



Seguimiento de Indicadores y Objetivos

INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Junio 2020



ÍNDICE

	Página
1101 PENSIONES CONTRIBUTIVAS -----	3
1102 INCAPACIDAD TEMPORAL Y OTRAS PRESTACIONES -----	4
1202 PROTECCIÓN FAMILIAR Y OTRAS PRESTACIONES -----	5
1204 GESTIÓN Y CONTROL DE LOS COMPLEMENTOS A MÍNIMOS DE PENSIONES -----	6
1391 DIRECCIÓN Y SERVICIOS GENERALES -----	7
1392 INFORMACIÓN Y ATENCIÓN PERSONALIZADA -----	8
1393 GESTIÓN INTERNACIONAL DE PRESTACIONES -----	9



INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL		Área 1	
		G.P 11	Programa 01
PROGRAMA: PENSIONES CONTRIBUTIVAS		RESPONSABLE: SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PRESTACIONES	
ACTIVIDADES			
CONTROL Y REVISIÓN DE LAS PENSIONES RECONOCIDAS RECONOCIMIENTO DE NUEVAS PENSIONES REVALORIZACIÓN Y MEJORAS DE PENSIONES			
OBJETIVOS			
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2020	EJECUCIÓN
01	CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE INCAPACIDAD PERMANENTE	100	90,34
02	CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA(RESUELTOS/INICIADOS) DE JUBILACIÓN	100	100,58
03	CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA	100	99,62
04	CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN INCAPACIDAD PERMANENTE (AREA NACIONAL) DE DIAS	60	81
05	CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN JUBILACIÓN (AREA NACIONAL) DE DIAS	12	16
06	CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN MUERTE Y SUPERVIVENCIA (AREA NACIONAL) DE DIAS	10	13
07	CONSEGUIR UN CONTROL DE LOS VENCIMIENTOS DE PENSIONES EN UN %	100	0
08	CONSEGUIR UN CONTROL DE LOS FALLECIMIENTOS DE TITULARES DE PENSIONES EN UN %	100	100
09	CONSEGUIR UN CONTROL DE VIVIENCIA DE TITULARES DE PENSIONES RESIDENTES EN EL EXTRANJERO EN UN %	100	100
MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS			
CL	MEDIOS	Presupuesto 2020	EJECUCIÓN
10	NÚMERO DE PERSONAS	3.791	3.045
	EN MILES DE EUROS		
11	Gastos de personal	138.506,30	68.422,19
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	138.506,30	68.422,19
14	Transferencias	118.159.130,25	55.787.150,67
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	118.297.636,55	55.855.572,86
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	118.297.636,55	55.855.572,86
INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS			
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2020	EJECUCIÓN
19	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE INCAPACIDAD PERMANENTE EN GESTION AL PRINCIPIO DEL PERIODO	22.390	30.875
20	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE INCAPACIDAD PERMANENTE INICIADOS EN EL PERIODO	183.400	78.015
21	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE INCAPACIDAD PERMANENTE RESUELTOS EN EL PERIODO	183.400	70.477
22	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE INCAPACIDAD PERMANENTE EN GESTIÓN AL FINAL DEL PERIODO	22.390	38.413
23	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE JUBILACIÓN EN GESTIÓN AL PRINCIPIO DEL PERIODO	4.076	9.623
24	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE JUBILACIÓN INICIADOS EN EL PERIODO	348.652	138.878
25	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE JUBILACIÓN RESUELTOS EN EL PERIODO	348.652	139.687
26	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE JUBILACIÓN EN GESTIÓN AL FINAL DEL PERIODO	4.076	8.814
27	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA EN GESTIÓN AL PRINCIPIO DEL PERIODO	2.008	3.568
28	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA INICIADOS EN EL PERIODO	185.785	94.839
29	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA RESUELTOS EN EL PERIODO	185.785	94.479
30	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA EN GESTIÓN AL FINAL DEL PERIODO	2.008	3.928
31	TIEMPO MEDIO DE TRÁMITE INCAPACIDAD PERMANENTE AREA NACIONAL EN EL PERIODO (DIAS)	60	81
32	TIEMPO MEDIO DE TRÁMITE JUBILACIÓN AREA NACIONAL EN EL PERIODO (DIAS)	12	16
33	TIEMPO MEDIO DE TRÁMITE MUERTE Y SUPERVIVENCIA AREA NACIONAL EN EL PERIODO (DÍAS)	10	13
34	NÚMERO DE PENSIONES EN VIGOR	9.559.651	9.630.898
35	NÚMERO DE PENSIONES CON VENCIMIENTO EN EL EJERCICIO	60.000	0
36	NÚMERO DE CONTROLES DE VENCIMIENTOS EFECTUADOS	60.000	0
37	NÚMERO DE TITULARES DE PENSIONES FALLECIDOS EN EL EJERCICIO	450.000	245.529
38	NÚMERO DE CONTROLES DE FALLECIMIENTO EFECTUADOS	450.000	245.529
39	NÚMERO DE PENSIONES ABONADAS A RESIDENTES EN EL EXTRANJERO	115.000	116.181
40	NUMERO DE CONTROLES DE VIVENCIA REALIZADOS SOBRE PENSIONISTAS RESIDENTES EN EL EXTRANJERO	115.000	116.181



INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL		Área 1	
		G.P 11	Programa 02
PROGRAMA: INCAPACIDAD TEMPORAL Y OTRAS PRESTACIONES		RESPONSABLE: SUB.GRAL.DE GESTIÓN DE I.T. Y OTRAS PRESTACIONES A CORTO PLAZO	
ACTIVIDADES			
CONTROL Y ORDENACIÓN DE LAS PRESTACIONES RECONOCIDAS RECONOCIMIENTO DE LAS PRESTACIONES OBJETO DE ESTE PROGRAMA CONTROL DEL DERECHO Y VENCIMIENTO DE LAS PRESTACIONES REALIZACIÓN DEL CONTROL MÉDICO A PERCEPTORES DE IT CON EL FIN DE VALORAR SU SITUACIÓN DE CAPACIDAD LABORAL			
OBJETIVOS			
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2020	EJECUCIÓN
01	CONSEGUIR UNA DURACIÓN MEDIA MAXIMA EN DIAS, DE CADA PROCESO DE I.T.	53,02	42,57
02	NO SUPERAR UN PORCENTAJE DE PROCESOS DE IT RESPECTO A LOS AFILIADOS	3,27	2,92
03	CONSEGUIR UN GASTO DIRECTO MÁXIMO POR AFILIADO, DE EUROS	449,81	227,85
04	EFFECTUAR UN CONTROL DE LAS SITUACIONES DE INCAPACIDAD TEMPORAL EN UN %	74,45	34,46
05	CONSEGUIR UN NÚMERO MÁXIMO DE PROCESOS INICIADOS EN I.T, POR CADA MIL AFILIADOS	16,73	22,12
06	CONSEGUIR UN COEFIC.DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE INCAP.TEMPORAL (PAGO DIRECTO) DEL %	100	100,94
07	CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN INCAPACIDAD TEMPORAL (PAGO DIRECTO) DE DIAS	7	12
08	CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO EMISIÓN EN DÍAS DE RES.DE EXP.INICIALES DEL INSS AL AMPARO ART.170.2	8	25
09	CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE EXPEDIENTES DE MATERNIDAD DEL	100,21	100,26
10	CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN MATERNIDAD DE DIAS	6	10
11	CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE EXPEDIENTES DE PATERNIDAD DEL %	100	100,56
12	CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN PATERNIDAD DE DIAS	6	9
13	CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE EXPED.DEL FONDO ESPECIAL DEL %	100	84,51
MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS			
CL	MEDIOS	Presupuesto 2020	EJECUCIÓN
10	NÚMERO DE PERSONAS	1.236	983
	EN MILES DE EUROS		
11	Gastos de personal	43.820,95	21.210,72
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	43.820,95	21.210,72
14	Transferencias	4.921.506,37	2.735.668,23
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	4.965.327,32	2.756.878,95
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	4.965.327,32	2.756.878,95
INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS			
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2020	EJECUCIÓN
19	NÚMERO DE PROCESOS DE I.T. CUYA ALTA SE HAYA PRODUCIDO EN EL EJERCICIO	925.576	742.634
20	NÚMERO DE DIAS DE BAJA RELATIVA A PROCESOS CUYA ALTA MÉDICA SE HAYA PRODUCIDO EN EL EJERCICIO	49.074.026	31.612.744
21	NÚMERO DE PROCESOS EN QUE EL ÚLTIMO DÍA DEL PERIODO EL PACIENTE SE ENCUENTRA EN SITUACIÓN DE BAJA	161.755	235.922
22	POBLACIÓN PROTEGIDA EL ÚLTIMO DÍA DEL PERIODO	4.946.564	8.078.162
23	POBLACIÓN MEDIA PROTEGIDA EN EL PERIODO	4.802.276	6.328.818
24	GASTO EN EL PERIODO EN CONCEPTO DE INCAP.TEMPORAL,EXCLUIDAS EMPRESAS COLABORADORAS(MILES €)	2.160.091,57	1.442.012,34
25	NÚMERO DE PROCESOS INICIADOS EN EL PERIODO	964.011	839.878
26	PROMEDIO DE PROCESOS INICIADOS EN EL PERÍODO	80.334	139.980
27	NUMERO DE EXPEDIENTES INCAPACIDAD TEMPORAL (PAGO DIRECTO) EN GESTIÓN AL PRINCIPIO DEL EJERCICIO	1.899	1.976
28	NÚMERO DE EXPEDIENTES INCAPACIDAD TEMPORAL (PAGO DIRECTO) INICIADOS EN EL PERIODO	150.387	66.433
29	NÚMERO DE EXPEDIENTES INCAPACIDAD TEMPORAL (PAGO DIRECTO) RESUELTOS EN EL PERIODO	150.387	67.059
30	Nº DE PROCESOS I. TEMPORAL EN VIGOR AL PRINCIPIO DEL PERIODO MÁS ALTAS SUCESIVAS EN EL PERIODO	965.910	1.030.365
31	NÚMERO DE CONTROLES MÉDICOS DE INCAPACIDAD TEMPORAL EFECTUADOS	719.097	355.099
32	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MATERNIDAD EN GESTIÓN AL PRINCIPIO DEL EJERCICIO	1.513	2.732
33	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MATERNIDAD INICIADOS EN EL PERIODO	242.734	114.543
34	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MATERNIDAD RESUELTOS EN EL PERIODO	243.237	114.841
35	TIEMPO MEDIO DE TRÁMITE INCAPACIDAD TEMPORAL (PAGO DIRECTO) EN EL PERIODO (DIAS)	7	12
36	TIEMPO MEDIO DE TRÁMITE MATERNIDAD EN EL PERIODO (DIAS)	6	10
37	NUMERO DE EXPEDIENTES DEL FONDO ESPECIAL INICIADOS EN EL PERIODO	732	213
38	NUMERO DE EXPEDIENTES DEL FONDO ESPECIAL RESUELTOS EN EL PERIODO	732	180
39	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE PATERNIDAD EN GESTIÓN AL PRINCIPIO DEL EJERCICIO	2.168	3.287
40	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE PATERNIDAD INICIADOS EN EL PERÍODO	240.544	120.050
41	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE PATERNIDAD RESUELTOS EN EL PERÍODO	240.544	120.728
42	TIEMPO MEDIO DE TRÁMITE PATERNIDAD EN EL PERÍODO (DÍAS)	6	9
43	TIEMPO MEDIO DE EMISIÓN DE LA RESOL. EXPED. INICIALES INSS AL AMPARO DEL ART.170.2 LGSS (DÍAS)	8	25



INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL		Área 1	
		G.P 12	Programa 02
PROGRAMA: PROTECCIÓN FAMILIAR Y OTRAS PRESTACIONES		RESPONSABLE: SUB.GRAL.DE GESTIÓN DE I.T. Y OTRAS PRESTACIONES A CORTO PLAZO	
ACTIVIDADES			
CONTROL Y ORDENACIÓN DE LAS PRESTACIONES RECONOCIDAS RECONOCIMIENTO DE LAS PRESTACIONES OBJETO DE ESTE PROGRAMA CONTROL DEL DERECHO Y VENCIMIENTO DE LAS PRESTACIONES			
OBJETIVOS			
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2020	EJECUCIÓN
01	CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE PROTECCIÓN FAMILIAR DEL %	101,24	90,81
02	ALCANZAR UN % CONTROLES REQUISITO RENTA (NO MINUSV.) A BENEF.Y OTROS TITULARES (MADRES Y PADRES)	287,25	0
03	CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS)DE REVISIONES SINDROME TOXICO	100	87,68
04	CONSEGUIR TIEMPO MEDIO TRAMITE DE REVISION EXPT.DE OFICIO O INST.PARTE SINDROME TOXICO (EN DIAS)	18	20
MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS			
CL	MEDIOS	Presupuesto 2020	EJECUCIÓN
10	NÚMERO DE PERSONAS	397	251
	EN MILES DE EUROS		
11	Gastos de personal	10.810	4.920,23
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	10.810	4.920,23
14	Transferencias	1.618.421,85	937.233,86
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	1.629.231,85	942.154,09
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	1.629.231,85	942.154,09
INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS			
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2020	EJECUCIÓN
19	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE PROTECCIÓN FAMILIAR EN GESTION AL PRINCIPIO DEL EJERCICIO	4.943	6.793
20	NUMERO DE EXPEDIENTES DE PROTECCIÓN FAMILIAR INICIADOS EN EL PERIODO	121.709	55.684
21	NUMERO DE EXPEDIENTES DE PROTECCIÓN FAMILIAR RESUELTOS EN EL PERIODO	123.223	50.569
22	PERCEPTORES DE PF ASIGNACIÓN <18 AÑOS SIN DISCAPACIDAD EN VIGOR AL FINAL DEL PERÍODO	811.138	692.112
23	Nº CONTROLES SI/RENTAS A BENEF. Y OTROS TITULARES(MADRE/PADRE)ASIGN.<18 AÑOS SIN DISCAPACIDAD	2.330.018	0
24	NUMERO DE REVISIONES DE SINDROME TOXICO INICIADAS EN EL PERIODO	1.920	552
25	NUMERO DE REVISIONES DE SINDROME TOXICO RESUELTAS EN EL PERIODO	1.920	484
26	TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN DE REVISIONES SINDROME TOXICO EN EL PERIODO (EN DIAS)	18	20



INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL		Área 1	
		G.P 12	Programa 04
PROGRAMA: GESTIÓN Y CONTROL DE LOS COMPLEMENTOS A MÍNIMOS DE PENSIONES		RESPONSABLE: SUB.GRAL.DE GESTIÓN DE PRESTACIONES	
ACTIVIDADES			
GESTIÓN Y CONTROL DE LAS RENTAS DE PENSIONISTAS PERCEPTORES DE COMPLEMENTOS A MÍNIMOS			
OBJETIVOS			
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2020	EJECUCIÓN
01	EFFECTUAR UN CONTROL DE RENTAS SOBRE LAS PENSIONES CON MÍNIMOS EN VIGOR EN UN %	100	100
MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS			
CL	MEDIOS	Presupuesto 2020	EJECUCIÓN
10	NÚMERO DE PERSONAS	310	222
	EN MILES DE EUROS		
11	Gastos de personal	9.380	4.475,89
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	9.380	4.475,89
14	Transferencias	7.224.430	2.985.590,91
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	7.233.810	2.990.066,80
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	7.233.810	2.990.066,80
INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS			
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2020	EJECUCIÓN
19	NÚMERO DE PENSIONES CON MINIMOS EN VIGOR	2.550.000	2.278.497
20	NÚMERO DE CONTROLES DE RENTAS REALIZADOS SOBRE PENSIONES CON MÍNIMOS	2.550.000	2.278.497



INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL		Área 1	
		G.P 13	Programa 91
PROGRAMA: DIRECCIÓN Y SERVICIOS GENERALES		RESPONSABLE: SUB.GRAL.SUB.ORD.SUB.RRHH Y MAT.SUB G.ECO. Y SUB. EST ECO.Y SER.JUR.	
ACTIVIDADES			
INSTRUMENTAR Y POTENCIAR SISTEMAS DE CONTROL INTERNO PARA LA GESTION - FORMACIÓN DEL PERSONAL PROPONER NORMAS EN MATERIA ADMINISTRATIVA. GESTION DE RECURSOS HUMANOS REALIZAR ESTUDIOS, ANALISIS,INFORM. GESTION PRESUPUESTARIA DE LA ENTIDAD			
OBJETIVOS			
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2020	EJECUCIÓN
01	COLABORAR EN PRODUCCIÓN NORMATIVA Y DOCUM.CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE S.S.NACIONAL E INTERNAC.	380	172
02	CONTROLAR SELECTIVAMENTE FUNC.CENTROS DE GESTION CON REALIZACIÓN DE UN NUM.DE ACTUAC.DE INSPECT.	54	36
03	NO SUPERAR UN PORCENTAJE DE JORNADAS PERDIDAS	2,50	1,74
04	IMPARTIR FORMACIÓN A UN % DE EMPLEADOS DE LA ENTIDAD	52	14,60
05	DEDICAR A FORMACIÓN UN % DE LAS HORAS LABORABLES TOTALES	0,69	0,17
06	IMPARTIR FORMACION A UN % DE EMPLEADOS DEL ÁREA DE ATENCION PERSONALIZADA	70	23,94
07	REALIZAR UN NÚMERO DE ESTUDIOS Y PROYECCIONES ECONÓMICO-ACTUARIALES	14	6
08	IMPARTIR INSTRUCCIONES PARA APLICACIÓN UNIFORME DE NORMAS NACIONAL E INTERNAC. DE S.SOC.EN NUM.	870	455
09	NO SUPERAR UN COEFICIENTE DE LITIGIOSIDAD POR EXPEDIENTE RESUELTO POR LAS DD.PP.	4,68	4,13
10	CONSEGUIR QUE EL GASTO ADMINSTR.DE GESTION RESPECTO AL TOTAL DEL ÁREA, REPRESENTA UN % INFERIOR	0,41	0,40
11	ELABORAR Y DIFUNDIR INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE PRESTACIONES	750	446
12	REALIZAR PROPUESTAS DE RESOLUCIÓN DE RECURSOS DE ALZADA EN MATERIA SANCIONADORA DE S.S.	300	76
13	ASISTENCIA A LA ENTIDAD GESTORA EN SUS DEMANDAS DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL	870	367
MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS			
CL	MEDIOS	Presupuesto 2020	EJECUCIÓN
10	NÚMERO DE PERSONAS EN MILES DE EUROS	3.158	2.539
11	Gastos de personal	121.553,31	57.335,26
12	Otros gastos de funcionamiento	92.133,94	29.522,74
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	213.687,25	86.858
14	Transferencias	1.000	17,41
15	Inversiones	16.409,35	602,30
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	231.096,60	87.477,71
17	TOTAL OPERACIONES FINANCIERAS	3.000	435,08
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	234.096,60	87.912,79
INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS			
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2020	EJECUCIÓN
19	NÚMERO DE INFORMES SOBRE NORMAS NACIONALES E INTERNACIONALES DE SEG.SOCIAL	300	148
20	Nº REUNIONES DE PARTICIPACION CON PAÍSES Y ORGANIZACIONES INTER. EN MATERIA DE SEG.SOCIAL	80	24
21	NÚMERO DE ACTUACIONES INSPECTORAS DE ANÁLISIS DE CALIDAD TÉCNICA	27	24
22	NÚMERO DE ACTUACIONES DE ANÁLISIS Y VALORACIÓN DEL ESTADO DE LA DDPP Y SUS CAISS	23	10
23	Nº DE ACT. INSP. DE COLABORACIÓN INSP. GRAL. DE SERVICIOS DEL MINISTERIO DE EMPLEO Y SEG. SOCIAL	4	2
24	TIEMPO TEÓRICO DE TRABAJO (EN DÍAS)	2.777.796	1.272.902
25	TIEMPO TOTAL PERDIDO DE TRABAJO (EN DÍAS)	69.445	22.120
26	NÚMERO DE EMPLEADOS PÚBLICOS DE LA ENTIDAD	12.684	10.289
27	NÚMERO DE EMPLEADOS PÚBLICOS DE LA ENTIDAD ASISTENTES A CURSOS DE FORMACIÓN	6.596	1.502
28	NÚMERO DE HORAS LABORALES TOTALES	20.833.470	7.637.412
29	NÚMERO DE HORAS DEDICADAS A FORMACIÓN EN EL PERIODO	143.751	12.793
30	NÚMERO DE EMPLEADOS PÚBLICOS QUE PRESTAN SERVICIO EN ATENCIÓN PERSONALIZADA	3.693	3.171
31	NÚMERO DE EMPLEADOS PÚBLICOS EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN SUJETOS A FORMACIÓN	2.585	759
32	NÚMERO DE ESTUDIOS Y PROYECCIONES ECONÓMICOS-ACTUARIALES	14	6
33	INFORMES ESTADÍSTICOS PERIÓDICOS SOBRE PRESTACIONES	550	283
34	PETICIONES DE INFORMACIÓN SATISFECHAS SOBRE PRESTACIONES	200	163
35	NÚMERO DE INFORMES E INSTRUCCIONES INTERNAS	200	89
36	NÚMERO DE CONSULTAS EVACUADAS EN MATERIA DE ACCIÓN PROTECTORA DE LA SEGURIDAD SOCIAL	500	199
37	PRODUCCION DE DOCUMENTOS EN APOYO DE LAS ACTIVIDADES DE LA ENTIDAD	80	101
38	NÚMERO DE ESTUDIOS Y ANÁLISIS EN MATERIA DE SEGURIDAD SOCIAL INTERNACIONAL	90	66
39	NÚMERO DE RECURSOS DE CASACIÓN PARA UNIF. DE DOCTRINA INTERPUESTOS Y/O IMPUGNADOS ORDEN SOCIAL	950	346
40	NÚMERO DE RECURSOS INTERPUESTOS Y/O IMPUGNADOS ANTE EL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL	10	0
41	NUMERO DE EXPEDIENTES RESUELTOS EN DD.PPs.	1.475.228	657.840
42	NUMERO DE PROCESOS JURISDICCIONALES INICIADOS DERIVADOS DE LOS EXP. RESUELTOS EN DDPPs	69.000	27.186
43	NÚMERO DE INFORMES JURIDICOS EVACUADOS Y PARTICIPACIÓN EN MESAS DE CONTRATACIÓN	200	70
44	NÚMERO DE RECURSOS CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO INTERPUESTOS Y/O IMPUGNADOS POR LA ENTIDAD	40	11
45	GASTO TOTAL DEL ÁREA (EN MILES DE EUROS)	132.505.712,27	62.700.068,21
46	GASTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN DEL ÁREA(GASTOS PERSONAL Y GASTOS CORRIENTES) (EN MILES DE EUROS)	549.652,85	252.920,46
47	NÚMERO DE RECURSOS DE SUPLICACIÓN	28.000	0
48	Nº DE PROPUESTAS DE RESOLUCIÓN DE RECURSOS DE ALZADA EN MATERIA SANCIONADORA DE S.S.	300	76
49	Nº DE LIBROS Y ARTÍCULOS DE REVISTAS CATALOGADOS	400	163
50	Nº DE PRÉSTAMOS DE LIBROS Y REVISTAS	470	204



INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL		Área 1	
		G.P 13	Programa 92
PROGRAMA: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN PERSONALIZADA		RESPONSABLE: SECRETARÍA GENERAL	
ACTIVIDADES			
CONSEGUIR UN MAYOR ACERCAMIENTO AL CIUDADANO MEDIANTE: ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LA ACTI. INFORMATIVA DE CARÁCTER PRESENCIAL, RESPUESTA ESCRITA A CONSULTAS RECIBIDAS VALORACIÓN Y ANÁLISIS DE CUESTIONARIOS RECIBIDOS RESPEC. A LA ATENCIÓN PRESTADA, Y PLANIF. Y SEGUI. R. CAISS			
OBJETIVOS			
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2020	EJECUCIÓN
01	ALCANZAR UNA VALORACION SATISFACTORIA DE CIUDADANOS CON SERV.PRESTADOS EN UNA ESCALA DE 0 A 10	8,05	0
02	CONSEGUIR UN % DE CLIENTES ATENDIDOS PRESENCIALMENTE MEDIANTE CITA PREVIA	50	56,56
03	ESTABLECER UN TIEMPO DE ESPERA MÁX. EN LOS CAISS QUE DISPONEN DE SIGE EN MINUTOS	10	11
MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS			
CL	MEDIOS	Presupuesto 2020	EJECUCIÓN
10	NÚMERO DE PERSONAS EN MILES DE EUROS	3.693	3.171
11	Gastos de personal	125.624,05	60.212,88
12	Otros gastos de funcionamiento	4.083,13	5.047,03
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	129.707,18	65.259,91
15	Inversiones	12.001,60	445,14
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	141.708,78	65.705,05
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	141.708,78	65.705,05
INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS			
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2020	EJECUCIÓN
19	VALORACIÓN SATISFACCIÓN ALCANZADA S/TIEMPOS ESPERA EN NUEVOS PERCEPT. DE PENSIONES Y SUBSIDIOS	8,13	0
20	VALORACIÓN SATISFAC.ALCANZADA S/SERVICIO DE CITA PREVIA EN NUEVOS PERCEP.DE PENSIONES Y SUBSIDIOS	7,96	0
21	NÚMERO DE CLIENTES ATENDIDOS PRESENCIALMENTE EN EL PERIODO	8.000.000	1.547.325
22	NÚMERO DE CLIENTES ATENDIDOS PRESENCIALMENTE EN EL PERIODO MEDIANTE CITA PREVIA	4.000.000	875.217
23	TIEMPO MEDIO DE ESPERA EN CAISS CON SIGE (EN MINUTOS)	10	11



INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL		Área 1	
		G.P 13	Programa 93
PROGRAMA: GESTIÓN INTERNACIONAL DE PRESTACIONES		RESPONSABLE: SUBDIRECTOR GENERAL DE GESTIÓN DE PRESTACIONES	
ACTIVIDADES			
REEMBOLSO DE GASTOS SANITARIOS QUE SE LIQUIDAN POR GASTO REAL, CUOTA GLOBAL Y ACCIDENTE DE TRABAJO (GASTO REAL), COMO CONSECUENCIA DE ASISTENCIA SANITARIA DISPENSADA AL AMPARO DE LOS REGL. CE 883/2004 Y 987/2009 Y EN SU CASO, DE LOS REGLAMENTOS (CE) 1408/71 Y 574/72			
OBJETIVOS			
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2020	EJECUCIÓN
01	CONSEGUIR % EMISIÓN DE FORM.DE DERECHO SOLICITADOS POR ASEGURADOS EN ESPAÑA Y SUS BENEFICIARIOS	100	100
02	CONSEGUIR % EMISIÓN DE FORM.LIQU.CUOTAS GLOBALES POR ASEGURADOS OTROS ESTADOS RESID. EN ESPAÑA	100	100
03	CONSEGUIR % EMISIÓN DE FORM.LIQU.GASTO REAL DE FACTURAS REMIT.AL INSS POR LOS S.P.S.DE LAS CC.AA.	100	100
MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS			
CL	MEDIOS	Presupuesto 2020	EJECUCIÓN
10	NÚMERO DE PERSONAS	99	83
	EN MILES DE EUROS		
11	Gastos de personal	3.608,24	1.777,66
12	Otros gastos de funcionamiento	292,93	0
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	3.901,17	1.777,66
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	3.901,17	1.777,66
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	3.901,17	1.777,66
INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS			
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2020	EJECUCIÓN
19	EMITIR LOS FORM. DE DERECHOS SOLICITADOS POR ASEGURADOS EN ESPAÑA Y SUS BENEFICIARIOS EN UN %	100	100
20	EMITIR FORM.LIQU.CUOTAS GLOBALES A INST.COMPET.EXT.ASEGUR. OTROS ESTADOS RESID.EN ESPAÑA EN UN %	100	100
21	EMISIÓN FORM.LIQUID.GASTO REAL POR FACT.EFECTUADA POR S.P.S.DE CC.AA REMITIDAS AL INSS EN UN %	100	100