

INSTRUCTIVO PARA EL USUARIO

¿Tienes una queja o reclamo? Conoce el proceso en CACEL

En la Cooperativa CACEL, valoramos sus comentarios, por eso contamos con un proceso transparente y eficiente para atender sus quejas o reclamos. Aquí explicamos cómo hacerlo:

¿Cómo presentar una queja o reclamo?

Puedes presentar una queja o reclamo por los siguientes canales:

1. **En nuestras oficinas**
Completa el formulario físico disponible y entrégalo firmado. Le entregaremos una copia con la fecha de recepción.
2. **En la página web de CACEL**
Llene el formulario digital de quejas y reclamos. Recibirá un mensaje de confirmación.
3. **Redes sociales, WhatsApp o Call Center: # contactos** (📞 0982914663 / Call Center 📞 072 57 1200)
Serás redirigido al formulario en la página web para formalizar tu solicitud.
4. **Escaneando el código QR**
Escanea el **código QR disponible en todas nuestras agencias** para acceder directamente al formulario digital de quejas y reclamos.

¿Qué información deberá proporcionar?

- Sus datos personales
- Detalles del caso (hechos, fechas, etc.)
- Medio por el cual desea recibir la respuesta (físico o digital)

Tiempos de respuesta

Los tiempos de respuesta dependerán de la **gravedad del caso**, pero en ningún caso excederán los **15 días hábiles** desde la recepción de la queja o reclamo.

¿Qué pasa después de presentar su queja o reclamo?

1. **Registro** del caso en nuestro sistema.
2. **Análisis y asignación** a las áreas correspondientes.
3. **Seguimiento** y comunicación contigo hasta la resolución.
4. **Confirmación** de que estás satisfecho con la solución.

¿Y si no está conforme con la respuesta?

Si no se siente satisfecho con la resolución brindada por la cooperativa, puede **escalar su queja o reclamo ante la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)**, a través de su portal web oficial:

<https://www.seps.gob.ec>

Nuestro compromiso

- Recibirá atención respetuosa y oportuna.
- Garantizamos la confidencialidad de sus datos.
- Usaremos sus comentarios para mejorar continuamente.

UNIDAD DE CONDUCTA DE MERCADO
07 257 1200 ext 110