



**RENDICIÓN DE
CUENTAS 2024**

**Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los
Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACESS**

**Tema: Informe narrativo
Rendición de Cuentas 2024**

Periodo: Enero 2024 – Diciembre 2024

Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACESS	INFORME	CODIGO: GPGE-PA-P14-F003
		VERSIÓN: 1.0
	Informe institucional de rendición de cuentas 2024	FECHA: 01/12/2023
		Vigencia: 01/12/2025

Introducción

La rendición de cuentas constituye un pilar fundamental de la gestión pública en el Ecuador, establecida como un deber constitucional y legal que garantiza la transparencia, la responsabilidad institucional y el ejercicio del control social por parte de la ciudadanía. En cumplimiento de este mandato, la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS, presenta su informe correspondiente al período fiscal 2024, en concordancia con lo dispuesto en la Constitución de la República del Ecuador, la Ley Orgánica de Participación Ciudadana y las disposiciones emitidas por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (CPCCS).

De acuerdo con el marco normativo vigente, la rendición de cuentas es un proceso obligatorio, participativo, periódico y transparente, mediante el cual las instituciones públicas informan, justifican y evalúan el cumplimiento de sus objetivos, la gestión de los recursos públicos, y la calidad de los servicios brindados. En ese sentido, la ACESS ha desarrollado este informe como parte de un ejercicio técnico y deliberativo, que incluye tanto la entrega de información documentada como el compromiso con la mejora continua y el fortalecimiento de la confianza ciudadana.

A través de este documento, se evidencian los principales resultados alcanzados por la Agencia durante el año 2024, los avances institucionales, los desafíos enfrentados y las acciones implementadas para asegurar la calidad de los servicios de salud en el país, reafirmando así nuestro compromiso con la ética pública, la legalidad y la transparencia.

Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACESS	INFORME	CODIGO: GPGE-PA-P14-F003
		VERSIÓN: 1.0
	Informe institucional de rendición de cuentas 2024	FECHA: 01/12/2023
		Vigencia: 01/12/2025

Índice de Contenido

1.	BASE LEGAL	4
2.	OBJETIVO	8
3.	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL	8
4.	DESARROLLO	9
4.1.	Principales resultados y logros alcanzados.....	9
4.2.	Estadísticas de gestión.....	15
4.3.	Ejecución presupuestaria.....	24
4.4.	Procesos de contratación pública.....	25
4.5.	Contraloría General del Estado – CGE	25
4.6.	Desafíos y medidas adoptadas	27
4.7.	Propuestas de mejora institucional	29
5	CONCLUSIÓN	31
6	RECOMENDACIÓN	31
7	FIRMAS DE RESPONSABILIDAD	32

Índice de Gráficos

Gráfico 1.	Certificados de Licenciamiento emitidos a Centros Especializados en el Tratamiento de Personas con Consumo Problemático de Alcohol y otras Drogas - CETAD y Centros Especializados en Salud Renal – CESR, año 2024.....	11
Gráfico 2.	Legalización de Documentos Sanitarios	12
Gráfico 3.	Multas recaudadas	13
Gráfico 4.	Permisos de funcionamiento emitidos.....	17
Gráfico 5.	Registro de título para profesionales de la salud.....	18
Gráfico 6.	Licenciamientos emitidos a Centros Especializados en Salud Renal – CESR.....	18
Gráfico 7.	Licenciamientos emitidos a Centros Especializados en el Tratamiento de Personas con Consumo Problemático de Alcohol y otras Drogas.....	19
Gráfico 8.	Inspecciones de vigilancias realizadas.....	20
Gráfico 9.	Inspecciones de control realizadas.....	21
Gráfico 10.	Desactivación de unicódigos	22
Gráfico 11.	Clausuras a establecimientos de salud.....	22
Gráfico 12.	Clausuras a Centros Especializados en el Tratamiento de Personas con Consumo Problemático de Alcohol y otras Drogas - CETAD	23
Gráfico 13.	Ejecución presupuestaria acumulada (corte 31 de diciembre de 2024).....	25

Índice de Tablas

Tabla 1.	Ejecución presupuestaria de ingresos.....	24
Tabla 2.	Ejecución presupuestaria acumulada de egresos	24

Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACCESS	INFORME	CODIGO: GPGE-PA-P14-F003
		VERSIÓN: 1.0
	Informe institucional de rendición de cuentas 2024	FECHA: 01/12/2023
		Vigencia: 01/12/2025

1. BASE LEGAL

Mediante Decreto Ejecutivo Nro. 703, publicado en Registro Oficial Suplemento Nro. 534, de 1 de julio de 2015, el cual dispone: Artículo 1 *“Crear la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACCESS-, como un organismo técnico administrativo, adscrito al Ministerio de Salud Pública, con personería jurídica de derecho público, autonomía administrativa, técnica, económica, financiera y patrimonio propio (...);”*

El artículo 2 del Decreto Ejecutivo Ibídem, establece: *“La Agencia de Aseguramiento de la Calidad de Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACCESS, será la institución encargada de ejercer la regulación técnica, control técnico y la vigilancia sanitaria de la calidad de los servicios de salud públicos, privados y comunitarios, con o sin fines de lucro, de las empresas de salud y medicina Prepagada y del personal de salud;”*

Que, la Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 61, contempla entre los derechos de participación: *“(...) 2. Participar en los asuntos de interés público (...) 5. Fiscalizar los actos del poder público (...);”*

Que, la Constitución de la República del Ecuador en el artículo 204 dispone que, *“El pueblo es el mandante y primer fiscalizador del poder público, en ejercicio de su derecho a la participación. La Función de Transparencia y Control Social promoverá e impulsará el control de las entidades y organismos del sector público, y de las personas naturales o jurídicas del sector privado que presten servicios o desarrollen actividades de interés público, para que los realicen con responsabilidad, transparencia y equidad; fomentará e incentivará la participación ciudadana; protegerá el ejercicio y cumplimiento de los derechos; y prevendrá y combatirá la corrupción. La Función de Transparencia y Control Social estará formada por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, la Defensoría del Pueblo, la Contraloría General del Estado y las superintendencias. Estas entidades tendrán personalidad jurídica y autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y organizativa.”;*

Que, la Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 207 manda que, *“El Consejo de Participación Ciudadana y Control Social promoverá e incentivará el ejercicio de los derechos relativos a la participación ciudadana, impulsará y establecerá mecanismos de control social en los asuntos de interés público (...);”*

Que, el artículo 208 de la Constitución de la República del Ecuador dispone, entre los deberes y atribuciones del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, *“(...) 2. Establecer mecanismos de rendición de cuentas de las instituciones y entidades del sector público, y coadyuvar procesos de veeduría ciudadana y control social (...);”*

Que, el artículo 297 de la Constitución de la República del Ecuador establece que, *“Todo programa financiado con recursos públicos tendrá objetivos, metas y un plazo predeterminado para ser evaluado, en el marco de lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo. Las instituciones y entidades que reciban o transfieran bienes o recursos públicos se someterán a las normas que las regulan y a los principios y procedimientos de*

Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACCESS	INFORME	CODIGO: GPGE-PA-P14-F003
		VERSIÓN: 1.0
	Informe institucional de rendición de cuentas 2024	FECHA: 01/12/2023
		Vigencia: 01/12/2025

transparencia, rendición de cuentas y control público”;

Que, la Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Control Social en el artículo 88, con respecto al derecho ciudadano a la rendición de cuentas, determina que, *“Las ciudadanas y ciudadanos, en forma individual o colectiva, comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, pueblos afroecuatoriano y montubio, y demás formas lícitas de organización, podrán solicitar una vez al año la rendición de cuentas a las instituciones públicas o privadas que presten servicios públicos, manejen recursos públicos o desarrollen actividades de interés público, así como a los medios de comunicación social, siempre que tal rendición de cuentas no esté contemplada mediante otro procedimiento en la Constitución y las leyes”;*

Que, la Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Control Social en el artículo 89, define a la rendición de cuentas como, *“(…) un proceso sistemático, deliberado, interactivo y universal, que involucra a autoridades, funcionarias y funcionarios o sus representantes y representantes legales, según sea el caso, que estén obligadas u obligados a informar y someterse a evaluación de la ciudadanía por las acciones u omisiones en el ejercicio de su gestión y en la administración de recursos públicos”;*

Que, la Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Control Social en el artículo 90, al referirse a los sujetos obligados a rendir cuentas, prevé que, *“Las autoridades del Estado, electas o de libre remoción, representantes legales de las empresas públicas o personas jurídicas del sector privado que manejen fondos públicos o desarrollen actividades de interés público, los medios de comunicación social, a través de sus representantes legales, están obligados a rendir cuentas, sin perjuicio de las responsabilidades que tienen las servidoras y los servidores públicos sobre sus actos y omisiones. En caso de incumplimiento de dicha obligación, se procederá de conformidad con la Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social”;*

Que, la Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Control Social en el artículo 91 enumera los siguientes objetivos de la rendición de cuentas: *“1. Garantizar a los mandantes el acceso a la información de manera periódica y permanente, con respecto a la gestión pública; 2. Facilitar el ejercicio del derecho a ejecutar el control social de las acciones u omisiones de las gobernantes y los gobernantes, funcionarias y funcionarios, o de quienes manejen fondos públicos; 3. Vigilar el cumplimiento de las políticas públicas; y, 4. Prevenir y evitar la corrupción y el mal gobierno”;*

Que, la Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Control Social en el artículo 94, en relación a los mecanismos de rendición de cuentas prevé que, *“Corresponde al Consejo de Participación Ciudadana y Control Social de conformidad con la Ley: establecer y coordinar los mecanismos, instrumentos y procedimientos para la rendición de cuentas de las instituciones y entidades del sector público, y de las personas jurídicas del sector privado que presten servicios públicos, desarrollen actividades de interés público o manejen recursos públicos y de los medios de comunicación social”;*

Que, la Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social en el artículo

Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACCESS	INFORME	CODIGO: GPGE-PA-P14-F003
		VERSIÓN: 1.0
	Informe institucional de rendición de cuentas 2024	FECHA: 01/12/2023
		Vigencia: 01/12/2025

5 prescribe como atribuciones del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, entre otras, *“2. Establecer mecanismos de rendición de cuentas de las instituciones y entidades del sector público, y las personas jurídicas del sector privado que presten servicios públicos, desarrollen actividades de interés público o manejen recursos públicos”*;

Que, la Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social en el artículo 9 dispone que, *“Es atribución del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social establecer mecanismos para someter a evaluación de la sociedad, las acciones del Estado y de las personas jurídicas del sector privado que presten servicios públicos, manejen recursos públicos o desarrollen actividades de interés público; con atención al enfoque de derechos, a los resultados esperados y obtenidos, a los recursos financieros empleados y a los métodos utilizados sobre su gestión. La rendición de cuentas será un proceso participativo, periódico, oportuno, claro y veraz, con información precisa, suficiente y con lenguaje asequible. La rendición de cuentas se realizará al menos una vez al año y su convocatoria será amplia, a todos los sectores de la sociedad relacionados y debidamente publicitada”*;

Que, la Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social en el artículo 11 prevé que, *“Tienen la obligación de rendir cuentas las autoridades del Estado electas o de libre remoción, representantes legales de empresas públicas o personas jurídicas del sector privado que manejen fondos públicos o desarrollen actividades de interés público, sin perjuicio de la responsabilidad que tienen las y los servidores públicos sobre sus actos u omisiones. En caso de incumplimiento por parte de las instituciones y entidades del sector público, el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social remitirá la queja a la Contraloría General del Estado para que inicie el proceso de investigación sobre la gestión de las autoridades obligadas, sin perjuicio de las sanciones previstas en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública por la negación de información.”*;

Que, el artículo 12 de la Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social establece, *“El Consejo deberá realizar acciones de monitoreo y seguimiento periódico a los procesos de rendición de cuentas concertados con las instituciones y la ciudadanía; analizar los métodos utilizados, la calidad de la información obtenida y formular recomendaciones. Los informes de rendición de cuentas de las instituciones y entidades del sector público, serán remitidos al Consejo de Participación Ciudadana y Control Social en el plazo de treinta días posteriores a la fecha de presentación del informe, a fin de que se verifique el cumplimiento de la obligación y también se difunda a través de los mecanismos de los que dispone el Consejo”*;

Que, el Reglamento de Rendición de Cuentas, emitido mediante Resolución No. CPCCS-PLS-SG-069-2021-476 de 10 de marzo de 2021, por el Pleno del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, determina en el artículo 1 que, *“El presente Reglamento tiene por objeto establecer los mecanismos de rendición de cuentas: procedimientos, cronograma, contenidos y herramientas, que deben implementar los sujetos obligados a rendir cuentas con la participación de la ciudadanía para evaluar la gestión pública”*;

Que, el artículo 4 del Reglamento de Rendición de Cuentas establece que, *“La rendición de*

Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACCESS	INFORME	CODIGO: GPGE-PA-P14-F003
		VERSIÓN: 1.0
	Informe institucional de rendición de cuentas 2024	FECHA: 01/12/2023
		Vigencia: 01/12/2025

cuentas es un proceso participativo, periódico, oportuno, claro y veraz, con información precisa, suficiente y con lenguaje asequible, que permite someter a evaluación de la ciudadanía la gestión de lo público. La rendición de cuentas se realizará al menos una vez al año y su convocatoria será amplia, a todos los sectores de la sociedad relacionados y debidamente publicitada.”;

Que, el Reglamento de Rendición de Cuentas en el artículo 8 señala que dentro del proceso de rendición de cuentas, el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social deberá, “f) *Determinar el cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones de los sujetos obligados en el proceso de rendición de cuentas; g) Remitir la queja a la Contraloría General del Estado y a los respectivos organismos de control con los listados de incumplimiento de los sujetos obligados a rendir cuentas, a fin de que se proceda con las acciones de control correspondientes (...)*”;

Que, el Reglamento de Rendición de Cuentas en el artículo 11 prevé que, “*Para las instituciones de nivel nacional Unidad de Administración Financiera (UDAF) y sus Entidades Operativas Desconcentradas (EOD) de las cinco funciones del Estado: Ejecutivo, Legislativo, Judicial, Electoral, y de Transparencia y Control Social; las instituciones de Educación Superior, otra institucionalidad del Estado y los medios de comunicación social, deberán implementar el proceso de rendición de cuentas de acuerdo a las siguientes fases, en complemento con lo establecido en las guías especializadas existentes para el efecto y de acuerdo con al siguiente cronograma (...)*”;

Que, mediante resolución Nro. CPCCS-PLE-SG-031-0-2023-0176 de 13 de diciembre de 2023, el Pleno del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, resolvió, “*Reformar parcialmente el artículo 20 del Reglamento de Rendición de Cuentas sobre el cumplimiento del informe de rendición de cuentas, en los siguientes términos: Art. 1.- Sustitúyase el texto del Art. 20 por el siguiente: “Se considerará cumplido el informe de rendición de cuentas que se entregue al Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, a través del Sistema Informático existente para el efecto, en Estado Finalizado con el código QR, dentro del plazo establecido, una vez que se verifique la implementación de una deliberación pública participativa y que el Acta/ Plan de Trabajo incluya todos los acuerdos y compromisos alcanzados entre los sujetos a rendir cuentas y la ciudadanía. Es deber del sujeto obligado garantizar la disponibilidad de la información mediante los links de verificación de sus formularios presentados al CPCCS. En el caso de que la información subida en el sistema informático sea incompleta o no se haya implementado el proceso establecido en este reglamento el sujeto obligado/entidad será considerado como incumplido, en virtud de lo cual el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, actuará según sus competencias constitucionales y legales. El sistema notificará la finalización del proceso al sujeto que rinde cuentas con la emisión de un correo electrónico del usuario responsable del ingreso de la información.”;*

Que, mediante resolución Nro. CPCCS-PLE-SG-007-E-2025-0070, de fecha 28 de febrero de 2025, el Pleno del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, resolvió lo siguiente:

Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACCESS	INFORME	CODIGO: GPGE-PA-P14-F003
	Informe institucional de rendición de cuentas 2024	VERSIÓN: 1.0
		FECHA: 01/12/2023
		Vigencia: 01/12/2025

“Artículo 3.- Aprobar la propuesta del Nuevo Cronograma para la implementación del proceso de rendición de cuentas del periodo fiscal 2024 para todos los sujetos obligados a rendir cuentas, en los siguientes términos: (...)”.

2. OBJETIVO

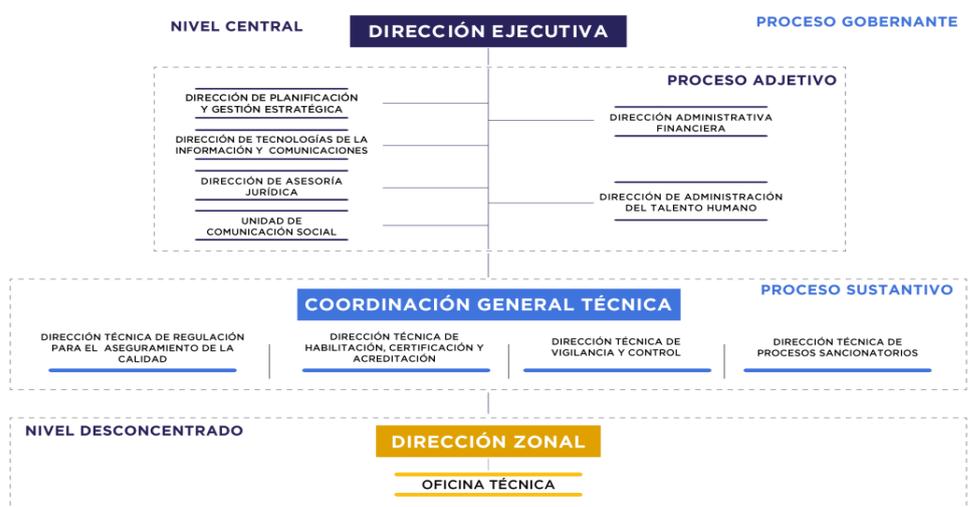
Proporcionar una visión integral de la gestión de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACCESS, a través del trabajo desarrollado por las áreas sustantivas y adjetivas, durante el periodo comprendido entre el periodo de enero a diciembre 2024.

3. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL

Misión. - Vigilar y controlar la calidad de los servicios que brindan los prestadores de salud y las compañías que financien servicios de atención integral en salud prepagada y de las de seguros que oferten cobertura de seguros de asistencia médica, velando por la seguridad de los pacientes y usuarios a través de la regulación y aseguramiento de la calidad y bajo los enfoques de derechos de género, interculturalidad, generacional y bioético.

Visión.- La Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada será reconocida a nivel nacional e internacional como referente en el campo de la regulación, control, vigilancia y aseguramiento de la calidad de los servicios de salud, compañías que financien servicios de atención integral de salud prepagada y de las de seguros que oferten cobertura de seguros de asistencia médica, con altos niveles de eficiencia y efectividad que tiendan a la excelencia en la entrega de sus servicios.

El presente análisis se basará en la gestión de los procesos agregadores de valor y adjetivos de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACCESS, conforme a lo establecido en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos. La Agencia cuenta con la siguiente estructura:



RESOLUCIÓN Nro. ACCESS-2022-0019

Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACESS	INFORME	CODIGO: GPGE-PA-P14-F003
		VERSIÓN: 1.0
	Informe institucional de rendición de cuentas 2024	FECHA: 01/12/2023
		Vigencia: 01/12/2025

4. DESARROLLO

4.1. Principales resultados y logros alcanzados.

Durante el periodo enero – diciembre 2024, la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada ACESS, logró importantes avances que reflejan su compromiso con el desarrollo técnico administrativo al ejercer la regulación técnica, control técnico y la vigilancia sanitaria de la calidad de los servicios de salud públicos, privados y comunitarios, con o sin fines de lucro, de las empresas de salud y medicina prepagada y del personal de salud, todo esto a través de la implementación de prácticas innovadoras que se han venido trabajando incansablemente para mejorar la calidad del servicio ofrecido tanto a la ciudadanía como al sector de salud.

El presente informe sintetiza los principales resultados y logros alcanzados por la institución durante el año 2024.

Aprobación y socialización del Plan Regulatorio ACESS 2024. - Con el objetivo de aumentar el rendimiento de la gestión regulatoria, se aprobó y difundió el Plan Regulatorio ACESS 2024. Este instrumento estratégico busca fortalecer los procesos de regulación técnica, control técnico y vigilancia sanitaria de los establecimientos de salud, mejorando su efectividad y asegurando la transparencia en su implementación tanto para usuarios internos como externos.

Elaboración y oficialización de la Resolución Nro. ACESS-ACESS-224-0048-R. - Se diseñó y oficializó la Resolución que establece el Instructivo para la *“Elaboración, validación, emisión y socialización de resoluciones de carácter regulatorio normativo y del plan regulatorio”*. Este documento estratégico optimiza los procesos regulatorios, garantizando su alineación con estándares técnicos y fortaleciendo la capacidad normativa institucional.

Medición de la satisfacción de los servicios de salud. – La Agencia promueve encuestas de calidad de la atención en salud que fomentan la participación activa del paciente, reconociendo que una comunicación abierta y transparente es clave para mejorar la atención en los servicios de salud y crear una cultura de seguridad del paciente.

En este contexto, durante el 2024 se procesaron 14.195 encuestas del segundo y tercer nivel de atención del Sistema Nacional de Salud, lo que permitió la elaboración de cuatro informes trimestrales del *“Plan Nacional de Medición de la Satisfacción de la Calidad”*.

Como resultado de las mediciones de los indicadores, los establecimientos de salud elaboraron planes de acción para la mejora continua de la calidad. La Agencia realizó un seguimiento constante para asegurar el cumplimiento del Plan Nacional de Mejoramiento Continuo de la Calidad y entregó cinco informes de evaluación a los establecimientos de salud.

Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACESS	INFORME	CODIGO: GPGE-PA-P14-F003
		VERSIÓN: 1.0
	Informe institucional de rendición de cuentas 2024	FECHA: 01/12/2023
		Vigencia: 01/12/2025

Desarrollo de material audiovisual y capacitación técnica. - Se desarrollaron 15 videos guía para estandarizar y fortalecer las inspecciones de servicios críticos en establecimientos de salud, cubriendo áreas clave como:

- Consulta externa
- Emergencia
- Terapia intensiva
- Unidad de diálisis
- Laboratorio clínico
- Radiología e imágenes
- Rehabilitación física
- Centro obstétrico
- Centro quirúrgico
- Central de esterilización
- Hospitalización
- Farmacia
- Endoscopia
- Terapia oncológica (quimioterapia).

Este material audiovisual formó parte de las capacitaciones continuas al personal técnico de ACESS, homologando criterios técnicos para fortalecer las inspecciones de habilitación con fines de obtención del permiso de funcionamiento. Este proceso contribuye a mejorar la percepción y satisfacción del usuario, garantizando un servicio más eficiente y efectivo.

Emisión de Norma Técnica para la emisión de la Certificación de Servicios Inclusivos. - Emitida bajo la Resolución Nro. ACESS-ACESS-2024-0071-R que tiene por objeto implementar el proceso de Certificación de Servicios de Salud Inclusivos en los establecimientos de salud de primer nivel de atención del Sistema Nacional de Salud. Esta iniciativa busca promover la equidad y accesibilidad en salud garantizando que todos los pacientes, sin distinción alguna, puedan ejercer su derecho a recibir una atención de calidad. Al centrarse en la inclusión, se mejora la calidad de la atención, respondiendo de manera efectiva a las diversas necesidades de la población, y asegurando que el acceso a los servicios de salud no sea un privilegio, sino un derecho fundamental de todos los ciudadanos.

Norma Técnica de Control y Vigilancia a los Establecimientos de Salud. - Emitida bajo la Resolución Nro. ACESS-ACESS-2024-0073-R que tiene por objeto establecer el cumplimiento obligatorio para los establecimientos que brinden servicios de atención en salud, compañías que financian servicios de atención integral de salud prepagada y las de seguros que oferten coberturas de seguros de asistencia médica, al personal que desarrolle prácticas de terapias alternativas, así como el personal técnico de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS.

Gestión eficiente de solicitudes de permisos de funcionamiento rezagadas. - Durante el 2024, se gestionaron todas las solicitudes pendientes correspondientes a los años 2021 y 2022. Además, se dio trámite al 98% de las solicitudes del año 2023. Al inicio de la

Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACCESS	INFORME	CODIGO: GPGE-PA-P14-F003
		VERSIÓN: 1.0
	Informe institucional de rendición de cuentas 2024	FECHA: 01/12/2023
		Vigencia: 01/12/2025

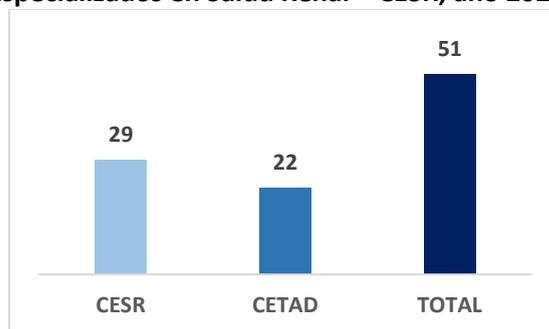
administración, existían 3.481 solicitudes rezagadas para la obtención del permiso de funcionamiento; actualmente, este número se ha reducido a 55 solicitudes, a través del apoyo técnico de analistas de planta central a territorio, gestión de vehículos interinstitucionales y seguimiento continuo, lo que evidencia una mejora significativa en la capacidad operativa y la eficiencia institucional.

Incremento en dictámenes vinculantes. - En el 2024, se emitieron 76 dictámenes vinculantes relacionados con controversias sanitarias para la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, representando un incremento del 43% respecto a los 53 dictámenes emitidos en 2023. Este incremento demuestra un fortalecimiento en la capacidad técnica y la gestión jurídica de la institución.

Fortalecimiento del licenciamiento de centros especializados. - Se emitieron 51 certificados de licenciamiento, distribuidos de la siguiente manera:

- 22 para Centros Especializados en el Tratamiento de Personas con Consumo Problemático de Alcohol y otras Drogas – CETAD , entre los que se encuentra el “Centro Especializado en el Tratamiento de Personas con Consumo Problemático de Alcohol y otras Drogas Pumamaqui de Mujeres”, considerado como el único establecimiento a nivel nacional dedicado exclusivamente a la atención en salud de mujeres adolescentes con consumo problemático de alcohol y otras drogas, que está a cargo del Ministerio de Salud Pública.
- 29 para Centros Especializados en Salud Renal – CESR.

Gráfico 1. Certificados de Licenciamiento emitidos a Centros Especializados en el Tratamiento de Personas con Consumo Problemático de Alcohol y otras Drogas - CETAD y Centros Especializados en Salud Renal – CESR, año 2024



Elaborado por: Dirección de Planificación y Gestión Estratégica
Fuente: Volumen de Atenciones de los Servicios Institucionales
Corte: 31 de diciembre de 2024

Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACESS	<h1 style="color: #0070C0;">INFORME</h1>	CODIGO: GPGE-PA-P14-F003
		VERSIÓN: 1.0
	Informe institucional de rendición de cuentas 2024	FECHA: 01/12/2023
		Vigencia: 01/12/2025

Eficiencia en la legalización de documentos sanitarios. - Durante el 2024, se legalizaron 13.660 documentos sanitarios emitidos por profesionales de la salud registrados ante la Autoridad Sanitaria Nacional, de tal manera que hay 8.837 documentos legalizados representando un cálculo de crecimiento del 83% en comparación con los 4.823 documentos legalizados en 2023. Este incremento se atribuye al fortalecimiento y difusión del nuevo sistema digital para la gestión de documentos sanitarios, optimizando los tiempos y mejorando la trazabilidad.

Gráfico 2. Legalización de Documentos Sanitarios



Elaborado por: Dirección de Planificación y Gestión Estratégica
Fuente: Reporte de Volumen de Atenciones de los Servicios Institucionales
Corte: 31 de diciembre de 2024

Incremento en el reporte de medicamentos con sustancias estupefacientes y psicotrópicas. - Garantizar que los establecimientos de salud cumplan con los tiempos establecidos en la Ley Orgánica de Prevención Integral del Fenómeno Socioeconómico de las Drogas para reportar medicamentos sujetos a fiscalización, en consecuencia, se realizó un seguimiento continuo a los responsables farmacéuticos de los establecimientos, enfatizando la importancia de presentar los reportes dentro de los 10 días hábiles de cada mes. Esta estrategia no sólo evitó sanciones, sino que, incrementó el porcentaje de cumplimiento del 95,9% en 2023 al 98% en 2024.

Optimización del proceso de abastecimiento de recetas especiales. - Se actualizó el módulo de recetas especiales en el sistema informático de los establecimientos de salud, logrando descentralizar el proceso. Esta mejora redujo el tiempo promedio de entrega de blocks de recetas especiales de 30 días en 2023 a solo 15 días a partir de enero de 2024, incrementando la eficiencia y satisfacción de los usuarios.

Renovación del convenio interinstitucional para mediación de casos. - Se renovó el convenio con el Centro de Mediación de la Defensoría Pública, facilitando el direccionamiento de casos relacionados con materias transigibles desde la ACESS. Este convenio refuerza la atención eficiente de los usuarios al resolver no conformidades relacionadas con la calidad de los servicios de salud, fortaleciendo los procesos de mediación como alternativa eficaz de resolución de conflictos.

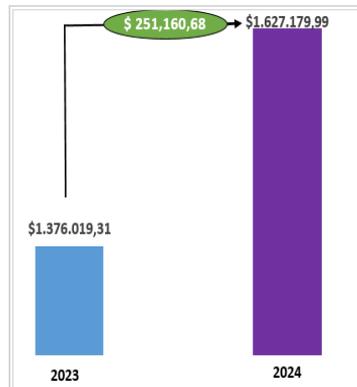
Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACCESS	<h1 style="color: #0070C0;">INFORME</h1>	CODIGO: GPGE-PA-P14-F003
		VERSIÓN: 1.0
	Informe institucional de rendición de cuentas 2024	FECHA: 01/12/2023
		Vigencia: 01/12/2025

Implementación del curso de buenas prácticas de prescripción de medicamentos. - Se diseñó e implementó un sistema de capacitación en buenas prácticas de prescripción de medicamentos de uso humano. Hasta el 31 de diciembre de 2024, se capacitaron 4.451 establecimientos de salud, contribuyendo a la mejora de la atención médica y la reducción de eventos adversos relacionados con la prescripción.

Gestión de Análisis de Casos sobre la calidad de los servicios de salud. - Durante el periodo de enero a diciembre 2024 se logró resolver el 68% de los casos pendientes del año 2023. En cuanto a los 276 casos nuevos ingresados en el 2024 se gestionó el 58%. Este resultado refleja la limitación de talento humano y el aumento en el volumen de casos en comparación con 2023. Sin embargo, hemos trabajado de manera constante para optimizar la gestión.

Mejoramiento de los índices de pago por multas. - En 2024, se alcanzó un notable aumento en el pago de multas impuestas por incumplimiento de la normativa sanitaria, con una recaudación total de USD 1.627.179,99, lo que representa un incremento de USD. 251.160,68 del valor recaudado en el año 2023, que fue de USD 1.376.019,31.

Gráfico 3. Multas recaudadas



Elaborado por: Dirección de Planificación y Gestión Estratégica
Fuente: Dirección Técnica de Procesos Sancionatorios
Corte: 31 de diciembre de 2024

Implementación del módulo de informes técnicos. - Se implementó un módulo para la carga directa de informes técnicos en el Sistema de Procesos Sancionatorios (SPS), lo que ha permitido que los informes técnicos sean cargados directamente en el sistema y de esta manera optimizar el inicio del proceso administrativo sancionatorio y la trazabilidad del mismo; además se puso en funcionamiento la página de "consulta pública" en la que los administrados pueden conocer si cuentan o no con un proceso administrativo sancionatorio en la ACCESS y su estado actual.

Mejoras en procesos institucionales. - Se creó el "Instructivo: Emisión de Certificados de Procesos Sancionatorios para Profesionales de la Salud", permitiendo la emisión de 1.246 certificados de no sanción y generando un ingreso de USD 33.504,94. Además, se reformó

Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACCESS	INFORME	CODIGO: GPGE-PA-P14-F003
		VERSIÓN: 1.0
	Informe institucional de rendición de cuentas 2024	FECHA: 01/12/2023
		Vigencia: 01/12/2025

el "Modelo de Gestión Coactiva de la ACCESS", y se implementaron mejoras en el sistema SPS para automatizar y optimizar procesos sancionatorios y de recaudación.

Clausuras de Establecimientos de Salud. - Durante el año 2024, a nivel nacional se han efectuado un total de 264 clausuras a establecimientos de salud, y así también, se han clausurado 88 Centros Especializados en el Tratamiento de Adicción a personas con consumo problemático de alcohol y otras drogas - CETAD.

Cumplimiento de la metodología MAMRIC basada en la Norma ISO 37001. - Se implementó la Metodología de Autodiagnóstico para el Mapeo y Mitigación de Riesgos Institucionales de Corrupción (MAMRIC), basada en la norma ISO 37001. Este enfoque estructurado permite identificar, evaluar y mitigar riesgos asociados a actos de corrupción, promoviendo una cultura de mitigación de riesgos organizacionales, criterios de ética en la operatividad y transparencia.

Certificación del modelo de excelencia EFQM con 4 estrellas. - La obtención de la certificación EFQM (European Foundation for Quality Management) con 4 estrellas evidencia el alto nivel de madurez y eficiencia en la gestión institucional. Este modelo impulsa la mejora continua mediante la integración de áreas clave como liderazgo, estrategia, talento humano, alianzas y recursos y grupos de interés asegurando impactos positivos sostenibles para la gestión de esta Agencia hacia los ciudadanos y establecimientos de salud.

Gestión Administrativa. - La optimización en la regularización de la asignación de bienes a los usuarios finales y custodios administrativos permitió a la Agencia identificar, ubicar y controlar los bienes existentes, en contraste con la nómina del personal.

Gestión de Cartera. - En función de agilizar el proceso para el usuario se ha implementado en el sistema SACSS, la emisión de certificados de no adeudar en la fase de Requerimiento de Pago Voluntario.

Gestión de la Administración del Talento Humano. - Durante el año 2024, se expidió a través de la Resolución Nro. ACCESS-ACCESS-2024-0049 el Reglamento Interno de Administración del Talento Humano de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACCESS; a su vez, se realizó una actualización de saldo de vacaciones de todos los servidores a nivel nacional, así también, se estableció el Índice Ocupacional por parte del Ministerio de Trabajo.

Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación. - En el mes de mayo de 2024, se implementó la funcionalidad de transferir entre diferentes provincias blocks de recetas permitiendo incrementar el stock de recetarios para las Direcciones Zonales. Así también, en septiembre de 2024 se implementó la funcionalidad para los usuarios que cuenten con los roles de analista provincial o delegado provincial puedan registrar un informe técnico

Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACESS	INFORME	CODIGO: GPGE-PA-P14-F003
		VERSIÓN: 1.0
	Informe institucional de rendición de cuentas 2024	FECHA: 01/12/2023
		Vigencia: 01/12/2025

en el SPS, siendo enviado directamente al Director Zonal para la asignación correspondiente.

En noviembre de 2024, a través del sistema SPS y con el perfil de coactivas, se genera una solicitud de Certificados de no adeudar (CNA) adjuntando los pagos efectuados. En este proceso, se define si el certificado corresponde a un título de crédito o a un comprobante de liquidación. Posteriormente, en el sistema SACCS/Financiero, la DAF evalúa y aprueba, o no, la emisión del CNA. En caso de aprobación, el CNA se visualiza en el SPS, permitiendo al usuario de coactivas archivar el proceso coactivo. Como resultado, la sanción registrada cambia al estado **CNA_EMITIDO**, lo que viabiliza el archivo del proceso sancionatorio.

Alcance en redes sociales y página web. - La Unidad de Comunicación Social a través de las redes sociales logró obtener 621.041 interacciones en Facebook comparado con el año 2023, lo que representa un incremento del 43.1%. En la red social X y en la página web institucional se obtuvo 9.84 millones de impresiones durante el año 2024.

4.2. Estadísticas de gestión

En el marco de la gestión institucional, las estadísticas juegan un papel fundamental para evaluar el desempeño de las actividades y servicios que brinda la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada. A través de la recopilación y análisis de datos clave, es posible identificar áreas de mejora, optimizar procesos y garantizar que las decisiones se tomen sobre la base de información confiable y actualizada.

A continuación, se detalla el conjunto de estadísticas de gestión que reflejan los resultados obtenidos en diversos ámbitos, desde la atención al público hasta la eficiencia operativa. Estos datos nos permiten medir el impacto de las acciones y nos proporcionan la información necesaria para seguir avanzando en el cumplimiento de los objetivos estratégicos, siempre con el compromiso de mejorar la calidad y efectividad de los servicios que brinda la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACESS que brinda a la ciudadanía.

4.2.1 Indicadores a nivel estratégico

Objetivo Plan Nacional de Desarrollo	Objetivo Estratégico	Indicador	Resultado
1. Mejorar las condiciones de vida de la población de forma integral, promoviendo el acceso equitativo a	1. Incrementar la calidad en los servicios de salud fortaleciendo la eficacia y eficiencia en la regulación, habilitación, certificación, acreditación, vigilancia y	1. Porcentaje de controles realizados a prestadores de servicios de salud habilitados	96%
		2. Porcentaje de vigilancias realizadas a prestadores de servicios de salud no habilitados	96%
		3. Porcentaje de procedimientos sancionatorios resueltos	100%

Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACCESS	<h1 style="color: #0070C0;">INFORME</h1>	CODIGO: GPGE-PA-P14-F003
		VERSIÓN: 1.0
	Informe institucional de rendición de cuentas 2024	FECHA: 01/12/2023
		Vigencia: 01/12/2025

Objetivo Plan Nacional de Desarrollo	Objetivo Estratégico	Indicador	Resultado
salud, vivienda y bienestar social.	control a los prestadores de servicios de salud y medicina prepagada.	4. Porcentaje de procesos coactivos iniciados	98%
		5. Porcentaje de normativa técnica entregadas para oficialización	100%
		6. Porcentaje de instrumentos técnicos oficializados	100%
		7. Porcentaje de solicitudes de registro de títulos de Profesionales de la salud atendidas.	100%
		8. Porcentaje de solicitudes de permisos para el ejercicio de terapias alternativas atendidas	95%
		9. Porcentaje de cumplimiento en las inspecciones a permiso de funcionamiento	93%
		10. Porcentaje de cumplimiento en la revisión de contratos/pólizas, planes/programas y anexos (analizados vs ingresados)	100%
	2. Incrementar las asesorías y capacitaciones a los prestadores de servicios de salud para la mejora de sus servicios, y fomentar la cultura de seguridad del paciente.	11. Porcentaje de asesorías impartidas	100%
		12. Porcentaje de capacitaciones impartidas	96%
	3. Fortalecer las capacidades institucionales (Objetivo homologado)		N/A

Elaborado por: Dirección de Planificación y Gestión Estratégica

Fuente: Reporte de información estadística

4.2.2 Indicadores a nivel operativo

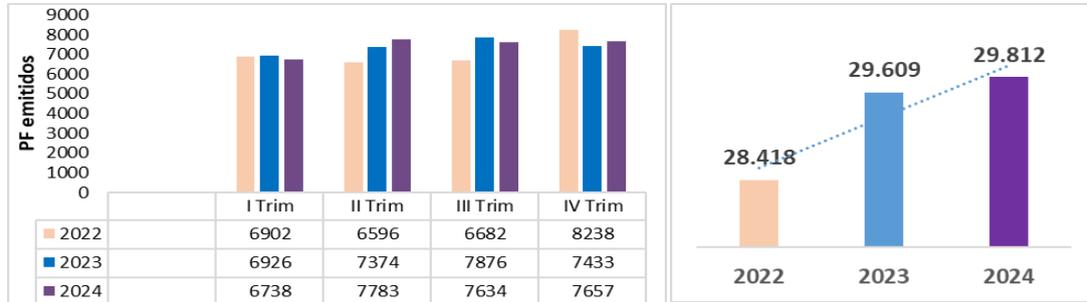
- **Permisos de funcionamiento emitidos**

Uno de los principales servicios que ofrece la ACCESS, de acuerdo a las atribuciones y responsabilidades otorgadas a la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACCESS, es el otorgamiento del permiso de funcionamiento a los distintos establecimientos y servicios de salud sujetos a la vigilancia y control sanitario, conforme lo establece la normativa legal vigente.

A continuación, se muestra un gráfico comparativo del total de permisos de funcionamiento emitidos por la ACCESS en el periodo 2024, respecto al período 2022 y 2023.

Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACCESS	<h1>INFORME</h1>	CODIGO: GPGE-PA-P14-F003
		VERSIÓN: 1.0
	Informe institucional de rendición de cuentas 2024	FECHA: 01/12/2023
		Vigencia: 01/12/2025

Gráfico 4. Permisos de funcionamiento emitidos



Elaborado por: Dirección de Planificación y Gestión Estratégica
Fuente: Reporte de información estadística
Corte: 31 de diciembre de 2024

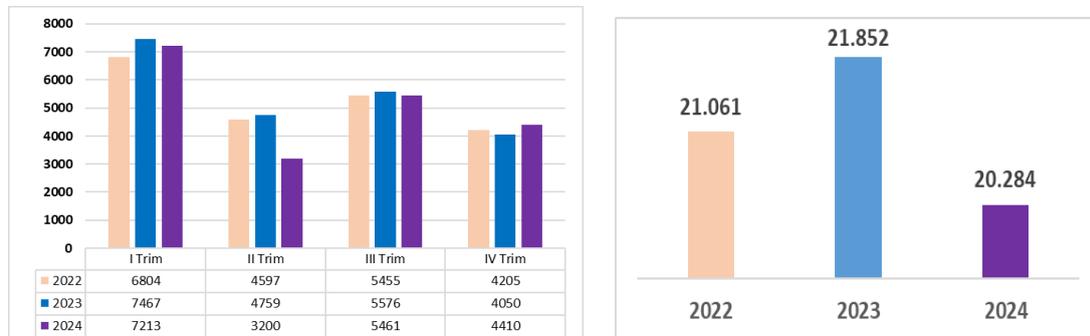
Durante el período de enero a diciembre de 2024, se emitieron un total de 29.812 permisos de funcionamiento para establecimientos de salud, lo que representa un incremento respecto a los 29.609 permisos emitidos en el mismo período de 2023 y los 28.418 permisos del año 2022, manteniendo una tendencia estable en los tres años evaluados. Es importante resaltar que, al inicio de 2024, existían solicitudes pendientes de gestión para la obtención del permiso de funcionamiento. Estas incluían 1 solicitud de 2021, 18 solicitudes de 2022 y 5.884 solicitudes de 2023. A diciembre de 2024, se logró la gestión del 100% de las solicitudes de 2021 y 2022 y el 99% de las solicitudes de 2023. Este importante logro se alcanzó gracias a una serie de acciones estratégicas, tales como: La implementación de contingentes planificados desde planta central hacia las distintas provincias, seguimiento constante y riguroso a las Delegaciones zonales, y a la priorización de las solicitudes pendientes de gestión. Gracias a estas medidas adoptadas, hemos podido optimizar los tiempos de respuesta y garantizar la correcta atención de los establecimientos de salud solicitantes.

Registro de título para profesionales de la salud.

La habilitación del ejercicio profesional del personal de salud se realiza mediante el registro online del título (técnico o tecnológico, tercer nivel, y/o cuarto nivel en ciencias de la salud). A continuación, se presenta un gráfico comparativo trimestral de la demanda de este servicio, entre el período 2022, 2023 y 2024.

Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACESS	<h1>INFORME</h1>	CODIGO: GPGE-PA-P14-F003
		VERSIÓN: 1.0
	Informe institucional de rendición de cuentas 2024	FECHA: 01/12/2023
		Vigencia: 01/12/2025

Gráfico 5. Registro de título para profesionales de la salud



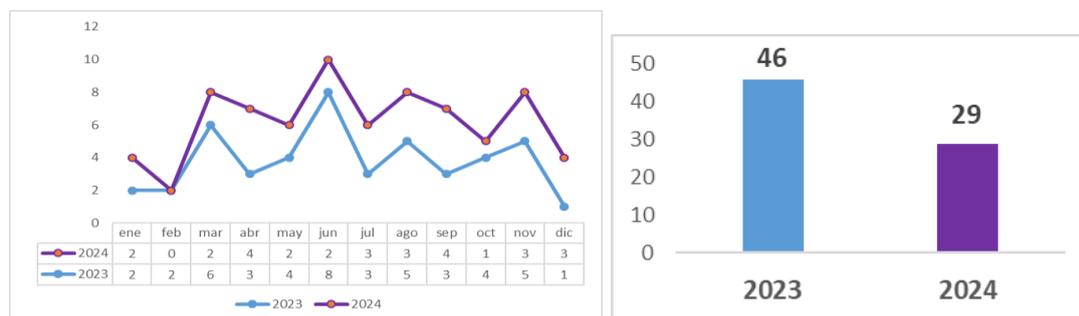
Elaborado por: Dirección de Planificación y Gestión Estratégica
Fuente: Reporte de información estadística
Corte: 31 de diciembre de 2024

La prestación de este servicio ha seguido una tendencia constante a lo largo de los períodos seleccionados, ya que está sujeta a la demanda de los profesionales de la salud. En el año 2022 se registraron 21.061 solicitudes, así también, en el año 2023 aumentaron a 21.852, sin embargo, en el año 2024, a pesar de la tendencia general de crecimiento, se observó un leve decrecimiento, con un total de 20.284 solicitudes. Este descenso en 2024 podría estar relacionado con diversos factores, como cambios en la demanda o ajustes en las necesidades de los profesionales de la salud.

- **Licenciamientos emitidos a Centros especializados en Salud Renal - CESR.**

Respecto a los certificados de licenciamiento emitidos a Centros Especializados en Salud Renal - CESR, en el período 2023 – 2024 se puede observar la siguiente tendencia:

Gráfico 6. Licenciamientos emitidos a Centros Especializados en Salud Renal – CESR



Elaborado por: Dirección de Planificación y Gestión Estratégica
Fuente: Reporte de volumen de atenciones de servicios institucionales
Corte: 31 de diciembre de 2024

Es importante destacar que la gestión de este servicio está determinada por la demanda de los centros que lo ofrecen, tanto públicos como privados, con o sin fines de lucro, en cumplimiento de la normativa vigente. Dado que el certificado de licenciamiento tiene una vigencia de cuatro años, su demanda es inferior en comparación con otros servicios. No obstante, se busca mantener los más altos estándares de calidad en la prestación de este

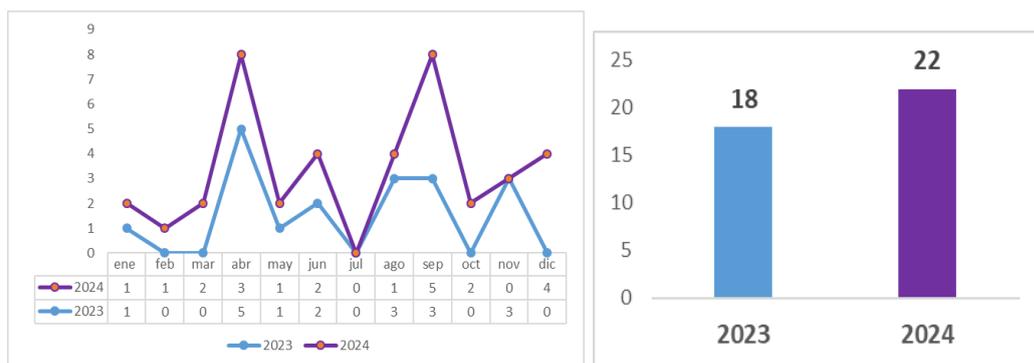
Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACESS	<h1>INFORME</h1>	CODIGO: GPGE-PA-P14-F003
		VERSIÓN: 1.0
	Informe institucional de rendición de cuentas 2024	FECHA: 01/12/2023
		Vigencia: 01/12/2025

servicio, proporcionando un sistema amigable para el auto licenciamiento en línea. En 2023, se registraron 46 solicitudes, mientras que en 2024 la cifra fue de 29, lo que refleja una disminución en la demanda durante este último año.

- **Licenciamientos emitidos a Centros Especializados para el Tratamiento a Personas con Consumo Problemático de Alcohol y otras Drogas - CETAD.**

A continuación, se presenta un gráfico que ilustra el nivel de atenciones brindadas en relación con la emisión de certificados de licenciamiento a los Centros Especializados en el Tratamiento de Personas con Consumo Problemático de Alcohol y otras Drogas. Este gráfico muestra una comparación mensual entre los años 2023 y 2024.

Gráfico 7. Licenciamientos emitidos a Centros Especializados en el Tratamiento de Personas con Consumo Problemático de Alcohol y otras Drogas



Elaborado por: Dirección de Planificación y Gestión Estratégica
Fuente: Reporte de volumen de atenciones de servicios institucionales
Corte: 31 de diciembre de 2024

El comportamiento de este servicio es similar al de la emisión de los certificados de licenciamiento otorgados a los Centros Especializados en Salud Renal – CESR. No obstante, se observa un crecimiento notable al comparar el año 2023, con 18 licenciamientos, con el año 2024, que alcanzó los 22 licenciamientos. Este aumento refleja una tendencia positiva en la demanda de licenciamientos.

Nota aclaratoria: A partir del año 2023, las estadísticas fueron desagregadas para los Centros Especializados de Salud Renal - CESR y los Centros Especializados para el Tratamiento de Personas con Consumo Problemático de Alcohol y otras Drogas - CETAD. Como resultado, no se dispone de datos individualizados para cada uno de estos establecimientos en años anteriores.

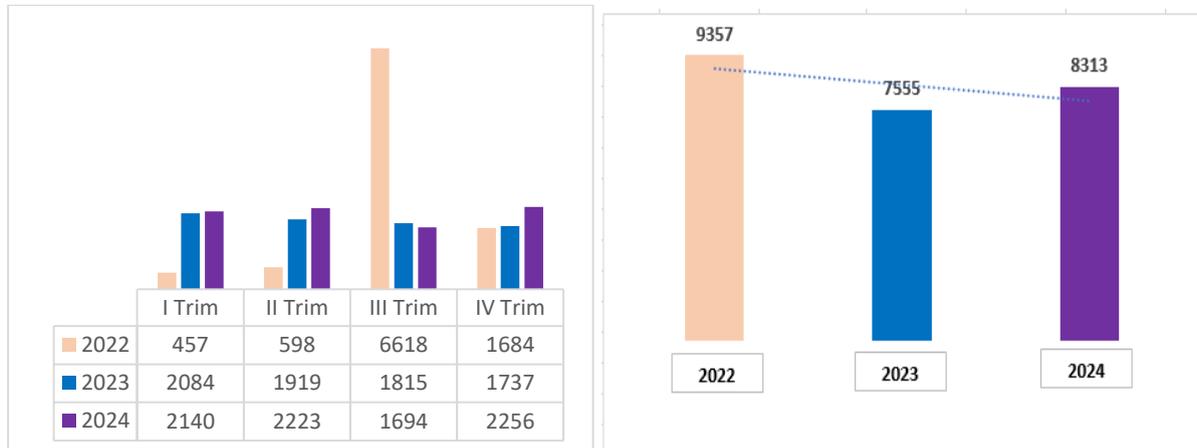
Inspecciones de vigilancia sanitaria a establecimientos de salud

Respecto a las vigilancias sanitarias que ejecuta la ACESS en los establecimientos o servicios de salud que no cuentan con permiso de funcionamiento o el mismo no se encuentre vigente, el gráfico que se muestra a continuación, detalla la gestión realizada por la institución para garantizar el cumplimiento de la normativa sanitaria vigente de los

Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACCESS	<h1>INFORME</h1>	CODIGO: GPGE-PA-P14-F003
		VERSIÓN: 1.0
	Informe institucional de rendición de cuentas 2024	FECHA: 01/12/2023
		Vigencia: 01/12/2025

prestadores de servicios de salud.

Gráfico 8. Inspecciones de vigilancias realizadas



Elaborado por: Dirección de Planificación y Gestión Estratégica
Fuente: Reporte de información estadística
Corte: 31 de diciembre de 2024

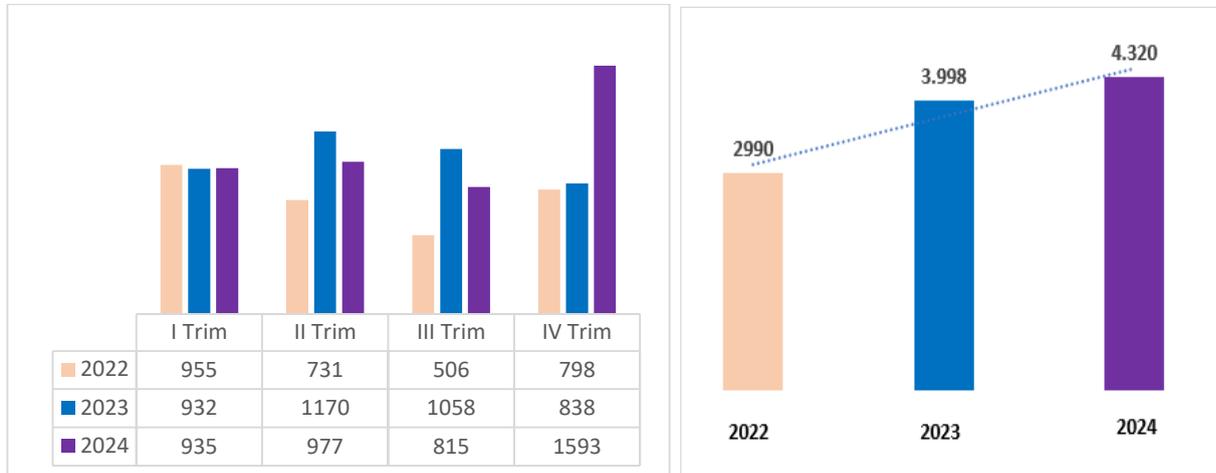
En el año 2024, la ACCESS llevó a cabo un total de 8.313 inspecciones de vigilancia sanitaria, un número significativo que refleja el continuo esfuerzo de la institución para asegurar el cumplimiento de la normativa sanitaria vigente en los establecimientos de salud. Este resultado es comparable, aunque inferior, a las 9.357 inspecciones realizadas en 2022, lo que denota un nivel de actividad constante a lo largo de los años. Sin embargo, representa un aumento frente a las 7.555 inspecciones efectuadas en 2023, evidenciando una mayor focalización y reforzamiento de los controles sanitarios en 2024. Esta gestión activa de la ACCESS busca garantizar que los prestadores de servicios de salud operen dentro de los estándares legales y sanitarios establecidos, protegiendo así la salud pública.

- **Inspecciones de Control Sanitario a establecimientos de salud**

En cuanto a las inspecciones de control sanitario que la ACCESS realiza a establecimientos y/o servicios de salud que cuentan con un permiso de funcionamiento vigente, con el propósito de verificar que mantengan las condiciones bajo las cuales, obtuvieron el permiso de funcionamiento, en el año 2024 se observan los siguientes resultados:

Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACESS	INFORME	CODIGO: GPGE-PA-P14-F003
	Informe institucional de rendición de cuentas 2024	VERSIÓN: 1.0
		FECHA: 01/12/2023
		Vigencia: 01/12/2025

Gráfico 9. Inspecciones de control realizadas



Elaborado por: Dirección de Planificación y Gestión Estratégica

Fuente: Reporte de información estadística

Corte: 31 de diciembre de 2024

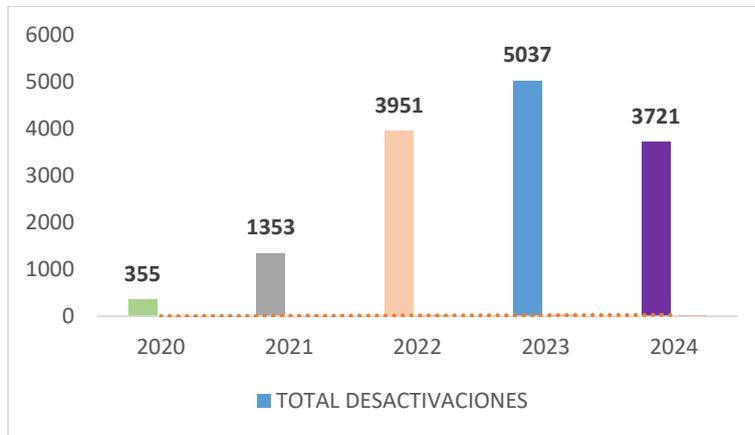
En el año 2024, se realizaron un total de 4.320 inspecciones de control, lo que representa un aumento respecto a las 3.998 inspecciones realizadas en el año 2023, manteniendo un crecimiento constante en este servicio a comparación del año 2022 que se realizaron 2990 inspecciones de control. Este incremento destaca el esfuerzo continuo por parte de la institución para fortalecer los procesos de supervisión y asegurar el cumplimiento de los estándares establecidos, lo que refleja un enfoque proactivo en la mejora de la calidad y el control en los servicios de salud.

- **Desactivación de unicódigos.**

El proceso de desactivación de unicódigos surge bajo la necesidad de depurar la base de establecimientos cuyo permiso se encuentra caducado, por solicitud del prestador de servicios de salud, aquellos que registran una solicitud en el sistema (SACCS) y nunca obtuvieron un permiso de funcionamiento, establecimientos cuyo RUC se encuentra pasivo, suspendido y ya no se encuentran en funcionamiento. Este proceso garantiza la actualización y depuración de la base de datos institucional, optimizando los registros y evitando acciones innecesarias en el territorio a los establecimientos de salud.

Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACCESS	INFORME	CODIGO: GPGE-PA-P14-F003
		VERSIÓN: 1.0
	Informe institucional de rendición de cuentas 2024	FECHA: 01/12/2023
		Vigencia: 01/12/2025

Gráfico 10. Desactivación de unicódigos



Elaborado por: Dirección de Planificación y Gestión Estratégica

Fuente: Reporte de información estadística

Corte: 31 de diciembre de 2024

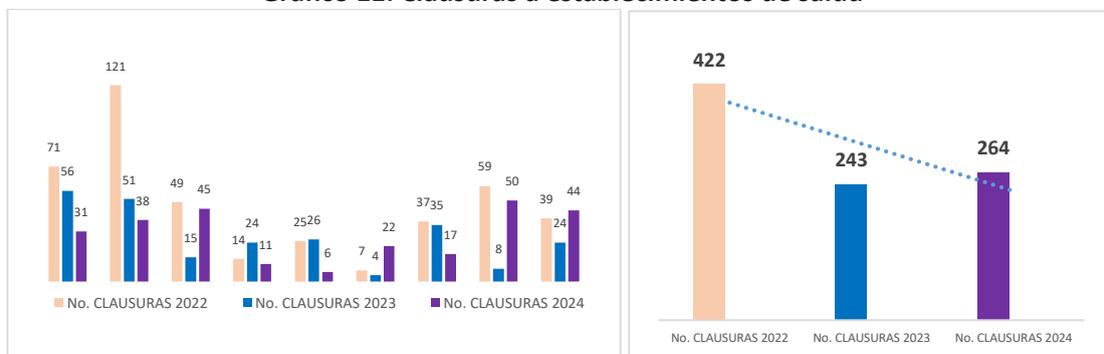
Según los registros institucionales, las desactivaciones de unicódigo se iniciaron en el año 2020. En 2023, estas representaron el 34.94 % del total de desactivaciones realizadas en el período 2020-2024.

En respuesta a esta tendencia, en 2024 la Dirección Técnica de Vigilancia y Control implementó un plan de contingencia in situ, con el objetivo de fortalecer las inspecciones en territorio y supervisar la caducidad de los permisos de funcionamiento. Como resultado de esta estrategia, se ejecutaron 3.721 desactivaciones de unicódigo a nivel nacional.

- **Clausuras a establecimientos de salud.**

A través de las Direcciones Zonales, se han llevado a cabo una serie de clausuras a establecimientos de salud durante los años 2022, 2023 y 2024. Esta acción es parte de los esfuerzos continuos para garantizar el cumplimiento de la normativa y estándares establecidos para el funcionamiento adecuado de los establecimientos de salud en el país.

Gráfico 11. Clausuras a establecimientos de salud



Elaborado por: Dirección de Planificación y Gestión Estratégica

Fuente: Reporte de información estadística

Corte: 31 de diciembre de 2024

Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACCESS	INFORME	CODIGO: GPGE-PA-P14-F003
	Informe institucional de rendición de cuentas 2024	VERSIÓN: 1.0
		FECHA: 01/12/2023
		Vigencia: 01/12/2025

En el año 2024, se llevaron a cabo un total de 264 clausuras a establecimientos de salud, lo cual representa un incremento del 8.64% respecto al año 2023.

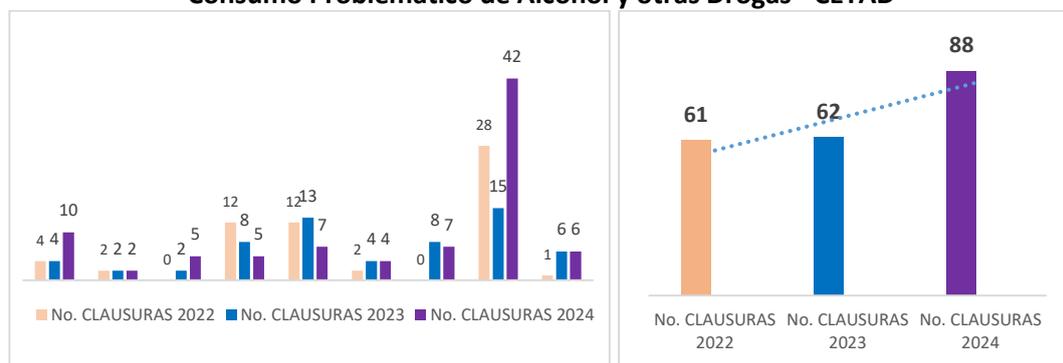
Sin embargo, se evidencia una reducción del 37 % en comparación con el año 2022, cuando se registraron un total de 422 clausuras. Esta variación está relacionada tanto con clausuras provisionales como sancionatorias, conforme a lo establecido en la Ley Orgánica de la Salud, referente a la disposición de desechos previo un proceso administrativo, y el **Artículo 180 del Código Orgánico Administrativo**, que regula las medidas provisionales de protección.

La reducción del 37 % en el número de clausuras en comparación con el año 2022 responde, en gran medida, al cierre progresivo de establecimientos de salud debido a clausuras previas y a la desactivación de unicódigos, lo que ha generado una disminución en la cantidad de infraestructuras sujetas a control. Este fenómeno, sumado a las condiciones de inseguridad que enfrenta el país y a las restricciones presupuestarias, ha limitado la capacidad operativa de las instituciones de control, dificultando la ejecución operativos de clausura. En este contexto, se ha priorizado la seguridad del personal técnico ante el aumento del riesgo en territorio.

- **Clausuras realizadas a Centros Especializados en el Tratamiento de Personas con Consumo Problemático de Alcohol y otras Drogas - CETAD**

Así también, por medio de las Direcciones Zonales se procedió con la clausura de los Centros Especializados en el Tratamiento de Personas con Consumo Problemático de Alcohol y otras Drogas – CETAD, durante los años 2022, 2023 y 2024.

Gráfico 12. Clausuras a Centros Especializados en el Tratamiento de Personas con Consumo Problemático de Alcohol y otras Drogas - CETAD



Elaborado por: Dirección de Planificación y Gestión Estratégica

Fuente: Reporte de información estadística

Corte: 31 de diciembre de 2024

Durante el año 2022, se procedió con la clausura de 61 Centros Especializados en el Tratamiento de Personas con Consumo Problemático de Alcohol y otras Drogas - CETAD, mientras que en el 2023 la cifra aumentó a 62. En 2024, se registró un notable incremento,

Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACCESS	<h1 style="color: #0070C0;">INFORME</h1>	CODIGO: GPGE-PA-P14-F003
		VERSIÓN: 1.0
	Informe institucional de rendición de cuentas 2024	FECHA: 01/12/2023
		Vigencia: 01/12/2025

con la clausura de 88 de este tipo de establecimientos. Este incremento refleja el continuo esfuerzo y control ejercido en la supervisión de los Centros de Tratamiento para la Atención de Drogodependientes - CETAD, especialmente frente a la proliferación de centros clandestinos que operan en el Ecuador, demostrando el compromiso constante con la regulación y el cumplimiento de la normativa vigente.

4.3. Ejecución presupuestaria

- **Ingresos**

En lo referente a la recaudación de ingresos, en el periodo enero - diciembre 2024, la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACCESS, recaudó un total de 5.143.123,12; los cuales se originan de los servicios que brinda a sus usuarios. A continuación, se presenta el detalle de la ejecución presupuestaria de ingresos:

Tabla 1. Ejecución presupuestaria de ingresos

Grupo	Descripción	Codificado	Devengado	Recaudado
130112	Permisos licencias y patentes	3.844.942,18	3.844.942,18	3.844.942,18
130199	Otras multas	315,00	9,99	9,99
130108	Prestación de servicios	175.618,31	175.618,31	175.123,45
170499	Otras multas	2.140.876,74	2.140.876,74	1.123.047,50
Total		6.161.447,22	6.161.447,22	5.143.123,12

Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera ESIGEF.

Elaborado por: Dirección de Planificación y Gestión Estratégica – ACCESS

Corte: 31 de diciembre de 2024

Como se evidencia, durante el periodo enero - diciembre de 2024, los ingresos generaron una ejecución presupuestaria de 83,47%.

- **Egresos**

A fin de mantener la operatividad de la institución, se realizaron adquisiciones y contrataciones de bienes o servicios durante el periodo enero - diciembre de 2024; a continuación, se presenta el detalle de la ejecución presupuestaria de egresos:

Tabla 2. Ejecución presupuestaria acumulada de egresos

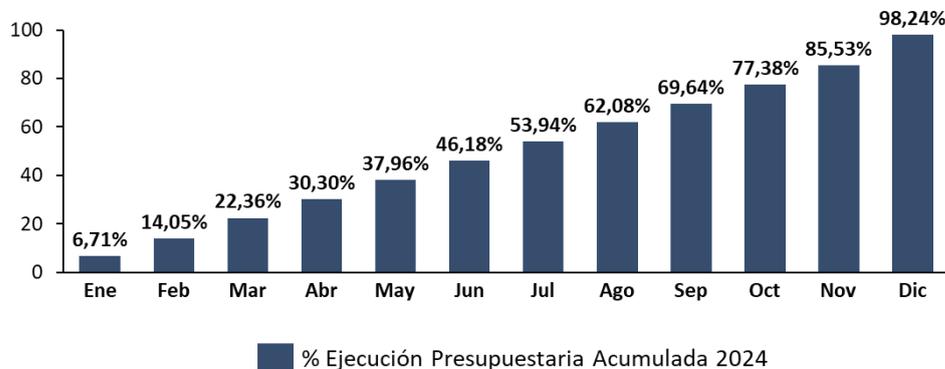
Grupo de Gasto	Descripción Grupo de Gasto	Asignado	Codificado	Devengado	% ejecución presupuestaria
510000	Egresos en Personal	4.691.530,41	4.697.650,13	4.653.377,16	98,24%
530000	Bienes y Servicios de Consumo	312.297,92	335.867,44	298.999,16	

Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACCESS	INFORME			CODIGO: GPGE-PA-P14-F003
				VERSIÓN: 1.0
	Informe institucional de rendición de cuentas 2024			FECHA: 01/12/2023
				Vigencia: 01/12/2025

570000	Otros Egresos Corrientes	6.826,93	25.431,50	20.548,68
840000	Egresos de Capital	0	0	0.00
990000	Otros Pasivos	0	33.926,10	30.350,49
Total		5.010.655,26	5.092.875,17	5.003.275,49

Fuente: Sistema de Administración Financiera ESIGEF
 Elaborado por: Gestión de Planificación y Gestión Estratégica
 Corte: 31 de diciembre de 2024

Gráfico 13. Ejecución presupuestaria acumulada



Elaborado por: Gestión de Planificación y Gestión Estratégica
 Fuente: Sistema de Administración Financiera ESIGEF
 Corte: 31 de diciembre de 2024

Por medio del gráfico que antecede, se observa la ejecución presupuestaria de gastos durante el periodo enero-diciembre de 2024, la cual ascendió al 98,24%.

4.4. Procesos de contratación pública

A fin de mantener la operatividad de la institución, durante el periodo enero - diciembre 2024, se realizaron los siguientes procesos de contratación pública:

Tipo de contratación	ESTADO ACTUAL			
	Número total adjudicados	Valor total adjudicados	Número total finalizados	Valor Total Finalizados
Ínfima Cuantía	29	77.887,09	17	41.804,34
Catálogo Electrónico	7	28.626,62	7	28.626,62
Régimen Especial	2	144.183,92	0	0,00
Subasta Inversa Electrónica	1	29.980,00	0	0,00
Total	39	280.677,63	24	70.430,96

Fuente: Dirección Administrativa Financiera
 Elaborado por: Dirección Administrativa Financiera

4.5. Contraloría General del Estado - CGE

Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACCESS	INFORME		CODIGO: GPGE-PA-P14-F003
			VERSIÓN: 1.0
	Informe institucional de rendición de cuentas 2024		FECHA: 01/12/2023
			Vigencia: 01/12/2025

La Contraloría General del Estado, en uso de sus atribuciones constitucionales y legales, efectuó el Examen Especial a las operaciones administrativas y financieras en la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada y entidades relacionadas, por el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2016 y el 31 de diciembre de 2020.

ENTIDAD QUE RECOMIENDA	Nro. DE INFORME DE LA ENTIDAD QUE RECOMIENDA	NO. DE INFORME DE CUMPLIMIENTO	% DE CUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES	OBSERVACIONES
CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO	Examen especial DNA7-SySS-0001-2021	DPGE-2025-003	<p>Recomendación 1: Dispondrá a los Responsables Administrativos Financieros, realicen los registros contables de las resoluciones sancionatorias con la documentación de respaldo; y, emitan las órdenes de cobro y títulos de crédito que permitan su recuperación, por la vía coactiva de ser el caso; y, se concluya con el trámite de cobro.</p> <p>Porcentaje de Cumplimiento: 100%</p>	La recomendación mencionada, es de cumplimiento permanente.
CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO	Examen especial DNA7-SySS-0001-2021	DPGE-2025-003	<p>Recomendación 2: Dispondrá a los Delegados Provinciales titulares y suplentes, que previo a otorgar permisos de funcionamiento a establecimientos de salud públicos, privados y comunitarios, con o sin fines de lucro, se verifique que la fecha de vencimiento del último permiso de funcionamiento no supere un año de vigencia, de ser así, solicitará la inspección y en el caso de ser necesario la emisión de la respectiva resolución sancionatoria, a fin de contar con un permiso de funcionamiento vigente que garantice la calidad de los servicios prestados.</p> <p>Porcentaje de Cumplimiento: 100%</p>	La recomendación mencionada, es de cumplimiento permanente.
CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO	Examen especial DNA7-SySS-0001-2021	DPGE-2025-003	<p>Recomendación 3: Dispondrá al Responsable Administrativo Financiero, coordine con el Técnico de activos fijos y bodega que, previo a efectuar procesos de chatarrización se cuente con el informe elaborado por el Titular de la Unidad Administrativa y la resolución de la máxima autoridad que disponga su ejecución, con la finalidad de respaldar el acto administrativo que permita realizar los ajustes correspondientes y mantener el inventario actualizado.</p> <p>Porcentaje de Cumplimiento: 0%</p>	No se ha realizado el informe de procesos de chatarrización
CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO	Examen especial DNA7-SySS-0001-2021	DPGE-2025-003	<p>Recomendación 4: Dispondrá al Responsable Administrativo Financiero, realice la constatación física integral de los bienes institucionales, por lo menos, una vez al año, de lo cual se suscribirá un acta de constatación física y un informe con las novedades dirigido a la máxima autoridad, a fin de determinar la existencia, estado, custodio y la detección pérdidas.</p> <p>Porcentaje de Cumplimiento: 100%</p>	La recomendación mencionada, es de cumplimiento permanente.

Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACCESS	INFORME		CODIGO: GPGE-PA-P14-F003
			VERSIÓN: 1.0
	Informe institucional de rendición de cuentas 2024		FECHA: 01/12/2023
			Vigencia: 01/12/2025

ENTIDAD QUE RECOMIENDA	Nro. DE INFORME DE LA ENTIDAD QUE RECOMIENDA	NO. DE INFORME DE CUMPLIMIENTO	% DE CUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES	OBSERVACIONES
CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO	Examen especial DNA7-SySS-0001-2021	DPGE-2025-003	<p>Recomendación 5: A los miembros del Directorio: Verificarán que previo a la designación del Director Ejecutivo de la ACCESS, cumpla con los requisitos de preparación académica y demás competencias exigibles para el cargo, con la finalidad de nombrar a la autoridad idónea para la dirección de la agencia y la ejecución de las actividades inherentes a su cargo.</p> <p>Porcentaje de Cumplimiento: 100%</p>	Esta recomendación se aplica previo al nombramiento de la máxima autoridad
CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO	Examen especial DNA7-SySS-0001-2021	DPGE-2025-003	<p>Recomendación 6: Dispondrá a los Responsables de Talento Humano, verifiquen previo a la contratación de personal, que cumplan con los requisitos exigidos en el puesto, con la finalidad que se incorporen a personal idóneo para el cumplimiento de las actividades designadas.</p> <p>Porcentaje de Cumplimiento: 100%</p>	La recomendación mencionada, es de cumplimiento permanente.
CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO	Examen especial DNA7-SySS-0001-2021	DPGE-2025-003	<p>Recomendación 7: Dispondrá a los Responsables de Talento Humano, que previo a la contratación del personal verifiquen que cuenten con la documentación que respalde el cumplimiento de los requisitos establecidos para el ingreso al servicio público; de lo cual dejará constancia en un informe que incorporará al expediente de la persona a ser vinculada a la entidad.</p> <p>Porcentaje de Cumplimiento: 100%</p>	La recomendación mencionada, es de cumplimiento permanente.

Fuente: Informe de seguimiento de observaciones CGE

Elaborado por: Dirección de Planificación y Gestión Estratégica

4.6. Desafíos y medidas adoptadas

- Falta de carteras de servicios para la elaboración de formularios de inspección.** Uno de los principales desafíos identificados es la falta de carteras de servicios, lo que dificulta la elaboración adecuada de los formularios de inspección. Para abordar esta situación, se ha realizado un trabajo conjunto con el Ministerio de Salud Pública (MSP) con el fin de coordinar tiempos y actividades. El objetivo de esta colaboración es oficializar las carteras de servicios, proporcionando así las herramientas necesarias para la correcta elaboración de los formularios de inspección, que, a su vez, permitirá una mayor precisión y efectividad en los procesos.
- Necesidad de reforma de documentos normativos que influyen en las actividades de la ACCESS.** La revisión y actualización de documentos normativos ha sido un desafío importante, dado que algunos de estos afectan directamente las actividades de la ACCESS. Para superar esta dificultad, se envió informes detallados sobre la necesidad de

Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACESS	INFORME	CODIGO: GPGE-PA-P14-F003
		VERSIÓN: 1.0
	Informe institucional de rendición de cuentas 2024	FECHA: 01/12/2023
		Vigencia: 01/12/2025

reforma de dichos documentos al Ministerio de Salud Pública (MSP). Además, la ACESS participó en mesas técnicas para aportar con el análisis y la validación de las reformas necesarias, asegurando que los documentos normativos estén alineados con las mejores prácticas y necesidades actuales de la institución.

- **Contingencia para la gestión de permisos de funcionamiento pendientes.** La acumulación de solicitudes de permisos de funcionamiento en varias provincias representó una dificultad para garantizar la operatividad de los establecimientos de salud sin interrumpir la programación establecida a nivel provincial, para lo cual, se ejecutó estrategias de contingencia desde el nivel central hacia las provincias afectadas, priorizando una distribución equitativa de recursos y personal técnico. Estas acciones aseguraron que la demanda de los establecimientos de salud fuera atendida de manera oportuna, sin comprometer las actividades planificadas localmente.
- **Incremento en la demanda de dictámenes vinculantes.** El aumento en la cantidad de dictámenes vinculantes requeridos y los plazos ajustados para su análisis plantearon una presión significativa sobre la capacidad operativa del equipo encargado. Se implementó una estrategia de colaboración interna con profesionales médicos de la institución, quienes aportaron su conocimiento técnico para agilizar la elaboración de los dictámenes. Para los casos que demandaron un criterio especializado, se gestionó la participación de médicos especialistas del Ministerio de Salud Pública, garantizando resoluciones técnicamente sólidas y dentro de los tiempos estipulados.
- **Fortalecimiento del proceso de vigilancia a establecimientos de salud sin permiso de funcionamiento.** La brecha de talento humano en territorio dificultó la adecuada supervisión de establecimientos de salud no habilitados, especialmente en las zonas con mayor número de casos (zonas 4, 7, 8 y 9), para lo cual, se implementó un apoyo técnico desde planta central, es decir, se asignó analistas especializados para reforzar las actividades de vigilancia en las Oficinas Técnicas más afectadas. Esta medida permitió fortalecer los procesos y garantizar un monitoreo más efectivo de los establecimientos no habilitados.
- **Mejora en el seguimiento y monitoreo de la gestión coactiva y los procesos sancionatorios.** En 2024 se identificó una falencia en el seguimiento y monitoreo de la gestión coactiva y los procesos sancionatorios, lo que dificultaba conocer el avance y el estado actual de los mismos. Para mitigar este problema, se implementó la estrategia de realizar visitas a las Direcciones Zonales de la ACESS a nivel nacional, con el fin de verificar in situ el estado de los procesos administrativos sancionatorios y resolver las inquietudes planteadas por las autoridades de salud. Hasta la fecha, se han llevado a cabo 8 visitas que han permitido conocer la realidad del territorio y aplicar los ajustes necesarios para optimizar el desarrollo de los procesos. Además, se han implementado

Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACCESS	INFORME	CODIGO: GPGE-PA-P14-F003
		VERSIÓN: 1.0
	Informe institucional de rendición de cuentas 2024	FECHA: 01/12/2023
		Vigencia: 01/12/2025

informes trimestrales para los procesos coactivos y mensuales para los procesos sancionatorios, con el objetivo de evaluar su progreso y realizar los ajustes necesarios.

- **Reducción en los plazos de notificación de los procesos coactivos.** Se identificó que existía una demora significativa en la notificación de los procesos coactivos. A través del seguimiento y la reforma del "Modelo de Gestión Coactiva", se logró reducir el tiempo de notificación de 28 días en 2023 a 10 días en 2024, con la expectativa de seguir reduciendo este plazo en 2025.
- **Solicitudes relacionadas con el desarrollo de aplicaciones.** Se identificó que durante el año 2024 ya sea para actualizaciones o nuevos desarrollos de aplicativos la DTICS recibió un total de 1.188 incidencias, de las cuales se atendieron 1.057.
- **Manual de descripción, valoración y clasificación de puestos.** Un desafío durante el 2024 para la Dirección de Administración del Talento Humano fue la elaboración del Manual de descripción, valoración y clasificación de puestos institucional para el personal que se encuentra bajo el régimen de la Ley Orgánica del Servicio Público, actualmente se cuenta con el instrumento de gestión de talento humano aprobado por el Ministerio del Trabajo, a su vez se consideró la Institucionalización de puestos (Creación de puestos) una vez que se cuenta con la PTH 2024 aprobada, proceso que se encuentra en marcha.
- **Gestión Administrativa.** En la constatación física de bienes se verificó sobrantes que corresponden a otras instituciones públicas, al momento se encuentra en gestión de actas de entrega por préstamo o donación para el correcto registro contable.

4.7. Propuestas de mejora institucional

- **Reestructuración del Plan Nacional de Mejora Continua de la Calidad:** con el objetivo de fortalecer el seguimiento a los planes de acción implementados y evaluar de manera efectiva los resultados de satisfacción de los establecimientos que conforman el Sistema Nacional de Salud. Esta reestructuración permitirá una eficiente alineación entre las necesidades del sistema de salud y las estrategias de mejora continua, garantizando la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía.
- **Implementación de encuestas de satisfacción en todos los niveles de atención:** Se plantea una implementación estructural de encuestas de satisfacción en el **primer nivel de atención**, con continuidad en el **segundo y tercer nivel de atención**. Este enfoque integral permitirá medir de manera constante la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios de salud en todas las etapas del proceso de atención, facilitando la toma de decisiones informadas para mejorar la experiencia del paciente.
- **Elaboración del Modelo de Gestión de la Calidad:** Con el fin de establecer un marco común para la mejora de la calidad de los servicios de salud, se propone la elaboración

Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACCESS	INFORME	CODIGO: GPGE-PA-P14-F003
		VERSIÓN: 1.0
	Informe institucional de rendición de cuentas 2024	FECHA: 01/12/2023
		Vigencia: 01/12/2025

de un Modelo de Gestión de la Calidad. Este modelo proporcionará una guía estratégica y operativa para todas las instituciones del sector salud en el país, asegurando la implementación de prácticas eficientes que eleven los estándares de calidad en la atención médica y optimicen los resultados en salud para la población.

- **Aprobación de la norma técnica de habilitación** para estandarizar los procesos de habilitación a los establecimientos de salud.
- **Brindar contingencia desde planta central a territorio** para agilizar el proceso de habilitación.
- **Automatización del perfilador de riesgo de control:** Diseñar e implementar un sistema automatizado de perfilador de riesgos para priorizar las inspecciones in situ. Este perfilador clasificará las tipologías de establecimientos de salud según el nivel de riesgo que representan para la seguridad del paciente, optimizando los recursos y enfocando las inspecciones en áreas críticas.
- **Implementación de un sistema informático para el proceso de vigilancia y control:** Desarrollar un sistema informático centralizado que permita la trazabilidad de las actividades realizadas por las oficinas técnicas. Este sistema reemplazará la actual matriz en Excel y facilitará el acceso a información oportuna y estructurada sobre los procesos de vigilancia y control a nivel zonal y provincial.
- **Fortalecimiento de talento humano en las zonas y provincias:** Gestionar la creación de nuevas partidas presupuestarias destinadas a la contratación de profesionales de la salud especializados en actividades de vigilancia y control. Este fortalecimiento permitirá atender las demandas específicas de cada zona/provincia y garantizar la efectividad de los procesos de supervisión.
- **Determinación de la necesidad de actualización de normativas:** Durante el año 2024, a través de las visitas a territorio y el seguimiento de los procesos, se identificó que el "Instructivo para la sustanciación de los procedimientos administrativos sancionatorios de competencia de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada", emitido mediante la Resolución No. ACCESS-2023-0010 del 28 de febrero de 2023 y publicado en el Registro Oficial No. 286 del 10 de abril de 2023, así como la "Norma técnica para el ejercicio de la jurisdicción coactiva de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada", emitida mediante la Resolución No. ACCESS-2023-0025 del 9 de agosto de 2023 y publicada en el Registro Oficial No. 388 del 4 de septiembre de 2023, requieren una actualización. Esto con el fin de que se constituyan en herramientas más efectivas para la sustanciación de los procesos. En consecuencia, mediante el memorando No. ACCESS-DTPS-2024-0927-M del 25 de noviembre de 2024, se solicitó a la Dirección Técnica de Regulación para el Aseguramiento de la Calidad incluir estas reformas en

Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACCESS	INFORME	CODIGO: GPGE-PA-P14-F003
		VERSIÓN: 1.0
	Informe institucional de rendición de cuentas 2024	FECHA: 01/12/2023
		Vigencia: 01/12/2025

la planificación regulatorio del año 2025.

- **Mejoras en el proceso coactivo:** Se tiene previsto trabajar de manera conjunta con la Dirección Administrativa Financiera para mejorar los sistemas y optimizar el tiempo de respuesta dentro del proceso coactivo.
- **Capacitación al personal en territorio:** Se proyecta la realización de capacitaciones dirigidas al personal en territorio, enfocadas en los temas de competencia de la Dirección Técnica de Procesos Sancionatorios.

5 CONCLUSIÓN

- La Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada continúa afianzando su gestión técnica, operativa y administrativa, cuyos principales resultados se detallan en cada uno de los ítems antes descritos que reflejan la gestión realizada para el cumplimiento de metas y objetivos nacionales, aportando al cumplimiento del Plan Nacional de Desarrollo. Así mismo, los desafíos y medidas adoptadas para la mejora continua de los procesos, demandan la implementación de medidas concretas que se detallan en las propuestas de mejora institucional detalladas.

6 RECOMENDACIÓN

Se recomienda a las autoridades, mantener el apoyo brindado en función de gestionar los recursos necesarios (económicos, talento humano y tecnológicos) a fin de cumplir con lo mencionado en el artículo 2, del Decreto de Creación: *“La Agencia de Aseguramiento de la Calidad de Servicios de Salud y Medicina Prepagada-ACCESS-, será la institución encargada de ejercer la regulación técnica, control técnico y la vigilancia sanitaria de la calidad de los servicios de salud públicos, privados y comunitarios, con o sin fines de lucro, de las empresas de salud y medicina prepagada y del personal de salud”*; por medio, de acciones concretas para optimizar tiempos, unificar criterios y modernizar sistemas, posicionando la gestión de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada para responder de manera eficiente y transparente en el desafiante escenario 2025.

Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACESS	INFORME	CODIGO: GPGE-PA-P14-F003
		VERSIÓN: 1.0
	Informe institucional de rendición de cuentas 2024	FECHA: 01/12/2023
		Vigencia: 01/12/2025

7 FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

GESTIÓN	NOMBRE APELLIDO / CARGO	FIRMA
Elaborado por:	Mgs. Christian Jiménez Analista de Planificación y Gestión Estratégica 3	
Revisado por:	Mgs. María Piedad Bastidas Directora de Planificación y Gestión Estratégica 3	
Aprobado por:	Mgs. Paola Aguirre Directora Ejecutiva ACESS	

Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACESS	INFORME	CODIGO: GPGE-PA-P14-F003
		VERSIÓN: 1.0
	Informe institucional de rendición de cuentas 2024	FECHA: 01/12/2023
		Vigencia: 01/12/2025



**RENDICIÓN DE
CUENTAS 2024**

**Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los
Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACESS**