



BANDESAL
BANCO DE DESARROLLO DE EL SALVADOR



San Salvador, 22 de octubre del año dos mil catorce.

Señor

Presente:

Me refiero a su solicitud de acceso a la información ingresada en el Banco de Desarrollo de El Salvador, con fecha lunes 13 de octubre de 2014, en el marco de la Ley de Acceso a la Información Pública, por medio de la cual solicita información referente a:

1. Indicar si la institución posee call center. Número del call center.
2. Cantidad de empleados que laboran en el call center.
3. Costo mensual de la operación del call center, especificando el costo del personal, lo que se paga a la compañía telefónica por el servicio, y por los equipos que se utilizan.
4. Compañía que brinda el servicio del call center.
5. Descripción del tipo de atención brindada en el call center.
6. Costo por minuto de las llamadas indicando sí se le cobra al ciudadano o la institución cubre el costo de las llamadas.
7. Mecanismos existentes para evaluar la atención del call center e informes de evaluación del último año.
8. Nombre de jefe, director o gerente de la oficina o unidad de comunicaciones y/o prensa. Correo electrónico, teléfono y celular institucional de director, jefe o gerente de la oficina de comunicaciones.
9. Cuenta oficial de Twitter, Facebook y YouTube de la institución. Cantidad de seguidores o fans por redes sociales a la fecha.
10. Sitio web oficial de la institución. Cantidad de visitas y página vistas por mes del último año de la institución.



BANDESAL
BANCO DE DESARROLLO DE EL SALVADOR



11. Si el sitio web institucional es accesible para personas con discapacidad. Detallar las medidas tomadas para hacer accesible el sitio web para personas con discapacidad.
12. Cantidad de correos electrónicos institucionales.
13. Directorio completo de correos electrónicos institucionales en formato Excel o CSV.

Al respecto, esta Unidad de Acceso a la Información Pública, resuelve:

Conceder el acceso a la información solicitada, de acuerdo a detalle adjunto.

Dicha información se entrega de acuerdo a la forma o el medio que se indicó en la solicitud de información, dándole cumplimiento así a los arts. 56 y 57 del Reglamento de la Ley de Acceso a la Información Pública.

Notificación e información enviada vía correo electrónico a
en esta misma fecha miércoles 22 de octubre de 2014.

Atentamente,

Roberto Méndez Vásquez
Oficial de Información
Oficina de Información y Respuesta
Banco de Desarrollo de El Salvador

Nota: Ver detalle de información solicitada en página 3, 4 y 5.



Información solicitada por el señor

1. Indicar si la institución posee call center. Número del call center.
Si, el número es 2592-1100
2. Cantidad de empleados que laboran en el call center.
2 Operadoras
3. Costo mensual de la operación del call center, especificando el costo del personal, lo que se paga a la compañía telefónica por el servicio, y por los equipos que se utilizan.
Costo de Mantenimiento mensual equipo de call center \$70.00
Costo de llamadas salientes mensual aproximado \$225.00
Pago mensual de personal \$990.00
Los equipos que se utilizan son propiedad del Banco y no se pagan costos asociados al servicio de call center a una compañía telefónica.
4. Compañía que brinda el servicio del call center.
JM TELCO
5. Descripción del tipo de atención brindada en el call center.
Se brinda información sobre las diferentes líneas de financiamiento y servicios que ofrece nuestra institución.
6. Costo por minuto de las llamadas indicando sí se le cobra al ciudadano o la institución cubre el costo de las llamadas.

El costo de llamadas entrantes lo absorbe el ciudadano.
El costo de llamadas salientes es cancelado por el Banco, de acuerdo al siguiente detalle:

Fuera de la red	Costo por minuto (D)
Fijo a Móvil, red del TELECOM	\$0.24
Fijo a Móvil, red de TELEMÓVIL	\$0.15
Fijo a Móvil, red de TELEFONICA	\$0.24
Fijo a Móvil, red de DIGICEL	\$0.24
Fijo a Móvil, red de INTEL FÓN	\$0.24



BANDESAL

BANCO DE DESARROLLO DE EL SALVADOR



7. Mecanismos existentes para evaluar la atención del call center e informes de evaluación del último año.

Cada año se hace una evaluación del desempeño de cada uno de los empleados de la institución.

Total de llamadas recibidas promedio de 309 por mes.

8. Nombre de jefe, director o gerente de la oficina o unidad de comunicaciones y/o prensa. Correo electrónico, teléfono y celular institucional de director, jefe o gerente de la oficina de comunicaciones.

Administrador del Centro de Llamadas: Maritza Hernández

Gerente de Canales y Comunicación: Matty Iglesias de Menéndez, Matty. Iglesias@bandesal.gob.sv. Tel: 2592-1110

9. Cuenta oficial de Twitter, Facebook y YouTube de la institución. Cantidad de seguidores o fans por redes sociales a la fecha.

Twitter: @BanDesarrollo

Facebook: Facebook.com/BANDESAL

You Tube: YouTube.com/BANDESAL

Seguidores en Facebook: 2,315

Seguidores en Twitter: 2,111

10. Sitio web oficial de la institución. Cantidad de visitas y página vistas por mes del último año de la institución.

www.bandesal.gob.sv

Octubre 2013 - Octubre 2014:

Visitas: 33, 946

Páginas vistas: 341,174

Promedio mensual:

Visitas 3,200

Páginas vistas: 3,400

11. Si el sitio web institucional es accesible para personas con discapacidad. Detallar las medidas tomadas para hacer accesible el sitio web para personas con discapacidad.

Según la última calificación de los estándares de los sitios web gubernamentales, BANDESAL ha aprobado la accesibilidad para personas con discapacidad.



BANDESAL
BANCO DE DESARROLLO DE EL SALVADOR



12. Cantidad de correos electrónicos institucionales.

La cantidad de correos institucionales es de 146

13. Directorio completo de correos electrónicos institucionales en formato Excel o CSV.

Se anexa archivo Excel correspondiente.