



INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES
DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

UNIDAD DE COMUNICACIONES



INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

INTRODUCCIÓN

El presente informe, refleja de manera detallada las actividades ejecutadas en redes sociales, por la Unidad de Comunicaciones, en el período comprendido de enero a marzo 2021, las cuales consisten:

- Publicación mensual sobre la metodología de comprobación de sobrevivencia por medio de llamada telefónica al nuevo número habilitado.
- Publicación de Normas Técnicas aplicadas a la realización de trámites.
- Contestación de consultas sobre trámites nuevos y trámites pendientes.
- Publicación de fecha de pago de pensión mensual.
- Replicar información del Gobierno Central e instituciones gubernamentales.
- Publicación de información de interés para los usuarios y pensionados.
- Envío de reporte semanal a las áreas correspondientes sobre casos de pensionados y usuarios que se encuentran sin respuesta de sus trámites
- Creación de contenido de acuerdo a lineamientos específicos, solicitadas por las diferentes áreas de la Institución

Por medio de estas herramientas tan versátiles que son las redes sociales, se genera una comunicación bidireccional con los usuarios, para resolver dudas. Nos permiten informar sobre nuevas normas aplicadas a la realización de trámites, además de ser un centro de monitoreo sobre la atención y satisfacción por medio de quejas y felicitaciones de parte de más de 11,655 usuarios que siguen la página de Facebook y 3,830 la cuenta de Twitter.

Dicho informe consolida datos estadísticos de la participación a través de los diferentes medios mencionados.



INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES
DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

OBJETIVOS

1. Identificar las sugerencias, dudas, avisos, y consultas en publicaciones y mensajes privados que realizan los usuarios y pensionados en las redes sociales del INPEP; en el periodo comprendido de enero a marzo de 2021.
2. Difundir la información necesaria de los trámites que se realizan en medios electrónicos, a través de las redes sociales para el conocimiento de usuarios y pensionados.
3. Mostrar las plataformas sociales del INPEP como medio de comunicación principal de difusión de información de interés para los usuarios y pensionados.



INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES
DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

JUSTIFICACIÓN

Las redes sociales se han convertido en el mecanismo principal de participación de pensionados y usuarios, es por ello que el INPEP busca aprovechar las diferentes herramientas comunicacionales y tecnológicas, donde se le permita al usuario expresar dudas, felicitaciones, avisos, quejas y sugerencias en bienestar de la población pensionada.

La Unidad de Comunicaciones, es el área principal delegada para brindar seguimiento, ejecución y la debida administración de las diferentes redes sociales oficiales del Instituto con la finalidad de medir el servicio de trámites y el alcance de la información hacia nuestro público objetivo.



INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES
SEGUIMIENTO DE REDES SOCIALES EMPLEADOS PÚBLICOS

FACEBOOK:

Mes	Publicaciones propias y compartidos	Respuesta de mensajes privados	Respuesta de comentarios en publicaciones
Enero	12	567	352
Febrero	9	389	40
Marzo	9	355	45
Total	30	1311	437

TWITTER:

Mes	Tweets y Retweets	Respuesta de los mensajes directos	Respuesta a tweets de usuarios
Enero	23	5	5
Febrero	44	4	1
Marzo	9	1	1
Total	76	10	7



INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

En el seguimiento de Redes Sociales se contabilizan, las publicaciones de calendario de pagos del año correspondiente, información de fechas de pago mensual, procesos de trámites, replicar publicaciones del Gobierno de El Salvador, publicaciones propias en Fanpage y mensajes privados a los cuales se les da el respectivo seguimiento y una pronta respuesta.

El tipo de participación ciudadana es virtual, vía redes sociales a través de mensajes privados y comentarios en publicaciones realizadas en Facebook y Twitter.

Sugerencias hechas por los usuarios:

- Mejorar la atención del call center, ya que se recibieron quejas de que no se contestaban las llamadas o que el buzón está lleno.
- Contestar los correos habilitados por la institución para trámites nuevos y pendientes.
- Agilizar el tiempo de espera para la recepción y el proceso del Historial Laboral y trámites de pensiones.

Soluciones dadas por el INPEP a las sugerencias de los usuarios:

- Implementación de la planta telefónica, con nuevo número telefónico para centralizar las llamadas de comprobación de sobrevivencia.
- Extensiones habilitadas de cada área para consultas sobre seguimiento de trámites.
- Implementación de plan de protocolo de recibimiento y medición de satisfacción de servicios a usuarios.



INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES
DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

Anexos

GOBIERNO DE
EL SALVADOR

inpep **INPEP - Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos**

Organización gubernamental [Enviar mensaje](#)

[Inicio](#) [Información](#) [Fotos](#) [Opiniones](#) [Ver más](#) [Me gusta](#) [Q](#) [...](#)

Información [Ver todo](#)

CONDominio COLONIA CHAIN

Entre 15 y 17 calle Pte. Centro de Gobierno 1101 San Salvador, El Salvador

URBANIZACIÓN SIGLO 21

- INPEP - Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos
- A 11 656 personas le(s) gusta esto, incluido(s) 1 de tus amigos
- 12 091 personas siguen esto
- 534 personas ha registrado una visita aquí
- <http://www.inpep.gob.sv/>
- 2247 9700
- [Enviar mensaje](#)
- Abierto ahora** 8:00-16:00
- Organización gubernamental · Edificio gubernamental · Centro para personas mayores

inpep INPEP - Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos

23 h ·

Te compartimos la fecha de pago de pensión correspondiente al mes de abril 2021. 🗓️

Pago de pensión

Si te corresponde firmar sobrevivencia en abril, puedes hacerlo todos los días hábiles del mes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

inpep

188 42 comentarios 28 veces compartida

[Me gusta](#) [Comentar](#) [Compartir](#)



INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

The image shows a screenshot of the Twitter profile for INPEP (@INPEPSV). The profile header includes the INPEP logo, the name "INPEP", and the handle "@INPEPSV". The bio states: "Somos la Institución previsional con experiencia en Seguridad Social, que garantiza el otorgamiento, pago de Pensiones y desarrollo de programas de Atención." It also lists the location as El Salvador, the website as inpep.gob.sv, and the birth date as 17 de marzo de 1975. The profile shows 1,981 followers and 3,830 people being followed. A pinned tweet from April 13, 2021, says "Te compartimos la fecha de pago de pensión correspondiente al mes de abril 2021." Below the tweet is a large button labeled "Pago de pensión". The right sidebar features a search bar, a "Tal vez te guste" section with three suggested users (Héctor Martínez, Stefany Montoya, and Iris Valencia), and a "Tendencias para ti" section with "Bertoxica" and "Mensajes" as trending topics. The left sidebar contains navigation options: Inicio, Explorar, Notificaciones, Mensajes, Guardados, Listas, Perfil, and Más opciones.