



INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS  
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE PASTAZA  
PAOLO WILFRIDO ESPÍN BARROSO  
INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL  
PERÍODO ENERO – DICIEMBRE 2019  
RUC: 1760004650001

## Introducción

Es a partir de la Constitución de 2008 que la rendición de cuentas es reconocida como derecho ciudadano y obligación de la institucionalidad pública, constituyéndose así en un logro que la ciudadanía y las organizaciones sociales han alcanzado después de un largo proceso de exigir y demandar transparencia en el accionar de las instituciones públicas.

Para la Dirección Provincial Pastaza, la Rendición de Cuentas es una herramienta de evaluación de la ciudadanía a la gestión pública, para garantizar eficiencia en términos de consecución de los objetivos planteados y transparencia en términos del uso de los recursos. Nuestro informe de Rendición de Cuentas, muestra el grado de cumplimiento de objetivos y metas institucionales desarrollados en el ejercicio fiscal 2019, en función del Plan Estratégico Institucional que traza los objetivos estratégicos que, a la vez, dirigen el accionar de esta institución. Este informe ha sido retroalimentado con la participación de ciudadanas y ciudadanos de la Provincia de Pastaza, en los cuales se recogieron criterios, expectativas, y sugerencias de individuos, colectivos y organizaciones.

Incorporar testimonios ciudadanos en el marco de este informe, nos permite concretar y generar sentido de uso de los mecanismos y herramientas de solución para los ciudadanos, así como presentar evidencia vivencial de casos exitosos que puedan difundir y replicarse.

## Resumen Ejecutivo

Las Atribuciones y Responsabilidades que tiene el Director Provincial en la C.D. 535, se definen en las líneas de acción que ha venido ejecutando durante el año 2019 con la participación de los Seguros de Salud, Seguro de Pensiones y Riesgos de Trabajo, Seguro Social Campesino y la Dirección Provincial, con los actores sociales y grupos de atención prioritaria, mediante diversas actividades en territorio.

La Dirección Provincial Pastaza, ha reafirmado el compromiso de contribuir con innovación y eficiencia con el fin de garantizar la protección de sus afiliados, asumiendo este gran desafío a partir de un largo posicionamiento en la Provincia de Pastaza.

Se evidencia el crecimiento tanto en número de afiliados como de asegurados, debido al plan de acciones inmediatas, implementando por la Dirección Nacional de Afiliación y Control Técnico.

La Dirección Provincial Pastaza, se ha fundamentado en la construcción de una cultura de excelencia en el servicio, apalancados en la transparencia en la gestión, modernización institucional y sostenibilidad, que permita garantizar la protección a nuestros afiliados y beneficiarios.

## 1. Cobertura Institucional

La Dirección Provincial Pastaza brinda atención a los 4 cantones de las Provincia (Pastaza, Mera, Santa Clara y Arajuno) y 17 parroquias rurales, con una extensión de 29.773 Km<sup>2</sup>, de acuerdo al último Censo del año 2010, tiene una población de 84.329 habitantes, siendo la Provincia de mayor extensión de la Zona 3.

En el año 2019 la población afiliada es de 14.665 usuarios (7124 mujeres y 7541 hombres), población indígena y mestiza que se encuentra afiliada al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, quienes se benefician de los diferentes servicios de Salud Individual y Familiar, Pensiones, Riesgos de Trabajo, Seguro de Desempleo y Fondos de Terceros y Seguro Social Campesino.

## 2. Objetivos Institucionales

1. Incrementar la sostenibilidad de los fondos de los seguros especializados.

Con el fin de generar sostenibilidad en los seguros, se ha trabajado en base al presupuesto asignado a cada seguro especializado en la Provincia de Pastaza, teniendo en cuenta que el Seguro de Riesgos de Trabajo y Pensiones se encuentra el Centro de Responsabilidad Presupuestaria (CRP) en la Dirección Provincial de Tungurahua, así como del Seguro Social Campesino Pastaza.

Esta Dirección Provincial se ha esforzado por trabajar con todos los CRPs, a fin que se cumpla con la ejecución presupuestaria y de hecho cumplen con más del 80% de ejecución de presupuesto asignado.

2. Incrementar la eficiencia en el uso de recursos financieros.

La ejecución del presupuesto fue del 85,74%, conforme al presupuesto asignado por la Dirección General, pues se mantuvo reuniones con las Unidades de Trabajo de la Dirección Provincial, con la finalidad de ir evaluando mes a mes la ejecución del presupuesto.

3. Incrementar la efectividad de la afiliación a la seguridad social.

La Dirección Provincial Pastaza, con la finalidad cumplir con el Plan de Acción diseñado a nivel nacional para protección de los afiliados, realizó

cronogramas de capacitación para los gremios, organizaciones, empresas públicas y privadas de la Provincia.

Las capacitaciones iniciaron en el mes de febrero del 2019 con la visita del Director Nacional de Afiliación y Cobertura, con el gremio de taxistas, de los cuales se tuvo una gran acogida.



El personal del Seguro de Riesgos de Trabajo, capacitó a varias empresas públicas y privadas, en temas de Seguridad en el Trabajo.

Además, se participa activamente en los diferentes cantones de la Provincia, en las ferias ciudadanas, donde se da a conocer la cartera de servicios y beneficios que ofrece la institución.

El número de afiliados en el año 2018 fue de 14022 y al año 2019 se incrementa a 14665.



4. Incrementar la calidad, calidez y oportunidad en el acceso y entrega de las prestaciones y servicios.

Con la finalidad de garantizar que los afiliados, jubilados, beneficiarios reciban atención de calidad y calidez, se coordina con el Seguro de Salud, Seguro Social Campesino, Riesgos de Trabajo, y las Prestaciones que brinda el área administrativa, en varias actividades como son:

- ✓ Reuniones trabajo con las 17 organizaciones del Seguro Social Campesino.
- ✓ Se inauguró la Hemoteca (Centro de recogida y almacén de sangre destinada a transfusiones) en el Hospital Básico el Puyo, que fortalecerá los servicios médicos



brindados a nuestros afiliados.

- ✓ Con el Seguro Social Campesino se distribuye los fármacos y dispositivos médicos a los 6 dispensarios médicos (Sarayacu, Madre Tierra, Vencedores, San José 2, Unión Libre, La Esperanza).

- ✓ Con el Programa de Acuerdo Nacional y la visita

del Ing. Luis Andrango se logró informar a la ciudadanía sobre los beneficios del mejoramiento del servicio en el IESS.



#### 5. Incrementar la eficiencia operacional de la gestión de los procesos.

Mediante los medios de comunicación el señor Director explicó acerca del Plan de Acción en Ejecución en cuanto a los Dispensarios Anexos, Anidados y la construcción del dispensario Sarayaku.

Con la firma de 7 convenios de Dispensarios Anexos con el Gad Santa Clara, Gad Pastaza, Gad de Mera, con la empresa Arboriente S.A, con la Empresa de Agua Potable del Cantón Pastaza, Sindicato de Choferes Profesionales de Pastaza y Gobierno Autónomo Provincial de Pastaza, y 1 dispensario Anidado en las instalaciones del Gad Shell, permitirá que la población esté capacitada en temas que son esenciales para llevar una vida saludable, lo cual se mide con el porcentaje de la población capacitada y atendida en los temas de salud.



El Director Provincial dió a conocer el proyecto de construcción del Dispensario Sarayaku, que se encuentra a 30 minutos de vuelo desde la Parroquia Shell.

#### 6. Incrementar el desarrollo profesional de los servidores de la institución.

Los servidores de la Dirección Provincial fueron capacitados conforme a

la planificación realizada por la Dirección Nacional de Servicios Corporativos en los temas: Compras Públicas para entidades Contratantes y Programación Neurolingüística aplicada a las relaciones Humana; lo que permitirá mejorar el conocimiento y relaciones humanas entre los servidores de la Institución.

Además se realiza capacitación sobre el manejo de extintores, primeros auxilios con el Cuerpo de Bomberos de Mera.

Se mantiene coordinación con la Dirección Provincial de Tungurahua, misma que nos apoyan en capacitaciones a toda la zona 3, en la unidades de trabajo Afiliación y Control Técnico, Cartera y Coactiva, a fin de estandarizar conocimientos y procesos, lo que permitirá que los procesos fluyan con normalidad y se cumplan los tiempos que establece la normativa legal vigente.

#### 7. Incrementar el grado de innovación en la gestión institucional

El Equipo de cuidados Paliativos del Hospital Básico el Puyo, obtuvo el tercer lugar en el congreso Internacional de Cuidados Paliativos, Bioética y Discapacidades “Cambiando la Vida”, desarrollado en la ciudad de Loja. A nivel de la Amazonía, nuestra institución es la única que brinda este servicio.



### 3. Resultados Plan Operativo

1. Incrementar la eficiencia en la administración y gestión de recursos asignados a la dirección provincial.

Esta Dirección Provincial cumplió con el 85,74% de ejecución presupuestaria, asignado desde la Dirección General debido a que varios procesos de contratación se tenía que cumplir en el tercer cuatrimestre lo cual perjudicó debido a la falta de tiempo; pero los procesos administrativos continuaron con el desarrollo normal y no perjudicando a los afiliados.

2. Incrementar la recaudación de la dirección provincial.

La Unidad Provincial de Cartera y Coactiva, diseñó cronogramas de visitas y focalizando la mora a mayores deudores, esperando tener resultados visibles, trabajando en equipo con los abogados externos, pero no se tuvo resultados óptimos debido que los deudores al IESS, se encuentran con deudas en otras instituciones del estado como son SRI, Banecuador, o ya no viven en esta Provincia, lo que se evidencia que la falta de circulante, la falta de trabajo, falta de pago de los Gobiernos Autónomos, hace que los afiliados continúen en mora con la Institución.

Pero como Institución, se continúa haciendo el trabajo de llamadas telefónicas, visitas continuas, notificaciones, dentro del proceso coactivo (bloqueo de cuentas, señalamientos de remate, prohibiciones de enajenar a bienes inmuebles etc.), cumpliendo con la normativa legal vigente.

La recuperación de cartera se detalla en la tabla abajo descrita.

Provincia	Meta	Recaudación	Cumplimiento %
Pastaza	\$2.240.652,33	\$1.825.301,33	85,46%

- Incrementar la eficiencia en la atención oportuna a los afiliados, beneficiarios y empleadores en la provincia.

La Dirección Provincial mantiene en la unidad de Atención al Ciudadano una isla web, que permite que el usuario pueda mantener un asesoramiento directo por parte de los servidores, asegurándose que su necesidad se encuentra solventada; además en los Dispensarios Médicos del Seguro Social Campesino reciben capacitaciones continuas sobre salud y prevención de enfermedades, visitas domiciliarias lo que permite brindar una atención digna y próspera, mejorando sus hábitos y calidad de vida.

Con el Programa del Adulto Mayor se ha llegado que participen los jubilados de los cantones de Pastaza y Mera, en



los diversos talleres de pintura, canto, danza, jardinería.

4. Incrementar la eficiencia de los procesos de la planificación en la dirección provincial.

Las unidades de Trabajo de la Dirección tienen una planificación de cumplimiento de metas propuestas en el sistema IESS PR; pero también tienen actividades que se encuentran bajo una planificación que permiten trabajar de manera coordinada con todos los seguros de la Institución, pues permite tomar decisiones y acciones asertivas como ha sido en las reuniones con las organizaciones del Seguro Social Campesino, la participación de servidores en las diferentes ferias, capacitaciones a nuestros afiliados, sobre todo en el área de salud la atención ha sido permanente, todo esto con el fin de garantizar atención oportuna a los afiliados, jubilados y beneficiarios de la Institución.

5. Incrementar la eficiencia en los procesos de gestión de asesoramiento jurídico y patrocinio de la dirección provincial

El apoyo jurídico ha sido fundamental, a fin que los procesos, servicios no se vean interrumpidos por algún tipo de amenaza o debilidad en alguna área de trabajo, o tal vez que por diversos factores los afiliados se ven afectados por una mala atención o mala práctica médica, procesos de contratación por falta de cumplimiento, o denuncias por despidos intempestivos.

6. Incrementar la eficiencia en la gestión financiera de la dirección provincial.

La Unidad Provincial Administrativa Financiera de la Dirección Provincial, coordina con todos los Centros de Responsabilidad Presupuestaria, a fin de ir cumpliendo con la ejecución del presupuesto.

7. Incrementar la cobertura en seguridad social en la provincia

El uso de las redes sociales, medios de comunicación escrita y televisiva ha sido fundamental para poder llegar a los afiliados de la Provincia; así como acudir a cada una de las invitaciones realizadas por los representantes de las organizaciones, gremios, Gads Municipales, ha sido muy importante, debido a que la presencia institucional genera respuestas inmediatas, conllevando a que la población vuelva a tener confianza en nuestra institución, sobre todo en el área de salud.

La importancia que los afiliados, jubilados, y demás beneficiarios puedan acceder a una atención, digna, de calidad y con calidez es fundamental para el desarrollo de la Institución.

## 8. Incrementar la eficiencia en el acceso y entrega de las prestaciones y servicios en la dirección provincial

La Dirección Provincial a través de los Seguros de Riesgos de Trabajo entrega servicios de pensiones, jubilación seguro de desempleo, riesgos de Trabajo entrega servicios de calidad, además en el Centro de Atención al Ciudadano cuenta con ventanillas de información de afiliación, recaudación y gestión de cartera, seguro de desempleo además de contar con una ventanilla única del BIESS, con la finalidad que los afiliados encuentren todos los servicios y puedan solventar cualquier inquietud o duda, en ese instante.

## 8. Implementación de políticas públicas para la igualdad

### a. Políticas públicas interculturales

Se ha implementado esta política con las comunidades indígenas de la Provincia de Pastaza, mediante las casas abiertas puntos móviles de ferias ciudadanas, de manera coordinada con el ejecutivo desconcentrado, con la finalidad de crear una cultura de excelencia en el servicio apalancados en la transparencia en la gestión, modernización institucional y sostenibilidad, que permita garantizar la protección a nuestros afiliados y beneficiarios.



## 9. Logros alcanzados

Esta Dirección Provincial, con el fin de ir cumpliendo con el Plan Estratégico Institucional de ser una institución innovadora y eficiente como un referente en la prestación de servicios, que garantiza con sostenibilidad la satisfacción de nuestros asegurados en el cumplimiento de sus derechos, ha desarrollado varias actividades que permite evidenciar el trabajo en territorio.

- Mediante puntos móviles se participó en ferias ciudadanas, en los 4 cantones de la Provincia (Mera, Santa Clara, Arajuno y Pastaza) de manera coordinada con el ejecutivo desconcentrado, con la finalidad de crear una cultura de excelencia en el servicio.
- Se realiza visitas personalizadas a los mayores deudores, con la finalidad que cancelen sus obligaciones con IESS.
- De manera coordinada con la Cámara Artesanal de Pastaza, se realiza la socialización de la Campaña de Modalidades y Prestaciones de la Seguridad Social para Artesanos.
- Se cumplió con las Directrices de la Campaña Nacional de Socialización de Modalidades y Prestaciones de la Seguridad Social, emitidas por el Director Nacional de Afiliación y Cobertura, realizada el 03 de abril de 2019 en la Provincia de Pastaza.
- Se participó en eventos de capacitación con el gremio de taxistas (Propietarios y conductores).
- Durante el año 2019, el Centro de Atención al Ciudadano de Pastaza atendió 25.363 trámites.
- Se realiza la firma de convenio interinstitucional entre el IESS Pastaza y la Unión de taxis de Pastaza, con la finalidad de mejorar el servicio de los usuarios del Hospital Básico el Puyo.
- Se realiza la firma de convenio interinstitucional entre el IESS Pastaza y GAD Parroquial de Shell, a fin de fortalecer el servicio médico de los afiliados de este sector, además de varios proyectos como el Dispensario Médico Anidado y Brigadas Médicas por la Salud.
- Con los Gobiernos Autónomos Descentralizados, Santa Clara, Mera y



Pastaza se firmó el convenio de los Dispensarios Anexos.

- Varios jubilados pertenecientes a los Talleres de envejecimiento Activo del IESS Pastaza, recibieron tratamiento médico por parte de profesionales especializados.
- El Director Provincial en los medios de comunicación, puso en conocimiento que el Acuerdo Nacional fortalece proyectos como Unidades Médicas Amigables que brindan confiabilidad al usuario con campañas de arte, alegría y brigadas médicas.
- La participación activa en territorio, con los afiliados, beneficiarios, jubilados, pensionistas del Seguro Social Campesino conociendo cada una de las necesidades que tiene este sector de la Provincia de Pastaza.
- En la comunidad de Sarayacu y en el evento de Socialización del Acuerdo Nacional realizado en la Provincia de Pastaza, el 11 de noviembre de 2019, se puso en conocimiento se realizará la Repotenciación del Dispensario Médico Sarayacu.



## 10. Ejecución programáticas y presupuestaria

En la Tabla No. 1, según el Balance de Ejecución Presupuestaria obtenido del sistema financiero Infor-Ln, se detalla el cumplimiento de ejecución presupuestaria de la Dirección Provincial Pastaza, conforme al presupuesto codificado para el año 2019, por el valor de \$ 501.219,00 siendo la ejecución del presupuesto de \$ 426.752,91, teniendo el 85,74% de ejecución presupuestaria.

Tabla No. 1

ÁREAS, PROGRAMAS Y PROYECTOS	PRESUPUESTO CODIFICADO	PRESUPUESTO EJECUTADO	% CUMPLIMIENTO
------------------------------------	---------------------------	--------------------------	----------------

Dirección Provincial del IESS Pastaza	\$ 501.219,00	\$ 426.752,91	85,74%
<b>TOTAL</b>	\$ 501.219,00	\$ 426.752,91	85,74%
<b>TOTAL PRESUPUESTO INSTITUCIONAL</b>	<b>GASTO CORRIENTE PLANIFICADO</b>	<b>GASTO CORRIENTE EJECUTADO</b>	<b>GASTO DE INVERSIÓN PLANIFICADO</b>
\$ 501.219,00	\$ 496.419,00	\$ 429.752,91	0,00

Fuente: Sistema Infor- LN, Unidad Provincial Administrativo Financiero

## 11. Procesos de contratación y compras públicas de bienes y servicios

En la Tabla Nro. 2 se muestra los Procesos de Contratación de Bienes y Servicios realizados en la Dirección Provincial Pastaza; teniendo 35 procedimientos por Catálogo Electrónico por un valor de \$13.970,32, donde se encuentra el mayor número de contrataciones, 17 procedimientos de Ínfima Cuantía por un valor de \$31.715,03, 1 proceso de Subasta Inversa Electrónica por un valor de \$32.000,00; todos los procedimientos de contratación se encuentran en estado finalizado.

En el año 2019 se cumplió con el 88.58% de la ejecución del Plan Anual de Contratación (PAC).

Tabla No. 2

TIPO DE CONTRATACIÓN	ESTADO ACTUAL			
	Adjudicados		Finalizados	
	Número Total	Valor Total	Número Total	Valor Total
Ínfima Cuantía			17	\$31.715,03
Subasta Inversa Electrónica			1	\$32.000,00
Catálogo Electrónico			35	\$13.970,32

Fuente: Área de Compras Públicas de la Dirección Provincial Pastaza