



INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES
DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

UNIDAD DE COMUNICACIONES

01-02-2022



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 noviembre 2021 a enero de 2022, las cuales consisten:

- Publicación mensual sobre la metodología de comprobación de sobrevivencia por medio de llamada telefónica y por medio de video pregrabado a los números de whatsapp habilitados.
- Contestación de consultas sobre nuevos trámites 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 14.000 usuarios que siguen la página de Facebook y 4,093 la cuenta de Twitter.

Dicho informe consolida datos estadísticos de la participación a través de las dos plataformas digitales.



INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES
DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

OBJETIVOS

1. Identificar las sugerencias, dudas, avisos, y consultas en comentarios de publicaciones y mensajes privados que realizan los usuarios y pensionados en las redes sociales del INPEP; en el período comprendido de noviembre 2021 a enero de 2022.
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
DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

SEGUIMIENTO DE REDES SOCIALES

FACEBOOK:

Mes	Publicaciones propias y compartidos	Respuesta de mensajes privados	Respuesta de comentarios en publicaciones
Noviembre	17	141	18
Diciembre	13	196	15
Enero	25	213	45
Total	55	550	78

TWITTER:

Mes	Tweets y Retweets	Respuesta de los mensajes directos	Respuesta a tweets de usuarios
Noviembre	112	0	1
Diciembre	61	3	1
Enero	74	23	3
Total	247	26	5



INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES
DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

En el seguimiento de Redes Sociales se contabilizan, los comentarios de las publicaciones de fechas de pago de pensión mensuales, procesos de trámites, replicar publicaciones del Gobierno Central, 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.
- Confirmar que han recibido el video de comprobación de sobrevivencia.

Soluciones brindadas por el INPEP:

- Implementación de nueva metodología de comprobación de sobrevivencia por video pregrabado, enviado a whatsapp.
- 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.

Anexos



INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS



INPEP - Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos

14 mil seguidores • 33 seguidos



Promocionar

Administrar

Publicaciones Información Menciones Opiniones Seguidores Fotos Más

+ Crea el público de tu página
Invita a tus amigos a que sigan a INPEP - Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos para aumentar tu alcance

Invitar a amigos

inpep ¿Qué estás pensando?

Video en vivo Foto/video Recibir mensajes

Publicaciones Filtros Administrar publicaciones

Vista de lista Vista de cuadrícula

Detalles

INPEP - Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos

INPEP - Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos

Editar presentación

Página · Figura pública

+503 2247 9700

Mensaje
Normalmente responde en un día

inpep.gov.sv

Abierto ahora

Rating · 3,4 (73 opiniones)

Editar detalles

Agregar pasatiempos

Agregar destacados

INPEP - Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos
Publicado por inpep inpep · 2 h ·
Estimados pensionados y usuarios, compartimos información importante.



Nuestra oficina departamental de Sonsonate estará cerrada por asueto de fiestas patronales.

El día 2 de febrero

Reanudando labores el 03 de febrero 2022



INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

INPEP
3.858 Tweets



Editar perfil

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

1.955 Siguiendo 4.093 Seguidores

Tweets Tweets y respuestas Fotos y videos Me gusta

Tweet fijado

Buscar en Twitter



Tal vez te guste

-  Partisia Blockcha...
@partisiampo [Seguir](#)
Promocionado
-  Christian Guev...
@ChrisGu... [Te sigue](#) [Siguiendo](#)
-  Peluche Avalos
@Lilifunes [Te sigue](#) [Seguir](#)

Mensajes



Inicio



Explorar



Notificaciones



Mensajes



Guardados



Listas



Perfil



Más opciones

Twittear

INPEP
3.858 Tweets

Tweet fijado

INPEP [@INPEPSV](#) · 3 ene.
Estimados pensionados, compartimos el calendario de pago de pensiones correspondiente al año 2022.
Haz click en el siguiente enlace inpep.gob.sv/calendario-de-...



Descarga el calendario de pago de pensiones
2022 en el link de esta publicación

3 6 12



INPEP [@INPEPSV](#) · 2h
Estimados pensionados y usuarios, compartimos información importante.

INPEP
@INPEPSV