

**Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública -
LOTAIP**

**Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad
con sus programas operativos**

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable FEBRERO	
PROCESOS AGREGADORES DE VALOR / NIVEL OPERATIVO					
4	Dirección del Seguro de Salud	Incrementar la eficiencia en la gestión de la Dirección MEDIANTE el pago oportuno de coberturas de salud	Porcentaje de entrega de códigos de validación para derivaciones	98,0%	
			Planillas gestionadas 2015-2020 Matriz	16%	
			Planillas gestionadas 2015-2020 Regional	100%	
			Planillas gestionadas 2021 matriz	100%	
			Planillas gestionadas 2021 Regional	100%	
			Valor gestionado 2015-2020 Regional	100%	
			Valor gestionado 2015-2020 Regional	100%	
			Valor gestionado 2021 Matriz	83%	
			Valor gestionado 2021 Regional Litoral	100%	
7	Coordinación de Agencias y 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	Tiempo promedio de respuesta del reclamo ingresado	5	
			Porcentaje de reclamos resueltos o	26	
			Tiempo promedio de atención por asegurado para información de las	9,14	
			Tiempo promedio de atención por afiliado, para información de Credito	No se entrego turnos E se	
			Tiempo promedio de atención por afiliado con condiciones prioritarias	17,58	
			Porcentaje de calificaciones excelente y buena en la atención al asegurado en	99,9	
			Tiempo promedio de espera por asegurado para ser atendido sobre información general de las prestaciones y	8,08	
			Tiempo promedio de espera por asegurado con condiciones prioritarias	13,58	
			Tiempo promedio de espera por asegurado para ser atendido recepción de créditos hipotecarios (turno E)	No se entrego turnos E se incluye en el	
			Mejorar la atención al asegurado en canales y mecanismos institucionales MEDIANTE la entrega eficiente, eficaz y cálida de información de las	Porcentaje de servicios en línea	0
			Porcentaje de llamadas abandonadas a través de la línea 1700 000400	11,4	
			Porcentaje de respuesta de llamadas telefónicas atendidas a través de la línea	91,51	
		Porcentaje de calidad de la atención de la línea 1700	0,88		
LINK PARA DESCARGAR EL REPORTE DE GOBIERNO POR RESULTADOS (GPR)					
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:			Informacion correspondiente a febrero 2022		
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:			MENSUAL		
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL a):			UNIDAD DE PLANIFICACIÓN		
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a):			TCRN. CÉSAR ALTAMIRANO		

CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	caltamirano@issfa.mil.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(02) 3966-000 ext.: 1411