

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	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 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.	08:00 a 17:00	Gratuito	10 días plazo más 5 días de prórroga	Ciudadanía en general	Se ingresa por Gestión Documental en los 79 Centros de Atención a nivel Nacional	Edif. Matriz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, esq. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20	Oficinas a nivel nacional: presencial / ventanilla / sitio web institucional	Si	Formulario Acceso a la Información Pública		2.928	27.157	"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.				
2	Concesión de la prestación médica/económica a causa del accidente de trabajo con incapacidad												Formulario de accidente de trabajo			516	6.661	
3	Concesión de la prestación médica/económica a causa del accidente de trabajo con fallecimiento										Ventanilla	No	Formulario de accidente de trabajo			24	401	
4	Concesión de la prestación médica/económica a causa de la enfermedad profesional							15 días	Pensionistas						Formulario de accidente de trabajo		44	430
5	Solicitud de montepío para viuda/o o conviviente y/o hijas/os menores de edad; o madre a cargo del causante														Formulario de solicitud de viudez y orfandad		468	13.531
								Portal web y Centros de	NO									

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	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 período (mensual)	Número de ciudadanos / ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
6	Solicitud de montepío para hijas/os incapacitadas/os; o padre incapacitado a cargo del causante							Atención Universal (CAU)				Formulario de solicitud de viudez y orfandad	73	1.638	"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.
7	Solicitud de montepío para viuda/o ó conviviente con hijas/os menores de edad; o madre a cargo del causante bajo convenios internacionales	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 Recepción de Trámites	3	998	
8	Solicitud de montepío para hijas/os incapacitadas/os; o padre incapacitado a cargo del causante bajo convenios internacionales						Norte (Calle Veracruz y Av. Naciones Unidas, Edificio Riesgos del Trabajo IESS) Teléfono; 02 2253251 / 02 2252124					Formulario de Recepción de Trámites	Trámite Montepío Internacional	50	
9	Solicitud de rol de pensionista	0:00 a 24:00		5 minutos		Se atiende a través de la página web	Edif. Matriz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, esq. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20	Página web	SI		Formulario de Recepción de Trámites	2.548	31.214		
10	Solicitud de reactivación de renta	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, esq. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20	Ventanilla Documental Gestión	No			Formulario de Supervivencia Reactivación de Renta En el apartado de "Seguro de Pensiones". seleccionar: Formulario de upervivencia Reactivación de Renta	12	78	
11	Solicitud de herencia de montepío						Edif. Riesgos del Trabajo Av. Naciones Unidas y Veracruz, esq. / Teléfonos: (593) 023982700, 022462663	Ventanilla				Solicitud de Herencia Formulario Montepío En el apartado de "Seguro de Pensiones". seleccionar:Solicitud de Herencia Montepío	21	455	

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	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	
12	Solicitud de reembolso o reliquidación de auxilio por funerales	8:00 a 17:00	Gratuito	15 días	Ciudadanos que justifiquen el pago del servicio funeral entregado.	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias.	Edif. Matriz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, esq. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20	Página web y Ventanilla	No	Formulario de Recepción de Trámites.		385	10.036	"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.	
13	Solicitud de jubilación dentro del ramo de telecomunicaciones						Edif. Matriz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, esq. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20					Solicitud Jubilación Telecomunicaciones Actualizado En el apartado de "Seguro de Pensiones" seleccionar: Solicitud Jubilación	4		319
14	Solicitud de jubilación dentro del ramo de artes graficas						Edif. Matriz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, esq. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20					Solicitud Jubilación Gráficos Actualizado En el apartado de "Seguro de Pensiones"	1		28
15	Solicitud de jubilación por vejez - invalidez bajo convenios internacionales						Edif. Matriz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, esq. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20					Formulario de Recepción de Trámites	12		6.039
16	Actualización datos del afiliado	0:00 a 24:00		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		60.967	474.241	"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.	

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	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
17	Registro de dependientes por parte del empleador	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		477	3.475	
18	Clave patronal de acceso al portal IESS	8:00 a 17:00	Gratuito	15 min	Afiliados al IESS	Se atiende a través de la página web	Edif. Matriz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, esq. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20	Ventanilla y página web IESS	No	Clave patronal de acceso al portal IESS		10.275	75.182	"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			15 días						Formulario de reclamo por falta de afiliación		1.445	4.456	

Para ser llenado por las instituciones	"NO APLICA", debido a que el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social no utiliza el Portal de Tramites Ciudadanos
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA	31/08/2022
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN	MENSUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA	DIRECCIÓN NACIONAL DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
RESPONSABLE DE LA UNIDAD	Mgs. VILMA INES PAZMIÑO ORTEGA
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA	vilma.pazmino@iess.gob.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA	(02) 3945-600 EXTENSIÓN 210210