



INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL

Juan Pablo II y 39 Av. Norte, San Salvador, El Salvador, C. A.
Tel. 2591-3032

PLAN ANUAL DE TRABAJO

AÑO
2021

INDICADORES DE RESULTADO Y DE PRODUCCIÓN

UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
Septiembre 2020



INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	2
2.	MARCO LEGAL.....	2
3.	PLAN QUINQUENAL 2020-2024.....	4
4.	PENSAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.....	4
	MISIÓN, VISIÓN Y VALORES.....	5
	EJES ESTRATÉGICOS POR PERSPECTIVA.....	5
5.	POLÍTICA INSTITUCIONAL VIGENTE.....	6
6.	PLAN DE TRABAJO AÑO 2021 POR PERSPECTIVAS.....	6
	a. PERSPECTIVA FINANCIERA.....	6
	b. PERSPECTIVA DERECHO HABIENTES.....	8
	c. PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS.....	12
	d. PERSPECTIVA APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO.....	16



INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL

1. INTRODUCCIÓN

El Plan Anual de Trabajo, se formula con base a los objetivos y prioridades determinadas por el titular de la entidad, el cual especifica los objetivos, metas y proyectos, identificando a los responsables de ejecutarlas y la determinación de las asignaciones presupuestarias estimadas.

El presente Plan Anual de Trabajo (PAT) para el año 2021, está estructurado bajo la herramienta del Tablero de Mando Integral o BSC, el cual permite alinear las metas de las áreas con las perspectivas: financiera, derechohabientes, procesos internos y aprendizaje y desarrollo; alineado al Plan Estratégico Institucional para el período 2020-2024.

Las metas clasificadas por cada perspectiva permiten la alineación de las dependencias hacia la visión del Instituto, mejora la comunicación de los objetivos con el personal y su cumplimiento, integración de la información de las diversas áreas institucionales y mejora de la capacidad de análisis y toma de decisiones.

2. MARCO LEGAL

En base a lo establecido en la Constitución "La salud de los habitantes de la Republica se constituye en un bien público: El Estado y las personas están obligados a velar por conservación y restablecimiento". Además, establece que "El Estado determinará la política nacional de salud y controlará y supervisará su aplicación".

Tomando en consideración lo anterior el instituto se regulariza en base a los siguientes documentos:

- **LEY DEL SEGURO SOCIAL Y REGLAMENTOS DEL RÉGIMEN GENERAL DE SALUD Y RIESGOS PROFESIONALES.**

Art. 14. Son atribuciones y deberes del Consejo Directivo: f) Estudiar y aprobar el proyecto de Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Instituto, con base en el anteproyecto que deberá presentarle el Director General oportunamente. El período presupuestario será de un año, comenzando el primero de enero y terminando el treinta y uno de diciembre.

Art. 18. Corresponde al Director General: j) Presentar al Consejo Directivo los balances, el proyecto de Presupuesto y el cuadro de ingresos y egresos a que se refiere el Art. 14.



INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL

- **LEY ORGÁNICA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA DEL ESTADO.**

Contenido y Aplicación de la Política Presupuestaria: Art. 29.- La política presupuestaria determinará las orientaciones, prioridades, estimación de la disponibilidad global de recursos, techos financieros y variables básicas para la asignación de recursos; asimismo contendrá las normas, métodos y procedimientos para la elaboración de los proyectos de presupuesto en cada entidad.

Elaboración y Remisión de Proyectos Institucionales: Art. 33.- Las entidades e instituciones del sector público, sujetas a esta Ley, deberán elaborar sus proyectos de presupuesto tomando en cuenta la política presupuestaria, los lineamientos presupuestarios emitidos por el Ministerio de Hacienda a través de la Dirección General del Presupuesto y los resultados físicos y financieros del último año cerrado contablemente. Titular, el Presidente o el encargado de cada institución señalada en el Artículo 2 de esta Ley, será el responsable de la remisión del proyecto de presupuesto al Ministerio de Hacienda, debidamente integrado, en los plazos y formas que establezca el Ministerio de Hacienda a través de la Dirección General del Presupuesto, para su respectiva consideración y aprobación.

- **LEY DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Atribuciones de la UACI: Art. 12.- Corresponde a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional. c) Elaborar en coordinación con la Unidad Financiera Institucional UFI, la programación anual de las compras, las adquisiciones y contrataciones de obras, bienes y servicios. Esta programación anual deberá ser compatible con la política anual de adquisiciones y contrataciones de la Administración Pública, el plan de trabajo institucional, el presupuesto y la programación de la ejecución presupuestaria del ejercicio fiscal en vigencia y sus modificaciones.

- ***"NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS PARA EL INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL"*** (NTCIE)

Oficializadas el 8 de mayo de 2014 y publicadas en el Diario Oficial N° 82 tomo 403, por la Honorable Corte de Cuentas de la República de El Salvador.

- **CAPÍTULO 1. NORMAS RELATIVAS AL AMBIENTE DE CONTROL**

Art. 24: La autoridad responsable y el equipo de trabajo, deberán tener claramente definidas, acatar e implementar adecuadamente las relaciones jerárquicas, objetivos, canales de comunicación, responsabilidades, limitaciones, ámbito de acción y productos finales especificados en el Plan Anual de Trabajo y en el Manual de Organización de cada Dependencia.

- **Capítulo 2 NORMAS RELATIVAS A LA VALORACIÓN DE RIESGOS**

Definición de Objetivos y Metas Institucionales



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

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.

Art. 32 Cada dependencia de la organización, elaborará los planes anuales operativos y proyectos de funcionamiento, en concordancia con el Plan Estratégico.

Art. 33. El monitoreo del avance en el cumplimiento de los objetivos y metas proyectadas en los planes anuales operativos y proyectos respectivos, deberá ser efectuado por la jefatura de cada dependencia en forma mensual, remitiendo dichos resultados al área correspondiente para la realización de evaluaciones trimestrales de avance del Plan Estratégico y notificación oportuna a la Administración Superior

- Planificación Participativa: Artículos del 34 al 37
- POLÍTICA PRESUPUESTARIA 2020. San Salvador, Agosto 2020

3. PLAN QUINQUENAL 2020-2024

El Plan Estratégico Institucional 2020-2024 está basado acorde a las líneas estratégicas de país, referente al PLAN CUSCATLAN, considerando como eje primordial del modelo de atención a la persona en su entorno familiar y comunitario; este deberá dar prioridad a la promoción de la salud y prevención del daño, sin descuidar el aspecto curativo y de rehabilitación

Se impone una amplia reforma en materia de recursos humanos, marco legal y financiamiento, entre otros no menos importantes, para la implementación del modelo de atención; debiéndose realizar los estudios técnicos que ofrezcan las mejores alternativas para el país en las circunstancias actuales. La decisión debe ser congruente con la exigencia de construir una sociedad más justa y humana en la que la salud sea patrimonio de todos los habitantes del país. Este proceso debe ser de ejecución gradual y deberán evaluarse los resultados con el fin de ajustarlo a las necesidades y realidades del momento.

4. PENSAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.

Bajo metodología de cuadro de mando integrado el Balanced Scorecard (BSC), el cual se basa en un equilibrio y alineación entre los elementos de la estrategia global y los elementos operativos de la misma. Los elementos globales son: la misión (nuestro propósito), la visión (a qué aspiramos), los valores centrales (en qué creemos), las perspectivas y los objetivos. Por su parte, los elementos operativos son: las estrategias y los indicadores clave o KPI ya sean indicadores inductores o de resultado con las metas alcanzables de los mismo en cada año e iniciativas estratégicas (proyectos y planes de acción que lo ayudan a alcanzar sus objetivos. En base a lo anterior el Pensamiento Estratégico se desglosa de la siguiente manera:



INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

Somos una institución miembro del Sistema Nacional Integrado de Salud, con vocación de servicio basada en los principios de la seguridad social, la cual brinda una gestión integral del riesgo en salud y prestaciones económicas a sus derechohabientes, a través de un modelo de atención integral en salud, que provee servicios con humanidad, calidad y calidez.

VISIÓN

Llegar a ser una institución orgullo de sus derechohabientes y de su personal, transparente, que brinde atención integral en salud, comprometida en la mejora continua de la calidad de sus servicios. Que afronte desafíos y retos para mejorar en la implementación de nuevas estrategias sanitarias.

VALORES

Vocación de Servicio, Humanidad, Equidad, Calidez, Calidad, Transparencia, Solidaridad

EJES ESTRATÉGICOS POR PERSPECTIVA



Nota Aclaratoria: El Plan Estratégico Institucional 2020-2024 en proceso de aprobación de autoridades.



INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL

5. POLÍTICA INSTITUCIONAL VIGENTE

1. Política Institucional de Calidad e Innovación
2. Ampliar la cobertura de Protección Social a la PEA.
3. Prevención y recuperación de la mora en pago de cotizaciones a la seguridad social
4. Aplicar medidas que tiendan al uso eficiente y ahorro de los recursos naturales, (impacto al medio ambiente).

6. PLAN DE TRABAJO AÑO 2021 POR PERSPECTIVAS

Todos los programas como el Plan anual de Trabajo, año 2021, se formulan sobre la base de una teoría explícita o implícita acerca de la manera en que las actividades realizadas; como parte de estos, se traducirán en los resultados esperados. La cadena de valor es un modelo descriptivo que esquematiza el accionar del sector público, hacia la elaboración de productos. Esos productos constituyen la razón de ser de una organización, ya que a través de ellos se satisfacen necesidades sociales. Sobre esta cadena de valor se establecen los Indicadores de Medición del desempeño de un programa o política pública.

Las metas del Plan anual de trabajo para el año 2021, se han clasificado de acuerdo a las perspectivas de la herramienta BSC, que incluye acciones para el Plan estratégico, metas para indicadores de resultado e indicadores de producto:

A. PERSPECTIVA FINANCIERA

ACCIONES DEL PLAN ESTRATÉGICO	<ul style="list-style-type: none">• Plan de Recuperación de mora patronal• Acciones de implementación de Presupuesto por Resultado.• Acciones para incrementar la Rentabilidad de las Inversiones de Capital, logrando un mayor beneficio en los depósitos a plazo.• Seguimiento de las acciones planteadas en el Plan Estratégico Institucional (Planes de Acción y Proyectos).
--------------------------------------	---

DESARROLLO DE METAS DE INDICADORES

DIVISIÓN ASEGURAMIENTO RECAUDACIONES Y BENEFICIOS ECONÓMICOS (DARBE)

Objetivo de la Dependencia: Administrar las prestaciones económicas y servicios que otorga el ISSS con eficacia y eficiencia, a través del monitoreo del cumplimiento de estándares de calidad; a fin de brindar con oportunidad a los derechohabientes los servicios que la institución presta.

INDICADORES DE RESULTADO		PLAN 2021
KPI 1.1.1. Cobertura de la Población Económicamente Activa	Cotizantes Activos/Población Económicamente Activa	28 %
KPI 1.2.3 Tasa de mora en cotizaciones y aportes	$\frac{((\text{Monto Facturado} - \text{Monto Percibido})}{\text{Monto Facturado}}) \times 100$	1.75%



**INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL**

KPI 1.2.4 Población cotizante descubierta	Sumatoria de personas	531,649 (5.3%)
KPI 1.2.5 Beneficiados con prestaciones otorgadas	Cotizante	13,911 (1.6%)
	Beneficiados	47,682 (6.3%)
INDICADORES DE PRODUCTO		PLAN 2021
TOTAL INSCRIPCIONES NUEVAS DE:		159,185
	Trabajador	74,671
	Beneficiario	81,705
	Patronos	2,809
Recaudar cotizaciones y aportaciones (cotizantes)		1,058,540*
Recuperación de mora. Monto (millones)		\$11.50
Inspecciones generales a patronos	Informe	10,326
	Monto (millones)	\$1,24
Beneficiados con prestaciones otorgadas (Cotizante)	Personas	13,911
Beneficiados con prestaciones otorgadas (Beneficiario)	Personas	47,682
Auxilio de Sepelio	Pago	4,944
Subsidios por incapacidad	Pago	284,247
Pensiones por riesgos profesionales	Pago	90,943

Nota: *Indicador de Recaudación y aportaciones de cotizantes, la meta definida es un promedio mensual.

UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL (UFI)

Objetivo de la Dependencia: Monitorear la sostenibilidad financiera para los próximos ejercicios fiscales, que permitan la ejecución de los planes, metas y objetivos de la Institución, con apoyo de las autoridades superiores y en coordinación con todas las dependencias del ISSS

INDICADOR DE RESULTADO		PLAN 2021
KPI 1.1.1 Fondo de Maniobra (Monto en millones)	Total activos corrientes – Total pasivos corrientes	\$134.9
KPI 1.1.2 Liquidez sin reservas (Índice)	Activo corriente/pasivo corriente	4.7
KPI 1.1.3 Solvencias sin reservas (Porcentaje)	Patrimonio/activo total x 100	91.00%
KPI 1.2.1 % de Ejecución del presupuesto trimestral (Porcentaje)	(Total de Presupuesto ejecutado en el año trimestral)x100	95%
INDICADOR DE PRODUCTO		PLAN 2021
Informes financieros (situación financiera, rendimiento económico y flujo de fondos)		36
Actas de inventario físico de mobiliario y equipo		1,110
Pagos a Suministrantes (Miles \$)		\$464
Documento de Presupuesto presentado		1
Informes de ejecución presupuestaria		12
Inversión en títulos valores	Informes	24



INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN GENERAL

Objetivo de la Dependencia Facilitar y colaborar oportuna y eficientemente con la gestión administrativa que realiza la Dirección General y el Consejo Directivo

PRODUCTO	PLAN 2021
Resoluciones y acuerdos de Consejo Directivo	2,136

B. PERSPECTIVA DERECHOHABIENTES

**ACCIONES
DEL PLAN
ESTRATÉGICO**

- Reactivación de consultas, cirugías y procedimientos médicos post COVID.
- Extensión de horarios de atención ambulatorio y emergencias en centros de atención priorizados.
- Implementación del Sistema de telemedicina, interconsulta médica a distancia y consulta en línea
- Estrategias de atención domiciliar.
- Estrategias Preventivas por Curso de Vida:
 - Componente salud neonatal y pediátrica
 - Código INFARTO
 - Ingreso Domiciliar
 - Salud Empresarial
 - Cuidados Paliativos
- Plan Odontológico Integral
- Implementar mecanismos de sana competencia y de estímulo a las buenas prácticas de atención de parte de los usuarios internos que impacten al derechohabiente.

DESARROLLO DE METAS DE INDICADORES

UNIDAD DE VINCULACIÓN ESTRATÉGICA.

Objetivo de la Dependencia: Establecer y conducir los mecanismos de vinculación con las dependencias y entidades del sector público y privado, a fin de promover la participación institucional en la construcción de acuerdos que incidan favorablemente en el desarrollo de políticas, programas y proyectos institucionales.

INDICADORES DE PRODUCTO		PLAN 2021
KPI 2.10.1 Índice de satisfacción del usuario	ISUE: Sumatoria de calificaciones otorgadas por los usuarios externos a la encuesta de satisfacción/ número total de usuarios externos encuestados.	7.7
KPI 2.10.1 Tasa de Engagement y trending topic por alcance.	Total de engagements por publicación/ Alcance por publicación x 100	4
INDICADORES DE PRODUCTOS		PLAN 2021
Resolución de reclamos, quejas y denuncias de los derechohabientes.		2,050
Llamadas atendidas		216,000
Llamadas emitidas		228,000



**INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL**

Informe de medición de satisfacción	6
Publicaciones informativas en medios de comunicación escrito	63
Publicación de noticias en medios	428
Producción y pautas de audiovisuales	276
Desarrollo de Eventos	177
Elaboración de Campañas	60
Publicaciones internas a través de correo institucional	2,800
Gestión de consultas de derechohabientes*	11,550

Nota: * La Unidad de Vinculación Estratégica para el año 2021 incorporó nuevo indicador de producto relacionado a solicitudes de información general, a través de los diferentes medios de comunicación que el ISSS tiene a disposición de los derechohabientes (FACEBOOK, WHATSAPP, TWITTER, SITIO WEB)

OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA (OIR)

Objetivo de la Dependencia: Publicar y proporcionar a los interesados la información requerida, en el marco de los plazos y criterios establecidos por la ley de Acceso a la Información Pública, a través de una atención rápida y oportuna.

INDICADORES DE RESULTADOS		PLAN 2021
KPI 2.10.3 Promedio de tiempo de respuesta de entrega de solicitudes de información	Sumatoria de tiempo de respuesta de todas las solicitudes /sumatoria de todas las solicitudes	<10 días hábiles
INDICADORES DE PRODUCTOS		PLAN 2021
Gestiones a solicitudes de información (OIR)		1,550
Publicación y actualización de la información oficiosa reservada		4

DIVISIÓN DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

Objetivo de la Dependencia: Brindar servicios de seguridad física, electrónica y video vigilancia a nivel institucional, para resguardar los bienes institucionales de los centros de atención, además de disuadir contra acciones delincuenciales.

INDICADORES DE RESULTADOS		PLAN 2021
KPI.2.10.4 Porcentaje de efectividad en la resolución de hechos delictivos, hurtos y pérdidas dentro de las dependencias.	Resolución de hechos delictivos / hechos delictivos reportados	100%
INDICADORES DE PRODUCTOS		PLAN 2021
Supervisiones a seguridad privada realizadas		1,080
Gestiones realizadas producto del monitoreo por video vigilancia (reportes)		70

SUBDIRECCIÓN DE SALUD

INDICADORES DE RESULTADOS

INDICADORES DE RESULTADOS	FÓRMULA	PLAN 2021
KPI 2.2.1 Días Promedio de Espera para consulta de primera vez en atención especializada	El tiempo de espera se calcula desde la fecha en que se solicitó la consulta hasta la fecha de cita	<30 días
KPI 2.3.1 Promedio diario de	Total de intervenciones quirúrgicas	>2



**INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL**

intervenciones quirúrgicas por quirófano	realizadas en un período determinado/Total de salas de operación funcionando en ese mismo período entre 365 días.	
KPI 2.3. Porcentaje de cirugías suspendidas	Número de intervenciones quirúrgicas suspendidas/No. total de intervenciones quirúrgicas Realizadas X 100	<2%
KPI 2.1.2 Tasa de Mortalidad neonatal	[Tasa de mortalidad neonatal = número de defunciones de niños/as de 0 a 28 días en el año t x 1.000]número de nacidos vivos en el año t	5.5
KPI 2.1.3 Tasa de Muerte Fetal (Óbitos fetales)	[Tasa de mortalidad Fetal = número de Muertes Fetales en el año t x 1.000]/ número de nacidos vivos en el año t	6.2
KPI 2.7.1 Tasa de Accidentes Laborales	Número de accidentes de trabajo/ Total cotizantes activos x1000	50.5
KPI 2.6.1 Cobertura de vacunación VPH arriba del 80% en niñas menores de 9 años, de responsabilidad programáticas ISSS	ΣNúmero de niñas de 9 años vacunadas/Total de niñas de 9 años bajo responsabilidad programática ISSS x 100	40%
KPI 2.1.7 Porcentaje de coberturas útiles de inmunización	Número de terceras dosis de antipolio aplicadas en el niño < 1 año de edad en el período evaluado/ Número de niños < 1 año de edad según población estadística	90%

CONSULTA MÉDICA	
INDICADOR DE PRODUCTO	PLAN 2021
<u>Total Consulta Médica</u>	<u>6,170,821</u>
Medicina General	2,610,390
Medicina especializada	1,809,868
Emergencia	1,750,563
<u>Total Consulta Odontológica</u>	<u>201,720</u>
Odontológica General	143,936
Odontológica Especializada	57,784
TOTAL CONSULTA MEDICA Y ODONTOLÓGICA	<u>6,372,541</u>

CUIDADO DE LA SALUD ATENCIONES POR POGRAMAS		
INDICADOR DE PRODUCTO	ESTANDAR DE PROGRAMA	PLAN 2021
<u>Control Crecimiento y Desarrollo (Niño menor de 1 año)</u>		
Inscripción Precoz	85%	21,090
Control Médico	5 POR AÑO	105,449
<u>Atención Materna</u>		
Inscripción Precoz	80%	17,584



**INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL**

Control Puerperal	40%	16,704
Planificación Familiar (Usuarías activas)	25%	129,984
Control de Cáncer en la mujer		
Mamografía de Tamizaje 40-49 años	20%	31,125*
Mamografía de Tamizaje 50-69 años	40%	65,895*
Citología Vaginal	30%	203,328

* En el ISSS la primera causa de cáncer en la población femenina (con una media aritmética de 57 años) es el cáncer de mama, reportando 1,824 casos durante el período 2015 – 2020

COBERTURA DE INMUNIZACIONES		PLAN 2021
INDICADOR DE PRODUCTO		
BCG_ Dosis única		20,380
Hepatitis B- 3ª. Dosis		20,380
PENTAVALENTE- 3ª. Dosis		19,380
ANTIPOLIO- 3ª. Dosis		19,132

ATENCIÓN HOSPITALARIA		PLAN 2021
INDICADOR DE PRODUCTO		
Internación de Pacientes	Egreso	120,067
Atención Obstétrica	Partos	20,881
Intervención Quirúrgica mayor	Cirugía	49,559

SERVICIOS DE APOYO		PLAN 2021
INDICADOR DE PRODUCTO		
Medicamentos	Receta	21,634,205
Examen de Laboratorio	Prueba	9,619,270
Examen de Rayos X	Examen	978,737

PROCEDIMIENTOS MÉDICOS		PLAN 2021
INDICADOR DE PRODUCTO		
Ecocardiograma		11,036
Prueba de Esfuerzo		2,609
HOLTER		5,901
Electrocardiograma		209,692
Espirometría		18,633
Broncoscopia		703
Biopsia Pleural		33



INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL

C. PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS

ACCIONES DEL PLAN ESTRATÉGICO	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones para mejorar el funcionamiento de la CADENA DE SUMINISTROS DEL ISSS • Centralizar entrega domiciliar de medicamentos. • Avance en la actualización de la documentación con enfoque por procesos. • Aplicación de la LPA para simplificación de trámites • Plan de Auditoria Interna basada en los RIESGOS
--------------------------------------	--

DESARROLLO DE METAS DE INDICADORES

UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

Objetivo de la Dependencia: 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, generando información oportuna para la toma de decisiones.

INDICADORES DE RESULTADO		PLAN 2021
Tiempo de entrega de informes a la Dirección General	Promedio de la sumatoria de días en que los informes fueron presentados a la DG	25 días hábiles
KPI 3.3.1 Grado de implementación de la gestión por procesos 2019-2024	(Total de procesos elaborados del mapa de procesos del ISSS) x 100	17.24%
Departamento	INDICADORES DE PRODUCTOS	PLAN 2021
Depto. Gestión de Calidad	Informe de análisis y mejora de procesos	6
	Documentos oficializados (MAO, MNO, INSTRUCTIVOS Y NORMATIVAS)	15
	Formularios institucionales	16
	Diagramas de proceso	2
	Ficha de riesgos de proceso	2
	Ficha de indicadores de proceso	2
	Estudios de medición y productividad	4
Depto. Actuariado y Estadísticas	Informe técnico actuarial	4
	Informes Generales Estadísticos de salud	2
	Monitoreo de la información estadística de los niveles locales	12
	Atención de solicitudes de información	300
	Investigaciones de Interés Institucional	4
Depto. Planes y Proyectos Estratégicos Institucionales	Formulación de planes	1
	Informes de gestión institucional y evaluación de los planes	6
	Estudios de factibilidad pre inversión	3
	Informe seguimiento físico y financiero Prog. Inversión	12
	Informes de gestión de riesgos	4



INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL

DIVISIÓN DE PLANIFICACION Y MONITOREO DE SUMINISTROS (DPYMS)

Objetivo de la Dependencia: Planificar en forma oportuna, eficaz, eficiente y de calidad el abastecimiento de suministros requeridos para el funcionamiento del Instituto, a través de una gestión eficiente, eficaz y transparente para la atención de los derechohabientes y usuarios internos además de estar en Monitoreo efectivo de los Bienes y Servicios, dentro de la capacidad instalada de la División.

INDICADORES DE RESULTADO			PLAN 2021
KPI 3.2.1 Nivel de abastecimiento de:	Medicamentos	Total de Inventario de cobertura mayor a 1 mes/ total de referencias	>93%
	Artículos Generales		>84%
	Insumos médicos		>65%
KPI 3.2.2 Nivel de sobre inventario de medicamentos, insumos y artículos generales		Total inventario con cobertura mayor a 24 m/ Total de Referencias	<2%
KPI 3.2.3 Nivel de obsoletos en medicamentos, insumos y artículos generales.		Total de Inventario sin movimiento en los últimos 12M/Total de Referencias.	<5%
INDICADORES DE PRODUCTOS			PLAN 2021
Solicitud de inicio de gestión para planificación de necesidades de:			<u>192</u>
Medicamentos			21
Insumos médicos e instrumentos quirúrgicos			44
Material e instrumental de odontología			4
Materiales e insumos de laboratorio Clínico			3
Servicios médicos			30
Reactivos de laboratorio clínico			13
Servicios de laboratorio clínico			10
Equipo médico			10
Artículos generales			16
Servicios administrativos			37
Mobiliario y equipo no médico			4

Nota: La DPYMS para el año 2021 incorporó indicadores de resultado, correspondientes al Plan Estratégico 2020-2024.

UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONALES (UACI)

Objetivo de la Dependencia: Gestionar las adquisiciones y contrataciones de obras, bienes y servicios de calidad, con eficacia, en coordinación con todas las áreas involucradas en la cadena de abastecimiento, para dotar de los recursos materiales que coadyuven al cumplimiento de la misión institucional.

INDICADORES DE RESULTADO		
Tiempo promedio para adjudicación de la compra para licitaciones, concursos públicos y contrataciones directas	Sumatoria (fecha de adjudicación total, parcial o declarada desierta - fecha de apertura) de cada una de las licitaciones concluidas que apliquen / número de gestiones concluidas que apliquen)	45 días



INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL

INDICADORES DE PRODUCTOS	PLAN 2021
Adquirir y contratar obras, bienes y servicios de calidad, con eficiencia y en coordinación con las de la cadena de abastecimiento.	
Plan anual de compras	1
Licitación o concurso público	155
Contrataciones directas	4
Mercado bursátil	67
Libre gestión	539
Registro de proveedores	1,130
Contratos sanción/ incumplimiento	136
Contratos elaborados	648
Notificaciones emitidas de gestiones de compras	1,329
Acceso a consulta de expedientes de compras	500
Revisión de documentos legales	324
Opinión Jurídica especializada	36
Gestiones para modificación y prórroga de contratos	110
Apoyo a administradores de contratos u órdenes de compra.	2,184
Revisión de garantías exigidas en contrataciones.	2,062

Nota: La UACI, para el año 2021 agregaron 8 indicadores de producto: Notificaciones emitidas de gestiones de compras, revisión de documentos legales, Opinión Jurídica especializada, Gestiones para modificación y prórroga de contratos, Apoyo a administradores de contratos u órdenes de compra y Revisión de garantías exigidas en contrataciones.

DIVISIÓN DE ABASTECIMIENTO

Objetivo de la Dependencia: 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.

INDICADORES DE PRODUCTOS		PLAN 2021
Actas Recepción - Control de bienes, servicios y obras recibidas		15,447
Envíos - Control de bienes, servicios y obras despachados		16,814
Informe	Examen sobre la administración de existencias	12
	Estado de calificación de medicamentos*	4
Informe Monitoreo	Monitoreo de la calidad de los bienes e insumos de salud	12
	Monitoreo del abastecimiento local de medicamentos e insumos médicos	12

* Nota: ESTADO DE CALIFICACION DE MEDICAMENTOS Y FICHAS TECNICAS, cambia dado que las actividades de fichas técnicas han sido trasladadas a otro Departamento, conforme a reestructuración ISSS de noviembre 2019



**INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL**

UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA

Objetivo de la Dependencia: Proveer a la Alta Administración de una herramienta encargada de la valoración independiente de sus actividades.

INDICADORES DE RESULTADOS		PLAN 2021
KPI 3.5.1 Eficacia en informes de Auditoría Interna	(Total de recomendaciones implementadas en el año/total de recomendaciones emitidas en el año más recomendaciones pendiente de años anteriores) x 100	75.00%
KPI 3.5.2 Porcentaje de riesgos estratégicos evaluados y administrados adecuadamente	(Total de riesgos estratégicos administrados adecuadamente / Total de riesgos estratégicos evaluados) * 100	50.00%
INDICADORES DE PRODUCTOS		PLAN 2021
Total Informes de Auditoría Interna		114
Financiera		20
Operativa general		23
Informática		17
Procesos administrativos		17
Delegaciones		17
Médica		20

Nota: Auditoría Interna, para el año 2021 incorporó indicadores de resultado, correspondientes al Plan Estratégico 2020-2024.

DEPARTAMENTO DE COOPERACIÓN EXTERNA

Objetivo de la Dependencia: Establecer alianzas estratégicas, la gestión de recursos técnicos y financieros no reembolsables desde y hacia el ISSS; y relaciones de cooperación en el ámbito nacional e internacional, integrando, negociando y dando seguimiento a las acciones, proyectos y programas que se generen para el mejor aprovechamiento de dichos recursos.

INDICADORES DE RESULTADOS		PLAN 2021
KPI 3.4.1 Porcentaje de cumplimiento de objetivos de convenios suscritos por el ISSS	Total de convenios en cumplimiento de objetivos/ total de convenios vigentes x 100%	70.00%
KPI 3.4.2 Número de proyectos estratégicos de Dirección General apoyados por la Unidad de Vinculación Estratégica.	Sumatoria de proyectos estratégicos de la Dirección General del ISSS, apoyados por la Unidad de Vinculación Estratégica.	3
INDICADORES DE PRODUCTOS		PLAN 2021
Convenio Autorizado		5
Gestionar misiones oficiales internas y externas		8
Proyecto gestionado		2
Envío de pacientes al exterior para exámenes y/o tratamiento		7



INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL

UNIDAD JURÍDICA

Objetivo de la Dependencia: 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.

INDICADORES DE RESULTADOS		PLAN 2021
Recuperación judicial de mora patronal	Monto a recuperar/ Planificado	80.00%
INDICADORES DE PRODUCTOS		PLAN 2021
Opiniones y asesoría realizadas (Casos)		2,916
Elaboración de contratos, convenios, finiquitos, y otros(documentos)		3,639
Interposición de denuncia o demanda e inicio de proceso admón. (Número de procesos)		438

COMISIÓN DE DESCARTE

Objetivo de la Dependencia: Apoyar a los Centros de atención en Salud y dependencias administrativas en la gestión del trámite de descarte de bienes de existencia vencidos, deteriorados u obsoletos de forma centralizada ante el Consejo Directivo.

INDICADORES DE RESULTADO		PLAN 2021
KPI 3.2.6 Porcentaje de bienes vencidos, deteriorados u obsoletos (medicamentos, insumos médicos, instrumental y reactivos)	(Monto anual de bienes descartados / Monto anual de adquisición de bienes) x 100	1.00%
INDICADORES DE PRODUCTOS		PLAN 2021
Acuerdo de CD sobre Descarte		2

D. PERSPECTIVA APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

ACCIONES
DEL PLAN
ESTRATÉGICO

- Ejecutar el Programa de Pre e Inversión Pública.
- Acciones para la implementación de SAFISSS, expediente electrónico y otros
- Acciones que permitan evidenciar, valorar y apreciar el potencial humano del ISSS, que destaquen su calidad de servicio al usuario.
- Implementación Dr. ISSS en Línea (fase 2 y 3)
- Acciones para el PLAN DE INTERVENCIÓN DEL RECURSO HUMANO de acuerdo a las necesidades institucionales (habilidades, movilidad), PLAN DE RETIRO VOLUNTARIO y enfoque de solución de Salas Cunas.
- SISTEMA DE TRAZABILIDAD



INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL

METAS DE INDICADORES POR DEPENDENCIA

UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS		
Objetivo de la Dependencia: 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.		
INDICADORES DE RESULTADOS		PLAN 2021
KPI 4.4.2 Avance en la capacitación de las jefaturas priorizadas en el fortalecimiento de las competencias gerenciales	(Sumatoria del número de jefaturas capacitadas en el fortalecimiento de las competencias gerenciales a la fecha/total de jefaturas planificadas a capacitar en el fortalecimiento de las competencias gerenciales en el ISSS) X100	20%
KPI 4.4.4 Índice de Mejora en la percepción del Clima Laboral	Resultados de Informe de Clima Laboral	75
INDICADORES DE PRODUCTOS		PLAN 2021
Capacitación del personal	Monto (miles)	\$100
	No. de participaciones	8,375
Horas extras pagadas a empleados (\$Miles)		\$9.08
Planillas de salario, vacación, prima, aguinaldo y alimentación. (\$Miles)		\$280.15
Pagos a empleados Monto en (\$Miles)	Bonificación por evaluación del merito personal	\$8,952
	Prestaciones al personal por tipo de prestación	\$3,611
Licencias Tramitadas con goce de salario		76,905
Contrataciones temporales		21,381
Selección de personal		2,800
DIVISIÓN DE DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC).		
Objetivo de la Dependencia: Garantizar un adecuado esquema de operación que permita el flujo de información entre las áreas, basándose en normas, políticas y procedimientos que deben ser de cumplimiento en el uso de la tecnología en general, así como para las aplicaciones de los Sistemas Administrativos y de Salud del ISSS		
INDICADORES DE RESULTADOS		PLAN 2021
KPI 4.5.4 Utilización de enlaces Institucionales a nivel nacional	(Ancho de banda utilizado /total de ancho de banda) x100	<75.00%
KPI 4.5.3 Disponibilidad de enlaces de datos institucionales	(Horas disponibles del enlace /total horas del mes) x 100	90.00%
KPI. 4.5.2 Disponibilidad de servidores en la nube	(Horas disponibles de servidores/total horas del mes) x100	100.00%
INDICADORES DE PRODUCTOS		PLAN 2021
Atención de requerimientos (hardware, red, software, virus, base de datos)		39,320
Informes de control de calidad	Funcionamiento de la infraestructura de comunicación y servidores	6
	Operatividad de los sistemas de información	23
	Bases de datos institucionales	4
Respaldos de datos institucionales (Backup)		6,205



**INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL**

DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA

Objetivo de la Dependencia: 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.

INDICADORES DE RESULTADOS		PLAN 2021
KPI 4.2.1 Ejecución del programa de Pre inversión Pública (Financiero y diseños)	Sumatoria acumulada del avance de la ejecución del programa de pre inversión pública financiera (o diseños) x mes/ Total de la ejecución programada de diseños (o financiero) x 100	>75%
KPI 4.2.1 Ejecución del programa de Inversión Pública (Financiero y obras)	Sumatoria acumulada del avance de la ejecución de obra (o financiero) x mes/ Total programado de la obra (o financiero) x 100	>75%
INDICADORES DE PRODUCTOS		PLAN 2021
Diseños Finales y Documentos Constructivos	Documento	15
Informes de Valúo y evaluación técnica		40
Estudio de diagnóstico de infraestructura		2
Infraestructura mejorada	No. De Obras	8
Tramites/ Permisos Obtenidos con instituciones gubernamentales		7
Estudios Técnicos de factibilidad (Informes)		10

PROGRAMA ANUAL DE PRE-INVERSIÓN E INVERSIÓN PÚBLICA AÑO 2021

PROYECTOS DE PREINVERSIÓN	Programado
Construcción y equipamiento del Hospital Policlínico Santa Tecla. PRIORITARIO	\$225,000.00
Construcción y Equipamiento del Almacén Central del ISSS.	\$100,000.00
Construcción y Equipamiento del Centro de Odontología Especializada, ISSS, San Salvador	\$75,000.00
Reforzamiento Estructural e Integral de las Instalaciones de la Torre Oficinas Administrativas del ISSS, San Salvador PRIORITARIO	\$80,000.00
TOTAL	\$480,000.00
PROYECTOS DE INVERSIÓN	Programado
Adecuación de infraestructura y equipamiento para Centro de Cuidados Paliativos y Enfermedades Crónicas Complejas y avanzadas del ISSS, San Salvador PRIORITARIO	\$2,500,000.00
Ampliación y remodelación del Hospital Policlínico Planes de Renderos, San Salvador	\$1,600,000.00
Ampliación y mejoramiento del Almacén del ISSS para la zona oriental, Departamento de Usulután	\$1,100,000.00
Ampliación y Remodelación del Hospital Regional de Santa Ana	\$350,000.00
Construcción y Equipamiento del Hospital Policlínico de Santa Tecla. PRIORITARIO	\$10,000,000.00
Rehabilitación de infraestructura de oficinas administrativas de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones del ISSS, San Salvador.	\$1,700,000.00
Reforzamiento Estructural e Integral de las Instalaciones de la Torre Oficinas Administrativas del ISSS, San Salvador PRIORITARIO	\$5,000,000.00
TOTAL	\$22,250,000.00



**INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL**

DIVISIÓN DE APOYO Y MANTENIMIENTO		
Objetivo de la Dependencia: 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 servicios específicos; así como la atención de emergencias.		
INDICADORES DE RESULTADOS		PLAN 2021
KPI 4.2.3 Al menos 85% de ejecución en mantenimiento preventivo programado a equipo médico en el año.	Rutinas de equipo ejecutado MPP/ rutinas de equipo programado MPP	≥85.00%
Nivel de satisfacción de usuarios en raciones de alimentos preparados para paciente y personal zona metropolitana.	Resultado de encuesta	8.45
INDICADORES DE PRODUCTOS		PLAN 2021
Ordenes de trabajo para mantenimiento (equipos generales y médicos, mobiliario e infraestructura)		39,145
Documentos Digitalizados		2,000,002
Solicitudes atendidas de transporte		4,751
Kilómetros recorridos de transporte		264,026
Ropa hospitalaria despachada (kg)		3,290,456
Alimentos preparados (raciones)		1,483,000
Servicios de transporte de desechos sólidos realizados (kg transportado)		1,992,000
Trabajo de Impresión (Blocs de trabajo impresión)		5,088,004
Recepción de activos para descarte		7,000
Solicitudes de autorización para eliminar documentos institucionales de forma legal		60
Resguardo de expedientes clínicos pasivos		36

INFRAESTRUCTURA MEJORADA A TRAVÉS DE APOYO Y MANTENIMIENTO

Nombre del proyecto	Monto
Unidad Médica Atlactl. Pintura en general, reparación de techos, cielos falsos, puertas, canales, muro perimetral, etc.	\$410,000.00
Unidad Médica Soyapango: Construcción de muro de bloque de 1,361.96 mts ² .	\$280,000.00
Unidad Médica Ilobasco: Cambio de sistema de evacuación de aguas negras y residuales.	\$84,916.25
Unidad Médica 15 de Septiembre. Pintura en general, reparación de techos, cielos falsos, puertas, canales, muro perimetral, etc.	\$337,150.00
Ampliación en Servicio de Trasplante Renal en HMQ	\$425,000.00



INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL

ANEXOS

PLAN ANUAL DE TRABAJO

INDICADORES DE RESULTADO 2019-2021 DEPENDENCIAS DE APOYO A DIRECCIÓN Y SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

PERSPECTIVA FINANCIERA				
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA INDICADOR	Resultado 2019	PLAN 2020	PLAN 2021
DARBE				
KPI. 1.2.6 Cobertura de la Población Económicamente Activa	Cotizantes Activos/Población Económicamente Activa	28%	28%	28 %
KPI. 1.2.3 Tasa de mora en cotizaciones y aportes	$\frac{((\text{Monto Facturado} - \text{Monto Percibido}) \text{ Monto Facturado}) \times 100}{100}$	3.36%	1%	1.75%
KPI. 1.2.4 Población cotizante descubierta	Trabajador en planillas canceladas, al día 5 de cada mes	n/p	n/p	531,649(5.3%)
KPI. 1.2.5 Beneficiados con prestaciones otorgadas (Cotizante)	Número de beneficiarios que tienen derecho según normativa a pago de incapacidad.	n/p	n/p	13,911 (1.6%)
KPI. 1.2.5 Beneficiados con prestaciones otorgadas (Beneficiario)	Número de beneficiarios que tienen derecho según normativa a pago prestaciones.	n/p	n/p	47,682 (6.3%)
UFI				
KPI. 1.1.1 Fondo de Maniobra (Monto en millones)	Total activos corrientes – Total corrientes	n/p	n/p	134.9
KPI. 1.1.2 Liquidez sin reservas (Índice)	Activo corriente/pasivo corriente	3.6	2.6	4.7
KPI. 1.1.3 Solvencias sin reservas (Porcentaje)	Patrimonio/activo total x 100	89.40%	90.30%	91.00%
KPI. 1.2.1 % de Ejecución del presupuesto trimestral (Porcentaje)	$\frac{(\text{Total de Presupuesto ejecutado en el año trimestral}) \times 100}{100}$	n/p	n/p	95%



**INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL**

PERSPECTIVA DERECHOHABIENTES				
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA INDICADOR	Resultado 2019	PLAN 2020	PLAN 2021
UNIDAD DE VINCULACIÓN ESTRATEGICA				
KPI. 2.10.1 Índice de satisfacción del usuario	ISUE: Sumatoria de calificaciones otorgadas por los usuarios externos a la encuesta de satisfacción/ número total de usuarios externos encuestados.	n/p	7.5	7.7
KPI. 2.10.2 Tasa de Engagement por alcance.	Total de engagements por publicación/ Alcance por publicación x 100	n/p	n/p	4
OFICINA DE INFORMACION Y RESPUESTA(OIR)				
KPI. 2.10.3 Promedio de tiempo de respuesta de entrega de solicitudes de información	Sumatoria de tiempo de respuesta de todas las solicitudes /sumatoria de todas las solicitudes	8.09 días hábiles	10 días hábiles	<10 días hábiles
DIVISIÓN DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL				
KPI. 2.10.4 Porcentaje de efectividad en la resolución de hechos delictivos, hurtos y pérdidas dentro de las dependencias.	Resolución de hechos delictivos / hechos delictivos reportados	107.50%	90,0%	100%
SUBDIRECCIÓN DE SALUD				
NOMBRE DE INDICADORES		Línea Base 2019	2020	2021
KPI 2.2.1 Días Promedio de Espera para consulta de primera vez en atención especializada	El tiempo de espera se calcula desde la fecha en que se solicitó la consulta hasta la fecha de cita	n/p	n/p	<30 días
KPI 2.3.1 Promedio diario de intervenciones quirúrgicas por quirófano	Total de intervenciones quirúrgicas realizadas en un periodo determinado/Total de salas de operación funcionando en ese mismo periodo entre 365 días.	2.3	n/p	>2
KPI 2.3. Porcentaje de cirugías suspendidas	Número de intervenciones quirúrgicas suspendidas/No. total de intervenciones quirúrgicas Realizadas X 100	7.2%	n/p	<2%
KPI 2.2. 1Tasa de Muerte Materna	[Tasa de mortalidad Materna = número de Muertes Maternas en el año t x 100.000] / número de nacidos vivos en el año t	36.80	n/p	20
KPI 2.1.2 Tasa de Mortalidad neonatal	[Tasa de mortalidad neonatal = número de defunciones de niños/as de 0 a 28 días en el año t x 1.000]número de nacidos vivos en el año t	5.7	n/p	5.5
KPI 2.1.3 Tasa de Muerte Fetal (Óbitos fetales)	[Tasa de mortalidad Fetal = número de Muertes Fetales en el año t x	6.4	n/p	6.2



**INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL**

	1.000]/ número de nacidos vivos en el año t			
KPI 2.7.1 Tasa de Accidentes Laborales	Número de accidentes de trabajo/ Total cotizantes activos x1000	50.9	n/p	50.5
KPI 2.6.1 Cobertura de vacunación VPH arriba del 80% en niñas menores de 9 años, de responsabilidad programáticas ISSS	Σ Número de niñas de 9 años vacunadas/Total de niñas de 9 años bajo responsabilidad programática ISSS x 100	0%	n/p	40%
KPI 2.1.7 Porcentaje de coberturas útiles de inmunización	Número de terceras dosis de antipolio aplicadas en el niño < 1 año de edad en el periodo evaluado/ Número de niños < 1 año de edad según población estadística	75.11%	95%	90%

Nota: n/p) KPIS de Subdirección de salud, responden a Plan estratégico 2020-2024, no incluidos en Planes de trabajo de años 2019 y 2020,

PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA INDICADOR	Resultado 2019	PLAN 2020	PLAN 2021	
UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL					
KPI 3.1.2 Tiempo de entrega de informes a la Dirección General	Promedio de la sumatoria de días en que los informes fueron presentados a la DG	25 días hábiles	25 días hábiles	25 días hábiles	
KPI 3.3.1 Grado de implementación de la gestión por procesos 2019-2024.	(Total de procesos elaborados del mapa de procesos del ISSS) x 100	10.34%	17.30%	17.24%	
COMISION DE DESCARTE ISSS					
KPI 3.2.6 Porcentaje de bienes vencidos, deteriorados u obsoletos (medicamentos, insumos médicos, instrumental y reactivos)	(Monto anual de bienes descartados / Monto anual de adquisición de bienes) x 100	0.41%	1.00%	1.00%	
DIVISION DE PLANIFICACION Y MONITOREO DE SUMINISTROS (DPYMS)					
KPI 3.2.1 Nivel de abastecimiento de:	Medicamentos	Total de Inventario de cobertura mayor a 1 mes/ total de referencias	n/p	n/p	>93%
	Articulos Generales		n/p	n/p	>84%
	Insumos		n/p	n/p	>65%
KPI 3.2.2 Nivel de sobreinventario medicamentos, artículos generales	Nivel de insumos y	Total inventario con cobertura mayor a 24 m/ Total de Referencias	n/p	n/p	<2%



**INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL**

KPI 3.2.3 Nivel de obsoletos en medicamentos, insumos y Artículos generales.	Total de Inventario sin movimiento en los últimos 12M/Total de Referencias.	n/p	n/p	<5%
UACI				
KPI 3.2.7 Tiempo promedio para adjudicación de la compra para licitaciones, concursos públicos y contrataciones directas	Sumatoria (fecha de adjudicación total, parcial o declarada desierta - fecha de apertura) de cada una de las licitaciones concluidas que apliquen / número de gestiones concluidas que apliquen)	40.61	38.5 días	45 días
UNIDAD JURIDICA				
Recuperación judicial de mora patronal	Monto a recuperar/ Planificado	84%	80%	80%
AUDITORIA INTERNA				
KPI 3.5.1 Porcentaje de riesgos estratégicos evaluados y administrados adecuadamente	(Total de riesgos estratégicos administrados adecuadamente / Total de riesgos estratégicos evaluados) * 100	n/p	n/p	50%
KPI 3.5.2 Eficacia en informes de Auditoría Interna	(total de recomendaciones implementadas en el año/total de recomendaciones emitidas en el año mas recomendaciones pendiente de años anteriores) x 100	54%	75%	75%
UNIDAD DE VINCULACIÓN ESTRATÉGICA				
KPI 3.4.2 Número de proyectos estratégicos de Dirección General apoyados por la Unidad de Vinculación Estratégica.	Sumatoria de proyectos estratégicos de la Dirección General del ISSS, apoyados por la Unidad de Vinculación Estratégica.	n/p	n/p	3
DEPARTAMENTO DE COOPERACIÓN EXTERNA				
KPI 3.4.1 Porcentaje de cumplimiento de objetivos de convenios suscritos por el ISSS	Total de convenios en cumplimiento de objetivos/ total de convenios vigentes x 100%	n/p	n/p	70.00%



INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL

PERSPECTIVA APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO				
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA INDICADOR	Resultado 2019	PLAN 2020	PLAN 2021
UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS				
KPI 4.4. 2 Avance en la capacitación de las jefaturas(priorizadas) en el fortalecimiento de las competencias gerenciales	(Sumatoria del numero de jefaturas capacitadas en el fortalecimiento de las competencias gerenciales a la fecha/total de jefaturas planificadas a capacitar en el fortalecimiento de las competencias gerenciales en el ISSS) X100	n/p	n/p	20%
TIC				
KPI 4.5.2 Disponibilidad de servidores en la nube	(Horas disponibles de servidores/total horas del mes) x100	n/p	99.50%	100%
KPI 4.5.3 Disponibilidad de enlace de datos institucionales	(Horas disponibles del enlace /total horas del mes) x 100	100%	90%	90%
KPI 4.5.4 Utilización de enlaces institucionales a nivel nacional	(Ancho de banda utilizado /total de ancho de banda) x100	114%	70%	75%
DIVISIÓN DE APOYO Y MANTENIMIENTO				
Nivel de satisfacción de usuarios en raciones de alimentos preparados para paciente y personal zona metropolitana.	Resultado de encuesta	8.45	8.5	8.45
KPI 4.2.3 Al menos 85% de ejecución en mantenimiento preventivo programado a equipo médico en el año.	Rutinas de equipo ejecutado MPP/ rutinas de equipo programado MPP	97%	100%	85%
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA				
KPI 4.2.1 Ejecución del programa de Pre inversión Pública (Financiero y diseños)	Sumatoria acumulada del avance de la ejecución del programa de pre inversión pública financiera (o diseños) x mes/ Total de la ejecución programada de diseños (o financiero) x 100	Inversión Financiera 22.41%.	n/p	75%
KPI 4.2.2 Ejecución del programa de Inversión Pública (Financiero y obras)	Sumatoria acumulada del avance de la ejecución de obra (o financiero) x mes/ Total programado de la obra (o financiero) x 100	Pre inversión Financiera 27.59%	n/p	75%



INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL

INDICADORES DE PRODUCTO 2019-2021
DEPENDENCIAS DE APOYO A DIRECCIÓN Y SUBDIRECCIÓN
ADMINISTRATIVA Y SUB DIRECCIÓN DE SALUD

PERSPECTIVA FINANCIERA

DARBE				
Producto		2019	PLAN 2020	PLAN 2021
TOTAL INSCRIPCIONES NUEVAS DE:		164,635	162,490	159,185
Trabajador		77,709	75,196	74,671
Beneficiario		83,992	84,499	81,705
Patronos		2,934	2,795	2,809
Recaudar cotizaciones y aportaciones (cotizantes)		1,008,860	1,029,763	1,058,540
Recuperación de mora	Monto (millones)	\$11.73	\$9.90	\$11.50
Inspecciones generales a patronos y determinación de mora	Informe	9,006	10,580	10,326
	Monto (millones)	\$1.22	\$1.10	\$1.24
Población cotizante descubierta		n/p	n/p	531,000
Beneficiados con prestaciones otorgadas (Cotizante)		n/p	n/p	13,911
Beneficiados con prestaciones otorgadas (Beneficiario)		n/p	n/p	47,682
Trámite y Pago de:	Auxilio de Sepelio	4,964.0	4,418.0	4,944.0
	Subsidios por incapacidad	275,651	288,140	284,247
	Pensiones por riesgos profesionales	89,576.0	124,831.0	90,943.0

DIRECCION GENERAL				
Producto		2019	PLAN 2020	PLAN 2021
Resoluciones y acuerdos de Consejo Directivo		3,130	1,895	2,136
UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL				
Producto		2019	Plan 2020	Plan 2021
Informes financieros (situación financiera, rendimiento económico y flujo de fondos)		36	36	36
Actas de inventario físico de mobiliario y equipo		1103	1,111	1,110
Pagos a Suministrantes (Miles \$)		\$388	\$440	\$464
Documento de Presupuesto presentado		1	1	1
Informes de ejecución presupuestaria		12	12	12
Inversión en títulos valores	Informes	24	24	24



INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL

PERSPECTIVA DERECHOHABIENTES

UNIDAD DE VINCULACIÓN ESTRATEGICA			
Producto	2019	Plan 2020	Plan 2021
Resolución de reclamos, quejas y denuncias de los derechohabientes	3,724	2,075	2,050
Llamadas atendidas	261,168	217,000	216,000
Llamadas emitidas	327,113	226,000	228,000
Informe de medición de satisfacción	10	6	6
Publicaciones informativas en medios de comunicación escrito	81	70	63
Publicación de noticias en medios	377	237	428
Producción y pautas de audiovisuales	96	85	276
Desarrollo de Eventos	200	165	177
Elaboración de Campañas	72	60	60
Publicaciones internas a través de correo institucional	n/p	2,800	2,800
Gestión de consultas de derechohabientes	n/p	n/p	11,550
OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA (OIR):			
Gestiones a solicitudes de información(OIR)	1,919	900	1,550
Publicación y actualización de información oficiosa y reservada	4	4	4
DIVISIÓN DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL:			
Supervisiones a seguridad privada realizadas	1,045	1,360	1,080
Gestiones realizadas producto del monitoreo por video vigilancia(reportes)	145	220	170

CONSULTA MÉDICA			
TIPO DE CONSULTA	2019	Plan 2020	Plan 2021
<u>Total Consulta Médica</u>	<u>6,534, 789</u>	<u>7,183,819</u>	<u>6,170,821</u>
Medicina General	2, 701, 053	3,059,102	2,610,390
Medicina Especializada	1,912, 785	2,243,293	1,809,868
Emergencia	1,920, 951	1,889,424	1,750,563
<u>Total Consulta Odontológica</u>	<u>374, 945</u>	<u>405,893</u>	<u>201, 720</u>
Odontología General	257, 243	286,412	143, 936
Odontología Especializada	117, 702	119,481	57, 784

CUIDADO DE LA SALUD ATENCIONES POR POGRAMAS			
INDICADOR DE PRODUCTO	2019	Plan 2020	Plan 2021
<u>Control Crecimiento y Desarrollo (Niño menor de 1 año)</u>			
Inscripción Precoz (85%)	19,319	20, 754	21,090
Control Médico (5/año)	96, 337	122, 081	105,449



INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL

Atención Materna			
Inscripción Precoz (80%)	17, 388	15, 600	17,584
Control Puerperal (40%)	11, 317	17, 126	16,704
Planificación Familiar (Usuarias activas) 25%	90, 857	139, 395	129,984
Control de Cáncer en la mujer*			
Mamografía de Tamizaje 40-49 años (20%)	43, 152	62, 001 **	31,125
Mamografía de Tamizaje 50-69 años (20%)			65,895
Citología Vaginal (30%)	119, 721	216, 938	203,328

* En el ISSS la primera causa de cáncer en la población femenina (con una media aritmética de 57 años) es el cáncer de mama, reportando 1,824 casos durante el periodo 2015 – 2020.

** Se han realizado a julio 2020 un total de 18,739 mamografías de tamizaje

CUIDADO DE LA SALUD COBERTURA INMUNIZACIONES

INDICADOR DE PRODUCTO	2019	Plan 2020	Plan 2021
<u>Tipo de Vacuna</u>			
BCG (Dosis Única)	21, 328	22,402	20, 380
Hepatitis B (3ª Dosis)	N/D	N/D	20, 380
Pentavalente (3ª Dosis)	16, 669	23,198	19, 380
Antipolio (3ª Dosis)	18, 089	23,198	19, 132

Nota: Para la Cobertura Inmunizaciones Se incluye programación de vacunas trazadoras.

ATENCIÓN HOSPITALARIA

INDICADOR DE PRODUCTO	2019	Plan 2020	Plan 2021
Internación de Pacientes (Egreso)	111,576	119,628	120,067*
Atención Obstétrica (Parto)	21,661	23,196	20,881
Intervención Quirúrgica mayor (Cirugía)	54,734	58,466	49,559

- 254 Camas censables menos para el año 2021, en zona Metropolitana y Oriental

SERVICIOS DE APOYO

INDICADOR DE PRODUCTO	2019	Plan 2020	PLAN 2021
Medicamentos (Receta)	25,076,819	24,404,455	21,634,205
Examen de Laboratorio (Prueba)	10,077,153	10,197,122	9,619,270
Examen de rayos X (Examen)	790,230	711,025	978,737

PROCEDIMIENTOS AMBULATORIOS

INDICADOR DE PRODUCTO	2019	Plan 2020	Plan 2021
Ecocardiograma	10,817	N/D	11, 036
Prueba de Esfuerzo	2,815	N/D	2, 609
HOLTER	5,453	N/D	5, 901
Electrocardiograma	236,481	N/D	209, 692
Espirometría	17,438	N/D	18, 633
Broncoscopía	763	N/D	703
Biopsia Pleural	22	N/D	33



INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL

PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS.

UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL			
Depto. Gestión de Calidad Institucional			
Producto	2019	Plan 2020	Plan 2021
Documentos de análisis y mejora de procesos	n/p	8	6
Documentos oficializados(MAO,MNO,INSTRUCTIVOS Y NORMATIVAS)	22	12	15
Formularios institucionales	43	17	16
Diagramas de proceso	n/p	16	2
Ficha de riesgos de proceso	n/p	16	2
Ficha de indicadores de proceso	n/p	16	2
Estudios de medición y productividad	n/p	12	4
Depto. Actuariado y Estadísticas			
Producto	2019	Plan 2020	Plan 2021
Informe técnico actuarial	4	4	4
Estadísticas generales y de salud	2	2	2
Monitoreo de la información estadística de los niveles locales	n/p	12	12
Atención de solicitudes de información	n/p	300	300
Investigaciones de Interés Institucional	n/p	n/p	4
Depto. Planes y Proyectos Estratégicos Institucionales			
Producto	2019	Plan 2020	Plan 2021
Formulación de planes	1	2	1
Informes de gestión institucional y evaluación de los planes	4	11	6
Estudios de factibilidad pre inversión	4	4	3
Informe seguimiento físico y financiero Prog. Inversión	12	12	12
Informes de gestión de riesgos	n/p	n/p	4
AUDITORIA INTERNA			
Producto	2019	Plan 2020	Plan 2021
Total Informes de Auditoria Interna	104	106	114
Financiera	22	20	20
Operativa general	20	22	23
Informática	15	17	17
Procesos administrativos	17	17	17
Delegaciones	17	17	17
Médica	13	13	20



**INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL**

DIVISIÓN DE PLANIFICACION Y MONITOREO DE SUMINISTROS (DPYMS)

Producto	2019	Plan 2020	Plan 2021
Solicitud de inicio de gestión para planificación de necesidades de:	191	195	182
Medicamentos	20	21	21
Insumos médicos e instrumentos quirúrgico	41	44	44
Material e instrumental de odontología	4	4	4
Materiales e insumos de laboratorio Clínico	3	3	3
Servicios médicos	30	30	30
Reactivos de laboratorio clínico	13	13	13
Servicios de laboratorio clínico	10	10	10
Equipo médico	19	19	10
Artículos generales	12	12	16
Servicios administrativos	35	35	37
Mobiliario y equipo no médico	4	4	4

UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONALES (UACI)

Producto	2019	Plan 2020	Plan 2021
Plan anual de compras	1	1	1
Licitación o concurso público	182	161	155
Contrataciones directas	36	37	4
Mercado bursátil	8	19	67
Libre gestión	594	690	539
Registro de proveedores	1,100	1,185	1,130
Reportes de incumplimientos contractuales	423	265	136
Contratos elaborados	925	800	648
Notificaciones emitidas de gestiones de compras	n/p	n/p	1,329
Acceso a consulta de expedientes de compras	n/p	n/p	500
Revisión de documentos legales	n/p	n/p	324
Opinión Jurídica especializada	n/p	n/p	36
Gestiones para modificación y prórroga de contratos	n/p	n/p	110
Apoyo a administradores de contratos u órdenes de compra.	n/p	n/p	2,184
Revisión de garantías exigidas en contrataciones.	n/p	n/p	2,062

UNIDAD JURÍDICA

Producto	2019	Plan 2020	Plan 2021
Opiniones y asesorías realizadas (Casos)	3,411	3,038	2,916
Elaboración de contratos, convenios, finiquitos, y otros(documentos)	3,590	2,695	3,639



**INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL**

Interposición de denuncia o demanda e inicio de proceso admón.(Número de procesos)	739	388	438
COMISIÓN DE DESCARTE			
Producto	2019	Plan 2020	Plan 2021
Acuerdo de CD sobre Descarte	2	2	2
DEPARTAMENTO DE COOPERACIÓN EXTERNA			
Producto	2019	Plan 2020	Plan 2021
Gestionar misiones oficiales internas y externas	4	8	8
Convenio Autorizado	5	4	5
Proyecto gestionado	1	2	2
Envío de pacientes al exterior para exámenes y/o tratamiento	n/p	7	7

DIVISIÓN DE ABASTECIMIENTO				
Producto		2019	Plan 2020	Plan 2021
Actas Recepción - Control de bienes, servicios y obras recibidas		15,282	15,322	15,447
Envíos - Control de bienes, servicios y obras despachados		18,853	16,648	16,814
Informe	Examen sobre la administración de existencias	12	12	12
	Estado de calificación de medicamentos	12	12	4
Informe Monitoreo	Monitoreo de la calidad de los bienes e insumos de salud	12	12	12
	Monitoreo del abastecimiento local de medicamentos e insumos médicos	12	12	12

PERSPECTIVA APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS				
Producto		2019	Plan 2020	Plan 2021
Capacitación del personal	Monto (miles)	\$31	\$200	\$100
	No. de participaciones	19,197	16,750	8,375
Horas extras pagadas a empleados (\$Miles)		\$7.63	\$8.20	\$9.08
Planillas de salario, vacación, prima, aguinaldo y alimentación. (\$Miles)		\$223,686	\$255.60	\$280.15
Pagos a empleados	Bonificación por evaluación del mérito	\$8.05	\$8.70	\$8.95



**INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL**

Monto en (\$Miles)	personal			
	Prestaciones al personal por tipo de prestación	\$2.58	\$3.80	\$3.61
Licencias Tramitadas con goce de salario		71,306	74,628	76,905
Contrataciones temporales		19,849	20,007	21,381
Selección de personal		n/p	2,575	2,800

DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA

Producto		2019	Plan 2020	Plan 2021
Diseños Finales y Documentos Constructivos	Monto (miles \$)	\$52,859	\$1.50	n/p
	Informes de supervisión	n/p	10	n/p
	Documento	n/p	n/p	15
Informes de Valúo y evaluación técnica		45	40	40
Estudio de diagnóstico de infraestructura		0	3	3
Infraestructura mejorada	Monto (miles \$)	\$ 2,297,5	\$22.60	n/p
	Informes de supervisión	n/p	41	n/p
	No. de obra	n/p	n/p	8
Obras varias en infraestructura	No. de obra	0	2	n/p
	Doc. Diseño	2	4	n/p
Tramites/ Permisos Obtenidos con instituciones gubernamentales		n/p	12	7
Estudios Técnicos de factibilidad (Informes)		n/p	n/p	10

DIVISIÓN DE DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC).

Producto		2019	Plan 2020	Plan 2021
Atención de requerimientos (hardware, red, software, virus, base de datos)		39,632	39,500	39,320
Informes de control de calidad	Funcionamiento de la infraestructura de comunicación y servidores	4	4	6
	Operatividad de los sistemas de información	23	23	23
	Bases de datos institucionales	4	4	4
Respaldos de datos institucionales (Backup)		6,205	6,222	6,205

DIVISIÓN DE APOYO Y MANTENIMIENTO

Producto		2019	Plan 2020	Plan 2021
Ordenes de trabajo para mantenimiento (equipos generales y médicos, mobiliario e infraestructura)		36,228	39,213	39,145
Documentos Digitalizados		2,053,122	2,000,001	2,000,002
Solicitudes atendidas de transporte		4,912	4,751	4,751



INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL

Kilómetros recorridos de transporte	295,523	264,026	264,026
Ropa hospitalaria despachada (kg)	3,133,571	3,030,993	3,290,456
Alimentos preparados (raciones)	1,514,333	1,473,600	1,483,000
Servicios de transporte de desechos sólidos realizados(kg transportado)	2,027,291	1,992,000	1,992,000
Trabajo de Impresión (Blocs de trabajo impresión)	5,047,413	5,089,904	5,088,004
Recepción de activos para descarte	9,303	8,010	7,000
Solicitudes de autorización para eliminar documentos institucionales de forma legal	8	12	60
Documentos de Resguardo de expedientes clínicos pasivos	25	12	36