

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 MAYO 2022
PROCESOS AGREGADORES DE VALOR / NIVEL OPERATIVO				
1	Dirección de Seguros Previsionales	Incrementar la eficiencia y eficacia en la gestión de las prestaciones económicas	Porcentaje de entrega del seguro de vida	100%
			Porcentaje de entrega del seguro de accidentes profesionales	100%
			Porcentaje de entrega del seguro del RIM (retiro inicial)	100%
			Porcentaje de entrega del seguro de mortuoria y subsidio por gastos funerales	100%
			Porcentaje de entrega del seguro de cesantía	100%
			Porcentaje de entrega del seguro del RIM (montepío inicial pasivo)	100%
			Porcentaje del monto pagado del seguro de vida	100%
			Porcentaje de ejecución presupuestaria del seguro de vida	100%
			Porcentaje de ejecución presupuestaria del seguro de RIM	100%
			Porcentaje de entrega de pensiones de discapacidad de pasivos y derechohabientes	100%
			Porcentaje del monto pagado de pensiones de discapacidad de pasivos y derechohabientes	100%
			Porcentaje de ejecución presupuestaria de pensiones de discapacidad de pasivos y derechohabientes	100%
			Porcentaje de monto pagado del seguro de accidentes profesionales	100%
			Porcentaje de ejecución presupuestaria del seguro de accidentes profesionales	100%
			Porcentaje de monto pagado del seguro de mortuoria y subsidio por gastos funerales	100%
			Porcentaje de ejecución presupuestaria del seguro de mortuoria y subsidio por gastos funerales	100%
			Porcentaje del monto pagado del seguro de cesantía	100%
			Porcentaje de ejecución presupuestaria del seguro de cesantía	100%
			Porcentaje de entrega de liquidaciones del seguro de cesantía	100%
			Porcentaje del monto pagado por liquidaciones del seguro de cesantía	100%
			Porcentaje de ejecución presupuestaria de liquidaciones del seguro de cesantía	100%
			Porcentaje de ejecución presupuestaria de fondos de reserva acumulados, incluido lo correspondiente a indemnización global, devoluciones bancarias y reversiones	100%
		Porcentaje de ejecución presupuestaria de fondos de vivienda, incluido lo correspondiente a indemnización global	100%	
Porcentaje de entrega del seguro de RIM para pensionistas pasivos y derechohabientes	100%			
	Optimizar el tiempo promedio de entrega de las prestaciones económicas	Tiempo promedio de entrega del seguro de cesantía	14,3 días	
		Tiempo promedio de entrega de la indemnización global	12,8 días	
2	Dirección del Seguro de Salud	Incrementar la eficiencia en la gestión de la Dirección del Seguro de Salud, mediante el pago oportuno de coberturas de salud.	Porcentaje del número de planillas gestionadas correspondientes al planillaje 2015-2020 matriz.	8,33%
			Porcentaje del valor gestionado correspondiente al planillaje 2015-2020 matriz.	8,33%
			Porcentaje del número de planillas gestionadas correspondientes al planillaje 2015-2020 regional litoral.	8,33%
			Porcentaje del valor gestionado correspondiente al planillaje 2015-2020 regional litoral.	8,32%
			Porcentaje del número de planillas gestionadas correspondientes al planillaje 2022 matriz.	11,11%
			Porcentaje del valor gestionado correspondiente al planillaje 2022 matriz.	11,12%
			Porcentaje del número de planillas gestionadas correspondientes al planillaje 2022 regional litoral.	11,11%
			Porcentaje del valor gestionado correspondiente al planillaje 2022 regional litoral.	11,11%
			Porcentaje del número de planillas canceladas del período 2015-2022.	8,86%
			Porcentaje del valor cancelado de las planillas del período 2015-2022.	7,80%
			Porcentaje de entrega de códigos de validación para derivaciones.	100%
Porcentaje de convenios legalizados.	100%			
3	Dirección de Bienestar Social	Incrementar la eficiencia en la gestión de la Dirección de Bienestar Social, mediante la optimización del tiempo de entrega de informes sociales.	Porcentaje de informes sociales entregados para salud (órtesis, prótesis, concentradores de oxígeno)	100%
			Tiempo promedio para la entrega de informes sociales para salud (órtesis/prótesis, concentradores de oxígeno)	4 días
			Porcentaje de informes sociales entregados para créditos, fondos de reserva y devolución FONIFA	100%
			Tiempo promedio para la entrega de informes sociales para créditos, fondos de reserva y devolución FONIFA	10 días
			Porcentaje de informes sociales entregados para otorgar, negar o suspender derechos	100%
			Tiempo promedio para la entrega de informes sociales para otorgar, negar o suspender derechos	43 días
			Porcentaje de informes sociales entregados para dependencia de padres	100%
			Tiempo promedio para la entrega de informes sociales para dependencia de padres	30 días
			Porcentaje de informes sociales entregados para verificación de la situación de pensionistas	100%
			Tiempo promedio para la entrega de informes sociales para verificación de la situación de pensionistas	26 días
		Porcentaje de informes sociales entregados para otorgamiento de créditos a pensionistas mayores de 85 años de edad inclusive	100%	
Tiempo promedio para la entrega de Informes sociales para otorgamiento de créditos a pensionistas mayores de 85 años de edad inclusive	2,5 días			
	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.	Porcentaje de informes de revisión de documentos de la prestación del servicio funerario otorgado mediante convenio	100%	
		Tiempo promedio de revisión y gestión de trámites previo al pago del servicio funerario en convenio	2,8 días	

4	Coordinación de Agencias y Servicio al Cliente	Mejorar la atención al asegurado en canales y mecanismos institucionales, mediante la entrega eficiente, eficaz y cálida de información de las prestaciones y servicios, a través de ventanillas, servicios en línea y contact center.	Porcentaje de reclamos contestados	100%
			Tiempo promedio de respuesta del reclamo ingresado	5 días
			Tiempo promedio de atención por asegurado para información de las prestaciones y servicios	8,9 minutos
			Tiempo promedio de espera por asegurado para ser atendido sobre información general de las prestaciones y servicios	11,5 minutos
			Tiempo promedio de atención por asegurado con condiciones prioritarias	9,2 minutos
			Tiempo promedio de espera por asegurado con condiciones prioritarias	8,7 minutos
			Tiempo promedio de atención por asegurado para información de créditos hipotecarios	12,8 minutos
			Tiempo promedio de espera por asegurado para ser atendido en la recepción de créditos hipotecarios	10,4 minutos
			Porcentaje de calificaciones excelente y buena en la atención al asegurado a través de ventanilla	100%
			Porcentaje de llamadas abandonadas a través de la línea 1700 000400	100%
			Porcentaje de respuesta de llamadas telefónicas atendidas a través de la línea 1700000400	100%
			Porcentaje de calidad de la atención de la línea 1700	100%
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: 10/06/2022				
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: MENSUAL				
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL a):		UNIDAD DE PLANIFICACIÓN		
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a):		TCRN. CÉSAR ALTAMIRANO		
CORREO ELECTRÓNICO DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:		caltamirano@issfa.mil.ec		
NÚMERO TELEFÓNICO DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:		(02) 3966000 ext.: 1411		