

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institucional)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos / ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (mensual)	Número de ciudadanos / ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Solicitud de acceso a la información pública.	Servicio orientado a la población en general que desea conocer la información que genera, produce o custodia (nombre completo de la entidad) y que es reportada en cumplimiento con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP).	Los ciudadanos y ciudadanas ingresarán su solicitud de información pública y la presentarán a través del medio que escogjan de manera física en las oficinas de (nombre completo de la entidad) o a través de los medios digitales que disponga.	1. Llenar el requerimiento de información pública; ó 2. Llenar la información si el servicio está disponible en internet (en línea). 3. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta.	1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la máxima autoridad de la institución. 2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información. 3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o a quien haya delegado oficialmente en cumplimiento del Art. 13 del Reglamento a la LOTAIP. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante.			10 días plazo más 5 días de prórroga	Ciudadanía en general			Oficinas a nivel nacional: presencial / ventanilla / sitio web institucional	Si	Formulario Acceso a la Información Pública	Contacto	2.240	12.924	
2	Concesión de la prestación médica/económica a causa del accidente de trabajo con incapacidad	Trámite orientado a conceder la prestación de salud / económica en caso de Accidente de Trabajo (AT) con incapacidad: -AT en el lugar de trabajo -AT in itinere -AT en desplazamiento en su jornada laboral -AT en comisión de servicios	1. Registre en el portal IESS el formulario de accidente de trabajo. • EMPLEADOR: (Opción servicios en línea Empleadores/Riesgos del Trabajo/Aviso Online de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Ocupacionales • AFILIADO: (Opción servicios en línea Asegurados/Afilados/Riesgos del Trabajo • TERCEROS: (Opción Denuncias/ Denuncias de accidente de trabajo	• Formulario de accidente de trabajo • Cédula de identidad • Cita médica • Evaluación médica										Formulario de accidente de trabajo		795	5.188	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
3	Concesión de la prestación médica/económica a causa del accidente de trabajo con fallecimiento	Trámite orientado a conceder la prestación de salud/ económica en caso de Accidente de Trabajo (AT) con fallecimiento: -AT en el lugar de trabajo -AT in itinere -AT en desplazamiento en su jornada laboral -AT en comisión de servicios	1. Registre en el portal IESS el formulario de accidente de trabajo. • EMPLEADOR: (Opción servicios en línea Empleadores/Riesgos del Trabajo/Aviso Online de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Ocupacionales • AFILIADO: (Opción servicios en línea Asegurados/Afilados/Riesgos del Trabajo • TERCEROS: (Opción Denuncias/ Denuncias de accidente de trabajo	• Formulario de accidente de trabajo • Cédula de identidad • Cita médica • Evaluación médica	Verificación de requisitos y atención de acuerdo a la normativa legal vigente							Ventanilla	No	Formulario de accidente de trabajo		201	1.185	
4	Concesión de la prestación médica/económica a causa de la enfermedad profesional	Trámite orientado a conceder la prestación de salud/económica en caso de Enfermedad Profesional, cumpliendo los cinco criterios de diagnóstico: a) Criterio clínico. b) Criterio ocupacional. c) Criterio higiénico-epidemiológico. d) Criterio de Laboratorio. e) Criterio Médico-Legal.	1. Registre en el portal IESS el formulario de accidente de trabajo. • EMPLEADOR: (Opción servicios en línea Empleadores/Riesgos del Trabajo/Aviso Online de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Ocupacionales • AFILIADO: (Opción servicios en línea Asegurados/Afilados/Riesgos del Trabajo • TERCEROS: (Opción Denuncias/ Denuncias de accidente de trabajo	• Formulario de accidente de trabajo • Cédula de identidad • Cita médica • Evaluación médica				15 días	Pensionistas					Formulario de accidente de trabajo		56	519	
5	Solicitud de montepío para viuda/o o conviviente y/o hijas/os menores de edad	Trámite orientado a brindar prestaciones económicas mensuales a la viuda/o ó conviviente y/o hijas/os menores de edad y a falta de estos se le otorgará prestación a la madre a cargo del causante, sea éste afiliado o jubilado del IESS, que cumpla con los Requisitos establecidos en la normativa vigente.	Ingresar al portal www.iesgob.ec , sección Asegurados - Pensionistas - viudez/orfandad, ingresar en línea la solicitud de viudez y orfandad, guardar e imprimir.	1.- Certificado bancario 2.- Oficio solicitud de viudez y orfandad 3.- Solicitud de orfandad de la web 4.- Cédula de identidad 5.- Certificado de nacimiento 6.- Certificado de matrimonio 7.- Certificado de defunción	Verificación de requisitos y atención de acuerdo a la normativa legal vigente	08:00 a 17:00	Gratuito			Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias	Edif. Matriz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eq. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20							
6	Solicitud de montepío para hijas/os incapacitadas/os o padre incapacitado a cargo del causante	Trámite orientado a brindar prestaciones económicas mensuales a hijas/os incapacitadas/os y a falta de estos se le otorgará prestación a cargo del causante, sea éste afiliado o jubilado del IESS, que cumpla con los Requisitos establecidos en la normativa vigente.	Ingresar al portal www.iesgob.ec , sección Asegurados - Pensionistas - viudez/orfandad, ingresar en línea la solicitud de viudez y orfandad, guardar e imprimir.	1.- Certificado bancario 2.- Oficio solicitud de viudez y orfandad 3.- Solicitud de orfandad de la web 4.- Cédula de identidad 5.- Certificado de nacimiento 6.- Certificado de matrimonio 7.- Certificado de defunción	Verificación de requisitos y atención de acuerdo a la normativa legal vigente							Portal web y Centros de Atención Universal (CAU)	NO	Formulario de solicitud de viudez y orfandad		203	1.141	

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (S/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos / ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos / ciudadanas que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
7	Solicitud de montepío para viuda/o o conviviente con hijas/os menores de edad, o madre a cargo del causante bajo convenios internacionales	Trámite orientado a brindar prestaciones económicas mensuales para Viuda/o o conviviente con hijas/os menores de edad y a falta de estos se le otorgará prestación a la madre a cargo del causante, sea este afiliado o jubilado del IESS, que cumpla con los Requisitos establecidos en la normativa vigente.	Ingresar a la página web www.iesg.gov.ec , dar click en sección FORMULARIOS, luego seleccionar opción CONVENIOS INTERNACIONALES y proceder a imprimir y llenar los formularios de acuerdo a requerimiento.	<ul style="list-style-type: none"> • Certificado bancario • Cédula de identidad • Formulario de requerimiento • Certificado de defunción • Informe de vida laboral del país conaparte • Documento de identidad del país de origen • Croquis de ubicación • Exámenes y Certificados médicos • Oficio de Solicitud • Certificado de Matrimonio 	Verificación de requisitos y atención de acuerdo a la normativa legal vigente	8:00 a 17:00	Gratuito	15 días		Se atiende en el Edificio de la Dirección de Riesgos del trabajo.	Norte (Calle Veracruz y Av. Naciones Unidas, Edificio Riesgos del Trabajo IESS) Teléfono: 02 2253251 / 02 2252124	Portal web y Centros de Atención Universal (CAU)	No	Formulario de Montepío	Trámite Montepío	39	2.173	
8	Solicitud de montepío para hijas/os incapacitadas/os, o padre incapacitado a cargo del causante bajo convenios internacionales	Trámite orientado a brindar prestaciones económicas mensuales para Viuda/o o conviviente con hijas/os menores de edad y/o hijas/os incapacitadas/os y a falta de estos se le otorgará prestación al padre incapacitado a cargo del causante, sea este afiliado o jubilado del IESS, que cumpla con los Requisitos establecidos en la normativa vigente.	Ingresar a la página web www.iesg.gov.ec , dar click en sección FORMULARIOS, luego seleccionar opción CONVENIOS INTERNACIONALES y proceder a imprimir y llenar los formularios de acuerdo a requerimiento.	<ul style="list-style-type: none"> • Certificado bancario • Cédula de identidad • Formulario de requerimiento • Certificado de defunción • Informe de vida laboral del país conaparte • Documento de identidad del país de origen • Croquis de ubicación • Exámenes y Certificados médicos • Oficio de Solicitud • Certificado de Matrimonio 	Verificación de requisitos y atención de acuerdo a la normativa legal vigente	8:00 a 17:00	Gratuito	15 días	Pensionistas	Se atiende en el Edificio de la Dirección de Riesgos del trabajo.	Norte (Calle Veracruz y Av. Naciones Unidas, Edificio Riesgos del Trabajo IESS) Teléfono: 02 2253251 / 02 2252124	Portal web y Centros de Atención Universal (CAU)	No	Formulario de convenios internacionales de montepío	Trámite Montepío Internacional	2	395	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
9	Solicitud de rol de pensionista	Trámite orientado a otorgar el mecanismo o rol de pensión que contiene información detallada de la mensualidad que acredita el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social a los pensionistas mensualmente.	1.- Ingrese a https://www.iesg.gov.ec 2.- Ingresar a Sección ASEGURADOS. 3.- Seleccionar la opción PENSIONISTA. 4.- Seleccionar la opción ROL DE PENSION JUBILADOS. 5.- Ingresar su C.I. y clave. 6.- Seleccionar el año y mes del rol que desea consultar. NOTA: Aplica también para roles de pago de Pensionista de Montepío	1.- Cédula de identidad. 2.- Clave de acceso al portal IESS.	Resolución CD. 553.	0:00 a 24:00	Gratuito	5 minutos		Se atiende a través de la página web	Edif. Matriz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eq. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20	Página web	SI	Formulario de solicitud de rol de pensionista		1.986	25.658	
10	Solicitud de reactivación de renta	El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social pone a disposición de la ciudadanía el trámite orientado a permitir la reactivación de las rentas a pensionistas del seguro general con estado de inactivos en el pago de su pensión vitalicia.	Ingresar a la página web www.iesg.gov.ec , dar click en sección FORMULARIOS (parte inferior de la página general), PENSIONES luego seleccionar opción FORMULARIO DE SUPERVIVENCIA REACTIVACIÓN DE RENTA y proceder a imprimir y llena el formulario de acuerdo al requerimiento.	1.- Cédula de identidad 2.- Oficio de Solicitud 3.- Formulario de supervivencia 4.- Certificado bancario	Resolución No. C.D. 553 Disposición reformativa décima Quinta	8:00 a 17:00	Gratuito	6 días	Pensionistas	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias.	Edif. Matriz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eq. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20	Ventanilla Documental	No	Formulario de Supervivencia Reactivación de Renta	Trámite Reactivación de Renta	31	2.658	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
11	Solicitud de herencia de montepío	Trámite orientado a conceder a beneficiarios de montepío y personas con posesión efectiva, los valores acumulados que tuviera derecho el jubilado (fallecido) beneficiario de montepío y no fueron entregados.	Ingresar al portal web www.iesg.gov.ec y revisar los Requisitos para la solicitud de Herencia (sección pensiones-formularios de herencia de montepío).	1.- Cédula de identidad 2.- Certificado bancario 3.- Oficio de Solicitud 4.- Oficio para definir un cobrado 5.- Formulario de herencia de montepío 6.- Posesión efectiva de bienes 7.- Certificado de defunción	Ley de seguridad Social CAPITULO DOS Art. 9 literal h. Resolución No. C.D. 448 Normativa de aplicación del Decreto Ejecutivo 1432 expedido el 8 de febrero de 2013, publicado en el Registro Oficial 899 de 25 de febrero de 2013, que reforma el reglamento general a la Ley Orgánica de Educación Intercultural.	8:00 a 17:00	Gratuito	12 días			Edif. Riesgos del Trabajo Av. Naciones Unidas y Veracruz, eq. / Teléfonos: (593) 023982700, 022462663	Ventanilla	No	Solicitud de Herencia Formulario Montepío	Trámite Herencia de Montepío	21	526	
12	Solicitud de reembolso o reliquidación de auxilio por funerales	Trámite orientado a que el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social pueda reembolsar o reliquidar los gastos por auxilio de funerales a las personas que demuestren haber cancelado o recibido el servicio de funeral del asegurado fallecido.	1.- Ingresar al portal www.iesg.gov.ec , opción pensionistas, servicios en línea, auxilio de funerales, completar el formulario, clic en guardar e imprimir la solicitud. 2.- Acercarse a los Centros de Atención Universal de cada provincia, solicitar un turno, entregar requisitos. 3.- Recibir acuerdo de concesión.	1.- Formulario de reembolso de gastos de funerales afiliados / pensionistas. 2.- Factura. 3.- Formulario de satisfacción de auxilio por funeral. 4.- Cédula de identidad. 5.- Certificado bancario.		8:00 a 17:00	Gratuito	12 días	Ciudadanos que justifiquen el pago del servicio funeral entregado.		Edif. Matriz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eq. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20	Ventanilla	No	Formulario de Solicitud de reembolso o reliquidación de auxilio por funerales		979	4.628	

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de Inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos / ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos / ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
13	Solicitud de jubilación dentro del ramo de telecomunicaciones	Trámite orientado a brindar prestaciones económicas mensuales y vitalicias a los afiliados cesantes que hayan ejercido su trabajo como telegrafista y radio telegrafista, telefonista de larga distancia (telefonía y radiotelefonía), técnico de mantenimiento de equipos de telecomunicación, reparadores de líneas telegráficas, anotadores y mensajeros; que cumplan con los requisitos establecidos en la normativa vigente	Ingresar al portal web www.ies.gov.ec y descargar la Solicitud de Jubilación del Ramo de Telecomunicaciones en la página web IESS - Seguro de pensiones Solicitud Jubilación Telecomunicaciones Actualizado.	<ul style="list-style-type: none"> Cédula de identidad Certificado bancario Formulario de solicitud Oficio de Solicitud Certificado de tiempo de servicios 	Verificación de requisitos y atención de acuerdo a la normativa legal vigente	8:00 a 17:00		15 días		Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias.	Edif. Matriz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eq. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20	Página web y Ventanilla	No	Solicitud Jubilación Telecomunicaciones Actualizado		16	1.152	
14	Solicitud de jubilación dentro del ramo de artes graficas	Trámite orientado a brindar prestaciones económicas mensuales y vitalicias a los afiliados cesantes, que hayan realizado actividades calificadas como insalubres; y que cumplan con los requisitos establecidos en la normativa vigente.	Ingresar al portal web www.ies.gov.ec y descargar la Solicitud de Jubilación del Ramo de Artes Gráficas en la sección de Formularios (parte inferior de la página web IESS) - Seguro de pensiones - Solicitud Jubilación Gráficos Actualizado.	<ul style="list-style-type: none"> Cédula de identidad Certificado bancario Formulario de solicitud Certificado de tiempo de servicios 					Pensionistas		Edif. Matriz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eq. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20			Solicitud Jubilación Gráficos Actualizado		36	250	
15	Solicitud de jubilación por vejez - invalidez bajo convenios internacionales	Trámite orientado a brindar prestaciones económicas mensuales y vitalicias a los afiliados cesantes quienes mantengan aportes en el Ecuador y en los países con los que se mantenga convenios para la totalización de aportes, sean ciudadanos Ecuatorianos o extranjeros, que cumplan con los Requisitos establecidos.	Ingresar a la página web www.ies.gov.ec , dar click en sección FORMULARIOS, luego seleccionar opción RESIDENTES EN EL EXTERIOR - CONVENIOS INTERNACIONALES y proceder a imprimir y llenar los formularios de acuerdo a requerimiento.	<ul style="list-style-type: none"> Cédula de identidad Certificado bancario Formulario de solicitud Documento de identidad del país de origen Informe de vida laboral del país -contraparte Exámenes y Certificados médicos Cita médica Evaluación médica 							Edif. Matriz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eq. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20			Formulario de Jubilación Vejez-Invalidez		177	565	
16	Actualización datos del afiliado	Trámite orientado a mantener actualizada toda la información personal del Afiliado en la Institución, la misma que se verá reflejada en todos los servicios que el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social ofrece.	1.- Ingresar al portal web www.ies.gov.ec , link historia laboral, registrar usuario y clave de acceso, ingresar en la opción información, dar click en actualización de datos, actualizar información, dar click en guardar 2. Ingresar en el portal web, link IESS en línea/ Servicios en general/ Actualizar datos. Ingresar en la opción Actualización de datos. Ingresar en la opción Actualización de datos del Asegurado, actualizar la información y se despliega el Acuerdo de responsabilidad y uso de la información el mismo que es necesario imprimir de forma duplicada ya que un ejemplar suscrito por el asegurado deberá estar archivado.	<ul style="list-style-type: none"> Cédula de identidad Clave de acceso al portal IESS 	Verificación de requisitos y atención de acuerdo a la normativa legal vigente	0:00 a 24:00	Gratuito	5 min	Afiliados al IESS	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias		Página web y oficinas a nivel nacional	NO	Formulario de Actualización datos del afiliado		68.901	276.669	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
17	Registro de dependientes por parte del empleador	Trámite orientado a registrar los dependientes de un trabajador dentro del sistema de historia laboral, por parte del empleador (hijos menores de 18 años) para que puedan acceder a la cobertura de salud.	1.- Ingresar en la página web www.ies.gov.ec / Empleadores / Aviso de entrada y salida / ingresar cédula y clave. 2.- Afiliados/ registro de dependientes/ registrar número de cédula Afiliado activo/ completar formulario de información Afiliado activo/ agregar dependientes/ guardar.	<ul style="list-style-type: none"> Cédula de identidad Clave de acceso al portal IESS 		0:00 a 24:00		10 min	Afiliados al IESS y beneficiarios	Se atiende a través de la página web		Ventanilla	SI	Formulario de registro de dependientes por parte del empleador		62	12.934	

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos / ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (mensual)	Número de ciudadanos / ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
18	Clave patronal de acceso al portal IESS	Trámite orientado a entregar una clave de acceso del portal de servicios al empleador, para que realice el registro de novedades de sus trabajadores y las actualizaciones de información de la empresa.	Registro patronal en el sistema de historia laboral: (solicitud de clave para Empleador) 1.- Ingresar a la página web www.ies.gov.ec / Empleadores / Registro de nuevo empleador / Registro de nuevo empleador / Escoger el sector al que pertenece (privado, público o doméstico) 2.- Ingresar los datos obligatorios que tienen asterisco, digitar el número de RUC del empleador, para que realice el registro de novedades de sus trabajadores y las actualizaciones de información de la empresa. 3.- Recibir el sobre con la clave asignada.	1.- Solicitar un turno en las ventanillas de información 2.- Presentar los Requisitos al agente de atención, en caso de que el trámite se realice por un tercero presentar las cédulas originales del delegado y del representante legal. 3.- Recibir el sobre con la clave asignada.	Verificación de requisitos y atención de acuerdo a la normativa legal vigente	8:00 a 17:00	Gratuito	15 min	Afiliados al IESS	Se atiende a través de la página web	Bogotá, eqs. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20	Ventanilla y página web IESS	No	Formulario de clave patronal de acceso al portal IESS		12.439	84.554	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
19	Reclamo por falta de afiliación	Trámite orientado a verificar dentro de las empresas reclamadas si existe una evasión o subdeclaración de aportes y de esa manera determinar responsabilidad y reconocer los derechos a los Afiliados.	1. Ingresar en la página web www.ies.gov.ec / Denuncias / Denuncias de no afiliación / Registrar datos que solicita el sistema 2.- Entregar documentos que respalden el reclamo (Puede presentar roles de pago, contratos de trabajo, actas de finiquito, acciones de personal, entre otros.) 3. Recibir el informe en el que se determina o no la prestación de servicios.	1. Cédula de identidad 2. Presentar documentos que justifiquen la relación laboral: Roles de Pago, Certificaciones, Actas de Finiquito, que demuestren que prestó sus servicios en la empresa.				15 días						Formulario de reclamo por falta de afiliación		96	3.917	
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)												"NO APLICA", debido a que el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social no utiliza el Portal de Trámites Ciudadanos						
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												31/12/2020						
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												MENSUAL						
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):												DIRECCIÓN NACIONAL DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):												ANA BELEN BENAVIDES ORDOÑEZ						
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												ana.benavides@ies.gov.ec						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												(02) 3945-600 EXTENSIÓN 210210						