

INFORME DE CUMPLIMIENTO DE LA PLANIFICACIÓN OPERATIVA, PROGRAMACIÓN PRESUPUESTARIA Y GESTIÓN POR RESULTADOS DEL ISSFA, CORRESPONDIENTE AL PERÍODO ENERO – DICIEMBRE 2020

A. ANTECEDENTES:

- 1) Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021 – Toda una vida.
- 2) Plan Estratégico del ISSFA 2017 – 2021.
- 3) Plan Operativo, Presupuesto y Plan de Inversiones del ISSFA, correspondientes al año 2020, aprobados por parte del Consejo Directivo, mediante Resolución n.º 19-08.3 del 02 de diciembre de 2019.
- 4) Reformas al Plan de Inversiones para el año 2020, aprobadas por parte del Consejo Directivo, en sesión ordinaria virtual n.º 20-12 del 10 de noviembre de 2020.
- 5) Instructivo para la ejecución de la Planificación Operativa y Programación Presupuestaria del año 2020.
- 6) Procedimiento para la Estructuración, difusión, ejecución, modificación, seguimiento y evaluación de la Planificación Operativa, Programación Presupuestaria y Gestión por Resultados Anual del ISSFA.
- 7) Informe de evaluación de la ejecución presupuestaria al mes de DICIEMBRE 2020 (Anexo 1).
- 8) Decreto Ejecutivo No. 1017 del 16 de marzo de 2020, mediante el cual el señor Presidente de la República del Ecuador, declaró el estado de excepción por calamidad pública en todo el territorio nacional, por los casos de coronavirus confirmados y la declaratoria de pandemia de COVID-19 por parte de la OMS, que representa un alto riesgo de contagio para toda la ciudadanía y generan afectación a los derechos a la salud y convivencia pacífica del Estado; estado de excepción que rige por el lapso de sesenta días.
- 9) Decreto Ejecutivo No. 1074 del 15 de junio de 2020, mediante el cual el señor Presidente de la República del Ecuador, declaró el estado de excepción por calamidad pública en todo el territorio nacional, por la presencia de la COVID-19 en el Ecuador y por la emergencia económica sobreviviente a la emergencia sanitaria que atraviesa el Estado ecuatoriano, a fin de poder, por un lado, continuar con el control de la enfermedad a través de medidas excepcionales necesarias para mitigar su contagio masivo; y por otro lado, establecer mecanismos emergentes que permitan enfrentar la recesión económica así como la crisis fiscal, y generar las bases para iniciar un proceso de recuperación económica para el Estado ecuatoriano; estado de excepción que rige por el lapso de sesenta días.

B. OBJETIVO:

Presentar los resultados de la evaluación de la Planificación Operativa, Programación Presupuestaria y Gestión por Resultados del ISSFA correspondiente al período enero – diciembre 2020, a fin de evidenciar el porcentaje de cumplimiento de los objetivos planteados, y los aspectos más relevantes que se presentaron en el año evaluado.

C. DESARROLLO:

C.1 GESTIÓN DE LOS PROCESOS AGREGADORES DE VALOR.-

El resultado general de los procesos agregadores de valor, respecto a la ejecución de la Planificación Operativa en el período enero – diciembre 2020, es del **78,1%** de cumplimiento sobre las metas planteadas de los indicadores de gestión, y del **77,0%** sobre el 100%, de acuerdo con el siguiente detalle:

ÁREAS AGREGADORAS DE VALOR	# INDICADORES ENE-DIC	PORCENTAJES DE CUMPLIMIENTO DE LA PLANIFICACIÓN	
		SOBRE LAS METAS DE LOS INDICADORES	SOBRE EL 100%
DIRECCIÓN DE SEGUROS PREVISIONALES	9	94,4%	94,4%
DIRECCIÓN DEL SEGURO DE SALUD	11	64,0%	62,7%
DIRECCIÓN DE INVERSIONES	9	51,1%	51,1%
DIRECCIÓN DE BIENESTAR SOCIAL	13	95,3%	94,0%
<i>Indicadores informativos</i>	3	89,9%	41,2%
COORDINACIÓN DE AGENCIAS Y SERVICIO AL CLIENTE	14	85,8%	82,8%
TOTAL	59	78,1%	77,0%

Observación: Los indicadores informativos de la Dirección de Bienestar Social, son de cobertura de utilización o no de los convenios, por lo cual no se consideran para la evaluación, ya que dependen exclusivamente de la decisión de los afiliados.

a. DIRECCIÓN DE SEGUROS PREVISIONALES

La Planificación Operativa Anual de la Dirección de Seguros Previsionales, está conformada por:

- Entrega de prestaciones económicas.
- Gestión administrativa de Seguros Previsionales.
- Recursos de los diferentes seguros y fondos (RIM, cesantía, fondos de reserva y de vivienda) para otorgar préstamos quirografarios e hipotecarios.

a.1 Entrega de Prestaciones Económicas

En el período enero – diciembre 2020, se replanificaron otorgar 60.685 prestaciones económicas por un monto de USD. 858'168.188; ingresaron 57.261 prestaciones por un monto de USD. 752'314.203; y se cancelaron 57.258 prestaciones por un monto de USD.752'059.174; con lo cual se tienen los siguientes resultados:

- ✓ Cumplimiento sobre lo replanificado: 94,35% respecto al número de prestaciones económicas canceladas; y 87,64% respecto al monto de prestaciones económicas canceladas.
- ✓ Cumplimiento sobre lo ingresado: 99,99% respecto al número de prestaciones económicas canceladas; y 99,97% respecto al monto de prestaciones económicas canceladas.

SEGUROS	NÚMERO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS				
	Replanificadas	Ingresadas	Aprobadas para pago	% Cumplim. (sobre lo replanificado)	% Cumplim. (sobre lo ingresado)
CESANTÍA	1.450	1.294	1.294		
Fondo de cesantía (indemnización global)	-	-	-	88,15%	100,00%
Liquidación de cesantía (nuevo régimen)	52	30	30		
VIDA	77	59	56		
Pensionistas discapacitados	79	84	84	89,74%	97,90%
ACCIDENTES PROFESIONALES	37	21	11		
Accidente profesional pendiente del año 2018	-	1	-	59,46%	100,00%
Accidentes aprobados sin indemnización	-	-	11		
MORTUORIA / SUBSIDIO POR GASTOS FUNERALES	894	1.137	1.137	127,18%	100,00%
FONDOS DE RESERVA	8.280	7.735	7.735		
Fondo de reserva (indemnización global)	-	-	-	93,42%	100,00%
Devoluciones bancarias / Reversiones	-	-	-		
FONDOS DE VIVIENDA	1.104	520	520		
Fondo de vivienda (indemnización global)	-	-	-	47,10%	100,00%
RIM	48.640	46.308	46.308		
Liquidaciones adicionales (herencias, liquidaciones de suspendidos, etc.)	-	-	-	95,21%	100,00%
Sueldo imponible (indemnización global)	-	-	-		
Portabilidad	72	72	72		
TOTAL	60.685	57.261	57.258	94,35%	99,99%

SEGUROS	MONTO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS				
	Replanificadas	Ingresadas	Aprobadas para pago	% Cumplim. (sobre lo replanificado)	% Cumplim. (sobre lo ingresado)
CESANTÍA	\$ 83.081.507	\$ 80.333.908	\$ 80.333.908		
Fondo de cesantía (indemnización global)	-	\$ 610.218	\$ 610.218	97,20%	100,00%
Liquidación de cesantía (nuevo régimen)	\$ 333.320,00	\$ 132.396	\$ 132.396		
VIDA	\$ 3.544.539	\$ 3.000.006	\$ 2.843.563		
Pensionistas discapacitados	\$ 820.012	\$ 842.970	\$ 842.970	84,47%	95,93%
ACCIDENTES PROFESIONALES	\$ 367.448	\$ 201.931	\$ 112.344		
Accidente profesional pendiente del año 2018	-	\$ 9.000	\$ -	57,40%	100,00%
Accidentes aprobados sin indemnización	-	-	\$ 98.587		
MORTUORIA / SUBSIDIO POR GASTOS FUNERALES	\$ 1.232.379	\$ 1.545.165	\$ 1.545.165	125,38%	100,00%
FONDOS DE RESERVA	\$ 19.007.635	\$ 9.124.452	\$ 9.124.452		
Fondo de reserva (indemnización global)	-	\$ 11.516	\$ 11.516	48,22%	100,00%
Devoluciones bancarias / Reversiones	-	\$ 29.763	\$ 29.763		
FONDOS DE VIVIENDA	\$ 915.337	\$ 835.361	\$ 835.361		
Fondo de vivienda (indemnización global)	-	\$ 45.822	\$ 45.822	96,27%	100,00%
RIM	\$ 748.860.610	\$ 649.344.025	\$ 649.344.025		
Liquidaciones adicionales (herencias, liquidaciones de suspendidos, etc.)	-	\$ 6.187.738	\$ 6.187.738	87,54%	100,00%
Sueldo imponible (indemnización global)	-	\$ 55.362	\$ 55.362		
Portabilidad	\$ 5.400	\$ 4.570	\$ 4.570		
TOTAL	\$ 858.168.188	\$ 752.314.203	\$ 752.059.174	87,64%	99,97%

OBSERVACIONES:

Seguro de Cesantía

- En algunos casos de liquidación del Seguro de Cesantía del nuevo régimen, aplica el pago de Fondos de Reserva y/o Vivienda en caso de que el afiliado que se desvincula haya pertenecido al antiguo régimen y se haya pasado al nuevo régimen. Estos valores se están registrando desde junio de 2019.

Seguro de Accidentes Profesionales

- El valor de USD. 98.587 fue el estimado de 11 trámites ingresados por accidentes profesionales que se aprobaron sin indemnización (1 trámite en febrero que se encontraba pendiente desde el año 2018, 4 trámites en marzo, 3 trámites en abril, y 3 trámites en julio), por lo cual el valor no está contabilizado en el presupuesto total.

Fondos de Reserva y Fondos de Vivienda

- Para trámites de fondos de reserva y fondos de vivienda, no se reciben solicitudes personales, lo que se registran son movimientos u operaciones generados en los fondos; por lo que cada afiliado puede tener más de un movimiento u operación. En este sentido, las solicitudes colocadas como ingresadas son iguales a las aprobadas.

Indemnización Global

- El valor de la indemnización global está distribuido en: RIM, cesantía, fondos de reserva y fondos de vivienda.

a.2 Indicadores de Gestión

OBJETIVO OPERATIVO: Incrementar la eficiencia y eficacia en la gestión de las prestaciones económicas.				
INDICADOR	META ENE-DIC	RESULTADO	RESULTADO / META	RESULTADO / 100%
8.7 Porcentaje de entrega del seguro de vida.	100,0% acumulado	96,6% acumulado	96,6%	96,6%
8.8 Porcentaje de entrega del seguro de accidentes profesionales.	100,0% acumulado	100,0% acumulado	100,0%	100,0%
8.10 Porcentaje de entrega del seguro de RIM (retiro inicial).	100,0% acumulado	99,9% acumulado	99,9%	99,9%
8.11 Porcentaje de entrega del subsidio por gastos funerales.	100,0% acumulado	100,0% acumulado	100,0%	100,0%
8.13 Porcentaje de entrega del seguro de cesantía.	100,0% acumulado	100,0% acumulado	100,0%	100,0%
8.15 Porcentaje de entrega del seguro de RIM (montepío inicial pasivo).	100,0% acumulado	99,5% acumulado	99,5%	99,5%

OBJETIVO OPERATIVO: Optimizar el tiempo promedio de entrega de las prestaciones económicas.				
INDICADOR	META ENE-DIC	RESULTADO	RESULTADO / META	RESULTADO / 100%
9.1 Tiempo promedio de entrega del seguro de cesantía.	13,6 días promedio	13,6 días promedio	100,0%	100,0%
9.3 Tiempo promedio de entrega de la indemnización global.	11,5 días promedio	14,6 días promedio	78,7%	78,7%

OBJETIVO OPERATIVO: Porcentaje de procesos de la Dirección de Seguro Previsionales con procedimientos actualizados.				
INDICADOR	META ENE-DIC	RESULTADO	RESULTADO / META	RESULTADO / 100%
10.1 Porcentaje de procesos de la Dirección de Seguros Previsionales con procedimientos actualizados.	100,0% acumulado	75,0% acumulado	75,0%	75,0%

% CUMPLIMIENTO PLANIFICACIÓN (METAS) **94,4%**

% CUMPLIMIENTO / 100% **94,4%**

AJUSTE.- Se ajustó la meta del indicador 9.1, debido al sobrecumplimiento en el resultado obtenido:

INDICADOR	META ENE-DIC	RESULTADO	RESULTADO / META
9.1 Tiempo promedio de entrega del seguro de cesantía.	13,6 días promedio	13,6 días promedio	100,02%

b. DIRECCIÓN DEL SEGURO DE SALUD

La Planificación Operativa Anual de la Dirección del Seguro de Salud, está conformada por:

- Entrega de prestaciones de salud hospitalarias:
 - Planillaje físico del período 2012 – 2018 (Matriz, Regional Litoral y ESPE).
 - Planillaje digitalizado del período 2012 – 2018 (inicia en enero 2020 en Auditoría Médica de Matriz y Regional Litoral).
 - Planillaje físico del año 2019 (Matriz y Regional Litoral).
 - Planillaje físico del año 2020 (Matriz y Regional Litoral).
- Entrega de prestaciones de salud no hospitalarias.
- Gestión administrativa del Seguro de Salud.
- Recursos del seguro de enfermedad y maternidad para otorgar préstamos quirografarios e hipotecarios.

b.1 Entrega de Prestaciones de Salud Hospitalarias

▪ PLANILLAJE FÍSICO DEL PERÍODO 2012 – 2018 (Matriz, Regional Litoral y ESPE):

En el período marzo – diciembre 2020, se planificaron cancelar 309.555 planillas por un monto de USD. 23´243.997; ingresaron 280.952 planillas por un monto de USD. 28´487.801; y se cancelaron 112.774 planillas por un monto de USD. 9´850.986; con lo cual se tienen los siguientes resultados:

- ✓ Cumplimiento sobre lo planificado: **36,4%** respecto del número de planillas canceladas; y **42,4%** respecto al monto de planillas canceladas.
- ✓ Cumplimiento sobre lo ingresado: **40,1%** respecto del número de planillas canceladas; y **34,6%** respecto al monto de planillas canceladas.

PLANILLAJE FÍSICO DEL PERÍODO 2012 - 2018	PLANIFICADO (MARZO - DICIEMBRE 2020)		INGRESADO (ABRIL 2012 - DICIEMBRE 2020)		CANCELADO (ENERO - DICIEMBRE 2020)	
	Planillas	Monto	Planillas	Monto	Planillas	Monto
ISSFA MATRIZ	167.278	\$ 4.924.407	112.783	\$ 11.506.085	36.240	\$ 2.338.451
ASISTENCIA ODONTOLOGICA BASICA	25.287	\$ 134.082	24.844	\$ 393.851	12.387	\$ 192.274
ATENCION MEDICA POR CONSULTA EXTERNA	34.746	\$ 186.644	18.001	\$ 239.460	8.538	\$ 69.839
ATENCION ASPIR. OFIC. TROPA Y CONSCRIPT.	2	\$ 7.622	16	\$ 98.036	2	\$ 38.613
DIÁLISIS	4	\$ 7.622	175	\$ 193.094	0	\$ -
EMERGENCIA	21.736	\$ 358.944	17.595	\$ 1.265.516	5.440	\$ 79.126
EXAM. Y PROCED. ESPEC. (CONSULTA EXT.)	76.652	\$ 932.429	44.955	\$ 2.082.281	7.275	\$ 501.493
HOSPITALIZACION	8.829	\$ 3.295.378	6.972	\$ 7.190.407	2.543	\$ 1.455.661
PRE-HOSPITALARIO	14	\$ 560	116	\$ 3.715	51	\$ 1.004
AMBULATORIO	8	\$ 1.126	109	\$ 39.725	4	\$ 440
ISSFA REGIONAL LITORAL	115.241	\$ 6.792.533	108.615	\$ 6.244.853	47.766	\$ 2.224.047
ASISTENCIA ODONTOLOGICA BASICA	14.026	\$ 221.524	31.996	\$ 386.302	13.483	\$ 150.508
ATENCION MEDICA POR CONSULTA EXTERNA	45.012	\$ 249.229	46.587	\$ 432.307	23.458	\$ 196.290
ATENCION ASPIR. OFIC. TROPA Y CONSCRIPT.	2	\$ 1.085	10	\$ 3.926	2	\$ 40
DIÁLISIS	12	\$ 16.215	98	\$ 120.288	48	\$ 59.360
EMERGENCIA	304	\$ 12.052	1.274	\$ 39.806	377	\$ 8.652
EXAM. Y PROCED. ESPEC. (CONSULTA EXT.)	50.160	\$ 1.692.314	23.377	\$ 1.011.366	8.150	\$ 245.473
HOSPITALIZACION	5.725	\$ 4.600.114	5.272	\$ 4.250.837	2.248	\$ 1.563.724
PRE-HOSPITALARIO	0	\$ -	1	\$ 21	0	\$ -
MATRIZ ESPE	27.036	\$ 11.527.057	59.554	\$ 10.736.864	28.768	\$ 5.288.489
ASISTENCIA ODONTOLOGICA BASICA	0	\$ -	0	\$ -	0	\$ -
ATENCION MEDICA POR CONSULTA EXTERNA	0	\$ -	6.899	\$ 59.447	3.383	\$ 28.820
ATENCION ASPIR. OFIC. TROPA Y CONSCRIPT.	0	\$ -	0	\$ -	0	\$ -
DIÁLISIS	0	\$ -	0	\$ -	0	\$ -
EMERGENCIA	23.236	\$ 3.115.816	39.650	\$ 1.572.350	19.021	\$ 718.838
EXAM. Y PROCED. ESPEC. (CONSULTA EXT.)	0	\$ -	1.603	\$ 42.992	669	\$ 17.347
HOSPITALIZACION	3.800	\$ 8.411.241	11.401	\$ 9.061.930	5.695	\$ 4.523.484
PRE-HOSPITALARIO	0	\$ -	1	\$ 144	0	\$ -
TOTAL	309.555	\$ 23.243.997	280.952	\$ 28.487.801	112.774	\$ 9.850.986

PLANILLAJE FÍSICO DEL PERÍODO 2012 - 2018	CUMPLIMIENTO SOBRE LO PLANIFICADO		CUMPLIMIENTO SOBRE LO INGRESADO	
	Planillas	Monto	Planillas	Monto
ISSFA MATRIZ	21,7%	47,5%	32,1%	20,3%
ASISTENCIA ODONTOLOGICA BASICA	49,0%	143,4%	49,9%	48,8%
ATENCION MEDICA POR CONSULTA EXTERNA	24,6%	37,4%	47,4%	29,2%
ATENCION ASPIR. OFIC. TROPA Y CONSCRIPT.			12,5%	39,4%
DIÁLISIS	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
EMERGENCIA	25,0%	22,0%	30,9%	6,3%
EXAM. Y PROCED. ESPEC. (CONSULTA EXT.)	9,5%	53,8%	16,2%	24,1%
HOSPITALIZACION	28,8%	44,2%	36,5%	20,2%
PRE-HOSPITALARIO	364,3%	179,2%	44,0%	27,0%
AMBULATORIO	50,0%	39,1%	3,7%	1,1%
ISSFA REGIONAL LITORAL	41,4%	32,7%	44,0%	35,6%
ASISTENCIA ODONTOLOGICA BASICA	96,1%	67,9%	42,1%	39,0%
ATENCION MEDICA POR CONSULTA EXTERNA	52,1%	78,8%	50,4%	45,4%
ATENCION ASPIR. OFIC. TROPA Y CONSCRIPT.	100,0%	3,7%	20,0%	1,0%
DIÁLISIS	400,0%	366,1%	49,0%	49,3%
EMERGENCIA	124,0%	71,8%	29,6%	21,7%
EXAM. Y PROCED. ESPEC. (CONSULTA EXT.)	16,2%	14,5%	34,9%	24,3%
HOSPITALIZACION	39,3%	34,0%	42,6%	36,8%
PRE-HOSPITALARIO			0,0%	0,0%
MATRIZ ESPE	106,4%	45,9%	48,3%	49,3%
ASISTENCIA ODONTOLOGICA BASICA				
ATENCION MEDICA POR CONSULTA EXTERNA			49,0%	48,5%
ATENCION ASPIR. OFIC. TROPA Y CONSCRIPT.				
DIÁLISIS				
EMERGENCIA	81,9%	23,1%	48,0%	45,7%
EXAM. Y PROCED. ESPEC. (CONSULTA EXT.)			41,7%	40,3%
HOSPITALIZACION	149,9%	53,8%	50,0%	49,9%
PRE-HOSPITALARIO			0,0%	0,0%
TOTAL	36,4%	42,4%	40,1%	34,6%

▪ **PLANILLAJE DIGITALIZADO DEL PERÍODO 2012 – 2018 (inicia en enero 2020 en Auditoría Médica de Matriz y Regional Litoral):**

En el período marzo – diciembre 2020, se planificaron cancelar 184.977 planillas por un monto de USD. 17'228.177; ingresaron 1'922.700 planillas por un monto de USD.88'586.660; y se cancelaron 144.376 planillas por un monto de USD. 2'256.960; con lo cual se tienen los siguientes resultados:

- ✓ Cumplimiento sobre lo planificado: **78,05%** respecto del número de planillas canceladas; y **13,10%** respecto al monto de planillas canceladas.
- ✓ Cumplimiento sobre lo ingresado: **7,51%** respecto del número de planillas canceladas; y **2,55%** respecto al monto de planillas canceladas.

PLANILLAJE DIGITALIZADO DEL PERÍODO 2012 - 2018 (INICIA EN ENERO 2020 EN AUDITORÍA MÉDICA)	PLANIFICADO (MARZO - DICIEMBRE 2020)		INGRESADO (ABRIL 2012 - DICIEMBRE 2020)		CANCELADO (ENERO - DICIEMBRE 2020)	
	Planillas	Monto	Planillas	Monto	Planillas	Monto
ISSFA MATRIZ	184.977	\$ 17.228.177	1.419.286	\$ 68.710.858	137.836	\$ 1.699.658
ASISTENCIA ODONTOLÓGICA BÁSICA	1.382	\$ 32.296	78	\$ 1.511	60	\$ 644
ATENCIÓN MÉDICA POR CONSULTA EXTERNA	56.210	\$ 1.149.734	51.905	\$ 538.029	1.822	\$ 17.432
ATENCIÓN ASPIR. OFIC. TROPA Y CONSCRIPT.	0	\$ -	0	\$ -	0	\$ -
DIÁLISIS	0	\$ -	0	\$ -	0	\$ -
EMERGENCIA	2.672	\$ 106.221	31.905	\$ 3.499.853	1.458	\$ 66.986
EXAM. Y PROCED. ESPEC. (CONSULTA EXT.)	116.130	\$ 6.642.497	1.316.677	\$ 36.769.864	133.771	\$ 1.163.145
HOSPITALIZACIÓN	8.537	\$ 9.296.485	18.580	\$ 27.898.744	725	\$ 451.451
PRE-HOSPITALARIO	46	\$ 944	141	\$ 2.856	0	\$ -
ISSFA REGIONAL LITORAL	0	\$ -	503.414	\$ 19.875.803	6.540	\$ 557.302
ATENCIÓN MÉDICA POR CONSULTA EXTERNA	0	\$ -	300.786	\$ 2.424.071	1.794	\$ 14.268
EMERGENCIA	0	\$ -	6.826	\$ 336.271	483	\$ 22.745
EXAM. Y PROCED. ESPEC. (CONSULTA EXT.)	0	\$ -	173.767	\$ 7.039.608	453	\$ 25.468
ASISTENCIA ODONTOLÓGICA BÁSICA	0	\$ -	9.880	\$ 159.303	2.000	\$ 31.419
HOSPITALIZACIÓN	0	\$ -	12.155	\$ 9.916.549	1.810	\$ 463.402
TOTAL	184.977	\$ 17.228.177	1.922.700	\$ 88.586.660	144.376	\$ 2.256.960

PLANILLAJE DIGITALIZADO DEL PERÍODO 2012 - 2018 (INICIA EN ENERO 2020 EN AUDITORÍA MÉDICA)	CUMPLIMIENTO SOBRE LO PLANIFICADO		CUMPLIMIENTO SOBRE LO INGRESADO	
	Planillas	Monto	Planillas	Monto
ISSFA MATRIZ	74,5%	9,9%	9,7%	2,5%
ASISTENCIA ODONTOLÓGICA BÁSICA	4,3%	2,0%	76,9%	42,6%
ATENCIÓN MÉDICA POR CONSULTA EXTERNA	3,2%	1,5%	3,5%	3,2%
ATENCIÓN ASPIR. OFIC. TROPA Y CONSCRIPT.				
DIÁLISIS				
EMERGENCIA	54,6%	63,1%	4,6%	1,9%
EXAM. Y PROCED. ESPEC. (CONSULTA EXT.)	115,2%	17,5%	10,2%	3,2%
HOSPITALIZACIÓN	8,5%	4,9%	3,9%	1,6%
PRE-HOSPITALARIO	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
ISSFA REGIONAL LITORAL	-	-	1,3%	2,8%
ATENCIÓN MÉDICA POR CONSULTA EXTERNA			0,6%	0,6%
EMERGENCIA			7,1%	6,8%
EXAM. Y PROCED. ESPEC. (CONSULTA EXT.)			0,3%	0,4%
ASISTENCIA ODONTOLÓGICA BÁSICA			20,2%	19,7%
HOSPITALIZACIÓN			14,9%	4,7%
TOTAL	78,05%	13,10%	7,51%	2,55%

▪ **PLANILLAJE FÍSICO DEL AÑO 2019 (Matriz y Regional Litoral):**

En el período enero – diciembre 2020, se planificaron cancelar 727.663 planillas por un monto de USD. 37'377.198; ingresaron 1'289.117 planillas por un monto de USD. 72'058.641; y se cancelaron 659.751 planillas por un monto de USD. 32'122.987; con lo cual se tienen los siguientes resultados:

- ✓ Cumplimiento sobre lo planificado: 90,7% respecto del número de planillas canceladas; y 85,9% respecto al monto de planillas canceladas.
- ✓ Cumplimiento sobre lo ingresado: **51,2%** respecto del número de planillas canceladas; y **44,6%** respecto al monto de planillas canceladas.

PLANILLAJE FÍSICO DEL AÑO 2019	PLANIFICADO (ENERO - DICIEMBRE 2020)		INGRESADO (ENERO 2019 - DICIEMBRE 2020)		CANCELADO (ENERO - DICIEMBRE 2020)	
	Planillas	Monto	Planillas	Monto	Planillas	Monto
ISSFA MATRIZ	595.757	\$ 26.076.489	905.931	\$ 50.472.556	480.087	\$ 22.348.089
AMBULATORIO	413.907	\$ 6.453.413	689.259	\$ 16.293.187	389.349	\$ 7.702.904
ASISTENCIA ODONTOLOGICA BASICA	42.939	\$ 593.638	31.069	\$ 569.501	15.219	\$ 277.453
ATENCION MEDICA POR CONSULTA EXTERNA	10.314	\$ 107.069	9.790	\$ 90.784	4.518	\$ 39.687
ATENCION ASPIR. OFIC. TROPA Y CONSCRIPT.	2	\$ 147	3	\$ 1.876	0	\$ -
DIÁLISIS	374	\$ 433.090	676	\$ 741.551	325	\$ 354.540
EMERGENCIA	30.133	\$ 2.043.618	58.598	\$ 3.388.064	28.900	\$ 1.675.292
EXAM. Y PROCED. ESPEC. (CONSULTA EXT.)	84.743	\$ 1.864.050	90.939	\$ 1.876.535	29.949	\$ 410.645
HOSPITALIZACION	13.205	\$ 14.577.579	25.303	\$ 27.503.132	11.672	\$ 11.883.385
PRE-HOSPITALARIO	140	\$ 3.884	294	\$ 7.925	155	\$ 4.183
ISSFA REGIONAL LITORAL	131.906	\$ 11.300.709	383.186	\$ 21.586.085	179.664	\$ 9.774.898
AMBULATORIO	91.876	\$ 5.339.713	333.787	\$ 8.204.962	157.965	\$ 3.638.672
ASISTENCIA ODONTOLOGICA BASICA	793	\$ 16.292	21.899	\$ 326.684	9.236	\$ 132.402
ATENCION MEDICA POR CONSULTA EXTERNA	18.023	\$ 166.338	1.440	\$ 13.586	587	\$ 4.733
ATENCION ASPIR. OFIC. TROPA Y CONSCRIPT.	0	\$ -	7	\$ 2.089	3	\$ 33
DIALISIS	804	\$ 1.120.011	650	\$ 827.680	301	\$ 376.880
EMERGENCIA	4.610	\$ 286.581	12.220	\$ 556.296	5.768	\$ 262.380
EXAM. Y PROCED. ESPEC. (CONSULTA EXT.)	11.843	\$ 598.403	2.585	\$ 209.642	967	\$ 92.776
HOSPITALIZACION	3.955	\$ 3.772.182	10.590	\$ 11.443.458	4.831	\$ 5.266.431
PRE-HOSPITALARIO	2	\$ 1.190	8	\$ 1.690	6	\$ 592
TOTAL	727.663	\$ 37.377.198	1.289.117	\$ 72.058.641	659.751	\$ 32.122.987

PLANILLAJE FÍSICO DEL AÑO 2019	CUMPLIMIENTO SOBRE LO PLANIFICADO		CUMPLIMIENTO SOBRE LO INGRESADO	
	Planillas	Monto	Planillas	Monto
ISSFA MATRIZ	80,6%	85,7%	53,0%	44,3%
AMBULATORIO	94,1%	119,4%	56,5%	47,3%
ASISTENCIA ODONTOLOGICA BASICA	35,4%	46,7%	49,0%	48,7%
ATENCION MEDICA POR CONSULTA EXTERNA	43,8%	37,1%	46,1%	43,7%
ATENCION ASPIR. OFIC. TROPA Y CONSCRIPT.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
DIÁLISIS	86,9%	81,9%	48,1%	47,8%
EMERGENCIA	95,9%	82,0%	49,3%	49,4%
EXAM. Y PROCED. ESPEC. (CONSULTA EXT.)	35,3%	22,0%	32,9%	21,9%
HOSPITALIZACION	88,4%	81,5%	46,1%	43,2%
PRE-HOSPITALARIO	110,7%	107,7%	52,7%	52,8%
ISSFA REGIONAL LITORAL	136,2%	86,5%	46,9%	45,3%
AMBULATORIO	171,9%	68,1%	47,3%	44,3%
ASISTENCIA ODONTOLOGICA BASICA	1164,7%	812,7%	42,2%	40,5%
ATENCION MEDICA POR CONSULTA EXTERNA	3,3%	2,8%	40,8%	34,8%
ATENCION ASPIR. OFIC. TROPA Y CONSCRIPT.			42,9%	1,6%
DIALISIS	37,4%	33,6%	46,3%	45,5%
EMERGENCIA	125,1%	91,6%	47,2%	47,2%
EXAM. Y PROCED. ESPEC. (CONSULTA EXT.)	8,2%	15,5%	37,4%	44,3%
HOSPITALIZACION	122,1%	139,6%	45,6%	46,0%
PRE-HOSPITALARIO	300,0%	49,7%	75,0%	35,0%
TOTAL	90,7%	85,9%	51,2%	44,6%

▪ **PLANILLAJE FÍSICO DEL AÑO 2020 (Matriz y Regional Litoral):**

En el período enero – diciembre 2020, se planificaron cancelar 199.014 planillas por un monto de USD. 15'356.379; ingresaron 515.891 planillas por un monto de USD. 40'957.977; y se cancelaron 194.756 planillas por un monto de USD. 15'895.242; con lo cual se tienen los siguientes resultados:

- ✓ Cumplimiento sobre lo ingresado: 97,9% respecto del número de planillas canceladas; y **103,5%** respecto al monto de planillas canceladas.
- ✓ Cumplimiento sobre lo ingresado: **37,8%** respecto del número de planillas canceladas; y **38,8%** respecto al monto de planillas canceladas.

PLANILLAJE DEL AÑO 2020	PLANIFICADO (ENERO - DICIEMBRE 2020)		INGRESADO (ENERO - DICIEMBRE 2020)		CANCELADO (ENERO - DICIEMBRE 2020)	
	Planillas	Monto	Planillas	Monto	Planillas	Monto
ISSFA MATRIZ	114.005	\$ 8.177.576	297.378	\$ 26.853.825	157.947	\$ 11.052.362
AMBULATORIO	94.072	\$ 2.847.861	246.463	\$ 7.836.533	135.923	\$ 3.679.442
ASISTENCIA ODONTOLOGICA BASICA	11.708	\$ 220.812	15.884	\$ 308.644	7.779	\$ 150.119
ATENCION MEDICA POR CONSULTA EXTERNA	0	\$ -	0	\$ -	0	\$ -
ATENCION ASPIR. OFIC. TROPA Y CONSCRIPT.	30	\$ 11.651	0	\$ -	0	\$ -
DIÁLISIS	82	\$ 124.131	777	\$ 840.095	403	\$ 384.034
EMERGENCIA	4.739	\$ 228.079	25.583	\$ 3.278.589	9.858	\$ 900.979
EXAM. Y PROCED. ESPEC. (CONSULTA EXT.)	2.016	\$ 2.967.763	0	\$ -	0	\$ -
HOSPITALIZACION	1.302	\$ 1.775.541	8.493	\$ 14.582.616	3.968	\$ 5.937.368
PRE-HOSPITALARIO	56	\$ 1.738	178	\$ 7.348	16	\$ 420
ISSFA REGIONAL LITORAL	85.009	\$ 7.178.803	218.513	\$ 14.104.152	36.809	\$ 4.842.881
AMBULATORIO	70.598	\$ 2.344.547	195.676	\$ 6.148.036	31.473	\$ 1.924.058
ASISTENCIA ODONTOLOGICA BASICA	11.402	\$ 193.881	13.061	\$ 217.772	3.351	\$ 56.736
ATENCION MEDICA POR CONSULTA EXTERNA	0	\$ -	1	\$ 115	1	\$ 115
DIALISIS	102	\$ 142.142	614	\$ 765.500	243	\$ 279.440
EMERGENCIA	482	\$ 25.813	5.506	\$ 390.724	452	\$ 21.092
EXAM. Y PROCED. ESPEC. (CONSULTA EXT.)	0	\$ -	0	\$ -	0	\$ -
HOSPITALIZACION	2.425	\$ 4.472.420	3.651	\$ 6.581.901	1.289	\$ 2.561.440
PRE-HOSPITALARIO	0	\$ -	4	\$ 104	0	\$ -
TOTAL	199.014	\$ 15.356.379	515.891	\$ 40.957.977	194.756	\$ 15.895.242

PLANILLAJE DEL AÑO 2020	CUMPLIMIENTO SOBRE LO PLANIFICADO		CUMPLIMIENTO SOBRE LO INGRESADO	
	Planillas	Monto	Planillas	Monto
ISSFA MATRIZ	138,5%	135,2%	53,1%	41,2%
AMBULATORIO	144,5%	129,2%	55,1%	47,0%
ASISTENCIA ODONTOLOGICA BASICA	66,4%	68,0%	49,0%	48,6%
ATENCION MEDICA POR CONSULTA EXTERNA				
ATENCION ASPIR. OFIC. TROPA Y CONSCRIPT.	0,0%	0,0%		
DIÁLISIS	491,5%	309,4%	51,9%	45,7%
EMERGENCIA	208,0%	395,0%	38,5%	27,5%
EXAM. Y PROCED. ESPEC. (CONSULTA EXT.)	0,0%	0,0%		
HOSPITALIZACION	304,8%	334,4%	46,7%	40,7%
PRE-HOSPITALARIO	28,6%	24,2%	9,0%	5,7%
ISSFA REGIONAL LITORAL	43,3%	67,5%	16,8%	34,3%
AMBULATORIO	44,6%	82,1%	16,1%	31,3%
ASISTENCIA ODONTOLOGICA BASICA	29,4%	29,3%	25,7%	26,1%
ATENCION MEDICA POR CONSULTA EXTERNA				
DIALISIS	238,2%	196,6%	39,6%	36,5%
EMERGENCIA	93,8%	81,7%	8,2%	5,4%
EXAM. Y PROCED. ESPEC. (CONSULTA EXT.)				
HOSPITALIZACION	53,2%	57,3%	35,3%	38,9%
PRE-HOSPITALARIO			0,0%	0,0%
TOTAL	97,9%	103,5%	37,8%	38,8%

Resumen de la entrega de Prestaciones de Salud Hospitalarias:

PRESTACIONES DE SALUD HOSPITALARIAS	Planillas planificadas		Planillas canceladas		Cumplimiento sobre lo planificado	
	Número	Monto	Número	Monto	Número	Monto
PLANILLAJE FÍSICO DEL PERÍODO 2012 - 2018	309.555	\$ 23.243.997	112.774	\$ 9.850.986	36,4%	42,4%
Matriz	167.278	\$ 4.924.407	36.240	\$ 2.338.451	21,7%	47,5%
Regional Litoral	115.241	\$ 6.792.533	47.766	\$ 2.224.047	41,4%	32,7%
ESPE	27.036	\$ 11.527.057	28.768	\$ 5.288.489	106,4%	45,9%
PLANILLAJE DIGITALIZADO DEL PERÍODO 2012 - 2018 (inicia en enero 2020 en Audit. Med)	184.977	\$ 17.228.177	144.376	\$ 2.256.960	78,05%	13,10%
Matriz	184.977	\$ 17.228.177	137.836	\$ 1.699.658	74,5%	9,9%
Regional Litoral	-	\$ -	6.540	\$ 557.302	-	-
PLANILLAJE FÍSICO DEL AÑO 2019	727.663	\$ 37.377.198	659.751	\$ 32.122.987	90,7%	85,9%
Matriz	595.757	\$ 26.076.489	480.087	\$ 22.348.089	80,6%	85,7%
Regional Litoral	131.906	\$ 11.300.709	179.664	\$ 9.774.898	136,2%	86,5%
PLANILLAJE FÍSICO DEL AÑO 2020	199.014	\$ 15.356.379	194.756	\$ 15.895.242	97,9%	103,5%
Matriz	114.005	\$ 8.177.576	157.947	\$ 11.052.362	138,5%	135,2%
Regional Litoral	85.009	\$ 7.178.803	36.809	\$ 4.842.881	-	-
TOTAL	1.421.209	\$ 93.205.750	1.111.657	\$ 60.126.177	78,22%	64,51%

PRESTACIONES DE SALUD HOSPITALARIAS	Planillas ingresadas		Planillas canceladas		Cumplimiento sobre lo ingresado	
	Número	Monto	Número	Monto	No.	Monto
PLANILLAJE FÍSICO DEL PERÍODO 2012 - 2018	280.952	\$ 28.487.801	112.774	\$ 9.850.986	40,1%	34,6%
Matriz	112.783	\$ 11.506.085	36.240	\$ 2.338.451	32,1%	20,3%
Regional Litoral	108.615	\$ 6.244.853	47.766	\$ 2.224.047	44,0%	35,6%
ESPE	59.554	\$ 10.736.864	28.768	\$ 5.288.489	48,3%	49,3%
PLANILLAJE DIGITALIZADO DEL PERÍODO 2012 - 2018 (inicia en enero 2020 en Audit. Med)	1.922.700	\$ 88.586.660	144.376	\$ 2.256.960	7,51%	2,55%
Matriz	1.419.286	\$ 68.710.858	137.836	\$ 1.699.658	9,7%	2,5%
Regional Litoral	503.414	\$ 19.875.803	6.540	\$ 557.302	1,3%	2,8%
PLANILLAJE FÍSICO DEL AÑO 2019	1.289.117	\$ 72.058.641	659.751	\$ 32.122.987	51,2%	44,6%
Matriz	905.931	\$ 50.472.556	480.087	\$ 22.348.089	53,0%	44,3%
Regional Litoral	383.186	\$ 21.586.085	179.664	\$ 9.774.898	46,9%	45,3%
PLANILLAJE FÍSICO DEL AÑO 2020	515.891	\$ 40.957.977	194.756	\$ 15.895.242	37,8%	38,8%
Matriz	297.378	\$ 26.853.825	157.947	\$ 11.052.362	53,1%	41,2%
Regional Litoral	218.513	\$ 14.104.152	36.809	\$ 4.842.881	16,8%	34,3%
TOTAL	4.008.660	\$ 230.091.079	1.111.657	\$ 60.126.177	27,73%	26,13%

b.2 Entrega de Prestaciones de Salud No Hospitalarias

En el período enero – diciembre 2020, se planificaron ejecutar 272 procesos para adquirir medicinas y tratamientos especiales (crónicos y terminales), fórmulas para nutrición enteral (crónicos y terminales), medicina ambulatoria de primer nivel, dispositivos médicos (crónicos y terminales), órtesis y prótesis, y concentradores de oxígeno y su mantenimiento, por un monto de USD. 7'053.223; se ingresaron al área de Contratación Pública 211 procesos por un monto de USD. 3'660.242; de los cuales se adjudicaron 173 procesos por un monto de USD.2'603.167; con lo cual se tienen los siguientes resultados:

- ✓ Cumplimiento del Departamento de Prestaciones de Salud No Hospitalarias, con relación a los procesos ingresados al área de Contratación Pública, sobre los procesos planificados: **77,57%** respecto al número de procesos ingresados; y **51,89%** respecto al monto de procesos ingresados.
- ✓ Cumplimiento del área de Contratación Pública, con relación a los procesos adjudicados, sobre los procesos ingresados al área de Contratación Pública: **81,99%** respecto al número de procesos adjudicados; y **71,12%** respecto del monto de procesos adjudicados.

PRESTACIONES DE SALUD NO HOSPITALARIAS	ENERO - DICIEMBRE 2020									
	PROCESOS PLANIFICADOS		PROCESOS INGRESADOS A CONTRATACIÓN PÚBLICA		PROCESOS ADJUDICADOS LEGALIZADOS Y ENTREGADOS AL DPNH			ADQUISICIONES RECIBIDAS		
	Proc.	Monto	Proc.	Monto	Proc.	Monto	Año	Proc.	Monto	Año
MEDICINAS Y TRATAMIENTOS ESPECIALES (CRÓNICOS Y TERMINALES)	196	\$ 5.528.158	160	\$ 3.230.548	132	\$ 2.350.976	2020	130	\$ 2.286.134	2020
								5	\$ 55.490	2019
FÓRMULAS PARA NUTRICIÓN ENTERAL (CRÓNICOS Y TERMINALES)	12	\$ 108.324	5	\$ 17.416	3	\$ 16.070	2020	3	\$ 16.070	2020
MEDICINA AMBULATORIA DE PRIMER NIVEL	42	\$ 90.899	34	\$ 42.552	28	\$ 30.324	2020	25	\$ 27.690	2020
								1	\$ 776	2019
DISPOSITIVOS MÉDICOS (CRÓNICOS Y TERMINALES)	6	\$ 273.684	5	\$ 105.793	5	\$ 79.390	2020	4	\$ 67.983	2020
ÓRTESIS Y PRÓTESIS	12	\$ 690.793	5	\$ 158.823	3	\$ 50.508	2020	3	\$ 50.508	2020
								3	\$ 283.338	2019
CONCENTRADORES DE OXÍGENO	3	\$ 260.960	1	\$ 79.611	1	\$ 50.400	2020	1	\$ 50.400	2020
SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE CONCENTRADORES DE OXÍGENO	4	\$ 74.905	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	2020	N.A.	N.A.	2020
SERVICIO DE CORREO PARA EL ENVÍO DE MEDICAMENTOS (CRÓNICOS Y TERMINALES).	1	\$ 25.500	1	\$ 25.500	1	\$ 25.500	2020	1	\$ 625	2020
TOTAL	272	\$ 7.053.223	211	\$ 3.660.242	173	\$ 2.603.167	2020	167	\$ 2.499.410	2020

PRESTACIONES DE SALUD NO HOSPITALARIAS	% CUMPLIMIENTO DPNH (procesos ingresados a Contratación Pública / procesos planificados)		% CUMPLIMIENTO CONTRATACIÓN PÚBLICA (procesos adjudicados / procesos ingresados a Contratac. Pública)	
	No.	Monto	No.	Monto
MEDICINAS Y TRATAMIENTOS ESPECIALES (CRÓNICOS Y TERMINALES)	82%	58%	83%	73%
FÓRMULAS PARA NUTRICIÓN ENTERAL (CRÓNICOS Y TERMINALES)	42%	16%	60%	92%
MEDICINA AMBULATORIA DE PRIMER NIVEL	81%	47%	82%	71%
DISPOSITIVOS MÉDICOS (CRÓNICOS Y TERMINALES)	83%	39%	100%	75%
ÓRTESIS Y PRÓTESIS	42%	23%	60%	32%
CONCENTRADORES DE OXÍGENO	33%	31%	100%	63%
SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE CONCENTRADORES DE OXÍGENO				
SERVICIO DE CORREO PARA EL ENVÍO DE MEDICAMENTOS (CRÓNICOS Y TERMINALES).	100%	100%	100%	100%
TOTAL	77,57%	51,89%	81,99%	71,12%

Observaciones: Los porcentajes de cumplimiento, corresponden a la gestión del presente año; la información del año 2019 se encuentra detallada como informativa, ya que la misma fue evaluada el año anterior.

En cuanto al servicio de mantenimiento de concentradores de oxígeno, se planificaron 4 pagos, los cuales no se consideran en el total de procesos.

A continuación se detallan los pagos ejecutados de las prestaciones de salud no hospitalarias:

PRESTACIONES DE SALUD NO HOSPITALARIAS	PAGOS EJECUTADOS (Dirección Financiera)		
	No.	Monto	Año
MEDICINAS Y TRATAMIENTOS ESPECIALES (CRÓNICOS Y TERMINALES)	108	\$ 2.248.050	2020
	8	\$ 89.858	2019
FÓRMULAS PARA NUTRICIÓN ENTERAL (CRÓNICOS Y TERMINALES)	0	\$ -	2020
MEDICINA AMBULATORIA DE PRIMER NIVEL	21	\$ 21.038	2020
	0	\$ -	2019
DISPOSITIVOS MÉDICOS (CRÓNICOS Y TERMINALES)	3	\$ 5.616	2020
ÓRTESIS Y PRÓTESIS	1	\$ 15.568	2020
	3	\$ 147.558	2019
CONCENTRADORES DE OXÍGENO	1	\$ 50.400	2020
SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE CONCENTRADORES DE OXÍGENO	1	\$ 11.149	2020
SERVICIO DE CORREO PARA EL ENVÍO DE MEDICAMENTOS (CRÓNICOS Y TERMINALES).	1	\$ 625	2020
TOTAL	147	\$ 2.589.862	2019 y 2020

b.3 Información presupuestaria a DICIEMBRE 2020

PRESTACIONES DE SALUD	PAGOS EJECUTADOS
PRESTACIONES HOSPITALARIAS	\$ 60.126.176,71
PLANILLAJE FÍSICO DEL PERÍODO 2012 - 2018	\$ 9.850.986,32
PLANILLAJE DIGITALIZADO DEL PERÍODO 2012 - 2018 (inicia en enero 2020 en Audit. Med)	\$ 2.256.960,46
PLANILLAJE FÍSICO DEL AÑO 2019	\$ 32.122.987,48
PLANILLAJE FÍSICO DEL AÑO 2020	\$ 15.895.242,45
PRESTACIONES NO HOSPITALARIAS	\$ 2.589.861,83
Medicinas y tratamientos especiales (crónicos y terminales)	\$ 2.337.908,13
Medicina ambulatoria de primer nivel	\$ 21.038,13
Dispositivos médicos (crónicos y terminales)	\$ 5.615,68
Ortesis y prótesis	\$ 163.126,30
Concentradores de oxígeno	\$ 50.400,00
Servicio de mantenimiento de concentradores de oxígeno	\$ 11.148,59
Servicio de correo para el envío de medicamentos (crónicos y terminales)	\$ 625,00
PROYECTO DE SALUD	\$ 1.476.788,38
TOTAL	\$ 64.192.826,92

b.4 Indicadores de gestión

OBJETIVO OPERATIVO: Incrementar la eficiencia en la gestión de la Dirección mediante el pago oportuno de coberturas de salud.				
INDICADOR	META ENE-DIC	RESULTADO	RESULTADO / META	RESULTADO / 100%
5.10 Porcentaje de visitas de control técnico médico a Unidades de Salud (evaluación trimestral).	100,0% acumulado	63,9% acumulado	63,9%	63,9%
5.26 Porcentaje de entrega de códigos de validación para derivaciones.	97,4% promedio	96,0% promedio	98,5%	96,0%

OBJETIVO OPERATIVO: Incrementar la eficiencia en la gestión de la Dirección, mediante la entrega oportuna de prestaciones complementarias.				
INDICADOR	META ENE-DIC	RESULTADO	RESULTADO / META	RESULTADO / 100%
6.9 Porcentaje de medicamentos entregados (evaluación trimestral).	94,5% acumulado	88,0% acumulado	93,1%	88,0%
6.11 Porcentaje de ayudas técnicas entregadas: órtesis auditivas (evaluación trimestral).	100,0% acumulado	100,0% acumulado	100,0%	100,0%
6.12 Porcentaje de ayudas técnicas entregadas: concentradores de oxígeno (evaluación trimestral).	100,0% acumulado	100,0% acumulado	100,0%	100,0%
6.14 Porcentaje de ayudas técnicas entregadas: órtesis (evaluación trimestral).	90,0% acumulado	8,7% acumulado	9,7%	8,7%
6.15 Porcentaje de ayudas técnicas entregadas: prótesis (evaluación trimestral).	90,0% acumulado	40,6% acumulado	45,1%	40,6%
6.16 Porcentaje de solicitudes de compra de medicinas, fórmulas para nutrición y dispositivos médicos ingresados a Contratación Pública.	100,0% acumulado	81,3% acumulado	81,3%	81,3%
6.17 Porcentaje de ayudas técnicas entregadas: sillas de ruedas y cojines anti escaras (evaluación trimestral).	95,0% acumulado	21,0% acumulado	22,1%	21,0%

OBJETIVO OPERATIVO: Mantener actualizados los procedimientos de la Dirección de acuerdo a la normativa vigente, mediante su análisis y revisión continua.				
INDICADOR	META MAR-DIC	RESULTADO	RESULTADO / META	RESULTADO / 100%
9.2 Porcentaje de actualización de los procedimientos de la Dirección del Seguro de Salud.	100,0% acumulado	12,5% acumulado	12,5%	12,5%

OBJETIVO OPERATIVO:				
Reducir el gasto de las prestaciones de salud de enfermedades prevalentes, mediante la implementación de programas de prevención, fomento de la salud y de riesgos laborales.				
INDICADOR	META ENE-DIC	RESULTADO	RESULTADO / META	RESULTADO / 100%
10.3 Porcentaje de asegurados beneficiados de los programas de prevención, fomento de la salud y de riesgos laborales.	100,0% acumulado	78,2% acumulado	78,2%	78,2%

% CUMPLIMIENTO PLANIFICACIÓN (METAS) **64,0%**

% CUMPLIMIENTO / 100% **62,7%**

AJUSTE.- Se ajustó la meta del indicador 6.11, debido al sobrecumplimiento en el resultado obtenido:

INDICADOR	META ENE-DIC	RESULTADO	RESULTADO / META
6.11 Porcentaje de ayudas técnicas entregadas: órtesis auditivas (evaluación trimestral).	89,0% acumulado	100,0% acumulado	112,4%

c. DIRECCIÓN DE INVERSIONES

La Planificación Operativa Anual de la Dirección de Inversiones, está conformada por:

- Entrega de préstamos.
- Gestión administrativa de los Departamentos de Crédito, Inversiones Financieras, Renta Variable y Gestión Inmobiliaria.

c.1 Entrega de Préstamos

En el período enero – diciembre 2020, se replanificaron conceder 26.920 préstamos (26.570 quirografarios y 350 hipotecarios) por un monto de USD. 131'639.484 (USD. 118'439.484 para quirografarios y USD. 13'200.000 para hipotecarios); ingresaron 22.477 préstamos (22.211 quirografarios y 266 hipotecarios) por un monto de USD. 128'820.951 (USD.115'869.035 para quirografarios y USD. 12'951.916 para hipotecarios); y se entregaron el mismo número de préstamos que ingresaron; con lo cual se tienen los siguientes resultados:

- ✓ Cumplimiento sobre lo replanificado: **83,50%** respecto del número de préstamos cancelados; y 97,86% respecto al monto de préstamos cancelados.

- ✓ Cumplimiento sobre lo ingresado: 100% respecto del número y monto de préstamos cancelados.

PRÉSTAMOS	NÚMERO DE PRÉSTAMOS				
	Replanificados	Ingresados	Entregados	% Cumplim. (sobre lo replanificado)	% Cumplim. (sobre lo ingresado)
PRÉSTAMOS QUIROGRAFARIOS	26.570	22.211	22.211	83,59%	100%
CONSUMO	11.000	8.464	8.464	77%	100%
NECESIDADES APREMIANTES	250	203	203	81%	100%
EDUCACIÓN	120	74	74	62%	100%
PAGO DEUDAS ENTID. SBS O SEPS	200	179	179	90%	100%
IMPREVISTOS	15.000	13.291	13.291	89%	100%
PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS	350	266	266	76,00%	100%
VIVIENDA INICIAL FONIFA	200	163	163	82%	100%
OTROS FINES DE VIVIENDA	150	103	103	69%	100%
TOTAL	26.920	22.477	22.477	83,50%	100%

PRÉSTAMOS	MONTO DE PRÉSTAMOS				
	Replanificados	Ingresados	Entregados	% Cumplim. (sobre lo replanificado)	% Cumplim. (sobre lo ingresado)
PRÉSTAMOS QUIROGRAFARIOS	\$ 118.439.484	\$ 115.869.035	\$ 115.869.035	97,83%	100%
CONSUMO	\$ 101.380.000	\$ 99.265.177	\$ 99.265.177	98%	100%
NECESIDADES APREMIANTES	\$ 705.000	\$ 682.827	\$ 682.827	97%	100%
EDUCACIÓN	\$ 250.334	\$ 245.571	\$ 245.571	98%	100%
PAGO DEUDAS ENTID. SBS O SEPS	\$ 889.150	\$ 801.159	\$ 801.159	90%	100%
IMPREVISTOS	\$ 15.215.000	\$ 14.874.301	\$ 14.874.301	98%	100%
PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS	\$ 13.200.000	\$ 12.951.916	\$ 12.951.916	98,12%	100%
VIVIENDA INICIAL FONIFA	\$ 8.800.000	\$ 8.601.870	\$ 8.601.870	98%	100%
OTROS FINES DE VIVIENDA	\$ 4.400.000	\$ 4.350.046	\$ 4.350.046	99%	100%
TOTAL	\$ 131.639.484	\$ 128.820.951	\$ 128.820.951	97,86%	100%

Observaciones: Debido a la falta de disponibilidad de recursos presupuestarios, en el mes de junio no se otorgaron préstamos quirografarios. En los meses de julio a noviembre, solo se dio apertura a los préstamos quirografarios destinados a IMPREVISTOS. En el mes de diciembre, de igual forma debido a la falta de disponibilidad presupuestaria, no se otorgaron préstamos quirografarios, excepto uno correspondiente al refinanciamiento de un préstamo de consumo autorizado por la Comisión de Crédito.

c.2 Indicadores de gestión

OBJETIVO OPERATIVO: Reducir el tiempo de entrega de los préstamos quirografarios e hipotecarios, mediante la implementación de soluciones de TI, mejoramiento continuo de los procesos, y capacitación del personal.				
INDICADOR	META ENE-DIC	RESULTADO	RESULTADO / META	RESULTADO / 100%
5.2 Tiempo promedio de entrega de préstamos hipotecarios.	90 días promedio	197,9 días promedio	45,5%	45,5%
5.3 Tiempo promedio de entrega de préstamos quirografarios.	5 días promedio	5,2 días promedio	96,1%	96,1%

OBJETIVO OPERATIVO: Mantener actualizados los procedimientos de acuerdo a la normativa vigente, mediante el análisis y revisión continua.				
INDICADOR	META MAR-DIC	RESULTADO	RESULTADO / META	RESULTADO / 100%
7.2 Porcentaje de actualización de los procedimientos de Crédito.	100,0% acumulado	0,0% acumulado	0,0%	0,0%
7.3 Porcentaje de actualización de los procedimientos de Gestión Inmobiliaria.	100,0% acumulado	40,0% acumulado	40,0%	40,0%
7.4 Porcentaje de actualización de los procedimientos de Renta Variable.	100,0% acumulado	0,0% acumulado	0,0%	0,0%

OBJETIVO OPERATIVO: Optimizar la gestión productiva de las reservas institucionales, en las líneas de inversión de crédito, gestión inmobiliaria, renta fija, y renta variable, para mejorar la rentabilidad del portafolio, mediante la generación de nuevos productos, convenios con entidades financieras (crédito), desarrollo de proyectos inmobiliarios (gestión inmobiliaria), implementación de sistemas de monitoreo de mercados financieros y empresas (renta fija y renta variable).				
INDICADOR	META ENE-DIC	RESULTADO	RESULTADO / META	RESULTADO / 100%
10.1 Porcentaje de rentabilidad de la línea de inversión de crédito (evaluación trimestral).	9,1% promedio	9,2% promedio	101,5%	101,5%
10.2 Porcentaje de rentabilidad de la línea de inversión de renta fija (evaluación trimestral).	5,8% promedio	5,6% promedio	97,7%	97,7%
10.9 Porcentaje de rentabilidad de la línea de inversión de gestión inmobiliaria (evaluación trimestral).	0,8% acumulado	0,1% acumulado	11,5%	11,5%
10.10 Porcentaje de rentabilidad de la línea de inversión de renta variable (evaluación trimestral hasta	2,4% acumulado	1,6% acumulado	67,2%	67,2%

% CUMPLIMIENTO PLANIFICACIÓN (METAS 100%) **51,1%**

% CUMPLIMIENTO / 100% **51,1%**

d. DIRECCIÓN DE BIENESTAR SOCIAL

La Planificación Operativa Anual de la Dirección de Bienestar Social, está conformada por la entrega de beneficios sociales por parte de la Dirección y a través de convenios, e investigaciones sociales.

d.1 Entrega de Beneficios Sociales

En el período enero – diciembre 2020, se entregaron 2.436 beneficios sociales, que corresponden a investigaciones e informes sociales para el otorgamiento de prestaciones de salud, prestaciones económicas, y préstamos; actividades para la ejecución de los programas del adulto mayor, y de atención a personas con discapacidad; coordinaciones con instituciones externas para el otorgamiento de beneficios sociales para los grupos de atención prioritaria; entre otras actividades. Por lo cual varios asegurados pueden estar inmersos en dos o más actividades de la Dirección de Bienestar Social, de acuerdo al siguiente detalle:

ACTIVIDADES	TAREAS	n.º
Realizar investigaciones y elaborar informes sociales.	Elaboración de investigaciones e informes sociales, para:	
	* Dependientes de los asegurados: padres.	71
	* Situación actual de los asegurados.	17
	* Otorgamiento de derechos.	49
	* Otorgamiento de créditos para pensionistas mayores de 85 años.	67
	* Créditos por necesidades apremiantes.	41
	* Otorgamiento de órtesis.	3
	* Otorgamiento de sillas de ruedas (órtesis).	3
	* Otorgamiento de prótesis.	3
	* Otorgamiento de concentradores de oxígeno.	24
	* Devolución de FONIFA.	12
	* Devolución de fondos de reserva.	9
	* Refinanciamiento de créditos.	22
Pagar becas a los hijos de los ex combatientes del Cenepa.	* Generación del rol de pago de becas para los hijos de los ex combatientes del Cenepa: 1 rol en enero por USD. 11.954 para 13 becarios, 1 rol en septiembre por USD. 32.528 para 31 becarios, 4 roles en diciembre por: USD. 47.758 para 40 becarios, USD. 36.624 para 30 becarios, USD. 84.954 para 66 becarios, y USD. 54.082 para 43 becarios. * Entrega de Información vía correo electrónico o en forma presencial: 4 en enero, 0 en febrero, 2 en marzo, 3 en abril, 6 en mayo, 4 en junio, 2 en julio, 0 en agosto, 4 en septiembre, 7 en octubre, 2 en noviembre, y 3 en diciembre.	187

ACTIVIDADES	TAREAS	n.º
Ejecutar el Programa del adulto mayor PAMI.	* Participantes de los talleres presenciales del Programa del adulto mayor, de enero a marzo: Baile de salón (16 participantes), Danza nacional (0), Gimnasia (33), Coro (13), Pintura (5), Manualidades (13), Cocina (4).	115
	* Participantes de los talleres virtuales del Programa del adulto mayor, de abril a diciembre: Baile de salón (18 participantes), Gimnasia (20), Cocina (11), Manualidades (18).	
	* Inauguración de los talleres del PAMI: 80 participantes en enero.	
	* Actividad socio cultural de integración entre pares: 90 participantes en febrero.	
	* Actividad de integración cultural al conmemorarse el día internacional de la mujer, en el Club Naval "La Merced": 96 participantes en marzo.	
	* Charla virtual sobre manejo del estrés en el adulto mayor, en coordinación con la Fundación Familia Integral: 54 participantes en abril.	
	* Conferencia virtual sobre violencia intrafamiliar durante el aislamiento, en coordinación con el Ministerio de Salud Pública: 37 participantes en mayo.	
	* Programa virtual por el día de las madres: 44 participantes en mayo.	
	* Taller virtual de cómo afrontar las pérdidas y vivir el duelo, en coordinación con Memorial: 26 participantes en julio.	
	* Charla para pensionistas con hipertensión, dictada por Abbott Laboratorios, en coordinación con Abefarm: 26 participantes en agosto.	
	* Charla para pensionistas sobre nutrición en el adulto, dictada por Abbott Laboratorios, en coordinación con Abefarm: 29 participantes en septiembre, y 32 en octubre.	
	* Actividad cultural por el día internacional del Adulto Mayor: 66 participantes en octubre.	
	* Charla sobre medidas de seguridad y prevención de accidentes en el hogar: 22 participantes en noviembre.	
	* Charla sobre cuidados generales de pacientes diabéticos: 26 participantes en noviembre.	
* Taller de manualidades y artesanías del Gobierno Provincial de Pichincha: 18 participantes en noviembre.		
* Exposición y clausura de los talleres del PAMI: 65 participantes en diciembre.		
* Entrega de donación a 115 participantes del PAMI.		

ACTIVIDADES	TAREAS	n.º
Ejecutar el Programa del adulto mayor PAMI.	* Aplicación de encuestas mediante llamadas telefónicas, respecto al Plan de intervención, para conocer las condiciones actuales de los integrantes del Programa del adulto mayor de Quito y Guayaquil, sobre la pandemia COVID-19: 164 participantes en abril, y 54 en agosto.	218
	* Aplicación de encuestas mediante llamadas telefónicas, respecto al Plan de intervención a pensionistas adultos mayores de 85 años que residen en las zonas rurales a nivel nacional, con apoyo de la Coordinación de Agencias y Regional Litoral (junio).	123
	* Atención a preguntas que realizan los pensionistas mediante mensajes o llamadas telefónicas.	44
	* Intervención a pensionistas adultos mayores diagnosticados con COVID-19.	2
Dar seguimiento y controlar el cumplimiento de los servicios funerarios en convenio.	* Seguimiento y control del cumplimiento de los servicios funerarios otorgados a los deudos del causante.	184
	* Elaboración de informes sobre servicios otorgados de acuerdo a convenios funerarios: 28 informes en julio, 24 en agosto, 8 en noviembre, y 15 en diciembre.	
Coordinar con Instituciones externas, el otorgamiento de beneficios sociales para los asegurados.	* Coordinación con el Ministerio de Salud Pública , para la aplicación de vacunas contra la influenza (febrero).	52
	* Coordinación con Abefarm , para la ejecución de la campaña de prevención de hígado graso, mediante la realización de ecos de hígado, y densitometrías óseas, en la ciudad de Esmeraldas (febrero).	127
	* Coordinación con Abefarm , para la ejecución de la campaña de prevención de hígado graso, mediante la realización de ecos de hígado, densitometrías óseas, y examen medidor cuántico, en las siguientes ciudades, a través de las Agencias (marzo): - Quito Sur: examen medidor cuántico a 44 asegurados. - Riobamba: ecos de hígado y densitometrías óseas a 128 asegurados. - Ambato: ecos de hígado y densitometrías óseas a 99 asegurados. - Latacunga: ecos de hígado y densitometrías óseas a 40 asegurados.	311

ACTIVIDADES	TAREAS	n.º
Ejecutar el Programa de atención a personas con discapacidad.	* Entrega de información para el otorgamiento de órtesis y prótesis.	4
	* Atención psicológica.	79
	* Aplicación de encuestas a afiliados con discapacidad auditiva (abril-mayo).	45
	* Aplicación de encuestas a afiliados con discapacidad, mediante llamadas telefónicas a nivel nacional, a fin de conocer su situación actual (mayo-junio).	228
	* Charlas virtuales para personas con discapacidad: 55 participantes en julio, 60 en octubre, y 24 en noviembre.	139
	* Aplicación de encuestas a personas con discapacidad intelectual (noviembre).	137
	* Evaluación de la satisfacción de los afiliados respecto a la entrega de órtesis y prótesis.	38
Brindar asistencia social domiciliaria o mediante llamadas telefónicas.	* Localización de pensionistas suspendidos sus derechos: 1 pensionista en abril, 13 en julio, 7 en agosto, 5 en septiembre, y 1 en octubre.	27
	* Localización y verificación de la situación de los pensionistas que han otorgado poderes: 6 pensionistas en mayo, 16 en junio, y 31 en julio.	53
	* Asesoría a los afiliados, y direccionamiento a las áreas competentes: Seguros Previsionales, Servicio al Cliente (junio).	2
Número total de beneficios sociales		2.436

A continuación se detallan las atenciones brindadas en relación a los diferentes convenios, elaboración de informes y planes, así como el cumplimiento del Programa de Educación Financiera, cursos relacionados a la desvinculación del personal de las Fuerzas Armadas, y conferencias sobre la situación actual del ISSFA:

ACTIVIDADES	TAREAS
Brindar atenciones sobre convenios.	* Atender solicitudes, quejas e inclusiones al convenio con Abefarm: 26 en enero, 32 en febrero, 6 en marzo, 4 en abril, 1 en mayo, 4 en junio, 2 en julio, 0 en agosto, 9 en septiembre, 13 en octubre, 17 en noviembre, y 12 en diciembre.
	* Atender solicitudes, quejas e inclusiones al convenio con la Corporación La Favorita: 1 en enero, 8 en febrero, 8 en marzo, 0 de abril a junio, 3 en julio, 3 en agosto, 0 de septiembre a noviembre, y 9 en diciembre.
	* Validar información para acceder al convenio con Mepac-Ecuamotors: 29 en febrero, 22 en marzo, 1 en abril, 13 en mayo, 21 en junio, 17 en julio, 20 en agosto, 27 en septiembre, 18 en octubre, 13 en noviembre, y 11 en diciembre.

ACTIVIDADES	TAREAS
Elaborar Informes y Planes.	<ul style="list-style-type: none"> * Informe social para descuentos a los socios de la Asociación de Pensionistas Militares de Imbabura APEMI (febrero). * Plan de intervención para conocer las condiciones actuales de los integrantes del Programa del adulto mayor de Quito y Guayaquil, sobre la pandemia COVID-19 (abril). * Plan de intervención a personas con discapacidad, a nivel nacional (junio). * Informe sobre el Plan de intervención a pensionistas adultos mayores de 85 años que residen en las zonas rurales a nivel nacional (junio). * Informe sobre la verificación de la situación de 31 pensionistas que han otorgado poderes (julio). * Informe final de intervención a pensionistas adultos mayores diagnosticados con COVID-19 (agosto). * Informe sobre la localización de pensionistas suspendidos sus derechos (agosto).
Coordinar y ejecutar el Programa de Educación Financiera (PEF).	<ul style="list-style-type: none"> * Informe de culminación del primer curso virtual del Programa de Educación Financiera, al cual asistieron 1.750 participantes. * Segundo curso virtual: 1.193 participantes aprobados. * Ampliación del curso virtual del 04 al 11 de noviembre: 1.315 participantes.
Coordinar y ejecutar cursos relacionados a la desvinculación del personal de las Fuerzas Armadas.	<ul style="list-style-type: none"> * Taller sobre bienestar financiero, orientado al personal de la Fuerza Terrestre que se desvinculó en el año 2020: 36 participantes en septiembre. * Curso para el personal de oficiales y tropa de las tres fuerzas próximos a su desvinculación: 64 participantes en octubre. * Informe general de los cursos relacionados a la desvinculación del personal de las Fuerzas Armadas.
Coordinar y ejecutar conferencias y charlas informativas sobre la situación actual del ISSFA.	<ul style="list-style-type: none"> * Charlas informativas para los presidentes de las Asociaciones: 70 participantes en agosto, 15 en septiembre, y 40 en diciembre. * Conferencias para el personal en servicio activo: 44 participantes en octubre. * Informe sobre las charlas informativas dirigidas a los presidentes de las asociaciones de pensionistas a nivel nacional.

d.2 Indicadores de gestión

OBJETIVO OPERATIVO:				
Incrementar la eficiencia en la gestión de la Dirección de Bienestar Social, mediante la optimización del tiempo de entrega de informes sociales.				
INDICADOR	META ENE-DIC	RESULTADO	RESULTADO / META	RESULTADO / 100%
8.1 Tiempo promedio para la entrega de informes sociales para otorgar, negar o suspender derechos (evaluación trimestral).	46,8 días promedio	46,8 días promedio	100,0%	100,0%
8.3 Tiempo promedio para la entrega de informes sociales para salud: órtesis, prótesis, concentradores de oxígeno.	3,4 días promedio	3,4 días promedio	100,0%	100,0%
8.4 Tiempo promedio para la entrega de informes sociales para créditos, fondos de reserva y devolución FONIFA.	10,0 días promedio	10,3 días promedio	97,6%	97,6%
8.5 Tiempo promedio para la entrega de informes sociales para dependencia de padres (evaluación trimestral).	32,8 días promedio	32,8 días promedio	100,0%	100,0%
8.6 Tiempo promedio para la entrega de informes sociales para verificar la situación de pensionistas (evaluación trimestral).	30,0 días promedio	30,8 días promedio	97,6%	97,6%
8.7 Tiempo promedio para la entrega de Informes sociales para otorgamiento de créditos a pensionistas mayores de 85 años de edad inclusive (evaluación trimestral).	2,3 días promedio	2,3 días promedio	100,0%	100,0%

OBJETIVO OPERATIVO:				
Mantener actualizados los procedimientos de la Dirección de acuerdo a la normativa vigente, mediante su análisis y revisión continua.				
INDICADOR	META MAY-OCT	RESULTADO	RESULTADO / META	RESULTADO / 100%
10.1 Porcentaje de procesos de la Dirección de Bienestar Social con procedimientos actualizados (cumplimiento al 100% en octubre).	100,0% acumulado	100,0% acumulado	100,0%	100,0%

OBJETIVO OPERATIVO:				
Mejorar la calidad de vida de los asegurados mediante el fortalecimiento, implementación de programas de inclusión, desarrollo y la ampliación de convenios de apoyo social.				
INDICADOR	META ENE-DIC	RESULTADO	RESULTADO / META	RESULTADO / 100%
11.2 Número de convenios suscritos para el otorgamiento de beneficios (evaluación trimestral).	46 convenios acumulados	46 convenios acumulados	100,0%	100,0%
11.6 Porcentaje de cobertura de programas de bienestar social para los asegurados adultos mayores de Quito y Guayaquil (evaluación cuatrimestral)	100,0% acumulado	100,0% acumulado	100,0%	100,0%

INDICADOR	META ENE-DIC	RESULTADO	RESULTADO / META	RESULTADO / 100%
11.7 Porcentaje de cobertura de actividades para las personas con discapacidad (evaluación cuatrimestral).	100,0% acumulado	44,7% acumulado	44,7%	44,7%
11.8 Porcentaje de cobertura de cursos para militares activos, pasivos y montepíos (evaluación cuatrimestral).	100,0% acumulado	99,6% acumulado	99,6%	99,6%
11.9 Porcentaje de satisfacción de los afiliados que recibieron órtesis, prótesis, concentradores de oxígeno, ayudas técnicas (evaluación semestral).	82,2% acumulado	82,2% acumulado	100,0%	82,2%
11.11 Tiempo promedio para revisión y gestión previo al pago del servicio funerario en convenio (evaluación trimestral).	3,75 acumulado	3,8 acumulado	100,0%	100,0%

% CUMPLIMIENTO PLANIFICACIÓN (METAS) **95,3%**

% CUMPLIMIENTO / 100% **94,0%**

Observación: Los siguientes indicadores son de carácter informativo, ya que la cobertura de utilización o no de los convenios, que implica un ahorro para los afiliados, depende exclusivamente de su decisión:

INDICADORES INFORMATIVOS	META ENE-DIC	RESULTADO	RESULTADO / META	RESULTADO / 100%
11.4 Cobertura de utilización de los beneficios del convenio suscrito con Supermaxi (evaluación trimestral).	72,0% acumulado	66,7% acumulado	92,7%	66,7%
11.5 Cobertura de utilización de los beneficios del convenio suscrito con ABEFARM (evaluación trimestral).	62,0% acumulado	47,8% acumulado	77,0%	47,8%
11.10 Porcentaje de ahorro del afiliado en convenios (evaluación semestral).	9,1% acumulado	9,1% acumulado	100,0%	9,1%
			89,9%	41,2%

AJUSTES.- Se ajustaron las metas de los indicadores 8.1, 8.3, 8.5, 11.2, 11.9, 11.10 y 11.11, debido al sobrecumplimiento en los resultados obtenidos:

INDICADOR	META ENE-DIC	RESULTADO	RESULTADO / META
8.1 Tiempo promedio para la entrega de informes sociales para otorgar, negar o suspender derechos (evaluación trimestral).	53,3 días promedio	46,8 días promedio	113,9%
8.3 Tiempo promedio para la entrega de informes sociales para salud: órtesis, prótesis, concentradores de oxígeno.	3,6 días promedio	3,4 días promedio	105,9%
8.5 Tiempo promedio para la entrega de informes sociales para dependencia de padres (evaluación trimestral).	34,3 días promedio	32,8 días promedio	104,6%

INDICADOR	META ENE-DIC	RESULTADO	RESULTADO / META
11.2 Número de convenios suscritos para el otorgamiento de beneficios (evaluación trimestral).	35 convenios acumulados	46 convenios acumulados	131,4%
11.9 Porcentaje de satisfacción de los afiliados que recibieron órtesis, prótesis, concentradores de oxígeno, ayudas técnicas (evaluación semestral).	80,0% acumulado	82,2% acumulado	102,7%
11.10 Porcentaje de ahorro del afiliado en convenios (evaluación semestral).	4,7% acumulado	9,1% acumulado	194,2%
11.11 Tiempo promedio para revisión y gestión previo al pago del servicio funerario en convenio (evaluación trimestral).	4 acumulado	3,8 acumulado	106,7%

e. COORDINACIÓN DE AGENCIAS Y SERVICIO AL CLIENTE

La Planificación Operativa Anual de la Coordinación de Agencias y Servicio al Cliente, está conformada por la gestión administrativa de Agencias, Servicio al Cliente, y Call Center.

e.1 Indicadores de gestión

OBJETIVO OPERATIVO: Incrementar la calidad en los procesos internos de la Institución, mediante la evaluación de solicitudes ingresadas a través de los diferentes canales de atención.				
INDICADOR	META ENE-DIC	RESULTADO	RESULTADO / META	RESULTADO / 100%
Servicio al Cliente				
2.1 Tiempo promedio de respuesta del reclamo ingresado.	5,0 días promedio	5,0 días promedio	100,0%	100,0%
2.2 Porcentaje de reclamos contestados.	100,0% promedio	100,0% promedio	100,0%	100,0%
2.4 Tiempo promedio de atención por asegurado para información de las prestaciones y servicios.	11,6 minutos promedio	14,5 minutos promedio	80,5%	80,5%
2.5 Tiempo promedio de atención por asegurado para información de crédito hipotecario.	18,2 minutos promedio	21,6 minutos promedio	84,5%	84,5%
2.6 Tiempo promedio de atención por asegurado con condiciones prioritarias.	15,6 minutos promedio	19,5 minutos promedio	80,0%	80,0%
2.8 Porcentaje de calificaciones excelente y buena en la atención al asegurado en ventanilla.	99,7% acumulado	99,7% acumulado	100,00%	99,7%
2.11 Tiempo promedio de espera por asegurado para ser atendido sobre información general de las prestaciones y servicios.	22,0 minutos promedio	30,5 minutos promedio	72,2%	72,2%
2.13 Tiempo promedio de espera por asegurado con condiciones prioritarias.	7,0 minutos promedio	13,5 minutos promedio	52,0%	52,0%
2.14 Tiempo promedio de espera por asegurado para ser atendido sobre trámites legales (créditos hipotecarios).	11,2 minutos promedio	14,1 minutos promedio	79,6%	79,6%

OBJETIVO OPERATIVO:				
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.				
INDICADOR	META ENE-DIC	RESULTADO	RESULTADO / META	RESULTADO / 100%
Agencias				
6.2 Porcentaje de servicios en línea disponibles (evaluación trimestral).	100,0% acumulado	75,0% acumulado	75,0%	75,0%
6.3 Porcentaje de llamadas abandonadas a través de la línea 1700 000400.	22,3% promedio	25,0% promedio	89,1%	75,0%
6.4 Porcentaje de respuesta de llamadas telefónicas atendidas a través de la línea 1700000400.	80,0% acumulado	75,3% acumulado	94,1%	75,3%
6.5 Porcentaje de calidad de la atención de la línea 1700.	92,0% acumulado	86,0% acumulado	93,5%	86,0%
6.7 Porcentaje de procesos de la Coordinación de Agencias con procedimientos actualizados.	100,0% acumulado	100,0% acumulado	100,0%	100,0%

% CUMPLIMIENTO PLANIFICACIÓN (METAS) **85,8%**

% CUMPLIMIENTO / 100% **82,8%**

AJUSTE.- Se ajustó la meta del indicador 2.8, debido al sobrecumplimiento en el resultado obtenido:

INDICADOR	META ENE-DIC	RESULTADO	RESULTADO / META
2.8 Porcentaje de calificaciones excelente y buena en la atención al asegurado en ventanilla.	99,6% acumulado	99,7% acumulado	100,03%

C.2 GESTIÓN DE LOS PROCESOS HABILITANTES DE ASESORÍA. -

El resultado general de los procesos habilitantes de asesoría, respecto a la ejecución de la Planificación Operativa en el período enero – diciembre 2020, es del 93,8% de cumplimiento sobre las metas planteadas de los indicadores de gestión, y del 93,0% sobre el 100%, de acuerdo con el siguiente detalle:

ÁREAS DE ASESORÍA	# INDICADORES ENE-DIC	PORCENTAJES DE CUMPLIMIENTO DE LA PLANIFICACIÓN	
		SOBRE LAS METAS DE LOS INDICADORES	SOBRE EL 100%
PROSECRETARÍA DEL CONSEJO DIRECTIVO	3	80,4%	80,0%
DIRECCIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA	6	96,5%	95,3%
ASESORÍA ACTUARIAL	1	100,0%	100,0%
DIRECCIÓN DE RIESGOS	5	100,0%	100,0%
UNIDAD DE PLANIFICACIÓN	5	91,9%	88,5%
UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	6	94,0%	94,0%
TOTAL	26	93,8%	93,0%

a. PROSECRETARIA DEL CONSEJO DIRECTIVO

OBJETIVO OPERATIVO: Incrementar la eficiencia institucional, mediante la asesoría y apoyo al Nivel Directivo del ISSFA para cumplimiento de sus funciones.				
INDICADOR	META ENE-DIC	RESULTADO	RESULTADO / META	RESULTADO / 100%
1.1 Porcentaje de cumplimiento de informes o disposiciones solicitados por Organismos de Control.	99,0% acumulado	99,0% acumulado	100,0%	99,0%
1.3 Tiempo promedio de cumplimiento de las recomendaciones dispuestas por los Organismos de Control.	90,0 días promedio	219,2 días promedio	41,1%	41,1%
1.4 Número de sesiones de Consejo Directivo.	13 sesiones	13 sesiones	100,0%	100,0%

% CUMPLIMIENTO PLANIFICACIÓN (METAS) **80,4%**

% CUMPLIMIENTO / 100% **80,0%**

b. DIRECCIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA

OBJETIVO OPERATIVO:				
Incrementar la eficiencia y resultados de la gestión de asesoría jurídica, mediante la utilización de sistemas informáticos que permitan obtener la información necesaria y adecuada para emitir informes, criterios e instrumentos jurídicos.				
INDICADOR	META ENE-DIC	RESULTADO	RESULTADO / META	RESULTADO / 100%
4.1 Tiempo de respuesta en la emisión de instrumentos jurídicos.	15,00 días promedio	15,00 días promedio	100,0%	100,0%
4.2 Tiempo de respuesta en la emisión de criterios jurídicos.	15,00 días promedio	15,00 días promedio	100,0%	100,0%
4.4 Tiempo de respuesta en la emisión de oficios.	15,00 días promedio	15,10 días promedio	99,4%	99,4%

OBJETIVO OPERATIVO:				
Incrementar la eficiencia y resultados en las gestión de procuración judicial mediante la incorporación de un proceso de capacitación y especialización de materias jurídicas.				
INDICADOR	META ENE-DIC	RESULTADO	RESULTADO / META	RESULTADO / 100%
5.2 Porcentaje de gestión de los juicios procesales (evaluación trimestral).	91,0% acumulado	72,2% acumulado	79,4%	72,2%

OBJETIVO OPERATIVO:				
Mantener la eficiencia de la gestión coactiva mediante la ejecución y seguimiento de los procesos.				
INDICADOR	META ENE-DIC	RESULTADO	RESULTADO / META	RESULTADO / 100%
6.2 Número de expedientes revisados para determinar la procedencia o no, de ejecutar el procedimiento coactivo.	200 expedientes acumulados	200 expedientes acumulados	100,0%	100,0%
6.3 Número de procedimientos coactivos iniciados.	190 procedimientos acumulados	190 procedimientos acumulados	100,0%	100,0%

% CUMPLIMIENTO PLANIFICACIÓN (METAS) 96,5%

% CUMPLIMIENTO / 100% 95,3%

c. ASESORÍA ACTUARIAL

OBJETIVO OPERATIVO:			
Mantener actualizados los estudios de valuación actuarial de los seguros administrados por el ISSFA, según la periodicidad legal.			
INDICADOR	META OCT-DIC	RESULTADO	RESULTADO / META 100%
1.2 Porcentaje de ejecución de la actualización de las valuaciones actuariales (evaluación trimestral).	100,0% acumulado	100,0% acumulado	100,0%

% CUMPLIMIENTO PLANIFICACIÓN (METAS 100%) **100,0%**

d. DIRECCIÓN DE RIESGOS

OBJETIVO OPERATIVO:			
Fortalecer la gestión integral de Riesgos, mediante la identificación, medición, seguimiento y control de riesgos, para proteger los recursos propios y de terceros que se encuentran bajo su administración.			
INDICADOR	META ENE-DIC	RESULTADO	RESULTADO / META 100%
3.8. Número de informes de seguimiento y control de eventos de riesgo de crédito.	12 informes acumulados	12 informes acumulados	100,0%
3.9. Número de informes de seguimiento y control de eventos de riesgo de mercado y liquidez.	24 informes acumulados	24 informes acumulados	100,0%
3.11. Número de matrices de riesgo operativo (evaluación bimensual).	6 matriz acumulada	6 matriz acumulada	100,0%
3.12 Tiempo en la elaboración del informe de riesgos para inversiones financieras.	1,1 días promedio	1,1 días promedio	100,0%

OBJETIVO OPERATIVO:			
Fortalecer la gestión integral de Riesgos, mediante la identificación, medición, seguimiento y control de riesgos, para proteger los recursos propios y de terceros que se encuentran bajo su administración.			
INDICADOR	META JUNIO	RESULTADO	RESULTADO / META 100%
5.3. Porcentaje de procesos de la Dirección de Riesgos con procedimientos actualizados (cumplimiento al 100% en junio).	100,0% acumulado	100,0% acumulado	100,0%

% CUMPLIMIENTO PLANIFICACIÓN (METAS 100%) **100,0%**

e. UNIDAD DE PLANIFICACIÓN

OBJETIVO OPERATIVO: Incrementar los resultados de la gestión institucional, mediante el seguimiento y evaluación continua de los resultados de los indicadores de gestión.				
INDICADOR	META ENE-DIC	RESULTADO	RESULTADO / META	RESULTADO / 100%
4.5 Tiempo para emitir informes y resoluciones de modificaciones presupuestarias.	2,41 días promedio	2,44 días promedio	98,6%	98,6%
4.6 Tiempo de entrega informes de evaluación de POA.	9,8 días promedio	10,5 días promedio	93,7%	93,7%
4.7 Tiempo de entrega informes de evaluación de proyectos.	3,7 días promedio	3,7 días promedio	100,0%	100,0%

OBJETIVO OPERATIVO: Incrementar la eficiencia operacional, mediante la actualización y mejoramiento continuo.				
INDICADOR	META ENE-DIC	RESULTADO	RESULTADO / META	RESULTADO / 100%
5.3 Porcentaje de procesos actualizados.	82,0% acumulado	76,5% acumulado	93,3%	76,5%
5.4 Número de procedimientos aprobados.	42 procedimientos acumulados	31 procedimientos acumulados	73,8%	73,8%

% CUMPLIMIENTO PLANIFICACIÓN (METAS) **91,9%**

% CUMPLIMIENTO / 100% **88,5%**

f. UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

OBJETIVO OPERATIVO: Mantener actualizados los procedimientos de la Unidad de Comunicación Social de acuerdo a la normativa vigente, mediante el análisis y revisión continua.				
INDICADOR	META MAY-NOV	RESULTADO	RESULTADO / META	RESULTADO / 100%
2.1 Porcentaje de procesos de la Unidad de Comunicación Social con procedimientos actualizados (cumplimiento al 100% en noviembre).	100,0% acumulado	100,0% acumulado	100,0%	100,0%

OBJETIVO OPERATIVO:				
Incrementar la eficiencia de la comunicación social del ISSFA, mediante la ejecución de actividades comunicacionales y posicionamiento de canales alternativos institucionales.				
INDICADOR	META ENE-DIC	RESULTADO	RESULTADO / META	RESULTADO / 100%
3.3 Porcentaje de militares en servicio activo que reciben los seminarios/cursos virtuales (evaluación cuatrimestral).	100,0% acumulado	82,7% acumulado	82,7%	82,7%
3.5 Porcentaje de asegurados que siguen las redes sociales institucionales (evaluación trimestral).	100,0% acumulado	90,6% acumulado	90,6%	90,6%
3.6 Porcentaje de alcance de difusión de micro telenoticias.	100,0% acumulado	95,1% acumulado	95,1%	95,1%
3.7 Porcentaje de alcance de difusión de videos tutoriales.	100,0% acumulado	95,4% acumulado	95,4%	95,4%
3.8 Porcentaje de alcance de difusión de contenidos digitales.	100,0% acumulado	100,0% acumulado	100,0%	100,0%

% CUMPLIMIENTO PLANIFICACIÓN (METAS) **94,0%**

% CUMPLIMIENTO / 100% **94,0%**

AJUSTE.- Se ajustó la meta del indicador 3.8, debido al sobrecumplimiento en el resultado obtenido:

INDICADOR	META ENE-DIC	RESULTADO	RESULTADO / META
3.8 Porcentaje de alcance de difusión de contenidos digitales.	100,0% acumulado	100,8% acumulado	100,8%

g. PLANIFICACIÓN, PROYECTOS Y PROCESOS

- **Planificación:** en el período enero – diciembre 2020, se realizaron 56 modificaciones al Plan Operativo y Programación Presupuestaria por USD. 375´141.388,73, de acuerdo al siguiente detalle:

ORD.	AREA REQUIRENTE	OBJETIVO	MONTO	No. RESOLUCIÓN	FECHA APROBACIÓN
1	Dirección de Inversiones / Dpto. de Gestión Inmobiliaria	Tramitar la ejecución de obras en el terreno de Chilibulo. Contratar un medio de comunicación para realizar publicaciones de la Dirección de Inversiones del ISSFA.	\$ 21.500,00	2020-001	30-ene-20
2	CAF / UATH	Pagar remuneraciones por servicios profesionales, relacionado a las nuevas incorporaciones de personal de la Dirección de Asesoría Jurídica, Dirección de Riesgos, y UTIC.	\$ 90.944,00	2020-002	14-feb-20
3	Dirección de Asesoría Jurídica	Contratar el servicio de consulta de datos jurídicos en línea.	\$ 1.600,00	2020-003	14-feb-20
4	Coordinación de Agencias y Servicio al Cliente	Pagar el arrendamiento de la Agencia del ISSFA Quito Sur, del periodo junio - diciembre de 2019.	\$ 10.804,36	2020-004	10-mar-20
5	CAF / UATH / Seguridad y Salud Ocupacional	Contratar el servicio para la recolección, transporte y disposición final de los desechos sanitarios; y adquirir una balanza para pesaje de desechos.	\$ 557,70	2020-005	18-mar-20
6	Regional Litoral / Gestión Inmobiliaria	Pagar expensas en copropiedades a cargo de la Regional Litoral.	\$ 17.500,00	2020-007	07-abr-20
7	CAF / Dpto. de Logística	Pagar el servicio de impresión; facilitar la movilidad aérea al interior del país para los funcionarios; y adquirir baterías para UPS.	\$ 21.489,00	2020-008	07-abr-20
8	Dirección del Seguro de Salud / Dpto. de Prestaciones de Salud No Hospitalarias	Adquirir dispositivos médicos de protección personal.	\$ 1.442.319,79	2020-009	07-abr-20
9	Dirección de Inversiones / Dpto. de Gestión de Renta Variable	Contratar consultoría para la elaboración de Plan de Mercado - Inteligencia de Negocios - Gobierno Corporativo.	\$ 7.459,36	2020-010	07-abr-20
10	Dirección de Inversiones / Dpto. de Gestión Inmobiliaria	Contratar la construcción del muro de contención del terreno de ISKRAMEC.	\$ 76.875,74	2020-011	10-abr-20
11	CAF / UTIC	Adquirir licencias para video conferencia: 2 para ISSFA Matriz, y 1 para ISSFA Regional Litoral.	\$ 604,40	2020-012	28-may-20
12	CAF / Dpto. de Logística	Instalar 11 láminas de protección en el área de ventanillas de atención al cliente.	\$ 2.351,37	2020-013	08-jun-20
13	Unidad de Comunicación Social	Contratar una empresa para la producción de productos comunicaciones audiovisuales; y contratar una agencia para posicionamiento institucional en medios digitales.	\$ 39.342,00	2020-014	03-jun-20
14	Dirección de Seguros Previsionales	Conceder el seguro de mortuoria para 14 militares aprox. de la Fuerza Terrestre, 7 de la Fuerza Aérea, y 7 de la Fuerza Naval.	\$ 30.000,00	2020-015	03-jun-20
15	Unidad de Comunicación Social	Pagar el mantenimiento del computador MAC, utilizado en el diseño de productos; y adquirir placas y similares para eventos oficiales.	\$ 1.175,18	2020-016	11-jun-20
16	CAF / UTIC	Contratar mantenimiento de UTM, red wan e internet.	\$ 50.000,00	2020-017	29-jun-20
17	Dirección de Inversiones / Dpto. de Gestión Inmobiliaria	Contratar servicio de seguridad y vigilancia privada para el inmueble La Receptora.	\$ 19.000,00	2020-018	29-jun-20
18	Regional Litoral / Transportes	Realizar mantenimiento de vehículos, y adquirir repuestos y accesorios para vehículos.	\$ 16.000,00	2020-019	29-jun-20
19	Dirección del Seguro de Salud / Proyecto de liquidación de planillaje	Pagar atenciones médicas por consulta externa, emergencias, exámenes y procedimientos especiales (consulta externa), hospitalizaciones, pre-hospitalarios, ambulatorios, asistencias odontológicas básicas, atenciones médicas aspirantes a oficiales, tropa y conscriptos, y diálisis.	\$ 27.368.552,17	2020-020	01-jul-20
20	Regional Litoral / Transportes	Adquirir repuestos y accesorios para vehículos.	\$ 4.175,00	2020-021	07-jul-20
21	CAF / Dpto. de Logística	Contratar la póliza del seguro todo riesgo para los bienes muebles, inmuebles y medicinas del ISSFA.	\$ 144.200,00	2020-022	15-jul-20
22	CAF / Dpto. de Logística	Ejecutar el mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos de dotación del Instituto.	\$ 26.720,09	2020-023	15-jul-20

ORD.	AREA REQUIRENTE	OBJETIVO	MONTO	No. RESOLUCIÓN	FECHA APROBACIÓN
23	Dirección del Seguro de Salud / Proyecto de liquidación de planillaje	Pagar atenciones médicas por consulta externa, emergencias, exámenes y procedimientos especiales (consulta externa), hospitalizaciones, pre-hospitalarios, ambulatorios, asistencias odontológicas básicas, atenciones médicas aspirantes a oficiales, tropa y conscriptos, y diálisis.	\$ 2.613.203,32	2020-024	17-jul-20
24	CAF / UTIC	Contratar red wan, internet (contratación de los canales de comunicación a nivel nacional).	\$ 54.285,52	2020-025	17-jul-20
25	Regional Litoral	Realizar el mantenimiento del sistema de bombeo de agua potable; realizar la contratación del mantenimiento preventivo de los surtidores y purificadores de agua; contratar el servicio de reparación de maquinarias y equipos; adquirir repuestos y accesorios para maquinarias y equipos; contratar el servicio de vigilancia para el edificio; generar órdenes de gasto para el pago de viáticos; contratar el servicio de mantenimiento de terrenos; adquirir suministros de oficina; adquirir suministros de aseo; coordinar eventos de capacitación; y realizar pago a peritos, depositarios judiciales y otras diligencias.	\$ 60.427,18	2020-026	24-jul-20
26	Dirección de Inversiones / Dpto. de Inversiones Financieras	Realizar una inversión en bonos del Estado en renta fija.	\$ 300.000.000,00	2020-027	04-ago-20
27	Dirección del Seguro de Salud / Proyecto de liquidación de planillaje	Adquirir archivadores documentales T-03.	\$ 6.500,00	2020-028	13-ago-20
28	Dirección de Inversiones / Dpto. de Gestión de Renta Variable	Invertir en compra de acciones de ASTINAVE.	\$ 10.680.706,96	2020-029	17-ago-20
29	Dirección de Seguros Previsionales	Conceder el seguro de mortuoria para 66 militares en servicio pasivo aprox.	\$ 90.000,00	2020-030	04-sep-20
30	Dirección de Bienestar Social	Realizar convocatoria mediante la prensa para nuevos convenios de carácter social, y devolución de recursos financieros disponibles.	\$ 22.709,99	2020-031	02-sep-20
31	Coordinación de Agencias y Servicio al Cliente	Adquirir para las agencias del ISSFA, muebles de oficina, equipos electrónicos, y publicidad; contratar servicio de pintura de interiores y limpieza; tramitar el pago de viáticos y subsistencias; contratar el servicio técnico especializado para la medición de los niveles de iluminación y discomfort térmico; y adquirir puntos ecológicos para el manejo de desechos.	\$ 488.075,27	2020-032	08-sep-20
32	Dirección de Inversiones / Dpto. de Gestión Inmobiliaria	Contratar la construcción del muro de contención del terreno de Iskramec; gestionar el pago de arreglos de inmuebles; gestionar el pago de comisiones de venta de inmuebles; gestionar el pago de expensas pendientes de los bienes inmuebles del edificio Drom Plaza; gestionar el segundo pago del contrato "16059" levantamientos planimétricos y saneamientos de los bienes inmuebles; realizar el pago pendiente del 10% del contrato No. 150107, de los diseños definitivos del proyecto Belo Horizonte; realizar el pago pendiente del 10% del contrato No. 150113, de los diseños definitivos del proyecto Pontevedra.	\$ 262.196,24	2020-033	18-sep-20
33	Dirección de Seguros Previsionales	Conceder el seguro de mortuoria para 258 militares en servicio pasivos aprox., y 44 montepíos.	\$ 410.000,00	2020-034	22-sep-20
34	Coordinación de Agencias y Servicio al Cliente	Pagar el arrendamiento de la agencia ISSFA Quito Sur del período junio - diciembre 2019; administrar el arrendamiento de la agencia ISSFA Quito Sur; y adecuar la nueva agencia ISSFA Quito Sur.	\$ 29.910,36	2020-035	25-sep-20
35	Dirección del Seguro de Salud / Dpto. de Prestaciones de Salud No Hospitalarias	Gestionar la adquisición de medicinas y tratamientos para pacientes crónicos y terminales.	\$ 1.442.319,79	2020-036	29-sep-20

ORD.	AREA REQUIRENTE	OBJETIVO	MONTO	No. RESOLUCIÓN	FECHA APROBACIÓN
36	CAF / UATH	Tramitar y pagar eventos de capacitación.	\$ 11.591,00	2020-037	05-oct-20
37	Regional Litoral	Adquirir banderas y banderines; realizar mantenimiento de mobiliario; realizar mantenimiento (pintura y limpieza) y reparación (luminarias y escudos institucionales) de la fachada del edificio Regional Litoral; adquirir repuestos y accesorios para maquinarias y equipos; contratar servicio de reparación de maquinarias y equipos; adquirir 8 termómetros para la Regional y agencias; realizar pagos por servicio telefónico fijo de Regional y agencias; realizar envíos por valija de documentación a ISSFA matriz y agencias adscritas; realizar pago por concepto de arrendamiento de agencias adscritas.	\$ 16.553,53	2020-038	08-oct-20
38	Dirección Financiera	Contratar el servicio para el envío de 1.500 mensajes SMS a nivel nacional, al personal deudor moroso que tiene operaciones crediticias vencidas.	\$ 2.352,00	2020-039	23-oct-20
39	Dirección del Seguro de Salud / Proyecto de liquidación de planillaje	Pagar al Hospital de Especialidades No. 1, por el servicio de hospitalizaciones.	\$ 2.888.076,41	2020-041	20-oct-20
40	CAF / Dpto. de Logística	Ejecutar el mantenimiento y recarga de extintores del edificio matriz y archivo central; adquirir materiales para la identificación del personal que labora en el edificio matriz; adquirir equipos y dispositivos para el sistema de control de ingreso y salida vehicular del edificio matriz; contratar el servicio de lavadora para los vehículos en dotación del ISSFA.	\$ 11.060,00	2020-042	22-oct-20
41	Dirección de Riesgos	Pagar obligaciones e incrementar el rubro de saldos de recursos estimados mensuales según ejecución presupuestaria del ejercicio 2019.	\$ 222.360,00	2020-043	29-oct-20
42	CAF / UTIC	Adquirir computadora portátil.	\$ 2.800,00	2020-044	29-oct-20
43	Dirección de Inversiones / Dpto. de Gestión de Renta Variable	Realizar trámites notariales (firma de contrato).	\$ 13.241,29	2020-045	29-oct-20
44	Dirección de Seguros Previsionales	Realizar el pago de seguros de vida para militares fallecidos en servicio activo.	\$ 345.000,00	2020-046	04-nov-20
45	Regional Litoral	Adquirir insumos de bioseguridad para protección del personal de la Regional Litoral; adquirir dos motobombas para fumigación de edificio regional y agencias adscritas; y adquirir 50 galones de amonio cuaternario para fumigación de edificio regional y agencias adscritas.	\$ 9.658,00	2020-047	04-nov-20
46	CAF / Dpto. de Logística	Adquirir fundas plásticas con el logo tipo del ISSFA para entrega de medicinas; y facilitar la movilidad aérea al interior del país para los funcionarios del ISSFA.	\$ 5.062,00	2020-048	04-nov-20
47	Dirección de Seguros Previsionales	Conceder el seguro de cesantía para 56 militares aprox. de la Fuerza Terrestre, y 7 de la Fuerza Naval.	\$ 4.200.000,00	2020-049	04-nov-20
48	Dirección del Seguro de Salud / Proyecto de liquidación de planillaje	Pagar los servicios relacionados al Departamento de Prestaciones Hospitalarias.	\$ 17.449.984,46	2020-050	11-nov-20
49	Dirección de Seguros Previsionales	Realizar el pago de seguros de vida para 12 militares fallecidos en servicio activo.	\$ 614.400,00	2020-051	30-nov-20
50	Dirección de Asesoría Jurídica	Pagar por el servicio de impresión, reproducción y publicación.	\$ 400,00	2020-052	10-dic-20
51	Dirección del Seguro de Salud / Proyecto de liquidación de planillaje	Adquirir archivadores T-03.	\$ 6.500,00	2020-053	25-nov-20
52	Regional Litoral	Realizar el pago anual por el uso y ocupación de los edificios "Filancard" y "Predial Elizabeth", donde funcionan la Regional, archivo y parqueaderos.	\$ 148.845,25	2020-054	01-dic-20
53	Dirección del Seguro de Salud / Dpto. de Prestaciones de Salud No Hospitalarias	Entregar medicina a pacientes crónicos; y contratar el servicio de correo para el envío de medicamentos para pacientes crónicos y terminales.	\$ 80.000,00	2020-055	27-nov-20

ORD.	AREA REQUERENTE	OBJETIVO	MONTO	No. RESOLUCIÓN
54	Dirección de Seguros Previsionales	Conceder el seguro de mortuoria para 5 militares aprox. de la Fuerza Terrestre, y 12 de la Fuerza Naval.	\$ 10.000,00	2020-056
55	Dirección de Seguros Previsionales	Conceder el seguro de cesantía para 74 militares aprox. de la Fuerza Terrestre.	\$ 2.600.000,00	2020-057
56	Dirección de Seguros Previsionales	Conceder el seguro de cesantía para 16 militares aprox. de la Fuerza Terrestre.	\$ 950.000,00	2020-058
PRESUPUESTO TOTAL MODIFICADO			\$ 375.141.388,73	

- **Proyectos:** al mes de diciembre, el portafolio de proyectos del ISSFA está conformado por 5 proyectos, los cuales se detallan a continuación:

No.	PROYECTO	PROCESO AL QUE PERTENECE	PRESUPUESTO APROBADO	FECHA DE APROBACIÓN	PRESUPUESTO AJUSTADO	FECHA INICIO	FECHA FIN
1	Creación de la Unidad de Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiente, e Implementación de los sistemas de gestión de seguridad, salud ocupacional y gestión ambiental en el ISSFA.	Coordinación Administrativa Financiera / UATH	\$93.781	17/03/2016 16/06/2016 26/07/2016 01/09/2016 17/04/2017 09/11/2017 01/02/2018 23/05/2018 30/10/2018 01/02/2019 18/06/2019 12/02/2020 30/05/2020	\$42.558	Feb. 2018	Sep. 2020
2	Liquidación del planillaje del período 2012-2021, generado por los Prestadores de salud que pertenecen a la RPIS y RPC.	Dirección del Seguro de Salud	\$50'112.534	15/05/2018 19/06/2018 08/02/2019 08/11/2019 24/06/2020 28/10/2020	\$194'767.547	May. 2018	Dic. 2021
3	Promoción y prevención de infecciones de transmisión sexual y VIH/SIDA en los aspirantes a oficiales y tropa de las Escuelas de Formación de FF.AA. a nivel nacional y Unidades Militares de la provincia de Guayas.	Dirección del Seguro de Salud	\$68.033	13/08/2019 05/12/2019	\$68.033	Ago. 2019	Jun. 2020

4	Reacondicionamiento de las agencias del ISSFA a nivel nacional.	Coordinación de Agencias y Servicio al Cliente	\$386.711	29/08/2019 10/01/2020 17/06/2020 08/11/2020	\$502.982	Sep. 2019	Dic. 2021
5	Fortalecimiento de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC's).	Coordinación Administrativa Financiera / UTIC	\$1'491.231	13/11/2019 02/05/2020 08/09/2020	\$1'491.231	Nov. 2019	May. 2021
TOTAL			\$52'152.289		\$196'872.349		

Los avances al mes de diciembre con relación a las metas planteadas son los siguientes:

Nombre del Proyecto	DICIEMBRE 2020			
	Avance Físico		Avance Presupuestario	
	Meta	Cumplim.	Meta	Cumplim.
Creación de la Unidad de Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiente, e implementación de los sistemas de gestión de seguridad, salud ocupacional y gestión ambiental en el ISSFA.	100%	68%	0%	0%
Liquidación de planillaje del período 2012-2021, generado por los Prestadores de salud que pertenecen a la Red Pública Integral de Salud (RPIS) y Red Privada Complementaria (RPC).	50%	35%	39%	36%
Promoción y prevención de infecciones de transmisión sexual y VIH/SIDA en los aspirantes a oficiales y tropa de las Escuelas de Formación de FF.AA. a nivel nacional y Unidades Militares de la provincia de Guayas. (*)	69%	69%	65%	65%
Reacondicionamiento de las agencias del ISSFA a nivel nacional.	36%	28%	4%	4%
Fortalecimiento de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC's).	37%	25%	39%	22%

- **Procesos:** en el período enero – diciembre 2020, se aprobaron 31 procedimientos, los cuales se levantaron y/o actualizaron en coordinación con las áreas del Instituto, de acuerdo al siguiente detalle:

Mes	Ord.	Procedimiento	Fecha de publicación	Área
Enero	1	Actualización de datos y validación de información para la suspensión, rehabilitación, finalización o reactivación de derechos.	14-ene-20	Dirección de Seguros Previsionales
	2	Revisión, validación y confirmación de saldos de cuentas del departamento de prestaciones no hospitalarias de la dirección de salud.	27-ene-20	Dirección del Seguro de Salud / Departamento de Prestaciones No Hospitalarias
Marzo	3	Control y respuesta ante atentados ISSFA.	09-mar-20	CAF / UATH / Seguridad y Salud Ocupacional
	4	Registro y funcionamiento de los organismos paritarios ISSFA.	09-mar-20	CAF / UATH / Seguridad y Salud Ocupacional
	5	Control y respuesta ante sismos ISSFA.	09-mar-20	CAF / UATH / Seguridad y Salud Ocupacional
Abril	6	Evaluación del impacto social de las prestaciones y servicios que otorga el ISSFA.	14-abr-20	Dirección de Bienestar Social
	7	Generación del rol de pensiones.	17-abr-20	Dirección de Seguros Previsionales
	8	Apoyo psicológico a los asegurados del grupo de atención prioritaria.	27-abr-20	Dirección de Bienestar Social
Mayo	9	Establecimiento de informes socioeconómicos.	08-may-20	Dirección de Bienestar Social
	10	Investigación social de casos y grupo.	08-may-20	Dirección de Bienestar Social
	11	Establecimiento, seguimiento y evaluación de convenios de servicios funerarios.	08-may-20	Dirección de Bienestar Social
	12	Gestión de arriendos de los bienes inmuebles de propiedad del ISSFA.	27-may-20	Dirección de Inversiones
	13	Contratación pública	30-may-20	CAF/ Contratación pública
Junio	14	Levantamiento de información de geoposicionamiento del GAP.	01-jun-20	Dirección de Bienestar Social
	15	Control y asesoramiento de los trámites de prestaciones y/o servicios ingresados por las agencias del ISSFA. v1	05-jun-20	Coordinación de Agencias y Servicio al Cliente
	16	Medición de riesgo de mercado y riesgo de liquidez. v1	15-jun-20	Dirección de Riesgos
	17	Actualización de datos y validación de información para suspensión, rehabilitación, finalización o reactivación de derechos. v7	16-jun-20	Dirección de Seguros Previsionales

Mes	Ord.	Procedimiento	Fecha de publicación	Área
Julio	18	Evaluación de la entrega y uso de órtesis, prótesis y concentradores de oxígeno.	23-jul-20	Dirección de Bienestar Social
	19	Establecimiento y evaluación de convenios de carácter social a favor de los asegurados del ISSFA. v2	27-jul-20	Dirección de Bienestar Social
Agosto	20	Formulación y desarrollo del programa de educación financiera PEF. v1	05-ago-20	Dirección de Bienestar Social
Septiembre	21	Manejo de quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, preguntas, solicitud de información y evaluación de los servicios. v7	07/09/2020	Coordinación de Agencias y Servicio al Cliente
	22	Generación de claves para acceso a la oficina virtual. v5	23/09/2020	Coordinación de Agencias y Servicio al Cliente
Octubre	23	Auditoría de la calidad de la facturación de los servicios de salud (pertinencia documental, médica y financiera). v.8	10/10/2020	Dirección del Seguro de Salud
	24	Asesoría legal. v.4	12/10/2020	Dirección de Asesoría Jurídica
	25	Acrecimiento (Régimen transitorio).	13/10/2020	Dirección de Seguros Previsionales
Noviembre	26	Otorgar la prestación del seguro de retiro e invalidez.	16/11/2020	Dirección de Seguros Previsionales
	27	Administración de bienes inmuebles del ISSFA.	30/11/2011	Dirección de Inversiones
	28	Planificación y ejecución de cursos virtuales sobre Seguridad Social. v. 1	30/11/2011	Unidad de Comunicación Social
	29	Publicación y difusión de contenidos en medios digitales institucionales.	30/11/2011	Unidad de Comunicación Social
Diciembre	30	Otorgar el seguro de accidentes profesionales.	11/12/2020	Dirección de Seguros Previsionales
	31	Inspecciones de las condiciones de seguridad en el trabajo.	23/12/2020	CAF / UATH / Seguridad y Salud Ocupacional

C.3 GESTIÓN DE LOS PROCESOS HABILITANTES DE APOYO. -

El resultado general de los procesos habilitantes de apoyo, respecto a la ejecución de la Planificación Operativa en el período enero – diciembre 2020, es del **66,7%** de cumplimiento sobre las metas planteadas de los indicadores de gestión, y del **63,4%** sobre el 100%, de acuerdo con el siguiente detalle:

ÁREAS DE APOYO	# INDICADORES ENE-DIC	PORCENTAJES DE CUMPLIMIENTO DE LA PLANIFICACIÓN	
		SOBRE LAS METAS DE LOS INDICADORES	SOBRE EL 100%
DIRECCIÓN FINANCIERA	3	90,2%	90,2%
<i>Patrimonio de los seguros y fondos</i>	9	49,1%	0,6%
<i>Indicadores informativos</i>	8	84,6%	55,5%
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	10	54,0%	39,5%
<i>Indicadores informativos</i>	2	98,0%	95,6%
DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA / CONTRATACIÓN PÚBLICA	10	90,2%	90,0%
UNIDAD DE INFORMÁTICA, TECNOLOGIA Y COMUNICACIONES	5	99,2%	97,6%
SECRETARÍA GENERAL	1	0,0%	0,0%
TOTAL	48	66,7%	63,4%

Observaciones: Los indicadores de porcentaje de variación del patrimonio de los diferentes seguros y fondos, no se consideran para la evaluación, ya que son resultados de la administración propia de los seguros y fondos.

En cuanto a los indicadores informativos de la Dirección Financiera, corresponden a la ejecución presupuestaria de ingresos y egresos, flujo de caja de la Administradora, recuperación de cartera y dividendos vencidos, por lo cual no se consideran para la evaluación, ya que no dependen exclusivamente de la gestión de la Dirección Financiera.

Con relación a los indicadores informativos de la UATH, éstos corresponden a la medición de la efectividad de la capacitación del año 2019, y a las calificaciones de las evaluaciones de desempeño que son a nivel institucional, por lo cual no se consideran para la evaluación de la UATH.

a. DIRECCIÓN FINANCIERA

OBJETIVO OPERATIVO:			
Incrementar la eficiencia y eficacia de la Dirección Financiera, mediante el fortalecimiento de la gestión para el cumplimiento oportuno de las obligaciones económicas para el ISSFA y el mantenimiento adecuado del patrimonio de los fondos administrados.			
INDICADOR	META ENE-DIC	RESULTADO	RESULTADO / META 100%
Dpto. de Tesorería			
3.29 Tiempo promedio en el pago de prestaciones (seguros previsionales).	2,1 días promedio	2,9 días promedio	71,8%
3.30 Tiempo promedio en el pago de prestaciones de salud.	5,8 días promedio	5,9 días promedio	99,7%
3.31 Tiempo promedio en el pago de servicios (créditos).	1,8 días promedio	1,8 días promedio	99,2%

% CUMPLIMIENTO PLANIFICACIÓN (METAS 100%) **90,2%**

Observaciones: Los siguientes indicadores son de carácter informativo: indicadores 3.3 y 3.33 relacionados a la ejecución presupuestaria de ingresos y egresos; indicador 3.6 relacionado al flujo de caja de la Administradora; e indicadores 3.25, 3.27, 3.28 y 3.32 relacionados a la recuperación de la cartera y dividendos vencidos, ya que no dependen exclusivamente de la gestión de la Dirección Financiera:

INDICADORES INFORMATIVOS	META ENE-DIC	RESULTADO	RESULTADO / META	RESULTADO / 100%
Dpto. de Presupuesto				
3.3 Porcentaje de ejecución del presupuesto de ingresos.	100,0% acumulado	94,1% acumulado	94,1%	94,1%
3.33 Porcentaje de ejecución del presupuesto de egresos.	100,0% acumulado	95,9% acumulado	95,9%	95,9%
Dpto. de Tesorería				
3.6 Porcentaje de cumplimiento del flujo de caja de la Administradora.	99,4% promedio	98,9% promedio	99,5%	98,9%
Área de Cobranzas				
3.24 Porcentaje de recuperación de la cartera vencida de años anteriores del Estado.	100,0% acumulado	18,8% acumulado	18,8%	18,8%
3.25. Porcentaje de recuperación de la cartera anual del Estado.	99,95% acumulado	75,1% acumulado	75,1%	75,1%
3.27 Porcentaje de recuperación de los dividendos vencidos de los créditos quirografarios.	28,3% acumulado	27,6% acumulado	97,3%	27,6%
3.28 Porcentaje de recuperación de los dividendos vencidos de los créditos hipotecarios.	17,08% acumulado	16,79% acumulado	98,3%	16,8%
3.32 Porcentaje de recuperación de cartera interna.	17,0% acumulado	16,7% acumulado	98,1%	16,7%
			84,6%	55,5%

En cuanto a los siguientes indicadores de porcentaje de variación de patrimonio de los diferentes seguros y fondos, también son de carácter informativo, ya que son resultados de la administración propia de los seguros y fondos:

OBJETIVO OPERATIVO:				
Incrementar la eficiencia y eficacia de la Dirección Financiera, mediante el fortalecimiento de la gestión para el cumplimiento oportuno de las obligaciones económicas para el ISSFA y el mantenimiento adecuado del patrimonio de los fondos administrados.				
INDICADORES INFORMATIVOS	META ENE-DIC	RESULTADO	RESULTADO / META	RESULTADO / 100%
3.4 Porcentaje de variación de patrimonio del RIM.	1,55% período	1,55% período	100,0%	1,6%
3.9 Porcentaje de variación de patrimonio CESANTÍA.	0,91% período	-0,70% período	-76,9%	-0,7%
3.10 Porcentaje de variación de patrimonio del Seguro de Salud.	1,03% período	0,02% período	1,9%	0,0%
3.11 Porcentaje de variación de patrimonio del Seguro de Mortuoria.	1,69% período	0,73% período	43,2%	0,7%
3.12 Porcentaje de variación de patrimonio del Seguro de Vida y Accidentes Profesionales.	0,92% período	0,73% período	79,3%	0,7%
3.13 Porcentaje de variación de patrimonio del Seguro de Vivienda.	0,78% período	0,72% período	92,3%	0,7%
3.14 Porcentaje de variación de patrimonio Fondo de Reserva.	0,69% período	0,26% período	37,7%	0,3%
3.17 Porcentaje de variación de patrimonio Administradora.	1,27% período	0,93% período	73,2%	0,9%
3.18 Porcentaje de variación de patrimonio Ahorro FONIFA.	0,94% período	0,86% período	91,5%	0,9%
			49,1%	0,6%

AJUSTE.- Se ajustó la meta del indicador 3.4, debido al sobrecumplimiento en el resultado obtenido:

INDICADOR	META ENE-DIC	RESULTADO	RESULTADO / META
3.4 Porcentaje de variación de patrimonio del RIM.	0,88% período	1,55% período	176,1%

b. COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA

b.1 Unidad de Administración del Talento Humano

OBJETIVO OPERATIVO:				
Mantener actualizados los procedimientos de la Unidad de Administración de Talento Humano de acuerdo a la normativa vigente.				
INDICADOR	META DICIEMBRE	RESULTADO	RESULTADO / META	RESULTADO / 100%
3.1 Porcentaje de procesos de la Unidad de Administración de Talento Humano con procedimientos actualizados.	100,00% acumulado	0,0% acumulado	0,0%	0,0%

OBJETIVO OPERATIVO:				
Incrementar la efectividad en la gestión del talento humano, mediante una administración adecuada y oportuna de los subsistemas de gerencia de recursos humanos.				
INDICADOR	META ENE-DIC	RESULTADO	RESULTADO / META	RESULTADO / 100%
5.1 Tiempo promedio para el proceso de contratación.	11,6 días promedio	19,9 días promedio	58,5%	58,5%
5.2 Porcentaje del personal con nombramiento (evaluación semestral).	73,3% acumulado	60,8% acumulado	82,9%	60,8%
5.3 Porcentaje de ejecución del Plan de Capacitación (evaluación trimestral).	100,0% acumulado	100,0% acumulado	100,0%	100,0%
5.5 Porcentaje de ejecución del Plan de Bienestar de Personal (evaluación cuatrimestral).	100,0% acumulado	37,5% acumulado	37,5%	37,5%
5.6 Porcentaje de implementación de la estructura numérica en áreas agregadoras de valor (evaluación trimestral).	70,0% período	60,2% período	86,0%	60,2%
5.7 Porcentaje de implementación de la estructura numérica en áreas de asesoría y apoyo (evaluación trimestral).	30,0% período	39,4% período	76,2%	39,4%

OBJETIVO OPERATIVO:				
Evaluar el desempeño del personal.				
INDICADOR	META ENE-DIC	RESULTADO	RESULTADO / META	RESULTADO / 100%
6.2 Porcentaje de ejecución de evaluación de desempeño.	1,00 período	0,987 período	98,7%	98,7%

OBJETIVO OPERATIVO: Incrementar el nivel de satisfacción del personal.				
INDICADOR	META ABR-DIC	RESULTADO	RESULTADO / META	RESULTADO / 100%
7.3 Porcentaje de ejecución del Plan de incentivos no económicos y de retención de personal.	100,0% acumulado	0,0% acumulado	0,0%	0,0%
7.4 Porcentaje de ejecución del Plan para mejorar el clima laboral y cultura organizacional.	100,0% acumulado	0,0% acumulado	0,0%	0,0%

% CUMPLIMIENTO PLANIFICACIÓN (METAS) **54,0%**

% CUMPLIMIENTO / 100% **39,5%**

Observaciones: El indicador 5.4 es de carácter informativo, ya que el resultado de la medición de la efectividad de la capacitación, corresponde a los eventos de capacitación realizados en el año 2019.

En cuanto al indicador 6.1 también es de carácter informativo, ya que las calificaciones de las evaluaciones de desempeño son a nivel institucional:

INDICADORES INFORMATIVOS	META ENE-DIC	RESULTADO	RESULTADO / META	RESULTADO / 100%
5.4 Porcentaje de la efectividad de la capacitación impartida al personal de la Institución (evaluación trimestral hasta marzo).	95,0% período	92,0% período	96,8%	92,0%
6.1 Calificación promedio obtenida en la evaluación de desempeño.	0,96 período	0,95 período	99,2%	99,2%
			98,0%	95,6%

b.2 Departamento de Logística / Área de Contratación Pública

OBJETIVO OPERATIVO:				
Incrementar la eficiencia de la gestión logística, mediante la ejecución de los planes establecidos (abastecimiento, mantenimiento, transporte y servicios generales) y la administración adecuada y oportuna de los subsistemas logísticos.				
INDICADOR	META ENE-DIC	RESULTADO	RESULTADO / META	RESULTADO / 100%
Dpto. de Logística				
5.2 Porcentaje de ejecución del plan de abastecimiento de bienes y servicios (evaluación cuatrimestral).	100,0% acumulado	100,0% acumulado	100,0%	100,0%
5.3 Porcentaje de ejecución del plan de mantenimiento de instalaciones (evaluación cuatrimestral).	100,0% acumulado	100,0% acumulado	100,0%	100,0%
5.4 Porcentaje de ejecución del plan de servicio de transporte (evaluación cuatrimestral).	100,0% acumulado	100,0% acumulado	100,0%	100,0%
5.6 Porcentaje de ejecución del plan de activos fijos (evaluación cuatrimestral).	100,0% acumulado	100,0% acumulado	100,0%	100,0%

OBJETIVO OPERATIVO:				
Reducir el tiempo de entrega de procesos de contratación adjudicados, mediante la implementación de soluciones de TI, mejoramiento continuo de los procesos, y capacitación del personal.				
INDICADOR	META ENE-DIC	RESULTADO	RESULTADO / META	RESULTADO / 100%
Área de Contratación Pública				
2.1 Porcentaje de procesos de contratación pública adjudicados (evaluación trimestral).	97,3% acumulado	92,7% acumulado	95,2%	92,7%
2.2 Tiempo de ejecución de los procesos de contratación pública realizados por subasta inversa (evaluación trimestral).	25,4 días promedio	25,4 días promedio	100,0%	100,0%
2.3 Tiempo de ejecución de los procesos de contratación pública realizados por régimen especial (evaluación trimestral).	15,1 días promedio	15,9 días promedio	95,2%	95,2%
2.5 Tiempo de ejecución de los procesos de contratación pública realizados por catálogo electrónico (evaluación trimestral).	2,0 días promedio	3,7 días promedio	54,6%	54,6%
2.6 Tiempo de ejecución de los procesos de contratación pública realizados por ínfima cuantía (evaluación trimestral).	13,8 días promedio	13,8 días promedio	100,0%	100,0%
2.9 Tiempo que toma ejecutar la reforma del PAC.	3,7 días promedio	6,4 días promedio	57,3%	57,3%

% CUMPLIMIENTO PLANIFICACIÓN (METAS) **90,2%**

% CUMPLIMIENTO / 100% **90,0%**

AJUSTES.- Se ajustaron las metas de los indicadores 2.2 y 2.6, debido al sobrecumplimiento en los resultados obtenidos:

INDICADOR	META ENE-DIC	RESULTADO	RESULTADO / META
2.2 Tiempo de ejecución de los procesos de contratación pública realizados por subasta inversa (evaluación trimestral).	28,8 días promedio	25,4 días promedio	113,4%
2.6 Tiempo de ejecución de los procesos de contratación pública realizados por ínfima cuantía (evaluación trimestral).	14,3 días promedio	13,8 días promedio	103,6%

b.3 Unidad de Informática, Tecnología y Comunicaciones

OBJETIVO OPERATIVO:				
Incrementar productos, servicios tecnológicos y de seguridad informática, mediante la implementación de planes, programas, proyectos y procesos relacionados con las tecnologías de la información y comunicación (TIC), a fin de garantizar la integridad y confiabilidad del software y hardware.				
INDICADOR	META ENE-DIC	RESULTADO	RESULTADO / META	RESULTADO / 100%
7.16 Porcentaje de requerimientos solucionados de usuarios externos para accesos.	100,0% acumulado	100,0% acumulado	100,0%	100,0%
7.19 Porcentaje de actualización de manuales técnicos y manuales de usuario.	100,0% acumulado	100,0% acumulado	100,0%	100,0%
7.21 Porcentaje de cumplimiento de requerimientos de nuevos desarrollos (evaluación cuatrimestral).	96,5% acumulado	96,5% acumulado	100,0%	96,5%
7.22 Porcentaje de atenciones de mantenimiento de aplicaciones (evaluación cuatrimestral).	95,0% acumulado	91,2% acumulado	96,0%	91,2%
7.27 Porcentaje de acciones ante los incidentes de seguridad presentados (evaluación cuatrimestral).	100,0% acumulado	100,0% acumulado	100,0%	100,0%

% CUMPLIMIENTO PLANIFICACIÓN (METAS) 99,2%

% CUMPLIMIENTO / 100% 97,6%

AJUSTE.- Se ajustó la meta del indicador 7.21, debido al sobrecumplimiento en el resultado obtenido:

INDICADOR	META ENE-DIC	RESULTADO	RESULTADO / META
7.21 Porcentaje de cumplimiento de requerimientos de nuevos desarrollos (evaluación cuatrimestral).	95,0% acumulado	96,5% acumulado	101,6%

b.4 Secretaría General

OBJETIVO OPERATIVO:				
Mantener actualizados los procedimientos de la Secretaría General, de acuerdo a la normativa vigente, mediante el análisis y revisión continua.				
INDICADOR	META ENE-DIC	RESULTADO	RESULTADO / META	RESULTADO / 100%
3.3 Porcentaje de procesos de Secretaría General con procedimientos actualizados.	100,0% acumulado	0,0% acumulado	0,0%	0,0%

% CUMPLIMIENTO PLANIFICACIÓN (METAS) **0,0%**

% CUMPLIMIENTO / 100% **0,0%**

C.4 GESTIÓN DE LA REGIONAL LITORAL.-

El resultado general de los procesos de la Regional Litoral, respecto a la ejecución de la Planificación Operativa en el período enero – diciembre 2020, es del 89,1% de cumplimiento sobre las metas planteadas de los indicadores de gestión, y del 88,2% sobre el 100%, de acuerdo con el siguiente detalle:

REGIONAL LITORAL	# INDICADORES ENE-DIC	PORCENTAJES DE CUMPLIMIENTO DE LA PLANIFICACIÓN	
		SOBRE LAS METAS DE LOS INDICADORES	SOBRE EL 100%
AGREGADORAS DE VALOR	12	84,0%	83,3%
SALUD	2	75,3%	72,4%
GESTIÓN INMOBILIARIA	1	68,5%	68,5%
BIENESTAR SOCIAL	7	97,7%	97,7%
SERVICIO AL CLIENTE	2	94,5%	94,5%
ASESORÍA	6	88,8%	87,1%
ASESORÍA JURÍDICA	3	67,9%	67,9%
PLANIFICACIÓN	1	100,0%	100,0%
COMUNICACIÓN SOCIAL	2	98,4%	93,5%

REGIONAL LITORAL	# INDICADORES ENE-DIC	PORCENTAJES DE CUMPLIMIENTO DE LA PLANIFICACIÓN	
		SOBRE LAS METAS DE LOS INDICADORES	SOBRE EL 100%
APOYO	13	94,4%	94,3%
FINANCIERO	1	98,5%	98,5%
<i>Indicador informativo</i>	1	75,2%	75,2%
TALENTO HUMANO	3	99,1%	98,3%
LOGÍSTICA	4	85,8%	85,8%
COMPRAS PÚBLICAS	3	98,6%	98,6%
UTIC	1	90,0%	90,0%
TOTAL	31	89,1%	88,2%

Observación: El indicador informativo del área Financiera, corresponde a la ejecución presupuestaria de egresos, por lo cual no se considera para la evaluación, ya que no depende exclusivamente de la gestión de esta área.

a. SOPORTE A LAS ÁREAS AGREGADORAS DE VALOR

a.1 Salud

OBJETIVO OPERATIVO:				
(SEGURO DE SALUD) Incrementar la eficiencia en la gestión de la Jefatura del Seguro de Salud Regional, mediante el pago oportuno de coberturas de salud.				
INDICADOR	META ENE-DIC	RESULTADO	RESULTADO / META	RESULTADO / 100%
9.34 Porcentaje de visitas de control técnico médico a Unidades de Salud en la Regional Litoral (evaluación trimestral).	100,0% promedio	54,6% promedio	54,6%	54,6%
9.35 Porcentaje de entrega de códigos de validación para derivaciones en la Regional Litoral.	93,9% promedio	90,3% promedio	96,1%	90,3%
			75,3%	72,4%

a.2 Gestión Inmobiliaria

OBJETIVO OPERATIVO: (GESTIÓN INMOBILIARIA) Optimizar la gestión productiva de las reservas institucionales, en la línea de gestión inmobiliaria, para mejorar la rentabilidad del portafolio, mediante el desarrollo de proyectos inmobiliarios.				
INDICADOR	META ENE-DIC	RESULTADO	RESULTADO / META	RESULTADO / 100%
8.2 Porcentaje de rentabilidad de la línea de inversión de gestión inmobiliaria en la Regional Litoral (evaluación trimestral).	1,5% acumulado	1,0% acumulado	68,5%	68,5%
			68,5%	68,5%

a.3 Bienestar Social

OBJETIVO OPERATIVO: (BIENESTAR SOCIAL) Incrementar la eficiencia en la gestión de la Jefatura de Bienestar Social Regional, mediante la optimización del tiempo de entrega de informes sociales.				
INDICADOR	META ENE-DIC	RESULTADO	RESULTADO / META	RESULTADO / 100%
3.1 Tiempo promedio para la entrega de informes sociales respecto a créditos, fondos de reserva y devoluciones FONIFA.	3,3 días promedio	3,7 días promedio	88,8%	88,8%
3.2 Tiempo promedio para la entrega de informes sociales respecto a actualización de datos de padres.	3,2 días promedio	3,2 días promedio	100,0%	100,0%
3.3 Tiempo promedio para la entrega de informes sociales respecto a órtesis, prótesis y concentradores de oxígeno.	1,3 días promedio	1,3 días promedio	100,0%	100,0%
3.5 Tiempo promedio para la entrega de informes sociales respecto a determinar derechos (convivencia, hijos, etc.) (evaluación trimestral).	8,7 días promedio	8,7 días promedio	100,0%	100,0%
3.6 Tiempo promedio para la entrega de informes sociales para verificación de la situación de pensionistas.	4,5 días promedio	4,7 días promedio	95,7%	95,7%
3.7 Tiempo promedio para la entrega de Informes sociales para otorgamiento de créditos a pensionistas mayores de 85 años de edad inclusive.	1,3 días promedio	1,3 días promedio	99,4%	99,4%

OBJETIVO OPERATIVO: (BIENESTAR SOCIAL) Mejorar la calidad de vida de los asegurados, mediante el fortalecimiento, implementación de programas de inclusión, desarrollo y la ampliación de convenios de apoyo social.				
INDICADOR	META ENE-DIC	RESULTADO	RESULTADO / META	RESULTADO / 100%
4.4 Porcentaje de cobertura de programas de bienestar social para los asegurados adultos mayores en la Regional Litoral (6 provincias) (evaluación cuatrimestral).	44,1% acumulado	44,1% acumulado	100,0%	44,1%
			97,7%	89,7%

AJUSTES.- Se ajustaron las metas de los indicadores 3.2, 3.3, 3.5, y 4.4 debido al sobrecumplimiento en los resultados obtenidos:

INDICADOR	META ENE-DIC	RESULTADO	RESULTADO / META 100%
3.2 Tiempo promedio para la entrega de informes sociales respecto a actualización de datos de padres.	3,3 días promedio	3,2 días promedio	103,8%
3.3 Tiempo promedio para la entrega de informes sociales respecto a órtesis, prótesis y concentradores de oxígeno.	1,4 días promedio	1,3 días promedio	107,3%
3.5 Tiempo promedio para la entrega de informes sociales respecto a determinar derechos (convivencia, hijos, etc.) (evaluación trimestral).	9,2 días promedio	8,7 días promedio	105,7%
4.4 Porcentaje de cobertura de programas de bienestar social para los asegurados adultos mayores en la Regional Litoral (6 provincias) (evaluación cuatrimestral).	30,0% acumulado	44,1% acumulado	147,1%

a.4 Servicio al Cliente

OBJETIVO OPERATIVO: (SERVICIO AL CLIENTE) Incrementar la calidad en los procesos internos de la Institución, mediante la evaluación de solicitudes ingresadas a través de los diferentes canales de atención.				
INDICADOR	META ENE-MAR	RESULTADO	RESULTADO / META	RESULTADO / 100%
17.3 Tiempo promedio de atención en minutos por asegurado para información de las prestaciones y servicios (evaluación hasta marzo).	10,7 días promedio	10,7 días promedio	100,0%	100,0%
17.4 Tiempo promedio de atención por afiliado en minutos, para trámites de crédito hipotecario (evaluación hasta marzo).	24,2 días promedio	27,2 días promedio	89,0%	89,0%
			94,5%	94,5%

Observación: Los indicadores 17.3 y 17.4 se evaluaron hasta marzo, ya que desde abril no se ha brindado atención por ventanillas a los afiliados.

b. SOPORTE A LAS ÁREAS DE ASESORÍA

b.1 Asesoría Jurídica

OBJETIVO OPERATIVO: (ASESORÍA JURÍDICA) Incrementar la eficiencia y resultados de la gestión de asesoría jurídica, mediante la utilización de sistemas informáticos que permitan obtener la información necesaria y adecuada para emitir informes, criterios e instrumentos jurídicos.				
INDICADOR	META ENE-DIC	RESULTADO	RESULTADO / META	RESULTADO / 100%
13.1 Tiempo de respuesta en la emisión de instrumentos jurídicos: contratos.	1,9 días promedio	4,3 días promedio	45,3%	45,3%
13.3 Tiempo promedio de revisión de matrices de créditos hipotecarios.	1,4 días promedio	1,4 días promedio	99,3%	99,3%
13.5 Tiempo de respuesta en la emisión de respuestas motivadas.	2,8 días promedio	4,7 días promedio	59,2%	59,2%
			67,9%	67,9%

b.2 Planificación

OBJETIVO OPERATIVO: (PLANIFICACIÓN) Incrementar la eficiencia operacional, mediante la actualización y mejoramiento continuo.				
INDICADOR	META MAY-NOV	RESULTADO	RESULTADO / META	RESULTADO / 100%
24.3 Porcentaje de auditorías de Calidad ISO 9001-2015 ejecutadas en la Regional Litoral (cumplimiento al 100% en noviembre).	100,0% acumulado	100,0% acumulado	100,0%	100,0%
			100,0%	100,0%

b.3 Comunicación Social

OBJETIVO OPERATIVO: (COMUNICACIÓN SOCIAL) Incrementar la eficiencia de la comunicación social del ISSFA, mediante la ejecución de actividades comunicacionales y posicionamiento de canales alternativos institucionales.				
INDICADOR	META ENE-DIC	RESULTADO	RESULTADO / META	RESULTADO / 100%
15.4 Tiempo de elaboración de productos comunicacionales en el ISSFA Regional Litoral.	2,6 días promedio	2,6 días promedio	100,0%	100,0%
15.5 Porcentaje de satisfacción de los públicos objetivos en los eventos programados por el instituto (evaluación cuatrimestral).	90,0% acumulado	87,0% acumulado	96,7%	87,0%
			98,4%	93,5%

AJUSTE.- Se ajustó la meta del indicador 15.4, debido al sobrecumplimiento en el resultado obtenido:

INDICADOR	META ENE-DIC	RESULTADO	RESULTADO / META 100%
15.4 Tiempo de elaboración de productos comunicacionales en el ISSFA Regional Litoral.	2,7 días promedio	2,6 días promedio	104,3%

c. SOPORTE A LAS ÁREAS DE APOYO

c.1 Financiero

OBJETIVO OPERATIVO: (FINANCIERO) Incrementar la eficiencia y eficacia del departamento Financiero de la Regional Litoral, mediante el fortalecimiento de la gestión para el cumplimiento oportuno de las obligaciones económicas				
INDICADOR	META ENE-DIC	RESULTADO	RESULTADO / META	RESULTADO / 100%
20.2 Tiempo promedio en el pago de prestaciones de salud en la Regional Litoral.	3,6 días promedio	3,7 días promedio	98,5%	98,5%
			98,5%	98,5%

INDICADOR INFORMATIVO	META ENE-DIC	RESULTADO	RESULTADO / META	RESULTADO / 100%
20.1 Porcentaje de ejecución del presupuesto.	100,0% acumulado	75,2% acumulado	75,2%	75,2%

Observación: El indicador 20.1 es de carácter informativo, ya que no depende exclusivamente de la gestión del área Financiera, si no de la gestión presupuestaria que realizan las demás áreas de la Regional Litoral.

c.2 Talento Humano

OBJETIVO OPERATIVO: (TALENTO HUMANO) Incrementar la efectividad en la gestión del Talento Humano, mediante una administración adecuada y oportuna de los subsistemas de gerencia de Recursos Humanos.				
INDICADOR	META ENE-DIC	RESULTADO	RESULTADO / META	RESULTADO / 100%
16.1 Tiempo promedio del proceso de contratación (evaluación hasta septiembre).	12,5 días promedio	12,8 días promedio	97,8%	97,8%
16.5 Porcentaje de la efectividad de la capacitación impartida al personal de la Regional Litoral (evaluación trimestral hasta marzo).	97,5% período	97,1% acumulado	99,7%	97,1%
16.7 Porcentaje de ejecución del Plan de Capacitación de la Regional Litoral (evaluación trimestral).	100,0% acumulado	100,0% acumulado	100,0%	100,0%
			99,1%	98,3%

c.3 Logística

OBJETIVO OPERATIVO: (LOGÍSTICA) Incrementar la eficiencia de la gestión Logística, mediante la ejecución de los planes establecidos (abastecimiento, mantenimiento, transporte y servicios generales) y la administración adecuada y oportuna de los sub sistemas Logísticos.				
INDICADOR	META ENE-DIC	RESULTADO	RESULTADO / META	RESULTADO / 100%
21.1 Porcentaje de ejecución del plan de abastecimiento de bienes y servicios (evaluación cuatrimestral).	100,0% acumulado	100,0% acumulado	100,0%	100,0%
21.2 Porcentaje de ejecución del plan de mantenimiento de instalaciones (evaluación cuatrimestral).	100,0% acumulado	100,0% acumulado	100,0%	100,0%
21.3 Porcentaje de ejecución del plan de servicio de transporte (evaluación cuatrimestral).	100,0% acumulado	83,3% acumulado	83,3%	83,3%
21.4 Porcentaje de ejecución del plan de servicios generales (evaluación cuatrimestral).	100,0% acumulado	60,0% acumulado	60,0%	60,0%
			85,8%	85,8%

c.4 Contratación Pública

OBJETIVO OPERATIVO: (COMPRAS PÚBLICAS) Disminuir el tiempo de ejecución de procesos de Contratación Pública, mediante la optimización de los procesos internos en el departamento.				
INDICADOR	META ENE-DIC	RESULTADO	RESULTADO / META	RESULTADO / 100%
19.4 Porcentaje de procesos ejecutados (evaluación cuatrimestral).	100,0% acumulado	95,8% acumulado	95,8%	95,8%
19.5 Tiempo de ejecución de los procesos de contratación pública por Subasta Inversa (evaluación cuatrimestral).	16,0 días promedio	16,0 días promedio	100,0%	100,0%
19.6 Tiempo de ejecución de los procesos de contratación pública por Régimen Especial.	8,0 días promedio	8,0 días promedio	100,0%	100,0%
			98,6%	98,6%

AJUSTES.- Se ajustaron las metas de los indicadores 19.5 y 19.6, debido al sobrecumplimiento en los resultados obtenidos:

INDICADOR	META ENE-DIC	RESULTADO	RESULTADO / META 100%
19.5 Tiempo de ejecución de los procesos de contratación pública por Subasta Inversa (evaluación cuatrimestral).	21,0 días promedio	16,0 días promedio	131,3%
19.6 Tiempo de ejecución de los procesos de contratación pública por Régimen Especial.	8,5 días promedio	8,0 días promedio	106,3%

c.5 UTIC

OBJETIVO OPERATIVO:				
(UTIC) Incrementar productos, servicios tecnológicos y de seguridad informática, mediante la implementación de planes, programas, proyectos y procesos relacionados con las tecnologías de la información y comunicación (TIC), a fin de garantizar la integridad y confiabilidad del software y hardware.				
INDICADOR	META ENE-DIC	RESULTADO	RESULTADO / META	RESULTADO / 100%
22.5 Porcentaje de ejecución de adquisición y mantenimiento de la UTIC Regional Litoral (evaluación cuatrimestral).	100,0% acumulado	90,0% acumulado	90,0%	90,0%
			90,0%	90,0%

D. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020:

El presupuesto institucional aprobado para el año 2020 ascendió a USD. 1.432'981.578, y su ejecución fue de USD. 1.374'642.957, obteniendo el 95,93% de cumplimiento en relación al presupuesto anual codificado, de acuerdo al siguiente detalle:

SEGURO	Asignación inicial	Reformas	Codificado	Ejecutado	% Ejec. Anual
PRESTACIONES	840.939.580	-1.580.616	839.358.964	816.653.853	97,29%
Pensiones (RIM)	674.069.604	-13.000.000	661.069.604	655.598.206	99,17%
Seguro Social Campesino	1.056.400	0	1.056.400	422.759	40,02%
Seguro de Cesantía	80.293.347	2.600.000	82.893.347	81.031.770	97,75%
Seguro Enfermedad y Maternidad	60.119.400	17.449.984	77.569.384	64.192.827	82,76%
Seguro de Mortuoria	1.232.376	410.000	1.642.376	1.545.165	94,08%
Seguro de Vida y Acc. Profes.	3.783.253	959.400	4.742.653	3.814.569	80,43%
Fondo de Reserva	19.315.783	-10.000.000	9.315.783	9.163.693	98,37%
Fondo de Vivienda	1.069.417	0	1.069.417	884.864	82,74%
INVERSIONES	535.122.056	1.580.616	536.702.672	510.640.745	95,14%
Inversiones Financieras	27.656.972	358.439.708	386.096.680	383.631.225	99,36%
Inversiones Privativas	488.022.000	-356.980.707	131.041.293	120.219.082	91,74%
PQ refinanciados RIM	0	100.000	100.000	13.051	13,05%
PH refinanciados RIM	0	100.000	100.000	23.302	23,30%
PQ refinanciados Cesantía	0	100.000	100.000	16.107	16,11%
PH refinanciados Cesantía	0	50.000	50.000	7.673	15,35%
PQ refinanciados SEM	0	100.000	100.000	54.712	54,71%
PQ RIM	100.000.000	-59.500.071	40.499.929	40.300.788	99,51%
PQ Cesantía	126.522.000	-84.378.066	42.143.934	41.180.677	97,71%
PQ SEM	126.000.000	-104.362.544	21.637.456	20.784.709	96,06%
PH refinanciados FV	0	150.000	150.000	62.776	41,85%
PH refinanciados FR	0	100.000	100.000	69.341	69,34%
PQ Fondo de Vivienda	50.000.000	-48.819.208	1.180.792	0	0,00%
PH Fondo de Vivienda	10.500.000	-150.000	10.350.000	4.186.953	40,45%
PQ Fondo de Reserva	75.000.000	-65.870.818	9.129.182	8.867.163	97,13%
PQ Vida y Accidentes Profesionales	0	5.400.000	5.400.000	4.651.829	86,14%
Inversiones No Financieras	8.619.257	49.344	8.668.601	17.270	0,20%
Administración de Inversiones	4.773.049	-147.729	4.625.319	562.105	12,15%
Seguro de Desgravamen	1.409.978	620.000	2.029.978	2.019.770	99,50%
Seguro de Saldos	3.759.976	-400.000	3.359.976	3.315.911	98,69%
Seguro Multirisgo Incendio	880.824	0	880.824	875.381	99,38%
GASTOS ADMINISTRATIVOS	7.995.673	0	7.995.673	7.122.854	89,08%
Gastos de Personal	4.793.521	-190.944	4.602.577	4.364.932	94,84%
Bienes y Servicios	2.422.372	-194.686	2.227.686	1.681.417	75,48%
Otros Gastos	734.220	382.600	1.116.820	1.047.516	93,79%
Gastos de Capital	45.560	3.030	48.590	28.990	59,66%
Egresos Otros Fondos (FONIFA)	48.924.269	0	48.924.269	40.225.504	82,22%
Gastos de Inversión	3.810.000	2.160.000	5.970.000	5.966.575	99,94%
Concesión Préstamos FONIFA	21.000.000	-3.830.000	17.170.000	8.601.870	50,10%
Inversiones de los Fondos	10.284.269	-10.160.000	124.269	0	0,00%
De Cuentas por pagar	13.830.000	11.830.000	25.660.000	25.657.059	99,99%
TOTAL	1.432.981.578	0	1.432.981.578	1.374.642.957	95,93%

E. CONCLUSIONES:

1. El resultado general obtenido por el Instituto, respecto a la ejecución de la Planificación Operativa en el período enero – diciembre 2020, es del **81,9%** de cumplimiento sobre las metas planteadas en 164 indicadores, y del **80,4%** sobre el 100%, de acuerdo con el siguiente detalle:

ISSFA	# INDICADORES ENE-DIC	PORCENTAJES DE CUMPLIMIENTO DE LA PLANIFICACIÓN	
		SOBRE LAS METAS DE LOS INDICADORES	SOBRE EL 100%
ÁREAS AGREGADORAS DE VALOR	59	78,1%	77,0%
ÁREAS DE ASESORÍA	26	93,8%	93,0%
ÁREAS DE APOYO	48	66,7%	63,4%
REGIONAL LITORAL	31	89,1%	88,2%
TOTAL ENE - DIC	164	81,9%	80,4%

2. La entrega de prestaciones económicas en el período enero – diciembre 2020, alcanzó un cumplimiento sobre lo replanificado del 94,35% respecto al número de prestaciones económicas canceladas, y 87,64% respecto al monto de prestaciones económicas canceladas; y un cumplimiento sobre lo ingresado del 99,99% respecto al número de prestaciones económicas canceladas, y 99,97% respecto al monto de prestaciones económicas canceladas.

En total se replanificaron otorgar 60.685 prestaciones económicas por un monto de USD. 858'168.188; ingresaron 57.261 prestaciones por un monto de USD. 752'314.203; y se cancelaron 57.258 prestaciones por un monto de USD.752'059.174.

3. La entrega de prestaciones de salud hospitalarias en el período enero – diciembre 2020, alcanzó un cumplimiento sobre lo planificado del **78,22%** respecto al número de planillas canceladas, y **64,51%** respecto al monto de planillas canceladas; y un cumplimiento sobre lo ingresado del **27,73%** respecto al número de planillas canceladas, y **26,13%** respecto al monto de planillas canceladas.

En total se planificaron cancelar 1'421.209 planillas por un monto de USD. 93'205.750; ingresaron 4'008.660 planillas por un monto de USD. 230'091.079; y se cancelaron 1'111.657 planillas por un monto de USD. 60'126.177.

4. La entrega de prestaciones de salud no hospitalarias en el período enero – diciembre 2020, alcanzó un cumplimiento con relación a los procesos ingresados al área de Contratación Pública, sobre los procesos planificados del **77,57%** respecto al número de procesos ingresados, y **51,89%** respecto al monto de procesos ingresados; y un cumplimiento con relación a los procesos adjudicados, sobre los procesos ingresados al área de Contratación Pública del **81,99%** respecto al número de procesos adjudicados; y **71,12%** respecto del monto de procesos adjudicados.

En total se planificaron ejecutar 272 procesos para adquirir medicinas y tratamientos especiales (crónicos y terminales), fórmulas para nutrición enteral (crónicos y terminales), medicina ambulatoria de primer nivel, dispositivos médicos (crónicos y terminales), órtesis y prótesis, y concentradores de oxígeno y su mantenimiento, por un monto de USD. 7'053.223; se ingresaron al área de Contratación Pública 211 procesos por un monto de USD. 3'660.242; de los cuales se adjudicaron 173 procesos por un monto de USD.2'603.167.

5. La entrega de préstamos en el período enero – diciembre 2020, alcanzó un cumplimiento sobre lo replanificado del **83,50%** respecto del número de préstamos cancelados, y **97,86%** respecto al monto de préstamos cancelados; y un cumplimiento sobre lo ingresado del **100%** respecto del número y monto de préstamos cancelados.

En total se replanificaron conceder 26.920 préstamos (26.570 quirografarios y 350 hipotecarios) por un monto de USD. 131'639.484 (USD. 118'439.484 para quirografarios y USD. 13'200.000 para hipotecarios); ingresaron 22.477 préstamos (22.211 quirografarios y 266 hipotecarios) por un monto de USD. 128'820.951 (USD.115'869.035 para quirografarios y USD. 12'951.916 para hipotecarios); y se entregaron el mismo número de préstamos que ingresaron.

6. En total la entrega de prestaciones (económicas, de salud, préstamos) en el período enero – diciembre 2020, alcanzaron un cumplimiento sobre lo planificado del **85,25%** respecto al número de prestaciones entregadas, y **81,23%** respecto al monto de prestaciones entregadas; y un cumplimiento sobre lo ingresado del **84,95%** respecto al número de prestaciones entregadas, y **82,87%** respecto al monto de prestaciones entregadas, de acuerdo con el siguiente detalle:

Procesos	Porcentajes de cumplimiento / Planificado		Procesos	Porcentajes de cumplimiento / Ingresado	
	Número de prestaciones entregadas	Monto de prestaciones entregadas		Número de prestaciones entregadas	Monto de prestaciones entregadas
Seguros Previsionales	94,35%	87,64%	Seguros Previsionales	99,99%	99,97%
Seguro de Salud	77,90%	58,20%	Seguro de Salud	54,86%	48,63%
Prestaciones Hospitalarias	78,22%	64,51%	Prestaciones Hospitalarias	27,73%	26,13%
Prestaciones no Hospitalarias	77,57%	51,89%	Prestaciones no Hospitalarias	81,99%	71,12%
Inversiones (Préstamos)	83,50%	97,86%	Inversiones (Préstamos)	100%	100%
TOTAL ENE-DIC	85,25%	81,23%	TOTAL ENE-DIC	84,95%	82,87%

7. Los beneficios sociales en el período enero – diciembre 2020, ascienden a 2.436 que corresponden a investigaciones e informes sociales para el otorgamiento de prestaciones de salud, prestaciones económicas, y préstamos; actividades para la ejecución de los programas del adulto mayor, y de atención a personas con discapacidad; coordinaciones con instituciones externas para el otorgamiento de beneficios sociales para los grupos de atención prioritaria; entre otras actividades. Por lo cual varios asegurados pueden estar inmersos en dos o más actividades de la Dirección de Bienestar Social.
8. Se procedió al ajuste de las metas de diciembre de 22 indicadores de gestión, cuyos resultados superaron el 100% de cumplimiento, debido a que en algunos casos, las metas planteadas fueron muy conservadoras, o el número de solicitudes ingresadas para los diferentes trámites estuvo por debajo del promedio mensual, entre otras causas.
9. El presupuesto institucional aprobado para el año 2020 es de USD. 1.432'981.578. Para el período enero – diciembre 2020, se aprobaron USD. 1.281'930.163, cuya ejecución es de USD. 1.233'533.192, obteniendo el 96,22% de cumplimiento en relación al presupuesto aprobado para el período en mención; y del 86,08% en relación al presupuesto anual codificado.
10. Debido a la emergencia sanitaria por la que atraviesa el país, se encuentran limitadas las reuniones de trabajo de manera presencial, razón por la cual desde el mes de marzo, las sesiones del Comité de Gestión de la Calidad del Servicio y Desarrollo Institucional, para las exposiciones de los resultados de las evaluaciones de la Planificación Operativa, Programación Presupuestaria y Gestión por Resultados del ISSFA, se realizan mediante video conferencia a través de la plataforma zoom.

F. RECOMENDACIONES:

1. Autorizar a la Unidad de Planificación, el establecimiento de metas para el presente año de los indicadores de gestión institucionales, previo análisis de los resultados obtenidos a diciembre 2020, y su posterior envío a las áreas para su validación.
2. Exponer los indicadores de gestión definidos con sus respectivas metas para el año 2021, por parte de cada responsable de área, en sesión extraordinaria del Comité de Gestión de la Calidad del Servicio y Desarrollo Institucional.
3. Aprobar los indicadores y metas para el año 2021 por parte del señor Presidente del Comité de Gestión de la Calidad del Servicio y Desarrollo Institucional, y cerrar las metas en el módulo de GPR por parte de la Unidad de Planificación.
4. Capacitar por parte de la Unidad de Planificación al personal nuevo que es responsable del ingreso de resultados y respaldos en el módulo de GPR.

Quito D.M., 27 de enero de 2021

Elaborado por:

Revisado por:

Ing. Soraya Gordón F.
ANALISTA DE PLANIFICACIÓN 2

Ing. María Belén Ñacato I. MBA
JEFA DE LA UNIDAD DE PLANIFICACIÓN (E)