

Información de Trámite

Nombre Trámite	ATENCIÓN DE RECLAMOS PRESENTADOS EN CONTRA DE ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO; O, DE ORGANIZACIONES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA
Institución	SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA
Descripción	Trámite que permite a cualquier persona exponer a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, su inconformidad respecto a la prestación de los servicios por parte de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario u organizaciones de la Economía Popular y Solidaria, directivos y/o representantes.
¿A quién está dirigido?	Persona jurídica privada y persona natural ecuatoriana-extranjera que deseen presentar un reclamo ante la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en contra de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario u organizaciones de la Economía Popular y Solidaria, directivos y sujetos de sanción en el ámbito de su competencia. Dirigido a: Persona Jurídica - Privada, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	Tipo de Resultado: Acceder a beneficio o servicio. Resultado a obtener: • Oficios de atención del reclamo • Resolución de procedimiento administrativo
¿Qué necesito para hacer el trámite?	Requisitos Generales: Según el requerimiento: • Formulario u oficio para la presentación de reclamos sector financiero. • Formulario u oficio para la presentación de reclamos sector no financiero.
¿Cómo hago el trámite?	PRESENCIAL: 1. Acercarse a las instalaciones de la SEPS y exponer el requerimiento al guía de servicios, se direcciona el mismo a secretaria general o a mesa de servicios dependiendo del requerimiento. 2. Ingresar la solicitud con toda la documentación habilitante en la ventanilla de recepción de documentos. 3. Receptar el número de trámite asignado a la solicitud. 4. Receptar en el tiempo establecido la respuesta del trámite solicitado, por el canal de notificación definido. VIRTUAL: 1. Enviar la solicitud con la documentación habilitante, a través, del siguiente aplicativo de recepción documental: https://recepciondocumental.seps.gob.ec/ 2. Recibir al correo electrónico del cual se envió la documentación, una notificación informando el número de trámite de ingreso de la misma. 3. Receptar en el tiempo establecido la respuesta del trámite solicitado, por el canal de notificación definido. Canales de atención: Correo electrónico, Presencial.
¿Cuál es el costo del trámite?	El trámite no tiene costo
Horario de atención para atención ciudadana y recepción documental: Lun-Vie, 8:00 a 16:00	

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

- Matriz SEPS - Quito: Av. Amazonas N32-87 y La Granja.
- Dirección Zonal 3 - Ambato: Av. Rodrigo Pachano entre Montalvo y La Delicia. Sector Ficoa.
- Dirección Zonal 4 - Portoviejo: Calle Nardos y Av. 15 de Abril, atrás del ECU 911.
- Dirección Zonal 5 - Guayaquil: Edif. De la Plata, 2do piso. Cdla. La Garzota, tercera etapa. Mz. 47 y Av. Guillermo Pareja.
- Oficina Técnica - Cuenca: De los Pensamientos y de los Geranios, Edificio Los Geranios, Planta Baja, a una cuadra de las oficinas de ETAPA.

Base Legal

- [Constitución de la República del Ecuador](#). Art. 213.
- [Constitución de la República del Ecuador](#). Art. 226.
- [Constitución de la República del Ecuador](#). Art. 66.
- [Código Orgánico Monetario y Financiero](#). Art. 157.
- [Código Orgánico Administrativo](#). Art. 65.

Contacto para atención ciudadana

Funcionario/Dependencia: Dirección Nacional de Gestión de Servicios
Correo Electrónico: contactenos@seps.gob.ec
Teléfono: 023948840

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	03	0	128
2025	02	0	164
2025	01	0	139
2024	12	0	189
2024	11	0	127
2024	10	0	86
2024	09	0	139
2024	08	0	182
2024	07	0	133
2024	06	0	121
2024	05	0	206
2024	04	0	119
2024	03	0	93
2024	02	0	96
2024	01	0	140
2023	12	0	110
2023	11	0	124
2023	10	0	95
2023	09	0	84

2023 Año	08 Mes	0 Volumen de Quejas	87 Volumen de Atenciones
2023	07	0	95
2023	06	0	109
2023	05	0	99
2023	04	0	85
2023	03	0	261
2023	02	0	118
2023	01	0	57
2022	12	0	83
2022	11	0	90
2022	10	0	70
2022	09	0	73
2022	08	0	90
2022	07	0	72
2022	06	0	56
2022	05	0	63
2022	04	0	67
2022	03	0	148
2022	02	0	76
2022	01	0	12
2021	12	0	13
2021	11	0	19
2021	10	0	29
2021	09	0	70
2021	08	0	27
2021	07	0	23
2021	06	0	66
2021	05	0	11
2021	04	0	41
2021	03	0	3
2021	02	0	64
2021	01	0	74

²⁰²⁰ Año	¹² Mes	⁰ Volumen de Quejas	⁷⁷ Volumen de Atenciones
2020	11	0	97
2020	10	0	77
2020	09	0	103
2020	08	0	74
2020	07	0	89
2020	06	0	54
2020	05	0	13
2020	04	0	4
2020	03	0	39
2020	02	0	0
2020	01	0	0
2019	12	1	0
2019	11	0	0