

Información de Trámite

Nombre Trámite	ATENCIÓN A CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, Y SUGERENCIAS
Institución	BANCO DE DESARROLLO DEL ECUADOR B.P.
Descripción	Trámite orientado a receptor 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.

<p>¿A quién está dirigido?</p>	<p>Dirigido a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>Dirigido a: Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>
--------------------------------	--

<p>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</p>	<p>Tipo de Resultado: Acceder a beneficio o servicio.</p> <hr/> <p>Resultado a obtener:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a consultas, quejas, reclamos y sugerencias
---	---

<p>¿Qué necesito para hacer el trámite?</p>	<p>Requisitos Generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de consulta, queja, reclamo y/o sugerencia. • Documento de respaldo (queja, reclamo)
---	--

<p>¿Cómo hago el trámite?</p>	<p>Trámite en Línea:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>Trámite Presencial:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>Canales de atención: Correo electrónico, En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial, Sistema de Gestión Documental Quipux (www.gestiondocumental.gob.ec).</p>
-------------------------------	--

<p>¿Cuál es el costo del</p>	<p>El trámite no tiene costo</p>
------------------------------	----------------------------------

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	08	0	12
2025	07	0	8
2025	06	0	4
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 Año	10 Mes	0 Volumen de Quejas	4 Volumen de Atenciones
2024	09	0	4
2024	08	0	17
2024	07	0	5
2024	06	0	5
2024	05	0	9
2024	04	0	2
2024	03	0	15
2024	02	0	2
2024	01	0	8