



INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES
DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

Mecanismos de Participación Ciudadana
período de noviembre y diciembre 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
10 de enero de 2023

Introducción

Las redes sociales son herramientas digitales que permiten agilizar la información y facilitar la interacción con sus usuarios, permitiendo la retroalimentación inmediata.

Producto del esfuerzo por acercar servicios a los 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 noviembre y diciembre 2022

Objetivos

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

Justificación

Gracias a las redes sociales se ha facilitado la comunicación bidireccional entre instituciones y usuarios, ya que, a través de ellas se pueden realizar consultas, se expresan quejas, reclamos, felicitaciones y avisos.

Para garantizar que cotizantes y pensionados puedan obtener 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
Noviembre y diciembre de 2022.

Resumen de Éxito Facebook período agosto a octubre

| Alcance | Visitas | Nuevos seguidores |
|---------|---------|-------------------|
| 21,138 | 41,838 | 473 |

Desempeño de Facebook

| Mes | Publicaciones propias y compartidas | Respuesta a mensajes | Respuesta a comentarios |
|-----------|-------------------------------------|----------------------|-------------------------|
| Noviembre | 33 | 147 | 30 |
| Diciembre | 19 | 189 | 16 |
| Total | 52 | 336 | 46 |

Resumen de éxito Twitter período noviembre y diciembre

| Impresiones | Visitas | Nuevos seguidores |
|-------------|---------|-------------------|
| 11, 700 | 9,700 | 68 |

Desempeño de Twitter

| Mes | Tweets propios y retuiteados | Respuesta a mensajes | Respuesta a tweets |
|-----------|------------------------------|----------------------|--------------------|
| Noviembre | 12 | 5 | 4 |
| diciembre | 16 | 3 | 2 |
| Total | 28 | 8 | 6 |

Conclusión.


En el período presentado se dio respuesta a un total de 336 mensajes en la red social de Facebook y 8 en twitter, en los que los usuarios realizan diferentes consultas, siendo la más recurrente, los trámites de comprobación de sobrevivencia, la solicitud de fecha de pagos. En el mes de diciembre, varios usuarios realizaron consultas referentes al aumento de las pensiones anunciados con la entrada en vigencia de la Ley Integral del Sistema de Pensiones.

Las más destacadas son:

- ¿Cuándo aplicarán el aumento?
- ¿Las pensiones de beneficiarios van a incrementar?
- ¿Los pensionados de INPEP también tendrán aumento o solo AFP?


Durante este período se registró un aumento de 473 seguidores, las visitas aumentaron en un 56%.

Anexos




GOBIERNO DE
EL SALVADOR

[Editar foto de portada](#)



INPEP - Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos

16 mil seguidores • 42 seguidos



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

PublicacionesInformaciónMencionesOpinionesSeguidoresFotosMás ▾⋮

Detalles

INPEP - Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos

[Editar presentación](#)

- 📍 **Página** • Edificio gubernamental
- 🏠 **Presidencia de la República** es responsable de esta página
- ☎ **+503 2255 1200**
- 🌐 inpep.gob.sv
[Promocionar sitio web](#)
- 🕒 **Abierto ahora** ▾
- ★ **Calificación** : 3.5 (74 opiniones) 1

[Editar detalles](#)

[Agregar pasatiempos](#)

[Agregar destacados](#)


¿Qué estás pensando?

📺 Video en vivo📷 Foto/video📺 Reel

Destacados


INPEP - Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados...
13 de octubre de 2022

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 de 2022

Conoce INPEP VIRTUAL, el sistema de trámites en línea. Ingresá a [https://servicios.inpep.gob.sv/...](https://servicios.inpep.gob.sv/)



Fotos

[Ver todas las fotos](#)

Publicaciones

[Filtros](#)[Administrar publicaciones](#)

[Vista de lista](#)[Vista de cuadrícula](#)



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](https://www.inpep.gob.sv) 🕒 Fecha de nacimiento: 17 de marzo de 1975
📅 Se unió en septiembre de 2018

1.921 Siguiendo 4.472 Seguidores

Tweets Tweets y respuestas Fotos y videos Me gusta

📌 Tweet fijado

INPEP ✓ @INPEPSV · 13 oct. 2022

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.

¡Escribenos 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



Escribenos a:

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

y sigue las indicaciones



inpep

