

**UNIDAD DE PENSIONES  
DEPARTAMENTO DESARROLLO ORGANIZACIONAL**



**INFORME DE EVALUACIÓN PAT 2021  
CUARTO TRIMESTRE OCTUBRE A  
DICIEMBRE**

**Febrero 2022**

## 1. INTRODUCCIÓN

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

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

Las evaluaciones del PAT son realizadas trimestralmente, por lo que a continuación se presentan los resultados obtenidos durante el período de octubre – diciembre 2021.

## 2. OBJETIVOS

- Verificar el cumplimiento de las metas operativas e indicadores de resultados, durante el cuarto trimestre del año 2021.
- Conocer los factores contribuyentes y limitantes que inciden en el cumplimiento de las metas e indicadores.

### 3. EVALUACIÓN DE PAT OCTUBRE A DICIEMBRE 2021

#### Procesos Misionales

Gestión de Cotizaciones							
NOMBRE DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENERO - MARZO	ABRIL - JUNIO	JULIO - SEPTIEMBRE	OCTUBRE DICIEMBRE	CUMPLIMIENTO ANUAL
Registro de ingreso en concepto de cotizaciones	Monto (US\$miles)	Programado	\$419,862	\$393,573	\$367,284	\$340,995	\$1521,714
		Realizado	\$421,818	\$425,312	\$434,413	\$411,057	\$1692,600
		% Cumplimiento	100.5%	108.1%	118.3%	120.5%	111%
Recuperación de cotizaciones en mora	Monto (US\$miles)	Programado	\$208,000	\$208,000	\$226,600	\$231,000	\$873,600
		Realizado	\$200,821	\$228,094	\$238,564	\$260,214	\$927,693
		% Cumplimiento	96.5%	109.7%	105.3%	112.6%	106%
Historiales laborales definitivos	Reporte	Programado	6,200	6,200	\$6,100	\$5,600	24,100
		Realizado	6,585	6,094	\$8,537	\$5,840	27,056
		% Cumplimiento	106.2%	98.3%	140.0%	104.3%	112%
Actualizar información de los derechohabientes	Registros	Recibido	1,576	1,276	1,257	1,043	5,152
		Atendido	1,559	1,270	1,248	1,034	5,111
		% Cumplimiento	98.9%	99.5%	99.3%	99.1%	99%

Gestión de Pensiones							
NOMBRE DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENERO - MARZO	ABRIL - JUNIO	JULIO - SEPTIEMBRE	OCTUBRE DICIEMBRE	CUMPLIMIENTO ANUAL
Concesión de pensiones	Resoluciones	Programado	264	255	261	249	1,029
		Realizado	508	376	268	266	1,418
		% Cumplimiento	192.4%	147.5%	102.7%	106.8%	138%
Concesión de asignaciones por invalidez, vejez y sobrevivencia	Resoluciones	Programado	851	820	840	801	3,312
		Realizado	737	664	719	525	2,645
		% Cumplimiento	86.6%	81.0%	85.6%	65.5%	80%
Planilla de primeros pagos	Monto (US\$miles)	Programado	\$1,797	\$1,756	\$1,777	\$1,695	\$7,025
		Realizado	\$1,943	\$1,725	\$1,554	\$1,235	\$6,457
		% Cumplimiento	108.1%	98.2%	87.5%	72.9%	92%
Pensiones en curso de pago	Monto (US\$millones)	Programado	\$40.84	\$41.05	\$41.27	\$41.48	\$164.64
		Realizado	\$46.47	\$46.01	\$45.79	\$45.18	\$183.45
		% Cumplimiento	113.8%	112.1%	111.0%	108.9%	111%
Efectuar control de sobrevivencia	Pensionados	Programado	24,361	20,747	22,283	20,149	87,540
		Realizado	23,019	18,618	22,293	18,566	82,496
		% Cumplimiento	94.5%	89.7%	100.0%	92.1%	94%

Procesos de Apoyo o Soporte

Gestión Inspección							
NOMBRE DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENERO - MARZO	ABRIL - JUNIO	JULIO - SEPTIEMBRE	OCTUBRE DICIEMBRE	CUMPLIMIENTO ANUAL
Inspecciones generales a patronos	Informes	Programado	71	70	69	66	276
		Realizado	83	80	95	89	347
		%Cumplimiento	116.9%	114.3%	137.7%	134.8%	126%

Gestión Administrativa							
NOMBRE DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENERO - MARZO	ABRIL - JUNIO	JULIO - SEPTIEMBRE	OCTUBRE DICIEMBRE	CUMPLIMIENTO ANUAL
Informe de capacitación de empleado capacitado	Cantidad de informes	Programado	n/a	1	1	1	3
		Realizado	n/a	0	1	1	2
		% Cumplimiento	n/a	0%	100%	100%	67%
Seguimiento y evaluación a resultados de clima organizacional de la unidad de pensiones	Cantidad de informes	Programado	1	n/a	1	n/a	2
		Realizado	0	n/a	1	n/a	1
		% Cumplimiento	0%	n/a	100%	n/a	50%
Atención de órdenes de servicio	Cantidad de Orden	Recibidas	148	51	50	37	286
		Atendidas	147	51	50	37	285
		% Cumplimiento ≥ 90%	99.3%	100.0%	100%	100%	100%
Despacho de artículos generales	Despacho	Programado	60	60	60	60	240
		Realizado	60	63	63	63	249
		% Cumplimiento	100.0%	105.0%	105%	105%	104%
Evaluación del Plan de Mantenimiento	Informe	Programado	n/a	1	1	1	3
		Realizado	n/a	1	1	1	3
		% Cumplimiento	n/a	100.0%	100%	100%	100%
Imágenes digitalizadas e indexadas	Cantidad de imágenes por mes	Programado	163,800	145,600	158,600	143,000	611,000
		Realizado	118,074	128,547	139,959	132,648	519,228
		%Cumplimiento	72.1%	88.3%	88%	93%	85%

UNIDAD DE PENSIONES  
DEPARTAMENTO DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Gestión Tecnología de la Información y Comunicaciones							
NOMBRE DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENERO - MARZO	ABRIL - JUNIO	JULIO - SEPTIEMBRE	OCTUBRE DICIEMBRE	CUMPLIMIENTO ANUAL
Sistemas de información implementados	Cantidad de sistemas y/o aplicaciones	Programado	n/a	n/a	n/a	1	1
		Realizado	n/a	1 desarrollo	n/a	0	1
		% Cumplimiento	n/a	n/a	n/a	0.0%	100%
Mantenimientos, actualizaciones y mejoras a sistemas de información	Requerimientos Atendidos (Ti-01) en tiempo meta ≤ 7 días hábiles	Solicitado	115	159	109	104	487
		Atendido	104	153	102	79	438
		% Cumplimiento ≥ 90%	90.4%	96.2%	93.6%	76.0%	90%
Asistencia técnica al usuario	Porcentaje De Requerimiento Atendido	Solicitado	72	156	123	135	486
		Atendido	68	156	123	130	477
		% Cumplimiento ≥ 90%	94.4%	100.0%	100.0%	96.3%	98%
Respaldo diario de información	Respaldos realizados	Programado	60	57	60	56	233
		Realizado	60	57	60	56	233
		% Cumplimiento	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100%
Mantenimientos preventivos	Mantenimiento	Programado	n/a	1	1	1	3
		Realizado	n/a	0	1	0	1
		% Cumplimiento	n/a	0%	100.0%	0.0%	33%

Gestión Jurídica							
NOMBRE DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENERO - MARZO	ABRIL - JUNIO	JULIO - SEPTIEMBRE	OCTUBRE DICIEMBRE	CUMPLIMIENTO ANUAL
Procesos Judiciales (Interposición de demandas)	Cantidad emitidas en tiempo meta	Solicitado	0	5	8	0	13
		Atendido	0	5	5	0	10
		% Cumplimiento	100.0%	100.0%	62.5%	100.0%	77%
Opiniones Jurídicas	Cantidad emitidas en tiempo meta	Solicitado	7	1	5	9	22
		Atendido	7	1	5	8	21
		% Cumplimiento	100.0%	100.0%	100.0%	88.9%	95%

Gestión Financiera							
NOMBRE DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENERO - MARZO	ABRIL - JUNIO	JULIO - SEPTIEMBRE	OCTUBRE DICIEMBRE	CUMPLIMIENTO ANUAL
Ejecución presupuestaria	% ejecución	Programado	23.0%	24.0%	23%	30%	100%
		Realizado	25.4%	25.3%	23.7%	26.8%	101.1%
		%Cumplimiento	110.3%	105.3%	103.1%	89.3%	101.12%

#### 4. ANÁLISIS GENERAL DE RESULTADOS.

Durante el período de octubre a diciembre 2021 el cumplimiento de metas de la mayoría de los productos esta reportado en el rango aceptable. Para los productos que no se logró alcanzar el porcentaje de cumplimiento se tiene:

- ✓ **Concesión de asignaciones por invalidez, vejez y sobrevivencia, con un porcentaje de 65.5%:**  
Se recibieron menos historiales definitivos para esta prestación y muchos de los que se recibieron los montos que se pagaron fueron muy bajos. Influyó, además, el ausentismo de personal por múltiples incapacidades, lo cual generó una reducción de procesos ejecutados en este trimestre
- ✓ **Planilla de primeros pagos, con porcentaje de 72.9%:**  
No se logró cumplir la meta, precisamente, porque al haber pagado menos asignaciones de lo programado y sumarlo con lo pagado en pensiones generó una disminución de la de la planilla de primeros pagos
- ✓ **Sistemas de información implementados, con 0% de cumplimiento:**  
El sistema planificado se desarrollo en el segundo trimestre, el cual se había planificado realizarlo en el cuarto trimestre.
- ✓ **Mantenimientos, actualizaciones y mejoras a sistemas de información, con un 76.0%:**  
El porcentaje alcanzado en este trimestre se debe a requerimientos pendientes por complejidad o atrasos por el Analista Programador.
- ✓ **Mantenimientos preventivos, con 0% de cumplimiento:**  
Solo se realizó una rutina en septiembre, esperando la ejecución de mantenimiento con recurso interno para el año 2022, por cambios a nivel institucional.