



Seguimiento de Indicadores y Objetivos

INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Noviembre 2021



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
1205 INGRESO MÍNIMO VITAL -----	7
1391 DIRECCIÓN Y SERVICIOS GENERALES -----	8
1392 INFORMACIÓN Y ATENCIÓN PERSONALIZADA -----	9
1393 GESTIÓN INTERNACIONAL DE PRESTACIONES -----	10
1501 PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES DE CLASES PASIVAS -----	11



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 2021	EJECUCIÓN
01	CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE INCAPACIDAD PERMANENTE	100	99,98
02	CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA(RESUELTOS/INICIADOS) DE JUBILACIÓN	100	97,04
03	CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA	100	98,09
04	CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN INCAPACIDAD PERMANENTE (AREA NACIONAL) DE DIAS	60	88
05	CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN JUBILACIÓN (AREA NACIONAL) DE DIAS	12	19
06	CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN MUERTE Y SUPERVIVENCIA (AREA NACIONAL) DE DIAS	10	20
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 2021	EJECUCIÓN
10	NÚMERO DE PERSONAS	3.659	2.913
	EN MILES DE EUROS		
11	Gastos de personal	133.353,11	115.179,19
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	133.353,11	115.179,19
14	Transferencias	134.241.918,25	115.407.780,14
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	134.375.271,36	115.522.959,33
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	134.375.271,36	115.522.959,33
INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS			
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2021	EJECUCIÓN
19	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE INCAPACIDAD PERMANENTE EN GESTION AL PRINCIPIO DEL PERIODO	30.857	42.415
20	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE INCAPACIDAD PERMANENTE INICIADOS EN EL PERIODO	188.299	187.766
21	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE INCAPACIDAD PERMANENTE RESUELTOS EN EL PERIODO	188.299	187.725
22	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE INCAPACIDAD PERMANENTE EN GESTIÓN AL FINAL DEL PERIODO	30.857	42.456
23	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE JUBILACIÓN EN GESTIÓN AL PRINCIPIO DEL PERIODO	9.623	22.360
24	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE JUBILACIÓN INICIADOS EN EL PERIODO	343.264	352.127
25	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE JUBILACIÓN RESUELTOS EN EL PERIODO	343.264	341.709
26	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE JUBILACIÓN EN GESTIÓN AL FINAL DEL PERIODO	9.623	32.778
27	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA EN GESTIÓN AL PRINCIPIO DEL PERIODO	3.568	4.830
28	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA INICIADOS EN EL PERIODO	185.229	192.745
29	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA RESUELTOS EN EL PERIODO	185.229	189.070
30	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA EN GESTIÓN AL FINAL DEL PERIODO	3.568	8.505
31	TIEMPO MEDIO DE TRÁMITE INCAPACIDAD PERMANENTE AREA NACIONAL EN EL PERIODO (DIAS)	60	88
32	TIEMPO MEDIO DE TRÁMITE JUBILACIÓN AREA NACIONAL EN EL PERIODO (DIAS)	12	19
33	TIEMPO MEDIO DE TRÁMITE MUERTE Y SUPERVIVENCIA AREA NACIONAL EN EL PERIODO (DÍAS)	10	20
34	NÚMERO DE PENSIONES EN VIGOR	9.750.703	9.774.886
35	NÚMERO DE PENSIONES CON VENCIMIENTO EN EL EJERCICIO	60.000	24.651
36	NÚMERO DE CONTROLES DE VENCIMIENTOS EFECTUADOS	60.000	24.651
37	NÚMERO DE TITULARES DE PENSIONES FALLECIDOS EN EL EJERCICIO	450.000	394.321
38	NÚMERO DE CONTROLES DE FALLECIMIENTO EFECTUADOS	450.000	394.321
39	NÚMERO DE PENSIONES ABONADAS A RESIDENTES EN EL EXTRANJERO	120.000	112.250
40	NUMERO DE CONTROLES DE VIVENCIA REALIZADOS SOBRE PENSIONISTAS RESIDENTES EN EL EXTRANJERO	120.000	112.250



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 2021	EJECUCIÓN
01	CONSEGUIR UNA DURACIÓN MEDIA MAXIMA EN DIAS, DE CADA PROCESO DE I.T.	46,13	48,78
02	NO SUPERAR UN PORCENTAJE DE PROCESOS DE IT RESPECTO A LOS AFILIADOS	3,53	4,70
03	CONSEGUIR UN GASTO DIRECTO MÁXIMO POR AFILIADO, DE EUROS	566,33	553,16
04	EFFECTUAR UN CONTROL DE LAS SITUACIONES DE INCAPACIDAD TEMPORAL EN UN %	33,10	31,95
05	CONSEGUIR UN NÚMERO MÁXIMO DE PROCESOS INICIADOS EN I.T, POR CADA MIL AFILIADOS	23,30	27,29
06	CONSEGUIR UN COEFIC.DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE INCAP.TEMPORAL (PAGO DIRECTO) DEL %	100	99,62
07	CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN INCAPACIDAD TEMPORAL (PAGO DIRECTO) DE DIAS	7	17
08	CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO EMISIÓN EN DÍAS DE RES.DE EXP.INICIALES DEL INSS AL AMPARO ART.170.2	9	28
09	CONSEGUIR COEF.COBERTURA (RES./INIC.) DE EXPED.“NACIM.O CUIDADO DE MENOR, 1ER PROGENITOR” DEL	100	100,06
10	CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMIT. EN “NACIM.O CUIDADO DE MENOR, 1ER PROGENITOR” DE DÍAS	7	8
11	CONSEGUIR COEF.COBERTURA (RES./INIC.) DE EXPED.“NACIM.O CUIDADO DE MENOR, 2º PROGENITOR” DEL %	100	100,23
12	CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMIT. EN “NACIM.O CUIDADO DE MENOR, 2º PROGENITOR” DE DÍAS	7	7
13	CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE EXPED.DEL FONDO ESPECIAL DEL %	100	102,41
MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS			
CL	MEDIOS	Presupuesto 2021	EJECUCIÓN
10	NÚMERO DE PERSONAS	1.175	915
	EN MILES DE EUROS		
11	Gastos de personal	42.646,28	34.886,62
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	42.646,28	34.886,62
14	Transferencias	6.529.882,51	6.399.506,75
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	6.572.528,79	6.434.393,37
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	6.572.528,79	6.434.393,37
INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS			
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2021	EJECUCIÓN
19	NÚMERO DE PROCESOS DE I.T. CUYA ALTA SE HAYA PRODUCIDO EN EL EJERCICIO	1.371.615	1.600.701
20	NÚMERO DE DIAS DE BAJA RELATIVA A PROCESOS CUYA ALTA MÉDICA SE HAYA PRODUCIDO EN EL EJERCICIO	63.265.999	78.087.586
21	NÚMERO DE PROCESOS EN QUE EL ÚLTIMO DÍA DEL PERIODO EL PACIENTE SE ENCUENTRA EN SITUACIÓN DE BAJA	200.947	265.156
22	POBLACIÓN PROTEGIDA EL ÚLTIMO DÍA DEL PERIODO	5.692.426	5.639.083
23	POBLACIÓN MEDIA PROTEGIDA EN EL PERIODO	5.594.074	5.700.475
24	GASTO EN EL PERIODO EN CONCEPTO DE INCAP.TEMPORAL,EXCLUIDAS EMPRESAS COLABORADORAS(MILES €)	3.168.074	3.153.292,12
25	NÚMERO DE PROCESOS INICIADOS EN EL PERIODO	1.564.401	1.711.476
26	PROMEDIO DE PROCESOS INICIADOS EN EL PERÍODO	130.367	155.589
27	NUMERO DE EXPEDIENTES INCAPACIDAD TEMPORAL (PAGO DIRECTO) EN GESTIÓN AL PRINCIPIO DEL EJERCICIO	2.279	3.195
28	NÚMERO DE EXPEDIENTES INCAPACIDAD TEMPORAL (PAGO DIRECTO) INICIADOS EN EL PERIODO	175.218	160.772
29	NÚMERO DE EXPEDIENTES INCAPACIDAD TEMPORAL (PAGO DIRECTO) RESUELTOS EN EL PERIODO	175.218	160.161
30	Nº DE PROCESOS I. TEMPORAL EN VIGOR AL PRINCIPIO DEL PERIODO MÁS ALTAS SUCESIVAS EN EL PERIODO	1.741.798	1.945.688
31	NÚMERO DE CONTROLES MÉDICOS DE INCAPACIDAD TEMPORAL EFECTUADOS	576.449	621.715
32	NÚMERO EXPED.DE “NACIM.O CUIDADO DE MENOR, 1ER PROGENITOR” EN GESTIÓN AL PRINCIPIO EJERC.	2.732	2.908
33	NÚMERO DE EXPED.DE “NACIM.O CUIDADO DE MENOR, 1ER PROGENITOR” INICIADOS EN EL PERIODO	227.352	210.991
34	NÚMERO DE EXPED.DE “NACIM.O CUIDADO DE MENOR, 1ER PROGENITOR” RESUELTOS EN EL PERIODO	227.352	211.127
35	TIEMPO MEDIO DE TRÁMITE INCAPACIDAD TEMPORAL (PAGO DIRECTO) EN EL PERIODO (DIAS)	7	17
36	TIEMPO MEDIO DE TRÁMITE “NACIM.O CUIDADO DE MENOR, 1ER PROGENITOR” EN EL PERIODO (DIAS)	7	8
37	NUMERO DE EXPEDIENTES DEL FONDO ESPECIAL INICIADOS EN EL PERIODO	419	582
38	NUMERO DE EXPEDIENTES DEL FONDO ESPECIAL RESUELTOS EN EL PERIODO	419	596
39	NÚMERO EXPED.DE “NACIM.O CUIDADO DE MENOR, 2º PROGENITOR” EN GESTIÓN AL PRINCIPIO EJERC.	3.287	3.296
40	NÚMERO DE EXPED.DE “NACIM.O CUIDADO DE MENOR, 2º PROGENITOR” INICIADOS EN EL PERIODO	238.941	232.390
41	NÚMERO DE EXPED.DE “NACIM.O CUIDADO DE MENOR, 2º PROGENITOR” RESUELTOS EN EL PERIODO	238.941	232.929
42	TIEMPO MEDIO DE TRÁMITE “NACIM.O CUIDADO DE MENOR, 2º PROGENITOR” EN EL PERIODO (DIAS)	7	7
43	TIEMPO MEDIO DE EMISIÓN DE LA RESOL. EXPED. INICIALES INSS AL AMPARO DEL ART.170.2 LGSS (DÍAS)	9	28



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 2021	EJECUCIÓN
01	CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE PROTECCIÓN FAMILIAR DEL %	100	105,24
03	CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS)DE REVISIONES SINDROME TOXICO	100	94,49
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 2021	EJECUCIÓN
10	NÚMERO DE PERSONAS	396	234
	EN MILES DE EUROS		
11	Gastos de personal	12.001,30	8.133,63
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	12.001,30	8.133,63
14	Transferencias	1.435.217,22	1.557.638,95
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	1.447.218,52	1.565.772,58
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	1.447.218,52	1.565.772,58
INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS			
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2021	EJECUCIÓN
19	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE PROTECCIÓN FAMILIAR EN GESTION AL PRINCIPIO DEL EJERCICIO	6.793	5.293
20	NUMERO DE EXPEDIENTES DE PROTECCIÓN FAMILIAR INICIADOS EN EL PERIODO	30.326	37.530
21	NUMERO DE EXPEDIENTES DE PROTECCIÓN FAMILIAR RESUELTOS EN EL PERIODO	30.326	39.495
24	NUMERO DE REVISIONES DE SINDROME TOXICO INICIADAS EN EL PERIODO	905	1.126
25	NUMERO DE REVISIONES DE SINDROME TOXICO RESUELTAS EN EL PERIODO	905	1.064
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 2021	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 2021	EJECUCIÓN
10	NÚMERO DE PERSONAS EN MILES DE EUROS	306	217
11	Gastos de personal	9.888,95	7.522,52
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	9.888,95	7.522,52
14	Transferencias	6.978.557	5.775.450,95
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	6.988.445,95	5.782.973,47
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	6.988.445,95	5.782.973,47
INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS			
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2021	EJECUCIÓN
19	NÚMERO DE PENSIONES CON MINIMOS EN VIGOR	2.500.000	2.480.032
20	NÚMERO DE CONTROLES DE RENTAS REALIZADOS SOBRE PENSIONES CON MÍNIMOS	2.500.000	2.480.032



INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL		Área 1	
		G.P 12	Programa 05
PROGRAMA: INGRESO MÍNIMO VITAL		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 2021	EJECUCIÓN
01	CONSEGUIR UN COEF.DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DEL IMV EN VIGOR EN UN %	100	95
MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS			
CL	MEDIOS	Presupuesto 2021	EJECUCIÓN
10	NÚMERO DE PERSONAS	1.000	1.026
	EN MILES DE EUROS		
11	Gastos de personal	25.545,14	36.169,70
12	Otros gastos de funcionamiento	3.000	1.105,73
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	28.545,14	37.275,43
14	Transferencias	2.988.364,86	1.729.756,04
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	3.016.910	1.767.031,47
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	3.016.910	1.767.031,47
INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS			
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2021	EJECUCIÓN
19	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE INGRESO MÍNIMO VITAL INICIADOS EN EL PERIODO	912.500	438.576
20	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE INGRESO MÍNIMO VITAL RESUELTOS EN EL PERIODO	912.500	418.495



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 2021	EJECUCIÓN
01	COLABORAR EN PRODUCCIÓN NORMATIVA Y DOCUM.CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE S.S.NACIONAL E INTERNAC.	355	571
02	CONTROLAR SELECTIVAMENTE FUNC.CENTROS DE GESTION CON REALIZACIÓN DE UN NUM.DE ACTUAC.DE INSPECT.	50	46
03	NO SUPERAR UN PORCENTAJE DE JORNADAS PERDIDAS	2,55	2,20
04	IMPARTIR FORMACIÓN A UN % DE EMPLEADOS DE LA ENTIDAD	40	36,30
05	DEDICAR A FORMACIÓN UN % DE LAS HORAS LABORABLES TOTALES	0,50	0,50
06	IMPARTIR FORMACION A UN % DE EMPLEADOS DEL ÁREA DE ATENCION PERSONALIZADA	50,01	57,49
07	REALIZAR UN NÚMERO DE ESTUDIOS Y PROYECCIONES ECONÓMICO-ACTUARIALES	13	14
08	IMPARTIR INSTRUCCIONES PARA APLICACIÓN UNIFORME DE NORMAS NACIONAL E INTERNAC. DE S.SOC.EN NUM.	670	1.139
09	NO SUPERAR UN COEFICIENTE DE LITIGIOSIDAD POR EXPEDIENTE RESUELTO POR LAS DD.PP.	2,82	4,99
10	CONSEGUIR QUE EL GASTO ADMINSTR.DE GESTION RESPECTO AL TOTAL DEL ÁREA, REPRESENTA UN % INFERIOR	0,41	0,38
11	ELABORAR Y DIFUNDIR INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE PRESTACIONES	259	273
12	REALIZAR PROPUESTAS DE RESOLUCIÓN DE RECURSOS DE ALZADA EN MATERIA SANCIONADORA DE S.S.	200	79
13	ASISTENCIA A LA ENTIDAD GESTORA EN SUS DEMANDAS DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL	970	949
14	NÚMERO DE EXPEDIENTES TRAMITADOS DE CAPITAL COSTE	190	165
MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS			
CL	MEDIOS	Presupuesto 2021	EJECUCIÓN
10	NÚMERO DE PERSONAS	2.950	2.503
	EN MILES DE EUROS		
11	Gastos de personal	173.995,03	106.186,01
12	Otros gastos de funcionamiento	96.622,37	71.301,47
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	270.617,40	177.487,48
14	Transferencias	3.000	0
15	Inversiones	12.200,57	5.266,33
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	285.817,97	182.753,81
17	TOTAL OPERACIONES FINANCIERAS	3.000	1.274,42
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	288.817,97	184.028,23
INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS			
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2021	EJECUCIÓN
19	NÚMERO DE INFORMES SOBRE NORMAS NACIONALES E INTERNACIONALES DE SEG.SOCIAL	280	467
20	Nº REUNIONES DE PARTICIPACION CON PAÍSES Y ORGANIZACIONES INTER. EN MATERIA DE SEG.SOCIAL	75	104
21	NÚMERO DE ACTUACIONES INSPECTORAS DE ANÁLISIS DE CALIDAD TÉCNICA	32	44
22	NÚMERO DE ACTUACIONES DE ANÁLISIS Y VALORACIÓN DEL ESTADO DE LA DDPP Y SUS CAISS	18	2
24	TIEMPO TEÓRICO DE TRABAJO (EN DÍAS)	2.849.190	2.528.723
25	TIEMPO TOTAL PERDIDO DE TRABAJO (EN DÍAS)	72.654	55.666
26	NÚMERO DE EMPLEADOS PÚBLICOS DE LA ENTIDAD	13.010	10.894
27	NÚMERO DE EMPLEADOS PÚBLICOS DE LA ENTIDAD ASISTENTES A CURSOS DE FORMACIÓN	5.204	3.955
28	NÚMERO DE HORAS LABORALES TOTALES	21.368.925	16.402.279
29	NÚMERO DE HORAS DEDICADAS A FORMACIÓN EN EL PERIODO	106.845	81.850
30	NÚMERO DE EMPLEADOS PÚBLICOS QUE PRESTAN SERVICIO EN ATENCIÓN PERSONALIZADA	3.433	2.503
31	NÚMERO DE EMPLEADOS PÚBLICOS EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN SUJETOS A FORMACIÓN	1.717	1.439
32	NÚMERO DE ESTUDIOS Y PROYECCIONES ECONÓMICOS-ACTUARIALES	13	14
33	INFORMES ESTADÍSTICOS PERIÓDICOS SOBRE PRESTACIONES	29	37
34	PETICIONES DE INFORMACIÓN SATISFECHAS SOBRE PRESTACIONES	230	236
35	NÚMERO DE INFORMES E INSTRUCCIONES INTERNAS	150	167
36	NÚMERO DE CONSULTAS EVACUADAS EN MATERIA DE ACCIÓN PROTECTORA DE LA SEGURIDAD SOCIAL	250	618
37	PRODUCCION DE DOCUMENTOS EN APOYO DE LAS ACTIVIDADES DE LA ENTIDAD	150	100
38	NÚMERO DE ESTUDIOS Y ANÁLISIS EN MATERIA DE SEGURIDAD SOCIAL INTERNACIONAL	120	254
39	NÚMERO DE RECURSOS DE CASACIÓN PARA UNIF. DE DOCTRINA INTERPUESTOS Y/O IMPUGNADOS ORDEN SOCIAL	900	0
40	NÚMERO DE RECURSOS INTERPUESTOS Y/O IMPUGNADOS ANTE EL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL	5	0
41	NUMERO DE EXPEDIENTES RESUELTOS EN DD.PPs.	2.301.129	1.780.711
42	NUMERO DE PROCESOS JURISDICCIONALES INICIADOS DERIVADOS DE LOS EXP. RESUELTOS EN DDPPs	65.000	88.793
43	NÚMERO DE INFORMES JURIDICOS EVACUADOS Y PARTICIPACIÓN EN MESAS DE CONTRATACIÓN	240	154
44	NÚMERO DE RECURSOS CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO INTERPUESTOS Y/O IMPUGNADOS POR LA ENTIDAD	40	0
45	GASTO TOTAL DEL ÁREA (EN MILES DE EUROS)	152.858.884,28	131.374.088,55
46	GASTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN DEL ÁREA(GASTOS PERSONAL Y GASTOS CORRIENTES) (EN MILES DE EUROS)	625.211,49	493.216,07
47	NÚMERO DE RECURSOS DE SUPLICACIÓN	25.000	0
48	Nº DE PROPUESTAS DE RESOLUCIÓN DE RECURSOS DE ALZADA EN MATERIA SANCIONADORA DE S.S.	200	79
49	Nº DE LIBROS Y ARTÍCULOS DE REVISTAS CATALOGADOS	400	390
50	Nº DE PRÉSTAMOS DE LIBROS Y REVISTAS	570	559
51	NÚMERO DE EXPEDIENTES TRAMITADOS DE CAPITAL COSTE	190	165



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 2021	EJECUCIÓN
01	ALCANZAR VALORACION SATISFACCIÓN DE CIUDADANOS CON SERV.TELEMÁTICOS EN UNA ESCALA DE 0 A 10	7,45	7,03
02	ACTIVAR UN % DE LOS USUARIOS EN LA PLATAFORMA CL@VE PARA ACCEDER A SERV.TELEMÁTICOS	2,80	2,95
03	ESTABLECER UN TIEMPO DE ESPERA MÁX. EN LOS CAISS QUE DISPONEN DE SIGE EN MINUTOS	10	3
MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS			
CL	MEDIOS	Presupuesto 2021	EJECUCIÓN
10	NÚMERO DE PERSONAS EN MILES DE EUROS	3.433	3.007
11	Gastos de personal	119.504,12	103.913,68
12	Otros gastos de funcionamiento	4.798,09	5.832,18
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	124.302,21	109.745,86
15	Inversiones	16.210,38	4.176,31
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	140.512,59	113.922,17
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	140.512,59	113.922,17
INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS			
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2021	EJECUCIÓN
19	VALORACIÓN SATISFACCIÓN ALCANZADA S/ACCESO A SEDE ELECTRÓNICA Y PORTAL TU SEGURIDAD SOCIAL	7,50	7,10
20	VALORACIÓN SATISFAC.ALCANZADA S/FACILIDAD CUMPL.SOLICITUD Y ANEXAR DOCS.EN LA WEB	7,40	6,96
21	NÚMERO DE CLIENTES ATENDIDOS PRESENCIALMENTE EN EL PERIODO	7.400.000	3.942.901
22	NÚMERO DE ACTIVACIONES EFECTUADAS EN LA PLATAFORMA CL@VE	207.200	116.321
23	TIEMPO MEDIO DE ESPERA EN CAISS CON SIGE (EN MINUTOS)	10	3



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 2021	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 2021	EJECUCIÓN
10	NÚMERO DE PERSONAS	90	79
	EN MILES DE EUROS		
11	Gastos de personal	3.575,72	3.006,94
12	Otros gastos de funcionamiento	441,38	0,96
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	4.017,10	3.007,90
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	4.017,10	3.007,90
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	4.017,10	3.007,90
INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS			
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2021	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



INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL		Área 1	
		G.P 15	Programa 01
PROGRAMA: PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES DE CLASES PASIVAS		RESPONSABLE: SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PRESTACIONES	
ACTIVIDADES			
GESTIÓN DE PRESTACIONES DEL RÉGIMEN CLASES PASIVAS			
OBJETIVOS			
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2021	EJECUCIÓN
MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS			
CL	MEDIOS	Presupuesto 2021	EJECUCIÓN
	EN MILES DE EUROS		
14	Transferencias	25.162	0
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	25.162	0
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	25.162	0
INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS			
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2021	EJECUCIÓN