

CUENTA DE LA HACIENDA PÚBLICA ESTATAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018
INDICADORES PARA RESULTADOS 1/
INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DE LOS PODERES DEL ESTADO DE PUEBLA

PP	INDICADORES					METAS					PRESUPUESTO (MILES DE PESOS)				
	Programa Presupuestario / Indicador	Nivel	Tipo 1/	Dimensión a Medir	Unidad de Medida	Aprobada	Modificada	Alcanzada	Alc./ Aprob.	Alc./ Modif.	Aprobado	Modificado	Devengado 2/	Dev. / Aprob.	Dev. / Modif.
	TOTAL DEL GASTO PROGRAMABLE EN LOS PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS ASOCIADOS A INDICADORES										0.00	444,337	444,337	0%	100%
	INDICADORES														
	TASA DE MORTALIDAD POR CADA 1,000 DERECHOHABIENTES	FIN	ESTRATEGICO	EFICACIA	TASA	2.89	2.89	3.25	112%	112%					
	TASA DE MEDICOS POR CADA 1,000 DERECHOHABIENTES	PROPÓSITO	ESTRATEGICO	EFICACIA	TASA	3.19	3.19	2.35	74%	74%					
	PROMEDIO DE CONSULTAS POR MEDICO GENERAL Y FAMILIAR POR HORA EN LAS UNIDADES MEDICO FAMILIARES	COMPONENTE	ESTRATEGICO	EFICIENCIA	CONSULTA	3.00	3.00	2.27	76%	76%					
	PROMEDIO DE CONSULTA POR MEDICO ESPECIALISTA POR HORA	COMPONENTE	ESTRATEGICO	EFICIENCIA	CONSULTA	3.00	3.00	1.42	47%	47%					
	PORCENTAJE DE QUEJAS O SUGERENCIAS DE SERVICIOS MEDICOS, ATENDIDAS EN TIEMPO	COMPONENTE	ESTRATEGICO	EFICIENCIA	QUEJA	92.06	92.06	100.00	109%	109%					
	PORCENTAJE DE SOLICITUDES DE PRESTACIONES SOCIOECONOMICAS QUE CUMPLEN CON TODOS LOS REQUISITOS OTORGADOS	FIN	ESTRATEGICO	EFICACIA	PORCENTAJE	90.00	90.00	100.29	111%	111%					
	PORCENTAJE DE POBLACION DERECHOHABIENTE SATISFECHA CON LOS TRAMITES REALIZADOS	PROPÓSITO	ESTRATEGICO	EFICIENCIA	PORCENTAJE	90.00	90.00	95.87	107%	107%					

1/ Sólo se reportará el tipo de indicador estratégico.
2/ De conformidad con el artículo 52 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental (LUGO), se considerará como base de registro el Momento Contable del Devengado...
Fuentes: Secretaría de Finanzas y Administración.
Bajo protesta de decir verdad declaramos que los Estados Financieros y sus Notas son razonablemente correctos y responsabilidad del emisor.

Handwritten signature



Análisis de los Indicadores para Resultados
082 - INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DE LOS PODERES DEL ESTADO DE

Los Programas Presupuestarios pueden ser ejecutados de manera conjunta por diversas Unidades Administrativas para el cumplimiento de sus objetivos y metas. Para fines de recolección de la información sobre el logro de los objetivos establecidos en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) y en las Fichas Técnicas de Indicadores del Desempeño respectivas, en los reportes se asocia y presenta únicamente la Unidad Administrativa responsable. Por ello, para facilitar la identificación y consulta de la información del desempeño, a continuación se desglosan todas las Unidades Administrativas encargadas de los indicadores estratégicos de cada Programa Presupuestario (PP).

Unidades Responsables de los Indicadores de cada Programa Presupuestario con Matriz de Indicadores para Resultados	
PP	Unidad Responsable del Indicador
Programa Presupuestario / Unidad Responsable del PP	Indicador
	FIN
	INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DE LOS PODERES DEL ESTADO DE PUEBLA.
	PROPÓSITO
	INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DE LOS PODERES DEL ESTADO DE PUEBLA.
	COMPONENTE
	INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DE LOS PODERES DEL ESTADO DE PUEBLA.
	COMPONENTE
	INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DE LOS PODERES DEL ESTADO DE PUEBLA.
	FIN
	INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DE LOS PODERES DEL ESTADO DE PUEBLA.
	PROPÓSITO
	INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DE LOS PODERES DEL ESTADO DE PUEBLA.

ye. 09. 8.

082 - INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DE LOS PODERES DEL ESTADO DE PUEBLA
Período: Enero - Diciembre 2018

DATOS DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO
 Programa Presupuestario: E064 PRESTACION DE SERVICIOS MEDICOS
 Unidad Responsable del PP: U055 INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DE LOS PODERES DEL ESTADO DE PUEBLA

ALINEACION
 Plan Estatal de Desarrollo 2017-2018

1 IGUALDAD DE OPORTUNIDADES.
 HACER DE PUEBLA UN ESTADO CON DISTRIBUCION EQUITATIVA DEL INGRESO, QUE BRINDE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES A LAS Y LOS POBLANOS, Y A SU VEZ GENERE UN EQUILIBRIO SOCIAL QUE INCREMENTAR LA INVERSION PUBLICA EN MATERIA DE INFRAESTRUCTURA BASICA, EDUCACION Y SALUD EN LAS REGIONES MAS POBRES DEL ESTADO, ASI COMO BRINDAR PROTECCION INTEGRAL A SALUD PARA TODOS

Objetivo General:
 Estrategia General:
 Programa Estratégico:

PRESUPUESTO (MILES DE PESOS)		Al Período	Devengado	Avance al Período %
Tipo		\$ 0.0	\$ 444,336.6	0.00
Presupuesto Aprobado				100.00
Presupuesto Modificado				

Denominación	Resumen Narrativo	Indicadores	Medio de Cálculo	Tipo Dimension Unidad de Medida	Metas - Avance		
					Meta Anual Aprobada (A)	Meta Anual Modificada (B)	Cumplimiento Anual Alcanzada (C) % (C)/(B)

RESULTADOS

NIVEL DE FIN

INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DE LOS PODERES DEL ESTADO DE PUEBLA.	
TASA DE MORTALIDAD POR CADA 1,000 DERECHOHABIENTES	CONTRIBUIR A DISMINUIR LA MORTALIDAD DE LOS DERECHOHABIENTES MEDIANTE LA PRESTACION DE SERVICIOS MEDICOS
(V1)/(V2)*BASE	ESTRATEGICO EFICACIA ANUAL TASA
V1: TOTAL DE DEFUNCIONES DE DERECHOHABIENTES.	CERTIFICADOS DE DEFUNCION (CIERRES MENSUALES), INFORME DE ACTIVIDADES DEL ISSSTEP (ANUAL), INFORME DE GOBIERNO (ANUAL), SECRETARIA DE SALUD (INFORME ANUAL)
V2: TOTAL DE DERECHOHABIENTES.	
	2.89
	2.89
	3.26
	112.46

JUSTIFICACION DE DIFERENCIA DE AVANCES CON RESPECTO A LAS METAS PROGRAMADAS
Análisis del Logro
 EN EL INSTITUTO SE CONTINUA LLEVANDO A CABO UN ADECUADO SEGUIMIENTO A LOS PACIENTES POR PARTE DEL AREA MEDICA DURANTE EL PRESENTE AÑO, NO OBTANTE SE TUVO UN INCREMENTO EN LAS ENFERMEDADES CRONICAS DEGENERATIVAS Y LA POBLACION DE LA TERCERA EDAD, EN CUANTO A LAS DEFUNCIONES OCURRIDAS DURANTE ESTE EJERCICIO, EL 82.95% CORRESPONDE A PERSONAS MAYORES DE 80 AÑOS

JUSTIFICACION DE DIFERENCIA DE AVANCES CON RESPECTO A LAS METAS PROGRAMADAS
Análisis del Logro
 DERIVADO DE LA OPTIMIZACION DE RECURSOS QUE SE LLEVA A CABO EN EL GOBIERNO DEL ESTADO Y DE LA ESTABILIDAD PRESUPUESTARIA, FUE POSIBLE EN EL INSTITUTO MANTENER LA PLANTILLA DE PERSONAL MEDICO DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DE CADA ESPECIALIDAD O UNIDAD GEOGRAFICA, HACIENDO MAS EFICIENTE EL RECURSO HUMANO, LA ATENCION MEDICA Y EL RECURSO FINANCIERO, PARA ATENDER A LOS PACIENTES TANTO DE LA CIUDAD CAPITAL, COMO EN ZONAS ALEJADAS, TRATANDO DE MANTENER LA

INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DE LOS PODERES DEL ESTADO DE PUEBLA.	
TASA DE MEDICOS POR CADA 1,000 DERECHOHABIENTES	LOS DERECHOHABIENTES OBTIENEN ATENCION MEDICA POR LOS SERVICIOS OTORGADOS POR LOS SERVICIOS MEDICOS DE PRIMER NIVEL Y HOSPITAL
(V1)/(V2)*BASE	ESTRATEGICO EFICACIA ANUAL TASA
V1: NUMERO TOTAL DE MEDICOS EN CONTACTO CON EL PACIENTE	PLANTILLA DE PERSONAL /PIRAMIDE REPORTES MENSUALES DE LA ORGANIZACION DEL ISSSTEP (MENSUAL) ANUARIO ESTADISTICO DEL INEGI (ANUAL) HTTP://WWW.COTEIGE.PUEBLA.GOB.MX/ANUARIOS.PHP
V2: TOTAL DE DERECHOHABIENTES.	
	3.19
	3.19
	2.35
	73.87

JUSTIFICACION DE DIFERENCIA DE AVANCES CON RESPECTO A LAS METAS PROGRAMADAS
Análisis del Logro
 PARA LA CONFORMACION DEL PRESENTE INDICADOR SE CONSIDERO ORIGINALMENTE LA CANTIDAD DE 507 MEDICOS TOMANDO EN CUENTA LA PLANTILLA DE MEDICOS QUE BRINDAN ATENCION MEDICA, EN LA CUAL SE CONSIDERA A MEDICOS RESIDENTES, INTERNOS Y SUBROGADOS, SIN EMBARGO LA VARIABLE 1 SE REFIERE EXCLUSIVAMENTE A LOS MEDICOS QUE OTORGAN CONSULTAS, AL REALIZAR EL ANALISIS DE LA PLANTILLA VERSUS LA NOTA MEDICA, SE OBTUVO LA CANTIDAD DE 373 MEDICOS

J. P. S.



PROMEDIO DE CONSULTAS POR MEDICO GENERAL Y FAMILIAR POR HORA EN LAS UNIDADES MEDICO FAMILIARES	(V1/V2)	ESTRATEGICO EFICIENCIA SEMESTRAL CONSULTA	3	2.27	75.67
SERVICIOS MEDICOS DE PRIMER NIVEL OTORGADOS	V1: TOTAL DE CONSULTAS FAMILIARES AL SEMESTRE /HORAS PROMEDIO LABORADAS EN EL SEMESTRE. V2: TOTAL DE MEDICOS GENERALES Y FAMILIARES EN CONTACTO CON EL PACIENTE.				

JUSTIFICACION DE DIFERENCIA DE AVANCES CON RESPECTO A LAS METAS PROGRAMADAS

Tipo de Justificación
LA VARIACION EN LA META SE DEBE PRINCIPALMENTE A QUE SE VERIFICO LA PLANTILLA DE MEDICOS GENERALES EN CONTACTO CON EL PACIENTE CON LA CANTIDAD DE CONSULTAS OTORGADAS POR CADA UNO DE ELLOS (NOTA MEDICA) POR LO ANTERIOR EL VALOR REAL DE LA VARIABLE 2 ASCIENDE A 129, CABE MENCIONAR QUE EL CUMPLIMIENTO DE ESTE INDICADOR DEPENDE DE LA DEMANDA DE PACIENTES QUE SOLICITEN ESTE SERVICIO EN LAS UNIDADES DE PRIMER NIVEL, TANTO EN LA ZONA

ANÁLISIS DEL LOGRO
SE CONTINUA BRINDANDO ATENCION A LOS DERECHOHABIENTES EN LAS CONSULTAS DE PRIMER NIVEL, TANTO EN LA ZONA METROPOLITANA COMO AL INTERIOR DEL ESTADO EN LAS DIFERENTES CLINICAS, SE IMPLEMENTO LA RECETA DE USO PROLONGADO QUE PERMITE OTORGAR A LOS DERECHOHABIENTES CON UNA ENFERMEDAD CRONICA DEGENERATIVA ESTABLE SU RECETA SIN PASAR NECESARIAMENTE A CONSULTA, LO ANTERIOR AYUDA A QUE OTROS PACIENTES ALCANZEN FICHA PARA SER ATENDIDOS, A PASAR DE QUE

PROMEDIO DE CONSULTA POR MEDICO ESPECIALISTA POR HORA	(V1/V2)	ESTRATEGICO EFICIENCIA SEMESTRAL CONSULTA	3	1.42	47.33
SERVICIOS MEDICOS DE ESPECIALIDAD OTORGADOS	V1: TOTAL DE CONSULTAS DE ESPECIALIDAD AL SEMESTRE /HORAS PROMEDIO LABORADAS EN EL SEMESTRE. V2: TOTAL DE MEDICOS ESPECIALISTAS EN CONTACTO CON EL PACIENTE.				

JUSTIFICACION DE DIFERENCIA DE AVANCES CON RESPECTO A LAS METAS PROGRAMADAS

Tipo de Justificación
PARA EL CALCULO DE ESTE INDICADOR, SE TOMO EN CUENTA UN PROMEDIO DE 313,318 CONSULTAS ANUALES CON UN PROMEDIO DE HORAS LABORADAS DE 548 Y 191 MEDICOS, SIN EMBARGO CONSIDERANDO LA NOTA MEDICA SE TIENEN 164 MEDICOS DE ESPECIALIDAD EN CONTACTO CON EL PACIENTE AL CIERRE DE DICIEMBRE 2018 Y UN PROMEDIO DE HORAS LABORADAS DE 578, ASIMISMO EN EL SEGUNDO SEMESTRE DISMINUYO LA CONSULTA, SE TIENIAN PROGRAMADAS 158,628

ANÁLISIS DEL LOGRO
ESTE INDICADOR DEPENDE DE LA DEMANDA DE PACIENTES QUE REQUIEREN EL SERVICIO DE ESPECIALIDAD Y QUE ESTOS ACUDAN A SU CITA PROGRAMADA EN TIEMPO Y FORMA, EN ESTAS CONSULTAS SE BRINDA ATENCION PERSONALIZADA, SOBRE TODO EN CONSULTAS DE PRIMERA VEZ DONDE SE REGISTRA EL HISTORIAL CLINICO DEL PACIENTE, SE DEPENDE DEL TIEMPO EFECTIVO DE CONSULTA DEL MEDICO ESPECIALISTA, DEBIDO A QUE LOS MEDICOS REALIZAN DENTRO DE SU JORNADA DE TRABAJO LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES: CIRUGIAS,

PORCENTAJE DE QUEJAS O SUGERENCIAS DE SERVICIOS MEDICOS, ATENDIDAS EN TIEMPO	(V1/V2) 100	ESTRATEGICO EFICIENCIA SEMESTRAL QUEJAS	92.06	92.06	100	108.62
QUEJAS Y SUGERENCIAS DE SERVICIOS MEDICOS, ATENDIDAS	V1: TOTAL DE ATENCIONES A TIEMPO DE QUEJAS O SUGERENCIAS MEDICAS REGISTRADAS EN EL ISSSTEP CENTRO DE ATENCION AL DERECHOHABIENTE DEL ISSSTEP V2: TOTAL DE QUEJAS O SUGERENCIAS MEDICAS REGISTRADAS EN EL CENTRO DE ATENCION AL DERECHOHABIENTE DEL ISSSTEP					

JUSTIFICACION DE DIFERENCIA DE AVANCES CON RESPECTO A LAS METAS PROGRAMADAS

Tipo de Justificación
EN EL SEMESTRE DE JULIO A DICIEMBRE SE PROGRAMARON 50 QUEJAS ATENDIDAS EN TIEMPO, SIN EMBARGO EN EL CENTRO DE ATENCION AL DERECHOHABIENTE SE RECIBIERON EN EL SEMESTRE 50 QUEJAS O SUGERENCIAS DE SERVICIOS MEDICOS, LAS CUALES SE ATENDIERON EN SU TOTALIDAD CON EL APOYO DE LA SUBDIRECCION GENERAL MEDICA Y LA DIRECCION DEL HOSPITAL DE ESPECIALIDADES, POR LO ANTERIOR EL INDICADOR QUEDO EN 100%, CONSIDERANDO QUE EL

ANÁLISIS DEL LOGRO
EL INSTITUTO CUENTA CON LOS MEDICOS PARA QUE LOS DERECHOHABIENTES REALICEN SU QUEJA, SOLICITUD DE INFORMACION O SUGERENCIA MEDICA VIA TELEFONICA, POR CORREO ELECTRONICO O PRESENCIAL, TODAS LAS SOLICITUDES SON ATENDIDAS EN TIEMPO Y FORMA, INCLUSIVE CUANDO EL TIPO DE QUEJA LO AMERITA SE ACTUA DE FORMA INMEDIATA, PUES SE TIENE EL CONTACTO DIRECTO CON LOS JEFEES DE DIVISION Y PERSONAL DIRECTIVO, EN EL HOSPITAL Y LAS CLINICAS.

082 - INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DE LOS PODERES DEL ESTADO DE PUEBLA
Periodo: Enero - Diciembre 2018

DATOS DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO

Programa Presupuestario: E152 PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL
 Unidad Responsable del PP: 0155 INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DE LOS PODERES DEL ESTADO DE PUEBLA

ALINEACION
Plan Estatal de Desarrollo 2017-2018

Ej: 1 IGUALDAD DE OPORTUNIDADES.
 Objetivo General: HACER DE PUEBLA UN ESTADO CON DISTRIBUCION EQUITATIVA DEL INGRESO, QUE BRINDE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES A LAS Y LOS POBLANOS, Y A SU VEZ GENERE UN EQUILIBRIO SOCIAL QUE INCREMENTAR LA INVERSION PUBLICA EN MATERIA DE INFRAESTRUCTURA BASICA, EDUCACION Y SALUD EN LAS REGIONES MAS POBRES DEL ESTADO, ASI COMO BRINDAR PROTECCION INTEGRAL A SALUD PARA TODOS
 Programa Estratégico:

PRESUPUESTO (MILES DE PESOS)

Tipo	Al Periodo		Devengado	Avance al Periodo	
	Presupuesto Aprobado	Presupuesto Modificado		%	%
	\$ 0.0	\$ 0.0	\$ 0.0	0.00	0.00
	\$ 0.0	\$ 0.0			

RESULTADOS

Denominación	Resumen Narrativo	Método de Cálculo	Tipo Dimensional Financiera Unidad de Medida	Medios de Verificación		Metas - Avance		Cumplimiento Anual % (C)/(B)
				Aprobada (A)	Modificada (B)	Alcanzada (C)	% (C)/(B)	

NIVEL DE FIN

INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DE LOS PODERES DEL ESTADO DE PUEBLA.								
SISTEMA DE ADMINISTRACION DE PENSIONES Y JUBILACIONES (SAFJ) (CORTE MENSUAL), SISTEMA DE ADMINISTRACION A LA DERECHOHABENCIA (SADH) (CORTE MENSUAL), SISTEMA DE ADMINISTRACION DE CREDITO Y COBRANZA (SACC) (CORTE MENSUAL).								
PORCENTAJE DE SOLICITUDES DE PRESTACIONES SOCIOECONOMICAS QUE CUMPLEN CON TODOS LOS REQUISITOS OTORGADAS	CONTRIBUIR A LA SALVAGUARDA DE LOS DERECHOS DE LOS DERECHOHABIENTES MEDIANTE EL OTORGAMIENTO DE PRESTACIONES ECONOMICAS DE ACUERDO A LA NORMATIVIDAD APLICABLE	(V1/V2)*100	VI. SOLICITUDES OTORGADAS DE PENSION, CREDITOS, COBRANZA Y JUBILACIONES A INFANTILES Y CURSOS Y TALLERES.	EFICACIA ANUAL	90	90	100.29	111.43

JUSTIFICACION DE DIFERENCIA DE AVANCES CON RESPECTO A LAS METAS PROGRAMADAS

Tipo de Justificación
 LA VARIACION EN LA META SE DEBE A QUE EL VALOR ALCANZADO DE LA VARIABLE 2 ES 18 895, TODA VEZ QUE ESA FUE LA CANTIDAD REAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS DE PENSION, CREDITOS, AFILIACION E INSCRIPCION A ESTANCIAS INFANTILES Y A CURSOS Y TALLERES. EL CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR DEPENDE COMPLETAMENTE DE LA DEMANDA DE LOS DERECHOHABIENTES PARA OBTENER LOS DIVERSOS TRAMITES Y SERVICIOS QUE PROPORCIONA EL INSTITUTO Y QUE CUMPLEN ADECUADOS Y POR LO TANTO LOGRAR CUMPLIR LA META PROGRAMADA.

NIVEL DE PROPOSITO

INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DE LOS PODERES DEL ESTADO DE PUEBLA.								
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								
PORCENTAJE DE POBLACION DERECHOHABIENTE SATISFECHA CON LOS TRAMITES REALIZADOS	ENCUESTAS DE SATISFACCION REALIZADAS A LAS PERSONAS QUE REALIZAN LOS TRAMITES (CORTES MENSUALES)	(V1/V2)*100	VI. ENCUESTAS DE SATISFACCION RECIBIDAS CON CALIFICACION DE SERVICIO BUENO.	EFICACIA ANUAL	90	90	95.87	106.52

JUSTIFICACION DE DIFERENCIA DE AVANCES CON RESPECTO A LAS METAS PROGRAMADAS

Tipo de Justificación
 EL CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR DEPENDE DE LA DEMANDA DE LOS DERECHOHABIENTES PARA OBTENER LOS DIVERSOS TRAMITES Y SERVICIOS DE PRESTACIONES SOCIOECONOMICAS QUE PROPORCIONA EL INSTITUTO Y QUE NOS APOYEN CONTESTANDO LA ENCUESTA DE EVALUACION DE LOS DISTINTOS SERVICIOS.