Resolución Nro. IESS-DG-2025-0034-R

Quito, D.M., 08 de septiembre de 2025

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

DIRECCIÓN GENERAL

MGS. Francisco Xavier Abad Guerra
DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 34 de la Constitución de la República del Ecuador determina: *"(…) La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas"*;

Que, el artículo 66, numeral 23 de la Constitución de la República del Ecuador determina: *"El derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas. No se podrá dirigir peticiones a nombre del pueblo"*;

Que, el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador determina: "*La administración pública constituye un servicio a la colectividad, y como tal se encuentra regida por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación*";

Que, el artículo 370 de la Constitución de la República del Ecuador, señala: "*El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, es una entidad autónoma regulada por la ley, que será responsable de la prestación de las contingencias del seguro universal obligatorio a sus afiliados (...)*";

Que, el literal f) del artículo 22 de la Ley Orgánica de Servicio Público en relación a los deberes de las o los servidores públicos dispone: *"(…) Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad (…)";*

Que, el artículo 18 de la Ley de Seguridad Social en relación a los principios de organización señala: *"El IESS estará sujeto a las normas del derecho público, y regirá su organización y funcionamiento por los principios de autonomía, división de negocios, desconcentración geográfica, descentralización operativa, control interno descentralizado y jerárquico, rendición de cuentas por los actos y hechos de sus autoridades, y garantía de buen gobierno, de conformidad con esta Ley y su Reglamento General;(…) // (…) el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) se regirá por principios de independencia, transparencia, celeridad, probidad, certeza, eficacia, eficiencia, calidad y otros que la ley determine para la administración pública. (…)";*

Que, la Resolución de Consejo Directivo Nro. C.D. 681, expidió el *"Nuevo Código de Ética del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social"* cuerpo legal que en su artículo 25 establece que entre las atribuciones de del secretario, consta la: *d) Canalizar las denuncias que se presentaren al Comité de Ética sobre presuntos incumplimientos al presente Código de Ética, a los órganos competentes para su atención;"*;

Que, el 06 de mayo de 2017 entró en vigencia la Resolución No. C.D. 535, mediante la cual, el Consejo Directivo del IESS, expide la *"(…) Reforma Integral al Reglamento Orgánico Funcional del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (…)"*, que en el artículo 10, subnumeral 1.2., establece que la Dirección General tiene la misión de: *"Dirigir, gestionar y ejecutar políticas, normas, estrategias y otros instrumentos que viabilicen la gestión del Instituto Ecuatoriano de Segundad Social a fin de establecer una mejora permanente y*

* Documento firmado electrónicamente por Quipux

Resolución Nro. IESS-DG-2025-0034-R

Quito, D.M., 08 de septiembre de 2025

modernización de la institución"; así como le atribuye al Director General del IESS, entre otras, la facultad de: *"(…) f) Emitir las normas, procedimientos e instrumentos técnicos de carácter secundario de todos los órganos y dependencias del Instituto, de acuerdo a las políticas y necesidades institucionales determinadas por el Consejo Directivo; (…)"*;

Que, el Reglamento Orgánica Funcional del IESS en el subnumeral 5.2, atribuye a la Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano, entre otras responsabilidades lo siguiente: *"e) Proponer y administrar los canales de atención al ciudadano y de servicios institucionales // "l) Vigilar que los mecanismos de atención e información al ciudadano cumplan con los preceptos de servicio, transparencia y accesibilidad;"*;

Que, mediante memorando Nro. IESS-DG-2024-3523-M de 21 de noviembre de 2024, la Dirección General del IESS con el propósito de dar cumplimiento a la Sentencia Nro. 3144-17-EP/24 de la Corte Constitucional; entre otras disposiciones, estableció lo siguiente: *"El Director del Seguro General de Salud Individual y Familia y la Directora Nacional de Atención al Ciudadano definirán los canales de denuncias, los mecanismos de seguimiento, estado y resolución de denuncias"*;

Que, mediante acción de personal Nro. SDNGTH-2025-1129-NJS de 20 de junio de 2025, se designa al Mgs. Francisco Xavier Abad Guerra, como Director General del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Subrogante; y,

Que, con memorando Nro. IESS-DNSAC-2025-2757-M de 05 de septiembre de 2025, la Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano, remitió a la Dirección General el proyecto de resolución para designarla como área responsable para el tratamiento de denuncias ciudadanas.

En ejercicio de sus funciones y atribuciones, establecidas en el artículo 30 y 32 de la Ley de Seguridad Social, el artículo 10, subnumeral 1.2, letra f) del Reglamento Orgánico Funcional del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y demás ordenamiento jurídico invocado:

RESUELVE:

ARTÍCULO 1.- Designar a la Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano, para que se constituya como área responsable a escala nacional, de receptar y canalizar ante las dependencias institucionales que correspondan en el nivel central, desconcentrado y descentralizado, las denuncias presentadas por la ciudadanía, y realizar el seguimiento correspondiente.

ARTÍCULO 2.- Las denuncias ciudadanas serán presentadas a través de los medios físicos y/o digitales que para el efecto establezca el IESS.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- La Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano presentará a la Dirección General del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, un informe trimestral sobre los resultados obtenidos producto de la ejecución de la presente resolución.

SEGUNDA.- La Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano en conjunto con la Dirección Nacional de Comunicación Social, periódicamente ejecutarán un plan de comunicación interno y externo para la difusión de canales habilitados para la recepción de denuncias ciudadanas.

TERCERA.- Las denuncias ciudadanas relacionadas con el incumplimiento o vulneraciones al Código de Ética, se pondrán en conocimiento del Comité de Ética cuando este cuerpo colegiado entre en funcionamiento.

* Documento firmado electrónicamente por Quipux

Resolución Nro. IESS-DG-2025-0034-R

Quito, D.M., 08 de septiembre de 2025

CUARTA.- Las dependencias institucionales que correspondan en el nivel central, desconcentrado y descentralizado, serán las responsables de gestionar las denuncias presentadas por la ciudadanía hasta su resolución, así como la entrega de reportes periódicos a la Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- La Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano, en conjunto con la Dirección Nacional de Seguridad de la Información y Protección de Datos y Dirección Nacional de Tecnologías de la Información, en el término de treinta (30) días gestionarán las acciones correspondientes, a fin de cumplir con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales en la recepción y canalización de denuncias presentadas por la ciudadanía.

SEGUNDA.- La Dirección Nacional de Atención al Ciudadano, en conjunto con la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información, en el término de treinta (30) días desarrollarán la herramienta informática, para la recepción de denuncias ciudadanas a través de los medios digitales de la institución, así como la generación de reportes.

TERCERA.- La Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano en conjunto con la Subdirección Nacional de Gestión del Talento Humano, efectuaran en el término de (30) días los análisis de carga laboral correspondientes, a fin de asignar al personal óptimo para la adecuada ejecución de la presente resolución.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA.- La presente Resolución entrará en vigencia a partir de la fecha de su suscripción.

SEGUNDA.- Encárguese a la Subdirección Nacional de Asesoría Legal, la gestión y actualización del repositorio de Resoluciones Administrativas de la Dirección General del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

TERCERA.- Encárguese a la Subdirección Nacional de Gestión Documental, la difusión de la presente resolución.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.- Quito, Distrito Metropolitano.

Documento firmado electrónicamente

Mgs. Francisco Xavier Abad Guerra
DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

Referencias:
- IESS-DNSAC-2025-2757-M

Copia:
Señorita Ingeniera
Evelin Solange Aguilar Jiménez
Subdirectora Nacional de Gestión Documental

Señor Doctor

* Documento firmado electrónicamente por Quipux

Resolución Nro. IESS-DG-2025-0034-R

Quito, D.M., 08 de septiembre de 2025

Carlos Arturo Espinosa Gallegos Anda
Procurador General

Señor Magíster
Marcelo Michael Mendoza Molina
Abogado

mm/lá

Firmado electrónicamente por:
FRANCISCO XAVIER ABAD GUERRA
Validar únicamente con FirmaEC

* Documento firmado electrónicamente por Quipux