

Información de Trámite

Nombre Trámite	ATENCIÓN DE DENUNCIAS DE USUARIOS O PERSONAS RELACIONADAS AL SISTEMA DE SEGUROS PRIVADOS
Institución	SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS, VALORES Y SEGUROS
Descripción	Trámite mediante el cual los usuarios o personas relacionadas al sistema de seguros privados, informan acerca de alguna situación irregular para obtener un pronunciamiento oficial del ente de control.

¿A quién está dirigido?

Serán considerados como beneficiarios del presente trámite las siguientes personas jurídicas y / o naturales tales como:

- Contratante de la póliza de seguro
- Beneficiarios
- Asegurados
- Agentes de seguros
- Agencias asesoras productoras
- Peritos de seguros
- Personas relacionadas al sistema de seguros privados
- Compañías de seguros

Dirigido a:

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

¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?

Tipo de Resultado:

Obtener autorización o permiso.

Resultado a obtener:

- Resolución con pronunciamiento respecto a la denuncia

¿Qué necesito para hacer el trámite?

Requisitos Generales:

- Denuncia
- Documentos de respaldo

¿Cómo hago el trámite?

1. Recepción de denuncia y documentos de respaldo a través del centro de atención al usuario
2. Asignación del trámite al especialista pertinente
3. Revisión de denuncia y documentación de respaldo
4. Ampliación o aclaración
5. Admisión al trámite de la denuncia
6. Reconocimiento de firmas del denunciante
7. Traslado de denuncia
8. Recepción de descargos
9. Inspección de control para verificación de hechos
10. Elaboración de informe de inspección
11. Elaboración de proyecto de resolución
12. Firma del proyecto de resolución
13. Notificación de archivo o inicio de proceso sancionador.

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

- [0028 Norma de Procedimiento Administrativo Sancionador de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros para los Integrantes del Sistema de Seguros Privados y las Compañías que Financien Servicios de Atención Integral de Salud Prepagada. Art. 23.](#)

Contacto para atención ciudadana

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

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2026	01	0	3
2025	12	0	3
2025	11	0	2
2025	10	0	1
2025	09	0	0
2025	08	0	0
2025	07	0	0
2025	06	0	2
2025	05	0	2
2025	04	0	3
2025	03	0	8
2025	02	0	1
2025	01	0	6
2024	12	0	3
2024	11	0	0
2024	10	0	0

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2024	09	0	1
2024	08	0	2
2024	07	0	3
2024	06	0	3
2024	05	0	1
2024	04	0	2
2024	03	0	2
2024	02	0	2
2024	01	0	2
2023	12	0	2
2023	11	0	0
2023	10	0	4
2023	09	0	2
2023	08	0	2
2023	07	0	0
2023	06	0	2
2023	05	0	3
2023	04	0	1
2023	03	0	0
2023	02	0	0
2023	01	0	2