

Instituto Salvadoreño del Seguro Social



# **EVALUACIÓN PLAN INSTITUCIONAL 2017**

Subdirecciones de Salud, Administrativa y Unidades de  
Apoyo

Primer trimestre enero-marzo 2017

*Dirección General  
División de Políticas y Estrategias de Salud  
Departamento de Planificación Estratégica en Salud  
Unidad de Desarrollo Institucional  
Departamento Planes y Proyectos Estratégicos*

## Contenido

1.	Introducción.....	2
2.	Objetivos.....	2
2.1	General.....	2
2.2	Específicos.....	3
3.	Mapa de Procesos del ISSS .....	3
4.	Evaluación de indicadores de Resultado primer trimestre enero-marzo 2017.....	4
5.	Resultados Metas conforme Procesos.....	6
Resumen Ejecutivo.....		6
5.1	Procesos Estratégicos .....	12
5.1.1	Planificar la Estrategia Institucional.....	12
5.1.2	Gestionar la Calidad, Mejora y Regulación de Procesos.....	13
5.1.3	Atender y medir de la satisfacción del usuario.....	14
5.2	Procesos Misionales o Sustantivos .....	15
5.2.1	Otorgar servicios de salud médico-hospitalarios.....	15
5.2.2	Afiliar y Otorgar Beneficios Económicos y Sociales .....	22
5.3	Procesos de Apoyo o de Soporte.....	25
5.3.1	Planificar y Administrar Finanzas y Presupuesto .....	25
5.3.2	Desarrollar Tecnologías de la Información y Comunicación.....	27
5.3.3	Gestionar Compras y Abastecer Bienes y Servicios .....	28
5.3.4	Brindar información institucional.....	31
5.3.5	Proveer servicios de apoyo administrativos .....	32
5.3.6	Gestionar el Talento Humano.....	36
5.3.7	Brindar Asesoría Jurídica .....	37
5.4.	Procesos de Evaluación y Control.....	38
5.4.1	Verificar y Evaluar el Control Interno .....	38
6.	Seguimiento y Evaluación de cronogramas de trabajo .....	39
7.	Conclusiones .....	40
8.	Recomendaciones.....	41
9.	Anexos.....	41
1.	Avance de proyectos del programa de inversión y pre-inversión en infraestructura 2017.....	41
2.	Prestaciones Económicas .....	42
3.	Productos que obtuvieron un cumplimiento superior a la meta programada durante el primer trimestre enero-marzo 2017.....	43
4.	Distribución de la población por centros de atención, edad y sexo año 2017, hipótesis pesimista. ....	44
5.	Perfil Epidemiológico .....	45

## 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 2017).

Las Normas Técnicas de Control Interno específicas para el ISSS, vigentes desde mayo 2014, definen lo siguiente:

- Normas relativas al Ambiente de Control: Art. 24 La autoridad responsable y el equipo de trabajo, deberán tener claramente definidas, acatar e implementar adecuadamente las relaciones jerárquicas, objetivos, canales de comunicación, responsabilidades, limitaciones, ámbito de acción y productos finales especificados en el Plan Anual de Trabajo y en el Manual de Organización de cada Dependencia.
- Normas relativas a la valoración de riesgos: Art. 33 El monitoreo, del avance en el cumplimiento de los objetivos y metas proyectadas en los planes anuales operativos y proyectos respectivos, deberá ser efectuado por la Jefatura de cada Dependencia en forma mensual, remitiendo dichos resultados al Área correspondiente para la realización de evaluaciones trimestrales de avance del Plan.

Las evaluaciones del PAT son realizadas trimestralmente, por lo que a continuación se presentan los resultados obtenidos durante el primer **trimestre enero-marzo 2017**, con el respectivo análisis de los factores que incidieron favorable o desfavorablemente en el cumplimiento de las metas operativas.

Se aclara que para el año 2017 el Plan de Trabajo Institucional y su correspondiente informe de evaluación ha sido estructurado con base al borrador de mapa de procesos institucional (**1. Estratégicos, 2. Misionales o sustantivos, 3. Apoyo o de soporte, 4. Evaluación y control**); así como también bajo la estructura de enfoque de resultados con dos categorías presupuestarias:

1. **Programa presupuestarios** (Corresponde a la Subdirección de Salud y División de Aseguramiento Recaudaciones y Beneficios Económicos)
2. **Acciones Centrales** (Corresponden a la Subdirección Administrativa, Unidades de Apoyo y Dirección General), a los cuales también se les incluyeron los indicadores de resultado.

## 2. Objetivos

### 2.1 General

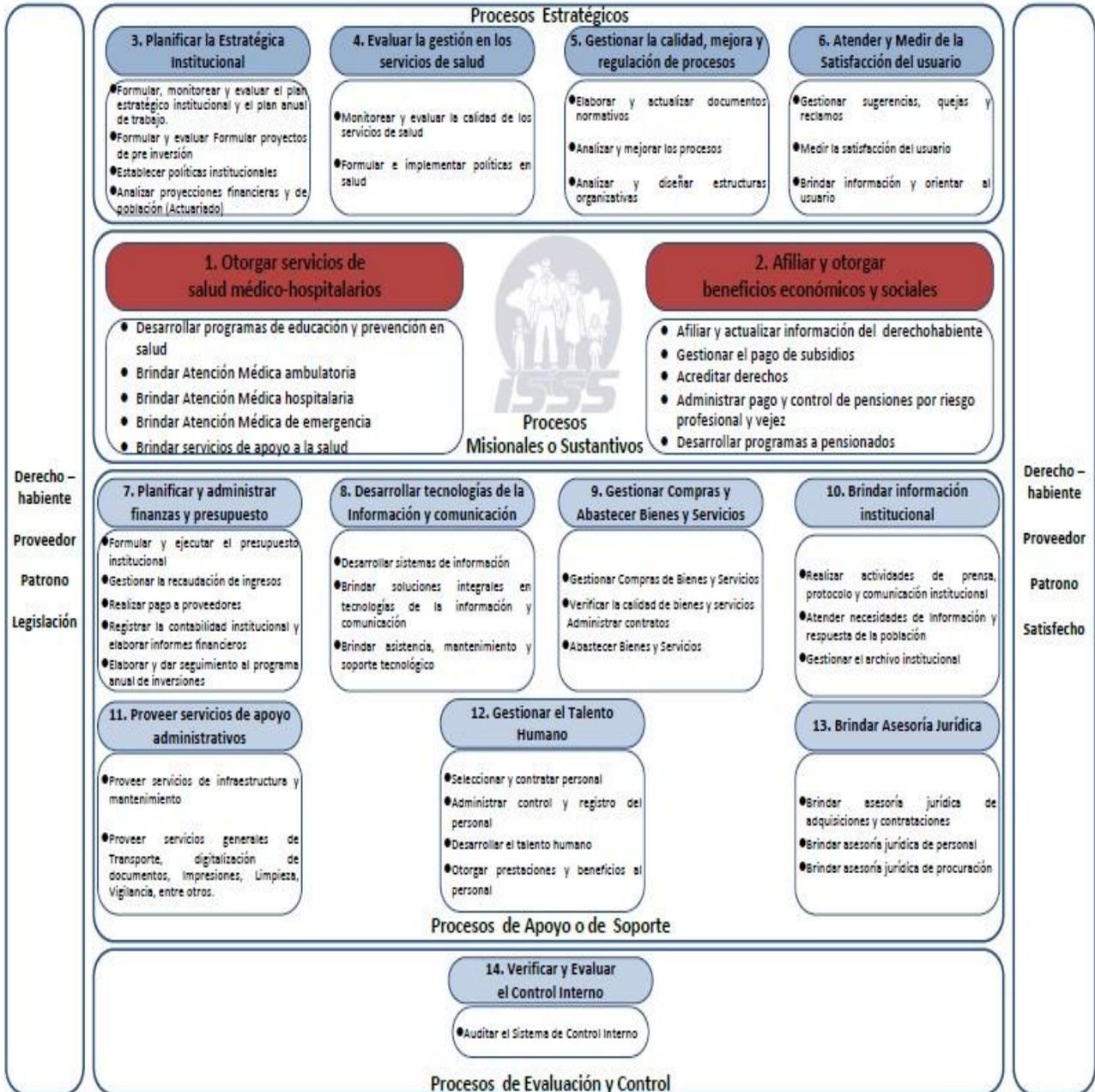
Verificar el cumplimiento de las metas e indicadores de resultado planteados por cada área, durante el ejercicio 2017, en función de los objetivos institucionales, así como la identificación las necesidades prioritarias que permitan mejorar la gestión Institucional.

## 2.2 Específicos

- Monitorear el avance en el cumplimiento de los objetivos, metas e indicadores de programados en el Plan de Trabajo Institucional, reportado por cada Dependencia trimestralmente, de acuerdo a 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. Evaluación de indicadores de Resultado primer trimestre enero-marzo 2017

Los indicadores se definen como una medición cuantitativa de variables o condiciones determinadas a través del cual es posible entender o explicar una realidad o un fenómeno en particular y su evolución en el tiempo. Son herramientas útiles para generar información que permitan mejorar un proceso, así como de toma de decisiones relacionado con la asignación y ejecución de los recursos.

NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	META 1ER TRIMESTRE	RESULTADO ENERO-MARZO 2017	COMENTARIOS
<b>DEPENDENCIA: DIRECCIÓN GENERAL</b>				
Gestionar y documentar las acciones emanadas del Consejo Directivo y Dirección General	Sumatoria de Actas	12	13	Se emitieron 13 actas debido a que se realizó una sesión extraordinaria.
<b>DEPENDENCIA: UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL/ DEPTO. DE PLANES Y PROYECTOS ESTRATÉGICOS</b>				
Tiempo de entrega de informes estratégicos a la Dirección General	Días hábiles	20 días hábiles	23 días hábiles	Los 23 días hábiles para la entrega de informes, sobrepasó la meta trimestral; debido a que el informe del PAT depende del tiempo de elaboración del Depto. de Planificación Estratégica en Salud, atrasándose la entrega a la Dirección General
<b>DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIONES Y BENEFICIOS ECONÓMICOS (Categoría de Programa Presupuestario)</b>				
Número de trabajadores sin cobertura por planillas no canceladas	Porcentaje	12	N/D	El resultado fue de 471 superando la meta programada (455 trabajadores) con la inscripción de 16 nuevos trabajadores, resultado del esfuerzo y dedicación del personal de inspección.
Número de trabajadores inscritos a través de inspecciones	Número de nuevos trabajadores inscritos	455	471	
Cantidad de pagos efectuados	Persona	53,000	87,785	El indicador representa a la población que se otorgó prestaciones económicas a nivel nacional, alcanzando un nivel superior a lo programado.
<b>DEPENDENCIA: UNIDAD FINANCIERA</b>				
Solvencia sin reservas	Porcentaje	102%	79.7%	<b>Solvencia sin reserva:</b> 79.7% es de capital propio, el 20.03% forma parte de las obligaciones por pagar que tiene la institución. <b>Liquidez sin reservas:</b> El indicador nos muestra que por cada \$1.00 que la institución tiene en concepto de deuda, dispone de \$1.9 para pagar. <b>Equilibrio sin reservas:</b> Los \$40.4 millones al primer trimestre corresponde al fondo de maniobra en circulación (capital de trabajo) el cual lo conforman las disponibilidades e inversiones menos el pasivo.
Liquidez sin reservas	Monto	\$1.2	\$1.9	
Equilibrio sin reservas	Monto	\$85	\$40.4	

*Evaluación del Plan Institucional, enero-marzo 2017*

<b>DEPENDENCIA: DIVISION DE DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS Y LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>				
Efectividad de ejecución de plan de mantenimiento preventivo para equipo informático	Porcentaje	75%	124%	<p><b>Efectividad de ejecución de plan de mantenimiento preventivo para equipo informático</b>, tuvo 124% con la ejecución de 1,186 equipos con mantenimiento preventivo, de un total de 960 programados, (enero 2017 no tenía meta programada); sin embargo, se realizaron 317 mantenimientos debido a las necesidades de los usuarios.</p> <p><b>Disponibilidad de enlaces institucionales a nivel nacional</b>, mostró un 99% de cumplimiento superando en 3% la meta establecida.</p>
Disponibilidad de enlaces institucionales a nivel nacional	Porcentaje	96%	99%	
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>META 1ER TRIMESTRE</b>	<b>RESULTADO ENERO-MARZO 2017</b>	<b>COMENTARIOS</b>
<b>DEPENDENCIA: UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL</b>				
Tiempo promedio para la adjudicación de la compra para licitaciones, concursos públicos, y contrataciones directas	Días calendario	45	42.83	<p>El tiempo promedio de adjudicación fue de 43 días debido a tres factores: 1. La UACI trabaja en función de apoyar el abastecimiento institucional, por lo que es necesario finalizar los procesos de análisis de oferta en el menor tiempo posible; 2. Se evita en la medida sea posible solicitar prorrogas de adjudicación para los procesos de compra al honorable Consejo Directivo; 3. De acuerdo a la Ley se tienen 60 días para adjudicar un trámite de compra.</p>
<b>DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ABASTECIMIENTO</b>				
Abastecimiento de medicamentos	Porcentaje	98.5%	99.51%	<p>El 99.51% de abastecimiento de medicamentos, se debe a 3 códigos con cobertura completamente a cero lo que corresponde a un 0.49% con relación a los 612 códigos del LOM.</p> <p>Entre los códigos desabastecidos se encuentran: 1. Dexametasona 0.1 % + Neomicina Sulfato 3.5 mg + Polimixina B Sulfato 6,000 - 10,000 UI/g Ungüento Oftálmico Tubo 3.5 g, 2. Fórmula Elemental Infantil; Proteínas 2 %, Hidratos de Carbono 6.7 %, Grasas 3.7 %.; Polvo Para Dilución; Lata 400 - 500 g 3. Danazol; 200 mg; Tableta o Cápsula; Empaque Primario Individual o Frasco.</p>
<b>DEPENDENCIA: GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO</b>				
Cantidad de autorizaciones para eliminar documentos institucionales de forma legal	Acta de eliminación	2	2	Las 2 actas de eliminación de documentos fueron: Acta de expurgo de Contabilidad Institucional y Acta de expurgo de la Sección de Acreditación de Derechos.
<b>DEPENDENCIA: OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA</b>				
Promedio de tiempo de respuesta de entrega de solicitudes de información	Días hábiles	10	8.43	Los 8.43 días en promedio de respuesta para la entrega de solicitudes a los usuarios, es inferior a los 10 días hábiles (tal como lo

				estipula la ley de Acceso a la Información Pública).
<b>DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA</b>				
Porcentaje de ejecución de los programas de inversión y pre-inversión pública	Porcentaje	Pre-inversión 100%	0.0%	<b>Pre-inversión:</b> El proyecto "Adecuación de infraestructura y equipamiento, para implementar el Policlínico Pediátrico del ISSS, San Salvador, aún se encuentra en proceso de análisis.  Inversión: 31.15% con relación al total programado.
		Inversión 356.23%	31.15%	

## 5. Resultados Metas conforme Procesos

### Resumen Ejecutivo

A continuación se muestran los resultados obtenidos durante el periodo de enero-marzo 2017, de los indicadores de producto asociados a los procesos institucionales. El informe incluye los indicadores de productos generados por las áreas de salud y administrativas.

Proceso	Dependencia	Producto	Unidad de Medida	Programado Enero-Marzo 2017	Realizado Enero-Marzo 2017	% Cumplimiento
<b>Otorgar servicios de salud médico-hospitalarios.</b>	Subdirección de Salud	Médica General	Consulta	715,523	700,791	98%
		Médica Especializada		517,397	472,695	91%
		Médica emergencia		377,937	427,511	113%
		Odontología Total		81,766	94,643	116%
<b>Afiliar y otorgar beneficios económicos</b>	DARBE	Afiliación de nuevos trabajadores y beneficiarios al régimen	Inscripción de trabajador	19,263	20,217	105%
			Inscripción de Beneficiarios	20,856	21,766	104%
		Afiliación de nuevos patronos al régimen	Inscripción de patrono	785	722	92%
		Pago de subsidio por incapacidad temporal	Orden de pago	64,678	66,329	103%
		Pago de auxilio de sepelio	Orden de pago	1,118	1,064	95%
<b>Planificar la estrategia institucional</b>	Desarrollo Institucional	Informes de gestión Institucional y Evaluación de Planes	Documento	3	3	100%
		Seguimiento físico y financiero de programas	Informe	3	3	100%
		Investigaciones de interés institucional	Documento	1	1	100%
		Oficialización de instrumentos de cooperación externa	Convenio autorizado	1	0	0

*Evaluación del Plan Institucional, enero-marzo 2017*

Proceso	Dependencia	Producto	Unidad de Medida	Programado Enero-Marzo 2017	Realizado Enero-Marzo 2017	% Cumplimiento
<b>Gestionar la calidad, mejora y regulación de procesos</b>		Estudios de Mejoras de Procesos	Documento	6	7	117%
<b>Atender y medir la satisfacción del Usuario</b>	Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario	Resolución de reclamos, quejas y denuncias de los derechohabientes	Reclamo resuelto	390	211	54%
		Estudio de medición de satisfacción de usuarios servicios del ISSS	Informe	1	1	100%
<b>Planificar y administrar finanzas y presupuesto</b>	Unidad Financiera	Inversión en Títulos Valores	Monto en miles \$	\$100	\$140	140%
		Pagos a suministrantes	Monto en miles \$	\$85	\$92	108%
	DARBE	Gestión y Recuperación de ingresos varios	Monto en miles \$	\$310	\$564	182%
		Recuperación Efectiva de Mora	Monto en miles \$	\$1,905	\$1,979	104%
		Registro de ingresos en concepto de cotizaciones	Planilla cancelada	101,359	109,656	108%
<b>Desarrollar tecnologías de la información y comunicación</b>	División de Desarrollo de Tecnologías de la Información y Comunicación	Atención de requerimientos usuarios	Solicitud de atención de software	4,434	5,882	133%
			Solicitud de atención de Hardware	1,694	1,150	68%
		Respaldo de datos institucionales	Backup	1,530	1,530	100%
<b>Gestionar compras y abastecer bienes y servicios</b>	Unidad de planificación y Monitoreo de Suministros	Planificación de necesidades de medicamentos	Solicitud de inicio de gestión	5	5	100%
		Planificación de necesidades de Servicios médicos		7	7	100%
		Planificación de necesidades de insumos médicos e instrumental quirúrgico		1	1	100%
	Unidad de Adquisiciones y contrataciones	Compras por licitación o concurso público	Expediente	33	54	164%
		Compras por libre gestión		211	168	80%
		Contrataciones Directas		10	8	80%
	División de Abastecimiento	Control de bienes, servicios y obras despachadas	Envío	4,012	4,676	117%
Control de bienes, servicios y obras recibidas		Acta de Recepción	4,749	5,228	110%	

**Evaluación del Plan Institucional, enero-marzo 2017**

Proceso	Dependencia	Producto	Unidad de Medida	Programado Enero-Marzo 2017	Realizado Enero-Marzo 2017	% Cumplimiento
<b>Brindar Información Institucional</b>	Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario	Publicaciones informativas en medios de comunicación escrito	Publicación	21	21	100%
		Publicaciones de noticias en medios	Publicación	45	150	333%
	Oficina de Información y respuesta	Gestiones a solicitudes de información OIR	Solicitud gestionada	135	364	270%
<b>Proveer servicios de apoyo administrativo</b>	División de apoyo y mantenimiento	Ropa hospitalaria despachada	Kilogramo	829,825	753,384	91%
		Solicitud de mantenimiento de equipos generales, equipos médicos, mobiliario e Infraestructura	Orden e trabajo	8,153	9,252	113%
	División de Infraestructura	Infraestructura mejorada	Monto en miles \$	\$6,535,150	\$17,489	0.3%
<b>Gestionar el talento humano</b>	Unidad de Recursos Humanos	Capacitación del personal	No. de participantes	1,952	2,982	153%
		Contrataciones temporales	Cantidad de nombramientos temporales	3,000	4,281	143%
		Prestaciones al personal por tipo de prestación	Monto en miles \$	\$2,380	\$1,198	50%
<b>Brindar Asesoría Jurídica</b>	Unidad Jurídica	Opiniones y asesoría realizadas	Caso	685	1,055	154%
		Elaboración de contratos, convenios, finiquitos y otros	Documento	914	1,785	195%
	Unidad de Secretaría General	Resoluciones y acuerdos de Consejo Directivo	Acuerdo	460	654	142%
<b>Verificar y Evaluar el Control Interno</b>	Unidad de Auditoría interna	Informes de Auditoría, financiera, general, informática, procesos Administrativos delegaciones y médica.	Informe	31	32	103%

Fuente: Evaluación PAT enero –marzo 2017, 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 **consultas médico-odontológicas** en los centros de atención a nivel nacional fue de 1,695,640, siendo la consulta odontológica 94,643 y el resto consulta médica, con un cumplimiento del 100% de consultas con respecto a la meta planificada de consultas para el primer trimestre 2017.

La estructura de la consulta médica y odontológica fue la siguiente: la consulta general representó el 41% del total de consultas; consulta especializada 28%, consulta de emergencias el 25% y consulta odontológica con 6%, esta última se incrementó en 1% en relación al primer trimestre del año 2016.

Se brindaron 427,511 consultas de emergencia, esto significó 33,341 consultas más con respecto al año 2016 y alrededor de 49.6 mil consultas más de lo programado.

El producto **afiliación de nuevos trabajadores y beneficiarios al régimen**, obtuvo un cumplimiento del 105% con respecto a lo programado. Al realizar la comparación con respecto a los trabajadores inscritos en el primer trimestre del año 2016, (20,491 inscripción de trabajador) con el 2017 (20,217 inscripción de trabajador) se observó una disminución de 274 inscripción de trabajadores.

La **inscripción de nuevos patronos** obtuvo un cumplimiento del 92%. Al comparar las inscripciones de nuevos patronos realizadas en el año 2016 (780 inscripciones) con el 2017 (722 inscripciones) se reflejó una mínima diferencia de 58 nuevos patronos menos que en el primer trimestre 2016

**Pago de subsidio por incapacidad temporal**, obtuvo un cumplimiento de 103%, (66,329 órdenes de pago). Comparando las órdenes de pago emitidas en el 2016 (70,018) con las emitidas en el 2017 (66,329) se observa una disminución de 3,689 órdenes emitidas en el presente trimestre.

Con respecto al **pago de auxilio de sepelio**, se registró la emisión de 1,064 órdenes de pago con un cumplimiento del 95%. Al comparar las órdenes de pago de auxilio de sepelio emitidas en el 2016 (1,280) con las emitidas en el 2017 (1,064) se obtuvo una disminución de 216 órdenes de pago en el presente trimestre.

**Inspecciones generales a patronos y determinación de mora:** obtuvo un cumplimiento del 116% con \$289 monto en miles y 97% con 2,530 informes.

**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.

Los **informes de gestión institucional y evaluación de planes, informe técnico actuarial, seguimiento físico financiero de programas e investigaciones de interés institucional** durante el primer trimestre, enero a marzo 2017, obtuvieron un cumplimiento del 100%. Dentro de los informes de gestión elaborados se pueden resumir: Memoria de Labores Institucional 2016, Memoria de labores periodo junio 2016 a mayo 2017, requerido por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, entre otros. El informe de programa de inversión en infraestructura y equipo médico al mes de marzo 2017 alcanzó un avance físico y financiero de \$17,489.22

El producto **oficialización de instrumentos de cooperación externa** no presentó porcentaje de cumplimiento debido a que en el primer trimestre no se firmaron convenios; sin embargo, el producto

**gestionar misiones oficiales**, tuvo un cumplimiento del 400% superando lo programado debido a que se gestionaron 4 misiones oficiales.

**El producto estudios de mejora de procesos**, tuvo un cumplimiento del 117% (7 estudios) superando la meta, debido a que adicionalmente se elaboró una “guía metodológica para proyectos de mejora con herramientas de calidad y QC History” para ser incluida en la metodología del Depto. de Planes y Proyectos a fin de disponer de proyectos que puedan ser postulados al premio de calidad el próximo año.

El producto **formularios institucionales**: tuvo un cumplimiento del 375%, superando lo programado debido a los múltiples requerimientos de solicitudes de modificaciones o creación de nuevos formularios institucionales recibidos. Entre los formularios mejorados destaca la receta múltiple que será implementada en el sistema de información para facilitar el despacho de los medicamentos repetitivos en las farmacias generales, consultorio de especialidades y Santa Ana.

El producto **resolución de reclamos, quejas y denuncias de los derechohabientes**, tuvo un cumplimiento del 54% (211 reclamos resueltos) del total de 385 insatisfacciones recibidas, quedando en proceso 174 casos, los cuales el seguimiento se encuentra a cargo de las dependencias respectivas. Con respecto al informe realizado se obtuvo un cumplimiento del 100%

Al comparar los resultados obtenidos con el 2016 (295 reclamos resueltos) se pudo observar que se en el presente trimestre se registraron 84 casos menos.

**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.

**Pago a suministrantes** logró un 108% de cumplimiento con respecto a lo programado (\$92 monto en miles) y al comparar los resultados obtenidos con el primer trimestre del 2016 (\$79 monto en miles) se observó una mínima diferencia de \$13 (monto en miles) de pago a suministrantes más que el año anterior.

**El producto gestión y recuperación de ingresos varios**, obtuvo un cumplimiento del 182% correspondiente a \$564 (monto en miles) recuperados con respecto a lo programado. Lo cual se debió a esfuerzo del personal responsable de las labores de cobranza.

Al compararlo con lo recuperado en el 2016 (\$459 monto en miles) se pudo observar que en el presente trimestre se recuperó \$105 (monto en miles) adicionales.

**En recuperación efectiva de la mora**, se obtuvo un cumplimiento del 104% (\$1,979 monto en miles \$) con respecto a lo programado; y al compararlo con lo recuperado en el primer trimestre del 2016 (\$1,549 monto en miles) se pudo observar que la recuperación aumento en \$430 (monto en miles) durante el presente trimestre.

**Registro de ingresos en concepto de cotizaciones**, con la unidad de medida planilla cancelada obtuvo un cumplimiento del 108% (109,656) el cual se encuentra dentro del rango aceptable.

Los resultados obtenidos en la **atención de requerimientos de usuarios** fueron los siguientes: Se atendieron 5,882 **solicitudes de atención de Software**, superando lo programado en 33% adicional. Con respecto a las **solicitudes de Hardware** se atendieron 1,150 solicitudes con un cumplimiento del 68% siendo el factor restrictivo para el cumplimiento de lo programado que la meta de mantenimiento correctivo se programó con relación al histórico lo cual ha sido menor. En comparación con los resultados obtenidos con el primer trimestre del 2016 (5,459 atención de Software y 1,381 atención de Hardware), para el 2017 se atendieron 423 solicitudes de atención de software más y 231 solicitudes de Hardware menos.

Los productos **compras por libre gestión y contrataciones directas**, obtuvieron un cumplimiento del 80% respectivamente inferior a la meta programada debido a las siguientes razones: La disminución de las compras por la modalidad de libre gestión se debió a que en el mes diciembre 2016 se logró contratar la mayoría de procesos recibidos necesidad 2017 de medicamentos. Además, se logró evacuar la mayoría de procesos con el apoyo del personal que trabajo horas extras. Otro factor fue que el requisito de registro sanitario o constancia de inicio de trámite por parte de la Dirección Nacional de Medicamentos DNM, impidió concretizar procesos que estaban programados para contratar en dichos meses.

**El producto compras por mercado bursátil**, obtuvieron un cumplimiento del 500% (5 expedientes) con respecto a la meta programada (1 expediente), lo cual se debió a la finalización de gestiones emergentes generadas a partir de reprocesos por declaratorias de desierto en licitaciones públicas con el propósito de abastecer a los usuarios y aprovechar los beneficios que esta modalidad de compra genera a la institución.

**Publicación de noticias en medios** obtuvo un cumplimiento del 333% (150 publicaciones de 45 programadas), siendo los factores contribuyentes que los medios de comunicación abordaron temas como: nacimiento del primer bebe del año, nacimiento y fallecimiento de los sextillizos, actividades relacionadas al adulto mayor, inauguración de la Unidad Médica de Apopa y la ampliación de cobertura para los salvadoreños en el exterior, entre otros.

Las **gestiones a solicitudes de información OIR**, obtuvieron un cumplimiento del 270% (364 solicitudes gestionadas) superando la meta programada (135) lo cual se debió a que existió una mayor demanda de usuarios con interés en la información que genera la institución acerca de expedientes clínicos de fallecidos, expedientes patronales, datos estadísticos administrativos y de salud, información de sobre licitaciones públicas, entre otras. Al comparar los resultados obtenidos con el primer trimestre del 2016 (148 solicitudes gestionadas) con el 2017 (364 solicitudes gestionadas), se pudo observar un incremento de 216 solicitudes más.

**El producto infraestructura mejorada**, de acuerdo a lo programado inicialmente para el primer trimestre (\$6,535,150 monto en miles) únicamente mostró un cumplimiento del 0.3% (\$17,489 monto en miles). Sin embargo, en el informe ejecutivo de inversión pública de acuerdo a ciertas modificativas realizadas registró un monto programado a marzo de \$975,029.25 con una ejecución de \$17,489.22 obteniendo un avance financiero del 0.04% con respecto al monto total programado para el 2017 (\$48,499,110) y un avance físico de 31.15% **Ver anexo 1.**

El producto **capacitación del personal**, en la unidad de medida “monto en miles \$” no mostró cumplimiento ya que a finales del mes de diciembre de 2016, se tomó la decisión que la formación técnica se realizaría a través de licitación pública, por lo actualmente se encuentra en proceso la elaboración de la bases.

**Opiniones y asesorías realizadas**, el cumplimiento fue de 154% (1,055 casos) superando lo programado en 54% (370 casos) lo cual se debió a la demanda de requerimientos de las diferentes dependencias, tanto institucionales como entidades externas.

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

El producto **auditoría financiera** obtuvo un cumplimiento del 117% (7 informes realizados) superando la meta programada, debido a que se reportaron trabajos especiales por revisión de anticipo otorgado al STISSS en cumplimiento a la cláusula 52 del Contrato Colectivo de Trabajo ( Contribución para salud) y 53 (Actividades deportivas, artísticas, culturales y similares) a requerimiento de la Dirección General del ISSS.

Las auditorías **operativa, general, informática, procesos administrativos, delegaciones y auditoría médica** obtuvieron un cumplimiento del 100% de acuerdo a lo programado.

## 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	<b>Programado</b>	<b>3</b>	-	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>9</b>
		Realizado	3				3
		%Cumplimiento	100%				33%
Estudios de factibilidad Pre inversión	Estudio	Programado	-	1	1	-	2
		Realizado	-				-
		%Cumplimiento	-				-
Informe Técnico Actuarial	Documento	<b>Programado</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>
		Realizado	1				1
		%Cumplimiento	100%				25%
Seguimiento físico y financiero de programas	Informe	<b>Programado</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>12</b>
		Realizado	3				3
		%Cumplimiento	100%				25%
Investigaciones de	Documento	<b>Programado</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>

**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
interés institucional		Realizado	1				1
		%Cumplimiento	100%				25%
Oficialización de instrumentos de cooperación externa	Convenio autorizado	<b>Programado</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>
		Realizado	0				0
		%Cumplimiento	0				0
Gestionar misiones oficiales, internas y externas	Informe	<b>Programado</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>11</b>
		Realizado	4				4
		%Cumplimiento	400%				36%

Fuente: Evaluación PAT enero –marzo 2017, 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 primer trimestre, enero a marzo 2017, obtuvieron un cumplimiento del 100%. Dentro de los informes de gestión elaborados se pueden resumir: Memoria de Labores Institucional 2016, Memoria de labores periodo junio 2016 a mayo 2017, requerido por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, entre otros. El informe de programa de inversión en infraestructura y equipo médico al mes de marzo 2017 alcanzó un avance físico y financiero de \$17,489.22

El producto **oficialización de instrumentos de cooperación externa** no presentó porcentaje de cumplimiento debido a que en el primer trimestre no se firmaron convenios, sin embargo el producto **gestionar misiones oficiales**, tuvo un cumplimiento del 400% superando lo programado debido a que se gestionaron 4 misiones oficiales entre las cuales se pueden mencionar: 1. Costa Rica, conversatorios sobre servicios médicos hospitalarios CCSS-Universidad Nacional de Costa Rica-ISB. 2. Lima, Perú, visita para conocer experiencia internacional de diseño de hospitales. 3. Costa Rica, X Reunión de la Comisión Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos-CTDR. 4. Buenos Aires, Argentina, XVI Congreso Iberoamericano de Seguridad Social, Seminario “La garantía de los derechos sociales. El reto de la judicialización.”

### 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	<b>Programado</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>24</b>
		Realizado	7				7
		%Cumplimiento	117%				29%
Documentos oficializados	Documento	<b>Programado</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>20</b>
		Realizado	9				9
		%Cumplimiento	180%				45%

**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
Formularios institucionales	Documento	Programado	4	4	4	5	17
		Realizado	15				15
		%Cumplimiento	375%				88%

Fuente: Evaluación PAT enero – marzo 2017, BI SAFISSS.

- **El producto estudios de mejora de procesos**, tuvo un cumplimiento del 117% (7 estudios) superando la meta, debido a que adicionalmente se elaboró una “guía metodológica para proyectos de mejora con herramientas de calidad y QC History” para ser incluida en la metodología del Depto. de Planes y Proyectos a fin de disponer de proyectos que puedan ser postulados al premio de calidad el próximo año.

El producto **documentos oficializados**, mostró un cumplimiento del 180% (9 documentos) superando lo programado, lo cual se debió a que se han producido documentos que reportaron demora en la revisión o en la firma de oficialización por parte de los usuarios solicitantes.

El producto **formularios institucionales**: tuvo un cumplimiento del 375%, superando lo programado debido a los múltiples requerimientos de solicitudes de modificaciones o creación de nuevos formularios institucionales recibidos.

### 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 DEL 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	390	335	335	335	1,395
		Realizado	211				211
		% Cumplimiento	54%				15%
	Informe	Programado	1	1	1	1	4
		Realizado	1				1
		% Cumplimiento	100%				25%
Atención a usuarios vía telefónica	Llamada atendida	Programado	69,000	69,000	69,000	69,000	276,000
		Realizado	63,920				63,920
		% Cumplimiento	93%				23%
	Llamada emitida	Programado	45,000	45,000	45,000	45,000	180,000
		Realizado	70,807				70,807
		% Cumplimiento	157%				39%

Fuente: Evaluación PAT enero – marzo 2017, BI SAFISSS.

- El producto **resolución de reclamos, quejas y denuncias de los derechohabientes**, tuvo un cumplimiento del 54% (211 reclamos resueltos) del total de 385 insatisfacciones recibidas, quedando en proceso 174 casos, los cuales el seguimiento se encuentra a cargo de las dependencias respectivas. Con respecto al informe realizado se obtuvo un cumplimiento del 100%. Al comparar los resultados obtenidos con el 2016 (295 reclamos resueltos) se pudo observar que se en el presente trimestre se registraron 84 casos menos.

El producto **estudio de medición de satisfacción de usuarios**, obtuvo el 100% de cumplimiento con la realización del informe: evaluación de satisfacción del programa de entrega de medicamento domiciliar durante el año 2016

Con respecto al producto **atención a usuarios vía telefónica**, en la unidad de medida “**Llamada atendida**”, se logró un 93% de cumplimiento y en la unidad de medida “**Llamada emitida**” el cumplimiento fue del 157% superando lo programado, debido a la realización de dos estudios de satisfacción solicitados de diferentes áreas así como también por requerimientos que envían los centros de atención para reprogramación de citas u otros servicios.

## 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

- **Metas de atención ambulatoria en Centros de Atención.**

La producción de los centros de atención a nivel nacional fue de 1,695,640 Consultas médico-odontológicas, siendo consulta odontológica 94,643 y el resto consulta médica, con un cumplimiento de 100% de consultas con respecto a la meta planificada de consultas para el periodo enero - marzo del año 2017.

La estructura de la consulta médica y odontológica en el primer trimestre del año 2017 fue: la consulta general representó el 41% del total de consultas; consulta especializada 28%, consulta de emergencias el 25% y consulta odontológica con 6%, esta última se incrementó en 1% en relación al 1er. trimestre año 2016.

Durante los meses de enero a marzo del año 2017 se brindaron 427,511 consultas de emergencia, esto significó 33,341 consultas más con respecto al año 2016 y alrededor de 49.6 mil consultas más de lo programado.

## Evaluación del Plan Institucional, enero-marzo 2017

CONSULTA MÉDICA / ODONTOLÓGICA	2016		2017		DIFERENCIA 2016 - 2017	PORCENTAJE META 2017
	PROGRAMADO	REALIZADO	PROGRAMADO	REALIZADO		
Médica General	665,965	635,633	715,523	<b>700,791</b>	65,158	<b>98%</b>
Médica Especializada	479,220	434,240	517,397	<b>472,695</b>	38,455	<b>91%</b>
Médica Emergencia	392,816	394,170	377,937	<b>427,511</b>	33,341	<b>113%</b>
Odontológica Total	69,879	71,662	81,766	<b>94,643</b>	22,981	<b>116%</b>
<b>Total Consulta Médica - Odontológica</b>	<b>1,607,880</b>	<b>1,535,705</b>	<b>1,692,623</b>	<b>1,695,640</b>	<b>159,935</b>	<b>100%</b>

Fuente: SAFISS Evaluación PAT año 2017

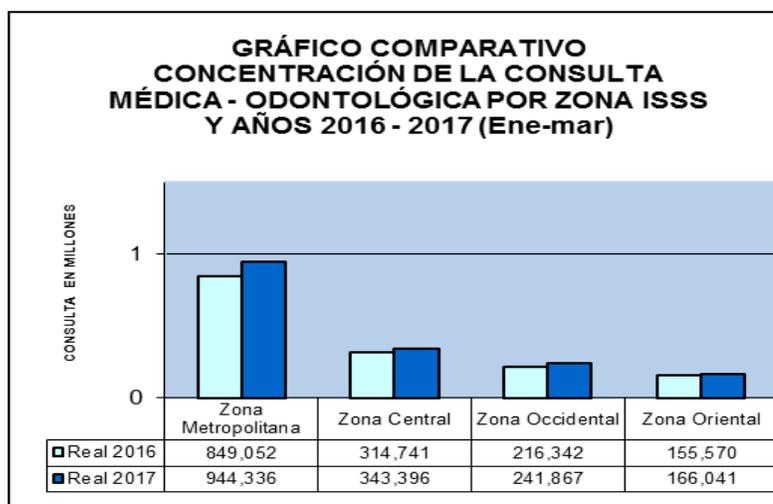
Extracción 1er. Trimestre del SES - BI el 5 de mayo del 2017

El fortalecimiento de la atención odontológica se ve reflejado en el incremento de la producción en el primer trimestre del año 2017 aproximadamente en 23 mil consultas con respecto al mismo periodo del año 2016.

Se recomienda estudiar la posibilidad de contratar médicos generales, con el fin de disminuir la producción de la consulta de emergencia.

El ISSS ha brindado alrededor de una consulta por derechohabiente en el periodo de enero a marzo del año 2017, cumplimiento de la oferta Institucional (Una consulta por derechohabiente en el trimestre).

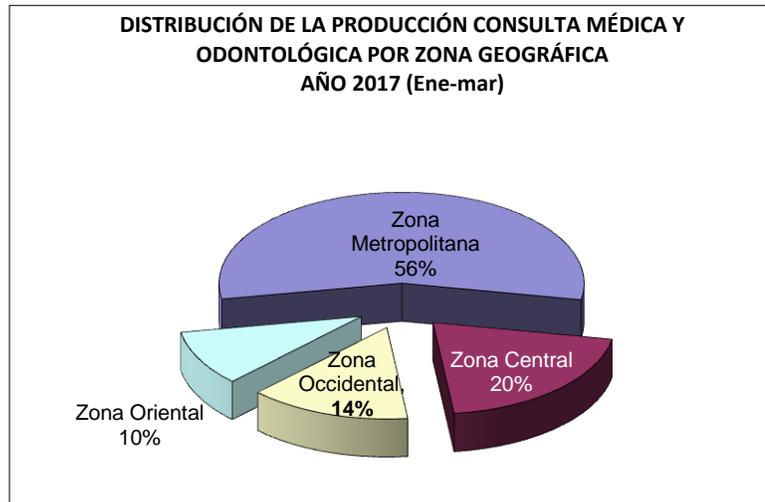
La producción de la consulta médica y odontológica de enero a marzo de 2017 por zona geográfica, ha mantenido la tendencia con respecto al año 2016.



Fuente: SAFISS Evaluación PAT año 2017

Extracción 1er. trimestre del SES – BI el 5 de mayo del 2017

Los resultados de la consulta para el primer trimestre del año 2017, fueron los siguientes según gráfico.



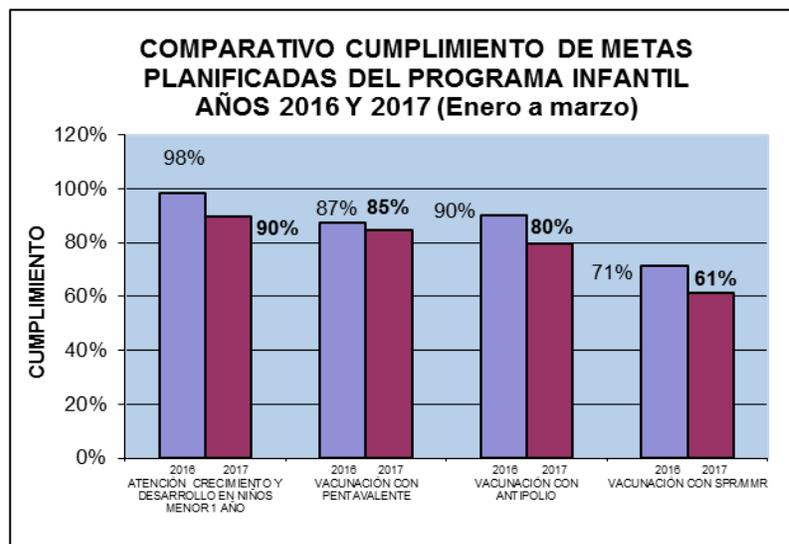
Fuente: SAFISSS Evaluación PAT año 2017  
Extracción 1er. trimestre del SES – BI el 5 de mayo del 2017

- **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 y prevención de enfermedades crónicas metabólicas.

La inscripción precoz alcanzó el 73.24% de los niños inscritos antes de los 30 días de edad, quedando por debajo del estándar del 85% en 12% con respecto al total de niños inscritos al programa. Sin embargo, este indicador han mejorado respecto a los años 2015 y 2016, en los que se alcanzó una cobertura de 71.5% y 71.6% respectivamente.

El **programa infantil** para el periodo de enero a marzo del año 2017 logró un cumplimiento de meta sobre las inscripciones de niños menores de un año del 90%. Esto indica que se han atendido a 35,569 niños(as) y han recibido sus controles en el periodo. Se dejaron de atender a 3,251 niños (10%) según la meta programada.



Fuente: SAFISSS Evaluación PAT año 2017  
Extracción 1er. trimestre del SES – BI el 5 de mayo del 2017

**En inmunización**, el alcance de la meta con: tercera dosis de pentavalente fue de 85%, tercera dosis de OPV en menor de un año fue 80% y con primera dosis de SPR (MNR) en el niño de uno a dos años fue de 61%.

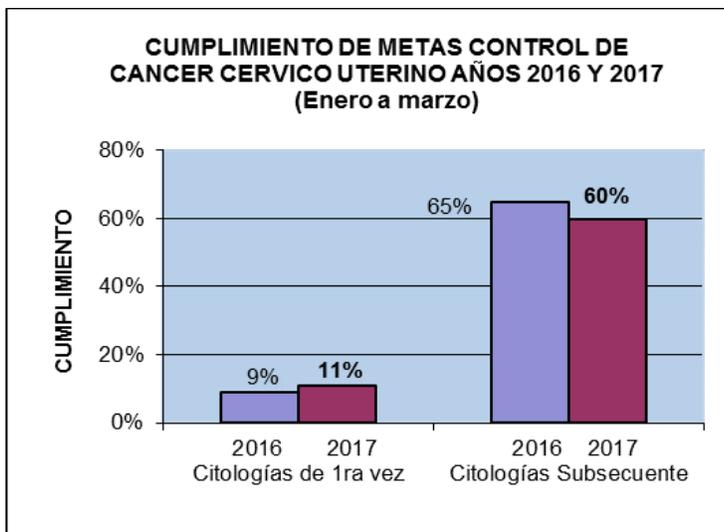
Los datos reflejados en el gráfico corresponden al incumplimiento de la meta, insuficientes para lograr coberturas de vacunación aceptables del 95%. Así mismo, al comparar los datos de vacunación con los del mismo periodo del año 2016, se observa una disminución en el porcentaje de las vacunas: Pentavalente en 2% y 10% en la antipolio y SPR/MMR respectivamente con respecto al periodo que comprende de enero a marzo del año 2016.

En el **Programa de Salud de la Mujer**, la inscripción precoz de la embarazada presenta una cobertura del 70.44%, cumpliendo con el estándar (65%) de calidad institucional para el 1er. trimestre del año 2017. Se ha mejorado la cobertura en 3% con respecto al año 2016.

La concentración prenatal cumplió con 5.01 controles promedio por la usuaria inscrita en el periodo enero - marzo año 2017, cumpliendo con el estándar 5 controles en el periodo evaluado.

La inscripción en cualquier tipo de método de planificación familiar temporal y permanente, no cumplió con el estándar institucional (25%), logrando el 15.22% de cobertura con respecto a la población femenina derechohabiente en edad fértil al mes de marzo del año 2017 (516,664 MEF - SES). Esto indica que no se han captado todas las usuarias activas que asisten a los controles. El año 2016 se reportó una mejor cobertura del 16.4% de usuarias.

El principal método utilizado fue el de inyectables, representando el 72.25% de todos los métodos de planificación familiar. Se realizaron 1,302 esterilizaciones femeninas y 36 vasectomías.



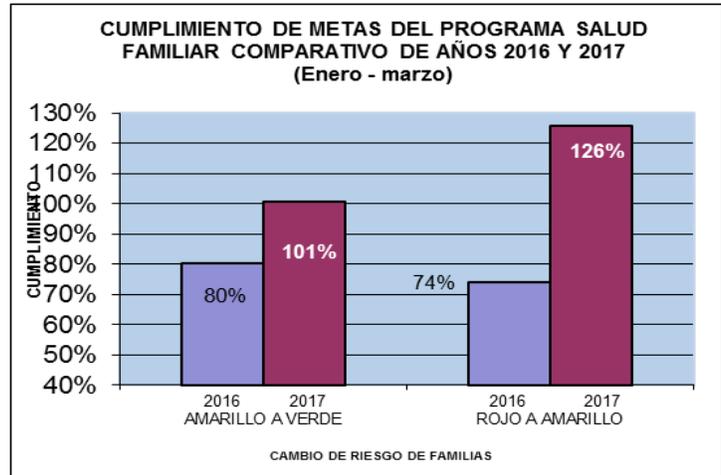
**Control del cáncer cérvico uterino**, se realizaron 606 citologías de primera vez en la vida, con una cobertura de 0.14% (Mujeres de 30 a 59 años - SES); bajo para el estándar del 16% en periodo enero a marzo del año 2017. El total de citologías realizadas fue de 32,215, con un déficit alrededor de 35.4 mil citologías planificadas. El total de casos de cáncer de cérvix detectados fue de 10 en el periodo. Se detectó un caso más con respecto al periodo enero a marzo del año 2016.

Fuente: SAFISS Evaluación PAT año 2017  
Extracción 1er. trimestre del SES – BI el 5 de mayo del 2017

Se recomienda al programa revisar las metas y el estándar de las citologías, parece ser excesivo según coberturas años: 2015 y 2016 con 0.12% y 0.17% respectivamente. Además que se promueva el incremento de toma de citologías con el fin de lograr coberturas útiles al menos en 85%.

**El programa de salud familiar** atendió en a 8,526 familias del área de responsabilidad programática, con una cobertura en el cambio de riesgo de rojo – amarillo del 126% y de amarillo - verde del 101%. Para el mismo periodo del año 2016 las coberturas fueron del 74% y 80% respectivamente. La cobertura mejoró en el periodo de enero a marzo año 2017 de riesgo amarillo a verde en 21% y de rojo a amarillo en 52%, con respecto al año 2016.

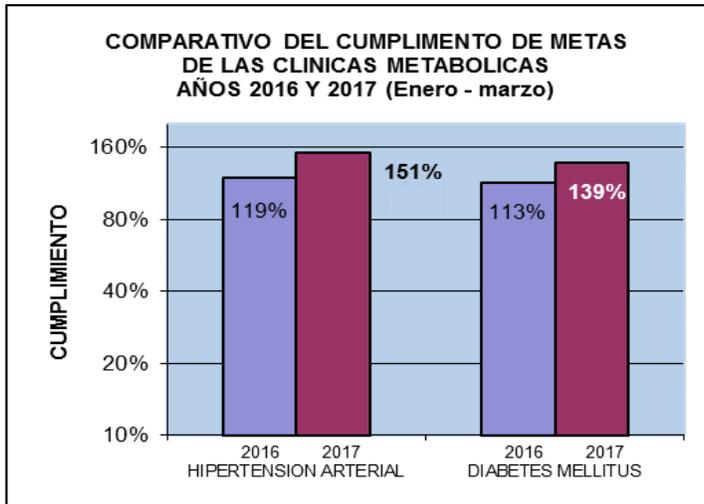
Al mes de marzo del 2017, se cuentan con 34,604 (48%) familias en riesgo verde (estándar 70%). Se ha incrementado en 2,112 (6.5%) familias en riesgo verde con respecto al año 2016. Esto indica que los equipos básicos de salud han fomentado hábitos de vida saludables en las familias y estas han mejorado la salud del grupo familiar.



Fuente: SAFISSS Evaluación PAT año 2017  
Extracción 1er. trimestre del SES – BI el 5 de mayo del 2017

El programa de VIH/SIDA detectó durante el periodo de enero a marzo del año 2017 (SES): 37 casos de VIH y 2 de SIDA. Ocurrieron 15 casos de post exposiciones con VIH en trabajadores de salud de los centros de atención y 3 pacientes por violaciones. Se realizaron 14,176 pruebas VIH de estas: se tamizaron a 8,323 (63%) embarazadas y 4,853 (37%) a otros grupos. Se detectaron 5 casos de VIH más con respecto al año 2016, el total de pacientes recibiendo atención con retrovirales ascienden a 50, esto significa 26 pacientes menos que en el año 2016.

Se realizó prueba de tamizaje a 333 embarazadas más al mes de marzo con respecto al mismo periodo del año 2016. No se reportaron embarazadas recibiendo tratamiento antirretroviral.



La estrategia de clínica metabólica inscribió como hipertensos de enero a marzo del año 2017, a 1,555 pacientes, representando 11 casos por cada 10,000 adultos y a 5 diabéticos por cada 10,000 derechohabientes.

El total de diabéticos inscritos para el período es de 843 derechohabientes. Representando 250 hipertensos y 103 diabéticos más con respecto al año 2016.

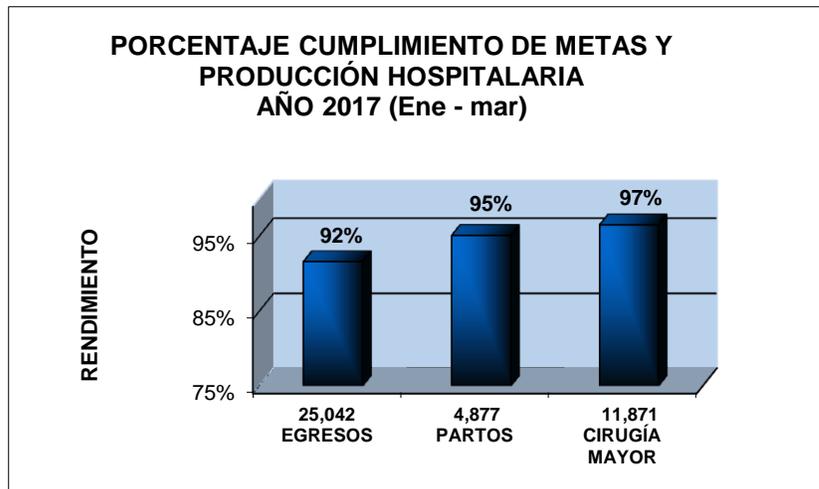
Fuente: SAFISSS Evaluación PAT año 2017  
Extracción 1er. trimestre del SES – BI el 5 de mayo del 2017

El cumplimiento del programa es del 151% y 139% hipertensión y diabetes respectivamente, superando la meta del 85% para el periodo (enero – marzo) del año 2017.

- **Metas de atención hospitalaria**

Para el período, los egresos hospitalarios fueron 25,042 con una cobertura de 2 egresos por 100 adultos. Para el mismo período del año 2016, se tuvo una producción de 792 (3%) egresos menos.

Los partos institucionales para al mes de marzo del año 2017 ascendieron a 4,877 partos, y para el año 2016 se obtuvo 404 (8%) partos más con respecto al año 2017.



Fuente: SAFISSS Evaluación PAT año 2017  
Extracción 1er. trimestre del SES – BI el 5 de mayo del 2017

Se alcanzó una producción de 250 (5%) partos menos de la meta institucional planificada para el periodo enero a marzo del 2017. Se contó con 336 partos prematuros y 31 bebés fallecidos.

Las cesáreas totales representaron el 35% (1,686) del total de partos, superando el estándar institucional del 30%. Se realizaron 11% (191) cesáreas menos de enero a marzo del año 2017 con respecto al mismo periodo del año 2016. Es necesario revisar la producción de cesáreas de primevas vez, ya que alcanzaron el 23% sobre el total de partos (el estándar es del 5% a 15% del total de partos), con una disminución del 61 cesáreas de primera vez con respecto al año 2016.

La producción de cirugía mayor fue de 11,871, realizándose 427 (3%) procedimientos quirúrgicos mayores, menos de lo planificado. Para el periodo enero a marzo del año 2016 se realizaron 540 (5%) intervenciones menos que el año 2017.

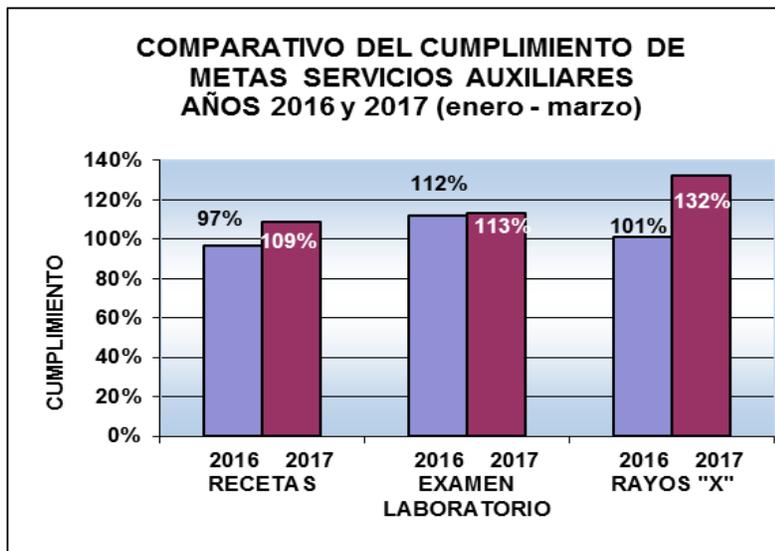
Se suspendieron 915 cirugías, que representó el 7.7% del total de cirugías mayores; siendo imputables al ISSS un 53% y el resto no institucionales (47%). Es necesario reducir la tendencia de suspensiones de cirugías imputables al ISSS. Se incrementaron en 178 (24%) suspensiones más con respecto al año 2016.

La suspensión de cirugías presentó un 2% más con respecto al estándar de 6%, es necesario revisar las causas de suspensiones.

- **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 marzo de 2017 fueron alrededor de 6.472 millones, de las cuales el 89% fueron entregadas en la atención ambulatoria y el resto en hospitalización.

Fuente: SAFISS Evaluación PAT año 2017  
Extracción 1er. trimestre del SES – BI el 5 de mayo del 2017

El promedio nacional de recetas despachadas por consulta fue de 3.82 (sobrepasando el estándar de 3 recetas por consulta) y para hospitalización un aproximado de 28 recetas por cada egreso hospitalario.

Para el mes de marzo año 2016 el promedio de recetas fue de 3.49 por consulta y para hospitalización un aproximado de 25 recetas por egreso hospitalario.

Las recetas no despachadas representaron el 0.9% (59,438) 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 0.52%.

Se produjo 2,277,065 exámenes de laboratorio, alcanzando una concentración de 142 exámenes por 100 consultas en el 1er. Trimestres año 2017. Para el mismo periodo año 2016 se realizaron 225,454 (11%) exámenes más que el mismo periodo del año 2017, la concentración fue de 140 exámenes de laboratorio por 100 consultas en el año 2016.

Al mes de marzo del año 2017 en rayos X se obtuvo una producción de 159,215 exámenes; la concentración por 100 consultas fue de 9.94 exámenes de rayos X. Para el mismo periodo del año 2016 se produjo 23.6 mil exámenes menos con respecto al año 2017, con una concentración de 9.26 exámenes por 100 consultas.

Ambas producciones de exámenes de laboratorio y gabinete superaron el estándar por consulta de 40 exámenes de laboratorio y 3.6 exámenes de rayos "X" por 100 consultas respectivamente y se muestra una tendencia al incremento.

Se debe promover en los centros de atención el uso racional en la prescripción de medicamentos, exámenes de laboratorio y exámenes de rayos X. Además es necesaria la revisión de los indicadores para estos rubros, ya que se cuenta con varios años que se triplica.

### **5.2.2 Afiliar y Otorgar Beneficios Económicos y Sociales**

La División de Aseguramiento, Recaudaciones y Beneficios Económicos se encuentra en la categoría de programa presupuestario, el cual fue diseñado a través del método de análisis de procesos, y tiene como propósito organizar en forma lógica y eficiente la secuencia de actividades que permitan a partir de un conjunto de recursos llamados insumos, generar recursos para satisfacer necesidades de los derechohabientes.

**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 DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT-DIC.	CUMPLIM. ANUAL
Afiliación de Nuevos Trabajadores y Beneficiarios al régimen	Inscripción de trabajador	Programado	19,263	17,678	18,588	16,088	71,619
		Realizado	20,217				20,217
		% Cumplimiento	105%				28%
	Inscripción de Beneficiario	Programado	20,856	19,140	20,125	17,422	77,541
		Realizado	21,766				21,766
		% Cumplimiento	104%				28%
Afiliación de Nuevos Patronos	Inscripción de patrono	Programado	785	719	757	655	2,915
		Realizado	722				722
		% Cumplimiento	92%				25%
Pago de Subsidio por Incapacidad Temporal	Orden de Pago	Programado	64,678	50,862	65,226	61,255	242,021
		Realizado	66,329				66,329
		% Cumplimiento	103%				27%

**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 DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT-DIC.	CUMPLIM. ANUAL
Pago de auxilio de sepelio	Orden de Pago	Programado	1,118	1,107	1,221	1,101	4,547
		Realizado	1,064				1,064
		% cumplimiento	95%				23%
Inspecciones generales a patronos y determinación de mora	Monto en Miles \$	Programado	\$249	\$276	\$245	\$247	\$1,017
		Realizado	\$289				\$289
		% Cumplimiento	116%				28%
	Informe	Programado	2,620	2,739	2,627	2,605	10,591
		Realizado	2,530				2,530
		% Cumplimiento	97%				24%
Pago de pensiones por riesgo profesional	¹Resolución	Programado	7,469	7,551	7,588	7,554	7,540
		Realizado	7,561				7,561
		% Cumplimiento	101%				100%

Fuente: Evaluación PAT enero –marzo 2017, BI SAFISS. \*¹ El total de las resoluciones son obtenidas a través de la sumatoria del promedio trimestral reportado por las coordinaciones de occidente y oriente, sucursales Sonsonate y Usulután y las oficinas centrales de Aseguramiento, Recaudación y Beneficios Económicos

- El producto **afiliación de nuevos trabajadores y beneficiarios al régimen**, obtuvo un cumplimiento global del 105% con respecto a lo programado (20,217 trabajadores nuevos inscritos), siendo la Sucursal de Usulután la que mostró un menor cumplimiento con el 67% (420 nuevas inscripciones) lo cual se debió a la disminución en la incorporación de nuevos trabajadores, visitas limitadas a las maquilas, poco control patronal.

Al realizar la comparación con respecto a los trabajadores inscritos en el primer trimestre del año 2016, (20,491 inscripción de trabajador) con el 2017 (20,217) se observó una disminución de 274 inscripción de trabajadores.

Con respecto a la unidad de medida **inscripción de beneficiario**, se obtuvo un cumplimiento global del 104% (21,766 nuevos beneficiarios inscritos); que comparado con el 2016 (20,048 nuevos beneficiarios inscritos) se reflejó un incremento para el presente trimestre del 9% equivalente a 1,718 nuevos beneficiarios.

La **inscripción de nuevos patronos** obtuvo un cumplimiento global del 92% (722 nuevas inscripciones) siendo la coordinación de occidente la que obtuvo un menor cumplimiento 52% (33 nuevas inscripciones) debido a que el crecimiento de este producto se ha visto afectado en que la mayoría de negocios son atendidos por la misma familia o únicamente por su propietario y cuando se realiza la inspección correspondiente en su mayoría el resultado es que no procede la afiliación.

Al comparar las inscripciones de nuevos patronos realizadas en el año 2016 (780 inscripciones) con el 2017 (722 inscripciones) se reflejó una mínima diferencia de 58 nuevos patronos menos que en el primer trimestre 2016

**Pago de subsidio por incapacidad temporal**, obtuvo un cumplimiento global del 103%, (66,329 órdenes de pago) siendo la Sucursal de Sonsonate la que mostró un menor cumplimiento 75% (3,384 órdenes de pago) debido a que el procesamiento de los certificados de incapacidad temporal por los diferentes riesgos depende de la demanda de trámites presentados por la población derechohabiente.

Comparando las órdenes de pago emitidas en el 2016 (70,018) con las emitidas en el 2017 (66,329) se puede observar que hubo una disminución de ordenes emitidas de 3,689 para el presente trimestre.

Con respecto al producto **pago de auxilio de sepelio**, se registró la emisión de 1,064 órdenes de pago correspondiente al cumplimiento global del 95%. La coordinación de occidente es la que mostró un menor porcentaje de cumplimiento 72% (77 órdenes de pago), debido a que es un producto a demanda que se ve mayormente reflejada en el sector de pensionados y viudas cuyo fallecimiento se produce por causas naturales.

Al comparar las órdenes de pago de auxilio de sepelio emitidas en el 2016 (1,280) con las emitidas en el 2017 (1,064) se obtuvo como resultado una disminución de 216 órdenes de pago en el presente trimestre.

**Inspecciones generales a patronos y determinación de mora:** Se obtuvo un cumplimiento global del 116% (\$289 monto en miles) en la unidad de medida monto y 97% (2,530) en la unidad de medida informes. Porcentajes considerados dentro del rango de cumplimiento aceptable.

En lo que respecta a las coordinaciones de occidente y oriente, estas obtuvieron un cumplimiento superior a lo programado 360% (\$36 monto en miles) y 280% (\$28 monto en miles) respectivamente debido al empeño de los inspectores por disminuir la evasión patronal y las visitas inspectivas, siendo el sector Hoteles y Restaurantes el rubro al que se le impuso más del 50% de la mora.

Las sucursales de Sonsonate y Usulután, obtuvieron un cumplimiento del 79% (215 informes) y 83% (157 informes) respectivamente siendo el factor restrictivo para su debido cumplimiento que varios

patronos presentaron varios inconvenientes para la finalización de la inspección, así como también el aumento de solicitudes complicadas de inspección de diferentes secciones, e inspectores dedicados a casos dirigidos por sospecha de fraudes y evasión de cotizaciones.

Al comparar los resultados obtenidos del 2017 (\$289 monto en miles) con el 2016 (\$458 monto en miles) se pudo observar una disminución de determinación de mora de \$169 monto en miles, en el presente trimestre.

**Pago de pensiones por riesgo profesional, se obtuvo un cumplimiento global del 101%** (7,561 resoluciones emitidas).

### 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.

NOMBRE DEL 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	<b>Programado</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>36</b>
		Realizado	9				9
		% Cumplimiento	100%				25%
Inventario físico de mobiliario y equipo	Acta	<b>Programado</b>	<b>270</b>	<b>270</b>	<b>272</b>	<b>270</b>	<b>1,082</b>
		Realizado	310				310
		% Cumplimiento	115%				29%
Ejecución presupuestaria	Informe	<b>Programado.</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>12</b>
		Realizado	3				3
		% Cumplimiento	100%				25%
Pagos a suministrantes	Monto en miles \$	<b>Programado</b>	<b>\$85</b>	<b>\$92</b>	<b>\$85</b>	<b>\$82</b>	<b>\$344</b>
		Realizado	\$92				\$92
		% Cumplimiento	108%				27%
Inversión en Títulos Valores	Informe	<b>Programado</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>24</b>
		Realizado	6				6
		% Cumplimiento	100%				25%
	Monto en miles \$	<b>Programado</b>	<b>\$100</b>	<b>\$9</b>	<b>\$9</b>	<b>\$6</b>	<b>\$124</b>
		Realizado	\$140				\$140
		% Cumplimiento	140%				113%

**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 DEL 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	\$310	\$290	\$300	\$300	\$1,200
		Realizado	\$564				\$564
		% Cumplimiento	182%				47%
Recuperación Efectiva de Mora	Monto en miles \$	Programado	\$1,905	\$1,810	\$1,835	\$1,860	\$7,410
		Realizado	\$1,979				\$1,979
		% Cumplimiento	104%				27%
	Informe	Programado	372	341	376	313	1,402
		Realizado	302				302
		% Cumplimiento	81%				22%
Registro de ingresos en concepto de cotizaciones	Planilla cancelada	Programado	101,359	100,509	99,493	98,484	399,845
		Realizado	109,656				109,656
		% Cumplimiento	108%				27%

Fuente: Evaluación PAT enero –marzo 2017, BI SAFISSS.

- El producto estado de **situación financiera, estado de rendimiento económico y estado de flujo de fondos**, obtuvo un cumplimiento del 100% con la emisión de 9 reportes financieros.

El **Inventario físico de mobiliario y equipo**, cuyo cumplimiento alcanzó el 115% corresponde a la elaboración de 310 actas, superando lo planificado debido a que se aceleró la ejecución de los inventarios ya que se brindó apoyo al proceso de recepción de mobiliario y equipamiento de la Unidad Médica de Apopa.

**Pago a suministrantes** logró un 108% de cumplimiento con respecto a lo programado (\$92 monto en miles) y al comparar los resultados obtenidos con el primer trimestre del 2016 (\$79 monto en miles) se observó una mínima diferencia de \$13 (monto en miles) de pago a suministrantes más que el año anterior.

El **producto inversión en títulos valores** al mes de marzo 2017 obtuvo un cumplimiento del 140% (\$140.5 millones de inversión) como resultado de cancelaciones de depósitos a plazo fijo por \$7.9 millones que fueron depositados en cuenta corriente, como una provisión administrativa financiera para el pago de la UNOPS para el proyecto del Hospital Regional de San Miguel; asimismo, se realizaron nuevas inversiones por \$1.4 millones para el fondo de inversión para infraestructura y equipamiento.

El **producto gestión y recuperación de ingresos varios**, obtuvo un cumplimiento del 182% correspondiente a \$564 (monto en miles) recuperados con respecto a lo programado. Lo cual se debió a esfuerzo del personal responsable de las labores de cobranza.

Al compararlo con lo recuperado en el 2016 (\$459 monto en miles) se pudo observar que en el presente trimestre se recuperó \$105 (monto en miles) adicionales.

**En recuperación efectiva de la mora**, se obtuvo un cumplimiento del 104% (\$1,979 monto en miles \$) con respecto a lo programado; y al compararlo con lo recuperado en el primer trimestre del 2016

(\$1,549 monto en miles) se pudo observar que la recuperación aumento en \$430 (monto en miles) durante el presente trimestre.

En lo que respecta a la unidad de medida **informe** se obtuvo un cumplimiento global del 81% (302 informes) siendo el factor restrictivo para el debido cumplimiento la renuencia de los trabajadores para efectuar sus pagos, así como también de diversos factores que se encuentran fuera de control del personal de Gestión de Cobros, quienes a pesar de haber realizado esfuerzos considerables reportan que los patronos han incumplido con el pago de las cuotas mensuales.

**Registro de ingresos en concepto de cotizaciones**, alcanzó un cumplimiento del 108% (109,656 planillas canceladas).

### 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.

NOMBRE DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT-DIC.	CUMPLIM. ANUAL
Atención de requerimientos de usuarios	Solicitud de atención de software	<b>Programado</b>	<b>4,434</b>	<b>4,855</b>	<b>5,599</b>	<b>5,122</b>	<b>20,010</b>
		Realizado	5,882				5,882
		% Cumplimiento	133%				29%
	Solicitud de atención de Hardware	<b>Programado</b>	<b>1,694</b>	<b>1,767</b>	<b>1,478</b>	<b>1,199</b>	<b>6,138</b>
		Realizado	1,150				1,150
		% Cumplimiento	68%				19%
Respaldo de datos institucionales	Backup	<b>Programado</b>	<b>1,530</b>	<b>1,547</b>	<b>1,564</b>	<b>1,564</b>	<b>6,205</b>
		Realizado	1,530				1,530
		% Cumplimiento	100%				25%
Control de calidad de la operatividad de los sistemas de información	Informe	<b>Programado</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>21</b>
		Realizado	0				0
		% Cumplimiento	0				0
Control de calidad de las bases de datos institucionales	Informe	<b>Programado</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>
		Realizado	1				1
		% Cumplimiento	100%				25%

Fuente: Evaluación PAT enero –marzo 2017, BI SAFISSS

- Los resultados obtenidos en la atención de **requerimientos de usuarios** fueron los siguientes: Se atendieron 5,882 solicitudes de atención de Software, superando lo programado en 33% adicional, debido a que se ha incrementado la demanda de soportes en el software que utiliza el usuario. Con respecto a las solicitudes de Hardware se atendieron 1,150 solicitudes con un cumplimiento del 68% siendo el factor restrictivo para el cumplimiento de lo programado que la meta de mantenimiento correctivo se programó con relación al histórico lo cual ha sido menor.

En comparación con los resultados obtenidos con el primer trimestre del 2016 (5,459 atención de Software y 1,381 atención de Hardware) se resume en que para el 2017 se atendieron 423 solicitudes de atención de software más y 231 solicitudes de Hardware menos.

Para el producto control de calidad de la operatividad de los sistemas de información, la producción fue de cero debido a que la jefatura responsable está definiendo los productos basados en las necesidades actuales para dar cumplimiento a recomendaciones de entidades contraloras. Al comparar los resultados con el primer trimestre del 2016 se pudo observar que el cumplimiento del año anterior fue del 125% con la realización de 5 informes.

El producto control de calidad de las bases institucionales obtuvo un cumplimiento del 100% de acuerdo a lo programado. El control de calidad del funcionamiento de la infraestructura de servidores no obtuvo cumplimiento con respecto a lo programado debido a que la ejecución de los mantenimientos de los servidores se realizará en el mes de abril y no en el primer trimestre como se había programado.

### 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 DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT-DIC.	CUMPLIM. ANUAL
Planificación de necesidades de medicamentos	Solicitud de inicio de gestión	Programado	5	14	-	2	21
		Realizado	5				5
		% Cumplimiento	100%				24%
Planificación de necesidades de insumos médicos e instrumental quirúrgico		Programado	1	9	15	19	44
		Realizado	1				1
		% Cumplimiento	100%				2%
Planificación de necesidades de equipo médico		Programado	-	2	12	5	19
		Realizado	-				-
		% Cumplimiento	-				-
Planificación de necesidades de Servicios médicos		Programado	7	16	7	-	30
		Realizado	7				7
		% Cumplimiento	100%				23%
Planificación de necesidades de servicios administrativos	Programado	12	13	21	-	46	
	Realizado	12				12	
	% Cumplimiento	100%				26%	

**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 DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT-DIC.	CUMPLIM. ANUAL
Compras por licitación o concurso público	Expediente	Programado	33	29	28	53	143
		Realizado	54				54
		% Cumplimiento	164%				38%
Compras por libre gestión	Expediente	Programado	211	203	177	153	744
		Realizado	168				168
		% Cumplimiento	80%				23%

Evaluación del Plan Institucional, enero-marzo 2017

NOMBRE DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT-DIC.	CUMPLIM. ANUAL
Contrataciones Directas	N° Expediente	Programado	10	7	8	10	35
		Realizado	8				8
		% Cumplimiento	80%				23%
Compras por Mercado Bursátil	N° Expediente	Programado	1	5	5	3	14
		Realizado	5				5
		% Cumplimiento	500%				36%
Contratos sancionados por incumplimiento	N° Sanción impuesta	Programado	225	230	230	215	900
		Realizado	278				278
		% Cumplimiento	124%				31%

**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 usuario.

NOMBRE DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT-DIC.	CUMPLIM. ANUAL
Control de bienes, servicios y obras despachados	Envío	Programado	4,012	4,056	3,316	4,153	15,537
		Realizado	4,676				4,676
		% Cumplimiento	117%				30%
Control de bienes, servicios y obras recibidas	Acta de recepción	Programado	4,749	3,981	2,946	3,136	14,812
		Realizado	5,228				5,228
		% Cumplimiento	110%				35%
Monitoreo del abastecimiento local de medicamentos e insumos médicos	Informe	Programado	3	3	3	3	12
		Realizado	3				3
		% Cumplimiento	100%				25%

**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 DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT-DIC.	CUMPLIM. ANUAL
Contratos de Servicios	Contratos	Programado	-	3	3	-	6
		Realizado	-				-
		% de Cumplimiento	-				-
Informe de resultados del desempeño de los contratos	Informe	Programado	3	3	3	3	12
		Realizado	3				3
		% de Cumplimiento	100%				25%

Fuente: Evaluación PAT enero-marzo 2017, BI SAFISSS

- Con respecto a los productos **planificación de necesidades de medicamentos, planificación de necesidades de insumos médicos e instrumentos quirúrgicos, planificación de necesidades de servicios médicos y planificación de necesidades de servicios administrativos**, obtuvieron un cumplimiento del 100% con respecto a la meta programada. Así como también, se ha tomado el cronograma de la cadena de abastecimiento aprobado en el acuerdo 2015-0146.FEB con el fin de

iniciar oportunamente con las gestiones de compra de los bienes y servicios necesarios para la atención oportuna a los pacientes y a los usuarios que lo requieran.

**Compras por licitación o concurso público**, obtuvo un cumplimiento del 164% (54 expedientes) superando lo programado, debido a que la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones solicitó a la Unidad de Planificación de Necesidades la segmentación de gestiones de equipo médico por especialidad con el propósito de agilizar el trámite, aunque esta práctica signifique gestionar más requerimientos de compra.

Los productos **compras por libre gestión y contrataciones directas**, ambos obtuvieron un cumplimiento del 80%, inferior a la meta programada debido a las siguientes razones: La disminución de las compras por la modalidad de libre gestión se debió a que en el mes diciembre 2016 se logró contratar la mayoría de procesos recibidos (necesidad de medicamentos 2017). Además, se logró evacuar la mayoría de procesos con el apoyo del personal que trabajó horas extras. Otro factor fue que el requisito de registro sanitario o constancia de inicio de trámite por parte de la Dirección Nacional de Medicamentos DNM, impidió concretizar procesos que estaban programados para contratar en dichos meses.

La disminución en las contrataciones directas fue debido a que el último trimestre del 2016 se finalizaron algunos procesos por esta modalidad los cuales estaban planificados finalizar a principios del 2017; sin embargo, con el propósito de garantizar el abastecimiento oportuno en los centros de atención, se realizaron las gestiones necesarias para finalizar en un menor tiempo los procesos de compra.

**El producto compras por mercado bursátil**, obtuvieron un cumplimiento del 500% (5 expedientes) con respecto a la meta programada (1 expediente), lo cual se debió a la finalización de gestiones emergentes generadas a partir de reprocesos por declaratorias de desierto en licitaciones públicas con el propósito de abastecer a los usuarios y aprovechar los beneficios que esta modalidad de compra genera a la institución.

**Contratos sancionados por incumplimiento, obtuvo un cumplimiento del 124%** (278 sanciones impuestas) superando lo programado (225 sanciones), lo cual se debió a la variación en la cantidad de informes de incumplimiento remitidos por los administradores de contratos.

**Control de bienes servicios y obras despachadas**, obtuvo un cumplimiento del 117% (4,676 envíos) superando lo programado (4,012 envíos), el incremento se debió al registro de vales emergentes despachados en diciembre 2016 para cubrir códigos a cero, los cuales fueron registrados hasta enero 2017 para atender oportunamente los pedidos realizados por las dependencias, mediante las entregas de programas y/ o anticipos de entregas de medicamentos, insumos médico y artículos generales solicitados a los proveedores, para atender la demanda de los usuarios.

Al comparar los resultados obtenidos con el primer trimestre del 2016 (3,895 envíos) se observó que en el presente trimestre se realizaron 781 envíos adicionales.

Los productos **control de bienes, servicios y obras recibidas**, Monitoreo del abastecimiento local de medicamentos e insumos médicos, obtuvieron un cumplimiento del 100% de acuerdo con la meta programada.

El producto **informe de resultados del desempeño de los contratos** que corresponde al Departamento de Gestión de Servicios Administrativos obtuvo un cumplimiento del 100% (3 informes realizados), el cual está de acuerdo con la meta programada.

### 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 DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT-DIC.	CUMPLIM. ANUAL
Producción y pautas de audiovisuales	Audiovisual	Programado	20	22	22	22	86
		Realizado	20				20
		% Cumplimiento	100%				23%
	Campaña	Programado	17	17	19	17	70
		Realizado	19				19
		% Cumplimiento	112%				27%
Publicaciones informativas en medios de comunicación escrito	Publicación	Programado	21	21	21	21	84
		Realizado	21				21
		% Cumplimiento	100%				25%
Desarrollo de Eventos Institucionales	Evento (montado)	Programado	29	33	31	31	124
		Realizado	37				37
		% Cumplimiento	127%				30%
Publicación de noticias en medios	Publicación	Programado	45	50	50	50	195
		Realizado	150				150
		% Cumplimiento	333%				77%

**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
Estadísticas Generales del ISSS y Estadísticas de Salud	Publicación	Programado	1	1	0	0	2
		Realizado	1				1
		% Cumplimiento	100%				50%

**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 DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT-DIC.	CUMPLIM. ANUAL
Gestiones a solicitudes de información OIR	Solicitud gestionada	Programado	135	125	125	115	500
		Realizado	364				364
		% Cumplimiento	270%				73%
Publicación y actualización de información oficiosa y reservada	Informe	Programado	1	1	1	1	4
		Realizado	1				1
		% Cumplimiento	100%				25%

Fuente: Evaluación PAT enero-marzo 2017, BI SAFISSS.

- El producto **producción de pautas de audiovisuales y campaña** tuvo un cumplimiento del 100% y 112% (20 audiovisuales, 19 campañas), los cuales hacen referencia a los temas como nacimiento y fallecimiento de los sextillizos, la protesta de los pacientes renales, actividades dedicadas al mes del

adulto mayor, entrega de simuladores, adquisición de nuevas ambulancias, inauguración de la clínica de atención inmediata para pacientes con cáncer entre otras.

Los factores contribuyentes en la producción de campañas hacen referencia a temas como la promoción del CAD, campaña de donación de sangre, promoción de medicamento domiciliar, historial laboral, aumento al salario mínimo, prevención de enfermedades renales, entre otras.

El producto **desarrollo de eventos institucionales** obtuvo un cumplimiento del 127% (37 eventos montados) superando la meta programada debido a la participación en diferentes eventos en los que fue requerida la presencia de las autoridades del ISSS, en temas tales como inauguraciones y clausuras de cursos, foros y talleres, firmas de convenios campañas de donación de sangre, inauguraciones de áreas, reuniones con dirección general, entrega de equipos médicos, entre otros.

**Publicación de noticias en medios** obtuvo un cumplimiento del 333% (150 publicaciones de 45 programadas), siendo los factores contribuyentes que los medios de comunicación abordaron temas como: nacimiento del primer bebé del año, nacimiento y fallecimiento de los sextillizos, actividades relacionadas al adulto mayor, inauguración de la Unidad Médica de Apopa, entre otros.

El producto **estadísticas generales del ISSS y estadísticas de salud**, obtuvieron un cumplimiento del 100%

Las **gestiones a solicitudes de información OIR**, obtuvieron un cumplimiento del 270% (364 solicitudes gestionadas) superando la meta programada, debido a que existió una mayor demanda de usuarios con interés en la información que genera la institución acerca de expedientes clínicos de fallecidos, expedientes patronales, datos estadísticos administrativos y de salud, información de sobre licitaciones públicas, entre otras. Al comparar los resultados obtenidos con el primer trimestre del 2016 (148 solicitudes gestionadas) con el 2017 (364 solicitudes gestionadas), se observó un incremento de 216 solicitudes más.

Con respecto a la **publicación de información oficiosa** y reservada se obtuvo un cumplimiento del 100% de acuerdo con la meta programada.

### 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 DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT-DIC.	CUMPLIM. ANUAL
Servicios de transporte proporcionados a personal	Km. Recorrido	<b>Programado.</b>	<b>70,848</b>	<b>60,885</b>	<b>65,313</b>	<b>61,992</b>	<b>259,038</b>
		Realizado	70,834				70,834
		% Cumplimiento	100%				27%
	Solicitud atendida	<b>Programado.</b>	<b>1,088</b>	<b>935</b>	<b>1,003</b>	<b>952</b>	<b>3,978</b>
		Realizado	1,124				1,124
		% Cumplimiento	103%				28%
Servicio de transporte de desechos sólidos realizados	Kg. Transportado	<b>Programado.</b>	<b>598,400</b>	<b>605,200</b>	<b>612,000</b>	<b>612,000</b>	<b>2,427,600</b>
		Realizado	538,096				538,096
		% Cumplimiento	90%				22%

*Evaluación del Plan Institucional, enero-marzo 2017*

Documentos digitalizados	Documento	<b>Programado</b>	<b>547,008</b>	<b>470,085</b>	<b>504,273</b>	<b>478,630</b>	<b>1,999,996</b>
		Realizado	579,186				579,186
		% Cumplimiento	106%				29%
Trabajos de impresión realizados	Código impreso	<b>Programado</b>	<b>1,544,768</b>	<b>1,482,140</b>	<b>1,693,536</b>	<b>1,482,152</b>	<b>6,202,596</b>
		Evaluación	1,535,624				1,535,624
		% Cumplimiento	99%				25%
Recepción de activos para descarte	Número de bienes	<b>Programado</b>	<b>960</b>	<b>960</b>	<b>960</b>	<b>960</b>	<b>3,840</b>
		Realizado	1,594				1,594
		% Cumplimiento	166%				42%
Ropa hospitalaria despachada	Kilogramo	<b>Programado</b>	<b>829,825</b>	<b>826,755</b>	<b>900,875</b>	<b>892,870</b>	<b>3,450,325</b>
		Realizado	753,384				753,384
		% Cumplimiento	91%				22%
Alimentos preparados y servidos	Ración	<b>Programado</b>	<b>367,337</b>	<b>361,244</b>	<b>357,246</b>	<b>331,826</b>	<b>1,417,653</b>
		Realizado	375,449				375,449
		% Cumplimiento	102%				26%
Solicitud de mantenimiento de equipos generales	Orden de trabajo	<b>Programado</b>	<b>2,315</b>	<b>2,274</b>	<b>2,322</b>	<b>2,281</b>	<b>9,192</b>
		Realizado	2,765				2,765
		% Cumplimiento	119%				30%
Solicitud de mantenimiento de equipos médicos	Orden de trabajo	<b>Programado</b>	<b>1,612</b>	<b>1,620</b>	<b>1,645</b>	<b>1,691</b>	<b>6,568</b>
		Realizado	1,951				1,951
		% Cumplimiento	121%				30%
Solicitud de mantenimiento de mobiliario	Orden de trabajo	<b>Programado</b>	<b>2,271</b>	<b>2,439</b>	<b>2,423</b>	<b>2,489</b>	<b>9,622</b>
		Realizado	2,726				2,726
		% Cumplimiento	120%				28%
Solicitud de mantenimiento de infraestructura	Orden de trabajo	<b>Programado</b>	<b>1,955</b>	<b>1,987</b>	<b>2,088</b>	<b>2,048</b>	<b>8,078</b>
		Realizado	1,810				1,810
		% Cumplimiento	93%				22%

**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 DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT-DIC.	CUMPLIM. ANUAL
Valúo y evaluación técnica	Informe	<b>Programado</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>44</b>
		Realizado	8				8
		% Cumplimiento	80%				18%
Estudios de diagnóstico de infraestructura	Documento	<b>Programado</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>
		Realizado	0				0
		% Cumplimiento	0				0
Infraestructura mejorada	Monto en miles \$	<b>Programado</b>	<b>\$6,535,150</b>	<b>\$12,001,399</b>	<b>\$13,903,263</b>	<b>\$16,059,298</b>	<b>\$48,499,110</b>
		Realizado	\$17,489				\$17,489
		% Cumplimiento	0.3%				0.04%
	No de Obra	<b>Programado</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>6</b>
		Realizado	1				1

*Evaluación del Plan Institucional, enero-marzo 2017*

		% Cumplimiento	50%				17%
Obras varias en infraestructura	No de Obra	<b>Programado</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>
		Realizado	1				1
		% Cumplimiento	100%				25%
	Documento	<b>Programado</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>12</b>
		Realizado	3				3
		% Cumplimiento	100%				25%

**División de Seguridad Institucional. Objetivo:** Establecer procedimientos adecuados para el acceso, tránsito, permanencia y seguridad en las instalaciones, para usuarios, visitantes y trabajadores.

NOMBRE DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT-DIC.	CUMPLIM. ANUAL
Supervisiones a seguridad privada realizadas	Supervisiones	<b>Programado</b>	<b>225</b>	<b>225</b>	<b>225</b>	<b>225</b>	<b>900</b>
		Realizado	236				236
		% Cumplimiento	105%				26%
Gestiones realizadas producto del monitoreo por video vigilancia	Reportes	<b>Programado</b>	<b>45</b>	<b>45</b>	<b>45</b>	<b>45</b>	<b>180</b>
		Realizado	24				24
		% Cumplimiento	53%				13%

**Oficina Gestión Documental y Archivo. Objetivo:** Crear y establecer el Sistema Institucional de Gestión Documental y Archivos (SIGDA) en el ISSS.

NOMBRE DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT-DIC.	CUMPLIM. ANUAL
Solicitudes de autorización para eliminar documentos institucionales	Acta de autorización	<b>Programado</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>8</b>
		Realizado	2				2
		% Cumplimiento	100%				25%

Fuente: Evaluación PAT enero – marzo 2017, 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 100% (70,834 Km recorrido) y en la unidad de medida solicitud atendida obtuvo un cumplimiento del 103% (1,124 solicitudes atendidas). Al comparar los datos con lo realizado en el primer trimestre del 2016 (63, 137 km recorridos y 943 solicitudes atendidas) se pudo observar que en el presente trimestre hubo un incremento de 7,697 km recorridos y 181 solicitudes.

**Los productos servicio de transporte de desechos sólidos, documentos digitalizados y trabajos de impresión realizados**, obtuvieron un cumplimiento del 90% (538,096 kilogramos transportados, 106% (579,186 documentos digitalizados) y 99% (1,535,624 trabajos impresos), los cuales se encuentran dentro del rango establecido.

El producto **recepción de activos para descarte** tuvo un cumplimiento del 166% (1,594 números de bienes) superior a la meta programada debido a que durante el mes de diciembre 2016 las bodegas estuvieron cerradas, y los descartes presentados por los usuarios fueron recibidos hasta el primer trimestre 2017

Los **productos ropa hospitalaria despachada y alimentos preparados y servidos** obtuvieron un cumplimiento del 91% y 102% respectivamente, los cuales se encuentran dentro del rango establecido.

El producto **solicitud de mantenimiento de equipos generales**, obtuvo un cumplimiento del 119% (2,765 órdenes de trabajo) superando lo programado en 19% (450 órdenes de trabajo) lo cual se debió a la alta demanda que se tuvo en mantenimiento correctivo, así como la ejecución de órdenes de trabajo pendientes de meses anteriores, lo cual se realizó utilizando compra de servicios a contratistas y comprando materiales para mano de obra interna.

El producto **solicitud de mantenimiento de equipos médicos**, obtuvo un cumplimiento del 121% (1,951 órdenes de trabajo), superando lo programado (339 órdenes de trabajo), debido al incremento de mantenimiento programado al aumentar la cobertura de equipos; además de la ejecución de órdenes de trabajo pendientes de meses anteriores, mediante la compra de materiales para mano de obra interna.

El producto **solicitud de mantenimiento de mobiliario** obtuvo un cumplimiento del 120% (2,726 órdenes de trabajo, superando lo programado (455 órdenes de trabajo) debido a la alta demanda que se tuvo de mantenimiento correctivo de mobiliario y opiniones técnicas para el descarte de bienes muebles.

El producto **valúo y evaluación técnica**, obtuvo un cumplimiento del 80% (8 informes) entre los cuales se pueden mencionar: 1. Evaluación técnica del área de consulta externa de ginecología-oncológica; 2. Evaluación técnica, informe técnico, presupuesto y estudio de mercado sobre los valores de arrendamiento de los inmuebles ubicados en el sector para un posible traslado de la Clínica Comunal Miramonte; 3. Evaluación, inspección técnica y apoyo para resolver el problema de obstrucción de tubería de aguas negras en Hospital San Juan de Dios de San Miguel; 4. Evaluación técnica y propuesta arquitectónica de estacionamiento, en la porción norte del Hospital General, específicamente en el sector denominado "Parqueo Carbonell"; 5. Evaluación técnica sobre utilización de infraestructura existente propuesta en venta al ISSS para la implementación del Hospital Policlínico de Emergencias Pediátricas; 6. Evaluación técnica de tapial con daños estructurales en inmueble propiedad del ISSS y que actualmente funcionan oficinas administrativas; 7. Evaluación técnica sobre la factibilidad de utilización y rehabilitación de infraestructura del ISSS en Ciudadela Monserrat para la habilitación de aulas para capacitaciones.

Con respecto al **producto estudios de diagnóstico de infraestructura** no fue posible ejecutar lo programado debido al cumplimiento de otras prioridades institucionales.

El **producto infraestructura mejorada**, de acuerdo a lo programado inicialmente para el primer trimestre (\$6,535,150 monto en miles) únicamente mostró un cumplimiento del 0.3% (\$17,489 monto en miles). Sin embargo, en el informe ejecutivo de inversión pública de acuerdo a ciertas modificativas realizadas se registró un monto programado a marzo de \$975,029.25 con una ejecución de \$17,489.22 obteniendo un avance financiero del 0.04% con respecto al monto total programado para el 2017 (\$48,499,110) y un avance físico de 31.15% **Ver anexo 1.**

La **infraestructura mejorada**, alcanzó el 50% de cumplimiento con la realización de la obra readecuación de infraestructura y equipamiento para atención pediátrica en Policlínico Zacamil. El

producto **obras varias en infraestructura** en la unidad de medida **obra y documento** lograron un cumplimiento del 100%

El producto **Supervisiones a seguridad privada realizadas**, obtuvo un cumplimiento del 105% (236 supervisiones) de acuerdo a lo programado.

Con relación al producto **gestiones realizadas producto del monitoreo por video vigilancia**, obtuvo un cumplimiento del 53% (24 reportes) siendo el factor restrictivo para su debido cumplimiento; que no se detectaron acciones que pusieran en riesgo los bienes institucionales ni la seguridad de los empleados y derechohabientes.

El producto **solicitudes de autorización para eliminar documentos institucionales**, obtuvo un cumplimiento del 100% con la realización de 2 actas de autorización.

### 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 DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT-DIC.	CUMPLIM. ANUAL
Capacitación del personal	Monto en miles \$	Programado	\$40	\$70	\$80	\$10	\$200
		Realizado	0				0
		% Cumplimiento	0				0
	No de Participantes	Programado	1,952	4,788	4,810	2,150	13,700
		Realizado	2,982				2,982
		% Cumplimiento	153%				22%
Contrataciones temporales	Cantidad de nombramientos temporales	Programado	3,000	3,000	3,000	3,000	12,000
		Realizado	4,281				4,281
		% Cumplimiento	143%				36%
Horas extras pagadas a empleados	Monto en miles \$	Programado	\$1,834	\$1,553	\$1,805	\$1,756	\$6,948
		Realizado	\$1,752				\$1,752
		% Cumplimiento	96%				25%
Prestaciones al personal por tipo de prestación	Monto en miles \$	Programado	\$2,380	\$1,700	\$2,810	\$1,820	\$8,710
		Realizado	\$1,198				\$1,198
		% Cumplimiento	50%				14%

Fuente: Evaluación PAT enero – marzo 2017, BI SAFISSS.

- El producto **capacitación del personal**, en la unidad de medida monto en miles \$ no mostró cumplimiento debido a que a finales del mes de diciembre del año 2016, se tomó la decisión que la formación técnica se realizaría a través de licitación pública por lo actualmente se encuentra en proceso la elaboración de la base.

Con relación al **número de participantes** en capacitaciones, se obtuvo un cumplimiento del 153% (2,982 participantes) superando la programación (1,030 participantes), siendo los factores facilitadores los siguientes: 1. Incremento de personal capacitado por parte del Departamento Salud del Trabajo y Medio Ambiente, ya que con apoyo de estudiantes de horas sociales han logrado una mayor cobertura de lo planificado; 2. Desarrollo de eventos de la Unidad de Recursos Humanos sobre sus procesos a las áreas locales que estaban planificados iniciar en el 2016 y se han extendido hasta el presente año. Al comparar los participantes en las capacitaciones del primer trimestre 2016 (2,067 participantes) con el 2017, se pudo observar un incremento de 915 participantes durante el presente trimestre.

El producto **contrataciones temporales** obtuvo un cumplimiento del 143% (4,281 nombramientos temporales) superando la meta programada (1,281 nombramientos temporales) debido al incremento en la cantidad de plazas que dispone la Institución por la implementación de los proyectos: 1. Fortalecimiento de la atención integral pediátrica en el ISSS; y 2. Fortalecimiento de diferentes centros de atención.

El producto **horas extras pagadas a empleados**, obtuvo un cumplimiento del 96% (\$1,752 monto en miles) con respecto a lo programado, el cual se encuentra dentro del rango establecido.

Las **prestaciones al personal por tipo de prestación** obtuvieron un cumplimiento del 50% (\$1,198 monto en miles \$) inferior a la meta programada, debido a que no se recibió por parte de algunas dependencias la documentación completa para poder realizar el cálculo para el pago de dicha prestación.

El producto **Licencias tramitadas con goce de salario**, obtuvo un cumplimiento del 80% (12,005 licencias sin goce de salario) de 15,000 programadas. Este dato es variante y su cumplimiento se ve afectado por diferentes factores como la remisión oportuna por parte de las dependencias.

### 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 DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT-DIC.	CUMPLIM. ANUAL
Procesos judiciales y administrativos	Informe	Programado	48	48	48	48	192
		Realizado	45				45
		% Cumplimiento	94%				23%
Opiniones y asesoría realizadas	Caso	Programado	685	615	650	630	2,580
		Realizado	1,055				1,055
		% Cumplimiento	154%				41%
Elaboración de contratos, convenios, finiquitos y otros	Documento	Programado	914	190	85	1,613	2,802
		Realizado	1,785				1,785
		% Cumplimiento	195%				64%

<b>Secretaría General. Objetivo:</b> Facilitar y colaborar oportuna y eficientemente con la gestión administrativa que realiza la Dirección General y el Consejo Directivo.							
NOMBRE DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT-DIC.	CUMPLIM. ANUAL
Resoluciones y acuerdos de Consejo Directivo	Acuerdo	Programado	460	480	470	485	1,895
		Realizado	654				654
		% Cumplimiento	142%				35%

Fuente: Evaluación PAT enero-marzo 2017, BI SAFISSS.

Los productos asociados a este proceso obtuvieron los siguientes resultados:

- **Procesos judiciales y administrativos**, obtuvo un cumplimiento del 94% (45 informes) el cual se encuentra dentro del rango aceptable.

**Opiniones y asesorías realizadas**, el cumplimiento fue de 154% (1,055 casos) superando lo programado en 54% (370 casos) lo cual se debió a la demanda de requerimientos de las diferentes dependencias, tanto institucionales como entidades externas.

El producto **elaboración de contratos, convenios, finiquitos y otros** obtuvo un cumplimiento del 195% (1,785 documentos) superando lo programado (871 documentos) debido a que está sujeto a la demanda de requerimientos de las diferentes dependencias, el cual se vio incrementado en este primer trimestre.

El producto **Resoluciones y acuerdos de Consejo Directivo**, obtuvo un cumplimiento de 142% (654 acuerdos) superando lo programado (194 acuerdos), debido a que durante el primer trimestre incrementó la demanda de requerimientos de las diferentes dependencias, siendo la Unidad de Secretaría General la facilitadora para canalizar la información para el 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

<b>Unidad de Auditoría Interna. Objetivo:</b> Proveer a la alta administración de una herramienta encargada de la valoración independiente de sus actividades.							
NOMBRE DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT-DIC.	CUMPLIM. ANUAL
Auditoría financiera	Informe	Programado	6	5	5	4	20
		Realizado	7				7
		% Cumplimiento	117%				35%
Auditoría operativa general	Informe	Programado	7	6	6	7	26
		Realizado	7				7
		% Cumplimiento	100%				27%

<b>Unidad de Auditoría Interna. Objetivo:</b> Proveer a la alta administración de una herramienta encargada de la valoración independiente de sus actividades.							
NOMBRE DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT-DIC.	CUMPLIM. ANUAL
Auditoría informática	Informe	Programado	5	4	4	4	17
		Realizado	5				5
		% Cumplimiento	100%				29%
Auditoría procesos administrativos	Informe	Programado	5	6	5	5	21
		Realizado	5				5
		% Cumplimiento	100%				24%
Auditoría delegaciones	Informe	Programado	5	3	4	3	15
		Realizado	5				5
		% Cumplimiento	100%				33%
Auditoría médica	Informe	Programado	3	4	3	4	14
		Realizado	3				3
		% Cumplimiento	100%				21%

Fuente: Evaluación PAT enero-marzo 2017, BI SAFISSS.

El **producto auditoría financiera** obtuvo un cumplimiento del 117% (7 informes realizados) superando la meta programada, debido a que se reportaron trabajos especiales por revisión de anticipo otorgado al STISSS en cumplimiento a la cláusula 52 del Contrato Colectivo de Trabajo ( Contribución para salud) y 53 (Actividades deportivas, artísticas, culturales y similares) a requerimiento de la Dirección General del ISSS. El resto de productos cumplieron con la meta programada en el 100%

## 6. Seguimiento y Evaluación de cronogramas de trabajo

N	NOMBRE DEL PROYECTO	DATOS	SEGUIMIENTO	COMENTARIO
1	1.10.1 Implementación de metodología de presupuesto con enfoque de resultados	Plan	100.00%	Diseño de programas presupuestarios aprobado por Consejo Directivo.
		Real	30.00%	
		%	30.00%	
2	1.11.1 Conformación de Comités de Eficiencia energética local	Plan	17.86%	En espera de la asignación de recursos para que el personal de mantenimiento se enfoque en las acciones.
		Real	4.00%	
		%	22.40%	
3	1.11.2 Adquisición de equipos de aire acondicionado varios tipos para reemplazo de equipos existentes en centros de atención del ISSS	Plan	100.00%	En proceso.
		Real	30%	
		%	30.00%	
4	2.2. Plan de Acción Equipo médico	Plan	100.00%	Seguimiento mensual e informe trimestral. El monto programado para adquisición de equipo médico del año 2017 es de \$15,401,600.00 del cual marzo 2017 se ha ejecutado un monto de \$2,301,917.77 correspondiente al 15% de avance.
		Real	74.18%	
		%	74.18%	
5	3.1 Plan de Acción para la Cadena de Suministros del ISSS	Plan	100.00%	Actividad enfocada al fortalecimiento de los procesos.
		Real	80.00%	
		%	80.00%	
6	5.3 Plan de Acción de política de ahorro y austeridad	Plan	100.00%	En proceso la formulación del Plan 2017, conforme el decreto del Ejecutivo recientemente divulgado.
		Real	83.00%	
		%	0.00%	

## 7. Conclusiones

- 1) Para el año 2017, se ha iniciado con las dependencias administrativas el fomento en la cultura de medición y seguimiento de indicadores de resultados; para ello se trabajó con cada jefatura su mecanismo de registro para el reporte individual de indicadores. El resultado de los indicadores han demostrado tener un cumplimiento en su mayoría superior a la meta programada durante el primer trimestre, demostrando el compromiso de las diferentes áreas con los objetivos institucionales.
- 2) El informe de evaluación del plan anual de trabajo enero-marzo 2017, fue elaborado considerando el MAPA de Procesos Institucional: **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, así como también se encuentran incorporados los indicadores de resultado. Cabe aclarar que el Mapa de procesos institucionales se encuentra en revisión para la oficialización correspondiente.
- 3) El desempeño promedio global del plan anual de trabajo durante el primer trimestre enero-marzo 2017 de las áreas administrativas ronda los 111%; sin embargo es importante mencionar que algunos productos presentaron un cumplimiento inferior o superior al rango establecido (85% -110%)
- 4) Se brindaron 427,511 consultas de emergencia, esto significó alrededor de 49.6 mil consultas (11.6%) más de lo programado.
- 5) Se suspendieron 915 cirugías, que representó el 7.7% del total de cirugías mayores. Imputables al ISSS fueron el 53%.
- 6) Se presenta exceso de producción en recetas, exámenes de laboratorio y de rayos X.
- 7) La inscripción infantil precoz, antes de los 30 días de edad, ha mejorado respecto a los años 2015 y 2016, alcanzó una cobertura de 73.24%, superior en 1.64% de inscripciones.
- 8) Hay déficit de alrededor de 35.4 mil citologías planificadas, perdiendo la detección de 11 casos de cáncer de cérvix. Se detectaron 10 casos en el periodo. La toma de citología debe duplicarse.
- 9) 5 productos no mostraron ningún avance durante el primer trimestre entre los cuales se encuentran: 1. Capacitación del personal monto en miles \$; 2. Control de calidad de la operatividad de los sistemas de información; 3. Control de calidad del funcionamiento de la infraestructura de servidores 4. Estudio de diagnóstico de infraestructura; 5. Oficialización de instrumentos de Cooperación Externa, detallando en las justificaciones remitidas por cada área los factores que incidieron en el no cumplimiento.
- 10) En anexo 3. Se detallan los productos reportados por las diferentes áreas, que superaron el rango establecido de cumplimiento (110%).

## 8. Recomendaciones

- 1) Los responsables de las diferentes áreas deben implementar nuevas estrategias que les permitan mejorar el cumplimiento de sus metas previamente programadas, a fin de evitar reportar resultados menores al rango establecido (85%) o cero avances.
- 2) Los productos que obtuvieron un porcentaje de cumplimiento superior al 110% deben ser revisados por cada uno de los responsables de las áreas, con el fin de programar futuras metas acorde a la realidad.
- 3) Es necesario la gestión del Coordinador Nacional de Cirugía y jefatura del Departamento, para reducir la tendencia de suspensiones de cirugías imputables al ISSS.
- 4) Salud reproductiva, revisar las metas y el estándar de las citologías de primera vez en la vida. Además que se promueva el incremento de toma de citologías al doble de la producción actual.

## 9. Anexos

### 1. Avance de proyectos del programa de inversión y pre-inversión en infraestructura 2017

#### Proyectos de Inversión 2017

Los avances obtenidos al mes de marzo son los siguientes:

- **Construcción y Equipamiento del Hospital Regional de San Miguel.** Avance acumulado de la obra física es del 3.15%. Convenio UNOPS.
- **Readecuación de Infraestructura y Equipamiento para Atención Pediátrica en Centros de Atención del ISSS.** Avance acumulado de las obras físicas es del 70.85%.
- **Ampliación y Remodelación del Hospital Regional de Santa Ana.** Avance acumulado de obras físicas es del 5.00%, el 27 de marzo dio orden de inicio para la rampa de emergencia del H. Regional de Santa Ana.
- **El proyecto de Construcción de la Unidad Médica de Apopa** no está incluido en el PAIP, pero tuvo un avance físico acumulado del 100%

Avance Financiero			Avance Físico	
TOTAL PROGRAMADO	Programado marzo	Ejecutado marzo	Programado marzo	Ejecutado marzo
\$ 48,499,110.00 100%	\$975,029.25 2.01%	\$17,489.22 0.04%	3.66%	8.74%

## Proyectos de Pre-Inversión 2017

Al mes de marzo 2017 los avances fueron:

**Proyecto: Adecuación de Infraestructura y Equipamiento, para Implementar Policlínico Pediátrico del ISSS, San Salvador,** En etapa de definición del plan funcional del proyecto.

Avance Financiero			Avance Físico	
TOTAL PROGRAMADO	Programado marzo	Ejecutado marzo	Programado marzo	Ejecutado marzo
\$ 360,000.00 100%	\$180,000.00 30.00%	\$0.00 0.00%	30.00%	0.00%

## 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 enero-marzo 2017 y sumados para obtener el resultado total general.

Nombre del 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	13,967	1,924	850	1,898	624	19,263
		Realizado	14,266	2,337	968	2,226	420	20,217
		%	102%	121%	114%	117%	67%	105%
	Inscripción de Beneficiario	Programado	13,793	2,404	1,545	2,049	1,065	20,856
		Realizado	14,440	2,562	1,667	2,104	993	21,766
		%	105%	107%	108%	103%	93%	104%
Afiliación de nuevos Patronos al régimen de salud	Inscripción de patrono	Programado	553	64	42	98	28	785
		Realizado	540	33	36	88	25	722
		%	98%	52%	86%	90%	89%	92%
Pago de Subsidio por Incapacidad Temporal	Orden de Pago	Programado	45,274	7,115	4,528	5,174	2,587	64,678
		Realizado	48,619	6,776	3,384	4,889	2,661	66,329
		%	107%	95%	75%	94%	103%	103%
Pago auxilio de sepelio	Orden de pago	Programado	829	107	68	82	32	1,118
		Realizado	783	77	84	83	37	1,064
		%	94%	72%	124%	101%	116%	95%
Inspecciones generales a patronos y Determinación de mora	Monto en miles \$	Programado	\$200	\$10	\$15	\$10	\$14	\$249
		Realizado	\$196	\$36	\$16	\$28	\$13	\$289
		%	98%	360%	\$107%	280%	93%	116%
	Informe	Programado	1,485	336	273	336	190	2,620
		Realizado	1,534	334	215	334	157	2,530
		%	103%	99%	79%	99%	83%	97%
Pago de pensiones por riesgos profesionales	Resolución	Programado	5,053	961	729	445	280	7,469
		Realizado	5,151	947	740	454	270	7,561
		%	102%	99%	101%	102%	96%	101%
Recuperación	Monto en	Programado	\$1,905	-	-	-	-	\$1,905

Evaluación del Plan Institucional, enero-marzo 2017

Nombre del producto	Unidad de Medida	Progra/Real	Oficina central	Coordinación Occidental	Sucursal Sonsonate	Coordinación Oriental	Sucursal Usulután	Total General
Efectiva de Mora	miles \$	Realizado	\$1,979					\$1,979
		%	104					104%
	Informe	Programado	3	114	93	105	57	372
		Realizado	3	84	65	100	50	302
		%	100%	74%	70%	95%	88%	81%
Gestión y recuperación de ingresos varios	Monto en miles \$	Programado	\$310	-	-	-	-	\$310
		Realizado	\$ 564					\$564
		%	182%					182%
Registro de ingresos en concepto de cotizaciones	Planilla cancelada	Programado	101,359	-	-	-	-	101,359
		Realizado	109,656					109,656
		%	108%					108%

Fuente: Evaluación PAT enero –marzo 2017, BI SAFISS. \*<sup>1</sup>El número de pensionados se obtiene del promedio del trimestre

### 3. Productos que obtuvieron un cumplimiento superior a la meta programada durante el primer trimestre enero-marzo 2017

No correlativo	NOMBRE DE PRODUCTOS	UNIDAD DE MEDIDA	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
1	Resoluciones y acuerdos de consejo directivo	Acuerdo	142%
2	Auditoría financiera	Informe	117%
3	Capacitación del personal	Número de participantes	153%
4	Contrataciones temporales	Número de nombramientos temporales	143%
5	Atención de requerimientos de usuarios	Solicitud de atención de red	132%
6		Solicitud de atención de software	133%
7	Resolución de reclamos, quejas y denuncias de los derechohabientes	Llamada emitida	157%
8	Desarrollo de eventos institucionales	Evento (montado)	128%
9	Publicación de noticias en medios	Publicación	333%
10	Elaboración de campañas	Campaña	112%
11	Opiniones y asesoría realizadas	Caso	154%
12	Elaboración de contratos, convenios, finiquitos y otros	Documento	195%
13	Compras por mercado bursátil	No. Expediente	500%
14	Contratos sancionados por incumplimiento	No. Sanción impuesta	124%
15	Estudios de mejora de procesos	Documento	117%
16	Documentos oficializados (MAO, MNO, instructivos y normativas)	Documento	180%
17	Formularios institucionales	Documento	375%
18	Gestionar misiones oficiales internas y externas	Informe	400%
19	Recepción de activos para descarte (MYE)	Numero de bienes	166%
20	Solicitud de mantenimiento de equipos generales	Orden de trabajo	119%
21	Solicitud de mantenimiento de equipos médicos	Orden de trabajo	121%

No correlativo	NOMBRE DE PRODUCTOS	UNIDAD DE MEDIDA	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
22	Solicitud de mantenimiento de mobiliario	Orden de trabajo	120%
23	Control de bienes servicios y obras despachados	Envío	117%
24	Inventario físico de mobiliario y equipo	Acta	115%
25	Gestión y recuperación de ingresos varios	Monto en miles \$	182%
26	Inspecciones Generales a patronos y determinación de mora	Monto en miles \$	116%
27	Inversión en títulos valores	Monto en miles \$	140%
28	Gestiones a solicitudes de información OIR	Solicitud gestionada	270%

#### 4. Distribución de la población por centros de atención, edad y sexo año 2017, hipótesis pesimista.

ESTRUCTURA	TOTAL PAÍS		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
EDADES			
< 1	12,239	11,730	23,969
1 – 1	14,883	14,105	28,987
2 – 2	15,545	14,905	30,450
3 – 3	16,049	15,165	31,214
4 – 4	15,724	14,988	30,712
5 – 5	16,140	15,703	31,843
6 – 7	33,173	32,009	65,182
8 – 9	31,372	29,732	61,104
10 – 11	30,972	29,678	60,650
<b>SUBTOTAL NIÑOS</b>	<b>186,096</b>	<b>178,016</b>	<b>364,112</b>
12 – 19	4,812	5,639	10,451
20 – 24	62,323	63,042	125,365
25 – 29	90,463	97,785	188,248
30 – 34	88,936	101,243	190,179
35 – 39	86,518	102,153	188,672
40 – 44	74,273	83,589	157,861
45 – 49	61,527	67,039	128,567
50 – 54	46,464	51,522	97,986
55 – 59	37,104	41,037	78,141
60 – 64	32,363	32,656	65,019
65 – 69	25,864	23,960	49,824
70 – 74	19,695	18,110	37,805
75 – 79	15,778	13,201	28,978
80 – 84	11,006	8,655	19,661
85 – 89	7,736	5,080	12,815
90 y +	8,843	4,004	12,847
<b>SUBTOTAL ADULTOS</b>	<b>673,705</b>	<b>718,714</b>	<b>1392,419</b>
<b>TOTAL</b>	<b>859,800</b>	<b>896,730</b>	<b>1756,531</b>

## 5. Perfil Epidemiológico

Periodo estudiado: 1 enero 2017 al 31 marzo 2017

Periodo base: 1 enero 2016 al 31 marzo 2016

No.	DIAGNOSTICOS	Enero-Marzo 2017	Enero-Marzo 2016	Diferencia	Variación %
1	Infección aguda vías resp sup - cotizantes	167,041	154,442	12,599	8.16
2	Diarreas enteritis y gastroenteritis	51,538	32,131	19,407	60.4
3	Infección de vías urinarias	13,084	10,797	2,287	21.18
4	Traumatismo - contusión	13,083	10,890	2,193	20.14
5	Colon irritable	10,246	8,084	2,162	26.74
6	Lumbago	9,251	7,208	2,043	28.34
7	Accidente de trabajo	7,388	5,983	1,405	23.48
8	Amibiasis	5,340	4,113	1,227	29.83
9	Conjuntivitis bacteriana aguda	4,494	4,861	-367	-7.55
10	Cefalea tensional	3,603	2,784	819	29.42
	<b>Total</b>	<b>285,068</b>	<b>241,293</b>	<b>43,775</b>	<b>18</b>
	Otros	33,820	38,120	-4,300	-11
	<b>Total general</b>	<b>318,888</b>	<b>279,413</b>	<b>39,475</b>	<b>14</b>

Fuente: Reporte Epidemiológico Semanal  
31/05/2017 10:30 am