

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	ATENCIÓN A INCONFORMIDADES EN EL CERTIFICADO DE VACUNACIÓN CONTRA LA COVID-19
<b>Institución</b>	MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA
<b>Descripción</b>	<p>Trámite orientado a la atención de inconformidades o consultas sobre el Certificado de Vacunación contra la COVID-19, se realiza en las Direcciones Distritales y Coordinaciones Zonales en todo el territorio nacional.</p> <p><b>Conceptos importantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Carné de Vacunación COVID-19:</b> Documento físico que se entrega al ciudadano en el lugar de vacunación, luego de que el profesional de salud le coloque la vacuna.</li> <li>• <b>Certificado de Vacunación COVID-19:</b> Documento digital que contiene información sobre la vacuna recibida con el respectivo código QR.</li> </ul>
<b>¿A quién está dirigido?</b>	<p>Este trámite tiene como usuarios a todas aquellas personas que se vacunaron (de preferencia quienes hayan cumplido con el proceso de vacunación y hayan recibido la/s dosis, según el tipo de vacuna) y que posteriormente no pudieron obtener el Certificado de Vacunación contra la COVID-19 o que lo recibieron con inconsistencias luego de solicitarlo en la aplicación <b>"SOLICITUD CERTIFICADO DE VACUNACIÓN MSP"</b>.</p> <p><b>Dirigido a:</b> Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>
<b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b>	<p><b>Tipo de Resultado:</b> Acceder a beneficio o servicio.</p> <hr/> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificado, respuesta</li> </ul>
<b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>	<p><b>Requisitos Generales:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Número de cédula de ciudadanía/identidad o pasaporte en la Dirección Distrital y Coordinaciones Zonales de Salud</li> </ol> <hr/> <p><b>Requisitos Específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Carné de vacunación emitido por el Ministerio de Salud Pública (<b>requisito opcional</b>).</li> <li>2. Certificado de vacunación emitido por el Ministerio de Salud Pública, el cual presenta inconsistencias (<b>requisito opcional</b>).</li> </ol>
<b>¿Cómo hago el trámite?</b>	<p><b>En caso de no recibir el Certificado de Vacunación, después de los primeros 15 días de haber sido vacunado, puede solicitarlo de la siguiente manera:</b></p> <p>Si Usted completó el esquema de vacunación contra la COVID-19 (2 dosis) hace 15 días o más, por favor ingresar al aplicativo <b>"SOLICITUD CERTIFICADO DE VACUNACIÓN MSP"</b> para el envío de su certificado.</p> <p>Si se le presentó alguna de las siguientes novedades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Completó su esquema de vacunación contra la COVID-19 hace 15 días o más y su certificado no está disponible en el aplicativo; o,</li> </ul>

- Si el certificado recibido tiene inconsistencia en la información.

Por favor continuar con el siguiente paso:

- Acercarse a las Coordinaciones Zonales y Direcciones Distritales de Salud en las unidades de atención al usuario, presentar la inconformidad o consulta misma que será gestionada de manera inmediata.

**Canales de atención:**

Presencial.

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

Coordinaciones Zonales y Direcciones Distritales de Salud brindan atención de Lunes a Viernes en el horario de 08:00 a 16:00.

Base Legal

Contacto para atención ciudadana

**Funcionario/Dependencia:** Mgs. Esteban Bonilla Escobar  
**Correo Electrónico:** soportevacunacioncovid@msp.gob.ec  
**Teléfono:** (+593) 2-381-4400 ext 2304

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2023	12	0	231
2023	11	0	257
2023	10	0	339
2023	09	0	435
2023	08	0	277
2023	07	0	506
2023	06	0	604
2023	05	0	644
2023	04	0	815
2023	03	0	1127
2023	02	0	198
2023	01	0	145
2022	12	0	211
2022	11	0	228
2022	10	0	260
2022	09	0	668

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2022	08	0	522
2022	07	0	934
2022	06	0	473
2022	05	0	687
2022	04	5	1101
2022	03	11	1657
2022	02	8	2658
2022	01	20	3117