



INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

CONSEJO DIRECTIVO

RESOLUCIÓN No. C.D. 680

EL CONSEJO DIRECTIVO 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 213 de la Constitución de la República del Ecuador determina: “Las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general. Las superintendencias actuarán de oficio o por requerimiento ciudadano. Las facultades específicas de las superintendencias y las áreas que requieran del control, auditoría y vigilancia de cada una de ellas se determinarán de acuerdo con la ley (...)”;

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, entidad autónoma regulada por la ley, será responsable de la prestación de las contingencias del seguro universal obligatorio a sus afiliados (...)”;

Que, el artículo 27 de la Ley de Seguridad Social, dispone: “El Consejo Directivo tendrá a su cargo: a) La aprobación de las políticas (...); (...) c) La expedición de (...) resoluciones de cumplimiento obligatorio por las demás autoridades del IESS; (...) q) La aplicación de las recomendaciones (...)”;

Que, el artículo 306 de la Ley de Seguridad Social señala: “DEL CONTROL.- Las instituciones públicas y privadas integrantes del Sistema Nacional de Seguridad Social y del Sistema de Seguro Privado, estarán sujetas a la regulación, supervisión y vigilancia de los organismos de control creados por la Constitución Política (Sic) de la República para ese fin.(...)”

(...) La Superintendencia de Bancos, según el artículo 213 de la Constitución, controlará que las actividades económicas y los servicios que brinden las instituciones públicas y privadas de seguridad social, incluyendo los fondos complementarios previsionales públicos o privados, atiendan al interés general y se sujeten a las normas legales vigentes”;



INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

CONSEJO DIRECTIVO

RESOLUCIÓN No. C.D. 680

Que, mediante Resolución Nro. SB-2023-02208 del 27 de octubre de 2023, la Superintendencia de Bancos, reformó el Libro I *“Normas de Control para las entidades de los sectores financieros público y privado”*, Título XIII, Capítulo III, con el objeto de garantizar la protección y defensa de los derechos e intereses del consumidor financiero de los productos y servicios que prestan las entidades de los sectores financieros público y privado; y, de los beneficiarios de las prestaciones y servicios que brinda el Sistema de Seguridad Social;

Que, mediante oficio Nro. IESS-DG-2024-0316-O de 08 de mayo de 2024, la Dirección General remitió a la Superintendencia de Bancos, el informe de *“Estado de la Gestión del Proceso de Peticiones, Quejas y/o Reclamos en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social”* y el plan de acción con el detalle de actividades y tiempos estimados para la elaboración de la *“Política institucional para la gestión de peticiones, quejas y reclamos”* en cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución de la Superintendencia de Bancos Nro. SB-2023-02208;

Que, mediante memorando Nro. IESS-DNSAC-2024-1637-M de 17 de julio de 2024, la Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano remitió a la Dirección General el proyecto de resolución que contiene las *“Políticas Institucionales para la gestión de las preguntas, quejas, sugerencias, felicitaciones y reclamos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social”* con los documentos anexos respectivos;

Que, mediante memorando Nro. IESS-PG-2024-0625-M de 30 de julio de 2024, el Procurador General del IESS emitió el criterio jurídico en relación al proyecto de resolución, señalando que *“(...) esta unidad asesora por considerar jurídicamente procedente, recomienda (...) elevar para conocimiento del Consejo Directivo, el Proyecto de Resolución que contiene las “Políticas Institucionales para la Gestión de las Preguntas, Quejas, Sugerencias, Felicitaciones y Reclamos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social”, a fin de que el máximo órgano de gobierno conforme a las atribuciones contenidas en los literales a), c) y q) del artículo 27 de la Ley de Seguridad conozca y resuelva sobre su aprobación. (...)”*;

Que, con memorando Nro. IESS-DG-2024-2377-M de 07 de agosto de 2024, la Dirección General del IESS, una vez revisado y acogido el informe jurídico emitido por la Procuraduría General, elevó para conocimiento, tratamiento y resolución del Consejo Directivo, el proyecto de resolución para la aprobación de las *“Políticas institucionales para la gestión de las preguntas, quejas, sugerencias, felicitaciones y reclamos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social”*;

Que, en cumplimiento a lo dispuesto por la Superintendencia de Bancos, mediante Resolución Nro. SB-2023-02208, es necesario emitir las políticas institucionales para la gestión de las preguntas, quejas, sugerencias, felicitaciones y reclamos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social; y,

En ejercicio de sus funciones y atribuciones, y de conformidad con lo establecido en los literales a), c) y q) del artículo 27 de la Ley de Seguridad Social, y demás ordenamiento jurídico invocado;



INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

CONSEJO DIRECTIVO

RESOLUCIÓN No. C.D. 680

RESUELVE:

Aprobar las siguientes: ***“POLÍTICAS INSTITUCIONALES PARA LA GESTIÓN DE LAS PREGUNTAS, QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y RECLAMOS DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL”***.

TÍTULO I GENERALIDADES

Art. 1.- Objeto.- Las presentes políticas tienen como objeto la protección y defensa de los derechos e intereses de los empleadores y beneficiarios respecto a la atención y servicios que brinda el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Art. 2.- Finalidad.- Las presentes políticas están dirigidas a establecer lineamientos para optimizar la atención oportuna y eficiente respecto a las preguntas, quejas, sugerencias, felicitaciones y reclamos, facilitando la comunicación directa entre el usuario y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Art. 3.- Ámbito.- Las políticas para la gestión de las preguntas, quejas, sugerencias, felicitaciones y reclamos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, serán de aplicación obligatoria para las y los funcionarios, servidores y trabajadores que integran el IEISS a nivel nacional, así como para los empleadores y beneficiarios de la atención y servicios que brinda la institución.

Art. 4.- Definiciones.- Se definen los siguientes términos:

1. **Preguntas.-** Solicitud correspondiente a inquietudes o dudas de los usuarios sobre las prestaciones y/o servicios que brinda la institución.
2. **Sugerencias.-** Recomendaciones de mejora que expresan los usuarios sobre las prestaciones y/o servicios que brinda la institución.
3. **Felicitaciones.-** Reconocimientos que realizan los usuarios sobre la atención en la prestación de servicios en las diferentes dependencias del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
4. **Quejas.-** Expresiones de insatisfacción presentadas por cualquier canal de comunicación sobre la atención brindada por los servicios en las diferentes dependencias del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
5. **Reclamo.-** Son las comunicaciones que cumplen los requisitos establecidos para ser conocidos y resueltos por los órganos de reclamación administrativa del IEISS.
6. **Beneficiarios.-** Son las personas naturales que tienen la calidad de partícipes, afiliados, pensionistas y/o usuarios de los servicios que prestan el Instituto.
7. **Gestor de Requerimiento.-** Servidor encargado de gestionar, dar seguimiento, cerrar y comunicar los requerimientos de los usuarios correspondientes a preguntas, quejas sugerencias y/o felicitaciones.

TÍTULO II DE LA PRESENTACIÓN Y RESPUESTA DE LAS PREGUNTAS, QUEJAS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES Y CANALES DE ATENCIÓN



INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

CONSEJO DIRECTIVO

RESOLUCIÓN No. C.D. 680

Art. 5.- De la presentación de preguntas, sugerencias y/o felicitaciones.- Para la presentación de preguntas, sugerencias y/o felicitaciones el usuario ingresará la solicitud de forma verbal o escrita identificando sus nombres completos, número de cédula y correo electrónico; a través de los canales de atención establecidos por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Art. 6.- De la presentación de quejas.- Para la presentación de quejas el usuario ingresará la solicitud de forma verbal o escrita identificando sus nombres completos, número de cédula, correo electrónico, edad y domicilio; a través de los canales de atención establecidos por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Art. 7.- De los canales de atención.- Los canales de atención de Preguntas, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones definidos por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social se encuentran detallados en el siguiente cuadro:

Canal	Atención	Ubicación	Horario de atención del IESS
Presencial	Centros de atención universal (CAU) Unidades Médicas Dispensarios Médicos del Seguro Social Campesino	En las 24 provincias a nivel nacional	Lunes a Viernes 08:00 – 17:00
Virtual	Página web	https://app.iesg.gob.ec/iesg-gestion-recepcion-formularios-web/public/formulariosContacto.jsf	24 horas al día 7 días a la semana
	Correo electrónico institucional	atencionalusuario@iesg.gob.ec	24 horas al día 7 días a la semana
	Redes Sociales	@IESSecu (Facebook)	24 horas al día 7 días a la semana
		@iesg.ec (Instagram)	24 horas al día 7 días a la semana
		iesgasesoria (Skype)	24 horas al día 7 días a la semana
Telefónico	Llamada telefónica	023-945-666 (DNSAC)	Lunes a Viernes 08:00 – 17:00
	Teléfonos Rojos	Línea directa desde las unidades médicas hacia operadores de la DNSAC.	Lunes a Viernes 08:00 – 17:00

Art. 8.- De la Respuesta.- Ingresadas las preguntas, quejas, sugerencias y/o felicitaciones a través de los diferentes canales definidos para el efecto, el servidor responsable del



INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

CONSEJO DIRECTIVO

RESOLUCIÓN No. C.D. 680

trámite notificará la respuesta al usuario a través de correo electrónico dentro del término de quince (15) días contados a partir de la fecha de recepción.

TÍTULO III DE LOS RECLAMOS

Art. 9.- De los reclamos.- Los reclamos administrativos se tramitarán conforme lo establece la Ley de Seguridad Social y el Reglamento Interno de Integración y Funcionamiento de los Órganos de Reclamación Administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

TÍTULO IV DE LA ATENCIÓN A LAS PREGUNTAS, QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y/O RECLAMOS

Art. 10.- Del tratamiento de datos personales.- La información proporcionada por los usuarios para la atención de preguntas, quejas, sugerencias, felicitaciones y/o reclamos será utilizada de acuerdo al ámbito de aplicación correspondiente dando cumplimiento a lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y su reglamento.

Art. 11.- De los costos.- Todos los requerimientos correspondientes a la atención de preguntas, quejas, sugerencias, felicitaciones y/o reclamos en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social no tendrán ningún costo.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- La Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano realizará el seguimiento al cumplimiento de la política definida para la gestión de las preguntas, quejas, sugerencias y/o felicitaciones dirigidas al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social a nivel nacional.

SEGUNDA.- La Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano presentará a la Dirección General del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social un informe anual de la gestión de las preguntas, quejas, sugerencias y felicitaciones atendidas a nivel nacional.

TERCERA.- La Dirección Nacional de Comunicación Social en coordinación con la Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano publicará y difundirá de forma permanente la información referente a la atención de las preguntas, quejas, sugerencias, felicitaciones y/o reclamos a través de los canales correspondientes, conforme los insumos definidos previamente.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

PRIMERA.- La Dirección Nacional de Procesos en coordinación con la Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano en el término de sesenta (60) días contados a partir de la aprobación de la presente resolución, actualizará el manual del proceso de “*Gestión de Preguntas, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones*”, observando las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Bancos.



INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

CONSEJO DIRECTIVO

RESOLUCIÓN No. C.D. 680

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA.- Encárguese a la Dirección General del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social la ejecución y difusión de la presente Resolución a través de la Subdirección Nacional de Gestión Documental.

SEGUNDA.- Derogase todas las normas y disposiciones de igual jerarquía, así como actualícese las de menor jerarquía que correspondan.

TERCERA.- La presente Resolución entrará en vigencia a partir de la fecha de suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.- Quito, Distrito Metropolitano, a los dieciocho días del mes de noviembre de 2024.

Dr. Eduardo Peña Hurtado
PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO

Mgs. María de los Ángeles Rodríguez Rosero
VOCAL DEL SECTOR EMPLEADOR

Mgs. Richard Gómez Lozano
VOCAL DEL SECTOR ASEGURADO

Mgs. Milena Charfuelán Burbano
DIRECTORA GENERAL DEL IESS (S)
SECRETARIA DEL CONSEJO DIRECTIVO

CERTIFICO.- Que la presente Resolución fue aprobada por el Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en la sesión celebrada el 18 de noviembre de 2024.

Mgs. Milena Charfuelán Burbano
DIRECTORA GENERAL DEL IESS (S)
SECRETARIA DEL CONSEJO DIRECTIVO