

PROSECRETARÍA DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL ISSFA

OBJETIVO DE LA UNIDAD:

Formalizar las políticas, directrices, disposiciones y lineamientos emitidos por el Consejo Directivo que regulan la gestión del Sistema de Seguridad Social Militar; a la vez proporciona asesoría y apoyo al Nivel Directivo del ISSFA para el cumplimiento de sus funciones.

INDICADOR	METAS ENE-DIC	CUMPLIM. METAS 100%
Porcentaje de cumplimiento de políticas, disposiciones y lineamientos emitidos por el Consejo Directivo.	100.0%	100.0%

DIRECCIÓN DE SEGUROS PREVISIONALES

OBJETIVO DE LA UNIDAD: Incrementar la eficiencia y eficacia en la gestión de las prestaciones económicas.		
INDICADOR	METAS ENE-DIC	CUMPLIM. METAS
Porcentaje de entrega del seguro de RIM.	100%	100.0%
Porcentaje de ejecución presupuestaria del seguro de RIM.	100%	100.0%
Porcentaje de entrega del seguro de cesantía.	100%	100.0%
Porcentaje del monto pagado del seguro de cesantía.	100%	100.0%
Porcentaje de ejecución presupuestaria del seguro de cesantía.	100%	100.0%
Porcentaje de entrega del seguro de vida.	100%	100.0%
Porcentaje del monto pagado del seguro de vida.	100%	100.0%
Porcentaje de ejecución presupuestaria del seguro de vida.	100%	100.0%
Porcentaje de entrega del seguro de accidentes profesionales	100%	100.0%
Porcentaje de monto pagado del seguro de accidentes	100%	100.0%
Porcentaje de ejecución presupuestaria del seguro de	100%	100.0%
Tiempo promedio de aprobación del seguro de cesantía por parte de la Junta de Calificación de Prestaciones.	14.0 días promedio	100.0%

DIRECCIÓN DEL SEGURO DE SALUD

OBJETIVO DE LA UNIDAD:

Incrementar la eficiencia en la gestión de la Dirección del Seguro de Salud, mediante el pago oportuno de coberturas de salud.

INDICADOR	METAS ENE-DIC	CUMPLIM. METAS
Porcentaje del número de planillas gestionadas correspondientes al planillaje 2012-2020.	8.33%	100.0%
Porcentaje del valor gestionado correspondiente al planillaje 2012-2020.	8.33%	100.0%
Porcentaje del número de planillas gestionadas correspondientes al planillaje 2021.	33.33%	100.0%
Porcentaje del valor gestionado correspondiente al planillaje 2021.	33.33%	100.0%
Porcentaje del número de planillas gestionadas correspondientes al planillaje 2022.	20.00%	100.0%
Porcentaje del valor gestionado correspondiente al planillaje 2022.	20.00%	100.0%

DIRECCIÓN DE BIENESTAR SOCIAL

OBJETIVO DE LA UNIDAD:

Incrementar la eficiencia en la gestión de la Dirección de Bienestar Social, mediante la optimización del

INDICADOR	METAS ENE-DIC	CUMPLIM. METAS
Porcentaje de informes sociales entregados para salud (órtesis, prótesis, concentradores de oxígeno)	100%	100.0%
Tiempo promedio para la entrega de informes sociales para salud (órtesis/prótesis, concentradores de oxígeno)	4.0 días promedio	100.0%
Porcentaje de informes sociales entregados para créditos, fondos de reserva y devolución FONIFA	100%	100.0%
Tiempo promedio para la entrega de informes sociales para créditos, fondos de reserva y devolución FONIFA	10.0 días promedio	100.0%
Porcentaje de informes sociales entregados para otorgar, negar o suspender derechos	100%	100.0%
Tiempo promedio para la entrega de informes sociales para otorgar, negar o suspender derechos	43.0 días promedio	100.0%
Porcentaje de informes sociales entregados para dependencia de padres	100%	100.0%
Tiempo promedio para la entrega de informes sociales para dependencia de padres	30.0 días promedio	100.0%
Porcentaje de informes sociales entregados para verificación de la situación de pensionistas	100%	100.0%
Tiempo promedio para la entrega de informes sociales para verificación de la situación de pensionistas	26.0 días promedio	100.0%
Porcentaje de informes sociales entregados para otorgamiento de créditos a pensionistas mayores de 85 años de edad inclusive	100%	100.0%
Tiempo promedio para la entrega de Informes sociales para otorgamiento de créditos a pensionistas mayores de 85 años de edad inclusive	2.5 días promedio	100.0%

COORDINACIÓN DE AGENCIAS Y SERVICIO AL CLIENTE

OBJETIVO DE LA UNIDAD:		
Mejorar la atención al asegurado en canales y mecanismos institucionales, mediante la entrega		
INDICADOR	METAS ENE-DIC	CUMPLIM. METAS
Porcentaje de reclamos contestados	100.0%	100.0%
Tiempo promedio de respuesta del reclamo ingresado	5.0 días promedio	100.0%
Tiempo promedio de atención por asegurado para información de las prestaciones y servicios	8.9 minutos	100.0%
Tiempo promedio de espera por asegurado para ser atendido sobre información general de las prestaciones y servicios	11.5 minutos	100.0%
Tiempo promedio de atención por asegurado con condiciones prioritarias	9.2 minutos	100.0%
Tiempo promedio de espera por asegurado con condiciones prioritarias	8.7 minutos	100.0%
Tiempo promedio de atención por asegurado para información de créditos hipotecarios	12.8 minutos	100.0%
Tiempo promedio de espera por asegurado para ser atendido en la recepción de créditos hipotecarios	10.4 minutos	100.0%
Porcentaje de calificaciones excelente y buena en la atención al asegurado a través de ventanilla	100.0%	100.0%
Porcentaje de llamadas abandonadas a través de la línea 1700 000400	100.0%	100.0%
Porcentaje de respuesta de llamadas telefónicas atendidas a través de la línea 1700000400	100.0%	100.0%
Porcentaje de calidad de la atención de la línea 1700	100.0%	100.0%

REGIONAL LITORAL

OBJETIVO DE LA UNIDAD:

Ejecutar procesos y actividades de manera desconcentrada para el otorgamiento de las prestaciones y servicios en la Regional.

INDICADOR	METAS ENE-DIC	CUMPLIM. METAS
Porcentaje de cumplimiento de la gestión de Regional Litoral	85.0%	100.0%

DIRECCIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA

OBJETIVO DE LA UNIDAD:		
Asesorar en aspectos legales y ejercer el patrocinio y defensa de los intereses Institucionales.		
INDICADOR	METAS ENE-DIC	CUMPLIM. METAS
Porcentaje de cumplimiento de la gestión de Asesoría Jurídica	85.0%	100.0%

ASESORÍA ACTUARIAL

OBJETIVO DE LA UNIDAD:

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.

INDICADOR	METAS ENE-DIC	CUMPLIM. METAS
Porcentaje de cumplimiento de la gestión de la Unidad Actuarial.	85.0%	100.0%

DIRECCIÓN DE RIESGOS

OBJETIVO DE LA UNIDAD:		
Diseñar y controlar las estrategias, políticas, manuales, procesos y procedimientos para la administración de riesgos.		
INDICADOR	METAS ENE-DIC	CUMPLIM. METAS 100%
Porcentaje de cumplimiento de la gestión de la Dirección de Riesgos.	85%	100.0%

UNIDAD DE PLANIFICACIÓN

OBJETIVO DE LA UNIDAD:

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.

INDICADOR	METAS ENE-DIC	CUMPLIM. METAS
Porcentaje de cumplimiento de la gestión de la Unidad de Planificación.	85%	100.0%

UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

OBJETIVO DE LA UNIDAD:

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.

INDICADOR	METAS ENE-DIC	CUMPLIM. METAS
Porcentaje de cumplimiento de la gestión de la Unidad de Comunicación Social.	85.0%	100.00%

COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA – FINANCIERA

OBJETIVO DE LA UNIDAD:		
Apoyar a la Dirección General en la supervisión del cumplimiento de la gestión administrativa, financiera, documental y tecnológica del Instituto.		
INDICADOR	METAS ENE-DIC	CUMPLIM. METAS 100%
Porcentaje de cumplimiento de la gestión Administrativa - Financiera.	85%	100.0%

