



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			
<b>PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO</b>							
1	Prosecretaría del Consejo Directivo	Formalizar las políticas, disposiciones y lineamientos emitidos por el Consejo Directivo que regulan la gestión del Sistema de Seguridad Social Militar.	Porcentaje de cumplimiento de políticas, disposiciones y lineamientos emitidos por el Consejo Directivo.	95%			
<b>PROCESOS AGREGADORES DE VALOR / NIVEL OPERATIVO</b>							
2	Dirección de Seguros Previsionales	Incrementar la eficiencia y eficacia en la gestión de las prestaciones económicas.	Porcentaje de entrega del seguro de RIM.	100%			
			Porcentaje de ejecución presupuestaria del seguro de RIM.	100%			
			Porcentaje de entrega del seguro de cesantía.	100%			
			Porcentaje del monto pagado del seguro de cesantía.	100%			
			Porcentaje de ejecución presupuestaria del seguro de cesantía.	100%			
			Tiempo promedio de aprobación del seguro de cesantía por parte de la Junta de Calificación de Prestaciones.	14 días			
			Porcentaje de entrega del seguro de vida.	100%			
			Porcentaje del monto pagado del seguro de vida.	100%			
			Porcentaje de ejecución presupuestaria del seguro de vida.	100%			
			Porcentaje de entrega del seguro de accidentes profesionales.	100%			
3	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 2012-2020.	8,33%			
			Porcentaje del valor gestionado correspondiente al planillaje 2012-2020.	8,33%			
			Porcentaje del número de planillas gestionadas correspondientes al planillaje 2021.	33,33%			
			Porcentaje del valor gestionado correspondiente al planillaje 2021.	33,33%			
			Porcentaje del número de planillas gestionadas correspondientes al planillaje 2022.	20,00%			
			Porcentaje del valor gestionado correspondiente al planillaje 2022.	20,00%			
			Porcentaje del número de planillas gestionadas correspondientes al planillaje 2023.	0,00%			
			Porcentaje del valor gestionado correspondiente al planillaje 2023.	0,00%			
			4	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						
5	Coordinación de Agencias y Servicio al Cliente	Mejorar la atención al asegurado en canales y mecanismos institucionales, mediante la entrega eficiente, eficaz y rápida 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%						

PROCESOS DESCONCENTRADOS				
6	Regional Litoral	Ejecutar procesos y actividades de manera desconcentrada para el otorgamiento de las prestaciones y servicios en la Regional.	Porcentaje de cumplimiento de la gestión de Regional Litoral.	85%
NIVEL DE APOYO / ASESORÍA				
7	Dirección de Asesoría Jurídica	Asesorar en aspectos legales y ejercer el patrocinio y defensa de los intereses Institucionales.	Porcentaje de cumplimiento de la gestión de Asesoría Jurídica.	85%
8	Unidad Actuarial	Apoyar y asesorar sobre la posición financiera y sostenibilidad del sistema de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, con fundamento en bases demográficas, biométricas, económicas y financieras.	Porcentaje de cumplimiento de la gestión de la Unidad Actuarial.	85%
9	Dirección de Riesgos	Diseñar y controlar las estrategias, políticas, manuales, procesos y procedimientos para la administración de riesgos.	Porcentaje de cumplimiento de la gestión de la Dirección de Riesgos.	85%
10	Unidad de Planificación	Estructurar, consolidar, ejecutar y evaluar la planificación estratégica y operativa; desarrollar y coordinar la ejecución de proyectos estratégicos; así como gestionar el mejoramiento de procesos y estructura orgánica.	Porcentaje de cumplimiento de la gestión de la Unidad de Planificación.	85%
11	Unidad de Comunicación Social	Proporcionar información oportuna y confiable sobre las actividades que desarrolla la institución, manteniendo una comunicación efectiva entre el ISSFA y los diferentes públicos, a fin de fortalecer la imagen institucional a nivel nacional e internacional.	Porcentaje de cumplimiento de la gestión de la Unidad de Comunicación Social.	85%
12	Coordinación Administrativa – Financiera	Apoyar a la Dirección General en la supervisión del cumplimiento de la gestión administrativa, financiera, documental y tecnológica del Instituto.	Porcentaje de cumplimiento de la gestión Administrativa - Financiera.	85%
LINK PARA DESCARGAR EL REPORTE DE GOBIERNO POR RESULTADOS (GPR)				<a href="https://www.issfa.mil.ec/descargas/2023/mayo/Literal_a4_GPR.pdf">https://www.issfa.mil.ec/descargas/2023/mayo/Literal_a4_GPR.pdf</a>
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:			10/6/2023	
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. MARCO OJEDA	
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:			<a href="mailto:mojeda@issfa.mil.ec">mojeda@issfa.mil.ec</a>	
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:			(02) 3966000 ext.: 1411	