
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
- ◆ Teléfono de atención al ciudadano 2247-9700
- ◆ Consultas sobre pensiones info@inpep.gob.sv

◆ [Sitio Web Institucional](#)

Contamos con la página oficial 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 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



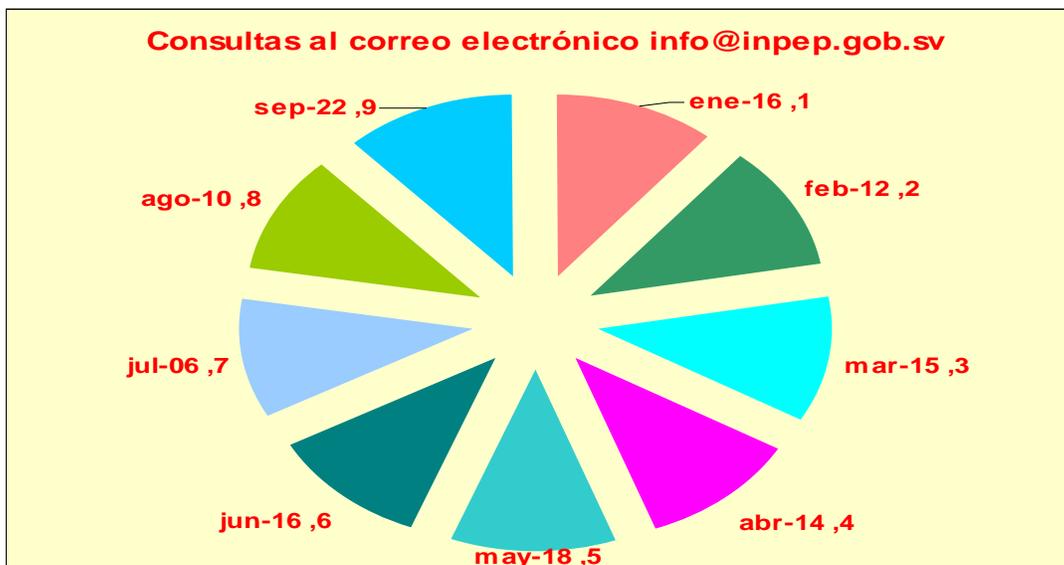
Es una red social, en la cual se les proporcionan canales para la distribución de su música. Esta herramienta permite crear, compartir y producir clips de audio. Los pensionados podrán encontrar una gran cantidad y variedad de canciones de su gusto.

◆ 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



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



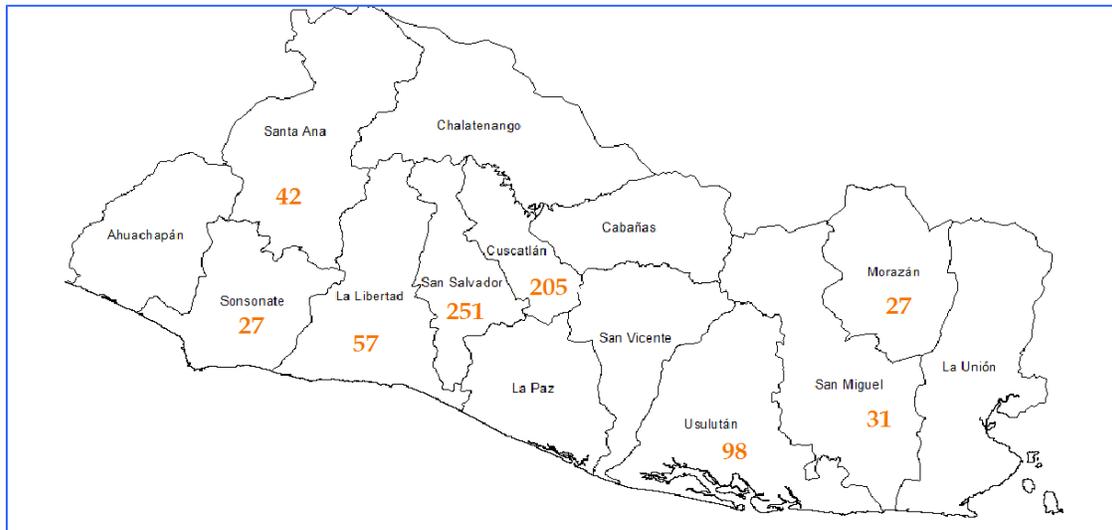
Anualmente se realiza este evento en donde la institución rinde cuentas a la población de sus gestiones administrativas y el manejo de los recursos públicos, además los pensionados tienen un espacio de participación donde muestran sus dotes artísticas en danza y música.

◆ 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.

