

INFORME DE GESTION – , AÑO: 2021
DEPENDENCIAS DE LA DIRECCION PROVINCIAL IESS TUNGURAHUA: COORDINACIÓN PROVINCIAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INCIDENTE O DATOS MÁS DESTACADOS (DEL AÑO 2021):

1. Durante el año 2021 los funcionarios de la Coordinación Provincial Servicios de Atención al Ciudadano, registraron atenciones de manera virtual y presencial en donde se reciben los requerimientos mediante el canal de Contáctenos (contactenostungurahua@iess.gob.ec) y estos son atendidos de manera diaria y oportuna.
2. La Atención al Usuario en el Centro de Atención Universal es de : 8:00 a 17:00
3. El detalle de los Productos y Servicios brindados a los ciudadanos, han sido cerrados de manera exitosa para beneficio de los mismos.

PRODUCCIÓN COORDINACIÓN PROVINCIAL SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO TUNGURAHUA 2021														
SERVICIO / MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PROMEDIO MENSUAL
ATENCIÓN EN EL CAU PRESENCIAL	9432	8574	9598	6427	8012	10206	9084	8250	9520	7742	7169	6395	100.409	8300
ASISTENCIA ISLA WEB PRESENCIAL	200	121	221	190	302	530	425	472	489	397	358	319	4024	335
ASISTENCIA ASESORAMIENTO PQSF EN LA HERRAMIENTAS OTROS	125	60	45	49	66	64	31	40	173	122	102	22	899	74
ATENCIÓN VIRTUAL CANAL CONTÁCTENOS POR EMERGENCIA SANITARIA COVID-19 Y PRESENCIAL	45	13	19	20	85	160	144	108	54	80	65	48	841	84

PUNTO DE ATENCION BAÑOS	571	280	437	412	437	399	357	268	269	303	33	110	3.876	323

IDEAS A RESALTAR O RESULTADOS QUE SE EVIDENCIEN:

LOGROS DE MAYOR RELEVANCIA:

1. Implementación del correo electrónico contactenostungurahua@iess.gob.ec, con la finalidad de recibir preguntas, quejas, sugerencias y felicitaciones de los afiliados haciendo que sus requerimientos sean contestados a través del canal en mención.
2. Apertura de un Nuevo Punto de Atención en el cantón de Baños de Agua Santa en el mes de diciembre 2020.
3. Implementación de chaleco rojo con el propósito de facilitar los trámites asesorando al afiliado, pensionista, empleador y ciudadanía en general.
4. Implementación de generación de turnos en línea evitando aglomeraciones en el Centro de Atención Universal.

FUENTE: Coordinación Provincial de Servicio de Atención al Ciudadano

ELABORADO POR: Psc. Yadira Vásquez Garzón

REVISY APROBADO POR: Ing. Christian Patricio Balladares Torres - Coordinador Provincial Servicio de Atención al Ciudadano Tungurahua.

FIRMA: Ing. Christian Patricio Balladares Torres - Coordinador Provincial Servicio de Atención al Ciudadano Tungurahua.

FECHA: 15 FEBRERO de 2022