



Unidad de Desarrollo Institucional  
Departamento Planes y Proyectos Estratégicos  
Sección Planificación Estratégica

# INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN ANUAL DE TRABAJO AÑO 2021

**Período: enero-junio 2021**

---

# TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>2</b>
<b>RESULTADOS</b>	<b>3</b>
INDICADORES DE RESULTADOS POR PERSPECTIVA	3
Perspectiva Financiera	4
Perspectiva Derechohabientes	5
Perspectiva Procesos Internos	6
Perspectiva Crecimiento y Desarrollo	7
INDICADORES DE PRODUCCIÓN POR PERSPECTIVAS	9
Perspectiva Financiera	10
Perspectiva Derechohabientes	12
Perspectiva Procesos Internos	15
Perspectiva Crecimiento y Desarrollo	19
<b>CONSIDERACIONES FINALES</b>	<b>22</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>23</b>

# INTRODUCCIÓN

El Plan de Trabajo Institucional (PAT): Es el documento técnico que orienta la gestión institucional para el presente ejercicio fiscal; este documento es formulado en el marco del Plan Estratégico Institucional vigente, el Presupuesto Institucional y las propuestas de Planes de Trabajo Anuales de cada una de las dependencias del Instituto Salvadoreño del Seguro Social.

En cumplimiento a la Normativa Institucional del Departamento de Planes y Proyectos Estratégicos, se presenta el informe de seguimiento del Plan Anual de Trabajo Institucional correspondiente al semestre enero-junio del año 2021, en el cual se reportan los avances de las metas de los indicadores de producto e indicadores de resultado según cada perspectiva del cuadro de mando integral.

El informe de seguimiento correspondiente al período enero-junio 2021, tiene el objetivo de proporcionar una retroalimentación a la Alta Dirección del ISSS, así como a los responsables de la ejecución del Plan Anual de Trabajo, conforme se establece en las NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS PARA EL INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL" (NTCIE) oficializadas el 8 de mayo de 2014 y publicadas en el Diario Oficial N° 82 tomo 403, por la Honorable Corte de Cuentas de la República de El Salvador. Art. 31."

El establecimiento de las metas fue concertada y proporcionada por cada una de las Dependencias responsables de ejecutarlas; así mismo, el informe, se estructura en dos apartados: en primer lugar, el resumen de los resultados de los indicadores de producto y en segundo lugar el informe de avance de los indicadores de resultados. Dichos indicadores se evalúan teniendo en cuenta el grado de avance y alcance de las metas; su interpretación se establece para cada uno de los mismos usando el tablero tipo semáforo, lo cual se expone con más detalle en los apartados correspondientes.

# RESULTADOS

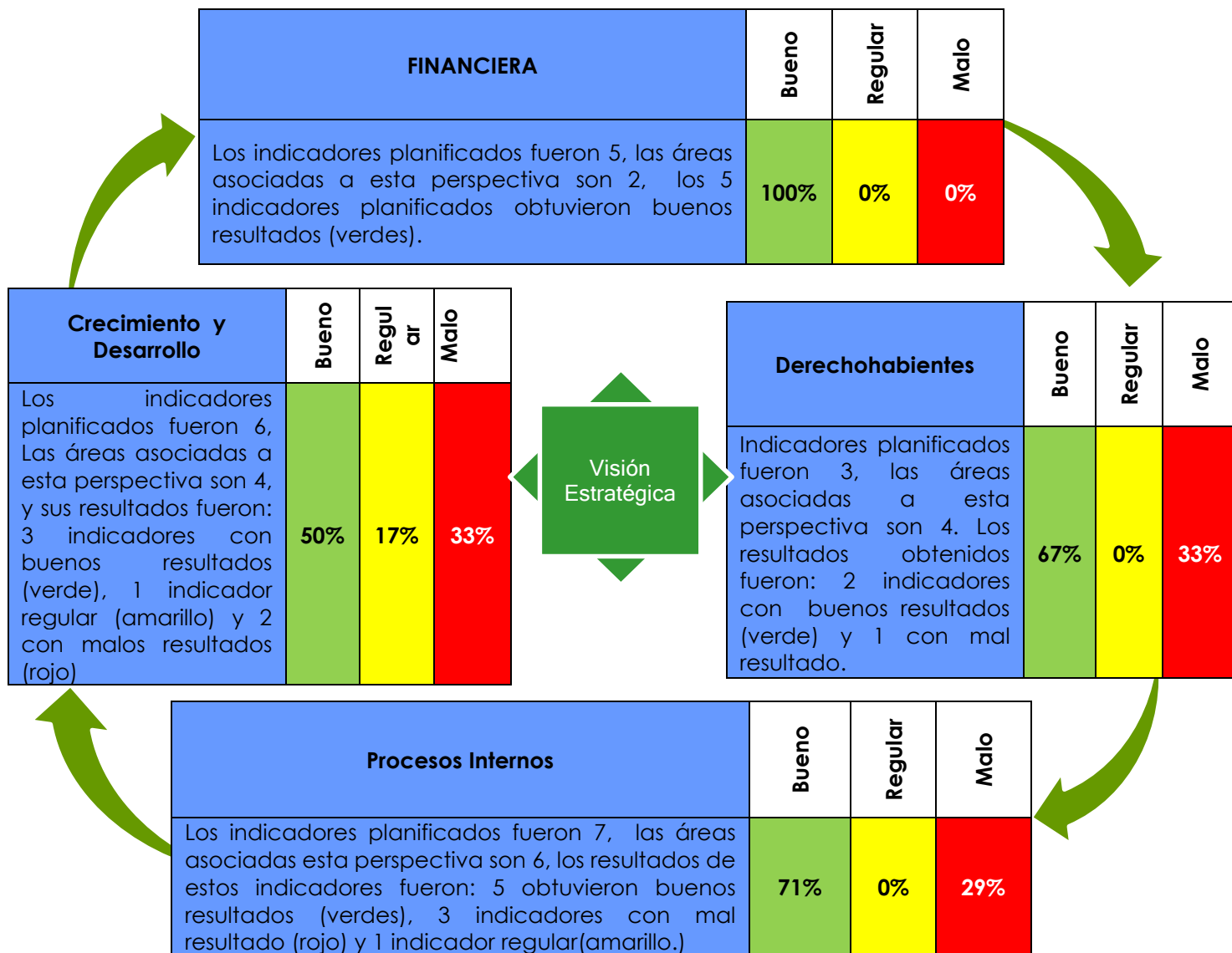
## INDICADORES DE RESULTADOS POR PERSPECTIVA

Para el período enero-junio 2021, debido a la periodicidad (semestral o anual) de algunos indicadores solo se evaluaron 21 indicadores de 31 planificados. No se incluye los indicadores del área de salud por no contar con información respectiva.

Los indicadores están estructurados por perspectivas de la siguiente forma:



### RESUMEN DE RESULTADOS



A continuación, se detalla los resultados obtenidos por cada perspectiva.

# 1

## Perspectiva Financiera

En la Perspectiva Financiera para este período se evaluaron 5 indicadores de resultado, de los cuales todos cumplieron la meta planificada; las dependencias involucradas en este proceso son: la UFI y DARBE, con los siguientes resultados:

Área	Indicador	Meta	Resultado
DARBE	Tasa de mora de cotizaciones y aportes	1.00%	1.09%
UFI	Liquidez sin reservas	\$4.3	\$3.8
	Solvencias sin reservas	\$90.4	\$89.0
	% de Ejecución del presupuesto trimestral	45%	44.8%
	Fondo de Maniobra	\$133.6	\$189.7

El indicador tasa de mora de cotizaciones y aportes (1.09%): Los resultados alcanzados a través de los ingresos percibidos en cotizaciones y aportes, para el primer trimestre fueron de \$138,155,017 en relación a un monto facturado de \$139,662,039 La máxima tasa de mora establecida es de 1.75% y de acuerdo a los montos percibidos y facturados, el porcentaje de planillas dejadas de pagar fue de una tasa de 1.09% siendo este un resultado positivo. Se espera recuperar la mora, según los patronos vayan cancelando en el futuro con el 5 y 10% de recargo.

Liquidez sin reserva (3.8%): el resultado de este indicador se debe principalmente al incremento de las Inversiones de depósito a plazo fijo destinadas para el Fondo de Inversión de Infraestructura y Equipamiento, sin embargo por la Pandemia Covid-19, no se han realizado desembolsos para los proyectos de infraestructura programados; 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 \$3.8 por cada \$1.00 que adeuda.

Solvencia sin Reserva (89.0%): el resultado refleja que el ISSS mantiene bienes y recursos propios en un 89% y el 11% restante, es la disponibilidad para pagar sus compromisos.

% de Ejecución del presupuesto trimestral= 44.8%: El resultado nos refleja un presupuesto ejecutado en el período por \$306.7 (en miles de dólares), del total del presupuesto votado para el año por \$685.1 (en miles de dólares); se considera que las actividades se van acoplado a la nueva realidad, permitiendo alcanzar las metas planificadas.

Fondo de Maniobra (\$189.7): El resultado alcanzado refleja que la Institución posee \$189.7 millones, para hacerle frente a sus obligaciones a corto plazo.

## 2

## Perspectiva Derechohabientes

Se evaluaron 3 indicadores, de los cuales 2 cumplieron la meta propuesta y 1 obtuvo malos resultados. Las áreas involucradas son: Unidad Comunicaciones, OIR y Seguridad Institucional.

Área	Indicador	Meta	Resultado
Unidad de Comunicaciones	Tasa de Engagement por alcance	<b>4</b>	<b>1.89</b>
Oficina de Información y Respuesta(OIR)	Promedio de tiempo de respuesta de entrega de solicitudes de información.	<b>10 días</b>	<b>7.4 días</b>
División de Seguridad Institucional	Porcentaje de efectividad en la resolución de hechos delictivos, hurtos y pérdidas dentro de las dependencias	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### Tasa de Engagement por alcance (1.89%):

El resultado nos muestra que las métricas en las publicaciones por parte de los usuarios y seguidores fue baja, resultando una tasa de 1.89%; esto significa que el grado de interacción fue menor en las publicaciones por parte de los usuarios y seguidores quienes no generaron respuestas. A pesar de ello y en comparación del trimestre anterior, hubo mayor número de personas alcanzadas por el total de publicaciones efectuadas, que en este caso fue de: 5,793,844 (5,717,943 período enero-marzo 2021). Se buscarán nuevos contenidos a fin de generar respuesta de nuestro público.

### Promedio de tiempo de respuesta de entrega de solicitudes de información (7.02):

El resultado alcanzado nos muestra el tiempo promedio de respuesta en la atención de solicitudes de información fue de 7.2 días, en comparación a la meta programada (10 días). De las solicitudes recibidas en este período se encuentran 21 solicitudes en proceso. Se considera los tiempos de respuesta de las solicitudes respondidas con plazo de 10 días hábiles, 15 días hábiles por haberse otorgado prórroga para su entrega y de 20 días hábiles por ser información mayor a 5 años.

División de Seguridad Institucional, 100%: el cumplimiento de la meta indica, que se han resuelto todos los hechos delictivos reportados por los Centros de Atención. Durante este período solo se reportaron 3 casos.

### 3

## Perspectiva Procesos Internos

En el caso de la perspectiva de Procesos Internos, para este período fueron planificados 7 indicadores de los cuales 5 de ellos obtuvieron buenos resultados acordes a lo planificado, los otros 2 indicadores no cumplieron la meta; las áreas involucradas en este período son: UDI, Unidad de Vinculación, DPYMS y UACI

Área	Indicador	Meta	Resultado	
Unidad de Desarrollo Institucional(UDI)	Tiempo de entrega de informes áreas administrativas a la Dirección General	25 días	<b>24.6 días</b>	
Unidad de Vinculación Estratégica	% de cumplimiento de objetivos de convenios suscritos por el ISSS	70%	<b>93%</b>	
	Número de proyectos estratégicos de dirección general apoyados por la unidad de vinculación estratégica	1 proyecto	<b>1 proyecto</b>	
Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales (UACI)	Tiempo promedio para adjudicación de la compra para licitaciones, concursos públicos y contrataciones directas	45 días	<b>40 días</b>	
División de Planificación y Monitoreo de Suministros (DPYMS)	Nivel de Abastecimiento	Medicamentos	>93%	<b>98%</b>
		Insumos médicos	>84%	<b>59%</b>
		Artículos generales	>65%	<b>61%</b>
	Nivel de sobre inventario de medicamentos, insumos y artículos generales		<2%	<b>17%</b>
	Nivel de obsoletos en medicamentos, insumos y artículos generales		<5%	<b>8%</b>

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

El resultado es acorde a la meta planificada (25 días), esto significa que los documentos no han tenido retraso en la entrega de los informes a la Dirección General.

Tiempo promedio para adjudicación de la compra para licitaciones, concursos públicos y contrataciones directas:

La meta planificada fue de 45 días para este período, sin embargo, se hicieron esfuerzos para minimizar los tiempos de ejecución en los procesos, logrando solo para el período abril-junio 33.09 días, mejorando significativamente comparado al trimestre anterior.

% de cumplimiento de objetivos de convenios suscritos por el ISSS (93%): Los objetivos de los convenios suscritos por el ISSS se cumplen satisfactoriamente, para el segundo trimestre del año 2021, se tienen 69 convenios de los cuales 64 cumplen los objetivos institucionales. Los 5 convenios restantes, están vigentes, pero no activos.

Número de proyectos estratégicos de Dirección General apoyados por la Unidad de Vinculación Estratégica (1 proyecto). Los resultados alcanzados en el proyecto de Dr. ISSS en línea, ha brindado 73,803 asistencias en los 262 municipios del país; a través de atención en salud 24/7, con diagnósticos inmediatos, seguimiento a pacientes confirmados o sospecha de COVID-19, atención oportuna a pacientes de urgencia y emergencias coordinados con los equipos de traslados de ambulancia, se cuenta con 20 médicos generales y 1 coordinados a través de la plataforma de fácil interacción por llamada o video llamada, entre otros.

Nivel de Abastecimiento en:

Medicamentos (98%). El resultado corresponde a 717 códigos del inventario de cobertura mayor a 1 mes abastecidos; del total de referencia de 737 códigos de medicamentos.

Insumos médicos (59%). fue bajo y se vio afectado como consecuencia de la Pandemia COVID-19, la priorización de remisión de gestiones de compra en el periodo de marzo-junio se realizó en los insumos de equipo de protección personal e insumos complementarios para la atención de la situación sanitaria del país; nuevas disposiciones internas para la remisión de procesos de compra que impactaron en cantidades a compra y tiempos de desarrollo de los procesos; procesos de compra por medio de la modalidad de Mercado Bursátil para insumos médicos, iniciados en 2020 para abastecimiento 2020 y 2021 que han presentado resultados poco favorables para el ramo y códigos enviados a compra que no fueron ofertados.

Artículos generales (61%) el resultado alcanzado se relaciona a que, las gestiones se encuentran en trámite de la UACI.

El nivel de sobre inventario de medicamentos, insumos y artículos generales (17%)

A raíz de la pandemia COVID-19 y la baja en la atención de diferentes especialidades, para algunos códigos la demanda ha bajado, se espera que con la apertura al 100% de estas áreas los consumos se normalicen.

Nivel de obsoletos en medicamentos, insumos y artículos generales (8%) No se ha realizado descarte a nivel nacional.

## 4

### Perspectiva Crecimiento y Desarrollo

Para esta perspectiva se evaluaron 6 indicadores de resultado los cuales muestran que 3 indicadores alcanzaron la meta, mientras 2 no alcanzaron lo planificado y en 1 indicador, con resultado regular; esto debido a que algunos de estos indicadores cuentan con retrasos en sus actividades y otros factores relacionadas con las medidas de prevención por la pandemia COVID-19. Las áreas involucradas en esta perspectiva son: Infraestructura, TIC y Servicios de Apoyo.

Área	Indicador	Meta	Resultado
División Infraestructura y Mantenimiento	Ejecución del Programa de Pre Inversión Pública (financiero)	75%	0%
	Ejecución del Programa de Pre Inversión Pública (diseño)	75%	5.47%



	Ejecución del Programa de Inversión Pública, (financiero)	75%	<b>0%</b>
	Ejecución del Programa de Inversión Pública, (ejecución de obra)	75%	<b>0%</b>
Tecnología de Información y Comunicación (TIC)	Utilización de enlaces institucionales a nivel nacional	<75%	<b>30%</b>
	Disponibilidad de enlace de datos institucionales	90%	<b>99%</b>
	Disponibilidad de servidores en la nube	100%	<b>100%</b>
División de Servicios de Apoyo	Porcentaje de ejecución en mantenimiento preventivo programado a equipo médico en el año.	85%	<b>77%</b>

Ejecución del Programa de Pre Inversión Pública (5.47%): El porcentaje de ejecución corresponde a diseños e incluye avances para los proyectos siguientes: Construcción y Equipamiento del Almacén Central del ISSS, Centro de Odontología Especializada y Reforzamiento Estructural e Integral de las Instalaciones de la Torre Oficinas Administrativas del ISSS. No se reporta avance financiero.

Ejecución del Programa de Inversión Pública (0%). Se modificó el Programa, según Acuerdo N°817 de la Dirección General del Presupuesto del Ministerio de Hacienda, con fecha 07 de julio de 2021, en el cual se muestran los proyectos vigentes dentro del Programa de Inversión Pública 2021. No se reportan avances en ejecución de obra y financiero; sin embargo la División de Infraestructura y Mantenimiento, se encuentra trabajando en otros proyectos de interés institucional.

Utilización de enlaces institucionales a nivel nacional (30%): El resultado nos indica que el límite de tolerancia de utilización es menor al 75%, esto indica que los enlaces cuentan con una capacidad adecuada para brindar conectividad de los centros de atención hacia los servidores y servicios institucionales.

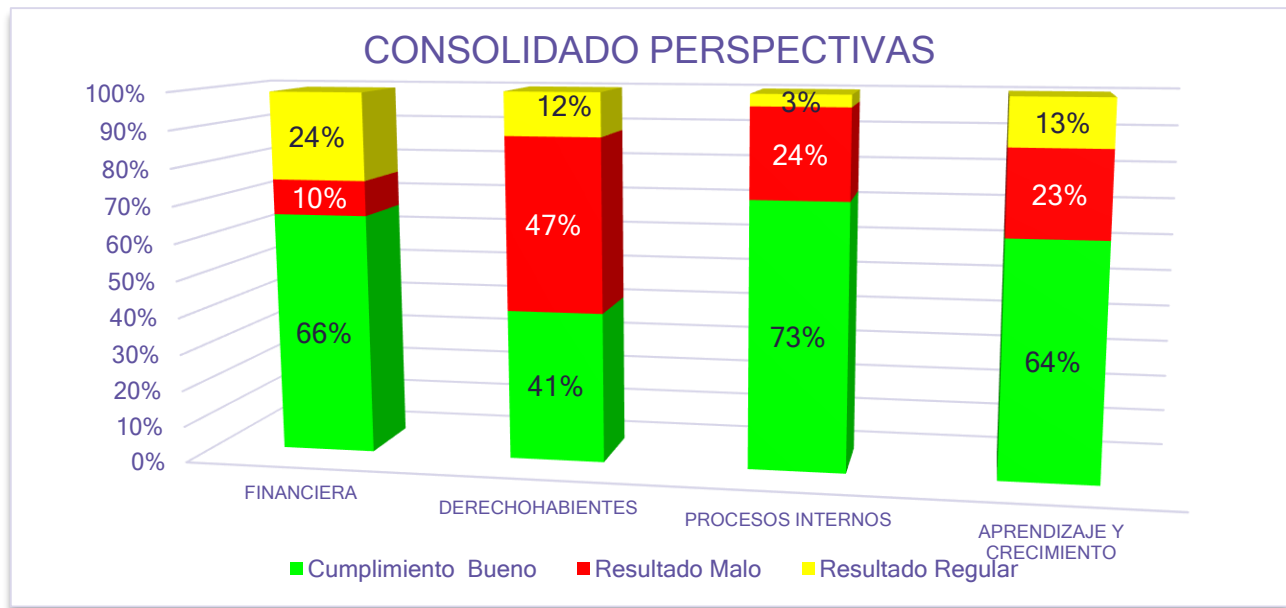
Disponibilidad de enlace de datos institucionales (99%). El rango de disponibilidad es entre el 90% y 99% y nos muestra que el enlace de datos su resultado es el adecuado. Esta disponibilidad está sujeta al tiempo que permanecen encendidos los equipos de comunicación, ya que los usuarios en los centros 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, apagan los equipos de comunicación al final de su jornada, y debido a que el sistema de monitoreo verifica el estado del enlace las 24 horas del día; esta situación lo vuelve no disponible en un 100% por un periodo de tiempo.

Disponibilidad de servidores en la nube (100%). El resultado nos indica la disponibilidad de los servidores en la nube, la cual es del 100% por lo que, no se ha reportado interrupción de los servidores en la nube.

Porcentaje de ejecución en mantenimiento preventivo programado a equipo médico en el año (77%): Los resultados obedecen a la falta de recursos, específicamente dos de los vehículos institucionales estuvieron en mantenimiento correctivo.

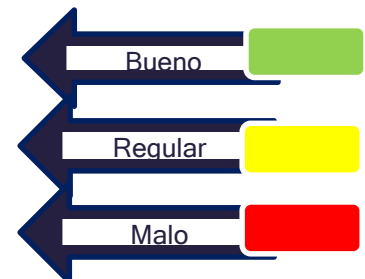
## INDICADORES DE PRODUCCIÓN POR PERSPECTIVAS

(Indicadores de Productos)



### Indicadores de Productos

Para el período enero-junio 2021, del total de 158 indicadores de producto, sólo fueron evaluados 156, debido a que los restantes no tienen meta planificada para este período. Los indicadores fueron evaluados tomando en cuenta el grado de alcance de las metas, a través un tablero tipo semáforo; utilizado para que facilite la interpretación de los resultados. Así, el color verde indica que la meta fue cumplida al 100% o mayor, entre el 85 al 99% será de color amarillo con resultados regulares, y el color rojo indica que los resultados se alejan de la meta esperada con un porcentaje de cumplimiento menor a 85%.



Puntuación Básica	
KPIs Buenos	98
KPIs Regulares	16
KPIs Malos	42

El 63% de los indicadores evaluados (98) se encuentran con buenos resultados, 10% (16) con resultados regulares y el 27% (42) con mal resultado.

## Resumen por Perspectiva

1. La perspectiva que alcanzó los mejores porcentajes de cumplimiento en sus indicadores es la perspectiva de Procesos Internos, logrando un cumplimiento satisfactorio en el 73% de sus indicadores (45), el 24%(15) de indicadores quedaron por debajo del 85% de cumplimiento de la meta, y el 3% (2) con resultados regulares.
2. La perspectiva Financiera obtuvo los siguientes resultados: 66% (14) de los indicadores cumplieron la meta, el 24% (5) obtuvo resultados regulares y el 10% (2) resultados por debajo del 85% de cumplimiento de la meta.
3. La perspectiva Derechohabientes, de 34 indicacares evaluados (15 del área administrativa y 19 del área de Salud), el 41% (14) cumplió la meta, el 47%(16) de los indicadores obtuvo malos resultados por estar debajo del 85% de la meta planifica y el 12% (4) con resultados regulares.
4. La perspectiva de Crecimiento y Desarrollo, para este periodo las áreas involucradas planificaron 39 indicadores, de los cuales el 64% (25) obtuvieron buenos resultados cumpliendo la meta establecida, el 13% (5) con resultados regulares cercanos al cumplimiento de la meta y el 23%(9) corresponde a indicadores con mal resultado pues están por debajo del 85% de cumplimiento.

## Resultados de productos por perspectiva

1

### Perspectiva Financiera

El 66% de los indicadores evaluados (14 indicadores) se encuentran en verde, el 24% (5 indicadores) en amarillo, y 10% (2 indicadores) en rojo. (Anexo 1 - Resultados Indicadores de Productos/ Perspectiva: Financiera)

#### Indicadores de Productos que cumplieron o superaron la meta

ESTADO			
<b>VERDE</b>	<b>Se destacan 14 indicadores que obtuvieron un cumplimiento del 100% o más. (del total de indicadores: )</b>		
	Plan	Real	%
Población cotizante descubierta*	272,598	190,936	70%
Asegurado Atendido(Trabajador incluye a pensionado)	38,030	56,749	149%
Asegurado Atendido(Beneficiario)	42,379	54,692	129%
Asegurado Atendido(Patrono)	1,437	2,790	194%
Desarrollar Inspecciones y determinación de mora	621	754	121%
Recuperación efectiva de mora (millones)	5,679	6,431	113%
Trámite y Pago por Auxilio de Sepelio.	2,489	3,491	140%

ESTADO			
<b>VERDE</b>	<b>Se destacan 14 indicadores que obtuvieron un cumplimiento del 100% o más. (del total de indicadores: )</b>		
Trámite y Pago de Subsidios	138,360	163,291	118%
Estado de situación financiera	6	6	100%
Estado de rendimiento económico	6	6	100%
Estado de flujo de fondos	6	6	100%
Ejecución presupuestaria	6	6	100%
Inversión en títulos valores	12	12	100%
Resoluciones y acuerdos de consejo directivo	1,072	1,587	148%

\*Para el producto de la población cotizante descubierta, muestra un porcentaje de cumplimiento del **70% lo cual es positivo** debido a que fueron menos derechohabientes los que quedaron descubiertos mensualmente.

**Indicadores de Productos resultados entre el rango 85% al 99%**

ESTADO				
<b>AMARILLO</b>	<b>Resultados de 5 indicadores con cumplimiento regular</b>			
DARBE	<b>Producto</b>	<b>Plan</b>	<b>Real</b>	<b>%</b>
	Recaudar cotizaciones y aportaciones *	1,092,317	1,034,761	95%
	El factor que incide en el cumplimiento total de la meta, obedece, al no pago de la planilla de cotizaciones por parte de los empleadores en el tiempo que le corresponde, el cual es antes de finalizar el mes, algunos empleadores cancelan las planillas con recargos del 5% los 15 días del mes siguientes y otros lo hacen con el recargo del 10% del 16 de cada mes en adelante; también pueden existen otros factores por los cuales no cancelan planillas en los períodos establecidos.			
	* Nota Aclaratoria: Este producto se formuló totalizando con sumatoria la meta anual, pero son cotizaciones que se pagan cada mes y se cuantifica como un promedio; en la evaluación de enero-marzo 2021 se evaluó como suma, sin embargo, para este período el dato fue corregido aplicándolo correctamente como promedio.			
	Desarrollar Inspecciones y determinación de mora	<b>Plan</b>	<b>Real</b>	<b>%</b>
		5,217	4,412	85%
	Entre algunos factores que afectaron para el logro de la meta planificada: personal incapacitado por decreto legislativo, personal en calidad de préstamo como apoyo a otras áreas, promoción de recursos, limitación en el uso de los vehículos institucionales, pausa en algunos procesos por diferentes circunstancias.			
	A partir del mes de mayo se están desarrollando campañas de inspección, en este caso a las empresas de seguridad privada la cual ha requerido de más visitas de las programadas, para entrevistas de los trabajadores, algunos destacados fuera de San Salvador y en zonas de poca accesibilidad.			
	Beneficiados con prestaciones otorgadas (Cotizante)	<b>Plan</b>	<b>Real</b>	<b>%</b>
		6,960	6,612	95%
Los factores que inciden en los resultados son: la reducción de labores por la pandemia y cumplimiento por parte de empleadores y trabajadores de las normas de prevención de riesgos han contribuido a un descenso en los accidentes de trabajo y por ende una disminución en el número de prestaciones para cotizantes.				
Beneficiados con prestaciones otorgadas (Beneficiarios)	<b>Plan</b>	<b>Real</b>	<b>%</b>	
	23,833	21,764	91%	
El factor que se ha identificado, es la reducción en los índices de violencia, esto disminuye el otorgamiento de beneficios económicos a beneficiarios, tanto en auxilio de sepelio como pago a pensiones( viudez y orfandad)				
Trámite y Pago de Pensiones por Riesgos Profesionales.	<b>Plan</b>	<b>Real</b>	<b>%</b>	
	45,362	42,426	94%	
La meta no fue cumplida al 100%; sin embargo, el resultado es positivo, porque es un efecto en la reducción de accidentes profesionales; por ende, el trámite de pago por esta incidencia también disminuye.				

**Indicadores de Productos abajo del rango considerado como aceptable, menor al 85%**

ESTADO			
<b>ROJO</b>	<b>Se destacan 2 indicadores que obtuvieron un cumplimiento menor al 85%</b>		
UFI	Inventario físico de mobiliario y equipo	Plan	%
		556	386 69%
	La ejecución de inventarios no se cumplió conforme a lo planificado, debido a que esta sección dio prioridad a la colocación de viñetas de código de barra, al mobiliario y equipo del Hospital Regional de San Miguel.		
	Pago a Suministrantes	Plan	Real %
	236	196 83%	
Los montos reales se ven disminuidos ya que las consultas y procedimientos aún están reducidos debido a la situación de la pandemia COVID-19, por lo que se han realizado menos compras por no existir una atención completa.			

**2**

**Perspectiva Derechohabientes**

Para esta perspectiva se evaluaron 15 indicadores del área administrativa y se incluyen 19 indicadores del área de salud, el total de indicadores evaluados fue de 34 y sus resultados son los siguientes: el 41% (14) tuvieron un buen resultado, el 12% (4) obtuvieron un resultado regular, ya que sus metas no alcanzaron lo planificado, el 47% (16) tuvieron malos resultados en comparación con la meta planificada pues están por debajo del 85% de cumplimiento (Anexo 2 - Resultados Indicadores de Productos/ Perspectiva: Derechohabientes)

Es de aclarar que, para esta evaluación, se adicionaron 9 productos del área de Salud, los cuales no fueron remitidos para el proceso de la evaluación del trimestre anterior, (enero-marzo 2021).

**Indicadores de Productos que cumplieron o superaron la meta**

ESTADO			
<b>VERDE</b>	<b>Se destacan 14 indicadores que obtuvieron en sus resultados un buen cumplimiento (14 de 34)</b>		
	<b>Plan</b>	<b>Real</b>	<b>%</b>
Gestiones a solicitudes de información OIR	840	983	117%
Publicación y actualización de la información oficiosa y reservada	2	2	100%
Publicaciones informativas en medios de comunicación escrito	31	41	132%
Publicación de noticias en medios	209	226	108%
Producción y pauta de audiovisuales	138	142	103%
Elaboración de campañas	30	34	113%
Publicaciones internas a través de correo institucional	1,420	1,648	116%
Supervisiones a seguridad privada realizadas	540	950	176%
Gestiones realizadas producto del monitoreo por video vigilancia	78	69	88%
Resolución de reclamos, quejas y denuncias de los derechohabientes	1,050	1,791	171%
Atención a usuarios vía telefónica	110,000	154,963	141%
Gestión de consultas de derechohabientes	5,850	17,106	292%
Atencion Odontología Especializada*	29,264	29,447	101%
Planificación Familiar *	65,829	74,401	113%

\*Fuente: Los resultados de la Subdirección de salud, corresponden a datos del Sistema de Estadísticas en Salud (SES) al 22/07/21, reportados a través del Departamento de Atención y Programación en Salud.

**Indicadores de Productos resultados entre el rango 85% al 99%**

ESTADO				
AMARILLO	Resultados de 4 indicadores con cumplimiento regular			
Subdirección de Salud	<b>Producto</b>	<b>Plan</b>	<b>Real</b>	<b>%</b>
	Atención Odontología General	72,895	65,867	90%
	De enero a junio se brindaron un total de 132,825 atenciones odontológicas, de estas el 50% (65,867) corresponden a atenciones de odontología general, 28% (29,447) atenciones odontológicas preventivas y 22% (29,447) atenciones odontológicas especializadas.			
	En general las atenciones Odontológicas alcanzaron un 84% de cumplimiento según la programación del 2º semestre.			
Subdirección de Salud	<b>Producto</b>	<b>Plan</b>	<b>Real</b>	<b>%</b>
	<b>ATENCIÓN POR PROGRAMAS</b>			
	Inscripción precoz de la embarazada	8,905	8,030	90%
	De enero a junio se inscribieron de forma precoz 8,030 mujeres en atención prenatal alcanzando el 90% de la programación realizada para el mismo período.			
	<b>SERVICIOS AUXILIARES</b>	<b>Plan</b>	<b>Real</b>	<b>%</b>
	Recetas despachadas	10,728,195	10,537,261	98%
	De enero a junio 2021 se ha mantenido el porcentaje de cumplimiento en las recetas despachadas de 98%, evidenciando la cobertura ininterrumpida en la entrega de medicamentos.			
Subdirección de Salud	Exámenes de Laboratorio	<b>Plan</b>	<b>Real</b>	<b>%</b>
		4,770,104	4,647,089	97%
	Se realizaron un total de 4,647,089 exámenes de laboratorio Clínico alcanzando el 97% de cumplimiento según la programación.			

\*Fuente: Los resultados de la Subdirección de salud, corresponden a datos del Sistema de Estadísticas en Salud (SES) al 22/07/21, reportados a través del Departamento de Atención y Programación en Salud.

**Indicadores de Productos abajo del rango considerado como aceptable, menor al 85%**

ESTADO				
ROJO	Se destacan 16 indicadores que obtuvieron un cumplimiento menor al 85%			
Unidad de Vinculación Estratégica	Atención a usuarios vía telefónica (llamada emitida)	<b>Plan</b>	<b>Real</b>	<b>%</b>
		116,000	53,363	46%
	Para este segundo trimestre no se logró cumplir con lo planificado, ya que no se realizaron llamadas por los temas convencionales de cierre de agenda, incapacidades, cambios de horario, entre otros motivos. La disminución de llamadas salientes se debió al aforo que tuvieron para la atención del usuario, que fue anunciada por los medios de información ciudadana en su momento.			
Unidad de Comunicaciones	Estudios de medición de satisfacción usuarios de los servicios del ISSS.	<b>Plan</b>	<b>Real</b>	<b>%</b>
		3	0	0%
	No se realizó ningún estudio, para evitar contagios por COVID-19 en el personal.			
Unidad de Comunicaciones	Desarrollo de eventos	<b>Plan</b>	<b>Real</b>	<b>%</b>
		90	71	79%
Se efectuaron 71 actividades institucionales, con lo que se obtuvo el 79% de lo establecido en el semestre. Diferentes áreas instituciones realizan actividades presenciales, acatando las medidas preventivas para prevenir contagios por el COVID-19; sin embargo, existen reservas en algunas actividades.				
Subdirección de Salud	<b>Producto</b>	<b>Plan</b>	<b>Real</b>	<b>%</b>
	Consulta Medicina General	1,322,000	938,508	71%

ESTADO				
<b>ROJO</b>	<b>Se destacan 16 indicadores que obtuvieron un cumplimiento menor al 85%</b>			
	Consulta Medicina Especializada	916,586	597,923	65%
	Consulta de Emergencia	868,087	663,119	76%
	Total Consulta Médica	3,106,673	2,119,550	71%
	<p>Durante el primer semestre del 2021 del total de 2,119,550 consultas médicas brindadas, el 43% (938,508) fueron consultas médicas generales, 30% (663,119) consultas de emergencia y 27% (597,923) consultas especializadas.</p> <p>Las consultas de emergencia alcanzaron el mayor porcentaje de cumplimiento; según lo programado, con un 76%, seguido de las consultas generales 71% y consultas especializadas 65%,</p> <p>La Consulta médica alcanzó un porcentaje de cumplimiento general del 71% durante el semestre.</p>			
	<b>ATENCIÓN POR PROGRAMAS</b>	<b>Plan</b>	<b>Real</b>	<b>%</b>
	Inscripción Infantil Precoz	10,681	6,304	59%
	Control niño sano por médico	53,403	26,954	50%
	<p>Durante el primer semestre se inscribieron de forma precoz 6,304 niños alcanzando el 59% de lo programado y se brindaron 26,954 controles infantiles por médico con un 50% de cumplimiento de la programación, sin embargo para ambas atenciones se observó una tendencia al alza de las consultas durante el segundo trimestre del año.</p>			
	Control Puerperal	<b>Plan</b>	<b>Real</b>	<b>%</b>
		8,460	6,265	74%
	<p>De enero a junio se brindaron un total de 6,265 atenciones puerperales, de estas 3,443 (81%) fueron atenciones puerperales tempranas y 45% (2,822) tardías. Se alcanzó el 74% de cumplimiento según la programación realizada para el mismo periodo.</p>			
	<b>DETECCIÓN DE CÁNCER</b>	<b>Plan</b>	<b>Real</b>	<b>%</b>
	Mamografía de Tamizaje de 40-49 años	15,763	5,078	32%
	Mamografía de Tamizaje de 50-69 años	33,372	6,513	20%
	Citología Vaginal de 20-70 años	102,973	41,379	40%
	<p>En total se han realizado 11,591 mamografías de tamizaje, de estas el 56% se han realizado en la población femenina de 50-69 años y el 44% en la población de 40-49 años. Sin embargo, el porcentaje de cumplimiento para ambos productos se ha mantenido en el 32% y 20%</p> <p>En relación a la citología Vaginal de 20 a 70 años, de enero a junio se realizaron 41,379 citologías en mujeres con este rango de edad alcanzando el 40% de lo programado.</p>			
	<b>PRODUCTOS HOSPITALARIOS</b>	<b>Plan</b>	<b>Real</b>	<b>%</b>
	Egresos	59,540	36,235	61%
	<p>Para el semestre se contaba con 1,333 camas censables, con un porcentaje de ocupación del 61.4% un promedio de estancia hospitalaria de 4.2 días y un giro cama de 26.9. La tasa de mortalidad fue de 4.2 % mayor del estándar esperado (3 por cada 100 egresos)</p>			
	Partos	<b>Plan</b>	<b>Real</b>	<b>%</b>
		10,355	7,304	71%
	<p>De enero a junio se atendieron 7,304 partos alcanzando el 71% de lo programado, sin embargo se evidenció una tendencia al alza desde en relación al primer trimestre.</p>			
	Cirugías Mayores	<b>Plan</b>	<b>Real</b>	<b>%</b>
		25,099	17,287	69%
	<p>Se realizaron un total de 17,287 cirugías mayores durante el primer semestre alcanzando el 69% de lo programado.</p>			

Subdirección  
de Salud

ESTADO			
<b>ROJO</b>	<b>Se destacan 16 indicadores que obtuvieron un cumplimiento menor al 85%</b>		
	Se suspendieron un total de 993 cirugías, de estas el 52% (518 son por causa Institucional y 48%(475) por causa no institucional.		
	<b>SERVICIOS AUXILIARES</b>	Plan	Real
	Exámenes de Rayos X	485,346	341,277
			70%
	En el segundo trimestre del año en curso, se realizaron 341,277 exámenes de Rayos X, alcanzando un 70%, esto comparado con el trimestre anterior (66%) hay un leve incremento.		

\*Fuente: Los resultados de la Subdirección de salud, corresponden a datos del Sistema de Estadísticas en Salud (SES) al 22/07/21, reportados a través del Departamento de Atención y Programación en Salud.

De acuerdo a información proporcionada en los informes de evaluación presentados por cada director en los diferentes centros de atención, las principales dificultades para el cumplimiento de lo programado han sido: la falta de personal médico debido a que una gran proporción se encuentra en resguardo domiciliar, un número elevado de incapacidades médicas que por su naturaleza no permiten solicitar recurso humano interino, entre otros.

También información proporcionada por la Unidad de Recursos Humanos. Departamento de Admisión y Empleo, actualmente se encuentran 1,008 recursos humanos bajo el decreto 889. Los centros de Atención que más recursos tienen bajo esta modalidad son: Hospital General 127, Policlínico Zacamil 64, Hospital Regional San Miguel 63, Hospital Policlínico Arce 30 y Unidad Médica San Miguel 21.

### 3

## Perspectiva Procesos Internos

Para este periodo se evaluaron 62 indicadores. En general esta perspectiva alcanzó un porcentaje del 73% (45) de indicadores buenos, el 24% (15) de los indicadores tuvieron malos resultados comparándolo con el alcance de la meta. El 3%(2) con resultados regulares. (Anexo 3 - Resultados Indicadores de Productos/ Perspectiva: Procesos Internos)

### Indicadores de Productos que cumplieron o superaron la meta

ESTADO			
<b>VERDE</b>	<b>Se destacan 45 indicadores que obtuvieron en sus resultados un buen cumplimiento</b>		
	<b>Producto</b>	<b>Plan</b>	<b>Real</b>
			<b>%</b>
	Estudios de medición y productividad	1	3
	Documentos oficializados (MAO, MNO, INSTRUCTIVOS Y NORMATIVAS)	3	25
	Formularios Institucionales	8	13
	Diagramas de proceso	2	8
	Ficha de riesgos de procesos	2	3
	Ficha de indicadores de proceso	2	2
	Informe de análisis y mejora de procesos	2	2
	Informes de Gestión Institucional y Evaluaciones de los planes	4	5
	Estudios de factibilidad Pre Inversión	1	2
	Seguimiento físico y financiero de programas	6	6
	Informe de Gestión de Riesgos	2	2
	Informe técnico actuarial	2	2
	Estadísticas Generales del ISSS	1	1
	Estadísticas de Salud	1	1



ESTADO			
VERDE	Se destacan 45 indicadores que obtuvieron en sus resultados un buen cumplimiento		
Producto	Plan	Real	%
Monitoreo de las información estadística de los niveles locales	6	6	100%
Atención de solicitudes de información	150	189	126%
Investigaciones de interés institucional	2	2	100%
Control de Bienes, Servicios y Obras Despachados	8,731	12,728	146%
Monitoreo de La Calidad de los Bienes e Insumos de Salud	6	6	100%
Examen sobre la Administración de las Existencias	6	6	100%
Estado de Calificación de Medicamentos y Fichas Técnicas	2	2	100%
Monitoreo del Abastecimiento Local de Medicamentos e Insumos Medicos	6	6	100%
Interposición de denuncia o demanda e inicio de procedimientos administrativos	193	998	517%
Plan Anual de Compras aprobado	1	1	100%
Registro de Proveedores	545	1253	230%
Elaboración de Contratos	270	422	156%
Contrataciones directas	3	10	333%
Notificaciones emitidas de gestiones de compras	653	3,410	522%
Reporte de incumplimientos contractuales	70	177	253%
Gestiones para modificación y prórroga de contratos	42	175	417%
Apoyo a administradores de contratos u órdenes de compra.	840	1,461	174%
Revisión de garantías exigidas en contrataciones.	990	1,144	116%
Planificación de Necesidades de Medicamentos	17	67	394%
Planificación de Necesidades de Insumos Médicos e Instrumental Quirúrgico.	19	51	268%
Planificación de Necesidades de Materiales e Insumos de Laboratorio Clínico	2	4	200%
Planificación de Necesidades de Servicios Médicos	23	38	165%
Planificación de Necesidades de Servicios de Laboratorio Clínico	10	11	110%
Planificación de Necesidades de Equipo Médico*	0	46	
Planificación de Necesidades de artículos generales.	4	13	325%
Planificación de Necesidades de servicios administrativos.	21	87	414%
Planificación de Necesidades de Mobiliario y equipo no médico.*	0	22	
Auditoría Financiera	10	1	100%
Auditoria Operativa General	13	13	100%
Auditoria Informática	8	8	100%
Oficialización de instrumentos de cooperación externa	3	3	100%

\*Se incluyen productos que obtuvieron resultados, aunque no tenían meta programada.

**Indicadores de Productos resultados entre el rango 85% al 99%**

ESTADO				
AMARILLO	Se destacan 2 indicadores que obtuvieron un cumplimiento regular			
	Productos	Plan	Real	%
Auditoría Interna	Auditoría de Procesos Administrativos	9	8	89%
	Auditoría Delegaciones	9	8	89%

**Indicadores de Productos abajo del rango considerado como aceptable, menor al 85%**

ESTADO				
<b>ROJO</b>	<b>Se destacan 15 indicadores que obtuvieron un cumplimiento menor al 85%</b>			
UACI	Revisión de documentos legales	Plan	Real	%
		162	97	60%
	El bajo resultado de este indicador, está relacionado a la meta definida para el año, esta fue considerada de acuerdo a los resultados del año 2019, el cual fue un año atípico por la emergencia nacional de la Pandemia COVID-19.			
	Opinión Jurídica especializada	Plan	Real	%
		18	0	0%
	Este indicador se encuentra sin ejecución, está pendiente la implementación del nuevo procedimiento, por ser un indicador nuevo para el 2021.			
	Compras por licitación o Concurso Público	Plan	Real	%
		77	29	38%
	El principal factor que generó el bajo nivel de cumplimiento de esta meta, es la baja cantidad de requerimientos recibidos durante el segundo semestre del 2020. Además a esto han sido devueltos algunos procesos a DPYMS por no contener los requisitos necesarios para el trámite o por observaciones esenciales en los mismos y otros que se han tenido que completar en el proceso, lo que genera retraso en los tiempos de gestión de compra.			
	Compras por mercado bursátil	Plan	Real	%
		33	18	55%
	El resultado alcanzado obedece al bajo número de requerimientos de necesidades de compra recibidos durante el último semestre 2020 y primeros meses del 2021 de parte de la DPYMS, además los tiempos promedio para la finalización de las gestiones, el cual excede de los 6 meses, ya que esta modalidad de compra permite que el proceso de apertura y evaluación de ofertas pueda realizarse más de una vez, con la finalidad de lograr negociar más códigos de los incluidos en la gestión.			
	Compras por libre gestión	Plan	Real	%
		281	185	66%
	El resultado para esta modalidad de compra, ha requerido la elaboración de términos de referencia/especificaciones técnicas, esto conlleva una mayor complejidad, provocando que no se logren finalizar la cantidad de procesos de compra proyectados; otro factor que afecta los resultados, es la falta de asistencia oportuna de los especialistas que han sido nombrados para adecuar los términos de referencia y comisiones evaluadoras de ofertas.			
Acceso a consulta de expedientes de compras	Plan	Real	%	
	260	125	48%	
El resultado obedece a la disminución en la demanda de revisión de expedientes, factor que no depende de la UACI; es de considerar que es el primer año que se evalúa este indicador, tomando como referencia el histórico de dichas consultas, esto varía de acuerdo a las solicitudes de revisión por parte de los proveedores.				
DPYMS	Planificación de Necesidades de Material e Instrumental de Odontología	Plan	Real	%
		4	0	0%
	No se reportan resultados, sin embargo las gestiones están en proceso de validación de necesidades con los centros de atención y en espera de informes de precios para ser remitidas en el próximo trimestre.			
	Planificación de Necesidades de reactivos de laboratorio clínico.	Plan	Real	%
		10	6	60%

ESTADO				
<b>ROJO</b>	<b>Se destacan 15 indicadores que obtuvieron un cumplimiento menor al 85%</b>			
	Los resultados no se alcanzaron, sin embargo las gestiones están en proceso de validación de necesidades con los centros de atención y en espera de informes de precios para ser remitidas en el próximo trimestre.			
Unidad de Vinculación Estratégica	Oficialización de instrumentos de cooperación externa. (Proyecto gestionado)	Plan	Real	%
		1	0	0%
	No se reportan resultados; sin embargo se brindó el apoyo al proyecto trasplante de células progenitoras hematopoyéticas, a través de coordinaciones de reuniones, la gestión de asistencia técnica, el fortalecimiento de competencias a través de pasantía, para el personal médico Hematólogos.			
	Gestionar misiones oficiales internas y externas	Plan	Real	%
		4	1	25%
	Como resultado, se reporta una Misión Oficial, para cumplir agenda con Asociaciones de Salvadoreños en el exterior en las ciudad de San Francisco, Los Ángeles en el estado de California y las Vegas en el estado de Nevada de los Estados Unidos de América, con el objetivo de realizar acercamiento con los salvadoreños y obtener insumos a fin de ampliar la cobertura del programa Régimen Especial para Salvadoreños en el Exterior.			
	Envío de pacientes al exterior para exámenes y/o tratamiento	Plan	Real	%
		4	2	50%
El resultado alcanzado, dos envíos de pacientes al exterior: 1 a la ciudad de San José, Costa Rica y el otro a la ciudad de México.				
Auditoría Interna	Auditoria Procesos de Salud	Plan	Real	%
		11	7	64%
El resultado bajo obedece a que, actualmente, para el Departamento de procesos de salud, existe falta de personal médico, para realizar las evaluaciones a los procesos de atención que se brinda en las áreas de consulta externa, emergencia y hospitalización.				
Unidad Jurídica	Opiniones y asesorías realizadas	Plan	Real	%
		1,479	1,125	76%
Los resultados alcanzados, dependen de la demanda, según los requerimientos de las diferentes dependencias, tanto institucionales como entidades externas, también ha incidido los efectos de la pandemia COVID-19.				
Unidad Jurídica	Elaboración de Contratos, Convenios, Finiquitos y otros	Plan	Real	%
		2,273	1,831	81%
Los resultados alcanzados, dependen de la demanda, según los requerimientos de las diferentes dependencias, tanto institucionales como entidades externas, también ha incidido los efectos de la pandemia COVID-19.				
División de Abastecimiento	Control de Bienes, Servicios y Obras Recibidas.	Plan	Real	%
		9,449	6,611	70%
Se ha identificado poco consumo de los centros de atención, ya que la consulta externa ha disminuido las atenciones, efecto de la Pandemia COVID-19; también las compras y entregas para este año se reprogramaron para el segundo semestre de 2021.				

## 4

## Perspectiva Crecimiento y Desarrollo

Para este periodo se evaluaron 39 indicadores, en general esta perspectiva alcanzó un porcentaje del 64% (25) de indicadores buenos, el 13% (5) obtuvieron resultados regulares y el 23% (9) de los indicadores tiene resultados por debajo del 85% de cumplimiento (Anexo 4 - Resultados Indicadores de Productos/ Perspectiva: Crecimiento y Desarrollo)

### *Indicadores de Productos que cumplieron o superaron la meta*

ESTADO			
<b>VERDE</b>	Se destacan 25 indicadores que obtuvieron en sus resultados un buen cumplimiento		
Productos	Plan	Real	%
Servicios de transporte proporcionados a personal	2,356	2,365	100%
Servicios de transporte de desechos sólidos realizados	996,000	996,000	100%
Recepción de activos para descarte	3,350	3,961	118%
Ropa hospitalaria despachada	1,602,622	1,637,301	102%
Solicitud de mantenimiento de mobiliario	5,194	6,358	122%
Solicitudes de autorización para eliminar documentos institucionales	30	61	203%
Diseños finales y documentos constructivos	6	7	117%
Trámites / permisos obtenidos	3	4	133%
Valuó y evaluación técnica	20	31	155%
Infraestructura mejorada	2	17	850%
Prestaciones al personal por tipo de prestación	1,411	1,526	108%
Capacitación del personal	3,050	10,938	359%
Selección de personal	1,400	3,779	270%
Horas extra pagadas a empleados	4,409	4,457	101%
Planillas de salario, vacación, prima, aguinaldo alimentación	135,623	135,004	100%
Bonificación por evaluación del mérito personal	8,951	9,165	102%
Contrataciones temporales	10,689	12,288	115%
Licencias tramitadas con goce de salario	38,451	55,475	144%
Atención de requerimiento de usuarios	13,400	15,041	112%
Atención de requerimiento de usuarios	3,800	3,781	100%
Respaldos de datos institucionales	3,077	3,077	100%
Control de calidad del funcionamiento de la infraestructura de comunicación	1	1	100%
Control de calidad de la operatividad de los sistemas de información (por dependencia).	12	12	100%
Control de calidad de las bases de datos institucionales.	2	2	100%

ESTADO			
<b>VERDE</b>	Se destacan 25 indicadores que obtuvieron en sus resultados un buen cumplimiento		
Control de calidad del funcionamiento de la infraestructura de servidores	1	1	100%

*Indicadores de Productos resultados entre el rango 85% al 99%*

ESTADO				
<b>AMARILLO</b>	5 indicadores que obtuvieron cumplimiento regular			
División Servicios de Apoyo	<b>Productos</b>	<b>Plan</b>	<b>Real</b>	<b>%</b>
	Servicios de transporte proporcionados a personal	133,000	118,597	89%
	Documentos digitalizados	1,012,876	867,905	86%
	Trabajos de impresión realizados	2,463,554	2,374,649	96%
	Alimentos preparados y servidos	745,000	727,022	98%
	Solicitud de mantenimiento de equipos generales	5,565	4,810	86%

*Indicadores de Productos abajo del rango considerado como aceptable, menor al 85%*

ESTADO				
<b>ROJO</b>	9 indicadores que obtuvieron un cumplimiento menor al 85%			
División Servicios de Apoyo	Solicitud de mantenimiento de equipos medico	Plan	Real	%
		3,653	2,629	72%
Gestión Documental	Resguardo de expedientes clínicos pasivos	Plan	Real	%
		18	11	61%
División de Infraestructura	Estudios técnicos de factibilidad	Plan	Real	%
		4	3	75%
	Se detallan los siguientes estudios: 1- Remodelación del Área de comedor y - Neonatos del Hospital Primero de Mayo, reportado en el trimestre anterior y 2- Estudio Geofísicos y 3- Estudio Geotécnico, estos 2 últimos para el Hospital Médico Quirúrgico y específicamente en el proyecto Trasplante de Medula Ósea.	Plan	Real	%
Estudio de diagnóstico de infraestructura	Plan	Real	%	

ESTADO				
<b>ROJO</b>		9 indicadores que obtuvieron un cumplimiento menor al 85%		
Unidad de Recursos Humanos		1	0	0%
	No se logró la meta programada, no ha sido posible realizar recorridos, evaluaciones e inspecciones en ambientes considerados como críticos, debido a que éstos se encuentran con pacientes COVID-19, lo cual pondría en riesgos al personal técnico que realiza los diagnósticos. Esta actividad está suspendida hasta nuevo aviso. Sin embargo existen otros proyectos prioritarios para la institución y el Depto. de Evaluación Técnica está apoyando a otros departamentos en otras actividades o proyectos.			
	Solicitud de mantenimiento de infraestructura	Plan	Real	%
		5,074	3,806	75%
	El factor que ha afectado el resultado alcanzado en las áreas de mantenimiento local y regional, se reporta con personal técnico con licencia con base al decreto No.889. Otro dato importante a informar es, que la producción de órdenes de trabajo de Mantenimiento del Hospital Amatepec no se ha incluido en los resultados, el jefe de mantenimiento de dicho centro esta con incapacidad temporal.			
	Capacitación del personal (monto)	Plan	Real	%
		48	8	17%
El factor restrictivo en los resultados, para la compra de eventos de formación ha sido pocos facilitadores virtuales calificados; sin embargo se espera que con el levantamiento de restricciones por el Covid-19, por parte de las empresas, se puedan desarrollar eventos presenciales a partir del tercer trimestre del presente año.				
División Desarrollo de Tecnologías y la Información y Comunicaciones (TIC)	Atención de requerimiento de usuarios (hardware)	Plan	Real	%
		2,000	1,544	77%
	El factor que se ha identificado para los resultados, es la sustitución de equipo, esto ha permitido que los requerimientos de hardware disminuyan.			
	Atención de requerimiento de usuarios (virus)	Plan	Real	%
		56	25	45%
	El factor que se ha identificado para los resultados, es que se cuenta con un antivirus robusto por lo que se han disminuido los requerimientos por virus.			
Atención de requerimiento de usuarios (base de datos)	Plan	Real	%	
	56	25	45%	
El factor que se ha identificado para los resultados es la preparación de actualización e implementación de 7 sistemas, incluido el Sistema de Hospitalización, bajó la cantidad de requerimientos solicitados.				

## CONSIDERACIONES FINALES

- En base al resultado general obtenido en esta evaluación, la situación generada por el Virus COVID -19 continúa afectando algunos procesos, actividades y las atenciones hacia derechohabientes; esto provoca que algunos indicadores de resultados y de productos no alcanzaran las metas planificadas. Los resultados obtuvieron una leve mejoría comparada con la evaluación del trimestre anterior ya que los indicadores con mal resultado disminuyeron.

Criterio	Enero-marzo		Enero-Junio	
	I. Resultado	I. Producto	I. Resultado	I. Producto
Bueno	65%	61%	60%	63%
Malo	35%	30%	32%	27%
Regular	0%	9%	8%	10%

- El 71% de los indicadores de resultado cumplieron la meta planificada, mientras el 24% no la alcanzó y un 5% presentó resultados regulares, Es decir que de 21 indicadores evaluados en este período 15 de ellos obtuvieron avances en sus actividades, no así 6 indicadores.
- De los indicadores de producto evaluados para este periodo (156) el 63% de ellos tuvieron buen resultado cumpliendo la meta establecida y en algunos casos, sobrepasándola (estado verde), el 10% de los indicadores obtuvieron resultados entre el 85 al 99% (estado amarillo) y el 27% no obtuvo los resultados esperados por encontrarse por debajo del 85% de cumplimiento (estado rojo).
- La perspectiva con menor valoración en el cumplimiento de sus metas fue la de Derechohabientes pues el 47% de sus indicadores no alcanzó la meta establecida (estado rojo). Esta perspectiva es afectada por los indicadores de salud los cuales de 19 indicadores planificados solamente 2 alcanzaron sus metas, debido a que aún existe limitada atención a los usuarios y otras medidas de bioseguridad por la situación generada por el COVID-19.
- El informe consolidado incluye los resultados de la Subdirección de Salud, los cuales fueron recibidos el 30 de julio 2021, incidiendo en la remisión del presente informe.



# ANEXOS



**Anexo 1 - Resultados Indicadores de Productos/ Perspectiva: Financiera)**

DEPENDENCIA	CÓDIGO DE PRODUCTO	INDICADOR DE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	ENE		FEB		MAR		1er TRIMESTRE RESULTADO				ABR		MAY		JUN		2o TRIMESTRE RESULTADO			
				Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	PLAN	REAL	% CUMPLIMIENTO	DIF. ABSOLUTA	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	PLAN	REAL	% CUMPLIMIENTO	DIF. ABSOLUTA
Indicador positivo hacia abajo	SP-1	Población cotizante descubierta	Personas	47,570	27,513	44,892	31,730	50,636	32,656	143,098	91,899	64%	51,199	41,009	35,481	45,180	30,633	43,311	32,923	272,598	190,936	70%	81,662
DARBE	A-30-01	Asegurado Atendido(Trabajador incluye a pensionado)	Inscripciones	7,254	10,823	6,488	9,449	6,190	8,189	19,942	28,460	143%	-8,518	5,488	8,435	6,243	9,347	6,357	10,507	38,030	56,749	149%	-18,719
	A-30-01	Asegurado Atendido(Beneficiario)	Inscripciones	8,241	9,607	7,130	8,237	7,726	8,728	23,097	26,572	115%	-3,475	5,803	8,390	6,602	9,316	6,877	10,414	42,379	54,692	129%	-12,313
	A-30-02	Asegurado Atendido(Patrono)	Inscripciones	276	461	242	477	260	439	778	1,377	177%	-599	192	391	226	475	241	547	1,437	2,790	194%	-1,353
	A-07-01	Recaudar cotizaciones y aportaciones	Cotizante	1,220,709	1,017,311	1,204,772	1,013,742	1,124,511	1,045,608	1,183,331	1,025,553	87%	157,778	1,089,237	1,023,474	939,243	1,050,530	975,428	1,051,900	1,092,317	1,034,781	95%	57,556
	A-27-01	Desarrollar Inspecciones y determinación de mora	Inspección	893	776	891	754	876	747	2,660	2,277	86%	383	774	620	895	739	888	776	5,217	4,412	85%	805
	A-27-02	Desarrollar Inspecciones y determinación de mora	Monto	101	80	108	164	100	166	309	410	133%	-101	100	77	108	117	104	150	621	754	121%	-133
	A-08-01	Recuperación efectiva de mora (millones)	Cotización recuperada	858	998	934	764	963	1,330	2,765	3,092	112%	-327	938	943	930	1,008	1,046	1,388	5,679	6,431	113%	-752
	SP-2	Beneficiarios con prestaciones otorgadas (Cotizante)	Personas	1,137	1,058	1,157	1,118	1,154	1,102	3,448	3,278	95%	170	1,170	1,087	1,181	1,112	1,151	1,135	6,960	6,612	95%	348
	SP-2	Beneficiarios con prestaciones otorgadas (Beneficiarios)	Personas	3,970	3,703	3,933	3,571	3,853	3,497	11,856	10,771	91%	1,085	3,956	3,529	4,057	3,698	3,864	3,766	23,833	21,764	91%	2,069
	A-28-01	Trámite y Pago por Auxilio de Sepelio.	Pago	471	725	372	570	405	566	1,248	1,861	149%	-613	379	546	442	533	420	551	2,489	3,491	140%	-1,002
A-28-02	Trámite y Pago de Pensiones por Riesgos Profesionales.	Pago	7,553	7,068	7,492	7,023	7,469	6,931	22,514	21,022	93%	1,492	7,572	6,858	7,708	7,166	7,568	7,280	45,362	42,426	94%	2,936	
13	A-29-01	Actividad 3: Trámite y Pago de Subsidios	Pago	27,165	29,211	22,480	29,188	21,949	26,648	71,594	85,047	119%	-13,453	19,732	24,003	23,512	25,767	23,522	28,474	138,360	163,291	118%	-24,931
Unidad Financiera	A-01-01	Estado de situación financiera	Reporte financiero	1	1	1	1	1	1	3	3	100%	0	1	1	1	1	1	1	6	6	100%	0
	A-01-02	Estado de rendimiento económico	Reporte financiero	1	1	1	1	1	1	3	3	100%	0	1	1	1	1	1	1	6	6	100%	0
	A-01-03	Estado de flujo de fondos	Reporte financiero	1	1	1	1	1	1	3	3	100%	0	1	1	1	1	1	1	6	6	100%	0
	A-01-04	Inventario físico de mobiliario y equipo	Acta	93	67	93	86	93	61	279	214	77%	65	91	57	93	53	93	62	556	386	69%	170
	A-02-02	Ejecución presupuestaria	Informe	1	1	1	1	1	1	3	3	100%	0	1	1	1	1	1	1	6	6	100%	0
	A-03-01	Pago a suministrantes	Monto (miles \$)	33	28	40	33	41	32	114	93	82%	21	44	34	43	35	35	34	236	196	83%	40
7	A-04-01	Inversión en títulos valores	Informe	2	2	2	2	2	2	6	6	100%	0	2	2	2	2	2	2	12	12	100%	0
Dirección general	D-01-03	Resoluciones y acuerdos de consejo directivo	Acuerdo	190	346	182	257	154	253	526	856	163%	-330	182	209	182	339	182	183	1,072	1,587	148%	-515

### Anexo 2 - Resultados Indicadores de Productos/ Perspectiva: Derechohabientes

INDICADORES	DEPENDENCIA	CÓDIGO DE PRODUCTO	INDICADOR DE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	1o TRIMESTRE RESULTADO				ABR		MAY		JUN		2o TRIMESTRE RESULTADO			
					Plan	REAL	% CUMPLIMIENTO	DIFERENCIA ABSOLUTA	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	PLAN	REAL	% CUMPLIMIENTO	DIFERENCIA ABSOLUTA
PRODUCTOS	OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA(OIR)	A-35-06	Gestiones a solicitudes de información OIR	Solicitud gestionada	140	511	122%	-91	140	178	140	133	140	161	840	983	117%	-143
	2	A-35-10	Publicación y actualización de la información oficiosa y reservada	Informe	1	1	100%	0	1	1	0	0	0	0	2	2	100%	0
	SEGURIDAD INSTITUCIONAL	A-52.01	Supervisiones a seguridad privada realizadas	Supervisiones	90	345	128%	-75	90	210	90	188	90	207	540	950	176%	-410
	producto positivo hacia abajo	A-52.02	Gestiones realizadas producto del monitoreo por video vigilancia	Reportes	15	26	68%	12	12	13	16	13	12	17	78	69	88%	9
	DPTO. ATENCION AL USUARIO 5	A-35-01	Resolución de reclamos, quejas y denuncias de los derechohabientes	Reclamo resuelto	200	1,018	194%	-493	125	138	200	209	200	426	1,050	1,791	171%	-741
		A-35-02	Atención a usuarios vía telefónica	Llamada atendida	19,000	83,462	146%	-26,462	15,000	24,166	19,000	24,541	19,000	22,794	110,000	154,963	141%	-44,963
		A-35-02	Atención a usuarios vía telefónica	Llamada emitida	20,000	22,316	37%	37,684	16,000	13,241	20,000	10,622	20,000	7,184	116,000	53,363	46%	62,637
		A-35-03	Est. De medición de satisfacción usuarios de los serv.iss	Informe	0	0	0%	2	0		1		0		3	0	0%	3
		A-35-04	Gestión de consultas de derechohabientes	Consultas resueltas	1,000	11,813	394%	-8,813	850	1,788	1,000	1,575	1,000	1,930	5,850	17,106	292%	-11,256
	UNIDAD DE COMUNICACIONES 6	A-35-06	Desarrollo de eventos	Evento	15	30	67%	15	15	11	15	19	15	11	90	71	79%	19
		A-36-09	Publicaciones Informativas en medios de comunicación escrito	Publicación	5	14	88%	2	5	3	5	13	5	11	31	41	132%	-10
		A-49-01	Publicación de noticias en medios	Publicación	42	122	110%	-11	33	35	35	37	30	32	209	226	108%	-17
		A-50-01	Producción y pauta de audiovisuales	Audiovisual	23	79	106%	-4	23	23	23	23	23	23	138	142	103%	-4
		A-51-01	Elaboración de campañas	Campaña	4	16	114%	-2	5	6	5	6	6	6	30	34	113%	-4
		A-35-13	Publicaciones Internas a través de correo institucional	Número de correos publicados	240	827	118%	-127	240	255	240	277	240	289	1,420	1,648	116%	-228
	SUBDIRECCION DE SALUD	Medicina General	Consulta		445,353	66%									1,322,000	938,508	71%	
		Medicina Especializada	Consulta		284,160	61%									916,586	597,923	65%	
		Medicina de Emergencia	Consulta		310,521	72%									868,087	663,119	76%	
		Atencion Odontología Especializada	Consulta		62,642	78%									29,264	29,447	101%	
		Egresos	Egreso		16,795	57%									59,540	36,235	61%	
		Partos	Partos		3,275	64%									10,355	7,304	71%	
Cirugía		Cirugía		8,145	64%									25,099	17,287	69%		
Exámenes de RX		Exámen		158,951	66%									485,346	341,277	70%		
Nota: Los indicadores de la Subdirección reportan información consolidado a cada trimestre, por lo que no aparecen los datos mensuales																		

### Anexo 3 - Resultados Indicadores de Productos/ Perspectiva: Procesos Internos

DEPENDENCIA	CÓDIGO DE PRODUCTO	INDICADOR DE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	ENE		FEB		MAR		1er TRIMESTRE RESULTADO			ABR		MAY		JUN		2o TRIMESTRE RESULTADO			
				Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	PLAN	REAL	% CUMPLIMIENTO	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	PLAN	REAL	% CUMPLIMIENTO	DIFERENCIA ABSOLUTA
Unidad De Desarrollo Institucional	A-10-05	Estudios de medición y productividad	Documento	0	1	0	0	0	1	0	2		1	0	0	1	0	0	1	3	300%	-2
	A-10-06	Documentos oficializados (MAO, MNO, INSTRUCTIVOS Y NORMATIVAS)	Documento	0	5	0	5	0	4	0	14		3	3	0	6	0	2	3	25	833%	-22
	A-18-05	Formularios Institucionales	Documento	1	2	1	4	2	1	4	7	175%	1	4	1	0	2	2	8	13	163%	-5
	A-18-06	Diagramas de proceso	Documento	0	0	0	0	1	0	1	0	0%	0	0	0	1	1	7	2	8	400%	-6
	A-18-07	Ficha de riesgos de procesos	Documento	0	0	0	0	1	0	1	0	0%	0	0	0	0	1	3	2	3	150%	-1
	A-18-08	Ficha de indicadores de proceso	Documento	0	1	0	1	1	0	1	2	200%	0	0	0	0	1	0	2	2	100%	0
	A-18-09	Informe de análisis y mejora de procesos	Documento	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	2	0	0	1	0	1	2	2	100%	0
	A-19-04	Informes de Gestión Institucional y Evaluaciones de los planes	Informe	0	0	1	0	1	2	2	2	100%	0	1	1	0	1	2	4	5	125%	-1
	A-23-02	Estudios de factibilidad Pre Inversión	Estudio	0	0	0	0	1	0	1	0	0%	0	0	0	1	0	1	1	2	200%	-1
	A-23-03	Seguimiento físico y financiero de programas	Informe	1	1	1	1	1	1	3	3	100%	1	1	1	1	1	1	6	6	100%	0
	A-19-06	Informe de Gestión de Riesgos	Informe	0	0	1	1	0	0	1	1	100%	0	0	1	0	0	1	2	2	100%	0
	A-20-01	Informe técnico actuarial	Documento	0	0	0	0	1	1	1	1	100%	0	0	0	0	1	1	2	2	100%	0
	A-21-01	Estadísticas generales del ISSS	Publicación	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	1	1	0	0	0	0	1	1	100%	0
	A-21-02	Estadísticas de salud	Publicación	0	0	0	0	1	0	1	0	0%	0	1	0	0	0	0	1	1	100%	0
A-22-01	Monitoreo de la Información estadística de los niveles locales	Documento	1	1	1	1	1	1	3	3	100%	1	1	1	1	1	1	6	6	100%	0	
A-22-02	Atención de solicitudes de información	Documento	25	43	25	24	25	34	75	101	135%	25	31	25	29	25	28	150	189	126%	-39	
18	A-23-01	Investigaciones de Interés Institucional	Documento	0	0	0	0	1	1	1	1	100%	0	0	0	0	1	1	2	2	100%	0
Unidad de Vinculación Estratégica	A-24-01	Oficialización de instrumentos de cooperación externa	Convenio autorizado	0	0	0	0	1	0	1	0	0%	1	0	0	2	1	1	3	3	100%	0
	A-24-01	Oficialización de instrumentos de cooperación externa	Proyecto gestionado	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0	1	0	0	0	1	0	0%	1
	A-24-03	Gestionar misiones oficiales Internas y externas	Informe	0	0	1	0	0	0	1	0	0%	2	0	1	0	0	1	4	1	25%	3
4	A-24-04	Envío de pacientes al exterior para exámenes y/o tratamiento	N° de pacientes	0	0	1	0	1	0	2	0	0%	0	1	1	0	1	1	4	2	50%	2
División de Abastecimiento	A-15-01	Control de Bienes, Servicios y Obras Recibidas.	Acta de Recepción	1,610	899	1,979	952	1,552	1,143	5,141	2,994	58%	1,221	943	1,588	1,220	1,499	1,454	9,449	6,611	70%	2,838
	A-15-02	Control de Bienes, Servicios y Obras Despachados	Envío	1,642	1,725	1,624	2,163	1,076	2,599	4,342	6,487	149%	1,251	1,732	1,552	2,113	1,586	2,396	8,731	12,728	146%	-3,997
	A-16-03	Monitoreo de La Calidad de los Bienes e Insumos de Salud	Informe	1	1	1	1	1	1	3	3	100%	1	1	1	1	1	1	6	6	100%	0
	A-16-07	Examen sobre la Administración de las Existencias	Informe	1	1	1	1	1	1	3	3	100%	1	1	1	1	1	1	6	6	100%	0
	A-16-08	Estado de Calificación de Medicamentos y Fichas Técnicas	Informe	1	1	0	0	0	0	1	1	100%	1	1	0	0	0	0	2	2	100%	0
6	A-16-09	Monitoreo del Abastecimiento Local de Medicamentos e Insumos Medicos	Informe	1	1	1	1	1	1	3	3	100%	1	1	1	1	1	1	6	6	100%	0
Unidad Jurídica	A-40-02	Opiniones y asesorías realizadas	Documento	243	214	214	192	207	430	664	836	126%	208	102	240	85	367	102	1,479	1,125	76%	354
	A-40-03	Elaboración de Contratos, Convenios, Finiquitos y otros	Documento	501	951	1,266	262	159	193	1,926	1,406	73%	99	165	99	109	149	151	2,273	1,831	81%	442
3	A-40-05	Interposición de denuncia o demanda e inicio de procedimientos administrativos	Número de procesos	25	161	31	190	26	195	82	546	666%	35	189	37	143	39	120	193	998	517%	-805

### Anexo 3 - Resultados Indicadores de Productos/ Perspectiva: Procesos Internos

DEPENDENCIA	CÓDIGO DE PRODUCTO	INDICADOR DE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	ENE		FEB		MAR		1er TRIMESTRE RESULTADO			ABR		MAY		JUN		2o TRIMESTRE RESULTADO			
				Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	PLAN	REAL	% CUMPLIMIENTO	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	PLAN	REAL	% CUMPLIMIENTO	DIFERENCIA ABSOLUTA
UACI	A-13-01	Plan Anual de Compras aprobado	Documento	0	0	1	1	0	0	1	1	100%	0	0	0	0	0	0	1	1	100%	0
	A-13-05	Registro de Proveedores	No. de Registros actualizados	80	184	95	129	90	119	265	432	163%	80	117	95	522	105	182	545	1,253	230%	-708
	A-13-06	Elaboración de Contratos	Documento	45	212	45	63	45	36	135	311	230%	45	29	45	43	45	39	270	422	156%	-152
	A-13-18	Revisión de documentos legales	Informe	27	12	27	23	27	12	81	47	58%	27	16	27	15	27	19	162	97	50%	65
	A-13-19	Opinión Jurídica especializada	Documento	3	0	3	0	3	0	9	0	0%	3	0	3	0	3	0	18	0	0%	18
	A-14-02	Compras por licitación o Concurso Público	No. Expediente	9	7	12	7	14	5	35	19	54%	21	4	11	2	10	4	77	29	38%	48
	A-14-04	Contrataciones directas	No. Expediente	1	1	0	2	0	1	1	4	400%	1	4	1	1	0	1	3	10	333%	-7
	A-14-05	Compras por mercado bursatil	No. Expediente	9	1	3	0	4	4	16	5	31%	8	3	5	7	4	3	33	18	55%	15
	A-14-06	Compras por libre gestión	No. Expediente	39	25	39	38	54	26	132	89	67%	37	31	53	32	59	33	281	185	66%	96
	A-14-07	Notificaciones emitidas de gestiones de compras	Documento	105	1,576	110	654	111	107	326	2,337	717%	105	169	112	467	110	437	653	3,410	522%	-2,757
	A-14-08	Acceso a consulta de expedientes de compras	Consultas	45	59	43	13	45	9	133	81	61%	42	10	45	21	40	13	260	125	48%	135
A-14-09	Reporte de incumplimientos contractuales	Expediente	10	4	12	20	12	57	34	81	238%	8	20	14	23	14	53	70	177	253%	-107	
A-14-10	Gestiones para modificación y prórroga de contratos	Trámite	8	54	8	41	4	35	20	130	650%	6	13	8	17	8	15	42	175	417%	-133	
A-14-11	Apoyo a administradores de contratos u ordenes de compra.	Asistencias	133	340	133	476	133	366	399	1,182	296%	147	62	147	102	147	115	840	1,461	174%	-621	
15	A-14-12	Revisión de garantías exigidas en contrataciones.	Documento	170	211	170	271	140	131	480	613	128%	170	91	170	226	170	214	990	1,144	116%	-154
DPYMS	A-13-07	Planificación de Necesidades de Medicamentos	Solicitud de inicio de gestión	0	21	0	11	5	9	5	41	820%	1	3	11	11	0	12	17	67	394%	-50
	A-13-08	Planificación de Necesidades de Insumos Médicos e Instrumental Quirúrgico.	Solicitud de inicio de gestión	0	2	0	9	4	13	4	24	600%	5	11	5	8	5	8	19	51	268%	-32
	A-13-09	Planificación de Necesidades de Material Instrumental de Odontología	Solicitud de inicio de gestión	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0	4	0	0	0	4	0	0%	4
	A-13-10	Planificación de Necesidades de MATERIALES E INSUMOS DE LABORATORIO CLÍNICO	Solicitud de inicio de gestión	0	0	0	0	0	1	0	1		0	0	0	3	2	0	2	4	200%	-2
	A-13-11	Planificación de Necesidades de Servicios Médicos	Solicitud de inicio de gestión	0	9	0	7	7	7	7	23	329%	9	6	4	6	3	3	23	38	165%	-15
	A-13-12	Planificación de Necesidades de reactivos de laboratorio clínico.	Solicitud de inicio de gestión	0	0	0	2	1	4	1	6	600%	2	0	3	0	4	0	10	6	60%	4
	A-13-13	Planificación de Necesidades de Servicios de Laboratorio Clínico	Solicitud de inicio de gestión	0	4	0	1	4	3	4	8	200%	5	2	0	1	1	0	10	11	110%	-1
	A-13-14	Planificación de Necesidades de Equipo Médico	Solicitud de inicio de gestión	0	6	0	6	0	7	0	19		0	8	0	8	0	11	0	46		-46
	A-13-15	Planificación de Necesidades de artículos generales.	Solicitud de inicio de gestión	0	1	0	3	0	2	0	6		0	1	0	4	4	2	4	13	325%	-9
A-13-16	Planificación de Necesidades de servicios administrativos.	Solicitud de inicio de gestión	0	12	0	19	0	22	0	53		3	5	13	20	5	9	21	87	414%	-66	
11	A-13-17	Planificación de Necesidades de Mobiliario y equipo no médico.	Solicitud de inicio de gestión	0	2	0	5	0	1	0	8		0	4	0	6	0	4	0	22		-22
Auditoría Interna	D-02-01	Auditoría Financiera	Informe	4	3	1	3	1	0	6	6	100%	3	1	0	2	1	1	10	10	100%	0
	D-02-02	Auditoría Operativa General	Informe	2	2	0	2	6	4	8	8	100%	1	1	0	0	4	4	13	13	100%	0
	D-02-03	Auditoría Informática	Informe	1	1	0	2	3	1	4	4	100%	2	2	0	0	2	2	8	8	100%	0
	D-02-04	Auditoría Procesos Administrativos	Informe	2	1	1	2	2	1	5	4	80%	1	1	0	0	3	3	9	8	89%	1
	D-02-05	Auditoría Delegaciones	Informe	2	3	0	2	1	4	4	100%	1	2	0	2	4	0	9	8	89%	1	
6	D-02-06	Auditoría Procesos de Salud	Informe	2	1	0	2	4	1	6	4	67%	2	1	0	0	3	2	11	7	64%	4

### Anexo 4 - Resultados Indicadores de Productos/ Perspectiva: Crecimiento y Desarrollo

DEPENDENCIA	CÓDIGO DE PRODUCTO	INDICADOR DE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	ENE		FEB		MAR		1er TRIMESTRE RESULTADO				ABR		MAY		JUN		2o TRIMESTRE RESULTADO			
				Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	PLAN	REAL	% CUMPLIMIENTO	DIF. ABSOLUTA	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	PLAN	REAL	% CUMPLIMIENTO	DIF. ABSOLUTA
División de Servicios de apoyo	A-32-01	Servicios de transporte proporcionados a personal	Solicitud atendida	372	260	429	405	400	406	1,201	1,071	89%	130	360	400	380	469	415	425	2,356	2,365	100%	-9
	A-32-01	Servicios de transporte proporcionados a personal	Km recorrido	22,000	16,169	25,000	19,898	24,000	20,603	71,000	56,689	80%	14,311	10,000	17,959	21,000	23,576	22,000	20,374	133,000	118,597	89%	14,403
	A-32-02	Servicios de transporte de desechos sólidos realizados	Kilogramo transportado	166,000	166,000	166,000	166,000	166,000	166,000	498,000	498,000	100%	0	166,000	166,000	166,000	166,000	166,000	166,000	896,000	996,000	100%	0
	A-32-03	Documentos digitalizados	Documento	171,674	107,880	171,674	153,434	171,674	171,674	515,022	432,888	84%	82,034	154,506	150,184	163,000	138,804	180,258	145,929	1,012,876	867,905	86%	144,971
	A-32-04	Trabajos de impresión realizados	Código impreso	406,620	409,126	406,620	412,052	406,620	413,083	#####	#####	101%	-14,401	385,974	387,756	407,417	409,277	450,303	343,355	2,463,654	2,374,646	96%	88,905
	A-33-03	Recepción de activos para descarte (mye)	Bienes	550	440	600	711	550	1000	1,700	2,151	127%	-451	600	386	550	494	500	930	3,350	3,061	118%	-611
	A-34-04	Ropa hospitalaria despachada	Kilogramo	309,092	232,008	240,682	256,451	266,079	290,467	815,823	778,946	95%	36,877	229,103	269,368	276,520	279,087	281,176	300,802	1,602,622	1,637,301	102%	-34,679
	A-34-05	Alimentos preparados y servidos	Ración	129,000	111,085	120,000	116,236	120,000	125,931	369,000	353,252	96%	15,748	120,000	120,301	127,000	119,966	120,000	133,503	745,000	727,022	98%	17,978
	A-45-01	Solicitud de mantenimiento de equipos generales	Orden de trabajo	894	634	940	867	938	783	2,772	2,284	82%	488	851	727	980	967	962	832	5,565	4,810	86%	755
A-45-02	Solicitud de mantenimiento de equipos medico	Orden de trabajo	558	320	621	435	592	552	1,771	1,307	74%	464	584	346	630	484	658	492	3,653	2,629	72%	1,024	
11	A-45-03	Solicitud de mantenimiento de mobiliario	Orden de trabajo	817	789	888	1166	851	1235	2,556	3,180	126%	-624	859	883	800	956	889	1310	5,184	6,358	122%	-1,164
Gestión documental y archivo	A-53-01	Solicitudes de autorización para eliminar documentos institucionales	Acta de autorización	5	0	5	0	5	7	15	7	47%	8	5	6	5	37	5	11	30	61	203%	-31
2	A-53-02	Resguardo de expedientes clínicos pasivos	Documento	3	0	3	0	3	0	9	0	0%	9	3	3	3	1	3	7	18	11	61%	7
División de Infraestructura	A-37-02	Diseños finales y documentos constructivos	No. de obras	0	0	1	1	1	2	2	3	150%	-1	2	2	1	1	1	1	6	7	117%	-1
	A-37-03	Trámites / permisos obtenidos	N° de tramite	0	0	0	0	1	1	1	1	100%	0	1	1	0	1	1	1	3	4	133%	-1
	Nuevo	Estudios técnicos de factibilidad	Informe	0	0	0	0	1	1	1	1	100%	0	1	0	1	1	1	1	4	3	75%	1
	A-38-03	Valuó y evaluación técnica	Informe	2	5	4	4	4	4	10	13	130%	-3	2	9	4	2	4	7	20	31	155%	-11
	A-38-05	Estudio de diagnóstico de infraestructura	Documento	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0%	1
	A-38-02	Infraestructura mejorada	No. de obras	0	0	0	3	0	3	0	6	600%	-6	2	3	0	4	0	4	2	17	850%	-15
6	A-45-04	Solicitud de mantenimiento de infraestructura	Orden de trabajo	820	472	927	618	777	768	2,524	1,859	74%	665	813	581	878	641	859	728	5,074	3,806	75%	1,268

### Anexo 4 - Resultados Indicadores de Productos/ Perspectiva: Crecimiento y Desarrollo

DEPENDENCIA	CÓDIGO DE PRODUCTO	INDICADOR DE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	ENE		FEB		MAR		1er TRIMESTRE RESULTADO				ABR		MAY		JUN		2o TRIMESTRE RESULTADO			
				Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	PLAN	REAL	% CUMPLIMIENTO	DIF. ABSOLUTA	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	PLAN	REAL	% CUMPLIMIENTO	DIF. ABSOLUTA
Unidad de Recursos Humanos	A-09-01	Prestaciones al personal por tipo de prestación	Monto (miles \$)	250	247	250	352	250	392	750	991	132%	-241	250	157	211	243	200	135	1,411	1,526	108%	-115
	A-10-01	Capacitación del personal	Monto (miles \$)	0	2	0	0	8	0	8	2	25%	6	10	2	12	3	18	1	48	8	17%	40
	A-10-01	Capacitación del personal	Número de participantes	50	571	100	2,599	500	2,671	650	5,841	899%	-5,191	600	2,126	750	1,849	1,050	1,022	3,050	10,036	359%	-7,986
	A-12-01	Selección de personal	Informe	300	578	250	627	200	610	750	1,815	242%	-1,065	200	552	200	609	250	803	1,400	3,779	270%	-2,379
	A-46-02	Horas extra pagadas a empleados	Monto (miles \$)	612	606	920	800	948	937	2,480	2,343	94%	137	671	634	500	597	758	893	4,409	4,457	101%	-48
	A-46-03	Planillas de salario, vacación, prima, aguinaldo alimentación	Monto (miles \$)	20,173	18,172	20,142	19,315	20,237	18,767	60,552	56,254	93%	4,298	10,758	18,508	19,991	22,295	35,322	37,947	135,623	135,004	100%	619
	A-46-05	Bonificación por evaluación del mérito personal	Monto (miles \$)	6,922	6,142	9	14	8	8	8,939	9,164	103%	-225	0	1	12	0	0	0	8,051	0,165	102%	-214
	A-47-01	Contrataciones temporales	Número de nombramientos temporales	1,779	1,042	1,782	2,020	1,782	2,257	5,343	6,228	117%	-885	1,782	3,771	1,782	822	1,782	1,467	10,689	12,288	115%	-1,599
9	A-48-01	Licencias tramitadas con goce de salario	Número de licencias	6,409	12,044	6,406	7,289	6,409	9,452	19,224	28,785	150%	-9,561	6,409	8,322	6,409	13,144	6,409	5,224	38,451	55,475	144%	-17,024
División Desarrollo de Tecnologías y la Información y Comunicaciones (TIC)	A-44-01	Atención de requerimiento de usuarios	Solicitud de atención de hardware	350	184	350	311	300	262	1,000	757	76%	-243	300	234	350	303	350	250	2,000	1,544	77%	456
	A-44-01	Atención de requerimiento de usuarios	Solicitud de atención de software	2300	2702	2,300	2,855	2,100	2,830	6,700	8,187	122%	-1,487	2,100	2,018	2,300	2,479	2,300	2,357	13,400	15,041	112%	-1,641
	A-44-01	Atención de requerimiento de usuarios	Solicitud de atención de red	650	515	650	769	600	689	1,900	1,972	104%	-72	600	291	650	807	650	721	3,800	3,781	100%	19
	A-44-01	Atención de requerimiento de usuarios	Solicitud de atención de virus	10	6	10	5	8	2	28	13	46%	15	8	6	10	1	10	5	56	25	45%	31
	A-44-01	Atención de requerimiento de usuarios	Solicitud de atención de base de datos	100	71	110	117	90	102	300	290	97%	10	90	51	110	95	110	79	610	515	84%	95
	A-44-02	Respaldos de datos institucionales	Backup	527	527	476	476	527	527	1,530	1,530	100%	0	510	510	527	527	510	510	3,077	3,077	100%	0
	A-44-04	Control de calidad del funcionamiento de la infraestructura de comunicación	Informe	0	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	0	1	1	0	0	0	0	1	1	100%	0
	A-44-05	Control de calidad de la operatividad de los sistemas de información (por dependencia).	Informe	2	2	2	2	2	2	6	6	100%	0	2	2	2	2	2	2	12	12	100%	0
	A-44-06	Control de calidad de las bases de datos institucionales.	Informe	0	0	0	0	1	1	1	1	100%	0	0	0	0	0	1	1	2	2	100%	0
0	A-44-07	Control de calidad del funcionamiento de la infraestructura de servidores	Informe	0	0	0	0	1	0	1	0	0%	1	0	1	0	0	0	0	1	1	100%	0