



INSTITUTO  
SALVADOREÑO DEL  
SEGURO SOCIAL

# Informe de Evaluación de Planificación Institucional

TRIMESTRE II  
ENERO A JUNIO DEL 2020

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	1
RESULTADOS AL 2o. TRIMESTRE.....	1
I. EVALUACIÓN DE INDICADORES DE RESULTADOS POR PERSPECTIVA.....	2
1. Perspectiva Financiera.....	3
2. Perspectiva Derechohabientes.....	4
3. Perspectiva Procesos internos.....	5
4. Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento.....	5
EVALUACIÓN DE INDICADORES DE PRODUCCIÓN .....	6
POR PERSPECTIVAS.....	6
1. Perspectiva Financiera.....	7
2. Perspectiva Derechohabientes.....	9
3. Perspectiva Procesos internos.....	16
4. Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento.....	21
III. CONSIDERACIONES FINALES.....	25
ANEXO 1.....	26
ANEXO 2 .....	29

UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL  
DEPARTAMENTO DE PLANES Y PROYECTOS

## INTRODUCCIÓN

*En cumplimiento a lo que establecen las NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS PARA EL INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL” (NTCIE) oficializadas el 8 de mayo de 2014 y publicadas en el Diario Oficial N<sup>o</sup> 82 tomo 403, por la Honorable Corte de Cuentas de la República de El Salvador. Art. 31. Será responsabilidad de la Dirección General, definir los lineamientos estratégicos y políticas institucionales de gestión, en coordinación con el nivel Gerencial. Las jefaturas correspondientes, deberán definir los objetivos y metas de trabajo por área de gestión, de acuerdo con la visión y misión institucional. Luego el Art. 33. El monitoreo del avance en el cumplimiento de los objetivos y metas proyectadas en los planes anuales operativos y proyectos respectivos, deberán ser efectuados por la Jefatura de cada dependencia en forma mensual, remitiendo dichos resultados al área correspondiente para la realización de evaluaciones trimestrales de avance y notificación oportuna a la Administración Superior.*

*Dando seguimiento a las metas de la Planificación Institucional Anual 2020, la Sección de Planificación Estratégica, del Depto. de Planes y Proyectos Estratégicos, efectúa la evaluación del semestre (enero-junio 2020); la obtención de la información se realizó por medio de archivos digitales, en primer lugar, a que el sistema SAFISSS, aún no está funcionando (debido a fallas), y en segundo lugar, como medida de prevención ante la emergencia COVID-19. La información fue completada por las Dependencias de la Subdirección Administrativa, Subdirección de Logística y Unidades de Apoyo a la Dirección General. Así mismo, este informe incluye los resultados obtenidos de la producción de los servicios de salud en las áreas de Atención Ambulatoria y Atención Hospitalaria; datos preparados por el Depto. Programación y Atención en Salud. Información registrada en el Sistema Estadístico de Salud (SES –Depto. Actuariado y Estadística).*

*A partir de junio del 2019, en el ISSS, se incorporó la metodología de Cuadro de Mando Integral (CMI) o Balance Scorecard (BSC), que es una herramienta de planeamiento que enfoca todos los esfuerzos de la organización en el cumplimiento de metas y objetivos agrupados en 4 perspectivas: financiera, derechohabientes, procesos internos y, crecimiento y desarrollo.*

*El informe está estructurado en dos aspectos: Indicadores de Resultado e Indicadores de Producto, muestra una vista general de la evaluación de los indicadores; así mismo se hace un detalle específico de aquellos indicadores que alcanzaron las metas programadas, su respectivo análisis y justificación para aquellos que sus metas no fueron satisfactorias.*

*Los resultados obtenidos, no solo pretenden informar sobre la medición de los indicadores, sino, contribuir para que los responsables: optimicen recursos, introducir acciones correctivas y tomar mejores decisiones.*

## RESULTADOS AL 2o. TRIMESTRE

*Para efectos de esta evaluación, únicamente se tomaron en cuenta los indicadores programados para el semestre enero–junio 2020. El primer apartado corresponde a los Indicadores de Resultado, posteriormente los Indicadores de Producto, que incluye a las*

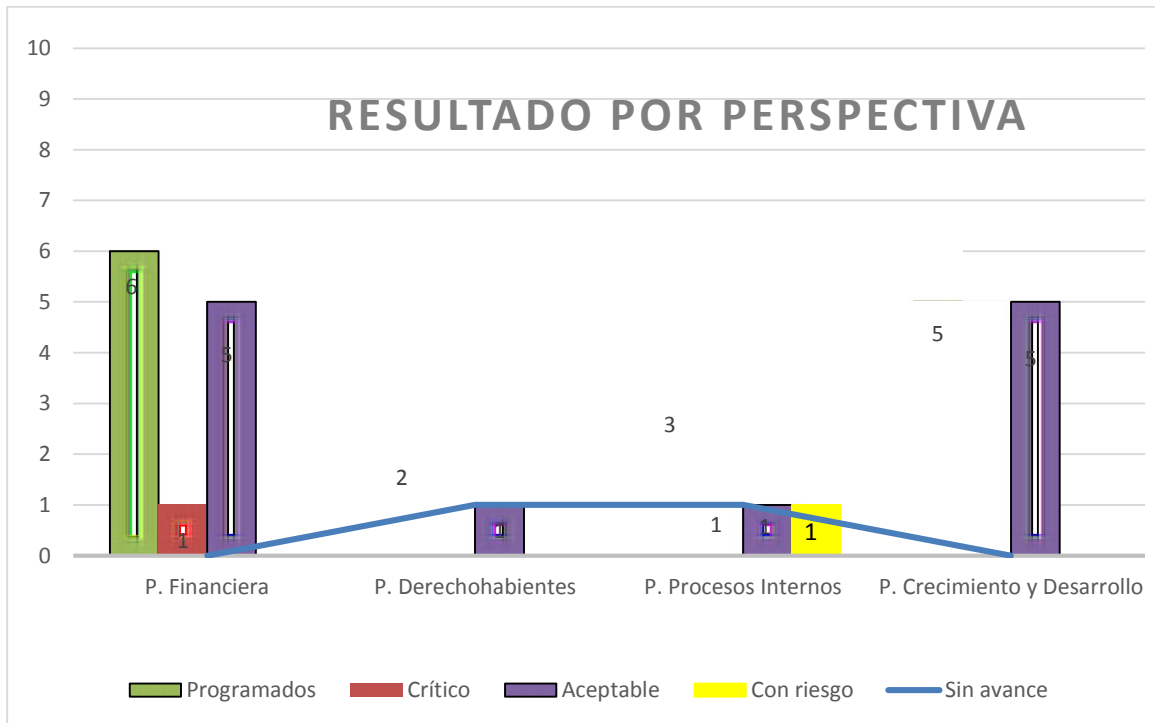
dependencias con sus resultados; además se agregan consideraciones finales de la evaluación y anexos correspondientes.

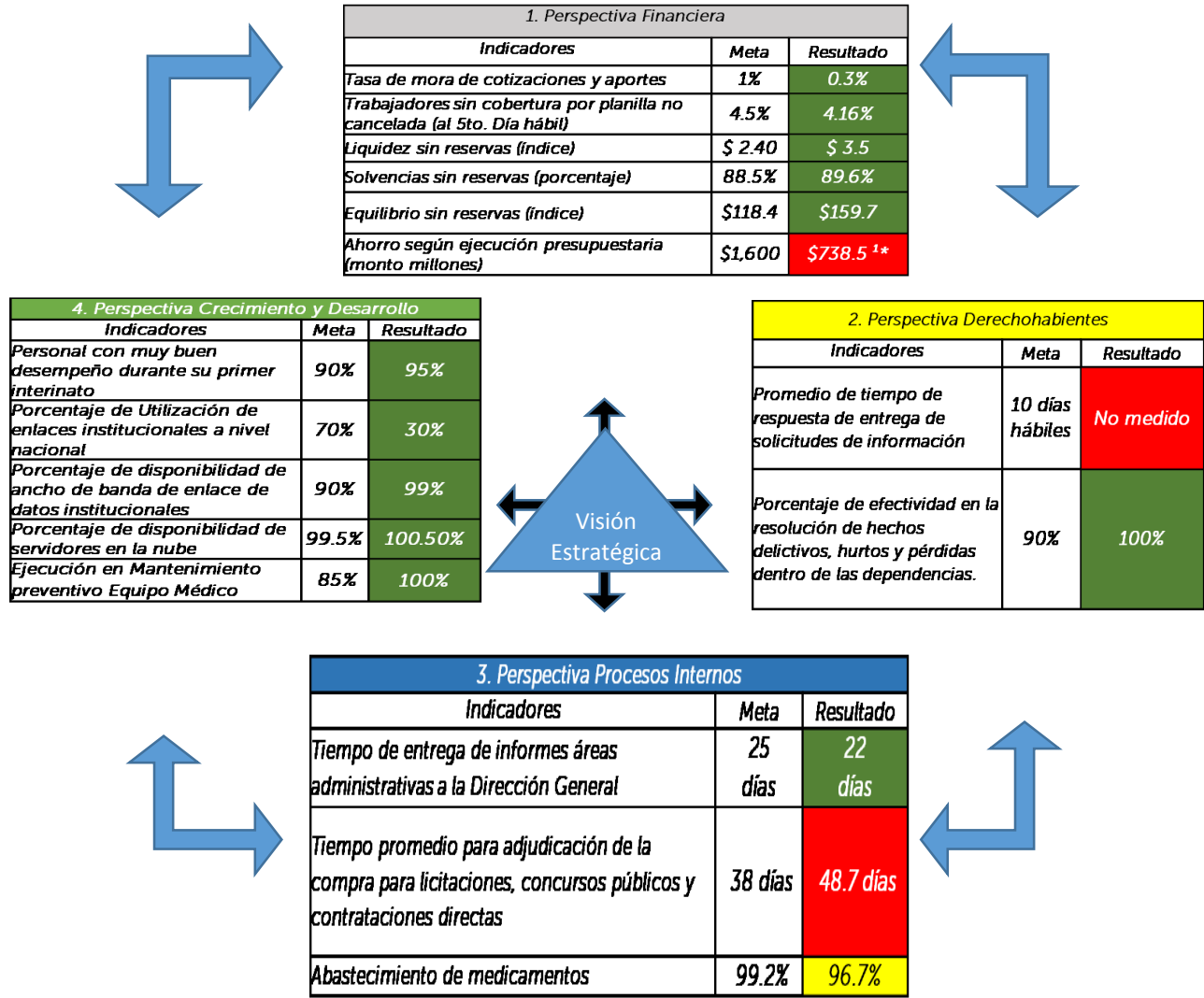
## I. EVALUACIÓN DE INDICADORES DE RESULTADOS POR PERSPECTIVA

Para el semestre están programados 16 indicadores, 6 corresponden a la Perspectiva Financiera, 2 a Derechohabientes, 3 a Procesos internos y 5 de Crecimiento y Desarrollo. Los datos resultantes están marcados de acuerdo a los criterios: aceptables, críticos y con riesgo.

En la tabla, se muestra los parámetros utilizados para definir los criterios de resultados como: aceptable, con riesgo y crítico de acuerdo al tipo de indicador.

Criterios					
Aceptable		Con Riesgo		Crítico	
				<	>
100%	110%	90%	99%	90%	110%





## 1. Perspectiva Financiera

El indicador tasa de mora de cotizaciones y aportes:

Los datos reflejan que los ingresos percibidos en cotizaciones y aportes, en el segundo trimestre y de forma acumulada fueron de \$266,576,973.91, con una reducción en relación a lo facturado de \$2,763,278.87 que corresponde a un 1.03%. La Tasa de mora proyectada

<sup>1</sup> \*/Este indicador se dejará sin efecto para el período fiscal 2020, debido a la complejidad en la recopilación de la información y por el impacto que ha causado la pandemia COVID-19,

es de 1%, por lo que se ve un incremento del 0.3%, esto resultado a la contracción de la economía por causa de la pandemia covid-19, provocando el cierre de pequeñas, medianas y micro empresas y por lo consiguiente, no cancelan las cotizaciones de sus empleados; se registra un ingreso más de lo facturado, debido a que el INPEP en el mes de abril/2020 canceló la cotización de sus pensionados, lo correspondiente a los meses de marzo y abril/2020.

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

Al mes de junio se reporta un total de 833,237 empleados cotizantes de los cuales 34,693 quedaron sin cobertura al 5º día hábil del junio 2020 resultando un cumplimiento del 4.16% en relación a la meta proyectada (4.5%). Al realizar una comparación de los empleados registrados al mes de marzo 2020 fueron 886.985 y reportados a junio 833,237 se refleja una diferencia significativa de 53 mil empleos menos, situación afectada por la pandemia del COVID-19

Liquidez sin reserva: El resultado de este indicador se debe principalmente al incremento de las Inversiones en depósitos a plazo fijo, destinadas para el Fondo de Inversión de Infraestructura y Equipamiento, asimismo, hubo cancelación de deudas por lo que disminuyó el saldo por pagar a proveedores, esto permitió un mayor nivel de liquidez, es decir, que la Institución dispone de \$3.5 por cada \$1 .00 que adeuda. Esto significa que el Instituto mantiene un buen nivel de solvencia económica.

Solvencia sin Reserva. El resultado refleja que el 89.6% son recursos propios y el 10.4% son las obligaciones por pagar que tiene la Institución.

Equilibrio sin reserva: El superávit obtenido en el ejercicio 2019 de \$46.4 millones, permitió mantener un equilibrio a la Institución. Para este periodo se dispone de \$ 159.7 millones, que corresponde al fondo de maniobra en circulación, el cual lo conforman las disponibilidades e inversiones menos el pasivo.

Ahorro según ejecución presupuestaria: Debido a la complejidad en la recopilación de la información que se utiliza de insumo para medir este indicador y el impacto que ha causado la pandemia COVID-19, se considera no efectuar evaluación y dejarlo sin efecto para el periodo fiscal 2020.

## **2. Perspectiva Derechohabientes**

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

Los procedimientos en trámites se han detenido, debido a la emergencia Nacional por la pandemia COVID 19, se generó una imposibilidad material en los plazos ordinarios establecidos en la Ley de Acceso a la Información Pública, por existir un hecho de fuerza mayor que se enmarcó dentro del supuesto contemplado por el art. 94 de la Ley de Procedimientos Administrativos y el 43 del Código Civil.

### 3. Perspectiva Procesos internos

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

Algunas áreas administrativas, han tomado como medidas de prevención o sucesos provocados por la Emergencia COVID-19: disminución en su personal, horarios laborales rotativos, además de incapacidades presentadas en el personal; en tal sentido, la obtención de la información de las dependencias involucradas no ha sido oportuna y en otros casos no presentaron información, por lo que para la elaboración de los informes institucionales únicamente se tomó en cuenta los datos disponibles.

A pesar de ello y de acuerdo al resultado del indicador, el tiempo utilizado es aceptable ya fue un promedio de 22 días en los cuales se presentaron los informes a la dirección superior.

Abastecimiento de medicamentos: Para la cobertura de medicamentos se reporta un

resultado del 96%, esto representa que de 748 códigos revisados del listado de medicamentos institucional, 28 códigos estaban desabastecidos al mes de junio del 2020.

Tiempo promedio para adjudicación de la compra para licitaciones, concursos públicos y contrataciones directas: el resultado de este indicador (48.8 días) se atribuye a las variantes por la emergencia COVID- 19, ya que la UACI ejecuta los trámites iniciados por la División de Planificación y Monitoreo de Suministros (DPYMS), y/o requerimientos de emergencia,

### 4. Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento

Personal con muy buen desempeño durante su primer interinato: El cumplimiento de la meta fue de 95%, significando que el personal contratado para ocupar en forma interina una plaza, ha superado satisfactoriamente los parámetros de evaluación del establecidos dentro del contrato de trabajo.

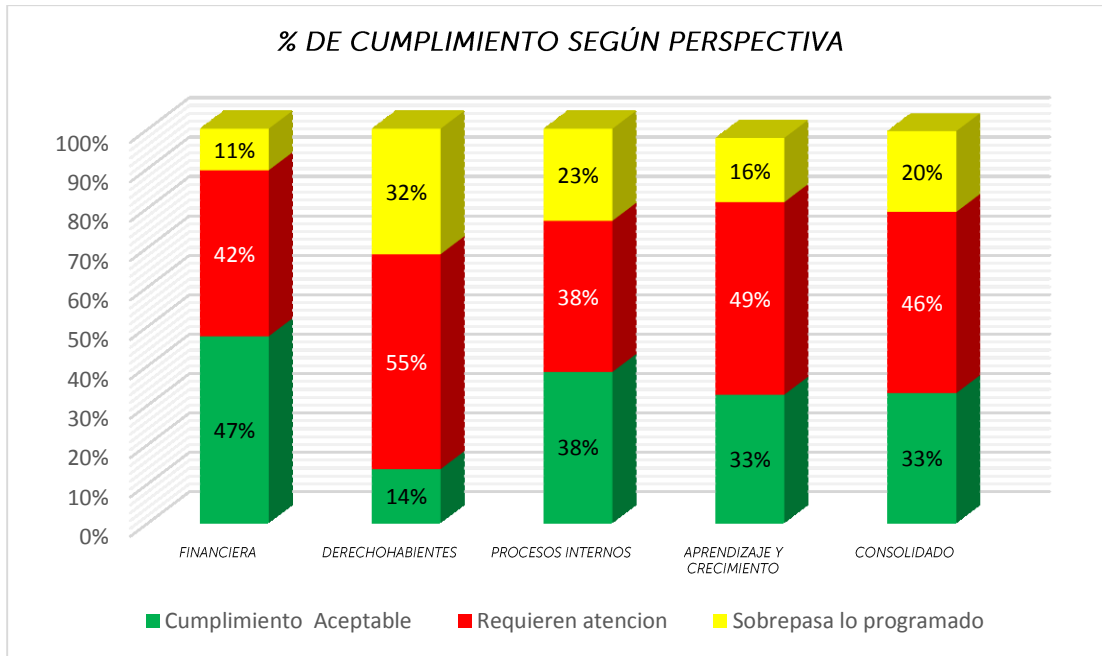
Porcentaje de Utilización de enlaces institucionales a nivel nacional: alcanzó un 30% de porcentaje de utilización esto nos indica que los enlaces tienen la capacidad adecuada para manejar la carga de trabajo actual de las actividades que desarrollan los empleados en los diferentes servicios, como: correo, internet, sistema SAFISSS,

sistemas de salud, servicio de internet, etc

El ancho de banda institucional denota la siempre buena capacidad de transmisión de conexión, la calidad y la velocidad de la red son buenas; Así mismo, la disponibilidad de servidores en la nube es muy buena los servicios de alojamiento web están disponibles para los usuarios, se está haciendo un buen aprovechamiento de este tipo de servicios.

En cuanto al indicador de mantenimiento preventivo de equipos médicos, a pesar de las dificultades debido a la Emergencia COVID-19 se realizaron los mantenimientos respectivos a los equipos médicos obteniendo un resultado aceptable respecto de lo programado (100%).

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



- La perspectiva que alcanzó los mejores porcentajes de cumplimiento de sus indicadores es la perspectiva FINANCIERA, teniendo un 47% de cumplimiento, un 42% no alcanzó lo planificado y el 11% restante supero lo programado.
- Las perspectivas PROCESOS INTERNOS y la de APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO obtuvieron porcentaje de cumplimiento aceptables con un 38% y 33% respectivamente; para la perspectiva Procesos Internos el 38% no alcanzó la meta planificada y el 49% en la perspectiva Aprendizaje y Crecimiento.
- La perspectiva DERECHOHABIENTES afectado por la pandemia COVID19 obtuvo un resultado por debajo de las metas establecidas en el 55% de sus indicadores establecidos, el 14% cumplieron con sus metas planificadas y 32% sobrepasan lo planificado y están asociadas a los productos del Departamento de Atención al Usuario.
- Cabe mencionar que para el semestre los porcentajes de cumplimiento en el rango aceptable han sido bajos, debido al impacto generado por la emergencia COVID-19 (descrito en justificaciones a detalle).
- Para el periodo enero-junio del 2020 los indicadores evaluados, suman un total de 143 indicadores de producción; evidenciándose que el 33% se encuentra en el rango aceptable de cumplimiento, el 46% está por debajo del cumplimiento de lo programado (requiere de atención para los siguientes trimestres y que las áreas tomen acciones para mejorar su cumplimiento) y el 20% supera lo planificado.

ESCALA DE MEDICIÓN (INDICADORES DE PRODUCTO):



1. Perspectiva Financiera

Resultados de productos por perspectiva

Perspectiva Financiera	19 Indicadores que contribuyen a la perspectiva	Indicadores con resultados aceptables	Cumplimiento
		9	
		Recaudar Cotizaciones y Aportaciones	100%
		Recuperación Efectiva de Mora	98%
		Trámite y Pago por Auxilio de Sepelio.	95%
		Estado de Situación Financiera	100%
		Estado de Rendimiento Económico	100%
		Estado de Flujo de Fondos	100%
		Ejecución Presupuestaria	100%
		Pago a Suministrantes	88%
		Inversión en Títulos Valores	100%

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

DEPENDENCIA	INDICADOR DE PRODUCTO	PLAN	REAL	CUMPLIMIENTO DE META %
DARBE	Asegurado Atendido (Trabajador Incluye a Pensionado)	39,298	28,872	
	Asegurado Atendido (Beneficiario)	43,933	22,839	
	Asegurado Atendido (Patrono)	1,453	1,622	112%
	Inspecciones Generales a Patronos y Determinación de Mora	5,323	2,457	
	Inspecciones Generales a Patronos y Determinación de Mora	592	404	
	Gestión y Recuperación de Ingresos varios	735	548	
	Trámite y Pago de Pensiones por Riesgos Profesionales.	62,074	45,032	
	Trámite y Pago de Subsidios	143,231	117,721	
UNIDAD FINANCIERA	Inventario físico de mobiliario y equipo	557	229	
DIRECCIÓN GENERAL	Resoluciones y Acuerdos de Consejo Directivo	940	1,345	143%

DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

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

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



**Asegurado Atendido (Trabajador Incluye a Pensionado):** el resultado fue de 73%, debido a la disminución drástica en la inscripción de nuevos trabajadores, producto de la cuarentena establecida por el gobierno, que obligó a la mayoría de empresas a cerrar sus plantas de producción o negocios, generando un ambiente de inestabilidad económica y laboral. Las empresas no están contratando nuevos trabajadores.

**Asegurado Atendido (Beneficiario)** el bajo resultado (52%) es debido a que pocos trabajadores tuvieron la oportunidad de inscribir a sus beneficiarios, pese a que la Sección Aseguramiento y las Agencias de Plaza Mundo y Merliot, montaron la estrategia de las inscripciones en línea.

**Inscripciones de Patrono:** Existe una marcada disminución en la inscripción de nuevas empresas; sin embargo, aunque la meta queda superada (112%, influenciada por los meses de enero a marzo 2020), existe un ambiente de inestabilidad e incertidumbre entre los empresarios, provocando que los inversionistas nacionales como extranjeros, no inviertan, generando un panorama negativo para la expansión y creación de nuevas empresas. Las sucursales de San Miguel, Santa Ana, Sonsonate y Usulután, se vieron afectadas significativamente por las mismas circunstancias.

**Inspecciones Generales a Patronos (46%) y Determinación de Mora (48%):** Las inspecciones conllevan la verificación y comprobación en los establecimientos de las empresas, para emitir los informes respectivos, pero desde la última semana del mes de marzo 2020, se suspendió toda actividad de inspección para dar cumplimiento a la cuarentena domiciliar; así mismo, otros procesos no fueron finalizados, ya que no se realizaron visitas de campo para evitar contagios en el personal. Por otro lado el monto para la determinación de mora patronal, a pesar que su resultado es bajo, este fue influenciado por proceso de inspección patronal realizado antes de iniciar la cuarentena, y finalizado en el mes de junio 2020 con la incorporación paulatina de los inspectores a partir del 16 de junio 2020.

**Gestión y recuperación de ingresos varios:** con un cumplimiento del 75% no logró llegar a la meta establecida, afectada por la pandemia COVID-19 y la falta de pago por parte del Estado, del aporte a la seguridad social en los términos señalados en el Art.29 de la Ley del Seguro Social.

**Trámite y pago por pensiones por riesgos profesionales:** Se detectó error en el establecimiento de la meta a nivel nacional (la programación de las oficinas centrales incluyó las metas de las sucursales, es decir no se consideró que dichas sucursales tiene definidas sus propias metas); por tanto, el porcentaje de ejecución es de 73%; sin embargo al realizar el ajuste de los datos (metas correctas) se cumplió con un poco más del 100% de lo programado, Meta ajustada: 44,914 pagos a realizar en el primer trimestre y se realizaron 45,032 pagos a nivel nacional.

**Trámite y pago de Subsidios:** El porcentaje de cumplimiento fue de 82% causado por la disminución en la demanda de estos trámites, de 143 mil trámites programados, se realizaron 117 mil a nivel nacional.

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

**Inventario físico de mobiliario y equipo:** Debido a la emergencia nacional por la "Pandemia COVID-19, durante el segundo trimestre, no se ejecutó ningún Inventario de Mobiliario y Equipo en los diferentes Centros de Salud, para minimizar el riesgo de contagio al personal. No obstante, las labores se orientaron al proceso de equipamiento del Hospital CIFCO.

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

**Resoluciones y acuerdos de Consejo Directivo:** este indicador sobrepasa la meta planificada para este período en un 143% (405 resoluciones adicionales), debido a la demanda de requerimientos realizados por las diferentes dependencias.

## 2. Perspectiva Derechohabientes

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

Perspectiva Derechohabientes	22 Indicadores que contribuyen a la perspectiva	Indicadores con resultados aceptables	
		3	
		Cumplimiento	
		Publicación y Actualización de la Información Oficiosa y Reservada	100%
Partos Institucionales	11,598		
Cirugía Mayores realizadas	29,233		

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

DEPENDENCIA	INDICADOR DE PRODUCTO	PLAN	REAL	CUMPLIMIENTO DE META %
OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA(OIR)	Gestiones a solicitudes de información OIR	460	708	153.91%
SEGURIDAD INSTITUCIONAL	Supervisiones a seguridad privada realizadas	700	562	
	Gestiones realizadas producto del monitoreo por video vigilancia	110	77	
UNIDAD DE VINCULACIÓN ESTRATEGICA	Resolución de reclamos, quejas y denuncias de los derechohabientes (Reclamo resuelto)	1,100	1,354	123.09%
	Resolución de reclamos, quejas y denuncias de los derechohabientes (Informe)	2	1	
	Atención a Usuarios Vía Telefónica (llamada atendida)	110,000	187,822	170.75%
	Atención a Usuarios Vía Telefónica (llamada emitida)	114,000	36,962	
	Estudio de Medición de Satisfacción Usuarios de los Servicios del ISSS	3	2	
	Desarrollo de Eventos	87	50	
	Publicaciones informativas en medios de comunicación escrito	35	25	
	Publicación de noticias en medios	141	266	188.65%
	Producción y pauta de audiovisuales	42	70	166.67%
	Elaboración de campañas	30	36	120.00%
	Publicaciones internas a través de correo institucional	1,420	1,599	112.61%

SUBDIRECCIÓN DE SALUD	Consulta Médica Total	3,591,909	1,905,690		
	Egresos Hospitalarios	59,814	39,931		
	Recetas despachadas	12,202,227	8,750,369		
	Examen de Laboratorio clínico	5,098,561	3,257,642		
	Examen de Rayos "X"	355,512	187,156		

### OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA

(1 indicador con resultado > a 110%)

**Gestiones a solicitudes de información OIR:** Para el segundo trimestre se tiene una disminución de solicitudes de información, debido a que se tomó la decisión institucional de recibir solicitudes solamente por medio de correo electrónico. Sin embargo el resultado al semestre es de 708 solicitudes recibidas, de 460 programadas, es importante mencionar que el primer trimestre es el que registra un incremento a las solicitudes de información gestionadas.

**SEGURIDAD INSTITUCIONAL:** (2 indicadores con resultados < al 85%) **Supervisiones a seguridad privada realizadas y gestiones realizadas producto del monitoreo por video vigilancia:** Ambos indicadores no alcanzaron el cumplimiento de sus metas, con un 70% y 80% respectivamente, especialmente en el área de seguridad física como resultado de la pandemia COVID-19 que ha restringido las salidas de los supervisores a las unidades médicas y que con la limitante de no contar con supervisores para la zona metropolitana y central

### UNIDAD DE VINCULACIÓN ESTRATÉGICA

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

**Resolución de Reclamos, quejas y denuncias de los Derechohabientes:** las resoluciones que dieron a los solicitantes, superó la meta 123% de cumplimiento, esto se debió a que se recibió más opiniones que requerían de seguimiento, además del uso de las redes sociales por parte de los usuarios, así como por la situación de la emergencia COVID-19. No obstante **los informes de la resolución de reclamos** el resultado fue del 50% de la meta establecida, debido a que se priorizó la atención a la alta demanda de consultas de información, así como requerimientos de los usuarios a través de las redes sociales.

La Emergencia nacional por COVID-19 produjo cambios en los procesos de atención, por lo que el cumplimiento de las metas es variante, para el caso **en las llamadas atendidas** cuya meta ha sido superada por el incremento de consultas por parte de los usuarios; no así las **llamadas emitidas** no se logró cumplir la meta (32.42%) por concentrarse los mayores esfuerzos en dar respuesta a la alta demanda de llamadas entrantes, además de no haber recibido requerimientos de los diferentes centros de atención.

**Estudios de medición de satisfacción usuarios de los servicios del ISSS:** sus resultados no fueron satisfactorios (67%) debido a la situación de la pandemia por COVID-19 no se realizó ningún estudio, como medida preventiva, ya que dicha actividad conlleva visitar los centros de trabajo institucionales.

**Desarrollo de Eventos Institucionales:** de 80 eventos programados, solo se desarrollaron 50, por lo consiguiente el cumplimiento de la meta quedó bajo (57.47%). La situación por la pandemia del COVID-19 y las instrucciones brindadas por la Secretaría de Comunicaciones, ha permitido realizar cambios en la manera de ejecución de las actividades, las cuales se han desarrollado en formato virtual, envío de mensajes, a través de videos, etc.

**Publicaciones informativas en medios escritos y Publicación de noticias en medios:** Siguiendo indicaciones de la Secretaría de Comunicaciones de la Presidencia las

publicaciones se realizaron en forma virtual afectando así el cumplimiento para este producto (71%); sin embargo, las **noticias en medios (prensa)** publicó un promedio 29 notas más de lo programado (188.65%), debido a los temas relacionados con la pandemia, en cuanto a entrega de insumos a los centros de atención, entrega de equipos de protección, tomas de prueba de COVID-19 recomendaciones y médicas de prevención.

**Producción y pauta de audiovisuales:** se realizaron más de las planificadas, por ello el resultado fue de 167%, los temas tratados fueron: actividades gubernamentales, COVID-19, testimonios de beneficios de programas institucionales, entrega de insumos médicos, lanzamiento del Dr. ISSS, entre otros.

**Elaboración de campañas:** alcanzo una meta de 120%, se abordaron los temas: recomendaciones de prevención COVID-19, informar sobre diferentes trámites administrativos, uso adecuado del equipo de protección personal, adecuación de los centros de atención para atender casos de COVID-19, etc.

**Publicaciones internas a través de correo institucional:** el correo institucional es una herramienta de apoyo elemental y aún más, ante esta crisis por la pandemia del COVID-19; la meta fue superada en 112% y se han promovido temas de las campañas realizadas, esquelas, solicitudes de las diferentes dependencias, entre otros.

### SUBDIRECCIÓN DE SALUD

El ISSS dispone de recursos físicos a nivel nacional con capacidad para atender a los derechohabientes y sus beneficiarios que demandan los servicios de salud, entre ellos se encuentran: 11 Hospitales y/o Policlínicos, 35 Unidades Médicas, 37 Clínicas Comunes, 285 Clínicas Empresariales en funcionamiento (esta cantidad viene del cierre del año 2020).

A continuación los resultados brindados de los servicios de salud, en el período enero-junio del 2020:

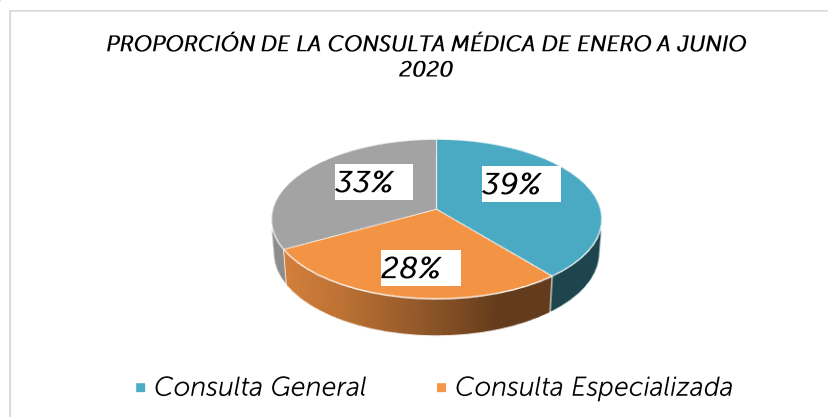
### **ATENCIÓN AMBULATORIA**

Se brindaron un total de 1,905,690 atenciones (correspondiendo al 53% del programado en el semestre), siendo la distribución de la consulta médica la siguiente:

INDICADOR DE PRODUCTO	PLAN	REAL	CUMPLIMIENTO DE META %
Consulta Total	3,591,909	1,905,690	
Consulta General	1,529,551	745,850	
Consulta Especializada	1,121,646	533,447	
Atención de Emergencia	944,712	626,393	

Fuente: Sistema Estadístico de Salud (SES)

El tipo de consulta médica que muestra el mayor porcentaje de ejecución es la Consulta Médica General, seguido de las Emergencias y en menor proporción la Consulta Especializada.



Fuente: Sistema Estadístico de Salud (SES)

En las atenciones odontológicas, la meta para el primer semestre del año 2020, es de 202,946 atenciones y se registraron un total de 119,328 atenciones, obteniendo un 58.79% de cumplimiento. De todas las atenciones odontológicas del primer semestre de 2020, Odontología General realizó 60,546 atenciones (50.74% del total), Odontología Especializada realizó 27,045 atenciones (22.66% del total) y Odontología Preventiva realizó 31,737 atenciones (26.6% del total). La odontología representa el 5.89%, con respecto al total de la consulta médica – odontológica.

El promedio de rendimiento por hora de la consulta en cada uno de los rubros es el siguiente:

Médico	N° de consultas por hora	Odontólogo	N° de atenciones por hora
General	3.3	General	1.7
Especialista	2.0	Especialista	1.7

Durante las atenciones proporcionadas en consulta externa en el período de enero a junio, se indicaron 211.77 recetas, 106.31 exámenes de laboratorio y se otorgaron un promedio de 54.64 días de incapacidad por 100 consultas. Se indicaron 56.8 prescripciones, 12.5 radiografías y otorgaron 21.7 días de incapacidad por 100 consultas brindadas respectivamente.

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

## ATENCIÓN HOSPITALARIA

### 1. EGRESOS HOSPITALARIOS

INDICADOR DE PRODUCTO	PLAN	REAL	CUMPLIMIENTO DE META %
Egresos	59,814	39,931	66.76%
Partos	11,598	10,188	87.84%
Cirugía Mayor	29,233	30,329	103.74%

Fuente: Sistema Estadístico de Salud (SES)

Para el período enero a junio, la meta de egresos hospitalarios fue de 59,814. Se reportaron 39,931 egresos hospitalarios, lo que representa un cumplimiento del 66.76%.

El promedio de camas censables para el segundo trimestre es de 1,316, existe una disminución del 16.18% de las camas lo que impacta directamente en la producción de egresos hospitalarios, lo cual puede explicarse con las medidas aplicadas por la pandemia de COVID -19. De manera detallada por zonas tenemos que: para la zona occidental existió un incremento de 78 camas; para la zona oriental hubo una disminución en 120 camas; la zona central mantuvo su número (20 camas) y la zona metropolitana sufrió una disminución de 211 camas.

Dentro de los egresos hospitalarios se reportaron 1,979 defunciones de enero a junio del 2020 (47.7% de las defunciones reportadas en el primer semestre). El promedio de defunciones por egreso hospitalario es de 0.05 por egreso hospitalario.

En los Hospitales de la zona metropolitana se registró la mayor cantidad de defunciones con un total de 1,589 representando el 80.2% del total de defunciones, la zona que le sigue es el occidente con 269 muertes (13.6%).

### PARTOS

Los partos institucionales programados para el periodo de enero a junio fueron de 11,598 y se reportaron 10,188 partos, lo que representa un cumplimiento del 87.84%. Del total de partos el detalle es el siguiente:

Partos		Nacimientos		
Vaginales	Cesáreas	Prematuros	Abortos	Nacidos muertos
6,246	3,942	943	375	57

### INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS

Las Intervenciones quirúrgicas de enero a junio de 2020 fueron un total 63,510 cirugías, esto significó 30,329 cirugías mayores de las 29,233 programadas representando un logro de 103.7% de lo programado. El total de cirugías mayores reportadas representa el 47.7% del total de cirugías, el resto son procedimientos quirúrgicos menores (33,181). Se suspendieron 1,319 cirugías mayores, esto representó el 4.34% del total de intervenciones.

quirúrgicas electivas. Es importante aclarar que, en el segundo trimestre del año, las suspensiones de cirugías electivas imputables a la institución solo fueron 15.

### SERVICIOS AUXILIARES

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

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

INDICADOR DE PRODUCTO	PLAN	REAL	CUMPLIMIENTO DE META %
Recetas despachadas	12,202,227	8,750,369	
Examen de Laboratorio	5,098,561	3,257,642	
Examen de Rayos "X"	355,512	187,156	

### RECETAS DESPACHADAS

Las recetas despachadas de enero a junio de 2020 fueron 8,750,369 que representa el 71.71% de lo programado. Del total de recetas 8,097,417 son de consumo interno (recetas despachadas en el propio centro de atención). Así también en el consumo externo (recetas despachadas en otro centro de atención) se reportaron 652,952 recetas despachadas.

El total de recetas arrojó un promedio de 4.59 recetas despachadas por consulta (Estándar es de 3 recetas por consulta). Un dato importante son las recetas no despachadas, estas fueron 434,005 para el mismo período de tiempo y representaron el 3.55%, del total de recetas programadas de entrega (12,202,227.5).

### EXÁMENES DE LABORATORIO

Los exámenes de laboratorio realizados en el período de enero a junio fueron 3,257,642 exámenes realizados de 722,996 pacientes, esto arrojó un promedio de 4.45 exámenes realizados por paciente.

### EXÁMENES DE RAYOS X

El servicio de radiología realizó de enero a junio 187,156 exámenes de Rayos X de los 355,512 que tenía programados.

### PROMOCIÓN DE SALUD Y PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES

Las principales intervenciones en estos programas incluyen:

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

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

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

La inscripción Infantil precoz que tenía una meta para el primer semestre de 10,377 alcanzó 4,952 atenciones que representa el 47.7% por ciento de niños de 30 días de edad inscritos por el médico en el programa infantil durante el período evaluado. La meta anual de inscripción infantil para el 2020 es de 20,754 acorde a la presentación del PAT 2021 de fecha 21 de junio 2020.

### **2. CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO**

El Programa Infantil reportó un cumplimiento de lo programado del 48.13 % (29,382) respecto a las 61.040 de meta programada para el primer semestre del 2020. Es decir que se han atendido 29,382 controles a niños(as) en el período. Los datos de programación acorde a la presentación del PAT 2021 de fecha 21 de junio 2020.

### **3. INMUNIZACIONES**

- **BCG.** Para el 2020 se programaron un total anual de 22,402 inmunizaciones con BCG en el recién nacido. Por medio de una regla de tres se realizó el cálculo de lo que pudo posiblemente programarse para el primer semestre lo cual es de 11,201 inmunizaciones programadas, para el periodo enero-junio se han vacunado a 7,368 niños con BCG lo que representa un 65.78% de cumplimiento.
- **PENTAVALENTE (tercera dosis).** Para el 2020 se programó un total anual de 23,198 terceras dosis de pentavalente siguiendo la misma técnica empleada para el cálculo de la posible programación de la BCG se calculó que para el primer semestre del 2020 se deberían cumplir 11,599 dosis de tercera vez de pentavalente actualmente para este periodo se han aplicado 4,066 dosis lo que representa un cumplimiento del 35.05%
- **ANTIPOLIO (tercera dosis).** Para el 2020 se programó un total anual de 23,198 terceras dosis de anti polio programándose para el primer semestre del 2020 11,599 dosis de las cuales se han aplicado 3,458 lo que representa un 29.8% de cumplimiento.

### **4. ATENCIÓN INTEGRAL A LA MUJER**

- **INSCRIPCIÓN PRENATAL PRECOZ.** La Inscripción precoz de la embarazada presenta un cumplimiento total de cobertura, correspondiendo a un 106.98% de cumplimiento con relación al estándar de 65% de embarazadas que se inscribieron precozmente.
- **CONCENTRACIÓN PRENATAL.** La concentración prenatal reportó 4.52 atenciones maternas en promedio por embarazada inscrita en el período.
- **PLANIFICACIÓN FAMILIAR.** De acuerdo al SES existen en el período de enero – junio de 2020, 65,427 usuarias activas
- **DETECCIÓN PRECOZ DE CÁNCER**
  - **CONTROL DEL CÁNCER CÉRVICO UTERINO** Para el 2020 se tomó como meta de cumplimiento realizar citologías al 45% de la población de 20 a 70 años. Para el 2020 se programaron un total anual de 216,938 citologías. Para



el primer semestre se esperaría como meta de cumplimiento 108,469. Al momento durante el período de enero-junio se han realizado un total de 24,927 citologías, lo que representa un cumplimiento del 22.98%.

- CONTROL DE CÁNCER DE MAMA. Se programaron un total anual de 62,001 mamografías de tamizaje para el año 2020 el estándar de cumplimiento es del 32.75% el 25% para mujeres de 40 a 49 años y del 40% para mujeres de 50 a 59 años. La posible programación para el primer semestre 2020 es de 31,399 mamografía de las cuales se han realizado para el periodo enero-junio 13,024 lo que representa un 41.47% de cumplimiento.

### 5. SALUD FAMILIAR

El Programa de Salud Familiar registró 3075 visitas subsecuentes por riesgo en el área de responsabilidad programática durante el período evaluado (enero a junio).

El cumplimiento de meta corresponde al 2.53 % en el cambio de riesgo de amarillo a verde y 2.95 % en cambio de riesgo de rojo a amarillo.

## 3. Perspectiva Procesos internos

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

<b>60</b> Indicador es que contribuy en a la perspecti va	24	
	Informes de Gestión Institucional y Evaluaciones de los planes	100.00%
	Seguimiento físico y financiero de programas	100.00%
	Informe Técnico Actuarial	100.00%
	Estadísticas generales del ISSS	100.00%
	Estadísticas de Salud	100.00%
	Monitoreo de la información estadística de los niveles locales	100.00%
	investigaciones de interés institucional	100.00%
	Monitoreo del Abastecimiento Local de Medicamentos e Insumos Médicos	100.00%
	Control de Bienes, Servicios y Obras Recibidas.	96.43%
	Suministro de Insumos Oportuno	100.00%
	Monitoreo de La Calidad de los Bienes e Insumos de Salud	100.00%
	Desechos y Residuos Institucionales	100.00%
	Examen sobre la Administración de las Existencias	100.00%
	Estado de Calificación de Medicamentos y Fichas Técnicas	100.00%
	Plan Anual de Compras aprobado	100.00%
	Compras por licitación o Concurso Público	101.54%
	Compras por libre gestión	87.97%
	Planificación de Necesidades de artículos generales.	100.00%
	Planificación de Necesidades de servicios administrativos.	100.00%
Planificación de Necesidades de Mobiliario y equipo no médico.	100.00%	

	Auditoría Financiera	100.00%
	Auditoría Informática	100.00%
	Auditoría Procesos Administrativos	88.89%
	Auditoría Delegaciones	90.00%

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

DEPENDENCIA	INDICADOR DE PRODUCTO	PLAN	REAL	CUMPLIMIENTO DE META%
UNIDAD DESARROLLO INSTITUCIONAL	Diagramas de procesos	8	2	
	Formularios Institucionales	8	11	137.50%
	Ficha de riesgos de procesos	8	1	
	Ficha de Indicadores de procesos	8	3	
	Estudios de medición y productividad	4	3	
	Informe de análisis y mejora de procesos	0	2	200%
	Documentos oficializados (MAO,MP,MNP, Instructivos y Normativas)	6	23	383.33%
	Formulación de Planes	1	0	
	Estudios de factibilidad Pre Inversión	4	0	
	Atención de solicitudes de información	150	178	118.67%
DPYMS	Planificación de Necesidades de Medicamentos	17	32	188.24%
	Planificación de Necesidades de Insumos Médicos e Instrumental Quirúrgico.	10	65	650.00%
	Planificación de Necesidades de Material E Instrumental de Odontología	4	0	
	Planificación de Necesidades de MATERIALES E INSUMOS DE LABORATORIO CLÍNICO	2	0	
	Planificación de Necesidades de Servicios Médicos	23	14	
	Planificación de Necesidades de reactivos de laboratorio clínico.	13	7	
	Planificación de Necesidades de Servicios de Laboratorio Clínico	10	5	
	Planificación de Necesidades de Equipo Médico	2	4	200.00%
UACI	Registro de Proveedores	570	580	121.15%
	Elaboración de Contratos	294	334	113.61%
	Contrataciones directas	20	77	385.00%
	Compras por mercado bursátil	11	4	
	Contratos sancionados por incumplimiento	185	121	
DIVISIÓN DE ABASTECIMIENTO	Control de Bienes, Servicios y Obras Despachados	8,644	12,887	149.09%
OFICINA DE GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON PROVEEDORES	Contratos de Servicios	3	0	
	Informe de Resultados del Desempeño de los Contratos	6	3	
COMISIÓN DE DESCARTE ISSS	Acuerdo de Consejo Directivo sobre Descarte y Disposición Final de Bienes, documento	1	0	
AUDITORIA INTERNA	Auditoría Operativa General	12	8	

DEPENDENCIA	INDICADOR DE PRODUCTO	PLAN	REAL	CUMPLIMIENTO DE META%
	Auditoria Procesos de Salud	7	5	
DEPARTAMENTO DE COOPERACIÓN EXTERNA	Oficialización De Instrumentos De Cooperación Externa (convenio autorizado)	1	2	200%
	Oficialización De Instrumentos De Cooperación Externa (proyectos gestionado)	1	0	
	Gestionar Misiones Oficiales Internas Y Externas	1	0	
	Envío De Pacientes Al Exterior Para Exámenes Y/O Tratamiento	2	0	
UNIDAD JURIDICA	Opiniones y asesorías realizadas	1,667	1,101	
	Elaboración de Contratos, Convenios, Finiquitos y otros,	1,628	1,809	111.12%
	Interposición de denuncia o demanda e inicio de procedimientos administrativos	199	512	257.29%

### UNIDAD E DESARROLLO INSTITUCIONAL

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

**Formularios Institucionales y Documentos Oficializados (MAO,MP,MNP, Instructivos y Normativas)** obtuvieron resultado entre 138% y 383% sobrepasando las metas programadas, esto debido a solicitudes de modificaciones a formularios; así mismo, por el cambio organizacional efectuado el año anterior, se están actualizando, elaborando y oficializando documentos normativos como Manuales de normas y procedimientos, Instructivos, Políticas y Planes de contingencias. Además, de elaborar y oficializar documentos que apoyan las estrategias para el combate de la pandemia por COVID-19

Los **Diagramas de procesos, Ficha de riesgos de procesos, Ficha de Indicadores de procesos, Estudios de medición y productividad**, sus metas quedaron abajo del rango aceptable, dichos resultados han sido afectados producto de la pandemia COVID-19, ya que como medida preventiva, se ha reducido el personal en los centros de atención y las reuniones requeridas, visitas de campo, entrevistas con usuarios, se suspendieron y han sido reprogramadas.

Para el producto **Informe de análisis y mejora de procesos**, no tenía meta planificada para este período; sin embargo, la Subdirección de Logística y la de Salud, autorizaron y solicitaron realizar 2 estudios.

**Atención de solicitudes de información estadística:** el resultado del 119% arriba de la meta programada, porque este producto depende de la demanda que se recibe.

**Los productos diagramas de Procesos, fichas de riesgos de proceso e indicadores de procesos:** lograron un 50%, un 25% y un 50% respectivamente; lo anterior asociado a un plan de rotación institucional causado por la pandemia por COVID-19; además el recurso enfocó sus esfuerzos y priorizó otros productos asociados a las estrategias que el Instituto está ejecutando para combatir el COVID19.

**Formulación de Planes:** La formulación del Plan Estratégico Quinquenal fue remitido a secretaria General a fin de ser sometido a aprobación del Consejo Directivo; sin embargo, está pendiente, debido a que los puntos priorizados, están enfocados a la atención directa a la Emergencia COVID-19.

**Estudios de Factibilidad Pre Inversión:** los estudios tuvieron reducción de avance debido a que los usuarios pertenecen a las áreas de salud o están relacionados con la cadena de suministros que han estado atendiendo de primera mano la Emergencia COVID-19.

**Atención de solicitudes de información:** la meta programada fue sobrepasada, porque este producto depende de la demanda que se recibe.

DIVISIÓN DE PLANIFICACIÓN Y MONITOREO DE SUMINISTROS (DPYMS)

(5 indicadores con resultado < a 85%, y 3 con resultados > a 110)

**Planificación de Necesidades de Medicamentos (188%) y Planificación de Necesidades de Insumos Médicos e Instrumental Quirúrgico (650%):** Debido a la pandemia COVID-19 se evidenció un rápido crecimiento de casos positivos y sospechosos lo que ocasionó un descenso en la cobertura de medicamentos e insumos médicos, por lo que se recurrió a gestionar compras para reabastecimiento e incorporación de nuevas necesidades de medicamentos, a fin de atender oportunamente los servicios de salud.

**Planificación de Necesidades de Equipo Médico (200%):** Aunque no había meta planificada para este período, la pandemia por COVID-19 y la evidencia de un rápido crecimiento de casos positivos y sospechosos, se gestionaron compras de equipos adicionales para atender oportunamente las necesidades.

**Planificación de Necesidades de Servicios Médicos (61%):** Las gestiones programadas para el mes de abril, no se pudieron ejecutar, hasta el Acuerdo de Consejo Directivo #2020-0752.ABR. del 29 de abril del 2020, que permite comprometer fondos del año 2021.;

**Planificación de Necesidades de reactivos de laboratorio clínico (54%),** se encuentra pendiente de recibir proforma PNUD, para la compra 2020; **Planificación de Necesidades de Materiales e Insumos de Laboratorio Clínico (0%):** Debido al rápido crecimiento de casos positivos y sospechosos, ocasionó un descenso en la cobertura médicos, por lo que se priorizó el envío de gestiones en insumos con demanda incrementada para atender oportunamente las necesidades; **Planificación de Necesidades de Servicios de Laboratorio Clínico (50%) :** Las gestiones programadas para el mes de abril, no se pudieron ejecutar, hasta el Acuerdo de Consejo Directivo #2020-0752.ABR. del 29 de abril del 2020, que permite comprometer fondos del año 2021;

**Planificación de Necesidades de Material E Instrumental de Odontología (0%):** Las gestiones fueron remitidas a UACI y fueron devueltas, esto implica reprocesarlas para nueva remisión.

UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL

(3 indicadores con resultado > a 110% y 2 indicadores con resultado < a 85%)

**Elaboración de Contratos:** la disminución de contratos, en efecto, obedece a que las formalidades de la contratación en la emergencia, sanitaria han sido por órdenes de compra, no habiendo necesidades de elaborar contratos, Adicional, por las gestiones de compra declaradas desiertas.

**Contrataciones Directas:** hubo un significativo incremento respecto a lo planificado debido a que durante este período se tramitó un total de 62 procesos de compra para la atención de la Emergencia Sanitaria Covid-19 y procesos de urgencia.

**Compras por Mercado Bursátil:** con motivo de la prioridad de BOLPROS a la atención de procesos relacionados con la emergencia COVID-19 se han suspendido algunos procesos que ya estaban iniciados, modificándose éstos a la modalidad de compra y reduciéndose la cantidad de procesos a tramitarse por Mercado Bursátil. Se espera para el siguiente período tramitar bajo esta modalidad de compra, algunos procesos para necesidades del año 2021.

**Contratos sancionados por incumplimiento:** este proceso no pudo llevarse a cabo, debido a que Según D.L. 593 emitido por la Asamblea Legislativa, su artículo 9 (y sus respectivas prórrogas y reformas) contempló la suspensión de plazos contractuales, por lo que dicho procedimiento sancionador dispone el otorgamiento de plazos para que la contratista ejerza su derecho de defensa y audiencia, según las reglas del debido proceso;

Sin embargo, la Sección Control de Contratos, ha realizados los reportes de incumplimiento y reportados a la Unidad Jurídica, a la espera que los plazos sean reanudados.

**Adicional a los productos programados**, durante este período se ha ejecutado la adquisición de Vacuna Neumocócica 13 Valente Convenio OPS y la Adquisición de Vacuna Tuberculina Derivado PROT PURIFI RT 23 Convenio OPS a través de convenios, con el propósito de abastecer oportunamente a nuestros derechohabientes.

#### DIVISIÓN DE ABASTECIMIENTO

**El Producto Control de Bienes, Servicios y Obras Despachados**, superó lo programado: con 149.09%, debido a la atención oportuna de pedidos realizados por las dependencias y generación de vales emergentes a las dependencias, mediante las entregas programadas y/o anticipos de entregas de medicamentos, insumos médicos y artículos generales, solicitados a los proveedores, para atender la demanda por emergencia COVID-19.

#### OFICINA DE GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON PROVEEDORES

No reportó datos, debido a incapacidad por COVID-19 en la jefatura de dicha dependencia, los resultados representados corresponden al primer trimestre del 2020.

#### COMISION DE DESCARTE ISSS:

No reporta cumplimiento de meta, debido a retrasos en la aprobación presentada en noviembre 2019 para la gestión de la disposición final del proceso del año 2017 y 2018. Así mismo, se ha reprogramado para realizarse en el 2021 un trámite que incluya todos los bienes descartados en los años 2019 y 2020

#### UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

(2 indicadores con resultado < a 85%)

**Auditoria Operativa General:** El resultado de 66.67% se debió a la falta de conclusión del examen especial a los servicios de Medicina Física y Rehabilitación., el cual fue suspendido por la falta de funcionamiento del servicio, a raíz de la pandemia COVID; sin embargo se han iniciado otros Exámenes especiales en sustitución de este, como son: Examen Especial a la información generada por el Sistema Estadístico de Salud, a las Citas de primera Vez de especialidad programadas en el sistema de Agenda Médica y no proporcionadas a los pacientes por la Emergencia COVID-19.

**Auditoria Procesos de Salud:** el resultado de 71.43% de acuerdo a lo planificado, se debe a que se tenía programado un trabajo de auditoría en el área de Pediatría de la U.M. Soyapango, pero no se pudo concluir debido a la no renovación del interinato del médico pediatra a cargo de la ejecución. Ya se realizaron gestiones a través de la Unidad de Recursos Humanos para la contratación de los médicos auditores.

#### DEPARTAMENTO DE COOPERACION EXTERNA.

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

**Oficialización de instrumentos de Cooperación Externa (Convenio Autorizado):** con un resultado del 250% de cumplimiento, debido a dos convenidos y adenda firmados en este período. Los Convenidos son: Adenda al Convenio Específico entre el ISSS y la Liga del Cáncer de El Salvador para la adquisición de servicios de Braquiterapia de alta tasa de dosis a paciente con cáncer ginecológico susceptible de recibir aplicación IR -192 del Hospital Médico Quirúrgico Oncológico; Convenio de prestación de Servicios de Distribución de Paquetes con medicamentos, suscrito entre el ISSS y la Dirección General de Correos;

**Oficialización de instrumentos de Cooperación Externa (Proyecto Gestionado):** para este indicador no hubo resultados debido a que se tenía programado la gestión de un proyecto con cancillería, pero debido a la emergencia mundial COVID-19, los organismos internacionales y países cooperantes han decidido que los proyectos sean trasladados para el próximo año.

**Gestionar Misiones Oficiales internas y externas:** El resultado es de 0%, debido a que no se realizaron misiones oficiales, por la emergencia mundial COVID-19

**Envío de pacientes al exterior para exámenes y/o tratamiento:** Debido a la emergencia mundial COVID-19 se suspendió el envío de pacientes al exterior.

UNIDAD JURÍDICA

Los 3 indicadores de producción reflejan una diferencia en lo programado, debido a la variación de la demanda de requerimientos de las diferentes dependencias tanto institucionales como entidades externas; además debido a las circunstancias irregulares, por la pandemia COVID-19.

**4. Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento**

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

Indicadores que contribuyen a la perspectiva <b>43</b>	<b>14</b>	
	Servicios de transporte de desechos sólidos realizados	
	Documentos digitalizados	
	Trabajos de impresión realizados	
	Recepción de activos para descarte (mye)	
	Capacitación del personal	
	Horas extra pagadas a empleados	
	Planillas de salario, vacación, prima, aguinaldo alimentación	
	Bonificación por evaluación del mérito personal	
	Contrataciones temporales	
	Respaldos de datos institucionales	
	Control de calidad del funcionamiento de la infraestructura de comunicación	
	Control de calidad de la operatividad de los sistemas de información (por dependencia).	
	Control de calidad de las bases de datos institucionales.	
	Control de calidad del funcionamiento de la infraestructura de servidores	

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

DEPENDENCIA	INDICADOR DE PRODUCTO	PLAN	REAL	CUMPLIMIENTO DE META%
DIVISIÓN DE APOYO Y MANTENIMIENTO	Servicios de transporte proporcionados a personal (solicitud atendida)	2,356	1,218	

DEPENDENCIA	INDICADOR DE PRODUCTO	PLAN	REAL	CUMPLIMIENTO DE META%	
	Servicios de transporte proporcionados a personal (Kilómetros recorridos)	133,000	174,419	131.14%	
	Documentos digitalizados	1004,255	650,214		
	Recepción de activos para descarte (mye)	3,990	1,946		
	Solicitud de mantenimiento de equipos generales	6,048	3,608		
	Solicitud de mantenimiento de equipos médico	3,888	2,027		
	Solicitud de mantenimiento de mobiliario	5,338	4,025		
	Solicitud de mantenimiento de infraestructura	4,503	3,449		
	Solicitudes de autorización para eliminar documentos institucionales	6	23	383.33%	
	Resguardo de expedientes clínicos pasivos	6	2		
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA	Diseños finales y documentos constructivos (monto en miles)	56	0		
	Diseños finales y documentos constructivos (informe de supervisión)	5	8	160.00%	
	Trámites en instituciones gubernamentales	6	8	133.33%	
	Valuó y evaluación técnica	20	26	130.00%	
	Estudio de diagnóstico de infraestructura	1	0		
	Infraestructura mejorada (monto en miles)	4,134	0		
	Infraestructura mejorada (informe de supervisión)	15	4		
	Obras varias en infraestructura	1	0		
UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS	Prestaciones al personal por tipo de prestación	1,615	640		
	Capacitación del personal	95	1	1.05%	
	Selección de personal	1,300	2,055	158.08%	
	Licencias tramitadas con goce de salario	37,314	25,952		
	Sensibilización y capacitación en materia de igualdad de género	37	18		
	Sensibilización y capacitación en materia de igualdad de género	13	4		
DIVISIÓN DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS Y LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TIC)	Atención de requerimiento de	Solicitud de atención de Hardware	3,950	1,480	
		Solicitud de atención de Software	10,500	14,775	140.71%
		Solicitud de atención de Red	3,195	4,115	128.79%
		Solicitud de atención de Virus	205	62	
		Solicitud de atención de base de datos	1,370	599	

### DIVISIÓN DE APOYO Y MANTENIMIENTO

(8 indicadores con resultado < a 85% y 2 indicadores con resultado > a 110%)

**Servicios de transporte proporcionados a personal:** el bajo resultado (52%) está influenciado por la emergencia COVID-19, no se proporcionó servicio de transporte al personal del ISSS para visitas institucionales a los centros de atención. Sin embargo, los kilómetros recorridos se incrementaron obteniendo una meta de 131% ya que por la suspensión del transporte público se proporcionó transporte para traslado de personal hacia sus viviendas.

**Recepción de activos para descarte:** Por lineamientos institucionales, se suspendió la recepción de bienes descartados en bodega.

**Solicitud de mantenimiento de equipos generales:** se obtuvo un resultado de 76%, debido a que los equipos se encuentran bajo contrato de mantenimiento preventivo, esto en algunos centros de atención y dependencias administrativas ha disminuido la atención de órdenes de trabajo por correctivos. Adicional, en el mes de marzo, debido a la emergencia, Covid-19, se atendieron requerimientos con carácter urgente disminuyendo así la recepción de órdenes de trabajo.

**Solicitud órdenes de mantenimiento:** Los resultados entre 60% y 76%, obedecen a que los establecimientos comerciales estuvieron cerrados, esto imposibilitó la adquisición de insumos para la realización de los trabajos, a esto se suma la rotación del personal y las incapacidades por enfermedad en los técnicos del área.

**Solicitudes de autorización para eliminar documentos institucionales,** el resguardo de expedientes clínicos pasivos: no se obtuvo datos a causa de incapacidad por COVID-19 de la jefatura responsable.

#### DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA

(5 indicadores con resultado < a 85% y 3 indicadores con resultado > a 110%) los resultados de evaluación general de los productos, fueron afectados por la emergencia del COVID-19, debido a la suspensión de visitas, recorridos, evaluaciones e inspecciones a los diferentes centros de atención.

**Diseños finales y documentos constructivos (supervisión):** Estos Informes corresponde al Proyecto de diseño de Planta de Tratamiento de aguas Residuales, los cuales se ha desarrollado 2 veces para el proceso de licitación. No se reporta avance financiero (**Monto \$**) de acuerdo al Programa de Pre inversión año 2020.

**"Valuó y Evaluación Técnica: obtuvo un porcentaje de 130%:** El incremento porcentual es debido a las necesidades que ha tenido el ISSS, en torno a evaluaciones técnicas en inmuebles propiedad del ISSS, para ejecutar remodelaciones y/o ampliaciones posteriores, han sido múltiples; sobre todo para brindar apoyo a la zona oriental del país, y otros, según el siguiente detalle:

- Informe derivado de la evaluación técnica realizada la UM Santiago de María para ejecutar el proyecto de Lavandería.
- Informes a la Unidad Médica y al Hospital La Unión, con el objeto de determinar la factibilidad de la construcción de dos casetas de desechos sólidos en ambos centros médicos.
- Informe derivado de la evaluación técnica realizada la UM Usulután para ejecutar el proyecto de Lavandería.
- Informe derivado de la evaluación técnica realizada, con personal de FONAVIPO, al terreno PALECA propiedad del ISSS ubicado en Ciudad Delgado, para una posible donación del terreno.
- Informe derivado de la evaluación técnica realizada al Estacionamiento SCOUT, a fin de verificar los daños a los muros/tapiales colindantes.

**Trámites en instituciones gubernamentales:** El resultado en el periodo corresponde a trámites de revisiones viales y zonificaciones del proyecto de estacionamiento en el Hospital General del ISSS, pago de calificación de lugar, línea de construcción y factibilidad de aguas lluvias del proyecto de Almacén central.

**Estudios de Diagnóstico de Infraestructura:** realizado ningún estudio de diagnóstico hasta la fecha, obedece a que desde que inició la pandemia o emergencia nacional (COVID-19) como medida preventiva, no se realizan los recorridos, evaluaciones e inspecciones en los centros médicos del ISSS, para evitar poner en riesgos al personal técnico que realiza los diagnósticos, esa actividad está suspendida hasta nuevo aviso



**Infraestructura Mejorada (Informe de Supervisión):** Estos Informes corresponde a los presentados por la supervisión del avance del proyecto: "ADECUACIÓN DE SISTEMA HIDRAULICO Y CONSTRUCCION DE RAMPA DE ACCESO DE RAMPA A PRIMER NIVEL POLICLÍNICO PLANES DE RENDEROS, SAN SALVADOR" se ha trabajado la etapa II.

No se reporta avance financiero (Monto \$) de acuerdo al Programa de Inversión año 2020,

**Obras varias en infraestructura,** se tenía programada 1 obra, de la cual no se recibió justificación correspondiente.

#### UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

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

**Prestaciones al personal por tipo de prestación** El monto erogado fue bajo (\$640 mil) y su cumplimiento de meta fue de 40% debido a que las empresas contratadas no han podido efectuar la entrega de tela y calzado, de igual forma no se efectuado el pago correspondiente; la prestación de lentes también se ha visto afectada por la pandemia del COVID-19.

**Capacitación del personal (monto):** la baja erogación en la compra para eventos de formación ha sido afecto el resultado para este periodo se erogo únicamente \$1,000.00, es decir el 1% de lo planificado (\$95 mil) las empresas que brindan este servicio han estado cerradas. El comité de Seguridad Ocupacional Institucional ha dato apoyo para mejorar las estrategias para evitar la propagación del COVID-19 en el entorno laboral, impartiendo el tema Retorno a los lugares de Trabajo

**Capacitación del Personal (Número De Participantes):** a partir de mayo de este año, se cambió la modalidad de capacitación en forma virtual con los WEBINARS, esto permitió que el número de participaciones aumentara por la facilidad que esta modalidad ofrece a los empleados (5,607 participantes).

**Selección de personal:** con una meta sobrepasada de 158% se debe a la generación de un mayor número de informes para la contratación de personal por la emergencia del COVID-19 para la atención en los centros de salud.

**Licencias tramitadas por goce de salario:** obtuvo un cumplimiento del 70% debido a que las incapacidades gestionadas institucionalmente como licencias con goce de salario, presentan un descenso considerable, además que los empleados de 60 años que padecen de enfermedades crónicas y empleadas embarazadas que se enviaron a casa, estos casos solo se justifican por medio de marcación biométrica sin la necesidad de gestionar licencias. Esto derivado por la emergencia del COVID-19

**Sensibilización y capacitación en materia de igualdad de género (taller):** los datos que se reportan en esta evaluación corresponden al primer período del año, ya que, desde finales del mes de marzo de este año, se suspendieron los talleres a raíz de la pandemia del COVID-19.

#### DIVISIÓN DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS Y LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TIC), (3 indicadores con resultado < a 85% y 2 indicadores con resultado > a 110%)

**Atención de requerimientos de usuarios:** los resultados oscilaron entre 37% al 140% estos resultados se deben a:

1. La renovación de equipo realizada en el año 2018, ha provocado disminución de requerimientos de hardware
2. Con la implementación de sistemas centralizados se ha incrementado la demanda de requerimientos de software, así como requerimientos de instalación de puntos de red y creación de usuarios.

3. *Han disminuido los requerimientos por problemas de Virus y por Base de Datos, con relación a la tendencia en años anteriores.*

*Otro factor restrictivo en el cumplimiento de metas es que hay disminución de usuarios en operación, por el distanciamiento social requerido y esto afecta en gran medida el cumplimiento de las metas planificadas.*

### **III. CONSIDERACIONES FINALES**

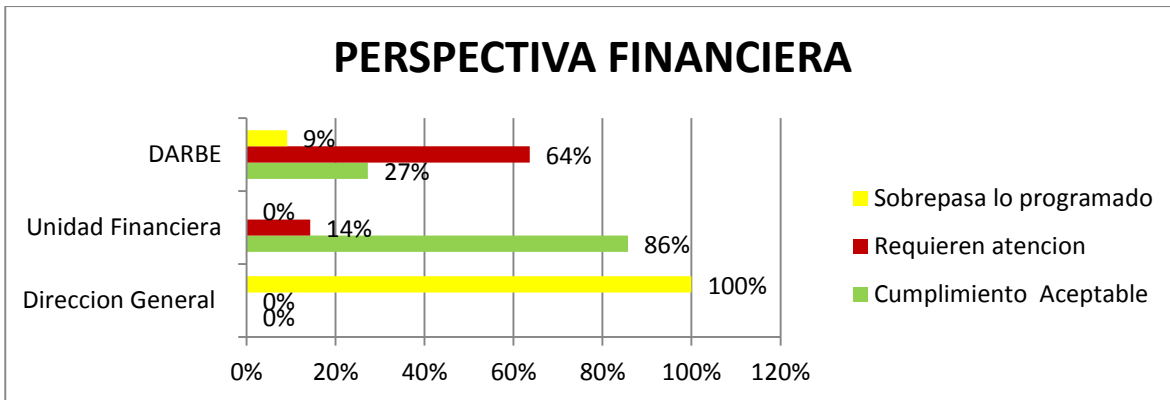
- *El 68% de los indicadores de resultados, alcanzaron la meta, 19% están por debajo o por encima del nivel considerado como aceptable y un 13% de los indicadores no reportaron información.*
- *Para el semestre enero-junio del 2020 se evaluaron un total de 144 indicadores de producción, de los cuales el 33% se encuentra en el rango considerado como aceptable, el 46% de los productos está por debajo del 85% de cumplimiento y el 20% por arriba del 110% de cumplimiento.*
- *El resultado en las metas y las más representativas de la Subdirección de Salud, destaca el cumplimiento en la atención de los partos institucionales y las cirugías las cuales a pesar de la pandemia COVID-19 presentan resultados aceptables de acuerdo a lo programado; caso contrario los egresos, consultas médicas y servicios de apoyo, los cuales fueron afectadas en su cumplimiento.*
- *En General, los resultados fueron impactados por la coyuntura actual del país, debido a la pandemia por COVID-19.*

## ANEXO 1

### RESULTADOS POR PERSPECTIVAS Y DEPENDENCIAS

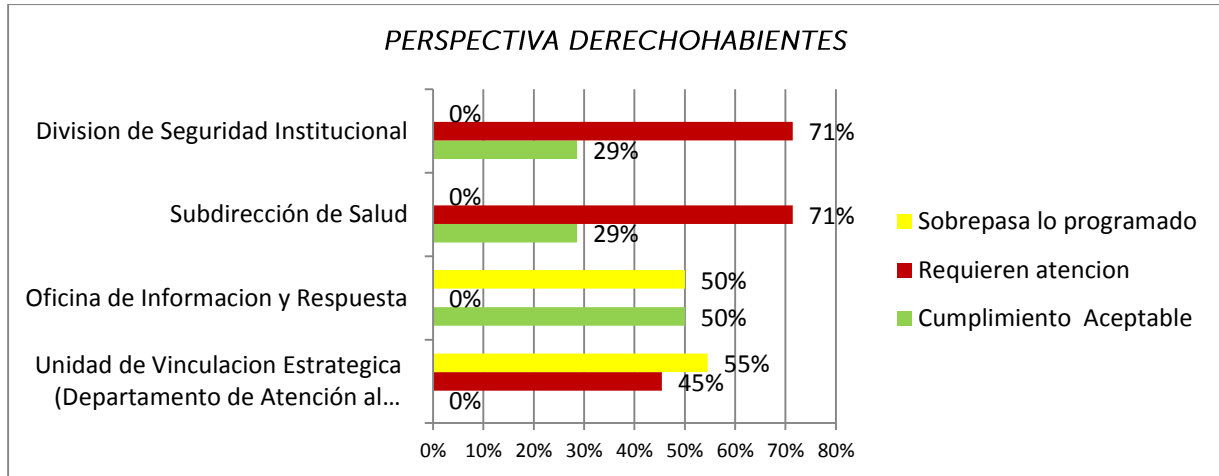
#### PERSPECTIVA FINANCIERA

Es la Perspectiva Financiera, la dependencia que alcanzó los mejores porcentajes de cumplimiento de sus indicadores es la UFI, teniendo un 86% de cumplimiento, un 14% de indicadores que requieren atención pues no lograron la meta planificada. Posteriormente sigue la DARBE con 27% de cumplimiento, un 64% requieren atención y un 9% sobrepasó lo programado y por último la Secretaria general supero el 100% de lo programado; no obstante, debe valorar la estimación de la meta para próximos ejercicios.



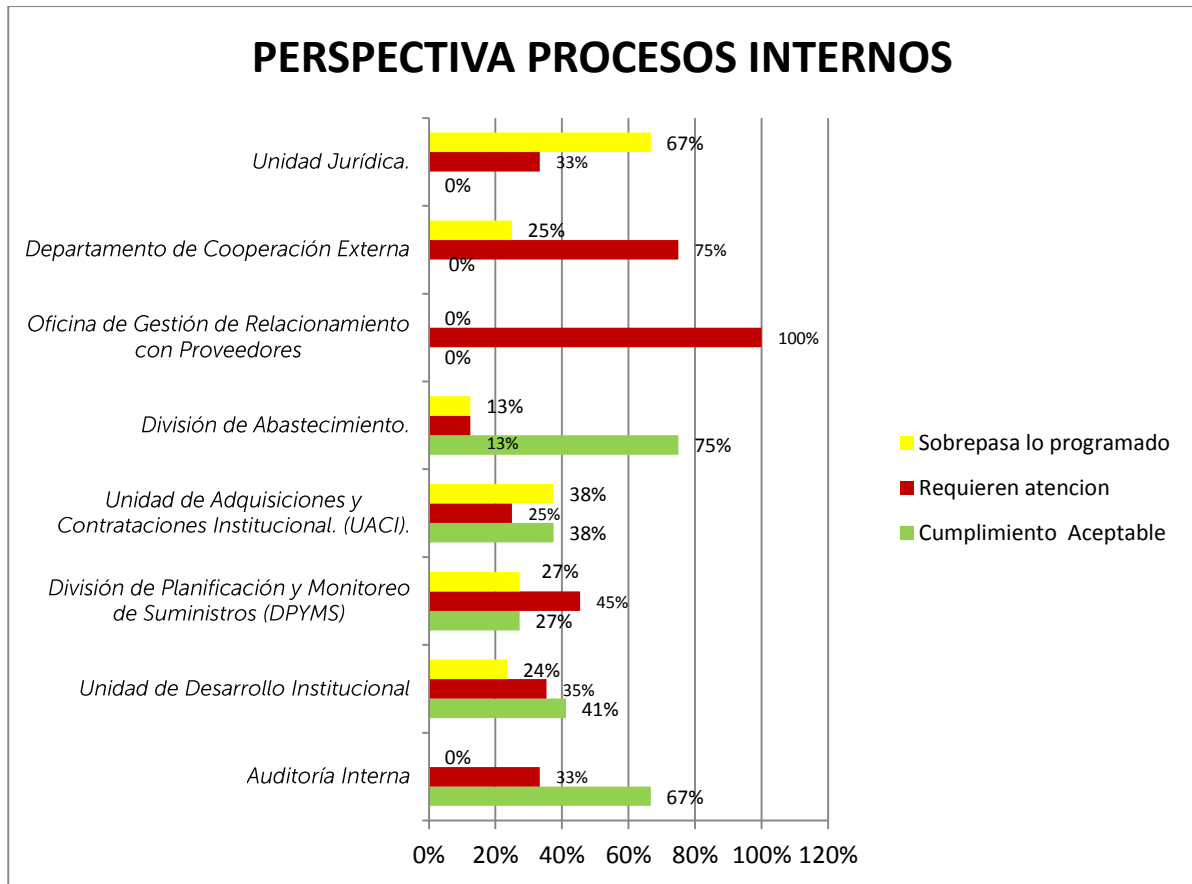
#### PERSPECTIVA DERECHOHABIENTES

En la Perspectiva Derechohábientes, la mayoría de resultados osciló entre el 50%, la dependencia que alcanzó los mejores porcentajes de cumplimiento de sus indicadores es la OIR, teniendo un 50% de cumplimiento y un 50% superó la meta programada, La Unidad de Vinculación Estratégica supero lo planificado con 55% y el 45% requiere atención, La División de seguridad para este semestre no alcanzó lo proyectado resultando que el 100% de sus resultados requieren atención. La Subdirección de Salud presenta un 70% de sus indicadores no han cumplido lo programado, estos han sido afectados por la emergencia.



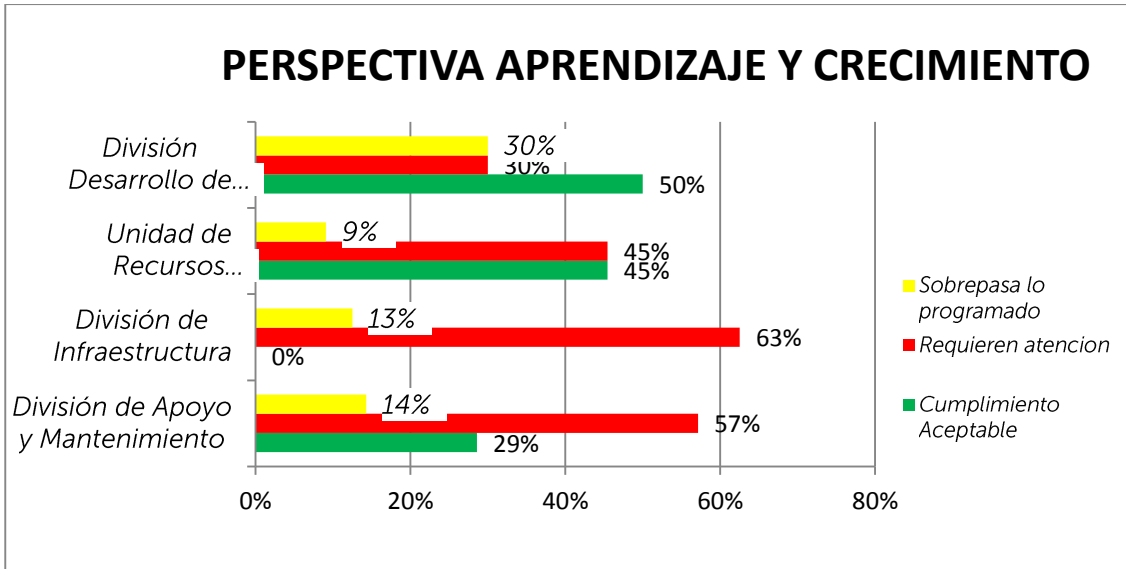
### PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS

En la Perspectiva Procesos Internos, la dependencia que alcanzó los mejores porcentajes de cumplimiento aceptable en sus resultados es la División de Abastecimiento con un 75% y la Unida de Auditoria Interna, con 67% de cumplimiento, le siguen la Unidad de Desarrollo institucional con 41% y la UACI con 38%. Por el contrario, las dependencias que los resultados no se alcanzaron y requieren atención está la oficina de Gestion de relacionamiento con proveedores con el 100% (no presentó datos), la División de Planificación y Monitoreo de Suministros cuyas metas en un 45% requieren atención, la Unidad Juridica que el 33% de sus mestas requieren atención y el 67% superaron lo planificado. Así mismo el Depto. de Cooperación externa con un 67% de metas que sobrepasó lo planificado y un 33% quedo de bajo cumplimiento,



### PERSPECTIVA APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

En la Perspectiva Aprendizaje y crecimiento, la dependencia que alcanzó los mejores porcentajes de cumplimiento de sus indicadores es la División de tecnología de comunicación (DTIC) teniendo un 50%, la Unidad de Recursos Humanos con 45% y la División de Apoyo y Mantenimiento cumplieron un 29%, pero el 57% de sus metas requieren atención, la División de Infraestructura un 63% de sus indicadores que no lograron sus metas planificadas, un 13% sobrepasó lo programado.



## ANEXO 2

### DETALLE ACUMULADO DE METAS POR DEPENDENCIAS