

Información de Trámite

Nombre Trámite	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, DENUNCIAS O SUGERENCIAS DE USUARIOS POR VÍA WEB
Institución	SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS, VALORES Y SEGUROS
Descripción	Trámite mediante el cual la ciudadanía en general pueden, a través del portal web, solicitar información respecto a cómo realizar algún trámite, consultar sobre el estado de su trámite, efectuar una sugerencia respecto al servicio brindado por la Superintendencia o denunciar.
¿A quién está dirigido?	<p>Las persona que están obligadas o habilitadas para realizar el trámite son: ciudadanía en general que requiera solicitar información respecto a cómo realizar algún trámite, consultar sobre el estado de su trámite, efectuar una sugerencia respecto al servicio brindado por la Superintendencia o denunciar.</p> <p>Dirigido a: Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	<p>Tipo de Resultado: Acceder a beneficio o servicio.</p> <hr/> <p>Resultado a obtener:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a usuario
¿Qué necesito para hacer el trámite?	<p>Requisitos Generales: Para poder acceder a la aplicación web se requiere cumplir con los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una computadora con acceso a internet. • Un navegador de internet que puede ser: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Mozilla Firefox Versión 40.0.3 o superior ◦ Google Chrome Versión 44.0.2403.157 o superior. ◦ Internet Explorer 10 o superior
¿Cómo hago el trámite?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ingresar al portal web institucional. www.supercias.gob.ec 2. Seleccionar la opción DENUNCIAS Y SUGERENCIAS que se muestra en el costado derecho del portal web. 3. Seleccionar el motivo del trámite e ingresar la información adicional requerida en el formulario. 6. Enviar la información a través del portal web. <p>El sistema enviará una notificación al correo electrónico registrado, indicando que se ha recibido el trámite de manera exitosa.</p> <p>A partir de ese momento el trámite será revisado y atendido por un funcionario de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.</p> <p>El resultado de la atención se comunicará a través de correo electrónico al usuario.</p> <p>Adicionalmente, usted puede monitorear el avance del trámite a través de la opción CONSULTA DE TRÁMITES del portal web institucional.</p> <p>Canales de atención: En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web).</p>
¿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 para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos](#). Art. 15.
- [Código Orgánico Administrativo](#). Art. 92, 93.

Contacto para atención ciudadana

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

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2023	12	0	163
2023	11	0	204
2023	10	0	322

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2023	09	0	301
2023	08	0	280
2023	07	0	267
2023	06	0	281
2023	05	0	404
2023	04	0	672
2023	03	0	363
2023	02	0	271
2023	01	0	338