PG-201P.- FICHA RESUMEN DE PROGRAMAS

AGREGADO DEL SISTEMA	Área	Grupo	Programa	EJERCICIO
	1	13	1392	2023

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 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 TLEFÓNICAMENTE EN LA LÍNEA 901 PROVINCIAL	0	57.000	24