



Norma de control de buen gobierno, ética y comportamiento para las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Resolución SEPS-IGT-IGS-INFMR-INGINT-2021-019

Norma de control para la gestión de Reclamos en las entidades del SFPS

Resolución SEPS-IGT-IGS-INSEPS—INSESF-INGINT-2024-002

Fecha corte

Marzo 2025



1. RECLAMOS PRESENTADOS



DESC.	CANT.	%
NRp	98	98.99%
NRseps	1	1.01%

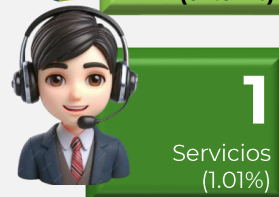
NRp: Número de reclamos presentados
NRtseps: Número de reclamos trasladados desde la SEPS



DESC.	CANT.	%
NRr	97	97.98%
NRt	2	2.02%

NRr: Número de reclamos resueltos
NRt: Número de reclamos en trámite

2. CONCEPTO O NATURALEZA DEL RECLAMO



*Nota técnica: los porcentajes corresponde al número por concepto, sobre el total e los reclamos presentados



3. Tiempo promedio de respuesta:

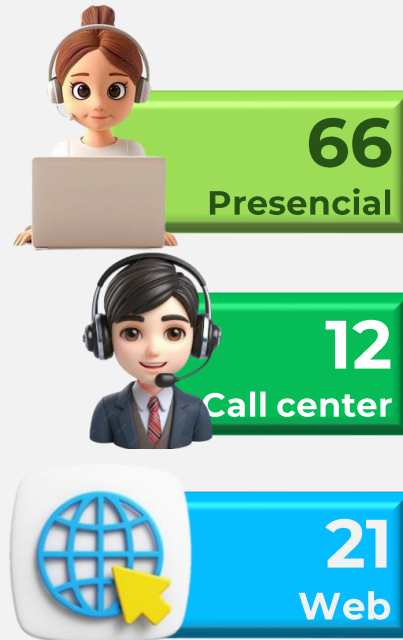


4. TIPO DE RESPUESTA

Concepto	Cantidad	%
DESFAVORABLE	20	20.20%
DESISTIMIENTO	5	5.05%
FAVORABLE	72	72.73%
PENDIENTES DE RESOLVER	2	2.02%
TOTAL	99	100%

Del total de los casos presentados, los pendientes corresponden a los citados en el punto 1 de reclamos en trámite NRt.

5. CANALES DE ATENCIÓN



CANAL DE ATENCIÓN	CANT	%
Presencial	66	66.67%
Telefónico	12	12.12%
WEB	21	21.21%
Total, general	99	100%

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

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda.

Elaborador por: Dep. Talento Humano – Educador Cooperativista marzo 2025

Fecha de corte: 31 de marzo de 2025