



INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES
DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

Mecanismos de Participación Ciudadana
período de agosto - octubre 2022

Presentado por:

Lic. Josué Alexander Mártir Cruz
Administrador de Redes Sociales



Revisado por:

Licda. Yessenia Guadalupe Serrano Villalta
Jefa de Comunicaciones



Unidad de Comunicaciones
1 de noviembre de 2022

Introducción

Las redes sociales son herramientas digitales y uno de sus principales objetivos es agilizar la información y facilitar la interacción con sus usuarios, permitiendo la retroalimentación casi inmediata.

En su afán por tener cercanía con sus usuarios, el INPEP cuenta con dos redes sociales: Facebook y Twitter, en las cuales se difunde información de interés para los pensionados, tal como:

- Publicaciones de fechas de pago de pensión.
- Promoción de canales electrónicos para realizar el trámite de comprobación de sobrevivencia, y demás trámites de las áreas de atención.
- Publicaciones sobre aplicación de nueva normativa en los trámites y servicios previsionales.
- Respuesta a consultas en comentarios y a través de mensajes privados.
- Promoción del Sistema Electrónico de Servicios Previsionales INPEP VIRTUAL.
- Replicación de información de diferentes ministerios, instituciones autónomas y gobierno central.

A continuación, se presentan los resultados arrojados por las redes sociales de INPEP, para el período comprendido de agosto a octubre de 2022

Objetivos

- Identificar la efectividad del contenido publicado en las redes sociales institucionales, para el período de agosto a octubre de 2022
- Conocer el posicionamiento de la institución, mediante el alcance de los contenidos en redes sociales para el período comprendido entre agosto y octubre
- Proporcionar datos que faciliten la toma de decisiones para el mejoramiento de la atención al usuario en el INPEP.

Justificación

Las redes sociales son el medio digital que ha facilitado la comunicación bidireccional con los usuarios, a través de ellas se realizan consultas, se expresan quejas, reclamos, felicitaciones y avisos.

Para garantizar que cotizantes y pensionados puedan encontrar información que resulte pertinente, así como una herramienta que les permita solventar dudas y facilitar la realización de sus trámites, el INPEP debe estar en una constante actualización de sus canales digitales.

Para alcanzar esa mejora constante es necesario analizar los resultados de las redes sociales, por períodos determinados, a fin de que se pueda verificar la efectividad del contenido publicado, así como la relevancia que el usuario le da, de igual manera. Este análisis también sirve para identificar aspectos en los que la institución puede mejorar sus servicios.

Seguimiento de redes sociales institucionales para el período de
agosto – octubre de 2022.

Resumen de Éxito Facebook período agosto a octubre

Alcance	Visitas	Nuevos seguidores
84,485	36,971	806

Desempeño de Facebook

Mes	Publicaciones propias y compartidas	Respuesta a mensajes	Respuesta a comentarios
Agosto	20	130	30
Septiembre	38	106	1
Octubre	82	160	29
Total	140	396	60

Resumen de Éxito Twitter período agosto a octubre

Impresiones	Visitas	Nuevos seguidores
16, 872	21,153	45

Desempeño de Twitter

Mes	Tweets propios y retuiteados	Respuesta a mensajes	Respuesta a tweets
Agosto	54	7	3
Septiembre	94	4	2
Octubre	127	5	3
Total	275	16	8

Conclusión.

Los resultados del período comprendido de agosto a octubre de 2022 evidencian un considerable aumento de nuevos seguidores en la página institucional de Facebook, que equivale a un 12% superior respecto al período anterior; así mismo se experimentó un aumento de un 5.7% en el número de visitas; es decir el contenido que se publica es relevante para los usuarios.

Otro aspecto a destacar es que, durante el período en mención, se ha aumentado el contenido publicado, tanto propio como el compartido por el Gobierno Central.

En cuanto a Twitter se obtuvo un aumento del 12.9% en las visitas.

Respecto a las consultas realizadas por usuarios, destacan los medios de comprobación de sobrevivencia, la actualización de datos, las citas del Historial Laboral y el mantenimiento de registro realizado por el CAU.

Anexos



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

[Editar foto de portada](#)



INPEP - Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos

16 mil seguidores • 41 seguidos

[Promocionar](#) [Administrar](#) [Editar](#)

[Publicaciones](#) [Información](#) [Menciones](#) [Opiniones](#) [Seguidores](#) [Fotos](#) [Más](#)

¿En qué estado se encuentra tu página?

Completa las siguientes acciones para seguir mejorando INPEP - Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos.

Estado de la página: excelente

En comparación con páginas similares con un alto nivel de interacciones.



¡Buen trabajo! Ahora completa más acciones para seguir mejorando el estado de tu página.

[Ver más](#)

Destacados

[Administrar](#)



INPEP - Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados...
13 de octubre a las 12:12

Evita retrasos en el pago de tu pensión realizando tu comprobación de sobrevivencia en el mes que te...



INPEP - Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados...
13 de junio

Conoce INPEP VIRTUAL, el sistema de trámites en línea.
Ingresa a <https://servicios.inpep.gob.sv/>



Comprueba sobrevivencia
a través de WhatsApp
y evita retrasos en el pago de tu pensión.



Escríbenos a:

- 2255-1212
- 2255-1213
- 2255-1214
- 2255-1215

[Ir a WhatsApp](#)

Detalles

INPEP - Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos



inpep

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

1.928 Siguiendo 4.379 Seguidores

Tweets

Tweets y respuestas

Fotos y videos

Me gusta

📌 Tweet fijado



INPEP ✓ @INPEPSV · 13 oct.

Evita retrasos en el pago de tu pensión realizando tu comprobación de sobrevivencia en el mes que te corresponde, a través de mensaje a WhatsApp.

¡Escríbenos a los siguientes números que te compartimos y sigue las indicaciones!

- ✓ 2255-1212
- ✓ 2255-1213
- ✓ 2255-1214
- ✓ 2255-1215

Comprueba sobrevivencia a través de WhatsApp

y evita retrasos en el pago de tu pensión



Escríbenos a:

2255-1212

2255-1213

