**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.

**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](http://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 temás 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.
* **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](http://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](http://www.instagram.com/bandesarrollo) o el usuario @bandesarrollo.
* **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>