




**INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD
SOCIAL**

**DIRECCIÓN NACIONAL DE SERVICIOS DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**INFORME DE RESULTADOS DE MEDICIÓN
DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS
INSTITUCIONALES DEL PRIMER SEMESTRE
2025**

INFORME Nro. IESS-DNSAC-2025-049-INF

Julio, 2025

	DIRECCIÓN NACIONAL DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	INFORME DE RESULTADOS DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS INSTITUCIONALES DEL PRIMER SEMESTRE 2025		
VERSIÓN: 1	INFORME No.: IESS-DNSAC-2025-049-INF	FECHA: 17/07/2025	PÁG: 2 de 18

ÍNDICE

1. BASE LEGAL	3
2. ANTECEDENTES	3
3. OBJETIVO	4
4. ANÁLISIS TÉCNICO.....	4
a) Metodología aplicada.....	4
b) Resultados generales de la evaluación de la satisfacción.....	4
c) Resultados de índices.....	5
d) Promedio de satisfacción por dimensión	6
e) Promedio de satisfacción por zona.....	6
f) Satisfacción por unidad de negocio.....	7
g) Resultados por segmento	7
Análisis de la satisfacción del segmento Dispensarios del Seguro Social Campesino	8
Análisis resultado de satisfacción segmento Unidades Médicas del Seguro General de Salud.....	10
Análisis de la satisfacción de las Direcciones Provinciales	13
h) Gráficos.....	15
5. CONCLUSIONES.....	15
6. RECOMENDACIONES.....	16
7. ANEXOS	17
8. FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN	18

1. BASE LEGAL


NORMATIVA	ARTÍCULO	VIGENCIA
Constitución de la República del Ecuador, Registro Oficial N° 449.	Art. 66 numeral 23	20/10/2008
Código Orgánico Administrativo, Registro Oficial Segundo Suplemento N° 31.	Art. 35, 93, 207	7/7/2018
Ley Orgánica del Servicio Público, Registro Oficial Suplemento N° 294.	Art. 22 literal f)	6/10/2010
Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, Registro Oficial Suplemento Nro. 353.	Art. 5 numerales 1; 18 numerales: 1,3 y 6	23/10/2018
Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, Registro Oficial Suplemento Nro. 5.	Art. 10 literal g)	26/5/2021
Ley de Seguridad Social, Registro Oficial Suplemento N° 465	Art. 185, 186, 188	30/11/2011
Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio, Acuerdo Ministerio Nro. MDT-2024-057.	Art. 15 y 16	30/04/2024
Reglamento Orgánico Funcional del IESS, Resolución C.D. N° 535, Registro Oficial Edición Especial N° 5 y sus reformas.	Art. 10, numeral 5.2., literales: "e); j), l), o), p); numeral 6.2.1 literal i); numeral 6.2.1.1 numeral 4)	6/5/2017
Modelo de Gestión por Servicios, Resolución Administrativa N° IESS-DG-2025-0005-R.	Todo el documento	20/2/2025

2. ANTECEDENTES

La Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos en su artículo 22, determina que *"Las entidades reguladas por esta Ley deberán implementar mecanismos, de preferencia electrónicos, para que los usuarios califiquen la atención recibida por parte de los servidores públicos (...)"*.

El Reglamento Orgánico Funcional del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social expedido la Resolución N° C.D. 535 vigente a partir del 6 de mayo de 2017, establece entre las atribuciones de la Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano, la siguiente: *"m) Medir el nivel de satisfacción del servicio al ciudadano, procesar sus resultados y coordinar con las áreas correspondientes las propuestas de mejoras a los servicios institucionales"*.

Así mismo, la Disposición General Sexta de la Resolución Ibídem determina que se encargue: *"(...) a la Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano la implementación, supervisión y control de los Centros de Atención Universal, Agencias y áreas de atención al ciudadano de los establecimientos de salud del IESS, de conformidad con el nuevo modelo de servicio institucional, en coordinación con las unidades correspondientes."*

	DIRECCIÓN NACIONAL DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	INFORME DE RESULTADOS DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS INSTITUCIONALES DEL PRIMER SEMESTRE 2025		
VERSIÓN: 1	INFORME No.: IESS-DNSAC-2025-049-INF	FECHA: 17/07/2025	PÁG: 4 de 18

Mediante Acuerdo Ministerial No. 2024 - MDT 0057, publicado en el Primer Suplemento al Registro Oficial No 548 de fecha 30 de abril del 2024, se emite la nueva Norma Técnica de Mecanismos de Calificación del Servicio en la que se actualizan los mecanismos y la metodología que deben implementar las entidades públicas.

Con fecha noviembre 2024, el Ministerio de Trabajo emite la Guía Metodológica para la Aplicación de la Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio, actualizada en relación al Acuerdo Ministerial No. 2024 MDT 0057, la misma que se toma como base para la emisión de la “Metodología para la Evaluación de la Satisfacción de los Servicios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social”, aprobada en junio de 2025.

3. OBJETIVO

Analizar la satisfacción del usuario del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) en el primer semestre del 2025 para identificar áreas de mejora y así optimizar la calidad y calidez de los servicios y prestaciones otorgadas, que nos permitirá garantizar la mejora continua en beneficio de nuestros usuarios.

4. ANÁLISIS TÉCNICO

a) *Metodología aplicada*

Para este efecto se aplicará la Metodología para la Evaluación de la Satisfacción de los Servicios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social que fue difundida mediante Memorando Nro. IESS-DNSAC-2025-1963-M de 20 de junio de 2025 (Anexo 1) y que ha sido realizada en base a la Metodología propuesta por el Ministerio de Trabajo según Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio (Anexo 1).

Dentro de la referida metodología se detalla que las encuestas son realizadas por los usuarios al finalizar la atención de los servicios.

Sin embargo, las encuestas realizadas en el primer semestre del año 2025 contienen datos atípicos; es decir, que existe una alta dispersión de datos respecto al número de encuestas por segmento de usuarios.

b) *Resultados generales de la evaluación de la satisfacción*

El número total de encuestas levantadas por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social asciende a **89.909**, con una **satisfacción total del 91.36%**; a continuación, se presentan de manera gráfica los resultados generales sobre la evaluación de la satisfacción del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social:


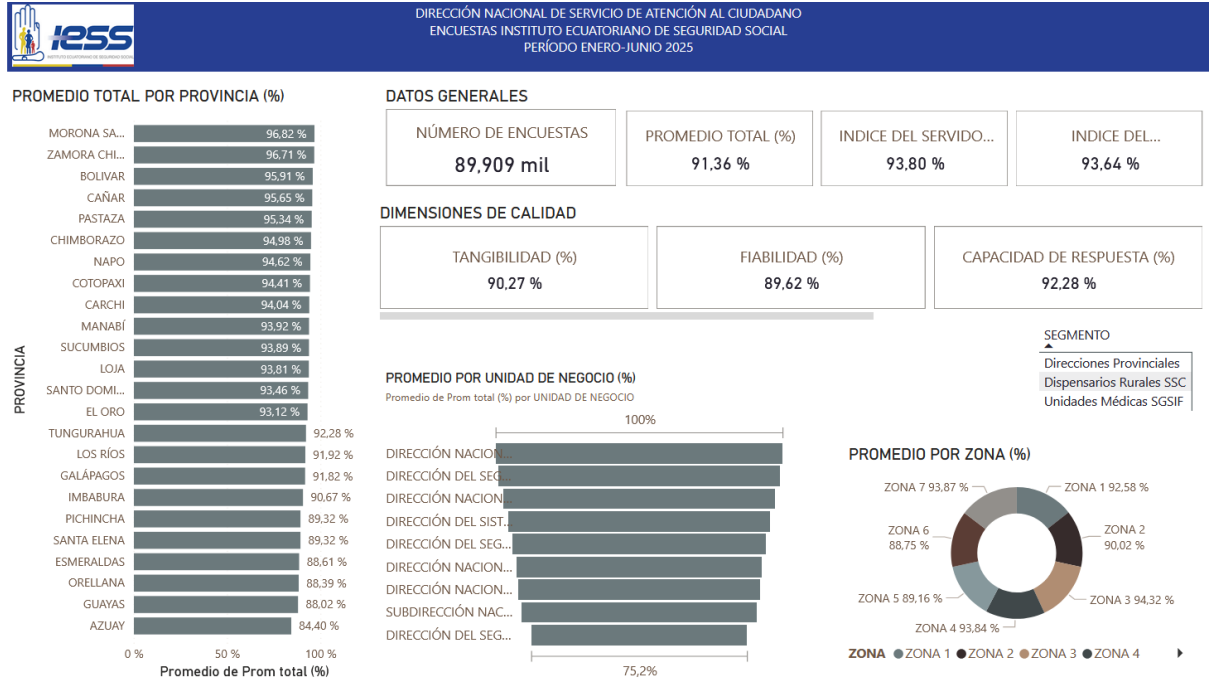
	DIRECCIÓN NACIONAL DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	INFORME DE RESULTADOS DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS INSTITUCIONALES DEL PRIMER SEMESTRE 2025		
VERSIÓN: 1	INFORME No.: IESS-DNSAC-2025-049-INF	FECHA: 17/07/2025	PÁG: 5 de 18

Ilustración 1: Resultados de generales de satisfacción



Fuente: Power BI, resultados encuestas de satisfacción


El gráfico muestra que la provincia con mayor satisfacción es Morona Santiago con el 96.82%; y la que posee menor satisfacción es Azuay, con el 84.40%; sin embargo, la meta establecida para el primer semestre del año 2025 es 81%; por lo que todas las provincias se encuentran dentro de lo planificado; sin embargo, posteriormente se analizarán los resultados de provincias por segmento.

c) Resultados de índices

La Metodología para la Evaluación de la Satisfacción de los Servicios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, establece las siguientes escalas para el análisis de los resultados de la satisfacción:

Tabla 1: Escalas para establecer acciones de mejora

ORDE N	VALORACIÓN - ESTÁNDARES DE SATISFACCIÓN, Y GESTIÓN A REALIZAR:			
1	Satisfacción (satisfechos + muy satisfechos)	90% o superior	Muy alto grado de satisfacción.	MANTENER PARÁMETROS
2	Niveles de satisfacción superiores a	85% e inferiores a 89,99%	Alto grado de satisfacción.	
3	Satisfacción superior a	80% e inferior a 84,99%	Satisfacción moderada.	
4	Nivel superior a	70% e inferior a 79,99%	Satisfacción regular.	PLAN DE MEJORA
5	Nivel superior a	50% e inferior a 69,99%	Alto grado de insatisfacción.	

	DIRECCIÓN NACIONAL DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	INFORME DE RESULTADOS DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS INSTITUCIONALES DEL PRIMER SEMESTRE 2025		
VERSIÓN: 1	INFORME No.: IESS-DNSAC-2025-049-INF	FECHA: 17/07/2025	PÁG: 6 de 18

6	Nivel de satisfacción menor al	49,99%	Muy alto grado de insatisfacción.	
---	--------------------------------	--------	-----------------------------------	--

Fuente: Metodología para la evaluación de la satisfacción de los servicios del IESS

El promedio general de satisfacción de los servicios del IESS se sitúa en un **91.36%**, y según la escala de valoración corresponde a un alto grado de satisfacción, para lo cual es necesario que las unidades de negocio realicen acciones para mantener o superar los parámetros.

Adicionalmente, conforme indica la referida Metodología, se han calculado los siguientes índices:

- *Índice del servidor:* alcanza un **93.80%**; este índice se calcula a partir de preguntas específicas sobre la capacidad del servidor para brindar información, calidez, amabilidad, ética e integridad.
- *Índice Neto Promotor:* el resultado fue del **93,64%**, este índice mide la probabilidad de que los usuarios recomienden el servicio.

d) Promedio de satisfacción por dimensión

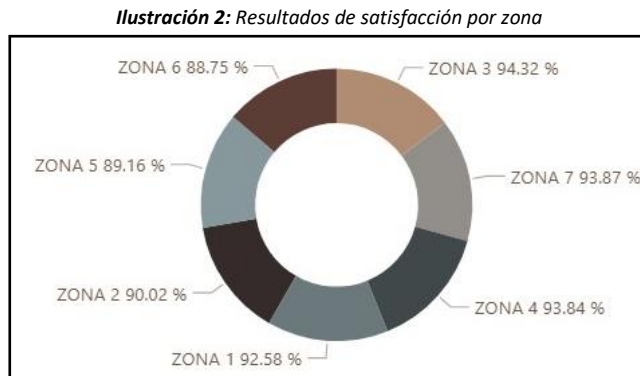
Los promedios generales para cada dimensión de la calidad son los siguientes:

- Seguridad: 94,10%
- Empatía: 93,56%
- Capacidad de Respuesta: 92,28%
- Tangibilidad: 90,27%
- Fiabilidad: 89,62%

Las dimensiones de calidad con más baja satisfacción son: Fiabilidad (entrega del servicio con precisión y sin errores) y Tangibilidad (materiales e insumos); por lo que es necesario que se trabaje en un plan de acción específico para mejorar en estas áreas.


e) Promedio de satisfacción por zona

A continuación, se muestra el resultado de la evaluación de la satisfacción por zona:



Fuente: Power BI, resultados encuestas de satisfacción

El gráfico muestra que la **Zona 3** tiene la mejor satisfacción con **94,32%**, mientras que, la **Zona 6** presenta la satisfacción más baja con el **88,75%**. Dado que ninguna zona cae por debajo de calificación negativa (79.99%), la estrategia para la Zona 6 es innovar el servicio, en lugar de enfocarse en corregir

	DIRECCIÓN NACIONAL DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	INFORME DE RESULTADOS DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS INSTITUCIONALES DEL PRIMER SEMESTRE 2025		
VERSIÓN: 1	INFORME No.: IESS-DNSAC-2025-049-INF	FECHA: 17/07/2025	PÁG: 7 de 18

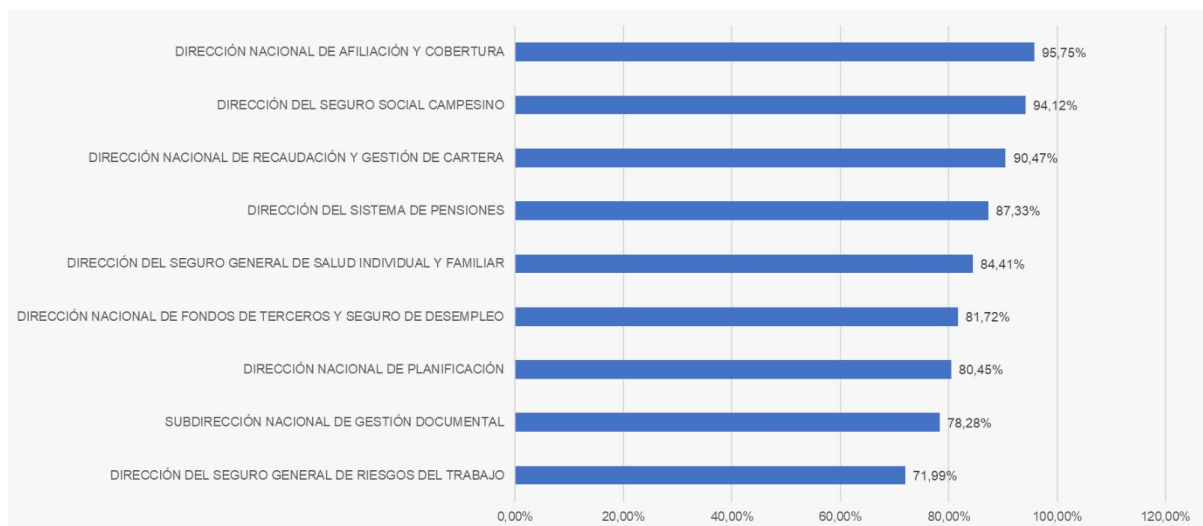
deficiencias. Para las zonas con muy alta satisfacción, el objetivo es mantener los altos estándares y buscar la mejora continua.

f) *Satisfacción por unidad de negocio*

Cada unidad de negocio es responsable de la correcta implementación, control y seguimiento de los servicios que se brindan a nivel central y desconcentrado, según las atribuciones establecidas en el Reglamento Orgánico Funcional.

A continuación, se muestran los resultados de la evaluación de la satisfacción de los servicios que corresponde a cada unidad de negocio:

Ilustración 3: Resultados de satisfacción por unidad de negocio



Fuente: Resultados encuestas de satisfacción - DNSAC

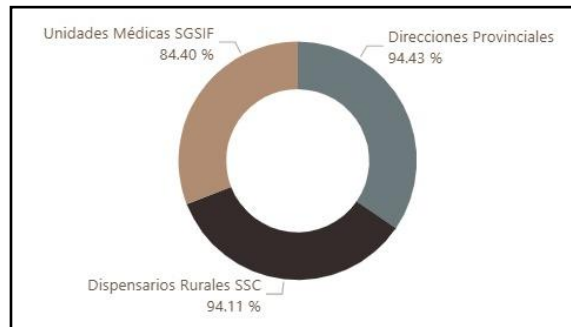
Conforme los resultados del gráfico, y a la escala de valoración contenida en la Metodología para evaluación de la Satisfacción, se puede concluir lo siguiente:

- **Dirección del Seguro de Riesgos del Trabajo (71.99%) y Subdirección Nacional de Gestión Documental (78.28%):** Clasificadas como satisfacción regular, estas unidades tienen calificaciones negativas y son prioridad para un plan de mejora.
- **Dirección Nacional de Planificación (80.45%), Dirección de Fondos de Terceros y Seguro de Desempleo (81.72%), y Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar (84.41%):** Clasifican como satisfacción moderada, también necesitan un plan de mejora.
- A diferencia de, **Dirección Nacional de Afiliación y Cobertura (95.75%), Dirección del Seguro Social Campesino (94.12%), Recaudación (90.47%) y Pensiones (87.33%)** muestran un muy alto o Alto grado de satisfacción, requiriendo mantener sus parámetros.

g) *Resultados por segmento*

Se determinaron 3 grandes segmentos según el lugar donde se brindan los servicios; siendo estos: Dispensarios Rurales del Seguro Social Campesino, Unidades Médicas del Seguro General de Salud; y Direcciones Provinciales; a continuación, se muestran los resultados:

Ilustración 4: Resultados de satisfacción por segmento



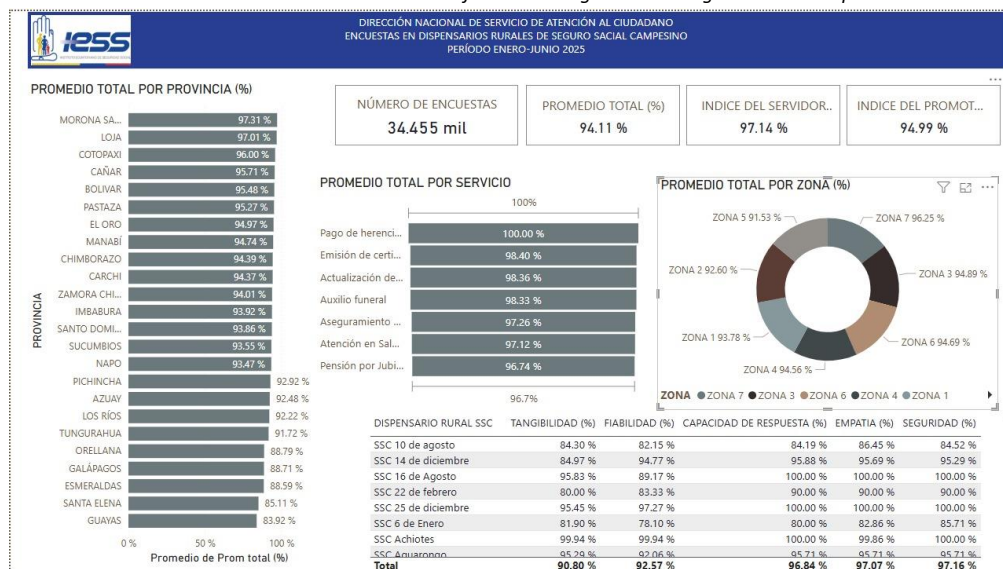
Fuente: Resultados encuestas de satisfacción - DNSAC

El gráfico muestra los siguientes resultados:

- Direcciones Provinciales (centros de atención universal, direcciones provinciales y servicios brindados virtualmente): 28.996 encuestas, con una satisfacción del **94.43%**.
- Dispensarios Rurales del Seguro Social Campesino: 34.455 encuestas con una satisfacción del **94.11%**.
- Unidades Médicas del Seguro General de Salud (unidades médicas/prestadores externos): 26.458 encuestas con una satisfacción del **84.40%**.


Análisis de la satisfacción del segmento Dispensarios del Seguro Social Campesino

Ilustración 5: Resultados de satisfacción del segmento del Seguro Social Campesino



Fuente: Power BI, resultados encuestas de satisfacción

El análisis de las encuestas de satisfacción del primer semestre del 2025 para el segmento de Seguro Social Campesino (SSC), se basa en 34.455 encuestas; mismas que muestran los siguientes resultados:

	DIRECCIÓN NACIONAL DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	INFORME DE RESULTADOS DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS INSTITUCIONALES DEL PRIMER SEMESTRE 2025		
VERSIÓN: 1	INFORME No.: IESS-DNSAC-2025-049-INF	FECHA: 17/07/2025	PÁG: 9 de 18

- **Promedio general de satisfacción: 94,11%**, reflejando una alta satisfacción de la calidad de los servicios de este segmento.
- **Índice del Servidor: 97,14%**, lo que indica la excelente percepción del personal en cuanto a amabilidad, claridad y ética.
- **Índice del Promotor (NPS): 94,99%**, indicando una fuerte disposición de los usuarios a recomendar el servicio.
- **Promedio por zona:** la Zona 7 destaca con el mejor promedio de satisfacción, alcanzando un 96.25%. Por otro lado, la Zona 5 registra el menor promedio de satisfacción, con un 91.53%. Si bien este porcentaje también se considera un muy alto grado de satisfacción (al superar el 90%), está por debajo del promedio general y del resto de zonas. Esto sugiere que, aunque el nivel es bueno, existe un margen para optimizar aún más la calidad percibida en la Zona 5, lo que requerirá un seguimiento más detallado para identificar áreas de mejora específicas.
- **Promedio de satisfacción por provincia:** Morona Santiago ha alcanzado el promedio de satisfacción general **más alto** a nivel nacional para el segmento de Seguro Social Campesino (SSC), con **97.31%**.

Por otro lado, la provincia de **Guayas** presenta el **promedio de satisfacción general más bajo** a nivel nacional, **con un 83.92%**.

Las razones de esta menor calificación se concentran en las siguientes dimensiones:

- ✓ Tangibilidad (80.19%) y Fiabilidad (82.14%): Estas son las áreas con los promedios más bajos para Guayas. Esto sugiere que los usuarios están menos satisfechos con los elementos físicos (infraestructura, limpieza, equipos) y la confiabilidad del servicio (consistencia y precisión).
- ✓ Capacidad de Respuesta (84.15%): Aunque un poco mejor que las anteriores, sigue siendo una dimensión baja, indicando oportunidades de mejora en la rapidez y eficiencia de la atención.

Esto claramente sugiere la necesidad de implementar planes de mejora focalizados en estas áreas críticas.

- **Promedio de satisfacción por dispensarios:** 67 dispensarios y unidades provinciales lograron un 100% de satisfacción en todas las dimensiones, lo que refleja un nivel de servicio completamente satisfactorio.

A nivel nacional, se identificó los **5 dispensarios** con los **promedios de satisfacción más bajos**:

- ✓ SSC San Vicente de Colonche (SANTA ELENA): 63.64%
- ✓ SSC Flor de Manabí (MANABÍ): 58.18%
- ✓ SSC La Concordia (GUAYAS): 54.55%
- ✓ SSC Guapuloma (BOLÍVAR): 51.64%
- ✓ SSC Punta Corral (AZUAY): 34.55%

Al desglosar la satisfacción por dimensión en estos 5 dispensarios, se notaron patrones específicos que requieren intervención:

- ✓ SSC Punta Corral y SSC Guapuloma muestran niveles críticamente bajos en todas las dimensiones, con la "Seguridad" (20.00%) siendo el aspecto de más bajo desempeño en ambos. Esto sugiere una necesidad urgente de mejoras integrales.
- ✓ En SSC La Concordia, la "Capacidad de Respuesta" es la dimensión más débil (40.00%), indicando posibles problemas con la eficiencia en la atención.
- ✓ SSC Flor de Manabí presenta un desempeño bajo y consistente en todas las dimensiones, con la Seguridad (50.00%) como su punto más vulnerable.

- ✓ Para SSC San Vicente de Colonche, la Fiabilidad (43.33%) es la mayor preocupación, sugiriendo inconsistencias en la entrega del servicio.

Estos hallazgos detallados por dispensario son importantes para implementar planes de mejora focalizados, que permitan elevar la calidad del servicio en las unidades con menor desempeño y asegurar la equidad en la satisfacción del usuario en todo el territorio.

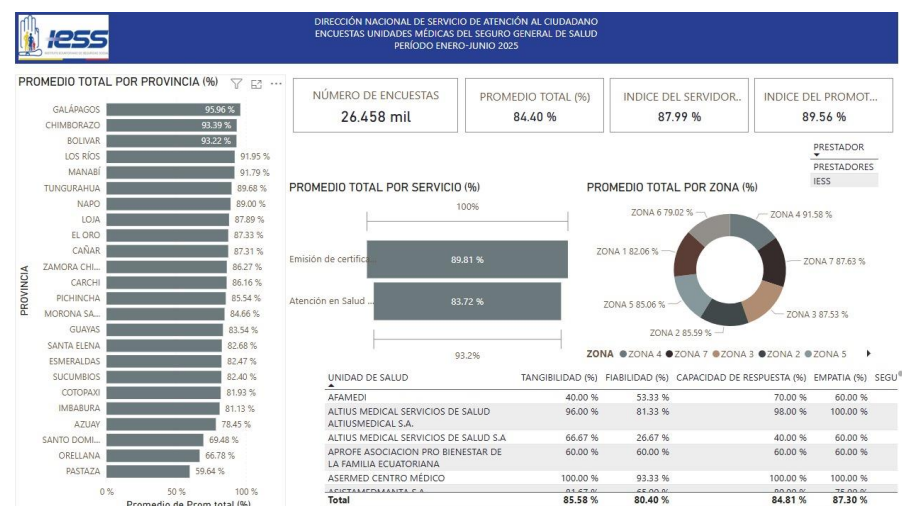
- **Promedio de satisfacción por servicios brindados en los dispensarios rurales del seguro social campesino:**

A continuación, se presentan los resultados más relevantes de los servicios que se brindan en los Dispensarios del Seguro Social Campesino:

- ✓ **Pago de Herencias:** este servicio registra la **satisfacción más alta, con un 100%**. Esto significa que los usuarios encuestados para este servicio reportaron estar completamente satisfechos, aunque la satisfacción evidencia una notable satisfacción, es importante evaluar el número de encuestas levantadas sobre este servicio, para verificar si la muestra es representativa para evaluar el resultado.
- ✓ **Atención en Salud - Seguro Social Campesino** presenta la satisfacción más baja, con un **97.12%**. y Pensione por Jubilación del Seguro Social Campesino, con un **96,74%**.

Análisis resultado de satisfacción segmento Unidades Médicas del Seguro General de Salud


Ilustración 6: Resultados de satisfacción del segmento de Unidades Médicas del Seguro General de Salud



Fuente: Power BI, resultados encuestas de satisfacción

Durante el primer semestre de 2025, se analizaron **26,458 encuestas** del segmento de Salud del IESS.

- **Promedio general de satisfacción** fue del 84.40%, lo que indica una satisfacción moderada entre los usuarios.
- **Índice del Servidor** fue de 87.99%; este dato sugiere una percepción e indica un alto grado de satisfacción.
- **Índice del Promotor (INP)**, fue de 89.56%, este índice se encuentra en el rango de satisfacción moderada sugiere una percepción e indica un alto grado de satisfacción.

	DIRECCIÓN NACIONAL DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	INFORME DE RESULTADOS DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS INSTITUCIONALES DEL PRIMER SEMESTRE 2025		
VERSIÓN: 1	INFORME No.: IESS-DNSAC-2025-049-INF	FECHA: 17/07/2025	PÁG: 11 de 18

- **Promedio de satisfacción por zona:** La Zona 4 se posiciona como la de mayor promedio de satisfacción general, con 91.58%,

En contraste, la **Zona 6** presenta el **menor promedio de satisfacción** general, con **79.02%**, este porcentaje se clasifica como satisfacción regular según la escala del IESS (superior a 70% e inferior a 79.99%), este nivel indica que existen áreas significativas que requieren atención y mejora para alcanzar niveles de satisfacción más elevados. La metodología del IESS establece que, para resultados en este rango, es necesario implementar un "plan de mejora". Para ello es importante identificar las causas específicas de esta satisfacción regular en la Zona 6.

- **Promedio de Satisfacción por provincia:** La provincia de **Galápagos** ha alcanzado un **95.96% de satisfacción** general, superando el promedio nacional del 84.40% y clasificándose con un "Muy alto grado de satisfacción".

En contraste, la provincia de **Pastaza** registra el **promedio de satisfacción general más bajo**, de **59.64%**. Este nivel se clasifica como un "Alto grado de insatisfacción", señalando una gran diferencia entre la expectativa y la calidad percibida del servicio por parte de los usuarios.

El **Hospital Básico El Puyo**, presenta un panorama preocupante con bajas calificaciones en todas las dimensiones, reflejando un "Alto grado de insatisfacción".

El análisis detallado por dimensiones revela porcentajes bajos que requieren atención urgente:

- ✓ **Empatía (68.00%):** Los usuarios se sienten poco valorados o incomprendidos.
- ✓ **Seguridad (64.00%):** Existen dudas sobre la capacitación del personal.
- ✓ **Capacidad de Respuesta (61.00%):** Se evidencian demoras y falta de agilidad en la atención.
- ✓ **Tangibilidad (60.00%):** Hay deficiencias notables en el entorno físico y los recursos.
- ✓ **Fiabilidad (54.33%):** Se percibe una baja confianza en la consistencia y precisión del servicio.

Estos resultados críticos requieren la implementación inmediata de un "plan de mejora". Las Direcciones Provinciales son responsables de identificar las causas y definir acciones concretas y plazos de cumplimiento.

- **Satisfacción por unidades médicas:** Esta satisfacción se divide en: Unidades Médicas del IESS; y, Prestadores externos; a continuación, se muestran los resultados:

- ✓ **Unidades Médicas IESS**

El promedio general de satisfacción para todos los servicios de Unidades Médicas del IESS es **84.51%**, ubicándose en un nivel de "satisfacción moderada". Los servicios que se brindan en unidades médicas del IESS poseen los siguientes resultados:

- **Atención en Salud:** Promedio de satisfacción del **83.82%**, se encuentra en el rango de satisfacción moderada. Aunque la mayoría de los usuarios están satisfechos, aún hay margen para optimizar la experiencia y buscar niveles de satisfacción más altos.
- **Emisión de certificados** Promedio de satisfacción del **89.81%**. Esto se interpreta como un alto grado de satisfacción (entre 85% y 89.99%), lo que refleja un buen desempeño en esta área.

Las unidades médicas con mayor satisfacción son:

	DIRECCIÓN NACIONAL DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	INFORME DE RESULTADOS DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS INSTITUCIONALES DEL PRIMER SEMESTRE 2025		
VERSIÓN: 1	INFORME No.: IESS-DNSAC-2025-049-INF	FECHA: 17/07/2025	PÁG: 12 de 18

- **Centro de Salud A – Zumba: 100.00%**
- **Centro de Salud B - El Empalme: 100.00%**
- **Centro de Salud A – Chunchi: 100.00%**
- **Centro de Salud B – Macará: 98.84%.**

Las unidades con menor grado de satisfacción son:

- **Hospital Básico - Durán (57.74%):** Todas sus dimensiones se encuentran en el rango de alto grado de insatisfacción. Empatía (55.90%) y la Capacidad de Respuesta (54.36%) son bajas, indicando que el servicio no es percibido como consistente ni ágil, y necesita un plan de mejora para mejorar esta percepción negativa.
- **Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio (hospital del día) – Santo Domingo (56.55%):** Las dimensiones con menor calificación son Empatía (50.91%) y la Capacidad de Respuesta (51.82%) lo que indica que se debe trabajar en un servicio humanizado
- **Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio (hospital del día) – Eloy Alfaro (54.00%):** Todas sus dimensiones se encuentran en el rango de alto grado de insatisfacción. Fiabilidad (45.13%) y la Tangibilidad (54.87%) son bajas, indicando que se debe trabajar en infraestructura y capacitación al personal
- **Centro de Salud A – Santa Cruz (52.00):** Sus dimensiones con menor calificación es Capacidad de Respuesta, Empatía y Seguridad con un (20%)
- **Centro de Especialidades - Daule (47.33%):** Las deficiencias son críticas en el entorno físico (Tangibilidad: 44.44%), la consistencia y precisión del servicio (Fiabilidad: 42.22%), y la prontitud en la atención (Capacidad de Respuesta: 46.67%). Se requiere una intervención urgente y profunda que aborde estas áreas prioritarias.

✓ **Prestadores Externos**

El promedio general de satisfacción para los servicios que se brindan en unidades de Prestadores Externos ha alcanzado el **78.40%**, clasificándose como satisfacción regular, indicando la necesidad de implementar un "plan de mejora", evidenciando que los prestadores externos requieren una revisión exhaustiva y acciones correctivas para mejorar significativamente la satisfacción de los usuarios del IESS que son derivados desde nuestras unidades.

Prestadores externos con el más alto grado de satisfacción:

- **HOMSI HOSPITAL MONTE SINAI S.A.: 100%**
- **NORVIDA S.A.: 100%**
- **SOCIEDAD DE LUCHA CONTRA EL CANCER DEL ECUADOR SOLCA.: 100%**
- **CENTRO MÉDICO ASERMED: 98.00%**
- **HOSPITAL PSIQUIÁTRICO SAGRADO CORAZÓN: 97.00%**

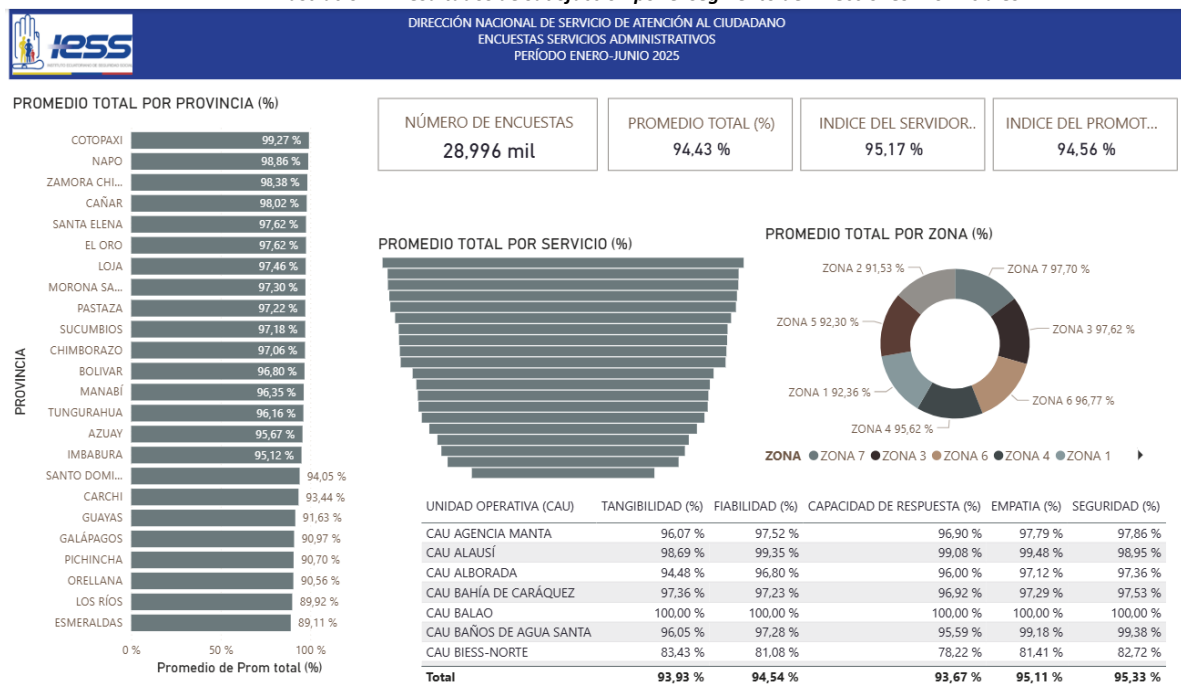
Prestadores externos con menor grado de satisfacción:

- **NEUROPLUSS C.A. (32.00%):** también se encuentra en un nivel crítico de insatisfacción en todas sus dimensiones, siendo Fiabilidad, Empatía Capacidad de Respuesta y Seguridad bajas (20.00%). Un plan de mejora es indispensable y urgente para abordar las deficiencias fundamentales en la calidad del servicio percibida.
- **CENTRO MÉDICO DE ESPECIALIDADES ALBATROZ, (24.00%):** Muestra deficiencias críticas en, Capacidad de Respuesta, Empatía y Seguridad con un (20.00%). Aunque la Tangibilidad y Fiabilidad es mejor, las demás dimensiones son

- bajas, lo que requiere un plan de mejora enfocado en la interacción con el paciente y el servicio.
- **CENTRO MÉDICO DEL CARMEN CEMEINTE S.A., SERVICIOS MÉDICOS GENERALES SECLIX S.A., y SOCIALMED (20.00% cada una):** Estas tres unidades comparten un desempeño crítico y uniformemente bajo en todas las dimensiones, con un 20% de satisfacción en cada una. Esto sugiere fallas que causan una percepción extremadamente negativa por parte de los usuarios, lo que exige una intervención inmediata y exhaustiva a través de un "plan de mejora" para evaluar la viabilidad de la continuidad del servicio.

Análisis de la satisfacción de las Direcciones Provinciales

Ilustración 7: Resultados de satisfacción por el segmento de Direcciones Provinciales



Fuente: Power BI, resultados encuestas de satisfacción

Durante el primer semestre de 2025, se analizaron **28.996 encuestas** del segmento de Salud del IESS.

- **Promedio general de satisfacción: 94.43%**, lo que indica muy alto grado de satisfacción
- **Índice del Servidor: 95.17%**, reflejando un muy alto grado de satisfacción. Esto indica una percepción positiva de la calidez, amabilidad, claridad en la información y la ética e integridad del personal del IESS.
- **Índice del Promotor (INP): 94.56%**, este resultado se sitúa dentro de un muy alto grado de satisfacción.
- **Promedio de satisfacción por zona:** La zona 7 presenta el mayor promedio de satisfacción, alcanzando un **97,70%**; Las provincias de: Loja (**97,46%**), El Oro (**97,62%**) y Zamora Chinchipe (**98,38%**) pertenecen a esta zona, contribuyendo a su alto desempeño.

La **zona 2** registra el menor promedio de satisfacción general, con **91,53%**, a pesar de ser el promedio más bajo, el 91,53% sigue situándose en la categoría de muy alto grado de satisfacción (90% o superior) según la escala del IESS.

	DIRECCIÓN NACIONAL DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	INFORME DE RESULTADOS DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS INSTITUCIONALES DEL PRIMER SEMESTRE 2025		
VERSIÓN: 1	INFORME No.: IESS-DNSAC-2025-049-INF	FECHA: 17/07/2025	PÁG: 14 de 18

- **Promedio de satisfacción por provincia:** La provincia de **Cotopaxi** es la provincia con mayor promedio de satisfacción general, alcanzando un **99.27%**, clasificado como muy alto grado de satisfacción.

Esmeraldas, por otro lado, se identifica como la provincia con el menor promedio de satisfacción general con (**89.11%**). Aunque este porcentaje se sitúa en un alto grado de satisfacción, se clasifica como satisfacción moderada, lo que indica un margen significativo para la elaboración de un plan de mejora.

Las dimensiones en Esmeraldas, a considerar mejorar de manera inmediata son:

- ✓ **Empatía (90.19%)** es la dimensión mejor valorada, alcanzando un "Muy alto grado de satisfacción", lo que indica una conexión positiva entre los servidores públicos y los usuarios.
- ✓ **Seguridad (89.78%)** muestra un buen nivel, pero aún hay oportunidades para fortalecer la confianza.
- ✓ **Fiabilidad (89.42%)** también tienen potencial de mejora en cuanto a eficiencia y consistencia.
- ✓ **Capacidad de Respuesta (88.95%)** aspectos físicos como la infraestructura, señalética y equipos pueden requerir mejoras.
- ✓ **Tangibilidad (86.88%)** es la dimensión con el puntaje más bajo, lo que sugiere que se fortalezca en la infraestructura.

Es importante que se implemente acciones estratégicas, con el fin de optimizar la calidad de los servicios y elevar la satisfacción de los usuarios de esta provincia.

- **Satisfacción por CAU:** La satisfacción total de los CAU es del **94.43%**

A continuación, se presentan los CAU con satisfacción del 100%:

CAU La Mana, CAU Huaquillas, CAU Zaruma. CAU Balao, CAU Marcelino Maridueña, CAU Pedro Carbo, CAU Cariamanga, CAU Macará


Este muy alto grado de satisfacción requiere mantener parámetros y replicar estas buenas prácticas, asegurando un monitoreo continuo para mantener estas calificaciones.

A continuación, se presentan los CAU con menor grado de satisfacción:

- ✓ CAU BIESS-Norte: 81,56%
- ✓ CAU Quinindé: 81,20%
- ✓ CAU Celica: 80,00%
- ✓ DP Cuenca: 79.41
- ✓ CAU Rumiñahui: 77,52%
- ✓ CAU Samborondón: 75,67%
- ✓ CAU DP Guayas: 67,45%

- **Promedio de satisfacción por provincias:** Estas provincias requieren planes de mejora inmediatos al estar por debajo del 79.99%:

- ✓ Galápagos – 90.97%.
- ✓ Pichincha - 90.70%.
- ✓ Orellana - 90.56%.
- ✓ Los Ríos - 89.92%.

	DIRECCIÓN NACIONAL DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	INFORME DE RESULTADOS DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS INSTITUCIONALES DEL PRIMER SEMESTRE 2025		
VERSIÓN: 1	INFORME No.: IESS-DNSAC-2025-049-INF	FECHA: 17/07/2025	PÁG: 15 de 18

✓ Esmeraldas- 89.11%.

- **Satisfacción de servicios presenciales:** El promedio general de satisfacción para estos servicios es del **94,43%** clasificada como muy alto grado de satisfacción.

Los servicios con menor grado de satisfacción son:

- **Pensión por Montepío (74.12%):** Aunque clasificado como satisfacción regular, sigue siendo una calificación negativa y necesita un plan de mejora para mejorar la percepción de los usuarios.
- **Prestación médica y económica por riesgos del trabajo (69.62%):** Con un alto grado de insatisfacción, este servicio combinado necesita mejoras tanto en la calidad de la atención médica como en la eficiencia y transparencia de los aspectos económicos.
- **Pago de Fondos y Seguros (67.44%):** Este servicio, al ser financiero, requiere una revisión de sus procesos, comunicación, rapidez y claridad para mejorar la satisfacción del usuario.
- **Medición de las condiciones ambientales de trabajo (63.96%):** Este servicio necesita realizar acciones de mejora para atender la percepción de los usuarios.
- **Impugnación de obligaciones (50.56%):** Este servicio presenta el **nivel más bajo de satisfacción**, lo que indica un alto grado de insatisfacción. Es importante identificar las causas de esta percepción negativa para implementar mejoras significativas.

Todos estos servicios necesitan planes de mejora enfocados y detallados, con el objetivo de identificar las causas de la insatisfacción y definir acciones correctivas con plazos adecuados.

h) Gráficos

Mediante el siguiente link:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiYTE4NjEwOGMtN2Q5NS00YjM2LWE3YTUyMTVIMjVhNDI1MjUxliwidCI6IjZhNmNIOGVkLTBIMGYtNDY4YS05Yzg1LWU3Y2U0ZjlxZjRmMjI9>


Se podrá revisar cada uno de los gráficos y segmentos que contienen la satisfacción general del Instituto Ecuatoriano de Seguridad social, así como por segmento, por zona, provincia, por servicio y por dispensario, unidad médica, prestador externo, centros de atención universal y servicios virtuales.

Para realizar el análisis de los mismos se debe proceder de acuerdo al “Instructivo para el análisis de resultados de las encuestas de satisfacción primer semestre 2025 del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social” (Anexo 2).

5. CONCLUSIONES

Conclusiones respecto a los resultados del segmento de usuarios de los Dispensarios Rurales del Seguro Social Campesino

- La satisfacción del segmento de usuarios del Seguro Social Campesino es alta, con un promedio del 94,11%, lo que demuestra una buena percepción de la calidad de los servicios y del personal.
- Existe una notable variación entre la satisfacción de la provincia de Morona Santiago (97,31%), y Guayas (83,92%).
- La falta de registro de encuestas en 160 de los 659 dispensarios rurales impide un análisis completo y representativo de la satisfacción, pudiendo ocultar problemas específicos no

	DIRECCIÓN NACIONAL DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	INFORME DE RESULTADOS DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS INSTITUCIONALES DEL PRIMER SEMESTRE 2025		
VERSIÓN: 1	INFORME No.: IESS-DNSAC-2025-049-INF	FECHA: 17/07/2025	PÁG: 16 de 18

detectados en el promedio general; además de que algunos dispensarios no alcanzaron el número mínimo de encuestas a realizar de manera mensual.

- Los usuarios señalaron problemas recurrentes como la falta de disponibilidad de citas médicas especializadas, escasez de equipos, insumos y medicamentos, mala atención del personal, y necesidad de mejoras en la infraestructura de los dispensarios.

Conclusiones respecto a los resultados del segmento de usuarios de las Unidades Médicas de Salud General

- La satisfacción general del segmento de Salud del IESS es moderada, alcanzando un 84,40%, lo que indica que existe una clara oportunidad para mejorar la percepción de nuestros usuarios.
- Los bajos niveles de satisfacción en algunas unidades reflejan una diferencia considerable entre lo que los usuarios esperan y lo que realmente perciben. Esto puede generar desconfianza en los servicios que la institución brinda, haciendo necesario generar planes de acción estratégicos para elevar los resultados, fortaleciendo así la confianza en la institución.
- Existe una notable diferencia entre la Satisfacción de las Unidades Médicas del IESS (84.51%) y los Prestadores externos (78.40%); mismos que deben ser evaluados constantemente para aumentar la calidad en la atención.
- No se dispone de una cantidad representativa del levantamiento de encuestas en los prestadores médicos; lo que limita a la capacidad de análisis de los resultados de manera íntegra y a su vez la toma efectiva de decisiones.
- De las 101 unidades médicas, 4 unidades no cumplieron con el levantamiento de encuestas (San Gabriel, Bucay, Pasaje y Sur Occidental).


Conclusiones respecto a los resultados del segmento de usuarios de las Direcciones Provinciales

- La satisfacción promedio es del 94.43% con un alto Índice del Promotor (94.56%), lo que refleja una experiencia mayormente positiva de los usuarios en la atención de los servicios; sin embargo, es importante revisar el número de encuestas por servicio y por centro de atención universal para que este número sea representativo y se pueda realizar el análisis correcto.
- La Zona 7 (97.70%) y provincias como Cotopaxi (99.27%) disponen de calificaciones altas; sin embargo, la Zona 2 (91.53%) y la provincia de Esmeraldas (89.11%) debido a sus bajos puntajes, necesitan atención con prioridad.
- Los usuarios indicaron en sus comentarios que sus experiencias en las atenciones de sus trámites no han sido exitosas debido a la demora de las prestaciones, falta de disponibilidad de citas, mala atención en el servicio y necesidad de mejoras tecnológicas y de infraestructura.

6. RECOMENDACIONES

Recomendaciones respecto a los resultados del segmento de usuarios de los Dispensarios Rurales del Seguro Social Campesino

- Se debe mantener y difundir las buenas prácticas de las zonas y provincias con altos niveles de satisfacción, sobretodos aquellos que lograron un 100%.
- Implementar planes de mejora focalizados para todos los dispensarios con las calificaciones más bajas, especialmente en Fiabilidad, Tangibilidad, Capacidad de Respuesta y Seguridad.
- Las provincias deberán realizar el seguimiento a los dispensarios rurales del Seguro Social Campesino para que aumenten el número de encuestas con el fin de obtener una visión completa y representativa de la calidad del servicio, garantizando la capacitación del personal y la disponibilidad de herramientas.

	DIRECCIÓN NACIONAL DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	INFORME DE RESULTADOS DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS INSTITUCIONALES DEL PRIMER SEMESTRE 2025		
VERSIÓN: 1	INFORME No.: IESS-DNSAC-2025-049-INF	FECHA: 17/07/2025	PÁG: 17 de 18

- Utilizar los comentarios para identificar y abordar las causas de la insatisfacción recurrente por ejemplo la falta de citas, mala atención, permitiendo planes de acción más precisos y efectivos.

Recomendaciones respecto a los resultados del segmento de usuarios de las Unidades Médicas de Salud General


- Priorizar la implementación de planes de mejora integrales e inmediatos en las provincias y unidades médicas con alto o muy alto grado de insatisfacción enfocándose en dimensiones como Fiabilidad y Tangibilidad.
- Realizar un análisis detallado de las unidades médicas que conforman la Zona 6, para identificar causas de su satisfacción regular y aplicar un plan de mejora focalizados para las unidades médicas que generen bajos niveles de satisfacción.
- Ejecutar y dar seguimiento a los planes de mejora que se generarán en las unidades médicas, para que se implementen correctamente.
- Aunque el Índice del Servidor es alto, se debe trabajar en mejorar los factores que influyen en el Índice Neto Promotor (INP) general del servicio de salud para superar la satisfacción moderada, ya que nuestros usuarios dudan al recomendar nuestro servicio de salud.
- Los responsables de las unidades médicas deberán realizar el seguimiento correspondiente para aumentar el número de encuestas a realizar.
- Se recomienda realizar evaluaciones continuas a los prestadores externos, con el fin de garantizar una atención de calidad y calidez, revisando los convenios de los mismos, estableciendo cláusulas de calidad.
- Se debe garantizar que todas y cada una de las Unidades Médicas cumplan con el número mínimo de encuestas de satisfacción para la obtención de datos representativos que permitan identificar áreas de mejora y toma de decisión informadas.

Recomendaciones respecto a los resultados del segmento de usuarios de las Direcciones Provinciales

- Identificar las mejores prácticas de las áreas con alta satisfacción como la Zona 7, la provincia de Cotopaxi, y CAUs con calificaciones al 100% para replicarlas y aumentar el porcentaje de satisfacción de los usuarios de los Centros de Atención Universal.
- Los Directores Provinciales y los Coordinadores Provinciales, deberán realizar el seguimiento correspondiente a la ejecución de los planes de mejora enfocados en las dimensiones de la calidad, para garantizar que las mejoras respondan a las necesidades de los usuarios.
- Las Direcciones Provinciales y los Coordinadores Provinciales, especialmente en la Zona 2 y la provincia de Esmeraldas, deben analizar sus puntos débiles y proponer planes de acción específicos para mejorar la satisfacción en sus jurisdicciones.
- Elaborar de manera urgente, planes de mejora detallados y focalizados para los servicios con calificaciones negativas que mejoren la satisfacción; como, Impugnación de Obligaciones, Pensión por Montepío.
- Se recomienda que los planes de mejora que van a ser propuestos, se enfoquen en la optimización de los procesos administrativos identificando demoras en la prestación de los servicios para elevar la calidad y calidez de los mismos.

7. ANEXOS

Código	Nombre del Anexo
01	Metodología para la Evaluación de la Satisfacción de los Servicios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

	DIRECCIÓN NACIONAL DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	INFORME DE RESULTADOS DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS INSTITUCIONALES DEL PRIMER SEMESTRE 2025		
VERSIÓN: 1	INFORME No.: IESS-DNSAC-2025-049-INF	FECHA: 17/07/2025	PÁG: 18 de 18

02	Instructivo para el análisis de resultados de las encuestas de satisfacción primer semestre 2025
03	Glosario de términos

8. FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

ACTA FINAL DE APROBACIÓN		
INFORME DE RESULTADOS DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS INSTITUCIONALES DEL PRIMER SEMESTRE 2025		
APROBACIÓN	CARGO	FIRMA
Leidy Edith Briones Alarcón	Directora Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano	
REVISIÓN	CARGO	FIRMA
Nancy Guadalupe Cerón Moreno	Planificadora	
ELABORACIÓN	CARGO	FIRMA
Segundo Wenceslao Chisaguano Tipán	Administrador	
José Humberto Páez Mantilla	Administrador	