

# Información de Trámite

|   |   |
|---|---|
| <b>Nombre Trámite</b>   | ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, DENUNCIAS O SUGERENCIAS DE USUARIOS POR VÍA WEB   |
| <b>Institución</b>  | SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS, VALORES Y SEGUROS  |
| <b>Descripción</b>  | 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.  |
| <b>¿A quién está dirigido?</b>                                  | <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><b>Dirigido a:</b><br/>Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>  |
| <b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b> | <p><b>Tipo de Resultado:</b><br/>Acceder a beneficio o servicio.</p> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Respuesta a usuario</li></ul>   |
| <b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>                     | <p><b>Requisitos Generales:</b><br/>Para poder acceder a la aplicación web se requiere cumplir con los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Una computadora con acceso a internet.</li><li>• Un navegador de internet que puede ser:<ul style="list-style-type: none"><li>◦ Mozilla Firefox Versión 40.0.3 o superior</li><li>◦ Google Chrome Versión 44.0.2403.157 o superior.</li><li>◦ Internet Explorer 10 o superior</li></ul></li></ul> |

## ¿Cómo hago el trámite?

1. Ingresar al portal web institucional. [www.supercias.gob.ec](http://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](http://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@supercias.gob.ec  
**Teléfono:** 04-3728500 (2154)

## Transparencia

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2026 | 01  | 0                 | 341                   |
| 2025 | 12  | 0                 | 302                   |
| 2025 | 11  | 0                 | 298                   |
| 2025 | 10  | 0                 | 395                   |
| 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                   |

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2024 | 07  | 0                 | 271                   |
| 2024 | 06  | 0                 | 246                   |
| 2024 | 05  | 0                 | 409                   |
| 2024 | 04  | 0                 | 163                   |
| 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                   |