

De: "Andrea Valencia" <avalenciac@iess.gob.ec>
Para: <gcevallosr@iess.gob.ec>
Cc: Raul_Martinez_Hernandez/UIO/IESS.IESS<Raul_Martinez_Hernandez/UIO/IESS.IESS@iess.gob.ec>, <mgrijalvao@iess.gob.ec>

Fecha: Miércoles, 24 de enero de 2018 13:55
Asunto: RE: INFORMACIÓN RENDICIÓN DE CUENTAS

Estimada Gabriela,

Te remito lo solicitado, con una información adicional en el documento adjunto, de la misma forma se remiten en el documento, fotografías de lo que se encuentra descrito.

Atentamente,

Lcda. Andrea Valencia

Coordinadora Provincial de Servicios de Atención al Ciudadano

De: gcevallosr@iess.gob.ec [mailto:gcevallosr@iess.gob.ec]
Enviado el: miércoles, 24 de enero de 2018 10:09
Para: mgrijalvao@iess.gob.ec
CC: avalenciac@iess.gob.ec; Raul_Martinez_Hernandez/UIO/IESS.IESS@iess.gob.ec
Asunto: INFORMACIÓN RENDICIÓN DE CUENTAS

Buenos días de la manera más comedida se solicita en revisar la informaron adjunta, con la finalidad de completar la información sobre la Rendición De Cuentas del 2017, dicha información debe ser enviada hasta el día de hoy, por su colaboración y atención muchas gracias.

Información de aportes ciudadanos del año 2017

1.- Que el sistema tenga más agilidad

Los problemas causados por el Sistema/Plataforma del IESS, se tratan de solventar en el menor tiempo posible con el apoyo del área de Tecnología de la Información desde matriz.

2.- La clave personal se la realice en las oficinas del IESS, ya que la ciudadanía manifiesta que no tiene conocimientos del uso de un computador

Existe dentro de la Dirección Provincial de Imbabura el Área de Atención al Afiliado en la cual se solventan todo tipo de consultas en línea con el usuario.

3.- Mejorar el espacio físico y distribución de escritorios para mejorar la atención al usuario

Se realizó la redistribución del espacio físico en la planta baja de la D.P.I, logrando mejorar la imagen Institucional además de brindar un servicio de calidad y calidez

4.- Atención rápida

Se incorporara al Supervisor del Centro de Atención Universal el uso de claves logrando tener un servidor más en las horas pico de atención en las ventanillas y así reducir el tiempo de espera del usuario.

Saludos

Gabriela Cevallos



El software de antivirus Avast ha analizado este correo electrónico en busca de virus.

www.avast.com

Anexos:

Coordinación Provincial de Servicios de Atención al Ciudadano Imbabura.docx

Coordinación Provincial de Servicios de Atención al Ciudadano Imbabura

Sobre la información solicitada, cabe señalar que a partir de mediados del mes de diciembre del año 2017 se incorporó el nuevo Supervisor del CAU, y a partir del 03 de enero del presente año se incorporó la nueva Coordinadora Provincial de Servicios de Atención al Ciudadano Imbabura, los cuales han realizado desde su fecha de ingreso a la institución, el siguiente trabajo en cada uno de los puntos antes mencionados:

1. Que el sistema tenga más agilidad

Se ha implementado en el Centro de Atención Universal que toda dificultad con el sistema/plataforma del IESS sea reportada mediante correo institucional al área de Tecnología de la Información Provincial para que este a su vez revise el sistema y brinde una solución ágil a los inconvenientes causados o a su vez reporte a la matriz y que se solucionen en el menor tiempo posible.

De la misma manera, se realizó la petición a la Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano para estar en contacto y solventar de una manera expedita las dificultades con el sistema/plataforma IESS, creando un grupo de chat en conjunto con la Dirección Nacional de Tecnología de la Información, para de esa manera comunicar directamente a la matriz de cualquier inconveniente en el sistema.

2. La clave personal se la realice en las oficinas del IESS, ya que la ciudadanía manifiesta que no tiene conocimientos del uso de un computador

Para solventar el desconocimiento del uso del computador por parte de los afiliados, existe un funcionario del IESS destinado exclusivamente a brindar soporte a los afiliados que así lo deseen en todo los tramites que necesiten realizar en el sistema/plataforma IESS, al igual el funcionario de información guía y brinda un soporte de ser necesario a los afiliados cuando existan dudas o desconocimiento de cómo realizar los trámites.



3. Mejorar el espacio físico y distribución de escritorios para mejorar la atención al usuario

En cuanto al espacio físico y distribución de escritorios para mejorar la atención al usuario desde el mes de enero del presente año se ha realizado varias modificaciones y pruebas al reordenamiento de la sala de espera y escritorios de funcionarios; cabe también señalar que se han habilitado dos ventanillas adicionales, la primera que se encarga de cartera/coactiva y la segunda de afiliación.

De la misma manera mediante Memorando Nro. IESS-CPSACI-2018-0012-M se solicitó por parte de la Coordinación Provincial de Servicios de Atención al Ciudadano Imbabura el mantenimiento y adecuaciones al área de Servicios de Atención al Ciudadano para brindar un adecuado servicio a los afiliados e imagen institucional.



4. Atención rápida

Por último se solicitará claves para dos funcionarios de la Coordinación Provincial de Servicios de Atención al Ciudadano Imbabura, en este caso el Supervisor del CAU y para el funcionario que se encuentra en el centro de cómputo, los mismos que han sido capacitados en el manejo del sistema/plataforma IESS para descongestionar en horas pico la atención de los afiliados.

Mediante Memorando Nro. IESS-CPSACI-2018-0004-M se solicitó se deleguen a funcionarios para las ventanillas de Afiliación y Control Técnico, Coactivas y Cartera, así como backup laboral para la ventanilla de Fondos de Terceros y Seguros de Desempleo; los mismos que se encuentran atendiendo a los afiliados, brindando una atención más ágil y eficaz.

