



Canales de atención, información y participación ciudadana



La Agencia Financiera de Desarrollo (AFD) pone a disposición de la ciudadanía distintos medios para realizar consultas, reclamos, denuncias, solicitudes de información y otras comunicaciones vinculadas a la gestión institucional. Estos canales permiten una comunicación directa y efectiva, con recepción, tratamiento adecuado y respuesta oportuna, conforme a los principios de transparencia, participación y mejora continua de la gestión pública.

ATENCIÓN CIUDADANA info@afd.gov.py	SITIO WEB INSTITUCIONAL www.afd.gov.py	TELÉFONO INSTITUCIONAL 021 606020
---	--	--

Canales habilitados

Contenido propuesto para publicar en formato de tarjetas o módulos web. Cada bloque puede editarse, copiarse o adaptarse al gestor de contenidos de la página.

 CANAL 01 Línea telefónica institucional Medio de contacto telefónico para comunicaciones generales con la institución. Canal de atención: 021 606020	 CANAL 02 Mesa de Entrada AFD Recepción, registro y derivación de notas externas al área competente, con seguimiento hasta la emisión de la respuesta correspondiente. Finalizado el proceso, los documentos son archivados en expediente digital conforme a los procedimientos internos de gestión documental. Responsable / canal: Secretaría General · mesadeentrada@afd.gov.py
--	---

 CANAL 03 Correo electrónico de Atención Ciudadana Canal disponible para consultas sobre productos financieros, requisitos y garantías. Los mensajes son recepcionados, clasificados por tema, derivados al equipo técnico correspondiente y respondidos con la orientación necesaria. Responsable / canal: Comunicación y Marketing · info@afd.gov.py	 CANAL 04 Portal Unificado de Información Pública Plataforma pública para solicitudes de información, respondidas conforme a los plazos establecidos en la Ley N° 5.282/2014 de libre acceso ciudadano a la información pública y transparencia gubernamental. Responsable / canal: Comunicación y Marketing · Portal de Información Pública · Abrir canal
--	---

 CANAL 05

Sitio web institucional

Espacio habilitado en el sitio web institucional que permite a la ciudadanía presentar reclamos o denuncias relacionadas con productos o créditos otorgados por Instituciones Financieras Intermediarias (IFIs).

Responsable / canal: Comunicación y Marketing · www.afd.gov.py · [Abrir canal](#)

 CANAL 06

Transparencia Informativa

Sección del sitio web institucional que contiene información relevante de la gestión de la AFD, publicada conforme a los principios de publicidad, acceso a la información y transparencia institucional.

Responsable / acceso: Comunicación y Marketing · Ley 5189 · [Abrir canal](#)

 CANAL 07

Acceso a la Información Pública

Canal habilitado para que la ciudadanía solicite información pública administrada por la AFD, conforme a la normativa vigente y a los procedimientos institucionales establecidos.

Responsables / acceso: Secretaría General y Comunicación y Marketing · Ley 5282 · [Abrir canal](#)

 CANAL 08

Sistema de Gestión de Reclamos

Mecanismo destinado a la atención de quejas, solicitudes, reclamos, consultas, sugerencias e información vinculadas a la administración o utilización de productos y servicios financieros de la AFD. Dirigido exclusivamente a personas que hayan accedido a un producto o servicio financiero de la AFD a través de una Institución Financiera Intermediaria (IFI).

Responsable / canal: Comunicación y Marketing · Sistema de reclamos · [Abrir canal](#)

 CANAL 09

Redes sociales institucionales

Canales digitales utilizados para la difusión de información institucional, productos financieros, programas, actividades y novedades de la AFD.

Canales habilitados: Facebook · Instagram · X · LinkedIn · [Abrir canal](#)

 CANAL 10

Mecanismo de Atención de Quejas Ambientales y/o Sociales (MAQ)

Canal específico para la recepción y atención de quejas, consultas o sugerencias relacionadas con impactos ambientales y/o sociales derivados de proyectos financiados con recursos del Green Climate Fund (GCF), mediante un procedimiento accesible y transparente.

Responsable / canales: Área de Sostenibilidad · maq@afd.gov.py

CANAL 11

Portal Nacional de Denuncias Ciudadanas

Canal administrado por la Contraloría General de la República para denunciar supuestos hechos de corrupción pública cometidos por funcionarios públicos en el ejercicio de sus funciones. La denuncia puede realizarse a través del portal, o por escrito o verbalmente ante la Dirección General de Integridad y Transparencia (DGIT) de la CGR.

Sistema administrado por: Contraloría General de la República · Dirección General de Integridad y Transparencia · [Abrir canal](#)

CANAL 12

Chatbot AFD

Canal digital de atención automatizada disponible en el sitio web institucional de la AFD, orientado a brindar asistencia inmediata sobre productos, servicios, requisitos, canales de contacto y consultas frecuentes. Permite interactuar en tiempo real desde la página web, sin descargar aplicaciones adicionales.

Canal de atención: Página web institucional · ícono “Chatea con nosotros” · [Abrir canal](#)

Si no sabes qué canal utilizar, escribinos a Atención Ciudadana o ingresa al sitio web institucional para recibir orientación sobre el canal más adecuado para tu consulta.