

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?

Las personas 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.

Dirigido a:

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 usuario

¿Qué necesito para hacer el trámite?

Requisitos Generales:

Para poder acceder a la aplicación web se requiere cumplir con los siguientes requerimientos:

- Una computadora con acceso a internet.
- Un navegador de internet que puede ser:
 - 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?

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.

El sistema enviará una notificación al correo electrónico registrado, indicando que se ha recibido el trámite de manera exitosa.

A partir de ese momento el trámite será revisado y atendido por un funcionario de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

El resultado de la atención se comunicará a través de correo electrónico al usuario.

Adicionalmente, usted puede monitorear el avance del trámite a través de la opción CONSULTA DE TRÁMITES del portal web institucional.

Canales de atención:

En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web).

¿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

- Código Orgánico Administrativo. Art. 92, 93.
- Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos. Art. 15.

Contacto para atención ciudadana**Funcionario/Dependencia:** Jessica Elizabeth Ramírez Torres**Correo Electrónico:** jeramirez@superclases.gob.ec**Teléfono:** 04-3728500 (2154)**Transparencia**

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	09	0	339
2025	08	0	294
2025	07	0	407
2025	06	0	365
2025	05	0	421
2025	04	0	658
2025	03	0	4
2025	02	0	407
2025	01	0	609
2024	12	0	325
2024	11	0	236
2024	10	0	236
2024	09	0	0
2024	08	0	231
2024	07	0	271
2024	06	0	246
2024	05	0	409
2024	04	0	163

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2024	03	0	163
2024	02	0	163
2024	01	0	163
2023	12	0	163
2023	11	0	204
2023	10	0	322
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