



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

Resolución UAIP-SSF-2023-0047

*Versión pública por supresión de datos personales. Art. 30 LAIP.*

Señor

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Presente

En las oficinas de la Superintendencia del Sistema Financiero (en adelante SSF), a las once horas del veintidós de agosto de dos mil veintitrés; por este medio, me refiero a solicitud recibida en la Unidad de Acceso a la Información Pública de esta Superintendencia, en fecha nueve de los corrientes, por medio de la dirección electrónica [oir@ssf.gob.sv](mailto:oir@ssf.gob.sv), tramitada con referencia UAIP-SSF-2023-0047, la cual cumplió con los requisitos establecidos en el artículo 71 de la Ley de Procedimientos Administrativos (LPA), relacionado con el artículo 66 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP) para admitir y dar trámite a lo siguiente (copio textual parte medular de lo requerido):

*"...información estadística referente a las Asesorías, Denuncias, Derivaciones y Gestiones interpuestas en la Superintendencia del Sistema Financiero hacia las compañías aseguradoras en El Salvador en las fechas comprendidas entre Enero de 2016 hasta Junio 2023, y de la cual solicito contengan los siguientes campos de información:*

- 1. Número total de atenciones recibidas por mes y año por desglose de: Asesorías, Denuncias, Derivaciones y Gestiones; cada una con su respectivo monto en dólares.*
- 2. Cantidad de atenciones resueltas por mes y año por desglose de: Denuncias y Gestiones; cada una con su respectivo monto en dólares.*
- 3. Estatus de la cantidad de atenciones resueltas por desglose de Denuncias y Gestiones según el siguiente detalle: Resuelto a favor del cliente, Resuelto a favor de la aseguradora; cada una con su respectivo monto en dólares para cada caso.*



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

4. *Estatus de la cantidad de atenciones resueltas por desglose de Denuncias y Gestiones según el siguiente detalle: Pagadas, No Pagadas y En Proceso; cada una con su respectivo monto en dólares.*

5. *Cantidad total de litigios que poseen las compañías aseguradoras, tanto a favor de ella como en contra de ellas y los que se encuentran en proceso.”*

Requiriendo además que la información solicitada le sea entregada en formato Excel, CSV, TXT o similar.

#### **Sobre la información solicitada**

Recibida y analizada la solicitud de información y los requerimientos que contiene, en el marco de las facultades que le señalan los artículos 50 y 70 de la LAIP, el infrascrito Oficial de Información de esta Superintendencia, procedió a tramitar respuesta a la solicitud con el área administrativa correspondiente, a fin de emitir la resolución a que se hace referencia en los artículos 65 y 72 de la LAIP.

Como resultado del análisis y búsqueda efectuados, deben exponerse las siguientes consideraciones en relación a los requerimientos formulados:

Los trámites efectuados en esta Superintendencia sobre la esfera de lo solicitado consisten únicamente en atenciones y denuncias y en solicitudes de audiencias conciliatorias entre compañías de seguros y asegurados, las cuales adquieren las características de litigios contra las compañías aseguradoras.

Con relación a los montos en dólares involucrados en las atenciones y denuncias, tales datos son recopilados en el marco de las labores de supervisión que realiza esta Superintendencia, razón por la cual le es aplicable el criterio de confidencialidad señalado en el artículo 33 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero (LSRSF), solo pudiendo compartirse sus generalidades y contenido con las entidades listadas en la citada disposición legal, teniendo restringida por tanto su divulgación a terceros. Lo anterior está alineado con la disposición de confidencialidad señalada en



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

el artículo 24, literal "d" de la LAIP, el cual señala como confidencial lo así considerado por una disposición legal, en este caso, la mencionada LSRSF.

Mientras que los montos en dólares involucrados en los procesos de audiencias conciliatorias (o litigios) de cada uno de los reclamos presentados en contra de las compañías de seguros, debe indicarse que su registro no es un requisito comprendido entre los que señala el artículo 99 y siguientes de la Ley de Sociedades de Seguros para tramitar los reclamos en este ámbito, razón por la cual lo solicitado encaja dentro de las características que el artículo 73 de la LAIP establece para la información inexistente.

Finalmente, exponer que:

- a. La Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP) obliga a poner a disposición del público la información oficiosa a través de cualquier medio, tales como páginas electrónicas, folletos u otras publicaciones, fomentando con ello a que los entes obligados utilicen tecnologías de la información para su divulgación (Art. 18. Formas de Divulgación).
- b. Asimismo, establece que la obligación de acceso a la información pública se dará por cumplida cuando se ponga a disposición del solicitante el medio en donde se encuentre publicada; para el caso en que se tratare de formatos electrónicos, se le hará saber por escrito al solicitante la fuente, el lugar y la forma en que puede consultar, reproducir o adquirir dicha información, así como que los entes obligados entregarán únicamente información que se encuentre en su poder (Art. 62. Entrega de Información), en referencia a la información que se encuentre disponible en la institución.
- c. La LAIP señala expresamente que cuando la información se encuentre disponible públicamente, se deberá indicar al solicitante el lugar donde la misma se encuentra, pudiendo inclusive obviarse la obligación de dar trámite a la solicitud (Art.74. Obligación de dar trámite a solicitudes de información).

En ese sentido, el infrascrito Oficial de Información verificó que información disponible sobre estadísticas sobre atenciones y denuncias en el ámbito de la industria aseguradora se encuentra publicada en el sitio web [www.ssf.gob.sv](http://www.ssf.gob.sv) por lo que se



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

proporciona el enlace para la consulta y descarga de la información solicitada disponible sobre atenciones y denuncias, <https://ssf.gob.sv/estadisticas-de-denuncias-supervisados/> , así como proporcionar en documentos en Excel la cantidad total de atenciones, así como los litigios, tramitados como solicitudes de audiencias conciliatorias gestionadas contra las compañías aseguradoras, señalándose que a esta fecha ninguno de tales trámites se encuentra en proceso, habiendo obtenido todos resolución como conciliaciones logradas (a favor del solicitante), o no logradas (sin obtención de acuerdo conciliatorio), desistidas por el solicitante o inadmisibles por no cumplir con los requisitos legales para su trámite.

Sobre la base de lo anteriormente expuesto, y luego de transcurrido el plazo al que hace referencia el artículo 71 de la LAIP, el infrascrito Oficial de Información de la Superintendencia del Sistema Financiero, emite la siguiente:

**Resolución**

1. Conceder acceso a la información disponible en documentos en Excel que se adjuntan a la presente resolución.
2. Proveer el enlace a la publicación de estadísticas de atenciones y denuncias <https://ssf.gob.sv/estadisticas-de-denuncias-supervisados/> .
3. Notificar a solicitante la presente resolución a la dirección electrónica `xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx` proporcionada en la solicitud.

Sin otro particular,

**COMUNÍQUESE y ARCHÍVESE**

**ORIGINAL FIRMADO POR OFICIAL DE INFORMACIÓN**

Cristian Marcel Menjívar Navarrete  
Oficial de Información  
Superintendencia del Sistema Financiero

*Por Resolución Administrativa No. 15/2023, del 18 de julio de 2023.*