



**LA MERCED**  
COOPERATIVA

# INDICADORES DE GESTIÓN DE RECLAMOS

Norma de control de buen gobierno, ética y comportamiento para las Cooperativas de Ahorro y Crédito.  
Resolución SEPS-IGT-IGS-INFMR-INGINT-2021-019

**Diciembre 2023**

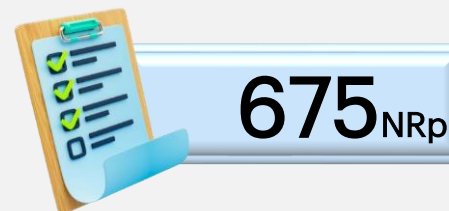


## 1. RECLAMOS PRESENTADOS - ENERO - DICIEMBRE 2023



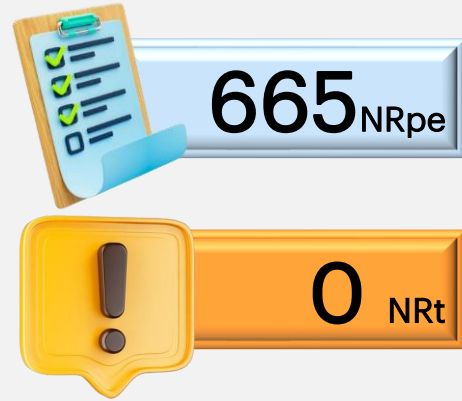
DESC.	CAN.	%
NRpe	665	98,52%
NRseps	10,00	1,48%

NRpe: Número de reclamos presentados a la entidad  
NRseps: Número de reclamos presentados desde el órgano de control



DESC.	CANT.	%
NRp	675	100,00%
NRr	675	100,00%

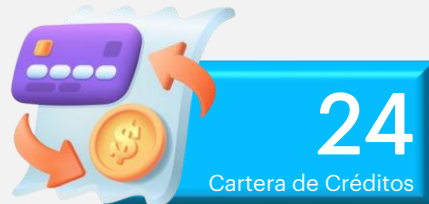
NRp: Número de reclamos presentados  
NRr: Numero de reclamos Resueltos



DESC.	CAN.	%
NRpe	665	100,00%
NRt	0,00	0,00%

NRpe: Número de reclamos presentados a la entidad  
 NRt: Número de reclamos en trámite

## 2. CONCEPTO DEL RECLAMO



CONCEPTO	CANT.	%
AHORROS	3	0,44%
CAJEROS ATM	283	41,93%
CANALES ELECTRONICOS	356	52,74%
CARTERA DE CRÉDITOS	24	3,56%
INVERSIONES	1	0,15%
SERVICIOS	8	1,19%
<b>TOTAL</b>	<b>675</b>	<b>100%</b>

## 2.1. TIPO DE RECLAMOS POR SEXO Y PORCENTAJE, FRENTE AL TOTAL DE RECLAMOS PRESENTADOS

PRODUCTO/SERVICIO	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
AHORROS	0,15%	0,30%	0,44%
CAJEROS ATM	19,26%	22,67%	41,93%
CANALES ELECTRONICOS	26,52%	26,22%	52,74%
CARTERA DE CRÉDITOS	2,37%	1,19%	3,56%
INVERSIONES	0,15%	0,00%	0,15%
SERVICIOS Y ATENCIÓN	0,89%	0,30%	1,19%
DATOS PERSONALES	0,00%	0,00%	0,00%
OTROS	0,00%	0,00%	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>49,33%</b>	<b>50,67%</b>	<b>100%</b>

### 3. CANALES DE ATENCIÓN



Canales de comunicación dispuestos por la entidad para la recepción y gestión de los reclamos presentados.

#### 4. RECLAMOS PRESENTADOS POR AGENCIA

AGENCIA	TOTAL	%
ARENAL	1	0,15%
CUMBE	1	0,15%
GIRON	1	0,15%
GIRÓN	2	0,30%
GONZALES SUAREZ	6	0,89%
LATACUNGA	1	0,15%
LOJA	8	1,19%
MACAS	1	0,15%
MATRIZ	640	94,81%
NUEVE DE OCTUBRE	3	0,44%
PLAYAS	2	0,30%
QUINCHE	3	0,44%
QUITO SUR	2	0,30%
SAN FERNANDO	2	0,30%
TOTORACOCHA	2	0,30%
<b>TOTAL</b>	<b>675</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda.  
Elaborador por: José Antonio Díaz / Educador Cooperativista  
Fecha corte: 31 de diciembre de 2023