

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, así como los resultados obtenidos en la atención de cada uno.

# Mecanismos de participación Ciudadana

Del Fondo Social para la  
Vivienda

Unidad de Comunicaciones y Publicidad

---

# Mecanismos de participación Ciudadana en el Fondo Social para la Vivienda

## 1. Sistema de Consulta en sitio web

En este sistema se catalogan 6 tipos de consultas:

### Información para realizar créditos

#### Problemas técnicos para consultas en la web

#### Soluciones de mora

#### Reclamos y sugerencias

#### Asesoría para el pago de tu casa a través de Promerica

#### Consultas sobre registro de servicios electrónicos

## 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.

### *Introducción:*

*El Fondo Social para la Vivienda cuenta con siete Mecanismos de Participación Ciudadana, a través de diferentes canales de comunicación, electrónicos y personales. Como una institución Autónoma, certificada bajo la norma ISO 9001-2008, ha 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.*

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

#### 4. Foros Web:

El FSV ha creado foros de discusión en su sitio web a través de un sistema de foros gratuito. Al inicio, se han colocado temas de discusión e interés para la ciudadanía, con el objetivo de conocer sus percepciones, necesidades y sugerencias.

El cliente debe registrarse para poder participar o solo revisar las respuestas a las consultas realizadas por otros clientes.

Debido a la disponibilidad de nuevas herramientas tecnológicas, se está en la identificación de un canal que también permita implementar foros permanentes con la población.

## Mecanismos personales de atención a los ciudadanos:

#### 5. 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. Son 8 buzones ubicados en las tres agencias.

---

*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.*

---

---

*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.*

---

## 6. Encuestas de satisfacción al cliente

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 realizan un total de 100 encuestas en las siguientes áreas: Atención al cliente, Ventas, Seguros, Administración de Cartera y el Banco. De ellas, 9 son en la Agencia San Miguel y 11 en la Agencia Santa Ana.

## 7. Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas

El Fondo Social para la Vivienda mantiene su esfuerzo de trabajar con transparencia, lo cual ha sido impulsado desde la Subsecretaría de Transparencia y Anticorrupción, rindiendo cuentas a la ciudadanía en 5 eventos públicos, realizando en una ocasión rendición de cuentas en Santa Ana y San Miguel.

El FSV innova en la presentación de sus informes, al brindarlo en el formato de vídeo, mismo que se pone a disposición de toda la población al colocarlo en You Tube y en la red social de Facebook.