



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

Periodo enero – marzo 2024

www.lamerced.fin.ec

1. RECLAMOS PRESENTADOS ENERO-MARZO 2024



DESC.	CANT.	%
NRp	24	100%
NRseps	0	00.00%

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



DESC.	CANT.	%
NRp	24	100%
NRr	23	95.83%

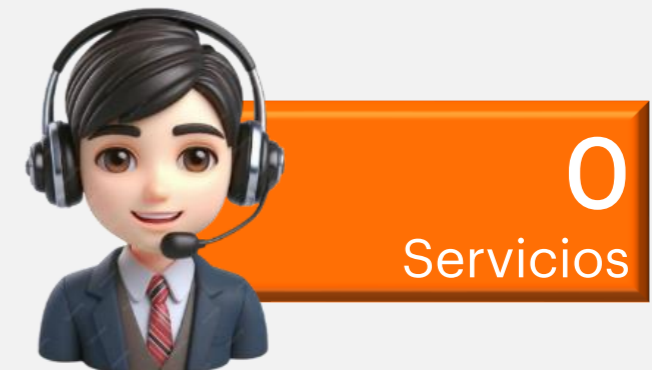
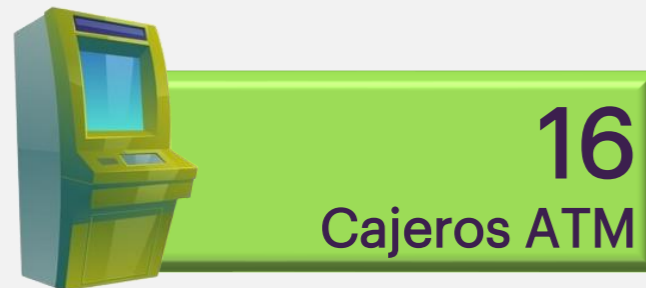
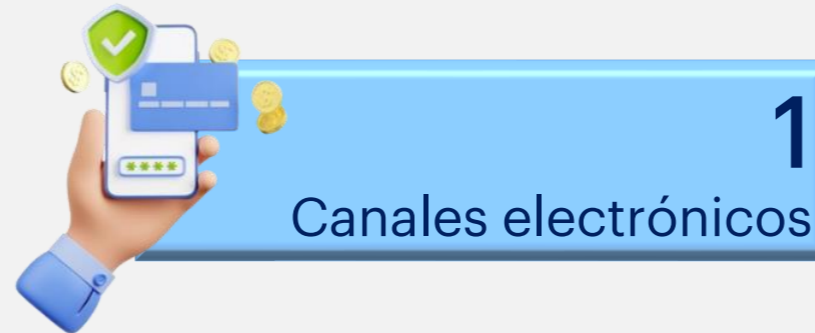
NRp: Número de reclamos presentados
 NRr: Numero de reclamos Resueltos



DESC.	CAN.	%
NRpe	24	100%
NRt	1	4.35 %

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

2. CONCEPTO DEL RECLAMO

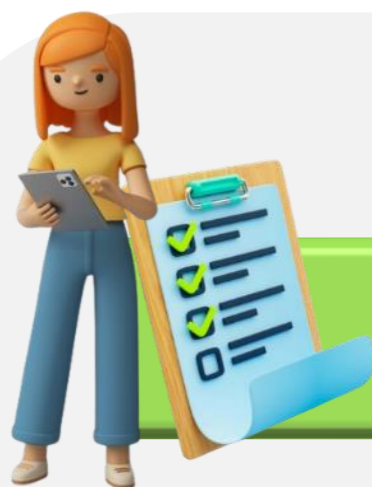


CONCEPTO	CANT.	%
ATM	16	66.67%
CANALES ELECTRONICOS	1	4.17%
CREDITOS	5	20.83%
OTROS	2	8.33%
TOTAL	24	100.00%

2.1. POERCENTAJE DE RECLAMOS POR SEXO Y TIPO DE RECLAMO

PRODUCTO O SERVICIO	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
ATM	25.00%	41.67%	66.67%
CANALES ELECTRONICOS	4.17%	0.00%	4.17%
CREDITOS	16.67%	4.17%	20.83%
OTROS	4.17%	4.17%	8.33%
TOTAL	50.00%	50.00%	100%

3. CANALES DE ATENCIÓN



16
Presencial



7
Telefónica



0
Seps



1
Formulario web

DESCRIPCIÓN	CANT.	%
PRESENCIAL	16	66.67
TELEFÓNICO	7	29.17
WEB	1	4.17
OTROS	0.00	0.00
TOTAL	24	100.00

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

4. RECLAMOS PRESENTADOS POR AGENCIA



AGENCIA	CANT.	%
AMERICAS	1	4.17%
EL ESTADIO	1	4.17%
EL ESTADIO	1	4.17%
EL TAMBO	1	4.17%
GIRON	1	4.17%
LOJA	1	4.17%
MATRIZ	17	70.83%
QUINCHE	1	4.17%
TOTAL	24	100.00%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda.

Elaborador por: DEP. Talento Humano / Educador Cooperativista

Fecha corte: 31 de marzo de 2024