

| 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         |
| <b>PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO</b>   |   |   |   |                            |
| 1   | Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social                         | Incrementar la sostenibilidad de los fondos de los seguros especializados                                   | Brecha actuarial del Fondo de Invalidez, Vejez y Muerte   | 35 meses anual             |
|   |   |   | Brecha actuarial del Fondo del Seguro de Salud Individual y Familiar  | 35 meses anual             |
|   |   |   | Brecha actuarial del Fondo del Seguro General de Riesgos del Trabajo  | 250 meses anual            |
|   |   |   | Brecha actuarial del Fondo del Seguro Social Campesino  | 165 meses anual            |
|   |   |   | Brecha actuarial del Fondo de Seguro de Desempleo   | 338 meses anual            |
|   |   |   | Gasto prestacional per cápita de salud  | \$263.80 semestral         |
|   |   |   | Porcentaje de recuperación de cartera   | 5.21% mensual              |
|   |   |   | Tasa de rendimiento de las inversiones  | 7.73% anual                |
|   |   |   | Porcentaje de recaudación de ingresos por fuente  | 94.55% mensual             |
|   |   |   | Incrementar la eficiencia en el uso de recursos financieros   | Brecha financiera - Fondos |
|   |   | Porcentaje de ejecución de la Programación Anual de la Planificación  |   | 100% mensual               |
|   |   | Porcentaje de ejecución del Plan Anual de Contratación  |   | 100% mensual               |
|   |   | Porcentaje de ejecución presupuestaria de gasto corriente   |   | 82,90 mensual              |
|   |   | Brecha financiera - Administradora  |   | \$176.844.558,29 anual     |
|   |   | Incrementar la efectividad de la afiliación a la seguridad social   | Porcentaje de nuevos afiliados ecuatorianos en el exterior captados   | 14,83% trimestral          |
|   |   |   | Brecha de evasión a la seguridad social   | 26,48% trimestral          |
|   |   |   | Crecimiento de paquetes prestacionales  | 1 anual                    |
|   |   | Incrementar la calidad, calidez y oportunidad en el acceso y entrega de las prestaciones y servicios        | Porcentaje de satisfacción de los usuarios del IESS   | 78% cuatrimestral          |
|   |   |   | Tiempo de espera frecuente para recibir atención en el servicio de consulta externa                                     | 14 días bimestral          |
|   |   |   | Porcentaje de fiabilidad de los canales de acceso a los servicios   | 79% cuatrimestral          |
|   |   | Incrementar la eficiencia operacional de la gestión de los procesos   | Porcentaje de madurez de los procesos institucionales   | 20% anual                  |
|   |   |   | Tiempo promedio de optimización de procesos   | 31 días anual              |
|   |   | Incrementar el desarrollo profesional de los servidores de la institución                                   | Porcentaje de percepción del clima laboral  | 72% anual                  |
|   |   |   | Porcentaje rotación de personal   | 1% mensual                 |
|   |   |   | Porcentaje de personal capacitado   | 82% semestral              |
|   |   | Incrementar el grado de innovación en la gestión institucional  | Porcentaje promedio de evaluación del desempeño   | 80% anual                  |
|   |   |   | Porcentaje de procesos optimizados  | 60% anual                  |
|   |   |   | Porcentaje de estrategias de innovación tecnológica implementadas   | 88% cuatrimestre           |
|   |   | Porcentaje de trámites ciudadanos automatizados   | 85% semestral   |                            |
| <b>PROCESOS AGREGADORES DE VALOR / NIVEL OPERATIVO</b>  |   |   |   |                            |
| 2   | Dirección del Seguro General de Riesgos del Trabajo               | Incrementar la eficiencia en la entrega de las prestaciones a nivel nacional                                | Porcentaje de resoluciones emitidas en el tiempo establecido  | 80% mensual                |
|   |   | Incrementar la eficiencia en el uso de recursos financieros   | Porcentaje del presupuesto prestacional ejecutado   | 5% mensual                 |
| 3   | Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar       | Incrementar la calidad y control del gasto del Seguro General de Salud Individual y Familiar                | Porcentaje de responsabilidad patronal recaudada  | 69.52% trimestral          |
|   |   |   | Monto de ahorro en medicamentos   | 950.000,00\$ trimestral    |
|   |   |   | Porcentaje de cumplimiento del proceso de auditoría de calidad de la facturación de los servicios de salud implementado | 20% trimestral             |
|   |   | Incrementar la calidad de la atención de las prestaciones del Seguro General de Salud Individual y Familiar | A63 Razón de eficiencia del gasto   | 50% trimestral             |
|   |   |   | M51 Porcentaje de fármacos del cuadro básico con stock mayor o igual al stock mínimo                                    | 90% mensual                |
| Incrementar la cobertura de atención preventiva en los establecimientos de salud                              | M109 Porcentaje de dispositivos médicos con stock mayor al mínimo | 80% mensual   |   |                            |
| 4   | Dirección del Seguro Social Campesino                             | Incrementar la eficiencia de la operatividad en los dispensarios del Seguro Social Campesino                | Porcentaje de ejecución de capacitaciones sobre promoción de la salud y prevención de la enfermedad ejecutado           | 25% trimestral             |
|   |   |   | Porcentaje de satisfacción de los usuarios atendidos en los Dispensarios del Seguro Social Campesino                    | 87% trimestral             |
| 5   | Dirección Nacional de Recaudación y Gestión de Cartera            | Incrementar la eficiencia de la operatividad en los dispensarios del Seguro Social Campesino                | Porcentaje de fármacos del cuadro básico con stock mayor o igual al stock mínimo  | 53% mensual                |
|   |   |   | Porcentaje de recaudación de ingresos por fuente  | 94.29% mensual             |
| <b>PROCESOS DESCONCENTRADOS</b>   |   |   |   |                            |

| 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 |
| 6   | Dirección Provincial Azuay   | Incrementar la eficiencia en la administración y gestión de recursos asignados a la dirección provincial  | Porcentaje de trámites atendidos por ventanillas de gestión documental  | 100% mensual       |
|   |  |   | Porcentaje de personal capacitado en las Direcciones Provinciales   | 600 semestral      |
|   |  |   | Porcentaje de disponibilidad de los servicios tecnológicos monitoreados   | 95% mensual        |
|   |  | Incrementar la recaudación de la dirección provincial   | Número de campañas realizadas de las formas de pago de las obligaciones con el IESS   | 1 trimestral       |
|   |  |   | Porcentaje de recuperación de cartera en mora patronal  | 9,94% mensual      |
|   |  |   | Porcentaje de cumplimiento de las acciones del Plan Nacional de Gestión y Recuperación de Cartera 2020  | 33,33% mensual     |
|   |  | Incrementar la eficiencia en la atención oportuna a los afiliados, beneficiarios y empleadores en la provincia                                      | Porcentaje de preguntas resueltas   | 98% mensual        |
|   |  |   | Porcentaje de preguntas, quejas, sugerencias y felicitaciones atendidas   | 100% mensual       |
|   |  |   | Porcentaje de capacitación en temática de atención al cliente   | 100% cuatrimestral |
|   |  | Incrementar la eficiencia en el acceso y entrega de las prestaciones y servicios en la dirección provincial   | Porcentaje de trámites rezagados de jubilación y montepíos del seguro general   | 8% trimestral      |
|   |  |   | Porcentaje de control de las prestaciones otorgadas en el Seguro General  | 25% trimestral     |
|   |  |   | Porcentaje de establecimientos de salud bajo la jurisdicción de la coordinación provincial con nivel de ausentismo igual o menor a la meta asignada | 80% trimestral     |
|   |  |   | Porcentaje de hospitales bajo la jurisdicción de la coordinación provincial con lista de espera quirúrgica menor o igual a la meta asignada         | 80% trimestral     |
|   |  |   | Porcentaje de casos cerrados del EPI 1 Individual en el SIVE ALERTA de los establecimientos de salud  | 90% mensual        |
|   |  |   | Porcentaje de defensa del usuario   | 100% trimestral    |
|   |  |   | Porcentaje de atenciones a grupos vulnerables del Seguro Social Campesino   | 100% mensual       |
|   |  |   | Porcentaje de capacidad resolutive en los dispensarios del Seguro Social Campesino  | 100% mensual       |
|   |  |   | Porcentaje de dispensarios que cumplen con las actividades extramurales efectivas brindadas en el Seguro Social Campesino.                          | 100% mensual       |
|   |  |   | Porcentaje de ejecución del plan de mantenimiento   | 10% cuatrimestral  |
| Porcentaje de expedientes calificados   | 80% mensual  |   |   |                    |
| Incrementar la eficiencia en la administración y gestión de recursos asignados a la dirección provincial      | Porcentaje de trámites atendidos por ventanillas de gestión documental   |   | 100% mensual  |                    |
|   | Porcentaje de personal capacitado en las Direcciones Provinciales  |   | 600 semestral   |                    |
|   | Porcentaje de disponibilidad de los servicios tecnológicos monitoreados  | 95% mensual   |   |                    |
|   | Incrementar la recaudación de la dirección provincial  | Número de campañas realizadas de las formas de pago de las obligaciones con el IESS   | 1 trimestral  |                    |
|   |  | Porcentaje de recuperación de cartera en mora patronal  | 9,94% mensual   |                    |
|   |  | Porcentaje de cumplimiento de las acciones del Plan Nacional de Gestión y Recuperación de Cartera 2020  | 33,33% mensual  |                    |
|   | Incrementar la eficiencia en la atención oportuna a los afiliados, beneficiarios y empleadores en la provincia | Porcentaje de preguntas resueltas   | 98% mensual   |                    |
|   |  | Porcentaje de preguntas, quejas, sugerencias y felicitaciones atendidas   | 100% mensual  |                    |
|   |  | Porcentaje de capacitación en temática de atención al cliente   | 100% cuatrimestral  |                    |
|   | Incrementar la eficiencia en el  | Porcentaje de trámites rezagados de jubilación y montepíos del seguro general   | 8% trimestral   |                    |
|   |  | Porcentaje de control de las prestaciones otorgadas en el Seguro General  | 25% trimestral  |                    |
|   |  | Porcentaje de establecimientos de salud bajo la jurisdicción de la coordinación provincial con nivel de ausentismo igual o menor a la meta asignada | 80% trimestral  |                    |
|   |  | Porcentaje de hospitales bajo la jurisdicción de la coordinación provincial con lista de espera quirúrgica menor o igual a la meta asignada         | 80% trimestral  |                    |

| 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 |                             |   |  |
|   |                             | <b>acceso y entrega de las prestaciones y servicios en la dirección provincial</b>                                    | Porcentaje de casos cerrados del EPI 1 Individual en el SIVE ALERTA de los establecimientos de salud<br>90% mensual<br>Porcentaje de defensa del usuario<br>100% trimestral<br>Porcentaje de atenciones a grupos vulnerables del Seguro Social Campesino<br>100% mensual<br>Porcentaje de capacidad resolutive en los dispensarios del Seguro Social Campesino<br>100% mensual<br>Porcentaje de dispensarios que cumplen con las actividades extramurales efectivas brindadas en el Seguro Social Campesino.<br>100% mensual<br>Porcentaje de ejecución del plan de mantenimiento<br>10% cuatrimestral<br>Porcentaje de expedientes calificados<br>80% mensual   |
| 8   | Dirección Provincial Carchi | <b>Incrementar la eficiencia en la administración y gestión de recursos asignados a la dirección provincial</b>       | Porcentaje de trámites atendidos por ventanillas de gestión documental<br>100% mensual<br>Porcentaje de personal capacitado en las Direcciones Provinciales<br>600 semestral<br>Porcentaje de disponibilidad de los servicios tecnológicos monitoreados<br>95% mensual   |
|   |                             | <b>Incrementar la recaudación de la dirección provincial</b>  | Número de campañas realizadas de las formas de pago de las obligaciones con el IESS<br>1 trimestral<br>Porcentaje de recuperación de cartera en mora patronal<br>9,94% mensual<br>Porcentaje de cumplimiento de las acciones del Plan Nacional de Gestión y Recuperación de Cartera 2020<br>33,33% mensual   |
|   |                             | <b>Incrementar la eficiencia en la atención oportuna a los afiliados, beneficiarios y empleadores en la provincia</b> | Porcentaje de preguntas resueltas<br>98% mensual<br>Porcentaje de preguntas, quejas, sugerencias y felicitaciones atendidas<br>100% mensual<br>Porcentaje de capacitación en temática de atención al cliente<br>100% cuatrimestral   |
|   |                             | <b>Incrementar la eficiencia en el acceso y entrega de las prestaciones y servicios en la dirección provincial</b>    | Porcentaje de trámites rezagados de jubilación y montepios del seguro general<br>8% trimestral<br>Porcentaje de control de las prestaciones otorgadas en el Seguro General<br>25% trimestral<br>Porcentaje de establecimientos de salud bajo la jurisdicción de la coordinación provincial con nivel de ausentismo igual o menor a la meta asignada<br>80% trimestral<br>Porcentaje de hospitales bajo la jurisdicción de la coordinación provincial con lista de espera quirúrgica menor o igual a la meta asignada<br>80% trimestral<br>Porcentaje de casos cerrados del EPI 1 Individual en el SIVE ALERTA de los establecimientos de salud<br>90% mensual<br>Porcentaje de defensa del usuario<br>100% trimestral<br>Porcentaje de atenciones a grupos vulnerables del Seguro Social Campesino<br>100% mensual<br>Porcentaje de capacidad resolutive en los dispensarios del Seguro Social Campesino<br>100% mensual<br>Porcentaje de dispensarios que cumplen con las actividades extramurales efectivas brindadas en el Seguro Social Campesino.<br>100% mensual<br>Porcentaje de ejecución del plan de mantenimiento<br>10% cuatrimestral<br>Porcentaje de expedientes calificados<br>80% mensual |
|   |                             | <b>Incrementar la eficiencia en la administración y gestión de recursos asignados a la dirección provincial</b>       | Porcentaje de trámites atendidos por ventanillas de gestión documental<br>100% mensual<br>Porcentaje de personal capacitado en las Direcciones Provinciales<br>600 semestral<br>Porcentaje de disponibilidad de los servicios tecnológicos monitoreados<br>95% mensual   |
|   |                             | <b>Incrementar la recaudación de la dirección provincial</b>  | Número de campañas realizadas de las formas de pago de las obligaciones con el IESS<br>1 trimestral<br>Porcentaje de recuperación de cartera en mora patronal<br>9,94% mensual<br>Porcentaje de cumplimiento de las acciones del Plan Nacional de Gestión y Recuperación de Cartera 2020<br>33,33% mensual   |
|   |                             | <b>Incrementar la eficiencia en la atención oportuna a los afiliados, beneficiarios y empleadores en la provincia</b> | Porcentaje de preguntas resueltas<br>98% mensual<br>Porcentaje de preguntas, quejas, sugerencias y felicitaciones atendidas<br>100% mensual<br>Porcentaje de capacitación en temática de atención al cliente<br>100% cuatrimestral   |
|   |                             | <b>Incrementar la eficiencia en el acceso y entrega de las prestaciones y servicios en la dirección provincial</b>    | Porcentaje de trámites rezagados de jubilación y montepios del seguro general<br>8% trimestral   |

| 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 |   |  |   |                    |
| 9   | Dirección Provincial Cañar  | Incrementar la eficiencia en el acceso y entrega de las prestaciones y servicios en la dirección provincial    | Porcentaje de control de las prestaciones otorgadas en el Seguro General  | 25% trimestral     |
|   |   |  | Porcentaje de establecimientos de salud bajo la jurisdicción de la coordinación provincial con nivel de ausentismo igual o menor a la meta asignada | 80% trimestral     |
|   |   |  | Porcentaje de hospitales bajo la jurisdicción de la coordinación provincial con lista de espera quirúrgica menor o igual a la meta asignada         | 80% trimestral     |
|   |   |  | Porcentaje de casos cerrados del EPI 1 Individual en el SIVE ALERTA de los establecimientos de salud  | 90% mensual        |
|   |   |  | Porcentaje de defensa del usuario   | 100% trimestral    |
|   |   |  | Porcentaje de atenciones a grupos vulnerables del Seguro Social Campesino   | 100% mensual       |
|   |   |  | Porcentaje de capacidad resolutive en los dispensarios del Seguro Social Campesino  | 100% mensual       |
|   |   |  | Porcentaje de dispensarios que cumplen con las actividades extramurales efectivas brindadas en el Seguro Social Campesino.                          | 100% mensual       |
|   |   |  | Porcentaje de ejecución del plan de mantenimiento   | 10% cuatrimestral  |
|   |   |  | Porcentaje de expedientes calificados   | 80% mensual        |
| 10  | Dirección Provincial Chimborazo   | Incrementar la eficiencia en la administración y gestión de recursos asignados a la dirección provincial       | Porcentaje de trámites atendidos por ventanillas de gestión documental  | 100% mensual       |
|   |   |  | Porcentaje de personal capacitado en las Direcciones Provinciales   | 600 semestral      |
|   |   |  | Porcentaje de disponibilidad de los servicios tecnológicos monitoreados   | 95% mensual        |
|   |   | Incrementar la recaudación de la dirección provincial  | Número de campañas realizadas de las formas de pago de las obligaciones con el IESS   | 1 trimestral       |
|   |   |  | Porcentaje de recuperación de cartera en mora patronal  | 9,94% mensual      |
|   |   |  | Porcentaje de cumplimiento de las acciones del Plan Nacional de Gestión y Recuperación de Cartera 2020  | 33,33% mensual     |
|   |   | Incrementar la eficiencia en la atención oportuna a los afiliados, beneficiarios y empleadores en la provincia | Porcentaje de preguntas resueltas   | 98% mensual        |
|   |   |  | Porcentaje de preguntas, quejas, sugerencias y felicitaciones atendidas   | 100% mensual       |
|   |   |  | Porcentaje de capacitación en temática de atención al cliente   | 100% cuatrimestral |
|   |   | Incrementar la eficiencia en el acceso y entrega de las prestaciones y servicios en la dirección provincial    | Porcentaje de trámites rezagados de jubilación y montepíos del seguro general   | 8% trimestral      |
|   |   |  | Porcentaje de control de las prestaciones otorgadas en el Seguro General  | 25% trimestral     |
|   |   |  | Porcentaje de establecimientos de salud bajo la jurisdicción de la coordinación provincial con nivel de ausentismo igual o menor a la meta asignada | 80% trimestral     |
|   |   |  | Porcentaje de hospitales bajo la jurisdicción de la coordinación provincial con lista de espera quirúrgica menor o igual a la meta asignada         | 80% trimestral     |
|   |   |  | Porcentaje de casos cerrados del EPI 1 Individual en el SIVE ALERTA de los establecimientos de salud  | 90% mensual        |
|   |   |  | Porcentaje de defensa del usuario   | 100% trimestral    |
|   |   |  | Porcentaje de atenciones a grupos vulnerables del Seguro Social Campesino   | 100% mensual       |
|   |   |  | Porcentaje de capacidad resolutive en los dispensarios del Seguro Social Campesino  | 100% mensual       |
|   |   |  | Porcentaje de dispensarios que cumplen con las actividades extramurales efectivas brindadas en el Seguro Social Campesino.                          | 100% mensual       |
| Porcentaje de ejecución del plan de mantenimiento   | 10% cuatrimestral   |  |   |                    |
| Porcentaje de expedientes calificados   | 80% mensual   |  |   |                    |
| Incrementar la eficiencia en la administración y gestión de recursos asignados a la dirección provincial      | Porcentaje de trámites atendidos por ventanillas de gestión documental              |  | 100% mensual  |                    |
|   | Porcentaje de personal capacitado en las Direcciones Provinciales                   | 600 semestral  |   |                    |
|   | Porcentaje de disponibilidad de los servicios tecnológicos monitoreados             | 95% mensual  |   |                    |
| Incrementar la recaudación de la dirección provincial   | Número de campañas realizadas de las formas de pago de las obligaciones con el IESS | 1 trimestral   |   |                    |
|   | Porcentaje de recuperación de cartera en mora patronal                              | 9,94% mensual  |   |                    |

| 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 |                               |   |   |                    |
| 11  | Dirección Provincial Cotopaxi |   | Porcentaje de cumplimiento de las acciones del Plan Nacional de Gestión y Recuperación de Cartera 2020  | 33,33% mensual     |
|   |                               | <b>Incrementar la eficiencia en la atención oportuna a los afiliados, beneficiarios y empleadores en la provincia</b> | Porcentaje de preguntas resueltas   | 98% mensual        |
|   |                               |   | Porcentaje de preguntas, quejas, sugerencias y felicitaciones atendidas   | 100% mensual       |
|   |                               |   | Porcentaje de capacitación en temática de atención al cliente   | 100% cuatrimestral |
|   |                               | <b>Incrementar la eficiencia en el acceso y entrega de las prestaciones y servicios en la dirección provincial</b>    | Porcentaje de trámites rezagados de jubilación y montepíos del seguro general   | 8% trimestral      |
|   |                               |   | Porcentaje de control de las prestaciones otorgadas en el Seguro General  | 25% trimestral     |
|   |                               |   | Porcentaje de establecimientos de salud bajo la jurisdicción de la coordinación provincial con nivel de ausentismo igual o menor a la meta asignada | 80% trimestral     |
|   |                               |   | Porcentaje de hospitales bajo la jurisdicción de la coordinación provincial con lista de espera quirúrgica menor o igual a la meta asignada         | 80% trimestral     |
|   |                               |   | Porcentaje de casos cerrados del EPI 1 Individual en el SIVE ALERTA de los establecimientos de salud  | 90% mensual        |
|   |                               |   | Porcentaje de defensa del usuario   | 100% trimestral    |
|   |                               |   | Porcentaje de atenciones a grupos vulnerables del Seguro Social Campesino   | 100% mensual       |
|   |                               |   | Porcentaje de capacidad resolutive en los dispensarios del Seguro Social Campesino  | 100% mensual       |
|   |                               |   | Porcentaje de dispensarios que cumplen con las actividades extramurales efectivas brindadas en el Seguro Social Campesino.                          | 100% mensual       |
|   |                               |   | Porcentaje de ejecución del plan de mantenimiento   | 10% cuatrimestral  |
| Porcentaje de expedientes calificados   | 80% mensual                   |   |   |                    |
| 12  | Dirección Provincial El Oro   | <b>Incrementar la eficiencia en la administración y gestión de recursos asignados a la dirección provincial</b>       | Porcentaje de trámites atendidos por ventanillas de gestión documental  | 100% mensual       |
|   |                               |   | Porcentaje de personal capacitado en las Direcciones Provinciales   | 600 semestral      |
|   |                               |   | Porcentaje de disponibilidad de los servicios tecnológicos monitoreados   | 95% mensual        |
|   |                               | <b>Incrementar la recaudación de la dirección provincial</b>  | Número de campañas realizadas de las formas de pago de las obligaciones con el IESS   | 1 trimestral       |
|   |                               |   | Porcentaje de recuperación de cartera en mora patronal  | 9,94% mensual      |
|   |                               |   | Porcentaje de cumplimiento de las acciones del Plan Nacional de Gestión y Recuperación de Cartera 2020  | 33,33% mensual     |
|   |                               | <b>Incrementar la eficiencia en la atención oportuna a los afiliados, beneficiarios y empleadores en la provincia</b> | Porcentaje de preguntas resueltas   | 98% mensual        |
|   |                               |   | Porcentaje de preguntas, quejas, sugerencias y felicitaciones atendidas   | 100% mensual       |
|   |                               |   | Porcentaje de capacitación en temática de atención al cliente   | 100% cuatrimestral |
|   |                               | <b>Incrementar la eficiencia en el acceso y entrega de las prestaciones y servicios en la dirección provincial</b>    | Porcentaje de trámites rezagados de jubilación y montepíos del seguro general   | 8% trimestral      |
|   |                               |   | Porcentaje de control de las prestaciones otorgadas en el Seguro General  | 25% trimestral     |
|   |                               |   | Porcentaje de establecimientos de salud bajo la jurisdicción de la coordinación provincial con nivel de ausentismo igual o menor a la meta asignada | 80% trimestral     |
|   |                               |   | Porcentaje de hospitales bajo la jurisdicción de la coordinación provincial con lista de espera quirúrgica menor o igual a la meta asignada         | 80% trimestral     |
|   |                               |   | Porcentaje de casos cerrados del EPI 1 Individual en el SIVE ALERTA de los establecimientos de salud  | 90% mensual        |
|   |                               |   | Porcentaje de defensa del usuario   | 100% trimestral    |
|   |                               |   | Porcentaje de atenciones a grupos vulnerables del Seguro Social Campesino   | 100% mensual       |
|   |                               |   | Porcentaje de capacidad resolutive en los dispensarios del Seguro Social Campesino  | 100% mensual       |
|   |                               |   | Porcentaje de dispensarios que cumplen con las actividades extramurales efectivas brindadas en el Seguro Social Campesino.                          | 100% mensual       |
|   |                               |   | Porcentaje de ejecución del plan de mantenimiento   | 10% cuatrimestral  |
|   |                               |   | Porcentaje de expedientes calificados   | 80% mensual        |

| 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 |                                 |  |   |                    |
| 13  | Dirección Provincial Esmeraldas | Incrementar la eficiencia en la administración y gestión de recursos asignados a la dirección provincial       | Porcentaje de trámites atendidos por ventanillas de gestión documental  | 100% mensual       |
|   |                                 |  | Porcentaje de personal capacitado en las Direcciones Provinciales   | 600 semestral      |
|   |                                 |  | Porcentaje de disponibilidad de los servicios tecnológicos monitoreados   | 95% mensual        |
|   |                                 | Incrementar la recaudación de la dirección provincial  | Número de campañas realizadas de las formas de pago de las obligaciones con el IESS   | 1 trimestral       |
|   |                                 |  | Porcentaje de recuperación de cartera en mora patronal  | 9,94% mensual      |
|   |                                 |  | Porcentaje de cumplimiento de las acciones del Plan Nacional de Gestión y Recuperación de Cartera 2020  | 33,33% mensual     |
|   |                                 | Incrementar la eficiencia en la atención oportuna a los afiliados, beneficiarios y empleadores en la provincia | Porcentaje de preguntas resueltas   | 98% mensual        |
|   |                                 |  | Porcentaje de preguntas, quejas, sugerencias y felicitaciones atendidas   | 100% mensual       |
|   |                                 |  | Porcentaje de capacitación en temática de atención al cliente   | 100% cuatrimestral |
|   |                                 | Incrementar la eficiencia en el acceso y entrega de las prestaciones y servicios en la dirección provincial    | Porcentaje de trámites rezagados de jubilación y montepíos del seguro general   | 8% trimestral      |
|   |                                 |  | Porcentaje de control de las prestaciones otorgadas en el Seguro General  | 25% trimestral     |
|   |                                 |  | Porcentaje de establecimientos de salud bajo la jurisdicción de la coordinación provincial con nivel de ausentismo igual o menor a la meta asignada | 80% trimestral     |
|   |                                 |  | Porcentaje de hospitales bajo la jurisdicción de la coordinación provincial con lista de espera quirúrgica menor o igual a la meta asignada         | 80% trimestral     |
|   |                                 |  | Porcentaje de casos cerrados del EPI 1 Individual en el SIVE ALERTA de los establecimientos de salud  | 90% mensual        |
|   |                                 |  | Porcentaje de defensa del usuario   | 100% trimestral    |
|   |                                 |  | Porcentaje de atenciones a grupos vulnerables del Seguro Social Campesino   | 100% mensual       |
|   |                                 |  | Porcentaje de capacidad resolutive en los dispensarios del Seguro Social Campesino  | 100% mensual       |
|   |                                 |  | Porcentaje de dispensarios que cumplen con las actividades extramurales efectivas brindadas en el Seguro Social Campesino.                          | 100% mensual       |
|   |                                 |  | Porcentaje de ejecución del plan de mantenimiento   | 10% cuatrimestral  |
|   |                                 |  | Porcentaje de expedientes calificados   | 80% mensual        |
| 14  | Dirección Provincial Galápagos  | Incrementar la eficiencia en la administración y gestión de recursos asignados a la dirección provincial       | Porcentaje de trámites atendidos por ventanillas de gestión documental  | 100% mensual       |
|   |                                 |  | Porcentaje de personal capacitado en las Direcciones Provinciales   | 600 semestral      |
|   |                                 |  | Porcentaje de disponibilidad de los servicios tecnológicos monitoreados   | 95% mensual        |
|   |                                 | Incrementar la recaudación de la dirección provincial  | Número de campañas realizadas de las formas de pago de las obligaciones con el IESS   | 1 trimestral       |
|   |                                 |  | Porcentaje de recuperación de cartera en mora patronal  | 9,94% mensual      |
|   |                                 |  | Porcentaje de cumplimiento de las acciones del Plan Nacional de Gestión y Recuperación de Cartera 2020  | 33,33% mensual     |
|   |                                 | Incrementar la eficiencia en la atención oportuna a los afiliados, beneficiarios y empleadores en la provincia | Porcentaje de preguntas resueltas   | 98% mensual        |
|   |                                 |  | Porcentaje de preguntas, quejas, sugerencias y felicitaciones atendidas   | 100% mensual       |
|   |                                 |  | Porcentaje de capacitación en temática de atención al cliente   | 100% cuatrimestral |
|   |                                 | Incrementar la eficiencia en el acceso y entrega de las prestaciones y servicios en la dirección provincial    | Porcentaje de trámites rezagados de jubilación y montepíos del seguro general   | 8% trimestral      |
|   |                                 |  | Porcentaje de control de las prestaciones otorgadas en el Seguro General  | 25% trimestral     |
|   |                                 |  | Porcentaje de establecimientos de salud bajo la jurisdicción de la coordinación provincial con nivel de ausentismo igual o menor a la meta asignada | 80% trimestral     |
|   |                                 |  | Porcentaje de hospitales bajo la jurisdicción de la coordinación provincial con lista de espera quirúrgica menor o igual a la meta asignada         | 80% trimestral     |
|   |                                 |  | Porcentaje de casos cerrados del EPI 1 Individual en el SIVE ALERTA de los establecimientos de salud  | 90% mensual        |



| 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 |  |   |   |
|   |  |   | Porcentaje de defensa del usuario 100% trimestral<br>Porcentaje de atenciones a grupos vulnerables del Seguro Social Campesino 100% mensual<br>Porcentaje de capacidad resolutive en los dispensarios del Seguro Social Campesino 100% mensual<br>Porcentaje de dispensarios que cumplen con las actividades extramurales efectivas brindadas en el Seguro Social Campesino. 100% mensual<br>Porcentaje de ejecución del plan de mantenimiento 10% cuatrimestral<br>Porcentaje de expedientes calificados 80% mensual |
| 15  | Dirección Provincial Guayas  | Incrementar la eficiencia en la administración y gestión de recursos asignados a la dirección provincial              | Porcentaje de trámites atendidos por ventanillas de gestión documental 100% mensual   |
|   |  |   | Porcentaje de personal capacitado en las Direcciones Provinciales 600 semestral   |
|   |  |   | Porcentaje de disponibilidad de los servicios tecnológicos monitoreados 95% mensual   |
|   |  | Incrementar la recaudación de la dirección provincial   | Número de campañas realizadas de las formas de pago de las obligaciones con el IESS 1 trimestral  |
|   |  |   | Porcentaje de recuperación de cartera en mora patronal 9,94% mensual  |
|   |  |   | Porcentaje de cumplimiento de las acciones del Plan Nacional de Gestión y Recuperación de Cartera 2020 33,33% mensual   |
|   |  | Incrementar la eficiencia en la atención oportuna a los afiliados, beneficiarios y empleadores en la provincia        | Porcentaje de preguntas resueltas 98% mensual   |
|   |  |   | Porcentaje de preguntas, quejas, sugerencias y felicitaciones atendidas 100% mensual  |
|   |  |   | Porcentaje de capacitación en temática de atención al cliente 100% cuatrimestral  |
|   |  | Incrementar la eficiencia en el acceso y entrega de las prestaciones y servicios en la dirección provincial           | Porcentaje de trámites rezagados de jubilación y montepíos del seguro general 8% trimestral   |
|   |  |   | Porcentaje de control de las prestaciones otorgadas en el Seguro General 25% trimestral   |
|   |  |   | Porcentaje de establecimientos de salud bajo la jurisdicción de la coordinación provincial con nivel de ausentismo igual o menor a la meta asignada 80% trimestral  |
|   |  |   | Porcentaje de hospitales bajo la jurisdicción de la coordinación provincial con lista de espera quirúrgica menor o igual a la meta asignada 80% trimestral  |
|   |  |   | Porcentaje de casos cerrados del EPI 1 Individual en el SIVE ALERTA de los establecimientos de salud 90% mensual  |
|   |  |   | Porcentaje de defensa del usuario 100% trimestral   |
|   |  |   | Porcentaje de atenciones a grupos vulnerables del Seguro Social Campesino 100% mensual  |
|   |  |   | Porcentaje de capacidad resolutive en los dispensarios del Seguro Social Campesino 100% mensual   |
|   |  |   | Porcentaje de dispensarios que cumplen con las actividades extramurales efectivas brindadas en el Seguro Social Campesino. 100% mensual   |
|   |  |   | Porcentaje de ejecución del plan de mantenimiento 10% cuatrimestral   |
|   |  |   | Porcentaje de expedientes calificados 80% mensual   |
| Incrementar la eficiencia en la administración y gestión de recursos asignados a la dirección provincial      | Porcentaje de trámites atendidos por ventanillas de gestión documental 100% mensual                            |   |   |
|   | Porcentaje de personal capacitado en las Direcciones Provinciales 600 semestral                                |   |   |
|   | Porcentaje de disponibilidad de los servicios tecnológicos monitoreados 95% mensual                            |   |   |
|   | Incrementar la recaudación de la dirección provincial  | Número de campañas realizadas de las formas de pago de las obligaciones con el IESS 1 trimestral                      |   |
|   |  | Porcentaje de recuperación de cartera en mora patronal 9,94% mensual  |   |
|   |  | Porcentaje de cumplimiento de las acciones del Plan Nacional de Gestión y Recuperación de Cartera 2020 33,33% mensual |   |
|   | Incrementar la eficiencia en la atención oportuna a los afiliados, beneficiarios y empleadores en la provincia | Porcentaje de preguntas resueltas 98% mensual   |   |
|   |  | Porcentaje de preguntas, quejas, sugerencias y felicitaciones atendidas 100% mensual                                  |   |
|   |  | Porcentaje de capacitación en temática de atención al cliente 100% cuatrimestral                                      |   |
|   | Incrementar la eficiencia en el acceso y entrega de las prestaciones y servicios en la dirección provincial    | Porcentaje de trámites rezagados de jubilación y montepíos del seguro general 8% trimestral                           |   |
|   |  | Porcentaje de control de las prestaciones otorgadas en el Seguro General 25% trimestral                               |   |

| 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   |   |   |   |  |
|   |   | <b>Incrementar la eficiencia en el acceso y entrega de las prestaciones y servicios en la dirección provincial</b>    | Porcentaje de establecimientos de salud bajo la jurisdicción de la coordinación provincial con nivel de ausentismo igual o menor a la meta asignada | 80% trimestral   |
|   |   |   | Porcentaje de hospitales bajo la jurisdicción de la coordinación provincial con lista de espera quirúrgica menor o igual a la meta asignada         | 80% trimestral   |
|   |   |   | Porcentaje de casos cerrados del EPI 1 Individual en el SIVE ALERTA de los establecimientos de salud  | 90% mensual  |
|   |   |   | Porcentaje de defensa del usuario   | 100% trimestral  |
|   |   |   | Porcentaje de atenciones a grupos vulnerables del Seguro Social Campesino   | 100% mensual   |
|   |   |   | Porcentaje de capacidad resolutive en los dispensarios del Seguro Social Campesino  | 100% mensual   |
|   |   |   | Porcentaje de dispensarios que cumplen con las actividades extramurales efectivas brindadas en el Seguro Social Campesino.                          | 100% mensual   |
|   |   |   | Porcentaje de ejecución del plan de mantenimiento   | 10% cuatrimestral  |
|   |   |   | Porcentaje de expedientes calificados   | 80% mensual  |
| 17  | Dirección Provincial Loja   |   | <b>Incrementar la eficiencia en la administración y gestión de recursos asignados a la dirección provincial</b>                                     | Porcentaje de trámites atendidos por ventanillas de gestión documental |
|   |   | Porcentaje de personal capacitado en las Direcciones Provinciales   |   | 600 semestral  |
|   |   | Porcentaje de disponibilidad de los servicios tecnológicos monitoreados   |   | 95% mensual  |
|   |   | <b>Incrementar la recaudación de la dirección provincial</b>  | Número de campañas realizadas de las formas de pago de las obligaciones con el IESS   | 1 trimestral   |
|   |   |   | Porcentaje de recuperación de cartera en mora patronal  | 9,94% mensual  |
|   |   |   | Porcentaje de cumplimiento de las acciones del Plan Nacional de Gestión y Recuperación de Cartera 2020  | 33,33% mensual   |
|   |   | <b>Incrementar la eficiencia en la atención oportuna a los afiliados, beneficiarios y empleadores en la provincia</b> | Porcentaje de preguntas resueltas   | 98% mensual  |
|   |   |   | Porcentaje de preguntas, quejas, sugerencias y felicitaciones atendidas   | 100% mensual   |
|   |   |   | Porcentaje de capacitación en temática de atención al cliente   | 100% cuatrimestral   |
|   |   | <b>Incrementar la eficiencia en el acceso y entrega de las prestaciones y servicios en la dirección provincial</b>    | Porcentaje de trámites rezagados de jubilación y montepíos del seguro general   | 8% trimestral  |
|   |   |   | Porcentaje de control de las prestaciones otorgadas en el Seguro General  | 25% trimestral   |
|   |   |   | Porcentaje de establecimientos de salud bajo la jurisdicción de la coordinación provincial con nivel de ausentismo igual o menor a la meta asignada | 80% trimestral   |
|   |   |   | Porcentaje de hospitales bajo la jurisdicción de la coordinación provincial con lista de espera quirúrgica menor o igual a la meta asignada         | 80% trimestral   |
|   |   |   | Porcentaje de casos cerrados del EPI 1 Individual en el SIVE ALERTA de los establecimientos de salud  | 90% mensual  |
|   |   |   | Porcentaje de defensa del usuario   | 100% trimestral  |
|   |   |   | Porcentaje de atenciones a grupos vulnerables del Seguro Social Campesino   | 100% mensual   |
|   |   |   | Porcentaje de capacidad resolutive en los dispensarios del Seguro Social Campesino  | 100% mensual   |
|   |   |   | Porcentaje de dispensarios que cumplen con las actividades extramurales efectivas brindadas en el Seguro Social Campesino.                          | 100% mensual   |
|   |   |   | Porcentaje de ejecución del plan de mantenimiento   | 10% cuatrimestral  |
|   |   |   | Porcentaje de expedientes calificados   | 80% mensual  |
| <b>Incrementar la eficiencia en la administración y gestión de recursos asignados a la dirección provincial</b> | Porcentaje de trámites atendidos por ventanillas de gestión documental              | 100% mensual  |   |  |
|   | Porcentaje de personal capacitado en las Direcciones Provinciales                   | 600 semestral   |   |  |
|   | Porcentaje de disponibilidad de los servicios tecnológicos monitoreados             | 95% mensual   |   |  |
| <b>Incrementar la recaudación de la dirección provincial</b>  | Número de campañas realizadas de las formas de pago de las obligaciones con el IESS | 1 trimestral  |   |  |
|   | Porcentaje de recuperación de cartera en mora patronal                              | 9,94% mensual   |   |  |



| 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 |                               |  |   |                    |
| 18  | Dirección Provincial Los Ríos | Incrementar la eficiencia en la atención oportuna a los afiliados, beneficiarios y empleadores en la provincia | Porcentaje de cumplimiento de las acciones del Plan Nacional de Gestión y Recuperación de Cartera 2020  | 33,33% mensual     |
|   |                               |  | Porcentaje de preguntas resueltas   | 98% mensual        |
|   |                               |  | Porcentaje de preguntas, quejas, sugerencias y felicitaciones atendidas   | 100% mensual       |
|   |                               | Incrementar la eficiencia en el acceso y entrega de las prestaciones y servicios en la dirección provincial    | Porcentaje de capacitación en temática de atención al cliente   | 100% cuatrimestral |
|   |                               |  | Porcentaje de trámites rezagados de jubilación y montepíos del seguro general   | 8% trimestral      |
|   |                               |  | Porcentaje de control de las prestaciones otorgadas en el Seguro General  | 25% trimestral     |
|   |                               |  | Porcentaje de establecimientos de salud bajo la jurisdicción de la coordinación provincial con nivel de ausentismo igual o menor a la meta asignada | 80% trimestral     |
|   |                               |  | Porcentaje de hospitales bajo la jurisdicción de la coordinación provincial con lista de espera quirúrgica menor o igual a la meta asignada         | 80% trimestral     |
|   |                               |  | Porcentaje de casos cerrados del EPI 1 Individual en el SIVE ALERTA de los establecimientos de salud  | 90% mensual        |
|   |                               |  | Porcentaje de defensa del usuario   | 100% trimestral    |
|   |                               |  | Porcentaje de atenciones a grupos vulnerables del Seguro Social Campesino   | 100% mensual       |
|   |                               |  | Porcentaje de capacidad resolutive en los dispensarios del Seguro Social Campesino  | 100% mensual       |
|   |                               |  | Porcentaje de dispensarios que cumplen con las actividades extramurales efectivas brindadas en el Seguro Social Campesino.                          | 100% mensual       |
|   |                               |  | Porcentaje de ejecución del plan de mantenimiento   | 10% cuatrimestral  |
| Porcentaje de expedientes calificados   | 80% mensual                   |  |   |                    |
| 19  | Dirección Provincial Manabí   | Incrementar la eficiencia en la administración y gestión de recursos asignados a la dirección provincial       | Porcentaje de trámites atendidos por ventanillas de gestión documental  | 100% mensual       |
|   |                               |  | Porcentaje de personal capacitado en las Direcciones Provinciales   | 600 semestral      |
|   |                               |  | Porcentaje de disponibilidad de los servicios tecnológicos monitoreados   | 95% mensual        |
|   |                               | Incrementar la recaudación de la dirección provincial  | Número de campañas realizadas de las formas de pago de las obligaciones con el IESS   | 1 trimestral       |
|   |                               |  | Porcentaje de recuperación de cartera en mora patronal  | 9,94% mensual      |
|   |                               |  | Porcentaje de cumplimiento de las acciones del Plan Nacional de Gestión y Recuperación de Cartera 2020  | 33,33% mensual     |
|   |                               | Incrementar la eficiencia en la atención oportuna a los afiliados, beneficiarios y empleadores en la provincia | Porcentaje de preguntas resueltas   | 98% mensual        |
|   |                               |  | Porcentaje de preguntas, quejas, sugerencias y felicitaciones atendidas   | 100% mensual       |
|   |                               |  | Porcentaje de capacitación en temática de atención al cliente   | 100% cuatrimestral |
|   |                               | Incrementar la eficiencia en el acceso y entrega de las prestaciones y servicios en la dirección provincial    | Porcentaje de trámites rezagados de jubilación y montepíos del seguro general   | 8% trimestral      |
|   |                               |  | Porcentaje de control de las prestaciones otorgadas en el Seguro General  | 25% trimestral     |
|   |                               |  | Porcentaje de establecimientos de salud bajo la jurisdicción de la coordinación provincial con nivel de ausentismo igual o menor a la meta asignada | 80% trimestral     |
|   |                               |  | Porcentaje de hospitales bajo la jurisdicción de la coordinación provincial con lista de espera quirúrgica menor o igual a la meta asignada         | 80% trimestral     |
|   |                               |  | Porcentaje de casos cerrados del EPI 1 Individual en el SIVE ALERTA de los establecimientos de salud  | 90% mensual        |
|   |                               |  | Porcentaje de defensa del usuario   | 100% trimestral    |
|   |                               |  | Porcentaje de atenciones a grupos vulnerables del Seguro Social Campesino   | 100% mensual       |
|   |                               |  | Porcentaje de capacidad resolutive en los dispensarios del Seguro Social Campesino  | 100% mensual       |
|   |                               |  | Porcentaje de dispensarios que cumplen con las actividades extramurales efectivas brindadas en el Seguro Social Campesino.                          | 100% mensual       |
|   |                               |  | Porcentaje de ejecución del plan de mantenimiento   | 10% cuatrimestral  |
|   |                               |  | Porcentaje de expedientes calificados   | 80% mensual        |

| 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 |                                      |  |   |                    |
| 20  | Dirección Provincial Morona Santiago | Incrementar la eficiencia en la administración y gestión de recursos asignados a la dirección provincial       | Porcentaje de trámites atendidos por ventanillas de gestión documental  | 100% mensual       |
|   |                                      |  | Porcentaje de personal capacitado en las Direcciones Provinciales   | 600 semestral      |
|   |                                      |  | Porcentaje de disponibilidad de los servicios tecnológicos monitoreados   | 95% mensual        |
|   |                                      | Incrementar la recaudación de la dirección provincial  | Número de campañas realizadas de las formas de pago de las obligaciones con el IESS   | 1 trimestral       |
|   |                                      |  | Porcentaje de recuperación de cartera en mora patronal  | 9,94% mensual      |
|   |                                      |  | Porcentaje de cumplimiento de las acciones del Plan Nacional de Gestión y Recuperación de Cartera 2020  | 33,33% mensual     |
|   |                                      | Incrementar la eficiencia en la atención oportuna a los afiliados, beneficiarios y empleadores en la provincia | Porcentaje de preguntas resueltas   | 98% mensual        |
|   |                                      |  | Porcentaje de preguntas, quejas, sugerencias y felicitaciones atendidas   | 100% mensual       |
|   |                                      |  | Porcentaje de capacitación en temática de atención al cliente   | 100% cuatrimestral |
|   |                                      | Incrementar la eficiencia en el acceso y entrega de las prestaciones y servicios en la dirección provincial    | Porcentaje de trámites rezagados de jubilación y montepíos del seguro general   | 8% trimestral      |
|   |                                      |  | Porcentaje de control de las prestaciones otorgadas en el Seguro General  | 25% trimestral     |
|   |                                      |  | Porcentaje de establecimientos de salud bajo la jurisdicción de la coordinación provincial con nivel de ausentismo igual o menor a la meta asignada | 80% trimestral     |
|   |                                      |  | Porcentaje de hospitales bajo la jurisdicción de la coordinación provincial con lista de espera quirúrgica menor o igual a la meta asignada         | 80% trimestral     |
|   |                                      |  | Porcentaje de casos cerrados del EPI 1 Individual en el SIVE ALERTA de los establecimientos de salud  | 90% mensual        |
|   |                                      |  | Porcentaje de defensa del usuario   | 100% trimestral    |
|   |                                      |  | Porcentaje de atenciones a grupos vulnerables del Seguro Social Campesino   | 100% mensual       |
|   |                                      |  | Porcentaje de capacidad resolutive en los dispensarios del Seguro Social Campesino  | 100% mensual       |
|   |                                      |  | Porcentaje de dispensarios que cumplen con las actividades extramurales efectivas brindadas en el Seguro Social Campesino.                          | 100% mensual       |
|   |                                      |  | Porcentaje de ejecución del plan de mantenimiento   | 10% cuatrimestral  |
|   |                                      |  | Porcentaje de expedientes calificados   | 80% mensual        |
| 21  | Dirección Provincial Napo            | Incrementar la eficiencia en la administración y gestión de recursos asignados a la dirección provincial       | Porcentaje de trámites atendidos por ventanillas de gestión documental  | 100% mensual       |
|   |                                      |  | Porcentaje de personal capacitado en las Direcciones Provinciales   | 600 semestral      |
|   |                                      |  | Porcentaje de disponibilidad de los servicios tecnológicos monitoreados   | 95% mensual        |
|   |                                      | Incrementar la recaudación de la dirección provincial  | Número de campañas realizadas de las formas de pago de las obligaciones con el IESS   | 1 trimestral       |
|   |                                      |  | Porcentaje de recuperación de cartera en mora patronal  | 9,94% mensual      |
|   |                                      |  | Porcentaje de cumplimiento de las acciones del Plan Nacional de Gestión y Recuperación de Cartera 2020  | 33,33% mensual     |
|   |                                      | Incrementar la eficiencia en la atención oportuna a los afiliados, beneficiarios y empleadores en la provincia | Porcentaje de preguntas resueltas   | 98% mensual        |
|   |                                      |  | Porcentaje de preguntas, quejas, sugerencias y felicitaciones atendidas   | 100% mensual       |
|   |                                      |  | Porcentaje de capacitación en temática de atención al cliente   | 100% cuatrimestral |
|   |                                      | Incrementar la eficiencia en el acceso y entrega de las prestaciones y servicios en la dirección provincial    | Porcentaje de trámites rezagados de jubilación y montepíos del seguro general   | 8% trimestral      |
|   |                                      |  | Porcentaje de control de las prestaciones otorgadas en el Seguro General  | 25% trimestral     |
|   |                                      |  | Porcentaje de establecimientos de salud bajo la jurisdicción de la coordinación provincial con nivel de ausentismo igual o menor a la meta asignada | 80% trimestral     |
|   |                                      |  | Porcentaje de hospitales bajo la jurisdicción de la coordinación provincial con lista de espera quirúrgica menor o igual a la meta asignada         | 80% trimestral     |
|   |                                      |  | Porcentaje de casos cerrados del EPI 1 Individual en el SIVE ALERTA de los establecimientos de salud  | 90% mensual        |

| 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 |                               |  |   |
|   |                               |  | Porcentaje de defensa del usuario 100% trimestral<br>Porcentaje de atenciones a grupos vulnerables del Seguro Social Campesino 100% mensual<br>Porcentaje de capacidad resolutive en los dispensarios del Seguro Social Campesino 100% mensual<br>Porcentaje de dispensarios que cumplen con las actividades extramurales efectivas brindadas en el Seguro Social Campesino. 100% mensual<br>Porcentaje de ejecución del plan de mantenimiento 10% cuatrimestral<br>Porcentaje de expedientes calificados 80% mensual |
| 22  | Dirección Provincial Orellana | Incrementar la eficiencia en la administración y gestión de recursos asignados a la dirección provincial       | Porcentaje de trámites atendidos por ventanillas de gestión documental 100% mensual   |
|   |                               |  | Porcentaje de personal capacitado en las Direcciones Provinciales 600 semestral   |
|   |                               |  | Porcentaje de disponibilidad de los servicios tecnológicos monitoreados 95% mensual   |
|   |                               | Incrementar la recaudación de la dirección provincial  | Número de campañas realizadas de las formas de pago de las obligaciones con el IESS 1 trimestral  |
|   |                               |  | Porcentaje de recuperación de cartera en mora patronal 9,94% mensual  |
|   |                               |  | Porcentaje de cumplimiento de las acciones del Plan Nacional de Gestión y Recuperación de Cartera 2020 33,33% mensual   |
|   |                               | Incrementar la eficiencia en la atención oportuna a los afiliados, beneficiarios y empleadores en la provincia | Porcentaje de preguntas resueltas 98% mensual   |
|   |                               |  | Porcentaje de preguntas, quejas, sugerencias y felicitaciones atendidas 100% mensual  |
|   |                               |  | Porcentaje de capacitación en temática de atención al cliente 100% cuatrimestral  |
|   |                               | Incrementar la eficiencia en el acceso y entrega de las prestaciones y servicios en la dirección provincial    | Porcentaje de trámites rezagados de jubilación y montepíos del seguro general 8% trimestral   |
|   |                               |  | Porcentaje de control de las prestaciones otorgadas en el Seguro General 25% trimestral   |
|   |                               |  | Porcentaje de establecimientos de salud bajo la jurisdicción de la coordinación provincial con nivel de ausentismo igual o menor a la meta asignada 80% trimestral  |
|   |                               |  | Porcentaje de hospitales bajo la jurisdicción de la coordinación provincial con lista de espera quirúrgica menor o igual a la meta asignada 80% trimestral  |
|   |                               |  | Porcentaje de casos cerrados del EPI 1 Individual en el SIVE ALERTA de los establecimientos de salud 90% mensual  |
|   |                               |  | Porcentaje de defensa del usuario 100% trimestral   |
|   |                               |  | Porcentaje de atenciones a grupos vulnerables del Seguro Social Campesino 100% mensual  |
|   |                               |  | Porcentaje de capacidad resolutive en los dispensarios del Seguro Social Campesino 100% mensual   |
|   |                               |  | Porcentaje de dispensarios que cumplen con las actividades extramurales efectivas brindadas en el Seguro Social Campesino. 100% mensual   |
|   |                               |  | Porcentaje de ejecución del plan de mantenimiento 10% cuatrimestral   |
|   |                               |  | Porcentaje de expedientes calificados 80% mensual   |
| 23  | Dirección Provincial Pastaza  | Incrementar la eficiencia en la administración y gestión de recursos asignados a la dirección provincial       | Porcentaje de trámites atendidos por ventanillas de gestión documental 100% mensual   |
|   |                               |  | Porcentaje de personal capacitado en las Direcciones Provinciales 600 semestral   |
|   |                               |  | Porcentaje de disponibilidad de los servicios tecnológicos monitoreados 95% mensual   |
|   |                               | Incrementar la recaudación de la dirección provincial  | Número de campañas realizadas de las formas de pago de las obligaciones con el IESS 1 trimestral  |
|   |                               |  | Porcentaje de recuperación de cartera en mora patronal 9,94% mensual  |
|   |                               |  | Porcentaje de cumplimiento de las acciones del Plan Nacional de Gestión y Recuperación de Cartera 2020 33,33% mensual   |
|   |                               | Incrementar la eficiencia en la atención oportuna a los afiliados, beneficiarios y empleadores en la provincia | Porcentaje de preguntas resueltas 98% mensual   |
|   |                               |  | Porcentaje de preguntas, quejas, sugerencias y felicitaciones atendidas 100% mensual  |
|   |                               |  | Porcentaje de capacitación en temática de atención al cliente 100% cuatrimestral  |
|   |                               | Incrementar la eficiencia en el acceso y entrega de las prestaciones y servicios en la dirección provincial    | Porcentaje de trámites rezagados de jubilación y montepíos del seguro general 8% trimestral   |
|   |                               |  | Porcentaje de control de las prestaciones otorgadas en el Seguro General 25% trimestral   |

| 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 |                                |   |   |                    |
|   |                                | <b>Incrementar la eficiencia en el acceso y entrega de las prestaciones y servicios en la dirección provincial</b>    | Porcentaje de establecimientos de salud bajo la jurisdicción de la coordinación provincial con nivel de ausentismo igual o menor a la meta asignada | 80% trimestral     |
|   |                                |   | Porcentaje de hospitales bajo la jurisdicción de la coordinación provincial con lista de espera quirúrgica menor o igual a la meta asignada         | 80% trimestral     |
|   |                                |   | Porcentaje de casos cerrados del EPI 1 Individual en el SIVE ALERTA de los establecimientos de salud  | 90% mensual        |
|   |                                |   | Porcentaje de defensa del usuario   | 100% trimestral    |
|   |                                |   | Porcentaje de atenciones a grupos vulnerables del Seguro Social Campesino   | 100% mensual       |
|   |                                |   | Porcentaje de capacidad resolutive en los dispensarios del Seguro Social Campesino  | 100% mensual       |
|   |                                |   | Porcentaje de dispensarios que cumplen con las actividades extramurales efectivas brindadas en el Seguro Social Campesino.                          | 100% mensual       |
|   |                                |   | Porcentaje de ejecución del plan de mantenimiento   | 10% cuatrimestral  |
|   |                                |   | Porcentaje de expedientes calificados   | 80% mensual        |
|   |                                | <b>Incrementar la eficiencia en la administración y gestión de recursos asignados a la dirección provincial</b>       | Porcentaje de trámites atendidos por ventanillas de gestión documental  | 100% mensual       |
|   |                                |   | Porcentaje de personal capacitado en las Direcciones Provinciales   | 600 semestral      |
|   |                                |   | Porcentaje de disponibilidad de los servicios tecnológicos monitoreados   | 95% mensual        |
|   |                                | <b>Incrementar la recaudación de la dirección provincial</b>  | Número de campañas realizadas de las formas de pago de las obligaciones con el IESS   | 1 trimestral       |
|   |                                |   | Porcentaje de recuperación de cartera en mora patronal  | 9,94% mensual      |
|   |                                |   | Porcentaje de cumplimiento de las acciones del Plan Nacional de Gestión y Recuperación de Cartera 2020  | 33,33% mensual     |
|   |                                | <b>Incrementar la eficiencia en la atención oportuna a los afiliados, beneficiarios y empleadores en la provincia</b> | Porcentaje de preguntas resueltas   | 98% mensual        |
|   |                                |   | Porcentaje de preguntas, quejas, sugerencias y felicitaciones atendidas   | 100% mensual       |
|   |                                |   | Porcentaje de capacitación en temática de atención al cliente   | 100% cuatrimestral |
|   |                                | <b>Incrementar la eficiencia en el acceso y entrega de las prestaciones y servicios en la dirección provincial</b>    | Porcentaje de trámites rezagados de jubilación y montepíos del seguro general   | 8% trimestral      |
|   |                                |   | Porcentaje de control de las prestaciones otorgadas en el Seguro General  | 25% trimestral     |
|   |                                |   | Porcentaje de establecimientos de salud bajo la jurisdicción de la coordinación provincial con nivel de ausentismo igual o menor a la meta asignada | 80% trimestral     |
|   |                                |   | Porcentaje de hospitales bajo la jurisdicción de la coordinación provincial con lista de espera quirúrgica menor o igual a la meta asignada         | 80% trimestral     |
|   |                                |   | Porcentaje de casos cerrados del EPI 1 Individual en el SIVE ALERTA de los establecimientos de salud  | 90% mensual        |
|   |                                |   | Porcentaje de defensa del usuario   | 100% trimestral    |
|   |                                |   | Porcentaje de atenciones a grupos vulnerables del Seguro Social Campesino   | 100% mensual       |
|   |                                |   | Porcentaje de capacidad resolutive en los dispensarios del Seguro Social Campesino  | 100% mensual       |
|   |                                |   | Porcentaje de dispensarios que cumplen con las actividades extramurales efectivas brindadas en el Seguro Social Campesino.                          | 100% mensual       |
|   |                                |   | Porcentaje de ejecución del plan de mantenimiento   | 10% cuatrimestral  |
|   |                                |   | Porcentaje de expedientes calificados   | 80% mensual        |
|   |                                | <b>Incrementar la eficiencia en la administración y gestión de recursos asignados a la dirección provincial</b>       | Porcentaje de trámites atendidos por ventanillas de gestión documental  | 100% mensual       |
|   |                                |   | Porcentaje de personal capacitado en las Direcciones Provinciales   | 600 semestral      |
|   |                                |   | Porcentaje de disponibilidad de los servicios tecnológicos monitoreados   | 95% mensual        |
|   |                                | <b>Incrementar la recaudación de la dirección provincial</b>  | Número de campañas realizadas de las formas de pago de las obligaciones con el IESS   | 1 trimestral       |
|   |                                |   | Porcentaje de recuperación de cartera en mora patronal  | 9,94% mensual      |
| 24  | Dirección Provincial Pichincha |   |   |                    |

| 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 |   |  |   |                    |
| 25  | Dirección Provincial Santa Elena                    | Incrementar la eficiencia en la atención oportuna a los afiliados, beneficiarios y empleadores en la provincia | Porcentaje de cumplimiento de las acciones del Plan Nacional de Gestión y Recuperación de Cartera 2020  | 33,33% mensual     |
|   |   |  | Porcentaje de preguntas resueltas   | 98% mensual        |
|   |   |  | Porcentaje de preguntas, quejas, sugerencias y felicitaciones atendidas   | 100% mensual       |
|   |   | Incrementar la eficiencia en el acceso y entrega de las prestaciones y servicios en la dirección provincial    | Porcentaje de capacitación en temática de atención al cliente   | 100% cuatrimestral |
|   |   |  | Porcentaje de trámites rezagados de jubilación y montepíos del seguro general   | 8% trimestral      |
|   |   |  | Porcentaje de control de las prestaciones otorgadas en el Seguro General  | 25% trimestral     |
|   |   |  | Porcentaje de establecimientos de salud bajo la jurisdicción de la coordinación provincial con nivel de ausentismo igual o menor a la meta asignada | 80% trimestral     |
|   |   |  | Porcentaje de hospitales bajo la jurisdicción de la coordinación provincial con lista de espera quirúrgica menor o igual a la meta asignada         | 80% trimestral     |
|   |   |  | Porcentaje de casos cerrados del EPI 1 Individual en el SIVE ALERTA de los establecimientos de salud  | 90% mensual        |
|   |   |  | Porcentaje de defensa del usuario   | 100% trimestral    |
|   |   |  | Porcentaje de atenciones a grupos vulnerables del Seguro Social Campesino   | 100% mensual       |
|   |   |  | Porcentaje de capacidad resolutive en los dispensarios del Seguro Social Campesino  | 100% mensual       |
|   |   |  | Porcentaje de dispensarios que cumplen con las actividades extramurales efectivas brindadas en el Seguro Social Campesino.                          | 100% mensual       |
|   |   |  | Porcentaje de ejecución del plan de mantenimiento   | 10% cuatrimestral  |
|   |   |  | Porcentaje de expedientes calificados   | 80% mensual        |
| 26  | Dirección Provincial Santo Domingo de los Tsáchilas | Incrementar la eficiencia en la administración y gestión de recursos asignados a la dirección provincial       | Porcentaje de trámites atendidos por ventanillas de gestión documental  | 100% mensual       |
|   |   |  | Porcentaje de personal capacitado en las Direcciones Provinciales   | 600 semestral      |
|   |   |  | Porcentaje de disponibilidad de los servicios tecnológicos monitoreados   | 95% mensual        |
|   |   | Incrementar la recaudación de la dirección provincial  | Número de campañas realizadas de las formas de pago de las obligaciones con el IESS   | 1 trimestral       |
|   |   |  | Porcentaje de recuperación de cartera en mora patronal  | 9,94% mensual      |
|   |   |  | Porcentaje de cumplimiento de las acciones del Plan Nacional de Gestión y Recuperación de Cartera 2020  | 33,33% mensual     |
|   |   | Incrementar la eficiencia en la atención oportuna a los afiliados, beneficiarios y empleadores en la provincia | Porcentaje de preguntas resueltas   | 98% mensual        |
|   |   |  | Porcentaje de preguntas, quejas, sugerencias y felicitaciones atendidas   | 100% mensual       |
|   |   |  | Porcentaje de capacitación en temática de atención al cliente   | 100% cuatrimestral |
|   |   | Incrementar la eficiencia en el acceso y entrega de las prestaciones y servicios en la dirección provincial    | Porcentaje de trámites rezagados de jubilación y montepíos del seguro general   | 8% trimestral      |
|   |   |  | Porcentaje de control de las prestaciones otorgadas en el Seguro General  | 25% trimestral     |
|   |   |  | Porcentaje de establecimientos de salud bajo la jurisdicción de la coordinación provincial con nivel de ausentismo igual o menor a la meta asignada | 80% trimestral     |
|   |   |  | Porcentaje de hospitales bajo la jurisdicción de la coordinación provincial con lista de espera quirúrgica menor o igual a la meta asignada         | 80% trimestral     |
|   |   |  | Porcentaje de casos cerrados del EPI 1 Individual en el SIVE ALERTA de los establecimientos de salud  | 90% mensual        |
|   |   |  | Porcentaje de defensa del usuario   | 100% trimestral    |
|   |   |  | Porcentaje de atenciones a grupos vulnerables del Seguro Social Campesino   | 100% mensual       |
|   |   |  | Porcentaje de capacidad resolutive en los dispensarios del Seguro Social Campesino  | 100% mensual       |
|   |   |  | Porcentaje de dispensarios que cumplen con las actividades extramurales efectivas brindadas en el Seguro Social Campesino.                          | 100% mensual       |
|   |   |  | Porcentaje de ejecución del plan de mantenimiento   | 10% cuatrimestral  |
|   |   |  | Porcentaje de expedientes calificados   | 80% mensual        |

| 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 |                                 |  |   |                    |
| 27  | Dirección Provincial Sucumbíos  | Incrementar la eficiencia en la administración y gestión de recursos asignados a la dirección provincial       | Porcentaje de trámites atendidos por ventanillas de gestión documental  | 100% mensual       |
|   |                                 |  | Porcentaje de personal capacitado en las Direcciones Provinciales   | 600 semestral      |
|   |                                 |  | Porcentaje de disponibilidad de los servicios tecnológicos monitoreados   | 95% mensual        |
|   |                                 | Incrementar la recaudación de la dirección provincial  | Número de campañas realizadas de las formas de pago de las obligaciones con el IESS   | 1 trimestral       |
|   |                                 |  | Porcentaje de recuperación de cartera en mora patronal  | 9,94% mensual      |
|   |                                 |  | Porcentaje de cumplimiento de las acciones del Plan Nacional de Gestión y Recuperación de Cartera 2020  | 33,33% mensual     |
|   |                                 | Incrementar la eficiencia en la atención oportuna a los afiliados, beneficiarios y empleadores en la provincia | Porcentaje de preguntas resueltas   | 98% mensual        |
|   |                                 |  | Porcentaje de preguntas, quejas, sugerencias y felicitaciones atendidas   | 100% mensual       |
|   |                                 |  | Porcentaje de capacitación en temática de atención al cliente   | 100% cuatrimestral |
|   |                                 | Incrementar la eficiencia en el acceso y entrega de las prestaciones y servicios en la dirección provincial    | Porcentaje de trámites rezagados de jubilación y montepíos del seguro general   | 8% trimestral      |
|   |                                 |  | Porcentaje de control de las prestaciones otorgadas en el Seguro General  | 25% trimestral     |
|   |                                 |  | Porcentaje de establecimientos de salud bajo la jurisdicción de la coordinación provincial con nivel de ausentismo igual o menor a la meta asignada | 80% trimestral     |
|   |                                 |  | Porcentaje de hospitales bajo la jurisdicción de la coordinación provincial con lista de espera quirúrgica menor o igual a la meta asignada         | 80% trimestral     |
|   |                                 |  | Porcentaje de casos cerrados del EPI 1 Individual en el SIVE ALERTA de los establecimientos de salud  | 90% mensual        |
|   |                                 |  | Porcentaje de defensa del usuario   | 100% trimestral    |
|   |                                 |  | Porcentaje de atenciones a grupos vulnerables del Seguro Social Campesino   | 100% mensual       |
|   |                                 |  | Porcentaje de capacidad resolutive en los dispensarios del Seguro Social Campesino  | 100% mensual       |
|   |                                 |  | Porcentaje de dispensarios que cumplen con las actividades extramurales efectivas brindadas en el Seguro Social Campesino.                          | 100% mensual       |
|   |                                 |  | Porcentaje de ejecución del plan de mantenimiento   | 10% cuatrimestral  |
|   |                                 | Porcentaje de expedientes calificados  | 80% mensual   |                    |
| 28  | Dirección Provincial Tungurahua | Incrementar la eficiencia en la administración y gestión de recursos asignados a la dirección provincial       | Porcentaje de trámites atendidos por ventanillas de gestión documental  | 100% mensual       |
|   |                                 |  | Porcentaje de personal capacitado en las Direcciones Provinciales   | 600 semestral      |
|   |                                 |  | Porcentaje de disponibilidad de los servicios tecnológicos monitoreados   | 95% mensual        |
|   |                                 | Incrementar la recaudación de la dirección provincial  | Número de campañas realizadas de las formas de pago de las obligaciones con el IESS   | 1 trimestral       |
|   |                                 |  | Porcentaje de recuperación de cartera en mora patronal  | 9,94% mensual      |
|   |                                 |  | Porcentaje de cumplimiento de las acciones del Plan Nacional de Gestión y Recuperación de Cartera 2020  | 33,33% mensual     |
|   |                                 | Incrementar la eficiencia en la atención oportuna a los afiliados, beneficiarios y empleadores en la provincia | Porcentaje de preguntas resueltas   | 98% mensual        |
|   |                                 |  | Porcentaje de preguntas, quejas, sugerencias y felicitaciones atendidas   | 100% mensual       |
|   |                                 |  | Porcentaje de capacitación en temática de atención al cliente   | 100% cuatrimestral |
|   |                                 | Incrementar la eficiencia en el acceso y entrega de las prestaciones y servicios en la dirección provincial    | Porcentaje de trámites rezagados de jubilación y montepíos del seguro general   | 8% trimestral      |
|   |                                 |  | Porcentaje de control de las prestaciones otorgadas en el Seguro General  | 25% trimestral     |
|   |                                 |  | Porcentaje de establecimientos de salud bajo la jurisdicción de la coordinación provincial con nivel de ausentismo igual o menor a la meta asignada | 80% trimestral     |
|   |                                 |  | Porcentaje de hospitales bajo la jurisdicción de la coordinación provincial con lista de espera quirúrgica menor o igual a la meta asignada         | 80% trimestral     |
|   |                                 |  | Porcentaje de casos cerrados del EPI 1 Individual en el SIVE ALERTA de los establecimientos de salud  | 90% mensual        |



| 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 |  |   |   |                    |
|   |  |   | Porcentaje de defensa del usuario   | 100% trimestral    |
|   |  |   | Porcentaje de atenciones a grupos vulnerables del Seguro Social Campesino   | 100% mensual       |
|   |  |   | Porcentaje de capacidad resolutive en los dispensarios del Seguro Social Campesino  | 100% mensual       |
|   |  |   | Porcentaje de dispensarios que cumplen con las actividades extramurales efectivas brindadas en el Seguro Social Campesino.                          | 100% mensual       |
|   |  |   | Porcentaje de ejecución del plan de mantenimiento   | 10% cuatrimestral  |
|   |  |   | Porcentaje de expedientes calificados   | 80% mensual        |
| 29  | Dirección Provincial Zamora Chinchipe        | Incrementar la eficiencia en la administración y gestión de recursos asignados a la dirección provincial  | Porcentaje de trámites atendidos por ventanillas de gestión documental  | 100% mensual       |
|   |  |   | Porcentaje de personal capacitado en las Direcciones Provinciales   | 600 semestral      |
|   |  |   | Porcentaje de disponibilidad de los servicios tecnológicos monitoreados   | 95% mensual        |
|   |  | Incrementar la recaudación de la dirección provincial   | Número de campañas realizadas de las formas de pago de las obligaciones con el IESS   | 1 trimestral       |
|   |  |   | Porcentaje de recuperación de cartera en mora patronal  | 9,94% mensual      |
|   |  |   | Porcentaje de cumplimiento de las acciones del Plan Nacional de Gestión y Recuperación de Cartera 2020  | 33,33% mensual     |
|   |  | Incrementar la eficiencia en la atención oportuna a los afiliados, beneficiarios y empleadores en la provincia                                  | Porcentaje de preguntas resueltas   | 98% mensual        |
|   |  |   | Porcentaje de preguntas, quejas, sugerencias y felicitaciones atendidas   | 100% mensual       |
|   |  |   | Porcentaje de capacitación en temática de atención al cliente   | 100% cuatrimestral |
|   |  | Incrementar la eficiencia en el acceso y entrega de las prestaciones y servicios en la dirección provincial                                     | Porcentaje de trámites rezagados de jubilación y montepíos del seguro general   | 8% trimestral      |
|   |  |   | Porcentaje de control de las prestaciones otorgadas en el Seguro General  | 25% trimestral     |
|   |  |   | Porcentaje de establecimientos de salud bajo la jurisdicción de la coordinación provincial con nivel de ausentismo igual o menor a la meta asignada | 80% trimestral     |
|   |  |   | Porcentaje de hospitales bajo la jurisdicción de la coordinación provincial con lista de espera quirúrgica menor o igual a la meta asignada         | 80% trimestral     |
|   |  |   | Porcentaje de casos cerrados del EPI 1 Individual en el SIVE ALERTA de los establecimientos de salud  | 90% mensual        |
|   |  |   | Porcentaje de defensa del usuario   | 100% trimestral    |
|   |  |   | Porcentaje de atenciones a grupos vulnerables del Seguro Social Campesino   | 100% mensual       |
|   |  |   | Porcentaje de capacidad resolutive en los dispensarios del Seguro Social Campesino  | 100% mensual       |
|   |  |   | Porcentaje de dispensarios que cumplen con las actividades extramurales efectivas brindadas en el Seguro Social Campesino.                          | 100% mensual       |
|   |  |   | Porcentaje de ejecución del plan de mantenimiento   | 10% cuatrimestral  |
|   |  |   | Porcentaje de expedientes calificados   | 80% mensual        |
| NIVEL DE APOYO / ASESORÍA   |  |   |   |                    |
| No.   | Descripción de la unidad                     | Objetivo de la unidad   | Indicador   | Meta cuantificable |
| 30  | Dirección Nacional de Gestión Financiera     | Incrementar la eficiencia de la gestión financiera del IESS   | Rendimientos Financieros de los Fondos Previsionales Administrados por el BIESS   | 7,46% anual        |
| 31  | Dirección Nacional de Servicios Corporativos | Incrementar la eficiencia de la gestión de procesos de apoyo administrativo y talento humano de la Dirección Nacional de Servicios Corporativos | Porcentaje de ejecución del Plan Anual de Contratación - Nivel Central - Administradora   | 2% mensual         |
|   |  |   | Porcentaje de aplicación de las nuevas normativas optimizadas implementadas   | 25% trimestral     |
| 32  | Dirección Nacional de Planificación          | Incrementar la eficiencia de la planificación en el IESS  | Porcentaje de reformas al PAC atendidas en el tiempo establecido  | 100% mensual       |
|   |  |   | Porcentaje de ejecución del Plan Anual de Contratación - Institucional  | 1% mensual         |
| LINK PARA DESCARGAR EL REPORTE DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD   |  |   | <a href="#">Reporte de Contenido</a>  |                    |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:  |  |   | 31/1/2020   |                    |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:  |  |   | MENSUAL   |                    |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL a):  |  |   | SUBDIRECCIÓN NACIONAL DE PROGRAMACIÓN Y PROYECTOS   |                    |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a):  |  |   | GEOVANNA ALEXANDRA OREJUELA MEDINA  |                    |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA  |  |   | <a href="mailto:gorejuelam@iess.gob.ec">gorejuelam@iess.gob.ec</a>  |                    |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA   |  |   | (02) 254-3478 EXTENSIÓN 14  |                    |