

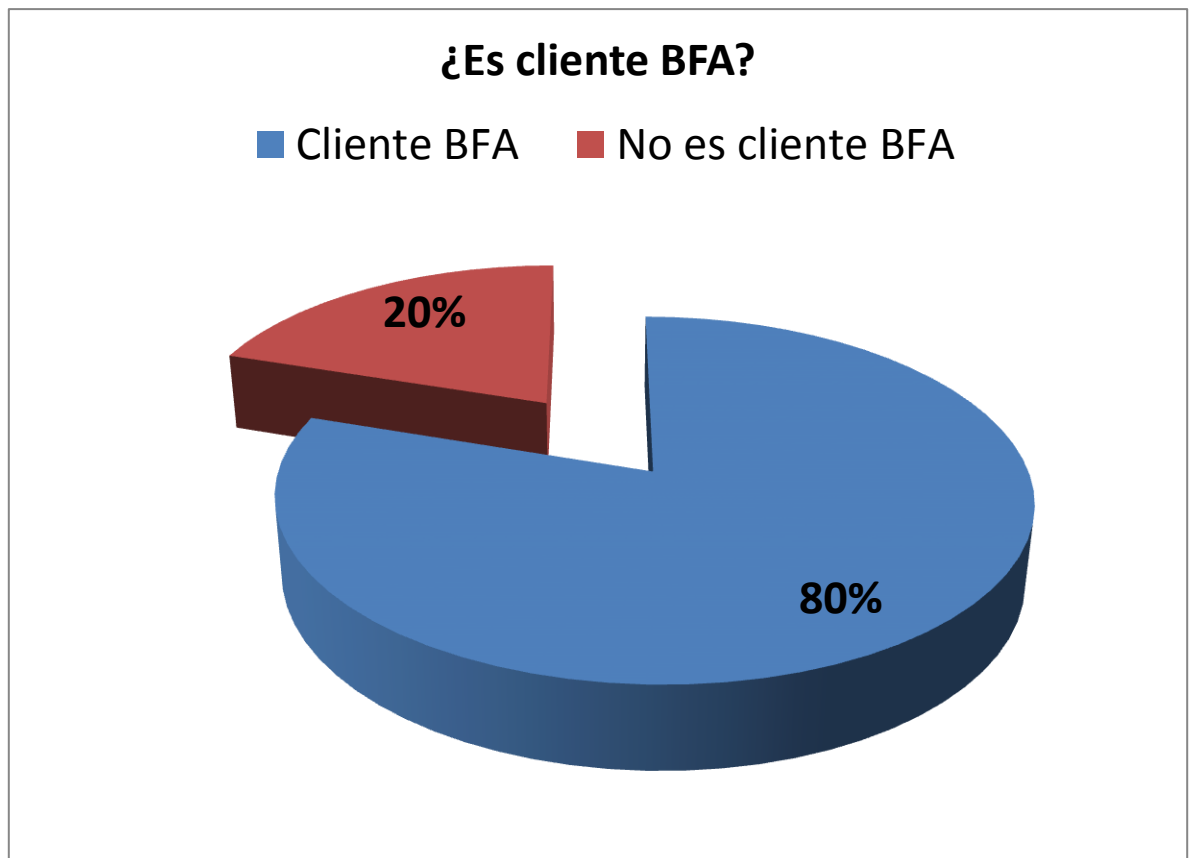
## Sondeo Previo al Informe de Rendición de Cuentas BFA

### 1. TIPO DE PERSONA ENCUESTADA

Cliente BFA	80%
No es cliente BFA	20%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

**80% Clientes**

**20% Usuarios**



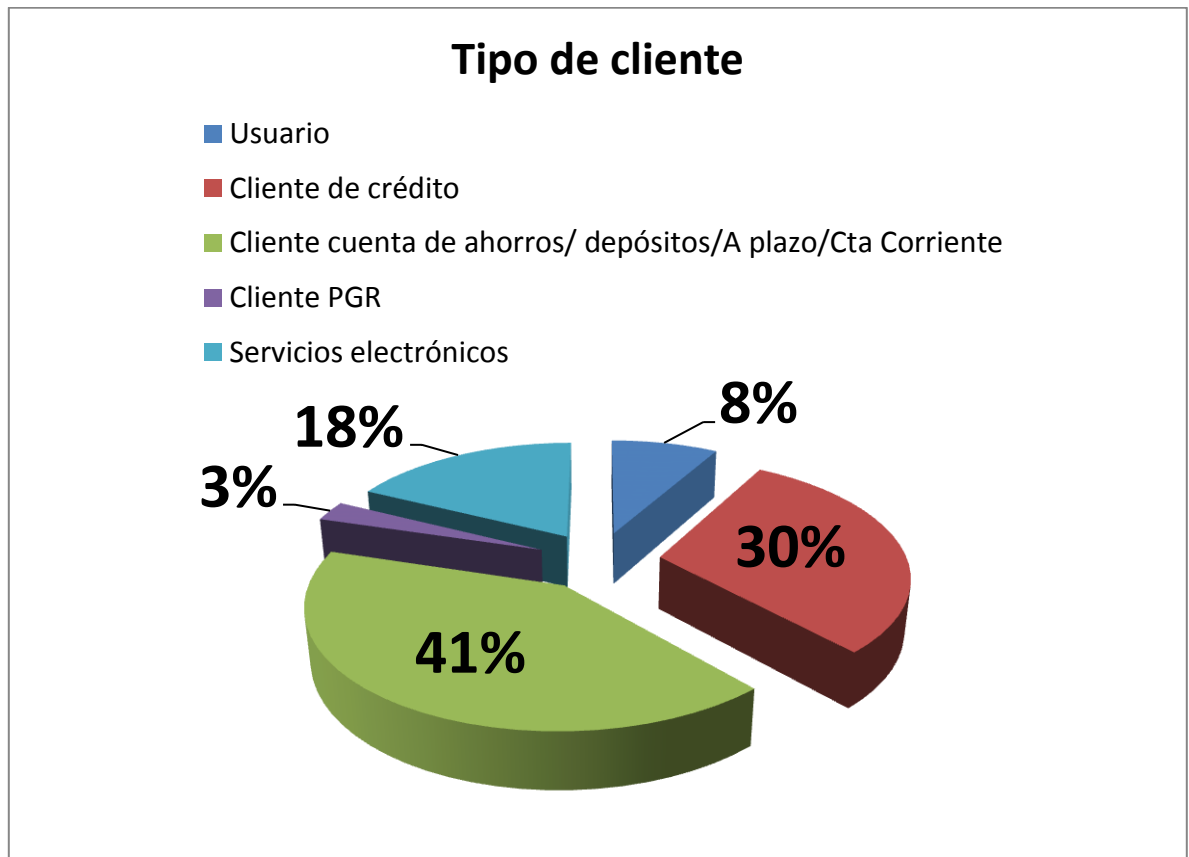
De las 241 encuestas realizadas 193 personas manifestaron ser clientes del BFA, mientras los 48 restantes son Usuarios.

## 2. TIPO DE CLIENTE

Cliente cuenta de ahorros/ depósitos/A plazo Fijo/Cuenta Corriente	41%
Cliente de crédito	30%
Servicios electrónicos	18%
Usuario	8%
Cliente PGR	3%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

**41% Depósitos**

**30% Créditos**

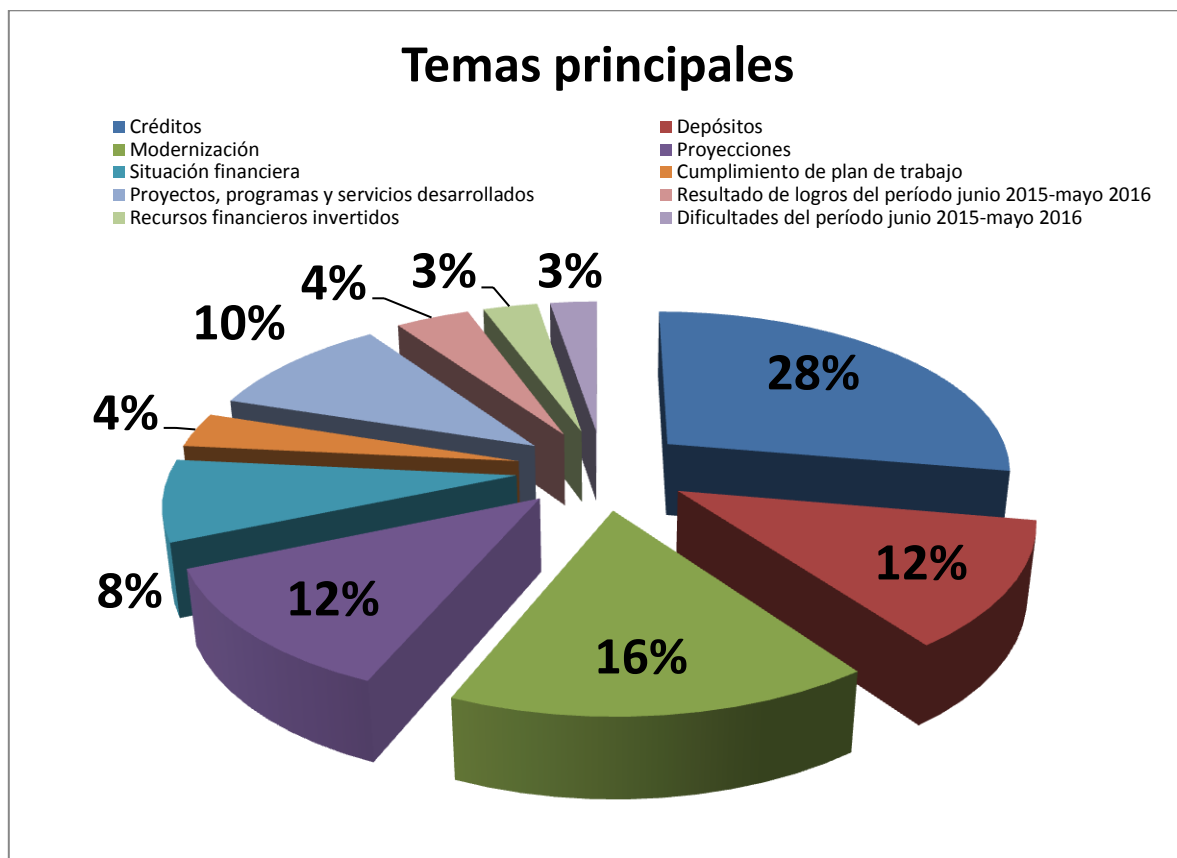


En el caso del tipo de clientes encuestados el 41% pertenece a Cuenta de Ahorro, depósito a plazo fijo y cuenta corriente; el 30% al rubro de Créditos, mientras que el 18% son clientes de servicios electrónicos (Tarjeta de débito, BFA en línea, TELEBFA), el 8% son Usuarios y el 3% restante son clientes PGR.

### 3. TEMAS PRINCIPALES

Créditos	28%
Modernización	16%
Depósitos	12%
Proyecciones a futuro	12%
Proyectos, programas y servicios desarrollados	10%
Situación financiera	8%
Cumplimiento de plan de trabajo	4%
Resultado de logros del período junio 2015-mayo 2016	4%
Recursos financieros invertidos	3%
Dificultades del período junio 2015-mayo 2016	3%
<b>Total:</b>	<b>100%</b>

**28% Créditos**  
**16% Modernización**  
**12% Depósitos**  
**12% Proyecciones**



En relación a los temas de mayor interés, el 28% mencionó Créditos, el 16% Modernización, seguido de los Depósitos y las Proyecciones con un 12% respectivamente; mientras que los temas restantes: Proyectos, programas y servicios desarrollados(10%); Situación financiera (8%); Cumplimiento del Plan de Trabajo (4%); Resultado de logros del período junio 2015-mayo 2016 (4%); Recursos financieros invertidos(3%) y Dificultades del período junio 2015-mayo 2016 (3%), hacen un total del 32%.

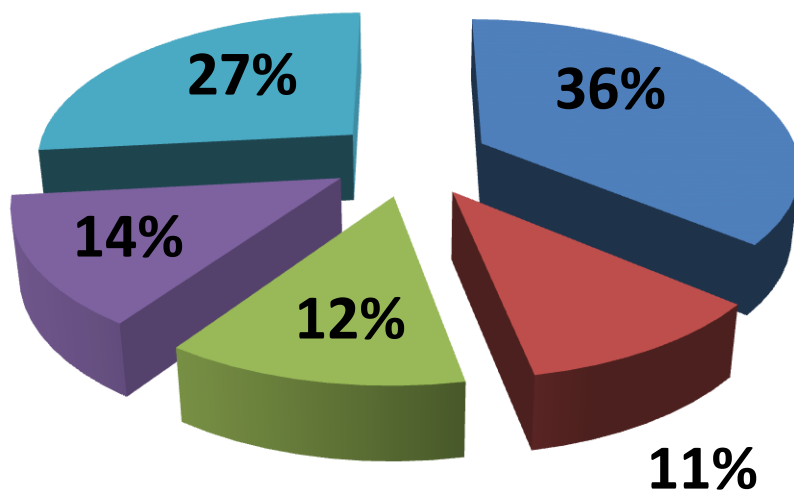
#### 4. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE INFORME

Conferencia de prensa	36%
Audiencias Públicas	27%
Audiencias Especiales	14%
Audiencias de Gestión	12%
Audiencias Intermedias	11%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

**36% Conferencia de Prensa**  
**27% Audiencia Pública**

#### Formas de presentación del Informe de Rendición de Cuentas

- Conferencia de prensa: ■ Audiencias intermedias ■ Audiencias de gestión
- Audiencias especiales ■ Audiencias públicas



En relación las formas de presentación del informe de rendición de cuentas, el 36% mencionó que le gustaría que el BFA rinda cuentas a través de Conferencia de Prensa, el 27% señaló que como Audiencia Pública (Audiencia abierta al público en general, en la que se presenta información relacionada a temas de relevancia institucional, tomando en cuenta las sugerencias de la población, y generando espacios de participación en la presentación).

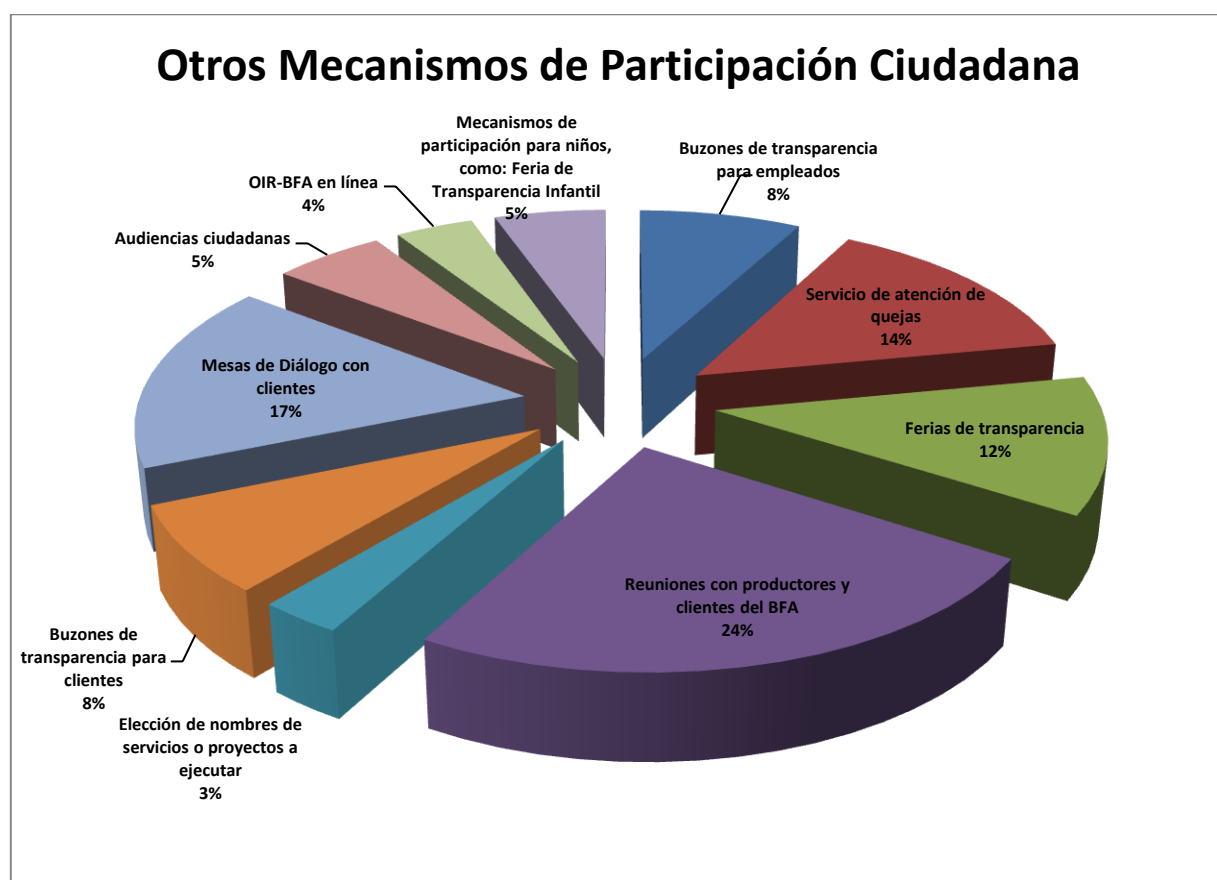
El 14% le gustaría a través de Audiencias Especiales (Se abre al público las sesiones o reuniones de la entidad en que se manejan asuntos de interés general, como someter a aprobación proyectos o planes, que la institución quiere implementar, son grupos cerrados, por invitación).

12% señaló Audiencias de Gestión (Se divulga información de relevancia de la institución, como planes operativos proyectos, gestión institucional, financiera entre otros, son grupos cerrados por invitación) y el 11% Audiencias Intermedias (Son informes de la institución que se realizan en periodos menores a un año, y se informa al público sobre un tema específico, ej.: ejecución financiera de medio año, se convoca al público en general).

## 5. OTROS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Reuniones con productores y clientes del BFA con la Administración Superior	24%
Mesas de Diálogo con clientes	17%
Servicio de atención de quejas	14%
Ferias de transparencia	12%
Buzones de transparencia para clientes	8%
Buzones de transparencia para empleados	8%
Audiencias ciudadanas con la Administración Superior	5%
Mecanismos de participación para niños, como: Feria de Transparencia Infantil	5%
OIR-BFA en línea	4%
Elección de nombres de servicios o proyectos a ejecutar	3%
<b>Total:</b>	<b>100%</b>

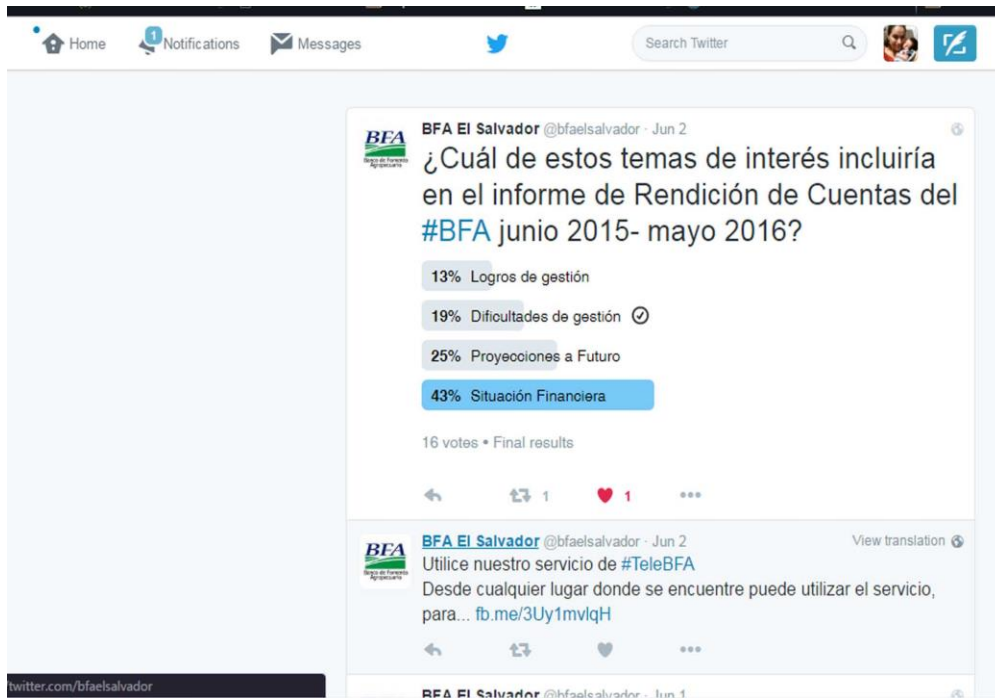
**24% Reuniones con Productores**  
**17% Mesas de Diálogos**  
**14% Atención de Quejas**



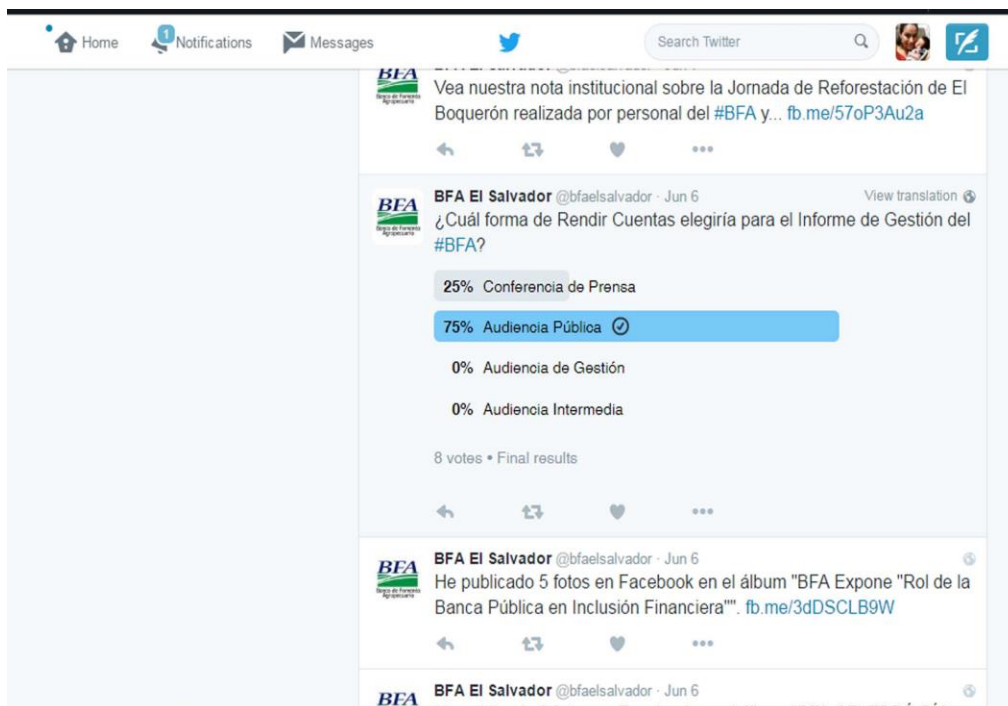
En cuanto a otros mecanismos de participación ciudadana que desean que el BFA implemente, el 24% señaló que le gustaría que la Administración Superior realice reuniones con productores y clientes, el 17% sugirió la implementación de Mesas de Diálogo, el 14% prefiere el Servicio de Atención de Quejas (Dentro de la OIR), el 12% Ferias de Transparencia, mientras que los Buzones de Transparencia para clientes, y Buzones de transparencia para empleados obtuvieron un 8% respectivamente. El restante 17% está conformado por: Audiencias Ciudadanas con la Administración Superior (5%), Mecanismos de participación para niños (5%), OIR-BFA en línea (4%) y Elección de nombres de servicios o proyectos a ejecutar (3%).

## Sondeo en Twitter

La primera encuesta se efectuó el 2 de junio de 2016 y el tema más votado fue Situación Financiera.



La segunda encuesta se efectuó el 6 de junio de 2016 y la forma de presentación del Informe de Rendición de Cuentas más votada fue Audiencia Pública.





La tercera encuesta se efectuó el 8 de junio de 2016 y el mecanismo de participación ciudadana más votado fue Reunión con productores.

The image shows a screenshot of a Twitter poll from the account BFA El Salvador (@bfaelsalvador) dated June 8. The poll asks: "¿Qué mecanismo de participación ciudadana le gustaría que el #BFA implemente?" (Which citizen participation mechanism would you like #BFA to implement?). The poll results are as follows:

Mechanism	Percentage
Ferias de transparencia	25%
Reuniones con productores	50%
Audiencias ciudadanas	0%
Buzones de transparencia	25%

The poll received 4 votes and is marked as "Final results". Below the poll, there is a tweet from BFA El Salvador stating: "El #BFA viajó hasta cantón Las Barrosas de Rosario de Mora para acercar los servicios financieros a agricultores".

## CONCLUSIONES

1. Del total de personas encuestadas, el 68% manifestó interés por conocer los temas: Créditos (28%), Modernización (16%), Depósitos (12%) y Proyecciones (12%), por lo que se recomienda la inclusión de datos relacionados a dichos temas.
2. Del total de personas encuestadas, la forma de presentar el informe de Rendición de cuentas más solicitado es a través de Conferencia de Prensa con un 36%, mientras que un 27% señaló que la Audiencia Pública y las Audiencias Especiales obtuvieron un 14%.
3. Para las personas encuestadas la mayoría recomienda que el BFA debe implementar los siguientes mecanismos de participación: Reuniones con productores y clientes del BFA con la Administración Superior con un 24%, Implementación de Mesas de Diálogo con un 17% y el Servicio de Atención de Quejas (Dentro de la OIR) con un 14%.

**ANEXO**