

Periodo de reporte:	Diciembre / 2025	Titular del indicador:	Ing. Carlos Alberto Plaza Montaña
Fecha de reporte:	31/12/2025	Cargo del titular del indicado	Asistente Administrativo - Responsable

Nombre del Indicador:	NC-DNSAC-DP-3-Nivel de Servicio en los Centros de Atención al Ciudadano
Descripción:	Descripción: Mide en porcentaje, la relación del número de ciudadanos con espera menor o igual a 25 minutos respecto al número total de ciudadanos atendidos, en centros de atención del IESS a nivel nacional. Se ha determinado según datos históricos que para el año 2025 en las Provincias el tiempo de espera será de 25 minutos. Variables y Conceptos: - HORA DE TURNO PRESENCIAL O VIRTUAL ASIGNADO: hora asignada para la atención de los servicios institucionales en los centros de atención al ciudadano. - HORA DE ATENCIÓN: hora en la que inicio la atención del turno asignado, mediante el cual se entrega o solventa la necesidad presentada por el usuario. -TIEMPOS DE ESPERA: resulta de la diferencia de la hora de atención y la hora de turno asignado. -TOTAL DE TURNOS ATENDIDOS: es la sumatoria de turnos atendidos por cada funcionario en los centros de atención al ciudadano. Supuestos: 1. Demora en las prestaciones y servicios de los seguros especializados a nivel nacional. 2. Demora en la entrega y atención de turnos. 3. Incremento en la demanda de turnos. Limitaciones: 1. El indicador no mide capacidad operativa de atención frente a demanda de turnos. Bibliografía y Normativa: -Ley de Seguridad Social. -Resolución C.D.535, Numeral 5.2, Atribución i) Proponer el modelo de evaluación de productividad y calidad del servicio

Método de Cálculo:	Numerador por Período	Número de ciudadanos con espera menor o igual a 25 minutos	1554	99,49%
	Denominador	Número total de ciudadanos atendidos	1.562	

Matriz Detalle de Resultados: (EJEMPLO INDICADOR DISCRETO - FRACCIONAL)

Período	Número de ciudadanos con espera menor o igual a 25 min	Número de ciudadanos con espera mayor a 25 min	Número total de ciudadanos atendidos
Enero	2006	1	2.007
Febrero	1554	5	1.559
Marzo	1246	14	1.260
Abril	1545	10	1.555
Mayo	1545	6	1.551
Junio	1723	16	1.739
Julio	1644	5	1.649
Agosto	3334	22	3.356
Septiembre	2526	53	2.579
Octubre	2035	71	2.106
Noviembre	1712	1	1.713
Diciembre	1554	8	1.562

FUENTE: Registros administrativos - Sistema Gestor de ti

Análisis del resultado del indicador
Por parte de la Dirección Provincial de Esmeraldas se realiza la aplicación de las directrices emitidas desde nivel central, así mismo, se realiza el seguimiento constante in situ y extra situ en todos los Centros de Atención Universal a nivel provincial, por tanto, en el mes de diciembre 2025 se obtiene resultados marcados con semáforo amarillo al alcanzar el 99,49% de la meta propuesta para el período.

Causa Raíz: Resultado del análisis de los cinco porque (Para indicadores con semaforización amarillo/rojo)

Acciones (preventivas o correctivas) que se hayan propuesto o ejecutado (aplica para semáforo amarillo / rojo)	Fecha de inicio	Fecha de cumplimiento	% de avance

Elaborado por: (Responsable de la Información)	
	Nombre y Apellido: Ing. Carlos Alberto Plaza Montaña
	Cargo: Asistente Administrativo - Responsable Unidad Provincial Servicios de Atención al Ciudadano
Revisado y aprobado por: (Titular del Plan)	
	Nombre y Apellido: Ing. Carlos Alberto Plaza Montaña
	Cargo: Asistente Administrativo - Responsable Unidad Provincial Servicios de Atención al Ciudadano
Aprobado por: (Máxima autoridad de dependencia)	
	Nombre y Apellido: Ing. Edison Javier Padilla Pulgarín
	Cargo: Director Provincial Esmeraldas

Nota: Se deberá incorporar las firmas de responsabilidad de acuerdo al nivel del indicador.