



INFORME DE RENDICION DE CUENTAS 2019

1. ANTECEDENTES

En atención al oficio SEA-2020-0293 suscrito en fecha 19 de febrero de 2020 suscrito por el Ing. Jorge Luis Lara Espín- Secretario Ejecutivo de Alcaldía, solicitando:

(...) para dar inicio al proceso de rendición de cuentas en cumplimiento a la Ley Orgánica de Participación Ciudadana (...) elabore y envíe el Informe Ejecutivo del año 2019.

2. BASE LEGAL

CONSTITUCION DEL ECUADOR

Art. 91.- La acción de acceso a la información pública tendrá por objeto garantizar el acceso a ella cuando ha sido denegada expresa o tácitamente, o cuando la que se ha proporcionado no sea completa o fidedigna. Podrá ser interpuesta incluso si la negativa se sustenta en el carácter secreto, reservado, confidencial o cualquiera otra clasificación de la información. El carácter reservado de la información deberá ser declarado con anterioridad a la petición, por autoridad competente y de acuerdo con la ley.

LEY ORGÁNICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Art. 2.- Objeto de la Ley.- La presente Ley garantiza y norma el ejercicio del derecho fundamental de las personas a la información conforme a las garantías consagradas en la Constitución Política de la República, Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, Convención Interamericana sobre Derechos Humanos y demás instrumentos internacionales vigentes, de los cuales nuestro país es signatario.

Persigue los siguientes objetivos:

- a) Cumplir lo dispuesto en la Constitución Política de la República referente a la publicidad, transparencia y rendición de cuentas al que están sometidas todas las instituciones del Estado que conforman el sector público, dignatarios, autoridades y funcionarios públicos, incluidos los entes señalados en el artículo anterior, las personas jurídicas de derecho privado que realicen obras, servicios, etc., con asignaciones públicas. Para el efecto, adoptarán las medidas que garanticen y promuevan la organización, clasificación y manejo de la información que den cuenta de la gestión pública;

Art. 3.- Ámbito de Aplicación de la Ley.- Esta Ley es aplicable a:

- a) Los organismos y entidades que conforman el sector público en los términos del artículo 118 de la Constitución Política de la República;

Art. 7.- Difusión de la Información Pública.- Por la transparencia en la gestión administrativa que están obligadas a observar todas las instituciones del Estado que conforman el sector público en los términos del artículo 118 de la Constitución Política de la República y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, difundirán a través de un portal de



información o página web, así como de los medios necesarios a disposición del público, implementados en la misma institución, la siguiente información mínima actualizada, que para efectos de esta Ley se la considera de naturaleza obligatoria:

m) Mecanismos de rendición de cuentas a la ciudadanía, tales como metas e informes de gestión e indicadores de desempeño;

3. DESARROLLO DE INFORMACION:

Según Ordenanza para el Funcionamiento y Administración del Hospital Municipal Nuestra Señora de la Merced, esta casa de salud se encuentra organizada de la siguiente forma:

- ✓ Artículo 4. Niveles de organización.- El Hospital Municipal contará con los siguientes niveles de organización: a) Ejecutivo, b) Directivo; c) Operativo.
- ✓ Artículo 5. Nivel Ejecutivo.- El Ejecutivo es la máxima autoridad del Hospital Municipal y estará a cargo del Alcalde del cantón Ambato.
- ✓ Artículo 8. Nivel Operativo.- El Hospital Municipal para el funcionamiento contará con tres jefaturas. 8.1 Médica; 8.2 Financiera; 8.3 Administrativa.

Para el desarrollo de la información se presentara las acciones tomadas desde las diferentes Jefaturas

3.1 PLAN ANUAL OPERATIVO

CUMPLIMIENTO DE LA PROGRAMACION ANUAL 2019

Atenciones médicas 2019

CONSOLIDADO 2019			
CONSULTAS MEDICAS	CIRUGIAS Y PROCEDIMIENTOS	EMERGENCIA	HOSPITALIZACION
TOTAL BENEFICIARIOS			
90413	925	15274	350

Fuente: Jefatura Médica

RESUMEN DE CONSULTA EXTERNA POR ESPECIALIDADES	
ESPECIALIDADES	TOTAL
ALERGOLOGÍA PEDIÁTRICA	2.287
CARDIOLOGÍA	3.761
CIRUGÍA GENERAL	3.499
ANESTESIOLOGIA	694
CIRUGÍA PEDIATRICA	5.444
GASTROENTEROLOGÍA	2.925
GINECOLOGÍA	6.553

DERMATOLOGIA	5.907
MEDICINA GENERAL	10.077
MEDICINA INTERNA	4.524
NUTRICION Y DIETETICA	4.089
NEONATOLOGIA	290
NEUROLOGIA	508
OBSTETRICIA	1.285
OFTALMOLOGIA	4.549
OTORRINOLARINGOLOGÍA	4.688
PEDIATRÍA	15.839
PSICOLOGÍA	2.898
TRAUMATOLOGIA	10.596
TOTAL	90.413

Fuente: Jefatura Médica

**MORBILIDAD HOSPITAL MUNICIPAL NUESTRA SEÑORA DE LA MERCED
SERVICIO DE HOSPITALIZACION
ENFERMEDADES DE MAYOR INCIDENCIA EN EL 2019**

HOSPITALIZACION ADULTOS		HOSPITALIZACION PEDIATRICA	
DIAGNOSTICO	CANTIDA D	DIAGNOSTICO	CANTIDA D
COLELIATIASIS	130	BRONCONEUMONIA	35
HERNIAS EN DIFERENTES SITIOS	48	NEUMONIA	27
APENDICITIS	37	BRONQUITIS	22
DESVIAS DE TABIQUE	26	ENFERMEDAD DIARREICA AGUDA	22
NEUMONIAS	24	INFECCIONES RESPIRATORIAS ALTAS	13
PATOLOGIA PERINIAL	22	GASTROENTERITIS BACTERIANAS AGUDAS	5
INFECCIONES DEL TRACTO URINARIO	17	ALERGIAS	6
PIELONEFRITIS	13	PIELONEFRITIS	4
FRACTURAS MIEMBROS SUPERIORES	12	CONVULSIONES	3
INSUFICIENCIA CARDIACA	11	ICTERICIA NEONATAL	3
	210		140

Servicios Auxiliares de Diagnostico y Tratamiento

Fisioterapia: El área de Fisioterapia organiza, coordina y aplica los principios, métodos y procedimientos auxiliares de tratamiento y rehabilitación, garantizando seguridad, objetividad, imparcialidad y oportunidad, a los usuarios y pacientes del Hospital Municipal Nuestra Señora de la Merced y de otras entidades.

Rayos X e Imagenología.- Esta área contribuye a garantizar seguridad, objetividad, imparcialidad y oportunidad a los usuarios y pacientes del Hospital Municipal. Dentro del área de ecografía se detalla a continuación los servicios más utilizados:

- Ecosonografía. Abdomen total
- Ecosonografiadopler. (1 extrem)
- Ecografía tiroides



- Ecosonografía especial
- Ecosonografía ginecológica

Laboratorio Clínico: Se realizan los servicios de exámenes de Hematología, Coagulación, Bioquímica Clínica, Hormonas, Uroanálisis, Parasitología, Electrolitos, Microbiología y Exámenes Especiales.

La atención de laboratorio es de lunes a viernes de 7H00 a 22H00 y los sábados y domingos de 8H00 a 18H30, y los feriados de 8H00 a 12H00.

Se atienden a pacientes de consulta externa con pedidos de exámenes con diferentes pruebas que se realizan en el laboratorio solicitada por los médicos de la institución y de médicos El HMNSM, crea la necesidad de implementar acuerdos, convenios y alianzas estratégicas que puedan satisfacer los requerimientos de las diferentes empresas Públicas y Privadas de la ciudad ofertando a sus empleados el servicio de laboratorio clínico con sus diferentes pruebas

TABLA 9

Estadísticas servicios auxiliares de diagnostico y tratamiento 2019

FISIOTERAPIA	RAYOS X	IMAGENEOLGIA	LABORATORIO
21604	4723	2489	19277

Fuente: Jefatura Médica

OTROS SERVICIOS2019 :

- Tamizaje 40 exámenes
- Espirometría 364 exámenes

Ayuda Social

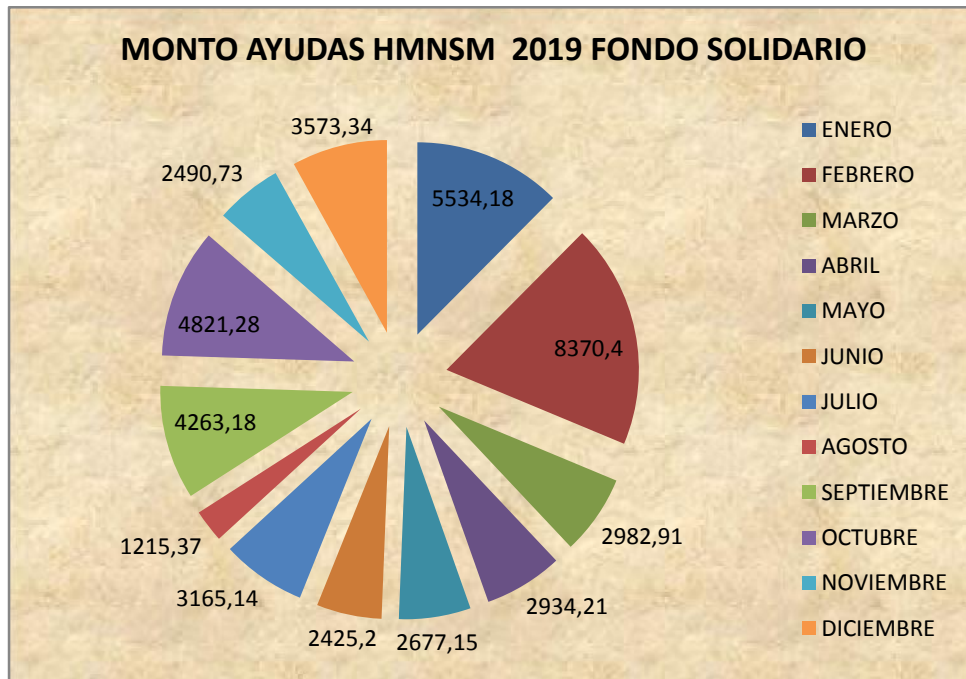
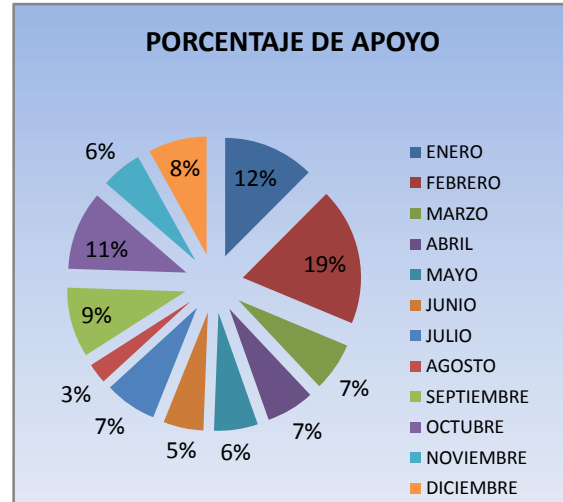
En el transcurso del año 2019, se ha procedido a realizar ayudas sociales a las personas con bajos recursos económicos que por diversos factores, no se encuentran en capacidad de solventar los pagos de los diferentes servicios de salud que requieren.

Se detalla el monto de ayudas realizadas en el año 2019 mediante el fondo solidario



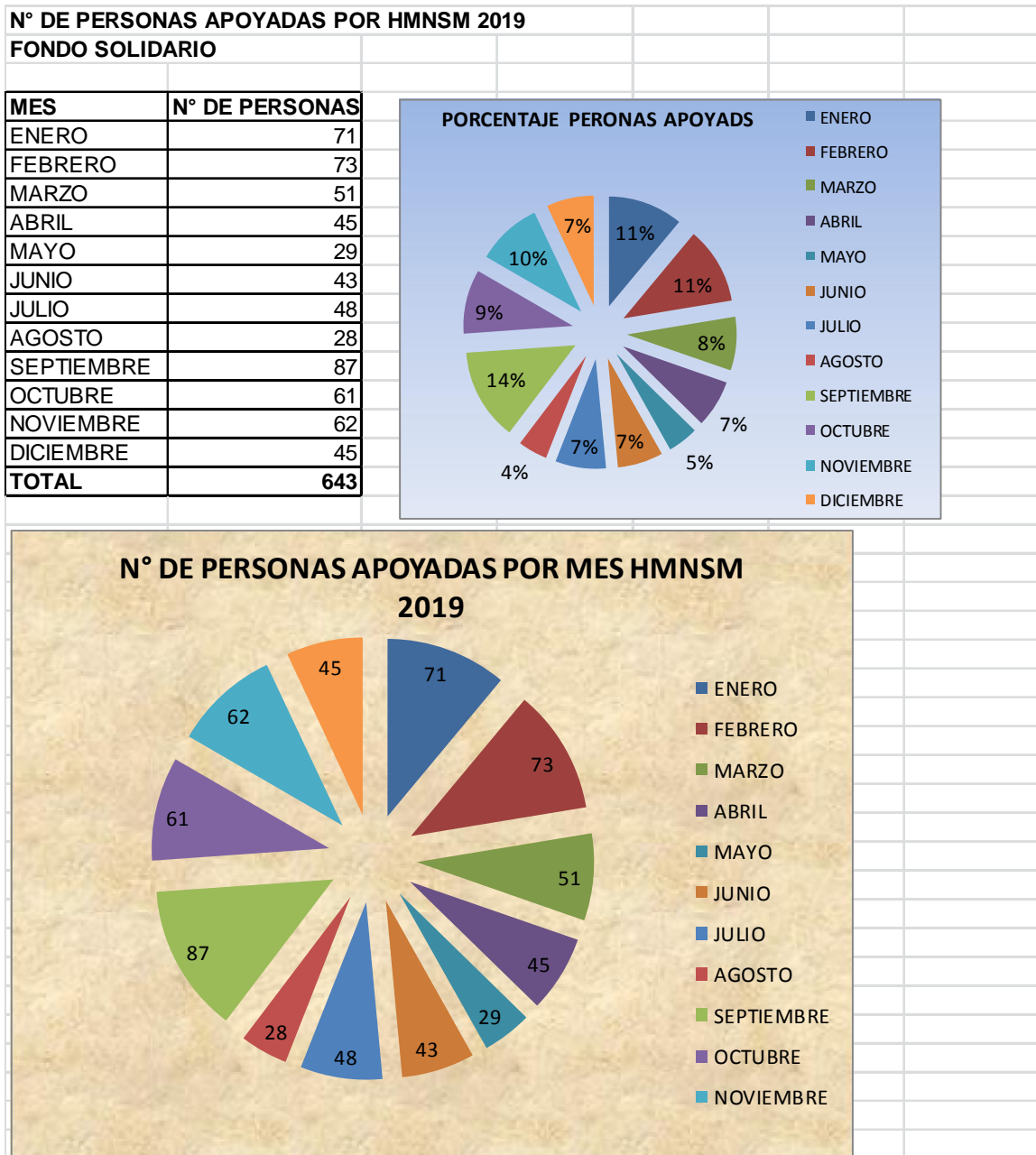
CUADRO 1
MONTO DE AYUDAS POR MES EN EL AÑO 2019 HMNSM
FONDO SOLIDARIO

MES	MONTO
ENERO	5534,18
FEBRERO	8370,40
MARZO	2982,91
ABRIL	2934,21
MAYO	2677,15
JUNIO	2425,20
JULIO	3165,14
AGOSTO	1215,37
SEPTIEMBRE	4263,18
OCTUBRE	4821,28
NOVIEMBRE	2490,73
DICIEMBRE	3573,34
TOTAL	44.453,09



La suma ascendida de Ayuda Social en Salud con la aplicación del debido Reglamento en el año 2019 es: \$44.453,09 (cuarenta y cuatro mil cuatrocientos cincuenta y tres dólares americanos con nueve centavos). El porcentaje de mayor ayuda se encuentra en los meses de: enero (12%), febrero (19%) y octubre (11%), en cuanto al monto de apoyo.

CUADRO 2



En año 2019, se han apoyado a 643 personas en diferentes servicios dentro del HMNSM. En cuanto al mayor porcentaje de ayudas por mes tenemos: septiembre (14%), seguido por enero (11%), febrero (11%) y noviembre (10%)

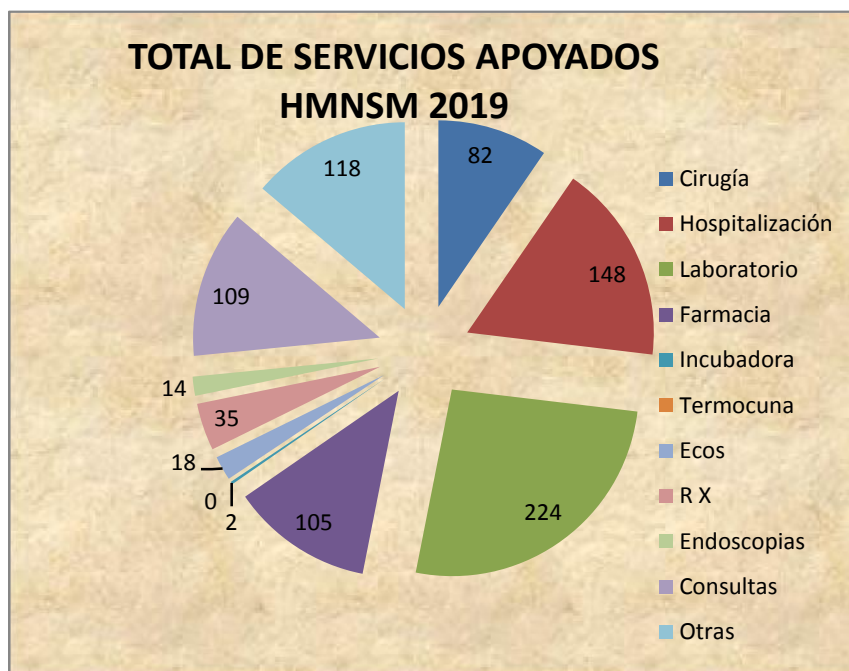
CUADRO 3

N° DE PERSONAS APOYADAS POR SERVICIO DEL H.M.N.S.M 2019 FONDO SOLIDARIO

SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEM.	OCTUBRE	NOVIEM
Cirugía	4	34	2	4	6	2	4	2	4	9	
Hospitalización	20	12	14	13	9	8	20	7	8	11	
Laboratorio	29	15	13	10	7	2	17	13	60	32	
Farmacia	14	11	14	7	6	4	5	4	15	13	
Incubadora	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
Termocuna	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Ecos	4	2	3	3	0	2	0	0	1	2	
R X	6	6	5	6	1	3	1	3	2	0	
Endoscopias	4	4	0	0	0	0	0	1	1	1	
Consultas	9	20	4	1	3	1	4	2	16	20	
Otras	17	12	15	9	7	6	12	3	9	12	
TOTAL											

RESUMEN SERVICIOS 2019

SERVICIO	TOTAL
Cirugía	82
Hospitalización	148
Laboratorio	224
Farmacia	105
Incubadora	2
Termocuna	0
Ecos	18
R X	35
Endoscopias	14
Consultas	109
Otras	118
TOTAL	855



En el año 2019 se han apoyado un total de servicios de **855** como lo describe en el cuadro 3. Estos servicios han sido recibidos por las **643** personas descritas en el cuadro 2.

CUADRO 4

CUADRO DE AYUDAS POR MES DEL AÑO 2019 – POR ETAPAS EVOLUTIVAS FONDO SOLIDARIO

MES	Niños-as	Adolescentes	Adultos	Adultos Mayores	TOTAL
Enero	19	4	27	21	71
Febrero	43	5	12	13	73
Marzo	14	4	14	19	51
Abril	8	5	21	11	45
Mayo	11	4	6	8	29
Junio	14	1	14	14	43
Julio	13	2	25	8	48
Agosto	4	3	11	10	28
Septiembre	12	3	49	23	87
Octubre	9	4	28	20	61
Noviembre	6	4	19	33	62
Diciembre	12	3	21	9	45
TOTALES	165	42	247	189	643

RESUMEN

EDADES	N°
Niños-as	165
Adolescentes	42
Adultos	247
Adultos Mayores	189
TOTAL DE PERSONAS APOYADAS EN EL AÑO 2019	643

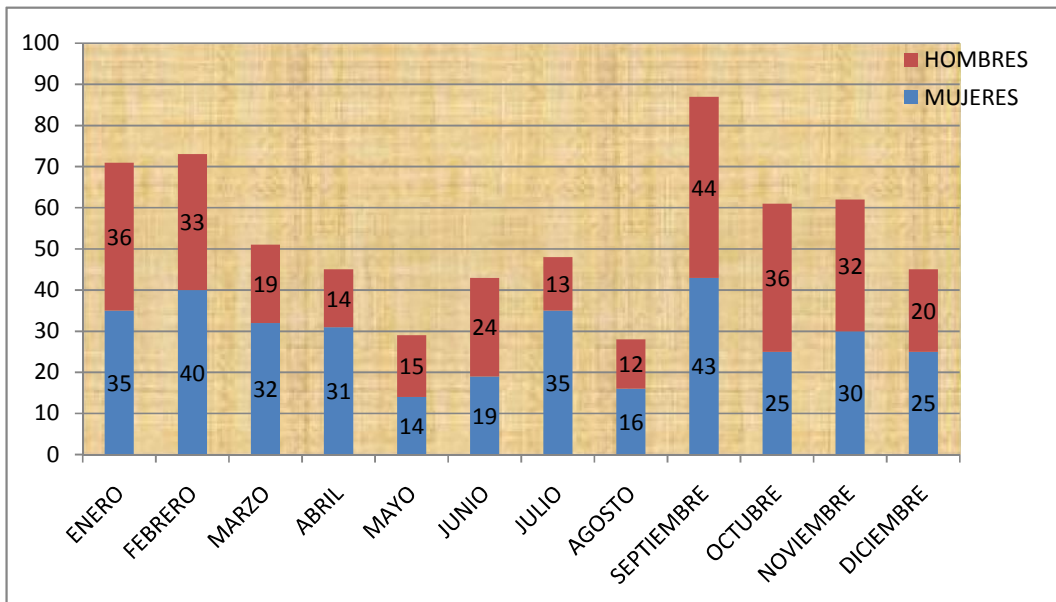


Del total de las 643 personas apoyadas en el año 2019 corresponde a: 165 apoyo a niñas y niños, 42 adolescentes, 247 adultos y 189 adultos mayores.

CUADRO 5

N° DE PERSONAS APOYADAS POR MES EN EL HMNSM - POR GENERO FONDO SOLIDARIO 2019.

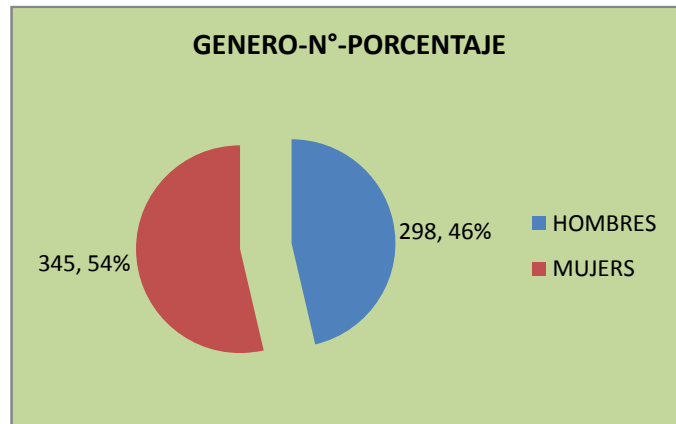
MES	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
ENERO	35	36	71
FEBRERO	40	33	73
MARZO	32	19	51
ABRIL	31	14	45
MAYO	14	15	29
JUNIO	19	24	43
JULIO	35	13	48
AGOSTO	16	12	28
SEPTIEMBRE	43	44	87
OCTUBRE	25	36	61
NOVIEMBRE	30	32	62
DICIEMBRE	25	20	45
TOTAL	345	298	643



Como lo indica en el presente cuadro de las 643 personas apoyadas en el año 2019: **345 ayudas corresponden las mujeres y 298 a hombres.**

RESUMEN

GENERO	N°
HOMBRES	298
MUJERS	345
TOTAL	643



Para la aplicación del Reglamento de Apoyo Social en Salud se ha realizado el debido proceso que consiste en: entrevista de valoración, solicitudes al Director/a, valoración médica y el diagnóstico social. Se efectúa las visitas domiciliarias en los casos que se determina en el Reglamento.

CUADRO DE AYUDAS EN EL CIAM (Centro Integral del Adulto Mayor)

El Centro Integral del Adulto Mayor, programa del GADMA para la atención a personas en situación de vulnerabilidad han sido atendidas 26 personas en diferentes servicios del HMNSM en un número mensual de atención como lo demuestra el cuadro siguiente.

MES	CIAM
Enero	12
Febrero	5
Marzo	4
Abril	3
Mayo	3
Junio	9
Julio	3
Agosto	3
Septiembre	4
Octubre	13
Noviembre	26
Diciembre	1
TOTAL DE ATENCIONES EN EL AÑO 2019. CIAM	86



MATRIZ No. 2
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPALIDAD DE AMBATO
CUMPLIMIENTO PLAN OPERATIVO ANUAL "POA 2019"



Año: 2019
Dirección: HOSPITAL MUNICIPAL NUESTRA SEÑORA DE LA MERCED

ALINEACIÓN PNBV	ALINEACIÓN OBJETIVOS INSTITUCIONALES			GPR											
	PNBV	Objetivo Estratégico Institucional	Componente PDOT	Objetivo Operativo	Indicador	Fórmula	Meta del Objetivo Operativo	Programación cuatrimestral de la meta en %						Responsable	Programas, proyectos y actividades clave
								I	CUMPLIMIENTO	II	CUMPLIMIENTO	III	CUMPLIMIENTO		
1. Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas	Promover el empleo, desarrollo y bienestar social e intercultural, fortaleciendo la seguridad, educación, deporte, salud e identidad cantonal	COMPONENTE ASENTAMIENTOS HUMANOS	Alcanzar la categoría de Hospital General Docente mejorando la infraestructura, instalaciones, equipamiento e instrumental y más aspectos del Hospital según exigencias establecidas por la autoridad nacional de salud.	Porcentaje de Ejecución Presupuestaria de Ingresos	Ejecución Presupuestaria de Ingresos / Ingresos Presupuestarios Programados	92%	20%	16%	40%	37%	32%	32%	Director / Jefatura Financiera	Ordenanza que reglamenta el cobro de las tasas por costos hospitalarios en el Hospital Municipal "Nuestra Señora de la Merced"	
1. Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas	Promover el empleo, desarrollo e intercultural, fortaleciendo la seguridad, educación, deporte, salud e identidad cantonal	COMPONENTE ASENTAMIENTOS HUMANOS	Alcanzar la categoría de Hospital General Docente mejorando la infraestructura, instalaciones, equipamiento e instrumental y más aspectos del Hospital según exigencias establecidas por la autoridad nacional de salud.	Porcentaje de Ejecución Presupuestaria de Gastos	Ejecución Presupuestaria de Gastos / Gastos Presupuestarios Programados	85%	20%	15%	45%	23%	20%	25%	Director / Jefatura Financiera	Ordenanza que reglamenta el cobro de las tasas por costos hospitalarios en el Hospital Municipal "Nuestra Señora de la Merced"	
1. Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas	Promover el empleo, desarrollo y bienestar social e intercultural, fortaleciendo la seguridad, educación, deporte, salud e identidad cantonal	COMPONENTE ASENTAMIENTOS HUMANOS	Contar con un estatuto y estructura orgánica por procesos, manual de procesos y manual de puestos, cuyo cumplimiento garantiza la prestación de servicios de calidad	Porcentaje de Capacitación Ejecutada	Capacitaciones Ejecutadas / Capacitaciones Planificadas	85%	20%	0%	40%	7%	25%	8%	Director / Jefe Administrativo	Ejecución del Plan de Capacitación HMNSM 2018 Implementación de la Plataforma Virtual de	
1. Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas	Promover el empleo, desarrollo y bienestar social e intercultural, fortaleciendo la seguridad, educación, deporte, salud e identidad cantonal	COMPONENTE ASENTAMIENTOS HUMANOS	Prestar la atención en consulta externa, hospitalización y demás servicios por medio de profesionales especialistas calificados, eficientes, respetuosos y solidarios.	Porcentaje de Escaneado de Historias Clínicas	Historias clínicas escaneadas / Total de historias clínicas	99%	33%	5%	33%	83%	33%	0%	Director / Jefatura Médica	Contratación del Servicio Técnico Especializado para la escaneado de las historias clínicas	



CUMPLIMIENTO PLAN OPERATIVO ANUAL "POA 2019"



Año: 2019
 Dirección: HOSPITAL MUNICIPAL NUESTRA SEÑORA DE LA MERCED

ALINEACIÓN PNBV	ALINEACIÓN OBJETIVOS INSTITUCIONALES			GPR									Programas, proyectos y actividades clave		
	PNBV	Objetivo Estratégico Institucional	Componente PDOT	Objetivo Operativo	Indicador	Fórmula	Meta del Objetivo Operativo	Programación <u>cuatrimestral</u> de la meta en %						Responsable	
								I	CUMPLIMIENTO	II	CUMPLIMIENTO	III			CUMPLIMIENTO
1. Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas	Promover el empleo, desarrollo y bienestar social e intercultural, fortaleciendo la seguridad, educación, deporte, salud e identidad cantonal	COMPONENTE ASENTAMIENTO S HUMANOS	Alcanzar la categoría de Hospital General Docente mejorando la infraestructura, instalaciones, equipamiento e instrumental y más aspectos del Hospital según exigencias establecidas por la autoridad nacional de	Porcentaje de Ejecución del PAC	Ejecución PAC / Total PAC	85%	25%	7%	40%	13%	20%	14%	Director / Jefe Administrativo / Jefatura Financiera / Jefatura Médica	Control y seguimiento de la ejecución del POA y PAC	
1. Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas	Promover el empleo, desarrollo y bienestar social e intercultural, fortaleciendo la seguridad,	COMPONENTE ASENTAMIENTO S HUMANOS	Mejorar los índices de satisfacción de los clientes e incrementar el prestigio local y nacional del Hospital.	Porcentaje de Alcance ayuda social	Ayuda Social Ejecutada / Plan de Ayuda Social	90%	30%	38%	30%	14%	30%	23%	Director / Jefe Administrativo	Solicitudes oportunas de ayuda social Estudios e informes socioeconómicos	
1. Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas	Promover el empleo, desarrollo y bienestar social e intercultural, fortaleciendo la seguridad,	COMPONENTE ASENTAMIENTO S HUMANOS	Prestar la atención en consulta externa, hospitalización y demás servicios por medio de profesionales especialistas calificados, eficientes, respetuosos y	Número de pacientes atendidos en consulta externa	Número de pacientes atendidos en consulta externa	100.000	30000 30%	31824 31,82%	40000 40%	36161 36%	30000 30%	28%	Director / Jefatura Médica	Solicitudes oportunas de ayuda social Estudios e informes socioeconómicos	
1. Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas	Promover el empleo, desarrollo y bienestar social e intercultural, fortaleciendo la seguridad,	COMPONENTE ASENTAMIENTO S HUMANOS	Prestar la atención en consulta externa, hospitalización y demás servicios por medio de profesionales especialistas calificados, eficientes, respetuosos y	Número de cirugías y procedimientos realizados en quirófano	Número de cirugías y procedimientos realizados en quirófano	1.000	300 30%	465 46,50%	400 40%	341 34%	300 30%	26%	Director / Jefatura Médica	Solicitudes oportunas de ayuda social Estudios e informes socioeconómicos	

3.3 PRESUPUESTO APROBADO Y EJECUTADO

Recaudación:

Las actividades de recaudación, se ven reflejadas en los partes diarios de recaudación y para su conocimiento, anexo recaudaciones de enero a diciembre 2019 que asciende a \$ 1'239.709,95 obteniendo un promedio mensual de \$ 103.309,16

Los valores indicados, se depositan diariamente en el Banco del Pacífico para luego ser transferidos al Banco Central del Ecuador.

Presupuestos:

El Monto del Presupuesto para el año 2019 del Hospital Municipal asciende a \$ 4'639.739,00 de los cuales el Hospital financia con recursos propios el valor de \$ 2'354.285,00 que representa el 50.74% y el GAD Municipalidad de Ambato \$ 2'285.454,00 que representa el 49.26%

La ejecución presupuestaria del año 2019 se refleja en las cédulas Presupuestarias de Ingresos y Gastos conforme se detalla a continuación:

La Ejecución Presupuestaria de Ingresos (devengado) del año 2019 asciende al 92.66% de conformidad a lo reflejado en la Cédula Presupuestaria de Ingresos.

La Ejecución Presupuestaria de Gastos del 2019 asciende al 67.88% mismos que se reflejan en el siguiente cuadro resumen.

GASTOS DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

DETALLE	PRESUPUESTO CODIFICADO	GASTO DEVENGADO	POR PAGAR	EJECUTADO
GASTOS EN EL PERSONAL	2.489.398,00	2'312.161,25	0,00	92,88%
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.190.859,00	715.616,01	0,00	60,09%
OTROS GASTOS CORRIENTES	101.972,00	71.085,93	0,00	69,71%
BIENES DE LARGA DURACION	465.340,00	50.111,08	0,00	10,77%
PASIVO CIRCULANTE	19.170,00	267,90	0,00	1,40%
OBRAS PUBLICAS	373.000,00	0,00	0,00	0,00%
SUMAN	4.639.739,00	3.149.242,17	0,00	

En los datos descritos anteriormente, en el grupo "Bienes y Servicios de Consumo" están considerados los valores adquiridos en medicinas para venta en farmacia por \$ 139.495,58 y Reactivos e Insumos para el laboratorio por \$ 131.004,04.

Contabilidad y Financiero.

Los registros contables tanto de ingresos como gastos, se encuentran reflejados en el balance e comprobación, conforme detallo a continuación:



SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

Activos	\$ 4'135.105,62
Pasivos	\$ 306.567,70
Patrimonio	\$ 3'828.537,92

3.4 CONTRATACIÓN DE OBRAS Y SERVICIOS –ANÁLISIS DEL PAC

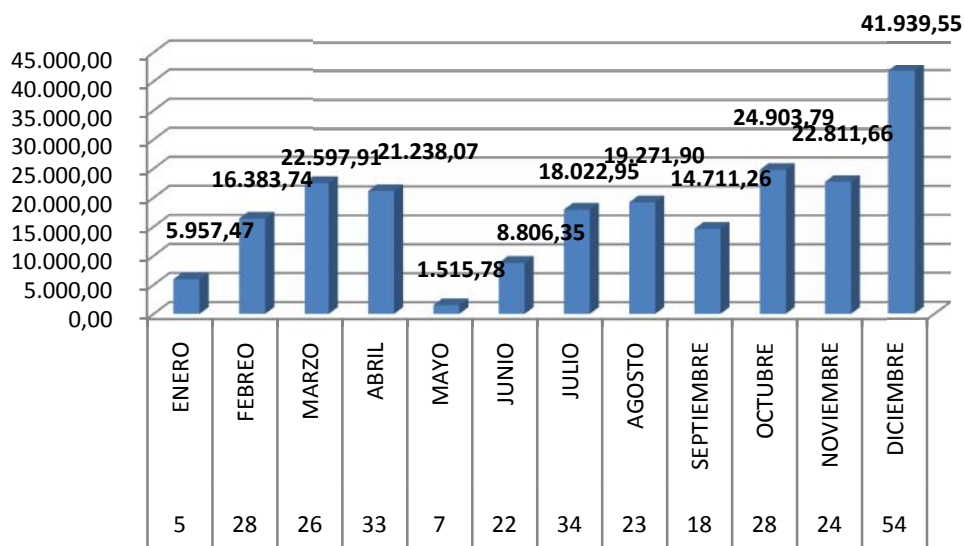
El Plan Anual de Contratación para el HMNSM fue aprobado mediante resolución Administrativa N° HMNSM-2019-002 con fecha 14 de Enero de 2019 por el Dr. Fausto Álvarez Ulloa Director del HMNSM, y publicado en el Portal de Compras Públicas por el área de compras públicas el 15 de Enero de 2019 como contempla en la LOSNCP.

El Hospital Municipal Nuestra Señora de la Merced cuenta con un sistema informático que permite generar las solicitudes de compra el mismo se denomina SAN y desde enero de 2019 hasta el 31 de diciembre de 2019 se han generado las siguientes solicitudes de materiales y servicios:

RESUMEN DE COMPRAS INFIMA CUANTIA 2019		
COMPRAS	MES	MONTO
5	ENERO	5.957,47
28	FEBREO	16.383,74
26	MARZO	22.597,91
33	ABRIL	21.238,07
7	MAYO	1.515,78
22	JUNIO	8.806,35
34	JULIO	18.022,95
23	AGOSTO	19.271,90
18	SEPTIEMBRE	14.711,26
28	OCTUBRE	24.903,79
24	NOVIEMBRE	22.811,66
54	DICIEMBRE	41.939,55
302	TOTAL	218.160,43



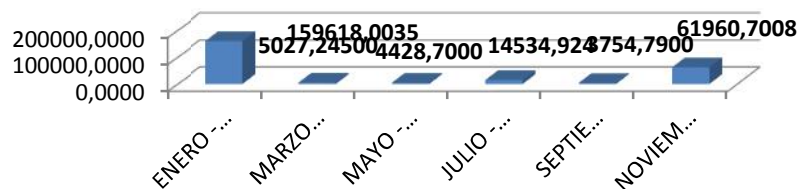
RESUMEN DE COMPRAS INFIMA CUANTIA 2019 MONTO



RESUMEN DE CATALOGO ELECTRONICO 2019

COMPRAS	MES	MONTO BIMENSUAL
13	ENERO - FEBRERO	159618,0035
11	MARZO - ABRIL	5027,24500
10	MAYO - JUNIO	4428,7000
17	JULIO - AGOSTO	14534,924
6	SEPTIEMBRE - OCTUBRE	3754,7900
12	NOVIEMBRE - DICIEMBRE	61960,7008
69	TOTAL	249324,3633

MONTO DE COMPRAS DE CATALOGO ELECTRONICO AÑO 2019



SUBASTA INVERSA MEDICINAS PARA LA FARMACIA				
Código	Objeto del Proceso	Estado del Proceso	Presupuesto Referencial Total(sin iva)	Fecha de Publicación
RSIE-HMNSM-005-2019	ADQUISICION DE MEDICINAS PARA LA FARMACIA DEL HMNSM	FINALIZADO	26930,00	29/04/2019 13:00
RSIE-HMNSM-007-2019	ADQUISICION DE MEDICINAS PARA LA FARMACIA DEL HMNSM	FINALIZADO	116790,53	30/09/2019 11:00

SUBASTA INVERSA REACTIVOS LABORATORIO CLINICO				
Código	Objeto del Proceso	Estado del Proceso	Presupuesto Referencial Total(sin iva)	Fecha de Publicación
SIE-HMNSM-003-2019	ADQUISICION DE REACTIVOS E INSUMOS PARA EQUIPOS CERRADOS PARA LABORATORIO CLINICO 2019	FINALIZADO	44651,79	26/03/2019 12:00
SIE-HMNSM-004-2019	ADQUISICION DE REACTIVOS E INSUMOS PARA EQUIPOS ABIERTOS PARA LABORATORIO CLINICO	FINALIZADO	18830,36	27/03/2019 10:00

SUBASTA INVERSA PLACAS PARA RAYOS X				
Código	Objeto del Proceso	Estado del Proceso	Presupuesto Referencial Total(sin iva)	Fecha de Publicación
SIE-HMNSM-02-2019	ADQUISICION DE CAJAS DE PLACAS RADIOGRAFICAS PARA EL AREA DE RAYOS X DEL HMNSM	FINALIZADO	14285,71	22/03/2019 0:00

SUBASTA INVERSA INSUMOS MEDICOS PARA LA FARMACIA				
Código	Objeto del Proceso	Estado del Proceso	Presupuesto Referencial Total(sin iva)	Fecha de Publicación
SIE-HMNSM-006-2019	Adquisición de Insumos para Farmacia correspondiente del primer cuatrimestres del 2019	FINALIZADO	9464,29	09/04/2019 11:00



RSIE-HMNSM-008-2019	Adquisición de Insumos para Farmacia del HMNSM	FINALIZADO	41037,00	19/09/2019 11:00
----------------------------	--	------------	----------	---------------------

SUBASTA INVERSA EQUIPOS MEDICOS				
Código	Objeto del Proceso	Estado del Proceso	Presupuesto Referencial Total(sin iva)	Fecha de Publicación
SIE-HMNSM-009-2019	ADQUISICION DE UN ECOGRAFO PARA REALIZAR ECOCARDIOGRAMA PARA EL HMNSM	RECIBIDO	47819,28	03/10/2019 12:00
RSIE-HMNSM-008-2019	ADQUISICION DE UNA CABINA PARA PRUEBAS AUDIOMETRICAS DE PRESICION PARA EL HMNSM	FINALIZADO	8928,57	19/09/2019 11:00

SUBASTA INVERSA SEGURIDAD Y VIGILANCIA				
Código	Objeto del Proceso	Estado del Proceso	Presupuesto Referencial Total(sin iva)	Fecha de Publicación
SIE-HMNSM-001-2019	PUNTOS DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA PARA EL HMNSM	Ejecución de Contrato	80357,14	19/02/2019 10:00

REGIMEN ESPECIAL SERVICIO DE LABORATORIO				
Código	Objeto del Proceso	Estado del Proceso	Presupuesto Referencial Total(sin iva)	Fecha de Publicación
RE-HMNSM-001-2019	SERVICIO DE LABORATORIO PARA EXAMENES ESPECIALES A CONVENIO CON NETLAB	Adjudicada	80357,14	26/02/2019 14:00

PROCESOS DECLARADOS DESIERTOS				
Código	Objeto del Proceso	Estado del Proceso	Presupuesto Referencial Total(sin iva)	Fecha de Publicación
<u>SIE-HMNSM-005-2019</u>	Adquisición de Medicinas para Farmacia correspondiente al primer cuatrimestre del 2019	Desierta	NO DISPONIBLE	05/04/2019 11:00
<u>SIE-HMNSM-007-2019</u>	ADQUISICION DE MEDICINAS PARA LA FARMACIA DEL HMNSM	Desierta	NO DISPONIBLE	26/08/2019 11:00
<u>SIE-HMNSM-008-2019</u>	ADQUISICION DE INSUMOS MEDICOS PARA LA FARMACIA	Desierta	NO DISPONIBLE	27/08/2019 12:00

<u>COB-HMNSM-001-2019</u>	ADQUISICION DE DOS CAMAS GINECOLOGICAS DE PARTO Y UNA TORRE DE LAPAROSCOPIA PARA EL HMNSM	Desierta	\$142,856.00	18/10/2019 12:00
<u>SIE-HMNSM-011-2019</u>	ADQUISICION DE REACTIVOS E INSUMOS PARA EQUIPOS CERRADOS DE LABORATORIOCLINICO	Desierta	NO DISPONIBLE	29/10/2019 12:00
<u>SIE-HMNSM-012-2019</u>	ADQUISICION DE REACTIVOS PARA EQUIPOS ABIERTOS PARA LABORATORIO CLINICO	Desierta	NO DISPONIBLE	29/10/2019 15:00

Fuente: Jefatura Administrativa

Se detalla el resumen de cumplimiento del PAC por cada cuatrimestre correspondiente al Ejercicio Fiscal 2019:

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL 1 CUATRIMESTRE
20654,01	43902,97	58588,96	47056,74	170802,48

MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL 2 CUATRIMESTRE
26235,09	50587,46	166150,79	48828,38	291949,32

SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL CUATRIMESTRE
34870,85	43410,95	47580,28	192281,68	318143,76

Fuente: Jefatura Administrativa

CONSUMO		%		
PRIMER CUATRIMESTRE	170802,48	7,63		
SEGUNDO CUATRIMESTRE	291949,32	14,12		
TERCER CUATRIMESTRE	318143,76	17,92		
TOTAL	780895,57	39,67	%	CONSUMO

Fuente: Jefatura Administrativa

3.5 COMPROMISOS ADQUIRIDOS CON LA COMUNIDAD

COMPROMISOS ASUMIDOS CON LA COMUNIDAD

Atenciones extramurales del 2019.

Se debe entender como "Atenciones extramural", las actividades que realiza el Hospital Municipal Nuestra Señora de la Merced, en cooperación con otras Instituciones, en tal sentido, se genera el apoyo médico en eventos deportivos, parques, sociales siendo estos:



LUGAR	FECHA	BENEFICIARIOS	ACTIVIDAD
PARQUE CEVALLOS	14-02 2019	159	Puesto de atención médica
PLAZAS Y MERCADOS	ENERO-ABRIL	1415	Puesto de atención médica
CANTON PATATE	AGOSTO 2019	120	Puesto de atención médica
PARQUELINEAL QUEBRADA SECA	31-08-2019	54	Puesto de atención médica
TEATRO AL AIRE LIBRE	21/10/2019	0	Puesto de atención médica
CARERA ATLETICA 5K PARQUE JOSE CUESTA	18/11/2019	0	Puesto de asistencia atención médica
CHARLAS DE PROMOCION EN SALUD EN LA RED DE PLAZAS Y MERCADOS	ABRIL SEPTIEMBRE 2019	2745	Realización de exámenes atención medica

3.6 CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES EMITIDAS POR LA CONTRALORIA.

Conforme a las recomendaciones emitidas por la Contraloría que son competencia de la Jefatura Administrativa, se puede informar que se ha realizado el cumplimiento al cronograma de Constatación Física de Bienes como se evidencia en los informes emitidos a Dirección precisando que el cronograma tuvo que ser detenido porque la responsable de Bodega en encontraba cargando la matrices de inventario en el EsByE.

Finalmente en el área de Compras Públicas se ejecutan los procedimientos mediante catálogo electrónico conforme a lo dispuesto por la LOSNCP evitando compras de bienes que estando catalogados se los realice por ínfima cuantía.

3.7 MANEJO DE QUEJAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS EN DONDE CONSTE UN DETALLE SOBRE LA VERIFICACIÓN Y RESOLUCIÓN DE ESTAS

El Hospital Municipal “Nuestra Señora de la Merced” cuenta con un buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones, por ello a la Jefatura Administrativa y específicamente a la Talento Humano, responsable del manejo del proceso aprobado por Dirección.

Es así que durante el año 2019 se han receptado 10 quejas, 5 sugerencias y 1 felicitación, remitiendo las mismas a cada jefatura para su seguimiento a toma de acciones, constando esta información en la Matriz Formulario de Seguimiento de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.



HOSPITAL MUNICIPAL
NUESTRA SEÑORA DE LA MERCED

FORMULARIO DE CONSOLIDACION DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Rev.: 00

Elaborado por:

Aprobado por:

HMNSM-FORM-JA-002

Ing. Paulina
Naranjo

Dr. Fausto Alvarez

Fecha: 13/10/ 2018

CODIGO	FECHA	TIPO DE SOLICITUD	MOTIVO DE LA SOLICITUD	DETALLE DE LA SOLICITUD	SERVIDOR QUE REALIZO LA ATENCION	PROCESO AFECTADO	ACCION A TOMAR
0001	15/01/2019	SUGERENCIA	Tiempo de espera para ser atendido	POCA AGILIDAD EN LA RECEPCIÓN DE APERTURAS DE HISTORIAS CLÍNICAS, LAS PERSONAS DE LOS MÓDULOS PASAN CONVERSANDO Y COMIENDO	CALL CENTER	JEFATURA ADMINISTRATIVA	SE PROCEDIÓ A DAR RETROALIMENTACIÓN Y LA JEFATURA ADMINISTRATIVA PERMANECE EN EL CALL CENTER HASTA LAS 9 O 10 HORAS PARA CONTROLAR EL NIVEL DE SERVICIO
0002	28/03/2019	QUEJA	Otro	LOS GUARDIAS SACAN TURNOS PARA SUS FAMILIAS Y AMIGOS, DEBERÍAN CAMBIAR A POLICÍAS MUNICIPALES, LAS AUTORIDADES NO HACEN NADA Y SÓLO PIDEN EVIDENCIAS	GUARDIAS	JEFATURA ADMINISTRATIVA	NO SE HA DETECTADO QUE LOS GUARDIAS HAYAN REALIZADO MAL USO DE LA TOMA DE TURNOS, SIN EMBARGO SE LES INFORMO QUE SI GUSTAN TOMAR TURNOS DE ATENCIÓN MÉDICA SE SIRVAN COMUNICAR A ESTA JEFATURA, ESTO EN VIRTUD A QUE NO SE LE PUEDEN NEGAR LOS TURNOS A NINGUNA PERSONA





0003	01/04/2019	QUEJA	Calidad en la atención	AL INGRESAR AL CONSULTORIO MUY PÉSIMA ATENCIÓN, MAL TRATO AL PACIENTE, YO COMO PERSONA CULTA ME DIJO QUE NO SE LEER, NO ME QUISO DAR UN CERTIFICADO MÉDICO PORQUE SEGÚN ÉL YA ME DIO EL DIAGNÓSTICO Y QUE PONGA ATENCIÓN, EL DR. NO TIENE VOCACIÓN DE MÉDICO, VENIR A TRATAR MAL A UN PACIENTE MÁS AÚN CUANDO YO TAMBIÉN SOY PROFESIONAL	DR. FAUSTO ÁLVAREZ	JEFATURA MÉDICA	DAR A CONOCER LA QUEJA AL PROFESIONAL INVOLUCRADO Y SOLICITAR JUSTIFICATIVOS
0004	23/04/2019	SUGERENCIA	Tiempo de espera para ser atendido	QUE LA ENFERMERA LLEGUE TEMPRANO PARA TOMAR SIGNOS VITALES	ENFERMERÍA	JEFATURA MÉDICA	SOLICITAR A ENFERMERIA COMENZAR ATENCION / 7 :30 AM
0005	29/04/2019	FELICITACION	Calidad en la atención	FELICITACIÓN AL DR. VITERI	DR. GERMAN VITERI	JEFATURA MÉDICA	TRANSMITIR FELICITACION DR VITERI
0006	03/07/2019	QUEJA	Otro	EN EL ÁREA DE MATERNIDAD NO SABE ATENDER CON CORDIALIDAD Y ALZA LA VOZ EL SEÑOR GUARDIA VICTOR	GUARDIAS	JEFATURA ADMINISTRATIVA	SE PROCEDIÓ A DAR RETROALIMENTACIÓN A LOS GUARDIAS DE SEGURIDAD PARA EVITAR INCONVENIENTES CON LOS FAMILIARES DE LOS PACIENTES





0007	17/07/2019	QUEJA	Tiempo de espera para ser atendido	LOS TURNOS PARA APERTURA DE HISTORIA CLÍNICA SON MUY DEMORADOS POR LA RAZÓN DE QUE LA FUNCIONARIA DE ESTE MODULO NO CUMPLE SU LABOR CON EFICIENCIA YA QUE SE ENCUENTRA EN OTRAS ACTIVIDADES FUERA DE SU PUESTO DE TRABAJO CONVERSANDO, ETC.	DEYSI GAMBOA	JEFATURA ADMINISTRATIVA	SE PROCEDIÓ A DAR RETROALIMENTACIÓN Y LA JEFATURA ADMINISTRATIVA PERMANECE EN EL CALL CENTER HASTA LAS 9 O 10 HORAS PARA CONTROLAR EL NIVEL DE SERVICIO
0008	29/07/2019	QUEJA	Calidad en la atención	PESIMA LA ATENCIÓN DEL DOCTOR WINDER DONOSO TRAUMATOLOGO. NO TIENE PACIENCIA LA MANERA DE TRATAR ES DESPOTA ANTE SUS PACIENTES.	DR. WIDER DONOSO	JEFATURA MÉDICA	DAR A CONOCER LA QUEJA AL PROFESIONAL INVOLUCRADO Y SOLICITAR JUSTIFICATIVOS
0009	21/09/2019	SUGERENCIA	Tiempo de espera para ser atendido	DESEARIAMOS COMO PACIENTES QUE LOS MEDICOS ATIENDAN A LA HORA QUE ES Y QUE PERMANEZCAN EN SUS CONSULTORIOS, PARA NO TENER QUE ESTAR ESPERANDO, Y A LAS SEÑORITAS ENFERMERAS SER UN POCO MAS ATENTAS Y SERVICIALES, LES FALTA MUCHA CORDIALIDAD	DR. WIDER DONOSO	JEFATURA MÉDICA	DAR A CONOCER LA QUEJA AL PROFESIONAL INVOLUCRADO Y SOLICITAR a ENFERMERIA TOMAR LAS ACCIONES PERTINENTES
0010	23/09/2019	QUEJA	Calidad en la atención	NO ATIENDEN EN LAS VENTANILLAS, EL SISTEMA ESTA LENTO, LLEVO 2 HORAS Y NO ME TOCA EL TURNO, CAMBIAR AL PERSONAL DE VENTANILLA	CALL CENTER	JEFATURA ADMINISTRATIVA	EL TIEMPO DE DEMORA SE DEBE A LA ACTUALIZACIÓN DE LOS DATOS DE LAS HISTORIAS CLÍNICAS,.





0011	26/09/2019	QUEJA	Calidad en la atención	LOS PACIENTES MERECEMOS RESPETO. EL DR DEMASIADO GROSERO POR FAVOR	DR DUQUE SILVA	JEFATURA MÉDICA	LA JEFATURA HA RETROALIMENTADO PERSONALMENTE A LA SERVIDORA PÚBLICA SOBRE LA FORMA Y MANERA EN QUE DEBE TRATAR A LOS PACIENTES Y USUARIOS QUE ACUDEN A ESTA CASA DE SALUD, ADICIONALMENTE ME PERMITO INFORMAR QUE PERSONALMENTE ME ENCUENTRO EN EL CALL CENTER SUPERVISANDO EL SERVICIO BRINDADO Y APOYANDO LAS LABORES DE ATENCIÓN AL PACIENTE Y USUARIO.
0012	26/09/2019	QUEJA	Calidad en la atención	HOY ACUDI CON MI JIJA CON FIEBRE MUY ALTA, DOLOR DE CABEZA Y VÓMITO A LAS 12:30 Y NO ME ATENDIERON EN EMERGENCIA	EMERGENCIA	JEFATURA MÉDICA	LA JEFATURA HA RETROALIMENTADO PERSONALMENTE A LA SERVIDORA PÚBLICA SOBRE LA FORMA Y MANERA EN QUE DEBE TRATAR A LOS PACIENTES Y USUARIOS QUE ACUDEN A ESTA CASA DE SALUD, ADICIONALMENTE ME PERMITO INFORMAR QUE PERSONALMENTE ME ENCUENTRO EN EL CALL CENTER SUPERVISANDO EL SERVICIO BRINDADO Y APOYANDO LAS LABORES DE ATENCIÓN AL PACIENTE Y USUARIO.





0013	26/09/2019	QUEJA	Calidad en la atención	LA ATENCIÓN POR PARTE DEL MÉDICO DE OTORRINOLARINGOLOGÍA NO FUE CORDIAL, CON UNA BUENA REVISIÓN AL PACIENTE; SI NO MAS BIEN SIMPLE Y CON UN TRATO FRÍO Y DESPOTA AL PACIENTE	DR. EDUARDO ALFONSO	JEFATURA MÉDICA	ESTE CAMBIO FUE PROPUESTO Y APROBADO POR DIRECCIÓN EN VIRTUD A TIEMPO QUE TOMA ACTUALIZAR LA HISTORIA CLÍNICA Y ASÍ PODER ENTREGAR LOS TURNOS A LOS PACIENTES QUE DE MANERA PRESENCIAL SE ACERCAN AL HOSPITAL
0014	01/10/2019	SUGERENCIA	Falta de información	LA PERSONA SE ENCUENTRA EN INFORMACIÓN CON MALA CARA, DEBERÍAN REMOVERLA DE AHÍ, PUESTO QUE TODAS LAS PERSONAS LLEGAN O PASAN POR INFORMACIÓN Y TOCA VERLE LA MALA CARA Y COGER TURNOS CON SUS GROSERÍAS	DRA. NINOSHIKA GAVILANES	JEFATURA ADMINISTRATIVA	LA JEFATURA HA RETROALIMENTADO PERSONALMENTE A LA SERVIDORA PÚBLICA SOBRE LA FORMA Y MANERA EN QUE DEBE TRATAR A LOS PACIENTES Y USUARIOS QUE ACUDEN A ESTA CASA DE SALUD, ADICIONALMENTE ME PERMITO INFORMAR QUE PERSONALMENTE ME ENCUENTRO EN EL CALL CENTER SUPERVISANDO EL SERVICIO BRINDADO Y APOYANDO LAS LABORES DE ATENCIÓN AL PACIENTE Y USUARIO.





0015	02/10/2019	QUEJA	Calidad en la atención	FALTA DE RESPETO POR PARTE DE LA SERVIDORA MUY GROSERA EN SU TRATO A LOS USUARIOS Y NO TIENE NADA DE PACIENCIA	DRA. NINOSHIKA GAVILANES	JEFATURA ADMINISTRATIVA	LA JEFATURA HA RETROALIMENTADO PERSONALMENTE A LA SERVIDORA PÚBLICA SOBRE LA FORMA Y MANERA EN QUE DEBE TRATAR A LOS PACIENTES Y USUARIOS QUE ACUDEN A ESTA CASA DE SALUD, ADICIONALMENTE ME PERMITO INFORMAR QUE PERSONALMENTE ME ENCUENTRO EN EL CALL CENTER SUPERVISANDO EL SERVICIO BRINDADO Y APOYANDO LAS LABORES DE ATENCIÓN AL PACIENTE Y USUARIO.
0016	17/10/2019	SUGERENCIA	Portal de turnos por internet	YO ME ACUERDO QUE ANTERIORMENTE ABRÍA EL PORTAL A LAS 9AM DESPUÉS A LAS 10AM PERO NO ESTOY DEACUERDO LO QUE HOY ESTÁ A LAS 11AM PORQUE UNO NO PUEDE RECURRIR AL HOSPITAL MAS ANTES PERO SUGERIRÍA QUE VUELVA A ABRIRSE EL PORTAL PARA COGER TURNOS A LAS 9AM PORQUE SE ACABAN MUCHOS DE LOS DOCTORES DE ESPECIALIDAD COMO TRAUMATOLOGÍA	SISTEMAS	JEFATURA ADMINISTRATIVA	ESTE CAMBIO FUE PROPUESTO Y APROBADO POR DIRECCIÓN EN VIRTUD A TIEMPO QUE TOMA ACTUALIZAR LA HISTORIA CLÍNICA Y ASÍ PODER ENTREGAR LOS TURNOS A LOS PACIENTES QUE DE MANERA PRESENCIAL SE ACERCAN AL HOSPITAL
0017	23/10/2019	QUEJA	Calidad en la atención	EL DR. ES MUY GROSERO, GRITA, EMPUJÓ LA PUERTA MUY FUERTE Y A TODAS LAS PERSONAS QUE ESTAMOS ESPERANDO NOS ASUSTÓ Y NOS SORPRENDIMOS NO QUEREMOS ESA CLASE DE ATENCIÓN	DR. WIDER DONOSO	JEFATURA MÉDICA	DAR A CONOCER LA QUEJA AL PROFESIONAL INVOLUCRADO Y SOLICITAR QUE ESTOS CASOS NO SE VUELVAN A REPETIR





0018	24/10/2019	QUEJA	Otro	SERVICIOS HIGIENICOS CON MALOS OLORES Y EN POCAS CONDICIONES PARA PODER SER USADOS. A PARTE DE QUE NO EXISTE PAPEL HIGIENICO Y JABON LIQUIDO POR LO MENOS DEBERÍAN TENER ASEADO.	SERVICIOS GENERALES	JEFATURA ADMINISTRATIVA	SE REMITE A SERVICIOS GENERALES DISPOSICIÓN DE LIMPIEZA DE BAÑOS Y DOTACIÓN DE INSUMOS PARA LOS MISMOS
------	------------	-------	------	--	---------------------	-------------------------	--





HOSPITAL MUNICIPAL
NUESTRA SEÑORA DE LA MERCED

