PG-201P.- FICHA RESUMEN DE PROGRAMAS

TESORERÍA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL	Área	Grupo	Programa	EJERCICIO
	4	45	4592	2022

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 2021	Proyecto 2022	CL
01	ATENDER A TRAVÉS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA UN VOLÚMEN DE LLAMADAS DE	4.000.000	4.000.000	01

MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS

MEDIOS	Presupuesto 2021	Proyecto 2022	Diferencia
NÚMERO DE PERSONAS	163	150	-13
(En miles de euros)			
Gastos de personal	7.487,02	7.293,64	-193,38
Otros gastos de funcionamiento	6.012,80	6.010,81	-1,99
TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	13.499,82	13.304,45	-195,37
Transferencias			
Inversiones			
TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	13.499,82	13.304,45	-195,37
TOTAL OPERACIONES FINANCIERAS			
TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	13.499,82	13.304,45	-195,37

INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS

CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2021	Proyecto 2022	CL
19	NÚMERO DE LLAMADAS ATENDIDAS	4.000.000	4.000.000	19