



INSTITUTO SALVADOREÑO  
DEL SEGURO SOCIAL

UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL  
DEPARTAMENTO PLANES Y PROYECTOS ESTRATÉGICOS



DPPE/009-2021

San Salvador, 04 de marzo del 2021

Doctora  
Mónica Guadalupe Ayala Guerrero  
Directora General ISSS  
Presente

Estimada Dra. Ayala:

De conformidad a lo establecido en el Art. 33. de las Normas Técnicas de Control Interno Institucionales, sobre 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".

La información fue solicitada vía correo electrónico en formato físico, a través de la Unidad de Desarrollo Institucional, Depto. Planes y Proyectos Estratégicos (áreas administrativas). Para las áreas de Salud la información fue procesada por el Depto. Atención y Programación en Salud, y fusionada con el informe administrativo por la Sección Planificación Estratégica del Depto. Planes y Proyectos Estratégicos

Por lo anterior se remite **INFORME DE EVALUACIÓN DEL PLAN INSTITUCIONAL PERÍODO ENERO-DICIEMBRE 2020**. El informe se encuentra estructurado en dos aspectos: Indicadores de Resultado e Indicadores de Producto, y muestra una vista general de los principales resultados obtenidos de acuerdo a lo planificado, por cada una de las dependencias involucradas en este proceso.

Se concluye lo siguiente:

- De los 25 indicadores de resultados, los resultados fueron los siguientes: el 68% (17 indicadores) alcanzó la meta en un rango aceptable (verde); el 20% (5 indicadores) con un resultado crítico (rojo), el 4% (1 indicador) obtuvo un resultado con riesgo (amarillo) y el 8% (2 indicadores) no fueron medidos debido a la pandemia COVID-19 (las encuestas de satisfacción a usuarios a nivel nacional y pacientes que reciben alimentación en los hospitales).
- De los 143 indicadores de producto, se obtuvo los resultados siguientes: el 42% de indicadores alcanzaron su meta (verde), el 36% de indicadores quedó por debajo del rango aceptable (rojo) y el 22% sobrepasó su meta planificada (amarillo).
- Algunas áreas a raíz de la emergencia nacional por COVID-19 brindaron servicios adicionales y otras alternativas de atención, como por ejemplo: inscripciones en línea, servicios



INSTITUTO SALVADOREÑO  
DEL SEGURO SOCIAL


UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL  
DEPARTAMENTO PLANES Y PROYECTOS ESTRATÉGICOS


exclusivos por medios electrónicos, atenciones de salud en línea, capacitaciones u orientación a través de las redes sociales, publicaciones sobre las medidas para evitar contagios por el COVID-19 a través de diferentes herramientas de publicidad, reabastecimiento de medicamentos a través de otros procesos no convencionales; todo con el objetivo de dar respuesta inmediata a las necesidades de la población derechohabiente, entre otros.

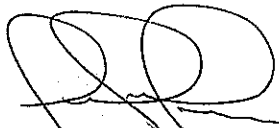
- Las atenciones ambulatorias otorgadas durante el año 2020, fueron alrededor de 3 millones de consultas, siendo la consulta de emergencia, la principal forma utilizada por los derechohabientes, representado el 59% del total de las consultas médicas brindadas. El punto más bajo de afectación fue en el segundo trimestre del año, relacionado con el Decreto de Emergencia Nacional emitido por el Gobierno de El Salvador, el confinamiento por cuarentena. Así mismo; los programas de salud y preventivos, a pesar que estuvieron disponibles en su provisión a la población derechohabiente, sus resultados estuvieron por debajo de la meta establecida.
- Los egresos, partos y cirugías, su producción fue afectada por la baja afluencia de derechohabientes, debido a las medidas de bioseguridad y distanciamiento social implementados por la pandemia. De igual forma; los servicios de apoyo como: recetas, laboratorio clínico, rayos X, tuvieron resultados bajos en cuanto a su planificación.
- Las metas versus sus resultados fueron en general impactadas por la emergencia por COVID-19, y como medida preventiva al cierre parcial o total de algunas actividades que desarrollan las áreas involucradas en este proceso, por lo que algunos indicadores presentan variabilidad en sus resultados, con porcentajes que sobrepasan la meta, resultados por debajo de lo planificado y otros sin ningún avance.

Sin más por el momento, aprovechamos la ocasión para reiterarle las muestras de consideración y estima

Cordialmente,

  
Ing. Nuria Pamela Amaya  
Jefa Departamento Planes y Proyectos  
Estratégicos



  
Vo. Bo. Dr. Carlos E. Flamenco  
Jefe Unidad de Desarrollo Institucional



C.C. Dra. Sara Granadino / Jefa Depto. Atención y Programación en Salud



INSTITUTO  
SALVADOREÑO DEL  
SEGURO SOCIAL

# Informe de Evaluación de Planificación Institucional

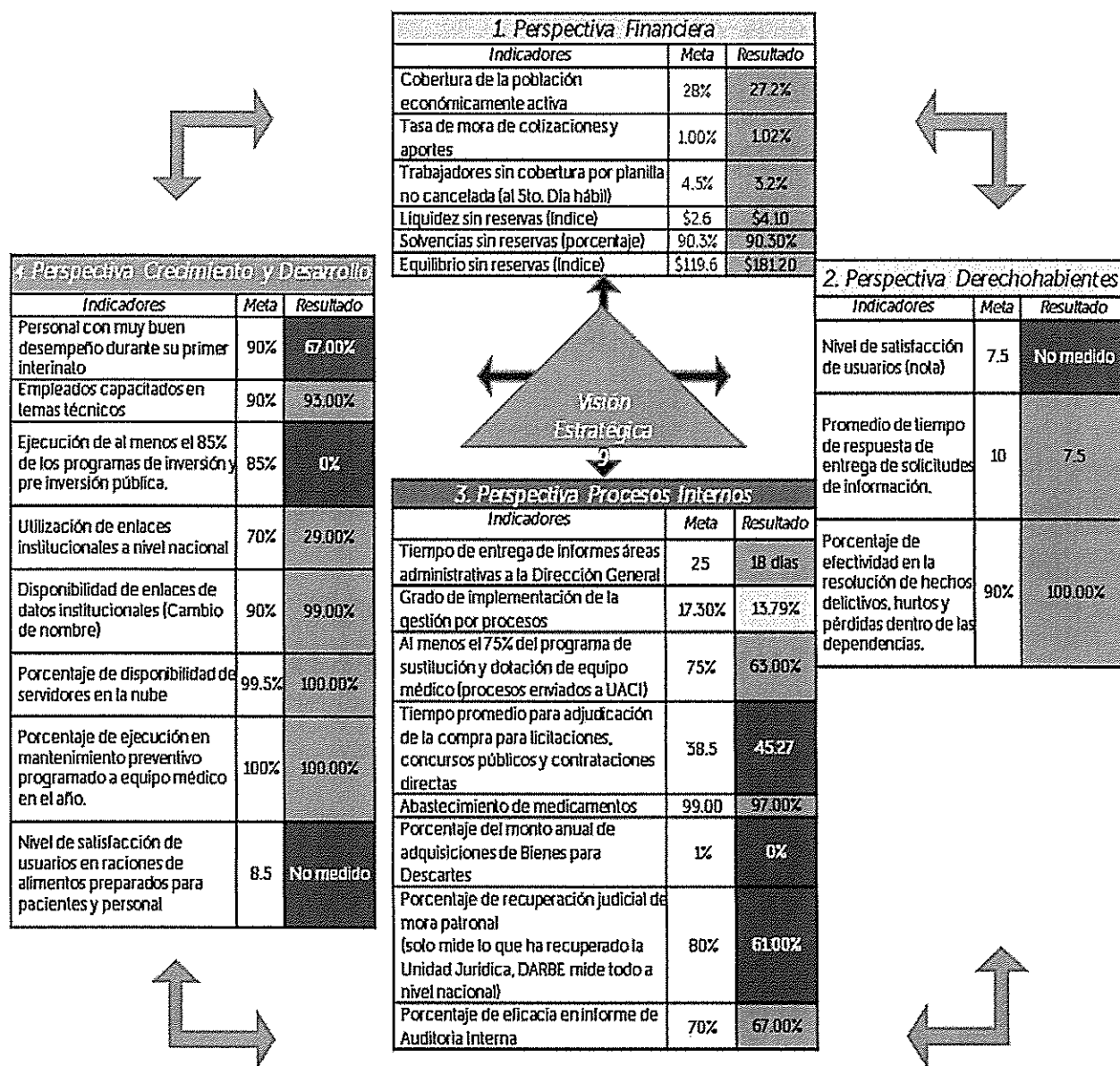
INFORME ANUAL  
ENERO A DICIEMBRE 2020

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	2
RESULTADOS ANUALES.....	3
I. EVALUACIÓN DE INDICADORES DE RESULTADOS POR PERSPECTIVA.....	3
1. Perspectiva Financiera.....	4
2. Perspectiva Derechohabientes.....	5
3. Perspectiva Procesos internos.....	6
4. Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento.....	7
II. EVALUACIÓN DE INDICADORES DE PRODUCCIÓN.....	8
POR PERSPECTIVAS.....	8
1. Perspectiva Financiera.....	9
2. Perspectiva Derechohabientes.....	11
3. Perspectiva Procesos internos.....	20
4. Perspectiva Crecimiento y Desarrollo.....	26
III. CONSIDERACIONES FINALES.....	31
ANEXO 1.....	32
ANEXO 2.....	35
ANEXO 3.....	37

UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL  
DEPARTAMENTO PLANES Y PROYECTOS

## Resultados por perspectivas



### 1. Perspectiva Financiera

Cobertura de la población económicamente activa: de acuerdo al Informe de coyuntura del Departamento de Actuario y Estadísticas al mes de Diciembre, del total de cotizantes, 838,376 son trabajadores activos reportados en planilla por los empleadores con una

cobertura de aproximadamente del 27.2% de la PEA y de Población total del país, 26.8%; la mayor caída de la cobertura se observa en los trabajadores cotizantes del sector privado, con una pérdida de cerca 34 mil trabajadores en promedio, en comparación con el año anterior, el sector público por su parte creció en 4.3%

El indicador tasa de mora de cotizaciones y aportes: los datos reflejan que los ingresos percibidos en cotizaciones y aportes, en el año fueron de \$522,967,011.09, con una diferencia en relación a lo facturado de \$5,405,004.11. La Tasa de mora proyectada es del 1%, y de acuerdo a los montos percibidos y facturados, refleja un porcentaje de planillas dejadas de pagar (mora) de 1.02%, lo cual se espera recuperar según los patronos vayan cancelando en el futuro con el 5 y 10% de recargo. Los registros indican que en el 2020 los trabajadores reportados a nivel total, han caído en promedio 3.1% con respecto al promedio del año anterior.

Trabajadores sin cobertura por planilla no cancelada (al 5to. Día hábil),

El total de trabajadores sin cobertura por planillas no canceladas al 5° día del mes de diciembre 2020, fue de 27,510 empleados, el total de trabajadores registrados fue de 866,264 para este mismo mes. La meta para este indicador era de 4.5% sin embargo, solamente el 3.18% del total de empleados reportados quedaron descubiertos. El promedio anual de trabajadores que quedaron sin cobertura fue de 40,856

Liquidez sin reserva: El aumento de este indicador se debe principalmente al incremento de las inversiones de depósitos a plazo fijo, destinadas para el Fondo de Inversión de Infraestructura y Equipamiento; asimismo, hubo cancelación de deudas por lo que disminuyó el saldo por pagar a proveedores, esto permitió un mayor nivel de liquidez, es decir que la Institución dispone de \$4.01 por cada \$1.00 que adeuda.

Solvencia sin Reserva: El resultado refleja que el 90.3% son recursos propios y el 9.7% son las obligaciones por pagar que tiene la Institución.

Equilibrio sin reserva: El aumento en este indicador se debe principalmente al superávit obtenido en los ejercicios 2019 y 2020 de \$46.4 millones y \$18.1 respectivamente, lo cual ha permitido mantener un equilibrio a la Institución. Para este periodo se dispone de \$181.2 millones, que corresponde al capital de maniobra en circulación, el cual conforman las disponibilidades e inversiones menos el pasivo.

## 2. Perspectiva Derechohabientes

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

El resultado del tiempo promedio de respuesta en la atención de solicitudes de información fue de 7.2 días, respecto a la meta planificada es un tiempo menor a 10 días (planificado). Por motivos de pandemia se incrementaron las solicitudes de información electrónicas y de servicios administrativos, lo que posibilitó reducir los tiempos de entrega, lo cual genera un mejor resultado en el tiempo promedio en el Acceso a la Información.

Porcentaje de efectividad en la resolución de hechos delictivos, hurtos y pérdidas dentro de las dependencias: Se dio respuesta a la cantidad de casos reportados, por ello se reporta un cumplimiento del 100%; sin embargo, el número de casos disminuyó debido a la menor

cantidad citas, consultas y atención en las diferentes dependencias de ISSS por la pandemia COVID-19.

Nivel de satisfacción de usuarios (nota): Debido a la emergencia nacional por COVID-19, no se realizó estudio de medición de satisfacción, ya que los servicios no se brindaron con normalidad, desde marzo 2020 y al mes de diciembre no se había regulado al 100%, por lo que los resultados de una encuesta, estarían sesgados. También por prevención y evitar exposición al contagio al personal del Depto. Atención al Usuario al momento de acudir a los centros de atención en cuarentena, entrevistar a los pacientes y cumplir con el distanciamiento.

### 3. Perspectiva Procesos internos

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

Este indicador, está ligado a los tiempos de respuesta de las áreas involucradas; no obstante, se ha incluido en el mecanismo de consolidación de la información correspondiente a la evaluación del Plan de Trabajo con el objetivo de reducir los tiempos promedio. El año 2019 el promedio fue de 25 días y para el año 2020 es de 18 días, logrando una reducción en el tiempo promedio.

Grado de implementación de la gestión por procesos 2019 – 2024: Debido a un ajuste realizado en la planificación, el nivel de cumplimiento alcanzo un 13.79% para el 2020 (es decir de 29 procesos definidos, se realizaron 4), este porcentaje indica un nivel de avance en la implementación total de la gestión por procesos del 26.66%, para el periodo 2019-2024. La implementación de la gestión por procesos hasta la fecha se ha completado en los macro procesos (según Mapa de Procesos Institucional vigente) siguiente: Otorgar Atención Médica de Emergencia (2019), Otorgar atención médica a paciente hospitalizado, Realizar procedimientos e intervenciones quirúrgicas y Realizar trámite, pago, control de pensiones riesgos profesionales y auxilio de sepelio.

#### Division de Planificación y Monitoreo de Suministros (DPYMS):

Para la cobertura de medicamentos, se reporta un resultado del 97%, esto representa que de 748 códigos revisados del listado de medicamentos institucional, el 3% de los códigos (25) estuvieron desabastecidos; esto fue debido a que por la pandemia COVID-19 y el rápido crecimiento de casos positivos y sospechosos, ocasionando un descenso en la cobertura de medicamentos por lo que se recurrió a enviar gestiones de compra para reabastecimiento a fin de atender oportunamente las necesidades.

Al menos el 75% del programa de sustitución y dotación de equipo médico (procesos enviados a UACI): la ejecución del programa EQMED fue de \$9.5 millones siendo el 63% de lo esperado.

#### Comisión de Descarte ISSS Institucional Porcentaje del monto anual de adquisiciones de Bienes para Descartes:

No se reporta actividades ejecutadas en el año debido a retrasos en la aprobación de la gestión realizada de la disposición final del proceso del año 2017 y 2018, presentado en el mes de noviembre 2019, por lo que se ha reprogramado para realizar en 2021, un trámite que incluya todos los bienes descartados en 2019 y 2020.

Tiempo promedio para adjudicación de la compra para licitaciones, concursos públicos y contrataciones directas: Durante 2020 se ejecutaron un total de 199 procesos de compra, de los cuales 113 han sido realizados mediante las modalidades de Licitación Pública y Contratación Directa, siendo éstos la base para el cálculo de este indicador. Estas modalidades representan solamente el 57% de los trámites realizados. Lo anterior hace notar que el tiempo para la ejecución del 43% de los trámites restantes, realizados mediante Convenios, Mercado Bursátil y Contrataciones Directas generadas para la atención de la pandemia COVID-19 y que impacta directamente en los tiempos para realizar los trámites de Licitaciones Públicas y Contrataciones directas ordinarias, no ha sido considerado. Adicional se considera que, durante el tiempo de la pandemia, no se ha trabajado con el 100% del recurso humano, lo cual deriva en sobrecarga al personal que se mantuvo en labores.

Porcentaje de eficacia en informe de Auditoría Interna: se logró un 67% de la meta establecida (70%): a raíz de la pandemia por COVID-19 algunos servicios de salud fueron cerrados y las jefaturas auditadas no pudieron implementar en su totalidad las recomendaciones de sus áreas. Así mismo Las dependencias con recomendaciones pendientes estuvieron enfocadas en la atención de la emergencia por la pandemia.

Porcentaje de recuperación judicial de mora patronal: Se logró la recuperación de mora patronal vía judicial por un monto de \$487,816, lo que corresponde a un 61% de lo esperado, el resultado de este indicador se vio disminuido en comparación con otros años, debido a la pandemia por COVID-19, por los cierres de las empresas, esto no permitió realizar los trámites correspondientes.

#### 4. Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento

Porcentaje de Utilización de enlaces institucionales a nivel nacional: el límite de tolerancia de utilización del enlace es del 70%, el resultado del indicador alcanzó un 29%, siendo un 41% inferior al límite, lo que indica que los enlaces cuentan con una capacidad adecuada para brindar conectividad de los centros de atención hacia los servidores y servicios institucionales, y no es necesario incrementarlos.

Disponibilidad de enlaces de datos institucionales: La disponibilidad de los enlaces es dependiente de si los usuarios en los centros de atención en el interior del país, principalmente los que no cuentan con servicio de 24 horas continuas, como sucursales administrativas, clínicas comunales,

farmacias generales, almacenes, unidades de rehabilitación, etc, estos apagan los equipos de comunicación al final de su jornada, y debido a que nuestro sistema de monitoreo verifica el estado del enlace las 24 horas del día, esta situación lo vuelve no disponible por un periodo de tiempo, que se traduce en un rango entre el 90% y 99% de disponibilidad. Por lo tanto, el enlace se encuentra en el rango de disponibilidad efectivo.

Disponibilidad de servidores en la nube: La disponibilidad de los servidores en la nube, es del 100% por lo que no habido interrupción en la disponibilidad de servidores en la nube donde se alojan las aplicaciones críticas, obteniendo los resultados requeridos.

En cuanto al indicador de mantenimiento preventivo de equipos médicos, el resultado acumulado al año, fue satisfactorio (100%) pues a pesar la Emergencia COVID-19, se atendieron solicitudes que demandaron las áreas, para aquellos equipos que son claves para la atención de los derechohabientes.

Personal con muy buen desempeño durante su primer interinato:

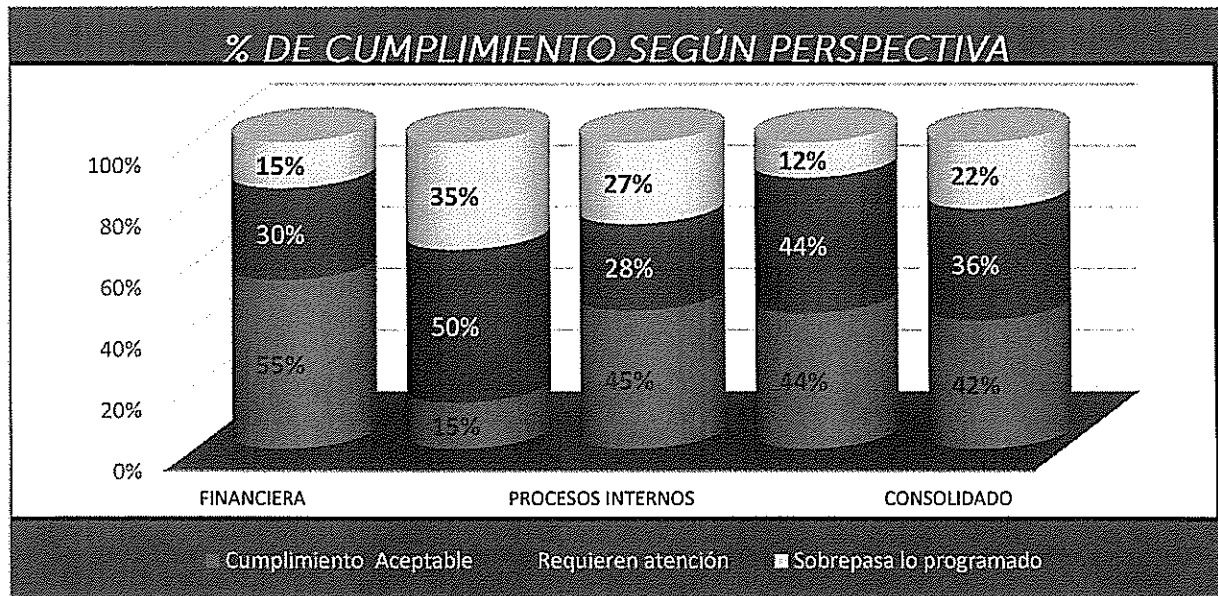
El porcentaje cumplimiento fue bajo (67%) debido a que de los 21 empleados nuevos que habían finalizado su interinato de noventa días en el segundo trimestre 2020 y que obtuvieron una nota mínima de muy bueno, solo fueron evaluados 14 de ellos y 7 aún no tenían una evaluación procesada en sistema de interinos.

Empleados capacitados en temas técnicos: El cálculo del indicador del se hizo en base a un total de 1,556 empleados a capacitar durante 5 años, y

para este período el valor alcanzado es de 1,540 Como resultado se alcanzó de forma acumulada el 93% y la meta planificada acumulada era del 90%, superando la meta establecida.

Ejecución de al menos el 85% de los programas de inversión y pre inversión pública: Durante el año 2020, no hubo ejecución financiera (0.0%) de los proyectos de pre-inversión e inversión pública; Sin embargo, el porcentaje de avance físico reflejado hasta el mes de diciembre 2020 (6.41%) corresponde a los Proyectos de Almacén Central, Construcción y Equipamiento de Edificio de Estacionamiento de las Oficinas Administrativas al igual que Construcción y Equipamiento del Hospital Materno Infantil.

## II. EVALUACIÓN DE INDICADORES DE PRODUCCIÓN POR PERSPECTIVAS (Indicadores de Productos)

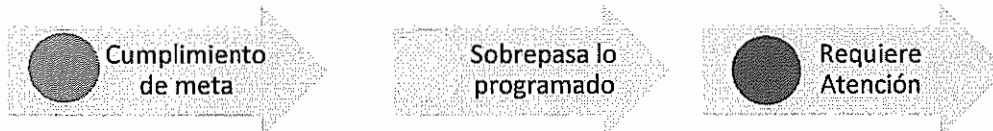




Para el período enero-diciembre del 2020 los indicadores evaluados, suman un total de 143 indicadores de producción; evidenciándose que el 42% se encuentra en el rango aceptable de cumplimiento, el 36% está por debajo del cumplimiento de lo programado y el 22% supera lo planificado, el detalle por cada perspectiva se desarrolló con los siguientes resultados:

- La perspectiva que alcanzó los mejores porcentajes de cumplimiento en sus indicadores es la perspectiva FINANCIERA, logrando un cumplimiento satisfactorio de 55%, un 30% de indicadores no alcanzó lo planificado, mientras el 15% de indicadores restantes superaron lo programado.
- La perspectiva DERECHOHABIENTES obtuvo un porcentaje de cumplimiento aceptable del 20%; el 67% de sus productos no alcanzó la meta planificada, esto se debió al inicio de la pandemia COVID-19 desde marzo del 2020; así mismo, esta disminución pudo estar relacionada con el Decreto de emergencia Nacional emitida por el Gobierno de El Salvador y la implementación de cuarentena domiciliar a nivel nacional. El 47% de los indicadores sobrepasaron la meta planificada, esto influido por la pandemia por COVID-19, que se aumentó la demanda de publicaciones a través de medios publicitarios y correo institucional.
- La perspectiva PROCESOS INTERNOS obtuvo un porcentaje de cumplimiento aceptables del 45%; no alcanzó la meta planificada el 28% y el 27% de indicadores restantes superaron lo programado.
- La perspectiva CRECIMIENTO Y DESARROLLO obtuvo un porcentaje de cumplimiento aceptable de 44%; no alcanzó la meta planificada el 44% y el 12% de indicadores restantes superaron lo programado.

ESCALA DE MEDICIÓN (INDICADORES DE PRODUCTO):



1. Perspectiva Financiera

Resultados de productos por perspectiva

Perspectiva Financiera	20 Indicadores que contribuyen a la perspectiva	Indicadores con resultados aceptables	Cumplimiento
		11	
		Asegurado atendido(trabajador incluye a pensionado)	86.00%
		Recaudar cotizaciones y aportaciones	98.00%
		Recuperación Efectiva de mora	98.00%
		Trámite y Pago de Subsidios	97.00%
		Estado de situación financiera	100.00%
		Estado de rendimiento económico	100.00%
		Estado de flujo de fondos	100.00%
		Presupuesto presentado	100.00%
		Ejecución presupuestaria	100.00%
		Pago a suministrantes	92.00%
		Inversión en títulos valores	100.99%

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

DEPENDENCIA	INDICADOR DE PRODUCTO		PLAN	REAL	CUMPLIMIENTO DE META %
DARBE	Inscripción	Asegurado Atendido(Beneficiario)	84,499	58,980	70%
		Asegurado Atendido(Patrono)	2,795	3,456	124%
	Inspecciones Generales a Patronos y Determinación de Mora (Informe)		10,580	6,056	57%
	Inspecciones Generales a Patronos y Determinación de Mora (monto)		1,146	890	78%
	Trámite y Pago por Auxilio de sepelio.		4,418	7,075	160%
	Trámite y Pago de pensiones por riesgos profesionales		124,831	85,864	69%
	Gestión y recuperación de ingresos varios 85.00%		1,500	1,180	79%
UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL	Inventario físico de mobiliario y equipo		1,111	331	30%
DIRECCIÓN GENERAL	Resoluciones y Acuerdos de Consejo Directivo		1,410	2,039	145%

**DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS**

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

En términos general la Pandemia por COVID-19 afectó significativamente a la mayoría de productos de la DARBE, entre estos resultados se mencionan:

**Asegurado Atendido (Beneficiario (70%):** a pesar de la estrategia de inscripciones en línea, tomada como medida de prevención por la pandemia COVID-19, la meta no fue superada, la reducción de nuevos empleos, provoca que las inscripciones de trabajadores y sus beneficiarios sea más lenta.

**Asegurado Atendido (patrono):** El cumplimiento de la meta fue de 124%, este resultado fue influenciado durante los meses de enero a marzo 2020, debido a la incorporación de trabajadores independientes a quienes se les asigna registro patronal, (el rubro de patronos inscritos aumentó en un 48%). Durante la Cuarentena Domiciliar por COVID-19 existió una marcada disminución en la inscripción de nuevas empresas; sin embargo, desde la reapertura económica, algunos empresarios han vuelto a reabrir sus empresas y negocios, generando un panorama positivo en la expansión y creación de nuevas empresas.

**Inspecciones Generales a Patronos y Determinación de Mora (informe 57%; monto 78%);** Debido a las medidas por la pandemia COVID-19, la incorporación paulatina del personal de inspectores fue completada al 100% en el mes de septiembre del año 2020, desde ahí se dio continuidad a las labores en los casos que quedaron pendientes al inicio del año y se iniciaron procesos de los casos que fueron ingresando. En este producto no se logró llegar a la meta, debido a que, en el último trimestre, se trabajaron casos complejos a solicitud de las Secciones Subsidios y Pensiones.

**Trámite y pago por auxilios de sepelio (160%):** 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); sin embargo, la meta se sobrepasó de lo establecido, la principal demanda recibida

continúa siendo del sector de pensionados quienes fallecen por enfermedades comunes; así mismo, en los meses de julio y agosto hubo incremento considerable en el pago de este producto por los elevados casos por sepelios de riesgo común incrementado por muerte de casos sospechosos y confirmados de COVID-19.

**Trámite y pago de pensiones por riesgos profesionales:** El porcentaje de cumplimiento fue de 69% debido a que muchas empresas cerraron sus actividades laborales y muchas pensiones por orfandad (beneficiarios hijos) suspendieron sus estudios.

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

**Inventario físico de mobiliario y equipo (30%):** el bajo resultado se debió a que no se realizaron inventarios de mobiliarios y equipo en los diferentes centros de Salud, como una medida de prevención por la pandemia COVID-19, además de los fenómenos naturales ETA y IOTA en el mes de noviembre 2020.

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

**Resoluciones y acuerdos de Consejo Directivo:** este indicador sobrepasa la meta planificada para este período en un 154% (1,024 resoluciones adicionales), este resultado se debe a las diferentes solicitudes de las dependencias realizan a través de esta unidad, tanto al Consejo Directivo como a la Dirección General

## 2. Perspectiva Derechohabientes

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

Perspectiva Derechohabientes	20 Indicadores que contribuyen a la perspectiva	Indicadores con resultados aceptables	
		3	
			Cumplimiento
		Publicación y Actualización de la Información Oficiosa y Reservada	100.00%
Resolución de reclamos, quejas y denuncias de los derechohabientes (informe)	100.00%		
Supervisiones a seguridad privada realizadas	85.00%		

**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	900	1.484	165%
SEGURIDAD INSTITUCIONAL	Gestiones realizadas producto del monitoreo por video vigilancia	220	120	55%
UNIDAD DE VINCULACIÓN ESTRATÉGICA	Resolución de reclamos, quejas y denuncias de los derechohabientes (Reclamo resuelto)	2,075	5,860	282%
	Atención a usuarios vía telefónica (llamada atendida)	217,000	364,193	168%

	Atención a usuarios vía telefónica (llamada emitida)	226,000	65,214	29%
	Estudio de medición de satisfacción usuarios de los servicios del ISSS	6	3	50%
	Desarrollo de eventos	165	107	65%
	Publicaciones informativas en medios de comunicación escrito	70	51	73%
	Publicación de noticias en medios	237	407	172%
	Producción y pauta de audiovisuales	85	140	165%
	Elaboración de campañas	60	87	145%
	Publicaciones internas a través de correo institucional	2,800	3,747	134%
SUBDIRECCIÓN DE SALUD	Consulta Médica Total	7,597,712	3,424,163	45.00 %
	Egresos Hospitalarios	119,628	71,745	60.00%
	Recetas despachadas	24,404,455	16,111,936	66.00%
	Examen de Laboratorio clínico	10,197,122	5,960,490	58.00%
	Examen de Rayos "X"	711,025	425,382	60.00%

**OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA***(1 indicador con resultado > a 110%)*

**Gestiones a solicitudes de información OIR (165%):** se tuvo un resultado de 1,434 gestiones de las 900 planificadas para el año. El incremento se debió a que se recibieron más solicitudes de consultas de trámites administrativos, por motivos de pandemia, estas gestiones se orientaron a servicios exclusivamente electrónicos, así como de solicitudes de expedientes clínicos requeridos a los usuarios para trámites de seguros privados.

**SEGURIDAD INSTITUCIONAL:** (1 indicadores con resultados < al 85%) **Gestiones realizadas producto del monitoreo por video vigilancia (55%):** el resultado es inferior a lo planificado debido al cierre parcial de las dependencias por la emergencia de la pandemia COVID-19.

**UNIDAD DE VINCULACIÓN ESTRATÉGICA***(6 indicadores con resultado > a 110% y 4 indicadores con resultado < a 85%)*

**Resolución de Reclamos, quejas y denuncias de los Derechohabientes:** se superó la meta en 282% de cumplimiento, esto debido a que aumentó la demanda de opiniones que requerían de seguimiento por la pandemia COVID-19.

**Los productos Llamadas atendidas (168%),** se superó la meta programa debido al incremento de consulta por parte de los usuarios, sobre todo por la reapertura parcial de los servicios; por el contratarlo las **Llamadas emitidas (29%):** no se logró cumplir con lo planificado, ya que no se están realizando llamadas debido a que la atención en consulta externa aún no se ha normalizado. Únicamente se realizaron llamadas salientes para coordinar reprogramaciones de cita y medicamento.

**En relación al producto estudios de medición de satisfacción usuarios de los servicios del ISSS,** sus resultados fueron bajos (50%), debido a la situación que se atraviesa como país, en relación a la pandemia por COVID-19 los estudios de manera presencial se han suspendido: así mismo, no se realizaron estudios telefónicos por carga laboral.

**Desarrollo de Eventos Institucionales:** se obtuvo un bajo cumplimiento del 65% de acuerdo al parámetro establecido (<85%), esto debido a que se continuaron con las medidas preventivas por la pandemia covid-19. La Secretaría de Comunicaciones de la Presidencia brindó nuevos lineamientos para desarrollar las actividades y evitar la propagación del covid-19.

**Publicaciones informativas en medios escritos y Publicación de noticias en medios (73%):** El cumplimiento fue bajo, y es debido a que, por indicaciones de la Secretaría de comunicaciones de la presidencia, algunas publicaciones se realizaron de manera virtual y luego se publicó en la versión impresa en el nuevo periódico El Salvador.

**Publicaciones de noticias en medios (externos: prensa, radio, etc):** se sobrepasó la meta en 172%, se logró que los medios publicaran un total de 54 notas, más de la programadas. Los temas abordados fueron la situación del covid-19 en los centros de atención, toma de pruebas, acciones institucionales, primeros nacimientos de la navidad y año nuevo.

**Producción y pauta de audiovisuales (internos: videos, cortos entre otros):** se sobrepasó la meta en 165%, se superó lo planificado, los temas que se trataron en las producciones fueron las medidas de bioseguridad en pacientes y empleados, realización de pruebas de tamizaje en los centros de atención, recorrido de las autoridades para verificar los protocolos de atención y el abordaje ante la pandemia, programa de estimulación temprana, entrega domiciliar de medicamentos, inauguración sede UPISSS, primeros nacimientos de navidad y año nuevo.

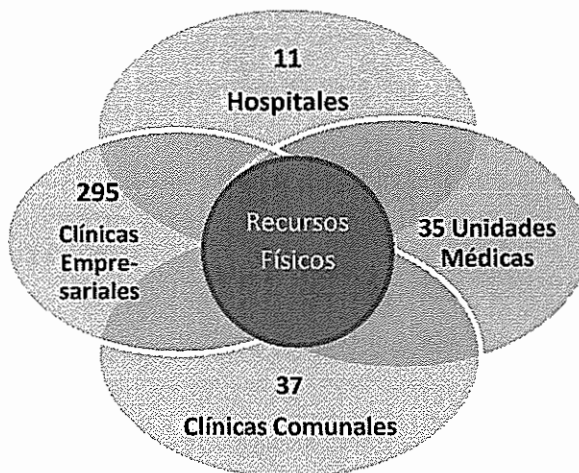
**Elaboración de campañas (145%):** Este porcentaje supera lo programado. Entre los factores contribuyentes está las recomendaciones brindadas para prevenir covid-19, teleasistencia ISSS, inscripciones al programa de entrega domiciliar de medicamentos, pacientes recuperados, cáncer de mama, toma de pruebas, información de trámites administrativos, recomendaciones por lluvias, lactancia materna, esquema de vacunación, donaciones de plasma y conducción responsable.

**Publicaciones internas a través de correo institucional (134%):** la meta fue superada ya que se promovieron algunos de los temas de las campañas realizadas, esquelas y las solicitudes que realizan las diferentes dependencias.

### SUBDIRECCIÓN DE SALUD

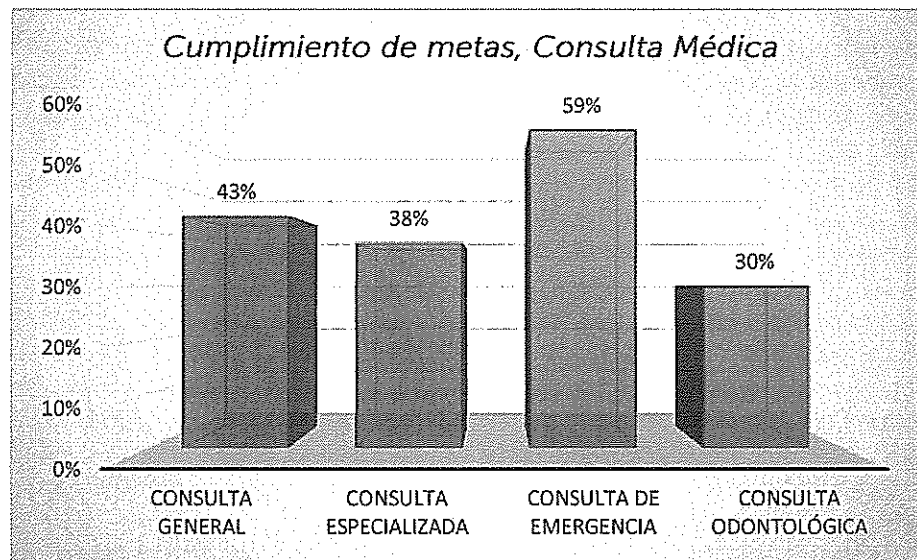
El ISSS dispone de recursos físicos a nivel nacional con capacidad para atender a los derechohabientes y sus beneficiarios que demandan los servicios de salud que se encuentran en funcionamiento (esta cantidad viene del cierre del año 2020).

A continuación, los resultados brindados de los servicios de salud:



**ATENCIÓN AMBULATORIA**

Se brindaron un total de 3,424,163 consultas médicas (correspondiendo al 45% de lo programado), distribuido de la forma siguiente:



CONSULTA MÉDICA				
Indicador de producto	Plan	Real	Cumplimiento nto %	Distribución porcentual
Consulta Total	7,597,712	3,424,163	45%	100%
Consulta General	3,059,102	1,328,820	43%	39%
Consulta Especializada	2,243,293	861,443	38%	25%
Atención de Emergencia	1,889,424	1,110,493	59%	32%
Atención Odontológica General y Especializada	405,893	123,407	30%	4%

Fuente: Depto. Atención y Programación en Salud (Datos ajustados al mes de diciembre 2020)

Al comparar el comportamiento de las atenciones, la consulta brindada en el área de Emergencia es la que brindó mayor cobertura, por lo consiguiente alcanzó el mayor porcentaje de ejecución (59%), seguido de la Consulta General (43%) y en menor proporción la Consulta Odontológica (30%)

La tendencia antes expuesta podría explicarse debido al inicio de la pandemia COVID-19 en nuestro país a partir de la detección del primer caso el 18 de marzo del 2020. El porcentaje de cumplimiento de las atenciones alcanzó el punto más bajo durante el segundo trimestre (abril-junio) con un 23% de cumplimiento seguido del tercer trimestre con 26% esta disminución pudo estar relacionada con el Decreto de emergencia Nacional emitida por el Gobierno de El Salvador y la implementación de cuarentena domiciliar a nivel nacional, la suspensión de atenciones preventivas en los Centros de Atención como medida de seguridad para el paciente, entre otros. Sin embargo, la consulta de emergencia durante

todo el 2020 fue la de mejor porcentaje de cumplimiento ya que se volvió la principal forma de consulta utilizada por los derechohabientes en el contexto de la enfermedad COVID-19.

A partir del 4º trimestre los porcentajes de cumplimiento de las atenciones médicas alcanzaron el 48% debido a la implementación de "Plan de Atención en la Consulta Externa del ISSS en el contexto de la Emergencia durante y post COVID-19 y a las publicaciones y lineamientos para la Reapertura de la consulta de primera vez en Medicina Especializada"

El Rendimiento por hora/consulta es como muestra la tabla siguiente:

Consultas Médicas	Nº de consultas por hora
General	2.7
Especialista	2.3
Odontología General	1.2
Odontología Especializada	1.3

En las atenciones odontológicas, la meta para el año 2020, es de 405,893 atenciones y se registraron un total de 123,407 atenciones, obteniendo un 30% de cumplimiento.

De todas las atenciones odontológicas del período, Odontología General realizó 85,911 atenciones, Odontología Especializada realizó 37,496 atenciones. La odontología representa el 4%, con respecto al total de la consulta médica – odontológica.

Durante las atenciones proporcionadas en consulta externa en el período de enero a diciembre y en relación a las incapacidades emitidas en el mismo período, se observa un incremento, lo cual coincide con el incremento de casos de COVID-19. Se otorgaron 71.9 días de incapacidad por 100 consultas brindadas respectivamente.

Por instrucciones del Gobierno de la República, se decretó estado de emergencia y se le solicitó a la población el confinamiento domiciliario. Durante la segunda mitad del mes de marzo y debido a la Pandemia COVID-19, se dieron lineamientos a los Centros de Atención para suspender la consulta médica externa, permitiendo únicamente la atención de emergencias, situaciones que provocaron disminución de las atenciones de consulta externa.

## ATENCIÓN HOSPITALARIA

### 1. EGRESOS HOSPITALARIOS

ATENCIÓN HOSPITALARIA			
INDICADOR DE PRODUCTO	PLAN	REAL	CUMPLIMIENTO DE META %
Egresos	119,628	71,745	60%
Partos	23,196	12,488	54%
Cirugía Mayor	58,466	31,488	54%

Fuente: Sistema Estadístico de Salud (SES)

Debido a la emergencia de la epidemia por COVID-19 declarada en el país existieron Unidades Médicas que se convirtieron en centros transfer, por lo cual le fueron trasladadas camas de centros de atención más grandes como hospitales. Con la reapertura económica nacional que sucedió en el tercer trimestre del año, varios hospitales recuperaron las camas trasladadas y otros centros convirtieron un número de camas en camas no censables.

Durante el año 2020 se contó con un promedio de 1,444 camas censables; 145 camas menos en relación al año 2019 (1,589) el número de camas censables disminuyeron a partir del 2 trimestre a excepción de la zona occidental que presentó un incremento de camas censables de 163 a 246 al final del cuarto trimestre.

Los productos arriba detallados denotan una disminución en su producción en el tercer trimestre, lo cual podría explicarse por las medidas de bioseguridad y distanciamiento social implementado por la pandemia.

### SERVICIOS AUXILIARES

Los servicios de apoyo son la prestación de servicios complementarios a la atención de salud de tipo Ambulatoria y Hospitalaria de los pacientes.

Estos servicios de apoyo incluyen: El despacho de medicamentos, exámenes de laboratorio clínico y rayos "X"

SERVICIOS AUXILIARES			
INDICADOR DE PRODUCTO	PLAN 2020	REAL 2020	CUMPLIMIENTO DE META %
Recetas despachadas	24,404,455	16,111,936	66%
Examen de Laboratorio	10,197,122	5,960,490	58%
Examen de Rayos "X"	711,025	425,382	60%

Fuente: Sistema Estadístico de Salud (SES)

### RECETAS DESPACHADAS

Las recetas despachadas de enero a diciembre de 2020 fueron 16,111,936 que representa el 66% de lo programado. Del total de recetas 14,889,609 (92%) son de consumo interno (recetas despachadas en consulta externa, hospitales, emergencia y pediatría) (las recetas de consumo interno se refieren a aquellas que son despachadas en la farmacia del mismo centro de atención donde fueron prescritas; las de consumo externo se reportaron 1,222,327 (8%) recetas despachadas (clínicas comunales, clínicas empresariales y otros centros) (son todas aquellas que son despachadas en farmacias diferentes al centro de atención donde fueron emitidas.).

En promedio durante el 2020 se despacharon 4.15 recetas por consulta ambulatoria y 33.2 recetas por egreso hospitalario, reflejando un aumento del estándar esperado de 3 recetas por consulta ambulatoria y 26 recetas por egreso.

En relación a las recetas no despachadas, de enero a diciembre 2020 se dejaron de entregar 100,987 recetas el 0.4% de lo programado en la Programación Anual de Trabajo 2020.



*El promedio de recetas por consulta, como su nombre lo dice es un promedio (media) no significa que toda consulta brindada por la institución dio esa cantidad de recetas por paciente, el aumento de este indicador puede explicarse por la implementación de la estrategia de dispensación de recetas y medicamentos a los pacientes crónicos, sin recibir consultas de morbilidad, lo que hace que la concentración sea mayor. En cuanto a las recetas no despachadas, porcentualmente hablando el total por cada trimestre nunca fue mayor al 0.72% del total de recetas despachadas, por lo que puede considerarse un éxito en la gestión brindada.).*

## **EXÁMENES DE LABORATORIO**

*Los exámenes de laboratorio realizados en el período de enero a diciembre fueron 5,960,490 exámenes realizados. Se atendió un total de 1,228,454 pacientes, esto arrojó un promedio de 4.85 exámenes realizados por paciente.*

## **EXÁMENES DE RAYOS X**

*El servicio de radiología realizó de enero a diciembre 425,382 exámenes de Rayos X, La concentración de rayos X por 100 consultas ha tenido un comportamiento a la baja durante el período evaluado, dicho comportamiento puede ser el resultado combinado de la implementación de normas de bioseguridad, distanciamiento social por la epidemia, escogitación del paciente a quien se le realizaría el examen entre otras causas y la disminución en el número de consultas*

## **PROMOCIÓN DE SALUD Y PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES**

*Las principales intervenciones en estos programas incluyen:*

- *Inscripción Infantil*
- *Control de Crecimiento y Desarrollo del Niño*
- *Inmunizaciones*
- *Atención Integral en Salud de la Mujer*
- *Programa de Salud Familiar*
- *Prevención de Enfermedades Crónicas Metabólicas*

### **A. ATENCIÓN INTEGRAL A LA NIÑEZ**

#### **1. INSCRIPCIÓN INFANTIL PRECOZ**

*La atención integral a la niñez es una de las estrategias en salud que estuvieron disponibles durante el período de enero a diciembre de 2020, para todo aquel que lo solicitara a pesar de la suspensión de la atención en consulta externa. Su poca demanda (12,177 de 20,754 planificado, 66% de cumplimiento) podría deberse a que la población optó por acatar medidas de distanciamiento social entre otras por lo que dicha estrategia no tuvo la demanda esperada y tuvo tendencia a la baja durante el período evaluado.*

## 2. CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO

El Programa Infantil reportó un cumplimiento de lo programado del 18%, respecto a las 122,081 consultas de meta programada para el 2020. Es decir que se han atendido 21, 722 controles a niños(as) en el período.

## 3. INMUNIZACIONES

Esta estrategia de promoción de salud y prevención de enfermedades, no fue suspendida en su provisión a la población derecho habiente, y su cumplimiento porcentual se ha mantenido dentro de los mismos rangos durante lo que va del año, a pesar de las acciones preventivas de distanciamiento social y bioseguridad implementadas por COVID19.

El porcentaje de vacunación alcanzó su porcentaje de cumplimiento más bajo; referente al programado, durante el segundo trimestre para la vacuna Pentavalente (31%) y Antipolio (31%) aumentando en el cuarto trimestre con 59% y 58% de cumplimiento respectivamente.

La BCG experimento su porcentaje de cumplimiento más bajo durante el último trimestre del 2020 con 70%

En relación a la cobertura lograda durante el año 2020 se aplicaron un total de 369, 786 vacunas BCG, Pentavalente y Antipolio 16,939 menos que las aplicadas durante el 2019 (56,725)

INMUNIZACIONES			
TIPO DE VACUNA	REALIZADO 2019	REALIZADO 2020	DIFERENCIA
BCG	20,860	17,000	-3,860
3° DOSIS PENTAVALENTE	17,687	11,938	-5,749
3° DOSIS ANTIPOLIO	18,178	10,848	-7,330
TOTAL	56,725	39,786	-16,939

Fuente: Sistema Estadístico de Salud (SES)

### PROGRAMAS PREVENTIVOS EN SALUD- COBERTURA DE INMUNIZACIONES.

- **BCG.** Para diciembre 2020 se programaron un total de 22,402 inmunizaciones con BCG en el recién nacido, se vacunaron a 17,000 niños lo que representa un 76% de cumplimiento.
- **PENTAVALENTE (tercera dosis).** La meta planificada es de 23,198, para el periodo de enero a diciembre 2020 se han aplicado 11,938 dosis lo que representa un cumplimiento del 51%
- **ANTIPOLIO (tercera dosis).** Para el 2020 se programó un total de 23,198 terceras dosis de anti polio de las cuales se han aplicado 10,848 lo que representa un 48% de cumplimiento.
- **Plan de acción en conjunto con el MINSAL,** los resultados alcanzados por Plan de acción solicitado por la Subdirección de Salud en el programa de Inmunizaciones.

#### 4. ATENCIÓN INTEGRAL A LA MUJER

- Esta estrategia se mantuvo disponible a libre demanda de la población, la cual en cuanto la inscripción prenatal precoz ha tenido una tendencia a la baja (12,289), provocando un universo menor de pacientes, que conlleva a una mayor concentración prenatal por paciente/usuario.
- **CONCENTRACIÓN PRENATAL.** La concentración prenatal reportó 5.58 atenciones maternas en promedio por embarazada inscrita en el período.
- **PLANIFICACIÓN FAMILIAR.** en esta evaluación de enero a diciembre de 2020, se reporta 71, 048 usuarias activas, que para el mismo período del año 2019 se tenían 90,857 usuarias activas. Lo anterior, analizado de manera porcentual se puede decir que el número de usuarias del programa para el mismo período del 2019 ha tenido una disminución de 21%.
- **DETECCIÓN PRECOZ DE CÁNCER**  
El cumplimiento de la estrategia de la búsqueda de cáncer ha tenido tendencia a la baja de manera notable durante el segundo y tercer trimestre. Esta prestación estuvo disponible durante todo el período a libre demanda de las usuarias que así lo requerían, las usuarias prefirieron acatar recomendaciones de distanciamiento social y consultar, solo ante emergencias médicas que los programas preventivos fueron dejados de lado.
  - **CONTROL DEL CÁNCER CÉRVICO UTERINO.** Para este control se ocupa la estrategia de toma de citologías de las que se realizaron 35,197 exámenes.
  - **CONTROL DE CÁNCER DE MAMA.** se realizaron para el periodo 16,734 tomas de mamografías.

#### 5. SALUD FAMILIAR

- Para el período de enero a marzo el Programa de Salud Familiar registró 3,073 visitas subsecuentes por riesgo en el área de responsabilidad programática durante el período evaluado. El cumplimiento de meta se detalla de la siguiente manera: 2.54 % en el cambio de riesgo de amarillo a verde y 2.96 % en cambio de riesgo de rojo a amarillo.
- Para el período de abril a junio el Programa de Salud Familiar registró 2 visitas subsecuentes por riesgo en el área de responsabilidad programática durante el período evaluado. Respecto al cambio de riesgo de amarillo a verde y de rojo a amarillo en el mismo período de tiempo, no se verificó ningún cambio, puesto que no se realizaron visitas con ese fin.
- Para el período de julio a septiembre el Programa de salud familiar no registraron visitas subsecuentes por riesgo en el área de responsabilidad programática durante el período evaluado. Respecto al cambio de riesgo de amarillo a verde y de rojo a amarillo en el mismo período de tiempo, no se verificó ningún cambio, puesto que no se realizaron visitas con ese fin.
- Para el período de octubre a diciembre el Programa de Salud Familiar no registró visitas subsecuentes en el área de responsabilidad programática. Respecto al cambio de clasificación de riesgo 4 familias pasaron de amarillo a verde y 2 de verde a amarillo.

### 3. Perspectiva Procesos internos

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

Perspectiva Procesos Internos	60 Indicadores que contribuyen a la perspectiva	Indicadores con resultados aceptables	Cumplimiento
		27	
		Formulación de planes	100.00%
		Seguimiento físico y financiero de programas	100.00%
		Informe Técnico Actuarial	100.00%
		Estadísticas generales del ISSS	100.00%
		Estadísticas de Salud	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.	108.00%
		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%
		Plan Anual de Compras aprobado	100.00%
		Contratos sancionados por incumplimiento	96.00%
		Informe de resultados del desempeño de los contratos	92.00%
		Auditoría Financiera	110.00%
		Auditoría Operativa General	86.00%
		Auditoría Informática	94.00%
		Auditoría Procesos Administrativos	88.00%
		Auditoría Delegaciones	94.00%
		Opiniones y asesorías realizadas	87.00%
		Elaboración de contratos, convenios, finiquitos y otros	110.00%
		Planificación de necesidades de materiales e insumos de Laboratorio Clínico	100.00%
		Planificación de necesidades de servicios médicos	100.00%
		Planificación de necesidades de reactivos de laboratorio clínico.	100.00%

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

DEPENDENCIA	INDICADOR DE PRODUCTO	PLAN	REAL	CUMPLIMIENTO DE META%
UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	Diagramas de procesos	16	16	81%
	Formularios institucionales	17	34	200%
	Ficha de riesgos de procesos	16	9	56%
	Ficha de indicadores de procesos	16	8	50%
	Estudios de medición y productividad	12	4	33%
	Informe de análisis y mejora de procesos	8	4	50%
	Documentos oficializados MAO,MP,MNP, instructivos y normativas)	12	45	375%

Evaluación del Plan Anual de Trabajo – enero-diciembre 2020

DEPENDENCIA	INDICADOR DE PRODUCTO	PLAN	REAL	CUMPLIMIENTO DE META%
	Informes de Gestión Institucional y Evaluaciones de los planes	11	9	82%
	Estudios de factibilidad pre inversión	4	2	50%
	Atención de solicitudes de información	300	378	126%
DPYMS	Planificación de necesidades de medicamentos	21	89	424%
	Planificación de necesidades de insumos médicos e instrumental quirúrgico.	44	116	264%
	Planificación de necesidades de material e instrumental de odontología	4	17	425%
	Planificación de necesidades de servicios médicos	30	45	150%
	Planificación de necesidades de reactivos de laboratorio clínico.	13	15	115%
	Planificación de necesidades de servicios de laboratorio clínico	10	19	190%
	Planificación de necesidades de equipo médico	19	9	47%
	Planificación de necesidades de servicios administrativos.	35	44	126%
UACI	Registro de proveedores	800	610	76%
	Elaboración de contratos	161	81	50%
	Compras por licitación o concurso público	37	93	251%
	Contrataciones directas	19	12	63%
	Compras por mercado bursátil	690	420	61%
	Compras por libre gestión	1,185	1,534	129%
DIVISIÓN DE ABASTECIMIENTO	Control de Bienes, Servicios y Obras Despachados	16,648	24,091	145%
OFICINA DE GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON PROVEEDORES	Contratos de Servicios	5	7	140%
COMISIÓN DE DESCARTE ISSS	Acuerdo de Consejo Directivo sobre Descarte y Disposición Final de Bienes, documento	2	0	0%
AUDITORÍA INTERNA	Auditoria Procesos de Salud	13	9	69%
DEPARTAMENTO DE COOPERACIÓN EXTERNA	Oficialización de Instrumentos De Cooperación Externa (convenio autorizado)	4	8	200%
	Oficialización de Instrumentos de Cooperación Externa (proyectos gestionado)	2	0	0%
	Gestionar Misiones Oficiales internas y externas	8	1	13%
	Envío de Pacientes al exterior para exámenes y/o tratamiento	7	0	0%
UNIDAD JURÍDICA	Interposición de denuncia o demanda, e inicio de procedimientos administrativos	388	1,902	490%

### UNIDAD E DESARROLLO INSTITUCIONAL

(3 indicadores con resultado > a 110% y 7 indicadores con resultado < a 85%)

Con relación a los Diagramas de procesos, se logró un 81% en su cumplimiento, mientras los productos: Ficha de Riesgos de Procesos (56%) y Ficha de indicadores de procesos (50%) en el cumplimiento de la meta respectivamente, es debido a que durante el todo el año 2020 por la pandemia por COVID-19 la mayoría de reuniones con los usuarios fueron suspendidas para evitar contagios y en otros casos, porque los usuarios son del área de salud y por la misma situación estaban saturados de trabajo.

En cuanto a los Estudios de Medición y productividad (33%) de cumplimiento y el Informe de análisis y mejora de procesos con el 50% de cumplimiento, es de mencionar que estos estudios requieren visitas de campo para realizar mediciones, conocer el proceso, entrevistar usuarios; en consecuencia a la pandemia COVID-19 la Subdirección de Salud solicitó suspender las visitas a los centros de atención, esto debido a que todas las actividades normales fueron suspendidas para atender la emergencia a nivel nacional, por tal razón los estudios programados para el año 2020 han tenido que reprogramarse hasta que los centros de atención estén funcionando con normalidad y la Subdirección de Salud autorice dichas visitas.

En referencia a los productos (Documentos oficializados) se reporta con un 375% y Formularios Institucionales) con un resultado del 200%, ambos sobrepasan el rango de las metas programadas debido a los diferentes requerimientos de diseño o modificación de formularios y documentos oficiales, así también a la elaboración y oficialización de documentos normativos, Manuales de Normas y Procedimientos, Instructivos, Políticas y otros, que obedecen al cambio organizacional realizado el año anterior y también a que debido a la pandemia se elaboraron y oficializaron documentos normativos, lineamientos, instructivos, formularios y otros que apoyan las estrategias para el combate de la pandemia.. Atención de solicitudes de información estadística: el resultado del 126% arriba de la meta programada, debido a que este producto depende de la demanda de la OIR, como Organismos Nacionales e Internacionales y dependencias del ISSS.

Estudios de Factibilidad Pre Inversión: de los 4 estudios que estaban programados únicamente se ejecutaron 2; lo anterior debido que los esfuerzos de la institución, han estado enfocados a realizar acciones directamente relacionadas con la pandemia COVID-19.

Informes de Gestión Institucional y Evaluaciones de los planes (82%): Este producto no cumplió el 100% de lo programado debido a que en el segundo trimestre la Subdirección de Salud no presentó el informe correspondiente por lo que no se elaboró el documento consolidado; además no se realizó el Informe de Rendición de Cuentas ya que este producto se realiza partiendo de indicaciones que se giran a todas las carteras del estado las cuales para el año 2020 no fueron recibidas por motivo de la pandemia que atraviesa el país.

### DIVISIÓN DE PLANIFICACIÓN Y MONITOREO DE SUMINISTROS (DPYMS)

(1 indicador con resultado < a 85%, y 7 con resultados > a 110)

Planificación de Necesidades de Medicamentos (424%): Debido a la pandemia por COVID-19 se ha evidenciado un rápido crecimiento de casos positivos y sospechosos lo que ocasionó un descenso en la cobertura de medicamentos, por lo que se recurrió a enviar gestiones de compra para reabastecimiento para atender oportunamente las necesidades.

Planificación de Necesidades de Insumos Médicos e Instrumental Quirúrgico (264%): la pandemia COVID-19, y el rápido crecimiento de casos positivos y sospechoso ocasionó

un descenso en la cobertura de insumos médicos (EPP) por lo que se ha recurrido a enviar gestiones de compra para reabastecimiento para atender oportunamente las necesidades.

**Planificación de Necesidades de Material E Instrumental de Odontología (425%):** Debido a la atención de la Pandemia por COVID-19, los incrementos de consumos ocasionaron baja en las coberturas y previo a la reapertura de servicios odontológicos se ha recurrido a enviar gestiones de compra para reabastecimiento y así atender oportunamente.

**Planificación de Necesidades de Servicios Médicos (150%)** Debido a la pandemia COVID-19 se evidenció un ascenso en la cobertura de algunos servicios médicos por lo que se enviaron solicitudes de prórroga para atender oportunamente las necesidades.

**Planificación de Necesidades de reactivos de laboratorio clínico (115%):** Las gestiones de compra corresponden a reabastecimiento para poder atender oportunamente las necesidades.

**Planificación de Necesidades de servicios de laboratorio clínico (190%):** Debido a la pandemia COVID-19 ocasionó un descenso en la cobertura de algunos servicios de laboratorio por lo que se enviaron gestiones de compra para reabastecimiento para atender oportunamente las necesidades.

**Planificación de Necesidades de Equipo Médico (47%):** El resultado fue bajo respecto a lo proyectado, debido a que únicamente en el primer trimestre 2020 se enviaron gestiones a UACI para el ISSS; lo anterior debido a que se realizaron gestiones CIFCO (por emergencia COVID-19) y estas gestiones no se han considerado en el resultado de metas del informe.

**Planificación de Necesidades de servicios administrativos (126%):** Se remitieron 5 inicios de gestión de compra que estaban asignadas al extinto Departamento Gestión Servicios y los otros procesos adicionales fueron gestiones no planificadas solicitadas debido a la pandemia COVID-19 entre ellas, remodelación y adecuación de Hospital La Ceiba, y Hospital Policlínico Planes de Renderos.

#### UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL.

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

**Registro de Proveedores: (129%)** con base al acumulado anual, el cumplimiento de la meta sobrepasó lo proyectado en un 129%. El factor contribuyente se debe a que en el último trimestre se enviaron correos masivos a los Proveedores de Medicamentos en vista de que en ese periodo se llevaron a cabo las Licitaciones de medicamentos para el año 2021. Y es por esa razón la cantidad de documentación recibida para registros aumentó.

**Elaboración de Contratos: (50%)** El cumplimiento fue bajo de acuerdo a lo planificado, obedece específicamente a la postergación de las recomendaciones de las Licitaciones Públicas referentes a la Adquisición de Medicamentos para 2021., y a las gestiones de compra declaradas desiertas.

**Compras por licitación o concurso público (50%):** A partir del mes de junio 2020, se observó un importante decremento de las compras mediante Licitación Pública, debido principalmente a que a lo largo del año se ha incrementado las gestiones para atender las emergencias ocasionada por la pandemia COVID-19 a través de otras modalidades de adquisición, lo que ha ocasionado que las compras regulares para el abastecimiento disminuyeran. Así mismo, se incrementado las adquisiciones mediante Mercado Bursátil, gestiones que anteriormente eran tramitadas por Licitación Pública, como otra estrategia de abastecimiento.

**Contrataciones Directas (251%):** A lo largo del año en este producto se ha observado un significativo incremento respecto a lo planificado, especialmente entre los meses de marzo y junio, debido a que durante dicho periodo se tramitaron un total de 72 procesos de compra directa para la atención de la Emergencia Sanitaria COVID-19, incrementando 4.5

veces las compras planificadas para el mismo período (16 según lo programado). El resto del año se ha visto un comportamiento discrecional en las compras mediante Contratación Directa.

**Compras por Mercado Bursátil:** El cumplimiento de la meta obtuvo un porcentaje bajo (63%) el cual se debió mayormente a que por la prioridad BOLPROS a la atención de procesos relacionados con la emergencia COVID-19 indicó al ISSS mediante nota escrita, que no se continuaría con algunos procesos que habían iniciado, lo que impactó con la cantidad de procesos ejecutados por ya se siguió las indicadores de no continuar con algunos procesos que ya habían iniciado, lo que impactó en la reducción de la cantidad de procesos ejecutados por Mercado Bursátil. por cambio de la modalidad de compra o por suspensión de plazos para las gestiones, que, en ese momento, se encontraban en trámite en BOLPROS. De lo anterior surgió el acuerdo de Consejo Directivo # 2020-06 77.ABR, en el cual se deja sin efecto la aprobación de la modalidad de compra mediante Mercado Bursátil para 11 procesos, de los cuales fueron devueltos 8 a la División de Planificación y Monitoreo de suministros por diversos motivos y para los 3 restantes se continuó el proceso bajo las modalidades de Libre Gestión, Licitación Pública y Mercado Bursátil.

**Libre Gestión:** El cumplimiento de la meta no alcanzó lo planificado (61%) lo cual es debido a que los usuarios no han atendido con prontitud a las convocatorias que ha efectuado la UACI para recomendar compras, en vista que el personal de salud se encuentra enfocado en atender de primera mano a los pacientes de la pandemia por COVID-19. Además, las compras ordinarias han disminuido y en su mayoría lo que se está remitiendo para compra son necesidades para la pandemia.

#### DIVISIÓN DE ABASTECIMIENTO

(1 indicador con resultado > a 110%)

**Control de bienes, servicios y obras despachados (147%):** la ejecución de lo planificado, superó el parámetro institucional (rango 85-110%), esto fue debido a la atención oportuna de pedidos realizados por las dependencias y generación de vales emergentes 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 PANDEMIA COVID-19

#### OFICINA DE GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON PROVEEDORES

(1 indicador con resultado > a 110%)

**El producto Contratos de servicios:** sobrepasó la meta con un 140% de cumplimiento algunos factores incidentes en los resultados, se debe a los contratos de agua que se efectuaron y se adjudicaron a dos empresas anteriormente era una sola empresa, ahora son dos, una para agua en garrafa y otro para agua en botellas. Esta oficina administra y supervisa la gestión de los contratos de servicios administrativos como agua envasada, alimentación para Consejo Directivo, fotocopias e impresiones, pólizas de seguros institucionales, telefonía y Radiotelefonía; así mismo, se seguimiento a las entregas, consumos y saldos, así como a la realización de la evaluación del desempleo de las contratistas.

#### COMISIÓN DE DESCARTE ISSS:

(1 indicador con resultado < a 85%)

No reporta actividades ejecutadas debido a que la gestión realizada para la disposición final de bienes institucionales de los períodos 2017 y 2018, que fue presentada en noviembre 2019, está aún pendiente de aprobación por el Consejo Directivo, así mismo incluye hasta la finalización del 2020; por lo anterior, se reprogramó las actividades en el plan de trabajo



del año 2021, en un trámite que incluya todos los bienes declarados como descartados de los años 2017, 2018, 2019 y 2020.

#### UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

(1 indicadores con resultado < a 85%)

**Auditoria Procesos de Salud:** el resultado del 69% en el alcance de su meta, se debió a que por instrucciones de la Dirección General, se brindó apoyo técnico de inspección a las instalaciones del Hospital Regional de San Miguel del ISSS; así mismo, personal de esta Unidad, es miembro del CSSO-UAI, habiendo efectuado monitoreo diario de verificación al cumplimiento de los lineamientos para protección de los trabajadores del ISSS ante el Coronavirus COVID-19, otro factor fue, incapacidades de salud en personal médico.

#### DEPARTAMENTO DE COOPERACIÓN EXTERNA.

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

**Oficialización de instrumentos de Cooperación Externa (Convenio Autorizado):** con un resultado del 200% de cumplimiento, durante el año 2020 se firmaron 8 convenios de 4 planificados; los convenios que se suman en el último trimestre son:

1. Convenio Interinstitucional de Cooperación Técnica y Asesoría Jurídica entre el Instituto Salvadoreño del Seguro Social y el Registro Nacional de las Personas Naturales,
2. Carta de Entendimiento entre el Instituto Salvadoreño del Seguro Social e Intrahealth International
3. Adenda al Convenio Específico entre el ISSS y la Liga del Cáncer de El Salvador
4. Convenio de prestación de Servicios de Distribución de Paquetes con medicamentos, suscrito entre el ISSS y la Dirección General de Correos
5. Convenio de Prestación de Servicios de Correspondencia, suscrito entre el Instituto Salvadoreño del Seguro Social y la Dirección General de Correos de El Salvador.
6. Adenda al Convenio de Cooperación entre el ISSS y el Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos y para la Unidad de Atención integral de Historial Laboral
7. Convenio con el Fondo Social para la Vivienda
8. Convenio con la Superintendencia del Sistema Financiero.

**Oficialización de instrumentos de Cooperación Externa (Proyecto Gestionado):** Debido a la emergencia mundial COVID-19 no fue posible realizar estas actividades, asimismo, la nueva Agencia de El Salvador para la Cooperación Internacional de la Presidencia de la República, comenzó a retomar los proyectos que quedaron paralizados en su ejecución por la pandemia, a finales del año 2020,

Los organismos internacionales y países cooperantes han decidido que los nuevos proyectos sean presentados en el año 2021.

**Gestionar Misiones Oficiales internas y externas:** El resultado es de 13%, debido a la emergencia nacional por COVID-19 fueron suspendidas, solo se logró realizar una: "Encuentro con nuestra diáspora y la visita a la red consular en los Estados Unidos"

**Envío de pacientes al exterior para exámenes y/o tratamiento (0%):** Debido a la emergencia mundial COVID-19 no se recibieron requerimientos; sin embargo, en el último trimestre se retomaron dichas actividades y se recibieron requerimientos de envíos de pacientes al exterior, los cuales han sido gestionados para ser enviados en enero 2021.

**UNIDAD JURÍDICA**

(1 indicadores con resultado &gt; a 110%)

Los indicadores de productos: *Interposición de denuncia o demanda e inicio de procedimientos administrativos (490%)* reflejan que sus resultados sobrepasaron la meta, debido a que sus resultados están sujetos a demanda de requerimientos de las diferentes dependencias tanto institucionales como entidades externas. Además de las circunstancias por la pandemia COVID-19.

#### 4. Perspectiva Crecimiento y Desarrollo

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

Perspectiva Crecimiento y Desarrollo	Indicadores que contribuyen a la perspectiva <b>43</b>	Indicadores con resultados aceptables	Cumplimiento
		19	
		Capacitación del personal	100.00%
		Horas extra pagadas a empleados	106.00%
		Planillas de salario, vacación, prima, aguinaldo alimentación	96.00%
		Bonificación por evaluación del mérito personal	96.00%
		Contrataciones temporales	98.00%
		Atención de requerimiento: Solicitud de atención de Red	108.00%
		Respaldos de datos institucionales	100.00%
		Control de calidad de funcionamiento de la infraestructura de comunicación	100.00%
		Control de calidad de la operatividad de los sistemas de información (por dependencia).	100.00%
		Control de calidad de las bases de datos institucionales.	100.00%
		Servicios de transporte proporcionados a personal (km. recorridos)	107.00%
		Servicios de transporte de desechos sólidos realizados	100.00%
		Trabajos de impresión realizados	97.00%
		Ropa hospitalaria despachada	91.00%
		Alimentos preparados y servidos	91.00%
		Solicitud de mantenimiento de equipos generales	86.00%
		Solicitud de mantenimiento de mobiliario	85.00%
		Solicitud de mantenimiento de infraestructura	94.00%
		Valúo y evaluación técnica	85.00%

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

DEPENDENCIA	INDICADOR DE PRODUCTO	PLAN	REAL	CUMPLIMIENTO DE META%
DIVISIÓN SERVICIOS DE APOYO	Servicios de transporte proporcionados a personal (solicitud atendida)	4,751	2,509	53%
	Documentos digitalizados	2,000,001	1,237,500	62%
	Recepción de activos para descarte (M y E)	8,010	4,469	43%
	Solicitud de mantenimiento de equipos médicos	7,648	5,535	72%

DEPENDENCIA	INDICADOR DE PRODUCTO	PLAN	REAL	CUMPLIMIENTO DE META%	
	Solicitudes de autorización para eliminar documentos institucionales	12	23	192%	
	Resguardo de expedientes clínicos pasivos	12	5	42%	
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA	Diseños finales y documentos constructivos (monto)	1,530	0	0%	
	Diseños finales y documentos constructivos (informe)	10	15	150%	
	Trámites en instituciones gubernamentales	12	15	125%	
	Estudio de diagnóstico de infraestructura	3	0	0%	
	Infraestructura mejorada (Monto, miles)	22,562	0	0%	
	Infraestructura mejorada (Informe de supervisión)	41	5	12%	
	Obras varias en infraestructura	2	1	50%	
UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS	Prestaciones al personal por tipo de prestación	3,815	2,688	70%	
	Capacitación del personal	200	94	47%	
	Selección de personal	2,575	4,666	181%	
	Licencias tramitadas con goce de salario	74,628	51,763	69%	
	Sensibilización y capacitación en materia de igualdad de género	73	33	45%	
	Sensibilización y capacitación en materia de igualdad de género	27	16	59%	
DIVISIÓN DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS Y LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TIC)	Atención de requerimiento de usuarios	Solicitud de atención de Hardware	6,985	2,896	41%
		Solicitud de atención de Software	22,180	28,857	130%
		Solicitud de atención de Virus	430	141	33%
		Solicitud de atención de base de datos	2,945	1,114	38%
	Control de calidad del funcionamiento de la infraestructura de servidores	3	2	67%	

### DIVISIÓN SERVICIOS DE APOYO

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

**Servicios de transporte proporcionados a personal (solicitud atendida):** el bajo resultado (53%) está influenciado por la emergencia COVID-19, no se proporcionó servicio de transporte al personal del ISSS para visitas institucionales. Sin embargo, sección transporte se quedó en su mayoría trabajando con el traslado de personal para este servicio no se recibieron solicitudes de misiones, si no, se brindó el servicio por la necesidad de los compañeros de trasladarse hacia su trabajo y retornar a su vivienda, en estas misiones se continúan teniendo recorridos grandes o de distancias largas lo que incrementó la cantidad de kilómetros recorridos pero no aumento la cantidad de solicitudes debido a esto las misiones si disminuyeron.

**Documentos digitalizados y Recepción de activos para descarte:** Su cumplimiento fue bajo (62% y 72% respectivamente). Producto de las acciones de contención por la PANDEMIA COVID-19, La mayoría de dependencias usuarias no han remitido con regularidad nuevos documentos para procesar durante este periodo. Así mismo, las áreas no enviaron durante la pandemia mobiliario y equipo para descarte, sin embargo, a partir del último trimestre las actividades comenzaron poco a poco a normalizarse.

Solicitud de mantenimiento de equipos médicos (72%): Debido a la irregularidad de los servicios en centros de atención por emergencia COVID-19, no se ejecutó los mantenimientos planificados (de 7,348 se realizaron 5,535).

El resguardo de expediente clínicos pasivos, su porcentaje fue bajo (42%): debido a las medidas de seguridad ante la pandemia del COVID-19

Solicitudes de autorización para eliminar documentos institucionales (192%), los resultados fueron influidos por las actas autorizadas en el mes de enero (12) y febrero (13), lo planificado era de 12 actas en el año. Durante los meses siguientes, no se realizaron gestiones.

#### DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA

(5 indicadores con resultado < a 85% y 2 indicadores con resultado > a 110%) los resultados de evaluación general de los productos, fueron afectados por la emergencia del COVID-19, debido a la suspensión de visitas, recorridos, evaluaciones e inspecciones a los diferentes centros de atención.

#### **Diseños Finales y Documentos Constructivos**

Monto: no hay ejecución ya que todos los diseños y documentos constructivos se han desarrollado de manera interna, mientras que los informes, sobrepasó la meta en un 150% corresponde, al desarrollo de diversos proyectos, como Planes de Renderos, Cuidados Paliativos mejorados para atenciones COVID-19, Techo de la U.M. Atlacatl, remodelaciones para el Hospital Roma y Medicina Física y Rehabilitación; para este último período del año, se avanzó de manera significativa en los diseños y documentos técnicos de los proyectos: 1. Se finalizó el diseño para el Proyecto Ampliación y Mejoramiento del Almacén del ISSS para la zona Oriental, Departamento de Usulután; 2-Diseño de los sistemas hidráulicos AP, AN, y sistema contra incendios del proyecto Cuidados Paliativos y Enfermedades Crónicas Avanzadas (Ex Hotel Siesta)

#### **Trámites en Instituciones Gubernamentales**

Se sobrepasó la meta con un resultado excedente del 125% lo cual se debió al desarrollo de diversos proyectos, se avanzó de manera significativa en los permisos de los proyectos de pre inversión: 1. Proyectos de estacionamientos del Hospital General, 2.Categorización Ambiental del Proyecto "Centro de Cuidados Paliativos y Enfermedades Crónicas Complejas y Avanzadas del ISSS"; 3. Permiso de construcción para la adecuación de "Archivo Central ISSS, Ilopango"; 3-Permiso del cuerpo de bomberos para el proyecto "ARCHIVO CENTRAL ISSS, ILOPANGO", 4. Permiso de construcción del proyecto "Construcción de Bodega para Resguardo de Artículos y Productos Químicos de Laboratorio de Hospital General",

#### **Estudio de Diagnóstico de Infraestructura (0%)**

No se realizó ningún estudio de diagnóstico, debido al surgimiento de proyectos prioritarios para la institución y que desde que inició la pandemia o emergencia nacional (COVID-19) se torna imposible realizar los recorridos, evaluaciones e inspecciones que se realizan en los centros médicos del ISSS, debido a que éstos se encuentran con pacientes COVID-19, lo cual pondría en riesgos al personal técnico que realiza los diagnósticos, con lo cual esa actividad está suspendida hasta nuevo aviso o hasta que sea permitido visitar los centros médicos propiedad del ISSS.

**Infraestructura Mejorada/ monto (0%)**

Solo se reporta lo cancelado al proyecto "Ampliación y Remodelación del Hospital Regional de Santa Ana" de igual manera los Informes de infraestructura mejorada (12%), corresponde al mismo proyecto. El proyecto estaba en fase de liquidación de la etapa 5.

En relación al proyecto denominado: "Adecuación de Infraestructura y Equipamiento del Centro de Cuidados Paliativos y Enfermedades Crónicas Complejas y Avanzadas del ISSS", este proyecto al igual que el Policlínico Planes de Renderos, sus intervenciones se orientan en la emergencia por la pandemia de COVID-19 y continuaron dando servicio.

**Obras varias en Infraestructura (50%)**

A pesar de la pandemia por COVID-19 se logró ejecutar algunas obras de infraestructura como las siguientes: Unidad Médica Atlacatl, Bodega de Medicina Domiciliar, se trabajó en la primera etapa de las Adecuaciones del CALL CENTER DR. ISSS ON LINE, el cual fue ejecutado por medio de una compra de tipo MANL, al mismo tiempo se trabajó en las adecuaciones para las instalaciones del archivo general de ISSS, Ilopango.

**UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS**

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

**Prestaciones al personal por tipo de prestación (70%)** El monto erogado fue bajo en relación a lo planificado (\$2,668 mil) y el porcentaje de cumplimiento acumulado de este producto se encuentra por debajo del rango aceptable debido a que por la pandemia del Covid-19, las empresas contratadas no pudieron efectuar la entrega de tela y calzado en las fechas estipuladas y por ende tampoco pudieron efectuar el pago correspondiente; es hasta los meses de noviembre y diciembre que se efectuaron las entregas de estas prestaciones y el desembolso de la primera entrega programada para junio se ejecutó hasta el mes de diciembre 2020, por esta razón la erogación en dicho mes se elevó el doble de lo planificado (\$828 mil ejecutados, de \$400 planificado).

**Capacitación del personal (monto):** cumplimiento de 47%, con una baja erogación en la compra de eventos de formación debido a que fueron suspendidos por la pandemia del Covid-19, y se retomaron a partir del mes de septiembre 2020; dándose continuidad a los procesos de compra con la reactivación de labores plenas institucionales y empresas consultoras.

En el mes de diciembre se continuó con la compra de cursos y también se pagaron eventos realizados en el mes de noviembre.

**Selección de personal:** El resultado sobrepasó la meta establecida en 181% se ha generado un mayor número de informes para la contratación de personal por la Emergencia del Covid-19, para la atención en los centros de salud.

Las dependencias del ISSS han solicitado informes de personal para cubrir nombramientos con personal interinos y/o por promociones y para apoyar a la contratación de personal por la Emergencia Covid-19.

**Licencias tramitadas por goce de salario:** El producto se reporta por debajo del rango aceptable (69%) debido a la pandemia del Covid-19, ya que sobre todo las incapacidades que son gestionadas institucionalmente como licencias con goce de salario disminuyeron en los primeros trimestres y por los empleados mayores de 60 años que padecen de

enfermedades crónicas y empleadas con embarazo de alto riesgo que se enviaron a casa, ya que estos casos solo se justifican por medio de marcación biométrica.

Sin embargo, a partir del mes de agosto se han presentado incrementos debido a:

- La finalización de la cuarentena nacional lo que permitió la reincorporación gradual del personal que estaba laborando con teletrabajo.
- Apertura gradual de las citas médicas en las dependencias del ISSS.
- Licencias por citaciones públicas (por apertura de juzgados),
- Licencias por cuidado de parientes.

*Sensibilización y capacitación en materia de igualdad de género (taller y asesorías): los resultados para estos dos productos están por debajo de la meta 45% y 59% respectivamente, debido a que prácticamente en el segundo y tercer trimestre se suspendieron los talleres por la pandemia del COVID-19 y a pesar de retomarse a través de webinars en el cuarto trimestre, éstos talleres no fueron suficientes para alcanzar el rango aceptable del cumplimiento acumulado por la falta de cultura en la participación voluntaria de las capacitaciones virtuales y problemas técnicos para conectarse a internet en las dependencias.*

*DIVISIÓN DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS Y LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TIC)*, (4 indicadores con resultado < a 85% y 1 indicador con resultado > a 110%)

*Atención de requerimientos de usuarios: los resultados oscilaron entre 41% y 33% estos resultados se deben a que, por la renovación de equipo, ha provocado disminución de requerimientos de hardware, por problemas de virus y por base de datos, Sin embargo, las solicitudes de atención de software, han incrementado la demanda, sobrepasando la meta en 130% debido a las solicitudes de creación de usuarios y puntos de red.*

*Control de calidad del funcionamiento de la infraestructura de servidores (67%), El proceso de contratación del mantenimiento de servidores se atrasó por lo que el tercer mantenimiento se realizará en el año 2021.*

*Solicitud de atención de base de datos (38%): el bajo cumplimiento, se debe a que la cantidad de requerimientos ha disminuido, con relación a tendencia de los años anteriores.*

### III. CONSIDERACIONES FINALES

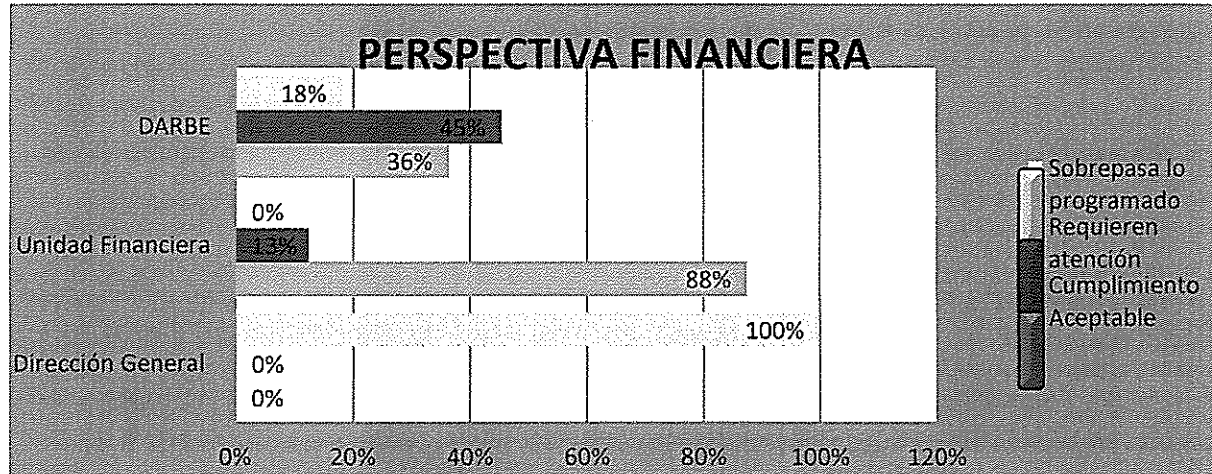
- A nivel general, los 25 indicadores de resultados, alcanzaron los porcentajes siguientes: el 68% alcanzó la meta en un rango aceptable (verde) y corresponde a 17 indicadores; el 20% con un resultado crítico (rojo), correspondiente a 5 indicadores; el 4% obtuvo un resultado con riesgo (amarillo), correspondiente a 1 indicador; luego el 8% de indicadores no tuvieron avance, es decir no fueron medidos y corresponde a 2 indicadores, estos últimos corresponden a las encuestas de satisfacción a usuarios a nivel nacional y pacientes que reciben alimentación en los hospitales, las cuales por efecto de la emergencia de COVID-19 no se realizaron.
- Se evaluaron 143 indicadores de producto, y pese a que los resultados fueron afectados por la pandemia COVID-19, en general se logró que el 42% de indicadores alcanzaron su meta (verde); el 36% de indicadores quedó por debajo del rango aceptable (rojo), mientras que el 22% sobrepasó su meta planificada (amarillo).
- Algunas áreas a raíz de la emergencia nacional por COVID-19 brindaron servicios adicionales y otras alternativas de atención, como por ejemplo: inscripciones en línea, servicios exclusivos por medios electrónicos, publicaciones sobre las medidas para evitar contagios por el COVID-19, a través de diferentes herramientas de publicidad, atenciones de salud en línea, capacitaciones u orientación a través de las redes sociales, reabastecimiento de medicamentos a través de otros procesos no convencionales a fin dar respuesta inmediata a las necesidades de la población derechohabiente, entre otros.
- Las atenciones ambulatorias otorgadas durante el año 2020, fueron alrededor de 3 millones de consultas, siendo la consulta de emergencia, la principal forma utilizada por los derechohabientes, representado el 59% del total de las consultas médicas brindadas. El punto más bajo de afectación fue en el segundo trimestre del año, relacionado con el Decreto de Emergencia Nacional emitido por el Gobierno de El Salvador, el confinamiento por cuarentena. Así mismo; los programas de salud y preventivos, a pesar que estuvieron disponibles en su provisión a la población derechohabiente, sus resultados estuvieron por debajo de la meta establecida.
- Los egresos, partos y cirugías, su producción fue afectada por la baja afluencia de derechohabientes, debido a las medidas de bioseguridad y distanciamiento social implementados por la pandemia. De igual forma; los servicios de apoyo como: recetas, laboratorio clínico, rayos X, tuvieron resultados bajos en cuanto a su planificación.
- Las metas versus sus resultados fueron en general impactadas por la emergencia por COVID-19, y como medida preventiva al cierre parcial o total de algunas actividades que desarrollan las áreas involucradas en este proceso, por lo que algunos indicadores presentan variabilidad en sus resultados, con porcentajes que sobrepasan la meta, resultados por debajo de lo planificado y otros sin ningún avance.
- El proceso para elaborar el presente informe implica que las dependencias entreguen su documentación de respaldo en los plazos definidos por la Sección de Planificación Estratégica; el tiempo puede extenderse como en este caso, debido a que algunas áreas no presentaron sus evaluaciones en las fechas requeridas, por lo que dificulta consolidar los resultados totales en el tiempo planificado.

# ANEXO 1

## RESULTADOS POR PERSPECTIVAS Y DEPENDENCIAS

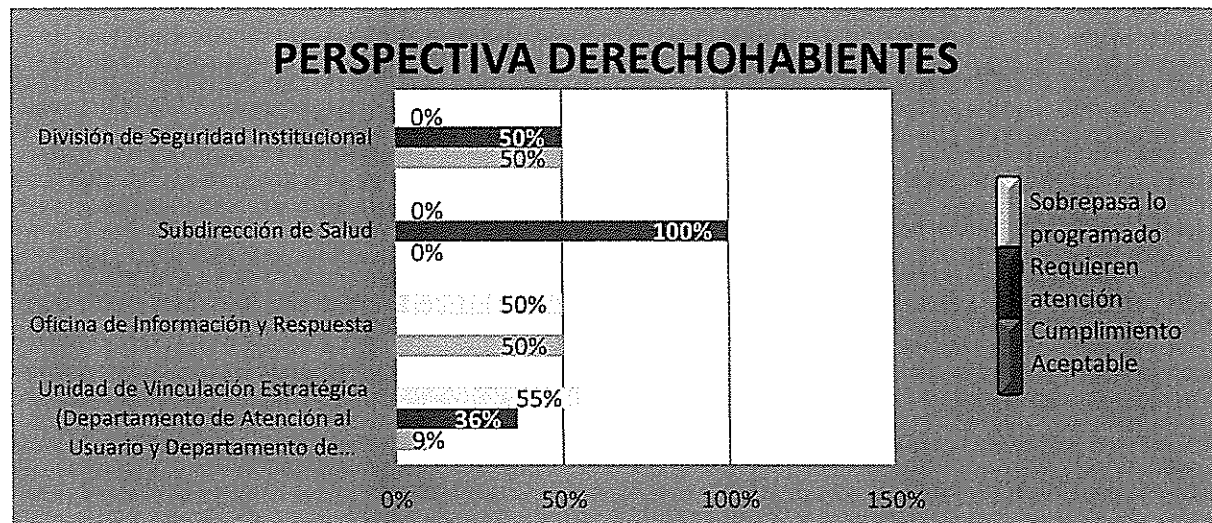
### PERSPECTIVA FINANCIERA

Es la Perspectiva Financiera, la dependencia que alcanzó los mejores porcentajes de cumplimiento de sus indicadores es la UFI, teniendo un 88% de cumplimiento, un 13% de indicadores que requieren atención pues no lograron la meta planificada. Posteriormente sigue la DARBE con 36% de cumplimiento, un 45% requieren atención y un 18% sobrepasó lo programado y por último la Secretaría General superó el 100% de lo programado, debido a que su producción es a demanda.



### PERSPECTIVA DERECHOHABIENTES

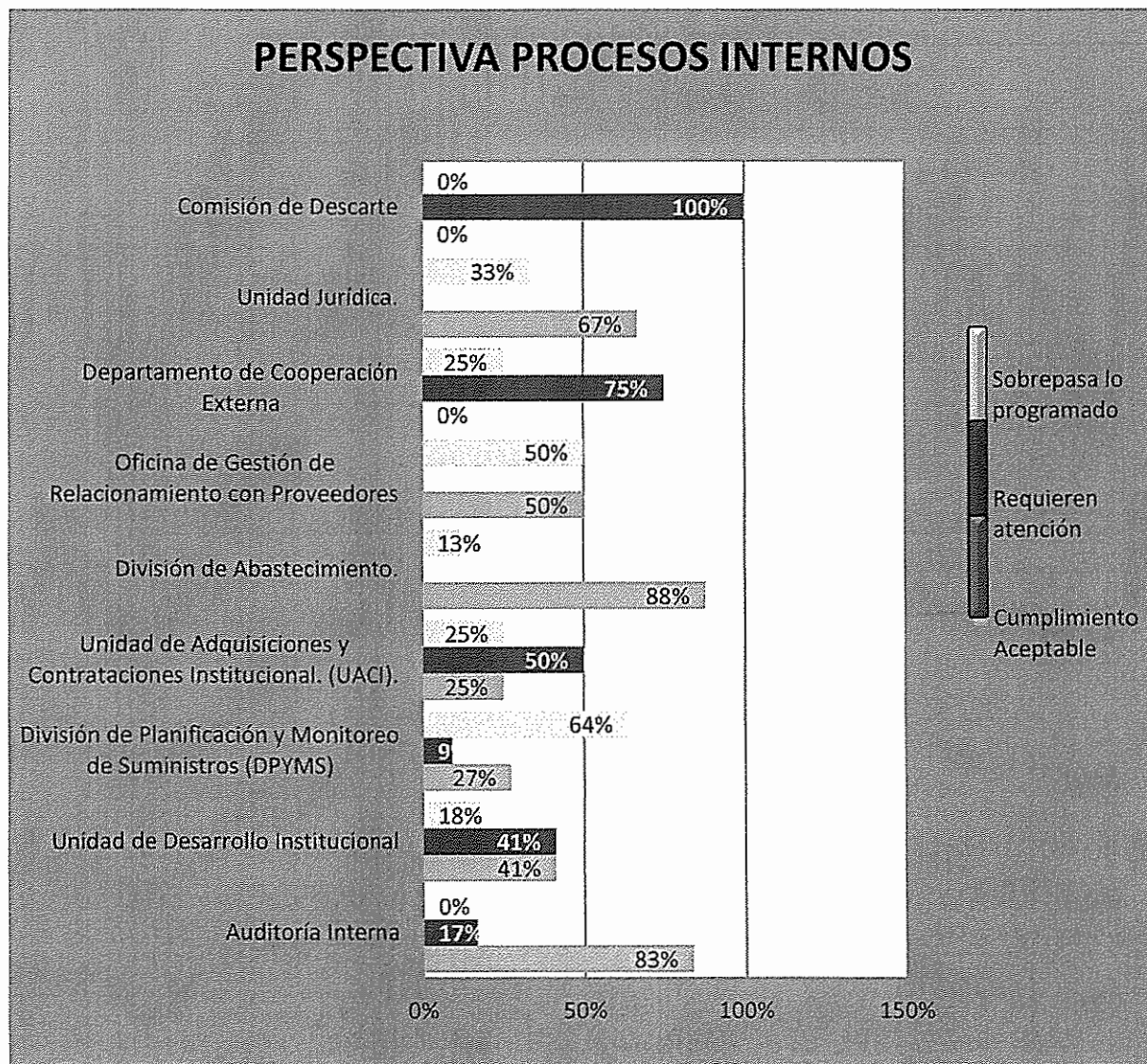
Las dependencias que alcanzaron los mejores porcentajes de cumplimiento en sus indicadores es OIR, obtuvo un 50% de cumplimiento aceptable y el 50% de sus indicadores sobrepasaron la meta; así mismo, la División de Seguridad Institucional, el 50% de sus indicadores alcanzaron su programación y el otro 50% quedó por debajo del parámetro aceptable. Por otro lado, la Unidad de Vinculación únicamente el 9% de sus indicadores alcanzaron lo planificado y el 55% de sus productos sobrepasaron la meta, un 36% requieren atención, De igual forma la Subdirección de Salud el 100% de sus indicadores obtuvieron porcentajes por debajo de lo aceptable.





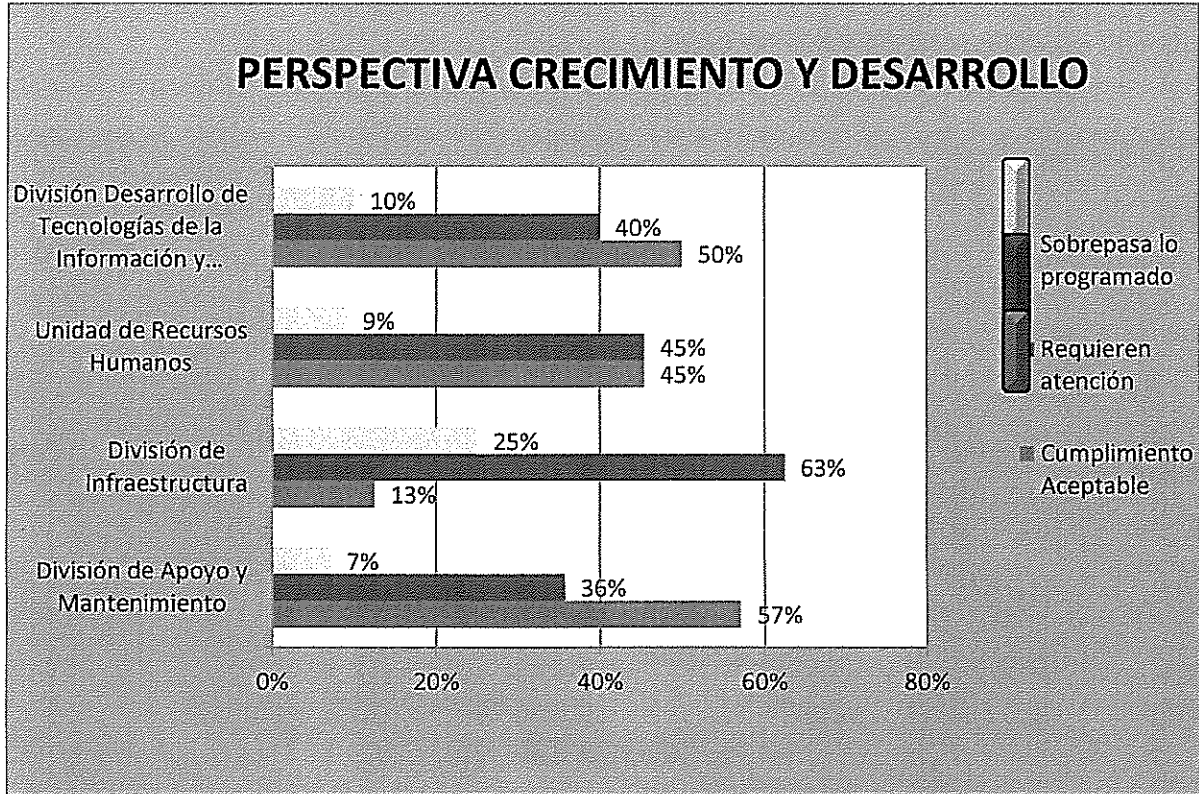
## PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS

En la Perspectiva Procesos Internos, la dependencia que alcanzó los mejores porcentajes de cumplimiento en sus resultados es la División de Abastecimiento con un 88% y la Unidad de Auditoría Interna, con 83%, le siguen la Unidad de Auditoría Interna con un 67%, Gestión de Relaciónamiento con Proveedores con 50% y la Unidad de Desarrollo Institucional con 41.2%. Por el contrario, las dependencias que los resultados no se alcanzaron y requieren atención está la Comisión de Descarte con ningún avance, el Depto. de Cooperación Externa el 75% de sus productos no tuvieron resultados (requieren atención), la AUCL con el 50% de cumplimiento bajo; por otro lado, la DPYMS el 63.6% de sus productos sobrepasaron la meta planificada.



**PERSPECTIVA CRECIMIENTO Y DESARROLLO**

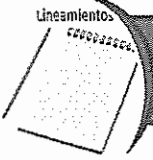
En la Perspectiva Aprendizaje y crecimiento, las dependencias que alcanzaron los mejores porcentajes de cumplimiento de sus indicadores es la División de Apoyo y Mantenimiento con el 57% de cumplimiento aceptable, seguido de la División de tecnología de comunicación (DTIC) teniendo un 50%; la División de Infraestructura el 63% de sus indicadores no lograron sus metas planificadas y un 25% sobrepasó la meta; así mismo, la División de Recursos Humanos el 45% de sus resultados quedaron por debajo de lo planificado.



## ANEXO 2

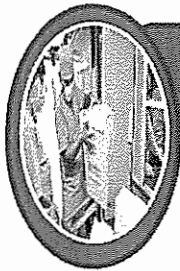
### DETALLE DE LAS ACCIONES EJECUTADAS EN EL AÑO POR EMERGENCIA COVID-19

La pandemia COVID 19, desde que recibimos lineamientos las diferentes dependencias desarrollaron acciones de respuesta y apoyo tanto a los trabajadores como a los derechohabientes, estas acciones se reportan de una forma resumida a continuación:



#### Lineamientos Implementados

- Elaboración de protocolos, normativas y lineamientos técnicos institucionales para el manejo inicial de COVID-19
- Lineamientos implementados para prevenir la transmisión a empleados y usuarios de por COVID-19
- Rutas críticas de evacuación de los desechos bioinfecciosos rediseñadas en todos los centros de atención para prevenir la transmisión a empleados y usuarios por el virus COVID-19.
- Manejo seguro y disposición final de desechos asociados al COVID-19 en actividades laborales no dedicadas a la atención sanitaria.
- Señalización de prohibiciones para el ingreso de los usuarios
- Prohibición de ingresos de niños a las instalaciones del ISSS, en área de no atención pediátrica.
- Divulgación de las medidas preventivas a través de los canales institucionales y labor educativa en los centros de atención y empresas.



#### Dotación de insumos y capacitación

- Modalidad de compras por mercado bursátil y libre gestión para dar atención a la pandemia COVID-19
- Libres Gestiones para Abastecimiento Institucional
- Adquisición de insumos para protección
- Dotación de artículos de protección para el personal: mascarillas, guantes, alcohol gel, lejía, y careta de protección
- Capacitación al personal de salud: médicos, enfermeras, técnicos de laboratorio y educadores en salud; sobre medidas de seguridad para atender de forma oportuna cualquier sospecha de pacientes con COVID-19, a fin de contar en el ISSS con áreas especiales para atender a pacientes febriles y tomar medidas de bioseguridad como: uso de mascarillas, gabachones, lentes protectores, alcohol gel y guantes.



### Prevención y seguridad para personal institucional

- Sanitización para prevenir la transmisión a empleados y usuarios por COVID-19.
- Medición de temperatura corporal previo a la entrada de a los lugares de trabajo.
- Instalación de dispensadores de alcohol gel
- Uso obligatorio de mascarillas
- Trabajo presencial con medidas de distanciamiento
- Horarios rotativos que permitan que los empleados no permanezcan aglomerados
- Teletrabajo para no asistir presencialmente al lugar de trabajo
- Regreso paulatino de inspectores
- Capacitación en línea a través de los webinar
- Entrega de planillas y boletas de salarios solo por vía correo electrónico
- suspendieron muchas misiones que involucraban aglomeración de personas o grupos grandes, transporte se quedó en su mayoría trabajando con el traslado de personal hacia su lugar de vivienda
- Reorganización de funciones del personal administrativo para garantizar la continuidad en la atención a nuestros derechohabientes.

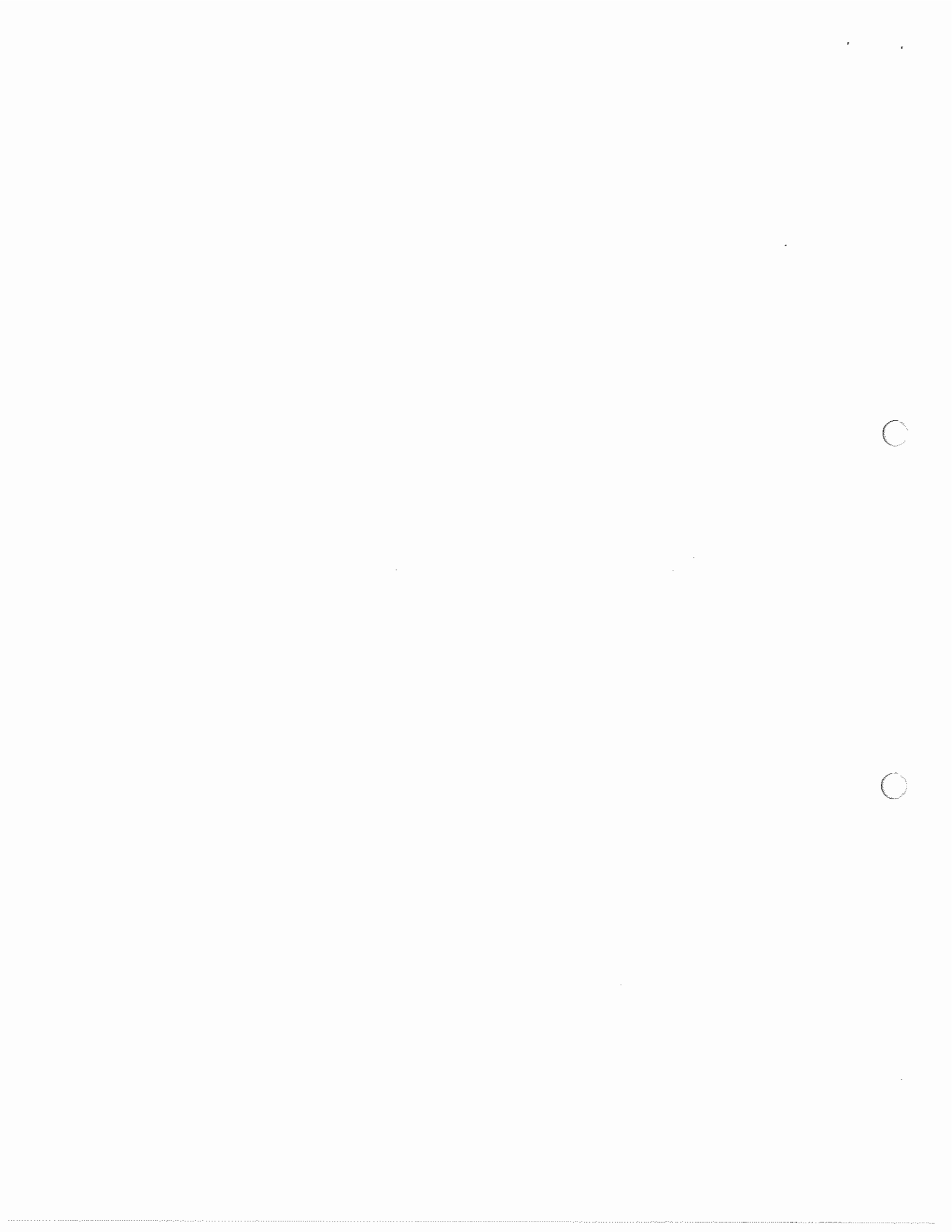


### Acciones hacia usuarios externos

- Sanitización para prevenir la transmisión a empleados y usuarios por COVID-19.
- Medición de temperatura corporal previo a la entrada de las instalaciones.
- Inscripciones en línea de trabajadores, beneficiarios y patronos
- Disposición de centros de atención con hospitalización para evitar la transmisión a otros pacientes y unidades de cuidados intensivos equipados con personal entrenado para atención de casos graves. (Amatepec, Planes de Renderos, La Ceiba y Hospital Regional San Miguel; estos centros atendieron directamente a pacientes confirmados.)
- Telemedicina: Salud, Atención Psicológica, Mujer Gestante, entre otros

## **ANEXO 3**

### *DETALLE ACUMULADO DE METAS POR DEPENDENCIAS*



## ANEXO 1 PERSPECTIVA FINANCIERA

DEPENDENCIA	CÓDIGO DE PRODUCTO	INDICADOR DE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	ENE		FEB		MAR		ABR		MAY		JUN	
				Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real
DARBE	A-30-01	ASEGURADO ATENDIDO (TRABAJADOR INCLUYE A PENSIONADO)	INSCRIPCIONES	7,816	9,267	6,773	8,670	5,445	5,584	6,047	1,460	6,530	1,993	6,687	1,898
	A-30-01	ASEGURADO ATENDIDO (BENEFICIARIO)	INSCRIPCIONES	7,428	7,573	6,600	6,613	5,647	4,750	7,315	901	8,104	1,123	8,839	1,879
	A-30-02	ASEGURADO ATENDIDO (PATRONO)	INSCRIPCIONES	232	571	223	603	189	212	234	40	273	71	302	125
	A-27-01	INSPECCIONES GENERALES A PATRONOS Y DETERMINACIÓN DE MORA	INFOMES	893	794	890	897	890	526	875	67	890	31	885	142
	A-27-01	INSPECCIONES GENERALES A PATRONOS Y DETERMINACIÓN DE MORA	MONTO	102	144	103	139	86	36	95	1	104	0	102	84
	A-07-01	RECAUDAR COTIZACIONES Y APORTACIONES	COTIZANTE	1,018,046	1,054,129	1,045,976	1,037,994	1,007,265	1,005,204	1,077,603	1,070,982	1,008,456	998,509	1,008,913	991,587
	A-06-01	RECUPERACIÓN EFECTIVA DE MORA	MONTO	773	770	812	961	796	858	825	626	823	862	919	791
	A-05-01	GESTIÓN Y RECUPERACIÓN DE INGRESOS VARIOS	MONTO	90	61	115	130	160	147	115	26	115	154	140	30
	A-28-01	TRÁMITE Y PAGO POR AUXILIO DE SEPELIO.	PAGO	439	527	359	343	332	258	346	169	364	201	395	635
	A-28-02	TRÁMITE Y PAGO DE PENSIONES POR RIESGOS PROFESIONALES.	PAGO	10,347	7,456	10,150	7,419	10,335	7,485	10,404	7,553	10,447	7,560	10,391	7,559
	11	A-29-01	TRÁMITE Y PAGO DE SUBSIDIOS	PAGO	27,297	31,022	23,834	25,204	21,220	22,123	22,250	12,216	24,306	11,414	24,324
UNIDAD FINANCIERA	A-01-01	ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA	REPORTE FINANCIERO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	A-01-02	ESTADO DE RENDIMIENTO ECONÓMICO	REPORTE FINANCIERO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	A-01-03	ESTADO DE FLUJO DE FONDOS	REPORTE FINANCIERO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	A-01-04	INVENTARIO FÍSICO DE MOBILIARIO Y EQUIPO	ACTA	93	0	93	154	93	75	92	0	93	0	93	0
	A-02-01	PRESUPUESTO PRESENTADO	DOCUMENTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	A-02-02	EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA	INFORME	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	A-03-01	PAGO A SUMINISTRANTES	MONTO (MILES \$)	31	21	38	32	39	41	42	36	41	30	33	36
	8	A-04-01	INVERSIÓN EN TÍTULOS VALORES	INFORME	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
DIRECCIÓN GENERAL	D-01-03	RESOLUCIONES Y ACUERDOS DE CONSEJO DIRECTIVO	ACUERDO	160	258	150	275	150	300	160	129	160	153	160	230

**ANEXO 1 PERSPECTIVA FINANCIERA**

DEPENDENCIA	CÓDIGO DE PRODUCTO	INDICADOR DE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	JUL		AGOS		SEP		OCT		NOV		DIC		RESULTADO TOTAL 2020			
				Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	CUMPLIM ENTO DE META %	DIFEREN CIA ABSOLU TA
DARBE	A-30-01	ASEGURADO ATENDIDO(TRABAJADOR INCLUYE A PENSIONADO)	INSCRIPCIONES	6,772	3,999	5,535	4,411	5,703	6,352	6,760	7,835	6,789	7,925	4,339	5,268	75,196	64,662	86%	10,534
	A-30-01	ASEGURADO ATENDIDO(BENEFICIARIO)	INSCRIPCIONES	5,975	2,748	7,144	3,842	7,789	7,174	7,877	8,658	7,180	7,777	4,601	5,942	84,499	58,980		25,519
	A-30-02	ASEGURADO ATENDIDO(PATRONO)	INSCRIPCIONES	198	252	230	182	255	350	261	438	244	358	154	254	2,795	3,456	124%	-661
	A-27-01	INSPECCIONES GENERALES A PATRONOS Y DETERMINACIÓN DE MORA	INFOMES	880	179	875	289	885	720	895	957	887	855	835	599	10,580	6,056		4,524
	A-27-01	INSPECCIONES GENERALES A PATRONOS Y DETERMINACIÓN DE MORA	MONTO	102	96	80	30	101	94	101	87	101	111	69	68	1,146	890		256
	A-07-01	RECAUDAR COTIZACIONES Y APORTACIONES	COTIZANTE	1,084,304	995,699	1,010,220	970,083	1,010,611	993,644	1,069,801	1,004,558	1,009,752	1,014,653	1,006,213	1,009,605	1,029,763	1,012,221	98%	17,543
	A-06-01	RECUPERACIÓN EFECTIVA DE MORA	MONTO	912	660	635	384	844	777	931	1,068	918	1,157	743	823	9,931	9,737	98%	194
	A-05-01	GESTIÓN Y RECUPERACIÓN DE INGRESOS VARIOS	MONTO	150	153	85	19	160	246	110	59	110	99	150	56	1,500	1,180		320
	A-28-01	TRÁMITE Y PAGO POR AUXILIO DE SEPELIO.	PAGO	397	1,480	368	1,011	357	880	431	686	382	499	248	386	4,418	7,075	160%	-2,657
	A-28-02	TRÁMITE Y PAGO DE PENSIONES POR RIESGOS PROFESIONALES.	PAGO	10,511	6,439	10,481	6,605	10,432	6,782	10,360	6,945	10,480	6,898	10,493	7,163	124,831	85,864		38,967
	11	A-29-01	TRÁMITE Y PAGO DE SUBSIDIOS	PAGO	26,640	23,764	23,703	25,374	24,095	30,303	27,029	30,289	27,049	32,233	16,393	19,048	288,140	278,732	97%
UNIDAD FINANCIERA	A-01-01	ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA	REPORTE FINANCIERO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	12	100%	0	
	A-01-02	ESTADO DE RENDIMIENTO ECONÓMICO	REPORTE FINANCIERO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	12	100%	0	
	A-01-03	ESTADO DE FLUJO DE FONDOS	REPORTE FINANCIERO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	12	100%	0	
	A-01-04	INVENTARIO FÍSICO DE MOBILIARIO Y EQUIPO	ACTA	93	0	92	0	93	0	93	68	93	0	90	34	1,111	331		780
	A-02-01	PRESUPUESTO PRESENTADO	DOCUMENTO	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	100%	0
	A-02-02	EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA	INFORME	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	12	100%	0
	A-03-01	PAGO A SUMINISTRANTES	MONTO (MILES \$)	38	37	37	28	34	35	34	35	36	37	37	35	440	403	92%	37
8	A-04-01	INVERSIÓN EN TÍTULOS VALORES	INFORME	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	24	100%	0	
DIRECCIÓN GENERAL	D-01-03	RESOLUCIONES Y ACUERDOS DE CONSEJO DIRECTIVO	ACUERDO	160	207	150	230	160	257	165	299	165	382	155	199	1,895	2,919	154%	-1,024



**ANEXO 1 Perspectiva Derechohabientes**

DEPENDENCIA	CÓDIGO DE PRODUCTO	INDICADOR DE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	ENE		FEB		MAR		ABR		MAY		JUN	
				Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real
OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA(OR)	A-36-06	GESTIONES A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN OIR	SOLICITUD GESTIONADA	80	219	80	179	80	118	80	36	80	35	80	111
	2	A-36-10	PUBLICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN OFICIOSA Y RESERVADA	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0
SEGURIDAD INSTITUCIONAL	A-52-01	SUPERVISIONES A SEGURIDAD PRIVADA REALIZADAS	SUPERVISIONES	120	84	120	80	120	88	100	90	120	110	120	110
	2	A-52-02	GESTIONES REALIZADAS PRODUCTO DEL MONITOREO POR VIDEOVIGILANCIA	20	6	15	19	20	19	15	10	20	14	20	9
	A-35-01	RESOLUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS DE LOS DERECHOHAB	RECLAMO RESUELTO	200	285	200	250	200	250	100	203	200	265	200	246
	A-35-01	RESOLUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS DE LOS DERECHOHAB	INFORME	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
UNIDAD DE VINCULACIÓN ESTRATEGICA	A-35-02	ATENCIÓN A USUARIOS VIA TELEFÓNICA	LLAMADA ATENDIDA	18,000	24,151	18,000	22,990	18,000	41,950	20,000	30,356	18,000	33,866	18,000	33,119
	A-35-02	ATENCIÓN A USUARIOS VIA TELEFÓNICA	LLAMADA EMITIDA	18,000	13,136	20,000	13,601	20,000	7,970	16,000	236	20,000	592	20,000	1,427
	A-35-03	EST. DE MEDICIÓN DE SATISFACCION USUARIOS DE LOS SERV. ISS	INFORME	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0
	A-35-06	DESARROLLO DE EVENTOS	EVENTO	15	10	15	2	15	8	12	10	15	11	15	9
	A-36-09	PUBLICACIONES INFORMATIVAS EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN ESCRITO	PUBLICACIÓN	5	4	6	6	5	4	6	6	6	1	7	4
	A-49-01	PUBLICACIÓN DE NOTICIAS EN MEDIOS	PUBLICACIÓN	20	104	30	26	25	41	25	37	25	32	16	26
	A-50-01	PRODUCCIÓN Y PAUTA DE AUDIOVISUALES	AUDIVISUAL	5	9	8	8	8	13	5	12	8	15	8	13
	A-51-01	ELABORACIÓN DE CAMPANAS	CAMPAÑA	4	6	5	5	5	6	4	5	6	7	6	7
11	A-35-13	PUBLICACIONES INTERNAS A TRAVES DE CORREO INSTITUCIONAL	NÚMERO DE CORREOS PUBLICADOS	240	255	240	278	220	349	240	229	240	235	240	253

**ANEXO 1** *Perspectiva Derechohabientes*

DEPENDENCIA	CÓDIGO DE PRODUCTO	INDICADOR DE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	JUL		AGOS		SEP.		OCT		NOV		DIC		RESULTADO TOTAL 2020			
				Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	CUMPLIMIENTO DE META %	DIFERENCIA ABSOLUTA
OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA(OIR)	A-36-06	GESTIONES A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN OIR	SOLICITUD GESTIONADA	80	119	60	118	80	168	80	159	80	117	60	105	900	1,484	165%	-584
	2 A-36-10	PUBLICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN OFICIOSA Y RESERVADA	INFORME	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	4	4	100%	0
SEGURIDAD INSTITUCIONAL	A-52.01	SUPERVISIONES A SEGURIDAD PRIVADA REALIZADAS	SUPERVISIONES	120	120	100	120	120	90	120	98	120	89	80	75	1,360	1,154	85%	206
	2 A-52.02	GESTIONES REALIZADAS PRODUCTO DEL MONITOREO POR VIDEOVIGILANCIA	REPORTES	20	12	15	4	20	9	20	5	20	6	15	7	220	120		100
UNIDAD DE VINCULACIÓN ESTRATEGICA	A-35-01	RESOLUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS DE LOS DERECHOHAB	RECLAMO RESUELTO	200	367	100	765	200	389	200	1121	200	1137	75	727	2,075	5,860	282%	-3,785
	A-35-01	RESOLUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS DE LOS DERECHOHAB	INFORME	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	100%	0
	A-35-02	ATENCIÓN A USUARIOS VIA TELEFÓNICA	LLAMADA ATENDIDA	18,000	37,959	20,000	29,839	18,000	28,589	18,000	32,949	18,000	25,888	15,000	21127	217,000	364,193	168%	-147,193
	A-35-02	ATENCIÓN A USUARIOS VIA TELEFÓNICA	LLAMADA EMITIDA	20,000	1,694	16,000	877	20,000	2,473	20,000	4,433	20,000	11,127	16,000	7948	226,000	65,214	29%	160,786
	A-35-03	EST. DE MEDICIÓN DE SATISFACCION USUARIOS DE LOS SERV.ISSS	INFORME	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	6	3	50%	3
	A-35-06	DESARROLLO DE EVENTOS	EVENTO	15	7	12	8	15	10	12	12	14	10	10	10	165	107	65%	58
	A-36-09	PUBLICACIONES INFORMATIVAS EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN ESCRITO	PUBLICACIÓN	6	2	5	4	6	4	6	3	7	3	5	10	70	51	73%	19
	A-49-01	PUBLICACIÓN DE NOTICIAS EN MEDIOS	PUBLICACIÓN	20	85	24	30	15	22	12	17	12	16	13	21	237	407	172%	-170
	A-50-01	PRODUCCIÓN Y PAUTA DE AUDIOVISUALES	AUDIVISUAL	8	15	5	11	8	13	8	10	9	12	5	9	85	140	165%	-55
	A-51-01	ELABORACIÓN DE CAMPAÑAS	CAMPAÑA	6	6	4	6	6	6	6	7	5	20	3	6	60	87	145%	-27
	11 A-35-13	PUBLICACIONES INTERNAS A TRAVES DE CORREO INSTITUCIONAL	NÚMERO DE CORREOS PUBLICADOS	240	400	220	344	240	347	240	443	240	417	200	197	2,800	3,747	134%	-947



**ANEXO 1**

*Perspectiva Procesos Internos*

DEPENDENCIA	CÓDIGO DE PRODUCTO	INDICADOR DE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	JUL		AGOS		SEP		OCT		NOV		DIC		RESULTADO TOTAL 2020		CUMPLIMIENTO DE META %	DIFERENCIA ABSOLUTA
				Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real		
UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	A-18-06	DIAGRAMAS DE PROCESOS	DOCUMENTO	0	1	0	0	4	1	0	4	0	3	4	2	16	13	31%	3
	A-18-05	FORMULARIOS INSTITUCIONALES	DOCUMENTO	2	1	1	2	1	9	2	6	2	5	1	0	17	34	200%	-17
	A-18-07	FICHA DE RESGOS DE PROCESOS	DOCUMENTO	0	0	0	2	4	0	0	2	0	1	4	3	16	9	50%	7
	A-18-08	FICHA DE INDICADORES DE PROCESOS	DOCUMENTO	0	0	0	0	4	4	0	0	0	0	4	1	16	8	50%	8
	A-18-05	ESTUDIOS DE MEDICION Y PRODUCTIVIDAD	DOCUMENTO	0	0	0	0	4	1	0	0	0	0	4	4	12	4	33%	8
	A-18-09	INFORME DE ANALISIS Y MEJORA DE PROCESOS	DOCUMENTO	0	1	0	0	4	0	0	1	0	0	4	0	8	4	50%	4
	A-18-06	DOCUMENTOS OFICIALIZADOS (MAQ, MP, MNP, INSTRUCCIONES Y NORMATIVAS)	DOCUMENTO	0	3	0	2	3	5	0	3	0	2	3	7	12	45	375%	-33
	A-19-03	FORMULACION DE PLANES	DOCUMENTO	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	2	100%	0
	A-19-04	INFORMES DE GESTION INSTITUCIONAL Y EVALUACIONES DE LOS PLANES	DOCUMENTO	1	0	0	2	2	0	1	0	0	2	1	0	11	9	82%	2
	A-23-02	ESTUDIOS DE FACTIBILIDAD PRE INVERSION	DOCUMENTO	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	4	2	50%	2
	A-23-03	SEGUIMIENTO FISICO Y FINANCIERO DE PROGRAMAS	INFORME	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	12	100%	0
	A-20-01	INFORME TECNICO ACTUARIAL	DOCUMENTO	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	4	4	100%	0
	A-21-01	ESTADISTICAS GENERALES DEL ISS	DOCUMENTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	100%	0
	A-21-02	ESTADISTICAS DE SALUD	DOCUMENTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	100%	0
	A-22-01	MONITOREO DE LA INFORMACION ESTADISTICA DE LOS NIVELES LOCALES	DOCUMENTO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	12	100%	0
	A-22-02	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	DOCUMENTO	25	34	25	23	25	37	25	48	25	36	25	22	300	378	126%	-78
	A-23-01	INVESTIGACIONES DE INTERÉS INSTITUCIONAL	DOCUMENTO	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	4	4	100%	0
DIVISION DE ABASTECIMIENTO	A-15-01	CONTROL DE BIENES, SERVICIOS Y OBRAS	ACTA DE RECEPCION	1,468	961	1,418	1,005	270	479	1,334	1,270	877	1,659	600	2125	15,322	16,520	108%	-1,198
	A-15-02	CONTROL DE BIENES, SERVICIOS Y OBRAS DESPACHADOS	ENVIO	1,751	2,259	1,302	1,864	500	937	1,795	2,350	1,689	1,892	966	1892	16,648	24,091	145%	-7,443
	A-16-01	SUMINISTRO DE INSUMOS OPORTUNO	INFORME	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	12	100%	0
	A-16-03	MONITOREO DE LA CALIDAD DE LOS BIENES E INSUMOS DE SALUD	INFORME	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	12	100%	0
	A-16-06	DESECHOS Y RESIDUOS INSTITUCIONALES	INFORME	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	4	4	100%	0
	A-16-07	EXAMEN SOBRE LA ADMINISTRACION DE LAS EXISTENCIAS	INFORME	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	12	100%	0
	A-16-08	ESTADO DE CALIFICACION DE MEDICAMENTOS Y FICHAS TECNICAS	INFORME	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	12	100%	0
	A-16-09	MONITOREO DEL ABASTECIMIENTO LOCAL DE MEDICAMENTOS E INSUMOS MEDICOS	INFORME	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	12	100%	0

**ANEXO 1**

**Perspectiva Procesos Internos**

DEPENDENCIA	CÓDIGO DE PRODUCTO	INDICADOR DE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	ENE		FEB		MAR		ABR		MAY		JUN	
				Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real
COMISION DE DESCARTE ISS 1	D-12-01	ACUERDO DE CONSEJO DIRECTIVO SOBRE DESCARTE Y DISPOSICIÓN FINAL DE BIENES, DOCUMENTO	DOCUMENTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	A-40-02	OPINIONES Y ASESORÍAS REALIZADAS	DOCUMENTO	268	206	273	115	256	211	230	148	252	188	348	233
UNIDAD JURIDICA 3	A-40-03	ELABORACIÓN DE CONTRATOS, CONVENIOS, FINQUITOS Y OTROS.	DOCUMENTO	722	1,165	301	201	134	258	72	43	197	72	202	70
	A-40-05	INTERPOSICIÓN DE DEMANDA O DEMANDA E INICIO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	NÚMERO DE PROCESOS	33	79	35	257	32	42	31	21	36	38	32	75
UACI	A-13-01	PLAN ANUAL DE COMPRAS APROBADO	DOCUMENTO	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	A-13-05	REGISTRO DE PROVEEDORES	NO. DE REGISTROS ACTUALIZADOS	70	97	115	73	125	95	70	90	75	99	115	126
	A-13-06	ELABORACIÓN DE CONTRATOS	DOCUMENTO	40	51	42	77	50	74	51	45	60	36	51	50
	A-14-02	CONTRATOS POR LICITACIÓN CONCURSO PÚBLICO	NO. EXPEDIENTE	5	6	10	12	15	21	18	9	9	15	8	3
	A-14-04	CONTRATACIONES DIRECTAS	NO. EXPEDIENTE	2	1	2	3	2	10	6	46	6	11	2	6
	A-14-05	CONTRATOS POR MERCADO BURSÁTIL	NO. EXPEDIENTE	5	1	2	0	2	1	1	0	0	0	1	2
	A-14-06	CONTRATOS POR LIBRE GESTIÓN	NO. EXPEDIENTE	23	45	39	66	51	51	27	24	49	22	77	26
	A-17-03	CONTRATOS SANCIONADOS POR INCUMPLIMIENTO	NO. SANCIÓN IMPUESTA	40	38	40	19	40	8	15	35	25	11	25	10
	A-14-06	CONTRATOS DE SERVICIOS	CONTRATOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	A-14-07	INFORME DE RESULTADOS DEL DESEMPEÑO DE LOS CONTRATOS	INFORME	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	A-13-07	PLANIFICACIÓN DE NECESIDADES DE MEDICAMENTOS	SOLICITUD DE INICIO DE GESTIÓN	0	0	0	0	5	5	1	6	11	3	0	18
	A-13-08	PLANIFICACIÓN DE NECESIDADES DE INSUMOS MÉDICOS E INSTRUMENTAL QUIRÚRGICO.	SOLICITUD DE INICIO DE GESTIÓN	0	0	0	0	1	19	5	14	2	12	2	20
A-13-09	PLANIFICACIÓN DE NECESIDADES DE MATERIAL E INSTRUMENTAL DE ODONTOLÓGIA	SOLICITUD DE INICIO DE GESTIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	
A-13-10	PLANIFICACIÓN DE NECESIDADES DE MATERIALES E INSUMOS DE LABORATORIO CLÍNICO	SOLICITUD DE INICIO DE GESTIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
A-13-11	PLANIFICACIÓN DE NECESIDADES DE SERVICIOS MÉDICOS	SOLICITUD DE INICIO DE GESTIÓN	0	0	0	0	7	6	9	1	0	3	7	4	
A-13-12	PLANIFICACIÓN DE NECESIDADES DE REACTIVOS DE LABORATORIO CLÍNICO.	SOLICITUD DE INICIO DE GESTIÓN	0	0	0	0	1	0	0	2	5	5	7	0	
A-13-13	PLANIFICACIÓN DE NECESIDADES DE SERVICIOS DE LABORATORIO CLÍNICO	SOLICITUD DE INICIO DE GESTIÓN	0	0	0	0	4	4	5	0	0	0	1	1	
A-13-14	PLANIFICACIÓN DE NECESIDADES DE EQUIPO MÉDICO	SOLICITUD DE INICIO DE GESTIÓN	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	2	
A-13-15	PLANIFICACIÓN DE NECESIDADES DE ARTÍCULOS GENERALES.	SOLICITUD DE INICIO DE GESTIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	1	1	
A-13-16	PLANIFICACIÓN DE NECESIDADES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS.	SOLICITUD DE INICIO DE GESTIÓN	0	0	0	0	9	9	3	3	2	2	5	5	
A-13-17	PLANIFICACIÓN DE NECESIDADES DE MOBILIARIO Y EQUIPO NO MÉDICO.	SOLICITUD DE INICIO DE GESTIÓN	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	
AUDITORIA INTERNA	D-02-01	AUDITORIA FINANCIERA	INFORME	4	2	1	2	1	2	3	3	0	2	3	1
	D-02-02	AUDITORIA OPERATIVA GENERAL	INFORME	2	2	0	2	5	0	1	1	0	0	4	3
	D-02-03	AUDITORIA INFORMÁTICA	INFORME	1	1	0	3	3	0	2	1	0	1	2	2
	D-02-04	AUDITORIA PROCESOS ADMINISTRATIVOS	INFORME	1	2	2	2	2	0	1	2	0	2	3	0
	D-02-05	AUDITORIA DELEGACIONES	INFORME	2	2	0	2	1	0	1	2	0	1	6	2
	D-02-06	AUDITORIA PROCESOS DE SALUD	INFORME	2	1	0	1	2	1	2	2	0	0	1	1
DEPARTAMENTO DE COOPERACION EXTERNA	A-24-01	OFICIALIZACIÓN DE INSTRUMENTOS DE COOPERACIÓN EXTERNA	CONVENIO AUTORIZADO	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	1	2
	A-24-01	OFICIALIZACIÓN DE INSTRUMENTOS DE COOPERACIÓN EXTERNA	PROYECTO GESTIONADO	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	
	A-24-03	GESTIONAR MISIONES OFICIALES INTERNAS Y EXTERNAS	INFORME	0	0	1	0	0	0	1	0	2	0	0	
	A-24-04	ENVÍO DE PACIENTES AL EXTERIOR PARA EXÁMENES Y/O TRATAMIENTO	Nº DE PACIENTES	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0

## ANEXO 1

## Perspectiva Procesos Internos

DEPENDENCIA	CÓDIGO DE PRODUCTO	INDICADOR DE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	JUL		AGOS		SEP		OCT		NOV		DIC		RESULTADO TOTAL 2020		CUMPLIMIENTO DE META %	DIFERENCIA ABSOLUTA
				Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real		
COMISION DE DESCARTE ISSS 1	D-12-01	ACUERDO DE CONSEJO DIRECTIVO SOBRE DESCARTE Y DISPOSICIÓN FINAL DE BIENES, DOCUMENTO	DOCUMENTO	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0%	2
UNIDAD JURIDICA 3	A-40-02	OPINIONES Y ASESORÍAS REALIZADAS	DOCUMENTO	253	298	245	301	215	317	240	235	223	216	195	161	3,038	2,629	87%	409
	A-40-03	ELABORACIÓN DE CONTRATOS, CONVENIOS, FINIQUITOS Y OTROS,	DOCUMENTO	60	136	44	146	77	245	207	84	552	159	127	396	2,695	2,975	110%	-280
	A-40-05	INTERPOSICIÓN DE DENUNCIA O DEMANDA E INICIO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	NÚMERO DE PROCESOS	30	161	27	320	36	328	35	201	31	231	30	149	388	1,902	490%	-1,514
UACI 8	A-13-01	PLAN ANUAL DE COMPRAS APROBADO	DOCUMENTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	100%	0
	A-13-05	REGISTRO DE PROVEEDORES	NO. DE REGISTROS ACTUALIZADOS	145	131	95	119	150	189	135	199	60	209	30	107	1,185	1,534	129%	-349
	A-13-06	ELABORACIÓN DE CONTRATOS	DOCUMENTO	45	93	70	13	80	32	122	45	102	51	87	42	800	610	76%	190
	A-14-02	COMPRAS POR LICITACIÓN O CONCURSO PÚBLICO	NO. EXPEDIENTE	11	2	10	0	8	2	33	4	9	5	25	2	161	81	50%	80
	A-14-04	CONTRATACIONES DIRECTAS	NO. EXPEDIENTE	6	6	2	1	6	6	1	2	1	0	1	1	37	93	251%	-56
	A-14-05	COMPRAS POR MERCADO BURSÁTIL	NO. EXPEDIENTE	3	2	0	1	0	0	5	3	0	1	0	1	19	12	63%	7
	A-14-06	COMPRAS POR LIBRE GESTIÓN	NO. EXPEDIENTE	83	30	63	31	59	35	91	37	101	32	27	21	690	420	61%	270
	A-17-03	CONTRATOS SANCIONADOS POR INCUMPLIMIENTO	NO. SANCIÓN IMPUESTA	25	13	15	19	15	50	15	21	10	12	0	19	265	255	96%	10
OFICINA DE GESTION DE RELACIONAMIENTO CON PROVEEDORES 2	A-14-06	CONTRATOS DE SERVICIOS	CONTRATOS	2	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	5	7	140%	-2
	A-14-07	INFORME DE RESULTADOS DEL DESEMPEÑO DE LOS CONTRATOS	INFORME	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	11	92%	1
DPYMS 11	A-13-07	PLANIFICACIÓN DE NECESIDADES DE MEDICAMENTOS	SOLICITUD DE INICIO DE GESTIÓN	0	12	0	3	2	16	0	11	2	1	0	14	21	89	424%	-68
	A-13-08	PLANIFICACIÓN DE NECESIDADES DE INSUMOS MÉDICOS E INSTRUMENTAL QUIRÚRGICO.	SOLICITUD DE INICIO DE GESTIÓN	5	14	5	4	5	7	8	14	6	1	5	11	44	116	264%	-72
	A-13-09	PLANIFICACIÓN DE NECESIDADES DE MATERIAL E INSTRUMENTAL DE ODONTOLOGÍA	SOLICITUD DE INICIO DE GESTIÓN	0	0	0	0	0	14	0	2	0	0	0	1	4	17	425%	-13
	A-13-10	PLANIFICACIÓN DE NECESIDADES DE MATERIALES E INSUMOS DE LABORATORIO CLÍNICO	SOLICITUD DE INICIO DE GESTIÓN	0	2	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	3	3	100%	0
	A-13-11	PLANIFICACIÓN DE NECESIDADES DE SERVICIOS MÉDICOS	SOLICITUD DE INICIO DE GESTIÓN	5	4	2	2	0	3	0	8	0	13	0	1	30	45	150%	-15
	A-13-12	PLANIFICACIÓN DE NECESIDADES DE REACTIVOS DE LABORATORIO CLÍNICO.	SOLICITUD DE INICIO DE GESTIÓN	0	1	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	4	13	15%	-2
	A-13-13	PLANIFICACIÓN DE NECESIDADES DE SERVICIOS DE LABORATORIO CLÍNICO	SOLICITUD DE INICIO DE GESTIÓN	0	2	0	2	0	2	0	3	0	2	0	3	10	19	190%	-9
	A-13-14	PLANIFICACIÓN DE NECESIDADES DE EQUIPO MÉDICO	SOLICITUD DE INICIO DE GESTIÓN	0	0	7	0	5	0	5	1	0	1	0	3	19	9		10
	A-13-15	PLANIFICACIÓN DE NECESIDADES DE ARTÍCULOS GENERALES.	SOLICITUD DE INICIO DE GESTIÓN	0	0	1	1	4	4	4	1	0	2	0	1	12	12	100%	0
	A-13-16	PLANIFICACIÓN DE NECESIDADES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS.	SOLICITUD DE INICIO DE GESTIÓN	8	8	7	7	1	1	0	4	0	1	0	4	35	44	126%	-9
	A-13-17	PLANIFICACIÓN DE NECESIDADES DE MOBILIARIO Y EQUIPO NO MÉDICO.	SOLICITUD DE INICIO DE GESTIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	4	4	100%	0
AUDITORIA INTERNA 6	D-02-01	AUDITORÍA FINANCIERA	INFORME	4	2	0	1	1	2	3	2	0	1	0	2	20	22	110%	-2
	D-02-02	AUDITORIA OPERATIVA GENERAL	INFORME	2	1	0	0	3	5	1	3	0	0	4	2	22	19	86%	3
	D-02-03	AUDITORIA INFORMÁTICA	INFORME	3	1	0	2	2	1	2	2	0	0	2	2	17	16	94%	1
	D-02-04	AUDITORIA PROCESOS ADMINISTRATIVOS	INFORME	1	1	0	1	3	1	1	2	0	0	3	2	17	15	88%	2
	D-02-05	AUDITORIA DELEGACIONES	INFORME	2	1	0	1	0	0	1	2	0	1	4	2	17	16	94%	1
	D-02-06	AUDITORIA PROCESOS DE SALUD	INFORME	2	1	1	1	0	0	2	1	0	0	1	1	13	9	69%	4
DEPARTAMENTO DE COOPERACION EXTERNA 4	A-24-01	OFICIALIZACIÓN DE INSTRUMENTOS DE COOPERACIÓN EXTERNA	CONVENIO AUTORIZADO	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	1	0	4	8	200%	-4
	A-24-01	OFICIALIZACIÓN DE INSTRUMENTOS DE COOPERACIÓN EXTERNA	PROYECTO GESTIONADO	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0%	2
	A-24-03	GESTIONAR MISIONES OFICIALES INTERNAS Y EXTERNAS	INFORME	1	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	8	1	13%	7
	A-24-04	ENVÍO DE PACIENTES AL EXTERIOR PARA EXÁMENES Y/O TRATAMIENTO.	N° DE PACIENTES	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	7	0	0%	7

# ANEXO 1 Perspectiva Crecimiento y Desarrollo

DEPENDENCIA	CÓDIGO DE PRODUCTO	INDICADOR DE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	ENE		FEB		MAR		ABR		MAY		JUN	
				Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real
DIVISION DE APOYO Y MANTENIMIENTO	A-32-01	SERVICIOS DE TRANSPORTE PROPORCIONADOS A PERSONAL	SOLICITUD ATENDIDA	372	348	429	413	400	118	360	360	580	137	415	41
	A-32-01	SERVICIOS DE TRANSPORTE PROPORCIONADOS A PERSONAL	KM RECORRIDO	22,000	23,105	25,000	26,528	24,000	18,762	19,000	12,710	21,000	48,319	22,000	46,394
	A-32-02	SERVICIOS DE TRANSPORTE PROPORCIONADOS A PERSONAL REALIZADOS	KILOGRAMO	166,000	166,000	166,000	166,000	166,000	166,000	166,000	166,000	166,000	166,000	166,000	166,000
	A-32-03	DOCUMENTOS DIGITALIZADOS	DOCUMENTO	178,773	125,012	170,213	177,050	187,234	133,152	127,660	81,823	161,702	74,812	178,773	58,365
	A-32-04	TRABAJOS DE IMPRESION REALIZADOS	CÓDIGO IMPRESO	419,569	424,033	381,380	384,978	419,518	434,095	334,605	374,389	446,140	446,885	468,447	210,310
	A-33-03	RECOPIADO DE ACTIVOS PARA DESCARTE (MTE)	BIENES	660	228	675	101	660	1,250	660	30	660	290	675	47
	A-34-04	ROPA HOSPITALARIA DESPACHADA	KILOGRAMO	254,234	256,779	239,951	245,045	243,374	243,532	251,605	172,296	264,108	187,795	262,165	203,660
	A-34-05	ALIMENTOS PREPARADOS Y SERVIDOS	RACION	129,000	128,485	116,000	129,002	127,000	124,439	111,600	106,442	127,000	89,245	124,000	101,938
	A-45-01	SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS GENERALES	ÓRDEN DE TRABAJO	1,029	769	1,082	905	985	652	958	379	1,011	418	1,032	485
	A-45-02	SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS MÉNICO	ÓRDEN DE TRABAJO	572	345	689	537	646	528	615	303	648	189	718	135
	A-45-03	SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE MOBILIARIO	ÓRDEN DE TRABAJO	863	525	882	919	892	505	895	520	920	886	886	270
	A-45-04	SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	ÓRDEN DE TRABAJO	723	741	885	678	774	523	523	464	777	570	821	478
	A-53-01	SOLICITUDES DE AUTORIZACIÓN PARA ELIMINAR DOCUMENTOS INSTITUCIONALES	ACTA DE AUTORIZACIÓN	1	13	1	10	1	0	1	1	0	1	0	1
	A-53-02	RESERVARO DE EXPEDIENTES CLÍNICOS PASIVOS	DOCUMENTO	1	0	1	2	1	0	1	1	0	1	0	1
DIVISION DE INFRAESTRUCTURA	A-37-02	DISEÑOS FINALES Y DOCUMENTOS CONSTRUCTIVOS	MONTO (MILES \$)	0	0	0	0	0	0	40	0	0	0	16	0
	A-37-02	DISEÑOS FINALES Y DOCUMENTOS CONSTRUCTIVOS	INFORME DE SUPERVISIÓN	0	1	1	2	1	3	1	0	1	1	1	1
	A-37-03	TRÁMITES EN INSTITUCIONES GUBERNAMENTALES	N° DE TRAMITE	0	0	0	0	3	3	0	0	0	3	3	1
	A-38-03	VALUO Y EVALUACION TÉCNICA	INFORME	2	16	4	3	4	1	2	0	4	1	4	5
	A-38-05	ESTUDIO DE DIAGNOSTICO DE INFRAESTRUCTURA	DOCUMENTO	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
	A-39-02	INFRAESTRUCTURA MEJORADA	MONTO (MILES \$)	0	0	788	0	788	0	788	0	853	0	919	0
	A-39-02	INFRAESTRUCTURA MEJORADA	INFORME DE SUPERVISIÓN	0	0	1	0	2	1	4	1	4	1	4	1
	A-39-05	OBRAS VARIAS EN INFRAESTRUCTURA	NO. OBRA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
	A-09-01	PRESTACIONES AL PERSONAL POR TIPO DE PRESTACION	MONTO (MILES \$)	250	172	250	117	250	178	265	32	300	77	300	69
	A-10-01	CAPACITACION DEL PERSONAL	MONTO (MILES \$)	0	0	0	0	15	0	20	0	25	0	35	1
	A-10-01	CAPACITACION DEL PERSONAL	NUMERO DE PARTICIPANTES	100	157	200	1,723	1,000	342	1,200	0	1,500	1,442	2,100	1,943
	A-12-01	SELECCION DE PERSONAL	INFORME	250	312	200	374	200	416	200	311	200	355	250	257
	A-16-02	HORAS EXTRA PAGADAS A EMPLEADOS	MONTO (MILES \$)	550	582	633	845	862	871	518	617	459	519	697	784
	A-46-03	PLANTILLAS DE SALARIO, VACACION, PRIMA, AGUINALDO ALIMENTACION	MONTO (MILES \$)	17,922	18,472	18,448	18,443	17,529	18,581	18,712	18,092	18,306	17,989	32,344	31,653
A-46-05	BONIFICACION POR EVALUACION DEL MERITO PERSONAL	MONTO (MILES \$)	8,683	8,320	3	8	10	8	0	0	11	0	0	0	
A-47-01	CONTRATACIONES TEMPORALES	NUMERO DE NOMBRAMIENTOS TEMPORALES	1,467	1,704	1,667	1,775	1,667	2,148	1,667	230	1,667	1,724	1,667	1,865	
A-48-01	LICENCIAS TRAMITADAS CON GOCE DE SALARIO	NUMERO DE LICENCIAS	6,219	8,170	6,219	2,190	6,219	6,632	6,229	5,910	6,219	1,337	6,219	1,013	
A-10-08	SENSIBILIZACION Y CAPACITACION EN MATERIA DE IGUALDAD DE GENERO	N° DE ASESORIA	4	6	4	8	8	4	7	0	6	0	8	0	
A-10-08	SENSIBILIZACION Y CAPACITACION EN MATERIA DE IGUALDAD DE GENERO	N° DE ASESORIA	2	1	3	1	1	2	2	0	3	0	2	0	
A-44-01	ATENCION DE REQUERIMIENTO DE USUARIOS	SOLICITUD DE ATENCION DE HARDWARE	790	278	615	368	670	313	590	169	560	168	785	169	
A-44-01	ATENCION DE REQUERIMIENTO DE USUARIOS	SOLICITUD DE ATENCION DE SOFTWARE	1,800	3,184	1,700	3,072	1,900	2,939	1,600	1,935	1,500	1,710	2,000	1,935	
A-44-01	ATENCION DE REQUERIMIENTO DE USUARIOS	SOLICITUD DE ATENCION DE RED	690	843	550	683	500	900	550	569	360	551	585	569	
A-44-01	ATENCION DE REQUERIMIENTO DE USUARIOS	SOLICITUD DE ATENCION DE VIRUS	45	23	40	9	30	6	30	10	30	4	30	10	
A-44-01	ATENCION DE REQUERIMIENTO DE USUARIOS	SOLICITUD DE ATENCION DE BASE DE DATOS	225	80	240	122	225	129	200	94	190	80	290	94	
A-44-02	RESERVAOS DE DATOS INSTITUCIONALES	BACKUP	527	527	493	483	527	527	510	510	527	527	550	510	
A-44-04	CONTROL DE CALIDAD DEL FUNCIONAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE COMUNIC	INFORME	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	
A-44-05	CONTROL DE CALIDAD DE LA OPERATIVIDAD DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION (POR DEPENDENCIA)	INFORME	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
A-44-06	CONTROL DE CALIDAD DE LAS BASES DE DATOS INSTITUCIONALES	INFORME	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	
A-44-07	CONTROL DE CALIDAD DEL FUNCIONAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE SERVIDORES	INFORME	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	

# ANEXO 1 Perspectiva Crecimiento y Desarrollo

DEPENDENCIA	CÓDIGO DE PROYECTO	INDICADOR DE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	JUL				AGOS				SEPT				OCT				NOV				DIC				RESULTADO TOTAL 2020		CUMPLIMIEN TO DE META	DIFERENCIA A ASUMIRTA
				Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real								
DIVISION DE ARROYO Y MANTENIMIENTO	A-32-01	SERVICIOS DE TRANSPORTE PROPORCIONADOS A PERSONAL	SOLICITUD ATENDIDA	420	119	340	105	21,733	23,100	12,472	711	440	305	445	335	340	265	4,751	2,509	282,772	53%	-18,746									
	A-32-02	SERVICIOS DE TRANSPORTE PROPORCIONADOS A PERSONAL	KM RECORRIDO	21,000	24,673	19,936	21,733	166,000	156,000	166,000	166,000	166,000	166,000	166,000	166,000	166,000	166,000	1,992,000	1,992,000	1,237,500	100%	0									
	A-32-03	SERVICIOS DE TRANSPORTE DE DESECHOS SÓLIDOS	KILOGRAMO TRASMISITADO	156,000	166,000	166,000	166,000	166,000	166,000	166,000	166,000	166,000	166,000	166,000	166,000	166,000	166,000	2,000,001	1,992,000	1,237,500	97%	782,501									
	A-32-04	TRABAJOS DE IMPRESIÓN REALIZADOS	CÓDIGO IMPRESO	510,324	470,056	355,008	375,926	465,348	463,396	515,638	330,623	483,660	507,127	304,707	343,473	343,473	5,089,304	4,959,901	4,959,901	97%	130,003										
	A-33-03	RECEPCION DE ACTIVOS PARA DESCARTAR (MVE)	BIENES	675	190	660	189	675	240	675	752	675	706	660	446	8,010	4,469	4,469	56%	3,541											
	A-34-04	PEPA HOSPITALARIA DESPACHADA	KILOGRAMO	161,649	227,825	271,526	290,961	301,733	241,370	278,328	264,075	276,535	232,737	236,779	245,555	3,030,993	2,761,640	2,761,640	91%	269,353											
	A-34-05	ALIMENTOS PREPARADOS Y SERVIDOS	RACIÓN	128,000	109,234	122,000	100,939	124,000	112,379	127,000	117,276	125,000	111,350	113,000	106,161	1,473,600	1,344,850	1,344,850	91%	128,750											
	A-45-01	SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS GENERALES	CIENEN DE TRABAJO	979	619	832	621	961	1,008	1,634	1,016	1,409	632	1,121	11,486	9,893	9,893	86%	1,603												
	A-45-02	SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE EQUIPO MÉDICO	CIENEN DE TRABAJO	634	257	631	348	658	437	774	705	668	1,119	395	642	7,648	5,535	5,535	72%	2,113											
	A-45-03	SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE MOBILIARIO	CIENEN DE TRABAJO	903	382	805	471	959	688	1,035	1,295	1,023	1,423	962	962	10,895	9,246	9,246	85%	1,649											
	A-45-04	SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	CIENEN DE TRABAJO	822	792	643	763	880	956	837	971	844	605	627	9,134	8,576	8,576	94%	558												
	A-53-01	SOLICITUDES DE AUTORIZACION PARA EVALUAR DOCUMENTOS INSTITUCIONALES	ACTA DE AUTORIZACION	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	12	23	23	192%	-11											
	A-53-02	RESUMARIO DE EXPERIENCIAS CLINICAS PAVIOS	DOCUMENTO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	5	5	42%	7											
	A-53-02	DISEÑOS FINALES Y DOCUMENTOS CONSTRUCTIVOS	MONTO (MILES \$)	90	0	224	0	180	0	314	0	0	0	0	666	1,530	0	1,530	0%	1,530											
	A-57-02	DISEÑOS FINALES Y DOCUMENTOS CONSTRUCTIVOS	INGRESO DE SUBVENCIÓN	1	0	0	2	1	1	1	1	1	1	1	1	10	15	15	150%	-5											
	A-57-03	TRAMITES EN INSTITUCIONES GOBIERNAMENTALES	N° DE TRAMITE	0	0	0	0	3	2	0	0	0	0	0	3	12	15	15	125%	-3											
A-58-03	PLANO Y EVALUACION TECNICA	INGRESO	4	1	2	1	4	4	4	4	1	4	4	2	40	34	34	85%	6												
A-58-05	ESTUDIO DE DIAGNOSTICO DE INFRAESTRUCTURA	DOCUMENTO	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0%	3													
A-59-02	INFRAESTRUCTURA MEJORADA	MONTO (MILES \$)	1,014	0	1,016	0	1,118	0	1,185	0	700,3	0	13,395	0	22,562	0	22,562	0%	22,562												
A-59-02	INFRAESTRUCTURA MEJORADA	INGRESO DE SUBVENCIÓN	4	1	5	0	1	0	4	0	4	0	4	0	41	5	5	12%	36												
A-59-05	OBRAS VARIAS EN INFRAESTRUCTURA	NO CIENEN	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2	1	1	50%	1													
A-59-01	PRESTACIONES AL PERSONAL POR TIPO DE PRESTACION	MONTO (MILES \$)	350	63	350	224	350	222	350	388	400	400	400	828	3,815	2,688	2,688	70%	1,127												
A-10-01	CAPACITACION DEL PERSONAL	MONTO (MILES \$)	35	0	30	1	25	62	2,100	2,036	1,500	1,813	300	18	200	94	47%	106													
A-10-01	CAPACITACION DEL PERSONAL	INGRESO DE PARTICIPANTES	2,000	2,742	2,500	1,508	2,250	1,930	2,100	2,036	1,500	1,813	300	1,116	16,750	16,750	100%	-2													
A-13-01	SEÑALIZACIÓN Y CAPACITACION EN MATERIA DE SEGURIDAD DE SERVIDO	MONTO (MILES \$)	200	486	200	331	200	436	250	526	250	434	175	408	2,575	4,666	4,666	181%	-2,091												
A-16-02	HORAS EXTRA PAGADAS A EMPLEADOS	MONTO (MILES \$)	859	843	670	776	636	577	872	955	733	839	577	551	8,206	8,739	8,739	106%	-533												
A-16-03	PAGOS DE SALARIO, VACACION, PRIMIA, AGUINADO ALIMENTACION	MONTO (MILES \$)	16,896	17,789	19,386	17,789	19,496	17,888	19,507	18,026	19,328	17,888	35,753	33,332	255,607	245,970	245,970	96%	9,637												
A-16-05	INDICACION POR EVALUACION DEL MENTRO PERSONAL	MONTO (MILES \$)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8,705	8,336	8,336	95%	369												
A-17-01	CONTRATACIONES TEMPORALES	NÚMERO DE CONTRATACIONES TEMPORALES	1,668	1,826	1,667	884	1,667	1,948	1,667	3,003	1,669	1,411	1,667	1,555	20,007	19,573	19,573	98%	434												
A-18-01	LICENCIAS TRAMITADAS CON GRACE DE SALARIO	NÚMERO DE LICENCIAS	6,219	1,652	6,219	3,211	6,219	4,317	6,219	2,332	6,219	8,759	6,219	5,950	74,628	51,763	51,763	69%	22,865												
A-10-08	SEÑALIZACIÓN Y CAPACITACION EN MATERIA DE SEGURIDAD DE SERVIDO	N° DE TALLER	7	0	6	0	7	4	4	6	5	4	4	2	73	33	33	45%	40												
A-10-08	SEÑALIZACIÓN Y CAPACITACION EN MATERIA DE SEGURIDAD DE SERVIDO	N° DE ASESORIA	3	0	1	0	2	4	4	3	4	3	3	1	27	16	16	59%	11												
A-44-01	ATENCIÓN DE REQUERIMIENTO DE USUARIOS	SOLICITUD DE ATENCIÓN DE USUARIOS	590	134	540	186	550	254	735	400	400	234	220	199	6,985	2,896	2,896	41%	4,089												
A-44-01	ATENCIÓN DE REQUERIMIENTO DE USUARIOS	SOLICITUD DE ATENCIÓN DE USUARIOS	2,000	2,238	1,800	2,867	2,100	2,659	2,100	2,213	2,100	2,630	1,580	1,385	22,180	28,857	28,857	130%	-6,677												
A-44-01	ATENCIÓN DE REQUERIMIENTO DE USUARIOS	SOLICITUD DE ATENCIÓN DE USUARIOS	815	305	480	517	730	818	730	746	655	647	355	367	6,960	7,515	7,515	108%	-555												
A-44-01	ATENCIÓN DE REQUERIMIENTO DE USUARIOS	SOLICITUD DE ATENCIÓN DE USUARIOS	30	3	25	20	55	9	50	40	14	25	24	430	141	141	33%	289													
A-44-01	ATENCIÓN DE REQUERIMIENTO DE USUARIOS	SOLICITUD DE ATENCIÓN DE USUARIOS	380	79	150	78	260	111	310	74	330	92	145	81	2,945	1,114	1,114	38%	1,831												
A-44-02	RESERVA DE DATOS INSTITUCIONALES	BACKUP	527	527	527	527	510	510	527	327	510	527	527	6,222	6,222	6,222	100%	0													
A-44-04	CONTROL DE CALIDAD DEL FUNCIONAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE SERVIDORES	INGRESO	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	4	4	4	100%	0												
A-44-05	CONTROL DE CALIDAD DE LA OPERATIVIDAD DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION POR DEPENDENCIA	INGRESO	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	23	23	23	100%	0													
A-44-06	CONTROL DE CALIDAD DE LAS BASES DE DATOS INSTITUCIONALES	INGRESO	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	4	4	4	100%	0												
A-44-07	CONTROL DE CALIDAD DEL FUNCIONAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE SERVIDORES	INGRESO	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	2	2	67%	1												