



INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES
DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

Informe de Redes Sociales Institucionales correspondiente al
período de mayo a julio de 2022

1- Introducción

El presente documento comprende el informe ejecutivo del rendimiento de las redes sociales oficiales del Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos, para el período de mayo a julio del 2022.

Se detallan las actividades realizadas por la Unidad de Comunicaciones, de las que destacan:

- 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.
- 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.
- Información de interés para usuarios y pensionados.

En este informe también se presenta el alcance obtenido; así mismo, las publicaciones que han generado mayor impacto en los usuarios, tanto en la página de Facebook, como en la red social de twitter.

Finalmente se muestra un análisis que pretende ser herramienta para la toma de decisiones en la mejora de atención de trámites y servicios que se brindan en la institución.

2- Objetivos

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

3- Justificación

Actualmente las redes sociales continúan posicionadas como un medio de comunicación factible y versátil, que permiten a los usuarios que realizan diferentes trámites, tener una comunicación directa con las instituciones; esto, les facilita realizar consultas y manifestar inconformidades sobre el servicio prestado; es por ello, que el INPEP como institución previsional pública, no puede dejar de tener en consideración estas herramientas de comunicación en cuanto a la modernización de las TIC's, ya sea para tener contacto directo con el pensionado y conocer sus necesidades o para llegar a nuevos públicos.

Analizar las estadísticas de las redes sociales institucionales, permite conocer cuáles son los servicios que han tenido mayor aceptación en pensionados y usuarios; así como los servicios y trámites que requieren una mejor atención tanto presencial como virtual; esta información, permite a la institución, establecer acciones que vayan encaminadas a mejorar la atención.

4- Seguimiento de Redes Sociales Institucionales para el período de mayo a julio 2022

4.1.1- Resumen de Éxito Facebook período mayo a junio

Alcance	Visitas	Nuevos seguidores
1,071,646	34,983	716

4.1.2- Desempeño de Facebook

Mes	Publicaciones propias y compartidas	Respuesta a mensajes	Respuesta a comentarios
Mayo	34	141	43
Junio	61	104	26
Julio	40	150	39
Total	135	395	108

4.1.3- Publicación con mayor alcance orgánico período mayo a julio

 **INPEP - Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos** ...
Publicado por inpep inpep · 2 de junio ·
Ahora es más fácil realizar tu trámite de prórroga de estudio, ingresa a INPEP VIRTUAL
<https://servicios.inpep.gob.sv/> y conoce todos los servicios que puedes realizar desde donde te encuentres.

13,400 personas alcanzadas

Fecha: 2 de junio de 2022, 14:22

Identificador: 326697869644417



En INPEP VIRTUAL puedes:

Solicitar Prórroga por Estudios desde donde te encuentres

<https://servicios.inpep.gob.sv/>

4.1.4- Publicación con más me gusta y reacciones período mayo a julio



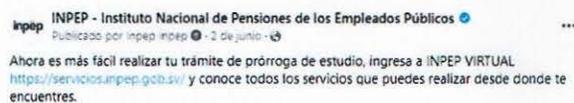
250 reacciones

814 interacciones

Fecha: 12 de mayo de 2022, 19:25

Identificador: 312637267717144

4.1.5- Publicación más compartida período mayo a julio



72 veces compartida

Fecha: 2 de junio de 2022, 14:22

Identificador: 326697869644417

4.2.1- Resumen de Éxito Twitter período mayo a junio

Impresiones	Visitas	Nuevos seguidores
197,300	18,954	126

4.2.2- Desempeño de Twitter

Mes	Tweets propios y compartidos	Respuesta a mensajes	Respuesta a tweets
Mayo	64	7	
Junio	80	2	
Julio	65	9	2
Total	209	18	2

4.2.3 Twit con mayor número orgánico de impresiones

Ahora es más fácil tramitar Gastos Funerales, a través de INPEP VIRTUAL. 2,485 impresiones
Visita servicios.inpep.gob.sv y conoce todos los servicios a los que puedes acceder desde donde te encuentres.
pic.twitter.com/EZ3AQLRYj



En INPEP VIRTUAL puedes:

Solicitar gastos funerales
desde donde te encuentres

<https://servicios.inpep.gob.sv>

inpep



4.2.4 Twit con mayor número de interacciones

Ahora es más fácil realizar tu trámite de prórroga de estudio, ingresa a INPEP VIRTUAL servicios.inpep.gob.sv y conoce todos los servicios que puedes realizar desde donde te encuentres.
pic.twitter.com/eR3YThulm6

220 interacciones



En INPEP VIRTUAL puedes:
Solicitar prórroga por estudios
desde donde te encuentres

<https://servicios.inpep.gob.sv>



4.2.5 Twit con mayor tasa de interacción

Conoce INPEP VIRTUAL, el sistema de trámites en línea.

Ingresa a servicios.inpep.gob.sv  completa tu registro y conoce todos los servicios a los que puedes acceder desde donde te encuentres.

14.2% de tasa de interacción



El alcance orgánico y las visitas de la página de Facebook aumentaron en un 28.4% y un 26.7%%, respectivamente; por otro lado, la tasa de aumento de nuevos me gusta descendió un 16.6% respecto al período anterior.

En cuanto a twitter, las impresiones y visitas experimentaron una tasa de aumento del 25.67%% y el 18.97%, mientras que el porcentaje de nuevos seguidores subió en un 0.8%

En relación a mensajes privados, entre los más frecuentes son:

- Consultas sobre el trámite de comprobación de sobrevivencia.
- Inconformidades sobre el tiempo de espera para el proceso de historial laboral.
- Falta de contestación en los números telefónicos.

Un aspecto a destacar, es que hubo un número considerable de mensajes de personas que están realizando sus procesos desde el extranjero.

Las estadísticas obtenidas en el período que comprende mayo y junio de 2022 evidencian que la publicación más compartida y con mayor alcance es la de INPEP VIRTUAL, específicamente la del trámite de prórroga de estudios; la misma publicación se ubicó como la que más interacciones tuvo en la red social de twitter; esto, se puede adjudicar al hecho de que es un proceso que realizan usuarios jóvenes que no exceden los 24 años de edad el proceso a través de una herramienta virtual, les resulta más factible sin incurrir en gastos que tener que desplazarse a las instalaciones del INPEP.

5- Anexos

Tres años

inpep **INPEP - Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos**
15 mil seguidores • 38 seguidos

Publicaciones Información Menciones Opiniones Seguidores Fotos Más

Completa tu página para ampliar el público
Agrega más detalles para que las personas se conecten contigo.

Continuar

Publicaciones

Publicación fijada

inpep **INPEP - Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos**
Publicado por inpep inpep el 11 de junio

Conoce INPEP VIRTUAL, el sistema de trámites en línea.
Ingresa a <https://www.inpep.gub.ve/> completa tu registro y comienza todos los servicios a los que puedes acceder desde donde te encuentres.

inpep virtual

Ver estadísticas y anuncios Promocionar publicación

44 25 comentarios 22 veces compartido

Me gusta Comentar Compartir

inpep Escribir un comentario...

Yildoro Murga No tengo num de matricula para ingresar. Me pueden ayudar?? Gracias.

inpep Responder · Quitar · Ver respuesta · 1 vez

inpep **INPEP - Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos**
Yildoro Murga Buenos días, que gusto saludarle. Le hemos enviado un mensaje.

inpep Responder · 1 vez

Ana María S. Araya **INPEP - Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos**
Buen día, cual es el num. de matricula? quiero ayudar a mi abuelita.

inpep Responder · Quitar · Ver respuesta · 1 vez

Responde a **INPEP - Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos**

Se desactivó la opción "Ver comentarios" por lo que no podrás ver algunos comentarios en este hilo.

Ver 14 comentarios más



Inicio

Explorar

Notificaciones

Mensajes

Guardados

Listas

Perfil

Más opciones

Twitter

← INPEP 4.190 Tweets

INPEP @INPEPSV

Somos la institución previsional con experiencia en Seguro Social, que garantiza el otorgamiento, pago de Pensiones y desarrollo de programas de Atención.

El Salvador inpep.gob.sv Fecha de nacimiento: 17 de marzo de 1976
Se unió en septiembre de 2018

1.934 Siguiendo 4.329 Seguidores

Tweets Tweets y respuestas Fotos y videos Me gusta

Tweet fijado

INPEP @INPEPSV · 3 ene. Estimados pensionados, compartimos el calendario de pago de pensiones correspondiente al año 2022. Haz click en el siguiente enlace inpep.gob.sv/calendario-de-...

4 10 18 11

Buscar en Twitter

Tal vez te guste

- Gisel @giseleaco **Seguir**
- San Salvador F.C. @SanSalvador_PC **Seguir**
- Spaydi Parody @SpaydiParodia **Seguir**

Mostrar más

Tendencias para ti

- Tendencia en El Salvador **Eugenio Calderón** ...
- Tendencia en El Salvador **Suicidio** 11,7 mil Tweets
- Tendencia en El Salvador **Escaión** 1.266 Tweets
- Tendencia en El Salvador **Paco Flores** ...
- Tendencia en El Salvador **CICIES** ...

