PG-201P.- FICHA RESUMEN DE PROGRAMAS

INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL	Área	Grupo	Programa	EJERCICIO
	1	13	1392	2021

PROGRAMA: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN PERSONALIZADA

RESPONSABLE: SECRETARIA GENERAL

ACTIVIDADES

CONSEGUIR UN MAYOR ACERCAMIENTO AL CIUDADANO MEDIANTE: ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD INFORMATIVA DE CARACTER PRESENCIAL, RESPUESTA ESCRITA A CONSULTAS RECIBIDAS Y VALORACIÓN Y ANÁLISIS DE CUESTIONARIOS RECIBIDOS RESPECTO A LA ATENCIÓN PRESTADA. PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA RED CAISS.

OBJETIVOS

CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2020 PL(*)	Proyecto 2021	CL
01	ALCANZAR UNA VALORACIÓN SOBRE SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS CON SERVICIOS ELECTRÓNICOS, EN UNA ESCALA DE 0 A 10	7,45	7,45	01
02	ACTIVAR UN PORCENTAJE DE LOS USUARIOS EN LA PLATAFORMA CL@VE PARA ACCEDER A LOS SERIVICIOS TELEMÁTICOS	0,00	2,80	02
03	ESTABLECER UN TIEMPO DE ESPERA MÁXIMO EN LOS CAISS QUE DISPONEN DE SIGE EN MINUTOS DE	9,00	10,00	03

MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS

MEDIOS	Presupuesto 2020 PL(*)	Proyecto 2021	Diferencia
NÚMERO DE PERSONAS	3.343	3.433	90
(En miles de euros)			
Gastos de personal	119.341,76	119.504,12	162,36
Otros gastos de funcionamiento	5.169,23	4.798,09	-371,14
TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	124.510,99	124.302,21	-208,78
Transferencias			
Inversiones	12.001,60	16.210,38	4.208,78
TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	136.512,59	140.512,59	4.000,00
TOTAL OPERACIONES FINANCIERAS			
TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	136.512,59	140.512,59	4.000,00

INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS

CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2020 PL(*)	Proyecto 2021	CL
19	VALORACIÓN DE SATISFACCIÓN ALCANZADA S / ACCESO A LA SEDE ELECTRÓNICA Y PORTAL TU SEGURIDAD SOCIAL	7,50	7,50	19
20	VALORACIÓN DE SATISFACCIÓN ALCANZADA S / FACILIDAD CUMPLIMENTAR SOLICITUD Y ANEXAR DOCUMENTOS EN LA WEB	7,40	7,40	20
21	NÚMERO DE CLIENTES ATENDIDOS PRESENCIALMENTE EN EL PERIODO	7.545.000	7.400.000	21
22	NÚMERO DE ACTIVACIONES EFECTUADAS EN LA PLATAFORMA CL@VE	0	207.200	22
23	TIEMPOS MEDIOS DE ESPERA EN CAISS CON SIGE (EN MINUTOS)	9,00	10,00	23

Los objetivos e indicadores se reflejan en los programas que configuran el Programa(Modelo PG-201P: Ficha Resumen de Programas)

(Importes en miles de euros)

(*) PL: Previsión de liquidación