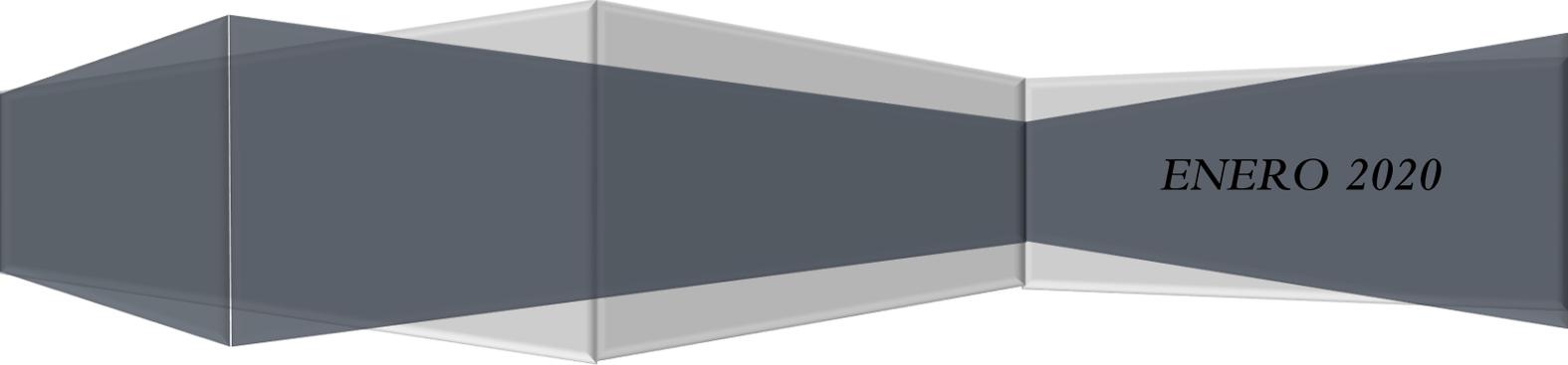


**INFORME DE EVALUACIÓN**  
**PAT 2020**  
**CUARTO TRIMESTRE**



*ENERO 2020*

## 1. INTRODUCCIÓN

La función de monitorear y evaluar el avance de las metas y objetivos del Plan Anual de Trabajo, está contemplada en el capítulo 2 de las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del ISSS, las cuales establecen las pautas generales que orientan el accionar de las entidades del sector público para el logro de la eficiencia, efectividad y transparencia en la gestión. Por lo anterior, es necesario realizar mediciones con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos, metas y planes diseñados para alcanzarlos, determinando las desviaciones y ejecutando las acciones oportunas para corregirlas; siendo los resultados una especie de rendición de cuentas sobre la utilización de los recursos en función del logro de las metas.

La evaluación es una herramienta de trabajo que contribuye a mejorar la gestión local y será utilizada por los responsables de gerenciar las dependencias de la Unidad de Pensiones, cada jefatura debe comparar los resultados obtenidos con las metas previamente programadas, exponiendo los factores que intervienen en los resultados de los productos y adoptando mecanismos correctivos.

Las evaluaciones del PAT son realizadas trimestralmente, por lo que a continuación se presentan los resultados obtenidos durante el período de enero – diciembre 2020.

## 2. OBJETIVOS

- ❑ Verificar el cumplimiento de las metas operativas e indicadores de resultados, durante el cuarto trimestre del año 2020.
- ❑ Conocer los factores contribuyentes y limitantes que inciden en el cumplimiento de las metas e indicadores

### 3. EVALUACION DE PAT ENERO A DICIEMBRE 2020.

<i>Gestión de Cotizaciones</i>							
NOMBRE DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	T1	T2	T3	T4	CUMPLIMIENTO ANUAL
Registro de ingreso en concepto de cotizaciones	Monto (US\$miles)	Programado	\$492,270	\$461,832	\$431,394	\$400,956	\$1,786,452
		Realizado	\$521,143	\$457,792	\$433,724	\$421,740	\$1,834,399
		%Cumplimiento	105.87%	99.13%	100.54%	105.18%	103%
Recuperación de cotizaciones en mora	Monto (US\$miles)	Programado	\$218,400	\$195,600	\$228,600	\$231,000	\$873,600
		Realizado	\$204,876	\$67,235	\$89,654	\$151,211	\$512,976
		%Cumplimiento	93.81%	34.37%	39.22%	65.46%	59%
Historiales laborales definitivos	Reporte	Programado	6,300	6,100	6,100	5,600	24,100
		Realizado	5,376	35	1,020	4,205	10,636
		%Cumplimiento	98.20%	0.57%	16.72%	75.09%	44%
Actualizar información de los derechohabientes	Porcentaje de registros actualizados	Recibido	1,454	125	1,086	1,046	3,711
		Realizado	1,422	125	1,082	1,053	3,682
		%Cumplimiento	97.80%	100.00%	99.63%	100.67%	99%

<i>Gestión de Pensiones</i>							
NOMBRE DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	T1	T2	T3	T4	CUMPLIMIENTO ANUAL
Concesión de pensiones	Resoluciones	Programado	338	306	314	314	1,272
		Realizado	227	81	189	445	942
		%Cumplimiento	67.16%	26.47%	60.19%	141.72%	74%
Concesión de asignaciones por invalidez, vejez y sobrevivencia	Resoluciones	Programado	986	942	962	962	3,852
		Realizado	693	127	150	376	1,346
		%Cumplimiento	70.28%	13.48%	15.59%	39.09%	35%
Planilla de primeros pagos	Monto (US\$miles)	Programado	\$2,148	\$2,033	\$2,086	\$2,085	\$8,352
		Realizado	\$1,354	\$475	\$805	\$1,323	\$3,957
		%Cumplimiento	63.04%	23.36%	38.59%	63.45%	47%
Pensiones en curso de pago	Monto (US\$millones)	Programado	\$41.31	\$41.56	\$41.81	\$42.06	\$166.74
		Realizado	\$40.60	\$39.95	\$39.85	\$39.76	\$160.16
		%Cumplimiento	98.28%	96.13%	95.31%	94.53%	96%

*Procesos de Apoyo o Soporte*

<i>Gestión Financiera</i>							
NOMBRE DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	T1	T2	T3	T4	CUMPLIMIENTO ANUAL
Ejecución presupuestaria	% ejecución	Programado	23%	24%	23%	30%	100%
		Realizado	22.07%	21.35%	21.38%	26.30%	91.1%
		%Cumplimiento	95.96%	88.96%	92.96%	87.67%	<b>91.10%</b>

<i>Gestión Inspección</i>							
NOMBRE DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	T1	T2	T3	T4	CUMPLIMIENTO ANUAL
Inspecciones generales a patronos	Informes	Programado	75	75	75	75	300
		Realizado	72	10	36	53	171
		%Cumplimiento	96.00%	13.33%	48.00%	70.67%	<b>57%</b>

<i>Gestión Jurídica</i>							
NOMBRE DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	T1	T2	T3	T4	CUMPLIMIENTO ANUAL
Procesos Judiciales (Interposición de demandas)	Cantidad presentadas en tiempo meta	Presentadas	2	0	0	5	7
		Presentadas en tiempo meta	2	0	0	2	4
		%Cumplimiento	100%	n/a	n/a	40.0%	<b>57%</b>
Opiniones Jurídicas	Cantidad emitidas en tiempo meta	Emitidas	4	6	12	5	27
		Emitidas en tiempo meta	1	6	12	5	24
		%Cumplimiento	25.0%	100%	100%	100%	<b>89%</b>

UNIDAD DE PENSIONES  
DEPARTAMENTO DESARROLLO ORGANIZACIONAL

<i>Gestión Administrativa</i>							
NOMBRE DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	T1	T2	T3	T4	CUMPLIMIENTO ANUAL
Informe de capacitación de empleado capacitado	Cantidad de informes	Programado	n/a	1	1	1	3
		Realizado	n/a	0	0	0	0
		%Cumplimiento	n/a	0.00%	0.00%	0.00%	0%
Seguimiento y evaluación a resultados de clima organizacional de la unidad de pensiones	Cantidad de informes	Programado	1	n/a	1	n/a	2
		Realizado	0	n/a	0	n/a	0
		%Cumplimiento	0.00%	n/a	0.00%	n/a	0%
Imágenes digitalizadas e indexadas	Cantidad de imágenes por mes	Programado	163,800	145,600	158,600	143,000	611,000
		Realizado	137,400	0	95,344	129,188	232,744
		%Cumplimiento	83.90%	0.00%	60.12%	90.34%	38%
Inventario físico de mobiliario y equipo	Acta	Programado	n/a	n/a	n/a	27	27
		Realizado	n/a	n/a	n/a	27	27
		%Cumplimiento	n/a	n/a	n/a	100.00%	100%
Atención de órdenes de servicio	Cantidad de Orden	Recibidas	41	0	26	88	155
		Atendidas	41	0	26	88	155
		%Cumplimiento	100.00%	n/a	100.00%	100.00%	100%
Despacho de artículos generales	Despacho	Programado	60	60	60	60	240
		Realizado	60	4	54	57	175
		%Cumplimiento	100.00%	6.67%	90.00%	95.00%	73%

<i>Gestión Tecnología de la Información y Comunicaciones</i>							
NOMBRE DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	T1	T2	T3	T4	CUMPLIMIENTO ANUAL
Mantenimientos, actualizaciones y mejoras a sistemas de información	Requerimientos Atendidos (TI-01)	Programado	108	107	108	102	425
		Realizado	98	75	119	133	425
		%Cumplimiento	90.74%	70.09%	110.19%	130.39%	100%
Asistencia técnica al usuario	% de Requerimiento Atendido (TI-02, TI-03, TI-04, TI-05, INF-S02)	Solicitado	80	199	82	108	469
		Atendido	80	199	82	107	468
		%Cumplimiento	100%	100%	100%	99%	100%
Mantenimientos preventivos	Mantenimiento	Programado	n/a	1	1	1	3
		Realizado	n/a	0	1	0	1
		%Cumplimiento	n/a	0.0%	100.0%	0.0%	33%

#### 4. ANÁLISIS DE RESULTADOS.

- ❑ Durante el período de enero a diciembre 2020 el cumplimiento de metas de algunos productos se ha visto afectado debido a la Pandemia por COVID-19, particularmente en aquellos que es necesaria la presencia por parte del usuario para realizar algún tipo de trámite ya que existía vigencia de Estado de Emergencia a nivel nacional y cuarentena domiciliar. Por lo que se buscaron mecanismos alternos para desarrollar los procesos y la atención de usuarios, auxiliándose de medios electrónicos; es así como a partir del tercer trimestre se evidencia una mejoría en algunos de estos productos con la implementación de métodos alternos de atención y la reapertura económica a partir del mes de septiembre.