



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

Informe de Seguimiento y Evaluación Plan Anual Operativo 2023 Enero-Marzo 2023

27 de abril de 2023
JD-075/2023

Introducción



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

En cumplimiento al acuerdo tomado en reunión de Asamblea de Gobernadores AG-180 del 29 de noviembre de 2022, sobre:

“Instruir a Junta Directiva para que dé seguimiento periódico al presente Plan y efectúe los ajustes necesarios que estén debidamente justificados. Autorizar las modificaciones en el Plan Estratégico Institucional (PEI) vigente que se originen por la ejecución del PAO 2023”. 

Y en atención al Artículo 35, literal h) de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero:

“La adecuada divulgación de información, la oportuna disponibilidad de información relevante sobre el desempeño de las actividades, la transparencia de las operaciones y el estado económico y financiero para la toma de decisiones por parte de sus órganos de dirección”. 

Se presenta el seguimiento del Plan Anual Operativo 2023 correspondiente al período enero-marzo 2023.

Ejecutoria de los Objetivos, proyectos e indicadores

REFERENCIA

	RANGO DE ACEPTACIÓN
	RANGO DE ALARMA • Superior: arriba del rango de tolerancia superior.
	RANGO DE TOLERANCIA • Inferior: hasta 20 puntos abajo del rango de aceptación. • Superior: hasta 20 puntos arriba del rango de aceptación.
	RANGO DE ALARMA • Inferior: abajo del rango de tolerancia inferior.

Evaluación del PAO a marzo 2023



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

ÁREAS ESTRÁTEGICAS		PROYECTOS	INDICADORES	VALORACIÓN ESPERADA	PUNTAJE OBTENIDO POR EJECUCION*
1. Acceso a soluciones habitacionales	Objetivos	1	1	5.00%	5.00%
2. Gestión Crediticia	Objetivos	2	4	15.00%	15.00%
	Proyectos	1	1	10.00%	10.00%
3. Servicio al Cliente	Objetivos	2	2	10.00%	9.89%
	Proyectos	3	3	10.00%	9.79%
4. Fortalecimiento Financiero	Objetivos	3	4	10.00%	9.90%
	Proyectos	4	5	10.00%	8.93%
5. Procesos y desarrollo Institucional	Objetivos	5	11	15.00%	11.49%
	Proyectos	14	15	15.00%	13.33%
		35	46	100.00%	93.33%

* Los resultados de la valoración consideran hasta en un 100% de cumplimiento en todos los indicadores.



Resumen de proyectos PAO a marzo 2023



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO PARCIAL ACUMULADO	ESTATUS
1. Acceso a soluciones habitacionales - Objetivos								
1.1	Población beneficiada con soluciones habitacionales	Gerencia General	Número de personas beneficiadas (SGC)	Número	6,241.00	7,908.00	100.00%	Cumpléndose
2. Gestión Crediticia - Objetivos								
2.1	Otorgamiento de Créditos	Gerencia de Créditos	Número de créditos otorgados (SGC)	Número	1,467.00	1,825.00	100.00%	Cumpléndose
			Monto de créditos otorgados (SGC)	Millones \$	\$32.69	\$38.12	100.00%	Cumpléndose
2.2	Ventas de activos extraordinarios al contado	Gerencia de Servicio al Cliente	Número de viviendas recuperadas vendidas al contado (SGC)	Número	19.00	58.00	100.00%	Cumpléndose
			Monto de viviendas recuperadas vendidas	Dólares	\$171,000.00	\$922,927.92	100.00%	Cumpléndose
2. Gestión Crediticia - Proyectos								
2.7	Renovación del plan de negocios en Agencias Regionales	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta implementada	Porcentaje	15.00 %	15.00%	100.00%	Cumpléndose
3. Servicio al Cliente - Objetivos								
3.1	Medición del grado de satisfacción de la ciudadanía respecto a los servicios recibidos	Gerencia de Servicio al Cliente	Índice de satisfacción del cliente (SGC)	Porcentaje	95.00 %	93.68%	98.61%	Cumplió en rango
3.2	Medición del grado de satisfacción de los desarrolladores por el trámite de factibilidades	Gerencia Técnica	Índice de satisfacción del desarrollador de vivienda	Porcentaje	93.75 %	96.67%	100.00%	Cumpléndose
3. Servicio al Cliente - Proyectos								
3.6	Revisión e implementación de sistemas y herramientas de clientes y personal (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Propuesta implementada	Porcentaje	60.00 %	60.00%	100.00%	Cumpléndose
3.7	Evaluación de creación de agentes certificados para atención de servicios	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta autorizada	Porcentaje	70.00 %	70.00%	100.00%	Cumpléndose

Resumen de proyectos PAO a marzo 2023



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

GOBIERNO DE
EL SALVADOR

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO PARCIAL ACUMULADO	ESTATUS
3. Servicio al Cliente - Proyectos								
3.8	Rediseño y homologación de canales de atención (N) (PESTI)	Gerencia de Servicio al Cliente	Propuesta formulada	Porcentaje	100.00 %	94.00%	94.00%	Cumplió en rango
4. Fortalecimiento financiero - Objetivos								
4.1	Obtención de recursos financieros para inversión	Gerencia de Créditos	Cartera hipotecaria en efectivo recaudada (SGC)	Millones \$	\$ 47.50	\$48.34	100.00%	Cumpléndose
		Gerencia de Finanzas	Recursos obtenidos (SGC)	Millones \$	\$ 1.75	\$7.50	100.00%	Cumpléndose
4.2	Reducción del índice de morosidad de la cartera hipotecaria en balance	Gerencia de Créditos	Índice de morosidad reducido (SGC)	Porcentaje	3.00 %	3.12%	96.15%	Cumplió en rango
4.3	Gestión del índice de rentabilidad institucional acorde a la naturaleza social del FSV	Gerencia de Finanzas	Índice de rentabilidad (SGC)	Porcentaje	10.03 %	10.10%	100.00%	Cumpléndose
4. Fortalecimiento financiero - Proyectos								
4.1	Administración Integral de Riesgos	Unidad de Riesgos	Gestión de Riesgos Financieros y Operativos	Porcentaje	25.00 %	25.00%	100.00%	Cumpléndose
			Informe de evaluación técnica de riesgos presentado	Informe	1.00	1.00	100.00%	Cumpléndose
4.12	Implementación de un sistema informático para la formulación y ejecución del presupuesto institucional (N) (PESTI)	Gerencia de Finanzas	Contratación ejecutada	Porcentaje	50.00 %	37.50%	75.00%	Desfase
5. Procesos y desarrollo institucional - Objetivos								
5.1	Mejora en los tiempos de respuesta de otorgamiento de créditos	Gerencia General	Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Nueva (SGC)	Días Hábiles	22.00	14.05	100.00%	Cumpléndose
			Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Días Hábiles	35.00	29.76	100.00%	Cumpléndose
			Tiempo promedio de otorgamiento de crédito para Activos Extraordinarios (SGC)	Días Hábiles	27.00	32.03	84.30%	Cumplió en rango

Resumen de proyectos PAO a marzo 2023



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

GOBIERNO DE
EL SALVADOR

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO PARCIAL ACUMULADO	ESTATUS
5. Procesos y desarrollo institucional - Objetivos								
5.2	Mejora en los tiempos de respuesta de aprobación de créditos	Gerencia de Créditos	Tiempo promedio de aprobación de crédito para Vivienda Nueva (SGC)	Días Hábiles	11.00	6.31	100.00%	Cumpléndose
			Tiempo promedio de aprobación de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Días Hábiles	17.00	15.94	100.00%	Cumpléndose
			Tiempo promedio de aprobación de crédito para Activos Extraordinarios (SGC)	Días Hábiles	16.00	17.53	91.27%	Cumplió en rango
5.3	Mejora en los tiempos de respuesta de formalización de créditos	Gerencia de Servicio al Cliente	Tiempo promedio de formalización de crédito para Vivienda Nueva (SGC)	Días Hábiles	11.00	7.74	100.00%	Cumpléndose
			Tiempo promedio de formalización de crédito para Vivienda Usada (SGC)	Días Hábiles	18.00	13.82	100.00%	Cumpléndose
			Tiempo promedio de formalización de crédito para Activos Extraordinarios (SGC)	Días Hábiles	11.00	14.50	75.86%	Desfase
5.4	Análisis y supervisión de proyectos habitacionales	Gerencia Técnica	Tiempo para tramitar solicitudes de creación y/o modificación de pre-factibilidad y factibilidad a proyectos habitacionales (SGC)	Días Hábiles	9.00	8.43	100.00%	Cumpléndose
5. Procesos y desarrollo institucional - Proyectos								
5.15	Acciones y proyectos para fomentar transversalmente la gestión ambiental institucional	Gerencia Administrativa	Acciones y proyectos de gestión ambiental, ejecutados	Número	15.00	15.00	100.00%	Cumpléndose
5.17	Instalación y funcionamiento de la planta de producción de energía fotovoltaica	Gerencia Administrativa	Contratación ejecutada	Porcentaje	12.25 %	12.25%	100.00%	Cumpléndose
			Instalación ejecutada	Porcentaje	15.00 %	15.00%	100.00%	Cumpléndose
5.23	Fortalecimiento de infraestructura TI año 2022: Separación del Almacenamiento de Datos y Sustitución Servidores tipo Blade por obsolescencia (app admón) (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Contratación ejecutada	Porcentaje	50.00 %	50.00%	100.00%	Cumplido

Resumen de proyectos PAO a marzo 2023



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

GOBIERNO DE
EL SALVADOR

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	UNIDAD DE MEDIDA	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO PARCIAL ACUMULADO	ESTATUS
5. Procesos y desarrollo institucional - Proyectos								
5.25	Ampliación del área de espera de atención al cliente de las Oficinas Centrales del FSV (PAIP)	Gerencia Administrativa	Ampliación ejecutada	Porcentaje	20.00 %	20.00%	100.00%	Cumplido
5.26	Remodelación de las oficinas internas del Edificio Central del FSV (PAIP)	Gerencia Administrativa	Remodelación ejecutada	Porcentaje	9.00 %	9.00%	100.00%	Cumpléndose
5.27	Precertificación del Sistema de Gestión Ambiental	Gerencia Administrativa	Auditoría para precertificación del SGA realizada	Porcentaje	52.50 %	52.50%	100.00%	Cumplido
5.28	Certificación del Sistema de Gestión Ambiental (N)	Gerencia Administrativa	Auditoría para certificación del SGA realizada	Porcentaje	50.00 %	25.00%	50.00%	Desfase
5.29	Implementación de un sistema informático integrado de recursos humanos (N) (PESTI)	Gerencia Administrativa	Contratación ejecutada	Porcentaje	50.00 %	25.00%	50.00%	Desfase
5.31	Implementación de un sistema de Valúos Web (N) (PESTI)	Gerencia Técnica	Propuesta formulada	Porcentaje	100.00 %	100.00%	100.00%	Cumpléndose
5.35	Implementación de Centro de Monitoreo de Redes NOC (N) (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Contratación ejecutada	Porcentaje	10.00 %	10.00%	100.00%	Cumpléndose
PROMEDIO PONDERADO DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN						93.33%		

Informe de Evaluación de Objetivos Institucionales Claves

Objetivos institucionales claves a marzo 2023



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

Los resultados alcanzados en los rubros institucionales prioritarios, muestran el siguiente comportamiento:

1. COLOCACIÓN DE CRÉDITOS

Número de Casos			Monto (En millones US\$)		
Meta	Ejecutoria	Cumplimiento	Meta	Ejecutoria	Cumplimiento
1,467	1,825	124.40%	\$ 32.69	\$38.12	116.61%

Factores incidentes:

La colocación de créditos en número y monto se encuentra por encima del rango de aceptación lo cual responde a los siguientes factores:

- El resultado ha sido influenciado por las mejoras a la política crediticia, cuyos efectos positivos se siguen percibiendo. Además, al liderazgo de la Administración Superior; al esfuerzo y coordinación realizado por las diferentes áreas organizativas del FSV; y a la evaluación y seguimiento continuo de los procesos de trabajo.

Acciones realizadas.

- En febrero 2023, el FSV realizó la ampliación del programa Casa Joven, de 18 a 35 años de edad (antes el límite superior era de 29 años), con el objetivo de potenciar el crecimiento profesional entre los jóvenes y el desarrollo familiar de este importante grupo poblacional.
- Se ha impulsado la colocación de activos extraordinarios en atención a las mejoras derivadas del plan de recuperación territorial.

Objetivos institucionales claves a marzo 2023



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

2. TIEMPOS PROMEDIOS DE TRÁMITE DE CRÉDITO POR LÍNEA FINANCIERA.

INDICADOR	META	EJECUTORIA	DIFERENCIAL	CUMPLIMIENTO
TIEMPO PROMEDIO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA VIVIENDA NUEVA (SGC)	22.00	14.05	-7.95	156.58%
TIEMPO PROMEDIO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA VIVIENDA USADA (SGC)	35.00	29.76	-5.24	117.61%
TIEMPO PROMEDIO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO PARA ACTIVOS EXTRAORDINARIOS (SGC)	27.00	32.03	5.03	84.30%

Factores incidentes:

- El resultado acumulado de la vivienda nueva y usada, se ve influenciado por una mejora en los tiempos generados en las etapas del proceso de otorgamiento de crédito, considerando el inventario de solicitudes en trámite que se posee.
- El resultado acumulado de los activos extraordinarios ha tenido un incremento el cual responde a que en la etapa de documentación post-aprobación se han presentado dificultades en la gestión de las solvencias municipales con algunas alcaldías y en la gestión del desalojo de los inmuebles usurpados, aunado al volumen de solicitudes de créditos para esta línea financiera.

Acciones propuestas:

- Ajuste de meta en los indicadores de tiempos de otorgamiento según aplique para cada una de las líneas, exclusivamente para el segundo trimestre 2023.

Objetivos institucionales claves a marzo 2023



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

3. ÍNDICE DE MORA DE LA CARTERA HIPOTECARIA

RUBRO	NÚMERO DE CASOS	MONTO (EN MILLONES US\$)		
Cartera Vencida	2,996	\$35.87		
	ÍNDICE DE MORA	META	EJECUTORIA	CUMPLIMIENTO
		3.00%	3.12%	96.15%

Factores incidentes:

- La implementación del plan de mejora integral de la recuperación de la mora ha sido un factor clave para la reducción de la misma.
- El retorno acumulado en el año de cartera vencida a cartera vigente (de 0 a 90 días mora), de **2,430** préstamos con un saldo de **US\$29.87** millones, debido a la gestión cobro y aplicación de las diferentes alternativas de solución para el pago de la mora.
- La colocación de **1,825** créditos hipotecarios por un monto total de **US\$38.12** millones, correspondientes al plan de inversión institucional.
- La amplia y diversificada red de canales de pago, ha facilitado a los clientes el pago en efectivo de los créditos y favorece el sostenimiento en la recuperación de los saldos de préstamos; en el período la captación de cuotas fue de **US\$48.34 millones**, y se aplicó a saldos en mora un total de **US\$19.81 millones** (incluye las formas de pago de efectivo, daciones, refinanciamientos, reestructuraciones y cotizaciones).
- La gestión de cobro interna y externa, por medio de la cual se promovieron las alternativas de solución para la recuperación de saldos vencidos y en mora.
- El saneamiento por traslado a cuentas de orden **820** préstamos por un monto total de **US\$13.67** millones y el retorno de cuentas de orden a cuentas de balance por haber mejorado la situación del crédito de **1,838** préstamos por un monto de **US\$24.49** millones.

Acciones propuestas:

- Mantener las gestiones de cobro para lograr acuerdos de pago y se continuará con las acciones del plan de mejora integral de la recuperación de mora.

Objetivos institucionales claves a marzo 2023



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

4. CAPTACIÓN DE CUOTAS DE PRÉSTAMOS

INDICADOR	META	EJECUTORIA	DIFERENCIAL	CUMPLIMIENTO
MONTO EN MILLONES DE US\$	\$47.50	\$48.34	\$0.84	101.77%

Factores incidentes:

Disposición de diversos medios para la captación de cuotas.

- ✓ Para el abono de la cuota se ha puesto a disposición de sus clientes 4,124 puntos de pago, a través de los diferentes bancos autorizados: Banco Cuscatlán, Banco Davivienda, Banco Atlántida, Banco Promerica, Banco Hipotecario, Banco de Fomento Agropecuario, Sistema FEDECREDITO, Banco Agrícola y Punto Express.
- ✓ Brinda la opción de realizar abonos a través de una institución de recaudación y en los Corresponsales Financieros de Banco Promerica localizados en todo el país; también se pueden realizar pagos desde el Sitio web, Telepago, red de cajeros y cuenta de ahorro Promerica y Pago Electrónico Gobierno de El Salvador.

Acciones propuestas:

- Continuar con la divulgación de todos los puntos de pago con los que cuenta el FSV y gestiones preventivas de cobro como envío de recordatorios al correo electrónico, entre otros.



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

Solicitudes de ajuste

RESUMEN DE MODIFICACIONES DE METAS PAO 2023 POR CIERRE DE MARZO 2023



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

CÓDIGO	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	Meta PAO 2023	Meta modificada PAO 2023
1. Acceso a soluciones habitacionales - Objetivos					
1.1.	Población beneficiada con soluciones habitacionales	Gerencia General	Número de personas beneficiadas (SGC)	28,056	Pasar meta anual a 28,203
2. Gestión Crediticia - Objetivos					
2.2	Ventas de activos extraordinarios al contado	Gerencia de Servicio al Cliente	Número de viviendas recuperadas vendidas al contado (SGC)	120 ventas	Pasar meta anual a 155
			Monto de viviendas recuperadas vendidas	\$1,080,000.00	Pasar meta anual a \$1,735,000.00 dólares.
3. Servicio al Cliente - Proyectos					
3.8	Rediseño y homologación de canales de atención (N) (PESTI)	Gerencia de Servicio al Cliente	Contratación ejecutada	-	Activar este indicador para 2023 con meta anual de 100.00%.
4. Fortalecimiento financiero - Proyectos					
4.10	Establecimiento del Sistema Informático para la Gestión de Riesgo de Mercado y Liquidez (PESTI)	Unidad de Riesgos	Contratación ejecutada	100.00%	Eliminar indicador de resultados.
			Sistema diseñado	-	Activar este indicador para 2023 con meta anual de 100.00%.
5. Procesos y desarrollo institucional - Proyectos					
5.23	Fortalecimiento de infraestructura TI año 2022: Separación del Almacenamiento de Datos y Sustitución Servidores tipo Blade por obsolescencia (app admón) (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Suministro implementado	-	Activar este indicador para 2023 con meta anual de 100.00%.

RESUMEN DE MODIFICACIONES DE METAS PAO 2023 POR CIERRE DE MARZO 2023



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

CÓDIGO	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	RESPONSABLE DIRECTO	INDICADOR DE RESULTADOS	Meta PAO 2023	Meta modificada PAO 2023
5. Procesos y desarrollo institucional - Proyectos					
5.31	Implementación de un sistema de Valúos Web (N) (PESTI)	Gerencia Técnica	Contratación ejecutada	-	Activar este indicador para 2023 con meta anual de 100.00%.
5.33	Suministro e instalación de switches para telefonía IP (N) (PESTI)	Gerencia de Tecnología de la Información	Contratación ejecutada	100.00%	Eliminar proyecto.

Solicitud



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

- Dar por recibido el Seguimiento y Evaluación del Plan Anual Operativo (PAO) a marzo 2023 en cumplimiento a lo instruido por Asamblea de Gobernadores en sesión AG-177 y en atención al Artículo 35, literal h) de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero.
- Autorizar los ajustes al PAO 2023 con vigencia 01 de abril de 2023, conforme lo presentado.
- Ratificar en esta misma sesión.