**MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA**

**Actualizado al 31 de diciembre de 2017**

Con el fin de facilitar la atención a nuestro usuarios y cumplir con nuestra misión de impulsar el desarrollo competitivo de la economía salvadoreña, BANDESAL, ha puesto a disposición diferentes canales de atención al público a través de los cuales se asesora a los sectores productivos sobre las líneas de crédito y productos financieros que ofrece la institución. A continuación detallamos dichos canales de comunicación:

| **Mecanismo de participación ciudadana** | **Descripción** | **Objetivo** |
| --- | --- | --- |
| **CENTRO DE LLAMADAS:** 2592-1100 | El Centro de llamadas es un canal de comunicación interactivo, directo y eficaz entre el usuario y el banco, a través del cual se fortalece y aumenta la satisfacción del mismo, brindando una atención de calidad. | Asesorar y atender las necesidades de información de los clientes y demás personas interesadas en conocer sobre el funcionamiento del banco. |
| **CENTROS DE ATENCIÓN**   * El Centro de Atención del Fondo de Desarrollo Económico * Ventanilla en Ciudad Mujer en Usulután * Ventanilla en Ciudad Mujer en San Morazán | Son puntos de atención ubicados estratégicamente para proporcionar información crediticia a potenciales clientes mujeres interesadas en obtener financiamiento. | Acercar los servicios financieros que facilita el Banco a la comunidad de micro, pequeñas y medianas empresarias. |
| **CENTROS DE CAPACITACIÓN**   * Ventanilla San Ignacio, Chalatenango | Ventanilla que tiene a su cargo temas de capacitación que BANDESAL ofrece. | Acercar los servicios de capacitación a la comunidad de micro, pequeñas y medianas empresarias y personas emprendedoras. |
| **PORTAL:** [www.bandesal.gob.sv](http://www.bandesal.gob.sv) | Portal web corporativo del Banco, conteniendo información básica del mismo. | Proporcionar información general y de las facilidades crediticias que el banco pone a disposición del sector productivo del país y de los estudiantes salvadoreños. |
| **REDES SOCIALES**  **Facebook**  <https://www.facebook.com/BANDESAL/>  **Twitter**  <https://twitter.com/BanDesarrollo>  **Instagram**  <https://www.instagram.com/bandesarrollo/>  **YouTube**  <https://www.youtube.com/user/BANDESAL>  **Flickr**  <http://bit.ly/FlickrBANDESAL> | El Banco también está presente en las redes sociales para difundir información útil a la comunidad empresarial y recibir opiniones que ayuden a mejorar su quehacer institucional. | Difundir información de nuestros productos y servicios y recibir opiniones que ayuden a mejorar nuestro quehacer institucional. |
| **Oficina de Información y Respuesta**  Primer nivel, local 109 de la Torre II del World Trade Center, 89 Av. Norte y Calle el mirador, Colonia Escalón, San Salvador. | La Oficina de Información y Respuesta es la unidad administrativa a cargo de garantizar el derecho de acceso de toda persona a la información pública, y a la participación ciudadana. En tal sentido, dicha unidad cumplirá las funciones de la Unidad de Acceso a la Información Pública establecidas en la Ley de Acceso a la Información Pública. | Recibir y tramitar las solicitudes de acceso a la información pública, así como recibir las quejas, reclamos y denuncias que la ciudadanía presente. |