



LA MERCED
COOPERATIVA

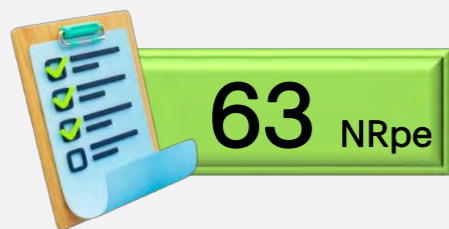
INDICADORES DE GESTIÓN DE RECLAMOS

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 abril – junio 2024

www.lamerced.fin.ec

1. RECLAMOS PRESENTADOS ABRIL – JUNIO 2024



DESC.	CANT.	%
NRp	63	100%
NRseps	0	00.00%

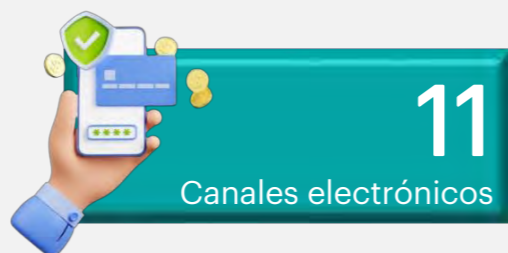
NRpe: Número de reclamos presentados a la entidad
 NRseps: Número de reclamos trasladados desde la SEPS



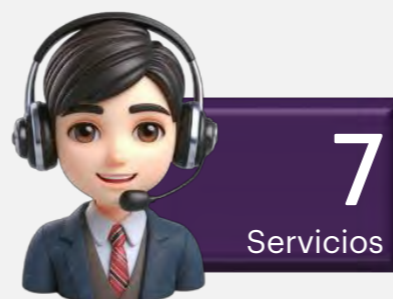
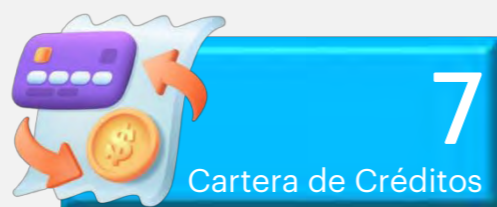
DESC.	CANT.	%
NRr	61	95.31%
NRt	2	3.13%

NRr: Número de reclamos Resueltos (a la fecha de corte)
 NRt: Número de reclamos en trámite

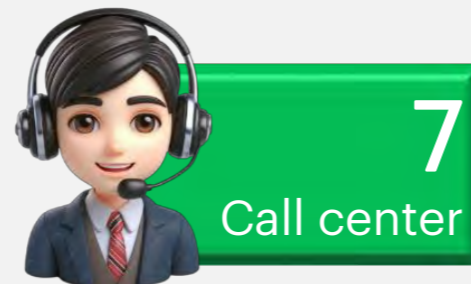
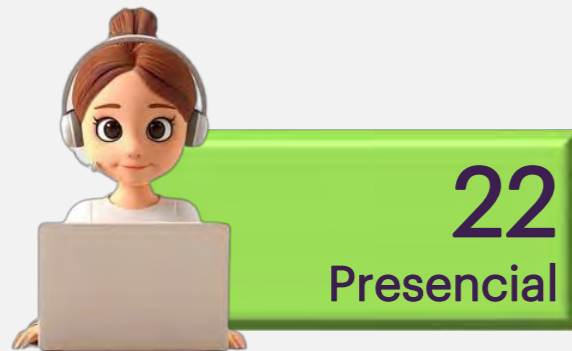
2. CONCEPTO DEL RECLAMO



TIPO / CONCEPTO	CANT	%
AHORROS	6	9.52%
CAJEROS ATM	31	49.21%
CANALES ELECTRÓNICOS	11	17.46%
CRÉDITOS	7	11.11%
OTROS	1	1.59%
SERVICIOS	7	11.11%
TOTAL	63	100.00%



3. CANALES DE ATENCIÓN



CANAL	CANT	%
PRESENCIAL	22	34.92%
TELEFONICO	7	11.11%
WEB	34	53.97%
TOTAL	63	100.00%

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 junio 2024

Fecha de corte: 30 de junio de 2024