Unidad de Comunicaciones y Publicidad



En este documento se describen los diferentes Mecanismos de Participación Ciudadana, tanto de forma personal como electrónica, que la institución ha establecido a fin de conocer los requisitos, consultas, observaciones o denuncias de la ciudadanía hacia el FSV.

Mecanismos de participación Ciudadana

Del Fondo Social para la Vivienda

Mecanismos de participación

Ciudadana en el Fondo Social para la Vivienda

*Introducción:*

*El Fondo Social para la*

*Vivienda cuenta con ocho*

*Mecanismos de*

*Participación Ciudadana,*

*a través de diferentes canales de*

*comunicación,*

*electrónicos y personales.*

*Como una institución*

*Autónoma, certificada*

*bajo la norma ISO 9001-*

*2015, se han definido*

*mecanismos de*

*comunicación con el*

*cliente a fin de atender*

*los requisitos, consultas, observaciones o denuncias de la ciudadanía hacia el FSV, así como la evaluación de la efectividad y calidad en la prestación de los servicios.*

**1. Sistema de Consulta en sitio web**

En este sistema se catalogan 8 tipos de consultas:

|  |
| --- |
| Asesoría de requisitos y documentos para obtener créditos |
| Problemas en el uso de los servicios electrónicos  |
| Soluciones de mora  |
| Quejas, reclamos y/o sugerencias  |
| Asesoría para precalificar (monto a financiar) |
| Consulta de solicitud de crédito en proceso (ingresada al FSV) |
| Información de saldos y/o consulta de pago de préstamos  |
| Petición de información  |

**2. Fan page FSV: Red Social Facebook**

A través de este mecanismo la institución puede generar conversaciones con los ciudadanos, responder las consultas que realizan sobre su trámite de crédito, servicios, dudas, se atienden reclamos y casos de denuncias de forma inmediata.

 **3. Canal de You tube**

El nombre del canal es **FSVELSALVADOR** y se comparte desde el sitio web del FSV y desde la red social de Facebook. A través de esta red social la institución difunde las notas informativas que se transmiten en medios de comunicación, producciones informativas propias y videos relacionados al quehacer del FSV y de interés para la población.

En este canal los ciudadanos pueden consultar, comentar o compartir con sus conocidos, la información que les parezca relevante.

*Los canales de participación relacionados a la atención iniciaron en el año 2010, las cuales se han mejorado y reforzado a la fecha, identificando mensajes de interés de la ciudadanía, colocando mensajes de beneficio, información que les ayuda en su proceso de crédito, además de mensajes institucionales sobre mejoras en condiciones crediticias que benefician a las familias que desean adquirir un crédito para vivienda.*

**4. Red social de Twitter:**

Esta red social de la institución (@FSVElSalvador) nos permite un acercamiento con la ciudadanía y seguidores de la red, para difundir información de interés de la población relacionada al financiamiento de créditos habitacionales, proyectos y/o eventos institucionales y notas relevantes que se transmiten en los diferentes medios de comunicación relacionados al quehacer del Fondo Social.

**5. Cuenta de Instagram:**

 A partir de marzo de 2019, el Fondo Social para la Vivienda mantiene la cuenta oficial de Instagram, con el nombre FSVElSalvador. Esta cuenta permite al ciudadano poder consultar o dejar sus comentarios, quejas o sugerencias en las publicaciones que realiza la Institución.

**6. Aplicación Móvil: FSV APP**

El FSV cuenta con una aplicación móvil, para poder acercar los servicios que brinda la Institución, en la cual los usuarios tienen acceso a diferentes consultas y servicios como: precalificación exprés, oferta de vivienda nueva geo-referenciados y listado de vivienda recuperada; líneas de crédito y requisitos; puntos de pagos autorizados geo-referenciados; consulta de productos y de solicitudes de crédito; apertura de cuenta electrónica y formas de contactar al FSV a través del Call Center (local e internacional) además de sugerencias por medio de correo electrónico, lo cual se convierte en un nuevo canal de participación ciudadana.

Esta aplicación está disponible para consultas desde todas partes del mundo, las 24 horas del día, los 365 días del año, lo que acerca las posibilidades a los ciudadanos y ciudadanas de acceder a información para crédito de forma más expedita y fácil. La FSV APP está disponible en las tiendas App Store (para celulares iPhones) y Play Store (para celulares Android).

Se han mejorado los servicios a través de esta herramienta, siendo uno de los principales servicios al ciudadano/a, el pago por tarjeta de crédito o débito.

Mecanismos personales de atención a los ciudadanos:

 **7. Buzones de Sugerencias**

 Los Buzones de Sugerencias forman parte de las herramientas de medición de Satisfacción al Cliente del FSV dentro del Sistema de Gestión de Calidad y buscan orientar a la institución hacia la mejora continua mediante los comentarios obtenidos de los clientes o visitantes.

Mensualmente se realiza un informe de las boletas obtenidas en los buzones de sugerencias de las tres agencias San Salvador, Santa Ana y San Miguel y en la Sucursal Paseo. Son 9 buzones ubicados en las tres agencias y Sucursal.

**8. Encuestas de satisfacción al cliente**

*Los canales de participación del FSV se han convertido en un mecanismo accesible para que la población pueda hacer sus sugerencias o comentarios, aportes para mejorar el servicio, solicitudes de servicios, entre otros, lo que pueda enriquecer el quehacer del FSV de cara a la ciudadanía y permita minimizar potenciales actos de corrupción al mantener comunicación directa de forma permanente.*

Las encuestas se realizan mensualmente abordando al cliente cuando termina de recibir un servicio en cualquiera de las tres agencias del FSV permitiendo conocer su experiencia de primera mano. Se realiza cada mes un total de 100 encuestas en las tres agencias del FSV en San Salvador, Santa Ana y San Miguel y en Sucursal Paseo.