



**LA MERCED**  
COOPERATIVA

# INFORME

## DE QUEJAS Y 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

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

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

**II TRIMESTRE**

**ABRIL - JUNIO 2025**

## 1. RECLAMOS PRESENTADOS



DESC.	CANT.	%
NRp	108	100%
NRseps	0	0.00%

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



DESC.	CANT.	%
NRr	101	94.00%
NRt	7	6.00%

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	8	7.41%
DESISTIMIENTO	10	9.26%
FAVORABLE	82	75.93%
PARCIALMENTE FAVORABLE	1	0.93%
EN TRÁMITE	7	6.48%
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

*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	69	63.89%
Telefónico	21	19.44%
WEB	18	16.67%
<b>Total, general</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

*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 - julio 2025

**Periodo:** abril – junio de 2025

## 6. CONSOLIDADO ENERO – JUNIO 2025

Nro. RECLAMOS	TOTAL	%
I TRIMESTRE	99	47.8%
II TRIMESTRE	108	52.2%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>207</b>	<b>100%</b>

TIPO	TOTAL	%
QUEJA	53	25.6%
RECLAMO	154	74.4%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>207</b>	<b>100%</b>

CANAL DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
PRESENCIAL	135	65.2%
TELEFONICO	33	15.9%
WEB	39	18.8%
<b>Total general</b>	<b>207</b>	<b>100%</b>

ESTADO DEL RECLAMO	TOTAL	%
EN TRAMITE	7	3.4%
RESUELTO	200	96.6%
<b>Total general</b>	<b>207</b>	<b>100%</b>

TIPO DE RECLAMO	TOTAL	%
AHORROS	9	4.3%
CAJEROS ATM	94	45.4%
CANALES ELECTRÓNICOS	58	28.0%
CRÉDITOS	13	6.3%
CRÉDITOS / SEPS	1	0.5%
OTROS	6	2.9%
SERVICIOS	1	0.5%
WEB	25	12.1%
<b>Total general</b>	<b>207</b>	<b>100%</b>

TIPO DE RESOLUCIÓN	TOTAL	%
DESFAVORABLE	28	13.5%
DESISTIMIENTO	15	7.2%
FAVORABLE	156	75.4%
PARCIALMENTE FAVORABLE	1	0.5%
EN TRÁMITE	7	3.4%
<b>Total general</b>	<b>207</b>	<b>100%</b>

MONTO DEL RECLAMO
\$ 19,508.18

TOTAL RESTITUIDO
\$ 7,213.75

PROMEDIO RESITUIDO
\$ 35,36

Decrecimiento
8.33%

\*8.33% menos reclamos en relación al I trimestre

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda.

**Elaborador por:** Dep. Talento Humano – Educador Cooperativista – julio 2025

**Fecha de corte:** 30 de junio de 2025