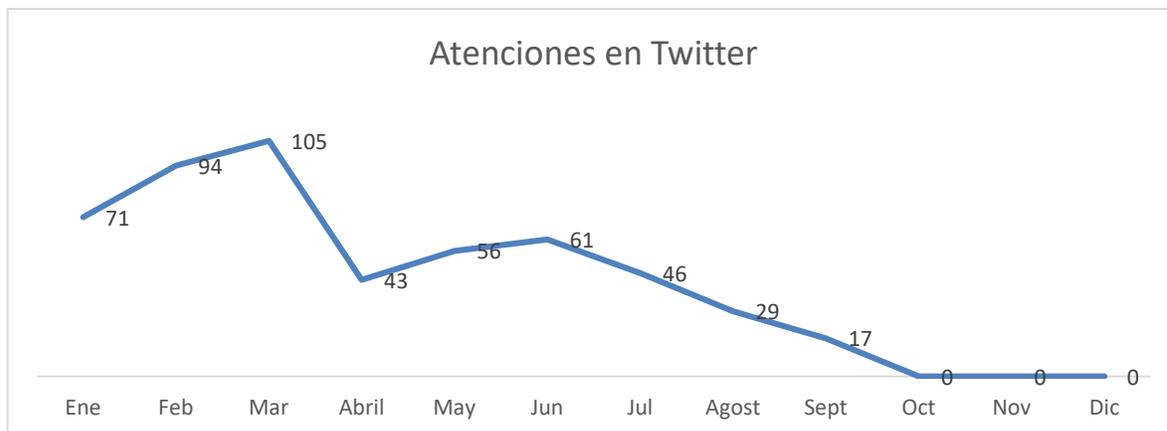


4. Red Social Twitter

Esta red social de la institución (@FSVEISalvador), 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 septiembre se cuenta con **341 nuevos seguidores** con una visualización de 6,524.

De julio a septiembre de 2023, se cuenta con un registro de **92 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, Facebook, Youtube e Instagram.

En los meses de julio a septiembre de 2023, en este canal de atención se han cargado **123 publicaciones**, informando a los usuarios de esta red sobre el quehacer institucional en diversos temas de interés como los siguientes: Cambio de política con la reducción de tasas de interés y cero prima para vivienda recuperada del FSV y Vivienda Nueva de interés social, masiva atención a clientes con la nueva política de crédito, promoción de monto de financiamiento, programas y líneas de crédito, eventos del FSV e interinstitucionales, ferias en proyectos de vivienda nueva, visitas del Fondo Móvil a empresas e instituciones, respuestas a consultas de trámites, requisitos, precalificaciones, formas de pago, entre otras actividades.



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 2,810 suscriptores con una visualización de 203,461.

En este canal **FSVELSALVADOR**, los ciudadanos pueden consultar, comentar o compartir la información que les parezca relevante.

En los meses de julio a septiembre de 2023, en este canal se han cargado 4 a clientes del FSV, en donde se da a conocer: testimoniales de clientes, promoción de monto de programas y líneas de crédito, eventos del FSV e interinstitucionales, ferias en proyectos de vivienda nueva, 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 **julio a septiembre de 2023**, se han obtenido un total de **40 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 **julio a septiembre de 2023**, se han realizado un total de **300 encuestas** con clientes o ciudadanos, quienes en algunos casos han compartido **70 comentarios** durante este período.