Imagen que contiene Interfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamente

**INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS**

**JUNIO 2023 – MAYO 2024**

San Salvador, Mayo de 2024

**CONTENIDO**

[I. INTRODUCCIÓN 3](#_Toc167979331)

[II. RESUMEN EJECUTIVO 4](#_Toc167979332)

[III. GESTIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL 6](#_Toc167979333)

[i. Generalidades 6](#_Toc167979334)

[ii. Pensamiento Estratégico 6](#_Toc167979335)

[iii. Metodología y proceso de elaboración del Plan Anual Operativo 2024 7](#_Toc167979336)

[iv. Resultados de los proyectos del Plan Anual Operativo 2024 8](#_Toc167979337)

[IV. PRINCIPALES RESULTADOS Y CONTRIBUCIONES 10](#_Toc167979338)

[i. Soluciones habitacionales 10](#_Toc167979339)

[ii. Créditos por línea financiera 11](#_Toc167979340)

[iii. Créditos por zona geográfica 12](#_Toc167979341)

[iv. Créditos por rango de techo de vivienda de interés social 13](#_Toc167979342)

[v. Créditos por edad del solicitante 14](#_Toc167979343)

[vi. Créditos por género del solicitante 14](#_Toc167979344)

[vii. Créditos por ingresos del solicitante. 15](#_Toc167979345)

[viii. Créditos por programa de financiamiento. 17](#_Toc167979346)

[ix. Otras contribuciones relevantes. 24](#_Toc167979347)

[V. SERVICIOS PRESTADOS A LA POBLACIÓN 25](#_Toc167979348)

[i. Puntos de atención presenciales 25](#_Toc167979349)

[ii. Medios de atención virtuales 26](#_Toc167979350)

[iii. Canales de pago 27](#_Toc167979351)

[iv. Servicios mejorados en el período. 28](#_Toc167979352)

[v. Transparencia y derecho de acceso a la información. 28](#_Toc167979353)

[VI. CONTRATACIONES 29](#_Toc167979354)

[i. Contrataciones ejecutadas 29](#_Toc167979355)

[ii. Prórrogas ejecutadas 29](#_Toc167979356)

[iii. Procesos en ejecución 29](#_Toc167979357)

[VII. DIFICULTADES ENFRENTADAS Y ACCIONES PARA SUPERARLAS. 30](#_Toc167979358)

[VIII. GESTIÓN FINANCIERA 31](#_Toc167979359)

[IX. PROYECCIÓN DE INVERSIÓN JUNIO 2024- MAYO 2025 32](#_Toc167979360)

# INTRODUCCIÓN

El Fondo Social para la Vivienda (FSV) presenta a la población salvadoreña su Informe de Rendición de Cuentas correspondiente al período junio 2023 - mayo 2024, en cumplimiento a su compromiso con la transparencia y el acceso a la información pública de las instituciones, así como fortalecer la gestión que se hace con los recursos públicos. Con este propósito, el informe contiene una exposición de los principales compromisos adquiridos, logros alcanzados y desafíos por solventar, reflejando el esfuerzo desarrollado por las autoridades y el personal de la institución.

El Informe de Rendición de Cuentas se divide en las siguientes secciones: 1) Introducción, 2) Resumen Ejecutivo, 3) Gestión estratégica institucional, 4) Principales resultados y contribuciones, 5) Servicios prestados a la población, 6) Contrataciones, 7) Dificultades enfrentadas y acciones para superarlas, 8) Gestión financiera y 9) Proyección de inversión junio 2024 - mayo 2025.

En la sección *Gestión estratégica institucional*, se presentan detalles del Plan Anual Operativo y otros para el período 2024, en la sección *Principales Resultados y Contribuciones*, se destacan los resultados obtenidos en la colocación de créditos a las familias salvadoreñas y los logros de la implementación de programas de apoyo a sectores específicos, como son Programa social de vivienda recuperada, Programa de atención a la mujer, Programa de atención a la juventud, Programa de atención a salvadoreños en el exterior, Programa sector de ingresos variables, Programa vivienda nueva de hasta US$40,000.00, Programa para financiar apartamentos, Programa mi vivienda y Programa FONAVIPO-FSV.

En la sección *Servicios prestados a la población* se incluyen la gestión de servicios en puntos de atención presenciales, medios de atención virtuales, canales de pago, mejoras en los servicios y resultados obtenidos en los diferentes mecanismos de participación ciudadana.

En la sección *Contrataciones* se evidencian las contrataciones de bienes, servicios y obras, además de las prórrogas y los procesos que se encuentran en ejecución. La sección de *Dificultades enfrentadas y acciones para superarlas* detalla las dificultades enfrentadas por el FSV, entre ellas destaca la gestión de recursos de fondeo en condiciones favorables, entre otros. La sección de *Gestión Financiera* refleja los principales resultados financieros. Finalmente, en la sección de *Proyección de Inversión* se establecen las estimaciones proyectadas para el período junio 2023 – mayo 2024.

Todas las cifras corresponden a datos proyectados al cierre de mayo 2024.

# RESUMEN EJECUTIVO

El FSV, fiel a su compromiso de brindar financiamiento de soluciones habitacionales a personas trabajadoras salvadoreñas, además de contribuir con la reducción del déficit habitacional, ejecuta sus actividades en el marco del Plan Estratégico Institucional, el cual responde a los principales lineamientos de desarrollo para el país en el mediano y largo plazo, marcando los principales objetivos y acciones para alcanzar la visión y propósitos establecidos por el Ministerio de Vivienda.

Como parte del planeamiento estratégico, los objetivos y proyectos se agrupan en 5 grandes áreas estratégicas: 1) Acceso a soluciones habitacionales, 2) Gestión crediticia, 3) Servicio al cliente, 4) Fortalecimiento financiero y 5) Procesos y desarrollo institucional; cuya finalidad es alinearse para alcanzar el objetivo de facilitar el acceso de la población a soluciones habitacionales que eleven su calidad de vida y contribuyan a reducir el déficit habitacional.

El Plan Anual Operativo para el año 2024 contiene 13 objetivos y 27 proyectos que concentran en total 58 indicadores; entre los principales objetivos se pueden mencionar: otorgamiento de créditos, mejora en los tiempos de respuesta de otorgamiento de créditos, ventas de activos al contado, medición del grado de satisfacción de los clientes respecto a los servicios recibidos, captación de recursos, índice de morosidad y gestión del índice de rentabilidad institucional acorde a la naturaleza social del FSV, entre otros.

Entre las acciones desarrolladas por la institución en el período junio 2023 – mayo 2024, se destacan las siguientes:

* En el período de Gobierno del Presidente Nayib Bukele, de junio 2023 a mayo 2024, el FSV obtuvo un excelente resultado con la colocación de un monto de **US$193.77** millones para **8,266** familias, beneficiando a más de **34,500** personas.
* Del total de créditos otorgados durante el período, el **94.3%** ha sido destinado a créditos para viviendas de interés social favoreciendo a familias de menores ingresos, lo cual significa **7,797** créditosde vivienda de interés social con una inversión de **US$170.35** millones. Se ha potenciado la inversión y el acceso a vivienda digna a jóvenes, habiendo colocado **2,218** créditos por **US$58.10** millones entre población de 18 a 35 años.
* Se ha brindado mayor accesibilidad al cliente para realizar los pagos en **4,150** puntos disponibles.
* En materia de transparencia y acceso a la información, se atendieron **675** solicitudes en un promedio de **6.46** días hábiles.
* En el marco de la Ley de Compras Públicas y el Mercado Bursátil, en el período se ejecutaron **108** contrataciones de bienes, servicios y obras por un valor total de **US$9.24** millones. Para darle continuidad y eficiencia a la prestación de los servicios y valorando la conveniencia de los montos económicos ofertados, se han otorgado **2** prórrogas de contratos por **US$1.73** millones y se encuentran **17** procesos en ejecución.
* Se detallan las dificultades enfrentadas por el FSV, entre ellas destaca la gestión de nuevos recursos financieros en condiciones favorables; además, se detallan las acciones desarrolladas para su resolución.
* Se presenta la utilización de los recursos disponibles para inversión en el próximo período, desagregada por las principales líneas de financiamiento disponibles en el FSV, siendo para el período de junio 2024 – mayo 2025 la proyección de **7,185** créditos por **US$170.00** millones**.**

# GESTIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL

### Generalidades

**Antecedentes**

El fundamento legal de las actividades que desarrolla el Fondo Social para la Vivienda se encuentra en el Art.119 de la Constitución de El Salvador, que dice: “*Se declara de interés social la construcción de viviendas. El Estado procurará que el mayor número de familias salvadoreñas lleguen a ser propietarias de su vivienda…*”

**Creación y objeto**

El Fondo Social para la Vivienda es una institución de crédito autónoma de derecho público, conforme a lo dispuesto en el artículo 2 de la ley de creación. Se instituye el FSV como un programa de desarrollo de seguridad social; inicia operaciones en 1973 y su objeto es contribuir a la solución de la necesidad habitacional de los trabajadores, proporcionándoles los medios adecuados para la adquisición de viviendas cómodas, higiénicas y seguras. El FSV otorga el crédito al trabajador, quien elige libremente la solución habitacional que requiere, de acuerdo a sus expectativas y capacidad de pago.

### Pensamiento Estratégico

**VISIÓN**

Ser modelo de institución crediticia sostenible con enfoque social e innovador, con principios de inclusión y equidad de género, para contribuir a reducir el déficit habitacional.

**MISIÓN**

Otorgar ágilmente créditos hipotecarios, para mejorar la calidad de vida de los trabajadores, con énfasis en sectores vulnerables.

**PRINCIPIOS**

* + - Solidaridad.
    - Inclusión.
    - Equidad.

**POLÍTICA DE CALIDAD**

En el FSV trabajamos con entusiasmo, para ser la institución modelo en la agilidad del otorgamiento de créditos hipotecarios en condiciones favorables e innovadoras, a fin de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes y partes interesadas.

**VALORES**

* **ACTITUD POSITIVA:** Ponemos de manifiesto nuestro compromiso y disposición ante los clientes, compañeros y el trabajo, orientados al cumplimiento de nuestra misión y visión.
* **TRABAJO EN EQUIPO:** Nos complementamos unos a otros, haciendo una labor coordinada y solidaria, para el logro de los objetivos.
* **INNOVACIÓN:** Nuestro trabajo se realiza con calidad, generando permanentemente nuevas ideas, para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes.
* **HONRADEZ:** Cumplimos nuestro trabajo con transparencia, integridad y ética, de tal forma que al rendir cuentas se evidencia el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

### Metodología y proceso de elaboración del Plan Anual Operativo 2024

El Plan Anual Operativo (PAO) 2024 es resultado de un proceso participativo ejecutado con las diferentes gerencias y unidades organizativas en la Jornada Anual de Planeamiento Institucional realizada en julio-agosto de 2023. Para la formulación del mencionado plan se considera como elementos de entrada lo siguiente:

* 1. Lineamientos estratégicos externos.
* Plan Cuscatlán 2020-2024
* Regulaciones externas tales como la Ley de Procedimientos Administrativos, Ley de Firma Electrónica y Ley de Urbanismo y Construcción.
  1. Lineamientos estratégicos institucionales, considerando el mapa estratégico.
  2. Contexto de la institución, definiendo riesgos y oportunidades.
  3. Resultados de períodos anteriores.

Dichos insumos permiten establecer el Plan Anual Operativo con enfoque en grupos poblacionales que pertenecen a sectores vulnerables como los jóvenes, las mujeres, entre otros; fortaleciendo a la vez la sostenibilidad financiera de la institución.

El Plan Anual Operativo 2024 actualmente consta de 5 áreas estratégicas que ejecutan 13 objetivos y 22 indicadores de objetivos, además con 27 proyectos y 36 indicadores de proyectos con sus correspondientes metas, todo con el propósito de cumplir con la misión y visión institucional mediante el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos. Los objetivos y principales indicadores se detallan a continuación:

### Resultados de los proyectos del Plan Anual Operativo 2024[[1]](#footnote-2)

Los proyectos programados en el PAO 2024 son los siguientes:

1. **Proyectos finalizados**

* Fortalecimiento de infraestructura TI año 2022: Separación del Almacenamiento de Datos y Sustitución Servidores tipo Blade por obsolescencia (app admón).
* Remodelación de las oficinas internas del Edificio Central del FSV.
* Implementación de Centro de Operaciones de Seguridad SOC.
* Mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad.
* Fortalecimiento de infraestructura TI año 2023: Sustitución de Firewall y Switches actualizando su tecnología.

1. **Proyectos en ejecución**

* Reingeniería del proceso de activos extraordinarios.
* Revisión e implementación de sistemas y herramientas de clientes y personal.
* Integración de los servicios de venta al CRM 365.
* Establecimiento del Sistema Informático para la Gestión de Riesgo de Mercado y Liquidez.
* Establecimiento del sistema informático para la gestión de la seguridad de la información y continuidad del negocio.
* Implementación de un sistema informático integrado de recursos humanos.
* Suministro e instalación de equipo informático.
* Certificación del Sistema de Gestión Antisoborno.
* Ampliación y fortalecimiento del Centro de datos.
* Adquisición e implementación de bot para diferentes unidades organizativas.
* Suministro e instalación de planta fotovoltaica en edificio de Oficinas Centrales.
* Establecimiento de una plataforma de correspondencia interna y gestión documental digital.
* Implementación de mejoras a la infraestructura de Oficinas Centrales.
* Implementación de facturación electrónica.
* Identificación e implementación de una nueva fuente de fondeo.
* Implementación de un sistema informático para la formulación y ejecución del presupuesto institucional.

1. **Proyectos no iniciados.**

* Diseño de programa de financiamiento para viviendas verdes.
* Integración de plataforma de Omnicanalidad al CRM 365.
* Fortalecimiento de infraestructura TI año 2024: Servidores SPARC.

# PRINCIPALES RESULTADOS Y CONTRIBUCIONES

El FSV en cumplimiento a los lineamientos del Gobierno Central, brindó soluciones habitacionales dando continuidad a su rol social al facilitar a más familias salvadoreñas su patrimonio familiar, además de contribuir a reducir el déficit habitacional.

Para brindar soluciones a la necesidad habitacional de las salvadoreñas y salvadoreños, el FSV cuenta con dos alternativas: el otorgamiento de créditos en condiciones favorables y la venta en efectivo de viviendas de sus activos extraordinarios a precios accesibles.

### Soluciones habitacionales

En el período junio 2023 – mayo 2024 se otorgaron **8,473** soluciones habitacionales por **US$195.50** millones, beneficiando a más de **34,500** personas que ahora poseen una vivienda propia. Del total de soluciones habitacionales un **97.6%** corresponde a créditos escriturados y el **2.4%** restante a venta de activos al contado.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Soluciones Habitacionales** | **Número** | **Monto** |
| **(En millones)** |
| Créditos escriturados | 8,266 | $193.77 |
| Venta de activos al contado | 207 | $1.73 |
| Total | **8,473** | **$195.50** |

Imagen que contiene persona, sostener, mujer, hombre

Descripción generada automáticamente

A continuación, se presentan los resultados obtenidos bajo clasificaciones como: línea financiera, zona geográfica, rango de techo de vivienda de interés social, edad, género, créditos por línea financiera.

### Créditos por línea financiera

Para el período junio 2023 – mayo 2024 , se otorgó créditos a **8,266** familias por un monto de **US$193.77** millones, los cuales de acuerdo a las diversas alternativas de financiamiento que posee el FSV, muestran una demanda mayor en *Vivienda Usada* con **2,802** créditos por un monto de **US$58.46** millones, luego se posiciona la *Vivienda Nueva* con **2,631** créditos por **US$92.44** millones, la *Vivienda FSV* con **2,332** créditos por **US$34.31** millones, y finalmente *Otras Líneas* que agrupa los créditos otorgados en las líneas de *Construcción, Financiamiento de Deuda, Reparación, Ampliación y Mejoras, Lote e Instalación de Servicios y Refinanciamientos,* totalizando **501** créditos por **US$8.56** millones.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Línea financiera** | **Número** | | | **Monto**  **(En millones)** |
| **Total** | **% de mujeres** | **% de hombres** |
| Vivienda nueva | 2,631 | 49.3% | 50.7% | $92.44 |
| Vivienda usada | 2,802 | 54.4% | 45.6% | $58.46 |
| Vivienda FSV | 2,332 | 57.7% | 42.3% | $34.31 |
| Otras líneas\* | 501 | 42.3% | 57.7% | $8.56 |
| Total | **8,266** | 53.0% | 47.0% | **$193.77** |
| **\*Incluye créditos para: Construcción; Financiamiento de Deuda; Reparación, Ampliación y Mejoras; Lote e Instalación de Servicios y Refinanciamientos.** | | | | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Número** | **Monto** |
|  |  |

De todos los créditos se otorgaron **4,382** créditos por **US$101.10** millones a mujeres y **3,884** créditos por **US$92.67** a hombres obteniendo una participación de **53.01%** y **46.99%** en el número del total de créditos otorgados respectivamente.

### Créditos por zona geográfica

En el período junio 2023 – mayo 2024 los créditos otorgados por zona geográfica obtuvieron los siguientes resultados: la *Zona Central* mostró una mayor participación con **5,103** créditos otorgados por **US$91.12** millones, seguida por la *Zona Occidental* que totalizó **2,283** créditos por **US$72.41** millones y **880** créditos por **US$30.23** millones que pertenecen a la *Zona Oriental*.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Zona geográfica** | **Número** | | | **Monto**  **(En millones)** |
| **Total** | **% de mujeres** | **% de hombres** |
| Zona Central | 5,103 | 54.6% | 45.4% | $91.12 |
| Zona Occidental | 2,283 | 50.1% | 49.9% | $72.42 |
| Zona Oriental | 880 | 51.3% | 48.7% | $30.23 |
| Total | **8,266** | 53.0% | 47.0% | **$193.77** |

27.6 % del otorgamiento

**Zona Occidental**

**2,283 créditos por   
US$72.42 millones**

10.7 % del otorgamiento

61.7 % del otorgamiento

**Zona Central  
5,103 créditos por   
US$91.12 millones**

**Zona Oriental   
880 créditos por   
US$30.23 millones**

Del total del número de créditos, en la Zona Central fueron otorgados el **61.7%**; seguido de la Zona Occidental con el **27.6%** y Zona Oriental con **10.7%**.

### Créditos por rango de techo de vivienda de interés social

En el período junio 2023 – mayo 2024 los créditos otorgados por rango de techo de vivienda de interés social[[2]](#footnote-3) obtuvieron los siguientes resultados: el rango de *Hasta el techo de vivienda de interés social* mostró una mayor participación con **7,797** créditos otorgados por **US$170.35** millones, representando el **94.3%** y **87.9%** en número y monto respectivamente; por su parte el rango de *Mayor al techo de vivienda de interés social* concentró **469** créditos por **US$23.42** millones.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Rango de salario mínimo** | **Número** | | | **Monto** |
| **Total** | **% de mujeres** | **% de hombres** | **(En millones)** |
| Hasta el techo de vivienda de interés social | 7,797 | 53.1% | 46.9% | $170.35 |
| Más del techo de vivienda de interés social | 469 | 51.4% | 48.6% | $23.42 |
| Total | **8,266** | 53.0% | 47.0% | **$193.77** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Número** | **Monto** |
|  |  |

De todos los créditos otorgados, se ha beneficiado a un total de **53.1%** y **46.9%** de mujeres y hombres respectivamente en el rango de Hasta el techo de interés social, y en el rango de Mayor al techo de interés social concentró **51.4%** y **48.6%** de mujeres y hombres respectivamente.

### Créditos por edad del solicitante[[3]](#footnote-4)

Referente a los créditos otorgados por edad del solicitante, el rango de *Hasta 35 años* mostró la mayor concentración con **5,407** créditos por **US$127.32** millones; por su parte el rango *De* *36 hasta 50 años* concentró **2,148** créditos otorgados por **US$49.86** millones, el rango *De 51 hasta 60 años* concentró **548** créditos por **US$12.94** millones y **162** créditos se adjudicaron a los solicitantes *De 61 años en adelante* con un total de **US$3.64** millones.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Rango de edad** | **Número** | | | **Monto** |
| **Total** | **% de Mujeres** | **% de Hombres** | **(En millones)** |
| Hasta 35 años | 5,407 | 52.6% | 47.4% | $127.32 |
| De 36 hasta 50 años | 2,148 | 54.4% | 45.6% | $49.87 |
| De 51 hasta 60 años | 549 | 51.2% | 48.8% | $12.94 |
| De 61 años en adelante | 162 | 53.0% | 47.0% | $3.64 |
| Total | **8,266** | 53.0% | 47.0% | **$193.77** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Número** | **Monto** |
|  |  | |

El rango de *Hasta 35* *años* fue el que presentó la mayor participación en número de créditos otorgados a mujeres y hombres con el **52.6%** y **47.4%** respectivamente**.**

### Créditos por género del solicitante

En el período junio 2023 – mayo 2024 se otorgaron **4,382** créditos por **US$101.10** millones a mujeres; por su parte se otorgaron **3,884** créditos por **US$67.55** a hombres obteniendo una participación de **53.0%** y **47.0%** en el número del total de créditos otorgados respectivamente.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Género del solicitante** | **Número** | **Monto** |
| **(En millones)** |
| Mujeres | 4,382 | $101.10 |
| Hombres | 3,884 | $92.67 |
| Total | **8,266** | **$193.77** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Número** | **Monto** |
|  |  |

### Créditos por ingresos del solicitante.

Para el período junio 2023 – mayo 2024 el FSV cumpliendo su rol social en beneficio de los sectores vulnerables cuyo ingreso familiar es de *hasta 2.5 salarios mínimos[[4]](#footnote-5)* otorgó el **66.9%** que equivale a **5,531** créditos por **US$99.33** millones, para ingresosde *2.5 a 4 salarios mínimos*, un **18.8%** equivalente a **1,552** créditos por **US$50.61** y los restantes **14.3%** en **1,183** créditos por **US$43.83** millones a familias cuyos ingresos fueron *mayores a 4 salarios mínimos*.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ingreso del solicitante** | **Número** | | | **Monto** |
| **Total** | **% de Mujeres** | **% de Hombres** | **(En millones)** |
| Hasta 2.5 salarios mínimos | 5,531 | 55.7% | 44.3% | $99.33 |
| De 2.5 a 4 salarios mínimos | 1,552 | 53.0% | 47.0% | $50.61 |
| Más de 4 salarios mínimos | 1,183 | 40.4% | 59.6% | $43.83 |
| Total | **8,266** | 53.0% | 47.0% | **$193.77** |

**85.7%**

Hasta 4 SM

**7,083**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Número** | **Monto** | |
|  | | **77.4%**  Hasta 4 SM  **$149.94**  **Más de 4 Salarios Mínimos**  **De 2.5 a 4 Salarios Mínimos**  **Hasta 2.5 Salarios Mínimos** |

Los resultados anteriormente expuestos permitieron cumplir en el período el rol social del FSV, ya que el **85.7%** del número total de créditos se otorgó a familias con ingresos de *Hasta 4 salarios mínimos*.

### Créditos por programa de financiamiento.

|  |
| --- |
| **Número Monto** |
|  |

El FSV con el objeto de brindar soluciones habitacionales para elevar la calidad de vida de las familias salvadoreñas impulsa programas de financiamiento. A continuación, se presentan los resultados de éstos en el período junio 2023 - mayo 2024:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Programa** | **Número** | | | **Monto** |
| **Total** | **% de Mujeres** | **% de Hombres** | **(En millones)** |
| Programa social de vivienda recuperada | 2,226 | 57.7% | 42.3% | $31.16 |
| Programa de atención a la juventud | 2,218 | 39.1% | 60.9% | $58.10 |
| Vivienda nueva especial | 788 | 45.6% | 54.4% | $25.02 |
| Programa de atención a la mujer | 780 | 100.0% | - | $17.76 |
| Programa de atención a salvadoreños en el exterior | 226 | 46.7% | 53.3% | $7.82 |
| Programa de vivienda y vida digna | 105 | 100.0% | - | $3.09 |
| Programa sector de ingresos variables | 92 | 46.5% | 53.5% | $2.34 |
| FSV-FONAVIPO | 1 | - | 100.0% | $0.01 |

1. Programa social de vivienda recuperada

Es un programa que tiene por objetivo brindar una solución habitacional a sectores de la población altamente vulnerables y de escasos recursos que, en condiciones normales, no pueden acceder a una vivienda digna para sus seres queridos; el programa se enfoca en trabajadores independientes, comerciantes con negocio propio, personas que ejerzan un oficio independiente y empleados del sector público o privado que deseen adquirir una vivienda recuperada del FSV, en cualquier parte de El Salvador en donde existan casas disponibles.

De junio 2023 - mayo 2024, el FSV contribuyó a mejorar el bienestar de las familias salvadoreñas mediante este programa, otorgando **2,226** créditos por un monto de **US$31.16** millones. Del total de créditos otorgados bajo este programa **57.7%** fue destinado para mujeres como deudoras principales del crédito.

1. Programa de atención a la juventud

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Línea financiera** | **Número** | **Monto** |
| **(En millones)** |
| Vivienda usada | 1,467 | $30.45 |
| Vivienda nueva | 751 | $27.65 |
| Total | **2,218** | **$58.10** |

Su objetivo es estimular la inversión en un bien inmueble, entre los jóvenes del país, considerando las proyecciones de crecimiento profesional y desarrollo familiar de este importante grupo poblacional. Durante el período junio 2023 – mayo 2024, registró excelentes resultados, beneficiando a **2,218** jóvenes por una inversión de **US$58.10** millones. Del total de esa inversión **1,467** créditos otorgadospor **US$30.45** millones se destinaron a Vivienda Usada, y para Vivienda Nuevaun total de **751** créditos por **US$27.65** millones.

|  |  |
| --- | --- |
| **Número** | **Monto** |

De los **2,218** créditos otorgados bajo este programa, **39.1%** fue destinadopara mujeres como deudoras principales del crédito.

1. Programa vivienda nueva especial

Es un programa dirigido a clientes que deseen adquirir vivienda nueva con precio de venta de hasta US$40,000.00 dólares y que posean ingresos mensuales de hasta un máximo de 4 salarios mínimos.

De junio 2023 a mayo 2024, registró un total de créditos otorgados de **788** por un monto total de **US$25.02** millones.

Del total de créditos otorgados bajo este programa, **45.6 %** fue destinado para mujeres, como deudoras principales del crédito.

1. Programa de atención a la mujer

Es un programa que atiende a la población femenina de El Salvador con el objeto de facilitar el acceso al financiamiento de crédito hipotecario para la adquisición de una vivienda nueva, usada o un inmueble del FSV, contribuyendo a solventar el problema de carencia de vivienda propia para ellas y su grupo familiar.

El programa se enfoca en mujeres jefas de hogar, madres solteras, mujeres solteras o viudas, entre 26 y 50 años cuyos ingresos familiares máximos sean de US$1,460.00.

En el período junio 2023 - mayo 2024, el FSV facilitó **780** créditos por un monto de **US$17.76** millones, donde la línea financiera más demandada fue *Vivienda Usada* otorgando **638** créditos por **US$12.56** millones; por su parte, la *Vivienda Nueva* representó **133** créditos por **US$4.95** millones y en el caso de *Vivienda FSV* fue de 9 créditos por **US$0.25** millones.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Línea financiera** | **Número** | **Monto** |
| **(En millones)** |
| Vivienda usada | 638 | $12.56 |
| Vivienda nueva | 133 | $4.95 |
| Viviendas FSV | 9 | $0.25 |
| Total | **780** | **$17.76** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Número** | **Monto** |

1. Programa de atención a salvadoreños en el exterior

A través de este programa se brindan facilidades a los compatriotas residentes en el exterior para que puedan adquirir un patrimonio familiar y personal en El Salvador. Los resultados obtenidos mediante este programa para el período de referencia permitieron el otorgamiento de **159** créditos por **US$5.48** millones, siendo la línea financiera más demandada *Vivienda nueva* con **70** créditos otorgados por **US$3.30** millones,luego *Vivienda usada* con **63** créditos por **US$1.81** millones, seguido por *Viviendas FSV* con **25** créditos por **US$0.36** millones, y *Otras líneas* concentró **1** crédito otorgado por **US$0.01** millones.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Línea financiera** | **Número** | **Monto** |
| **(En millones)** |
| Vivienda usada | 154 | $5.70 |
| Vivienda nueva | 52 | $1.64 |
| Viviendas FSV | 16 | $0.26 |
| Otras líneas\* | 4 | $0.22 |
| Total | **226** | **$7.82** |
| **\* Incluye créditos para: Construcción; Financiamiento de Deuda; Reparación, Ampliación y Mejoras; Lote e Instalación de Servicios y Refinanciamientos.** | | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Número** | **Monto** |

De los **226** créditos otorgados bajo este programa**,** **46.7%** fue destinado para mujeres como deudoras principales.

1. Programa mi vivienda

A través de este programa se beneficia a familias salvadoreñas más vulnerables y promueve el empoderamiento de la mujer, facilitándoles vivienda propia, en condiciones favorables. Este nuevo programa facilitará el acceso a una vivienda de interés social en las líneas de vivienda nueva, usada y construcción. Durante el período junio 2023 a mayo 2024 el FSV contribuyó a mejorar el bienestar de las familias salvadoreñas, a través de este programa se otorgaron **105** créditos por un monto total de **US$3.09** millones.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Línea financiera** | **Número** | **Monto** |
| **(En millones)** |
| Vivienda usada | 66 | $0.16 |
| Vivienda nueva | 36 | $1.35 |
| Construcción | 2 | $1.58 |
| Total | **105** | **$3.09** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Número** | **Monto** |

De los **105** créditos otorgados bajo este programa**,** **100.0%** fue destinado para mujeres como deudoras principales.

1. Programa sector de ingresos variables

Como parte de la política de inclusión, el FSV brinda condiciones favorables a trabajadores independientes, profesionales y comerciantes, entre otros, con ingresos variables. A continuación, se muestran los resultados obtenidos en el período en el cual se brindaron soluciones habitacionales a **92** familias por un monto de **US$2.34** millones, distribuido de la siguiente manera:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Línea financiera** | **Número** | **Monto**  **(En millones)** |
|  |
| Vivienda usada | 47 | $1.53 |  |
| Vivienda nueva | 40 | $0.77 |  |
| Otras líneas\* | 5 | $0.04 |  |
| Total | **92** | **$2.34** |  |
| **\* Incluye créditos para: Construcción; Financiamiento de Deuda; Reparación, Ampliación y Mejoras; Lote e Instalación de Servicios y Refinanciamientos.** | | |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Número** | **Monto** |

De los **92** créditos otorgados bajo este programa, **46.5%** fue destinado para mujeres como deudoras principales del crédito.

1. Programa FONAVIPO-FSV

Es un programa que brinda créditos hipotecarios a trabajadores exclusivamente del sector informal que se dedican a la producción de bienes y servicios como vendedores, empleadas domésticas, dependientes de tiendas, motoristas, entre otros, para adquirir una vivienda digna.

En el período junio 2023 - mayo 2024, el FSV facilitó **1** créditos por un monto de **US$0.01** millones.

### Otras contribuciones relevantes.

1. Se mantiene vigente el convenio con el sistema financiero estatal cooperativo y el CONAIPD que busca garantizar que todas las personas con discapacidad puedan acceder a los servicios financieros que ofrecen las diferentes instituciones de Gobierno. Por el momento se ha brindado 1 capacitación a personal clave para atender de mejor manera las necesidades de este grupo poblacional.
2. En el periodo de junio 2023 – mayo 2024 se realizaron 16 escrituraciones de vivienda recuperada, producto del convenio suscrito con el INABVE, para beneficiar con una solución habitacional a los veteranos y excombatientes que participaron en el conflicto armado.
3. En septiembre 2023 se obtuvo la certificación de gestión ambiental conforme a la Norma ISO 14001:2015, demostrando el FSV su responsabilidad por minimizar el impacto ambiental y conservar nuestros recursos naturales. Esta certificación le permite al FSV asegurar la mejora del desempeño ambiental de la institución y generar beneficios competitivos.
4. El FSV recibió un reconocimiento por parte del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) por la excelente labor realizada en el programa de financiamiento para vivienda social durante el año 2023. Este reconocimiento multilateral es el resultado de los esfuerzos del Gobierno por brindar seguridad habitacional a los salvadoreños. Esto demuestra el compromiso con los créditos para las familias de bajos recursos económicos, así como las modificaciones en las políticas crediticias a favor de los salvadoreños.
5. El 16 de enero de 2024 entraron en vigencia cambios a las condiciones crediticias relacionados con la ampliación en el techo del crédito de US$30,000.00 a US$40,000.00 para aplicar tasa del 4% y 0% prima en el caso de vivienda nueva; en el caso del Programa Vivienda Social se bajó la tasa del 3% al 2% y en el Programa Casa Mujer se amplió la edad límite de 45 a 50 años.
6. El 22 de enero de 2024 se suscribió convenio con el BCR con el propósito de proporcionar al FSV los servicios de certificación electrónica a un precio accesible.

1. En abril de 2024, el FSV recibió una mejora en sus calificaciones de riesgo por parte de Zumma Ratings, reflejando una sólida posición de liquidez y un desempeño institucional favorable. La clasificación del emisor se ha elevado a EAA-, mientras que los instrumentos con garantía hipotecaria han alcanzado una calificación de AA. Este avance es indicativo de la capacidad del FSV para cumplir con sus obligaciones financieras y su estabilidad operativa en el mercado.

# SERVICIOS PRESTADOS A LA POBLACIÓN

El FSV cuenta con diversos puntos, medios y canales para atender a la población salvadoreña y otorgar diversos servicios relacionados al otorgamiento de créditos, administración de préstamos, devolución de cotizaciones, entre otros; tanto de forma presencial como electrónica los cuales se detallan a continuación:

### Puntos de atención presenciales

* 1. **Agencias y Sucursal Paseo.**

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación, Word

Descripción generada automáticamente

Con el objetivo de modernizar y acercar los servicios, el FSV facilita el acceso a créditos hipotecarios a las familias por medio de sus agencias y sucursal Paseo, brindando así mayor accesibilidad, atención personalizada y horarios convenientes.

Entre los trámites que se realizan se encuentran: precalificación de solicitudes de crédito, consulta de requisitos, condiciones y ventajas, información sobre la oferta de vivienda nueva, recepción de solicitudes. Asimismo, la generación de estados de cuentas, consultas sobre cobertura de seguro, opciones para el pago de mora y formas de pagos, entre otros servicios.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos en el período junio 2023 - mayo 2024:

* Oficina Central: se atendieron **217,866** clientes yse escrituraron **6,305** créditos por un monto de **US$133.89** millones, beneficiando a más de **26,000** personas.
* Agencia Santa Ana: se atendieron **28,707** clientes y se escrituraron **713** créditos por un monto de **US$19.89** millones, beneficiando a más de **2,900** personas.
* Agencia San Miguel: se atendieron **19,464** clientes y se escrituraron **699** créditos por un monto de **US$23.54** millones, beneficiando a más de **2,900** personas.
* Sucursal Paseo: se atendieron **19,861** clientes y se escrituraron **550** créditos por un monto de **US$16.45** millones, beneficiando a más de **2,300** personas.
  1. **Ventanillas de atención en Estados Unidos.**

Con el objetivo de acercar sus servicios a las personas salvadoreñas en el exterior, el FSV mantiene ventanillas de atención en consulados de El Salvador en Estados Unidos; a continuación, se presentan los resultados obtenidos en el período junio 2023 – mayo 2024:

* Consulado de Los Ángeles, California (Inaugurada 2015): se atendieron **2,200** personas.
* Consulado de Long Island, Nueva York (Inaugurada 2018): se atendieron **1,379** personas.
* Consulado de Silver Spring, Maryland (Inaugurada 2018): se atendieron **2,036** personas.

En dichas ventanillas se realizan precalificaciones, se brinda información de las líneas y programas crediticios, proyectos habitacionales en El Salvador, solicitudes en trámite y canales de pago; además, se recibe documentación para iniciar trámite de crédito y se facilitan modelos de poderes oficiales, entre otros servicios.

* 1. **Puntos de atención descentralizados**

Con el objetivo de acercar los servicios del FSV a los salvadoreños en distintos puntos del país, otorgando información sobre los créditos principalmente.

Se han atendido a **2,168** clientes, desagregados por tipo de evento**:**

* Visitas a empresariales: 1,387
* Eventos en centros comerciales: 687
* Eventos en proyectos vivienda nueva: 50
* Eventos de gobierno: 44

### Medios de atención virtuales

1. **Centro de Atención Telefónica del FSV**

Se atendió un total de **153,612** llamadas:

* 149,072 se recibieron en Call Center 190.
* 4,540 a través de la línea gratuita para Estados Unidos.

Mediante esta vía se brindó información sobre: líneas de crédito, precalificaciones, información de seguros, mora de préstamos, entre otros.

1. **Medios electrónicos:**

En el período junio 2023 – mayo 2024, los clientes realizaron:

* Kioscos electrónicos: **33,201** consultas.
* Sitio web: Se registraron un total de **733,427** visitas.
* Simulador de créditos: **123,703** consultas.
* FSV APP:
* **91,518** instalacionesen dispositivos: **84,609** con sistema operativo Android y **6,909** con sistema operativo iOS.
* **2,303,905** consultas.

1. **Sistema de atención digital:**

En el período junio 2023 – mayo 2024 los clientes programaron **19,911** citas, de las cuales cerca del 72.7% fueron realizadas. Del total de citas, el 55.9% fueron programadas por mujeres y el 44.2 % por hombres. Entre los servicios que más se demandan están la asesoría para créditos e información sobre las diferentes líneas y programas existentes; información de viviendas recuperadas; información sobre las diferentes soluciones de mora a las que pueden acceder los clientes; estados de cuenta de los préstamos y atención a compatriotas en el exterior que residen en diferentes países del mundo, revisión de poderes, entre otros servicios.

Hombre sentado frente a una computadora

Descripción generada automáticamente con confianza media

### Canales de pago

El FSV brinda diversas modalidades para realizar los pagos a través del sitio web y Pago Electrónico Gobierno de El Salvador; a continuación, se detallan los resultados obtenidos en el período junio 2023 – mayo 2024:

* **9,960** pagos individuales por **US$2.33** millones.
* **5,302** pagos de planillas por **US$18.56** millones.



El FSV ha logrado ampliar sus canales de pago a **4,150** puntos a nivel nacional, a través de los bancos autorizados y Punto Express, permitiendo una mayor facilidad de pagos.

### Servicios mejorados en el período.

1. **Sugerencia por código QR:** en el mes de junio 2023 se implementó un nuevo canal digital a disposición de los clientes, con el fin que expresen libremente sus comentarios u opiniones de la atención o servicio recibido (quejas y sugerencias), guardando la confidencialidad correspondiente; además, permite una retroalimentación inmediata de la información, es de uso fácil e intuitivo para ambas partes, dándole seguimiento y atención oportuna a estos.
2. **CRM Dynamics 365:** en el mes de agosto 2023 se implementó la herramienta con el objetivo de mejorar la gestión de las relaciones con los clientes, permitiendo una mayor integración entre las áreas funcionales que interactúan con ellos, una atención más personalizada, un mejor seguimiento, y un registro de las interacciones y requerimientos de información.
3. **Kiosco de autogestión:** en el mes de diciembre 2023 se inauguró el primer kiosco de autogestión en el consulado de El Salvador en Houston, Estados Unidos, que permite que los usuarios puedan consultar distintos servicios y tener respuesta inmediata sobre: estado de cuenta, cotización, precalificación, seguimiento a una solicitud, en otros servicios.

### Transparencia y derecho de acceso a la información.

De junio 2023 – mayo 2024 se obtuvieron los siguientes resultados en materia de transparencia y derecho de acceso a la información:

* Publicación de **1,337** documentos con información oficiosa en el Portal de Transparencia Institucional.
* Atención de **675** solicitudes de información que contenían un total de **1,514** requerimientos, los cuales fueron resueltos en un promedio de **6.46** días hábiles, manteniéndose siempre por debajo de los 10 días exigidos por la Ley de Acceso a la Información Pública.

# CONTRATACIONES

Durante la actual Ley de Compras Públicas, en el período junio 2023 – mayo 2024 se ejecutaron **108** contrataciones de bienes, servicios y obras por un valor total de **US$9.24** millones. Para dar continuidad y eficiencia a la prestación de los servicios y valorando la conveniencia de los montos económicos ofertados, se han otorgado **2** prórrogas de contratos por **US$0.17** millones y se encuentran **17** procesos en ejecución, a continuación se muestran los resultados obtenidos:

### Contrataciones ejecutadas

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Formas de contratación | Número | Monto |
| Convenio | 1 | $0.0 |
| Contratación directa | 15 | $0.38 |
| Licitación pública | 2 | $3.60 |
| Mercado Bursátil | 2 | $0.25 |
| Otros | 88 | $5.01 |
| Total | **108** | **$9.24** |

### Prórrogas ejecutadas

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Formas de contratación | Número | Monto |
| Mercado Bursátil | 2 | $0.17 |
| Total | **2** | **$0.17** |

### Procesos en ejecución

|  |  |
| --- | --- |
| Formas de contratación | Número |
| Contratación directa | 4 |
| Mercado Bursátil | 3 |
| Otro | 10 |
| Total | **17** |

# DIFICULTADES ENFRENTADAS Y ACCIONES PARA SUPERARLAS.

A continuación, se detallan los obstáculos enfrentados en el período de junio 2023 - mayo 2024 y las principales acciones que se realizaron para superarlos:

1. **Gestión de nuevos recursos financieros en atención a la demanda de créditos para adquisición de vivienda de las familias salvadoreñas, en especial del segmento de menos ingresos, procurando que los recursos sean de bajo costo en su tasa de interés y de largo plazo (25 años); además, de situaciones relacionadas a sus condicionamientos y limitaciones en los desembolsos de los préstamos por parte de los organismos externos.**

**Acciones implementadas o próximas a realizar:**

* Desde noviembre 2021 se puso a disposición de la población salvadoreña el programa Mi Vivienda con fondos provenientes del préstamo con el BCIE, obteniendo excelentes resultados, pues se otorgaron 1,753 créditos para vivienda por US$49.62 millones. La ejecución del programa finalizó en septiembre de 2023.
* Los desembolsos del préstamo con el BID están condicionados a determinado monto por año de ejecución del programa y hasta el mes de septiembre de 2024 podrá realizarse el próximo desembolso, por lo cual se han realizado diversas reuniones y seguimientos para abordar el tema. Se están realizando gestiones con el BCIE para obtener un nuevo préstamo y aún se está a la espera de respuesta de este organismo.
* Gestionar con el BID ampliar la restricción de desembolsos por año; asimismo, se mantiene en el proceso de identificación de nuevos recursos financieros con otras entidades a fin de fortalecer el financiamiento de créditos para las viviendas de interés social, considerando el incremento sostenido en la demanda de créditos.

1. **Incremento de la demanda de créditos para vivienda nueva en las distintas zonas geográficas del país, lo que requiere un aumento de la meta del plan de inversión.**

**Acciones implementadas o próximas a realizar:**

* + Se han mejorado las condiciones de la política crediticia, las cuales entraron en vigencia el pasado 16/01/2024, siendo una de las más importantes el incremento del techo de crédito a US$40,000.00 para aplicar la de tasa de 4% y 0% prima.
  + Se gestionarán modificaciones a la meta de inversión con las instancias de autorización correspondientes para dar cumplimiento a las necesidades de la población salvadoreña en cuanto a la adquisición de créditos para vivienda en condiciones favorables.

# GESTIÓN FINANCIERA

Los positivos resultados en la gestión del FSV, se evidencian en el fortalecimiento de los indicadores financieros que han mantenido a la Institución como líder en el financiamiento habitacional en el país. Los resultados se demuestran por medio de los siguientes aspectos:

**Balance General Mayo 2024**

En millones de US$

|  |  |
| --- | --- |
| **Balance General** | **Mayo 2024** |
| **Activo** |  |
| Disponibilidades | $70.00 |
| Cuentas por cobrar | $25.00 |
| Préstamos y descuentos (neto) | $955.00 |
| Otros activos | $20.50 |
| **Total activo** | **$1,070.50** |
| **Cuentas de orden** | **$197.50** |
| **Pasivo** |  |
| Cuentas por pagar | $8.50 |
| Préstamos | $125.50 |
| Títulos valores | $95.20 |
| Depósitos | $158.38 |
| Otros pasivos | $10.22 |
| **Total pasivo** | **$397.80** |
| **Patrimonio estatal** |  |
| Patrimonio | $6.64 |
| Superávit del año anterior | $0.21 |
| Superávit por revaluación | $8.89 |
| Reservas | $627.00 |
| Resultado del ejercicio | $29.96 |
| **Total patrimonio estatal** | **$672.70** |
| **Total pasivo y patrimonio** | **$1,070.50** |
| **Cuentas de orden** | **$197.50** |

**Estados de Resultados Mayo 2024**

En millones de US$

|  |  |
| --- | --- |
| Cuenta | Junio 2023 - Mayo 2024 |
| Ingresos |  |
| **Financieros** | $34.38 |
| **Otros ingresos** | $25.29 |
| Total ingresos | **$59.67** |
| Gastos |  |
| **Financieros** | $5.10 |
| **Saneamiento de préstamos (neto)** | $12.92 |
| **Otros gastos** | $11.69 |
| Total gastos | **$29.71** |
| Superávit del período | **$29.96** |

# PROYECCIÓN DE INVERSIÓN JUNIO 2024- MAYO 2025

Para el período junio 2024 – mayo 2025 se cuenta con la siguiente proyección de inversión crediticia:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Línea financiera | Número | Monto  (En millones) |
| Vivienda Nueva | 2,392 | $83.34 |
| Vivienda Usada | 2,511 | $52.66 |
| Otras Líneas | 150 | $2.59 |
| **Sub total con desembolso** | **5,053** | **$138.59** |
| Activos extraordinarios | 1,812 | $26.13 |
| Refinanciamientos | 320 | $5.27 |
| **Sub total sin desembolso** | **2,132** | **$31.41** |
| **Total** | **7,185** | **$170.00** |

1. Al cierre de abril 2024. [↑](#footnote-ref-2)
2. Techo de Vivienda de Interés Social hasta US$40,000.00. [↑](#footnote-ref-3)
3. ### La edad del cliente fue calculada en función de la edad al momento de escriturar y años completos cumplidos.

   [↑](#footnote-ref-4)
4. Salario Mínimo para el sector Comercio y Servicios vigente es de $365.00. [↑](#footnote-ref-5)