

Información de Trámite

Nombre Trámite	ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS, BENEFICIARIOS Y/O ASEGURADOS DE LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS
Institución	SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS, VALORES Y SEGUROS
Descripción	Trámite mediante el cual los usuarios, beneficiarios y/o asegurados del sistema de seguros privados, reclaman ante la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros el cumplimiento de las cláusulas y condiciones establecidas en la póliza de seguros de las compañías de seguro o medicina prepagada.

¿A quién está dirigido?

Serán considerados como beneficiarios del presente trámite las personas naturales o jurídicas que participen en el contrato de seguro bajo la figura de:

- Contratante de la póliza de seguro
- Beneficiarios
- Asegurados

Dirigido a:

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

¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?

Tipo de Resultado:

Registro, certificaciones o constancias.

Resultado a obtener:

- Resolución del reclamo presentado

¿Qué necesito para hacer el trámite?

Requisitos Generales:**Reclamos generales**

- Solicitud donde se especifique el trámite a realizar, los documentos que adjunta y demás información pertinente para el trámite. (Formato libre)
- Documentos de respaldo
- Constancia de haber presentado el reclamo ante la empresa de seguros

Reclamos medicina prepagada

- Solicitud donde se especifique el trámite a realizar, los documentos que adjunta y demás información pertinente para el trámite. (Formato libre)
- Documentos de respaldo
- Constancia de acuerdo directo

Requisitos Específicos:

¿Cómo hago el trámite?

1. Recepción de reclamo y documentos de respaldo a través del centro de atención al usuario
2. Asignación del trámite al especialista pertinente
3. Revisión de reclamo y documentación de respaldo
4. Ampliación o aclaración (de ser necesario)
5. Admisión al trámite de reclamo y traslado a la compañía de seguros
6. Solicitud de dictamen de la autoridad sanitaria nacional (para medicina prepagada - de ser necesario)
7. Recepción de documentos de respaldo de la compañía
8. Elaboración de proyecto de resolución
9. Revisión y aprobación de resolución
10. Notificación y archivo de documentación.

Canales de atención:

Presencial.

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

Horarios de atención presencial:

- Atención a nivel nacional de lunes a viernes de 08h30 a 17h00.
- En la Dirección Nacional de Inspección, Control, Auditoría e Intervención (Guayaquil), los usuarios deberán separar cita al (04) 3728500 Ext.: 2504/2530.

Lugares de atención presencial:**Matriz Guayaquil**

- Centro Financiero Público (9 de Octubre 200 y Pichincha)
- (593) (04) 3728500 Ext.: 2457/2458

Intendencias Regionales:**Quito**

- Calle Roca 660 y Amazonas
- (02) 2997800 Ext.: 1670 / 1210

Ambato

- Av. De las Américas 2024 entre Cuba y Nicaragua
- (03) 2521523/ 2521611 Ext.: 3100

Portoviejo

- Av. Paulo Emilio Macías Sabando y Eduardo Izaguirre
- (05) 2634856/ 2633868 Ext.: 3400

Cuenca

- Manuel J. Calle 3-123 y Av. Estadio
- (07) 2882449 / 2882810 Ext.: 3300

Loja

- Av. Emiliano Ortega, Pasaje A entre Colón e Imbabura
- (07) 2564110 / 2570144 Ext. 3600

Machala

- Av. 25 de Junio 523 entre Buenavista y Colón
- (07) 2960300 / 2930756 Ext.: 3200

Para el caso de trámites en línea:

- El trámite está habilitado en línea las 24 horas del día, a través del portal web www.supercias.gob.ec.

Base Legal

- [Ley Orgánica que Regula a las Compañías que Financien Servicios de Atención Integral de Salud Prepagada y a las de Seguros que Oferten Cobertura de Seguros de Asistencia Médica.](#) Art. 41.
- [0025 Reglamento de Reclamos y Recursos en Materia de Seguros.](#) Art. 5.

Contacto para atención ciudadana

Funcionario/Dependencia: Jessica Ramírez Torres
Correo Electrónico: jeramirez@superclases.gob.ec
Teléfono: 04-3728500 (2154)

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	09	0	124
2025	08	0	117
2025	07	0	122
2025	06	0	119
2025	05	0	111
2025	04	0	117
2025	03	0	2
2025	02	0	141
2025	01	0	130
2024	12	0	166
2024	11	0	182
2024	10	0	182
2024	09	0	138
2024	08	0	137
2024	07	0	176
2024	06	0	124

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2024	05	0	112
2024	04	0	121
2024	03	0	121
2024	02	0	121
2024	01	0	121
2023	12	0	121
2023	11	0	100
2023	10	0	100
2023	09	0	104
2023	08	0	86
2023	07	0	171
2023	06	0	422
2023	05	0	98
2023	04	0	103
2023	03	0	122
2023	02	0	98
2023	01	0	97