

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://repciondocumental.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

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

Horario de atención para atención ciudadana y recepción documental: Lun-Vie, 8:00 a 16:30

- Matriz SEPS - Quito: Av. Amazonas N32-87 y La Granja.
- Dirección Zonal 3 - Ambato: Av. Los Shryris entre Chaquitinta y manco capac junto al hotel Raices
- 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

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

Contacto para
atención
ciudadana

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

Transparencia

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2026	09	164	162	0	0
2026	08		118	0	
2026	07		155	0	
2026	06		170	0	
2026	05		162	0	
2026	04		172	0	
2026	03		77	0	
2026	02		97	0	
2026	01		154	0	
2025	12		129	0	
2025	11		109	0	
2025	10		167	0	
2025	09		137	0	
2025	08		156	0	
2025	07		179	0	
2025	06		147	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2025	05		83	0	
2025	04		109	0	
2025	03		128	0	
2025	02		164	0	
2025	01		139	0	
2024	12		189	0	
2024	11		127	0	
2024	10		86	0	
2024	09		139	0	
2024	08		182	0	
2024	07		133	0	
2024	06		121	0	
2024	05		206	0	
2024	04		119	0	
2024	03		93	0	
2024	02		96	0	
2024	01		140	0	
2023	12		110	0	
2023	11		124	0	
2023	10		95	0	
2023	09		84	0	
2023	08		87	0	
2023	07		95	0	
2023	06		109	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2023	05		99	0	
2023	04		85	0	
2023	03		261	0	
2023	02		118	0	
2023	01		57	0	
2022	12		83	0	
2022	11		90	0	
2022	10		70	0	
2022	09		73	0	
2022	08		90	0	
2022	07		72	0	
2022	06		56	0	
2022	05		63	0	
2022	04		67	0	
2022	03		148	0	
2022	02		76	0	
2022	01		12	0	
2021	12		13	0	
2021	11		19	0	
2021	10		29	0	
2021	09		70	0	
2021	08		27	0	
2021	07		23	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2021	06		66	0	
2021	05		11	0	
2021	04		41	0	
2021	03		3	0	
2021	02		64	0	
2021	01		74	0	
2020	12		77	0	
2020	11		97	0	
2020	10		77	0	
2020	09		103	0	
2020	08		74	0	
2020	07		89	0	
2020	06		54	0	
2020	05		13	0	
2020	04		4	0	
2020	03		39	0	
2020	02		0	0	
2020	01		0	0	
2019	12		0	1	
2019	11		0	0	



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
**ANGEL WLADIMIR
MEDINA MONAR**