

ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES PARA RESULTADOS

INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO <sup>1/</sup>

**Misión:** Contribuir a satisfacer los niveles de bienestar integral de los trabajadores al servicio del Estado, pensionados, jubilados y familiares derechohabientes, con el otorgamiento eficaz y eficiente de los seguros, prestaciones y servicios, con atención esmerada, respeto, calidad y cumpliendo siempre con los valores institucionales de honestidad, legalidad y transparencia.

**Objetivos Nacionales**

4. Tener una economía competitiva que ofrezca bienes y servicios de calidad a precios accesibles, mediante el aumento de la productividad, la competencia económica, la inversión en infraestructura, el fortalecimiento del mercado interno y la creación de condiciones favorables para el desarrollo de las empresas, especialmente las micro, pequeñas y medianas.
5. Reducir la pobreza extrema y asegurar la igualdad de oportunidades y la ampliación de capacidades para que todos los mexicanos mejoren significativamente su calidad de vida y tengan garantizados alimentación, salud, educación, vivienda digna y un medio ambiente adecuado para su desarrollo tal y como lo establece la Constitución.
6. Reducir significativamente las brechas sociales, económicas y culturales persistentes en la sociedad, y que esto se traduzca en que los mexicanos sean tratados con equidad y justicia en todas las esferas de su vida, de tal manera que no exista forma alguna de discriminación.

**Eje de Política Pública del Plan Nacional de Desarrollo (EPP):** 3. Igualdad de Oportunidades.

**Objetivos del Eje de Política Pública del Plan Nacional de Desarrollo (OEPP):**

4. Mejorar las condiciones de salud de la población.
16. Eliminar cualquier discriminación por motivos de género y garantizar la igualdad de oportunidades para que las mujeres y los hombres alcancen su pleno desarrollo y ejerzan sus derechos por igual.

Programas del Plan Nacional de Desarrollo		
1. Programa Institucional 2007-2012	Vínculo PND	
	EPP	OEPP
Objetivos:		
7. Contribuir a mejorar las condiciones de salud de la población derechohabiente mediante programas de promoción de la salud, prevención de enfermedades y atención médica integral.	3	4
9. Promover la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres que laboran en la administración pública federal al ofrecer servicios de estancias para el bienestar y desarrollo infantil que promuevan su desarrollo integral.	3	16

<sup>1/</sup> Información adicional sobre los indicadores para resultados del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, se presenta en el Anexo de la Cuenta Pública denominado Consolidación del Sistema de Evaluación del Desempeño.

Programa Presupuestario		Presupuesto (Pesos)			Porcentaje del Ejercicio	
Clave	Denominación	Aprobado	Modificado	Pagado	Pag./Aprob.	Pag./Modif.
E013	Atención de Urgencias	1 390 161 377	1 267 197 655	1 267 197 655	91.2	100.0

**Vinculación:**

- **Plan Nacional de Desarrollo:** Eje 3.- Igualdad de Oportunidades; OEPP 4.- Mejorar las condiciones de salud de la población
- **Programa Sectorial:** Programa Institucional 2007-2012 del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado; **Objetivo 7.-** Contribuir a mejorar las condiciones de salud de la población derechohabiente mediante programas de promoción de la salud, prevención de enfermedades y atención médica integral.

**INDICADOR PARA RESULTADOS: Porcentaje de Quejas en la Atención de Urgencias**

Nivel: Propósito	Población general con un problema médico - quirúrgico agudo que pone en peligro la vida, un órgano o una función, recibe atención médica inmediata.				
Tipo del indicador	Estratégico				
Dimensión a medir	Calidad				
Fórmula	Número de quejas por la atención otorgada en Urgencias / Número de Consultas otorgadas en Urgencias) X 100				
Unidad de medida	Porcentaje				
VALOR DE LA META ANUAL (Porcentaje)			PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO (%)		
Aprobada	Modificada	Alcanzada	Alcanzada/Aprobada		Alcanzada/Modificada
0.00382	0.00382	0.00391	97.6		97.6

NOTA: Debido a que el sentido del indicador es Descendente, el resultado involucra la reducción en el cálculo del porcentaje de cumplimiento, por ello se aplicó la fórmula siguiente:  $((\text{Meta Original} - \text{Meta Alcanzada}) \times 100 / \text{Meta Original}) + 100$ . Por otro lado, es importante señalar que en el Sistema de Presupuesto basado en Resultados del Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda (PASH), no permite registrar en los indicadores más de dos valores después del punto, por lo que el resultado de aplicar el método de cálculo en la metas aprobada, modificada y original son las especificadas en este cuadro.

**Causas de las variaciones entre la meta alcanzada y la meta aprobada del indicador**

- El ISSSTE para 2012, estableció el indicador estratégico “Porcentaje de Quejas en la Atención de Urgencias”, para medir la calidad de la atención que se otorga en el servicio de urgencias, alcanzándose una meta de 0.00391% y un porcentaje de cumplimiento de 97.6%, con respecto a la meta aprobada de 0.00382%. Este resultado inferior en 2.4 puntos porcentuales en relación con la meta prevista, se explica por lo siguiente:

## INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO

---

- ◆ El número absoluto de quejas obtenidas (43) fue 4.4% menor al estipulado (45), sin embargo, al ser el denominador Número de Consultas otorgadas en Urgencias, de carácter dinámico pues depende de la demanda en el área de Urgencias, su valor real fue también menor al previsto en 6.6%, con una demanda observada de 1 098 371 en el servicio de urgencias, contra las 1 176 574 consultas estimadas, resultando en un indicador por debajo de la meta.
- ◆ No obstante lo anterior, es importante mencionar que se continuó realizando las siguientes acciones para mejorar la atención en el área de urgencias:
  - ❖ Se reorganizaron los servicios dando uniformidad a las áreas de urgencias.
  - ❖ Se continuó dando seguimiento al Triage y algunas unidades de segundo nivel de atención, lograron implementarlo durante los turnos con mayor afluencia de pacientes.
  - ❖ Se llevó a cabo la supervisión programada a unidades médicas, a través de las cuales, se fomentó el seguimiento a la atención de urgencia real de manera inmediata y a los informes que se proporcionan a los familiares, acerca del estado de salud del paciente en los primeros 60 minutos posteriores a su ingreso.
  - ❖ Además, se apoyó la capacitación del personal médico y paramédico de los servicios de urgencias con los cursos Soporte Vital Cardiovascular Avanzado (ACLS), Soporte Vital Básico (BLS), Soporte Vital Avanzado Pediátrico (PALS), y Tratamiento Avanzado en Traumatología (ATT).
  - ❖ Por último, coadyuvó que el Subcomité de Quejas Médicas, visitó a las unidades médicas con mayor número de quejas, promoviendo el apego a la Norma Oficial Mexicana NOM-168-2211-1998 del Expediente Clínico y su actualización NOM-004-SSA3-2012, así como la norma NOM-206-SSA1-2002 Regulación de los Servicios de Salud, que establecen los criterios de funcionamiento y atención en los servicios de urgencias de las unidades de atención médica.

### Efectos socioeconómicos del alcance de metas del indicador

- Los **beneficios económicos y sociales** alcanzados con este **indicador de propósito**, son:
  - ◆ Se cuenta con un mayor número de médicos capacitados en calidad, diagnóstico oportuno y atención inmediata de una urgencia real, lo cual permite otorgar una mejor atención médica y disminuir el número de quejas.

Programa Presupuestario		Presupuesto (Pesos)			Porcentaje del Ejercicio	
Clave	Denominación	Aprobado	Modificado	Pagado	Pag./Aprob.	Pag./Modif..
E 018	Suministro de Claves de Medicamentos.	14 397 307 728	12 927 592 427	12 927 592 427	89.8	100.0

Vinculación:

- **Plan Nacional de Desarrollo:** Eje 3.- Igualdad de Oportunidades; OEPP 4.- Mejorar las condiciones de salud de la población
- **Programa Sectorial:** Programa Institucional 2007-2012 del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado; **Objetivo 7.-** Contribuir a mejorar las condiciones de salud de la población derechohabiente mediante programas de promoción de la salud, prevención de enfermedades y atención médica integral.

**INDICADOR PARA RESULTADOS: Porcentaje de Satisfacción por el Surtimiento de Medicamentos.**

Nivel: Propósito	La población derechohabiente recibe los medicamentos en forma oportuna				
Tipo del indicador	Estratégico				
Dimensión a medir	Calidad				
Fórmula	$(\text{Número de derechohabientes satisfechos con la cantidad de medicamentos recibidos en el periodo de reporte} / \text{Total de derechohabientes encuestados en el mismo periodo}) \times 100$				
Unidad de medida	Porcentaje				
<b>VALOR DE LA META ANUAL (Porcentaje)</b>			<b>PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO (%)</b>		
<b>Aprobada</b>	<b>Modificada</b>	<b>Alcanzada</b>	<b>Alcanzada/Aprobada</b>	<b>Alcanzada/Modificada</b>	
97.0	97.0	97.7	100.7	100.7	

NOTA: Con base en los “Lineamientos para la revisión, actualización, calendarización y seguimiento de la Matriz de Indicadores para Resultados de los Programas Presupuestarios 2012”, se llevó a cabo el proceso de mejora del indicador, con lo cual se realizó un cambio en la Dimensión del Indicador de Eficacia a Calidad.

**Causas de las variaciones entre la meta alcanzada y la meta aprobada del indicador**

- El ISSSTE para el año 2012, estableció el **indicador estratégico** “Porcentaje de satisfacción por el surtimiento de medicamentos” para medir la **calidad** en la satisfacción del derechohabiente, respecto al surtimiento de los medicamentos prescritos en sus recetas. Al respecto, el 97.7% de los derechohabientes encuestados manifestaron estar satisfechos con la entrega de sus medicamentos, lo cual significó **un porcentaje de cumplimiento de 100.7% en relación con la meta prevista del 97.0%**. Este alcance superior de 0.7 puntos porcentuales en relación con la meta prevista, se explica por lo siguiente:
  - ◆ En 2012, se aplicaron 2 124 encuestas más de las 87 600 que se tenía programado aplicar, por lo que se observó un total de 89 724 encuestas aplicadas a los derechohabientes en las farmacias de las unidades médicas donde fueron atendidos.
  - ◆ Al respecto, se aplicaron 73 995 encuestas a derechohabientes que solicitaron surtimiento completo de recetas en las unidades médicas del primer y segundo nivel de atención, a las que se adicionaron 15 729 encuestas aplicadas en las unidades médicas del tercer nivel, lo que generó un total de 89 724 encuestas, mediante las cuales 87 706 derechohabientes manifestaron estar satisfechos con los medicamentos recibidos.

## INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO

---

- ◆ Es importante mencionar, que a fin de proporcionar una mejor atención en la entrega de medicamentos, se llevaron a cabo las siguientes acciones:
  - ❖ Se creó un Tablero de Control de Abasto, el cual permite saber el status de todas las claves que requiere el Instituto.
  - ❖ Por acuerdo del Grupo Técnico de Abasto, se deja la responsabilidad a los Delegados y Directores de unidades médicas de tercer nivel, solicitar y/o modificar los insumos médicos que requieren con base en su límite autorizado en su Demanda Programada Nacional (DPN).
  - ❖ En el marco de la normatividad aplicable, se realizaron compras directas de las claves que quedaron desiertas en los procesos licitatorios correspondientes.
  - ❖ Además, se realizaron compras consolidadas con el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), con la finalidad de tener mejores ofertas de mercado en el cierre del ejercicio.
- ◆ Continúa el Programa de Medicamento Express (MEDEX), con base en la implementación de un nuevo procedimiento a partir del 16 de mayo de 2012, mediante el cual, un grupo de trabajo define cada mes un listado de claves de medicamentos, que son susceptibles de surtimiento vía cupón y se difunde a nivel nacional. Cabe señalar, que ese listado, se deriva del "Tablero de Control de Abasto", que considera las siguientes variables: Claves en proceso de licitación o entrega y Claves con dificultad de adquisición y/o distribución, entre otras, lo que trae como consecuencia claves sin existencia en el Centro Nacional de Distribución (CeNaDi), o que su cobertura sea menor a un mes.

### Efectos socioeconómicos del alcance de metas del indicador

- Los **beneficios económicos y sociales** alcanzados con este **indicador de propósito** son:
  - ◆ Satisfacción de los derechohabientes, respecto al otorgamiento oportuno de medicamentos.
  - ◆ No afectación del salario del trabajador, por adquisición de medicamentos fuera de nuestras farmacias.
  - ◆ Cambio positivo en la percepción de la imagen Institucional.
  - ◆ Otorgamiento oportuno de medicamentos de vanguardia.
  - ◆ Reconocimiento a las estrategias implementadas en materia de abasto por el Instituto.

Programa Presupuestario		Presupuesto (Pesos)			Porcentaje del Ejercicio	
Clave	Denominación	Aprobado	Modificado	Pagado	Pag./Aprob.	Pag./Modif.
E038	Servicios de Estancias de Bienestar y Desarrollo Infantil.	1 270 955 417	1 258 181 892	1 258 181 892	99.0	100.0

Vinculación:

- **Plan Nacional de Desarrollo: Eje 3.-** Igualdad de Oportunidades; **OEPP 16.-** Eliminar cualquier discriminación por motivos de género y garantizar la igualdad de oportunidades para que las mujeres y los hombres alcancen su pleno desarrollo y ejerzan sus derechos por igual.
- **Programa Sectorial:** Programa Institucional 2007-2012 del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado; **Objetivo 9.-** Promover la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres que laboran en la administración pública federal al ofrecer servicios de Estancias para el Bienestar y Desarrollo Infantil que promuevan su desarrollo integral.

INDICADOR PARA RESULTADOS: Reducción de la lista de espera de madres solicitantes del servicio en estancias				
Nivel: Propósito	Las madres trabajadoras reciben servicios de Estancias para el Bienestar y Desarrollo Infantil, para el cuidado de sus hijos.			
Tipo del indicador	Estratégico			
Dimensión a medir	Eficacia			
Fórmula	Número de solicitudes de madres atendidas con el servicio de estancias / Número de madres en lista de espera del año anterior X 100			
Unidad de medida	Porcentaje			
VALOR DE LA META ANUAL (Porcentaje)			PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO (%)	
Aprobada	Modificada	Alcanzada	Alcanzada/Aprobada	Alcanzada/Modificada
21.2	21.2	1.1	5.2	5.2

#### Causas de las variaciones entre la meta alcanzada y la meta aprobada del indicador

- El ISSSTE, para el año 2012, estableció el indicador estratégico “Reducción de la lista de espera de madres solicitantes del servicio en estancias” para medir la **eficacia** en el servicio que se otorga a las madres trabajadoras para cuidar a sus hijos durante su jornada laboral. En este sentido, se registró una reducción del 1.1% en la lista de espera de madres solicitantes del servicio, lo que significó **un cumplimiento de 5.2% de la meta prevista de reducirla en 21.2%**. Este resultado, se explica por lo siguiente:
  - ♦ Las solicitudes de ingreso al servicio, se presentaron en estratos específicos (lactantes, maternales y preescolares), en los cuales las estancias institucionales y contratadas, no siempre tienen la disponibilidad de espacio para brindar la atención a los niños y niñas.
  - ♦ Capacidad operativa insuficiente en algunas estancias institucionales, en virtud del adelgazamiento de la plantilla de personal, derivado de la disminución de plazas por motivo de jubilación y dictámenes de personal.
  - ♦ Al cierre de dos estancias institucionales (No. 39 en la Delegación Regional Poniente y No. 53 en la Delegación Regional Sur) por dictámenes de protección civil, ya que representaban un riesgo para el servicio.

## INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO

---

- ◆ A la conclusión del contrato de 18 estancias de participación social en los estados de Baja California, Baja California Sur, Colima, Durango, Estado de México, Michoacán, Nuevo León, Oaxaca, Puebla, Quintana Roo, Querétaro, San Luis Potosí y Veracruz.
- ◆ En 2012, únicamente se contrató el servicio de 16 nuevas estancias.
- ◆ Es importante mencionar que entre las acciones para alcanzar la meta, se llevó a cabo lo siguiente:
  - ❖ Difusión del servicio de estancias infantiles ante las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal; a través de los 35 Departamentos de Acción Social, Cultural y Deportiva ubicados en las Delegaciones Estatales y Regionales.

### Efectos socioeconómicos del alcance de metas del indicador

- Los **beneficios económicos y sociales** alcanzados con este **indicador de propósito** son:
  - ◆ Se benefició mediante el servicio de estancias infantiles institucionales y contratadas a 35 977 niños y niñas.
  - ◆ Se aplicó el “Cuestionario de Satisfacción del derechohabiente por el Servicio de Estancias para el Bienestar y Desarrollo Infantil 2012” a 13 193 derechohabientes, quienes manifestaron su satisfacción por la calidad brindada en el servicio de las estancias.
  - ◆ Al cierre del ejercicio 2012, el Instituto cuenta con 51 estancias institucionales certificadas en la Norma ISO 9001: 2008, con personal que recibe capacitación constante para brindar una mejor atención a los niños y niñas.
  - ◆ Con el otorgamiento del servicio de estancias, se favorece a los hijos de los derechohabientes, a través de un servicio educativo y asistencial que coadyuva a su desarrollo integral, mediante las siguientes atenciones:
    - ❖ En las Estancias para el Bienestar y Desarrollo Infantil Propias:
      - Atención Médica y Odontológica (prevención y cuidado de la salud).
      - Atención Psicológica (orientación psicopedagógica a padres y niños).
      - Atención Nutricional (formación de hábitos alimenticios).
      - Atención Pedagógica (aplicación de programas educativos emitidos por la Secretaría de Educación Pública; y
      - Trabajo Social (Vinculación entre padres de familia y personal de la Estancia).
    - ❖ Asimismo en las Estancias Contratadas, se otorgan únicamente las atenciones Nutricional, Pedagógica y de Trabajo Social.