

---

# HERRAMIENTAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

---

## INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS INPEP

---

ENERO A SEPTIEMBRE 2016



---

El presente informe detalla las herramientas de participación ciudadana y los medios para acceder a ellas, los cuales están disponibles para los usuarios de nuestra Institución, con el fin de que la población pensionada conozca los servicios que ofrece el INPEP. Estas herramientas también contribuyen a generar mayor participación no solamente de Pensionadas y Pensionados del INPEP, sino también en familiares quienes transmiten la información a ellos.

Los canales de participación ciudadana a disposición son los siguientes:

- ◆ Correo electrónico de atención al usuario [informacionpublica@inpep.gob.sv](mailto:informacionpublica@inpep.gob.sv)
- ◆ Teléfono de atención al ciudadano 2247-9700
- ◆ Consultas sobre pensiones [info@inpep.gob.sv](mailto:info@inpep.gob.sv)

#### ◆ [Sitio Web Institucional](#)

Contamos con la página oficial [www.inpep.gob.sv](http://www.inpep.gob.sv) para que los usuarios estén actualizados con las actividades que realiza el INPEP, además se les informa sobre fechas pagos de pensiones, talleres, excursiones, licitaciones, subastas o cualquier otra información de interés público. Además es uno de los medios de participación ciudadana debido que pueden entrar a los diferentes vínculos para su beneficio, el número de visitas de 810 personas, de parte de 360 usuarios, teniendo las visitas un tiempo de duración como mínimo de 3:28 minutos. Las consultas más frecuentes se encuentran las que se refieren a trámites de pensión, las cuales se canalizan a través de la Subgerencia de Prestaciones, sobre el Centro Recreativo de la Costa del Sol, las cuales se canalizan a través del Administrador del Centro Recreativo, Consultas sobre Historiales Laborales y citas, las cuales son referidas a la fanpage de la UPISSS.

Todas las consultas, se responden de manera casi inmediata teniendo un índice de respuesta del 86%, los usuarios que las realizan quedan satisfechos en su totalidad ya que si es necesario se le da seguimiento a cada caso en particular con el objetivo de brindar una amplia respuesta y no solo referir a un número telefónico, de hecho la página esta siendo un medio de comunicación más práctico que las llamadas. En promedio se reciben de 2 a 3 consultas diarias.

---

---

### ◆ Red Social de Facebook

En esta Red la población interactúa y se informa de los últimos acontecimientos que el INPEP realiza.



Actualmente contamos con 457 suscriptores. Dentro de los seguidores se encuentran divididos entre: 61% mujeres y 38% hombres, quienes pertenecen a diferentes países como El Salvador, Estados Unidos, Argentina, Australia, México, España, Bolivia, entre otros.

### ◆ Canal Oficial en You Tube



El INPEP constantemente publica información audiovisual que cualquier usuario puede reproducir en el sitio Web [www.youtube.com](http://www.youtube.com) por este medio enviamos mensajes de interés al público. Esta plataforma además ofrece una experiencia de música y video amplificada. Llevamos 195 visualizaciones con un tiempo mínimo de 1:05 minutos, los videos han sido compartidos 22 veces. El contenido de los videos son realizados con el canal 10 sobre sensibilización hacia las Personas Adultas Mayores y spots referidos por CAPRES.



---

◆ Soundcloud



Es una red social, en la cual se les proporcionan canales para la distribución de su música. Esta herramienta permite crear, compartir y producir clips de audio. Los pensionados podrán encontrar una gran cantidad y variedad de canciones de su gusto.

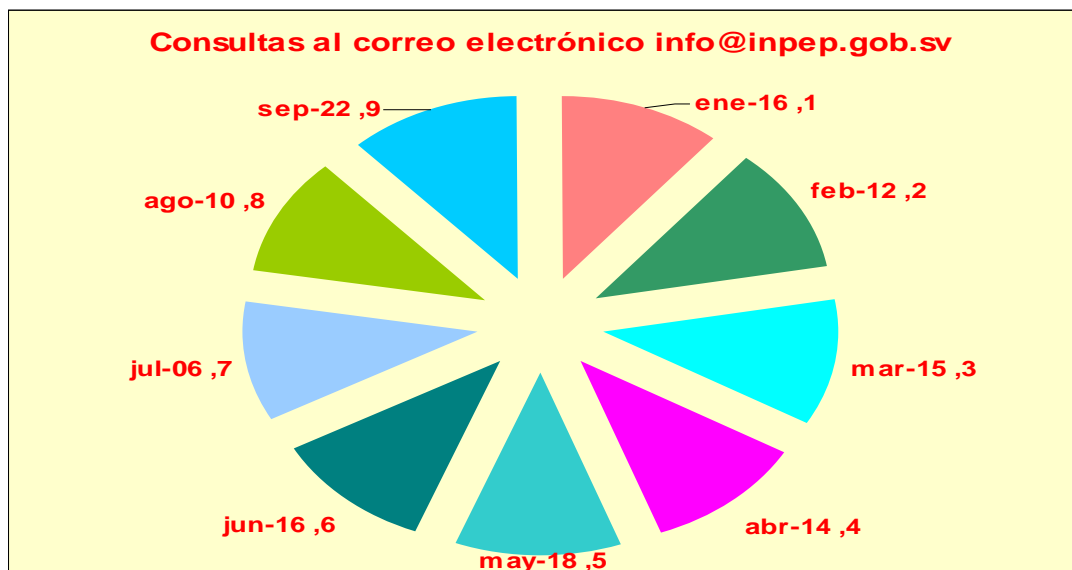
◆ Flickr



Es un sitio Web que permite almacenar, ordenar, buscar, y compartir fotografías o vídeos en línea, a través de Internet. Contamos con una comunidad de usuarios que comparten sus fotografías y vídeos creados por ellos mismos.

---

◆ Consultas al correo [info@inpep.gob.sv](mailto:info@inpep.gob.sv)



Mensualmente se reciben opiniones, comentarios, ideas, peticiones, información acerca de los servicios y trámite de pensiones, todas son resueltas por las diferentes Unidades Administrativas de la Institución.

◆ Rendición de Cuentas



Anualmente se realiza este evento en donde la institución rinde cuentas a la población de sus gestiones administrativas y el manejo de los recursos públicos, además los pensionados tienen un espacio de participación donde muestran sus dotes artísticas en danza y música.

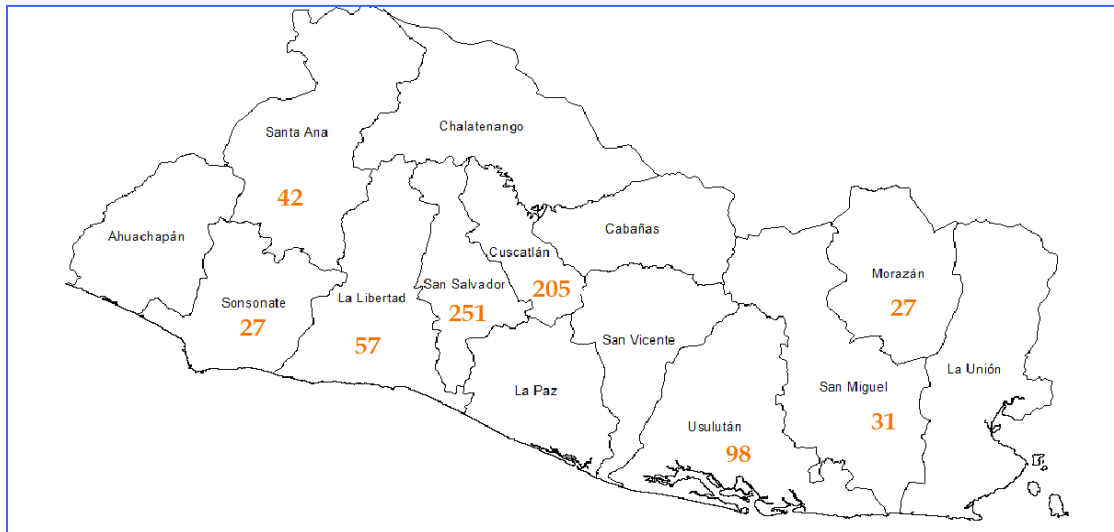
---

## ◆ FORO DE PENSIONES

El 23 de febrero de este año se llevo a cabo el foro sobre pensiones, al publico asistente se les brindo un espacio de preguntas las cuales fueron respondidas de manera individual y a mano alzada, la asistencia fue de más de 550 personas entre ellas pensionados y cotizantes de inep. Contamos con la participación de expertos en tema como el Lic. Andrés Rodríguez Presidente de INPEP, Lic. Marco Rodríguez Secretario de Participación Ciudadana Transparencia y Anticorrupción



## ◆ Encuestas a pensionados



### ENCUESTAS EN LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS DE EL SALVADOR



---

### ◆ BUZONES DE SUGERENCIAS

Esta herramienta de comunicación la tenemos a disposición en todas las oficinas departamentales de INPEP y oficinas centrales, con el objetivo de recoger sugerencia, quejas sobre el funcionamiento de los servicios que presta la institución.

