

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP				
Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos				
No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Resultado marzo 2022
<b>PROCESOS AGREGADORES DE VALOR / NIVEL OPERATIVO</b>				
1	Dirección de Seguros Previsionales	Incrementar la eficiencia y eficacia en la gestión de las prestaciones económicas	Porcentaje de entrega del seguro de vida	77,78%
			Porcentaje de entrega del seguro de accidentes profesionales	100%
			Porcentaje de entrega del seguro del RIM (retiro inicial)	99,43%
			Porcentaje de entrega del seguro de mortuoria y subsidio por gastos funerales	100%
			Porcentaje de entrega del seguro de cesantía	99,81%
			Porcentaje de entrega del seguro del RIM (montepío inicial pasivo)	100%
			Porcentaje del monto pagado del seguro de vida	77,70%
			Porcentaje de ejecución presupuestaria del seguro de vida	54,71%
			Porcentaje de ejecución presupuestaria del seguro de RIM	96,60%
			Porcentaje de entrega de pensiones de discapacidad de pasivos y derechohabientes	100%
			Porcentaje del monto pagado de pensiones de discapacidad de pasivos y derechohabientes	100%
			Porcentaje de ejecución presupuestaria de pensiones de discapacidad de pasivos y derechohabientes	100%
			Porcentaje de monto pagado del seguro de accidentes profesionales	100%
			Porcentaje de ejecución presupuestaria del seguro de accidentes profesionales	100%
			Porcentaje de monto pagado del seguro de mortuoria y subsidio por gastos funerales	100%
			Porcentaje de ejecución presupuestaria del seguro de mortuoria y subsidio por gastos funerales	98,03%
			Porcentaje del monto pagado del seguro de cesantía	99,67%
			Porcentaje de ejecución presupuestaria del seguro de cesantía	100%
			Porcentaje de entrega de liquidaciones del seguro de cesantía	100%
			Porcentaje del monto pagado por liquidaciones del seguro de cesantía	100%
			Porcentaje de ejecución presupuestaria de liquidaciones del seguro de cesantía	0,20%
			Porcentaje de ejecución presupuestaria de fondos de reserva acumulados, incluido lo correspondiente a indemnización global, devoluciones bancarias y reversiones	100%
			Porcentaje de ejecución presupuestaria de fondos de vivienda, incluido lo correspondiente a indemnización global	100%
Porcentaje de entrega del seguro de RIM para pensionistas pasivos y derechohabientes	100%			
Optimizar el tiempo promedio de entrega de las prestaciones económicas				
			Tiempo promedio de entrega del seguro de cesantía	14,89 días
			Tiempo promedio de entrega de la indemnización global	14,11 días
2	Dirección de Bienestar Social	Incrementar la eficiencia en la gestión de la Dirección de Bienestar Social, mediante la optimización del tiempo de entrega de informes sociales.	Porcentaje de informes sociales entregados para salud (órtesis, prótesis, concentradores de oxígeno)	100%
			Tiempo promedio para la entrega de informes sociales para salud (órtesis/prótesis, concentradores de oxígeno)	4 días
			Porcentaje de informes sociales entregados para créditos, fondos de reserva y devolución FONIFA	100%
			Tiempo promedio para la entrega de informes sociales para créditos, fondos de reserva y devolución FONIFA	9 días
			Porcentaje de informes sociales entregados para otorgar, negar o suspender derechos	100%
			Tiempo promedio para la entrega de informes sociales para otorgar, negar o suspender derechos	33 días
			Porcentaje de informes sociales entregados para dependencia de padres	100%
			Tiempo promedio para la entrega de informes sociales para dependencia de padres	33 días
			Porcentaje de informes sociales entregados para verificación de la situación de pensionistas	100%
			Tiempo promedio para la entrega de informes sociales para verificación de la situación de pensionistas	22 días
			Porcentaje de informes sociales entregados para otorgamiento de créditos a pensionistas mayores de 85 años de edad inclusive	100%
			Tiempo promedio para la entrega de informes sociales para otorgamiento de créditos a pensionistas mayores de 85 años de edad inclusive	3 días
			Porcentaje de informes de revisión de documentos de la prestación del servicio funerario otorgado mediante convenio	100%
			Tiempo promedio de revisión y gestión de trámites previo al pago del servicio funerario en convenio	2 días
			Número de convenios suscritos para el otorgamiento de beneficios	1 convenio
			Cobertura de utilización de los beneficios del convenio suscrito con La Favorita	68,35%
			Cobertura de utilización de los beneficios del convenio suscrito con ABEFARM	52,40%
3	Coordinación de Agencias y Servicio al Cliente	Mejorar la atención al asegurado en canales y mecanismos institucionales, mediante la entrega eficiente, eficaz y cálida de información de las prestaciones y servicios a través de ventanillas, servicios en línea y contact center.	Porcentaje de reclamos contestados	100%
			Tiempo promedio de respuesta del reclamo ingresado	5 días
			Tiempo promedio de atención por asegurado para información de las prestaciones y servicios	9,37 minutos
			Tiempo promedio de espera por asegurado para ser atendido sobre información general de las prestaciones y servicios	8,59 minutos
			Tiempo promedio de atención por asegurado con condiciones prioritarias	11,38 minutos
			Tiempo promedio de espera por asegurado con condiciones prioritarias	12,52 minutos
			Porcentaje de calificaciones excelente y buena en la atención al asegurado a través de ventanilla	99,97%
			Porcentaje de llamadas abandonadas a través de la línea 1700 000400	8,46%
			Porcentaje de respuesta de llamadas telefónicas atendidas a través de la línea 1700000400	91,51%
			Porcentaje de calidad de la atención de la línea 1700	88,00%
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:			14/04/2022	
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:			MENSUAL	
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL a):			UNIDAD DE PLANIFICACIÓN	
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a):			TCRN. CESAR ALTAMIRANO	
CORREO ELECTRÓNICO DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA			caltamirano@issfa.mil.ec	
NÚMERO TELEFÓNICO DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA			(02) 3966000 ext.: 1411	