



FORMAS DE ACCEDER A LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

• CENTRO DE LLAMADAS

En el Centro de Llamadas BANDESAL se cuenta con 2 operadoras y un supervisor que reciben las llamadas telefónicas que los clientes realizan a través del 2592-1100. Se atienden consultas sobre los diferentes líneas y productos financieros que BANDESAL tiene a disposición de los sectores productivo. Para avanzar en el proceso, las operadoras toman el perfil de los interesados en obtener financiamiento, consultando sobre el sector al que pertenecen, monto del crédito, destino,. Dicha información se ingresa a una bitácora de llamadas que se trabaja en un libro de Excel, y si cumple con las condiciones para ser obtener financiamiento directo con BANDESAL, se transfiere la llamada a un ejecutivo del área comercial, con el fin de que le sea asignado un ejecutivo de crédito para darle el seguimiento respectivo. Si no cumple con las condiciones se remite a las diferentes Instituciones Financieras con quienes BANDESAL trabaja a través de segundo piso.

Su horario de atención es de 8:30 a.m. a 4:30 p.m. de lunes a viernes

OBJETIVOS:

1. Ser el principal canal de atención donde se inicia el contacto con los empresarios que deseen informarse sobre las diferentes líneas de financiamiento que ofrece BANDESAL.
2. Resolver las inquietudes de los clientes potenciales de la Banca de Desarrollo.
3. Ser el punto de direccionamiento ante la estrategia de comunicación.

Mensajes del Sistema

El Centro de Llamadas tiene programado en su sistema tres tipos de mensaje pregrabados:

- **Llamada en espera:** esto lo escuchara la persona usuaria que llame al Centro de Llamadas mientras espera ser atendido por la operadora, se inicia una vez que suene el primer tono, haciéndole saber al cliente que su llamada es importante pero que está en cola en el sistema y con ello evitar el abandono de llamadas. La grabación introduce información sobre ¿Qué es BANDESAL?
- **Horario de atención:** grabación que se activa después de las 4:30 p.m. hasta las 8:30 a.m. de lunes a viernes. Sábado y domingo todo el día, donde se informa al cliente el horario de atención del Centro de Llamadas.



- **Periodo de vacaciones:** esta grabación se activa en los periodos de vacaciones o días de asueto, el cual indica que si la persona usuaria tiene una consulta, tiene la opción de escribir un correo electrónico a la dirección atencion.cliente@bandesal.gob.sv y se le corresponderá al reanudar labores.

• CENTROS DE ATENCION

El Centro de Atención del Fondo de Desarrollo Económico

Cuenta con 1 ejecutivo de atención al cliente y ejecutivos de crédito, quienes se encargan de proporcionar información sobre las líneas de financiamiento, requerimientos y pasos a seguir en el trámite respectivo. El Centro de Atención está ubicado en: Alameda Franklin Delano Roosevelt, 51 Av. Sur, edificio #2,707, San Salvador.

Su horario de atención es de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.

Ventanillas Fondo Mujer

Ubicados dentro de las sedes de Ciudad Mujer cuenta con 1 ejecutivo de atención al cliente quien se encarga de proporcionar información sobre las líneas de financiamiento, requerimientos y pasos a seguir en el trámite respectivo.

Ciudad Mujer Usulután: 2609-1262 /
9° calle oriente, 6° av. Sur y final 8° av. Sur Barrio el Calvario

Ciudad Mujer Morazán: 2609-6450 Toensy Ismerari González:
toensy.gonzalez@bandesal.gob.sv
Carretera Panamericana, cantón Llano de Santiago, municipio El Divisadero

Ciudad Mujer Colón: 2565 0800
Ciudad Mujer Colón está ubicada en kilómetro 29 1/2 Carretera a Sonsonate, calle desvío a las 600, Cantón Entre Ríos, Colón, departamento de la Libertad.

Ciudad Mujer Santa Ana: 2404 2500
Ciudad Mujer Santa Ana, km. 61 carretera Panamericana, finca Santa Teresa, Cantón Chupadero, Santa Ana, al poniente de Residencial Luna Maya.

Ciudad Mujer San Martín: 2555 1400
Finca Gran Bretaña, Kilómetro 16 1/2 Carretera de Oro, Municipio de San Martín, Departamento de San Salvador, Autopista de Oro, San Salvador

Ciudad Mujer San Miguel: 2609-2000
Ciudad Mujer San Miguel está ubicado en el antiguo FENADESAL, 15° Calle Oriente, entre la 10ª y 8ª Avenida Sur, municipio de San Miguel.





Ventanilla San Ignacio, Chalatenango

Cuenta con 1 ejecutivo de atención al cliente donde atienden a mujeres, hombres, asociaciones, cooperativas entre otros, con temas relacionados a capacitación, en caso que la persona usuaria esté interesada en financiamiento deberá ser re-direccionada al ejecutivo de atención al cliente ubicado en el Centro de atención FDE, la ventanilla San Ignacio, está ubicada en las oficinas de la Dirección Ejecutiva del Plan Trifinio, en lotificación Katmandú, caserío Las Tunas, cantón El Carmen, municipio de San Ignacio, Chalatenango.

Su horario de atención es de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.

• MEDIOS DE COMUNICACIÓN DIGITAL

✓ **PORTAL BANDESAL:** Nuestra dirección del portal es www.bandesal.gob.sv, en este se presenta la información variada que incluye aspectos internos de BANDESAL, así como productos (financieros o no financieros), y otros temas de interés general de las actividades desarrolladas por el Banco, así como documentos representativos de BANDESAL (memoria de labores, rendición de cuentas, entre otros).

✓ **Medios Digitales y Redes Sociales:**

- **FACEBOOK:** Con dirección www.Facebook.com/BANDESAL esta Fan Page publica información de fácil acceso para cualquier usuario. Diariamente se comparten publicaciones sobre los productos financieros y no financieros de BANDESAL, noticias, convocatorias y contenido de importancia relacionados a la Inclusión Financiera y temas de interés económico. Adicionalmente se responden las consultas que se realizan sobre los servicios que BANDESAL ofrece.
- **Twitter:** Con dirección: <http://twitter.com/BanDesarrollo> o el usuario @BanDesarrollo. Este canal permite una comunicación más frecuente y sintética. A través de este se dan a conocer actividades que tienen relación con el quehacer del Banco a la vez que se puede reenviar información que otras instituciones afines o medios de comunicación han publicado, así como datos generales sobre BANDESAL. Adicionalmente se responden las consultas que se realizan sobre los servicios que BANDESAL ofrece.
- **YouTube:** Este permite la interacción multimedia de BANDESAL con las personas usuarias de esta red social, a través de vídeos con duraciones de 1:00 minuto – 6:00 minutos, incluye vídeos explicativos sobre los Programas Estratégicos de BANDESAL, testimoniales 100% reales de personas usuarias beneficiadas por los servicios del Banco, transmisiones en vivo de eventos importantes como la “Rendición de Cuentas”, entrevistas, etc. La dirección del canal de YouTube es: www.youtube.com/BANDESAL
- **Instagram:** La red social más grande del mundo permite compartir imágenes o vídeos de corta duración en vivo sobre los eventos realizados por BANDESAL o en los que se tiene participación. Permite interactuar visualmente con los usuarios para comunicar la importancia de la presencia



del Banco en actividades comerciales o institucionales. La dirección de la red social es: www.instagram.com/bandesarrollo o el usuario @bandesarrollo. Adicionalmente se responden las consultas que se realizan sobre los servicios que BANDESAL ofrece.

- **Flickr (2018):** La red social Flickr es una plataforma para cargar fotos en alta resolución sobre los eventos más importantes realizados por BANDESAL. Esta red facilita la descarga con solo entrar al link de la red y empezar a descargar las fotos en diferentes resoluciones y formatos. Dirección: <http://bit.ly/FlickrBANDESAL>



Mecanismos	Fechas a Reportar 2020			
	Del 1 de enero Al 31 de marzo-2020	Del 1 de abril Al 30 de julio-2020	Del 1 de agosto Al 30 de octubre-2020	Del 1 de noviembre Al 31 de diciembre-2020
Centro de Llamadas				
Llamadas recibidas	1,829	7,690		
Portal Institucional				
Número de visitas	<u>1,142</u>	<u>8,430</u>		
Minutos promedio por visitas	<u>3.31 minutos</u>	<u>2:18 minutos</u>		
Chat en línea				
Consultas evacuadas	159	6,976		
WhatsApp				
	0	15,124		
Facebook				
Fans:	31,126	<u>47,878</u>		
Instagram				
Seguidores:	3,032	<u>4,813</u>		
Twitter				
Seguidores:	12,082	<u>17,621</u>		
Youtube				
Suscriptores:	244	<u>496</u>		
Videos disponibles:	172	<u>176</u>		
Eventos públicos				
Número de eventos:	20	15		
Número de personas atendidas en total:	6,855	10,055		
Prensa				
Menciones en radio:	0	20		
Espacios en TV:	2	35		
Publicaciones en Prensa:	14	69		
Campaña de Publicidad	12 Campañas digitales	25 Campañas Digitales		