



INSTITUTO
SALVADOREÑO DEL
SEGURO SOCIAL

Informe de Evaluación de Planificación Institucional

1ER. TRIMESTRE AÑO 2020

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
RESULTADOS PARA EL 1ER. TRIMESTRE	1
I. EVALUACIÓN DE INDICADORES DE RESULTADOS POR PERSPECTIVA	2
1. Perspectiva Financiera	3
2. Perspectiva Derechohabientes	4
3. Perspectiva Procesos internos	4
4. Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento	4
II. IEVALUACIÓN DE INDICADORES DE PRODUCCIÓN POR PERSPECTIVAS	5
1. Perspectiva Financiera	6
2. Perspectiva Derechohabientes	8
3. Perspectiva Procesos internos	10
4. Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento	14
III. CONSIDERACIONES FINALES	19
ANEXO	20

UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
DEPARTAMENTO DE PLANES Y PROYECTOS

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo que establecen las *NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS PARA EL INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL* (NTCIE) oficializadas el 8 de mayo de 2014 y publicadas en el Diario Oficial N^o 82 tomo 403, por la Honorable Corte de Cuentas de la República de El Salvador. Art. 31. Será responsabilidad de la Dirección General, definir los lineamientos estratégicos y políticas institucionales de gestión, en coordinación con el nivel Gerencial. Las jefaturas correspondientes, deberán definir los objetivos y metas de trabajo por área de gestión, de acuerdo con la visión y misión institucional. Luego el Art. 33. El monitoreo del avance en el cumplimiento de los objetivos y metas proyectadas en los planes anuales operativos y proyectos respectivos, deberán ser efectuados por la Jefatura de cada dependencia en forma mensual, remitiendo dichos resultados al área correspondiente para la realización de evaluaciones trimestrales de avance y notificación oportuna a la Administración Superior

El seguimiento de metas de la Planificación Institucional Anual 2020 se realizó por medio de archivos digitales, ya que el sistema SAFISSS, ha presentado fallas, los archivos fueron completados por las Dependencias de la Subdirección Administrativa, Subdirección de Logística y Unidades de Apoyo a la Dirección General y recopiladas y analizadas por la Sección de Planificación Estratégica, del Depto. de Planes y Proyectos Estratégicos.

El Instituto a partir de junio del 2019, incorporó la metodología del Cuadro de Mando Integral (CMI) o Balance Scorecard (BSC), que es una herramienta de planeamiento que enfoca todos los esfuerzos de la organización en el cumplimiento de metas y objetivos agrupados en 4 perspectivas: financiera, derechohabientes, procesos internos y, crecimiento y desarrollo.

El informe está estructurado en dos aspectos: Indicadores de Resultado e Indicadores de Producto, muestra una vista general de la evaluación de los indicadores; así mismo se hace un detalle específico de aquellos indicadores que alcanzaron las metas programadas, su respectivo análisis y justificación para aquellos que sus metas no fueron satisfactorias.

Los resultados obtenidos, no solo pretenden informar sobre la medición de los indicadores, sino, contribuir para que los responsables: optimicen recursos, introducir acciones correctivas y tomar mejores decisiones.

RESULTADOS PARA EL 1ER. TRIMESTRE

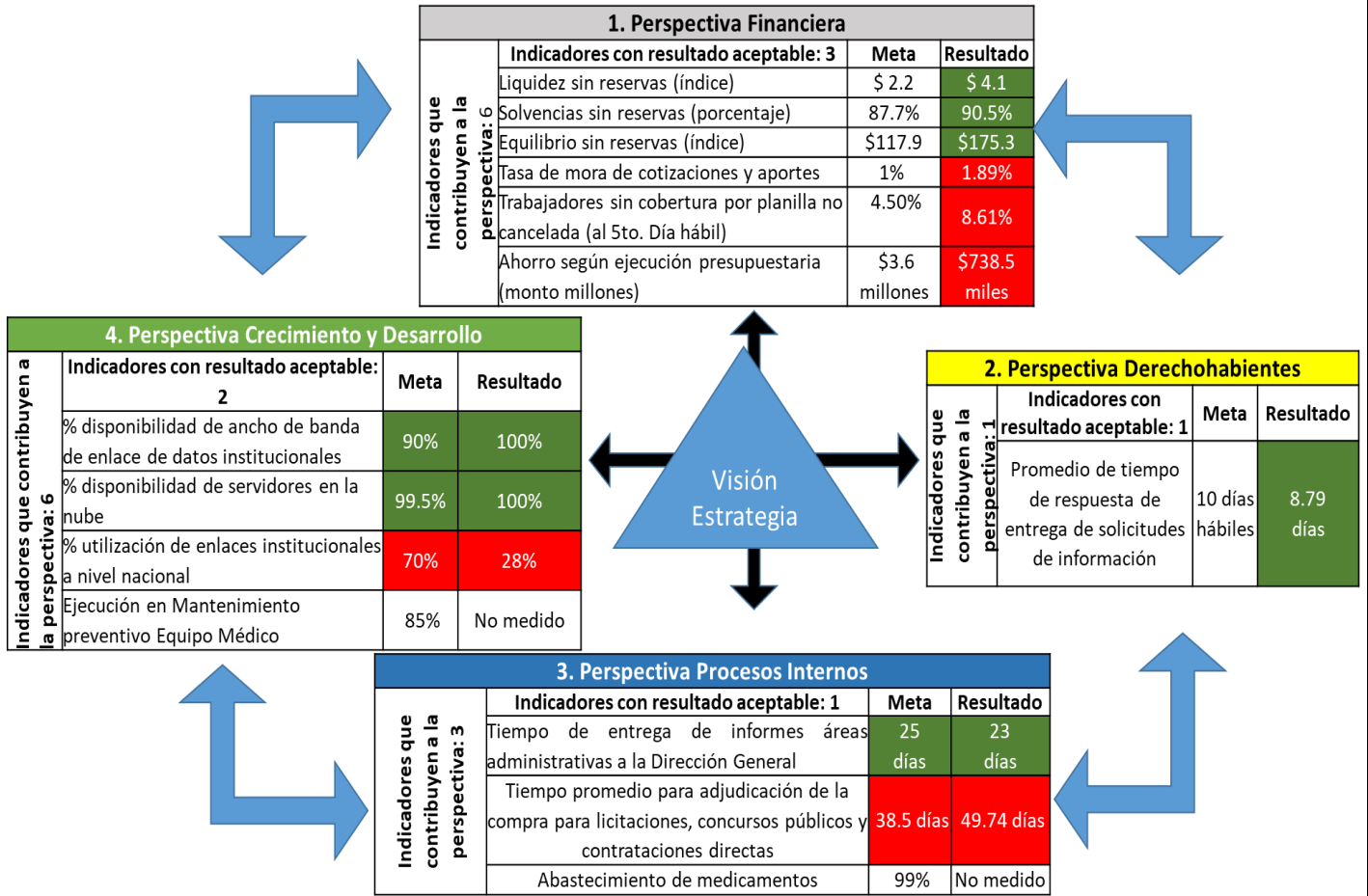
Para efectos de esta evaluación, únicamente se tomaron en cuenta los indicadores programados para el trimestre enero – marzo 2020. El primer apartado corresponde a los Indicadores de Resultado, posteriormente los Indicadores de Producto, que incluye a las dependencias con sus resultados; además se agregan consideraciones finales de la evaluación y anexos correspondientes.

En la tabla, se muestra los parámetros utilizados para definir los criterios de resultados como: aceptable, con riesgo y crítico.

Criterios					
Aceptable		Con Riesgo		Crítico	
				<	>
100%	110%	90%	99%	90%	110%

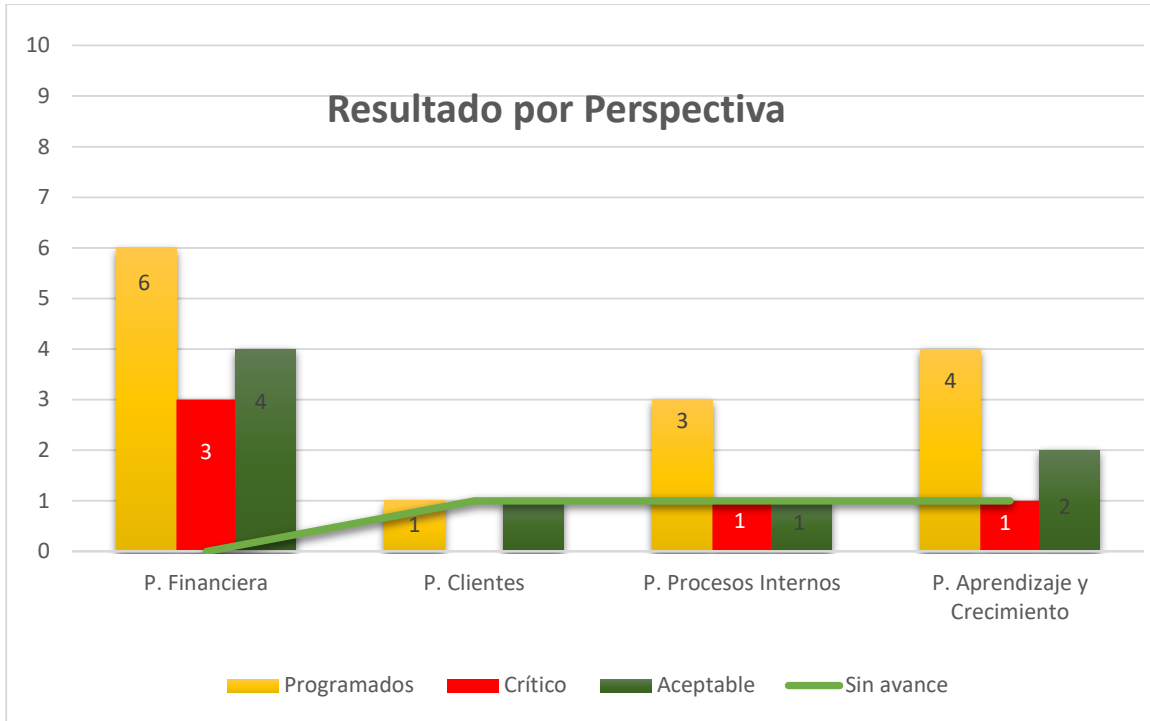
I. EVALUACIÓN DE INDICADORES DE RESULTADOS POR PERSPECTIVA

Para el primer trimestre se programaron 14 indicadores, 6 corresponden a la Perspectiva Financiera, 1 a Derechohabientes, 3 a Procesos internos y 4 de Crecimiento y Desarrollo. Los datos resultantes están marcados de acuerdo a los criterios: aceptables, críticos y con riesgo.



ESCALA DE MEDICIÓN (INDICADORES DE RESULTADO):





1. Perspectiva Financiera

El indicador tasa de mora de cotizaciones y aportes: de acuerdo a lo proyectado (1%), el cual se vio incrementado en un 0.89% el cual puede estar asociado a la situación coyuntura del país; dicha situación podría continuar en el resto de trimestres del año.

Trabajadores sin cobertura por planilla no cancelada (al 5to. Día hábil), Un total de 78,657 trabajadores quedaron descubiertos del régimen del ISSS significando un 8.61% respecto al total de trabajadores inscritos; esto significa que se afectó el resultado esperado que era de únicamente 4.5% de trabajadores sin cobertura.

Liquidez sin reserva: la evaluación del indicador nos muestra que el ISSS dispone de \$4.1 por \$1.00 que adeuda, esta mayor liquidez, se debe al incremento de las Inversiones Físicas en depósitos a plazo fijo, destinadas para el Fondo de Inversión de Infraestructura y Equipamiento; así mismo se cancelaron deudas a proveedores.

Solvencia sin reserva: el resultado refleja que el ISSS cuenta con el 90% de recursos propios y únicamente 9.5% son obligaciones que se tienen por pagar. Esto significa que el Instituto mantiene un buen nivel de solvencia económica.

Equilibrio sin reserva: el resultado positivo de este indicador muestra que para este período el ISSS contó con \$175.3 millones en el fondo de maniobra de circulación que lo conforma las disponibilidades e inversiones menos el pasivo. Este superávit fue obtenido de los ejercicios 2018 y 2019 que fue de \$51.4 millones y \$46.4 millones respectivamente.

Ahorro según ejecución presupuestaria: el Dato informado corresponde al ahorro obtenido en la aplicación de Interinatos por el área de Recursos Humanos; es importante mencionar que fue necesario reorientar recursos financieros para atender Emergencia por Pandemia COVID-19 y también el presupuesto aprobado 2020 para el Régimen de Salud, fue recordado por el Ministerio de Hacienda en \$14.4 millones.

2. Perspectiva Derechohabientes

Promedio de tiempo de respuesta de entrega de solicitudes de información:

El ISSS, se encuentra directamente afectado por el Estado de Emergencia, el art. 9 del Decreto 593 sobre La Pandemia por COVID-19, establece la facultad de suspender los plazos por trámites administrativos y judiciales por treinta días, contados a partir de la vigencia de ese decreto; por lo que la oficina de Información y Respuesta (OIR) si bien es cierto no ha suspendido la recepción de solicitudes, si están suspendidas legalmente de acuerdo a la suspensión de los plazos 26 solicitudes de acceso a la información, que estaban en proceso de trámite. Estas solicitudes concedidas a los particulares y que estaban abiertas al momento de decretarse la orden, seguirán sus trámites correspondientes una vez finalizado el decreto.

3. Perspectiva Procesos internos

Tiempo de entrega de informes áreas administrativas a la Dirección General:

La aplicación BI del sistema SAFISSS ha presentado fallas técnicas, y es la herramienta informática utilizada para la obtención de datos de producción de las áreas administrativas y de salud, para las evaluaciones de los Planes Anuales de Trabajo; sumado a esto, la Emergencia COVID-19, que ha provocado la disminución de personal en diferentes áreas a nivel institucional. Debido a lo anterior se elaboraron en Excel los formularios para reportar los productos que las dependencias programaron, y solicitados únicamente a través del correo institucional.

A pesar de ello y de acuerdo al resultado del indicador, el tiempo utilizado es aceptable ya que en un promedio de 23 días se presentaron los informes a la dirección superior.

Tiempo promedio para adjudicación de la compra para licitaciones, concursos públicos y contrataciones directas: las gestiones de compra, licitaciones y otros, tuvieron contratiempos y su ejecución fue mayor al promedio, esto derivó reproceso sobre las mismas gestiones y por lo consiguiente una ampliación del plazo de ejecución de cada uno de los procesos.

Abastecimiento de medicamentos: Con la nueva estructura organizativa de la Subdirección de Logística, el indicador no será reportado por la División de Abastecimiento. La División de Planificación y Monitoreo por ser la parte medular de la Cadena de Abastecimiento, manejarán el dashboard de las 3 librerías (medicamentos, insumos y artículos generales), por lo que será dicha área la que reportará la medición del indicador.

4. Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento

Porcentaje de Utilización de enlaces institucionales a nivel nacional: este resultado está muy por debajo de la meta planificada. No se está aprovechando los enlaces ó link y/o hipervínculos de forma

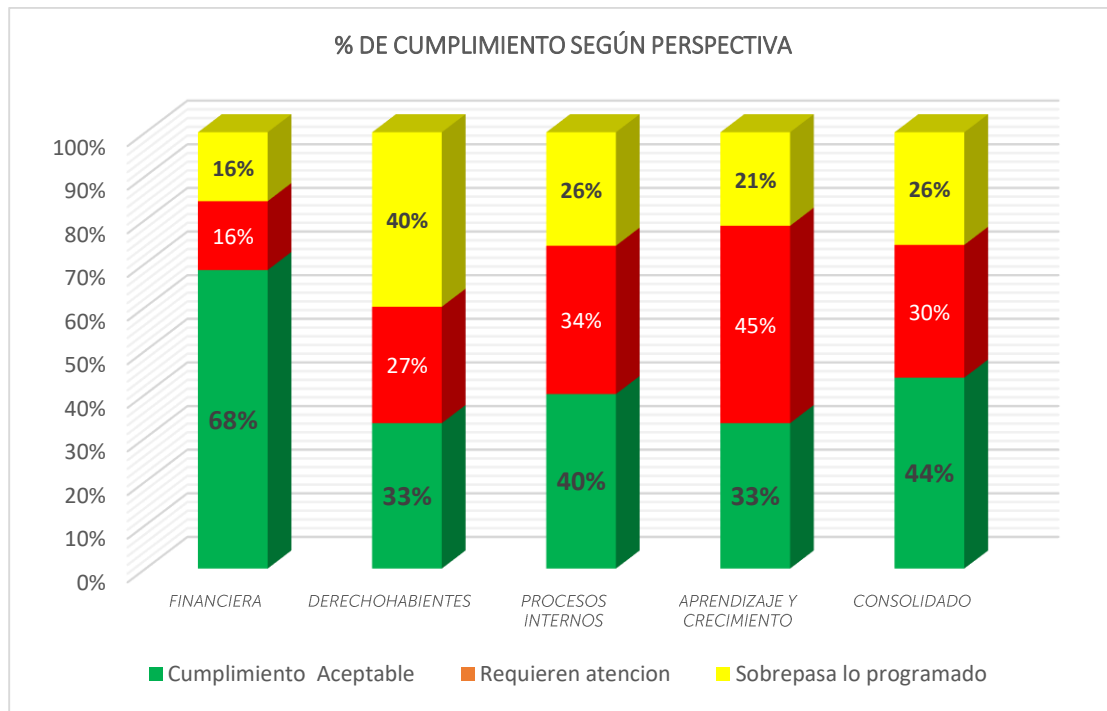
adecuada, no ha permitido a los usuarios poder navegar o redireccionarse a un sitio específico.

El ancho de banda institucional denota la buena capacidad de transmisión de conexión que se tiene y por lo consiguiente la calidad y la velocidad de la red son buenas; Así mismo, se está provechando al 100% los servidores en la nube.

En cuanto al indicador de mantenimiento preventivo de equipos médicos, debido a la Emergencia COVID-19 no han podido obtener el informe correspondiente.

II. EVALUACIÓN DE INDICADORES DE PRODUCCIÓN POR PERSPECTIVAS

(Indicadores de Productos)



- La perspectiva que alcanzó los mejores porcentajes de cumplimiento de sus indicadores es la perspectiva FINANCIERA, teniendo un 68% de cumplimiento, un 16% no alcanzó lo planificado y el 16% restante superó lo programado.
- Las perspectivas DERECHOHABIENTES y la de APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO obtuvieron porcentaje de cumplimiento aceptables con un 33% de cumplimiento; para la perspectiva Derechohabientes de un total un total de 15 indicadores, el 27% no alcanzó el porcentaje planificado, mientras que la perspectiva Aprendizaje y Crecimiento el 45% no obtuvo los resultados esperados.
- La perspectiva PROCESOS INTERNOS obtuvo mejor resultado con un 40% dentro del rango aceptable de cumplimiento, 34% está por debajo del cumplimiento (requieren atención) y 26% superaron lo que habían programado.
- Cabe mencionar que para el primer trimestre los porcentajes de cumplimiento en el rango aceptable han sido muy bajos, esto atribuye a que hemos sido afectados grandemente por la emergencia del COVID-19 (descrito en justificaciones a detalle)

y es por esto que se han presentado una significativa disminución en dichos porcentajes.

- Para el primer trimestre (enero-marzo) del 2020 de las áreas administrativas se evaluaron un total de 126 indicadores de producción, el consolidado muestra que el 44% se encuentra en el rango aceptable de cumplimiento, el 30% está por debajo del cumplimiento de lo programado, por lo tanto, requiere de atención para los siguientes trimestres y que las áreas tomen acciones para mejorar su cumplimiento y el 26% supera lo planificado.
- Debido a la misma emergencia del COVID-19 hubo dificultad en la entrega de las Evaluaciones del PAT 2020, por lo tanto, se ha retrasado el proceso de entrega. Así como también se han tenido que solicitar justificaciones de porque no se han alcanzado las metas programadas, ya que las áreas no especifican en la nota resumen que se solicita.

ESCALA DE MEDICIÓN (INDICADORES DE PRODUCTO):



1. Perspectiva Financiera

Indicadores de Productos que cumplieron meta (Rango considerado aceptable entre 85% y 110%)

Perspectiva Financiera	Indicadores que contribuyen a la perspectiva	Indicadores con resultados aceptables	Cumplimiento
		13	
	19	Asegurado atendido(beneficiario)	96%
		Inspecciones Generales a Patronos y determinación de mora(Monto)	110%
		Recaudar cotizaciones y aportaciones	101%
		Recuperación Efectiva de mora	109%
		Gestión y recuperación de ingresos varios	93%
		Trámite y Pago por Auxilio de Sepelio.	100%
		Trámite y Pago de Subsidios	108%
		Estado de situación financiera	100%
		Estado de rendimiento económico	100%
		Estado de flujo de fondos	100%
		Ejecución presupuestaria	100%
		Pago a suministrantes	87%
		Inversión en títulos valores	100%

Indicadores de Productos por arriba o debajo del rango considerado como aceptable

DEPENDENCIA	INDICADOR DE PRODUCTO	PLAN	REAL	CUMPLIMIENTO DE META %
DARBE	Asegurado Trabajador incluye a pensionado	20,034	23,521	117%
	Patrono	644	1,386	215%
	Inspecciones Generales a Patronos y determinación de mora	2,673	2,217	83%
	Trámite y Pago de Pensiones por Riesgos Profesionales.	30,832	22,360	73%
UNIDAD FINANCIERA	Inventario físico de mobiliario y equipo	279	229	82%
DIRECCIÓN GENERAL	Resoluciones y Acuerdos de Consejo Directivo	460	833	181%

DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

(2 indicadores producto con resultado >a 110%)

Inscripciones trabajador cotizante incluye pensionado: el resultado es de 117%, debido a que esos meses hubo estabilidad económica en el país, permitiendo que las empresas crecieran y expandieran su producción, generando incremento en la contratación de nuevos trabajadores. De igual manera paso con el mes de marzo 2020, pero en menor cuantía que los meses anteriores.

Inscripciones de Patrono: el porcentaje de cumplimiento es de 215% debido a un incremento en la apertura de nuevas empresas, asociándolo a la estabilidad económica del país, al cambio de gobierno y al reconocimiento de países amigos; lo que generó los inversionistas nacionales y extranjeros, encuentren a El Salvador como un país atractivo para invertir, lo cual creó un impulso positivo y propició para crear nuevas empresas. Destacamos que en las sucursales de Sonsonate, Usulután, Santa Ana y San Miguel, se vieron incrementados los sectores de: industrias manufactureras, comercio, servicio, construcción, entre otros.

Inspecciones Generales a Patronos y Determinación de Mora: El resultado del 83% de lo programado se relaciona a los informes, lo anterior debido que a partir del 23 de marzo de 2020, se suspendió toda actividad de inspección debido al cumplimiento de la cuarentena domiciliar ordenada por el órgano ejecutivo, se recibieron instrucciones que el personal de inspectores no realizara visitas como medida de seguridad, lo que impactó los resultados de la planificación, a nivel nacional. Destacando que la sucursal de Usulután reporta incremento de solicitudes de inspección, en cambio la sucursal de Sonsonate no alcanzó la meta debido a casos complejos de establecimiento de mora por planillas dejadas de entregar y de relaciones laborales para derecho a subsidios y pensiones en los meses de febrero y marzo.

Trámite y pago por pensiones por riesgos profesionales: Se detectó error en el establecimiento de la meta a nivel nacional (la programación de las oficinas centrales incluyó las metas de las sucursales, es decir no se consideró que dichas sucursales tiene definidas sus propias metas); por tanto, el porcentaje de ejecución es de 73%; sin embargo al realizar el ajuste de los datos (metas correctas) se cumplió con el 100% de lo programado, Meta ajustada: 22,364 pagos a realizar en el primer trimestre y se realizaron 22,360 pagos a nivel nacional.

UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL (1 indicadores con resultado < a 85%)

Inventario físico de mobiliario y equipo: no se cumplió conforme a lo planificado un 82% debido a fallas presentadas en el sistema SAFISSS en el mes de enero 2020; así mismo en el

mes de marzo 2020, ha sido afectado por la emergencia nacional de la pandemia COVID-19.

DIRECCIÓN GENERAL (1 indicadores con resultado >a 110%)

Resoluciones y acuerdos de Consejo Directivo: este indicador sobrepasó la meta planificada en un 181% debido a la solicitud de puntos de Consejo Directivo. Esto obedece a que los acuerdos elaborados, son a demanda de solicitudes de las diferentes áreas de la institución.

2. Perspectiva Derechohabientes

Indicadores de Productos que cumplieron meta (Rango considerado aceptable entre 85% y 110%)

Perspectiva Derechohabientes	15 Indicadores que contribuyen a la perspectiva	Indicadores con resultados aceptables		Cumplimiento
		5		
		Publicación y actualización de la información oficiosa y reservada		100%
		Resolución de reclamos, quejas y denuncias de los derecho habientes		107%
		Resolución de reclamos, quejas y denuncias de los derecho habientes		100%
		Estudio de medición de satisfacción usuarios de los servicios ISSS.		100%
Publicaciones informativas en medios de comunicación escrito		88%		

Indicadores de Productos por arriba o debajo del rango considerado como aceptable

DEPENDENCIA	INDICADOR DE PRODUCTO	PLAN	REAL	CUMPLIMIENTO DE META %
OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA(OIR)	Gestiones a solicitudes de información OIR	240	516	215%
UNIDAD DE VINCULACIÓN ESTRATEGICA	Atención a usuarios vía telefónica	54,000	90,491	168%
	Publicación de noticias en medios	75	171	228%
	Producción y pauta de audiovisuales	21	30	143%
	Elaboración de campañas	14	17	121%
	Publicaciones internas a través de correo institucional	700	882	126%
	Atención a usuarios vía telefónica	58,000	34,707	60%
SEGURIDAD INSTITUCIONAL	Desarrollo de eventos	45	20	44%
	Supervisiones a seguridad privada realizadas	360	252	70%
	Gestiones realizadas producto del monitoreo por videovigilancia	55	44	80%

OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA

(1 indicador con resultado > a 110%)

Gestiones a solicitudes de información OIR: El incremento del número de solicitudes en comparación a la meta proyectada indica un resultado de 215%, lo cual supera lo programado, siendo uno de los elementos más importantes la entrega de 350 respuestas a solicitudes de datos personales de 416 solicitadas, estas en su mayoría corresponden a solicitudes de expedientes clínicos, debido a que los seguros privados solicitan presentar fotocopia de expediente clínico.

UNIDAD DE VINCULACIÓN ESTRATÉGICA

(5 indicadores con resultado > a 110% y 2 indicadores con resultado < a 85%)

Publicación de noticias en medios: El resultado fue de 228%, debido a que se publicaron en medios un total de 171 notas, en el 1er trimestre se tenía planificado realizar 75 y se publicaron 96 más. Se debe hacer notar que en el mes de marzo se enfatizó el tema Emergencia por COVID-19 y otros temas institucionales.

Producción y pauta de audiovisuales: el resultado obtenido fue de un 143% de cumplimiento, sobrepasando lo planificado debido a que se impulsaron varios programas preventivos, generación de contenido y videos para ISSS TV, que impulsa el ISSS y también se generó un alza en la realización de videos testimoniales. Además, debido a la situación por COVID-19, se ha generado más contenido audiovisual reforzando las medidas preventivas y de apoyo al Gobierno para dar empuje a la campaña.

Elaboración de campañas: Se desarrollaron 3 campañas más de lo planificado, obteniendo un 121% de lo planificado, esto debido a campañas importantes como los nuevos horarios de atención en farmacias generales, campañas preventivas relacionadas al informe epidemiológico, campañas de dengue y de fiebre tifoidea, debido a las alzas de casos, se realizaron campañas informativa en coordinación de Casa Presidencial; específicamente con la iniciativa del gobierno en visibilizar las acciones que la institución realiza a favor de la mujer y sus hijos (Mujeres al Poder); también acciones para visibilizar la atención y participación ciudadana a favor de albergados en centros de contención, campaña Quédate en Casa.

Publicaciones internas a través de correo institucional: En el primer trimestre se logró un porcentaje de 126%, resultados relacionados con la emergencia actual.

Atención a Usuarios vía telefónica (llamada atendida): se superó lo programado para el primer trimestre de este producto con un 168%, por el incremento de consultas por parte de los usuarios, debido a atrasos en la entrega de medicamento domiciliar (Consultorio de Especialidades), Inconvenientes con OVISSS, por la presentación de planilla de 29 días y debido a las medidas tomadas ante la emergencia nacional por COVID19.

Atención a Usuarios vía telefónica (llamada emitida): No se logró cumplir con lo planificado, el resultado es del 60%, esto responde a que en el mes de marzo no se recibieron requerimientos de los centros de atención y no se contó con todo el personal disponible para recibir llamadas debido a la emergencia nacional a raíz de la pandemia COVID-19.

Desarrollo de Eventos: fue grandemente afectado en el primer trimestre con resultado de 44%, debido a la prohibición del desarrollo de actividades de concentración de personas realizado por mandato de la Presidencia de la Republica, como medida para evitar el contagio del COVID- 19. Se tenían programadas 45 actividades y solo se lograron realizar el 44% de estas, es decir 20 actividades institucionales.

SEGURIDAD INSTITUCIONAL

(2 indicadores con resultado < a 85%)

Supervisiones a seguridad privada realizadas y gestiones realizadas producto del monitoreo por video vigilancia: Ambos indicadores no alcanzaron el cumplimiento con un 70% y 80% respectivamente, debido a factores externos al área, ya que se contaba con una administración diferente en la División de Seguridad Institucional y las supervisiones tanto por parte de la empresa como por parte de los supervisores de zona no tenían un control u orden según lo reportado por el nuevo responsable; a partir del mes de abril la nueva jefatura implementará procesos y estrategias para llegar al porcentaje óptimo.

3. Perspectiva Procesos internos

Indicadores de Productos que cumplieron meta (Rango considerado aceptable entre 85% y 110%)

Perspectiva Procesos Internos	50 Indicadores que contribuyen a la perspectiva	Indicadores con resultados aceptables	Cumplimiento
		20	
		Informes de Gestión Institucional y Evaluaciones de los planes	100.00%
		Seguimiento físico y financiero de programas	100.00%
		Informe Técnico Actuarial	100.00%
		Monitoreo de la información estadística de los niveles locales	100.00%
		investigaciones de interés institucional	100.00%
		Control de Bienes, Servicios y Obras Recibidas.	99.35%
		Suministro de Insumos Oportuno	100.00%
		Monitoreo de La Calidad de los Bienes e Insumos de Salud	100.00%
		Desechos y Residuos Institucionales	100.00%
		Examen sobre la Administración de las Existencias	100.00%
		Estado de Calificación de Medicamentos y Fichas Técnicas	100.00%
		Monitoreo del Abastecimiento Local de Medicamentos e Insumos Médicos	100.00%
		Registro de Proveedores	85.48%
		Planificación de Necesidades de Medicamentos	100.00%
		Planificación de Necesidades de Servicios Médicos	85.71%
		Planificación de Necesidades de Servicios de Laboratorio Clínico	100.00%
		Planificación de Necesidades de servicios administrativos.	100.00%
		Auditoría Financiera	100.00%
		Auditoría Informática	100.00%
		Informe de Resultados del Desempeño de los Contratos	100.00%

Indicadores de Productos por arriba o debajo del rango considerado como aceptable

DEPENDENCIA	INDICADOR DE PRODUCTO	PLAN	REAL	CUMPLIMIENTO DE META%	Enero-marzo
UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	Diagramas de procesos	4	2	50%	50.00%
	Formularios Institucionales	4	10	250%	250.00%
	Ficha de riesgos de procesos	4	1	25%	25.00%
	Ficha de Indicadores de procesos	4	2	50%	50.00%
	Estudios de medición y productividad	0	3	300%	300.00%
	Documentos oficializados (MAO,MP,MNP, Instructivos y Normativas)	3	15	500%	500.00%
	Formulación de Planes	1	0	0%	0.00%
	Estudios de factibilidad Pre Inversión	3	0	0%	0.00%
	Estadísticas de Salud	1	0	0%	0.00%
	Atención de solicitudes de información	75	119	159%	158.67%
DPYMS	Planificación de Necesidades de Insumos Médicos e Instrumental Quirúrgico.	1	0	0%	0.00%
	Planificación de Necesidades de reactivos de laboratorio clínico.	1	0	0%	0.00%
UACI	Plan Anual de Compras aprobado	1	0	0%	0.00%
	Elaboración de Contratos	132	202	153%	153.03%
	Compras por licitación o Concurso Público	30	39	130%	130.00%
	Contrataciones directas	6	14	233%	233.33%

DEPENDENCIA	INDICADOR DE PRODUCTO	PLAN	REAL	CUMPLIMIENTO DE META%	Enero-marzo
	Compras por mercado bursátil	9	2	22%	22.22%
	Compras por libre gestión	113	162	143%	143.36%
	Contratos sancionados por incumplimiento	120	65	54%	54.17%
DIVISIÓN DE ABASTECIMIENTO	Control de Bienes, Servicios y Obras Despachados	4,299	5,235	122%	121.77%
AUDITORIA INTERNA	Auditoria Operativa General	7	4	57%	57.14%
	Auditoria Procesos Administrativos	5	4	80%	80.00%
	Auditoria Delegaciones	3	4	133%	133.33%
	Auditoria Procesos de Salud	4	3	75%	75.00%
DEPARTAMENTO DE COOPERACION EXTERNA	Oficialización De Instrumentos De Cooperación Externa	1	2	200%	200.00%
	Gestionar Misiones Oficiales Internas Y Externas	1	0	0%	0.00%
	Envío De Pacientes Al Exterior Para Exámenes Y/O Tratamiento	2	0	0%	0.00%
UNIDAD JURIDICA	Opiniones y asesorías realizadas	837	532	64%	63.56%
	Elaboración de Contratos, Convenios, Finiquitos y otros,	1.157	1.624	140%	140.36%
	Interposición de denuncia o demanda e inicio de procedimientos administrativos	100	378	378%	378.00%

UNIDAD E DESARROLLO INSTITUCIONAL

(4 indicadores con resultado > a 110% y 6 indicadores con resultado < a 85%)

Formularios Institucionales: Da un resultado de 250% sobrepasando el rango de las metas programadas debido a los múltiples requerimientos por modificaciones a formularios.

Estudios de Medición y Productividad: A pesar de no haber planificado producción para este trimestre se lograron elaborar 3 documentos que estaban pendientes del año pasado resultando un 300%.

Documentos Oficializados (MAO,MP,MNP, Instructivos y Normativas): obtuvo un 500% de cumplimiento, debido a la necesidad de oficializar documentación relacionada con la última estructura organizativa aprobada, además de oficializarse documentos pendientes del año pasado y otros documentos normativos relacionados con la declaración de emergencia del gobierno por pandemia de COVID 19.

Atención de solicitudes de información estadística: el resultado del 159% obedece a que se recibieron más requerimientos de los programados.

Los productos diagramas de Procesos, fichas de riesgos de proceso e indicadores de procesos: lograron un 50%, un 25% y un 50% respectivamente; lo anterior asociado a un plan de rotación institucional causado por la pandemia por COVID-19; además el recurso enfocó sus esfuerzos y priorizó otros productos asociados a las estrategias que el Instituto está ejecutando para combatir el COVID19.

Formulación de Planes: La formulación del Plan Estratégico Quinquenal está en proceso de ajuste, debido a la emergencia de la pandemia COVID-19 y sus efectos; por tanto, fue necesario analizar las prioridades para el quinquenio postergando la presentación ante Consejo Directivo.

Estudios de Factibilidad Pre Inversión: En proceso de elaboración estudios relacionados con proyectos para la Unidad Médica de Zacatecoluca, Hospital Materno Infantil 1° de Mayo, Hospital Policlínico Santa Tecla; no obstante, 2 de ellos han sido suspendidos debido a nuevas prioridades de la Institución y 1 se está reenfocando. Actualmente por finalizar estudio asociado al Almacén Central.

Estadística generales del ISSS y de Salud, por la emergencia COVID-19, no se ha logrado terminar con los 2 documentos que se tenían programados para este trimestre.

DIVISIÓN DE PLANIFICACION Y MONITOREO DE SUMINISTROS (DPYMS)

(2 indicadores con resultado < a 85%)

Planificación de Necesidades de Insumos Médicos e Instrumental Quirúrgico: No se cumplió con lo programado debido a que se encuentra en proceso de inicio de gestión, su envío se completará el próximo trimestre.

Planificación de Necesidades de Reactivos de Laboratorio Clínico: no se cumplió con lo programado ya que los Convenios Reactivos de Laboratorio, aún se encuentra en espera de proforma, su envío se completará el próximo trimestre.

UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL

(4 indicadores con resultado > a 110% y 3 indicadores con resultado < a 85%)

Elaboración de Contratos: el resultado de este producto obedece específicamente a 2 factores: a) suscripción de Incrementos y/o prorrogas de los contratos, debido a Declaratoria de Desierta de la gestión de compra, abastecimiento por emergencia COVID-19 y restricción de presupuesto 2021 y b) Suscripción de contratos individuales de los códigos en cuales fueron únicos ofertantes, separados de aquellos en donde si pudiese interponerse recurso de revisión.

Compras por Licitación ó Concurso Público: En este producto se observa cumplimiento del 130%, debido a que se finalizaron varias gestiones del 2019 que había retrasos por modificaciones y lograron finalizarse durante este trimestre.

Contrataciones Directas: En este producto se observó un importante incremento de 233% principalmente a que se tramitaron varios procesos con calificativo de urgencia y adicional se finalizaron 7 procesos relacionados a la Emergencia COVID-19.

Compras por Libre Gestión: obtuvo un 143% de cumplimiento, debido al incremento de gestiones contratadas en los rubros: generales y quirúrgicos, ya que remitieron por parte de DPYMS, tramites de códigos críticos de insumos, equipo médico y artículos generales para que los centros de atención pudiesen suplir las necesidades de los derechohabientes a corto plazo.

Plan Anual de Compras Aprobado: Los factores que han generado retraso para la presentación del Plan anual de compra (PAC) ante Consejo Directivo son los cambios en las jefaturas de Unidad y de Departamento de DPYMS, quienes son encargados de planificar la gran mayoría de las compras del instituto y retraso en la entrega de la información por parte de DPYMS, debido a observaciones realizadas por UACI, referente a inconsistencias en la misma.

Compras por Mercado Bursátil: El resultado del 22% se debe a que varios de los procesos aún no se han finalizado en BOLPROS, por lo que se estarían reportando para el siguiente trimestre.

Contratos sancionados por incumplimiento: Las actividades realizadas representan 54% de lo proyectado debido a revisión que se realizó del procedimiento establecido para el trámite de incumplimientos en el plazo de entrega ante una resolución de la Sala de lo Contencioso que se recibió en UACI en el mes de febrero, la cual modificó sustancialmente la forma de cálculo del monto preliminar de la multa, ya que dicha Resolución manda no establecer el monto mínimo por código, como se ha estado realizando; sino, por contrato, lo que reduce significativamente la cuantía de las multas. Por otra parte, se ha estado trabajando con el 80% del personal que realiza esta actividad debido a incapacidad y renuncia de algunas analistas y a partir de marzo, se redujo al 70% debido a las actividades que se tuvieron que redistribuir por la emergencia ante COVID 19.

DIVISIÓN DE ABASTECIMIENTO

El Producto Control de Bienes, Servicios y Obras Despachados, superó lo programado: con 122%, debido a la atención oportuna de pedidos realizados por las dependencias y generación de vales emergentes a las dependencias, mediante las entregas programadas y/o anticipos de entregas de medicamentos, insumos médicos y artículos generales, solicitados a los proveedores, para atender la demanda por emergencia COVID-19.

UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

(1 indicadores con resultado > a 110% y 3 indicadores con resultado < a 85%)

***Auditoria Delegaciones,** con un 133% debido a que en el mes de febrero de 2020 se presentó un Informe sobre Examen Especial que estaba planificado el año pasado, pero se finalizó en este trimestre.*

***Auditoria Operativa General:** El resultado de 57% responde a los siguientes factores:*

No se concluyeron los informes titulados: Examen Especial a los procesos de compras por MANL de los Servicios de Mantenimiento; Examen Especial a los procesos de registros y despacho de medicamentos de la Farmacia del Consultorio de Especialidades y Examen Especial al Servicio de Quimioterapia del Hospital Médico Quirúrgico y Oncológico; de lo cual se están tomando las medidas correctivas para optimizar los recursos y dar cumplimiento a los planes de trabajo. Así mismo se tiene designado un recurso a petición de la Fiscalía General de la Republica y otro en proceso de retiro, por lo cual no se les asignó actividades.

***Auditoria Procesos Administrativos:** el cumplimiento llegó a un 80%, debido a retrasos en la atención de requerimientos por parte de las áreas auditadas, ante la implementación de medidas por la emergencia COVID-19; por lo que actualmente se encuentran en proceso de ejecución con un avance del 90% las auditorias Examen Especial al Proceso de Inspección y Examen Especial al Tramite y Pago de Pensiones por Muerte Riesgo Profesional.*

***Auditoria Procesos de Salud:** el 75% de cumplimiento obedece a dificultades para la ejecución del informe "Examen Especial al Proceso de Atención de Laboratorio Clínico en la Unidad Médica 15 de Septiembre", provocados por el estado de emergencia por la pandemia por COVID-19 y su evolución a la fecha.*

DEPARTAMENTO DE COOPERACION EXTERNA.

(1 indicadores con resultado > a 110% y 2 indicadores con resultado < a 85%)

***Oficialización de instrumentos de Cooperación Externa:** para este indicador a solicitud de las áreas, se firmó 1 convenio más de lo que se tenía programado dando un resultado de cumplimiento de 200%; Convenio Interinstitucional de Cooperación Técnica y Asesoría Jurídica entre el Instituto Salvadoreño del Seguro Social y el Registro Nacional de las Personas Naturales, en el marco de la garantía de los derechos a la identidad de todo niño y niña recién nacido dentro de los hospitales y unidades médicas del ISSS y Carta de Entendimiento entre el Instituto Salvadoreño del Seguro Social e Intrahealth International*

***Gestionar Misiones Oficiales internas y externas;** En el primer trimestre no se realizaron misiones oficiales, ya que fueron suspendidas por la emergencia mundial COVID-19, por dicha razón se tiene un cumplimiento de 0%.*

***Envío de pacientes al exterior para exámenes y/o tratamiento:** Debido a la emergencia mundial COVID-19 se suspendió el envío al exterior de 3 pacientes, (México, Costa Rica y EEUU), por dicha razón se tiene un cumplimiento de 0%.*

UNIDAD JURÍDICA

Un indicador de Producto superó los programado: *Elaboración de Contratos*, el resultado de este producto de 153%, obedece los siguientes factores: suscripción de Incrementos y/o prorrogas de los contratos; esto debido a declaratoria desierta de la gestión de compra, abastecimiento por emergencia COVID-19 y a la suscripción de contratos individuales de los códigos en cuales fueron únicos ofertantes, separados de aquellos en donde si pudiese interponerse recurso de revisión.

4. Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento

Indicadores de Productos que cumplieron meta (Rango considerado aceptable entre 85% y 110%)

Perspectiva Crecimiento y Desarrollo	Indicadores que contribuyen a la perspectiva 43	Indicadores con resultados aceptables 14	
		Cumplimiento	
		Servicios de transporte proporcionados a personal	96%
		Servicios de transporte de desechos sólidos realizados	100%
		Trabajos de impresión realizados	102%
		Ropa hospitalaria despachada	101%
		Alimentos preparados y servidos	103%
		Trámites en instituciones gubernamentales	100%
		Horas extra pagadas a empleados	101%
		Planillas de salario, vacación, prima, aguinaldo alimentación	103%
		Bonificación por evaluación del mérito personal	96%
		Licencias tramitadas con goce de salario	91%
		Respaldos de datos institucionales	100%
		Control de calidad del funcionamiento de la infraestructura de comunicaciones	100%
Control de calidad de la operatividad de los sistemas de información (por dependencia).	100%		
Control de calidad de las bases de datos institucionales.	100%		

Indicadores de Productos por arriba o debajo del rango considerado como aceptable

DEPENDENCIA	INDICADOR DE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	1er TRIMESTRE RESULTADO		
			PLAN	REAL	CUMPLIMIENTO DE META %
DIVISIÓN DE APOYO Y MANTENIMIENTO	Servicios de transporte proporcionados a personal	Solicitud atendida	1,201	879	73%
	Documentos digitalizados	Documento	536,170	435,214	81%
	Recepción de activos para descarte (MYE)	Bienes	1,995	1,579	79%
	Solicitud de mantenimiento de equipos generales	Orden de Trabajo	3,047	2,326	76%
	Solicitud de mantenimiento de equipos médico	Orden de Trabajo	1,907	1,400	73%
	Solicitud de mantenimiento de mobiliario	Orden de Trabajo	2,637	1,949	74%
	Solicitud de mantenimiento de infraestructura	Orden de Trabajo	2,382	1,942	82%

DEPENDENCIA	INDICADOR DE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	1er TRIMESTRE RESULTADO		
			PLAN	REAL	CUMPLIMIENTO DE META %
	Solicitudes de autorización para eliminar documentos institucionales	Acta de Autorización	3	23	767%
	Resguardo de expedientes clínicos pasivos	Documento	3	2	67%
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA	Diseños finales y documentos constructivos	Informe de Supervisión	2	6	300%
	Valúo y evaluación técnica	Informe	10	20	200%
	Infraestructura mejorada	Monto (Miles \$)	1,575	0	0%
UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS	Infraestructura mejorada	Informe de Supervisión	3	1	33%
	Prestaciones al personal por tipo de prestación	Monto (Miles \$)	750	462	62%
	Capacitación del personal	Monto (Miles \$)	15	0	0%
	Sensibilización y capacitación en materia de igualdad de género	N° de Asesoría	6	4	67%
	Capacitación del personal	Número de Participantes	1,300	2,222	171%
	Selección de personal	Informe	650	1,132	174%
	Contrataciones temporales	Número de Nombramientos Temporales	5,001	5,627	113%
DIVISIÓN DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS Y LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TIC)	Sensibilización y capacitación en materia de igualdad de género	N° de Taller	16	18	113%
	Atención de requerimiento de usuarios	Solicitud de Atención de Hardware	2,015	974	48%
	Atención de requerimiento de usuarios	Solicitud de Atención de Software	5,400	9,195	170%
	Atención de requerimiento de usuarios	Solicitud de Atención de Red	1,700	2,426	143%
	Atención de requerimiento de usuarios	Solicitud de Atención de Virus	115	38	33%
	Atención de requerimiento de usuarios	Solicitud de Atención de Base de Datos	690	331	48%

DIVISIÓN DE APOYO Y MANTENIMIENTO

(8 indicadores con resultado < a 85% y 1 indicadores con resultado > a 110%)

Ocho Indicadores de producto no lograron alcanzar su meta, los resultados fueron por debajo del 85% de lo programado, esto incluye a la oficina de gestión documental y archivos, la cual, con la nueva estructura organizativa aprobada en el mes de diciembre del año 2019, depende de la División de Apoyo y Mantenimiento:

Servicios de transporte proporcionados a personal: el resultado es un 73% de cumplimiento de lo planificado, debido a la declaratoria de Emergencia en el mes de marzo, fueron suspendidas las misiones de personal hacia diferentes destinos.

Documentos digitalizados: el resultado es un 81%, debido a falla general de sistemas en TIC, esto no permitió el funcionamiento del sistema que se utiliza entre el período del 13 al 27 de enero; asimismo, la implementación del plan contingencial de turnos rotativos del personal debido a la emergencia nacional.

Recepción de activos para descarte: Durante los primeros dos meses del año, no se gestionaron descartes por parte de los usuarios; razón por la cual no se recibieron bienes en las bodegas, obteniendo un resultado de cumplimiento de 79%.

Solicitud de mantenimiento de equipos generales: se obtuvo un resultado de 76%, debido a que los equipos se encuentran bajo contrato de mantenimiento preventivo, esto en algunos centros de atención y dependencias administrativas ha disminuido la atención de

órdenes de trabajo por correctivos. Adicional, en el mes de marzo, debido a la emergencia, Covid-19, se atendieron requerimientos con carácter urgente disminuyendo así la recepción de órdenes de trabajo.

Solicitud de mantenimiento de equipos médicos: se obtuvo un resultado del 73%, un factor importante es que, actualmente los equipos médicos se encuentran bajo contrato de mantenimiento y en algunos casos cuentan con la garantía del fabricante; razón por la cual, se atienden mantenimientos preventivos y correctivos a aquellos bienes que no cuentan con servicios de mantenimiento contratado, sino que es realizado por personal interno. Adicional, en el mes de marzo, debido a la emergencia Covid-19, se atendieron requerimientos con carácter de urgente, disminuyendo así la recepción de órdenes de trabajo.

Solicitud de mantenimiento de mobiliario y equipo: A raíz de la nueva reestructura organizativa, la Sección Mantenimiento de Mobiliario y Equipo, trabaja con dos tipos de ordenes; reparaciones de mobiliario médico y reparaciones de mobiliario de oficina, las cuales son analizadas por las jefaturas de sección correspondientes, situación que ha retrasado la atribución de órdenes de trabajo, cumpliendo con un 74% de lo programado y adicional a esto en el mes de marzo, debido a la emergencia Covid-19, se atendieron requerimientos con carácter urgente, disminuyendo así la recepción de órdenes de trabajo.

Solicitud de mantenimiento de infraestructura: el porcentaje de cumplimiento se vio afectado, llegando a un 82%, ya que en enero el sistema SAFISS presentó fallas y se ha tenido dificultades para trabajar con pocos usuarios, además de eso se tuvo personal incapacitado, generando dificultades con recursos y ordenes de trabajo que han estado surgiendo a partir de la emergencia del COVID-19.

Resguardo de expedientes clínicos pasivos: Actualmente no se están recibiendo expedientes clínicos pasivos en el Archivo de Ilopango, por haber excedido la capacidad de almacenaje. Se están realizando gestiones por parte de la Unidad de Infraestructura para ampliar dicho inmueble la cual se encuentra en proceso de autorización. Por lo tanto, se llegó a un 67% de lo planificado para este trimestre.

Un indicador de Producto superó los programado, **Solicitudes de autorización para eliminar documentos institucionales:** se ha obtenido un cumplimiento de 767%, debido a que se han emitido un total de 23 actas de autorizaciones y solo se tenían programadas 3, destacando que se eliminaron documentos correspondientes a recetas de farmacia y boletas de laboratorio clínico, las cuales están autorizadas por el Archivo General de la Nación, para el año 2021 se aumentará la cantidad planificada.

DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA

(2 indicadores con resultado < a 85% y 2 indicadores con resultado > a 110%)

Infraestructura mejorada (monto e Informe de Inversión): No se reporta ejecución financiera (monto) debido al estado de emergencia nacional por la pandemia COVID-19 las actividades institucionales se han enfocado a la emergencia y por ello no se reporta avance financiero al programa de inversión. El **Informe de Inversión** un cumplimiento del 33% que corresponde a supervisión para la adecuación estructural de la Torre Administrativa.

Diseños finales y documentos constructivos (informes): para el primer trimestre se avanzó de manera significativa en los diseños detallados a continuación, dando un cumplimiento del 300% de lo planificado.

1. Construcción y Equipamiento del Almacén Central para la zona metropolitana del ISSS, ya que se definió el programa arquitectónico y se inicia los trámites de calificación de lugar y revisación vial.

2. Para la ampliación y mejoramiento del Almacén del ISSS para la zona oriental, Depto. de Usulután, este proyecto se encuentra en etapa de revisión final de diseños, permiso y presupuesto.
3. En referencia a la ampliación y remodelación del Policlínico Planes de Renderos del ISSS, se ha procedido a solicitar mandamiento de pago para la aprobación de permisos constructivos, actualmente se está ejecutando trabajos en mejorar la infraestructura orientados a la emergencia por la pandemia del COVID-19.
4. El Proyecto Cuidados Paliativos y enfermedades crónicas se están desarrollando orientados en la emergencia por la pandemia de COVID-19, se continúa trabajando con los usuarios una propuesta que optimice los espacios.
5. Construcción y equipamiento de estacionamiento Hospital General del ISSS. En este periodo se ha trabajado la etapa II, del diseño, el cual consiste en estudios especializados para el proyecto de Construcción y Equipamiento de edificio de estacionamiento de las oficinas Administrativas del ISSS, en el cual se hace notar la construcción de infraestructura en este inmueble no es viable ya que existe una falla sísmica.

Valuó y Evaluación Técnica: se obtuvo un 200% de cumplimiento, debido a las justificaciones siguientes:

1. Se evaluaron las condiciones actuales de ambos inmuebles (el actual y el ofrecido en alquiler). De la Clínica Comunal San Cristóbal en Ilopango, en torno a la infraestructura, su funcionamiento y comparar las áreas de terreno y de construcción.
2. Se han evaluado y/o inspeccionado varios terrenos y/o edificaciones (14), en total como parte del proceso de búsqueda y pre selección de inmuebles para posible traslado de oficinas de la torre administrativa del ISSS y de la Unidad Médica Santa Tecla.
3. En cumplimiento al acuerdo #2019-2355.DIC, se realizó un estudio de mercadeo, producto de evaluaciones técnicas realizadas, de los precios de esa zona donde se sitúa la Clínica Comunal La Rábida, para q sea considerado para el proceso de negociar el canon de arrendamiento.
4. Se realizó evaluación de la edificación denominada "Plaza Intermédica", ubicada sobre la 25 Av. Norte y 3a Calle Poniente, San Salvador, al costado oriente del Hospital de Oncología, y se emitió un informe al respecto, incluyendo sus recomendaciones.
5. Se llevó a cabo una evaluación técnica en torno a trasladar el área de pre-tratamiento pediátrico, del Hospital Policlínico Zacamil, hacia el área donde actualmente funciona la Sala de Espera de terapia respiratoria; posteriormente se emitió una opinión técnica favorable.
6. Se llevó a cabo una evaluación técnica de la componente hidráulica en el Hospital Policlínico Planes de Renderos y se elaboró una propuesta de mejoramiento, incluyendo un presupuesto.

UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

(3 indicadores con resultado < a 85% y 4 indicadores con resultado > a 110%)

Tres Indicadores de producto no lograron alcanzar su meta, los resultados fueron por debajo del 85% de lo programado, esto incluye la programación del técnico de igualdad sustantiva y género, la cual, con la nueva estructura organizativa aprobada en el mes de diciembre del año 2019, depende de la Unidad de Recursos Humanos como sección de género:

Prestaciones al personal por tipo de prestación El porcentaje de cumplimiento es de 62%, es de destacar que la planificación se hace en base a la demanda de algunas prestaciones como lentes, ayuda en caso de muerte y seguro de vida y que el pago de las prestaciones está regido por la demanda por parte de los empleados o familiares de éstos, en los casos

de los fallecimientos, factor que no puede ser contralado internamente. Otro factor que ha afectado la erogación en el primer trimestre, es que está pendiente el pago de la prestación de calzado ya que las empresas no han presentado las facturas para poder continuar con dicho trámite debido a la emergencia COVID-19.

Capacitación del personal (monto): No se reportan erogaciones en el primer trimestre del presente año debido a que el plan anual de capacitación 2020 no ha sido aprobado por el Consejo Directivo.

Sensibilización y capacitación en materia de igualdad de género (asesoría): Un factor que no ha permitido el desarrollo de las asesorías, es la falta de recurso, ya que no cuenta con línea telefónica propia, para que el personal establezca sus denuncias, por ende, no se han podido realizar asesorías y a la fecha no se ha establecido el mecanismo para abordar las denuncias.

Capacitación del Personal (Número De Participantes): El resultado de 171% se debe al desarrollo de eventos no programados solicitados por la Dirección General, destacando la divulgación de derechos y deberes del paciente y la capacitación en gestión del cambio; adicionalmente a estos eventos se desarrolló el programa de Humanización, el cual si está contemplado dentro de la planificación de la Sección Capacitación de Personal.

Selección de personal: este indicador ha superado lo programado de 174%, ya que se han generado informes para la contratación de personal para: Proyecto de la nueva administración (PLAN 100), que incluye la contratación de los servicios de médicos especialistas, personal de la nueva Subdirección de Logística y otras áreas incluidas en la reestructuración realizada a finales del 2019 y la Emergencia del COVID-19.

Contrataciones temporales: Este producto presenta un resultado del 113%, debido a las diferentes acciones de personal que originan las contrataciones temporales: presentación de nombramientos permanentes por vacantes 2020, plazas nuevas para el presupuesto 2020, incorporación de médicos que egresan de las diferentes especialidades del ISSS (residentes), Proyectos de la nueva administración (Plan 100) y el ordenamiento y movimientos de personal correspondientes a la nueva estructura organizativa del ISSS-2019.

Sensibilización y capacitación en materia de igualdad de género (taller): con la reestructuración organizativa se creó la sección de género y forma parte de la Unidad de Recursos Humanos, por tal razón los talleres realizados han variado, ya que se han hecho de acuerdo a demanda y esta ha aumentado tanto en el mes de enero como en febrero. Sin embargo a partir del 11 de marzo se suspendieron los talleres por la pandemia del COVID-19.

DIVISIÓN DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS Y LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TIC), (3 indicadores con resultado < a 85% y 2 indicadores con resultado > a 110%)

Atención de requerimiento de usuarios (hardware): el resultado es de 48%, el factor que ha contribuido es que, la renovación de equipo realizada en el año 2018, han disminuido los requerimientos de hardware.

Atención de requerimiento de usuarios (atención de virus): Hay menos requerimientos de los usuarios por problemas de virus, solo se cumplió el 33%

Atención de requerimiento de usuarios (atención de base de datos): Hay menos requerimientos de los usuarios por problemas de base de datos, con relación a la tendencia de los años anteriores y es por eso que solo se cumplió 48% de lo que se había programado.

Atención de requerimiento de usuarios (atención de software) el resultado es de 170% de lo programado, el factor que ha contribuido con la implementación de sistemas centralizados, ha incrementado la demanda de requerimiento de software.

Atención de requerimiento de usuarios (atención de red) el resultado es de 143% de lo programado, el factor que ha contribuido es la implementación de sistemas centralizados, ha incrementado la demanda de requerimientos de instalación de puntos de red y creación de usuarios.

III. CONSIDERACIONES FINALES

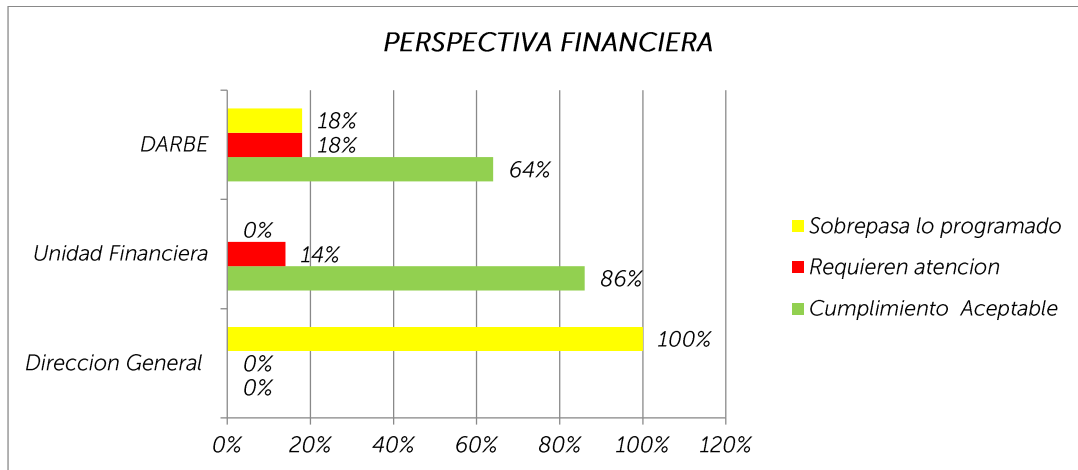
- *Los resultados durante el primer trimestre nos muestran que el 50% de todos los indicadores de resultados alcanzaron o sobrepasaron la meta, 36% están por debajo o por encima del nivel considerado como aceptable y un 14% de los indicadores no reportaron información.*
- *En las áreas Administrativas para el primer trimestre del 2020 se evaluaron un total de 126 indicadores de producción, de los cuales el 44% se encuentra en el rango considerado como aceptable, el 30% de los productos está por debajo del 85% de cumplimiento y el 26% por arriba del 110% de cumplimiento; por lo que requiere de atención para los siguientes trimestres y que las áreas tomen acciones para mejorar su cumplimiento o mejorar la estimación de la meta en futuros ejercicios.*
- *Los resultados han sido impactados en general por la coyuntura actual del país, debido a la pandemia por COVID-19.*
- *El incumplimiento con la fecha de presentación de información por las áreas involucradas, dificultó el procesamiento y análisis de la información para presentar el informe.*

ANEXO

RESULTADOS POR PERSPECTIVAS Y DEPENDENCIAS

PERSPECTIVA FINANCIERA

En la Perspectiva Financiera, la dependencia que alcanzó los mejores porcentajes de cumplimiento de sus indicadores es la UFI, teniendo un 86% de cumplimiento, un 14% de indicadores que requieren atención pues no lograron la meta planificada. Posteriormente sigue la DARBE con 64% de cumplimiento, un 18% requieren atención y un 18% sobrepasó lo programado y por último la Secretaria general supero el 100% de lo programado; no obstante, debe valorar la estimación de la meta para próximos ejercicios.



1. División de Aseguramiento, Recaudaciones y Beneficios económicos(DARBE)

DARBE									
NOMBRE/UNIDAD DE INDICADOR	ENERO		FEBRERO		MARZO		CUMPLIMIENTO 1ER. TRIM		
	PLAN	REAL	PLAN	REAL	PLAN	REAL	PLAN	REAL	%
Inscripciones trabajador incluye a pensionado)	7,816	9,267	6,773	8,670	5,445	5,584	20,034	23,521	117%
Inscripciones de beneficiario	7,428	7,573	6,600	6,613	5,647	4,750	19,675	18,936	96%
Inscripciones de patrono	232	571	223	603	189	212	644	1,386	215%
Inspecciones generales a patronos y determinación de mora(informes)	893	794	890	897	890	526	2,673	2217	83%
Inspecciones generales a patronos y determinación de mora monto miles US\$	102	144	103	139	86	36	291	319	110%
Recaudar cotizaciones y aportaciones(cotizante)	1,018,046	1,054,129	1,045,976	1,037,994	1,007,265	1,005,204	3,071,287	3,097,327	101%
Recuperación efectiva de mora. Monto miles US\$	773	770	812	961	796	858	2,381	2,589	109%
Gestión y Recuperación de Ingresos Varios Monto Miles US\$	90	61	115	130	160	147	365	338	93%
Trámite Y Pago Por									
Auxilio de Sepelio.	439	527	359	343	332	258	1,130	1,128	100%
Pensiones por Riesgos Profesionales.	10,347	7,456	10,150	7,419	10,335	7,485	30,832	22360	73%
Subsidio	27,297	31,022	23,834	25,204	21,220	22,123	72,351	78349	108%

2. Unidad Financiera

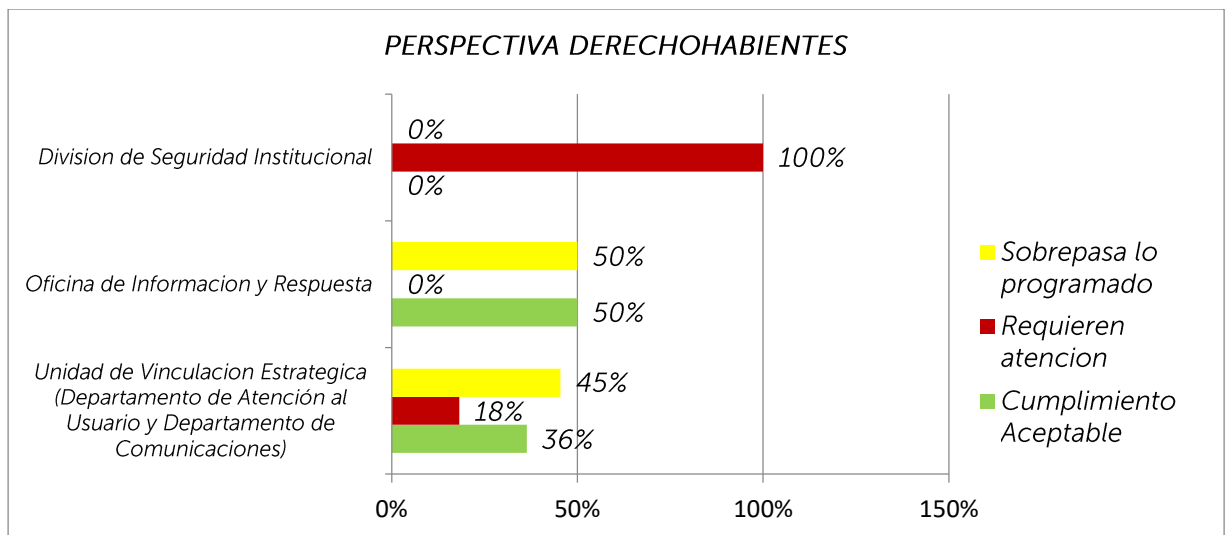
No.	INDICADOR DE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	ENE		FEB		MAR		1er TRIMESTRE RESULTADO		
			Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	PLAN	REAL	%
1	Estado de Situation Financiera	Reporte Financiero	1	1	1	1	1	1	3	3	100%
2	Estado de Rendimiento Económico	Reporte Financiero	1	1	1	1	1	1	3	3	100%
3	Estado de Flujo de Fondos	Reporte Financiero	1	1	1	1	1	1	3	3	100%
4	Inventario Físico de Mobiliario Y Equipo	Acta	93	0	93	154	93	75	279	229	82%
5	Ejecución Presupuestaria	Informe	1	1	1	1	1	1	3	3	100%
6	Pago a Suministrantes	Monto (Miles \$)	31	21	38	32	39	41	108	94	87%
7	Inversión en Títulos Valores	Informe	2	2	2	2	2	2	6	6	100%

3. Dirección General

No.	INDICADOR DE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	ENE		FEB		MAR		1er TRIMESTRE RESULTADO		
			Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	PLAN	REAL	%
1	Resoluciones y acuerdos de Consejo Directivo	Acuerdo	160	258	150	275	150	300	460	833	181%

PERSPECTIVA DERECHOHABIENTES

En la Perspectiva Derechohabientes, la dependencia que alcanzó los mejores porcentajes de cumplimiento de sus indicadores es la OIR, teniendo un 50% de cumplimiento, un 25% superó la meta programada, Le sigue los Departamentos de Comunicaciones y Atención al Usuario con 36% de cumplimiento, un 18% requieren atención y un 45% sobrepasó lo programado y por último la Division de Seguridad Institucional que requiere atención en las metas definidas.



4. Oficina de Información y Respuesta. (OIR)

No.	INDICADOR DE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	ENE		FEB		MAR		1er TRIMESTRE RESULTADO		
			Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	PLAN	REAL	%
1	Gestiones a solicitudes de información OIR	Solicitud gestionada	80	219	80	179	80	118	240	516	215%
2	Publicación y actualización de la información oficiosa y reservada	Informe	1	1	0	0	0	0	1	1	100%

5. División de Seguridad Institucional

No.	INDICADOR DE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	ENE		FEB		MAR		1er TRIMESTRE RESULTADO		
			Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	PLAN	REAL	%
1	Supervisiones a seguridad privada realizadas	Supervisiones	120	84	120	80	120	88	360	252	70%
2	Gestiones realizadas producto del monitoreo por video vigilancia	Reportes	20	6	15	19	20	19	55	44	80%

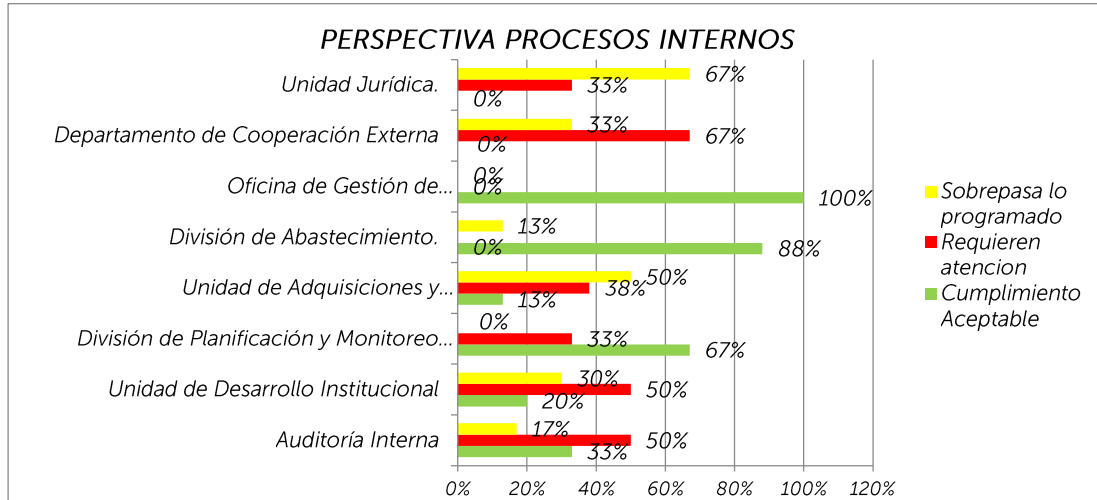
6. Unidad de Vinculación Estratégica.

No.	INDICADOR DE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	ENE		FEB		MAR		1er TRIMESTRE RESULTADO		
			Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	PLAN	REAL	%
1	Resolución de reclamos, quejas y denuncias de los derechohabiente	Reclamo resuelto	200	295	200	250	200	95	600	640	107%
2	Resolución de reclamos, quejas y denuncias de los derechohabiente	Informe	1	1	0	0	0	0	1	1	100%
3	Atención a usuarios via telefónica	Llamada atendida	18,000	26,151	18,000	22,390	18,000	41,950	54,000	90,491	168%
4	Atención a usuarios via telefónica	Llamada emitida	18,000	13,136	20,000	13,601	20,000	7,970	58,000	34,707	60%
5	Est. De medición de satisfacción usuarios de los servicios ISSS	Informe	0	1	1	1	1	0	2	2	100%
6	Desarrollo de eventos	Evento	15	10	15	2	15	8	45	20	44%
7	Publicaciones informativas en medios de comunicación escrito	Publicación	5	4	6	6	5	4	16	14	88%
8	Publicación de noticias en medios	Publicación	20	104	30	26	25	41	75	171	228%
9	Producción y pauta de audiovisuales	Audivisual	5	9	8	8	8	13	21	30	143%
10	Elaboración de campañas	Campaña	4	6	5	5	5	6	14	17	121%
11	Publicaciones internas a través de correo institucional	Número de correos publicados	240	255	240	278	220	349	700	882	126%

PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS

En la Perspectiva Procesos Internos, la dependencia que alcanzó los mejores porcentajes de cumplimiento de sus indicadores es la oficina de Gestión de relacionamiento con proveedores, esta oficina retomó las metas de 2 indicadores de producto del Depto. Gestión de Servicios, que con la reestructuración organizativa fue absorbida; luego la División de Abastecimiento cumplió en un 88% de sus indicadores; La División de Planificación y monitoreo de suministros cumplió en un 67%, Por

el contrario las dependencias que los resultados no se alcanzaron y requieren atención está el Depto. De Cooperación externa con un 67%, le siguen la Unidad de Desarrollo institucional y Auditoría interna con un 50%, UACI con un 38%; también la dependencia que sobrepaso lo programado destaca la Unidad Jurídica con un 67% y UACI con un 50%.



7. Unidad Jurídica.

No.	INDICADOR DE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	ENE		FEB		MAR		1er TRIMESTRE RESULTADO		
			Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	PLAN	REAL	%
1	Opiniones y asesorías realizadas	Documento	268	206	273	115	296	211	837	532	64%
2	Elaboración de contratos, convenios, finiquitos y otros,	Documento	722	1,165	301	201	134	258	1,157	1,624	140%
3	Interposición de denuncia o demanda e inicio de procedimientos administrativos	Número de procesos	33	79	35	257	32	42	100	378	378%

8. Departamento de Cooperación Externa.

No.	INDICADOR DE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	ENE		FEB		MAR		1er TRIMESTRE RESULTADO		
			Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	PLAN	REAL	%
1	Oficialización de Instrumentos de Cooperación Externa	Convenio Autorizado	0	0	0	1	1	1	1	2	200%
2	Gestionar Misiones Oficiales internas y externas	Informe	0	0	1	0	0	0	1	0	0%
3	Envío de pacientes al exterior para exámenes y/o Tratamiento	Nº De Pacientes	0	0	1	0	1	0	2	0	0%

9. Oficina de Gestión de Relacionamento con Proveedores

No.	INDICADOR DE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	ENE		FEB		MAR		1er TRIMESTRE RESULTADO		
			Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	PLAN	REAL	%
1	Informe de resultados del desempeño de los contratos	Informe	1	1	1	1	1	1	3	3	100%

10. División de Planificación y Monitoreo de Suministros (DPYMS)

No.	INDICADOR DE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	ENE		FEB		MAR		1er TRIMESTRE RESULTADO		
			Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	PLAN	REAL	%
1	Planificación de necesidades de medicamentos	Solicitud de inicio de gestión	0	0	0	0	5	5	5	5	100%
2	Planificación de necesidades de insumos médicos e instrumental quirúrgico.	Solicitud de inicio de gestión	0	0	0	0	1	0	1	0	0%
3	Planificación de necesidades de servicios médicos	Solicitud de inicio de gestión	0	0	0	0	7	6	7	6	86%
4	Planificación de necesidades de reactivos de laboratorio clínico.	Solicitud de inicio de gestión	0	0	0	0	1	0	1	0	0%
5	Planificación de necesidades de servicios de laboratorio clínico	Solicitud de inicio de gestión	0	0	0	0	4	4	4	4	100%
6	PLANIFICACIÓN DE NECESIDADES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS.	SOLICITUD DE INICIO DE GESTIÓN	0	0	0	0	9	9	9	9	100%

11. Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional. (UACI).

No.	INDICADOR DE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	ENE		FEB		MAR		1er TRIMESTRE RESULTADO		
			Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	PLAN	REAL	%
1	Plan anual de compras aprobado	Documento	0	0	1	0	0	0	1	0	0%
2	Registro de proveedores	No. De registros actualizados	70	97	115	73	125	95	310	265	85%
3	Elaboración de contratos	Documento	40	51	42	77	50	74	132	202	153%
4	Compras por licitación o concurso público	No. Expediente	5	6	10	12	15	21	30	39	130%
5	Contrataciones directas	No. Expediente	2	1	2	3	2	10	6	14	233%
6	Compras por mercado bursatil	No. Expediente	5	1	2	0	2	1	9	2	22%
7	Compras por libre Gestión	No. Expediente	23	45	39	66	51	51	113	162	143%
8	Contratos sancionados por incumplimiento	No. Sanción impuesta	40	38	40	19	40	8	120	65	54%

12. División de Abastecimiento

No.	INDICADOR DE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	ENE		FEB		MAR		1er TRIMESTRE RESULTADO		
			Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	PLAN	REAL	%
1	Control de bienes, servicios y obras recibidas.	Acta de recepción	1,594	1,269	1,959	1,659	1,536	2,128	5,089	5,056	99%
2	Control de bienes, servicios y obras despachados	Envío	1,626	1,434	1,608	1,898	1,065	1,903	4,299	5,235	122%
3	Suministros de insumos oportuno	Informe	1	1	1	1	1	1	3	3	100%
4	Monitoreo de la calidad de los bienes e insumos de salud	Informe	1	1	1	1	1	1	3	3	100%
5	Desechos y residuos institucionales	Informe	0		1	1	0		1	1	100%

Evaluación del Plan Anual de Trabajo – enero-marzo 2020

No.	INDICADOR DE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	ENE		FEB		MAR		1er TRIMESTRE RESULTADO		
			Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	PLAN	REAL	%
6	Examen sobre la administración de las existencias	Informe	1	1	1	1	1	1	3	3	100%
7	Estado de calificación de medicamentos y fichas técnicas	Informe	1	1	1	1	1	1	3	3	100%
8	Monitoreo del abastecimiento local de medicamentos e insumos médicos	Informe	1	1	1	1	1	1	3	3	100%

13. Unidad de Desarrollo Institucional.

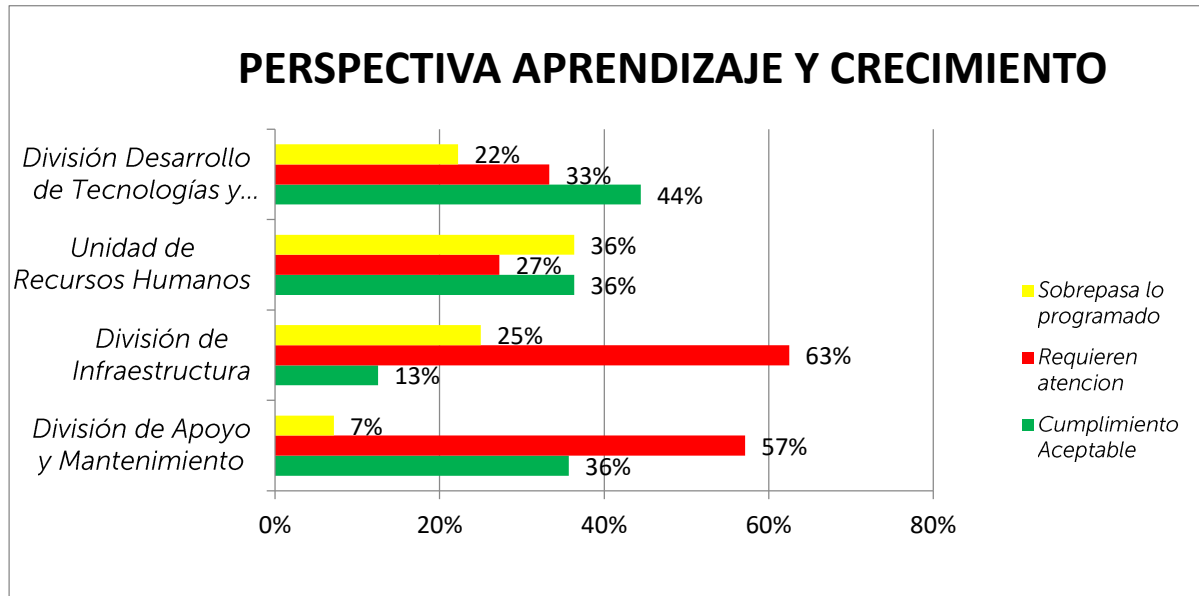
No.	INDICADOR DE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	ENE		FEB		MAR		1er TRIMESTRE RESULTADO		
			Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	PLAN	REAL	%
1	Diagramas de procesos	Documento	0	0	0	1	4	1	4	2	50%
2	Formularios institucionales	Documento	1	3	2	0	1	7	4	10	250%
3	Ficha de riesgos de procesos	Documento	0	1	0	0	4	0	4	1	25%
4	Ficha de indicadores de procesos	Documento	0	1	0	0	4	1	4	2	50%
5	Estudios de medición y productividad	Documento	0	1	0	1	0	1	0	3	300%
6	Documentos oficializados (MAO,MP,MNP, instructivos y normativas)	Documento	0	10	0	1	3	4	3	15	500%
7	Formulación de planes	Documento	0	0	0	0	1	0	1	0	0%
8	Informes de gestión institucional y evaluaciones de los planes	Documento	1	0	0	1	2	2	3	3	100%
9	Estudios de factibilidad pre inversión	Documento	0	0	0	0	3	0	3	0	0%
10	Seguimiento físico y financiero de programas	Documento	1	1	1	1	1	1	3	3	100%

14. Auditoría Interna.

No.	INDICADOR DE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	ENE		FEB		MAR		1er TRIMESTRE RESULTADO		
			Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	PLAN	REAL	%
1	Auditoría Financiera.	Informe	4	2	1	2	1	2	6	6	100%
2	Auditoría Operativa General	Informe	2	2	0	2	5	0	7	4	57%
3	Auditoría Informática	Informe	1	1	0	3	3	0	4	4	100%
4	Auditoría Procesos Administrativos	Informe	1	2	2	2	2	0	5	4	80%
5	Auditoría Delegaciones	Informe	2	2	0	2	1	0	3	4	133%
6	Auditoría Procesos de Salud	Informe	2	1	0	1	2	1	4	3	75%

PERSPECTIVA APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

En la Perspectiva Aprendizaje y crecimiento, la dependencia que alcanzó los mejores porcentajes de cumplimiento de sus indicadores es la División de tecnología de comunicación(DTIC) teniendo un 67%, la Unidad de Recursos Humanos con la División de Apoyo y Mantenimiento cumplieron un 36%, pero también requiere atención en un 57% de sus indicadores que no lograron sus metas planificadas.



15. División Desarrollo de Tecnologías y la Información y Comunicaciones (TIC).

No.	INDICADOR DE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	ENE		FEB		MAR		1er TRIMESTRE RESULTADO		
			Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	PLAN	REAL	%
1	Atención de requerimiento de usuarios	Solicitud de atención de hardware	730	273	615	388	670	313	2,015	974	48%
2	Atención de requerimiento de usuarios	Solicitud de atención de software	1800	3184	1,700	3,072	1,900	2,939	5,400	9,195	170%
3	Atención de requerimiento de usuarios	Solicitud de atención de red	650	843	550	683	500	900	1,700	2,426	143%
4	Atención de requerimiento de usuarios	Solicitud de atención de virus	45	23	40	9	30	6	115	38	33%
5	Atención de requerimiento de usuarios	Solicitud de atención de base de datos	225	80	240	122	225	129	690	331	48%
6	Respaldo de datos institucionales	Backup	527	527	493	493	527	527	1,547	1,547	100%
7	Control de calidad del funcionamiento de la infraestructura de comunic	Informe	0	0	0	0	1	1	1	1	100%
8	Control de calidad de la operatividad de los sistemas de información (por dependencia).	Informe	2	2	2	2	2	2	6	6	100%

Evaluación del Plan Anual de Trabajo – enero-marzo 2020

No.	INDICADOR DE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	ENE		FEB		MAR		1er TRIMESTRE RESULTADO		
			Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	PLAN	REAL	%
9	Control de calidad de las bases de datos institucionales.	Informe	0	0	0	0	1	1	1	1	100%

16. Unidad de Recursos Humanos.

No.	INDICADOR DE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	ENE		FEB		MAR		1er TRIMESTRE RESULTADO		
			Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	PLAN	REAL	%
1	Prestaciones al personal por tipo de prestación	Monto (Miles \$)	250	172	250	117	250	173	750	462	62%
2	Capacitación del personal	Monto (Miles \$)	0	0	0	0	15	0	15	0	0%
3	Capacitación del personal	Número De Participantes	100	157	200	1723	1,000	342	1,300	2,222	171%
4	Selección de personal	Informe	250	312	200	374	200	446	650	1,132	174%
5	Horas extra pagadas a empleados	Monto (Miles \$)	550	562	833	845	862	871	2,245	2,278	101%
6	Planillas de salario, vacación, prima, aguinaldo alimentación	Monto (Miles \$)	17,922	18,472	18,448	18,443	17,529	18,531	53,899	55,446	103%
7	Bonificación por evaluación del mérito personal	Monto (Miles \$)	8,681	8,320	3	8	10	8	8,694	8,336	96%
8	Contrataciones temporales	Número De Nombramientos Temporales	1,667	1,704	1,667	1,775	1,667	2,148	5,001	5,627	113%
9	Licencias tramitadas con goce de salario	Número De Licencias	6,219	8,170	6,219	2,190	6,219	6,632	18,657	16,992	91%
10	Sensibilización y capacitación en materia de igualdad de género	N° De Taller	4	6	4	8	8	4	16	18	113%
11	Sensibilización y capacitación en materia de igualdad de género	N° De Asesoría	2	1	3	1	1	2	6	4	67%

17. División de Infraestructura.

No.	INDICADOR DE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	ENE		FEB		MAR		1er TRIMESTRE RESULTADO		
			Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	PLAN	REAL	CUMPLIMIENTO DE META %
1	Diseños finales y documentos constructivos	Informe de Supervisión	0	1	1	2	1	3	2	6	300%
2	Trámites en instituciones gubernamentales	N° de trámite	0	0	0	0	3	3	3	3	100%
3	Valúo y Evaluacion técnica	Informe	2	16	4	3	4	1	10	20	200%
4	Infraestructura mejorada	Monto (miles \$)	0	0	787.5	0	787.5	0	1,575	0	0%
5	Infraestructura mejorada	Informe de supervision	0	0	1	0	2	1	3	1	33%

18. División de Apoyo y Mantenimiento.

	INDICADOR DE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	ENE		FEB		MAR		1er TRIMESTRE RESULTADO		
			Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	PLAN	REAL	%
1	Servicios de transporte proporcionados a personal	Solicitud atendida	372	348	429	413	400	118	1,201	879	73%
2	Servicios de transporte proporcionados a personal	Km recorrido	22,000	23,106	25,000	26,528	24,000	18,762	71,000	68,396	96%
3	Servicios de transporte de desechos sólidos realizados	Kilogramo transportado	166,000	166,000	166,000	166,000	166,000	166,000	498,000	498,000	100%
4	Documentos digitalizados	Documento	178,723	125,012	170,213	177,050	187,234	133,152	536,170	435,214	81%
5	Trabajos de impresión realizados	Código impreso	419,509	424,633	381,380	384,978	419,518	434,095	1,220,407	1,243,706	102%
6	Recepción de activos para descarte (MYE)	Bienes	660	228	675	101	660	1250	1,995	1,579	79%
7	Ropa hospitalaria despachada	Kilogramo	254,234	256,779	239,961	245,045	242,374	243,532	736,569	745,356	101%
8	Alimentos preparados y servidos	Ración	129,000	128,485	116,000	129,002	127,000	124,439	372,000	381,926	103%
9	Solicitud de mantenimiento de equipos generales	Orden de trabajo	1,029	769	1,082	905	936	652	3,047	2,326	76%
10	Solicitud de mantenimiento de equipos medico	Orden de trabajo	572	345	689	527	646	528	1,907	1,400	73%
11	Solicitud de mantenimiento de mobiliario	Orden de trabajo	863	525	882	919	892	505	2,637	1,949	74%
12	Solicitud de mantenimiento de infraestructura	Orden de trabajo	723	741	885	678	774	523	2,382	1,942	82%
13	Solicitudes de autorización para eliminar documentos institucionales	Acta de autorización	1	13	1	10	1	0	3	23	767%
14	Resguardo de expedientes clínicos pasivos	Documento	1	0	1	2	1	0	3	2	67%