

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			
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		3.182	45.657	"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		730	8.976	
3	Concesión de la prestación médica/económica a causa del accidente de trabajo con fallecimiento										Ventanilla	No	Formulario de accidente de trabajo		16	342	
4	Concesión de la prestación médica/económica a causa de la enfermedad profesional							15 días	Pensionistas						Formulario de accidente de trabajo	83	586
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	1.355	20.096
6	Solicitud de montepío para hijas/os incapacitadas/os; o padre incapacitado a cargo del causante												NO		Formulario de solicitud de viudez y orfandad	78	777
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		15 días		Se atiende en el Edificio de la Dirección de	Norte (Calle Veracruz y Av. Naciones Unidas, Edificio Riesgos del Trabajo IEISS) Teléfono: 02 2253251 / 02 2252124	Portal web y Centros de Atención Universal (CAU)	No	Formulario de Recepción de Trámites		141	1.967				

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
8	Solicitud de montepío para hijas/os incapacitadas/os; o padre incapacitado a cargo del causante bajo convenios internacionales		Gratuito		Pensionistas	Riesgos del trabajo.	Norte (Calle Veracruz y Av. Naciones Unidas, Edificio Riesgos del Trabajo IESS) Teléfono; 02 2253251 / 02 2252124	Atención Universal (CAU)		Formulario de Recepción de Trámites.	Trámite Montepío Internacional	417	912	"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	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.		1.197	22.536	
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		0	234	"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			12 días			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		61	1.256	

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		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		1.175	16.891	
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 Pensionese" seleccionar: Solicitud Jubilación	6	135		
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 Pensionese"	67	268		
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	189	3.549		

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 ciudadanas / ciudadanos que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanas / ciudadanos que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio	
16	Actualización datos del afiliado	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	Edif. Matriz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, esq. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20	Página web y oficinas a nivel nacional	NO	Formulario de Actualización datos del afiliado		19.196	527.849	"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	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		42	2.459		
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		Ventanilla y página web IESS	No	Clave patronal de acceso al portal IESS		8.475	127.940		"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		1.261	5.648		
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:		30/11/2021													
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		DENNIS AUGUSTO PERALTA ORTIZ													
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD		dennis.peralta@iess.gob.ec													
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD		(02) 3945-600 EXTENSIÓN 210210													