



INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL

Juan Pablo II y 39 Av. Norte, San Salvador, El Salvador, C. A.
Tel. 2591-3032

PLAN ANUAL DE TRABAJO

AÑO
2021

INDICADORES DE RESULTADO Y DE PRODUCCIÓN

UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
Septiembre 2020



INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL

CONTENIDO

| | | |
|----|--|----|
| 1. | INTRODUCCIÓN..... | 2 |
| 2. | MARCO LEGAL..... | 2 |
| 3. | PLAN QUINQUENAL 2020-2024..... | 4 |
| 4. | PENSAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL..... | 4 |
| | MISIÓN, VISIÓN Y VALORES..... | 5 |
| | EJES ESTRATÉGICOS POR PERSPECTIVA..... | 5 |
| 5. | POLÍTICA INSTITUCIONAL VIGENTE..... | 6 |
| 6. | PLAN DE TRABAJO AÑO 2021 POR PERSPECTIVAS..... | 6 |
| | a. PERSPECTIVA FINANCIERA..... | 6 |
| | b. PERSPECTIVA DERECHO HABIENTES..... | 8 |
| | c. PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS..... | 12 |
| | d. PERSPECTIVA APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO..... | 16 |



INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL

1. INTRODUCCIÓN

El Plan Anual de Trabajo, se formula con base a los objetivos y prioridades determinadas por el titular de la entidad, el cual especifica los objetivos, metas y proyectos, identificando a los responsables de ejecutarlas y la determinación de las asignaciones presupuestarias estimadas.

El presente Plan Anual de Trabajo (PAT) para el año 2021, está estructurado bajo la herramienta del Tablero de Mando Integral o BSC, el cual permite alinear las metas de las áreas con las perspectivas: financiera, derechohabientes, procesos internos y aprendizaje y desarrollo; alineado al Plan Estratégico Institucional para el período 2020-2024.

Las metas clasificadas por cada perspectiva permiten la alineación de las dependencias hacia la visión del Instituto, mejora la comunicación de los objetivos con el personal y su cumplimiento, integración de la información de las diversas áreas institucionales y mejora de la capacidad de análisis y toma de decisiones.

2. MARCO LEGAL

En base a lo establecido en la Constitución "La salud de los habitantes de la Republica se constituye en un bien público: El Estado y las personas están obligados a velar por conservación y restablecimiento". Además, establece que "El Estado determinará la política nacional de salud y controlará y supervisará su aplicación".

Tomando en consideración lo anterior el instituto se regulariza en base a los siguientes documentos:

- **LEY DEL SEGURO SOCIAL Y REGLAMENTOS DEL RÉGIMEN GENERAL DE SALUD Y RIESGOS PROFESIONALES.**

Art. 14. Son atribuciones y deberes del Consejo Directivo: f) Estudiar y aprobar el proyecto de Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Instituto, con base en el anteproyecto que deberá presentarle el Director General oportunamente. El período presupuestario será de un año, comenzando el primero de enero y terminando el treinta y uno de diciembre.

Art. 18. Corresponde al Director General: j) Presentar al Consejo Directivo los balances, el proyecto de Presupuesto y el cuadro de ingresos y egresos a que se refiere el Art. 14.



INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL

- **LEY ORGÁNICA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA DEL ESTADO.**

Contenido y Aplicación de la Política Presupuestaria: Art. 29.- La política presupuestaria determinará las orientaciones, prioridades, estimación de la disponibilidad global de recursos, techos financieros y variables básicas para la asignación de recursos; asimismo contendrá las normas, métodos y procedimientos para la elaboración de los proyectos de presupuesto en cada entidad.

Elaboración y Remisión de Proyectos Institucionales: Art. 33.- Las entidades e instituciones del sector público, sujetas a esta Ley, deberán elaborar sus proyectos de presupuesto tomando en cuenta la política presupuestaria, los lineamientos presupuestarios emitidos por el Ministerio de Hacienda a través de la Dirección General del Presupuesto y los resultados físicos y financieros del último año cerrado contablemente. Titular, el Presidente o el encargado de cada institución señalada en el Artículo 2 de esta Ley, será el responsable de la remisión del proyecto de presupuesto al Ministerio de Hacienda, debidamente integrado, en los plazos y formas que establezca el Ministerio de Hacienda a través de la Dirección General del Presupuesto, para su respectiva consideración y aprobación.

- **LEY DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Atribuciones de la UACI: Art. 12.- Corresponde a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional. c) Elaborar en coordinación con la Unidad Financiera Institucional UFI, la programación anual de las compras, las adquisiciones y contrataciones de obras, bienes y servicios. Esta programación anual deberá ser compatible con la política anual de adquisiciones y contrataciones de la Administración Pública, el plan de trabajo institucional, el presupuesto y la programación de la ejecución presupuestaria del ejercicio fiscal en vigencia y sus modificaciones.

- ***"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° 82 tomo 403, por la Honorable Corte de Cuentas de la República de El Salvador.

- **CAPÍTULO 1. 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.

- **Capítulo 2 NORMAS RELATIVAS A LA VALORACIÓN DE RIESGOS**

Definición de Objetivos y Metas Institucionales



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

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.

Art. 32 Cada dependencia de la organización, elaborará los planes anuales operativos y proyectos de funcionamiento, en concordancia con el Plan Estratégico.

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 Estratégico y notificación oportuna a la Administración Superior

- Planificación Participativa: Artículos del 34 al 37
- POLÍTICA PRESUPUESTARIA 2020. San Salvador, Agosto 2020

3. PLAN QUINQUENAL 2020-2024

El Plan Estratégico Institucional 2020-2024 está basado acorde a las líneas estratégicas de país, referente al PLAN CUSCATLAN, considerando como eje primordial del modelo de atención a la persona en su entorno familiar y comunitario; este deberá dar prioridad a la promoción de la salud y prevención del daño, sin descuidar el aspecto curativo y de rehabilitación

Se impone una amplia reforma en materia de recursos humanos, marco legal y financiamiento, entre otros no menos importantes, para la implementación del modelo de atención; debiéndose realizar los estudios técnicos que ofrezcan las mejores alternativas para el país en las circunstancias actuales. La decisión debe ser congruente con la exigencia de construir una sociedad más justa y humana en la que la salud sea patrimonio de todos los habitantes del país. Este proceso debe ser de ejecución gradual y deberán evaluarse los resultados con el fin de ajustarlo a las necesidades y realidades del momento.

4. PENSAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.

Bajo metodología de cuadro de mando integrado el Balanced Scorecard (BSC), el cual se basa en un equilibrio y alineación entre los elementos de la estrategia global y los elementos operativos de la misma. Los elementos globales son: la misión (nuestro propósito), la visión (a qué aspiramos), los valores centrales (en qué creemos), las perspectivas y los objetivos. Por su parte, los elementos operativos son: las estrategias y los indicadores clave o KPI ya sean indicadores inductores o de resultado con las metas alcanzables de los mismo en cada año e iniciativas estratégicas (proyectos y planes de acción que lo ayudan a alcanzar sus objetivos. En base a lo anterior el Pensamiento Estratégico se desglosa de la siguiente manera:



INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

Somos una institución miembro del Sistema Nacional Integrado de Salud, con vocación de servicio basada en los principios de la seguridad social, la cual brinda una gestión integral del riesgo en salud y prestaciones económicas a sus derechohabientes, a través de un modelo de atención integral en salud, que provee servicios con humanidad, calidad y calidez.

VISIÓN

Llegar a ser una institución orgullo de sus derechohabientes y de su personal, transparente, que brinde atención integral en salud, comprometida en la mejora continua de la calidad de sus servicios. Que afronte desafíos y retos para mejorar en la implementación de nuevas estrategias sanitarias.

VALORES

Vocación de Servicio, Humanidad, Equidad, Calidez, Calidad, Transparencia, Solidaridad

EJES ESTRATÉGICOS POR PERSPECTIVA



Nota Aclaratoria: El Plan Estratégico Institucional 2020-2024 en proceso de aprobación de autoridades.



INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL

5. POLÍTICA INSTITUCIONAL VIGENTE

1. Política Institucional de Calidad e Innovación
2. Ampliar la cobertura de Protección Social a la PEA.
3. Prevención y recuperación de la mora en pago de cotizaciones a la seguridad social
4. Aplicar medidas que tiendan al uso eficiente y ahorro de los recursos naturales, (impacto al medio ambiente).

6. PLAN DE TRABAJO AÑO 2021 POR PERSPECTIVAS

Todos los programas como el Plan anual de Trabajo, año 2021, se formulan sobre la base de una teoría explícita o implícita acerca de la manera en que las actividades realizadas; como parte de estos, se traducirán en los resultados esperados. La cadena de valor es un modelo descriptivo que esquematiza el accionar del sector público, hacia la elaboración de productos. Esos productos constituyen la razón de ser de una organización, ya que a través de ellos se satisfacen necesidades sociales. Sobre esta cadena de valor se establecen los Indicadores de Medición del desempeño de un programa o política pública.

Las metas del Plan anual de trabajo para el año 2021, se han clasificado de acuerdo a las perspectivas de la herramienta BSC, que incluye acciones para el Plan estratégico, metas para indicadores de resultado e indicadores de producto:

A. PERSPECTIVA FINANCIERA

| | |
|--------------------------------------|---|
| ACCIONES DEL PLAN ESTRATÉGICO | <ul style="list-style-type: none">• Plan de Recuperación de mora patronal• Acciones de implementación de Presupuesto por Resultado.• Acciones para incrementar la Rentabilidad de las Inversiones de Capital, logrando un mayor beneficio en los depósitos a plazo.• Seguimiento de las acciones planteadas en el Plan Estratégico Institucional (Planes de Acción y Proyectos). |
|--------------------------------------|---|

DESARROLLO DE METAS DE INDICADORES

DIVISIÓN ASEGURAMIENTO RECAUDACIONES Y BENEFICIOS ECONÓMICOS (DARBE)

Objetivo de la Dependencia: Administrar las prestaciones económicas y servicios que otorga el ISSS con eficacia y eficiencia, a través del monitoreo del cumplimiento de estándares de calidad; a fin de brindar con oportunidad a los derechohabientes los servicios que la institución presta.

| INDICADORES DE RESULTADO | | PLAN 2021 |
|--|---|-----------|
| KPI 1.1.1. Cobertura de la Población Económicamente Activa | Cotizantes Activos/Población Económicamente Activa | 28 % |
| KPI 1.2.3 Tasa de mora en cotizaciones y aportes | $\frac{((\text{Monto Facturado} - \text{Monto Percibido})}{\text{Monto Facturado}}) \times 100$ | 1.75% |



**INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL**

| | | |
|--|-----------------------|------------------|
| KPI 1.2.4 Población cotizante descubierta | Sumatoria de personas | 531,649 (5.3%) |
| KPI 1.2.5 Beneficiados con prestaciones otorgadas | Cotizante | 13,911 (1.6%) |
| | Beneficiados | 47,682 (6.3%) |
| INDICADORES DE PRODUCTO | | PLAN 2021 |
| TOTAL INSCRIPCIONES NUEVAS DE: | | 159,185 |
| | Trabajador | 74,671 |
| | Beneficiario | 81,705 |
| | Patronos | 2,809 |
| Recaudar cotizaciones y aportaciones (cotizantes) | | 1,058,540* |
| Recuperación de mora. Monto (millones) | | \$11.50 |
| Inspecciones generales a patronos | Informe | 10,326 |
| | Monto (millones) | \$1,24 |
| Beneficiados con prestaciones otorgadas (Cotizante) | Personas | 13,911 |
| Beneficiados con prestaciones otorgadas (Beneficiario) | Personas | 47,682 |
| Auxilio de Sepelio | Pago | 4,944 |
| Subsidios por incapacidad | Pago | 284,247 |
| Pensiones por riesgos profesionales | Pago | 90,943 |

Nota: *Indicador de Recaudación y aportaciones de cotizantes, la meta definida es un promedio mensual.

UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL (UFI)

Objetivo de la Dependencia: Monitorear la sostenibilidad financiera para los próximos ejercicios fiscales, que permitan la ejecución de los planes, metas y objetivos de la Institución, con apoyo de las autoridades superiores y en coordinación con todas las dependencias del ISSS

| INDICADOR DE RESULTADO | | PLAN 2021 |
|--|---|------------------|
| KPI 1.1.1 Fondo de Maniobra (Monto en millones) | Total activos corrientes – Total pasivos corrientes | \$134.9 |
| KPI 1.1.2 Liquidez sin reservas (Índice) | Activo corriente/pasivo corriente | 4.7 |
| KPI 1.1.3 Solvencias sin reservas (Porcentaje) | Patrimonio/activo total x 100 | 91.00% |
| KPI 1.2.1 % de Ejecución del presupuesto trimestral (Porcentaje) | (Total de Presupuesto ejecutado en el año trimestral)x100 | 95% |
| INDICADOR DE PRODUCTO | | PLAN 2021 |
| Informes financieros (situación financiera, rendimiento económico y flujo de fondos) | | 36 |
| Actas de inventario físico de mobiliario y equipo | | 1,110 |
| Pagos a Suministrantes (Miles \$) | | \$464 |
| Documento de Presupuesto presentado | | 1 |
| Informes de ejecución presupuestaria | | 12 |
| Inversión en títulos valores | Informes | 24 |



**INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL**

DIRECCIÓN GENERAL

Objetivo de la Dependencia Facilitar y colaborar oportuna y eficientemente con la gestión administrativa que realiza la Dirección General y el Consejo Directivo

| PRODUCTO | PLAN 2021 |
|--|-----------|
| Resoluciones y acuerdos de Consejo Directivo | 2,136 |

B. PERSPECTIVA DERECHOHABIENTES

**ACCIONES
DEL PLAN
ESTRATÉGICO**

- Reactivación de consultas, cirugías y procedimientos médicos post COVID.
- Extensión de horarios de atención ambulatorio y emergencias en centros de atención priorizados.
- Implementación del Sistema de telemedicina, interconsulta médica a distancia y consulta en línea
- Estrategias de atención domiciliar.
- Estrategias Preventivas por Curso de Vida:
 - Componente salud neonatal y pediátrica
 - Código INFARTO
 - Ingreso Domiciliar
 - Salud Empresarial
 - Cuidados Paliativos
- Plan Odontológico Integral
- Implementar mecanismos de sana competencia y de estímulo a las buenas prácticas de atención de parte de los usuarios internos que impacten al derechohabiente.

DESARROLLO DE METAS DE INDICADORES

UNIDAD DE VINCULACIÓN ESTRATÉGICA.

Objetivo de la Dependencia: Establecer y conducir los mecanismos de vinculación con las dependencias y entidades del sector público y privado, a fin de promover la participación institucional en la construcción de acuerdos que incidan favorablemente en el desarrollo de políticas, programas y proyectos institucionales.

| INDICADORES DE PRODUCTO | | PLAN 2021 |
|---|---|-----------|
| KPI 2.10.1 Índice de satisfacción del usuario | ISUE: Sumatoria de calificaciones otorgadas por los usuarios externos a la encuesta de satisfacción/ número total de usuarios externos encuestados. | 7.7 |
| KPI 2.10.1 Tasa de Engagement y trending topic por alcance. | Total de engagements por publicación/ Alcance por publicación x 100 | 4 |
| INDICADORES DE PRODUCTOS | | PLAN 2021 |
| Resolución de reclamos, quejas y denuncias de los derechohabientes. | | 2,050 |
| Llamadas atendidas | | 216,000 |
| Llamadas emitidas | | 228,000 |



**INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL**

| | |
|--|--------|
| Informe de medición de satisfacción | 6 |
| Publicaciones informativas en medios de comunicación escrito | 63 |
| Publicación de noticias en medios | 428 |
| Producción y pautas de audiovisuales | 276 |
| Desarrollo de Eventos | 177 |
| Elaboración de Campañas | 60 |
| Publicaciones internas a través de correo institucional | 2,800 |
| Gestión de consultas de derechohabientes* | 11,550 |

Nota: * La Unidad de Vinculación Estratégica para el año 2021 incorporó nuevo indicador de producto relacionado a solicitudes de información general, a través de los diferentes medios de comunicación que el ISSS tiene a disposición de los derechohabientes (FACEBOOK, WHATSAPP, TWITTER, SITIO WEB)

OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA (OIR)

Objetivo de la Dependencia: Publicar y proporcionar a los interesados la información requerida, en el marco de los plazos y criterios establecidos por la ley de Acceso a la Información Pública, a través de una atención rápida y oportuna.

| INDICADORES DE RESULTADOS | | PLAN 2021 |
|---|---|------------------|
| KPI 2.10.3 Promedio de tiempo de respuesta de entrega de solicitudes de información | Sumatoria de tiempo de respuesta de todas las solicitudes /sumatoria de todas las solicitudes | <10 días hábiles |
| INDICADORES DE PRODUCTOS | | PLAN 2021 |
| Gestiones a solicitudes de información (OIR) | | 1,550 |
| Publicación y actualización de la información oficiosa reservada | | 4 |

DIVISIÓN DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

Objetivo de la Dependencia: Brindar servicios de seguridad física, electrónica y video vigilancia a nivel institucional, para resguardar los bienes institucionales de los centros de atención, además de disuadir contra acciones delincuenciales.

| INDICADORES DE RESULTADOS | | PLAN 2021 |
|---|--|-----------|
| KPI.2.10.4 Porcentaje de efectividad en la resolución de hechos delictivos, hurtos y pérdidas dentro de las dependencias. | Resolución de hechos delictivos / hechos delictivos reportados | 100% |
| INDICADORES DE PRODUCTOS | | PLAN 2021 |
| Supervisiones a seguridad privada realizadas | | 1,080 |
| Gestiones realizadas producto del monitoreo por video vigilancia (reportes) | | 70 |

SUBDIRECCIÓN DE SALUD

INDICADORES DE RESULTADOS

| INDICADORES DE RESULTADOS | FÓRMULA | PLAN 2021 |
|--|---|-----------|
| KPI 2.2.1 Días Promedio de Espera para consulta de primera vez en atención especializada | El tiempo de espera se calcula desde la fecha en que se solicitó la consulta hasta la fecha de cita | <30 días |
| KPI 2.3.1 Promedio diario de | Total de intervenciones quirúrgicas | >2 |



**INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL**

| | | |
|--|--|------|
| intervenciones quirúrgicas por quirófano | realizadas en un período determinado/Total de salas de operación funcionando en ese mismo período entre 365 días. | |
| KPI 2.3. Porcentaje de cirugías suspendidas | Número de intervenciones quirúrgicas suspendidas/No. total de intervenciones quirúrgicas Realizadas X 100 | <2% |
| KPI 2.1.2 Tasa de Mortalidad neonatal | [Tasa de mortalidad neonatal = número de defunciones de niños/as de 0 a 28 días en el año t x 1.000]número de nacidos vivos en el año t | 5.5 |
| KPI 2.1.3 Tasa de Muerte Fetal (Óbitos fetales) | [Tasa de mortalidad Fetal = número de Muertes Fetales en el año t x 1.000]/ número de nacidos vivos en el año t | 6.2 |
| KPI 2.7.1 Tasa de Accidentes Laborales | Número de accidentes de trabajo/ Total cotizantes activos x1000 | 50.5 |
| KPI 2.6.1 Cobertura de vacunación VPH arriba del 80% en niñas menores de 9 años, de responsabilidad programáticas ISSS | ΣNúmero de niñas de 9 años vacunadas/Total de niñas de 9 años bajo responsabilidad programática ISSS x 100 | 40% |
| KPI 2.1.7 Porcentaje de coberturas útiles de inmunización | Número de terceras dosis de antipolio aplicadas en el niño < 1 año de edad en el período evaluado/ Número de niños < 1 año de edad según población estadística | 90% |

| CONSULTA MÉDICA | |
|---|------------------|
| INDICADOR DE PRODUCTO | PLAN 2021 |
| Total Consulta Médica | <u>6,170,821</u> |
| Medicina General | 2,610,390 |
| Medicina especializada | 1,809,868 |
| Emergencia | 1,750,563 |
| Total Consulta Odontológica | <u>201,720</u> |
| Odontológica General | 143,936 |
| Odontológica Especializada | 57,784 |
| TOTAL CONSULTA MEDICA Y ODONTOLÓGICA | <u>6,372,541</u> |

| CUIDADO DE LA SALUD ATENCIONES POR POGRAMAS | | |
|---|----------------------|-----------|
| INDICADOR DE PRODUCTO | ESTANDAR DE PROGRAMA | PLAN 2021 |
| Control Crecimiento y Desarrollo (Niño menor de 1 año) | | |
| Inscripción Precoz | 85% | 21,090 |
| Control Médico | 5 POR AÑO | 105,449 |
| Atención Materna | | |
| Inscripción Precoz | 80% | 17,584 |



**INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL**

| | | |
|--|-----|---------|
| Control Puerperal | 40% | 16,704 |
| Planificación Familiar (Usuarías activas) | 25% | 129,984 |
| Control de Cáncer en la mujer | | |
| Mamografía de Tamizaje 40-49 años | 20% | 31,125* |
| Mamografía de Tamizaje 50-69 años | 40% | 65,895* |
| Citología Vaginal | 30% | 203,328 |

* En el ISSS la primera causa de cáncer en la población femenina (con una media aritmética de 57 años) es el cáncer de mama, reportando 1,824 casos durante el período 2015 – 2020

| COBERTURA DE INMUNIZACIONES | | PLAN 2021 |
|------------------------------|--|-----------|
| INDICADOR DE PRODUCTO | | |
| BCG_ Dosis única | | 20,380 |
| Hepatitis B- 3ª. Dosis | | 20,380 |
| PENTAVALENTE- 3ª. Dosis | | 19,380 |
| ANTIPOLIO- 3ª. Dosis | | 19,132 |

| ATENCIÓN HOSPITALARIA | | PLAN 2021 |
|-------------------------------|---------|-----------|
| INDICADOR DE PRODUCTO | | |
| Internación de Pacientes | Egreso | 120,067 |
| Atención Obstétrica | Partos | 20,881 |
| Intervención Quirúrgica mayor | Cirugía | 49,559 |

| SERVICIOS DE APOYO | | PLAN 2021 |
|------------------------------|--------|------------|
| INDICADOR DE PRODUCTO | | |
| Medicamentos | Receta | 21,634,205 |
| Examen de Laboratorio | Prueba | 9,619,270 |
| Examen de Rayos X | Examen | 978,737 |

| PROCEDIMIENTOS MÉDICOS | | PLAN 2021 |
|------------------------------|--|-----------|
| INDICADOR DE PRODUCTO | | |
| Ecocardiograma | | 11,036 |
| Prueba de Esfuerzo | | 2,609 |
| HOLTER | | 5,901 |
| Electrocardiograma | | 209,692 |
| Espirometría | | 18,633 |
| Broncoscopia | | 703 |
| Biopsia Pleural | | 33 |



INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL

C. PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS

| | |
|--------------------------------------|--|
| ACCIONES DEL PLAN ESTRATÉGICO | <ul style="list-style-type: none"> • Acciones para mejorar el funcionamiento de la CADENA DE SUMINISTROS DEL ISSS • Centralizar entrega domiciliar de medicamentos. • Avance en la actualización de la documentación con enfoque por procesos. • Aplicación de la LPA para simplificación de trámites • Plan de Auditoria Interna basada en los RIESGOS |
|--------------------------------------|--|

DESARROLLO DE METAS DE INDICADORES

UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

| | | |
|---|---|------------------|
| Objetivo de la Dependencia: 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, generando información oportuna para la toma de decisiones. | | |
| INDICADORES DE RESULTADO | | PLAN 2021 |
| Tiempo de entrega de informes a la Dirección General | Promedio de la sumatoria de días en que los informes fueron presentados a la DG | 25 días hábiles |
| KPI 3.3.1 Grado de implementación de la gestión por procesos 2019-2024 | (Total de procesos elaborados del mapa de procesos del ISSS) x 100 | 17.24% |
| Departamento | INDICADORES DE PRODUCTOS | PLAN 2021 |
| Depto. Gestión de Calidad | Informe de análisis y mejora de procesos | 6 |
| | Documentos oficializados (MAO, MNO, INSTRUCTIVOS Y NORMATIVAS) | 15 |
| | Formularios institucionales | 16 |
| | Diagramas de proceso | 2 |
| | Ficha de riesgos de proceso | 2 |
| | Ficha de indicadores de proceso | 2 |
| | Estudios de medición y productividad | 4 |
| Depto. Actuariado y Estadísticas | Informe técnico actuarial | 4 |
| | Informes Generales Estadísticos de salud | 2 |
| | Monitoreo de la información estadística de los niveles locales | 12 |
| | Atención de solicitudes de información | 300 |
| | Investigaciones de Interés Institucional | 4 |
| Depto. Planes y Proyectos Estratégicos Institucionales | Formulación de planes | 1 |
| | Informes de gestión institucional y evaluación de los planes | 6 |
| | Estudios de factibilidad pre inversión | 3 |
| | Informe seguimiento físico y financiero Prog. Inversión | 12 |
| | Informes de gestión de riesgos | 4 |



INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL

DIVISIÓN DE PLANIFICACION Y MONITOREO DE SUMINISTROS (DPYMS)

Objetivo de la Dependencia: Planificar en forma oportuna, eficaz, eficiente y de calidad el abastecimiento de suministros requeridos para el funcionamiento del Instituto, a través de una gestión eficiente, eficaz y transparente para la atención de los derechohabientes y usuarios internos además de estar en Monitoreo efectivo de los Bienes y Servicios, dentro de la capacidad instalada de la División.

| INDICADORES DE RESULTADO | | | PLAN 2021 |
|--|---------------------|---|------------|
| KPI 3.2.1 Nivel de abastecimiento de: | Medicamentos | Total de Inventario de cobertura mayor a 1 mes/ total de referencias | >93% |
| | Artículos Generales | | >84% |
| | Insumos médicos | | >65% |
| KPI 3.2.2 Nivel de sobre inventario de medicamentos, insumos y artículos generales | | Total inventario con cobertura mayor a 24 m/ Total de Referencias | <2% |
| KPI 3.2.3 Nivel de obsoletos en medicamentos, insumos y artículos generales. | | Total de Inventario sin movimiento en los últimos 12M/Total de Referencias. | <5% |
| INDICADORES DE PRODUCTOS | | | PLAN 2021 |
| Solicitud de inicio de gestión para planificación de necesidades de: | | | <u>192</u> |
| Medicamentos | | | 21 |
| Insumos médicos e instrumentos quirúrgicos | | | 44 |
| Material e instrumental de odontología | | | 4 |
| Materiales e insumos de laboratorio Clínico | | | 3 |
| Servicios médicos | | | 30 |
| Reactivos de laboratorio clínico | | | 13 |
| Servicios de laboratorio clínico | | | 10 |
| Equipo médico | | | 10 |
| Artículos generales | | | 16 |
| Servicios administrativos | | | 37 |
| Mobiliario y equipo no médico | | | 4 |

Nota: La DPYMS para el año 2021 incorporó indicadores de resultado, correspondientes al Plan Estratégico 2020-2024.

UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONALES (UACI)

Objetivo de la Dependencia: Gestionar las adquisiciones y contrataciones de obras, bienes y servicios de calidad, con eficacia, en coordinación con todas las áreas involucradas en la cadena de abastecimiento, para dotar de los recursos materiales que coadyuven al cumplimiento de la misión institucional.

| INDICADORES DE RESULTADO | | |
|--|--|---------|
| Tiempo promedio para adjudicación de la compra para licitaciones, concursos públicos y contrataciones directas | Sumatoria (fecha de adjudicación total, parcial o declarada desierta - fecha de apertura) de cada una de las licitaciones concluidas que apliquen / número de gestiones concluidas que apliquen) | 45 días |
| | | |



INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL

| INDICADORES DE PRODUCTOS | PLAN 2021 |
|---|-----------|
| Adquirir y contratar obras, bienes y servicios de calidad, con eficiencia y en coordinación con las de la cadena de abastecimiento. | |
| Plan anual de compras | 1 |
| Licitación o concurso público | 155 |
| Contrataciones directas | 4 |
| Mercado bursátil | 67 |
| Libre gestión | 539 |
| Registro de proveedores | 1,130 |
| Contratos sanción/ incumplimiento | 136 |
| Contratos elaborados | 648 |
| Notificaciones emitidas de gestiones de compras | 1,329 |
| Acceso a consulta de expedientes de compras | 500 |
| Revisión de documentos legales | 324 |
| Opinión Jurídica especializada | 36 |
| Gestiones para modificación y prórroga de contratos | 110 |
| Apoyo a administradores de contratos u órdenes de compra. | 2,184 |
| Revisión de garantías exigidas en contrataciones. | 2,062 |

Nota: La UACI, para el año 2021 agregaron 8 indicadores de producto: Notificaciones emitidas de gestiones de compras, revisión de documentos legales, Opinión Jurídica especializada, Gestiones para modificación y prórroga de contratos, Apoyo a administradores de contratos u órdenes de compra y Revisión de garantías exigidas en contrataciones.

DIVISIÓN DE ABASTECIMIENTO

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

| INDICADORES DE PRODUCTOS | PLAN 2021 | |
|--|--|----|
| Actas Recepción - Control de bienes, servicios y obras recibidas | 15,447 | |
| Envíos - Control de bienes, servicios y obras despachados | 16,814 | |
| Informe | Examen sobre la administración de existencias | 12 |
| | Estado de calificación de medicamentos* | 4 |
| Informe Monitoreo | Monitoreo de la calidad de los bienes e insumos de salud | 12 |
| | Monitoreo del abastecimiento local de medicamentos e insumos médicos | 12 |

* Nota: ESTADO DE CALIFICACION DE MEDICAMENTOS Y FICHAS TECNICAS, cambia dado que las actividades de fichas técnicas han sido trasladadas a otro Departamento, conforme a reestructuración ISSS de noviembre 2019



**INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL**

UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA

Objetivo de la Dependencia: Proveer a la Alta Administración de una herramienta encargada de la valoración independiente de sus actividades.

| INDICADORES DE RESULTADOS | | PLAN 2021 |
|---|---|------------------|
| KPI 3.5.1 Eficacia en informes de Auditoría Interna | (Total de recomendaciones implementadas en el año/total de recomendaciones emitidas en el año más recomendaciones pendiente de años anteriores) x 100 | 75.00% |
| KPI 3.5.2 Porcentaje de riesgos estratégicos evaluados y administrados adecuadamente | (Total de riesgos estratégicos administrados adecuadamente / Total de riesgos estratégicos evaluados) * 100 | 50.00% |
| INDICADORES DE PRODUCTOS | | PLAN 2021 |
| Total Informes de Auditoría Interna | | 114 |
| Financiera | | 20 |
| Operativa general | | 23 |
| Informática | | 17 |
| Procesos administrativos | | 17 |
| Delegaciones | | 17 |
| Médica | | 20 |

Nota: Auditoría Interna, para el año 2021 incorporó indicadores de resultado, correspondientes al Plan Estratégico 2020-2024.

DEPARTAMENTO DE COOPERACIÓN EXTERNA

Objetivo de la Dependencia: Establecer alianzas estratégicas, la gestión de recursos técnicos y financieros no reembolsables desde y hacia el ISSS; y relaciones de cooperación en el ámbito nacional e internacional, integrando, negociando y dando seguimiento a las acciones, proyectos y programas que se generen para el mejor aprovechamiento de dichos recursos.

| INDICADORES DE RESULTADOS | | PLAN 2021 |
|---|--|------------------|
| KPI 3.4.1 Porcentaje de cumplimiento de objetivos de convenios suscritos por el ISSS | Total de convenios en cumplimiento de objetivos/ total de convenios vigentes x 100% | 70.00% |
| KPI 3.4.2 Número de proyectos estratégicos de Dirección General apoyados por la Unidad de Vinculación Estratégica. | Sumatoria de proyectos estratégicos de la Dirección General del ISSS, apoyados por la Unidad de Vinculación Estratégica. | 3 |
| INDICADORES DE PRODUCTOS | | PLAN 2021 |
| Convenio Autorizado | | 5 |
| Gestionar misiones oficiales internas y externas | | 8 |
| Proyecto gestionado | | 2 |
| Envío de pacientes al exterior para exámenes y/o tratamiento | | 7 |



**INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL**

UNIDAD JURÍDICA

Objetivo de la Dependencia: 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.

| INDICADORES DE RESULTADOS | | PLAN 2021 |
|---|--------------------------------|-----------|
| Recuperación judicial de mora patronal | Monto a recuperar/ Planificado | 80.00% |
| INDICADORES DE PRODUCTOS | | PLAN 2021 |
| Opiniones y asesoría realizadas (Casos) | | 2,916 |
| Elaboración de contratos, convenios, finiquitos, y otros(documentos) | | 3,639 |
| Interposición de denuncia o demanda e inicio de proceso admón. (Número de procesos) | | 438 |

COMISIÓN DE DESCARTE

Objetivo de la Dependencia: Apoyar a los Centros de atención en Salud y dependencias administrativas en la gestión del trámite de descarte de bienes de existencia vencidos, deteriorados u obsoletos de forma centralizada ante el Consejo Directivo.

| INDICADORES DE RESULTADO | | PLAN 2021 |
|---|--|-----------|
| KPI 3.2.6 Porcentaje de bienes vencidos, deteriorados u obsoletos (medicamentos, insumos médicos, instrumental y reactivos) | (Monto anual de bienes descartados / Monto anual de adquisición de bienes) x 100 | 1.00% |
| INDICADORES DE PRODUCTOS | | PLAN 2021 |
| Acuerdo de CD sobre Descarte | | 2 |

D. PERSPECTIVA APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

**ACCIONES
DEL PLAN
ESTRATÉGICO**

- Ejecutar el Programa de Pre e Inversión Pública.
- Acciones para la implementación de SAFISSS, expediente electrónico y otros
- Acciones que permitan evidenciar, valorar y apreciar el potencial humano del ISSS, que destaquen su calidad de servicio al usuario.
- Implementación Dr. ISSS en Línea (fase 2 y 3)
- Acciones para el PLAN DE INTERVENCIÓN DEL RECURSO HUMANO de acuerdo a las necesidades institucionales (habilidades, movilidad), PLAN DE RETIRO VOLUNTARIO y enfoque de solución de Salas Cunas.
- SISTEMA DE TRAZABILIDAD



INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL

METAS DE INDICADORES POR DEPENDENCIA

| UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS | | |
|---|--|-----------|
| Objetivo de la Dependencia: 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. | | |
| INDICADORES DE RESULTADOS | | PLAN 2021 |
| KPI 4.4.2 Avance en la capacitación de las jefaturas priorizadas en el fortalecimiento de las competencias gerenciales | (Sumatoria del número de jefaturas capacitadas en el fortalecimiento de las competencias gerenciales a la fecha/total de jefaturas planificadas a capacitar en el fortalecimiento de las competencias gerenciales en el ISSS) X100 | 20% |
| KPI 4.4.4 Índice de Mejora en la percepción del Clima Laboral | Resultados de Informe de Clima Laboral | 75 |
| INDICADORES DE PRODUCTOS | | PLAN 2021 |
| Capacitación del personal | Monto (miles) | \$100 |
| | No. de participaciones | 8,375 |
| Horas extras pagadas a empleados (\$Miles) | | \$9.08 |
| Planillas de salario, vacación, prima, aguinaldo y alimentación. (\$Miles) | | \$280.15 |
| Pagos a empleados Monto en (\$Miles) | Bonificación por evaluación del merito personal | \$8,952 |
| | Prestaciones al personal por tipo de prestación | \$3,611 |
| Licencias Tramitadas con goce de salario | | 76,905 |
| Contrataciones temporales | | 21,381 |
| Selección de personal | | 2,800 |
| DIVISIÓN DE DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC). | | |
| Objetivo de la Dependencia: Garantizar un adecuado esquema de operación que permita el flujo de información entre las áreas, basándose en normas, políticas y procedimientos que deben ser de cumplimiento en el uso de la tecnología en general, así como para las aplicaciones de los Sistemas Administrativos y de Salud del ISSS | | |
| INDICADORES DE RESULTADOS | | PLAN 2021 |
| KPI 4.5.4 Utilización de enlaces Institucionales a nivel nacional | (Ancho de banda utilizado /total de ancho de banda) x100 | <75.00% |
| KPI 4.5.3 Disponibilidad de enlaces de datos institucionales | (Horas disponibles del enlace /total horas del mes) x 100 | 90.00% |
| KPI. 4.5.2 Disponibilidad de servidores en la nube | (Horas disponibles de servidores/total horas del mes) x100 | 100.00% |
| INDICADORES DE PRODUCTOS | | PLAN 2021 |
| Atención de requerimientos (hardware, red, software, virus, base de datos) | | 39,320 |
| Informes de control de calidad | Funcionamiento de la infraestructura de comunicación y servidores | 6 |
| | Operatividad de los sistemas de información | 23 |
| | Bases de datos institucionales | 4 |
| Respaldos de datos institucionales (Backup) | | 6,205 |



**INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL**

DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA

Objetivo de la Dependencia: 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.

| INDICADORES DE RESULTADOS | | PLAN 2021 |
|--|---|-----------|
| KPI 4.2.1 Ejecución del programa de Pre inversión Pública (Financiero y diseños) | Sumatoria acumulada del avance de la ejecución del programa de pre inversión pública financiera (o diseños) x mes/ Total de la ejecución programada de diseños (o financiero) x 100 | >75% |
| KPI 4.2.1 Ejecución del programa de Inversión Pública (Financiero y obras) | Sumatoria acumulada del avance de la ejecución de obra (o financiero) x mes/ Total programado de la obra (o financiero) x 100 | >75% |
| INDICADORES DE PRODUCTOS | | PLAN 2021 |
| Diseños Finales y Documentos Constructivos | Documento | 15 |
| Informes de Valúo y evaluación técnica | | 40 |
| Estudio de diagnóstico de infraestructura | | 2 |
| Infraestructura mejorada | No. De Obras | 8 |
| Tramites/ Permisos Obtenidos con instituciones gubernamentales | | 7 |
| Estudios Técnicos de factibilidad (Informes) | | 10 |

PROGRAMA ANUAL DE PRE-INVERSIÓN E INVERSIÓN PÚBLICA AÑO 2021

| PROYECTOS DE PREINVERSIÓN | Programado |
|--|------------------------|
| Construcción y equipamiento del Hospital Policlínico Santa Tecla. PRIORITARIO | \$225,000.00 |
| Construcción y Equipamiento del Almacén Central del ISSS. | \$100,000.00 |
| Construcción y Equipamiento del Centro de Odontología Especializada, ISSS, San Salvador | \$75,000.00 |
| Reforzamiento Estructural e Integral de las Instalaciones de la Torre Oficinas Administrativas del ISSS, San Salvador PRIORITARIO | \$80,000.00 |
| TOTAL | \$480,000.00 |
| PROYECTOS DE INVERSIÓN | Programado |
| Adecuación de infraestructura y equipamiento para Centro de Cuidados Paliativos y Enfermedades Crónicas Complejas y avanzadas del ISSS, San Salvador PRIORITARIO | \$2,500,000.00 |
| Ampliación y remodelación del Hospital Policlínico Planes de Renderos, San Salvador | \$1,600,000.00 |
| Ampliación y mejoramiento del Almacén del ISSS para la zona oriental, Departamento de Usulután | \$1,100,000.00 |
| Ampliación y Remodelación del Hospital Regional de Santa Ana | \$350,000.00 |
| Construcción y Equipamiento del Hospital Policlínico de Santa Tecla. PRIORITARIO | \$10,000,000.00 |
| Rehabilitación de infraestructura de oficinas administrativas de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones del ISSS, San Salvador. | \$1,700,000.00 |
| Reforzamiento Estructural e Integral de las Instalaciones de la Torre Oficinas Administrativas del ISSS, San Salvador PRIORITARIO | \$5,000,000.00 |
| TOTAL | \$22,250,000.00 |



**INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL**

| DIVISIÓN DE APOYO Y MANTENIMIENTO | | |
|--|--|-----------|
| Objetivo de la Dependencia: 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 servicios específicos; así como la atención de emergencias. | | |
| INDICADORES DE RESULTADOS | | PLAN 2021 |
| KPI 4.2.3 Al menos 85% de ejecución en mantenimiento preventivo programado a equipo médico en el año. | Rutinas de equipo ejecutado MPP/ rutinas de equipo programado MPP | ≥85.00% |
| Nivel de satisfacción de usuarios en raciones de alimentos preparados para paciente y personal zona metropolitana. | Resultado de encuesta | 8.45 |
| INDICADORES DE PRODUCTOS | | PLAN 2021 |
| Ordenes de trabajo para mantenimiento (equipos generales y médicos, mobiliario e infraestructura) | | 39,145 |
| Documentos Digitalizados | | 2,000,002 |
| Solicitudes atendidas de transporte | | 4,751 |
| Kilómetros recorridos de transporte | | 264,026 |
| Ropa hospitalaria despachada (kg) | | 3,290,456 |
| Alimentos preparados (raciones) | | 1,483,000 |
| Servicios de transporte de desechos sólidos realizados (kg transportado) | | 1,992,000 |
| Trabajo de Impresión (Blocs de trabajo impresión) | | 5,088,004 |
| Recepción de activos para descarte | | 7,000 |
| Solicitudes de autorización para eliminar documentos institucionales de forma legal | | 60 |
| Resguardo de expedientes clínicos pasivos | | 36 |

INFRAESTRUCTURA MEJORADA A TRAVÉS DE APOYO Y MANTENIMIENTO

| Nombre del proyecto | Monto |
|--|--------------|
| Unidad Médica Atlactl. Pintura en general, reparación de techos, cielos falsos, puertas, canales, muro perimetral, etc. | \$410,000.00 |
| Unidad Médica Soyapango: Construcción de muro de bloque de 1,361.96 mts ² . | \$280,000.00 |
| Unidad Médica Ilobasco: Cambio de sistema de evacuación de aguas negras y residuales. | \$84,916.25 |
| Unidad Médica 15 de Septiembre. Pintura en general, reparación de techos, cielos falsos, puertas, canales, muro perimetral, etc. | \$337,150.00 |
| Ampliación en Servicio de Trasplante Renal en HMQ | \$425,000.00 |



INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL

ANEXOS

PLAN ANUAL DE TRABAJO

INDICADORES DE RESULTADO 2019-2021

DEPENDENCIAS DE APOYO A DIRECCIÓN Y SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

| PERSPECTIVA FINANCIERA | | | | |
|---|--|----------------|-----------|---------------|
| NOMBRE DEL INDICADOR | FORMULA INDICADOR | Resultado 2019 | PLAN 2020 | PLAN 2021 |
| DARBE | | | | |
| KPI. 1.2.6 Cobertura de la Población Económicamente Activa | Cotizantes Activos/Población Económicamente Activa | 28% | 28% | 28 % |
| KPI. 1.2.3 Tasa de mora en cotizaciones y aportes | $((\text{Monto Facturado} - \text{Monto Percibido}) / \text{Monto Facturado}) \times 100$ | 3.36% | 1% | 1.75% |
| KPI. 1.2.4 Población cotizante descubierta | Trabajador en planillas canceladas, al día 5 de cada mes | n/p | n/p | 531,649(5.3%) |
| KPI. 1.2.5 Beneficiados con prestaciones otorgadas (Cotizante) | Número de beneficiarios que tienen derecho según normativa a pago de incapacidad. | n/p | n/p | 13,911 (1.6%) |
| KPI. 1.2.5 Beneficiados con prestaciones otorgadas (Beneficiario) | Número de beneficiarios que tienen derecho según normativa a pago prestaciones. | n/p | n/p | 47,682 (6.3%) |
| UFI | | | | |
| KPI. 1.1.1 Fondo de Maniobra (Monto en millones) | Total activos corrientes – Total corrientes | n/p | n/p | 134.9 |
| KPI. 1.1.2 Liquidez sin reservas (Índice) | Activo corriente/pasivo corriente | 3.6 | 2.6 | 4.7 |
| KPI. 1.1.3 Solvencias sin reservas (Porcentaje) | Patrimonio/activo total x 100 | 89.40% | 90.30% | 91.00% |
| KPI. 1.2.1 % de Ejecución del presupuesto trimestral (Porcentaje) | $(\text{Total de Presupuesto ejecutado en el año trimestral}) / \text{Presupuesto} \times 100$ | n/p | n/p | 95% |



**INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL**

| PERSPECTIVA DERECHOHABIENTES | | | | |
|--|---|--------------------|-----------------|------------------|
| NOMBRE DEL INDICADOR | FORMULA INDICADOR | Resultado 2019 | PLAN 2020 | PLAN 2021 |
| UNIDAD DE VINCULACIÓN ESTRATEGICA | | | | |
| KPI. 2.10.1 Índice de satisfacción del usuario | ISUE: Sumatoria de calificaciones otorgadas por los usuarios externos a la encuesta de satisfacción/ número total de usuarios externos encuestados. | n/p | 7.5 | 7.7 |
| KPI. 2.10.2 Tasa de Engagement por alcance. | Total de engagements por publicación/ Alcance por publicación x 100 | n/p | n/p | 4 |
| OFICINA DE INFORMACION Y RESPUESTA(OIR) | | | | |
| KPI. 2.10.3 Promedio de tiempo de respuesta de entrega de solicitudes de información | Sumatoria de tiempo de respuesta de todas las solicitudes /sumatoria de todas las solicitudes | 8.09 días hábiles | 10 días hábiles | <10 días hábiles |
| DIVISIÓN DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL | | | | |
| KPI. 2.10.4 Porcentaje de efectividad en la resolución de hechos delictivos, hurtos y pérdidas dentro de las dependencias. | Resolución de hechos delictivos / hechos delictivos reportados | 107.50% | 90,0% | 100% |
| SUBDIRECCIÓN DE SALUD | | | | |
| NOMBRE DE INDICADORES | | Línea Base 2019 | 2020 | 2021 |
| KPI 2.2.1 Días Promedio de Espera para consulta de primera vez en atención especializada | El tiempo de espera se calcula desde la fecha en que se solicitó la consulta hasta la fecha de cita | n/p | n/p | <30 días |
| KPI 2.3.1 Promedio diario de intervenciones quirúrgicas por quirófano | Total de intervenciones quirúrgicas realizadas en un periodo determinado/Total de salas de operación funcionando en ese mismo periodo entre 365 días. | 2.3 | n/p | >2 |
| KPI 2.3. Porcentaje de cirugías suspendidas | Número de intervenciones quirúrgicas suspendidas/No. total de intervenciones quirúrgicas Realizadas X 100 | 7.2% | n/p | <2% |
| KPI 2.2. 1Tasa de Muerte Materna | [Tasa de mortalidad Materna = número de Muertes Maternas en el año t x 100.000] / número de nacidos vivos en el año t | 36.80 | n/p | 20 |
| KPI 2.1.2 Tasa de Mortalidad neonatal | [Tasa de mortalidad neonatal = número de defunciones de niños/as de 0 a 28 días en el año t x 1.000]número de nacidos vivos en el año t | 5.7 | n/p | 5.5 |
| KPI 2.1.3 Tasa de Muerte Fetal (Óbitos fetales) | [Tasa de mortalidad Fetal = número de Muertes Fetales en el año t x | 6.4 | n/p | 6.2 |



**INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL**

| | | | | |
|--|--|--------|-----|------|
| | 1.000]/ número de nacidos vivos en el año t | | | |
| KPI 2.7.1 Tasa de Accidentes Laborales | Número de accidentes de trabajo/ Total cotizantes activos x1000 | 50.9 | n/p | 50.5 |
| KPI 2.6.1 Cobertura de vacunación VPH arriba del 80% en niñas menores de 9 años, de responsabilidad programáticas ISSS | Σ Número de niñas de 9 años vacunadas/Total de niñas de 9 años bajo responsabilidad programática ISSS x 100 | 0% | n/p | 40% |
| KPI 2.1.7 Porcentaje de coberturas útiles de inmunización | Número de terceras dosis de antipolio aplicadas en el niño < 1 año de edad en el periodo evaluado/ Número de niños < 1 año de edad según población estadística | 75.11% | 95% | 90% |

Nota: n/p) KPIS de Subdirección de salud, responden a Plan estratégico 2020-2024, no incluidos en Planes de trabajo de años 2019 y 2020,

| PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS | | | | | |
|---|---------------------|--|-----------------|-----------------|-----------------|
| NOMBRE DEL INDICADOR | | FORMULA INDICADOR | Resultado 2019 | PLAN 2020 | PLAN 2021 |
| UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL | | | | | |
| KPI 3.1.2 Tiempo de entrega de informes a la Dirección General | | Promedio de la sumatoria de días en que los informes fueron presentados a la DG | 25 días hábiles | 25 días hábiles | 25 días hábiles |
| KPI 3.3.1 Grado de implementación de la gestión por procesos 2019-2024. | | (Total de procesos elaborados del mapa de procesos del ISSS) x 100 | 10.34% | 17.30% | 17.24% |
| COMISION DE DESCARTE ISSS | | | | | |
| KPI 3.2.6 Porcentaje de bienes vencidos, deteriorados u obsoletos (medicamentos, insumos médicos, instrumental y reactivos) | | (Monto anual de bienes descartados / Monto anual de adquisición de bienes) x 100 | 0.41% | 1.00% | 1.00% |
| DIVISION DE PLANIFICACION Y MONITOREO DE SUMINISTROS (DPYMS) | | | | | |
| KPI 3.2.1 Nivel de abastecimiento de: | Medicamentos | Total de Inventario de cobertura mayor a 1 mes/ total de referencias | n/p | n/p | >93% |
| | Articulos Generales | | n/p | n/p | >84% |
| | Insumos | | n/p | n/p | >65% |
| KPI 3.2.2 Nivel de sobreinventario medicamentos, artículos generales | Nivel de insumos y | Total inventario con cobertura mayor a 24 m/ Total de Referencias | n/p | n/p | <2% |



**INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL**

| | | | | |
|--|--|-------|-----------|---------|
| KPI 3.2.3 Nivel de obsoletos en medicamentos, insumos y Artículos generales. | Total de Inventario sin movimiento en los últimos 12M/Total de Referencias. | n/p | n/p | <5% |
| UACI | | | | |
| KPI 3.2.7 Tiempo promedio para adjudicación de la compra para licitaciones, concursos públicos y contrataciones directas | Sumatoria (fecha de adjudicación total, parcial o declarada desierta - fecha de apertura) de cada una de las licitaciones concluidas que apliquen / número de gestiones concluidas que apliquen) | 40.61 | 38.5 días | 45 días |
| UNIDAD JURIDICA | | | | |
| Recuperación judicial de mora patronal | Monto a recuperar/ Planificado | 84% | 80% | 80% |
| AUDITORIA INTERNA | | | | |
| KPI 3.5.1 Porcentaje de riesgos estratégicos evaluados y administrados adecuadamente | (Total de riesgos estratégicos administrados adecuadamente / Total de riesgos estratégicos evaluados) * 100 | n/p | n/p | 50% |
| KPI 3.5.2 Eficacia en informes de Auditoría Interna | (total de recomendaciones implementadas en el año/total de recomendaciones emitidas en el año mas recomendaciones pendiente de años anteriores) x 100 | 54% | 75% | 75% |
| UNIDAD DE VINCULACIÓN ESTRATÉGICA | | | | |
| KPI 3.4.2 Número de proyectos estratégicos de Dirección General apoyados por la Unidad de Vinculación Estratégica. | Sumatoria de proyectos estratégicos de la Dirección General del ISSS, apoyados por la Unidad de Vinculación Estratégica. | n/p | n/p | 3 |
| DEPARTAMENTO DE COOPERACIÓN EXTERNA | | | | |
| KPI 3.4.1 Porcentaje de cumplimiento de objetivos de convenios suscritos por el ISSS | Total de convenios en cumplimiento de objetivos/ total de convenios vigentes x 100% | n/p | n/p | 70.00% |



INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL

| PERSPECTIVA APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO | | | | |
|--|--|---------------------------------|-----------|-----------|
| NOMBRE DEL INDICADOR | FORMULA INDICADOR | Resultado 2019 | PLAN 2020 | PLAN 2021 |
| UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS | | | | |
| KPI 4.4. 2 Avance en la capacitación de las jefaturas(priorizadas) en el fortalecimiento de las competencias gerenciales | (Sumatoria del numero de jefaturas capacitadas en el fortalecimiento de las competencias gerenciales a la fecha/total de jefaturas planificadas a capacitar en el fortalecimiento de las competencias gerenciales en el ISSS) X100 | n/p | n/p | 20% |
| TIC | | | | |
| KPI 4.5.2 Disponibilidad de servidores en la nube | (Horas disponibles de servidores/total horas del mes) x100 | n/p | 99.50% | 100% |
| KPI 4.5.3 Disponibilidad de enlace de datos institucionales | (Horas disponibles del enlace /total horas del mes) x 100 | 100% | 90% | 90% |
| KPI 4.5.4 Utilización de enlaces institucionales a nivel nacional | (Ancho de banda utilizado /total de ancho de banda) x100 | 114% | 70% | 75% |
| DIVISIÓN DE APOYO Y MANTENIMIENTO | | | | |
| Nivel de satisfacción de usuarios en raciones de alimentos preparados para paciente y personal zona metropolitana. | Resultado de encuesta | 8.45 | 8.5 | 8.45 |
| KPI 4.2.3 Al menos 85% de ejecución en mantenimiento preventivo programado a equipo médico en el año. | Rutinas de equipo ejecutado MPP/ rutinas de equipo programado MPP | 97% | 100% | 85% |
| DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA | | | | |
| KPI 4.2.1 Ejecución del programa de Pre inversión Pública (Financiero y diseños) | Sumatoria acumulada del avance de la ejecución del programa de pre inversión pública financiera (o diseños) x mes/ Total de la ejecución programada de diseños (o financiero) x 100 | Inversión Financiera 22.41%. | n/p | 75% |
| KPI 4.2.2 Ejecución del programa de Inversión Pública (Financiero y obras) | Sumatoria acumulada del avance de la ejecución de obra (o financiero) x mes/ Total programado de la obra (o financiero) x 100 | Pre inversión Financiera 27.59% | n/p | 75% |



INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL

INDICADORES DE PRODUCTO 2019-2021
DEPENDENCIAS DE APOYO A DIRECCIÓN Y SUBDIRECCIÓN
ADMINISTRATIVA Y SUB DIRECCIÓN DE SALUD

PERSPECTIVA FINANCIERA

| DARBE | | | | |
|---|-------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Producto | | 2019 | PLAN 2020 | PLAN 2021 |
| TOTAL INSCRIPCIONES NUEVAS DE: | | 164,635 | 162,490 | 159,185 |
| Trabajador | | 77,709 | 75,196 | 74,671 |
| Beneficiario | | 83,992 | 84,499 | 81,705 |
| Patronos | | 2,934 | 2,795 | 2,809 |
| Recaudar cotizaciones y aportaciones (cotizantes) | | 1,008,860 | 1,029,763 | 1,058,540 |
| Recuperación de mora | Monto (millones) | \$11.73 | \$9.90 | \$11.50 |
| Inspecciones generales a patronos y determinación de mora | Informe | 9,006 | 10,580 | 10,326 |
| | Monto (millones) | \$1.22 | \$1.10 | \$1.24 |
| Población cotizante descubierta | | n/p | n/p | 531,000 |
| Beneficiados con prestaciones otorgadas (Cotizante) | | n/p | n/p | 13,911 |
| Beneficiados con prestaciones otorgadas (Beneficiario) | | n/p | n/p | 47,682 |
| Trámite y Pago de: | Auxilio de Sepelio | 4,964.0 | 4,418.0 | 4,944.0 |
| | Subsidios por incapacidad | 275,651 | 288,140 | 284,247 |
| | Pensiones por riesgos profesionales | 89,576.0 | 124,831.0 | 90,943.0 |

| DIRECCION GENERAL | | | | |
|--|----------|-------|-----------|-----------|
| Producto | | 2019 | PLAN 2020 | PLAN 2021 |
| Resoluciones y acuerdos de Consejo Directivo | | 3,130 | 1,895 | 2,136 |
| UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL | | | | |
| Producto | | 2019 | Plan 2020 | Plan 2021 |
| Informes financieros (situación financiera, rendimiento económico y flujo de fondos) | | 36 | 36 | 36 |
| Actas de inventario físico de mobiliario y equipo | | 1103 | 1,111 | 1,110 |
| Pagos a Suministrantes (Miles \$) | | \$388 | \$440 | \$464 |
| Documento de Presupuesto presentado | | 1 | 1 | 1 |
| Informes de ejecución presupuestaria | | 12 | 12 | 12 |
| Inversión en títulos valores | Informes | 24 | 24 | 24 |



INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL

PERSPECTIVA DERECHOHABIENTES

| UNIDAD DE VINCULACIÓN ESTRATEGICA | | | |
|--|---------|-----------|-----------|
| Producto | 2019 | Plan 2020 | Plan 2021 |
| Resolución de reclamos, quejas y denuncias de los derechohabientes | 3,724 | 2,075 | 2,050 |
| Llamadas atendidas | 261,168 | 217,000 | 216,000 |
| Llamadas emitidas | 327,113 | 226,000 | 228,000 |
| Informe de medición de satisfacción | 10 | 6 | 6 |
| Publicaciones informativas en medios de comunicación escrito | 81 | 70 | 63 |
| Publicación de noticias en medios | 377 | 237 | 428 |
| Producción y pautas de audiovisuales | 96 | 85 | 276 |
| Desarrollo de Eventos | 200 | 165 | 177 |
| Elaboración de Campañas | 72 | 60 | 60 |
| Publicaciones internas a través de correo institucional | n/p | 2,800 | 2,800 |
| Gestión de consultas de derechohabientes | n/p | n/p | 11,550 |
| OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA (OIR): | | | |
| Gestiones a solicitudes de información(OIR) | 1,919 | 900 | 1,550 |
| Publicación y actualización de información oficiosa y reservada | 4 | 4 | 4 |
| DIVISIÓN DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL: | | | |
| Supervisiones a seguridad privada realizadas | 1,045 | 1,360 | 1,080 |
| Gestiones realizadas producto del monitoreo por video vigilancia(reportes) | 145 | 220 | 170 |

| CONSULTA MÉDICA | | | |
|------------------------------------|-------------------|------------------|------------------|
| TIPO DE CONSULTA | 2019 | Plan 2020 | Plan 2021 |
| <u>Total Consulta Médica</u> | <u>6,534, 789</u> | <u>7,183,819</u> | <u>6,170,821</u> |
| Medicina General | 2, 701, 053 | 3,059,102 | 2,610,390 |
| Medicina Especializada | 1,912, 785 | 2,243,293 | 1,809,868 |
| Emergencia | 1,920, 951 | 1,889,424 | 1,750,563 |
| <u>Total Consulta Odontológica</u> | <u>374, 945</u> | <u>405,893</u> | <u>201, 720</u> |
| Odontología General | 257, 243 | 286,412 | 143, 936 |
| Odontología Especializada | 117, 702 | 119,481 | 57, 784 |

| CUIDADO DE LA SALUD ATENCIONES POR POGRAMAS | | | |
|---|---------|-----------|-----------|
| INDICADOR DE PRODUCTO | 2019 | Plan 2020 | Plan 2021 |
| <u>Control Crecimiento y Desarrollo (Niño menor de 1 año)</u> | | | |
| Inscripción Precoz (85%) | 19,319 | 20, 754 | 21,090 |
| Control Médico (5/año) | 96, 337 | 122, 081 | 105,449 |



**INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL**

| | | | |
|--|----------|------------|---------|
| Atención Materna | | | |
| Inscripción Precoz (80%) | 17, 388 | 15, 600 | 17,584 |
| Control Puerperal (40%) | 11, 317 | 17, 126 | 16,704 |
| Planificación Familiar (Usuarias activas) 25% | 90, 857 | 139, 395 | 129,984 |
| Control de Cáncer en la mujer* | | | |
| Mamografía de Tamizaje 40-49 años (20%) | 43, 152 | 62, 001 ** | 31,125 |
| Mamografía de Tamizaje 50-69 años (20%) | | | 65,895 |
| Citología Vaginal (30%) | 119, 721 | 216, 938 | 203,328 |

* En el ISSS la primera causa de cáncer en la población femenina (con una media aritmética de 57 años) es el cáncer de mama, reportando 1,824 casos durante el periodo 2015 – 2020.

** Se han realizado a julio 2020 un total de 18,739 mamografías de tamizaje

CUIDADO DE LA SALUD COBERTURA INMUNIZACIONES

| INDICADOR DE PRODUCTO | 2019 | Plan 2020 | Plan 2021 |
|-------------------------|---------|-----------|-----------|
| <u>Tipo de Vacuna</u> | | | |
| BCG (Dosis Única) | 21, 328 | 22,402 | 20, 380 |
| Hepatitis B (3ª Dosis) | N/D | N/D | 20, 380 |
| Pentavalente (3ª Dosis) | 16, 669 | 23,198 | 19, 380 |
| Antipolio (3ª Dosis) | 18, 089 | 23,198 | 19, 132 |

Nota: Para la Cobertura Inmunizaciones Se incluye programación de vacunas trazadoras.

ATENCIÓN HOSPITALARIA

| INDICADOR DE PRODUCTO | 2019 | Plan 2020 | Plan 2021 |
|---|---------|-----------|-----------|
| Internación de Pacientes (Egreso) | 111,576 | 119,628 | 120,067* |
| Atención Obstétrica (Parto) | 21,661 | 23,196 | 20,881 |
| Intervención Quirúrgica mayor (Cirugía) | 54,734 | 58,466 | 49,559 |

- 254 Camas censables menos para el año 2021, en zona Metropolitana y Oriental

SERVICIOS DE APOYO

| INDICADOR DE PRODUCTO | 2019 | Plan 2020 | PLAN 2021 |
|--------------------------------|------------|------------|------------|
| Medicamentos (Receta) | 25,076,819 | 24,404,455 | 21,634,205 |
| Examen de Laboratorio (Prueba) | 10,077,153 | 10,197,122 | 9,619,270 |
| Examen de rayos X (Examen) | 790,230 | 711,025 | 978,737 |

PROCEDIMIENTOS AMBULATORIOS

| INDICADOR DE PRODUCTO | 2019 | Plan 2020 | Plan 2021 |
|-----------------------|---------|-----------|-----------|
| Ecocardiograma | 10,817 | N/D | 11, 036 |
| Prueba de Esfuerzo | 2,815 | N/D | 2, 609 |
| HOLTER | 5,453 | N/D | 5, 901 |
| Electrocardiograma | 236,481 | N/D | 209, 692 |
| Espirometría | 17,438 | N/D | 18, 633 |
| Broncoscopía | 763 | N/D | 703 |
| Biopsia Pleural | 22 | N/D | 33 |



INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL

PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS.

| UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL | | | |
|--|------|-----------|-----------|
| Depto. Gestión de Calidad Institucional | | | |
| Producto | 2019 | Plan 2020 | Plan 2021 |
| Documentos de análisis y mejora de procesos | n/p | 8 | 6 |
| Documentos oficializados(MAO,MNO,INSTRUCTIVOS Y NORMATIVAS) | 22 | 12 | 15 |
| Formularios institucionales | 43 | 17 | 16 |
| Diagramas de proceso | n/p | 16 | 2 |
| Ficha de riesgos de proceso | n/p | 16 | 2 |
| Ficha de indicadores de proceso | n/p | 16 | 2 |
| Estudios de medición y productividad | n/p | 12 | 4 |
| Depto. Actuariado y Estadísticas | | | |
| Producto | 2019 | Plan 2020 | Plan 2021 |
| Informe técnico actuarial | 4 | 4 | 4 |
| Estadísticas generales y de salud | 2 | 2 | 2 |
| Monitoreo de la información estadística de los niveles locales | n/p | 12 | 12 |
| Atención de solicitudes de información | n/p | 300 | 300 |
| Investigaciones de Interés Institucional | n/p | n/p | 4 |
| Depto. Planes y Proyectos Estratégicos Institucionales | | | |
| Producto | 2019 | Plan 2020 | Plan 2021 |
| Formulación de planes | 1 | 2 | 1 |
| Informes de gestión institucional y evaluación de los planes | 4 | 11 | 6 |
| Estudios de factibilidad pre inversión | 4 | 4 | 3 |
| Informe seguimiento físico y financiero Prog. Inversión | 12 | 12 | 12 |
| Informes de gestión de riesgos | n/p | n/p | 4 |
| AUDITORIA INTERNA | | | |
| Producto | 2019 | Plan 2020 | Plan 2021 |
| Total Informes de Auditoria Interna | 104 | 106 | 114 |
| Financiera | 22 | 20 | 20 |
| Operativa general | 20 | 22 | 23 |
| Informática | 15 | 17 | 17 |
| Procesos administrativos | 17 | 17 | 17 |
| Delegaciones | 17 | 17 | 17 |
| Médica | 13 | 13 | 20 |



**INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL**

DIVISIÓN DE PLANIFICACION Y MONITOREO DE SUMINISTROS (DPYMS)

| Producto | 2019 | Plan 2020 | Plan 2021 |
|--|------|-----------|-----------|
| Solicitud de inicio de gestión para planificación de necesidades de: | 191 | 195 | 182 |
| Medicamentos | 20 | 21 | 21 |
| Insumos médicos e instrumentos quirúrgico | 41 | 44 | 44 |
| Material e instrumental de odontología | 4 | 4 | 4 |
| Materiales e insumos de laboratorio Clínico | 3 | 3 | 3 |
| Servicios médicos | 30 | 30 | 30 |
| Reactivos de laboratorio clínico | 13 | 13 | 13 |
| Servicios de laboratorio clínico | 10 | 10 | 10 |
| Equipo médico | 19 | 19 | 10 |
| Artículos generales | 12 | 12 | 16 |
| Servicios administrativos | 35 | 35 | 37 |
| Mobiliario y equipo no médico | 4 | 4 | 4 |

UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONALES (UACI)

| Producto | 2019 | Plan 2020 | Plan 2021 |
|---|-------|-----------|-----------|
| Plan anual de compras | 1 | 1 | 1 |
| Licitación o concurso público | 182 | 161 | 155 |
| Contrataciones directas | 36 | 37 | 4 |
| Mercado bursátil | 8 | 19 | 67 |
| Libre gestión | 594 | 690 | 539 |
| Registro de proveedores | 1,100 | 1,185 | 1,130 |
| Reportes de incumplimientos contractuales | 423 | 265 | 136 |
| Contratos elaborados | 925 | 800 | 648 |
| Notificaciones emitidas de gestiones de compras | n/p | n/p | 1,329 |
| Acceso a consulta de expedientes de compras | n/p | n/p | 500 |
| Revisión de documentos legales | n/p | n/p | 324 |
| Opinión Jurídica especializada | n/p | n/p | 36 |
| Gestiones para modificación y prórroga de contratos | n/p | n/p | 110 |
| Apoyo a administradores de contratos u órdenes de compra. | n/p | n/p | 2,184 |
| Revisión de garantías exigidas en contrataciones. | n/p | n/p | 2,062 |

UNIDAD JURÍDICA

| Producto | 2019 | Plan 2020 | Plan 2021 |
|--|-------|-----------|-----------|
| Opiniones y asesorías realizadas (Casos) | 3,411 | 3,038 | 2,916 |
| Elaboración de contratos, convenios, finiquitos, y otros(documentos) | 3,590 | 2,695 | 3,639 |



**INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL**

| Interposición de denuncia o demanda e inicio de proceso admón.(Número de procesos) | 739 | 388 | 438 |
|--|------|-----------|-----------|
| COMISIÓN DE DESCARTE | | | |
| Producto | 2019 | Plan 2020 | Plan 2021 |
| Acuerdo de CD sobre Descarte | 2 | 2 | 2 |
| DEPARTAMENTO DE COOPERACIÓN EXTERNA | | | |
| Producto | 2019 | Plan 2020 | Plan 2021 |
| Gestionar misiones oficiales internas y externas | 4 | 8 | 8 |
| Convenio Autorizado | 5 | 4 | 5 |
| Proyecto gestionado | 1 | 2 | 2 |
| Envío de pacientes al exterior para exámenes y/o tratamiento | n/p | 7 | 7 |

| DIVISIÓN DE ABASTECIMIENTO | | | | |
|--|--|--------|-----------|-----------|
| Producto | | 2019 | Plan 2020 | Plan 2021 |
| Actas Recepción - Control de bienes, servicios y obras recibidas | | 15,282 | 15,322 | 15,447 |
| Envíos - Control de bienes, servicios y obras despachados | | 18,853 | 16,648 | 16,814 |
| Informe | Examen sobre la administración de existencias | 12 | 12 | 12 |
| | Estado de calificación de medicamentos | 12 | 12 | 4 |
| Informe Monitoreo | Monitoreo de la calidad de los bienes e insumos de salud | 12 | 12 | 12 |
| | Monitoreo del abastecimiento local de medicamentos e insumos médicos | 12 | 12 | 12 |

PERSPECTIVA APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

| UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS | | | | |
|--|--|-----------|-----------|-----------|
| Producto | | 2019 | Plan 2020 | Plan 2021 |
| Capacitación del personal | Monto (miles) | \$31 | \$200 | \$100 |
| | No. de participaciones | 19,197 | 16,750 | 8,375 |
| Horas extras pagadas a empleados (\$Miles) | | \$7.63 | \$8.20 | \$9.08 |
| Planillas de salario, vacación, prima, aguinaldo y alimentación. (\$Miles) | | \$223,686 | \$255.60 | \$280.15 |
| Pagos a empleados | Bonificación por evaluación del mérito | \$8.05 | \$8.70 | \$8.95 |



**INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL**

| | | | | |
|--|---|--------|--------|--------|
| Monto en (\$Miles) | personal | | | |
| | Prestaciones al personal por tipo de prestación | \$2.58 | \$3.80 | \$3.61 |
| Licencias Tramitadas con goce de salario | | 71,306 | 74,628 | 76,905 |
| Contrataciones temporales | | 19,849 | 20,007 | 21,381 |
| Selección de personal | | n/p | 2,575 | 2,800 |

DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA

| Producto | | 2019 | Plan 2020 | Plan 2021 |
|--|-------------------------|------------|-----------|-----------|
| Diseños Finales y Documentos Constructivos | Monto (miles \$) | \$52,859 | \$1.50 | n/p |
| | Informes de supervisión | n/p | 10 | n/p |
| | Documento | n/p | n/p | 15 |
| Informes de Valúo y evaluación técnica | | 45 | 40 | 40 |
| Estudio de diagnóstico de infraestructura | | 0 | 3 | 3 |
| Infraestructura mejorada | Monto (miles \$) | \$ 2,297,5 | \$22.60 | n/p |
| | Informes de supervisión | n/p | 41 | n/p |
| | No. de obra | n/p | n/p | 8 |
| Obras varias en infraestructura | No. de obra | 0 | 2 | n/p |
| | Doc. Diseño | 2 | 4 | n/p |
| Tramites/ Permisos Obtenidos con instituciones gubernamentales | | n/p | 12 | 7 |
| Estudios Técnicos de factibilidad (Informes) | | n/p | n/p | 10 |

DIVISIÓN DE DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC).

| Producto | | 2019 | Plan 2020 | Plan 2021 |
|--|---|--------|-----------|-----------|
| Atención de requerimientos (hardware, red, software, virus, base de datos) | | 39,632 | 39,500 | 39,320 |
| Informes de control de calidad | Funcionamiento de la infraestructura de comunicación y servidores | 4 | 4 | 6 |
| | Operatividad de los sistemas de información | 23 | 23 | 23 |
| | Bases de datos institucionales | 4 | 4 | 4 |
| Respaldos de datos institucionales (Backup) | | 6,205 | 6,222 | 6,205 |

DIVISIÓN DE APOYO Y MANTENIMIENTO

| Producto | | 2019 | Plan 2020 | Plan 2021 |
|---|--|-----------|-----------|-----------|
| Ordenes de trabajo para mantenimiento (equipos generales y médicos, mobiliario e infraestructura) | | 36,228 | 39,213 | 39,145 |
| Documentos Digitalizados | | 2,053,122 | 2,000,001 | 2,000,002 |
| Solicitudes atendidas de transporte | | 4,912 | 4,751 | 4,751 |



INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL

| | | | |
|---|-----------|-----------|-----------|
| Kilómetros recorridos de transporte | 295,523 | 264,026 | 264,026 |
| Ropa hospitalaria despachada (kg) | 3,133,571 | 3,030,993 | 3,290,456 |
| Alimentos preparados (raciones) | 1,514,333 | 1,473,600 | 1,483,000 |
| Servicios de transporte de desechos sólidos realizados(kg transportado) | 2,027,291 | 1,992,000 | 1,992,000 |
| Trabajo de Impresión (Blocs de trabajo impresión) | 5,047,413 | 5,089,904 | 5,088,004 |
| Recepción de activos para descarte | 9,303 | 8,010 | 7,000 |
| Solicitudes de autorización para eliminar documentos institucionales de forma legal | 8 | 12 | 60 |
| Documentos de Resguardo de expedientes clínicos pasivos | 25 | 12 | 36 |