

|                                                                                   |                                                  |                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------|
|  | <b>INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL</b> | <b>CÓD:</b> DNPR-DNPR-GPP-P02-F05         |
|                                                                                   | <b>DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS</b>            | <b>FECHA DE VIGENCIA:</b> 26/04/2018      |
|                                                                                   | <b>ACTA DE REUNIÓN</b>                           | <b>VERSIÓN:</b> 1.4<br><b>PÁG:</b> 1 de 5 |

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

|               |                                      |
|---------------|--------------------------------------|
| <b>Fecha:</b> | 28/04/2026                           |
| <b>Tema:</b>  | Acta Compromiso - Aportes Ciudadanos |

## 2. ANTECEDENTES

Con el objetivo de garantizar el cumplimiento del derecho ciudadano a la Rendición de Cuentas, establecido en la Ley Orgánica de Participación Ciudadana; y, conforme lo dispuesto por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (CPCCS) mediante Resolución Nro. CPCCS-PLE-SG-004-O-2026-0030 del 28 de enero de 2026, con el cual aprueba el reglamento y cronograma para la implementación del proceso de Rendición de Cuentas correspondiente al período fiscal 2025.

El informe de Rendición de Cuentas 2025, del periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2025 fue aprobado por el Director General, el 09 de abril de 2026.

El evento de deliberación pública de Rendición de Cuentas del año 2025 fue realizado por el Director General Subrogante, Mgs. Jorge Antonio Villarreal Chalán, el 27 de abril de 2025 a las 10h30, de manera presencial en el auditorio del Edificio Matriz del IESS.

La recepción de aportes ciudadanos, fue receptada a través de un buzón ubicado en el área de información del edificio Matriz IESS, correo electrónico y código QR generado durante el desarrollo del evento de rendición de cuentas. Las consultas presentadas por la ciudadanía serán analizadas y canalizadas a las áreas competentes, a fin de emitir las respectivas respuestas y fortalecer la gestión institucional y los mecanismos de participación ciudadana.

## 3. APORTES CIUDADANOS

A continuación, se detallan los aportes ciudadanos receptados:

|                                                                                   |                                                  |                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------|
|  | <b>INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL</b> | <b>CÓD:</b> DNPR-DNPR-GPP-P02-F05         |
|                                                                                   | <b>DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS</b>            | <b>FECHA DE VIGENCIA:</b> 26/04/2018      |
|                                                                                   | <b>ACTA DE REUNIÓN</b>                           | <b>VERSIÓN:</b> 1.4<br><b>PÁG:</b> 2 de 5 |

| <b>APORTE CIUDADANO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>ACCIÓN PROPUESTA</b>                                                                                                                                                                   | <b>FECHA DE RESPUESTA AL CIUDADANO</b>        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| 1. ¿Porque no sé iguala a los que cumplimos lo legal 30/60 a un salario básico a los que no tenemos. El método de subir algo cómo esté año parece injusto a los que ganan bien les subieron más de 100 dólares y a los que ganamos menos del básico creo que llegó a 3 dólares. Porque no sé nombra vocal del IESS a un jubilado. ¿Sé debería dar prioridad a la atención médica a los jubilados y no sé hasta ahora no he conseguido que me atiendan por qué no se puede coger un turno y sé necesita coger con un especialista y se hace los exámenes afuera, pero son caros entonces para que se pagó al IESS? | Mediante correo electrónico se trasladó la consulta a la Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar y posteriormente, se dio respuesta al ciudadano, por el mismo medio. | Fecha de respuesta brindada<br><br>06/05/2026 |
| 2. Buenas tardes, soy italiano, tengo más de 60 años y llevo 28 años trabajando en la administración pública italiana. Actualmente residido en Ecuador. Estoy inscrito en el AIRE y pago cotizaciones al IESS. Estoy casado con una ecuatoriana y tengo cédula de identidad y licencia de conducir vigentes. ¿Puedo jubilarme en Ecuador con estos requisitos? Aprobar el cronograma propuesto, con el detalle de las actividades y las fechas que se desarrollarán en cada una de las fases, que conlleva el proceso de rendición de cuentas 2025.                                                               | Mediante correo electrónico se trasladó la consulta a la Dirección del Sistema de Pensiones y posteriormente, se dio respuesta al ciudadano por el mismo medio.                           | Fecha de respuesta brindada<br><br>06/05/2026 |
| 3. ¿Qué se está haciendo para mejorar el abastecimiento de medicamentos en los hospitales?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Durante el evento de deliberación pública el Director General dio respuesta a la consulta generada por el ciudadano.                                                                      | Fecha de respuesta brindada<br><br>27/04/2026 |
| 4. ¿Por qué se redujo el tiempo de las citas médicas a 10 minutos? ¿Los médicos pueden diagnosticar a un paciente en ese tiempo?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Durante el evento de deliberación pública el Director General dio respuesta a la consulta generada por el ciudadano.                                                                      | Fecha de respuesta brindada<br><br>27/04/2026 |
| 5. ¿Qué medidas se están tomando para mejorar la atención oportuna en emergencias?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Durante el evento de deliberación pública el Director General dio respuesta a la consulta generada por el ciudadano.                                                                      | Fecha de respuesta brindada<br><br>27/04/2026 |
| 6. ¿Tengo deudas pendientes con el IESS, qué opciones tengo para pagar?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Durante el evento de deliberación pública el Director General dio respuesta a la consulta generada por el ciudadano.                                                                      | Fecha de respuesta brindada<br><br>27/04/2026 |
| 7. ¿Estoy desempleado y me gustaría conocer el proceso para poder afiliarme de                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Mediante sistema OTRS la Dirección de Servicios de Atención                                                                                                                               |                                               |

|                                                                                   |                                                  |                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------|
|  | <b>INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL</b> | <b>CÓD:</b> DNPR-DNPR-GPP-P02-F05    |
|                                                                                   | <b>DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS</b>            | <b>FECHA DE VIGENCIA:</b> 26/04/2018 |
|                                                                                   | <b>ACTA DE REUNIÓN</b>                           | <b>VERSIÓN:</b> 1.4                  |
|                                                                                   |                                                  | <b>PÁG:</b> 3 de 5                   |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                           |                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| manera voluntaria y conocer cuáles son los beneficios?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | al Ciudadano dio respuesta al ciudadano.                                                                                                                                                                                                                  | Fecha de respuesta brindada<br>04/05/2026 |
| 8. ¿Soy jubilado como actualizo mis datos en el IESS?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Mediante sistema OTRS la Dirección de Servicios de Atención al Ciudadano dio respuesta al ciudadano.                                                                                                                                                      | Fecha de respuesta brindada<br>04/05/2026 |
| 9. Solo tres representantes de Consejo del IESS. ¿Y el representante de los jubilados? Somos el 25% de los aportantes y nos hacen aparte.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Mediante memorando Nro. IESS-DNSAC-2026-1431-M se trasladó la consulta a la Coordinación Provincial de Prestaciones de Pensiones, Riesgos de Trabajo, Fondos de Terceros y Seguro de Desempleo Pichincha, para posteriormente dar respuesta al ciudadano. | Fecha máxima de respuesta<br>18/05/2026   |
| 10. Necesito conocer porque no se puede solicitar el desbloqueo de fondos de reserva. Si tiene toda la documentación y se encuentra en el exterior.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Mediante memorando Nro. IESS-DNSAC-2026-1431-M se trasladó la consulta a la Coordinación Provincial de Prestaciones de Pensiones, Riesgos de Trabajo, Fondos de Terceros y Seguro de Desempleo Pichincha, para posteriormente dar respuesta al ciudadano. | Fecha máxima de respuesta<br>18/05/2026   |
| 11. ¿Qué pasaría si un empleador por error canceló 2 veces la afiliación a un afiliado en el mismo mes?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Mediante memorando Nro. IESS-DNSAC-2026-1433-M se trasladó la consulta a la Coordinación Provincial de Gestión de Cartera y Coactiva Pichincha, para posteriormente dar respuesta al ciudadano.                                                           | Fecha máxima de respuesta<br>18/05/2026   |
| 12. Se necesita mejorar el servicio de citas, deberían ser consecutivas y más ágiles, que los tiempos sean más cortos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Mediante memorando Nro. IESS-DNSAC-2026-1432-M se trasladó la consulta a la Coordinación Provincial de Prestaciones del Seguro de Salud Pichincha, para posteriormente dar respuesta al ciudadano.                                                        | Fecha máxima de respuesta<br>18/05/2026   |
| 13. Tengo a mi hija en espera de cirugía de reconexión de su colostomía desde el mes de septiembre/2025 y la respuesta es imposibilidad de realizar la cirugía por falta de insumos hoy, está en una nueva cita que le dieron para mañana, pero aclaran que seguirá en espera porque necesitan aparatos para la reconexión y que están recién en proceso de contratación de anestesiólogos. Pregunto: ¿Acaso asistía otra rendición de cuentas donde toda la salud está cubierta? Mi hija es asegurada; aportante y no recibe atención adecuada como expongo. Yo adulta mayor no puedo acceder a una cita a través del CALL | Mediante memorando Nro. IESS-DNSAC-2026-1432-M se trasladó la consulta a la Coordinación Provincial de Prestaciones del Seguro de Salud Pichincha, para posteriormente dar respuesta al ciudadano.                                                        | Fecha máxima de respuesta<br>18/05/2026   |

|                                                                                   |                                                  |                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------|
|  | <b>INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL</b> | <b>CÓD:</b> DNPR-DNPR-GPP-P02-F05    |
|                                                                                   | <b>DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS</b>            | <b>FECHA DE VIGENCIA:</b> 26/04/2018 |
|                                                                                   | <b>ACTA DE REUNIÓN</b>                           | <b>VERSIÓN:</b> 1.4                  |
|                                                                                   |                                                  | <b>PÁG:</b> 4 de 5                   |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                    |                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| CENTER "No hay citas" HOSPITAL QUITO SUR IESS.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                    |                                             |
| 14. Se ha solicitado la asistencia de recursos para recuperar la presencia física de las instalaciones en donde funcione el CAAM de las NNUU. Existen un sinnúmero de fallas en las edificaciones que por el tiempo se han ido deteriorando y que requieren reparaciones, limpieza del área verde y en general mejor supervisión en el funcionamiento de las instalaciones con el fin de optimizar todos los servicios básicos que requieren atención oportuna. De igual forma, sería de mucha ayuda que las personas jubiladas necesitemos asistencia médica de primeros auxilios y dispensarios médicos básicos para lo cual sería de gran ayuda establecer una unidad de inmediata que se instale en el CAAM NNUU para cubrir la demanda alta de ese momento. | Mediante memorando Nro. IESS-DNSAC-2026-1432-M se trasladó la consulta a la Coordinación Provincial de Prestaciones del Seguro de Salud Pichincha, para posteriormente dar respuesta al ciudadano. | Fecha máxima de respuesta<br><br>18/05/2026 |
| 15. Me opere de la mano con una fractura hace dos años y recién me dan cita esperando más de dos años, ruego mejorar. Tuve una luxación de hombro me dieron cita, me acerco a realizar el turno y me dicen que el doctor esta con permiso de maternidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Mediante memorando Nro. IESS-DNSAC-2026-1432-M se trasladó la consulta a la Coordinación Provincial de Prestaciones del Seguro de Salud Pichincha, para posteriormente dar respuesta al ciudadano. | Fecha máxima de respuesta<br><br>18/05/2026 |
| 16. Se demora mucho en atender 4 a 6 meses.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Mediante memorando Nro. IESS-DNSAC-2026-1432-M se trasladó la consulta a la Coordinación Provincial de Prestaciones del Seguro de Salud Pichincha, para posteriormente dar respuesta al ciudadano. | Fecha máxima de respuesta<br><br>18/05/2026 |
| 17. Mi inquietud es que no se puede coger turno para una atención médica. También mi inquietud es que muchos cogen el turno y entregan después de 2 a 3 meses para otra atención del mismo especialista. Y mi sugerencia a los afiliados deberían cubrir un valor significativo a todos los que tienen hijos de esa manera debería hacer un control de incremento de natalidad incluso no deseada. Deberían incrementar en provincias más dispensarios médicos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Mediante memorando Nro. IESS-DNSAC-2026-1432-M se trasladó la consulta a la Coordinación Provincial de Prestaciones del Seguro de Salud Pichincha, para posteriormente dar respuesta al ciudadano. | Fecha máxima de respuesta<br><br>18/05/2026 |
| 18. Por el tipo de jubilados que han avanzado en edad requerimos presencia de una unidad médica que nos ayude en el chequeo de los asistentes a los talleres que funcionan en sus instalaciones que como que se coordina con los encargados de realizar trabajos para superar problemas puntuales de la edificación en especial de la dotación de los servicios básicos que son muy bajos en la calidad y en la forma.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Mediante memorando Nro. IESS-DNSAC-2026-1432-M se trasladó la consulta a la Coordinación Provincial de Prestaciones del Seguro de Salud Pichincha, para posteriormente dar respuesta al ciudadano. | Fecha máxima de respuesta<br><br>18/05/2026 |

|                                                                                   |                                                  |                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------|
|  | <b>INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL</b> | <b>CÓD:</b> DNPR-DNPR-GPP-P02-F05    |
|                                                                                   | <b>DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS</b>            | <b>FECHA DE VIGENCIA:</b> 26/04/2018 |
|                                                                                   | <b>ACTA DE REUNIÓN</b>                           | <b>VERSIÓN:</b> 1.4                  |
|                                                                                   |                                                  | <b>PÁG:</b> 5 de 5                   |

|                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                    |                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| 19. Mejorar la atención de salud en cuanto a consultas y rotación de medicamentos. Debe haber un representante de los jubilados en el consejo directivo del IESS.                                                                   | Mediante memorando Nro. IESS-DNSAC-2026-1432-M se trasladó la consulta a la Coordinación Provincial de Prestaciones del Seguro de Salud Pichincha, para posteriormente dar respuesta al ciudadano. | Fecha máxima de respuesta<br>18/05/2026 |
| 20. Asunto del árbol que se encuentra sobre la Av. Amazonas está al borde de caer. Asunto de los techos, hay que cambiar.                                                                                                           | Mediante memorando Nro. IESS-DNSAC-2026-1432-M se trasladó la consulta a la Coordinación Provincial de Prestaciones del Seguro de Salud Pichincha, para posteriormente dar respuesta al ciudadano. | Fecha máxima de respuesta<br>18/05/2026 |
| 21. Se debe insistir en muchas acciones que se los enlista solo como el proceso de todas las cosas que se debe hacer y hasta va desde el 2025 sin gestionar. Participación en la elaboración del presupuesto del PEA en jubilación. | Mediante memorando Nro. IESS-DNSAC-2026-1432-M se trasladó la consulta a la Coordinación Provincial de Prestaciones del Seguro de Salud Pichincha, para posteriormente dar respuesta al ciudadano. | Fecha máxima de respuesta<br>18/05/2026 |
| 22. Arreglar todos los talleres.                                                                                                                                                                                                    | Mediante memorando Nro. IESS-DNSAC-2026-1432-M se trasladó la consulta a la Coordinación Provincial de Prestaciones del Seguro de Salud Pichincha, para posteriormente dar respuesta al ciudadano. | Fecha máxima de respuesta<br>18/05/2026 |

#### 4. COMPROMISOS INSTITUCIONALES

1. Gestionar y canalizar los aportes ciudadanos recibidos durante el proceso de Rendición de Cuentas hacia las áreas competentes de la institución, conforme a sus atribuciones, con el propósito de brindar respuesta oportuna a la ciudadanía.
2. Realizar seguimiento al cumplimiento de los compromisos adquiridos en el proceso de Rendición de Cuentas 2025.

#### 5. FIRMAS

|                       |                                                                                                              |  |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>Aprobado por:</b>  | Mgs. Jorge Antonio Villarroel Chalán<br><b>Director General</b>                                              |  |
| <b>Validado por:</b>  | Mgs. Eliana Jazmín Miño Zambrano<br><b>Directora Nacional de Planificación</b>                               |  |
| <b>Revisado por:</b>  | Mgs. Edith Alexandra Balseca Alegría<br><b>Subdirectora Nacional de Seguimiento y Evaluación</b>             |  |
| <b>Elaborado por:</b> | Ing. Stefanía Alexandra Sánchez Pacheco<br><b>Analista Subdirección Nacional de Seguimiento y Evaluación</b> |  |