

INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL		Área	Grupo	Programa	EJERCICIO
		1	13	1392	2023
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 2022	Proyecto 2023		CL
01	ALCANZAR UNA VALORACIÓN DE LAS PERSONAS ATENDIDAS PRESENCIALMENTE CON CITA SOBRE LA CITA PREVIA, EN ESCALA DE 0 A 10		7,77		01
02	ALCANZAR UNA VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS ATENDIDAS TELEFÓNICAMENTE CON CITA SOBRE EL TIEMPO DE ESPERA, EN ESCALA DE 0 A 10		7,84		02
03	ALCANZAR UN NÚMERO DE CLIENTES ATENDIDOS PRESENCIAL Y TELEFÓNICAMENTE	4.000.000	4.540.000		03
MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS					
	MEDIOS	Presupuesto 2022	Proyecto 2023	Diferencia	
	NÚMERO DE PERSONAS	3.673	3.576	-97	
	(En miles de euros) Gastos de personal.....	118.065,70	120.849,83	2.784,13	
	Otros gastos de funcionamiento.....	6.540,07	7.140,07	600,00	
	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	124.605,77	127.989,90	3.384,13	
	Transferencias.....				
	Inversiones.....	14.399,78	9.960,00	-4.439,78	
	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	139.005,55	137.949,90	-1.055,65	
	TOTAL OPERACIONES FINANCIERAS				
	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	139.005,55	137.949,90	-1.055,65	
INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS					
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2022	Proyecto 2023		CL
19	VALORACIÓN DE LAS PERSONAS ATENDIDAS PRESENCIALMENTE CON CITA SOBRE LA CITA PREVIA		7,77		19
20	VALORACIÓN DE LAS PERSONAS ATENDIDAS TELEFÓNICAMENTE CON CITA SOBRE EL TIEMPO DE ESPERA		7,84		20
21	NÚMERO DE PERSONAS ATENDIDAS PRESENCIALMENTE	2.300.000	2.615.000		21
22	NÚMERO DE PERSONAS ATENDIDAS TELEFÓNICAMENTE CON CITA PREVIA	1.550.000	1.677.000		22
23	NÚMERO DE PERSONAS ATENDIDAS TELEFÓNICAMENTE SIN CITA PREVIA	150.000	191.000		23
24	NÚMERO DE PERSONAS ATENDIDAS TELEFÓNICAMENTE EN LA LÍNEA 901 PROVINCIAL	0	57.000		24