PG-201P.- FICHA RESUMEN DE PROGRAMAS

INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL	Área	Grupo	Programa	EJERCICIO
	1	13	1392	2022

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 2021	Proyecto 2022	CL
01	ALCANZAR UNA VALORACIÓN SOBRE SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS CON SERVICIOS ELECTRÓNICOS, EN UNA ESCALA DE 0 A 10		8,30	01
02	ALCANZAR UN NÚMERO DE CLIENTES ATENDIDOS PRESENCIAL Y TELEFÓNICAMENTE EN LOS CAISS		4.000.000	02

MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS

MEDIOS	Presupuesto 2021	Proyecto 2022	Diferencia
NÚMERO DE PERSONAS	3.433	3.673	240
(En miles de euros)			
Gastos de personal	119.504,12	118.065,70	-1.438,42
Otros gastos de funcionamiento	4.798,09	6.540,07	1.741,98
TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	124.302,21	124.605,77	303,56
Transferencias			
Inversiones	16.210,38	14.399,78	-1.810,60
TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	140.512,59	139.005,55	-1.507,04
TOTAL OPERACIONES FINANCIERAS			
TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	140.512,59	139.005,55	-1.507,04

INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS

CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2021	Proyecto 2022	CL
19	VALORACIÓN GENERAL DE LA SATISFACCIÓN ALCANZADA SOBRE LA ATENCIÓN RECIBIDA		8,30	19
20	NÚMERO DE CLIENTES ATENDIDOS PRESENCIALMENTE EN LOS CAISS		2.300.000	20
21	NÚMERO DE CLIENTES ATENDIDOS EN LOS CAISS TELEFÓNICAMENTE MEDIANTE CITA PREVIA		1.550.000	21
22	NÚMERO DE CLIENTES ATENDIDOS EN LOS CAISS TELEFÓNICAMENTE SIN CITA		150.000	22