

Instituto Salvadoreño del Seguro Social



EVALUACIÓN PLAN ANUAL DE TRABAJO

Subdirección de Salud, Administrativa y Unidades de
Apoyo

Cuarto trimestre enero-diciembre 2016

*Dirección General
Unidad de Desarrollo Institucional
Departamento Planes y Proyectos Estratégicos*

Contenido

1. Introducción	2
2. Objetivos	2
Objetivo General	2
Objetivos Específicos	2
3. Mapa de Procesos del ISSS.....	3
4. Resumen Ejecutivo	4
5. Resultados Metas conforme Procesos	10
5.1 Procesos Estratégicos	10
5.1.1 Planificar la Estrategia Institucional	10
5.1.2 Gestionar la Calidad, Mejora y Regulación de Procesos	11
5.1.3 Atender y medir de la satisfacción del usuario	12
5.2 Procesos Misionales o Sustantivos.....	13
5.2.1 Otorgar servicios de salud médico-hospitalarios	13
5.2.2 Afiliar y Otorgar Beneficios Económicos y Sociales	20
5.3 Procesos de Apoyo o de Soporte.....	22
5.3.1 Planificar y Administrar Finanzas y Presupuesto.....	22
5.3.2 Desarrollar Tecnologías de la Información y Comunicación	24
5.3.3 Gestionar Compras y Abastecer Bienes y Servicios.....	26
5.3.4 Brindar Información Institucional.....	28
5.3.5 Proveer servicios de apoyo administrativos.....	31
5.3.6 Gestionar el Talento Humano.....	34
5.3.7 Brindar Asesoría Jurídica	35
5.4. Procesos de Evaluación y Control.....	36
5.4.1 Verificar y Evaluar el Control Interno	37
6. Conclusiones.....	38
7. Recomendaciones	38
8. Anexos	39
1. Avance de proyectos del programa de inversión y pre-inversión en infraestructura 2016	39
2. Prestaciones Económicas	40
3. Productos que obtuvieron un cumplimiento superior a la meta programada durante el cuarto trimestre octubre-diciembre 2016	41
4. Distribución de la población (edad y sexo) año 2016 hipótesis pesimista.....	42
5. Perfil Epidemiológico.....	43

1. Introducción

El Instituto Salvadoreño del Seguro Social, en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Orgánica de la Administración Financiera del Estado y de las Normas Técnicas de Control Interno, que se constituyen en el marco básico que establece el Ministerio de Hacienda y la Corte de Cuentas de la República, las cuales mencionan que es de carácter obligatorio para los Órganos, Entidades, Sociedades e Instituciones del Sector Público realizar la formulación y evaluación del plan anual de trabajo (PAT), así como prestar atención a sus resultados y realizar correcciones de ser necesarios para asegurar el debido cumplimiento de los objetivos, metas y planes estratégicos y operativos diseñados, con el fin de hacer un buen uso del presupuesto asignado para el ejercicio vigente (enero-diciembre 2016).

Las evaluaciones del PAT son realizadas trimestralmente. Por lo que a continuación se presentan los resultados obtenidos durante el tercer **trimestre** octubre-**diciembre 2016**, con el respectivo análisis de los factores que incidieron favorable o desfavorablemente en el cumplimiento de las metas operativas. Así como también un resumen de los resultados obtenidos durante el periodo de enero-diciembre 2016.

El documento ha sido estructurado de acuerdo al mapa de procesos institucional, el cual incluye los siguientes procesos: **1. Estratégicos, 2. Misionales o sustantivos, 3. Apoyo o de soporte, 4. evaluación y control**, siendo el objetivo de su nueva estructura identificar y asignar cada uno de los productos reportados por las diferentes dependencias a cada uno de los procesos y verificar su cumplimiento en función de la misión institucional.

2. Objetivos

Objetivo General

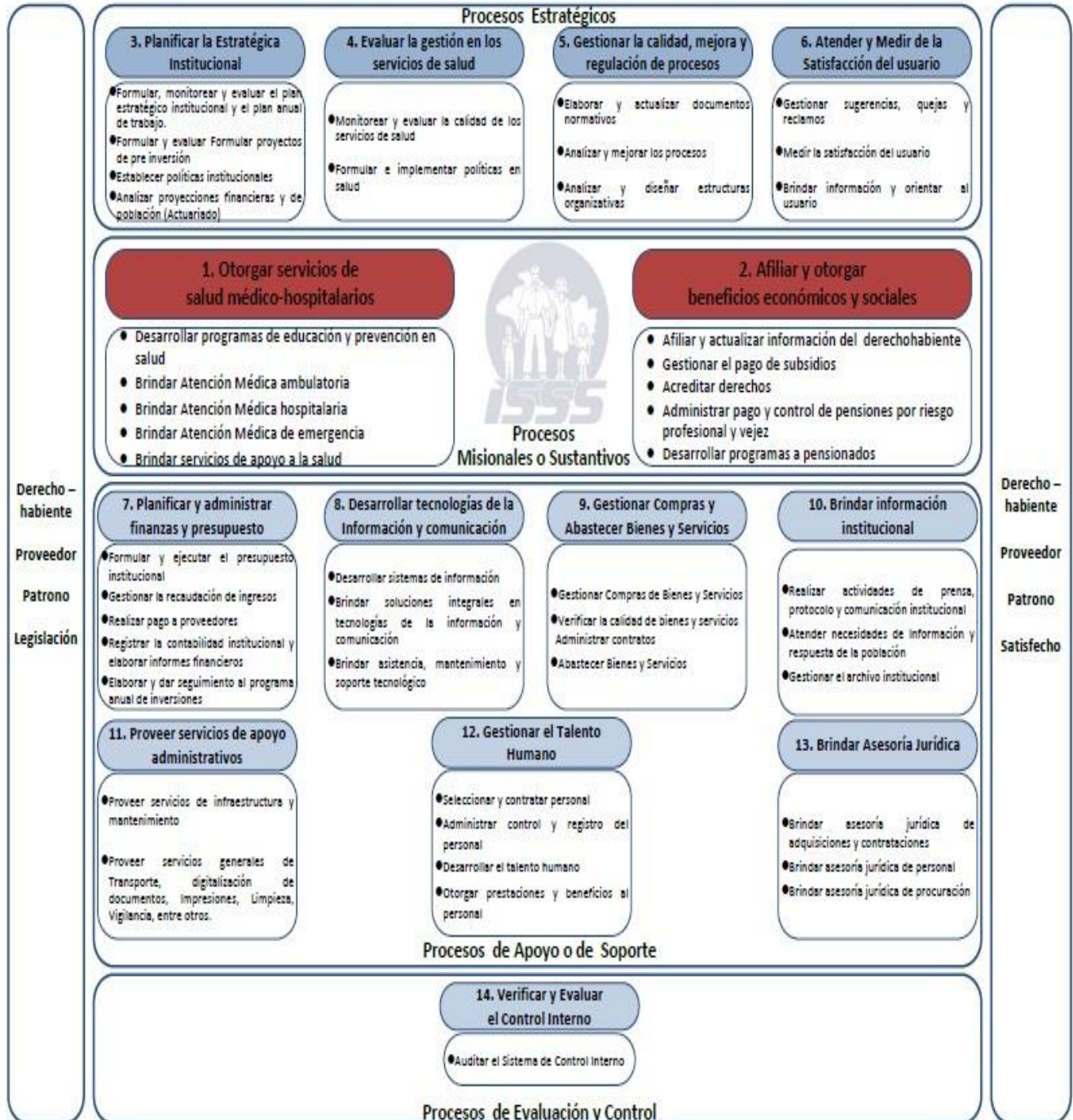
Revisar y evaluar los resultados obtenidos de las metas operativas programadas conformes los procesos institucionales para el año fiscal 2016

Objetivos Específicos

- Verificar y analizar el comportamiento trimestral (octubre-diciembre 2016) de las metas programadas que contribuyan al cumplimiento de los procesos institucionales.
- Conocer los factores contribuyentes y limitantes que inciden en el cumplimiento de las metas.

3. Mapa de Procesos del ISSS

Es una representación gráfica que define y refleja la estructura y relación de los diferentes procesos del sistema de gestión de la institución.



Nota: En proceso de validación.

4. Resumen Ejecutivo

A continuación se muestran los resultados obtenidos durante el periodo de enero-diciembre de 2016, de los productos asociados a los procesos institucionales. El informe incluye los productos generados por las áreas de salud y administrativas.

Proceso	Dependencia	Producto	Unidad de Medida	Programado	Realizado	% Cumplimiento
Otorgar servicios de salud médico-hospitalarios	Subdirección de Salud	Médica general	Consulta	2,714,848	2,561,081	94%
		Médica especializada		1,966,581	1,754,775	89%
		Médica emergencia		1,612,501	1,640,555	102%
		Odontológica Total		286,874	301,776	105%
		TOTAL		6,580,804	6,258,187	95%
Afiliar y otorgar beneficios económicos	DARBE	Afiliación de nuevos trabajadores y beneficiarios al régimen	Inscripción de trabajador	71,676	73,742	103%
			Inscripción de Beneficiarios	75,879	77,651	102%
		Afiliación de nuevos patronos	Inscripción de patrono	3,106	2,657	86%
		Pago de subsidio por incapacidad temporal	Monto en miles \$	\$38,126	\$39,938	105%
		Pago de auxilio de sepelio	Monto en miles \$	\$3,023	\$3,292	109%
Planificar la estrategia institucional	Desarrollo Institucional	Informes de gestión Institucional y Evaluación de Planes	Documento	8	8	100%
		Seguimiento físico y financiero de programas	Informe	12	12	100%
		Investigaciones de interés institucional	Documento	4	4	100%
		Oficialización de instrumentos de cooperación externa	Convenio autorizado	4	10	250%
Gestionar la calidad, mejora y regulación de procesos		Estudios de Mejoras de Procesos	Documento	28	32	114%
Atender y medir de la satisfacción del Usuario	Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario	Resolución de reclamos, quejas y denuncias de los derechohabientes	Reclamo resuelto	1,395	2,125	152%
		Estudio de medición de satisfacción de usuarios servicios del ISSS	Informe	4	8	200%
	Unidad Financiera	Inversión en Títulos Valores	Monto en miles	\$120,500	\$138,891	115%
		Pagos a suministrantes	Monto en miles	\$318,000	\$354,000	111%

Evaluación del Plan Anual de Trabajo Institucional Enero-Diciembre 2016

Proceso	Dependencia	Producto	Unidad de Medida	Programado	Realizado	% Cumplimiento
Planificar y administrar finanzas y presupuesto	DARBE	Gestión y Recuperación de ingresos varios	Monto en miles	\$1,000	\$1,949	195%
		Recuperación Efectiva de Mora	Monto en miles	\$9,061	\$6,892	76%
		Registro de ingresos en concepto de cotizaciones	Monto en miles	\$531,100	\$501,643	94%
Desarrollar tecnologías de la información y comunicación	División de Desarrollo de Tecnologías de la Información y Comunicación	Atención de requerimientos usuarios	Solicitud de atención de software	9,200	20,715	225%
			Solicitud de atención de Hardware	3,450	4,967	144%
		Respaldo de datos institucionales	Backup	6,222	6,222	100%
Gestionar compras y abastecer bienes y servicios	Unidad de planificación y Monitoreo de Suministros	Planificación de necesidades de medicamentos	Solicitud de inicio de gestión	22	23	105%
		Planificación de necesidades de Servicios médicos		29	29	100%
		Planificación de necesidades artículos generales		20	18	90%
	Unidad de Adquisiciones y contrataciones	Compras por licitación o concurso público	Expediente	160	173	108%
		Compras por libre gestión		749	806	108%
		Contrataciones Directas		17	28	165%
	División de Abastecimiento	Control de bienes, servicios y obras despachadas	Envío	15,429	15,294	99%
		Control de bienes, servicios y obras recibidas	Acta de Recepción	14,150	14,298	101%
	Brindar Información Institucional	Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario	Conferencias de prensa realizadas	Conferencia	28	35
Notas publicadas en el periódico			Publicación	180	381	212%
Oficina de Información y respuesta		Gestiones a solicitudes de información OIR	Solicitud gestionada	435	817	188%
Proveer servicios de apoyo administrativo	División de apoyo y mantenimiento	Ropa hospitalaria despachada	Kilogramo	3,118,900	3,158,353	101%
		Solicitud de mantenimiento de equipos generales, equipos médicos, mobiliario e Infraestructura	Orden e trabajo	32,503	35,693	110%
	División de Infraestructura	Infraestructura mejorada	Monto en miles \$	\$26,052,590	\$24,743,294.79	95%

Proceso	Dependencia	Producto	Unidad de Medida	Programado	Realizado	% Cumplimiento
Gestionar el talento humano	Unidad de Recursos Humanos	Capacitación del personal	No. de participantes	15,000	16,736	112%
		Proceso para reclutamiento y selección de personal	Propuesta de nombramiento autorizada	15,551	15,016	97%
		Prestaciones al personal por tipo de prestación	Monto en miles	\$6,300	\$8,081	128%
Brindar Asesoría Jurídica	Unidad Jurídica	Opiniones y asesoría realizadas	Caso	2,580	6,187	240%
		Elaboración de contratos, convenios, finiquitos y otros	Documento	2,802	3,111	111%
	Unidad de Secretaría General	Resoluciones y acuerdos de Consejo Directivo	Acuerdo	1,895	2,474	131%
Verificar y Evaluar el Control Interno	Unidad de Auditoría interna	Informes de Auditoría, financiera, general, informática, procesos Administrativos delegaciones y médica.	Informe	128	127	99%

Fuente: Evaluación PAT enero –diciembre 2016, BI SAFISSS.

1. PROCESOS MISIONALES: 1. Otorgar servicios de salud médico-hospitalarios 2. Afiliar y otorgar beneficios económicos y sociales.

Los productos relacionados con los procesos misionales obtuvieron los siguientes resultados:

La producción de los centros de atención a nivel nacional fue de 6,258,187 consultas médico - odontológicas, siendo consulta odontológica 301,776 y el resto consulta médica, con un **cumplimiento de 95%** de consultas con respecto a la meta programada y presentando un total de 79,087 consultas menos con respecto a lo realizado en el año 2015 (6,337,274).

El producto **afiliación de nuevos trabajadores y beneficiarios al régimen**, durante el cuarto trimestre obtuvo la afiliación global de 16,561 nuevos trabajadores teniendo un cumplimiento acumulado de enero-diciembre 2016 del 103% con 73,742 nuevos trabajadores. En cuanto a los “Beneficiarios inscritos” durante el cuarto trimestre registró 16,758 inscripciones (94% cumplimiento trimestral) y en la “**Inscripción de nuevos patronos**” con 531 nuevas inscripciones (75% cumplimiento trimestral), éste último no alcanzó la meta programada debido a la disminución de apertura de empresas. Entre enero y diciembre se inscribieron 2,657 nuevos patronos alcanzando un cumplimiento de 86%

Con respecto al **pago de subsidios por incapacidad temporal** durante el cuarto trimestre canceló un monto de \$9,472 (en miles) 107% de cumplimiento debido a que durante el periodo, se continuó registrando casos nuevos de Chikungunya, Dengue y Zika; además, de la entrada en vigencia del pago de 16 semanas por maternidad y el incremento en el techo de cotización a \$1,000. De forma acumulada en el período enero-diciembre se erogó un monto de \$39,938 (monto en miles) con el 105% de cumplimiento.

Con respecto al **pago de auxilio de sepelio**, en el cuarto trimestre erogó \$706 (monto en miles) con un 95% de cumplimiento. El monto acumulado entre enero y diciembre fue \$3,292 (monto en miles) con un 109% de cumplimiento, el cual se encuentra dentro del rango establecido.

2. PROCESOS ESTRATÉGICOS: 1. Planificar la estrategia Institucional, 2. Evaluar la gestión en los servicios de salud, 3. Gestionar la calidad, mejora y regulación de procesos. 4. Atender y medir de la satisfacción del usuario.

El producto **oficialización de instrumentos de cooperación externa**, durante el cuarto trimestre no presentó avance ya que no se firmaron convenios; sin embargo, el cumplimiento anual fue de 250% superando la meta programada debido a que en el transcurso del año se firmaron en total 10 convenios debido a las necesidades y prioridades institucionales.

Con respecto a los **Estudios de mejora de procesos**, durante el cuarto trimestre obtuvo un cumplimiento del 117%, superando la meta programada, debido a que se elaboraron los estudios programados y la política de calidad que no estaba incluida en la planificación la cual fue solicitada por la Subdirección de Salud. Se finalizaron 32 estudios en el año con un cumplimiento anual de 114%

El producto **resolución de reclamos, quejas y denuncias de los derechohabientes**, durante el cuarto trimestre alcanzó un 155% de cumplimiento (520 reclamos resueltos). De enero a diciembre se resolvieron 2,125 reclamos (152% de cumplimiento), siendo el factor contribuyente, la capacidad resolutoria del personal para brindar respuestas a las insatisfacciones impuestas por los derechohabientes con respecto al servicio que reciben en los diferentes centros de atención. Sin embargo, la atención de QUEJAS, RECLAMOS O DENUNCIAS denotan la necesidad de que los servicios identifiquen, de aquellas quejas recurrentes y con el apoyo de las áreas competentes, las oportunidades de mejora para resolver problemas locales.

Los **estudios de medición de satisfacción de usuarios** durante el cuarto trimestre se realizaron tres estudios de satisfacción a solicitud de la Unidad de Desarrollo Institucional relacionado con los eventos de rendición de cuentas de la zona central, oriental y occidental. De forma acumulada se obtuvo un cumplimiento de 200% de enero-diciembre 2016, debido a que se realizaron 8 estudios en total para atender requerimientos de las diferentes dependencias.

3. PROCESO DE APOYO O DE SOPORTE: 1. Planificar y administrar finanzas y presupuesto, 2. Desarrollar tecnologías de la información y comunicación, 3. Gestionar compras y abastecer bienes y servicios, 4. Brindar información institucional, 5. Proveer servicios de apoyo administrativos, 6. Gestionar el talento humano, 7. Brindar asesoría jurídica.

Con el producto **inversión en títulos valores**, se obtuvo un cumplimiento del 115% en la unidad de medida monto. Al mes de diciembre el saldo de las inversiones fue de \$138.8 millones como efecto de haber efectuado una inversión de \$2.3 millones para incrementar la reserva de infraestructura y equipamiento. Con respecto a los informes únicamente se logró un 67% debido a que para los meses de noviembre y diciembre solo se presentó el informe al Consejo Directivo; ya que por falta de quórum no se realizaron las reuniones en el Comité de Inversiones.

EL producto pago a suministrantes que incluye los montos reportados por la Unidad Financiera, la Coordinación de Oriente y Occidente, durante el cuarto trimestre logró un cumplimiento del 106%

el cual se encuentra dentro del rango aceptable y de enero a diciembre de 2016, alcanzó un cumplimiento del 111%, (\$354,000 monto en miles).

Gestión y recuperación de ingresos varios, reportó un monto de \$268 (monto en miles), 94% durante el cuarto trimestre y de enero a diciembre el monto fue de \$1,949 (monto en miles) superando la meta programada debido a que en los meses de octubre y noviembre se incrementó la imposición de multas por incumplimiento de contratos y el pago de primas, seguros, respectivamente y en diciembre disminuyó por no recibir el aporte del estado correspondiente a ese mes.

En relación al producto recuperación efectiva de la mora, durante el cuarto trimestre obtuvo una recuperación global de \$1,958 (monto en miles) con el 85% de cumplimiento, teniendo como factores restrictivos la renuencia en el pago por parte de los empleadores pese a los esfuerzos del personal de gestión de cobros. Entre enero y diciembre el monto global recuperado fue de \$6,892 (monto en miles) alcanzado el 76% de cumplimiento; que al compararlo con lo recuperado el año anterior 2015 (\$4,877 monto en miles) 54% de cumplimiento se observó que la recuperación del presente año fue superior, resultado de las nuevas medidas de recuperación implementadas.

Con respecto al producto registros de ingresos en concepto de cotizaciones durante el cuarto trimestre obtuvo un cumplimiento del 95% (\$126,091, monto en miles) y de enero a diciembre el monto en registro de ingresos en concepto de cotizaciones fue de \$501,643 (monto en miles) con el 94% de cumplimiento.

El producto **atención de requerimientos de usuarios** con unidad de medida solicitudes de atención de software, de enero a diciembre 2016, tuvo un cumplimiento del 225% (20,715 solicitudes atendidas) sobrepasando la meta, lo cual es atribuible a las constantes caídas que se han experimentado en los sistemas. Con relación a las **solicitudes de atención de hardware** de enero a diciembre se obtuvo un cumplimiento del 144% (4,967 atenciones) debido al incremento de equipos que presentaron problemas de funcionamiento.

El producto **contrataciones directas**, durante el periodo de enero a diciembre 2016 presentó un cumplimiento de 165% (28 contrataciones directas), siendo el factor contribuyente la finalización de procesos emergentes (no planificados), los cuales fueron requeridos por los usuarios a través de la Unidad de Planificación, Monitoreo y Suministros. Al comparar los resultados obtenidos del 2015 (39 contrataciones) con el 2016 se observó que en el presente año las contrataciones directas disminuyeron.

Con respecto al producto **conferencias de prensas realizadas**, de enero a diciembre registró un cumplimiento del 125% (35 conferencias) superando la meta programada ya que la Institución sentó postura a ciertos acontecimientos tales como: concurso de pintura institucional, cirugías oftalmológicas en el Policlínico Zacamil, demanda realizadas por los pacientes renales, orden de inicio de construcción del Hospital Regional de San Miguel, avances en la construcción de la Unidad Médica de Apopa, entre otros.

En lo que respecta a las **notas publicadas en el periódico** de enero a diciembre se registraron 381 notas publicadas, superando lo programado en 112%, debido a que los medios de comunicación brindaron amplia cobertura en temas como: Lucha contra el cáncer de seno, IV Congreso de clínicas empresariales, reconocimiento otorgado a la Oficina de Información y Respuesta del ISSS por parte del Instituto de Acceso a la Información Pública, entre otros.

Las **gestiones a solicitudes de información OIR**, durante el periodo de enero a diciembre 2016 registraron un 188% de cumplimiento (817 solicitudes) superando la meta programada, el cual se vio incrementado debido al interés de la población en general sobre relacionado con la información que genera la institución entre los cuales se puede mencionar: expedientes clínicos y patronales, datos estadísticos, licitaciones públicas, entre otros.

El producto **infraestructura mejorada** en la unidad de medida Monto en miles, la inversión a diciembre 2016 fue de \$26,052,590, con una ejecución financiera de \$24,743,294.79, equivalente al 94.97% y un avance físico del 81.88%; es importante aclarar que en el transcurso del presente año se han realizado ciertas modificativas al programa de inversión producto de las necesidades y prioridades institucionales, tal es el caso que en diciembre de 2016 se recibió por parte de la Dirección General del Presupuesto, acuerdo referente a la autorización de la segunda modificativa al listado de proyectos de inversión pública 2016 en el cual se incrementó el techo presupuestario, quedando sin asignación presupuestaria el proyecto de "Rehabilitación de infraestructura del ISSS para atención de especialidades. Producto realizado en conjunto con la División de Apoyo y Mantenimiento.

En cuanto a la inversión en **capacitación del personal**, (monto en miles) únicamente tuvo un cumplimiento del 68% (\$68 miles) entre enero y diciembre 2016, siendo el factor restrictivo para su debido cumplimiento que en el transcurso del año no se realizaron muchos desembolsos para la compra de servicios de capacitación ya que se contó con el apoyo de la Red Gubernamental de capacitaciones. Con respecto al producto **número de participantes**, de enero a diciembre se registró en total 16,736 participantes con un cumplimiento del 112% y en comparación con el año 2015 (13,069 participantes), se verificó que en el presente año la participación fue superior en 3,667.

El **producto prestaciones al personal** de enero a diciembre mostró una erogación de \$8,081 (monto en miles) con un cumplimiento del 128% superando lo programado, el cual es atribuible al incremento de casos de personal que se retiró de la institución y por el trámite y autorización oportuna del pago de la prestación de gratificación por servicios prestados.

El **producto opiniones y asesoría realizadas**, durante el periodo de enero a diciembre 2016 registró un cumplimiento de 240% (6,187 opiniones y asesoría) superando la meta, las cuales estuvieron sujetas a los requerimientos realizados por la diferentes dependencias institucionales y entidades externas. El producto **elaboración de contratos, convenios, finiquitos y otros**, logró el cumplimiento anual del 111% (3,111 documentos) el cual se encuentra dentro del rango aceptable.

El producto **resoluciones y acuerdos de Consejo Directivo** registró un 131% de cumplimiento (2,474 resoluciones y acuerdos) de enero a diciembre 2016, superando lo programado, el cual es atribuible a que la Unidad de Secretaría General, únicamente es la responsable de canalizar los requerimientos al Consejo Directivo.

4. PROCESO DE EVALUACIÓN Y CONTROL: 1. Verificar y evaluar el control interno.

Los **productos informes de auditoría operativa general (96%) informática (100%) procesos administrativos (95%), delegaciones (93%)**, obtuvieron un cumplimiento promedio del 96% durante el periodo de enero a diciembre 2016, considerándose en el rango aceptable de acuerdo a lo programado. En cuanto a las auditorías **financiera** y auditoría **médica** mostraron un cumplimiento del 139% y 76% respectivamente; para el primer caso se superó la meta debido a que se realizaron trabajos especiales a solicitud de la Dirección General, y el segundo caso no se cumplió la meta debido a que hace no se cuenta con suficientes recursos médicos.

5. Resultados Metas conforme Procesos

5.1 Procesos Estratégicos

Los procesos estratégicos se definen como aquellos que están relacionados con la dirección, se refieren a la política, estrategia, planes de mejora entre otros, que consiguen armonizar los procesos operativos con los de apoyo.

Actualmente se han definido cuatro procesos estratégicos, los cuales se detallan a continuación e incluyen los resultados de los productos asociados a dichos procesos con sus respectivos responsables.

5.1.1 Planificar la Estrategia Institucional

Unidad de Desarrollo Institucional. Objetivo: Promover, fortalecer y dinamizar los cambios y estrategias que permitan la ordenada transformación modernización del ISSS en forma coherente con la visión, misión y políticas institucionales.

NOMBRE DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT-DIC.	CUMPLIM. ANUAL
Informes de gestión Institucional y Evaluación de Planes	Documento	Programado	2	1	3	2	8
		Realizado	2	1	3	2	8
		%Cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%
Estudios de factibilidad Pre inversión	Estudio	Programado	0	0	1	1	2
		Realizado	-	1	2	0	3
		%Cumplimiento	-	-	200%	-	150%
Informe Técnico Actuarial	Documento	Programado	1	1	1	1	4
		Realizado	1	1	1	1	4
		%Cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%
Seguimiento físico y financiero de programas	Informe	Programado	3	3	3	3	12
		Realizado	3	3	3	3	12
		%Cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%
Investigaciones de interés institucional	Documento	Programado	1	1	1	1	4
		Realizado	1	1	1	1	4
		%Cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%
Oficialización de instrumentos de cooperación externa	Convenio autorizado	Programado	1	1	1	1	4
		Realizado	3	4	3	0	10
		%Cumplimiento	300%	400%	300%	0	250%
Gestionar misiones oficiales, internas y externas	Informe	Programado	3	2	1	1	7
		Realizado	1	5	2	3	11
		%Cumplimiento	33%	250%	200%	300%	157%

Fuente: Evaluación PAT enero –diciembre 2016, BI SAFISSS.

- Los **informes de gestión institucional y evaluación de planes, informe técnico actuarial, seguimiento físico financiero de programas e investigaciones de interés institucional** durante el cuarto trimestre obtuvieron un cumplimiento del 100%. Dentro de los informes de gestión institucional elaborados se pueden mencionar: Informe de Logros Institucionales 2016 e Informe de Evaluación del Plan anual de Trabajo enero-septiembre 2016.

Entre los informes de seguimiento físico y financiero se pueden mencionar: Elaboración de 3 informes, en los cuales se resume el programa de inversión y pre inversión pública, adquisición de equipo médico y obra de mediana complejidad. El cumplimiento anual de estos productos fue del 100%

- **Con respecto a los estudios de factibilidad de pre-inversión** para el cuarto trimestre ya se había cumplido la meta anual, la cual fue superior en 50% debido a que se realizaron en total tres estudios de factibilidad, distribuidos 1, en el segundo trimestre (Readecuación y equipamiento de la clínica de atención inmediata de Oncología CAI) y 2, en el tercer trimestre (1. Actualización para ejecución de obra para el proyecto: Ampliación y Remodelación del Hospital Regional de Santa Ana y 2. Elaboración del proyecto: Readecuación de infraestructura y equipo para atención pediátrica en centros de atención del ISSS de los departamentos de San Salvador, Sonsonate, Santa Ana). En el cuarto trimestre no se realizó ningún estudio pues estaba uno en proceso de elaboración.
- El producto **oficialización de instrumentos de cooperación externa**, para el cuarto trimestre se había cumplido la meta anual; no obstante, en el cuarto trimestre que no se firmaron convenios por razones tales como: no se solicitaron convenios por parte de las dependencias y otros se encuentran en revisión.

Con respecto a **las misiones oficiales**, se obtuvo un 300% de cumplimiento superando la meta establecida del cuarto trimestre, debido a las diferentes participaciones internacionales del ISSS en diferentes temas, como: 1. Managua, Nicaragua, XXXII Reunión del Sector Salud de Centroamérica y República Dominicana RESSCAD. 2. Toronto, Canadá, Diálogo Gubernamental con Organizaciones Salvadoreñas en los Estados Unidos. 3. Antigua Guatemala, Seminario Consolidación del Sistema Regional de Farmacovigilancia en Centroamérica y República Dominicana.

5.1.2 Gestionar la Calidad, Mejora y Regulación de Procesos

Unidad de Desarrollo Institucional. Objetivo: Promover, fortalecer y dinamizar los cambios y estrategias que permitan la ordenada transformación modernización del ISSS en forma coherente con la visión, misión y políticas institucionales.

NOMBRE DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT-DIC.	CUMPLIM. ANUAL
Estudios de mejora de procesos	Documento	Programado	7	7	8	6	28
		Realizado	10	8	7	7	32
		%Cumplimiento	143%	114%	88%	117%	114%
Documentos oficializados	Documento	Programado	5	5	5	5	20
		Realizado	4	4	7	9	24
		%Cumplimiento	80%	80%	140%	180%	120%
Formularios institucionales	Documento	Programado	6	5	5	5	21
		Realizado	9	10	9	6	34
		%Cumplimiento	150%	200%	180%	120%	162%

Fuente: Evaluación PAT enero – diciembre 2016, BI SAFISSS.

- **El producto estudios de mejora de procesos**, tuvo un cumplimiento del 117% (7 estudios) para el cuarto trimestre superando la meta, debido a que adicionalmente se elaboró la política de calidad que no estaba incluida en la planificación original y fue solicitada por la Subdirección de Salud.
- El producto **documentos oficializados**, mostró un cumplimiento del 180% (9 documentos) el cuarto trimestre superando lo programado siendo el factor contribuyente la actualización de manuales de normas y procedimientos solicitados de manera emergente, los cuales algunos fueron oficializados. Además, el Depto. Gestión de Calidad de la Unidad de Desarrollo, continúa con la implementación de la gestión por procesos, lo cual ha requerido de tiempo y de recurso humano para dicha implementación, debido a la revisión y diseño del MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONAL.
- El producto **formularios institucionales**: tuvo un cumplimiento del 120% durante el cuarto trimestre, siendo el factor contribuyente en superar la meta la atención a solicitudes para realizar modificaciones a formularios ya existentes, el cual se encuentra sujeto a demanda de las diferentes dependencias.

5.1.3 Atender y medir de la satisfacción del usuario

Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario: Mejorar la imagen institucional del ISSS, desarrollando estrategias que promuevan los avances de la gestión y medir la satisfacción de los derechohabientes.

NOMBRE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT-DIC.	CUMPLIM. ANUAL
Resolución de reclamos, quejas y denuncias de los derechohabientes	Reclamo resuelto	Programado	335	390	335	335	1,395
		Realizado	295	959	351	520	2,125
		% Cumplimiento	88%	246%	105%	155%	152%
	Informe	Programado	0	1	1	1	3
		Realizado	-	1	1	1	3
		% Cumplimiento	-	100%	100%	100%	100%
Estudio de medición de satisfacción de usuarios servicios del ISSS	Informe	Programado	1	1	1	1	4
		Realizado	1	2	2	3	8
		% Cumplimiento	100%	200%	200%	300%	200%
Monitoreo local de satisfacción	Informe	Programado	34	36	34	34	138
		Realizado	0	0	0	0	0
		% Cumplimiento	0	0	0	0	0
Atención a usuarios vía telefónica	Llamada atendida	Programado	60,000	60,000	60,000	60,000	240,000
		Realizado	84,875	70,641	73,984	89,318	318,818
		% Cumplimiento	141%	118%	123%	149%	133%
	Llamada emitida	Programado	45,000	45,000	45,000	45,000	180,000
		Realizado	40,787	77,383	83,834	41,158	243,162
		% Cumplimiento	91%	172%	186%	91%	135%

Fuente: Evaluación PAT enero –diciembre 2016, BI SAFISS.

- El producto **resolución de reclamos, quejas y denuncias de los derechohabientes**, durante el cuarto trimestre alcanzó un 155% de cumplimiento (520 reclamos resueltos). De enero a diciembre se resolvieron 2,125 reclamos (152% de cumplimiento), siendo el factor contribuyente, la capacidad resolutoria del personal para brindar respuestas a las insatisfacciones impuestas por los derechohabientes con respecto al servicio que reciben en los diferentes centros de atención. Sin embargo, la atención de QUEJAS, RECLAMOS O DENUNCIAS denotan la necesidad de que los servicios identifiquen, de aquellas quejas recurrentes y con el apoyo de las áreas competentes, las oportunidades de mejora para resolver problemas locales.
- Los **estudios de medición de satisfacción de usuarios** durante el cuarto trimestre se realizaron tres estudios de satisfacción a solicitud de la Unidad de Desarrollo Institucional relacionado con los eventos de rendición de cuentas de la zona central, oriental y occidental. De forma acumulada se obtuvo un cumplimiento de 200% de enero-diciembre 2016, debido a que se realizaron 8 estudios en total para atender requerimientos de las diferentes dependencias.
- El producto **monitoreo local de satisfacción** no presentó avance en todo el año, debido a la falta de personal que realiza dicha función; el producto fue suspendido hasta nuevo aviso, según lo reportado por los responsables del área.
- Con respecto al producto **atención a usuarios vía telefónica**, con respecto a la unidad de medida “Llamada atendida”, se logró un 149% de cumplimiento, superando la meta programada debido al incremento de llamadas entrantes efectivas relacionadas con la Oficina Virtual del ISSS (OVISSS), por la inexistencia de medicamentos, y para atender consultas sobre el traslado de los servicios de la Unidad Médica de San Miguel hacia diferentes locales por el inicio de la construcción del nuevo Hospital Reg. San Miguel.
- Con respecto a las “Llamadas emitidas” para la **atención a usuarios vía telefónica**, se logró un cumplimiento del 91%, para el cuarto trimestre y el cumplimiento anual fue de 135%, superando la meta programada debido a la atención que se le brinda a los requerimientos de las diferentes áreas para realizar llamadas tales como: llamadas de cobro a patrones en mora, cambios de citas de pacientes, cancelación de citas, entre otros.

5.2 Procesos Misionales o Sustantivos

Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la institución en cumplimiento de su objeto social o razón de ser. A continuación se presentan los resultados de los productos relacionados a dichos procesos con sus respectivos responsables.

5.2.1 Otorgar servicios de salud médico-hospitalarios

5.2.1.1 Metas de atención ambulatoria en centros de atención

La producción de los centros de atención a nivel nacional en el periodo enero- diciembre del 2016 fue de 6,258,187 consultas médico - odontológicas, siendo consulta odontológica 301,776 y el resto

consulta médica, con un cumplimiento del 95% de consultas con respecto a la meta programada (6,580,804)

La estructura de la consulta médica y odontológica fue: consulta general representó el 41% del total de consultas; consulta especializada 28%, consulta de emergencias el 26% y consulta odontológica con 5%, manteniendo la tendencia con relación al mismo período del año 2015. Esto indica que tenemos déficit por lo menos 14% de consulta general y un exceso de emergencias de 13%. Siendo el exceso de consultas diferidas.

Durante el año 2016 se brindaron 1,640,555 consultas de emergencia, esto significó 56,138 consultas menos con respecto al año 2015 y 28,054 (2%) consultas más de lo programado en el 2016

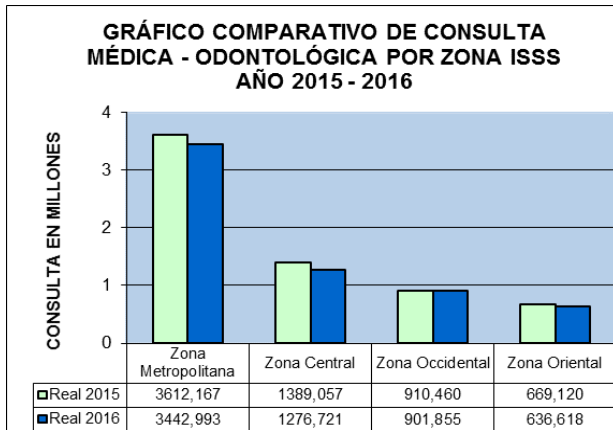
CONSULTA MÉDICA /ODONTOLÓGICA	2015		2016		DIFERENCIA 2016 - 2015	PORCENTAJE META 2016
	PROGRAMADO	REALIZADO	PROGRAMADO	REALIZADO		
Médica General	2,555,027	2,616,224	2,714,848	2,561,081	-55,143	94%
Médica Especializada	1,952,344	1,746,673	1,966,581	1,754,775	8,102	89%
Médica Emergencia	1,557,862	1,696,693	1,612,501	1,640,555	-56,138	102%
Odontológica Total	273,359	277,684	286,874	301,776	24,092	105%
Total Consulta Médica - Odontológica	6,338,592	6,337,274	6,580,804	6,258,187	-79,087	95%

Fuente: SAFISS Evaluación PAT año 2016

Extracción 4to. Trimestre del SES - BI el 16 de febrero del 2017

La atención odontológica reflejó un incremento de 24 mil consultas en la producción con respecto al año 2015, debido al fortalecimiento de esta atención.

En el análisis el Depto. Planificación Estratégica en Salud, recomienda un estudio de la consulta de emergencia con el fin de disminuir la producción y a la vez derivarla a la medicina general.

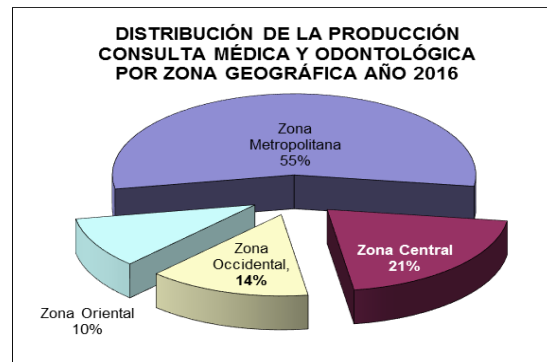


Fuente: SAFISSS evaluación PAT año 2016.
Extracción cuarto trimestre del SES-BI el 16 de febrero 2017

El ISSS ha brindado 3.66 consultas por derechohabiente, teniendo como resultado el incumplimiento de la oferta institucional (cuatro consultas por derechohabiente en el año). De medicina general se brindó 1.51 consultas por derechohabiente en el año de una oferta de 2.1 consultas. En medicina especializada entregó 1.02 consultas por derechohabiente en el año, de 1.2 consultas de oferta institucional y en emergencias brindó 0.96 consultas por derechohabiente en el año de 0.7 consultas que es la oferta institucional para la atención de las emergencias. La consulta

odontológica subió a 0.18 atenciones por derechohabientes en el año.

La producción de la consulta médica y odontológica de enero a diciembre de 2016 por zona geográfica, ha mantenido la tendencia con respecto al año 2015

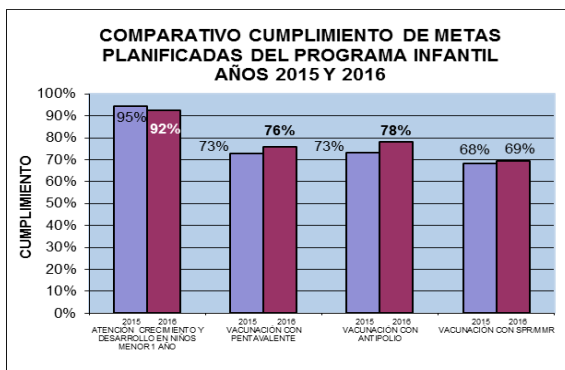


Los resultados de la consulta por zona ISSS para el año 2016, fueron los siguientes según gráfico:

Fuente: SAFISSS Evaluación PAT año 2016
Extracción 4to. trimestre del SES - BI el 16 de febrero del 2017

5.2.1.2 Programas de promoción de la salud y prevención de enfermedades.

Las principales intervenciones son: inscripción infantil, control de crecimiento y desarrollo del niño, atención integral en salud de la mujer, control nutricional, inmunizaciones, odontología preventiva Infantil y prevención de enfermedades crónicas metabólicas.



La inscripción precoz alcanzó el 71.72% de los niños inscritos antes de los 30 días de edad, quedando por debajo del estándar del 85% en 13.28% con respecto al total de niños inscritos al programa. Este indicador presenta una disminución con respecto al 2015, en el que se alcanzó una cobertura de 74.25%

Fuente: SAFISSS Evaluación PAT año 2016.
Extracción 4to. trimestre del SES - BI el 16 de febrero del 2017

El Programa Infantil logró un cumplimiento de meta sobre las inscripciones de niños menores de un año del 92%; atendiendo a 138 mil niños(as) que han recibido sus controles en el periodo. Se dejaron de atender a 11.4 mil niños (8%) según la meta programada.

En inmunización, el alcance de la meta con: tercera dosis de pentavalente fue de 76%, tercera dosis de OPV en menor de un año fue 78% y con primera dosis de SPR (MNR) en el niño de uno a dos años fue de 69%

Los datos reflejados en el gráfico corresponden al incumplimiento de las metas, insuficientes para lograr coberturas de vacunación del 95%. Así mismo, al comparar los datos de vacunación con los del mismo periodo del año 2015, se observa un aumento en el porcentaje de las vacuna antipolio en 5%, en la pentavalente 3% y en la vacuna SPR/MMR 1% con respecto al año 2015

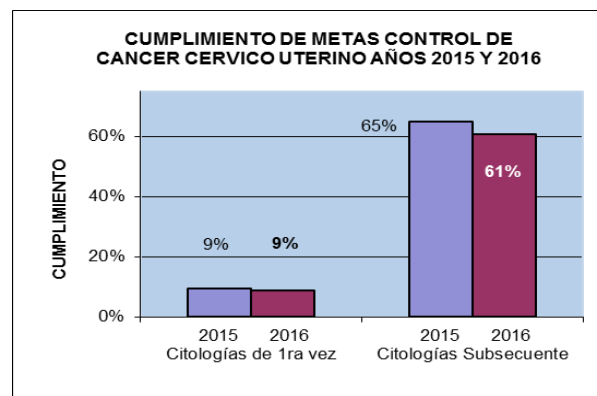
En el programa de salud de la mujer, la inscripción precoz de la embarazada presenta una cobertura del 67.39%, cumpliendo con el estándar del 65% (de calidad institucional) de embarazadas que deben ser inscritas precozmente para al mes de diciembre del año 2016. La cobertura bajó en 2% con respecto al año 2015

La concentración prenatal cumplió con 5.7 controles promedio por la usuaria inscrita en el año 2016 (Estándar 5 controles). No hubo variación con respecto al año 2015

Al mes de diciembre del año 2016, la inscripción en cualquier tipo de método de planificación familiar temporal y permanente, no cumplió con el estándar institucional (25%), reportando el 15.35% de cobertura con respecto a la población femenina derechohabiente en edad fértil del año 2016 (513,032 MEF de 15 a 49 años - SES). Esto indica que no se captó a todas las usuarias activas que asisten a los controles. La cobertura cayó en 1% con respecto al año 2015

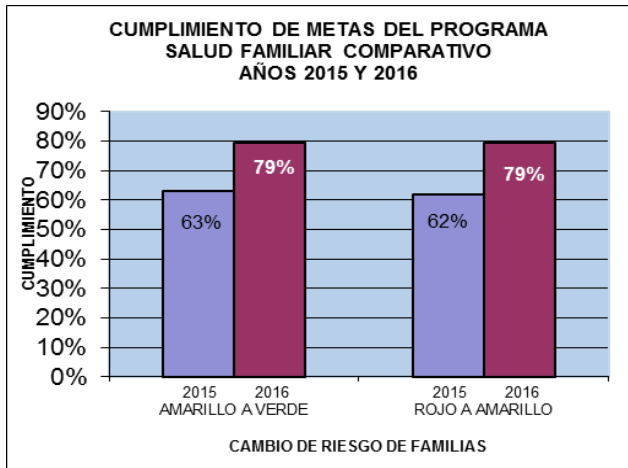
El principal método utilizado fue el de inyectables, representando el 72.17% de todos los métodos de planificación familiar. Se realizaron 5,288 esterilizaciones femeninas y 183 vasectomías.

Control del Cáncer Cérvico Uterino, se realizaron 1,653 citologías de primera vez en la vida, con una cobertura de 0.5% (Mujeres de 30 a 59 años-SES); muy bajo para el estándar del 16% en el año 2016. El total de citologías realizadas fue de 125 (47%) mil con un déficit de 140 mil citologías planificadas. El total de casos de cáncer de cérvix detectados fue de 124 en el periodo. Se detectaron 31 casos menos que el año 2015.



SAFISSS Evaluación PAT año 2016. Extracción 4to. trimestre del SES - BI el 16 de febrero del 2017

Se recomienda al programa revisar el estándar y metas de las citologías de 1ra. Vez en la vida (mujeres 30 – 59 años) ya que parece ser excesivo, según datos de cobertura: años 2014 y 2015 con 0.58% y 0.53% respectivamente. Es necesario promover el incremento de toma de citologías y de mamografías con el fin de detectar tempranamente casos de cáncer.



El Programa de Salud Familiar atendió al mes de diciembre del año 2016 alrededor de 29.6 mil familias del área de responsabilidad programática, con una cobertura en el cambio de riesgo de rojo – amarillo y de amarillo a verde, ambas del 79%. Para el año 2015 las coberturas fueron del 62% y 63% respectivamente. La cobertura mejoró al mes de diciembre del año 2016 de riesgo amarillo a verde

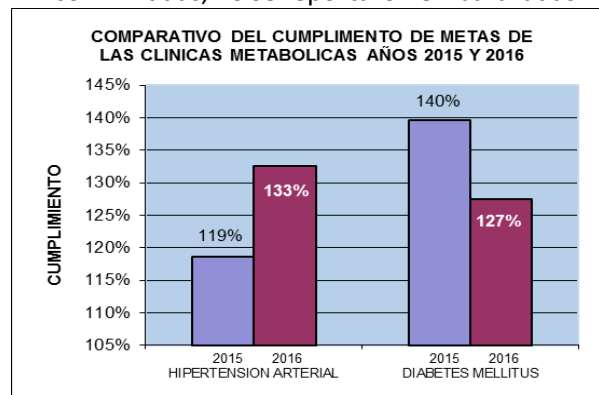
Fuente: SAFISSS Evaluación PAT año 2016 respecto al año 2015; Extracción 4to. Trimestre del SES - BI - 16 de febrero 2017

A diciembre 2016 se cuentan con 34,153 (48%) familias en riesgo verde (estándar 70%). Se ha incrementado en 1,773 (5%) familias en riesgo verde con respecto al año 2015. Los equipos básicos deben fomentar hábitos de vida saludables en las familias, así como intensificar las visitas, con el fin de alcanzar al menos el 70% de familias en riesgo verde.

El programa de VIH/SIDA detectó durante el año 2016: 152 casos de VIH y 18 de SIDA. Ocurrieron 51 casos de post exposiciones con VIH en trabajadores de salud de los centros de atención y 13 pacientes por violaciones. Se realizaron 57 mil pruebas VIH de estas: se tamizaron a 31.5 mil (55%) embarazadas y 25.7 mil (45%) a otros grupos. Se detectaron 23 casos de VIH y 21 de SIDA menos, con respecto al año 2015. El total de pacientes recibiendo atención con retrovirales ascienden a 285, ochenta y seis pacientes más que en el año 2015

A diciembre 2016 se realizaron pruebas de tamizaje a 31,461 embarazadas, cubriendo el total de casos de este grupo de riesgo, de las cuales 4 resultaron con VIH confirmadas, no se reportaron embarazadas recibiendo retrovirales.

La estrategia de Clínica Metabólica inscribió como hipertensos en el período evaluado a 5,861 pacientes, representando 43 casos por cada 10,000 adultos y a 20 diabéticos por cada 10,000 derechohabiente. El total de diabéticos inscritos para el período es de 3,365 derechohabientes. Representando 486 hipertensos más y 19 diabéticos menos con respecto al año 2015

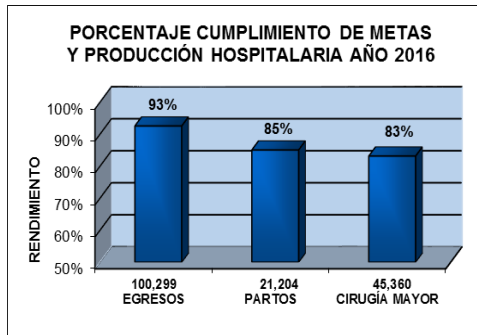


Fuente: SAFISSS Evaluación PAT año 2016 -respecto al año 2015. Extracción 4to. trimestre del SES – BI el 16 de febrero del 2017

El cumplimiento del programa es del 127% y 133% hipertensión y diabetes respectivamente, superando la meta del 85% para en el año 2016. El total de pacientes inscritos al componente representa el 0.68% sobre la población de adultos. Esto refleja el fortalecimiento de las clínicas metabólicas.

5.2.1.3 Metas de atención Hospitalaria

Para el período enero – diciembre año 2016, los egresos hospitalarios fueron 100,299 con una cobertura de 5.87 egresos por 100 D.H adultos. Para el año 2015, se tuvo una producción de 868 (1%) egresos menos.



Los partos institucionales ascendieron a 21,204 partos, y para el año 2015 se obtuvo 966 (5%) partos más con respecto al año 2016.

Se alcanzó una producción de 3,727 (18%) partos menos de la meta institucional planificada para el año 2016. Se contó con 1,192 partos prematuros y 130 bebés fallecidos.

Fuente: SAFISSS Evaluación PAT año 2016.

Extracción 4to. trimestre del SES - BI el 16 de febrero del 2017

Las cesáreas totales representaron el 35% (7,522) del total de partos, superando el estándar institucional del 30%. Se realizaron 313 cesáreas menos al mes de diciembre del año 2015 con respecto al mismo periodo del año 2016. Es necesario revisar la producción de cesáreas de primera vez, ya que consiguieron el 20% sobre el total de partos (Estándar es del 5% a 15% del total de partos), con un incremento del 4% con respecto al año 2015

La producción de cirugía mayor fue de 45,360, realizándose 9,183 (17%) procedimientos quirúrgicos mayores, menos de lo programado. Para el año 2015 se realizaron 1,220 (3%) intervenciones menos que el año 2016.

Se suspendieron 3,282 cirugías, que representó el 7% del total de cirugías mayores; siendo imputables al ISSS un 48% y el resto no institucionales (52%). Es necesario reducir la tendencia de suspensiones de cirugías imputables al ISSS. Se realizaron 256 (8%) suspensiones menos con respecto al año 2015.

La suspensión de cirugías superó el estándar de 6%, es necesario disminuir las suspensiones y revisar las causas.

5.2.1.4 Servicios de Apoyo

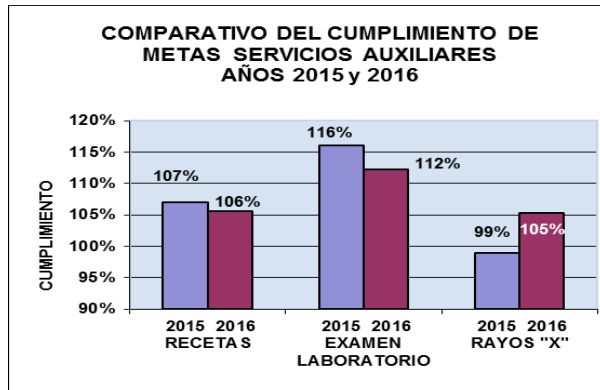
La producción de los servicios de apoyo (ambulatorios y hospitalarios) consiste en la prestación de servicios complementarios a la atención de salud (exámenes diagnósticos y despacho de medicamentos en farmacias).

A continuación se resume la situación a nivel nacional:

Las recetas despachadas de enero a diciembre de 2016 fueron 21,489,724 de las cuales el 88% fueron entregadas en la atención ambulatoria y el resto en hospitalización.

El promedio nacional de recetas despachadas por consulta fue de 3.43 (sobrepasando el estándar de 3 recetas por consulta) y para hospitalización un aproximado de 25.4 recetas por cada egreso hospitalario. Para el periodo año 2015 el promedio de recetas fue de 3.45 por consulta y para hospitalización un aproximado de 26.6 recetas por egreso hospitalario.

Fuente: SAFISSS Evaluación PAT año 2016



Extracción 4to. trimestre del SES - BI el 16 de febrero del 2017

Las recetas no despachadas representaron el 0.73% (157,128) del total de recetas recibidas en las farmacias. La meta es mantener en 99.6% de las recetas despachadas, presentando un déficit de cumplimiento del 0.33%.

Se produjo 8,290,438 exámenes de laboratorio, alcanzando una concentración de 139 exámenes por 100 consultas al mes de diciembre del año 2016. Para el mismo periodo año 2015 se realizaron 85,480 (1%) exámenes menos que el periodo del año 2016, la concentración fue de 135 exámenes de laboratorio por 100 consultas en el año 2015.

En Rayos X se obtuvo una producción de 573,245 exámenes con una concentración por 100 consultas de 9.6 exámenes de Rx, realizando 33,554¹ respecto del periodo enero – diciembre 2015 cuya concentración fue de 8.91 exámenes por 100 consultas.

Se debe promover en los centros de atención el uso racional en la prescripción de medicamentos, exámenes de laboratorio y exámenes de rayos X, sin detrimento del paciente. Además se recomienda la revisión de los indicadores para estos rubros, ya que se cuenta con más de 10 años que sobrepasan el estándar institucional.

¹ Durante el año 2016 se recibieron 13 equipos de Rayos X Digital, los cuales sustituyeron equipos analógicos. El incremento neto de equipos Rayos X respecto de 2015 fue de un equipo móvil y 2 fijos, el resto fueron sustituciones.

5.2.2 Afiliar y Otorgar Beneficios Económicos y Sociales

División de Aseguramiento, Recaudaciones y Beneficios Económicos. Objetivo: Gestión administrativa de los procesos de pago de subsidios, pensiones, auxilios de sepelio, así como administrar el sistema de recaudaciones de las cotizaciones (empleador-trabajador) y la recuperación de la mora.

PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	PROG/REAL	ENERO-MARZO	ABRIL-JUNIO	JULIO-SEPT	OCT-DIC	CUMPLIMIENTO ANUAL
Afiliación de Nuevos Trabajadores y Beneficiarios al régimen	Inscripción de trabajador	Programado	18,465	18,168	17,486	17,557	71,676
		Realizado	20,491	19,421	17,269	16,561	73,742
		% Cumplimiento	111%	107%	99%	94%	103%
	Inscripción de Beneficiario	Programado	18,268	20,479	19,329	17,803	75,879
		Realizado	20,048	21,383	19,462	16,758	77,651
		% Cumplimiento	110%	104%	101%	94%	102%
Afiliación de Nuevos Patronos	Inscripción de patrono	Programado	816	785	798	707	3,106
		Realizado	780	726	620	531	2,657
		% Cumplimiento	96%	92%	78%	75%	86%
Pago de Subsidio por Incapacidad Temporal	Monto en Miles \$	Programado	\$8,107	\$10,161	\$10,983	\$8,875	\$38,126
		Realizado	\$9,300	\$11,025	\$10,141	\$9,472	\$39,938
		% Cumplimiento	115%	108%	92%	107%	105%
	Orden de Pago	Programado	62,540	62,839	66,379	57,442	249,200
		Realizado	70,018	74,311	66,126	58,371	268,826
		% Cumplimiento	112%	118%	100%	102%	108%
Pago de Auxilio de Sepelio	Monto en Miles\$	Programado	\$776	\$732	\$770	\$745	\$3,023
		Realizado	\$934	\$940	\$712	\$706	\$3,292
		% Cumplimiento	120%	128%	92%	95%	109%
	Orden de Pago	Programado	982	922	974	939	3,817
		Realizado	1,280	1,280	928	965	4,453
		% cumplimiento	130%	139%	95%	103%	117%
Inspecciones generales a patronos y determinación de mora	Monto en Miles \$	Programado	\$285	\$312	\$282	\$284	\$1,163
		Realizado	\$458	\$286	\$339	\$385	\$1,468
		% Cumplimiento	161%	92%	120%	136%	126%
	Informe	Programado	2,927	3,098	2,990	2,904	11,919
		Realizado	2,514	2,678	2,540	2,354	10,086
		% Cumplimiento	86%	86%	85%	81%	85%
Constancia de Cesantía	Documento	Programado	2,216	2,058	2,114	1,751	8,139
		Realizado	1,820	1,913	1,971	1,575	7,279
		%	82%	93%	93%	90%	89%
Pensiones Activas	Monto en Miles	Programado	\$2,255	\$2,541	\$2,681	\$2,413	\$9,890
		Realizado	\$2,362	\$2,388	\$2,371	\$2,358	\$9,479
		% Cumplimiento	105%	94%	88%	98%	96%
	*1Número de Pensionados	Programado	7,632	7,667	7,685	7,629	7,653
		Realizado	7,405	7,648	7,688	7,693	7,608
		% Cumplimiento	97%	100%	100%	101%	99%

Evaluación del Plan Anual de Trabajo Institucional Enero-Diciembre 2016

Carta de 12 Semanas	Documento	Programado	5,679	5,910	6,349	5,823	23,761
		Realizado	5,688	5,696	0	0	11,384
		% Cumplimiento	100%	96%	0	0	48%

Fuente: Evaluación PAT enero –Diciembre 2016, BI SAFISS. *1 El número de pensionados se obtiene a través del promedio.

- El producto **afiliación de nuevos trabajadores y beneficiarios al régimen**, durante el cuarto trimestre obtuvo la afiliación global de 16,561 nuevos trabajadores teniendo un cumplimiento acumulado de enero a diciembre 2016 del 103% con 73,742 nuevos trabajadores; siendo la Sucursal de Usulután la que menor cumplimiento presentó 57% debido a la disminución en la incorporación de nuevos trabajadores a las diferentes empresas, visitas limitadas a las maquilas y el poco control patronal. Con respecto al cumplimiento anual se obtuvo un 103% el cual se encuentra dentro del rango establecido. Al realizar la comparación con respecto al cuarto trimestre del año 2015, (16,343 inscripción de trabajador en el 2015) con el 2016 (16,561) se observó que en el presente trimestre aumentó en 218 la inscripción de trabajadores.
- Con respecto a la unidad de medida **inscripción de beneficiario**, se obtuvo un cumplimiento del 94% para el cuarto trimestre y un 102% de cumplimiento anual; siendo la Sucursal de Usulután la que menor inscripción reportó 72% en el cuarto trimestre ya que las inscripciones dependen del cotizante activo que incorpore a su grupo familiar al régimen de salud.
- **“Inscripción de nuevos patronos”** con 531 nuevas inscripciones (75% cumplimiento trimestral), éste último no alcanzó la meta programada debido a la disminución de apertura de empresas. Entre enero y diciembre se inscribieron 2,657 nuevos patronos alcanzando un cumplimiento de 86%
- En la **afiliación de nuevos patronos** durante el cuarto trimestre se registró un cumplimiento de 75% con 531 inscripciones de patronos; siendo la sucursal de Sonsonate, Coordinación Occidente, Sucursal Usulután y Coordinación Oriente, las dependencias que mostraron un menor cumplimiento (50%, 55%, 62% y 60% inscripciones de patronos respectivamente) los cuales se vieron incididos por: disminución de apertura de empresas, personal de inspección dedicados a casos dirigidos complicados por simulaciones laborales, falta de control patronal, negocios que son atendidos por la misma familia o únicamente por su propietario y cuando se realiza la inspección no procede su afiliación, entre otros. Al comparar los resultados obtenidos con el cuarto trimestre del 2015 (691 inscripciones de patronos en el 2015) con el 2016 (160 inscripciones de patronos); se observó una reducción de 136 patronos inscritos en el presente trimestre.
- **Pago por subsidio por incapacidad temporal**, durante el cuarto trimestre canceló un monto de \$9,472 (en miles) 107% de cumplimiento debido a que durante el periodo, se continuó registrando casos nuevos de Chikungunya, Dengue y Zika; además, de la entrada en vigencia del pago de 16 semanas por maternidad y el incremento en el techo de cotización a \$1,000. De forma acumulada en el periodo enero a diciembre se erogó un monto de \$39,938 (monto en miles) con el 105% de cumplimiento. Por su parte la Coordinación de Occidente, fue la que mostró un exceso en su cumplimiento 251%. Al comparar los resultados del año 2015 (\$10,384 monto en miles) con el 2016 (\$9,472 monto en miles); se observa que en el presente trimestre el monto erogado tuvo una leve disminución de \$912(monto en miles).

Con respecto al producto **pago de auxilio de sepelio**, se registró una erogación global de \$706 (monto en miles), con un cumplimiento del 95%; y la emisión de 965 órdenes de pago correspondiente al 103% de cumplimiento, los cuales se encuentran dentro del rango aceptable. Sin embargo, la Coordinación de Occidente reportó un 133% superando lo programado debido a la demanda en el sector de pensionados y viudas cuyo fallecimiento se produce por causas naturales y del sector de trabajadores activos por diversas causas. Al realizar la comparación con respecto a los resultados del cuarto trimestre del año 2015 (\$753 monto en miles) con respecto al 2016, (\$706 monto en miles) se observó una disminución de \$47 (monto en miles) en el presente trimestre.

- **Inspecciones Generales a patronos y determinación de mora**, el cumplimiento anual fue de 126% (\$1,468 monto en miles) y el cumplimiento trimestral fue de 136% (\$385 mil en el cuarto trimestre), superando la meta programada por razones tales como: (1º) Los montos determinados como mora fueron elevados y algunas moras se establecieron al final del año 2016. (2º) Empeño en los inspectores para disminuir la evasión patronal, entre otros. Al comparar los resultados obtenidos del cuarto trimestre 2015 (\$515 monto en miles) con el 2016 (\$385 monto en miles) se verificó que en el 2015 el monto en determinación de mora superó en \$130 (monto en miles) al presente trimestre.
- **Las constancias de cesantía**, alcanzaron un 90% de cumplimiento global, en el cuarto trimestre (1,575 documentos de cesantía) siendo la Coordinación de Occidente la que registró un mayor cumplimiento 183% debido al aumento de trabajadores que perdieron sus trabajos por el cierre de varias empresas y solicitaron la prestación de cesantes. En el caso de la Coordinación de Oriente fue la que menor emisión de constancias registró (56%). El cumplimiento anual fue del 89% (7,279 documentos de cesantía emitidos)
- **Las pensiones activas** para el cuarto trimestre logró un cumplimiento del 98% (\$2,358 monto en miles) y el 101% en número de pensionados, manteniéndose en el rango aceptable de acuerdo a lo planificado. El promedio mensual de pensionados activos fue 7,608 personas pensionadas.
- **Cartas de 12 semanas**, para el cuarto trimestre este producto tenía una programación global de 5,823 documentos; sin embargo, a partir del tercer trimestre (del 01 de julio de 2016), ya no se emitió el documento, debido a que el derecho de la prestación es otorgada al verificarlo únicamente con el Documento Único de Identidad (DUI) en los diferentes centros de atención donde existen maternidades. Por tanto el cumplimiento anual fue del 48% que corresponde únicamente al primer y segundo trimestre cuando aún se emitía el documento.

5.3 Procesos de Apoyo o de Soporte

De los siete procesos de apoyo a continuación se presenta los resultados de los productores relacionados a dicho proceso con sus respectivos responsables

5.3.1 Planificar y Administrar Finanzas y Presupuesto

Unidad Financiera Institucional. Objetivo: Mantener el equilibrio financiero mediante el uso racional de los recursos, garantizando una adecuada rentabilidad de las inversiones y el cumplimiento legal en la emisión de los estados financieros institucionales para facilitar la toma de decisiones de nivel superior.

Evaluación del Plan Anual de Trabajo Institucional Enero-Diciembre 2016

NOMBRE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT.-DIC.	CUMPL. ANUAL
Estado de situación financiera, Estado de Rendimiento Económico y Estado de flujo de Fondos	Reporte Financiero	Programado.	9	9	9	9	36
		Realizado	9	9	9	9	36
		% Cumplimiento.	100%	100%	100%	100%	100%
Inventario físico de mobiliario y equipo	Acta	Programado.	180	353	346	203	1,082
		Realizado	204	368	311	196	1079
		% Cumplimiento.	113%	104%	90%	97%	100%
Ejecución presupuestaria	Informe	Programado.	3	3	3	3	12
		Realizado	3	3	3	3	12
		% Cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%
Pagos a suministrantes	*2Monto en miles	Programado	\$82,000	\$79,000	\$79,000	\$78,000	\$318,000
		Realizado	\$79,000	\$88,000	\$104,000	\$83,000	\$354,000
		% Cumplimiento.	96%	111%	132%	106%	111%
Inversión en Títulos Valores	Informe	Programado	6	6	6	6	24
		Realizado	6	6	5	4	21
		% Cumplimiento	100%	100%	83%	67%	88%
	Monto en miles	Programado	\$120,500	-	-	-	\$120,500
		Realizado	\$120,593	\$133,653	\$128,553	\$138,891	\$138,891
		% Cumplimiento	100%	111%	107%	115%	115%

División de Aseguramiento, Recaudaciones y Beneficios Económicos. Objetivo: Gestión administrativa de los procesos de pago de subsidios, pensiones, auxilios de sepelio, así como administrar el sistema de recaudaciones de las cotizaciones (empleador-trabajador) y la recuperación de la mora.

NOMBRE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT.-DIC.	CUMPL. ANUAL
Gestión y Recuperación de ingresos varios	Monto en (miles \$)	Programado	\$225	\$255	\$235	\$285	1,000
		Realizado	\$459	\$913	\$309	\$268	\$1,949
		% Cumplimiento	204%	\$358%	131%	94%	195%
Recuperación Efectiva de Mora	*3 Monto en miles	Programado	\$2,154	\$2,300	\$2,311	\$2,296	\$9,061
		Realizado	\$1,549	\$1,656	\$1,729	\$1,958	\$6,892
		% Cumplimiento	72%	72%	75%	85%	76%
	Informe	Programado	18	18	18	18	72
		Realizado	18	18	18	18	72
		% Cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%
Registro de ingresos en concepto de cotizaciones	Monto en (miles \$)	Programado	\$131,600	\$133,000	\$133,500	\$133,000	\$531,100
		Realizado	\$123,634	\$124,608	\$127,310	126,091	\$501,643
		% Cumplimiento	94%	94%	95%	95%	94%

Fuente: Evaluación PAT enero –diciembre 2016, BI SAFISSS.

*2Monto incluye la sumatoria de las Coordinaciones Occidental y Oriental de DARBE y la Unidad Financiera

*3 Incluye la sumatoria de las Coordinaciones Occidental, Oriental, Sucursales Sonsonate y Usulután y Recaudación de ingresos.

Los productos que se encuentran relacionados al proceso planificar y administrar finanzas y presupuesto obtuvieron los siguientes resultados:

- El producto **pago a suministrantes** para el cuarto trimestre tuvo un cumplimiento del 106%, este producto incluye los montos reportados por la Unidad Financiera, la Coordinación de Oriente y Occidente. El cumplimiento anual de este producto fue de 111% (\$354,000 monto en miles).
- Con el producto **inversión en títulos valores**, se obtuvo un cumplimiento del 115% durante el cuarto trimestre, finalizando en diciembre con \$138.8 millones de saldo de las inversiones, como efecto de haber efectuado una inversión de \$2.3 millones para incrementar la reserva de infraestructura y equipamiento. Con respecto a los informes únicamente se logró un 67% debido a que para los meses de noviembre y diciembre solo se presentó el informe al Consejo Directivo; ya que por falta de quórum no se realizaron las reuniones en el Comité de Inversiones.
- El producto **gestión y recuperación de ingresos varios**, durante el cuarto trimestre se tuvo un cumplimiento del 94% (\$268 monto en miles); sin embargo, el cumplimiento anual fue de 195%. El incremento en éste rubro se debió a que en los meses de octubre y noviembre se incrementó la imposición de multas por incumplimiento de contratos y el pago de primas, seguros, respectivamente y en diciembre disminuyó por no recibir el aporte del estado correspondiente a ese mes. Al comparar los resultados obtenidos del cuarto trimestre de 2015 (\$365 monto en miles) con el 2016, (\$268 monto en miles), se observó en el 2015 se recuperó un monto superior (\$97 monto en miles).
- **En recuperación efectiva de la mora**, durante el cuarto trimestre se logró recuperar un monto global de \$1,958 (monto en miles) con un cumplimiento del 85%. La Coordinación de Occidente, la Sucursal de Usulután y la Coordinación de Oriente son las que obtuvieron un menor cumplimiento durante el trimestre (51%, 55% y 66% respectivamente), siendo los factores restrictivos la renuencia de los empleadores en hacer efectivo el pago de sus cotizaciones a pesar de todas las gestiones realizadas para su respectiva recuperación. Al realizar comparación con lo recuperado en el mismo trimestre de 2015 (\$1,255 monto en miles) con el 2016, se observó que en el presente trimestre la recuperación fue mayor en \$703 (monto en miles).
- Con respecto al **registro de ingresos en concepto de cotizaciones** para el cuarto trimestre fue de \$126,091 (Monto en miles) con un cumplimiento del 95%, la cual comparada con el periodo anterior 2015 de \$121,357 (monto en miles) con el 2016, se observó que durante el presente trimestre se registró un mayor ingreso en concepto de cotizaciones, \$4,734 (monto en miles).

5.3.2 Desarrollar Tecnologías de la Información y Comunicación

División de Desarrollo de Tecnologías de la Información y Comunicación. Objetivo: Estandarizar el uso de la infraestructura de cómputo y garantizar las operaciones y el flujo de información entre las diversas áreas, basándose en normas, políticas y procedimientos para el uso de tecnología en general, así como para las aplicaciones de los sistemas administrativos y de salud del ISSS.

Evaluación del Plan Anual de Trabajo Institucional Enero-Diciembre 2016

NOMBRE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT-DIC.	CUMPLI M. ANUAL
Atención de requerimientos de usuarios	Solicitud de atención de software	Programado	2,400	2,400	2,200	2,200	9,200
		Realizado	5,459	5,189	5,303	4,764	20,715
		% Cumplimiento	227%	216%	241%	217%	225%
	Solicitud de atención de Hardware	Programado	850	900	850	850	3,450
		Realizado	1,381	1,445	1,307	834	4,967
		% Cumplimiento	162%	161%	154%	98%	144%
Respaldo de datos institucionales	Backup	Programado	1,547	1,547	1,564	1,564	6,222
		Realizado	1,547	1,547	1,564	1,564	6,222
		% Cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%
Control de calidad de la operatividad de los sistemas de información	Informe	Programado	4	6	6	5	21
		Realizado	5	6	6	2	19
		% Cumplimiento	125%	100%	100%	40%	90%
Control de calidad de las bases de datos institucionales	Informe	Programado	1	1	1	1	4
		Realizado	1	1	1	1	4
		% Cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Evaluación PAT enero –diciembre 2016, BI SAFISSS.

- Los resultados obtenidos en la **atención de requerimientos de usuarios** fueron los siguientes: Se atendieron 4,764 **solicitudes de atención de Software**, durante el cuarto trimestre superando la meta establecida en 117%, debido a las caídas que se han experimentado en los sistemas. Al realizar una comparación con los resultados obtenidos en el cuarto trimestre de 2015 (4,881 solicitudes de software atendidos), con el 2016, se observó que se atendieron 117 solicitudes menos que en el 2015
- Para el caso de las **solicitudes de atención de hardware** se realizaron 834 atenciones en el con un cumplimiento del 98% durante el cuarto trimestre, y anualmente se registró un cumplimiento del 144%, superior a lo programado debido a que durante el año se había programado la compra de equipo informático, pero se suspendió por recomendación de Auditoría Interna.
Al comparar la cantidad de requerimientos atendidos en el cuarto trimestre de 2015 (1,140 solicitudes de hardware) con el 2016, se observó que en el 2015 se atendieron 306 solicitudes más.
- Con respecto al producto atención de requerimientos con unidad de **medida solicitud de atención de virus**, logró un cumplimiento del 872% durante el cuarto trimestre, superando en gran magnitud lo programado, debido a que se estuvo trabajando en la configuración de la nueva consola de antivirus, generando un incremento en los requerimientos. El cumplimiento anual registró un 290% de cumplimiento (668 atenciones por virus).

5.3.3 Gestionar Compras y Abastecer Bienes y Servicios

Unidad de Planificación y Monitoreo de Suministros. Objetivo: Brindar los lineamientos para la correcta planificación a fin de que se realice de forma oportuna, eficaz eficiente el abastecimiento de los suministros requeridos.

NOMBRE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT-DIC.	CUMPLIM. ANUAL
Planificación de necesidades de medicamentos		Programado	5	15	0	2	22
		Realizado	5	15	-	3	23
		% Cumplimiento	100%	100%	-	150%	105%
Planificación de necesidades de insumos médicos e instrumental quirúrgico		Programado	1	9	15	19	44
		Realizado	1	7	16	16	40
		% Cumplimiento	100%	78%	107%	84%	91%
Planificación de necesidades de equipo médico	Solicitud de inicio de gestión	Programado	0	2	12	5	19
		Realizado	-	2	12	6	20
		% Cumplimiento		100%	100%	120%	105%
Planificación de necesidades de Servicios médicos		Programado	7	15	7	0	29
		Realizado	7	15	7	0	29
		% Cumplimiento	100%	100%	100%	0	100%
Planificación de necesidades artículos generales		Programado	3	7	5	5	20
		Realizado	3	7	5	3	18
		% Cumplimiento	100%	100%	100%	60%	90%

Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales. Objetivo: Adquirir y contratar obras, bienes y servicios de calidad, con eficiencia, y en coordinación con todas las áreas involucradas en la cadena de abastecimiento, con el propósito de brindar la atención al derechohabiente.

NOMBRE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT-DIC.	CUMPLIM. ANUAL
Compras por licitación o concurso público	Expediente	Programado	30	36	39	55	160
		Realizado	31	37	53	52	173
		% Cumplimiento	103%	103%	136%	95%	108%
Compras por libre gestión	Expediente	Programado	226	209	161	153	749
		Realizado	238	200	173	195	806
		% Cumplimiento	105%	96%	107%	127%	108%
Contrataciones Directas	Expediente	Programado	3	5	4	5	17
		Realizado	3	3	10	12	28
		% Cumplimiento	100%	60%	250%	240%	165%
Compras de Mercado Bursátil	Expediente	Programado	5	0	0	0	5
		Realizado	7	8	6	3	24
		% Cumplimiento	140%		-	-	480%
Contratos sancionados por incumplimiento	No de Sanción	Programado	140	150	150	150	590
		Realizado	234	214	214	205	867
		% Cumplimiento	167%	143%	143%	137%	147%

División de Abastecimiento. Objetivo: Dirigir la gestión del abastecimiento a través del aseguramiento de la calidad, la apropiada administración de los almacenes centrales y el control de inventarios, a fin de garantizar la calidad y oportunidad en la provisión de los bienes a los usuarios.

NOMBRE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT- DIC.	CUMPLIM. ANUAL
Control de bienes, servicios y obras despachados	Envío	Programado	4,240	3,937	3,220	4,032	15,429
		Realizado	3,895	4,273	3,291	3,835	15,294
		% Cumplimiento	92%	109%	102%	95%	99%
Control de bienes, servicios y obras recibidas	Acta de recepción	Programado	4,380	3,865	2,860	3,045	14,150
		Realizado	4,611	4,282	2,872	2,533	14,298
		% Cumplimiento	105%	111%	100%	83%	101%
Monitoreo del abastecimiento local de medicamentos e insumos médicos	Informe	Programado	3	3	3	3	12
		Realizado	3	3	3	3	12
		% Cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%

Gestión de Servicios Administrativos. Objetivo: Suministrar a los usuarios a nivel nacional, servicios oportunos y de calidad en diferentes áreas, apoyando la gestión de todas las dependencias del ISSS, en concordancia con la aplicación de estrategias y en cumplimiento de los objetivos de la Institución, tratando de brindar calidad de atención al derechohabiente.

NOMBRE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT- DIC.	CUMPLIM. ANUAL
Contratos de Servicios	Contratos	Programado	-	2	4	-	6
		Realizado	-	2	4	-	6
		% de Cumplimiento	-	100%	100%	-	100%
Informe de resultados del desempeño de los contratos	Informe	Programado	3	3	3	3	12
		Realizado	3	3	3	3	12
		% de Cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Evaluación PAT enero –diciembre 2016, BI SAFISSS.

- Con respecto a los productos **planificación de necesidades de medicamentos, y planificación de necesidades de equipo médico** mostraron un cumplimiento superior a lo programado de 150% y 120% durante el cuarto trimestre, debido a que se tramitaron gestiones que estaban pendientes de validar. En cuanto a la **planificación de necesidades de insumos médicos e instrumental quirúrgico y planificación de necesidades de artículos generales, presentaron un cumplimiento del 84% y 60%** respectivamente. En lo que respecta al producto planificación de necesidades de servicios administrativos no se tenía programado para el cuarto trimestre; sin embargo, se atendieron 7 solicitudes de inicio de gestión debido a requerimientos que no estaban planificados.
- En relación al **producto compras por licitación o concurso público**, para el cuarto trimestre tuvo un cumplimiento del 95% el cual se encuentra dentro del parámetro establecido y 108% de cumplimiento anual. El total de licitaciones del 2016 (173 procesos de compra) superó en 19 procesos, las licitaciones finalizadas en 2015 (154 procesos de compra).
- El producto **compras por libre gestión** mostró un cumplimiento del 127% superando lo programado debido a los nuevos proyectos impulsados por las Subdirecciones, que

incrementaron el número de libres gestiones para suplir las necesidades respectivas; El total de libre gestiones del 2016 (806 procesos) fue menor en 84 procesos, a las libres gestiones finalizadas en 2015 (890 procesos).

- El producto **contrataciones directas** presentó un cumplimiento del 240%, en el cuarto trimestre, debido a que se finalizaron los procesos emergentes (no planificados) requeridos por los usuarios a través de la Unidad de Planificación, Monitoreo y Suministros, así como también por dar trámite a los requerimientos por declaratorias de desierto en licitaciones públicas. El cumplimiento anual fue de 165%.
- Con respecto al **producto compras de mercado bursátil**, para el cuarto trimestre no se tenía programación; sin embargo, se realizaron 3 procesos de compra debido a la realización de prórrogas en procesos contratados por esta modalidad, gestiones emergentes y la iniciativa Institucional de aumentar los trámites por medio de esta modalidad con el propósito de aprovechar los beneficios generados a la Institución en cuanto a precios adjudicados y tiempos de contratación. Se realizaron 24 procesos durante el año 2016, superando los 19 procesos realizados en 2015.
- El producto **contratos sancionados por incumplimiento** para el cuarto trimestre superó la meta establecida debido a que se consideró la totalidad de los cálculos notificados, no solo los que registran pago; y al cambio en la forma de cálculo de las multas en contratos derivados de licitaciones públicas según recomendación de la Unidad Jurídica. Debido a las condiciones antes señaladas el cumplimiento anual fue de 147%
- Los productos **control de bienes, servicios y obras despachados, monitoreo del abastecimiento local de medicamentos e insumos médicos**, durante el cuarto trimestre mostraron un cumplimiento del 95% y 100% de acuerdo a lo programado. Para el caso del producto **control de bienes, servicios y obras recibidas** únicamente alcanzó el 83% debido al incumplimiento de entregas programadas y a las reprogramaciones de entrega para el 2017. El 83% se logró con la recepción de las entregas programadas y con la atención de solicitudes de anticipos de medicamentos, insumos médicos y artículos generales a los proveedores de códigos contratados.
- Para el caso de Gestión de Servicios, los productos **informes de resultados del desempeño de los contratos, para el cuarto trimestre mostraron un cumplimiento del 100%** y un cumplimiento anual del 100%, de acuerdo a lo programado.

5.3.4 Brindar Información Institucional

Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario: Mejorar la imagen institucional del ISSS, desarrollando estrategias que promuevan los avances de la gestión y medir la satisfacción de los derechohabientes.

NOMBRE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT-DIC.	CUMPLIMIENTO ANUAL
Producción de pautas de campaña y audiovisuales	Campaña	Programado	12	12	12	12	48
		Realizado	12	12	12	13	49
		% Cumplimiento	100%	100%	100%	108%	102%

Evaluación del Plan Anual de Trabajo Institucional Enero-Diciembre 2016

	Audiovisual	Programado	32	30	32	32	126
		Realizado	23	28	35	37	123
		% Cumplimiento	72%	93%	109%	116%	98%
Revista Institucional	Publicación	Programado	2	1	2	1	6
		Realizado	1	0	0	0	1
		% Cumplimiento	50%	0	0	0	17%
Conferencias de prensa realizadas	Conferencia	Programado	8	6	7	7	28
		Realizado	11	8	8	8	35
		% Cumplimiento	138%	133%	114%	114%	125%
Publicaciones informativas en medios de comunicación escrito	Publicación	Programado	18	18	18	18	72
		Realizado	29	19	22	18	88
		% Cumplimiento	161%	106%	122%	100%	122%
Desarrollo de Eventos Institucionales	Evento (montado)	Programado	16	18	17	17	68
		Realizado	16	28	27	26	97
		% Cumplimiento	100%	156%	159%	153%	143%
Notas publicadas en periódico	Publicación	Programado	45	45	45	45	180
		Realizado	211	61	57	52	381
		% Cumplimiento	469%	136%	127%	116%	212%

Unidad de Desarrollo Institucional. Objetivo: Promover, fortalecer y dinamizar los cambios y estrategias que permitan la ordenada transformación modernización del ISSS en forma coherente con la visión, misión y políticas institucionales.

NOMBRE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT-DIC.	CUMPLIM. ANUAL
Estadísticas Generales del ISSS y Estadísticas de Salud	Publicación	Programado	1	1	0	0	2
		Realizado	0	2	-	-	2
		% Cumplimiento	-	200%	-	-	100%

Oficina de Información y Respuesta. Objetivo: Publicar y proporcionar a los interesados la información requerida, conforme los plazos y criterios establecidos por la Ley de Acceso a la Información Pública.

NOMBRE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT-DIC.	CUMPLIM. ANUAL
Gestiones a solicitudes de información OIR	Solicitud gestionada	Programado	105	120	105	105	435
		Realizado	148	190	223	256	817
		% Cumplimiento	141%	158%	212%	244%	188%
Publicación y actualización de información oficiosa y reservada	Informe	Programado	1	1	1	1	4
		Realizado	1	1	1	1	4
		% Cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Evaluación PAT enero –diciembre 2016, BI SAFISSS.

- El producto **producción de pautas de campaña y audiovisuales** tuvo un cumplimiento del 108% y 116% (13 campañas, 37 audiovisuales) para el cuarto trimestre, los cuales hicieron referencia a los avances de la construcción de la Unidad Médica de Apopa, Hospital Regional de San Miguel, conferencias de prensa, prevención de accidentes y logros institucionales, divulgación de campañas de información sobre el cáncer, entre otros. El promedio de cumplimiento anual fue del 100%

- **La revista institucional**, para el cuarto trimestre nuevamente no registró cumplimiento con respecto a lo programado, debido a que se están revisando las formas más viables para su producción y reproducción, lo que se traduce en que este proyecto continua en espera de análisis para dar un mejor aprovechamiento al recurso. Por lo que el cumplimiento anual únicamente fue del 17% el cual el correspondió al primer trimestre del año.
- **Las conferencias de prensa realizadas**, obtuvo un 114% de cumplimiento (8 conferencias) en el cuarto trimestre superando la meta, debido a la necesidad institucional de sentar postura en temas como: concurso de pintura institucional, cirugías oftalmológicas en el Policlínico Zacamil, demanda realizadas por los pacientes renales, orden de inicio de construcción del Hospital Regional de San Miguel, avances en la construcción de la Unidad Médica de Apopa, entre otros.
- El producto **publicaciones informativas en medios de comunicación escrito**, presentó 100% de cumplimiento durante el cuarto trimestre, de acuerdo a su meta programada, siendo el factor contribuyente la demanda de solicitudes por parte de las diferentes áreas.
- El producto **desarrollo de eventos institucionales**, mostró un cumplimiento del 153%, superando la meta, siendo uno de los factores contribuyentes la coyuntura de la institución respecto a los temas de salud y la divulgación de los ejes de trabajo. Así como también la coordinación de conferencias de prensa para presentar avances de construcción, presentar postura respecto a los empleadores que adeudan al ISSS, firma de convenios interinstitucionales, actividades de salud ocupacional, simposio de seguridad social y el nacimiento del primer bebé de la navidad. El cumplimiento anual fue del 143%
- El producto **notas publicadas en el periódico** logró un 116% de cumplimiento, (52 publicaciones) en el cuarto trimestre superando la meta programada, debido a la amplia cobertura de los medios de comunicación en temas como: lucha contra el cáncer de seno, IV Congreso de clínicas empresariales, reconocimiento otorgado a la Oficina de Información y Respuesta del ISSS por parte del Instituto de Acceso a la Información Pública, entre otros. El cumplimiento anual fue de 212%
- Las **gestiones a solicitudes de información OIR**, obtuvieron un 244% de cumplimiento superando la meta programada, (256 solicitudes gestionadas) durante el cuarto trimestre debido a que la población se interesó por la información generada por la Institución acerca de los expedientes clínicos, expedientes patronales, datos estadísticos administrativos y de salud, información sobre licitaciones públicas, entre otros. Es de aclarar que este producto está sujeto a la demanda de solicitudes de información de la población.

Al comparar los resultados anuales, 511 solicitudes gestionadas en el 2015 versus las 817 solicitudes atendidas en 2016, se observó que en este año la población interpuso 306 solicitudes de información más que en el año anterior.

5.3.5 Proveer servicios de apoyo administrativos

División de Apoyo y Mantenimiento. Objetivo: Realizar las gestiones para mantener en condiciones adecuadas las instalaciones de los centros de atención y dependencias administrativas a través de la ejecución de órdenes de trabajo y producción de alimentación, lavandería.

NOMBRE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT-DIC.	CUMPL. ANUAL
Servicios de transporte proporcionados a personal	Km. Recorrido	Programado.	39,500	47,000	42,500	41,000	170,000
		Realizado	63,137	78,130	73,563	78,663	293,493
		% Cumplimiento	160%	166%	173%	192%	173%
	Solicitud atendida	Programado.	495	515	495	495	2,000
		Realizado	943	1,160	1,245	1,066	4,414
		% Cumplimiento	191%	225%	252%	215%	221%
Servicio de transporte de desechos sólidos realizados	Kg. Transportado	Programado.	448,000	470,000	453,000	457,000	1,828,000
		Realizado	586,462	581,963	539,430	510,736	2,218,591
		% Cumplimiento	131%	124%	119%	112%	121%
Documentos digitalizados	Documento	Programado	584,616	635,898	615,385	564,101	2,400,000
		Realizado	524,000	618,998	566,822	521,076	2,230,896
		% Cumplimiento	90%	97%	92%	92%	93%
Trabajos de impresión realizados	Código impreso	Programado	1,708,490	1,742,940	1,784,316	1,687,252	6,922,998
		Evaluación	1,481,615	1,713,534	1,831,907	1,670,960	6,698,016
		% Cumplimiento	87%	98%	103%	99%	97%
Recepción de activos para descarte	Número de bienes	Programado	990	1,030	990	990	4,000
		Realizado	1,718	2,828	507	1,968	7,021
		% Cumplimiento	174%	275%	51%	199%	176%
Ropa hospitalaria despachada	Kilogramo	Programado	756,800	758,500	804,000	799,600	3,118,900
		Realizado	792,314	809,140	803,177	753,722	3,158,353
		% Cumplimiento	105%	107%	100%	94%	101%
Alimentos preparados y servidos	Ración	Programado	375,000	375,000	375,000	375,000	1,500,000
		Realizado	342,861	355,782	359,443	350,154	1,408,240
		% Cumplimiento	91%	95%	96%	93%	94%
Solicitud de mantenimiento de equipos generales	Orden de trabajo	Programado	2,139	2,222	2,200	2,186	8,747
		Realizado	2,336	2,743	2,313	2,551	9,943
		% Cumplimiento	109%	123%	105%	117%	114%
Solicitud de mantenimiento de equipos médicos	Orden de trabajo	Programado	1,567	1,557	1,730	1,574	6,428
		Realizado	1,351	2,142	1,627	1,507	6,627
		% Cumplimiento	86%	138%	94%	96%	103%
Solicitud de mantenimiento de mobiliario	Orden de trabajo	Programado	2,227	2,351	2,325	2,441	9,344
		Realizado	2,621	3,155	2,826	2,774	11,376
		% Cumplimiento	118%	134%	122%	114%	122%
Solicitud de mantenimiento de infraestructura	Orden de trabajo	Programado	1,901	1,927	2,089	2,067	7,984
		Realizado	1,985	1,938	1,772	2,052	7,747
		% Cumplimiento	104%	101%	85%	99%	97%

División de Infraestructura. Objetivo: Ejecutar el plan de pre-inversión e inversión institucional, con el objetivo de modernizar y ampliar la capacidad instalada de la infraestructura del área de salud y administrativa.

NOMBRE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT-DIC.	CUMPL. ANUAL
Valúo y evaluación técnica	Informe	Programado	10	12	12	10	44
		Realizado	9	12	13	8	42
		% Cumplimiento	90%	100%	108%	80%	95%
Estudios de diagnóstico de infraestructura	Documento	Programado	1	1	2	1	5
		Realizado	1	0	2	2	5
		% Cumplimiento	100%	0	100%	200%	100%
Infraestructura mejorada	Monto en miles\$	Programado	\$582,629	\$673,416	\$522,490	\$17,061,630	\$18,840,165
		Realizado	\$1,180,236	0	\$1,373,923	\$22,189,136	\$24,743,295
		% Cumplimiento	203%	-	263%	130%	131%
	No de Obra	Programado	0	2	0	2	4
		Realizado	0	0	0	4	4
		% Cumplimiento	0	0	0	200%	100%
Obras varias en infraestructura	Documento	Programado	3	3	3	3	12
		Realizado	3	9	2	3	17
		% Cumplimiento	100%	300%	67%	100%	142%
	No de Obra	Programado	1	1	1	1	4
		Realizado	0	2	0	2	4
		% Cumplimiento	0	200%	0	200%	100%
	Informe	Programado	1	1	1	1	4
		Realizado	0	2	0	2	4
		% Cumplimiento	0	200%	0	200%	100%

Fuente: Evaluación PAT enero – diciembre 2016, BI SAFISSS.

Los productos asociados al proceso proveer servicios de apoyo administrativos obtuvieron los siguientes resultados.

- El producto **servicios de transporte proporcionados a personal**, con unidad de medida kilómetros recorridos, logró un cumplimiento del 192% (78,663 Km recorrido) y en la unidad de medida solicitud atendida 215% de cumplimiento (1,066 atenciones), durante el cuarto trimestre, el cual superó la meta establecida, siendo el factor contribuyente que aún continua la centralización de vehículos de la Torre Administrativa y la Sección Transporte y el servicio brindado está sujeto a demanda.
Al realizar una comparación con los resultados del cuarto trimestre 2015 (583 solicitudes atendidas y 46,499 Km recorridos) con los del 2016, se observó que los resultados del 2016, son superiores debido a la demanda del transporte institucional.
- Los servicios de **transporte de desechos sólidos realizados**, obtuvo un cumplimiento del 112%, en el cuarto trimestre, siendo el factor contribuyente el apoyo que se le brinda a la recolección de desechos en los centros de atención: Hospital Amatepec, Unidad Médica de Soyapango, Almacén de Artículos Generales y Policlínico Zacamil, a quienes no se les brindaba este servicio. El cumplimiento anual fue de 121%

- En cuanto a los **documentos digitalizados** y los **trabajos de impresión realizados** durante el cuarto trimestre obtuvieron un 92% y 99% de cumplimiento respectivamente, el cual está considerado dentro del rango aceptable, de igual forma el 97% de cumplimiento anual.
- La **recepción de activos para descarte** mostró un cumplimiento del 199% (1,968 número de bienes) superando la meta programada, debido al proceso de subasta pública y en cumplimiento al cronograma de recepción de bienes, las dependencias del ISSS a nivel nacional remitieron bienes descartados a la bodega correspondiente ubicada en Ciudadela Monserrat. El cumplimiento anual fue de 176%.
Al compararlo con los resultados del cuarto trimestre del año 2015 (1,401 número de bienes) con el 2016; se reflejó que durante el 2016, el número de bienes fue superior en 567
- **Los productos ropa hospitalaria despachada y alimentos preparados y servidos**, durante el cuarto trimestre obtuvieron un cumplimiento del 94% (753,722 kilogramos en ropa despachada) y el 93% (350,154) en raciones de alimentos, el cual se encuentra dentro del rango aceptable. Al compararlo con los resultados obtenidos del cuarto trimestre 2015, se pudo observar que en el presente trimestre el despacho de ropa en kilogramos fue menor que el año anterior en 56,758 kilogramos y en raciones de alimentos preparados fue menor en 136 raciones.
- Los productos: **solicitud de mantenimiento de equipos generales**, durante el cuarto trimestre tuvo un cumplimiento del 117% (2,551 órdenes de trabajo) superando la meta establecida debido al constante uso del nuevo formato de orden exprés el cual ha brindado buenos resultados en la atención de requerimientos. Adicionalmente se incrementó la demanda debido a la atención de órdenes de trabajo por mejoras y traslados de los servicios de la Unidad Médica de San Miguel.
- **Los productos solicitud de mantenimiento de equipo médicos y solicitud de mantenimiento de infraestructura**, mostraron un cumplimiento del 96% y 99%, considerado dentro del rango aceptable. Dentro de algunos mantenimientos en infraestructura realizados se pueden mencionar: remodelación del área de clasificación de ropa en Policlínico Roma, remozamiento de quirófanos de emergencia del Hospital Médico Quirúrgico, instalación de puerta de aluminio y vidrio, remozamiento en UCI, entre otros.
- Con relación al producto **solicitud de mantenimiento de mobiliario**, tuvo un cumplimiento del 114% durante el cuarto trimestre, superando lo programado debido al uso del nuevo formato de orden exprés, así como también a las solicitudes atendidas por los traslados en la Unidad Médica de San Miguel y al incremento en la emisión de opiniones técnicas para el descarte de bienes muebles.
- **El producto valúo y evaluación técnica**, durante el cuarto trimestre tuvo un cumplimiento del 80% y un cumplimiento anual del 95%. Entre algunos informes realizados se pueden mencionar: evaluación técnica de inmueble para posible arrendamiento de la clínica comunal Miramonte, evaluación técnica de inmueble para posible arrendamiento de Almacén de Artículos Generales, Informe técnico sobre viabilidad para la ejecución de una rampa de acceso para la Farmacia Metro galerías, evaluación técnica y elaboración de propuestas de estacionamiento para empleados de Hospital Policlínico Roma, en un inmueble ofrecido al ISSS en calidad de arrendamiento, que actualmente es el parqueo en iglesia el Carmen, entre otros.

- Con respecto al producto estudios **de diagnóstico para infraestructura**, se registró un cumplimiento del 200% (2 estudios de diagnóstico), los cuales corresponden a: Diagnóstico integral de la situación actual de la infraestructura e instalaciones de la clínica comunal Monserrat del ISSS, Diagnóstico integral de la infraestructura e instalaciones de la Unidad Médica de Santiago de María.
- El producto **infraestructura mejorada**, que incluye los proyectos “Mejoramiento de la Unidad Médica de Apopa”, “Construcción y equipamiento del Hospital Regional de San Miguel”, “Readecuación de infraestructura y equipamiento para atención pediátrica en centros de atención del ISSS”; “Readecuación y equipamiento de la Clínica de Atención inmediata de Oncología (CAI)” y Ampliación y Remodelación del Hospital Regional de Santa Ana, al mes de diciembre 2016 tuvo una inversión anual de \$26,052,590 , con un monto total de ejecución financiera de \$24,743,294.79 equivalente al 94.97% y un avance físico del 81.88% (ver anexo 1). Este producto fue realizado en el 2016 en coordinación con la División de Apoyo y Mantenimiento.

Es importante mencionar que en diciembre de 2016 se recibió por parte de la Dirección General del Presupuesto, acuerdo referente a la autorización de la segunda modificativa al listado de proyectos de inversión pública 2016 con el cual se incrementó el techo presupuestario a \$26,052,590.00 millones quedando sin asignación presupuestaria el proyecto de “Rehabilitación de infraestructura del ISSS para atención de especialidades”, el cual fue reprogramado por los inconvenientes legales en los cuales se encuentra el proyecto.

- El **producto obras varias en infraestructura** durante el cuarto trimestre mostró un 200% de cumplimiento en las unidades de medida obra e informe respectivamente; entre las cuales se pueden mencionar: Remodelación de instalaciones provisionales para el traslado de la consulta externa de la Unidad Médica San Miguel, Construcción de bodega para Artículos Generales, en el Hospital San Juan de Dios de San Miguel.

5.3.6 Gestionar el Talento Humano

Unidad de Recursos Humanos. Objetivo: Conducir la administración del recurso humano, mediante la dotación del personal idóneo para la institución y la administración de las prestaciones y beneficios de los trabajadores.

NOMBRE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT-DIC.	CUMPL. ANUAL
Capacitación del personal	Monto en miles \$	Programado	\$11	\$32	\$38	\$19	\$100
		Realizado	\$10	\$10	\$33	\$15	\$68
		% Cumplimiento	91%	31%	87%	79%	68%
	No de Participantes	Programado	1,700	5,000	5,900	2,400	15,000
		Realizado	2,067	4,419	6,385	3,865	16,736
		% Cumplimiento	122%	88%	108%	161%	112%
Proceso para reclutamiento y selección de personal	Propuesta de nombramiento autorizada	Programado	3,858	3,741	3,858	4,094	15,551
		Realizado	4,105	3,639	4,079	3,193	15,016
		% Cumplimiento	106%	97%	106%	78%	97%

Evaluación del Plan Anual de Trabajo Institucional Enero-Diciembre 2016

Horas extras pagadas a empleados	Monto en miles \$	Programado	1,764	1,473	1,726	1,679	6,642
		Realizado	1,753	1,482	1,561	1,586	6,382
		% Cumplimiento	99%	101%	90%	94%	96%
Prestaciones al personal por tipo de prestación	Monto en miles \$	Programado	\$1,100	\$1,525	\$1,495	\$2,180	\$6,300
		Realizado	\$1,187	\$2,537	\$2,130	\$2,227	\$8,081
		% Cumplimiento	108%	166%	142%	102%	128%

Fuente: Evaluación PAT enero – diciembre 2016, BI SAFISSS.

- El producto **capacitación del personal**, alcanzó únicamente el 79%, (\$15 mil) en el cuarto trimestre debido a que en los meses de noviembre y diciembre no hubo desembolso por compras de capacitaciones por la finalización del año fiscal y a la vez por el apoyo de la Red Gubernamental de capacitaciones que brindó formación técnica. Al compararlo con el cuarto trimestre de 2015 (\$34 mil) se pudo observar que el desembolso por capacitación fue superior en \$19 mil al presente trimestre.

En lo que respecta a la unidad de medida **No de participantes**, el cumplimiento fue superior en 61% debido a que el personal invitado atendió las convocatorias, y participó en las diferentes capacitaciones programadas, el cumplimiento anual de este producto fue del 112%

El producto **proceso para reclutamiento y selección de personal**, tuvo un cumplimiento del 78% (3,193 propuestas de nombramiento autorizada) durante el cuarto trimestre, inferior a la meta programada, debido a que en el mes de diciembre solo se ejecutaron los nombramientos para la planilla adicional de diciembre y por el cambio de presupuesto; ya que no se pueden ejecutar los nombramientos del mes de enero 2017 por ser otro año fiscal. El cumplimiento anual de este producto fue del 97% el cual se encuentra dentro del rango establecido.

- El producto **Horas extras pagadas a empleados tuvo un cumplimiento del 94% (\$1,586 monto en miles)** y un cumplimiento anual del 96% el cual se encuentra dentro del rango establecido. Al compararlo con el monto de horas extras pagadas a empleados en el cuarto trimestre de 2015 (\$1,584, monto en miles) con el 2016; se pudo verificar que el monto pagado fue similar.
- El producto **prestaciones al personal por tipo de prestación** erogó un monto de \$2,227 (monto en miles) con un cumplimiento de 102% durante el cuarto trimestre. Al comparar el monto erogado del cuarto trimestre de 2015 (\$2,133, monto en miles) con el 2016; se observó que en el presente trimestre el monto erogado fue superior en \$94 (monto en miles), debido al incremento en los casos del personal que se retiró de la institución. El cumplimiento anual de este producto fue del 128%

5.3.7 Brindar Asesoría Jurídica

Unidad Jurídica. Objetivo: Asesorar al nivel superior de la institución en aspectos legales y emisión de dictámenes jurídicos, cuando sean requeridos a fin de sustentar legalmente las decisiones que se tomen.

NOMBRE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUN	JUL-SEPT	OCT-DIC	CUMPL IM. ANUAL
Opiniones y asesoría realizadas	Caso	Programado	685	615	650	630	2,580
		Realizado	1,201	1,200	1,890	1,896	6,187
		% Cumplimiento	175%	195%	291%	301%	240%

Elaboración de contratos, convenios, finiquitos y otros	Documento	Programado	914	190	85	1,613	2,802
		Realizado	678	2,127	170	136	3,111
		% Cumplimiento	74%	1,119%	200%	8%	111%
Secretaría General. Objetivo: Facilitar y colaborar oportuna y eficientemente con la gestión administrativa que realiza la Dirección General y el Consejo Directivo.							
NOMBRE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT- DIC.	CUMPL IM. ANUAL
Planes aprobados	Acuerdo	Programado	7	7	8	6	28
		Realizado	7	7	8	6	28
		% Cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%
Estrategias aprobadas	Acuerdo	Programado	3	6	8	5	22
		Realizado	3	6	8	5	22
		% Cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%
Resoluciones y acuerdos de Consejo Directivo	Acuerdo	Programado	460	480	470	485	1,895
		Realizado	582	585	726	581	2,474
		% Cumplimiento	127%	122%	154%	120%	131%

Fuente: Evaluación PAT enero –diciembre 2016, BI SAFISSS.

Los productos asociados a este proceso obtuvieron los siguientes resultados:

- **Opiniones y asesorías realizadas**, tuvo un cumplimiento del 301%, superando la meta programada (1,896 opiniones y asesoría realizadas) en el cuarto trimestre debido a que este producto está sujeto a la demanda de requerimientos realizados por las diferentes dependencias, tanto institucionales como entidades externas y durante este trimestre los requerimientos en cuanto a opiniones se elevó considerablemente.
- El producto **elaboración de contratos, convenios, finiquitos y otros**, únicamente alcanzó un cumplimiento del 8% (136 contratos, convenios, finiquitos, entre otros) para el cuarto trimestre, inferior a la meta programada, debido a que la ejecución de los contratos de compra de servicios médicos profesionales presenciales y de llamadas, así como la elaboración de contratos de arrendamientos y sus modificativas en el último trimestre se ve disminuida debido a que se está por finalizar el año.
- En cuanto a los **planes aprobados y las estrategias aprobadas** obtuvieron un cumplimiento del 100% durante el cuarto trimestre. **Los productos resoluciones y acuerdos de Consejo Directivo** registraron 120% de cumplimiento, siendo el factor contribuyente la cantidad de requerimientos atendidos por de las diferentes áreas del ISSS, ya que la Secretaría General únicamente facilita lo que se canaliza al Consejo Directivo.

5.4. Procesos de Evaluación y Control

Consiste en garantizar que la institución logre los objetivos establecidos. Compara el rendimiento con los resultados deseados y proporciona la retroalimentación necesaria para que la administración evalúe los resultados y tome medidas correctivas, según se requiera. La institución cuenta con un proceso de evaluación y control de los cuales se presentan a continuación el resultado de los productos relacionados con este proceso.

5.4.1 Verificar y Evaluar el Control Interno

Unidad de Auditoría Interna. Objetivo: Proveer a la alta administración de una herramienta encargada de la valoración independiente de sus actividades.

NOMBRE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT- DIC.	CUMPL. ANUAL
Auditoría financiera	Informe	Programado	5	5	4	4	18
		Realizado	8	5	7	5	25
		% Cumplimiento	160%	100%	175%	125%	139%
Auditoría operativa general	Informe	Programado	8	5	5	8	26
		Realizado	8	4	5	8	25
		% Cumplimiento	100%	80%	100%	100%	96%
Auditoría informática	Informe	Programado	5	4	4	4	17
		Realizado	5	4	4	4	17
		% Cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%
Auditoría procesos administrativos	Informe	Programado	5	4	7	6	22
		Realizado	5	4	3	9	21
		% Cumplimiento	100%	100%	43%	150%	95%
Auditoría delegaciones	Informe	Programado	3	11	4	10	28
		Realizado	4	6	5	11	26
		% Cumplimiento	133%	55%	125%	110%	93%
Auditoría médica	Informe	Programado	5	4	4	4	17
		Realizado	4	3	3	3	13
		% Cumplimiento	80%	75%	75%	75%	76%

Fuente: Evaluación PAT enero –diciembre 2016, BI SAFISSS.

- El producto **auditoría financiera** obtuvo un cumplimiento del 125% durante el cuarto trimestre superando la meta programada, debido a que se reportaron trabajos especiales por revisión de anticipo otorgado al STISSS para la cláusula 52 del Contrato Colectivo de Trabajo (Contribución para salud) a requerimiento de la Dirección General del ISSS.
- El producto **auditoría de procesos administrativos**, tuvo un cumplimiento del 150% superando lo programado debido a que se realizaron los siguientes trabajos: 1º. Elaboración del Manual de Auditoría del Departamento de Auditoría de procesos Administrativos. 2º. Resumen Ejecutivo sobre apoyo brindado a la jefatura de la Unidad de Auditoría Interna para el seguimiento de hallazgos emitidos por la Corte de Cuentas de la República.
- **La auditoría operativa general, auditoría informática y auditoría delegaciones, lograron un cumplimiento entre el 100% y 110%** para el cuarto trimestre el cual se encuentra dentro del rango aceptable.
- En cuanto al **producto de auditoría médica** únicamente se alcanzó un 75% durante el cuarto trimestre debido a que no se realizaron las auditorías de procesos de atención médica y de apoyo diagnóstico en el servicio de emergencia de la Unidad Médica 15 de septiembre, por falta de auditores médicos.

6. Conclusiones

- 1) El informe de evaluación del plan anual de trabajo enero-diciembre 2016, fue elaborado considerando el MAPA de Procesos Institucional el cual incluye los procesos: **1. Estratégicos, 2. Misionales, 3. Apoyo o de soporte, 4. Evaluación y control** a los cuales se asocian cada uno de los productos que reportan las diferentes dependencias. Cabe aclarar que el Mapa de procesos institucionales se encuentra en revisión para la oficialización correspondiente.
- 2) El desempeño promedio global del plan anual de trabajo durante el cuarto trimestre octubre- diciembre 2016, por áreas administrativas ronda los 117%; sin embargo es importante mencionar que algunos productos presentaron un menor cumplimiento los cuales fueron compensados con otros productos que sobrepasaron la meta.
- 3) La producción promedio de cumplimiento del área de salud ronda el 95% con un total de 6,258,187 consultas médico-odontológicas realizadas a nivel nacional reflejando 79,087 menos que las realizadas en el año 2015 (6,337,274).
- 4) Durante el periodo 2016 se brindaron 1,640,555 consultas de emergencia, esto significó 28,054 consultas más con respecto a lo programado (1,612,501) y 56,138 consultas menos con respecto a lo realizado en el 2015 (1,696,693).
- 5) Los productos que no mostraron ningún avance durante el cuarto trimestre fueron: 1. Monitoreo local de satisfacción y 2. Revista institucional. Los productos 3. Oficialización de instrumentos de Cooperación Externa y 4. Estudios de factibilidad de pre inversión, tampoco tuvieron producción durante el trimestre, pero cumplieron con la meta anual.
- 6) En anexo 3. Se detallan los productos de las diferentes áreas que mostraron elevados porcentajes de cumplimiento, con el fin de que sean tomados en consideración para realizar futuras planificaciones acordes a la realidad.
- 7) El producto carta de 12 semanas no tuvo cumplimiento durante este trimestre, debido a que partir del 01 de julio del 2016, ya no se emite dicho documento y la prestación únicamente se verifica con la presentación del Documento Único de Identidad (DUI) en cada uno de los diferentes centros de atención.

7. Recomendaciones

- 1) Que se analicen los productos que obtuvieron un porcentaje de cumplimiento superior al 110% a fin de determinar cuáles son las causas y poder realizar futuras programaciones de metas apegadas a la realidad.
- 2) Los productos que obtuvieron un porcentaje de cumplimiento inferior al 85% sean revisados y analizados por los diferentes responsables a fin de mejorar el rendimiento, implementado estrategias que permitan obtener mejores resultados.
- 3) Se recomienda realizar un estudio de la consulta de emergencia con el fin de disminuir la producción y a la vez derivarla a la medicina general.
- 4) Promover en los centros de atención el uso racional en la prescripción de medicamentos, exámenes de laboratorio y exámenes de rayos X, sin detrimento del paciente. Además se recomienda que la Subdirección de Salud, realice la revisión de los indicadores para estos rubros, ya que se cuenta con más de 10 años que sobrepasan el estándar institucional.

8. Anexos

1. Avance de proyectos del programa de inversión y pre-inversión en infraestructura 2016

Proyectos de Inversión 2016

En fecha 6 de diciembre se recibió por parte de la Dirección General del Presupuesto acuerdo N°1826, referente a la autorización de la segunda modificativa al listado de proyectos de inversión pública 2016, en la cual se incrementa techo presupuestario a \$26,052,590.00 millones y queda sin asignación presupuestaria el proyecto 5739 "Rehabilitación de Infraestructura del ISSS para Atención de Especialidades, San Salvador".

PROYECTO: "Mejoramiento de Unidad Médica de Apopa". El avance acumulado de la obra física a diciembre 2016 fue del 91%. Convenio UNOPS, siendo el monto devengado a diciembre \$6,582,838.04

PROYECTO: "Construcción y Equipamiento del Hospital Regional de San Miguel". Convenio UNOPS, monto devengado al mes de diciembre \$18,006,410.00, con fecha de orden de inicio el 6 de diciembre 2016.

PROYECTO: "Ampliación y Remodelación del Hospital Regional de Santa Ana. Avance acumulado de la obra física 5.00%. Monto devengado al mes de diciembre \$41,662.54

PROYECTO: "Readecuación de infraestructura y equipamiento para atención pediátrica en centros de atención del ISSS". El avance acumulado de la obra física es del 42.85% monto devengado al mes de diciembre \$84,609.63 (proyecto incorporado al PAIP)

PROYECTO: "Readecuación y Equipamiento de la Clínica de Atención Inmediata de Oncología (CAI) del Hospital de Oncología del ISSS", San Salvador: Avance acumulado de la obra física 100%. Monto devengado al mes de diciembre \$27,774.58 (proyecto incorporado al PAIP)

Avance Financiero			Avance Físico	
TOTAL PROGRAMADO	Programado diciembre	Ejecutado diciembre	Programado diciembre	Ejecutado diciembre
\$ 26,052,590.00 100%	\$26,052,590.00 100%	\$24,743,294.79 94.97%	100%	81.88%

Proyectos de Pre-Inversión 2016

Para el mes de **diciembre** los avances fueron:

- **Hospital Regional de Santa Ana.** Avance físico acumulado 100% y monto acumulado ejecutado \$24,679.72
- **Hospital Regional de San Miguel.** Ajuste de diseño finalizado en mayo 2016. Monto acumulado ejecutado \$377,059.96

Avance Financiero			Avance Físico	
TOTAL PROGRAMADO	Programado diciembre	Ejecutado diciembre	Programado diciembre	Ejecutado diciembre
\$ 432,060.00 100%	\$432,060.00 100%	\$401,739.68 92.98%	100%	100%

2. Prestaciones Económicas

Reporte consolidado de los productos programados por la División de Aseguramiento Recaudaciones y Beneficios Económicos, los cuales incluye a: Oficina Central, Coordinación Occidental, Coordinación Oriental, Sucursal de Sonsonate y Sucursal de Usulután. Los montos y cantidades están representados de forma trimestral octubre-diciembre 2016, y posteriormente son sumados para obtener el resultado total.

Producto	Unidad de Medida	Progra/Real	Oficina central	Coordinación Occidental	Sucursal Sonsonate	Coordinación Oriental	Sucursal Usulután	Total General
Afiliación de Nuevos trabajadores y Beneficiarios al régimen	Inscripción de trabajador	Programado	12,575	1,727	709	2,000	546	17,557
		Realizado	12,650	1,236	767	1,598	310	16,561
		%	101%	72%	108%	80%	57%	94%
	Inscripción de Beneficiario	Programado	11,635	1,992	1,208	1,954	1,014	17,803
		Realizado	11,067	1,953	1,334	1,669	735	16,758
		%	95%	98%	110%	85%	72%	94%
Afiliación de nuevos Patronos al Reg. de salud	Inscripción de patrono	Programado	515	51	30	81	30	707
		Realizado	420	28	15	50	18	531
		%	82%	55%	50%	62%	60%	75%
Pago de Subsidio por Incapacidad Temporal	Monto en miles	Programado	\$7,608	\$356	-	\$911	-	\$8,875
		Realizado	\$7,843	\$895	-	\$734	-	\$9,472
		%	103%	251%		81%		107%
	Orden de Pago	Programado	42,975	4,755	3,592	3,945	2,175	57,442
		Realizado	42,985	5,736	2,943	4,182	2,525	58,371
		%	100%	121%	82%	106%	116%	102%
Pago auxilio de sepelio	Monto en miles	Programado	\$626	\$49	-	\$70	-	\$745
		Realizado	\$590	\$65	-	\$51	-	\$706
		%	94%	133%		73%		95%
	Orden de pago	Programado	749	52	46	64	28	939
		Realizado	739	81	47	63	35	965
		%	99%	156%	102%	98%	125%	103%
Inspecciones generales a patronos y determinación de mora	Monto en miles	Programado	\$200	\$45	\$14	\$10	\$15	\$284
		Realizado	\$259	\$60	\$21	\$25	\$20	\$385
		%	130%	133%	150%	250%	133%	136%
	Informe	Programado	1,530	479	325	385	185	2,904
		Realizado	1,440	323	176	307	108	2,354
		%	94%	67%	54%	80%	58%	81%
Constancia de cesantía	Documento	Programado	1,560	82	62	32	15	1,751
		Realizado	1,312	150	74	18	21	1,575
		%	84%	183%	119%	56%	140%	90%
Pensiones activas	Monto en miles	Programado	\$2,413	-	-	-	-	\$2,413
		Realizado	\$2,358	-	-	-	-	\$2,358
		%	98%					98%
	*1 N° de Pensiones	Programado	7,629	-	-	-	-	7,629
		Realizado	7,693	-	-	-	-	7,693
		%	101%					101%

Evaluación del Plan Anual de Trabajo Institucional Enero-Diciembre 2016

Producto	Unidad de Medida	Progra/Real	Oficina central	Coordinación Occidental	Sucursal Sonsonate	Coordinación Oriental	Sucursal Usulután	Total General
Carta de 12 semanas	Documento	Programado	3,900	670	390	550	313	5,823
		Realizado	0	0	0	0	0	0
			0	0	0	0	0	0
Recuperación Efectiva de Mora	Monto en miles	Programado	\$1,846	\$131	\$106	146	\$67	\$2,296
		Realizado	\$1,680	\$67	\$77	97	\$37	\$1,958
		%	91%	51%	73%	66%	55%	85%
	Informe	Programado	3	6	3	3	3	18
		Realizado	3	6	3	3	3	18
		%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Pago a su ministrantes	Monto en miles	Programado	-	\$5	-	\$3	-	\$8
		Realizado		\$4.07		\$2		\$6.07
		%		81%		67%		76%

Fuente: Evaluación PAT enero –diciembre 2016, BI SAFISSS. *El número de pensionados se obtiene del promedio del trimestre

3. Productos que obtuvieron un cumplimiento superior a la meta programada durante el cuarto trimestre octubre-diciembre 2016

NOMBRE DE PRODUCTOS	UNIDAD DE MEDIDA	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
Resoluciones y acuerdos de consejo directivo	Acuerdo	120%
Auditoría financiera.	Informe	125%
Auditoria procesos administrativos	Informe	150%
Capacitación del personal	Número de participantes	161%
Resolución de reclamos, quejas y denuncias de los derechohabientes	Reclamo resuelto	155%
Atención a usuarios vía telefónica	Llamada atendida	149%
Estudio de medición de satisfacción usuarios de los servicios del ISSS	Informe	300%
Desarrollo de eventos institucionales	Evento (montado)	153%
Desarrollo para fortalecer las relaciones institucionales	Evento (montado)	175%
Gestiones a solicitudes de información OIR	Solicitud gestionada	244%
Opiniones y asesoría realizadas	Caso	301%
Elaboración de contratos	Documento	173%
Contrataciones directas	No. Expediente	240%
Compras por mercado bursátil	No. Expediente	300%
Compras por libre gestión	No. Expediente	127%
Contratos sancionados por incumplimiento	No. Sanción impuesta	137%
Documentos oficializados (mao,mno, instructivos y normativas)	Documento	180%
Formularios institucionales	Documento	120%
Gestionar misiones oficiales internas y externas	Informe	300%
Servicios de transporte proporcionados a personal	Solicitud atendida	215%

NOMBRE DE PRODUCTOS	UNIDAD DE MEDIDA	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
Servicios de transporte proporcionados a personal	Km recorrido	192%
Recepción de activos para descarte (mye)	Numero de bienes	199%
Inspecciones generales a patronos y determinación de mora	Monto (miles \$)	136%
Planificación de necesidades de medicamentos	Solicitud de inicio de gestión	150%
Planificación de necesidades de equipo médico	Solicitud de inicio de gestión	120%
Planificación de necesidades de servicios administrativos	Solicitud de inicio de gestión	700%
Atención de requerimiento de usuarios	Solicitud de atención de software	217%
Atención de requerimiento de usuarios	Solicitud de atención de virus	872%
Atención de requerimiento de usuarios	Solicitud de atención de bases de datos	128%

4. Distribución de la población (edad y sexo) año 2016 hipótesis pesimista.

Estructura	Total país			
	Edades	Hombres	Mujeres	Total
	<= 0	12,706	11,872	24,578
	1 - 1	13,357	12,652	26,009
	2 - 2	13,274	12,746	26,021
	3 - 3	14,020	13,591	27,611
	4 - 4	14,964	14,470	29,435
	5 - 5	14,565	13,857	28,422
	6 - 8	42,417	40,542	82,959
	9 - 10	27,814	26,003	53,817
	11 - 12	28,316	27,170	55,486
	niños	181,434	172,904	354,338
	13 - 20	14,895	15,617	30,512
	21 - 30	161,888	175,145	337,033
	31 - 40	172,864	201,376	374,240
	41 - 50	120,204	133,601	253,805
	51 - 60	74,306	82,031	156,337
	61 - 65	30,524	29,374	59,898
	66 - 70	24,223	22,393	46,617
	71 - 75	18,780	16,495	35,275
	76 - 80	13,716	10,963	24,679
	81 - 85	9,475	7,166	16,641
	86 - 90	5,791	3,633	9,423
	91+	7,222	3,359	10,581
	Adultos	653,888	701,153	1,355,040
	Total	835,321	874,057	1,709,378

5. Perfil Epidemiológico

**Primeras 10 causa de consulta y tasas por 100,000 derechohabientes
Cuadro Comparativo Total país, años 2015 y 2016**

ENFERMEDADES		2016 ENERO - DICIEMBRE		2015 ENERO - DICIEMBRE	
		CASOS	TASA / 100,000 Derechohabientes	CASOS	TASA / 100,000 Derechohabientes
1	Infección aguda vías resp sup - cotizantes	633,865	46,778.29	577,018	34,641.26
2	Diarreas enteritis y gastroenteritis	131,228	9,684.43	144,949	8,702.01
3	Infección de vías urinarias	49,254	3,634.87	46,333	2,781.60
4	Traumatismo - contusión	47,527	3,507.42	31,929	1,916.86
5	Colon irritable	34,600	2,553.43	33,651	2,020.24
6	Lumbago	33,911	2,502.58	26,528	1,592.61
7	Accidente de trabajo	26,448	3,199.43	27,071	3,314.55
8	Conjuntivitis bacteriana aguda	19,719	1,455.23	19,139	1,149.01
9	Amibiasis	18,274	1,348.59	19,625	1,178.19
10	Ansiedad	12,942	955.10	9,903	594.53
Total		1,007,768	74,371.77	936,146	56,201.51

Fuente: Sistema de Vigilancia Epidemiológica SIVE