

# Información de Trámite

|                |                                                                                                                                                                                                           |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre Trámite | ATENCIÓN A CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, Y SUGERENCIAS                                                                                                                                                     |
| Institución    | BANCO DE DESARROLLO DEL ECUADOR B.P.                                                                                                                                                                      |
| Descripción    | Trámite orientado a receptar y atender consultas, quejas, reclamos y sugerencias formuladas por clientes del BDE o usuarios del servicio, siempre y cuando estén enmarcadas a la normativa legal vigente. |

¿A quién está dirigido?

**Dirigido a:**

- Persona Naturales, mayores de 18 años.
- Universidades
- Instituciones Financieras
- Promotores de Vivienda de Interés Social
- Gobierno Autónomos Descentralizados
- Empresas Públicas
- Organismos de Desarrollo Regional
- Entidades Regionales de Desarrollo

**Dirigido a:**

Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.

¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?

**Tipo de Resultado:**

Acceder a beneficio o servicio.

**Resultado a obtener:**

- Respuesta a consultas, quejas, reclamos y sugerencias

¿Qué necesito para hacer el trámite?

**Requisitos Generales:**

- Formulario de consulta, queja, reclamo y/o sugerencia.
- Documento de respaldo (queja, reclamo)

¿Cómo hago el trámite?

**Trámite en Línea:**

1. Dar clic en **Trámite en Línea**.
2. Completar la información solicitada en el formulario de consulta, queja, reclamo y/o sugerencia en el aplicativo de atención al cliente detallando el requerimiento que desee presentar.
3. Adjuntar documento de sustento al requerimiento (de ser necesario).
4. Digitar el campo alfanumérico y dar clic en el botón enviar
5. Recibir un correo electrónico con la respuesta respectiva, una vez el requerimiento ha sido solucionado.

**Trámite Presencial:**

1. Entregar en la unidad de recepción de documentos de la Sucursal Zonal de la región donde se encuentra ubicado el cliente, la consulta, queja, reclamo y/o sugerencia con documento de sustento al requerimiento, de ser necesario.
2. Recibir documento físico o correo electrónico con la respuesta respectiva, una vez el requerimiento ha sido solucionado.

**Canales de atención:**

Correo electrónico, En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial, Sistema de Gestión Documental Quipux ([www.gestiondocumental.gob.ec](http://www.gestiondocumental.gob.ec)).

¿Cuál es el costo del

El trámite no tiene costo

trámite?

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

Atención en cualquiera de nuestras oficinas del Banco de Desarrollo del Ecuador B.P. de lunes a viernes de 08h00 a 17h00.

**Matriz y Sucursal Zonal Norte:**

- Dirección: Av. Amazonas, entre calles Unión Nacional de Periodistas y Pereira.
- Referencia: Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera.

**Sucursal Zonal Litoral**

- Dirección: Av.9 de Octubre #100 y Av. Malecón Simón olívar.
- Referencia: Edificio la Previsora, Piso 16.

**Sucursal Zonal Austro**

- Dirección: Av. 12 De Abril, 2-71 y Av. Paucarbamba.
- Referencia: Cerca al redondel del monumento a José Peralta.

**Sucursal Zonal Sur**

- Dirección: Jose Antonio Eguiguren, 146-42, Entre Calles Bolívar y Sucre.
- Referencia: Diagonal al Parque Central, junto a BanEcuador.

**Sucursal Zonal Manabí**

- Dirección: Calle Olmedo, entre Calles Sucre y Córdova.
- Referencia: 3er. piso del Edificio la Previsora.

**Sucursal Zonal Sierra Centro – Pastaza**

- Dirección: Av. Atahualpa y Antonio Neumane.
- Referencia: Edificio FREVI, Piso 1.

Base Legal

Contacto para atención ciudadana

**Funcionario/Dependencia:** Unidad de Atención al Cliente

**Correo Electrónico:** atencion.cliente@bde.gob.ec

**Teléfono:** (02) 2999 600 ext 10527

Transparencia

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2025 | 05  | 0                 | 2                     |
| 2025 | 04  | 0                 | 7                     |
| 2025 | 03  | 0                 | 8                     |
| 2025 | 02  | 0                 | 3                     |
| 2025 | 01  | 0                 | 7                     |
| 2024 | 12  | 0                 | 6                     |
| 2024 | 11  | 0                 | 16                    |
| 2024 | 10  | 0                 | 4                     |
| 2024 | 09  | 0                 | 4                     |
| 2024 | 08  | 0                 | 17                    |

| 2024<br>Año | 07<br>Mes | 0<br>Volumen de Quejas | 5<br>Volumen de Atenciones |
|-------------|-----------|------------------------|----------------------------|
| 2024        | 06        | 0                      | 5                          |
| 2024        | 05        | 0                      | 9                          |
| 2024        | 04        | 0                      | 2                          |
| 2024        | 03        | 0                      | 15                         |
| 2024        | 02        | 0                      | 2                          |
| 2024        | 01        | 0                      | 8                          |