

# **INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL**

# **2014**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

### **INFORME PLAN ANUAL DE TRABAJO INSTITUCIONAL ENERO-DICIEMBRE 2014**



**Unidad de Desarrollo Institucional**  
**Departamento de Planes y Proyectos**  
**Estratégicos**

**27/02/2015**



## Contenido

1. INTRODUCCIÓN .....	2
2. OBJETIVOS .....	3
2.1 OBJETIVO GENERAL .....	3
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	3
3. RESULTADOS DE METAS CUANTITATIVAS DE LA DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL.....	3
3.1 UNIDADES DE APOYO A LA DIRECCIÓN GENERAL.....	3
4. RESULTADO SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA .....	4
4.1 SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA .....	4
5. RESULTADO EN OTRAS ÁREAS DE GESTIÓN.....	5
6. RESULTADO GESTIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS.....	6
6.1 ASEGURAMIENTO RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS .....	6
7. RESULTADOS SUBDIRECCIÓN DE SALUD .....	7
8. RESULTADOS PROYECTOS.....	7
9. CONCLUSIONES.....	9

---

## 1. INTRODUCCIÓN

El Instituto Salvadoreño del Seguro Social en cumplimiento al mandato de la Ley Orgánica de la Administración Financiera del Estado y de las Normas Técnicas de Control Interno, las cuales se constituyen en el marco básico que establece el Ministerio de Hacienda y la Corte de Cuentas de la República, presenta los resultados de la evaluación de las metas programadas por cada dependencia administrativa y de salud, del ejercicio fiscal enero- diciembre 2014.

La formulación y evaluación del Plan Anual de Trabajo (PAT), es un proceso de carácter obligatorio para los Órganos, Entidades, Sociedades e Instituciones del Sector Público, por lo que deben efectuarse mediciones y correcciones de sus resultados, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos, metas, planes estratégicos y operativos diseñados para alcanzarlos, respaldando el uso del presupuesto autorizado para el ejercicio vigente, así como también determinar las desviaciones y ejecutar las acciones oportunas para su corrección.

A continuación se presentan los resultados obtenidos y el análisis de los factores que han incidido de forma favorable o desfavorable en el cumplimiento de las metas operativas.



## 2. OBJETIVOS

### 2.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar los resultados obtenidos en el Plan Anual de Trabajo (PAT) período enero-diciembre 2014 en función de las metas programadas por las dependencias administrativas y de salud para el año de ejecución 2014.

### 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar el cumplimiento de las metas programadas para el período enero- diciembre 2014.
- Conocer los factores contribuyentes y limitantes el cumplimiento de las metas por área de gestión.

## 3. RESULTADOS DE METAS CUANTITATIVAS DE LA DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL

### 3.1 UNIDADES DE APOYO A LA DIRECCIÓN GENERAL.

Dependencia	Producto	Unidad de Medida	Programad o Anual	Realizado (Ene-Dic)	% Cumplimiento
Secretaría General	• Resoluciones y Acuerdos de Consejo Directivo	Acuerdo	2,247	2,046	91 %
Auditoría Interna	• Informes de Auditoría (Financiera, operativa, informática, delegaciones, procesos administrativos y médica)	Informe	116	104	89.7 %
Asesoría Jurídica	• Opiniones y Asesoría Realizadas	N° de Caso	1,941	3,357	173%
UACI	• Compras por Licitación o Concurso Público	Expediente	138	189	137%
	• Contrataciones Directas	Expediente	42	42	100%
	• Compras por Libre Gestión	Expediente	893	749	84%
UPLAN	• Plan de Necesidades de Bienes y Servicios	Informe	13	13	100%
Información y Comunicaciones	• Gestiones a Solicitudes de Información OIR	Solicitud Gestionada	156	1,006	645%
Desarrollo Institucional	• Estudios de Mejoras de Procesos	Documento	28	19	147%
	• Estadísticas Generales del ISSS y Salud	Publicación	2	2	100%
	• Gestionar Misiones Oficiales Internas y Externas	Informe	8	8	100%
	• Plan Anual de Trabajo y Evaluaciones de los Planes	Informe	5	5	100%

Fuente: Evaluación PAT Enero –Diciembre 2014, BI-SAFISSS.



**INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN GENERAL**  
**UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL**

Para el caso de las Resoluciones y Acuerdos de Consejo Directivo se alcanzó un nivel de cumplimiento anual de 91% debido a que la Unidad de Secretaria General únicamente es facilitadora para que el Consejo Directivo apruebe lo que las diferentes dependencias solicitan.

Los informes de auditoría (Financiera, operativa, informática, delegaciones, procesos administrativos y médica) tuvieron un cumplimiento anual de 89.7% debido a variedad de factores de los cuales se pueden mencionar la frecuencia en prórrogas para que los auditados presentaran los comentarios a las observaciones preliminares, lo cual generó que los tiempos para la elaboración de informes se ampliaran, traslado de recursos humanos para otras delegaciones entre otros.

En lo referente a opiniones y asesoría realizadas se tuvo un cumplimiento de 173%; correspondiente al período anual, debido a que la ejecución se encuentra apegada a la demanda de los requerimientos de las diferentes dependencias tanto institucionales como entidades externas.

El producto compra por licitación o concurso público obtuvo un cumplimiento anual de 137%, en el cual se observa un considerable incremento debido a que además de ejecutar los trámites de las compras planificadas para este período, se ejecutaron los procesos correspondientes a la necesidad institucional 2015, cuyos productos y servicios deben estar disponibles en las dependencias desde el primer trimestre.

Referente a las gestiones de solicitudes de información OIR, se obtuvo un 645% de cumplimiento anual, el cual se debe a los altos índices de requerimientos de información realizada por la población, especialmente por un suministrante que participa en los procesos de compra y solicita información de los procesos que realiza la UACI del ISSS. También se reciben solicitudes que corresponden a datos estadísticos y expedientes entre otros.

Los estudios de mejora de procesos tuvieron un cumplimiento anual de 147%, debido a un incremento significativo en los estudios de mejora de procesos que se han realizado para las diferentes áreas (Alimentación y Dietas, entre otros), los cuales contribuyen a la mejora de los procesos claves de apoyo para la prestación eficiente de los servicios del ISSS.

## **4. RESULTADO SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA**

### **4.1 SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA**

Realiza la conducción y coordinación de áreas de apoyo para el óptimo funcionamiento de los servicios que se brinda a la población.

<b>Dependencia</b>	<b>Producto</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Programado Anual</b>	<b>Realizado (Ene-Dic)</b>	<b>% Cumplimiento</b>
Infraestructura	• Diseños Finales y Documentos Constructivos	Miles (\$)	637	563	88%
	• Infraestructura mejorada	Miles (\$)	7,300	894	12%
Recursos Humanos	• Capacitación del Personal	N° Empleados	17,600	15,284	87%
	• Reclutamiento y Selección de Personal	Informe	2,045	6,716	328%



**INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN GENERAL**  
**UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL**

Dependencia	Producto	Unidad de Medida	Programado Anual	Realizado (Ene-Dic)	% Cumplimiento
	• Prestaciones al Personal por tipo de prestación	Monto(Miles)	5,720	5,135	90%
Tecnologías de la Información y Comunicaciones	• Atención de Requerimientos	Software	24,110	19,633	81%
		Hardware	9,845	6,947	71%
	• Respaldo de Datos Institucionales	Back Up	6,284	6,284	100%
Apoyo y Mantenimiento	• Solicitud de mantenimiento de infraestructura, equipos médicos, equipos generales y mobiliario	Orden de trabajo	29,492	32,354	110%
	• Ropa Hospitalaria Despachada	Kilogramo	2,879,947	2,983,352	104%
	• Alimentos preparados y servidos	Ración	1,500,000	1,668,299	111%
Abastecimiento y Servicios	• Control de bienes y servicios despachadas	Envío	12,445	14,775	119%
	• Control de bienes recibidas	Actas de recepción	10,410	12,582	121%

El programa de pre-inversión presentó un cumplimiento del 88% con los diseños de: Ampliación y Mejora del Hospital Médico Quirúrgico, Construcción y Equipamiento del Hospital Regional de San Miguel y mejoramiento del parqueo de Hospital Materno Infantil 1º de Mayo.

El programa de inversión alcanzó el 12% de cumplimiento anual, cuyo avance financiero fue de \$894, 711.72 correspondiente a avance de los proyectos de infraestructura: Quirófanos, Cocina y lavandería del Policlínico Zacamil, Mejoramiento en Farmacias y Parqueo en la Unidad Médica de Atlacatl. Quedando el proyecto de Apopa en trámite de adjudicación; en cuanto al ejecutor del proyecto de Atención de Especialidades fue contratado en diciembre 2014.

## 5. RESULTADO EN OTRAS ÁREAS DE GESTIÓN

Productos de otras áreas de apoyo.

Dependencia	Producto	Unidad de Medida	Programado Anual	Realizado (Ene-Dic)	% Cumplimiento
<b>Inversión Financiera</b>	Inversión en Títulos Valores	Informe	24	24	100%
		Monto (miles\$)	\$75,194	\$101,030	134%
<b>Gestión financiera Contable</b>	• Pagos a suministrantes	Monto (miles \$)	\$282,000	\$301,780	107%
<b>Gestión Financiera</b>	• Recuperación de ingresos varios	Monto (miles)	\$1,000	\$1,858	186%
		Monto (miles)	\$445,272	\$441,675	99%
	• Ingresos en Concepto de Cotizaciones				



**INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN GENERAL**  
**UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL**

El comportamiento experimentado por la Inversión Financiera presenta un valor final de \$101,030 (monto en miles) partiendo de un valor inicial proveniente del mes de enero 2014 de \$75,194(monto en miles). Con ello se logró superar el monto inicial en 34% la meta programada.

## 6. RESULTADO GESTIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS.

### 6.1 ASEGURAMIENTO RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

Responsable de realizar los trámites de inscripción, y otorgamiento de beneficios económicos a los derechohabientes.

Producto	Unidad de Medida	Datos	Oficina Central	Coordinación Occidente	Coordinación Oriente	Sucursal Sonsonate	Sucursal Usulután	Cumplimiento Anual
Pago de Susidio por Incapacidad Temporal	Monto en Miles	Programado	27,966	2,781	2,254	No aplica	No aplica	\$33,001
		Ejecutado	30,031	2,862	2,754	No aplica	No aplica	\$35,647
		% Cumplimiento	107 %	103 %	122 %	No aplica	No aplica	108%
	Orden de Pago	Programado	180,150	18,738	16,410	10,500	8,755	234,553
		Ejecutado	246,245	23,080	24,661	14,365	13,974	322,325
		% Cumplimiento	137 %	123 %	150 %	137 %	160 %	137%
Afiliación de Nuevos Trabajadores y Beneficiarios	Activos	Programado	51,598	5,683	7,231	3,040	2,448	70,000
		Ejecutado	51,857	6,422	7,139	2,654	1,976	70,048
		% Cumplimiento	101 %	113 %	99 %	87 %	81 %	100%
	Beneficiarios	Programado	53,105	6,466	7,587	7,220	4,082	78,460
		Ejecutado	49,205	8,803	7,843	5,457	3,854	75,162
		% Cumplimiento	93 %	136 %	103 %	76 %	94 %	96%
Afiliación de Nuevos Patronos	Tarjeta Patronal	Programado	2,915	233	306	144	180	3,778
		Ejecutado	1,986	171	285	102	112	2,656
		% Cumplimiento	68 %	73 %	93 %	71 %	62 %	70%
Inspecciones Generales a Patronos	Informe	Programado	6,840	2,048	2,170	1,308	2,000	14,366
		Ejecutado	6,025	1,956	1,581	1,140	978	11,680
		% Cumplimiento	88%	95%	73%	87%	49%	81%
Monto recuperación de Mora	Monto en miles	Programado	7,316	510	506	396	272	9,000
		Ejecutado	4,173	509	508	370	239	5,799
		% Cumplimiento	57%	100%	100%	93%	88%	64%

Fuente: Evaluación PAT Enero – Diciembre 2014, BI SAFISSS.



**INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN GENERAL**  
**UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL**

*Nota: El producto "Pago de subsidio por incapacidad temporal" específicamente en la unidad de medida "monto en miles" es la sumatoria del monto reflejado en las órdenes de pago de subsidios emitidos incluyendo el pago en concepto de Auxilio de Sepelio.*

La enfermedad de chikungunya influyó en los mayores porcentajes de pago de subsidio por incapacidad temporal, reflejando un pago adicional de \$2,646, 000 con relación a lo programado. Respecto a la Afiliación de Nuevos Trabajadores y Beneficiarios, se cumplió lo programado ya que en la afiliación de trabajadores obtuvo un resultado de 100% y respecto a beneficiarios de 96%, es de hacer mención que fue en el primer trimestre del año en el que más inscripciones se reflejan.

## 7. RESULTADOS SUBDIRECCIÓN DE SALUD

CONSULTA MÉDICA / ODONTOLÓGICA	2013		2014		DIFERENCIA 2014-2013	PORCENTAJE META 2014
	PROGRAMADO	REALIZADO	PROGRAMADO	REALIZADO		
Médica General	2,816,876	2,616,138	2,639,227	2,638,422	41,490	100%
Médica Especializada	1,877,711	1,737,789	1,890,605	1,731,138	-6,543	92%
Médica Emergencia	1,366,275	1,490,393	1,359,234	1,678,704	202,327	124%
Odontológica Total	264,111	271,439	251,686	272,085	657	108%
Total Consulta Médica - Odontológica	6,324,973	6,115,759	6,140,752	6,320,349	237,931	103%

La producción de los centros de atención a nivel nacional fue de 6,320,349 Consultas médico - odontológicas, la cual presentó un incremento de 179,597 consultas respecto a lo programado.

La estructura de la consulta médica y odontológica en el período enero - diciembre del año 2014 fue: la consulta general representó el 42% del total; la consulta especializada el 27%; la consulta de emergencias el 27% y la consulta odontológica el 4%, manteniendo la tendencia con relación al mismo período año 2013.

Respecto a los egresos hospitalarios fueron 103,308 con una cobertura de 8 egresos por 100 adultos. Los partos institucionales ascendieron a 21,838 partos, es decir 140 partos menos respecto al año anterior y se realizaron 45,492 cirugías mayores las cuales reportan un 3.5% menos que el año 2013.

## 8. RESULTADOS PROYECTOS

Con el objetivo de dar por finalizados los reportes de proyectos con los ejes de trabajo del quinquenio anterior, se resume a continuación la situación de los proyectos que continuaban en ejecución para el período, fue 76.69%, de una programación del 85.14%, representando un nivel de cumplimiento del 90%; la programación y ejecución por eje de trabajo fue:



**INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN GENERAL**  
**UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL**

<b>Eje Estratégico</b>	<b>% Avance programado</b>	<b>% Avance ejecutado</b>
Trato Humano	80.44%	63.76%
Garantizar Acceso a Medicamentos	77.50%	70.98%
Transparencia en la Gestión	86.54%	88.18%
Garantizar Acceso a Citas	87.64%	79.69%
Promoción y Prevención	100.00%	80.00%
<b>PROMEDIO</b>	<b>85.14%</b>	<b>76.69%</b>

Es importante destacar que al mes de diciembre del 2014, permanecen en ejecución 19 proyectos, de los cuales 2 proyectos se clasificaron como acciones Estratégicas las cuales corresponden a la revisión y elaboración de anteproyecto de ley y Estudio Actuarial.

- a) Los proyectos que tuvieron avance representativo para el quinquenio han sido:
- + 1.2.1 Programa de Humanización, con una ejecución del 98.83% (Finalizado y en etapa de análisis para la ejecución de nuevas acciones y la institucionalización del programa).
  - + 6.2.2 Programa de Educación Continua en Seguridad Social, con una ejecución del 122.22%. (Finalizado e incorporado al programa de los Educadores en Salud).
  - + 3.3.1 Aplicación de la estrategia de Información, Comunicación y Capacitación en el uso racional de medicamentos para la población en general y el médico prescriptor, con una ejecución del 188.93% (Finalizado).
  - + 2.1.1 Fortalecimiento de la planificación estratégica y operativa del ISSS, con una ejecución del 100%
  - + 1.1.3 Acortamiento de citas con una ejecución del 127.08% (Finalizado).
  - + 1.4.1 Ejecución del Programa de Pre - Inversión enfocado en la nueva visión de servicio y de acuerdo a prioridades, con un 56.74% de ejecución.
  - + 1.4.3 Fortalecimiento de la infraestructura física de los inmuebles a nivel nacional de clínicas comunales y unidades médicas, con un 86.67% de ejecución.
  - + 1.6.1 Seguridad Social en Línea con una ejecución del 95% (Continúa en ejecución).

Se espera que durante el 2015 se gestione la aprobación de la Dirección General al Plan estratégico 2014-2019 en el cual se alinearán los 19 proyectos que permanecen en ejecución en este período, dichos proyectos se detallan a continuación con su correspondiente ejecución:

<b>NOMBRE DE PROYECTO/ EJE ESTRATÉGICO</b> <i>(PLAN ESTRATÉGICO 2012-2014)</i>	<b>PROGRAMADO</b>	<b>EJECUTADO</b>
<b>EJE ESTRATÉGICO I: TRATO HUMANO AL PACIENTE / DERECHOHABIENTE</b>		
Institucionalizar el Programa de Humanización en el ISSS	50.00%	30.00%
Capacitación del Recurso Humano a través de la Web	100.00%	65.56%
Implementación de Centros de Desarrollo Infantil (Guarderías)	100.00%	28.14%
Relanzamiento de la incorporación del sector doméstico al seguro social.	75.00%	17.50%
<b>EJE ESTRATÉGICO II: GARANTIZAR EL ACCESO A MEDICAMENTOS</b>		
Fortalecimiento de PROGRAMA Medicamento Domiciliar	85.00%	10.00%
Sistema de Administración por procesos de la Cadena de Abastecimiento.	40.00%	0.00%



**INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN GENERAL**  
**UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL**

EJE ESTRATÉGICO III: TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL		
Aplicación de la metodología de presupuesto por resultados.	55.00%	55.00%
Estudio Actuarial	Acción estratégica	
Ley del ISSS	Acción estratégica	
EJE ESTRATÉGICO IV: GARANTIZAR EL ACCESO A CITAS, PROCEDIMIENTOS MÉDICOS Y PRESTACIONES ECONÓMICAS		
Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en los servicios de salud	100.00%	47.13%
Ejecución del Programa de Pre - Inversión enfocado en la nueva visión de servicio y de acuerdo a prioridades.	52.01%	56.74%
Fortalecimiento de la infraestructura física de los inmuebles a nivel nacional de clínicas comunales y unidades médicas.	70.00%	86.70%
Sistema de Gestión Médica	93.85%	54.81%
Fortalecimiento de Centro de Cómputo	100.00%	30.00%
Adquisición de Software para Administración de Clientes	60.00%	40.00%
Seguridad Social en Línea	100.00%	95.00%
Certificación bajo los Estándares ISO 9001 2008 del Sistema de Gestión de Calidad de la Unidad de Pensiones del ISSS	91.25%	91.25%
Implementación de módulos SAFISSS (Módulos mantenimiento, administración de bodegas y distribución)	0.00%	0.00%
EJE ESTRATÉGICO V: PROMOCIÓN DE LA SALUD Y PREVENCIÓN DE LAS ENFERMEDADES Y RIESGOS LABORALES.		
Coordinación e integración interinstitucional de salud MINSAL / ISSS_ Intersectorial dad	100.00%	80.00%

## 9. CONCLUSIONES

- El cumplimiento de metas del Plan Anual de Trabajo (PAT) 2014, acumulado de Enero a Diciembre en el área administrativa presenta un desempeño global de cumplimiento de metas de 115%; en lo concerniente al área de salud específicamente a la atención ambulatoria se logró cumplir el 103% de lo programado y en la atención hospitalaria se tuvo un 90% de lo programado.
- Se reportan productos finales que durante todo el año evaluado, presentan valores extremos de cumplimiento como ocurrió en la Unidad de Información y Comunicaciones, la cual presenta el mínimo valor de cumplimiento que fue del 17% en el producto "Publicaciones internas", así como el máximo dato que fue de 645% que corresponde al producto "Gestiones a solicitud de información a O.I.R."
- El nivel de avance de los proyectos en ejecución a diciembre 2014 representó un 76.69%, de una programación del 85.14%, con un nivel de cumplimiento del 90%. Se espera que durante 2015 se presente para aprobación de la Dirección General el Plan estratégico 2014-2019 en el cual se analizará la necesidad de alinear los 19 proyectos que permanecen en ejecución en este período.