2016

Evaluación del Plan Anual de Trabajo enero-marzo 2016

Instituto Salvadoreño del Seguro Social

Dirección General
AÑO 2016

Contenido

I. Introducción 2

II. Objetivos 2

Objetivo General 2

Objetivos Específicos 2

III. Mapa de Procesos del ISSS 3

IV. Resumen Ejecutivo 4

V. Resultados Metas conforme Procesos 9

1. Procesos Estratégicos 9

1.1 Planificar la Estrategia Institucional 10

1.2 Gestionar la Calidad, Mejora y Regulación de Procesos 11

1.3 Atender y Medir de la Satisfacción del Usuario 12

2. Procesos Misionales o Sustantivos 13

2.1 Otorgar Servicios de Salud Médico- Hospitalarios 13

2.2 Afiliar y Otorgar Beneficios Económicos y Sociales 18

3. Procesos de Apoyo o de Soporte 21

3.1 Planificar y Administrar Finanzas y Presupuesto 21

3.2 Desarrollar Tecnologías de la Información y Comunicación 23

3.3 Gestionar Compras y Abastecer Bienes y Servicios 24

3.4 Brindar Información Institucional 26

3.5 Proveer servicios de apoyo administrativos 28

3.6 Gestionar el Talento Humano 30

3.7 Brindar Asesoría Jurídica 31

4. Procesos de Evaluación y Control 32

4.1 Verificar y Evaluar el Control Interno 32

VI. Conclusiones 33

VII. Recomendación 34

VIII. Anexos 34

1. Avance de proyectos del programa de inversión y pre-inversión en infraestructura 2016 ... 34

2. Prestaciones Económicas 35

3. Distribución de la población por centro de atención, edad y sexo, año 2016 hipótesis pesimista. 36

4. Perfil epidemiológico 37

I. Introducción

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, el Instituto Salvadoreño del Seguro Social da a conocer los resultados obtenidos de la evaluación de las metas programadas por cada dependencia de salud y administrativa, correspondiente al ejercicio fiscal enero-diciembre 2016

Es de carácter obligatorio para los Órganos, Entidades, Sociedades e Instituciones del Sector Público realizar la formulación y evaluación del plan anual de trabajo (PAT), 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, las cuales corresponden al **primer trimestre enero-marzo 2016**

La evaluación del PAT para el año 2016, ha sido estructurado conforme al mapa de procesos institucional, dentro de los cuales incluye: ***procesos estratégicos, procesos misionales o sustantivos, procesos de apoyo o de soporte, proceso de evaluación y control,*** con el fin de identificar cada uno de los productos reportados por las diferentes dependencias que se encuentran asociados a cada uno de los procesos y verificar su cumplimiento en función del logro de los objetivos institucionales.

II. Objetivos

Objetivo General

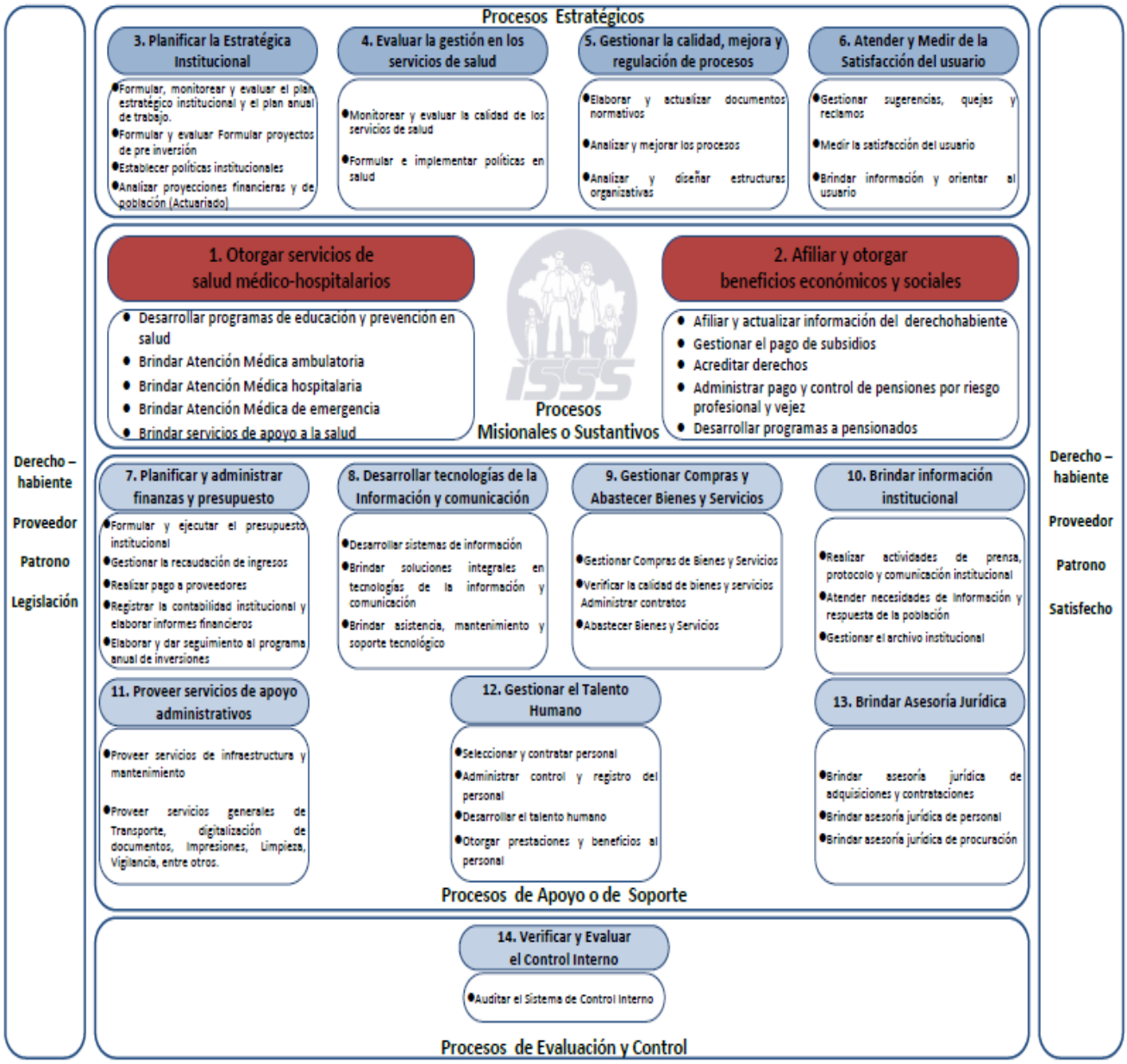
Revisar y evaluar los resultados obtenidos de las metas operativas programadas conforme los procesos institucionales para el año fiscal 2016

Objetivos Específicos

- Verificar y analizar el comportamiento trimestral (enero-marzo 2016) de las metas programadas que contribuyan al cumplimiento de los procesos institucionales.
- Conocer los factores contribuyentes y limitantes que inciden en el cumplimiento de las metas.

III. Mapa de Procesos del ISSS

Es una representación gráfica que define y refleja la estructura y relación de los diferentes procesos del sistema de gestión de la institución.



Nota: En proceso de validación.

IV. Resumen Ejecutivo

A continuación se presenta un resumen de los resultados obtenidos durante el primer trimestre enero-marzo 2016, de los productos que se encuentran asociados a los procesos institucionales: ***procesos estratégicos, procesos misionales o sustantivos, procesos de apoyo o de soporte, proceso de apoyo y control*** de acuerdo al siguiente detalle. El informe incluye los productos generados por las áreas de Salud y Administrativas.

Proceso	Dependencia	Producto	Unidad de Medida	Programado enero-marzo 2016	Realizado enero-marzo 2016	% Cumplimiento
Otorgar servicios de Salud médico-hospitalarios	Subdirección de Salud	• Médica general	Consulta	665,965	635,633	95%
		• Médica especializada		479,220	434,240	91%
		• Medica emergencia		392,816	394,170	100%
		• Médica odontológica		69,879	71,662	103%
Afiliar y otorgar beneficios económicos	DARBE	• Afiliación de Nuevos Trabajadores y Beneficiarios al régimen	Inscripción de trabajador	18,465	20,491	111%
			Inscripción de Beneficiarios	18,268	20,048	110%
		• Afiliación de Nuevos Patronos	Inscripción de patrono	816	780	96%
		• Pago de Susidio por Incapacidad Temporal	Monto en miles $	$8,107	$9,300	115%
		• Pago de Auxilio de Sepelio	Monto en miles$	$776	$934	120%
Planificar la estrategia institucional	Desarrollo Institucional	• Informes de gestión Institucional y Evaluación de Planes	Documento	2	2	100%
		• Seguimiento físico y financiero de programas	Informe	3	3	100%
		• Investigaciones de interés institucional	Documento	1	1	100%
		• Oficialización de instrumentos de cooperación externa	Convenio autorizado	1	3	300%
Gestionar la calidad, mejora y regulación de procesos		• Estudios de Mejoras de Procesos	Documento	7	10	143%
Atender y medir de la satisfacción del Usuario	Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario	• Resolución de reclamos, quejas y denuncias de los derechohabientes	Reclamo resuelto	335	295	88%
		• Estudio de medición de satisfacción de usuarios servicios del ISSS	Informe	1	1	100%
Planificar y administrar finanzas y presupuesto	Unidad Financiera	• Inversión en Títulos Valores	Monto en miles $	$120,500	$120,593	100%
		• Pagos a suministrantes	Monto en miles $	$82,000	$79,000	96%
	DARBE	• Gestión y Recuperación de ingresos varios	Monto en miles $	$225	$459	204%
		• Recuperación Efectiva de Mora	Monto en miles $	$2,154	$1,549	72%

Proceso	Dependencia	Producto	Unidad de Medida	Programado enero-marzo 2016	Realizado enero-marzo 2016	% Cumplimiento
		• Registro de ingresos en concepto de cotizaciones	Monto en miles $	$131,600	$123,634	94%
Desarrollar tecnologías de la información y comunicación	División de Desarrollo de Tecnologías de la Información y Comunicación	Atención de requerimientos de usuarios	Solicitud de atención de software	2,400	5,459	227%
			Solicitud de atención de Hardware	850	1,381	162%
		Respaldo de datos institucionales	Backup	1,547	1,547	100%
Gestionar compras y abastecer bienes y servicios	Unidad de planificación y Monitoreo de Suministros	Planificación de necesidades de medicamentos	Solicitud de inicio de gestión	5	5	100%
		Planificación de necesidades de Servicios médicos		7	7	100%
		Planificación de necesidades artículos generales		3	3	100%
	Unidad de Adquisiciones y contrataciones	Compras por licitación o concurso público	Expediente	30	31	103%
		Compras por libre gestión		226	238	105%
		Contrataciones Directas		3	3	100%
	División de Abastecimiento	Control de bienes, servicios y obras despachados	Envío	4,240	3,895	92%
		Control de bienes, servicios y obras recibidas	Acta de Recepción	4,380	4,611	105%
Brindar Información Institucional	Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario	Conferencias de prensa realizadas	Conferencia	8	11	138%
		Notas publicadas en periódico	Publicación	45	211	469%
	Oficina de Información y respuesta	Gestiones a solicitudes de información OIR	Solicitud gestionada	105	148	141%
Proveer servicios de apoyo administrativo	División de apoyo y mantenimiento	Ropa hospitalaria despachada	Kilogramo	756,800	792,314	105%
		Solicitud de mantenimiento de equipos generales, equipos médicos, mobiliario e infraestructura	Orden e trabajo	7,834	8,293	106%
	División de Infraestructura	Infraestructura mejorada	Monto en miles $	$582,629	$1,180,236	203%
Gestionar el talento humano	Unidad de Recursos Humanos	Capacitación del personal	No. de participantes	1,700	2,067	122%
		Proceso para	Propuesta de	3,858	4,105	106%

Proceso	Dependencia	Producto	Unidad de Medida	Programado enero-marzo 2016	Realizado enero-marzo 2016	% Cumplimiento
		reclutamiento y selección de personal	nombramiento autorizada			
		Prestaciones al personal por tipo de prestación	Monto en miles $	1,100	1,187	108%
Brindar Asesoría Jurídica	Unidad Jurídica	Opiniones y asesoría realizadas	Caso	685	1,201	175%
		Elaboración de contratos, convenios, finiquitos y otros	Documento	914	678	74%
	Unidad de Secretaría General	Resoluciones y acuerdos de Consejo Directivo	Acuerdo	460	582	127%
Verificar y Evaluar el Control Interno	Unidad de Auditoría interna	Informes de Auditoria, financiera, general, informática, procesos administrativos delegaciones y médica.	Informe	31	34	110%

Los 2 procesos misionales: 1. *Otorgar servicios de salud médico-hospitalarios y 2. Afiliar y otorgar beneficios económicos y sociales,* obtuvieron los siguientes resultados.

La producción de los centros de atención a nivel nacional fue de 1,535,705 **consultas médico-odontológicas** siendo consulta odontológica 71,662 y el resto consulta médica, con un cumplimiento de 96% de consultas con respecto a la meta programada y presentando un déficit de 72,175 consultas del periodo enero - marzo del año 2016 con respecto a lo programado.

Se brindaron 394,170 consultas de emergencia, esto significó 8,713 consultas más con respecto al año 2015 y 1,354 consultas, más de lo programado.

En los programas de **promoción de la salud y prevención de enfermedades** se obtuvieron los siguientes resultados: La inscripción precoz alcanzó el 71.6% de los niños inscritos antes de los 30 días de edad, quedando por debajo del estándar del 85% en 13.4% con respecto al total de niños inscritos al programa. En el programa infantil logró un cumplimiento de meta sobre las inscripciones de niños menores de un año del 97%. En el Programa de Salud de la Mujer, la Inscripción precoz de la embarazada presenta una cobertura del 67%, cumpliendo con el estándar (65%) de calidad institucional para el 1er. Trimestre del año 2016. Se mejoró la cobertura en 2% con respecto al año 2015.

El producto **afiliación de nuevos trabajadores y beneficiarios al régimen**, del proceso a*filiar y otorgar beneficios económicos* tuvo 20,491 nuevos trabajadores (111% cumplimiento de la meta), en la **inscripción de trabajadores**, debido a que la cantidad de trabajadores depende de la demanda de inscripción por parte de los patronos, para el caso de **beneficiarios inscritos** se obtuvo un cumplimiento del 110% (20,048 inscripciones) y en la afiliación de nuevos patronos se registró 780, alcanzando un cumplimiento total del 96%

Se cancelaron $9,300 para el **pago de subsidio por incapacidad temporal**, con un cumplimiento del 115% de lo programado, siendo la coordinación occidental y las oficinas administrativas, donde se reflejó mayor incremento 117% y 11% respectivamente, debido al alto índice de casos de

Chikungunya, Dengue y Zika generando altas tasas de infección en la población y por ende la demanda de pago de subsidios. Con respecto al **pago de auxilio de sepelio**, se registró una erogación de $934 mil con un porcentaje de cumplimiento del 120%, superando la meta establecida, lo cual fue debido al incremento de pensionados fallecidos por diferentes enfermedades, así como también de cotizantes activos fallecidos por causa de la delincuencia.

En los cuatro procesos estratégicos: *1. Planificar la estrategia Institucional, 2. Evaluar la gestión en los servicios de salud, 3. Gestionar la calidad, mejora y regulación de procesos y 4. Atender y medir de la satisfacción del usuario*, se obtuvieron los siguientes resultados:

En cuanto a la **oficialización de instrumentos de cooperación externa**, se logró un 300% de cumplimiento, mediante la firma de tres convenios tales como: 1. Con el Instituto Nacional del Cáncer de Estados Unidos/Universidad de Nuevo México, 2. La Superintendencia del Sistema Financiero y 3. La Organización Basic Health International, INC. La formalización de los convenios depende de los objetivos que persiga la Institución y de la opinión técnica de los expertos involucrados.

Con respecto a los **Estudios de mejora de procesos** que se encuentra asociado al proceso de *gestionar la calidad, mejora y regulación de procesos* se obtuvo un cumplimiento del 143% de la meta programada, debido a la elaboración de estudios de capacidad instalada en los servicios de mantenimientos a nivel nacional, los cuales fueron solicitados por la Subdirección Administrativa.

Los productos asociados al proceso *atender y medir la satisfacción del usuario,* mediante r**esolución de reclamos, quejas y denuncias de los derechohabientes** alcanzó un 88% de cumplimiento; siendo el factor restrictivo para el cumplimiento del 100% que varios casos quedaron en proceso de ser resueltos, ya que por su complejidad no se les brindó respuesta inmediata. Los **estudios de medición de satisfacción de usuarios** cumplieron el 100% debido al estudio realizado en el Centro Integral de Hemodiálisis.

El producto **monitoreo local de satisfacción** no presentó cumplimiento durante el primer trimestre, debido a que se priorizó la finalización del estudio de medición de satisfacción de la gestión institucional, así como también al proceso de revisión de la ficha de monitoreo que se aplicará a partir de este año.

En los procesos de apoyo o de soporte se cuenta con siete: *1. Planificar y administrar finanzas y presupuesto, 2. Desarrollar tecnologías de la información y comunicación, 3. Gestionar compras y abastecer bienes y servicios, 4. Brindar información institucional, 5. Proveer servicios de apoyo administrativos, 6. Gestionar el talento humano y 7. Brindar asesoría jurídica,* de los cuales se obtuvieron los resultados siguientes.

Con el producto **inversión en títulos valores**, que está asociado al proceso *planificar y administrar finanzas y presupuesto*, obtuvo un cumplimiento del 100% en la unidad de medida monto; ya que se estimó iniciar el año con $120.5 millones y al mes de marzo 2016 el monto total de inversiones ascendió a $120.6 millones, por un incremento de $0.8 millones asociado al fondo de inversión para infraestructura y equipamiento. Con respecto al **pago a suministrantes** se incluye los montos reportados por la coordinación de oriente y occidente, alcanzando un cumplimiento del 96%, el cual se encuentra dentro del rango establecido. El producto **gestión y recuperación de ingresos varios,** reportó un monto de $459 mil con un cumplimiento del 204% superior a la meta programada, esto debido al cobro de fianzas, seguros, multa por incumplimiento de contratos, arrendamientos, arreglos judiciales entre otros. **En recuperación efectiva de la mora,** se logró recuperar un total de $1,549 mil

con un porcentaje de cumplimiento del 72%, teniendo como limitantes la resistencia de los patronos para efectuar los pagos, la situación económica patronal, altos índices delincuenciales, entre otros. La coordinación de oriente es la que obtuvo un menor porcentaje de cumplimiento (43%) pese a las llamadas que realizó el personal de gestión de cobros como medidas para recuperar la mora. Con respecto al producto **registro de ingresos en concepto de cotizaciones** para el primer trimestre fue de $123,634 mil con un cumplimiento del 94%con respecto a la meta programada.

Los resultados obtenidos en los productos asociados al proceso d*esarrollar tecnologías de la información y comunicación* fueron los siguientes: La **atención de requerimientos de usuarios** por solicitudes de atención de software sobrepasaron la meta con 127%, debido al incremento excesivo de requerimientos; dicha meta fue proyectada considerando los históricos. Esta misma situación ocurrió con los **controles de calidad de la operatividad de los sistemas de información** con un cumplimiento adicional del 25%, debido a la atención de solicitudes no programadas. En cuanto a las **solicitudes de atención de hardware** la meta sobrepasó en 62% con relación a lo programado, siendo el factor contribuyente el incremento de solicitudes por parte de los usuarios por fallas de los equipos y por obsolescencia de algunos que tienen más de 5 años en uso.

Los productos relacionados a los procesos *gestionar compras y abastecer bienes y servicios*, tales como: **planificación de necesidades de medicamentos, planificación de necesidades de servicios médicos y planificación de necesidades artículos generales,** obtuvieron el 100% de cumplimiento acorde a sus metas establecidas. El producto **compras de mercado bursátil y los contratos sancionados por incumplimiento**, obtuvieron un porcentaje del 140% y 167% respectivamente, sobrepasando la meta establecida, debido al trámite de gestiones emergentes generadas a partir de reproceso por declaratorias de desierto en licitaciones públicas. Para el producto de contratos sancionados, el aumento consideró la totalidad de los cálculos notificados, no solo los que registran pago, y al cambio en la forma de cálculo de multas en contratos derivados de licitaciones públicas según lo indicado por la unidad jurídica.

Los productos asociados al proceso *brindar información institucional*, mostraron los siguientes resultados: **Las conferencias de prensa realizadas** mostraron un 138% de cumplimiento, debido a la necesidad de sentar postura institucional en temas de salud. El producto **notas publicadas en el periódico** superó la meta en 369% de cumplimiento con respecto a la meta programada, debido a que los medios de comunicación brindaron una amplia cobertura de los diferentes acontecimientos institucionales. Las **gestiones a solicitudes de información OIR**, obtuvieron un 141% de cumplimiento con respecto a la meta programada, el cual se vio incrementado debido a que existió mayor demanda de usuarios con interés en la información que genera la Institución.

El proceso *proveer servicios de apoyo administrativos* presentó los siguientes resultados. Los **servicios de transporte proporcionados a personal** medido en kilómetros recorridos alcanzó un 160% y en las solicitudes atendidas 191% superando la meta programada debido a la centralización de vehículos institucionales ubicados en el hospital general con los cuales se brinda una atención oportuna en su totalidad a los requerimientos recibidos. Los servicios de **transporte de desechos sólidos realizados**, obtuvieron un 131% siendo el factor contribuyente la ampliación de la cobertura en recolección de desechos para la unidad médica de soyapango, hospital amatepec y policlínico zacamil, debido a que no cuentan con el servicio de alcaldía. En cuanto a los productos de ropa hospitalaria despachada y las solicitudes de mantenimiento de equipos generales, médicos, mobiliario e infraestructura obtuvieron un 105% y 106% de cumplimiento respectivamente, considerado dentro del rango aceptable.

El producto **infraestructura mejorada** en la medida por el monto en miles obtuvo un 203% de cumplimiento, superando la meta establecida debido a que se obtuvieron avances en los proyectos "Construcción y Equipamiento de la Unidad Médica de Apopa, avance físico del 55% y financiero de $255,222. En cuanto al proyecto "Construcción y Equipamiento del Hospital Regional de San Miguel" se desembolsó un monto de $955,014 y actualmente se encuentra en proceso las obras del plan de transición.

Los productos que responden al *proceso gestionar al talento humano* como: **capacitación del personal**. En cuanto a los números de participantes logró un 122% debido al apoyo de la red gubernamental de facilitadores que permitió desarrollar desde inicios del año las capacitaciones.

En el proceso de brindar asesoría jurídica se registraron los productos: **opiniones y asesorías realizadas** con 75% adicional con respecto a lo programado, debido a que la ejecución está apegada a la demanda de los requerimientos de las diferentes dependencias institucionales así como entidades externas. En cuanto al producto **elaboración de contratos, convenios, finiquitos y otros**, únicamente se logró el 74% con respecto a lo programado; debido a que por sugerencia de la Secretaría General a la Dirección Superior, se prorrogaron los acuerdos de Dirección General y los contratos de compra de servicios médicos profesionales que tenían vigencia al 31 de diciembre de 2015, hasta el 30 de abril de 2016, siendo esa la razón de la diferencia entre lo programado y los contratos que efectivamente se realizaron. **Los productos resoluciones y acuerdos de Consejo Directivo** registraron un 127% de cumplimiento superando lo programado, debido a que los requerimientos están sujetos a solicitudes de las diferentes dependencias, siendo la Secretaría General facilitadora de lo que se canaliza al Consejo.

EL proceso de evaluación y control cuenta con un proceso denominado verificar y evaluar el control interno. Algunos productos ejecutados en este proceso, obtuvieron resultados que superan la meta programada, como: **informes del producto auditoría financiera** cuya meta fue excedida en 60%, esto debido a requerimientos emergentes. Para el producto **auditoría delegaciones** logró un cumplimiento del 133%, superando la meta, debido a la inclusión del informe relativo al nivel de ejecución del plan anual de trabajo 2015, el cual no estaba planificado y fue generado a requerimiento del Consejo Directivo. El producto de **auditoría médica** alcanzó un 80% de cumplimiento, dato menor con respecto a lo programado, esto es debido que algunas auditorias están en proceso, otras han sido suspendidas por el momento, debido a la implementación de cambios en la estructura organizativa del centro de atención donde se está realizando.

V. Resultados Metas conforme Procesos

1. Procesos Estratégicos

Los procesos estratégicos se definen como aquellos que están relacionados con la dirección, se refieren a la política, estrategia, planes de mejora entre otros, que consiguen armonizar los procesos operativos con los de apoyo.

Actualmente se han definido cuatro procesos estratégicos, los cuales se detallan a continuación e incluyen los resultados de los productos asociados a dichos procesos con sus respectivos responsables.

1.1 Planificar la Estrategia Institucional

Unidad de Desarrollo Institucional. Objetivo: promover, fortalecer y dinamizar los cambios y estrategias que permitan la ordenada transformación modernización del ISSS en forma coherente con la visión, misión y políticas institucionales.

NOMBRE DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT-DIC.	CUMPLIM. ANUAL
Informes de gestión Institucional y Evaluación de Planes	Documento	**Programado**	**2**	**1**	**3**	**2**	**8**
		Realizado	2				2
		%Cumplimiento	100%				25%
Estudios de factibilidad Pre inversión	Estudio	Programado	0	0	1	1	2
		Realizado	-				-
		%Cumplimiento	-				-
Informe Técnico Actuarial	Documento	**Programado**	**1**	**1**	**1**	**1**	**4**
		Realizado	1				1
		%Cumplimiento	100%				25%
Seguimiento físico y financiero de programas	Informe	**Programado**	**3**	**3**	**3**	**3**	**12**
		Realizado	3				3
		%Cumplimiento	100%				25%
Investigaciones de interés institucional	Documento	**Programado**	**1**	**1**	**1**	**1**	**4**
		Realizado	1				1
		%Cumplimiento	100%				25%
Oficialización de instrumentos de cooperación externa	Convenio autorizado	**Programado**	**1**	**1**	**1**	**1**	**4**
		Realizado	3				3
		%Cumplimiento	300%				75%

- Los productos asociados al proceso estratégico planificar la estrategia institucional, presentaron los siguientes resultados durante el primer trimestre enero-marzo 2016:
  Los productos **informes de gestión institucional y evaluación de planes, informe técnico actuarial, seguimiento físico financiero de programas e investigaciones de interés institucional** obtuvieron un 100% de cumplimiento durante el primer trimestre. En cuanto al producto **oficialización de instrumentos de cooperación externa**, se logró un 200% adicional a lo programado, lo cual fue debido a que se realizó la firma de tres convenios tales como: en enero con el Instituto Nacional del Cáncer de Estados Unidos/Universidad de Nuevo México y en el mes de marzo, el primero con La Superintendencia del Sistema Financiero y el segundo con la Organización Basic Health International, INC. Al comparar este producto con los resultados del primer trimestre del año 2015, (3 convenios autorizados en 2015), se observó que durante el 2016, se superó el nivel de cumplimiento en un 150%. Concluyendo que la cantidad de convenios depende de los objetivos que persiga la institución y de la opinión técnica de los expertos involucrados.

1.2 Gestionar la Calidad, Mejora y Regulación de Procesos

Unidad de Desarrollo Institucional. Objetivo: promover, fortalecer y dinamizar los cambios y estrategias que permitan la ordenada transformación modernización del ISSS en forma coherente con la visión, misión y políticas institucionales.

NOMBRE DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT-DIC.	CUMPLIM. ANUAL
Estudios de mejora de procesos	Documento	**Programado**	**7**	**7**	**8**	**6**	**28**
		Realizado	10				10
		%Cumplimiento	143%				36%
Documentos oficializados	Documento	**Programado**	**5**	**5**	**5**	**5**	**20**
		Realizado	4				4
		%Cumplimiento	80%				20%
Formularios institucionales	Documento	**Programado**	**6**	**5**	**5**	**5**	**21**
		Realizado	9				9
		%Cumplimiento	150%				43%

- El proceso estratégico gestionar la calidad, mejora y regulación de procesos cuenta con tres productos asociados los cuales presentaron los siguientes resultados: **los estudios de mejora de procesos,** lograron un 43% adicional a la meta programada, debido a la elaboración de estudios de capacidad instalada en los servicios de mantenimientos a nivel nacional, los cuales fueron solicitados por la Subdirección Administrativa. Al comparar los resultados obtenidos del primer trimestre 2015 (3 estudios de mejoras realizados en 2015) con el 2016; se pudo determinar que se superó el nivel de cumplimiento; lo cual se atribuye a requerimientos adicionales o emergentes requeridos por las altas autoridades que demandan prioridad.

- En lo que respecta al producto **documentos oficializados** alcanzó un 80% de cumplimiento siendo el factor restrictivo, la demora en la revisión o firma de oficialización por parte de los usuarios solicitantes. Así mismo se está trabajando con la metodología del modelado para los procesos misionales del ISSS, lo cual conlleva mayores plazos de tiempo para obtener el producto final. En comparación con los resultados del primer trimestre del año 2015 (5 documentos oficializados, equivalentes al 71% de cumplimiento en el 2015), se observó que en el 2016, hubo un leve porcentaje de aumento en el nivel de cumplimiento.

- El producto **formularios institucionales**, fue incorporado en las metas del año 2016, y logró un cumplimiento del 150% debido a los múltiples requerimientos de modificaciones o creación de nuevos formularios realizados por las diferentes dependencias.

1.3 Atender y Medir de la Satisfacción del Usuario

Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario: mejorar la imagen institucional del ISSS, desarrollando estrategias que promuevan los avances de la gestión y medir la satisfacción de los derechohabientes.

NOMBRE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT-DIC.	CUMPLIM. ANUAL
Resolución de reclamos, quejas y denuncias de los derechohabientes	Reclamo resuelto	**Programado**	**335**	**390**	**335**	**335**	**1,395**
		Realizado	295				295
		% Cumplimiento	88%				21%
	Informe	**Programado**	**0**	**1**	**1**	**1**	**3**
		Realizado	-				
		% Cumplimiento	-				
Estudio de medición de satisfacción de usuarios servicios del ISSS	Informe	Programado	1	1	1	1	4
		Realizado	1				1
		% Cumplimiento	100%				25%
Monitoreo local de satisfacción	Informe	**Programado**	**34**	**36**	**34**	**34**	**138**
		Realizado	0				0
		% Cumplimiento	0				0
Atención a usuarios vía telefónica	Llamada atendida	**Programado**	**60,000**	**60,000**	**60,000**	**60,000**	**240,000**
		Realizado	84,875				84,875
		% Cumplimiento	141%				35%
	Llamada emitida	**Programado**	**45,000**	**45,000**	**45,000**	**45,000**	**180,000**
		Realizado	40,787				40,787
		% Cumplimiento	91%				23%

- Con respecto al producto **resolución de reclamos, quejas y denuncias de los derechohabientes** se alcanzó únicamente un 88% de cumplimiento; esto debido a que varios casos quedaron en proceso de ser resueltos, ya que por su complejidad no se les brindó respuesta inmediata.
- Los **estudios de medición de satisfacción de usuarios** lograron un 100% de cumplimiento con el estudio realizado en el centro integral de hemodiálisis.
- El producto **monitoreo local de satisfacción** no presentó cumplimiento durante el primer trimestre, debido a la finalización del estudio de medición de satisfacción de la gestión institucional, así como también al proceso de revisión de la ficha de monitoreo que se aplicará a partir de este año.
- Con respecto al producto **atención a usuarios vía telefónica**, con unidad de medida llamada atendida se logró un 141% de cumplimiento, siendo el factor contribuyente las constantes consultas relacionadas con la oficina virtual del ISSS (OVISSS) y las atenciones brindadas en el período vacacional.
- El producto atención a usuarios vía telefónica con unidad de medida llamada emitida logró un cumplimiento del 91%, siendo los factores contribuyentes los requerimientos recibidos de los centros de atención.

2. Procesos Misionales o Sustantivos

Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la institución en cumplimiento de su objeto social o razón de ser. A continuación se presentan los resultados de los productos relacionados a dichos procesos con sus respectivos responsables.

2.1 Otorgar Servicios de Salud Médico- Hospitalarios

- **Metas de atención ambulatoria en centros de atención.**

La producción de los centros de atención a nivel nacional fue de 1,535,705 consultas médico - odontológicas, siendo consulta odontológica 71,662 y el resto consulta médica, con un cumplimiento de 96% de consultas con respecto a la meta programada y presentando un déficit de 72,175 consultas del periodo enero - marzo del año 2016 con respecto a lo programado.

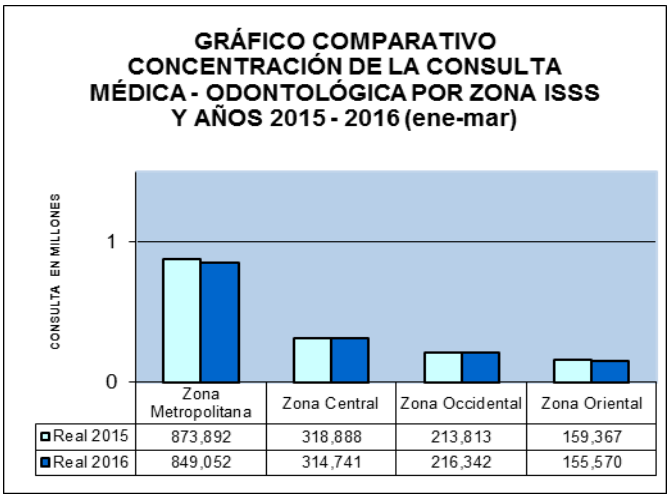
La estructura de la consulta médica y odontológica en el periodo fue: 41% de consulta general, 28% consulta especializada, 26% consulta de emergencias y 5% consulta odontológica, manteniendo la tendencia con relación al mismo período año 2015

Se brindaron 394,170 consultas de emergencia, esto significó 8,713 consultas más con respecto al año 2015 y 1,354 consultas, más de lo programado.

Consulta médica /odontológica	2015		2016		Diferencia 2015-2016	Porcentaje meta 2016
	Programado	Realizado	Programado	Realizado		
Médica General	652,075	656,426	665,965	635,633	-20,793	95%
Médica Especializada	502,353	450,475	479,220	434,240	-16,235	91%
Médica Emergencia	388,402	385,457	392,816	394,170	8,713	100%
Odontológica Total	70,392	73,602	69,879	71,662	-1,940	103%
Total Consulta Médica - Odontológica	**1,613,222**	**1,565,960**	**1,607,880**	**1,535,705**	**-30,255**	**96%**

Fuente: SAFISSS Evaluación PAT año 2016
Extracción 1er. Trimestre del SES - BI el 26 de abril del 2016

El fortalecimiento de la atención odontológica se ve reflejada en el incremento de la producción en el 1er. Trimestre año 2016.



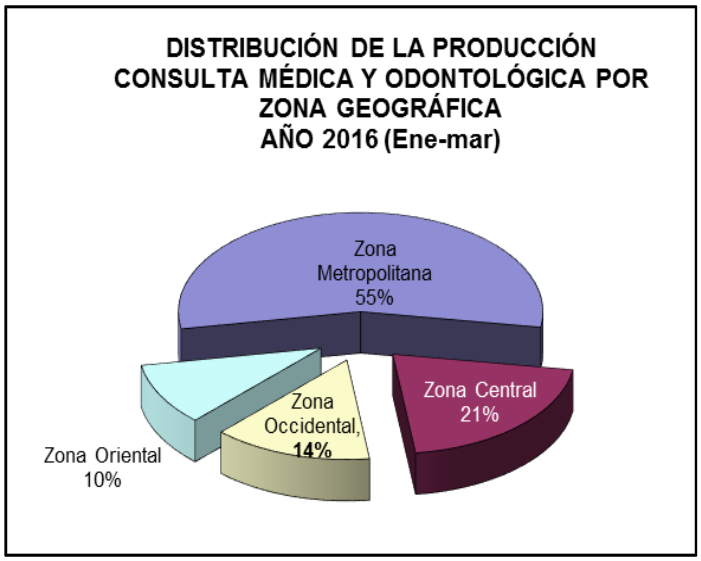
Se recomienda estudiar la posibilidad de contratar médicos generales con el fin de disminuir la producción de la consulta de emergencia.

Durante el período evaluado, el ISSS ha brindado un promedio de una consulta por derechohabiente, dando cumplimiento a la oferta Institucional (Una consulta por derechohabiente en el trimestre).

Fuente: SAFISSS Evaluación PAT año 2016Extracción 1er. Trimestre del SES - BI el 26 de abril del 2016

La producción de la consulta médica y odontológica por zona geográfica, ha mantenido la tendencia con respecto al 2015.

Los resultados de la consulta para el año 2016, fueron los siguientes según gráfico.

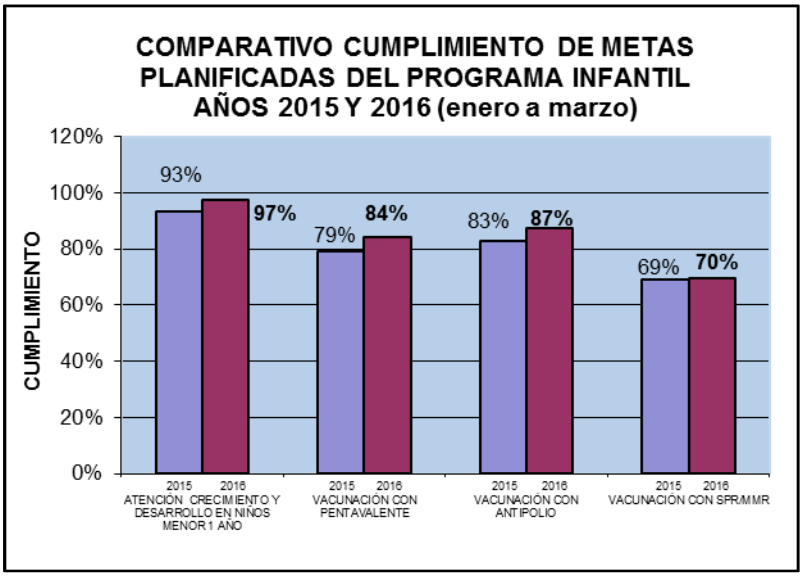


Fuente: SAFISSS Evaluación PAT año 2016
Extracción 1er. Trimestre del SES - BI el 26 de abril del 2016

- **Programas de promoción de la salud y prevención de enfermedades**.

Las principales intervenciones son: inscripción infantil, control de crecimiento y desarrollo del niño, atención integral en salud de la mujer, control nutricional, inmunizaciones, odontología preventiva infantil y prevención de enfermedades crónicas metabólicas.

La inscripción precoz alcanzó el 71.6% de los niños inscritos antes de los 30 días de edad, quedando por debajo del estándar del 85% en 13.4% con respecto al total de niños inscritos al programa. Sin embargo, estos indicadores han mejorado respecto a los años 2014 y 2015, en los que se alcanzó una cobertura de 68% y 71.5% respectivamente.



El Programa Infantil logró un cumplimiento de meta sobre las inscripciones de niños menores de un año del 97%. Esto indica que se han atendido a 35,403 niños(as) y han recibido sus controles en el periodo. Se dejaron de atender a 1,005 niños (3%) según la meta programada.

Fuente: SAFISSS Evaluación PAT año 2016.
Extracción 1er. Trimestre del SES - BI el 26 de abril del 2016

En inmunización, el alcance de la meta con: tercera dosis de pentavalente fue de 84%, tercera dosis de OPV en menor de un año fue 87% y con primera dosis de SPR (MNR) en el niño de uno a dos años fue de 70%

Los datos reflejados en el gráfico corresponden al incumplimiento de la meta, insuficientes para lograr coberturas de vacunación del 95%. Así mismo, al comparar los datos de vacunación con los del mismo periodo del año 2015, se observa un aumento en el porcentaje de las vacunas pentavalente y antipolio en 5% y 4% respectivamente y la vacuna SPR/MMR aumentó en 1% con respecto al año 2015.

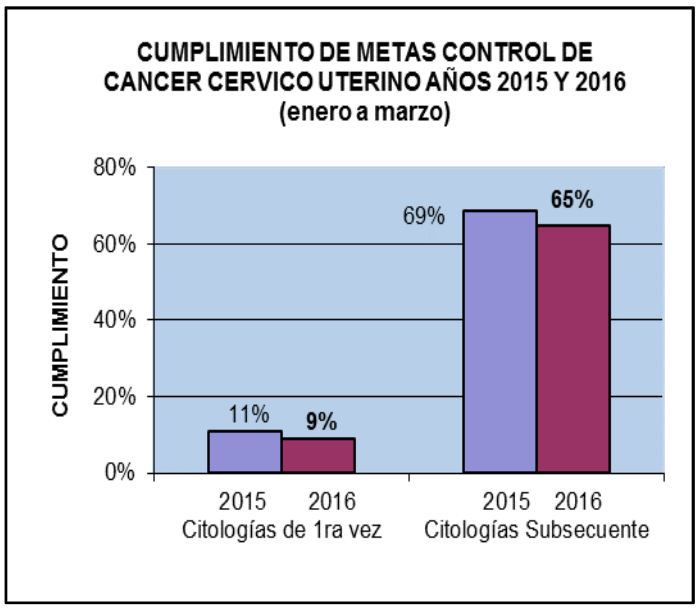
En el programa de salud de la mujer, la inscripción precoz de la embarazada presenta una cobertura del 67%, cumpliendo con el estándar (65%) de calidad institucional para el 1er. Trimestre del año 2016. Se mejoró la cobertura en 2% con respecto al año 2015

La concentración prenatal cumplió con 5.17 controles promedio por la usuaria inscrita en el periodo enero - marzo año 2016 (Estándar 5 controles).

Durante el 1er. Trimestre 2016, la inscripción en cualquier tipo de método de planificación familiar temporal y permanente, cumplió con el estándar institucional (25%), logrando el 16.39% de cobertura con respecto a la población femenina derechohabiente en edad fértil del año 2016 (513,032 MEF - SES). Esto indica que no se han captado todas las usuarias activas que asisten a los controles. Para el año 2015 se reportó el 15.77% de cobertura.

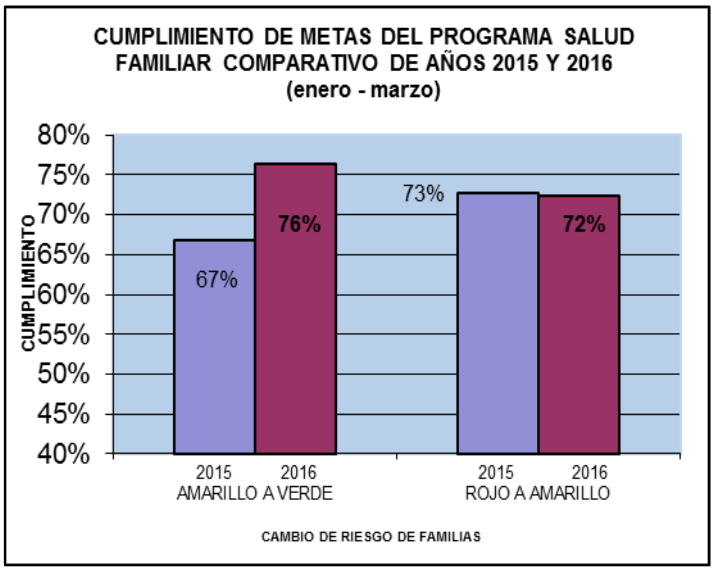
El principal método utilizado fue el de inyectables, representando el 71% de todos los métodos de planificación familiar. Se realizaron 1,156 esterilizaciones femeninas y 47 vasectomías.

Control del cáncer cérvico uterino, se realizaron 529 citologías de primera vez en la vida, con una cobertura de 0.12% (mujeres de 30 a 59 años-SES); bajo para el estándar del 16% en periodo enero a marzo del año 2016. El total de citologías realizadas fue de 32,446, con un déficit de 32,193 citologías planificadas. El total de casos de cáncer de cérvix detectados fue de 9 en el periodo. Se detectaron 4 casos menos que el año 2015.



Fuente: SAFISSS Evaluación PAT año 2016
Extracción 1er. Trimestre del SES - BI el 26 de abril del 2016

Se recomienda al programa la revisión de las metas y el estándar de las citologías ya que parece ser excesivo según datos de cobertura según: años 2014 y 2015 con 0.17% respectivamente. Además que se promueva el incremento de toma de citologías y de mamografías con el fin de lograr coberturas útiles.



Fuente: SAFISSS Evaluación PAT año 2016
Extracción 1er. Trimestre del SES - BI el 26 de abril del 2016

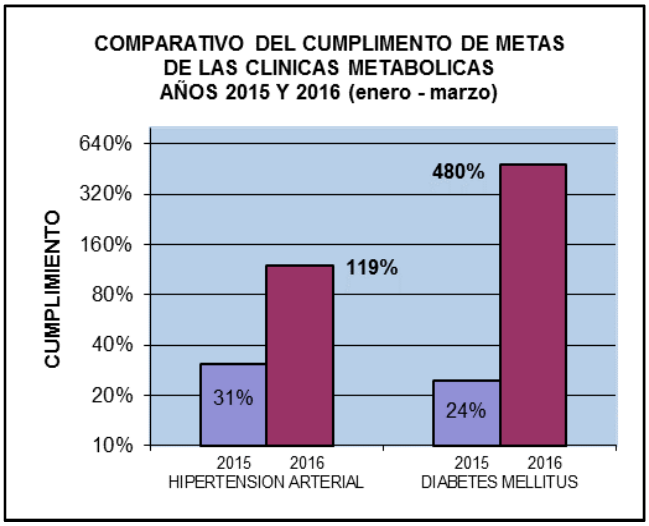
Con el programa de salud familiar se atendieron 7,385 familias del área de responsabilidad programática, con una cobertura en el cambio de riesgo de rojo – amarillo del 72% y de amarillo a verde del 76%. Para el año 2015 las coberturas fueron del 73% y 67% respectivamente. La cobertura mejoró en el periodo enero - marzo año 2016 de riesgo amarillo a verde en 6%, con respecto al año 2015

Al mes de marzo del año 2016, se cuentan con 32,492 (47%) familias en riesgo verde (estándar 70%). Se ha incrementado en 154 (0.5%) familias en riesgo verde con respecto al año 2015. Los equipos básicos deben fomentar hábitos de vida saludables en las familias, así como intensificar las visitas.

El programa de VIH/SIDA detectó durante el periodo de enero a marzo del año 2016: 265 casos de VIH y 5 de SIDA. Ocurrieron 8 casos de post exposiciones con VIH en trabajadores de salud de los centros de atención y 4 pacientes por abuso sexual. Se realizaron 14 mil pruebas VIH de estas: se tamizaron a 7,832 (55%) embarazadas y 6,405 (45%) a otros grupos. Se detectaron 214 casos de VIH más con respecto al año 2015, el total de pacientes recibiendo atención con retrovirales ascienden a 76, treinta y uno menos que en el año 2015

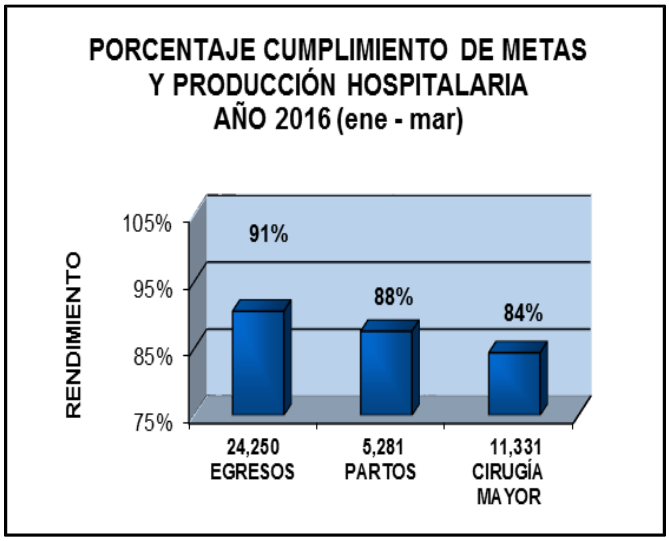
Se realizó prueba de tamizaje a 7,832 embarazadas, cubriendo el total de casos de este grupo de riesgo, de las cuales 3 resultaron con VIH, dos más que en el año 2015

La estrategia de clínica metabólica inscribió como hipertensos a 1,305 pacientes, representando 10 casos por cada 10,000 adultos y a 18 diabéticos por cada 10,000 D.H.
El total de diabéticos inscritos para el período es de 3,128 derechohabientes. Representando 136 hipertensos menos y 2,363 diabéticos más con respecto al año 2015



Fuente: SAFISSS Evaluación PAT año 2016
Extracción 1er. Trimestre del SES - BI el 26 de abril del 2016

El cumplimiento del programa es del 119% y 480% hipertensión y diabetes respectivamente, superando la meta del 85% para el periodo (enero – marzo) año 2016. El total de pacientes inscritos al componente representa el 0.3% sobre la población de adultos.



- **Metas de atención hospitalaria.**

Para el período enero – marzo año 2016, los egresos hospitalarios fueron 24,250 con una cobertura de 2 egresos por 100 adultos. Para el año 2015, se tuvo una producción de 183 (0.75%) egresos más.

Los partos institucionales en el primer trimestre 2016 ascendieron a 5,281 partos, y para el año 2015 se obtuvo 212 (4%) partos menos con respecto al año 2016

Se alcanzó una producción de 751 (12%) partos menos de la meta institucional planificada para el periodo enero a marzo del 2016. Se contó con 285 partos prematuros y 22 bebes fallecidos.

Fuente: SAFISSS Evaluación PAT año 2016. Extracción 1er. Trimestre del SES - BI el 26 de abril del 2016

Las cesáreas totales representaron el 36% (1,877) del total de partos, superando el estándar institucional del 30%. Se realizaron 6% (266) cesáreas más de enero a marzo del año 2015 con respecto al mismo periodo del año 2016. Es necesario revisar la producción de cesáreas de primevas vez, ya que alcanzaron el 22% sobre el total de partos (el estándar es del 5% a 15% del total de partos), con un aumento del 3% con respecto al año 2015

La producción de cirugía mayor fue de 11,331, realizándose 2,102 (12%) procedimientos quirúrgicos mayores, menos de lo programado. Para el periodo enero a marzo del año 2015 se realizaron 80 (0.7%) intervenciones menos que el 2016

Se suspendieron 737 cirugías, que representó el 6.5% del total de cirugías mayores; siendo imputables al ISSS un 49% y el resto no institucionales (51%). Es necesario reducir la tendencia de suspensiones de cirugías imputables al ISSS. Se realizaron 159 (18%) suspensiones menos con respecto al año 2015

La suspensión de cirugías presentó un 0.5% más con respecto al estándar de 6%, es necesario revisar las causas de suspensiones.

- **Servicios de apoyo**

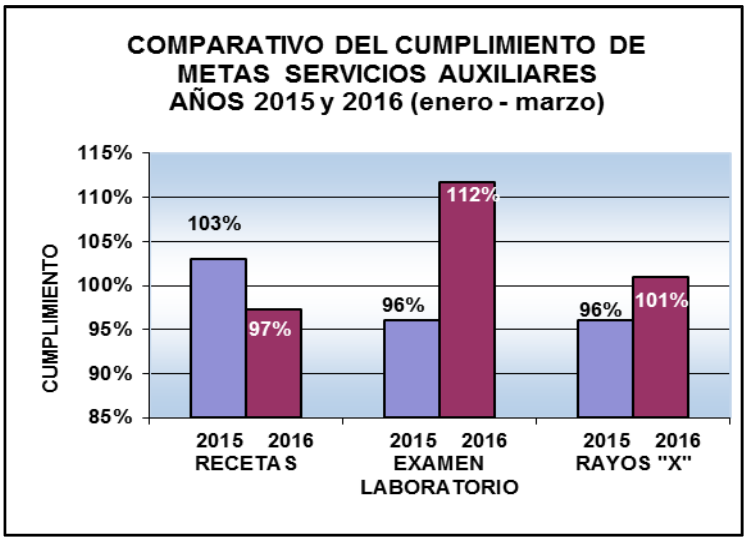
La producción de los servicios de apoyo (ambulatorios y hospitalarios) consiste en la prestación de servicios complementarios a la atención de salud (exámenes diagnósticos y despacho de medicamentos en farmacias).

A continuación se resume la situación a nivel nacional:

Se despacharon 5.4 millones de recetas, de las cuales el 89% fueron entregadas en la atención ambulatoria y el resto en hospitalización.

El promedio nacional de recetas despachadas por consulta fue de 3.49 (sobrepasando el estándar de 3 recetas por consulta) y para hospitalización un aproximado de 25.22 recetas por cada egreso hospitalario.

En el mismo periodo del año 2015 el promedio de recetas fue de 3.48 por consulta y para hospitalización un aproximado de 25 recetas por egreso hospitalario.



Fuente: SAFISSS Evaluación PAT año 2016
Extracción 1er. Trimestre del SES - BI el 26 de abril del 2016

Las recetas no despachadas representaron el 0.8% (43,277) del total de recetas recibidas en las farmacias. La meta es mantener en 99.6% de las recetas despachadas, presentando un déficit de cumplimiento del 0.4%

Se produjo 2,051,611 exámenes de laboratorio, alcanzando una concentración de 140 exámenes por 100 consultas en el 1er. Trimestres año 2016. Para el mismo periodo del año 2015 se realizaron 25,663 (1.3%) exámenes más que el periodo del año 2016, la concentración fue de 139 exámenes de laboratorio por 100 consultas en el año 2015.

En rayos X se obtuvo una producción de 135,617 exámenes; la concentración por 100 consultas fue de 9.26 exámenes de RX. Para el periodo enero – marzo del año 2015 se produjo solo 2,281 exámenes menos con respecto al año 2016, con una concentración de 8.93 exámenes por 100 consultas.

Ambas producciones de exámenes de laboratorio y gabinete superaron el estándar por consulta de 40 exámenes de laboratorio y 3.6 exámenes de rayos "X" por 100 consultas respectivamente.

Se debe promover en los centros de atención el uso racional en la prescripción de medicamentos, exámenes de laboratorio y exámenes de rayos X. Además se recomienda la revisión de los indicadores para estos rubros, ya que se cuenta con varios años que se triplica.

2.2 Afiliar y Otorgar Beneficios Económicos y Sociales

División de Aseguramiento, Recaudaciones y Beneficios Económicos. **Objetivo:** gestión administrativa de los procesos de pago de subsidios, pensiones, auxilios de sepelio, así como administrar el sistema de recaudaciones de las cotizaciones (empleador-trabajador) y la recuperación de la mora.

PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	PROG/REAL	ENERO-MARZO	ABRIL-JUNIO	JULIO-SEPT	OCT-DIC	CUMPLIMIENTO ANUAL
Afiliación de Nuevos Trabajadores y	Inscripción de trabajador	**Programado**	**18,465**	**18,168**	**17,486**	**17,557**	**71,676**
		Realizado	20,491				20,491
		% Cumplimiento	111%				29%

División de Aseguramiento, Recaudaciones y Beneficios Económicos. **Objetivo:** gestión administrativa de los procesos de pago de subsidios, pensiones, auxilios de sepelio, así como administrar el sistema de recaudaciones de las cotizaciones (empleador-trabajador) y la recuperación de la mora.

PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	PROG/REAL	ENERO-MARZO	ABRIL-JUNIO	JULIO-SEPT	OCT-DIC	CUMPLIMIENTO ANUAL
Beneficiarios al régimen	Inscripción de Beneficiarios	**Programado**	**18,268**	**20,479**	**19,329**	**17,803**	**75,879**
		Realizado	20,048				20,048
		% Cumplimiento	110%				26%
Afiliación de Nuevos Patronos	Inscripción de patrono	**Programado**	**816**	**785**	**798**	**707**	**3,106**
		Realizado	780				780
		% Cumplimiento	96%				25%
Pago de Susidio por Incapacidad Temporal	Monto en Miles $	**Programado**	**$8,107**	**$10,161**	**$10,983**	**$8,875**	**$38,126**
		Realizado	$9,300				$9,300
		% Cumplimiento	115%				24%
	Orden de Pago	**Programado**	**62,540**	**62,839**	**66,379**	**57,442**	**249,200**
		Realizado	70,018				70,018
		% Cumplimiento	112%				28%
Pago de Auxilio de Sepelio	Monto en Miles$	**Programado**	**$776**	**$732**	**$770**	**$745**	**$3,023**
		Realizado	$934				$934
		% Cumplimiento	120%				31%
	Orden de Pago	**Programado**	**982**	**922**	**974**	**939**	**3,817**
		Realizado	1,280				1,280
		% cumplimiento	130%				34%
Inspecciones generales a patronos y determinación de mora	Monto en Miles $	**Programado**	**$285**	**$312**	**$282**	**$284**	**$1,163**
		Realizado	$458				$458
		% Cumplimiento	161%				39%
	Informe	**Programado**	**2,927**	**3,098**	**2,990**	**2,904**	**11,919**
		Realizado	2,514				2,514
		% Cumplimiento	86%				21%
Constancia de Cesantía	Documento	**Programado**	**2,216**	**2,058**	**2,114**	**1,751**	**8,139**
		Realizado	1,820				1,820
		%	82%				22%
Pensiones Activas	Monto en Miles	**Programado**	**$2,255**	**$2,541**	**$2,681**	**$2,413**	**$9,890**
		Realizado	$2,362				$2,362
		% Cumplimiento	105%				24%
	*[1]Número de Pensionados	**Programado**	**7,632**	**7,667**	**7,685**	**7,629**	**7,653**
		Realizado	7,405				7,405
		% Cumplimiento	97%				97%
Carta de 12 Semanas	Documento	**Programado**	**5,679**	**5,910**	**6,349**	**5,823**	**23,761**
		Realizado	5,688				5,688
		% Cumplimiento	100%				24%

*[1] El número de pensionados se obtiene a través del promedio.

- El producto **afiliación de nuevos trabajadores y beneficiarios al régimen** tuvo un cumplimiento del 111%, en la inscripción de trabajadores, siendo la Sucursal de Sonsonate y Oficinas Centrales las dependencias que superaron la meta, esto debido a que la cantidad de trabajadores depende de la demanda de inscripción por parte de los patronos. En cuanto a la inscripción beneficiarios se obtuvo un cumplimiento del 110%
- En la **afiliación de nuevos patronos** se registró un cumplimiento total del 96%, siendo la oficina administrativa, coordinación occidental y coordinación oriental las que mostraron un mayor cumplimiento. Con respecto a la sucursal de Sonsonate y sucursal de Usulután obtuvieron un 77% y 47% respectivamente, siendo el factor restrictivo la disminución de apertura de empresas y personal de inspección dedicados a casos dirigidos complicados por simulaciones laborales.
- **Pago por subsidio por incapacidad temporal,** tuvo un cumplimiento del 115%, siendo la Coordinación Occidental y las Oficinas Administrativas, donde se reflejó mayor incremento 117% y 11% respectivamente, debido al alto índice de casos de Chikungunya, Dengue y Zika generando altas tasas de infección en la población y por ende la demanda de pago de subsidios.

  Con respecto al producto **pago de auxilio de sepelio,** se registró una erogación de $934 (monto en miles $) con un porcentaje de cumplimiento del 120%, superando la meta establecida. Al realizar la comparación con respecto a los resultados del primer trimestre del año 2015 ($828 erogados monto en miles en 2015) con respecto al 2016, se pudo observar que durante este primer trimestre el monto erogado fue mayor, el cual se atribuye al incremento de pensionados fallecidos por diferentes enfermedades, así como también de cotizantes activos fallecidos por causa de la delincuencia, el cual obliga a los familiares a gestionar el pago de gastos fúnebres.

- **Inspecciones Generales a patronos y determinación de mora,** tuvo un cumplimiento del 61% adicional con respecto a la meta establecida $458 miles. Comparando los resultados obtenidos del primer trimestre 2015 ($298 miles) con el 2016 se verificó que se superó el cumplimiento con respecto al año anterior, siendo los factores contribuyentes: el cobro de la mora por planillas no presentadas por parte de los patronos, aumento de solicitudes complicadas de inspección de diferentes secciones, e inspectores dedicados a casos dirigidos por sospecha de evasión de cotizaciones, así como también montos que han sido elevados y algunas moras establecidas al finalizar el año fiscal 2015 que fueron notificadas durante el primer trimestre 2016

- **Las constancias de cesantía,** alcanzaron un 82% de cumplimiento global, siendo la Coordinación Occidental la que registró un 23% adicional a lo programado debido a que muchos trabajadores quedaron cesantes de sus labores por diferentes motivos y por sus procedimientos de salud se les fue otorgada la prestación correspondiente. En el caso de la Sucursal de Sonsonate alcanzó un cumplimiento del 68% lo cual se debió a la disminución de citas subsecuentes y se aclara que estos valores dependen de la demanda.

- **Las pensiones activas lograron** el 105**%** en la unidad de medida "monto en miles" y el 97% en la unidad de medida "número de pensionados", manteniéndose en el rango aceptable de acuerdo a lo planificado. El promedio mensual de pensionados activos es de 7,405 y el monto desembolsado es de $2,362 miles.

- **Cartas de 12 semanas,** este producto mostro un cumplimiento global del 100%, otorgándose un total de 5,688 cartas. En el caso de la Sucursal Usulután presenta un incremento del 20% debido al constante aumento de mujeres embarazadas.

3. Procesos de Apoyo o de Soporte

De los siete procesos de apoyo a continuación se presenta los resultados de los productores relacionados a dicho proceso con sus respectivos responsables.

3.1 Planificar y Administrar Finanzas y Presupuesto

Unidad Financiera Institucional. Objetivo: mantener el equilibrio financiero mediante el uso racional de los recursos, garantizando una adecuada rentabilidad de las inversiones y el cumplimiento legal en la emisión de los estados financieros institucionales para facilitar la toma de decisiones de nivel superior.

NOMBRE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT.-DIC.	CUMPL. ANUAL
Estado de situación financiera, Estado de Rendimiento Económico y Estado de flujo de Fondos	Reporte Financiero	Programado.	**9**	**9**	**9**	**9**	**36**
		Realizado	9				9
		% Cumplimiento.	100%				25%
Inventario físico de mobiliario y equipo	Acta	Programado.	**180**	**353**	**346**	**203**	**1,082**
		Realizado	204				204
		% Cumplimiento.	113%				19%
Ejecución presupuestaria	Informe	Programado.	**3**	**3**	**3**	**3**	**12**
		Realizado	3				3
		% Cumplimiento	100%				25%
Pagos a su ministrantes	Monto en miles $	Programado	**$82,000**	**$79,000**	**$79,000**	**$78,000**	**$318,000**
		Realizado	$79,000				$79,000
		% Cumplimiento.	96%				25%
Inversión en Títulos Valores	Informe	Programado	**6**	**6**	**6**	**6**	**24**
		Realizado	6				6
		% Cumplimiento	100%				25%
	Monto en miles $	Programado	**$120,500**	**-**	**-**	**-**	**$120,500**
		Realizado	$120,593				$120,593
		% Cumplimiento	100%				100%

División de Aseguramiento, Recaudaciones y Beneficios Económicos. **Objetivo:** gestión administrativa de los procesos de pago de subsidios, pensiones, auxilios de sepelio, así como administrar el sistema de recaudaciones de las cotizaciones (empleador-trabajador) y la recuperación de la mora.

NOMBRE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT.-DIC.	CUMPL. ANUAL
Gestión y Recuperación de ingresos varios	Monto en (miles $)	**Programado**	**$225**	**$255**	**$235**	**$285**	**1,000**
		Realizado	$459				$459
		% Cumplimiento	204%				46%
Recuperación Efectiva de Mora	*[3] Monto en Miles $	**Programado**	**$2,154**	**$2,300**	**$2,311**	**$2,296**	**$9,061**
		Realizado	$1,549				$1,549
		% Cumplimiento	72%				17%
	Informe	**Programado**	**18**	**18**	**18**	**18**	**72**
		Realizado	18				18
		% Cumplimiento	100%				25%

Registro de ingresos en concepto de cotizaciones	Monto en (miles $)	**Programado**	**$131,600**	**$133,000**	**$133,500**	**$133,000**	**$531,100**
		Realizado	$123,634				$123,634
		% Cumplimiento	94%				23%

**²Monto incluye la sumatoria de las Coordinaciones Occidental y Oriental de DARBE.*

**³ Incluye la sumatoria de las Coordinaciones Occidental, Oriental, Sucursales Sonsonate y Usulután y Recaudación de ingresos.*

.

Los productos que se encuentran relacionados al proceso planificar y administrar finanzas y presupuesto obtuvieron los siguientes resultados:

- **Inventario físico de mobiliario y equipo,** obtuvo un 113% de cumplimiento, superando la meta planificada, debido a la optimización de recursos (reducción de incapacidades, y permisos de personal, así como también no se programaron actividades adicionales y se contó con disponibilidad de transporte para el traslado de personal y realizar el levantamiento de inventario físico).

- **El producto pagos a suministrantes** incluye los montos reportados por la Unidad Financiera y la Coordinación de Oriente y Occidente, presentando un cumplimiento de la meta fue del 96%, el cual se encuentra dentro del rango establecido.

- Con el producto **inversión en títulos valores**, se obtuvo un cumplimiento del 100% en la unidad de medida informe, de acuerdo a la meta programada, en cuanto al monto se finalizó el primer trimestre con un 100% de cumplimiento. Se estimó iniciar el año con $120.5 millones, al mes de marzo 2016 el monto total de inversiones ascendió a $120.6 millones, asociado al incremento de $0.8 millones registrado en el fondo de inversión para infraestructura y equipamiento.

- El producto **gestión y recuperación de ingresos varios,** reportó un monto de $459 miles con un cumplimiento del 204% superior a la meta programada, esto debido al cobro de fianzas, seguros, multa por incumplimiento de contratos, arrendamientos, arreglos judiciales entre otros. Al realizar la comparación con el primer trimestre del año 2015 ($370 miles en gestión y recuperación de ingresos varios), se reflejó que durante este primer trimestre se superó lo recuperado en $89 miles, concluyendo que actualmente se está trabajando en mejorar las gestiones de recuperación de ingresos varios.

- **En recuperación efectiva de la mora,** se logró recuperar un total de $1,549 miles con un cumplimiento del 72%, teniendo como limitantes los siguientes factores: resistencia de los patronos para efectuar los pagos, la situación económica patronal, altos índices delincuenciales, entre otros. La Coordinación de Oriente es la que obtuvo un menor porcentaje de cumplimiento (43%) pese a las llamadas que realizó el personal de Gestión de Cobros como medidas para recuperar la mora.

- Con respecto al producto **registro de ingresos en concepto de cotizaciones** para el primer trimestre fue de $123,634 miles con un cumplimiento del 94% de la meta programada.

3.2 Desarrollar Tecnologías de la Información y Comunicación

División de Desarrollo de Tecnologías de la Información y Comunicación. Objetivo: estandarizar el uso de la infraestructura de cómputo y garantizar las operaciones y el flujo de información entre las diversas áreas, basándose en normas, políticas y procedimientos para el uso de tecnología en general, así como para las aplicaciones de los sistemas administrativos y de salud del ISSS.

NOMBRE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT-DIC.	CUMPLIM. ANUAL
Atención de requerimientos de usuarios	Solicitud de atención de software	**Programado**	**2,400**	**2,400**	**2,200**	**2,200**	**9,200**
		Realizado	5,459				5,459
		% Cumplimiento	227%				59%
	Solicitud de atención de Hardware	**Programado**	**850**	**900**	**850**	**850**	**3,450**
		Realizado	1,381				1,381
		% Cumplimiento	162%				40%
Respaldo de datos institucionales	Backup	**Programado**	**1,547**	**1,547**	**1,564**	**1,564**	**6,222**
		Realizado	1,547				1,547
		% Cumplimiento	100%				25%
Control de calidad de la operatividad de los sistemas de información	Informe	**Programado**	**4**	**6**	**6**	**5**	**21**
		Realizado	5				5
		% Cumplimiento	125%				24%
Control de calidad de las bases de datos institucionales	Informe	**Programado**	**1**	**1**	**1**	**1**	**4**
		Realizado	1				1
		% Cumplimiento	100%				25%

- Los resultados obtenidos en la **atención de requerimientos de usuarios** fueron los siguientes: Se atendieron 5,459 **solicitudes de atención de Software**, sobrepasando la meta establecida en 127% y en comparación con los resultados obtenidos el año 2015 (4,489 requerimientos de software atendidos), con los del 2016, se observó que se atendieron 970 más en este primer trimestre, lo cual se debió al incremento excesivo de requerimientos por parte de los usuarios; dicha meta fue proyectada considerando los históricos. Esta misma situación ocurrió con los **controles de calidad de la operatividad de los sistemas de información** con un cumplimiento adicional del 25%, a causa de atención de solicitudes no programadas en el mes de febrero a petición del Departamento de Sistemas de Información.

- En cuanto a las **solicitudes de atención de Hardware,** se atendieron 1,381 requerimientos, sobrepasando con 62% la meta programada ; siendo el factor contribuyente el incremento de solicitudes por parte de los usuarios por fallas de los equipos y por obsolescencia de algunos que tienen más de 5 años en uso; sin embargo al realizar la comparación con los resultados obtenidos en el 2015 (1,682 solicitudes de hardware atendidos) con el 2016, se observó que hubo 301 menos solicitudes de tención de hardware en el 2016, indicando que los equipos de cómputo están teniendo mejor rendimiento.

3.3 Gestionar Compras y Abastecer Bienes y Servicios

Unidad de Planificación y Monitoreo de Suministros. Objetivo: brindar los lineamientos para la correcta planificación a fin de que se realice de forma oportuna, eficaz eficiente el abastecimiento de los suministros requeridos.

NOMBRE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT-DIC.	CUMPL IM. ANUAL
Planificación de necesidades de medicamentos	Solicitud de inicio de gestión	**Programado**	**5**	**15**	**0**	**2**	**22**
		Realizado	5				5
		% Cumplimiento	100%				23%
Planificación de necesidades de insumos médicos e instrumental quirúrgico	Solicitud de inicio de gestión	**Programado**	**1**	**9**	**15**	**19**	**44**
		Realizado	1				1
		% Cumplimiento	100%				2.3%
Planificación de necesidades de equipo médico	Solicitud de inicio de gestión	**Programado**	**0**	**2**	**12**	**5**	**19**
		Realizado	-				-
		% Cumplimiento					-
Planificación de necesidades de Servicios médicos	Solicitud de inicio de gestión	**Programado**	**7**	**15**	**7**	**0**	**29**
		Realizado	7				7
		% Cumplimiento	100%				24%
Planificación de necesidades artículos generales	Solicitud de inicio de gestión	**Programado**	**3**	**7**	**5**	**5**	**20**
		Realizado	3				3
		% Cumplimiento	100%				15%

Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales. Objetivo: adquirir y contratar obras, bienes y servicios de calidad, con eficiencia, y en coordinación con todas las áreas involucradas en la cadena de abastecimiento, con el propósito de brindar la atención al derechohabiente.

NOMBRE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT-DIC.	CUMPL IM. ANUAL
Compras por licitación o concurso público	Expediente	**Programado**	**30**	**36**	**39**	**55**	**160**
		Realizado	31				31
		% Cumplimiento	103%				19%
Compras por libre gestión	Expediente	**Programado**	**226**	**209**	**161**	**153**	**749**
		Realizado	238				238
		% Cumplimiento	105%				32%
Contrataciones Directas	Expediente	**Programado**	**3**	**5**	**4**	**5**	**17**
		Realizado	3				3
		% Cumplimiento	100%				18%
Compras de Mercado Bursátil	Expediente	**Programado**	**5**	**0**	**0**	**0**	**5**
		Realizado	7				7
		% Cumplimiento	140%				140%
Contratos sancionados por incumplimiento	No de Sanción	**Programado**	**140**	**150**	**150**	**150**	**590**
		Realizado	234				234
		% Cumplimiento	167%				40%

División de Abastecimiento. Objetivo: dirigir la gestión del abastecimiento a través del aseguramiento de la calidad, la apropiada administración de los almacenes centrales y el control de inventarios, a fin de garantizar la calidad y oportunidad en la provisión de los bienes a los usuarios.

NOMBRE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT-DIC.	CUMPL IM. ANUAL
Control de bienes, servicios y obras despachados	Envío	Programado	4,240	3,937	3,220	4,032	15,429
		Realizado	3,895				

		% Cumplimiento	92%				
Control de bienes, servicios y obras recibidas	Acta de recepción	Programado	4,380	3,865	2,860	3,045	14,150
		Realizado	4,611				
		% Cumplimiento	105%				
Monitoreo del abastecimiento local de medicamentos e insumos médicos	Informe	Programado	3	3	3	3	12
		Realizado	3				
		% Cumplimiento	100%				

- Los productos relacionados al procesos gestionar compras y abastecer bienes y servicios, tales como: **planificación de necesidades de medicamentos, planificación de necesidades de insumos médicos e instrumental quirúrgico, planificación de necesidades de servicios médicos y planificación de necesidades artículos generales,** obtuvieron el 100% de cumplimiento acordes a sus metas establecidas, así mismo a fin de iniciar oportunamente con las gestiones de compra, se ha tomado en cuenta el cronograma de la cadena de abastecimiento aprobado en acuerdo 2015-0146 FEB.

- Los productos **elaboración de contratos** presentaron un cumplimiento del 132%, sobrepasando la meta establecida, lo cual se debió al incremento de instrumentos de modificación y prorroga de contratos, así como también al incremento de contratos derivados de licitaciones públicas de equipo médico.

- En cuanto a los productos **compras por licitación o concurso público, compras por libre gestión, contrataciones directa**s, mostraron un cumplimiento aceptable de acuerdo con la meta programada. No así los productos **compras de mercado bursátil y los contratos sancionados por incumplimiento**, ya que obtuvieron un porcentaje del 140% y 167% respectivamente, sobrepasando la meta establecida.

  Para el caso de las **compras por mercado bursátil** se debió al trámite de gestiones emergentes generadas a partir de reprocesos por declaratorias de desierto en licitaciones públicas. Para el producto de **contratos sancionados por incumplimiento** el sobrepasar la meta se debió a los siguientes factores: se han considerado la totalidad de los cálculos notificados, no solo los que registran pago, y al cambio en la forma de cálculo de multas en contratos derivados de licitaciones públicas según lo indicado por la Unidad Jurídica, ya que las facturas eran agrupadas por fecha de entrega y podía incluir varios códigos, ahora se hace por código aun cuando hayan sido programadas para la misma fecha, así como también al cambio en que los administradores de contrato emiten sus informes de incumplimiento, al elaborarlos por contrato y no consolidados, lo cual incrementa la cantidad de reportes enviados. Al realizarse una comparación con los resultados obtenidos en el año 2015, (158 contratos sancionados por incumplimiento) se pudo observar que en este trimestre se realizaron 76 más el cual se atribuye a los factores expuestos anteriormente.

  Los productos **control de bienes, servicios y obras despachados, control de bienes, servicios y obras recibidas, monitoreo del abastecimiento local de medicamentos e insumos médicos,** obtuvieron cumplimiento dentro del rango aceptable.

3.4 Brindar Información Institucional

Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario: mejorar la imagen institucional del ISSS, desarrollando estrategias que promuevan los avances de la gestión y medir la satisfacción de los derechohabientes.

NOMBRE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT-DIC.	CUMPLIM. ANUAL
Producción de pautas de campaña y audiovisuales	Campaña	**Programado**	**12**	**12**	**12**	**12**	**48**
		Realizado	12				12
		% Cumplimiento	100%				25%
	Audiovisual	**Programado**	**32**	**30**	**32**	**32**	**126**
		Realizado	23				23
		% Cumplimiento	72%				18%
Revista Institucional	Publicación	**Programado**	**2**	**1**	**2**	**1**	**6**
		Realizado	1				1
		% Cumplimiento	50%				17%
Conferencias de prensa realizadas	Conferencia	**Programado**	**8**	**6**	**7**	**7**	**28**
		Realizado	11				11
		% Cumplimiento	138%				39%
Publicaciones informativas en medios de comunicación escrito	Publicación	**Programado**	**18**	**18**	**18**	**18**	**72**
		Realizado	29				29
		% Cumplimiento	161%				40%
Desarrollo de Eventos Institucionales	Evento (montado)	**Programado**	**16**	**18**	**17**	**17**	**68**
		Realizado	16				16
		% Cumplimiento	100%				3%
Notas publicadas en periódico	Publicación	**Programado**	**45**	**45**	**45**	**45**	**180**
		Realizado	211				211
		% Cumplimiento	469%				117%

Unidad de Desarrollo Institucional. Objetivo: promover, fortalecer y dinamizar los cambios y estrategias que permitan la ordenada transformación modernización del ISSS en forma coherente con la visión, misión y políticas institucionales.

NOMBRE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT-DIC.	CUMPLIM. ANUAL
Estadísticas Generales del ISSS y Estadísticas de Salud	Publicación	**Programado**	**1**	**1**	**0**	**0**	**2**
		Realizado	0				0
		% Cumplimiento	-				-

Oficina de Información y Respuesta. Objetivo: publicar y proporcionar a los interesados la información requerida, conforme los plazos y criterios establecidos por la Ley de Acceso a la Información Pública**.**

NOMBRE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT-DIC.	CUMPLIM. ANUAL
Gestiones a solicitudes de información OIR	Solicitud gestionada	**Programado**	**105**	**120**	**105**	**105**	**435**
		Realizado	148				
		% Cumplimiento	141%				
Publicación y actualización de información oficiosa y reservada	Informe	Programado	1	1	1	1	4
		Realizado	1				1
		% Cumplimiento	100%				25%

- Los productos asociados al proceso brindar información institucional, mostraron los siguientes resultados: el producto **producción de pautas de campaña y audiovisuales** tuvieron un cumplimiento del 100% en la unidad de medida campaña y alcanzó un 72% en audiovisual,

siendo el factor restrictivo para el cumplimiento de la meta, el período de vacaciones en donde se resta producción de videos para promover temas de interés para la población.

- **La revista institucional**, alcanzó 50% de la meta programada, ya que la revista correspondiente al mes de marzo 2016, aún se encuentra en proceso de redacción y diagramación.

- **Las conferencias de prensa realizadas y las publicaciones informativas en medios de comunicación escrito,** obtuvieron un **38% y 61%** de cumplimiento adicional con respecto a lo programado. Al comparar el cumplimiento de estos productos con relación a los resultados obtenidos del año 2015 (5 conferencias realizadas y 13 publicaciones informativas), se observó que se superaron los resultados obtenidos en este primer trimestre 2016

  Para las **conferencias** el incremento se debió a la necesidad de sentar postura institucional en temas de salud como la entrega de nuevos equipos a centros de atención, cirugías oftalmológicas realizadas por el titular de la Institución entre otras. En lo que respecta a las **publicaciones informativas** se superó la meta debido a la demanda de solicitudes por las diferentes áreas para dar a conocer publicaciones.

- El producto **notas publicadas en el periódico** superó la meta considerablemente 369% de cumplimiento con respecto a la meta programada, y al comparar los resultados del primer trimestre del año 2015 (80 notas publicadas) con el 2016, se observó un 131 publicaciones más realizadas durante este trimestre, lo cual fue debido a que los medios de comunicación brindaron una amplia cobertura de los diferentes acontecimientos institucionales entre los cuales se puede mencionar: entrega de nuevo equipo médico a los centros de atención, avances de construcción del Hospital Regional de San Miguel, atenciones brindadas en periodo de vacaciones entre otras.

- Para el caso del producto **estadísticas generales del ISSS y estadísticas de salud,** no se reportó cumplimiento**,** debido a que en las estadísticas de salud aún se están realizando algunos ajustes.

- Las **gestiones a solicitudes de información OIR**, obtuvieron un 141% de cumplimiento con respecto a la meta programada,(148 gestiones a solicitudes de información) el cual se vio incrementado en un 41% debido a que existió mayor demanda de usuarios con interés en la información que genera la Institución; sin embargo, al comparar los resultados con el primer trimestre del año 2015 (153 gestiones a solicitudes de información), se observó que en ese año los usuarios solicitaron más información institucional.

3.5 Proveer servicios de apoyo administrativos

División de Apoyo y Mantenimiento. **Objetivo:** realizar las gestiones para mantener en condiciones adecuadas las instalaciones de los centros de atención y dependencias administrativas a través de la ejecución de órdenes de trabajo y producción de alimentación, lavandería**.**

NOMBRE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT-DIC.	CUMPL. ANUAL
Servicios de transporte proporcionados a personal	Km. Recorrido	**Programado.**	**39,500**	**47,000**	**42,500**	**41,000**	**170,000**
		Realizado	63,137				63,137
		% Cumplimiento	160%				37%
	Solicitud atendida	**Programado.**	**495**	**515**	**495**	**495**	**2,000**
		Realizado	943				943
		% Cumplimiento	191%				47%
Servicio de transporte de desechos sólidos realizados	Kg. Transportado	**Programado.**	**448,000**	**470,000**	**453,000**	**457,000**	**1,828,000**
		Realizado	586,462				586,462
		% Cumplimiento	131%				32%
Documentos digitalizados	Documento	**Programado**	**584,616**	**635,898**	**615,385**	**564,101**	**2,400,000**
		Realizado	524,000				524,000
		% Cumplimiento	90%				22%
Trabajos de impresión realizados	Código impreso	**Programado**	**1,708,490**	**1,742,940**	**1,784,316**	**1,687,252**	**6,922,998**
		Evaluación	1,481,615				1,481,615
		% Cumplimiento	87%				21%
Recepción de activos para descarte	Número de bienes	**Programado**	**990**	**1,030**	**990**	**990**	**4,000**
		Realizado	1,718				1,718
		% Cumplimiento	174%				43%
Ropa hospitalaria despachada	Kilogramo	**Programado**	**756,800**	**758,500**	**804,000**	**799,600**	**3,118,900**
		Realizado	792,314				792,314
		% Cumplimiento	105%				25%
Alimentos preparados y servidos	Ración	**Programado**	**375,000**	**375,000**	**375,000**	**375,000**	**1,500,000**
		Realizado	342,861				342,861
		% Cumplimiento	91%				23%
Solicitud de mantenimiento de equipos generales	Orden de trabajo	**Programado**	**2,139**	**2,222**	**2,200**	**2,186**	**8,747**
		Realizado	2,336				2,336
		% Cumplimiento	109%				27%
Solicitud de mantenimiento de equipos médicos	Orden de trabajo	**Programado**	**1,567**	**1,557**	**1,730**	**1,574**	**6,428**
		Realizado	1,351				1,351
		% Cumplimiento	86%				21%
Solicitud de mantenimiento de mobiliario	Orden de trabajo	**Programado**	**2,227**	**2,351**	**2,325**	**2,441**	**9,344**
		Realizado	2,621				2,621
		% Cumplimiento	118%				28%
Solicitud de mantenimiento de infraestructura	Orden de trabajo	**Programado**	**1,901**	**1,927**	**2,089**	**2,067**	**7,984**
		Realizado	1,985				1,985
		% Cumplimiento	104%				25%

División de Infraestructura. Objetivo: ejecutar el plan de pre-inversión e inversión institucional, con el objetivo de modernizar y ampliar la capacidad instalada de la infraestructura del área de salud y administrativa.

NOMBRE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT-DIC.	CUMPL. ANUAL
Valúo y evaluación técnica	Informe	**Programado**	**10**	**12**	**12**	**10**	**44**
		Realizado	9				9
		% Cumplimiento	90%				20%
Estudios de diagnóstico de infraestructura	Documento	Programado	**1**	**1**	**2**	**1**	**5**
		Realizado	1				1
		% Cumplimiento	100%				20%

Infraestructura mejorada	Monto en miles$	**Programado**	**$582,629**	**$673,416**	**$522,490**	**$17,061,630**	**$18,840,165**
		Realizado	$1,180,236				$1,180,236
		% Cumplimiento	203%				6%
	No de Obra	**Programado**	**0**	**2**	**0**	**2**	**4**
		Realizado	-				-
		% Cumplimiento	-				-
Obras varias en infraestructura	Documento	**Programado**	**3**	**3**	**3**	**3**	**12**
		Realizado	3				
		% Cumplimiento	100%				
	No de Obra	**Programado**	**1**	**1**	**1**	**1**	**4**
		Realizado	0				0
		% Cumplimiento	-				-
	Informe	**Programado**	**1**	**1**	**1**	**1**	**4**
		Realizado	0				0
		% Cumplimiento	-				-

Los productos que responden a este proceso proveer servicios de apoyo administrativos mostraron los siguientes resultados.

- El producto **servicios de transporte proporcionados a personal** medido en kilómetros recorridos alcanzó un 160% y las solicitudes atendidas 191% superando la meta programada, lo cual se debe a la acciones realizadas para la centralización de vehículos institucionales ubicados en el Hospital General con los cuales se brinda atención oportuna a los requerimientos recibidos por el personal institucional.
  Al comparar los resultados del primer trimestre 2015 (429 solicitudes atendidas y 41,889 Km recorridos) con los del 2016, se observó que los resultados del primer trimestre 2016, superan a los del año anterior debido a la centralización del transporte institucional.

- Los servicios de **transporte de desechos sólidos realizados**, obtuvieron un 131% siendo el factor contribuyente en superar lo programado la ampliación de la cobertura en recolección de desechos para la Unidad Médica de Soyapango, Hospital Amatepec y Policlínico Zacamil, debido a que no cuentan con el servicio de Alcaldía.

- En cuanto a los **documentos digitalizados** y los **trabajos de impresión realizados** obtuvieron un 90% y 87% de cumplimiento respectivamente, considerado dentro del rango aceptable con respecto a lo programado.

- La **recepción de activos para descarte** mostró un cumplimiento del 174% siendo superior a lo programado, esto debido a que las bodegas durante el mes de diciembre 2015 estuvieron cerradas y los descartes presentados por los usuarios fueron recibidos durante el primer trimestre 2016 y al compararlo con los resultados del primer trimestre del año 2015 (1,160 recepciones de activo para descarte) se reflejó que durante el 2016 hubo un incrementó de 558 recepciones, el cual está relacionado con que las bodegas estuvieron cerradas en el mes de diciembre por motivos de subasta pública.

- Para el producto **solicitud de mantenimiento de mobiliario**, el cumplimiento fue del 118%, ya que se ha incrementado el número de órdenes de trabajo debido a los procesos de descartes de bienes muebles a nivel institucional.

- En lo que respecta al producto **infraestructura mejorada** en la unidad de medida monto (en miles $) se obtuvo un 203% de cumplimiento con respecto a la meta programada, esto debido

a que se registraron avances en los proyectos "Mejoramiento de la Unidad Médica de Apopa" 55% de avance físico y se desembolsó un monto de $225,222.25 y con relación al proyecto "Construcción y Equipamiento del Hospital Regional de San Miguel" desembolsando un monto de $955,014; además, se iniciaron las gestiones para el plan de transición de la Unidad Médica San Miguel *(ver anexo 1).*

- Con el **producto obras varias en infraestructura** en unidad de medida obra e informe no existió cumplimiento debido a que no se recibieron solicitudes de ejecución de obras.

3.6 Gestionar el Talento Humano

Unidad de Recursos Humanos. Objetivo: conducir la administración del recurso humano, mediante la dotación del personal idóneo para la institución y la administración de las prestaciones y beneficios de los trabajadores.

NOMBRE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT-DIC.	CUMPL. ANUAL
Capacitación del personal	Monto en miles $	**Programado**	**11**	**32**	**38**	**19**	**100**
		Realizado	10				10
		% Cumplimiento	91%				10%
	No de Participantes	**Programado**	**1,700**	**5,000**	**5,900**	**2,400**	**15,000**
		Realizado	2,067				2,067
		% Cumplimiento	122%				122%
Proceso para reclutamiento y selección de personal	Propuesta de nombramiento autorizada	**Programado**	**3,858**	**3,741**	**3,858**	**4,094**	**15,551**
		Realizado	4,105				4,105
		% Cumplimiento	106%				26%
Horas extras pagadas a empleados	Monto en miles $	**Programado**	**1,764**	**1,473**	**1,726**	**1,679**	**6,642**
		Realizado	1,753				1,753
		% Cumplimiento	99%				26%
Prestaciones al personal por tipo de prestación	Monto en miles $	**Programado**	**1,100**	**1,525**	**1,495**	**2,180**	**6,300**
		Realizado	1,187				1,187
		% Cumplimiento	108%				19%

- Los productos que responden al proceso del talento humano como: capacitación del personal, tuvo un cumplimiento del 91%, en la unidad de medida monto, siendo el factor contribuyente la aprobación oportuna del Plan Anual de Capacitación 2016, por el Consejo Directivo, el cual permitió realizar las compras de los servicios desde el mes de enero.

- En cuanto a los números de participantes lograron un 122% debido al apoyo de la red gubernamental de facilitadores que permitió desarrollar desde inicios del año las capacitaciones, así como también el cambio de metodología en la ejecución de las capacitaciones ha permitido una mayor afluencia de los participantes ya que las capacitaciones se están realizando en cada una de las dependencias. Otro factor que ha influido es que se están impartiendo capacitaciones de Diversidad de Género, las cuales están coordinadas con la Dirección General y la Secretaría de Inclusión Social, con el fin de orientar a los empleados en el trato con la población de diversidad de género.

3.7 Brindar Asesoría Jurídica

Unidad Jurídica. Objetivo: asesorar al nivel superior de la institución en aspectos legales y emisión de dictámenes jurídicos, cuando sean requeridos a fin de sustentar legalmente las decisiones que se tomen.

NOMBRE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUN	JUL-SEPT	OCT-DIC	CUMPL IM. ANUAL
Opiniones y asesoría realizadas	Caso	**Programado**	**685**	**615**	**650**	**630**	**2,580**
		Realizado	1,201				1,201
		% Cumplimiento	175%				47%
Elaboración de contratos, convenios, finiquitos y otros	Documento	**Programado**	**914**	**190**	**85**	**1,613**	**2,802**
		Realizado	678				678
		% Cumplimiento	74%				24%

Secretaría General. Objetivo: facilitar y colaborar oportuna y eficientemente con la gestión administrativa que realiza la Dirección General y Consejo Directivo.

NOMBRE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT-DIC.	CUMPL IM. ANUAL
Planes aprobados	Acuerdo	**Programado**	**7**	**7**	**8**	**6**	**28**
		Realizado	7				7
		% Cumplimiento	100%				25%
Estrategias aprobadas	Acuerdo	**Programado**	**3**	**6**	**8**	**5**	**22**
		Realizado	3				3
		% Cumplimiento	100%				14%
Resoluciones y acuerdos de Consejo Directivo	Acuerdo	**Programado**	**460**	**480**	**470**	**485**	**1,895**
		Realizado	582				582
		% Cumplimiento	127%				31%

- En el proceso brindar asesoría jurídica se registraron los productos: **opiniones y asesorías realizadas** con 75% adicional con respecto a lo programado, siendo el factor contribuyente que la ejecución está apegada a la demanda de los requerimientos de las diferentes dependencias institucionales así como entidades externas. Al compararlo con los resultados del primer trimestre del año 2015 (679 opiniones realizadas) se observó que en el 2016 hubo un aumento considerable de 522 opiniones realizadas atribuibles a las necesidades y prioridades requeridas por las diferentes dependencias.

- En cuanto al producto **elaboración de contratos, convenios, finiquitos y otros**, únicamente se logró el 74% con respecto a lo programado; debido a que por sugerencia de la Secretaria General a la Dirección Superior, se prorrogaron los acuerdos de Dirección General y los Contratos de Compra de Servicios Médicos Profesionales que tenían vigencia al 31 de diciembre de 2015, hasta el 30 de abril de 2016, siendo esa la razón de la diferencia entre lo programado y los contratos que efectivamente se realizaron.

- En cuanto a los **planes aprobados y las estrategias aprobadas** obtuvieron un cumplimiento del 100% durante el primer trimestre. **Los productos resoluciones y acuerdos de Consejo Directivo** registraron un 127% de cumplimiento superando lo programado, debido a que los requerimientos están sujetos a solicitudes de las diferentes dependencias, siendo la Secretaría General facilitadora de lo que se canaliza al Consejo.

4. Procesos de Evaluación y Control

Consiste en garantizar que la institución logre los objetivos establecidos. Compara el rendimiento con los resultados deseados y proporciona la retroalimentación necesaria para que la administración evalúe los resultados y tome medidas correctivas, según se requiera. La institución cuenta con un proceso de evaluación y control de los cuales se presentan a continuación el resultado de los productos relacionados con este proceso.

4.1 Verificar y Evaluar el Control Interno

Unidad de Auditoria Interna. Objetivo: proveer a la alta administración de una herramienta encargada de la valoración independiente de sus actividades.

NOMBRE PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	DATOS	ENE-MAR	ABR-JUNIO	JUL-SEPT	OCT-DIC.	CUMPL. ANUAL
Auditoría financiera	Informe	**Programado**	**5**	**5**	**4**	**4**	**18**
		Realizado	8				8
		% Cumplimiento	160%				44%
Auditoría operativa general	Informe	**Programado**	**8**	**5**	**5**	**8**	**26**
		Realizado	8				8
		% Cumplimiento	100%				31%
Auditoría informática	Informe	**Programado**	**5**	**4**	**4**	**4**	**17**
		Realizado	5				5
		% Cumplimiento	100%				29%
Auditoría procesos administrativos	Informe	**Programado**	**5**	**4**	**7**	**6**	**22**
		Realizado	5				5
		% Cumplimiento	100%				23%
Auditoría delegaciones	Informe	**Programado**	**3**	**11**	**4**	**10**	**28**
		Realizado	4				4
		% Cumplimiento	133%				14%
Auditoría médica	Informe	**Programado**	**5**	**4**	**4**	**4**	**17**
		Realizado	4				4
		% Cumplimiento	80%				24%

- Algunos productos ejecutados en este proceso de control, obtuvieron resultados que superan la meta programada, como: **informes del producto auditoría financiera** cuya meta fue excedida en 60%, esto debido a requerimientos no programados tales como: Revisión especial al cumplimento de la política de ahorro y austeridad del sector público (PAAS) a solicitud de la oficina de fortalecimiento y control interno de la secretaria de transparencia, así como también se incluyó el informe relativo al nivel de ejecución del plan anual de trabajo 2015, el cual no estaba planificado y se generó a requerimiento del Consejo Directivo y al seguimiento a diciembre 2015, por hallazgos reportados en la Unidad de Pensiones.

  Al compararlo con el resultado obtenido en el primer trimestre 2015, (6 auditorías financieras realizadas) con el 2016, se observó que durante el primer trimestre 2016 se superó lo realizado con 2 auditorías financieras más, el cual se justifica por la atención de requerimientos emergentes no programados.

- Para el producto **auditoría delegaciones** logró un cumplimiento del 133%, superando la meta programada, debido a la inclusión del informe relativo al nivel de ejecución del plan anual de trabajo 2015, el cual no estaba planificado y fue generado a requerimiento del Consejo Directivo. Al comparar los resultados del primer trimestre 2015 (5 auditorías delegaciones),

con los resultados del 2016 se pudo observar que en el año anterior se realizó una auditoria más.

- El producto de **auditoría médica** alcanzó un 80% de cumplimiento, dato menor con respecto a lo programado, esto es debido que algunas auditorias están en proceso, otras han sido suspendidas por el momento, debido a la implementación de cambios en la estructura organizativa del centro de atención donde se está realizando, así como también por no contar con suficientes recursos humanos (auditores médicos) para la realización de esas funciones. Actualmente la unidad de recursos humanos está en proceso de contratación de auditores médicos.

VI. Conclusiones

1) El informe de evaluación del plan anual de trabajo para el primer trimestre (enero-marzo 2016) fue elaborado bajo el contexto de procesos (**procesos estratégicos**, **procesos misionales, procesos de apoyo o de soporte, procesos de evaluación y control)** con el fin de identificar todos aquellos productos producidos por las diferentes dependencias que se encuentran asociados a los cuatro procesos institucionales.

2) El cumplimiento promedio de desempeño del plan anual de trabajo 2016, de las áreas administrativas para el primer trimestre (enero-marzo 2016) fue de 110%, lo que significa que las diferentes dependencias están realizando las labores necesarias para lograr los niveles de cumplimiento conforme lo programado. Al compararlo con el nivel de cumplimiento promedio del primer trimestre del año 2015 (107% promedio de cumplimiento global) se evidencia que la ejecución de las metas va en incremento.

3) Con respecto a la producción del área de salud en consultas médico-odontológicas se pudo observar un cumplimiento del 96% con respecto a la meta programada para el primer trimestre; sin embargo al realizar la comparación con la producción del periodo anterior se observó una disminución de 30,255 consultas.

4) A nivel general el producto **monitoreo local de satisfacción** el cual se encuentra asociado al proceso atender y medir la satisfacción al usuario, fue el que obtuvo un menor cumplimiento en el primer trimestre, (cero cumplimiento). El factor restrictivo se debió a la finalización del estudio de medición de satisfacción de la gestión institucional y al proceso de revisión de la ficha de monitoreo que se aplicará en este año.

5) El producto **notas publicadas en el periódico**, asociado al proceso brindar información institucional, fue el que registró el porcentaje de mayor cumplimiento 469%, sobrepasando lo programado en un 369%; esto debido a que los medios de comunicación brindaron amplia cobertura al nacimiento del primer bebé del año, la entrega de nuevo equipo médico a los diferentes centros de atención, a las atenciones que se le brindaron a Monseñor Ricardo Urioste, así como también a las intervenciones quirúrgicas de oftalmología, realizadas por el titular del ISSS en las instalaciones del policlínico zacamil, entre otros.

VII. Recomendación

1) Los productos que reflejaron un porcentaje de cumplimiento superior o inferior del rango aceptable, así como aquellos que se les realizó comparación con respecto a los resultados obtenidos el año anterior (primer trimestre enero-marzo 2015) y mostraron marcadas diferencias en sus resultados, sean revisados y analizados por los responsables de las diferentes jefaturas a fin de tomar acciones que permitan mejorar el cumplimiento con respecto a lo planificado.

2) Se debe promover en los centros de atención el uso racional en la prescripción de medicamentos, exámenes de laboratorio y exámenes de rayos X. Además se recomienda la revisión de los indicadores para estos rubros, ya que se cuenta con varios años que se triplica.

VIII. Anexos

1. Avance de proyectos del programa de inversión y pre-inversión en infraestructura 2016

Proyectos de inversión 2016

- **Mejoramiento de Unidad Médica de Apopa**: Hasta el mes de marzo se presentan los siguientes avances: Convenio UNOPS, Obras realizadas: Repello y afinado de paredes, colocación de piso tipo terraza, colocación de estructura de techo, colocación de cubierta de techo en algunos ambientes, relleno compactado y conformación de calles de acceso, conformación de zanjas para tubería y ductos. Avance acumulado de la obra física es del 55%. Se realizó desembolso por un monto de $225,222.25 (en el mes de febrero 2016).

- **Construcción y equipamiento del Hospital Regional de San Miguel:** En ejecución bajo acuerdo complementario con UNOPS, se realizó desembolso por un monto de $955,014.00. El avance en el plan de transición ha sido mediante: la gestión compra de servicios para la readecuación de dos inmuebles en los cuales se trasladaran algunos servicios de la Unidad Médica. Se está por iniciar el proceso de compra para los trabajos a realizar en las áreas asignadas al ISSS dentro de las instalaciones del Hospital Nacional San Juan de Dios de San Miguel.

Avance Financiero			Avance Físico	
Total programado	**Programado marzo**	**Ejecutado marzo**	**Programado marzo**	**Ejecutado marzo**
$ 18,840,165.00 **100%**	$0.00 0.00%	$1,180,236.25 **6.26%**	18.55%	**16.13%**

Proyectos de pre-inversión 2016

Para el año 2016 no se tiene programado oficialmente ningún proyecto; no obstante, se está monitoreando al proyecto “Ampliación y Remodelación del Hospital Regional de Santa Ana” debido a que no fue finalizado en el año 2015 y es un proyecto de arrastre. Para el mes de **marzo**, se logró un avance físico del 15.50%: Reuniones y revisiones conjuntas de los planos, diseño de especialidades eléctrica, estructural, hidráulica y presentación de informes técnicos. Se tiene un total acumulado de 66.75%.

En Acuerdo #2016-0345.MZO. Consejo Directivo aprobó "Proyecto de transferencia ejecutiva interna para incorporar programa anual de pre inversión pública (PAP) en el presupuesto aprobado del régimen de salud ejercicio fiscal 2016", en fecha 17 de marzo se envió nota al Ministerio de Hacienda solicitando incorporar los proyectos "Ampliación y Remodelación del Hospital Regional de Santa Ana" y "Construcción y Equipamiento del Hospital Regional de San Miguel", al programa anual de pre inversión Pública 2016 del ISSS. Se ha realizado seguimiento, pero todavía no se ha recibido respuesta del Ministerio de Hacienda.

Avance Financiero			Avance Físico	
Total programado	**Programado marzo**	**Ejecutado marzo**	**Programado marzo**	**Ejecutado marzo**
$ 432,060.00 **100%**	$18,750.00 4.34%	$0.00 **0.00%**	74.87%	**31.79%**

2. Prestaciones Económicas

Reporte consolidado de los productos programados por la División de Aseguramiento Recaudaciones y Beneficios Económicos, los cuales incluye a: oficina central, coordinación occidental y coordinación oriental, sucursal de sonsonate y sucursal de usulután. Los montos y cantidades están representados de forma trimestral y se sumados para obtener la programación total.

Producto	Unidad de Medida	Progra/Real	Oficina central	Coordinación Occidental	Sucursal Sonsonate	Coordinación Oriental	Sucursal Usulután	Total General
Afiliación de Nuevos trabajadores y Beneficiarios al régimen	Inscripción de trabajador	Programado	13,280	1,775	806	2,058	546	18,465
		Realizado	15,198	1,933	916	2,048	396	20,491
		%	114%	109%	114%	100%	73%	111%
	Inscripción de Beneficiario	Programado	11,985	1,913	1,381	1,975	1,014	18,268
		Realizado	13,315	2,264	1,500	1,961	1,008	20,048
		%	111%	118%	109%	99%	99%	110%
Afiliación de nuevos Patronos al régimen de salud	Inscripción de patrono	Programado	615	55	31	85	30	816
		Realizado	601	59	24	82	14	780
		%	98%	107%	77%	96%	47%	96%
Pago de Subsidio por Incapacidad Temporal	Monto en Miles $	Programado	$7,024	$363	-	$720	-	$8,107
		Realizado	$7,817	$786	-	$697	-	$9,300
		%	111%	217%	-	97%	-	115%
	Orden de Pago	Programado	48,797	4,211	2,697	4,385	2,450	62,540
		Realizado	53,066	6,290	3,025	4,813	2,824	70,018
		%	109%	149%	112%	110%	115%	112%
Pago auxilio de sepelio	Monto en miles $	Programado	$646	$57	-	$73	-	$776
		Realizado	$775	$91		$68		$934
		%	120%	160%		93%		120%
	Orden de pago	Programado	764	59	61	68	30	982
		Realizado	979	114	62	86	39	1,280
		%	128%	193%	102%	126%	130%	130%
Inspecciones generales a patronos y	Monto en miles $	Programado	$200	$48	$12	$10	$15	$285
		Realizado	$367	$40	$20	$13	$18	$458
		%	184%	83%	167%	130%	120%	161%

Producto	Unidad de Medida	Progra/Real	Oficina central	Coordinación Occidental	Sucursal Sonsonate	Coordinación Oriental	Sucursal Usulután	Total General
determinación de mora	Informe	Programado	1,485	517	320	420	185	2,927
		Realizado	1,378	422	205	390	119	2,514
		%	93%	82%	64%	93%	64%	86%
Constancia de cesantía	Documento	Programado	1,965	82	68	54	47	2,216
		Realizado	1,595	101	51	41	32	1,820
		%	81%	123%	75%	76%	68%	82%
Pensiones activas	Monto en miles	Programado	$2,255	-	-	-	-	2,255
		Realizado	$2,362	-	-	-	-	$2,362
		%	105%	-	-	-	-	105%
	*[1] Nº de Pensiones	Programado	7,632	-	-	-	-	7,632
		Realizado	7,405	-	-	-	-	7,405
		%	97%					97%
Carta de 12 semanas	Documento	Programado	3,840	686	343	520	290	5,679
		Realizado	3,791	646	412	529	310	5,688
			99%	94%	120%	102%	107%	100%
Recuperación Efectiva de Mora	Monto en Miles $	Programado	$1,700	$124	$104	$157	$69	$2,154
		Realizado	$1,279	$74	$75	$68	$53	$1,549
		%	75%	60%	72%	43%	77%	72%
	Informe	Programado	3	6	3	3	3	18
		Realizado	3	6	3	3	3	18
		%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Pago a su ministrantes	Monto en Miles $	Programado	-	$4	-	$3	-	$7
		Realizado		$6		$3		$9
		%		150%		100%		129%

Fuente: Evaluación PAT enero –marzo 2016, BI SAFISSS.

*[1]El número de pensionados se obtiene del promedio del trimestre

3. Distribución de la población por centro de atención, edad y sexo, año 2016 hipótesis pesimista.

Estructura	Total país		
Edades	Hombres	Mujeres	Total
<= 0	12,706	11,872	24,578
1 - 1	13,357	12,652	26,009
2 - 2	13,274	12,746	26,021
3 - 3	14,020	13,591	27,611
4 - 4	14,964	14,470	29,435
5 - 5	14,565	13,857	28,422
6 - 8	42,417	40,542	82,959
9 - 10	27,814	26,003	53,817
11 - 12	28,316	27,170	55,486
niños	181,434	172,904	354,338
13 - 20	14,895	15,617	30,512
21 - 30	161,888	175,145	337,033
31 - 40	172,864	201,376	374,240
41 - 50	120,204	133,601	253,805
51 - 60	74,306	82,031	156,337

Estructura	Total país		
Edades	**Hombres**	**Mujeres**	**Total**
61 - 65	30,524	29,374	59,898
66 - 70	24,223	22,393	46,617
71 - 75	18,780	16,495	35,275
76 - 80	13,716	10,963	24,679
81 - 85	9,475	7,166	16,641
86 - 90	5,791	3,633	9,423
91+	7,222	3,359	10,581
Adultos	653,888	701,153	1,355,040
Total	835,321	874,057	1,709,378

4. Perfil epidemiológico

Enfermedades		2016 Enero – Marzo		2015 Enero - Marzo	
		Casos	***Tasa / 100,000 Derechohabientes***	***Casos***	***Tasa/ 100,000 Derechohabientes***
	Total General	**1090,245**	65,215.27	**1091,346**	69,099.56
1	Infección aguda vias resp sup - cotizantes	582,768	34,859.48	613,207	38,825.76
2	Diarreas enteritis y gastroenteritis	145,899	8,727.25	133,854	8,475.09
3	Traumatismo*	59,828	3,578.74	-	-
4	Infección de vias urinarias	46,709	2,794.00	41,101	2,602.35
5	Chikungunya sospechoso	40,290	2,410.03	**122,950**	7,784.69
6	Colon irritable	33,926	2,029.35	28,758	1,820.84
7	Accidente de trabajo	27,395	1,638.69	24,934	3,228.75
8	Lumbago	26,817	1,604.11	22,020	1,394.22
9	Amibiasis	19,767	1,182.40	19,863	1,257.64
10	Conjuntivitis bacteriana aguda	19,325	1,155.97	17,803	1,127.21
	Total	**1002,724**	-	**1036,771**	-

* Para el año 2015, la enfermedad no estaba incluida en las 10 primeras causas.

Fuente: Departamento de Vigilancia Sanitaria