

Información de Trámite

Nombre Trámite	SOLICITUD DE REQUERIMIENTOS E INCONFORMIDADES SOBRE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE
Institución	AGENCIA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD Y MEDICINA PREPAGADA
Descripción	Trámite orientado a gestionar requerimientos e inconformidades referentes a la calidad de la atención en salud y seguridad del paciente, en los establecimientos de salud públicos, privados y/o comunitarios y/o por parte de profesionales de la salud.
¿A quién está dirigido?	Los beneficiarios del trámite: <i>"Solicitud de requerimientos e inconformidades sobre la calidad de los servicios de salud y seguridad del paciente"</i>, son: Usuarios atendidos por profesionales de la salud en los servicios de salud públicos, privados y/o comunitarios, con o sin fines de lucro. Dirigido a: Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	Tipo de Resultado: Acceder a beneficio o servicio. Resultado a obtener: • Emisión de retroalimentación en referencia a la respuesta al usuario sobre el requerimiento o inconformidad ingresada. • Oficio o correo de respuesta en atención a los requerimientos e inconformidades sobre la atención en salud (calidad de los servicios en salud y seguridad del paciente)..
¿Qué necesito para hacer el trámite?	Requisitos Generales: Contacto Ciudadano Digital 1.-Llenar la información en línea a través de la Plataforma Contacto Ciudadano Digital 2.- Ingresar datos obligatorios del usuario 3.- Ingresar documentación adjunta (opcional)

¿Cómo hago el trámite?

Plataforma Contacto Ciudadano Digital

1. Ingresar a la Plataforma Contacto Ciudadano Digital, llenar formulario en línea con los datos obligatorios y adjuntar documentos de respaldo (opcional)

Sistema de Gestión Documental Quipux :

1. Oficio en ventanilla dirigido a la Dirección Ejecutiva de ACESS, en el cual conste los nombres completos de la persona afectada, el establecimiento de salud involucrado, el detalle del requerimiento, inconformidad, incluyendo fechas de los eventos y la petición concreta del usuario.
2. En caso de no contar con la información necesaria un analista de la Gestión de Análisis de Casos, se pondrá en contacto con el usuario al correo/teléfono registrado por el usuario.
3. Recibir respuesta sobre la gestión del requerimiento e inconformidad ingresada al correo registrado por el usuario.

Canales de atención:

En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Sistema de Gestión Documental Quipux (www.gestiondocumental.gob.ec).

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

- **Presencial:**

Oficinas en Quito, Av. Quitumbe Ñan y Av. Amaru Ñan - Plataforma Gubernamental de Desarrollo Social. junto a la Plaza Cívica Quitumbe - Lunes a viernes de 08h00 a 16h30.

- **Plataforma Contacto Ciudadano Digital, Sistema de Gestión Documental Quipux:**

El trámite es en línea a nivel nacional, habilitado las 24 horas y los 7 días a la semana.

Base Legal

- [En el Decreto Ejecutivo 703, Registro Oficial Suplemento 534 de 01-jul.-2015 ; Última modificación: 27-nov.-2015. Art. 3.](#)
- [Reglamento de Información Confidencial en el Sistema Nacional de Salud. Acuerdo Ministerial 5216. Art. Artículo 7 y 28.](#)
- [Constitución de la República del Ecuador. Art. Art. 32, Art. 190, Art. 226, Art. 360, Art. 362.](#)
- [LEY ORGANICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA. Art. Art. 5; Art.6.](#)
- [Ley de Arbitraje y Mediación. Art. Art.43, Art 46, Art. 47, Art. 50.](#)
- [LEY DE DERECHOS Y AMPARO DEL PACIENTE. Art. Art. 2; Art. 3; Art. 4; Art. 5; Art. 6;Art. 7;Art. 8;Art. 9;Art. 10.](#)
- [Ley Orgánica de Salud. Art. Art. 4; Art. 6; Art. 7; Art. 8; Art. 186; Art. 201; Art. 202.](#)
- [Reglamento de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud. Art. Art. 7; Art. 28.](#)
- [Reglamento para la Emisión del Permiso de Funcionamiento de los Establecimientos y Servicios de Atención de Salud del Sistema Nacional de Salud.. Art. Artículo 05.](#)

Contacto para atención ciudadana

Funcionario/Dependencia: DIRECCIÓN TÉCNICA DE VIGILANCIA Y CONTROL
Correo Electrónico: vigilanciaycontrol.aces@aces.gob.ec
Teléfono: 023834006 ext 1420 - 1702

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2026	01	0	5
2025	12	0	22
2025	11	0	5
2025	10	0	9
2025	09	0	14

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	08	0	19
2025	07	0	14
2025	06	0	8
2025	05	0	9
2025	04	0	17
2025	03	0	28
2025	02	0	27
2025	01	0	15
2024	12	0	14
2024	11	0	8
2024	10	0	19
2024	09	0	21
2024	08	0	20
2024	07	0	25
2024	06	0	16
2024	05	0	20
2024	04	0	9
2024	03	0	15
2024	02	0	12
2024	01	0	42
2023	12	0	10
2023	11	0	9
2023	10	0	13
2023	09	0	10

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2023	08	0	21
2023	07	0	17
2023	06	0	8
2023	05	0	17
2023	04	0	11
2023	03	0	15
2023	02	0	9
2023	01	0	5
2022	12	0	8
2022	11	0	5
2022	10	0	0
2022	09	0	0
2022	08	0	2
2022	07	0	0
2022	06	0	1
2022	05	0	1
2022	04	0	1
2022	03	0	1
2022	02	0	1
2022	01	0	1
2021	12	0	9
2021	11	0	16
2021	10	0	19
2021	09	0	6

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2021	08	0	11
2021	07	0	14
2021	06	0	10
2021	05	0	4
2021	04	0	7
2021	03	0	16
2021	02	0	10
2021	01	0	14
2020	12	0	11
2020	11	0	7
2020	10	0	11
2020	09	0	10
2020	08	0	12
2020	07	0	9
2020	06	0	5
2020	05	0	14
2020	04	0	18
2020	03	0	32
2020	02	0	4
2020	01	0	6