



## BOLETÍN INFORMATIVO n.º 19

### FORTALECEMOS NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN DURANTE LA EMERGENCIA.

En cumplimiento a lo dispuesto por la Superintendencia de Bancos, mediante Resolución Nro. SB-2020.0502 de 19 de marzo de 2020, el ISSFA elaboró el “Plan del manejo de la emergencia sanitaria” que contiene la hoja de ruta con estrategias, acciones y responsables para controlar y minimizar los efectos de la pandemia COVID 19.

Como parte de las estrategias institucionales, se realizó una campaña de comunicación a través de los medios oficiales y en coordinación con el Centro de Información Conjunto CMIC de las Fuerzas Armadas, con el fin de que los asegurados conozcan ampliamente sobre la operativización del instituto ante la emergencia nacional y su continuidad en la entrega de prestaciones y servicios fundamentales.

Mediante protocolos se activaron canales de atención para acceder a las prestaciones del ISSFA, que antes de la emergencia eran tramitadas por las ventanillas de servicio al cliente, a partir de marzo mediante protocolos, son gestionados de manera virtual a través de la modalidad de teletrabajo.

Hemos puesto a disposición de los afiliados los siguientes canales de atención:

-  Guía telefónica  [bit.ly/3cj2GLU](https://bit.ly/3cj2GLU)
-  Contact Center  1 700 000 400
-  Web  [bit.ly/3bYEHZG](https://bit.ly/3bYEHZG)
-  Facebook  [facebook.com/issfa.ecuador/](https://facebook.com/issfa.ecuador/)
-  Agencias  Sierra y oriente  [bit.ly/34oQkps](https://bit.ly/34oQkps)
-  Costa  [bit.ly/2JHERI2](https://bit.ly/2JHERI2)

La entrega de medicinas se realiza tanto en la bodega de la matriz, HE-1, regional y agencias de todo el país, dependiendo de las disposiciones del COE de cada cantón. Realice sus consultas desde casa de 07:30 a 13:00 y de 13:45 a 16:15.

Quito, DM. 7 de mayo de 2020



**Unidad de Comunicación Social**  
**ISSFA - Matriz**

---

Jorge Drom N37-125 Y Juan José Villalengua, Edif. ISSFA  
Teléfonos: (02) 396600 (02) 3966022  
[comsocialissfa@gmail.com](mailto:comsocialissfa@gmail.com) [comsocial@issfa.mil.ec](mailto:comsocial@issfa.mil.ec)  
[www.issfa.mil.ec](http://www.issfa.mil.ec)

1