**PG-201P.- FICHA RESUMEN DE PROGRAMAS**



| AGREGADO DEL SISTEMA | Área | Grupo | Programa | EJERCICIO |
|---|---|---|---|---|
| | 1 | 13 | 1392 | 2021 |

**PROGRAMA: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN PERSONALIZADA**

**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