



Seguimiento de Indicadores y Objetivos

INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Noviembre 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	91,70
02	CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA(RESUELTOS/INICIADOS) DE JUBILACIÓN	100	95,16
03	CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA	100	98,74
04	CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN INCAPACIDAD PERMANENTE (AREA NACIONAL) DE DIAS	60	84
05	CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN JUBILACIÓN (AREA NACIONAL) DE DIAS	12	21
06	CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN MUERTE Y SUPERVIVENCIA (AREA NACIONAL) DE DIAS	10	16
07	CONSEGUIR UN CONTROL DE LOS VENCIMIENTOS DE PENSIONES EN UN %	100	100
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 EN MILES DE EUROS	3.791	2.966
11	Gastos de personal	138.506,30	119.761,30
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	138.506,30	119.761,30
14	Transferencias	118.159.130,25	111.673.594,22
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	118.297.636,55	111.793.355,52
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	118.297.636,55	111.793.355,52
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	160.018
21	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE INCAPACIDAD PERMANENTE RESUELTOS EN EL PERIODO	183.400	146.730
22	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE INCAPACIDAD PERMANENTE EN GESTIÓN AL FINAL DEL PERIODO	22.390	44.163
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	318.363
25	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE JUBILACIÓN RESUELTOS EN EL PERIODO	348.652	302.958
26	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE JUBILACIÓN EN GESTIÓN AL FINAL DEL PERIODO	4.076	25.028
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	178.273
29	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA RESUELTOS EN EL PERIODO	185.785	176.030
30	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA EN GESTIÓN AL FINAL DEL PERIODO	2.008	5.811
31	TIEMPO MEDIO DE TRÁMITE INCAPACIDAD PERMANENTE AREA NACIONAL EN EL PERIODO (DIAS)	60	84
32	TIEMPO MEDIO DE TRÁMITE JUBILACIÓN AREA NACIONAL EN EL PERIODO (DIAS)	12	21
33	TIEMPO MEDIO DE TRÁMITE MUERTE Y SUPERVIVENCIA AREA NACIONAL EN EL PERIODO (DIAS)	10	16
34	NÚMERO DE PENSIONES EN VIGOR	9.559.651	9.665.296
35	NÚMERO DE PENSIONES CON VENCIMIENTO EN EL EJERCICIO	60.000	25.418
36	NÚMERO DE CONTROLES DE VENCIMIENTOS EFECTUADOS	60.000	25.418
37	NÚMERO DE TITULARES DE PENSIONES FALLECIDOS EN EL EJERCICIO	450.000	426.039
38	NÚMERO DE CONTROLES DE FALLECIMIENTO EFECTUADOS	450.000	426.039
39	NÚMERO DE PENSIONES ABONADAS A RESIDENTES EN EL EXTRANJERO	115.000	116.181
40	NUMERO DE CONTROLES DE VIVIENCIA 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	46,59
02	NO SUPERAR UN PORCENTAJE DE PROCESOS DE IT RESPECTO A LOS AFILIADOS	3,27	4,17
03	CONSEGUIR UN GASTO DIRECTO MÁXIMO POR AFILIADO, DE EUROS	449,81	459,91
04	EFFECTUAR UN CONTROL DE LAS SITUACIONES DE INCAPACIDAD TEMPORAL EN UN %	74,45	38,30
05	CONSEGUIR UN NÚMERO MÁXIMO DE PROCESOS INICIADOS EN I.T, POR CADA MIL AFILIADOS	16,73	0,44
06	CONSEGUIR UN COEFIC.DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE INCAP.TEMPORAL (PAGO DIRECTO) DEL %	100	98,72
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	29
09	CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE EXPEDIENTES DE MATERNIDAD DEL	100,21	99,52
10	CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN MATERNIDAD DE DIAS	6	9
11	CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE EXPEDIENTES DE PATERNIDAD DEL %	100	99,61
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	93,18
MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS			
CL	MEDIOS	Presupuesto 2020	EJECUCIÓN
10	NÚMERO DE PERSONAS EN MILES DE EUROS	1.236	943
11	Gastos de personal	43.820,95	37.124,65
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	43.820,95	37.124,65
14	Transferencias	4.921.506,37	5.651.703,57
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	4.965.327,32	5.688.828,22
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	4.965.327,32	5.688.828,22
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	1.408.746
20	NÚMERO DE DIAS DE BAJA RELATIVA A PROCESOS CUYA ALTA MÉDICA SE HAYA PRODUCIDO EN EL EJERCICIO	49.074.026	65.636.480
21	NÚMERO DE PROCESOS EN QUE EL ÚLTIMO DÍA DEL PERIODO EL PACIENTE SE ENCUENTRA EN SITUACIÓN DE BAJA	161.755	250.639
22	POBLACIÓN PROTEGIDA EL ÚLTIMO DÍA DEL PERIODO	4.946.564	6.007.719
23	POBLACIÓN MEDIA PROTEGIDA EN EL PERIODO	4.802.276	6.306.487
24	GASTO EN EL PERIODO EN CONCEPTO DE INCAP.TEMPORAL,EXCLUIDAS EMPRESAS COLABORADORAS(MILES €)	2.160.091,57	2.900.388,60
25	NÚMERO DE PROCESOS INICIADOS EN EL PERIODO	964.011	1.591.206
26	PROMEDIO DE PROCESOS INICIADOS EN EL PERÍODO	80.334	2.782
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	130.577
29	NÚMERO DE EXPEDIENTES INCAPACIDAD TEMPORAL (PAGO DIRECTO) RESUELTOS EN EL PERIODO	150.387	128.911
30	Nº DE PROCESOS I. TEMPORAL EN VIGOR AL PRINCIPIO DEL PERIODO MÁS ALTAS SUCESIVAS EN EL PERIODO	965.910	1.781.693
31	NÚMERO DE CONTROLES MÉDICOS DE INCAPACIDAD TEMPORAL EFECTUADOS	719.097	682.428
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	216.142
34	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MATERNIDAD RESUELTOS EN EL PERIODO	243.237	215.102
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	9
37	NUMERO DE EXPEDIENTES DEL FONDO ESPECIAL INICIADOS EN EL PERIODO	732	645
38	NUMERO DE EXPEDIENTES DEL FONDO ESPECIAL RESUELTOS EN EL PERIODO	732	601
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	229.015
41	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE PATERNIDAD RESUELTOS EN EL PERÍODO	240.544	228.118
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	29



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	83,08
02	ALCANZAR UN % CONTROLES REQUISITO RENTA (NO MINUSV.) A BENEF.Y OTROS TITULARES (MADRES Y PADRES)	287,25	166,61
03	CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS)DE REVISIONES SINDROME TOXICO	100	91,15
04	CONSEGUIR TIEMPO MEDIO TRAMITE DE REVISION EXPT.DE OFICIO O INST.PARTE SINDROME TOXICO (EN DIAS)	18	19
MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS			
CL	MEDIOS	Presupuesto 2020	EJECUCIÓN
10	NÚMERO DE PERSONAS EN MILES DE EUROS	397	243
11	Gastos de personal	10.810	8.559,07
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	10.810	8.559,07
14	Transferencias	1.618.421,85	1.731.884,07
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	1.629.231,85	1.740.443,14
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	1.629.231,85	1.740.443,14
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	216.223
21	NUMERO DE EXPEDIENTES DE PROTECCIÓN FAMILIAR RESUELTOS EN EL PERIODO	123.223	179.645
22	PERCEPTORES DE PF ASIGNACIÓN <18 AÑOS SIN DISCAPACIDAD EN VIGOR AL FINAL DEL PERÍODO	811.138	692.112
23	Nº CONTROLES S/RENTAS A BENEF. Y OTROS TITULARES(MADRE/PADRE)ASIGN.<18 AÑOS SIN DISCAPACIDAD	2.330.018	1.153.108
24	NUMERO DE REVISIONES DE SINDROME TOXICO INICIADAS EN EL PERIODO	1.920	927
25	NUMERO DE REVISIONES DE SINDROME TOXICO RESUELTAS EN EL PERIODO	1.920	845
26	TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN DE REVISIONES SINDROME TOXICO EN EL PERIODO (EN DIAS)	18	19



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 EN MILES DE EUROS	310	219
11	Gastos de personal	9.380	7.831,93
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	9.380	7.831,93
14	Transferencias	7.224.430	5.918.492,61
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	7.233.810	5.926.324,54
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	7.233.810	5.926.324,54
INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS			
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2020	EJECUCIÓN
19	NÚMERO DE PENSIONES CON MINIMOS EN VIGOR	2.550.000	2.460.365
20	NÚMERO DE CONTROLES DE RENTAS REALIZADOS SOBRE PENSIONES CON MÍNIMOS	2.550.000	2.460.365



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	396
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	1,83
04	IMPARTIR FORMACIÓN A UN % DE EMPLEADOS DE LA ENTIDAD	52	34,22
05	DEDICAR A FORMACIÓN UN % DE LAS HORAS LABORABLES TOTALES	0,69	0,19
06	IMPARTIR FORMACION A UN % DE EMPLEADOS DEL ÁREA DE ATENCION PERSONALIZADA	70	47,95
07	REALIZAR UN NÚMERO DE ESTUDIOS Y PROYECCIONES ECONÓMICO-ACTUARIALES	14	13
08	IMPARTIR INSTRUCCIONES PARA APLICACIÓN UNIFORME DE NORMAS NACIONAL E INTERNAC. DE S.SOC.EN NUM.	870	822
09	NO SUPERAR UN COEFICIENTE DE LITIGIOSIDAD POR EXPEDIENTE RESUELTO POR LAS DD.PP.	4,68	3,78
10	CONSEGUIR QUE EL GASTO ADMINISTR.DE GESTION RESPECTO AL TOTAL DEL ÁREA, REPRESENTA UN % INFERIOR	0,41	0,36
11	ELABORAR Y DIFUNDIR INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE PRESTACIONES	750	759
12	REALIZAR PROPUESTAS DE RESOLUCIÓN DE RECURSOS DE ALZADA EN MATERIA SANCIONADORA DE S.S.	300	52
13	ASISTENCIA A LA ENTIDAD GESTORA EN SUS DEMANDAS DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL	870	790
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	105.801,81
12	Otros gastos de funcionamiento	92.133,94	61.406,83
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	213.687,25	167.208,64
14	Transferencias	1.000	18,23
15	Inversiones	16.409,35	3.032,31
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	231.096,60	170.259,18
17	TOTAL OPERACIONES FINANCIERAS	3.000	1.230,54
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	234.096,60	171.489,72
INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS			
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2020	EJECUCIÓN
19	NÚMERO DE INFORMES SOBRE NORMAS NACIONALES E INTERNACIONALES DE SEG.SOCIAL	300	328
20	Nº REUNIONES DE PARTICIPACION CON PAÍSES Y ORGANIZACIONES INTER. EN MATERIA DE SEG.SOCIAL	80	68
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	2.398.818
25	TIEMPO TOTAL PERDIDO DE TRABAJO (EN DÍAS)	69.445	43.798
26	NÚMERO DE EMPLEADOS PÚBLICOS DE LA ENTIDAD	12.684	10.002
27	NÚMERO DE EMPLEADOS PÚBLICOS DE LA ENTIDAD ASISTENTES A CURSOS DE FORMACIÓN	6.596	3.423
28	NÚMERO DE HORAS LABORABLES TOTALES	20.833.470	17.991.135
29	NÚMERO DE HORAS DEDICADAS A FORMACIÓN EN EL PERIODO	143.751	33.375
30	NÚMERO DE EMPLEADOS PÚBLICOS QUE PRESTAN SERVICIO EN ATENCIÓN PERSONALIZADA	3.693	3.120
31	NÚMERO DE EMPLEADOS PÚBLICOS EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN SUJETOS A FORMACIÓN	2.585	1.496
32	NÚMERO DE ESTUDIOS Y PROYECCIONES ECONÓMICOS-ACTUARIALES	14	13
33	INFORMES ESTADÍSTICOS PERIÓDICOS SOBRE PRESTACIONES	550	509
34	PETICIONES DE INFORMACIÓN SATISFECHAS SOBRE PRESTACIONES	200	250
35	NÚMERO DE INFORMES E INSTRUCCIONES INTERNAS	200	167
36	NÚMERO DE CONSULTAS EVACUADAS EN MATERIA DE ACCIÓN PROTECTORA DE LA SEGURIDAD SOCIAL	500	381
37	PRODUCCION DE DOCUMENTOS EN APOYO DE LAS ACTIVIDADES DE LA ENTIDAD	80	157
38	NÚMERO DE ESTUDIOS Y ANÁLISIS EN MATERIA DE SEGURIDAD SOCIAL INTERNACIONAL	90	117
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	1.377.494
42	NUMERO DE PROCESOS JURISDICCIONALES INICIADOS DERIVADOS DE LOS EXP. RESUELTOS EN DDPPs	69.000	52.071
43	NÚMERO DE INFORMES JURIDICOS EVACUADOS Y PARTICIPACIÓN EN MESAS DE CONTRATACIÓN	200	147
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	125.765.636,34
46	GASTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN DEL ÁREA(GASTOS PERSONAL Y GASTOS CORRIENTES) (EN MILES DE EUROS)	549.652,85	457.332,08
47	NÚMERO DE RECURSOS DE DUPLICACIÓN	28.000	0
48	Nº DE PROPUESTAS DE RESOLUCIÓN DE RECURSOS DE ALZADA EN MATERIA SANCIONADORA DE S.S.	300	52
49	Nº DE LIBROS Y ARTÍCULOS DE REVISTAS CATALOGADOS	400	355
50	Nº DE PRÉSTAMOS DE LIBROS Y REVISTAS	470	435



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	71,47
03	ESTABLECER UN TIEMPO DE ESPERA MÁX. EN LOS CAISS QUE DISPONEN DE SIGE EN MINUTOS	10	8
MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS			
CL	MEDIOS	Presupuesto 2020	EJECUCIÓN
10	NÚMERO DE PERSONAS EN MILES DE EUROS	3.693	3.120
11	Gastos de personal	125.624,05	106.195,24
12	Otros gastos de funcionamiento	4.083,13	5.047,03
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	129.707,18	111.242,27
15	Inversiones	12.001,60	1.787,99
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	141.708,78	113.030,26
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	141.708,78	113.030,26
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	2.799.519
22	NÚMERO DE CLIENTES ATENDIDOS PRESENCIALMENTE EN EL PERIODO MEDIANTE CITA PREVIA	4.000.000	2.000.699
23	TIEMPO MEDIO DE ESPERA EN CAISS CON SIGE (EN MINUTOS)	10	8



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. CB83/2004 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	0
02	CONSEGUIR % EMISIÓN DE FORM.LIQU.CUOTAS GLOBALES POR ASEGURADOS OTROS ESTADOS RESID. EN ESPAÑA	100	0
03	CONSEGUIR % EMISIÓN DE FORM.LIQU.GASTO REAL DE FACTURAS REMIT.AL INSS POR LOS S.P.S.DE LAS CC.AA.	100	0
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	3.110,98
12	Otros gastos de funcionamiento	292,93	0
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	3.901,17	3.110,98
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	3.901,17	3.110,98
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	3.901,17	3.110,98
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	0
20	EMITIR FORM.LIQU.CUOTAS GLOBALES A INST.COMPET.EXT.ASEGUR. OTROS ESTADOS RESID.EN ESPAÑA EN UN %	100	0
21	EMISIÓN FORM.LIQUID.GASTO REAL POR FACT.EFECTUADA POR S.P.S.DE CC.AA REMITIDAS AL INSS EN UN %	100	0