

INFORME DE GESTIÓN

INFORME DE GESTIÓN 2025
UNIDAD PROVINCIAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
PERÍODO ENERO-DICIEMBRE 2025

Realizado por: ING. MAIRA LEONELA ESTUPIÑÁN MURILLO

ÍNDICE:

1.....	Introducción
2.....	Antecedentes
3.....	Desarrollo
3.1.....	Número de atenciones realizadas por modalidad
3.2.....	Nivel de servicio Esmeraldas
3.3.....	Encuestas QR por funcionario
3.4.....	Ranking de trámites más demandados
4.....	Conclusiones
5.....	Recomendaciones

1. INTRODUCCIÓN

El IESS a través de su Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano - DNSAC tiene como objetivo construir una cultura de atención al ciudadano a través de la emisión de políticas y directrices a nivel nacional en lo que respecta a la entrega de información a los afiliados, beneficiarios y empleadores; así como de la oportuna atención de preguntas, quejas y sugerencias, brindar una atención de calidad, eficiente, accesible y satisfactoria.

2. ANTECEDENTES

Memorando Nro. IESS-DPE-2026-0025-M, suscrito por Ing. Edison Javier Padilla Pulgarin Director Provincial IESS Esmeraldas, solicita informe de gestión que contenga todos los procesos ejecutados, indicadores de gestión; productividad de los procesos gobernantes, adjetivos y sustantivos; nudos críticos, acciones de mejora continua, nivel de cumplimiento de las recomendaciones de los órganos de control y demás procesos relevantes de su gestión conforme la Resolución C.D. 535, C.D. 625, en el ámbito de competencias.

3. DESARROLLO

Descripción de las Actividades.

La gestión del Centro de Atención al Ciudadano durante los meses enero-diciembre año 2025 se resume en el siguiente cuadro:

3.1 NÚMERO DE ATENCIONES REALIZADAS POR MES:

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
2007	1555	1260	1555	1388	1743	1388	3361	2605	2912	1757	1597

Cabe recalcar que de enero a diciembre año 2025, se logró superar la meta del nivel del servicio.

3.2 NIVEL DE SERVICIO ESMERALDAS

Nivel de servicio: Durante el periodo de enero-diciembre 2025 se mantuvo el nivel más arriba del 96%, lo cual indica que se está realizando un buen trabajo respecto turnos en línea y presenciales.

Meta primer y segundo semestre del 2025: supera el 96%, por lo que se mantiene un margen favorable en cumplimiento del estándar.

•**Menor tiempo de espera:** (1,47min), sugiere la necesidad de monitoreo y ajuste en la distribución del personal durante períodos de alta demanda.

•**Mayor tiempo promedio de espera:** La Provincia de Esmeraldas presenta un tiempo de (9,38min), lo que indica oportunidades de mejora en la gestión de tiempos de atención.

Por parte de la Dirección Provincial de Esmeraldas se realiza la aplicación de las directrices emitidas desde el nivel central, así mismo, se realiza el seguimiento constante insitu y extra situ en todos los Centros de Atención Universal a nivel provincial.

3.3 ENCUESTAS QR POR FUNCIONARIO

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
22	84	48	637	369	286	609	860	392	497

El CAU DP-Esmeraldas, Quinde y San Lorenzo reflejan una alta participación de los usuarios en evaluación del servicio.

Se recomienda continuar con la motivación del uso afiche del código QR

3.4 RANKING DE TRÁMITES MÁS DEMANDADOS

Enero

TRÁMITES MAS DEMANDADOS	
TRÁMITE	TOTAL
ACTUALIZACIÓN DE DATOS DEL AFILIADO	1466
REGISTRO, ACTUALIZACIÓN Y APROBACIÓN DE CUENTA BANCARIA PARA AFILIADOS	259
GENERACIÓN DE CLAVE PATRONAL DE ACCESO AL PORTAL IESS	66
REGISTRO, APROBACIÓN Y ANULACIÓN DE PLANILLAS DE DIFERENCIAS Y RETROACTIVOS PARA EMPLEADORES PÚBLICOS	63
CERTIFICADO DE REGISTRO DE EMPLEADOR	51
ACTIVACIÓN DE DÉBITO BANCARIO PARA EMPLEADORES	35

Febrero

TRÁMITES MAS DEMANDADOS	
TRÁMITE	TOTAL
ACTUALIZACIÓN DE DATOS DEL AFILIADO	1039
REGISTRO, ACTUALIZACIÓN Y APROBACIÓN DE CUENTA BANCARIA PARA AFILIADOS	252
CERTIFICADO DE REGISTRO DE EMPLEADOR	129
GENERACIÓN DE CLAVE PATRONAL DE ACCESO AL PORTAL IESS	57
ACTIVACIÓN DE DÉBITO BANCARIO PARA EMPLEADORES	35

Marzo

TRAMITES MAS DEMANDADOS	
TRÁMITE	TOTAL
ACTUALIZACIÓN DE DATOS DEL AFILIADO	858
REGISTRO, ACTUALIZACIÓN Y APROBACIÓN DE CUENTA BANCARIA PARA AFILIADOS	231
GENERACIÓN DE CLAVE PATRONAL DE ACCESO AL PORTAL IESS	46
CERTIFICADO DE REGISTRO DE EMPLEADOR	40
ACTUALIZACIÓN DE CARGO DE LIQUIDADOR	21

Abril

TOP 10 TRÁMITES MAS DEMANDADOS	
TRÁMITE	TOTAL
ACTUALIZACIÓN DE DATOS DEL AFILIADO	1011
REGISTRO, ACTUALIZACIÓN Y APROBACIÓN DE CUENTA BANCARIA PARA AFILIADOS	281
CERTIFICADO DE REGISTRO DE EMPLEADOR	86
DESBLOQUEO DE CLAVE AFILIADO	77
GENERACIÓN DE CLAVE PATRONAL DE ACCESO AL PORTAL IESS	55
ACTIVACIÓN DE DÉBITO BANCARIO PARA EMPLEADORES	13
REGISTRO DE DEPENDIENTES DE AFILIADOS Y JUBILADOS	13
ACTUALIZACIÓN DE CARGO DE LIQUIDADOR	10
ASIGNACIÓN DE CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN PARA EXTRANJEROS	2
SOLICITUD DE CAMBIO DE CUENTA BANCARIA EN EL SISTEMA DE PENSIONES	2

Mayo

TRAMITES MAS DEMANDADOS	
TRÁMITE	TOTAL
ACTUALIZACIÓN DE DATOS DEL AFILIADO	797
DESBLOQUEO DE CLAVE AFILIADO	216
REGISTRO, ACTUALIZACIÓN Y APROBACIÓN DE CUENTA BANCARIA PARA AFILIADOS	209
CERTIFICADO DE REGISTRO DE EMPLEADOR	90
GENERACIÓN DE CLAVE PATRONAL DE ACCESO AL PORTAL IESS	40
ACTUALIZACIÓN DE CARGO DE LIQUIDADOR	18
REGISTRO DE DEPENDIENTES DE AFILIADOS Y JUBILADOS	6
ACTUALIZACIÓN DE REPRESENTANTE LEGAL, SUCURSALES Y AGENCIAS	3
SOLICITUD DE CAMBIO DE CUENTA BANCARIA EN EL SISTEMA DE PENSIONES	3
ACTIVACIÓN DE DÉBITO BANCARIO PARA EMPLEADORES	2

Junio

TRAMITES MAS DEMANDADOS	
TRÁMITE	TOTAL
ACTUALIZACIÓN DE DATOS DEL AFILIADO	1221
REGISTRO, ACTUALIZACIÓN Y APROBACIÓN DE CUENTA BANCARIA PARA AFILIADOS	235
DESBLOQUEO DE CLAVE AFILIADO	100
CERTIFICADO DE REGISTRO DE EMPLEADOR	92
GENERACIÓN DE CLAVE PATRONAL DE ACCESO AL PORTAL IESS	59
ACTUALIZACIÓN DE CARGO DE LIQUIDADOR	7
ACTUALIZACIÓN DE REPRESENTANTE LEGAL, SUCURSALES Y AGENCIAS	7
ACTIVACIÓN DE DÉBITO BANCARIO PARA EMPLEADORES	6
REGISTRO DE DEPENDIENTES DE AFILIADOS Y JUBILADOS	3
CERTIFICADO DE NO AFILIACIÓN AL IESS PARA EXTRANJEROS	2

Julio

TRAMITES MAS DEMANDADOS	
TRÁMITE	TOTAL
ACTUALIZACIÓN DE DATOS DEL AFILIADO	1085
REGISTRO, ACTUALIZACIÓN Y APROBACIÓN DE CUENTA BANCARIA PARA AFILIADOS	219
GENERACIÓN DE CLAVE PATRONAL DE ACCESO AL PORTAL IESS	54
DESBLOQUEO DE CLAVE AFILIADO	10
ACTUALIZACIÓN DE CARGO DE LIQUIDADOR	6
ACTIVACIÓN DE DÉBITO BANCARIO PARA EMPLEADORES	3
ACTUALIZACIÓN DE REPRESENTANTE LEGAL, SUCURSALES Y AGENCIAS	3
CERTIFICADO DE REGISTRO DE EMPLEADOR	2
SOLICITUD DE DESBLOQUEO DE FONDOS DE RESERVA	2
ACTUALIZACIÓN DE DATOS EN EL CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN PARA EXTRANJEROS	1

Agosto

TRAMITES MAS DEMANDADOS	
TRÁMITE	TOTAL
ACTUALIZACIÓN DE DATOS DEL AFILIADO	2846
REGISTRO, ACTUALIZACIÓN Y APROBACIÓN DE CUENTA BANCARIA PARA AFILIADOS	425
GENERACIÓN DE CLAVE PATRONAL DE ACCESO AL PORTAL IESS	59
ACTIVACIÓN DE DÉBITO BANCARIO PARA EMPLEADORES	11
ACTUALIZACIÓN DE CARGO DE LIQUIDADOR	7
SOLICITUD DE DESBLOQUEO DE FONDOS DE RESERVA	4
ACTUALIZACIÓN DE REPRESENTANTE LEGAL, SUCURSALES Y AGENCIAS	2
ACCESO A LA INFORMACIÓN DE HISTORIA LABORAL	1
ACTUALIZACIÓN DE DATOS EN EL CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN PARA EXTRANJEROS	1
CAMBIO DE TIPO DE EMPLEADOR Y ELIMINACIÓN DE REGISTRO	1

Septiembre

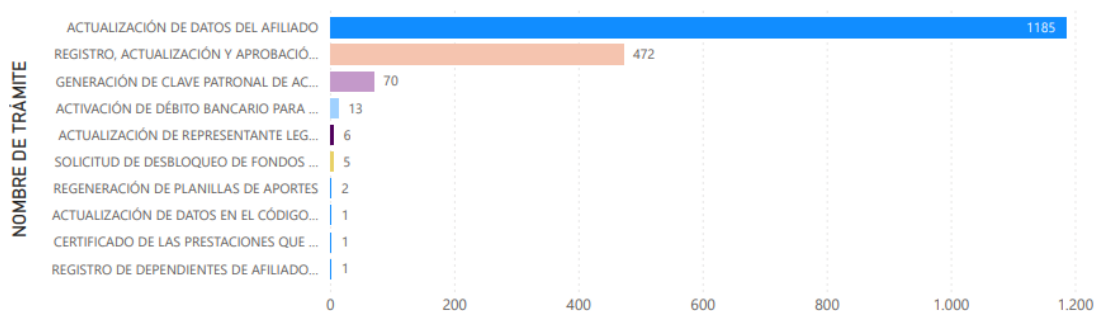
TRAMITES MAS DEMANDADOS	
TRÁMITE	TOTAL
ACTUALIZACIÓN DE DATOS DEL AFILIADO	1968
REGISTRO, ACTUALIZACIÓN Y APROBACIÓN DE CUENTA BANCARIA PARA AFILIADOS	509
GENERACIÓN DE CLAVE PATRONAL DE ACCESO AL PORTAL IESS	91
ACTIVACIÓN DE DÉBITO BANCARIO PARA EMPLEADORES	12
ACTUALIZACIÓN DE CARGO DE LIQUIDADOR	7
SOLICITUD DE DESBLOQUEO DE FONDOS DE RESERVA	4
ACTUALIZACIÓN DE DATOS EN EL CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN PARA EXTRANJEROS	3
ACTUALIZACIÓN DE REPRESENTANTE LEGAL, SUCURSALES Y AGENCIAS	3
DESBLOQUEO DE CLAVE AFILIADO	3
REGENERACIÓN DE PLANILLAS DE APORTES	2
DÉBITO BANCARIO EMPLEADORES	1

Octubre

TRAMITES MAS DEMANDADOS	
TRÁMITE	TOTAL
ACTUALIZACIÓN DE DATOS DEL AFILIADO	2049
REGISTRO, ACTUALIZACIÓN Y APROBACIÓN DE CUENTA BANCARIA PARA AFILIADOS	716
GENERACIÓN DE CLAVE PATRONAL DE ACCESO AL PORTAL IESS	97
ACTIVACIÓN DE DÉBITO BANCARIO PARA EMPLEADORES	24
ACTUALIZACIÓN DE CARGO DE LIQUIDADOR	7
SOLICITUD DE DESBLOQUEO DE FONDOS DE RESERVA	5
ACTUALIZACIÓN DE REPRESENTANTE LEGAL, SUCURSALES Y AGENCIAS	4
REGENERACIÓN DE PLANILLAS DE APORTES	4
REACTIVACIÓN DE ORDEN DE PAGO FONDOS DE CESANTÍA Y RESERVA	3
CAMBIO DE TIPO DE EMPLEADOR Y ELIMINACIÓN DE REGISTRO	2

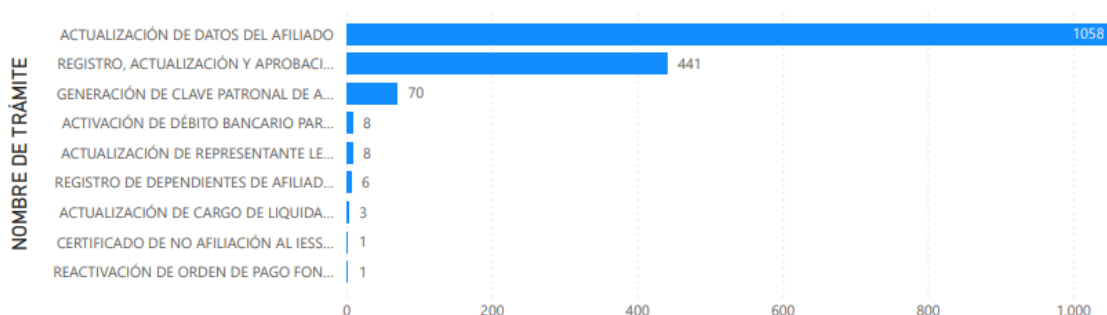
Noviembre

TRÁMITE MÁS DEMANDADO



Diciembre

TRÁMITE MÁS DEMANDADO



En el sistema gestor de turnos se evidencia que se generan turnos en línea para su atención presenciales en ventanilla universal de acuerdo a la taxonomía vigente.

Entre los trámites de mayor requerimiento se encuentran aquellos relacionados, actualización de datos, registro, actualización y aprobación de cuenta bancaria consultas de pensiones y generación de claves, lo que sugiere la necesidad de fortalecer la comunicación sobre los servicios disponibles.

4. CONCLUSIONES

Se mantiene una alta preferencia de turnos en línea, lo que resalta la necesidad de continuar fortaleciendo los canales digitales, con la finalidad de seguir mejorando, reducir tiempos de espera, mejorar el flujo de usuarios para una atención de calidad y calidez.

5. RECOMENDACIONES

Se recomienda evaluar la eficiencia del uso de ventanilla universal para trámites con atención presencial y explorar estrategias para redirigir más trámites hacia el entorno digital.

Se sugiere la implementación de estrategias de mejora continua en los puntos de atención con mayores tiempos de espera.

Socialización y difusión del uso de medios digitales para obtener turnos en línea.

Ing. Maira Estupiñán Murillo

Contador Público Autorizado

Responsable de Unidad Provincial de Servicio de Atención al Ciudadano Esmeraldas