PG-201P.- FICHA RESUMEN DE PROGRAMAS

TESORERÍA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL	Área	Grupo	Programa	EJERCICIO
	4	45	4592	2021

PROGRAMA: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN PERSONALIZADA

RESPONSABLE: SECRETARIA GENERAL

ACTIVIDADES

PERFECC.DE LA COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN PRESTADA AL CIUDADANO.PRESTAR ATENCION PERSONALIZADA TANTO PRESENCIAL COMO TELEFÓNICA ACERCANDO LA ADM. AL CIUDADANO MEJORANDO Y SIMPLIFICANDO TRÁMITES. ADECUACIÓN DE MEDIOS EXISTENTES MECÁNICOS, INFORMÁTICOS O DE COMUNICACIÓN PARA CONSTANTES MEJORAS DE LA ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CIUDADANO. DOTAR Y MEJORAR LOS MEDIOS PERSONALES, MATERIALES Y TEC. EXISTENTES, PARA ALCANZAR LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ADECUADOS

OBJETIVOS

CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2020 PL(*)	Proyecto 2021	CL
01	ATENDER A TRAVÉS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA UN VOLÚMEN DE LLAMADAS DE	4.500.000	4.000.000	01

MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS

MEDIOS	Presupuesto 2020 PL(*)	Proyecto 2021	Diferencia
NÚMERO DE PERSONAS	167	163	-4
(En miles de euros)			
Gastos de personal	7.613,13	7.487,02	-126,11
Otros gastos de funcionamiento	5.836,07	6.012,80	176,73
TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	13.449,20	13.499,82	50,62
Transferencias			
Inversiones			
TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	13.449,20	13.499,82	50,62
TOTAL OPERACIONES FINANCIERAS			
TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	13.449,20	13.499,82	50,62

INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS

CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2020 PL(*)	Proyecto 2021	CL
19	NÚMERO DE LLAMADAS ATENDIDAS	4.500.000	4.000.000	19

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