

NIVEL PROPÓSITO

Datos de Identificación del Programa Presupuestario

Institución

082 INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DE LOS PODERES DEL ESTADO DE PUEBLA

Responsable del Programa Presupuestario

OISS INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DE LOS PODERES DEL ESTADO DE PUEBLA

**Beneficiarios:** TRABAJADORES Y PENSIONADOS QUE COTIZAN PARA RECIBIR PRESTACIONES EN EL ISSSTEP, QUE REALIZARON EL TRAMITE DE AFILIACION PARA SI MISMOS Y SUS FAMILIARES LOS CUALES HACEN USO DEL SERVICIO MEDICO Y PRESTACIONES SOCIALES.

Alineación Estratégica

Plan Estatal de Desarrollo

**Eje:** 4 DISMINUCION DE LAS DESIGUALDADES

**Objetivo:** REDUCIR LA BRECHA DE DESIGUALDAD SOCIAL, ENTRE LAS PERSONAS Y LAS REGIONES, CON UN ENFOQUE SOSTENIBLE

Resumen Narrativo

EL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DE LOS PODERES DEL ESTADO DE PUEBLA CUMPLE CON LA LEY A TRAVES DE LA PRESTACION DE SERVICIOS DE MANERA EFICIENTE, OPORTUNA Y PROFESIONAL.

Datos de Identificación del Indicador 1

**Indicador:** PORCENTAJE DE POBLACION DERECHOHABIENTE SATISFECHA CON LOS TRAMITES REALIZADOS.

**Definición:** LOS DERECHOHABIENTES DICEN ESTAR SATISFECHOS CON EL SERVICIO QUE SE LES OTORGA CUANDO SOLICITAN PRESTACIONES SOCIOECONOMICAS, DE ACUERDO A LO RESPONDIDO EN LAS ENCUESTAS DE SATISFACCION APLICADAS

Alineado al indicador del PED:

Tipo	Dimensión	Frecuencia de Medición	Desagregación Geográfica	Tipo de Fórmula
ESTRATEGICO	EFICIENCIA	ANUAL	ESTATAL	PORCENTAJE
Unidad de Medida	Método de Cálculo	Área Responsable		
PORCENTAJE	(V1/V2)*100	INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DE LOS PODERES DEL ESTADO DE PUEBLA.		

Características del Indicador 1

Claridad	Relevancia	Economía	Monitoreable	Adecuado	Aporte Marginal
CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	NO APLICA

Justificación

SE CONFORMA DE DOS VARIABLES.	MIDE EL AVANCE DEL INDICADOR.	NO GENERA COSTO.	ES CONSULTABLE.	GENERA BASE DE DATOS Y REGISTRO HISTORICO.	NO APLICA.
-------------------------------	-------------------------------	------------------	-----------------	--	------------

**Serie de Información disponible** 2017,2018

Medios de Verificación

REPORTE DE ENCUESTAS DE SATISFACCION, SUBDIRECCION GENERAL DE PRESTACIONES ECONOMICAS Y SOCIALES-DEPARTAMENTO DE CALIDAD, DOCUMENTO INTERNO, PARA SOLICITAR LA INFORMACION COMUNICARSE AL TELEFONO 5510200 EXTENSION 1235

Fuentes de Información

SUBDIRECCION GENERAL DE PRESTACIONES ECONOMICAS Y SOCIALES.

Determinación de Metas - Indicador 1

Línea Base

Valor 90.000 Año 2019 Período 2DO SEMESTRE

Meta y Periodo de Cumplimiento

Valor 91.67 Período 2DO. SEMESTRE

Parámetros de Semaforización

87.08 82.50 77.91

Comportamiento del Indicador hacia la meta:

ASCENDENTE

Factibilidad: MEDIA

Descripción de la Factibilidad LOS DERECHOHABIENTES DEBEN CONTESTAR CON HONESTIDAD LAS ENCUESTAS DE SATISFACCION.

Meta Sexenal

Año 2020 Valor 91.67 Período 2DO. SEMESTRE

Metas Intermedias al Sexenio

Año	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	90.00	91.67				
Período	2DO. SEMESTRE					

Meta Anualizada

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
											91.67	
											Total	91.67



**NIVEL PROPÓSITO**

**Características de las Variables - Indicador 1**

**Variable 1**

**Variable:** ENCUESTAS DE SATISFACCION RECIBIDAS CON CALIFICACION DE SERVICIO "BUENO".

**Definición:** NUMERO DE ENCUESTAS EN LAS QUE LOS DERECHOHABIENTES ATENDIDOS RESPONDIERON ESTAR SATISFECHOS CON EL SERVICIO RECIBIDO.

**Unidad de Medida:**  
ENCUESTA

**Frecuencia de Medición:**  
ANUAL

**Desagregación Geográfica:**  
ESTATAL

**Disponibilidad de la Información:**  
24-12-2020

**Meta Anualizada**

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
											2750.00	
											<b>TOTAL:</b>	2750.00

**Variable 2**

**Variable:** TOTAL DE ENCUESTAS DE SATISFACCION REALIZADAS.

**Definición:** NUMERO DE ENCUESTAS DE SATISFACCION REALIZADAS A DERECHOHABIENTES QUE ACUDIERON A REALIZAR ALGUN TRAMITE DE SOLICITUD DE PRESTACION SOCIOECONOMICA.

**Unidad de Medida:**  
ENCUESTA

**Frecuencia de Medición:**  
ANUAL

**Desagregación Geográfica:**  
ESTATAL

**Disponibilidad de la Información:**  
31-12-2020

**Meta Anualizada**

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
											3000.00	
											<b>TOTAL:</b>	3000.00