

RESOLUCIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

San Salvador, 07 de mayo de 2014

Señor: Saúl Alfredo Hernández Alfaro

Presente.

En referencia a la solicitud de acceso a información institucional, número de presentación 141 de fecha 09 de abril de 2014, en la cual solicita: Atentamente solicito la siguiente información correspondiente al período junio 2013 a marzo 2014: 1. Número de solicitudes de información ingresadas, 2. Número de solicitudes de información resueltas, 3. Número de solicitudes de información denegadas, 4. Causales de la denegatoria de información, 5. Tiempo promedio de entrega de resolución a las solicitudes de información, 6. Número total de requerimientos ingresados, 7. Número de requerimientos de información oficiosa, 8. Número de requerimientos de información pública, 9. Número de requerimientos de información confidencial, 10. Número de requerimientos de información reservada, 11. Políticas o Iniciativas que promueven la participación ciudadana en la institución, 12. Mecanismos que garantizan la participación ciudadana en la institución, 13. Detalle de los contenidos abordados en los espacios de participación ciudadana 14. Cantidad de espacios de participación ciudadana impulsados por la institución, 15. Cantidad de personas participantes en los espacios de participación ciudadana, 16. Mecanismos para la rendición de cuentas en la institución, 17. Cantidad de personas participantes en el ejercicio de rendición de cuentas, 18. Detalle de la agenda desarrollada en el último ejercicio de rendición de cuentas, 19. Cantidad de casos investigados por la Comisión de Ética en la institución, 20. Cantidad de casos remitidos por la Comisión de Ética en la institución al Tribunal de Ética Gubernamental, 21. Detalle de la composición de la Comisión de Ética en la institución, 22. Cantidad de denuncias recibidas ante la Comisión de Ética Gubernamental, 23. Cantidad de denuncias remitidas por la Comisión de Ética de la institución al Tribunal de Ética Gubernamental, 24. Seguimiento a las sanciones impuestas por el Tribunal de Ética Gubernamental contra servidores públicos de la institución y 25. Cantidad de capacitaciones impartidas en la institución por la Comisión de Ética Gubernamental, sobre la ética en la función pública, con el detalle de participantes; Analizada la misma se considera:

F-000-041

- I. Admitase la solicitud de información No. 141, en vista de cumplir con los requisitos establecidos en el Artículo 66 de la Ley de Acceso a La Información Pública.
- II. En atención a la solicitud de acceso presentada se verifico que esta versa sobre información pública no sujeta a limitación en su divulgación, por lo consiguiente se requirió dicha información a las siguientes Unidades Administrativas: Unidad de Acceso a la Información, Unidad de Comunicaciones y Comité de Ética del FSV.
- III. En respuesta a los requerimientos se proporciona la siguiente información: Archivos que contiene la información requerida en formato Word y PDF.

Por lo tanto conforme a lo determinado en los Artículos 61, 62, 65 y 72 literal c) de la Ley de Acceso a La Información Pública, se **RESUELVE**:

- a) Concedase el acceso a la información.
- b) Entréguese al solicitante la presente resolución junto con la información proporcionada.
- c) Notifíquese en el medio y forma señalado en la solicitud.



Ing. Mario Hector Monterrosa Molina.
Oficial de Información
mario.monterrosa@fsv.gob.sv

Respuesta a solicitud de Información 141

En atención a solicitud de Información solicitada se le brinda la siguiente información conforme a los registros de la Unidad de Acceso a la Información del FSV del periodo junio 2013 a marzo 2014

1. Número de solicitudes de información ingresadas: 54
2. Número de solicitudes de información resueltas: 54
3. Número de solicitudes de información denegadas: 08
4. Causales de la denegatoria de información: Inexistencia o reserva
5. Tiempo promedio de entrega de resolución a las solicitudes de información: 3.96
6. Número total de requerimientos ingresados: 114
7. Número de requerimientos de información oficiosa: 54
8. Número de requerimientos de información pública: 29
9. Número de requerimientos de información confidencial: 01
10. Número de requerimientos de información reservada: 03
11. Número de requerimientos de Datos personales: 27

Segunda parte

1. Políticas o Iniciativas que promueven la participación ciudadana en la institución.
 - Como una institución Autónoma, Certificada bajo la norma ISO 9001 2000, ha definido mecanismos de comunicación con el cliente a fin de atender sus sugerencias y observaciones, para la evaluación de la efectividad y calidad en la prestación de los servicios.
2. Mecanismos que garantizan la participación ciudadana en la institución.
 - Sistema de Consulta en sitio web
 - Fan page FSV: Red Social Facebook
 - Foros Web
 - Canal de You tube
 - Buzones de Sugerencias
 - Encuestas de satisfacción del cliente
 - Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas
3. Detalle de los contenidos abordados en los espacios de participación ciudadana
 - **Sistema de Consulta en sitio web**

En este sistema se catalogan 5 tipos de consultas:

Información para créditos

Soluciones de mora

Reclamos y sugerencias

Problemas técnicos

Consultas sobre pago en sitio web

- **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 servicios, dudas, atender reclamos y casos de denuncias de forma inmediata.

- **Foros Web**

El FSV ha creado foros de discusión en su sitio web a través de PhpBB que es un sistema de foros gratuito. A través de este foro se han colocado temas de discusión e interés para la ciudadanía, para 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.

- **Canal de YouTube**

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.

- **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 gracias a los comentarios de los clientes o visitantes. Mensualmente se realiza un informe de las consultas de buzones de sugerencias. Se cuenta con un total de 8 buzones de sugerencias ubicados en las tres agencias del FSV.

- **Encuestas de satisfacción del cliente**

Las encuestas se realizan mensualmente abordando al cliente cuando termina de recibir un servicio en el FSV permitiendo conocer la experiencia de primera mano

tomando muestras en las siguientes áreas: Servicio al cliente, Ventas, Activos Extraordinarios, Escrituración, Recuperación de Cartera, Banco, Tesorería, Seguros, Técnica, y Agencias Regionales. En total se realizan 80 encuestas mensuales.

- **Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas**

El Fondo Social para la Vivienda se ha sumado al esfuerzo de trabajar con transparencia que se ha impulsado desde la Subsecretaría de Transparencia y Anticorrupción, rindiendo cuentas a la ciudadanía en 3 eventos públicos que se realizan en San Salvador, Santa Ana y San Miguel

4. Cantidad de espacios de participación ciudadana impulsados por la institución

- 7

5. Cantidad de personas participantes en los espacios de participación ciudadana

- **Sistema de Consulta en sitio web**
- **Fan page FSV: Red Social Facebook**
- **Foros Web**
- **Canal de YouTube**
- **Buzones de Sugerencias**
- **Encuestas de satisfacción del cliente**
- **Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas**

6. Mecanismos para la rendición de cuentas en la institución

- **Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas**

7. Cantidad de personas participantes en el ejercicio de rendición de cuentas

139 invitados

18 medios de comunicación

8. Detalle de la agenda desarrollada en el último ejercicio de rendición de cuentas



Programa:

- 9:00 a.m. Inscripción**
- 9: 15 a.m. Saludo a asistentes y a mesa de honor**
- 9:20 a.m. Himno Nacional**
- 9:25 a.m. Lectura del programa e invitación a lectura de consultas realizadas por la ciudadanía en evento de Rendición de Cuentas de 2012.**
- 9:30 a.m. Acto protocolario:**
- 9: 35 a.m. Palabras del Presidente de la Asamblea de Gobernadores del FSV y Ministro de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano, Señor Gerson Martínez.
 - 9:40 a.m. Palabras Directora de Transparencia de la Subsecretaría de Transparencia y Anticorrupción, Licda. Aurora Cubías
 - 9:45 a.m. Palabras del Presidente y Director Ejecutivo del FSV, Señor Francisco Guevara.
- 9:50 a.m. Presentación audiovisual del informe de Rendición de Cuentas junio 2012 a mayo 2013 y junio 2009 a mayo 2013.**
- 10:20 a.m. Participación de comentaristas sociales:**
- 10: 25 a.m. Presidente de CASALCO, Ing. Carlos Guerrero
 - 10: 30 a.m. Cliente del FSV, Señor Félix Sibrián
- 10:35 a.m. Espacio para preguntas y respuestas de asistentes y a través de Facebook.**
- 11:00 a.m. Refrigerio.**



PARA	:	Ing. Héctor Mario Monterrosa Jefe de la Unidad de Acceso a la Información
DE	:	Licda. Susana G. Vásquez Jefa Unidad de Comunicaciones y Publicidad
ASUNTO	:	Respuestas a solicitud de información del ciudadano Saúl Alfredo Hernández Alfaro sobre cantidad de personas participantes en los espacios de participación ciudadana.
FECHA	:	06 de mayo de 2014.

La Unidad de Comunicaciones y Publicidad del Fondo Social para la Vivienda brinda respuesta a la solicitud de información realizada por el ciudadano Saúl Alfredo Hernández Alfaro sobre la cantidad de personas participantes en los espacios de participación ciudadana correspondiente al período de junio 2013 a marzo 2014, según el siguiente detalle:

1) Sistema de consulta en sitio web:

Se recibieron **225,685 visitas en el sitio web del FSV**, con un promedio mensual de 25,076 visitas, las que tienen un promedio de 5 minutos cada una, lo que evidencia que el cliente realiza transacciones y consultas.

El 57.95% de visitas son clientes nuevos y, de ellas, 51,327 visitas han sido de salvadoreños en el exterior que consultan desde 113 países, entre los que se detallan los de mayor procedencia: Estados Unidos (8.85%), Guatemala (5.05%), México (1.41%), Colombia (1.10%), España (0.75%) y Canadá (0.64%), entre otros.

Durante el presente período, se han obtenido 38,744 visitas desde dispositivos móviles, de los cuales 6,037 han sido desde tablets.

Uno de los servicios utilizados por los ciudadanos es la precalificaciones exprés con 15,669 consultas durante el período informado.

2) Fan page FSV, en red social de Facebook:

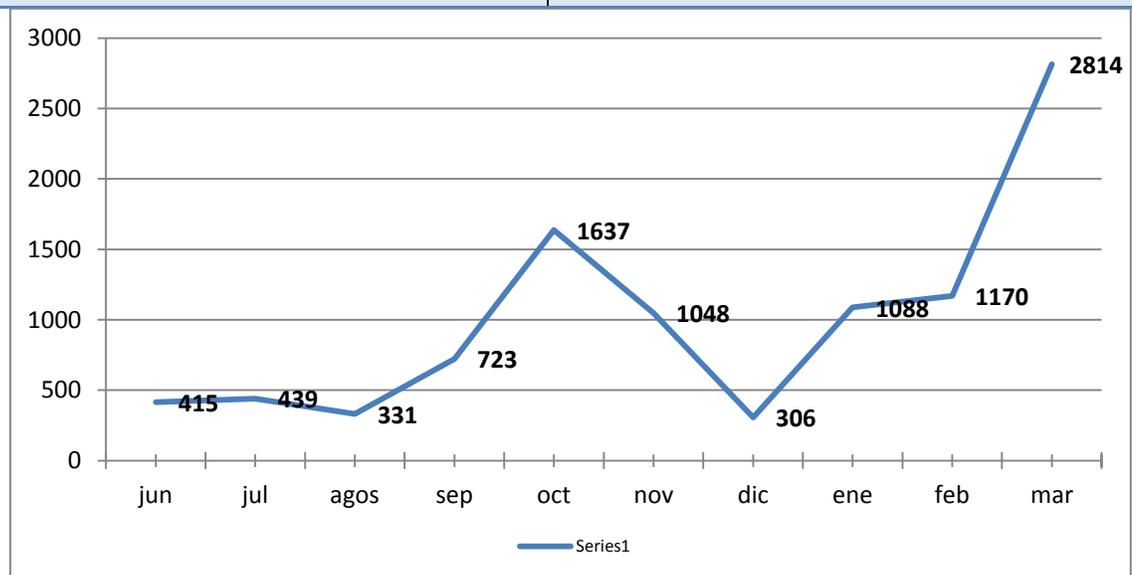
La Fan Page del FSV reportó de junio 2013 a marzo de 2014, **9,971 fans**. El 46% de ellos son mujeres y el 54% hombres, la mayoría en los rangos de edad entre 18-24 años y 25-34 años.

Las interacciones realizadas mediante este mecanismo de participación en la fan page del FSV genera un intercambio de respuestas a consultas, likes a mensajes, comentarios en el muro, entre otros.

De junio 2013 a marzo 2014 se lograron **26,638 conversaciones**, consultas, mensajes y clicks, sobre mensajes en que se han promovido ferias en proyectos, ventajas de financiamientos y respuestas a consultas de trámites, requisitos, precalificaciones, entre otros.

Likes en fan page del FSV en facebook

2013							2014			Total general
jun	jul	agos	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	
415	439	331	723	1637	1048	306	1088	1170	2814	9971



3) Canal de You Tube:

En este canal se han cargaron cerca de **51 notas y entrevistas** realizadas por funcionarios del FSV, informando a los usuarios de esta red sobre el quehacer institucional en temas como los siguientes: noticias institucionales, ¿Cómo realizar tu pago de préstamo en un cajero?, Participación del FSV en ferias de vivienda, nuevos canales de pago, facilidades de crédito del FSV, nuevo servicio del Fondo Móvil y calendarización; así como otros temas como: Cómo acceder a un crédito con el FSV, condiciones y requisitos de financiamiento, entre otros temas.

4) **Informes de buzones de sugerencias:**

De junio 2013 a marzo de 2014 se atendieron **326 boletas de ciudadanos** que expresaron su opinión, sugerencia, queja o reclamo mediante esta herramienta de participación, colocada en las tres agencias del FSV (San Salvador, Santa Ana y San Miguel).

5) **Informe de encuestas de satisfacción al cliente:**

De junio 2013 a marzo de 2014 se realizaron **860 encuestas** a ciudadanos sobre los diferentes servicios del FSV, de las cuales se obtuvieron 429 comentarios.

6) **Audiencias de Rendición de Cuentas:**

Durante 2013 se realizó una audiencia de rendición de cuentas con una asistencia de 139 invitados y 18 medios de comunicación.

7) **Foros web:**

El FSV ha habilitado en su sitio web un sistema de foros con diferentes temas de discusión, donde los ciudadanos aportan sugerencias a diferentes temas. A través de esta herramienta se ha dado respuesta a dudas, consultas o sugerencias que los clientes realizan.

En este momento se analiza la mejor opción para generar participación en los foros web, con el objetivo de generar mayor participación. El nuevo mecanismo de Chat en línea para la atención y mayor participación ciudadana también está en proceso de implementación.

Al momento de implementarse en 2011, más de 90 mil visitas a estos foros y 56 mensajes aportados por los ciudadanos a los que se les ha brindado seguimiento y respuesta.

MEMORANDUM

PARA: ING. MARIO HECTOR MONTERROSA
UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACION

DE: JEFE GESTION Y DESARROLLO HUMANO

ASUNTO: SOLICITUD DE INFORMACION No 141

FECHA: 28 DE ABRIL DE 2014

Envío a usted la información solicitada a esa unidad por el señor Saúl Alfredo Hernandez Alfaro del periodo correspondiente a Junio 2013 a Marzo 2014:

1. Cantidad de casos investigados por la Comisión de Ética	Ningún caso investigado directamente por la Comisión de Ética, sin embargo de acuerdo a informes emitidos por la Unidad de Auditoría Interna de la institución, se identificaron dos casos de empleados.
2. Cantidad de casos remitidos por la Comisión de Ética de la institución al Tribunal de Ética Gubernamental.	Ningún caso remitido directamente por la Comisión de Ética, sin embargo, de acuerdo a informes emitidos por la Unidad de Auditoría Interna de la institución remitió dos casos de empleados al Tribunal de Ética Gubernamental, Ver Anexo 1.
3. Detalle de la composición de la Comisión de Ética de la Institución.	Ing. Julio Tarcicio Rivas Garcia Jefe UACI Miembro Propietario nombrado por los Servidores Públicos del FSV Licda. Clara Virginia Arce Alvarez Tecnico de Salarios y Prestaciones Miembro Suplente nombrado por los Servidores Públicos del FSV Licda. Francisca Alicia Cortez de Rivas Gerente de Planeación Representante Propietaria nombrada por Presidente y Director Ejecutivo del FSV. Lic. Mariano Bonilla Bonilla Gerente General Representante Suplente nombrado por Presidente y Director Ejecutivo del FSV. Licda. Gladys Margarita Menendez de Carcamo Jefe Gestión y Desarrollo Humano Representante Suplente nombrado por el Tribunal de Ética. Lic. Luis Mario Soriano García Gerente Legal Representante Suplente nombrado por el Tribunal de Ética.

4. Cantidad de Denuncias Recibidas ante la Comisión de Ética Gubernamental.	Ninguna denuncia recibida.
5. Cantidad de denuncias remitidas por la Comisión de Ética de la institución al Tribunal de Ética Gubernamental.	Ninguna denuncia remitida.
6. Seguimiento a las sanciones interpuestas por el Tribunal de Ética Gubernamental contra servidores públicos de la institución.	No aplica dado que la Comisión de Ética no ha remitido ninguna denuncia, sin embargo la institución está en espera de resolución de los dos casos de empleados que fueron remitidos al Tribunal de Ética Gubernamental.
7. Cantidad de capacitaciones impartidas	<p>Se realizaron 11 jornadas de capacitación en las fechas 18,19 y 20 de junio y 2, 3, 4, 9, 10, 11, 16, y 17 de Julio, todas de 8 horas cada, cubriendo un total de 470 empleados de la institución.</p> <p>Además se realizó 1 jornada de cuatro horas con la participación de 17 miembros de Órganos de Dirección (Asamblea de Gobernadores, Junta Directiva y Consejo de Vigilancia)</p>

Atentamente,



Licda. Gladys Margarita Menendez de Cárcamo

**DENUNCIAS INTERPUESTAS ANTE EL TRIBUNAL DE ETICA GUBERNAMENTAL POR EL FSV
JUNIO 2013 A MARZO 2014**

FECHA DE DENUNCIA	DEMANDADO	PARTE AFECTADA EN LOS HECHOS	HECHOS DENUNCIADOS SUJETOS A INVESTIGACIÓN	COMENTARIO
03/08/2013	Rosa Dinora de Cienfuegos - Empleada	3° de Buena Fé y FSV	Empleada aprovecha relación con clientes externos para solicitarles dinero prestado. Hoy Ex empleada	Proceso Sancionatorio en etapa de prueba.
08/10/2013 Y 17/12/2013	Camilo Francisco Vásquez Martínez - Empleado	Cliente del FSV	Empleado solicita directamente o por intermediarios, dinero a clientes a cambio de reservar activos. 9 casos de personas acumulados. Hoy Ex empleado.	Proceso Sancionatorio, en etapa de prueba.

Nota: Estas denuncias fueron interpuestas por el FSV a través de la Gerencia Legal.