

### **Cantidad de espacios de participación impulsados por institución.**

1. Servicio de atención al consumidor
2. Los buzones de sugerencia que están colocados en los 41 puntos de servicio a nivel nacional. nacional)
3. A través del número 135 se direccionan las peticiones hechas por los ciudadanos y se trasladan a la institución correspondiente. En el caso del Banco, se atiende a través de la OIR.
4. Focus group. Formado por ciudadanos a título personal, algunos de ellos forman parte de las asociaciones y cooperativas del sector productivo. Después de haber realizado el focus group anualmente, se elabora un informe que es presentado a Junta para buscar soluciones a las sugerencias recogidas en cada centro de servicio distribuidos a nivel nacional.
5. Elección de Asamblea de Gobernadores y Junta de Directores.  
Participan, las Asociaciones Cooperativas del Sistema y las Sociedades Cooperativas Agropecuarias. (Representantes debidamente acreditados)

### **Detalle de los contenidos abordados en los espacios de participación ciudadana**

Las temáticas abordadas, han sido referentes a los créditos otorgados por el Banco. Revisión de tasas de interés de los mismos, planes de pago, solicitudes de nuevos créditos, capacitación para los agricultores y microempresarios.

### **Cantidad de personas participantes en los espacios de participación ciudadana**

La institución cuenta con la política de atención a todas las solicitudes de audiencias recibidas por la presidencia del Banco, provenientes de clientes individuales, cooperativas y asociaciones de los sectores productivos. De acuerdo a las necesidades en cada una de ellas, se forma un comité de apoyo en conjunto con las gerencias del Banco para buscar las soluciones más acertadas de acuerdo a las necesidades planteadas.

Las audiencias son a solicitud de la población y también programadas desde la institución, sobre todo de asociaciones y cooperativas de personas que se dedican a la agricultura y al comercio, pequeño y microempresarios.

El promedio de personas que asisten a estos espacios varían, desde un mínimo de 5 personas hasta grupos grandes de más de 50 personas por cada una de las audiencias

públicas. Esta ha sido una práctica permanente del Banco en atención a los sectores productivos.

Otro mecanismo de participación, es la rendición de cuentas que se realiza año con año, donde se transparenta todo el quehacer de la Institución durante el período de junio a mayo. Esta se realiza desde el año 2010. La cantidad de personas que han asistido a esta audiencia pública durante los años 2010 al 2012 ha sido un promedio de 250 personas. La participación ha ido en aumento, durante los años 2013 a 2014 ha sido de 400 personas como mínimo.

### **Listado de Organizaciones de Sociedad Civil participantes**

En la elección de Asamblea de Gobernadores y Junta de Directores: Participan, las Asociaciones Cooperativas del Sistema y las Sociedades Cooperativas Agropecuarias. (Representantes debidamente acreditados)