

# Información de Trámite

|                       |   |
|-----------------------|---|
| <b>Nombre Trámite</b> | 4 ATENCIÓN A CONSULTAS Y/O RECLAMOS DEL CIUDADANO EN INFORMACIÓN INSTITUCIONAL  |
| <b>Institución</b>    | CORPORACIÓN DEL SEGURO DE DEPÓSITOS   |
| <b>Descripción</b>    | El usuario que requiera información pública de carácter técnico quejas, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones en actos administrativos de la Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados - COSEDE. podrá solicitarla a través de la presentación de una solicitud dirigida a la Gerencia General o a la institución a través de un formulario, chatbot, correo electrónico, número telefónico y por medio del portal de contacto ciudadano. |

## ¿A quién está dirigido?

- Entidades del sistema financiero privado
- Entidades del sistema financiero popular y solidario
- Empresas privadas
- Medios de comunicación
- Unidades educativas
- Universidades
- Ciudadanía en General.

### 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 solicitud de información pública institucional

## ¿Qué necesito para hacer el trámite?

### Requisitos Generales:

1. Si se requiere de información pública institucional o reclamos de actos administrativos, se necesita de una solicitud dirigida a la Gerencia General o a la institución.
2. Llenar la solicitud con su nombre completo y su número de cedula.

## ¿Cómo hago el trámite?

### A través de una solicitud

1. Elaborar la solicitud dirigida a la Gerencia General o a la institución.
2. Presentar la solicitud en las oficinas de la COSEDE o a través del sistema QUIPUX en caso de tenerlo.
3. Recibir contestación a la solicitud "tiempo aproximado un día laborable".

### A través de correo electrónico

1. Enviar cualquier consulta o reclamo al correo: [comunicacion@cosede.gob.ec](mailto:comunicacion@cosede.gob.ec)

### A través de la página web

1. Al canal de Contacto Ciudadano, en la página web: [www.cosede.gob.ec](http://www.cosede.gob.ec)
2. Dirigirse a enlaces rápidos y seleccionar la opción "Preguntas, Quejas, Sugerencias, Información y Felicitaciones"
3. Dar clic en "Formularios de consultas"
4. Llenar todos los campos solicitados.
5. Al terminar dar clic en "enviar"

### A través de la Chatbot "COSEDE"

1. Entrar en la página web: <https://cosede.gob.ec> [www.cosede.gob.ec](http://www.cosede.gob.ec)
2. Dirigirse a la parte inferior derecha y dar clic en el círculo azul con el nombre de "COSEDE"
3. A continuación, aparecerán una serie de preguntas para poder ayudarle.

**A través de la línea telefónica**

1. Comunicarse con la línea telefónica de COSEDE +(593) 2 396 0340
2. Se le comunicará con el personal para brindarle asistencia.
3. El personal le ayudará a resolver sus problemas e inquietudes.

**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)), Telefónico.

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

Av. Amazonas entre Unión Nacional de Periodistas y Alfonso Pereira (Quito, Ecuador) Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera - Bloque 4 (morado) - piso 9

Contactos llamar al teléfono: +(593) 2 396 0340

Horario de atención: lunes a viernes de 08h00 a 17h00

Base Legal

- [Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública](#). Art. 1-5-7.
- [Constitución de la República del Ecuador](#). Art. 18.
- [Código Orgánico Monetario y Financiero](#). Art. 93.

Contacto para atención ciudadana

**Funcionario/Dependencia:** Unidad de Comunicación, Archivo, Mecanismos.  
**Correo Electrónico:** [comunicacion@cosede.gob.ec](mailto:comunicacion@cosede.gob.ec)  
**Teléfono:** +(593) 2 396 0340

Transparencia

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2022 | 12  | 3                 | 43                    |
| 2022 | 11  | 2                 | 22                    |
| 2022 | 10  | 0                 | 22                    |
| 2022 | 09  | 6                 | 17                    |
| 2022 | 08  | 9                 | 30                    |
| 2022 | 07  | 1                 | 22                    |
| 2022 | 06  | 1                 | 19                    |
| 2022 | 05  | 0                 | 20                    |
| 2022 | 04  | 7                 | 23                    |

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2022 | 03  | 0                 | 21                    |
| 2022 | 02  | 0                 | 8                     |
| 2022 | 01  | 0                 | 0                     |
| 2021 | 12  | 0                 | 0                     |
| 2021 | 11  | 0                 | 0                     |
| 2021 | 10  | 0                 | 0                     |
| 2021 | 09  | 0                 | 0                     |
| 2021 | 08  | 0                 | 0                     |
| 2021 | 07  | 0                 | 0                     |
| 2021 | 06  | 0                 | 0                     |
| 2021 | 05  | 0                 | 0                     |
| 2021 | 04  | 0                 | 0                     |
| 2021 | 03  | 0                 | 0                     |
| 2021 | 02  | 0                 | 0                     |
| 2021 | 01  | 0                 | 0                     |
| 2020 | 12  | 0                 | 0                     |
| 2020 | 11  | 0                 | 0                     |
| 2020 | 10  | 0                 | 0                     |
| 2020 | 09  | 0                 | 3                     |
| 2020 | 08  | 0                 | 6                     |
| 2020 | 07  | 0                 | 2                     |
| 2020 | 06  | 0                 | 1                     |
| 2020 | 05  | 0                 | 1                     |
| 2020 | 04  | 0                 | 1                     |
| 2020 | 03  | 0                 | 0                     |
| 2020 | 02  | 0                 | 2                     |
| 2020 | 01  | 0                 | 0                     |
| 2019 | 12  | 0                 | 4                     |
| 2019 | 11  | 0                 | 0                     |
| 2019 | 10  | 0                 | 0                     |
| 2019 | 09  | 0                 | 0                     |
| 2019 | 08  | 0                 | 2                     |

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2019 | 06  | 0                 | 1                     |
| 2019 | 05  | 0                 | 1                     |
| 2019 | 04  | 0                 | 1                     |
| 2019 | 03  | 0                 | 4                     |
| 2019 | 02  | 0                 | 3                     |
| 2019 | 01  | 0                 | 3                     |
| 2018 | 12  | 0                 | 3                     |
| 2018 | 11  | 0                 | 3                     |
| 2018 | 10  | 0                 | 3                     |
| 2018 | 09  | 0                 | 3                     |
| 2018 | 08  | 0                 | 3                     |
| 2018 | 07  | 0                 | 3                     |
| 2018 | 06  | 0                 | 3                     |
| 2018 | 05  | 0                 | 3                     |
| 2018 | 04  | 0                 | 3                     |
| 2018 | 03  | 0                 | 3                     |
| 2018 | 02  | 0                 | 3                     |
| 2018 | 01  | 0                 | 3                     |
| 2017 | 12  | 0                 | 24                    |