



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 agosto a octubre del 2021, las cuales consisten:

- Publicación mensual sobre la metodología de comprobación de sobrevivencia por medio de llamada telefónica y por medio de mensajes enviando video pregrabado a los números de whatsapp habilitados.
- Contestación de consultas sobre trámites nuevos y trámites pendientes.
- Publicación mensual de fecha de pago de pensión.
- 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 13,000 usuarios que siguen la página de Facebook y 3,994 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, 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 agosto a octubre de 2021.
2. Difundir información necesaria de los trámites que se realizan a través de medios electrónicos, para el conocimiento de usuarios y pensionados.
3. Mostrar las plataformas sociales del INPEP como medio de comunicación principal de difusión e 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 principal mecanismo de participación de pensionados y usuarios, es por ello que el INPEP busca aprovechar las diferentes herramientas comunicacionales y tecnológicas, donde se les permita expresar sus dudas, felicitaciones, avisos, quejas y sugerencias con el objetivo de tomar acciones que contribuyan al mejoramiento de los servicios y buena atención.

La Unidad de Comunicaciones, es el área 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
DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

SEGUIMIENTO DE REDES SOCIALES

FACEBOOK:

Mes	Publicaciones propias y compartidos	Respuesta de mensajes privados	Respuesta de comentarios en publicaciones
Agosto	1	231	5
Septiembre	12	188	5
Octubre	3	161	4
Total	16	580	14

TWITTER:

Mes	Tweets y Retweets	Respuesta de los mensajes directos	Respuesta a tweets de usuarios
Agosto	1	3	4
Septiembre	25	7	3
Octubre	35	11	3
Total	61	21	10



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, publicaciones compartidas 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 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 del Centro de Atención de Llamadas (CALL)
- Número único para comprobación de sobrevivencia por medio de llamada telefónica.
- Implementación del correo institucional info@inpep.gob.sv donde se redireccionarán los correos a las áreas correspondientes y se brindará respuesta en 3 días hábiles.



INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

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

Publicaciones Información Menciones Opiniones Seguidores Fotos Más

Seguir Mensaje

Detalles

- 13 mil seguidores
- Página - Figura pública
- 2247 9700
- Mensaje Normalmente responde en un día
- inpep.gob.sv
- Abierto ahora
- Rating - 3.3 (73 opiniones)

Publicaciones

Publicación fijada

Otras publicaciones

INPEP - Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos
17 h

El Presidente José Nicolás Ascencio Hernández, firmó convenio de cooperación técnica con el Presidente del Registro Nacional de las Personas Naturales, Fernando José Velasco, con la finalidad de obtener información eficiente que posea dicho registro para facilitar la tramitación de prestaciones para nuestros usuarios.

Twitter interface showing the profile of INPEP (@INPEPSV).

INPEP
3.613 Tweets

Inicio Explorar Notificaciones Mensajes Guardados Listas Perfil Más opciones

Twitter

La generación de la Independencia
BICENTENARIO

inpep

INPEP
@INPEPSV

Somos la Institución previsional con experiencia en Seguridad Social, que garantiza el otorgamiento, pago de Pensiones y desarrollo de programas de Atención.

El Salvador inpep.gob.sv Fecha de nacimiento: 17 de marzo de 1975
Se unió en septiembre de 2018

1.966 Siguiendo 3.991 Seguidores

Tweets Tweets y respuestas Fotos y videos Me gusta

Tweet fijado
INPEP @INPEPSV · 30 jul.