



Seguimiento de Indicadores y Objetivos

INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Marzo 2019



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 2019 | EJECUCIÓN |
| 01 | CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE INCAPACIDAD PERMANENTE | 100 | 98,41 |
| 02 | CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA(RESUELTOS/INICIADOS) DE JUBILACIÓN | 100 | 103,08 |
| 03 | CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA | 100 | 98,36 |
| 04 | CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN INCAPACIDAD PERMANENTE (AREA NACIONAL) DE DIAS | 60 | 72 |
| 05 | CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN JUBILACIÓN (AREA NACIONAL) DE DIAS | 12 | 20 |
| 06 | CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN MUERTE Y SUPERVIVENCIA (AREA NACIONAL) DE DIAS | 10 | 15 |
| 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 | 0 |
| MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS | | | |
| CL | MEDIOS | Presupuesto 2019 | EJECUCIÓN |
| 10 | NÚMERO DE PERSONAS EN MILES DE EUROS | 3.791 | 3.159 |
| 11 | Gastos de personal | 138.506,30 | 28.506,41 |
| 13 | TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS | 138.506,30 | 28.506,41 |
| 14 | Transferencias | 118.159.130,25 | 26.901.603,08 |
| 16 | TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS | 118.297.636,55 | 26.930.109,49 |
| 18 | TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA | 118.297.636,55 | 26.930.109,49 |
| INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS | | | |
| CL | DENOMINACIÓN | Presupuesto 2019 | EJECUCIÓN |
| 19 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE INCAPACIDAD PERMANENTE EN GESTION AL PRINCIPIO DEL PERIODO | 22.390 | 30.122 |
| 20 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE INCAPACIDAD PERMANENTE INICIADOS EN EL PERIODO | 183.400 | 50.178 |
| 21 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE INCAPACIDAD PERMANENTE RESUELTOS EN EL PERIODO | 183.400 | 49.379 |
| 22 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE INCAPACIDAD PERMANENTE EN GESTIÓN AL FINAL DEL PERIODO | 22.390 | 30.921 |
| 23 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE JUBILACIÓN EN GESTIÓN AL PRINCIPIO DEL PERIODO | 4.076 | 12.145 |
| 24 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE JUBILACIÓN INICIADOS EN EL PERIODO | 348.652 | 94.175 |
| 25 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE JUBILACIÓN RESUELTOS EN EL PERIODO | 348.652 | 97.072 |
| 26 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE JUBILACIÓN EN GESTIÓN AL FINAL DEL PERIODO | 4.076 | 9.248 |
| 27 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA EN GESTIÓN AL PRINCIPIO DEL PERIODO | 2.008 | 3.534 |
| 28 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA INICIADOS EN EL PERIODO | 185.785 | 54.797 |
| 29 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA RESUELTOS EN EL PERIODO | 185.785 | 53.899 |
| 30 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA EN GESTIÓN AL FINAL DEL PERIODO | 2.008 | 4.432 |
| 31 | TIEMPO MEDIO DE TRÁMITE INCAPACIDAD PERMANENTE AREA NACIONAL EN EL PERIODO (DIAS) | 60 | 72 |
| 32 | TIEMPO MEDIO DE TRÁMITE JUBILACIÓN AREA NACIONAL EN EL PERIODO (DIAS) | 12 | 20 |
| 33 | TIEMPO MEDIO DE TRÁMITE MUERTE Y SUPERVIVENCIA AREA NACIONAL EN EL PERIODO (DIAS) | 10 | 15 |
| 34 | NÚMERO DE PENSIONES EN VIGOR | 9.559.651 | 9.579.432 |
| 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 | 119.642 |
| 38 | NÚMERO DE CONTROLES DE FALLECIMIENTO EFECTUADOS | 450.000 | 119.642 |
| 39 | NÚMERO DE PENSIONES ABONADAS A RESIDENTES EN EL EXTRANJERO | 115.000 | 0 |
| 40 | NUMERO DE CONTROLES DE VIVIENCIA REALIZADOS SOBRE PENSIONISTAS RESIDENTES EN EL EXTRANJERO | 115.000 | 0 |



| 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 2019 | EJECUCIÓN |
| 01 | CONSEGUIR UNA DURACIÓN MEDIA MÁXIMA EN DÍAS, DE CADA PROCESO DE I.T. | 53,02 | 38,52 |
| 02 | NO SUPERAR UN PORCENTAJE DE PROCESOS DE IT RESPECTO A LOS AFILIADOS | 3,27 | 4,12 |
| 03 | CONSEGUIR UN GASTO DIRECTO MÁXIMO POR AFILIADO, DE EUROS | 449,81 | 115,08 |
| 04 | EFFECTUAR UN CONTROL DE LAS SITUACIONES DE INCAPACIDAD TEMPORAL EN UN % | 74,45 | 25,53 |
| 05 | CONSEGUIR UN NÚMERO MÁXIMO DE PROCESOS INICIADOS EN I.T, POR CADA MIL AFILIADOS | 16,73 | 29,86 |
| 06 | CONSEGUIR UN COEFIC.DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE INCAP.TEMPORAL (PAGO DIRECTO) DEL % | 100 | 101,51 |
| 07 | CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN INCAPACIDAD TEMPORAL (PAGO DIRECTO) DE DÍAS | 7 | 9 |
| 08 | CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO EMISIÓN EN DÍAS DE RES.DE EXP.INICIALES DEL INSS AL AMPARO ART.170.2 | 8 | 13 |
| 09 | CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE EXPEDIENTES DE MATERNIDAD DEL | 100,21 | 102,06 |
| 10 | CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN MATERNIDAD DE DÍAS | 6 | 7 |
| 11 | CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE EXPEDIENTES DE PATERNIDAD DEL % | 100 | 102,28 |
| 12 | CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN PATERNIDAD DE DÍAS | 6 | 7 |
| 13 | CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE EXPED.DEL FONDO ESPECIAL DEL % | 100 | 81,62 |
| MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS | | | |
| CL | MEDIOS | Presupuesto 2019 | EJECUCIÓN |
| 10 | NÚMERO DE PERSONAS EN MILES DE EUROS | 1.236 | 1.005 |
| 11 | Gastos de personal | 43.820,95 | 8.612,69 |
| 13 | TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS | 43.820,95 | 8.612,69 |
| 14 | Transferencias | 4.921.506,37 | 1.143.538,88 |
| 16 | TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS | 4.965.327,32 | 1.152.151,57 |
| 18 | TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA | 4.965.327,32 | 1.152.151,57 |
| INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS | | | |
| CL | DENOMINACIÓN | Presupuesto 2019 | EJECUCIÓN |
| 19 | NÚMERO DE PROCESOS DE I.T. CUYA ALTA SE HAYA PRODUCIDO EN EL EJERCICIO | 925.576 | 412.467 |
| 20 | NÚMERO DE DÍAS DE BAJA RELATIVA A PROCESOS CUYA ALTA MÉDICA SE HAYA PRODUCIDO EN EL EJERCICIO | 49.074.026 | 15.889.305 |
| 21 | NÚMERO DE PROCESOS EN QUE EL ÚLTIMO DÍA DEL PERIODO EL PACIENTE SE ENCUENTRA EN SITUACIÓN DE BAJA | 161.755 | 209.539 |
| 22 | POBLACIÓN PROTEGIDA EL ÚLTIMO DÍA DEL PERIODO | 4.946.564 | 5.091.585 |
| 23 | POBLACIÓN MEDIA PROTEGIDA EN EL PERIODO | 4.802.276 | 5.112.751 |
| 24 | GASTO EN EL PERIODO EN CONCEPTO DE INCAP.TEMPORAL,EXCLUIDAS EMPRESAS COLABORADORAS(MILES €) | 2.160.091,57 | 588.392,82 |
| 25 | NÚMERO DE PROCESOS INICIADOS EN EL PERIODO | 964.011 | 458.043 |
| 26 | PROMEDIO DE PROCESOS INICIADOS EN EL PERÍODO | 80.334 | 152.681 |
| 27 | NUMERO DE EXPEDIENTES INCAPACIDAD TEMPORAL (PAGO DIRECTO) EN GESTIÓN AL PRINCIPIO DEL EJERCICIO | 1.899 | 2.279 |
| 28 | NÚMERO DE EXPEDIENTES INCAPACIDAD TEMPORAL (PAGO DIRECTO) INICIADOS EN EL PERIODO | 150.387 | 46.008 |
| 29 | NÚMERO DE EXPEDIENTES INCAPACIDAD TEMPORAL (PAGO DIRECTO) RESUELTOS EN EL PERIODO | 150.387 | 46.705 |
| 30 | Nº DE PROCESOS I. TEMPORAL EN VIGOR AL PRINCIPIO DEL PERIODO MÁS ALTAS SUCESIVAS EN EL PERIODO | 965.910 | 635.440 |
| 31 | NÚMERO DE CONTROLES MÉDICOS DE INCAPACIDAD TEMPORAL EFECTUADOS | 719.097 | 162.223 |
| 32 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MATERNIDAD EN GESTIÓN AL PRINCIPIO DEL EJERCICIO | 1.513 | 2.718 |
| 33 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MATERNIDAD INICIADOS EN EL PERIODO | 242.734 | 63.530 |
| 34 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MATERNIDAD RESUELTOS EN EL PERIODO | 243.237 | 64.839 |
| 35 | TIEMPO MEDIO DE TRÁMITE INCAPACIDAD TEMPORAL (PAGO DIRECTO) EN EL PERIODO (DÍAS) | 7 | 9 |
| 36 | TIEMPO MEDIO DE TRÁMITE MATERNIDAD EN EL PERIODO (DÍAS) | 6 | 7 |
| 37 | NUMERO DE EXPEDIENTES DEL FONDO ESPECIAL INICIADOS EN EL PERIODO | 732 | 272 |
| 38 | NUMERO DE EXPEDIENTES DEL FONDO ESPECIAL RESUELTOS EN EL PERIODO | 732 | 222 |
| 39 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE PATERNIDAD EN GESTIÓN AL PRINCIPIO DEL EJERCICIO | 2.168 | 2.658 |
| 40 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE PATERNIDAD INICIADOS EN EL PERÍODO | 240.544 | 64.020 |
| 41 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE PATERNIDAD RESUELTOS EN EL PERÍODO | 240.544 | 65.481 |
| 42 | TIEMPO MEDIO DE TRÁMITE PATERNIDAD EN EL PERÍODO (DÍAS) | 6 | 7 |
| 43 | TIEMPO MEDIO DE EMISIÓN DE LA RESOL. EXPED. INICIALES INSS AL AMPARO DEL ART.170.2 LGSS (DÍAS) | 8 | 13 |



| 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 2019 | EJECUCIÓN |
| 01 | CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE PROTECCIÓN FAMILIAR DEL % | 101,24 | 98,12 |
| 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 | 88,36 |
| 04 | CONSEGUIR TIEMPO MEDIO TRAMITE DE REVISION EXPT.DE OFICIO O INST.PARTE SINDROME TOXICO (EN DIAS) | 18 | 18 |
| MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS | | | |
| CL | MEDIOS | Presupuesto 2019 | EJECUCIÓN |
| 10 | NÚMERO DE PERSONAS EN MILES DE EUROS | 397 | 298 |
| 11 | Gastos de personal | 10.810 | 2.392,49 |
| 13 | TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS | 10.810 | 2.392,49 |
| 14 | Transferencias | 1.618.421,85 | 529.970,22 |
| 16 | TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS | 1.629.231,85 | 532.362,71 |
| 18 | TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA | 1.629.231,85 | 532.362,71 |
| INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS | | | |
| CL | DENOMINACIÓN | Presupuesto 2019 | EJECUCIÓN |
| 19 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE PROTECCIÓN FAMILIAR EN GESTION AL PRINCIPIO DEL EJERCICIO | 4.943 | 5.212 |
| 20 | NUMERO DE EXPEDIENTES DE PROTECCIÓN FAMILIAR INICIADOS EN EL PERIODO | 121.709 | 42.736 |
| 21 | NUMERO DE EXPEDIENTES DE PROTECCIÓN FAMILIAR RESUELTOS EN EL PERIODO | 123.223 | 41.931 |
| 22 | PERCEPTORES DE PF ASIGNACIÓN <18 AÑOS SIN DISCAPACIDAD EN VIGOR AL FINAL DEL PERÍODO | 811.138 | 760.790 |
| 23 | Nº CONTROLES S/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 | 636 |
| 25 | NUMERO DE REVISIONES DE SINDROME TOXICO RESUELTAS EN EL PERIODO | 1.920 | 562 |
| 26 | TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN DE REVISIONES SINDROME TOXICO EN EL PERIODO (EN DIAS) | 18 | 18 |



| | | | |
|---|---|--|------------------|
| 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 2019 | EJECUCIÓN |
| 01 | EFFECTUAR UN CONTROL DE RENTAS SOBRE LAS PENSIONES CON MÍNIMOS EN VIGOR EN UN % | 100 | 0 |
| MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS | | | |
| CL | MEDIOS | Presupuesto 2019 | EJECUCIÓN |
| 10 | NÚMERO DE PERSONAS EN MILES DE EUROS | 310 | 261 |
| 11 | Gastos de personal | 9.380 | 2.055,60 |
| 13 | TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS | 9.380 | 2.055,60 |
| 14 | Transferencias | 7.224.430 | 1.526.184,15 |
| 16 | TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS | 7.233.810 | 1.528.239,75 |
| 18 | TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA | 7.233.810 | 1.528.239,75 |
| INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS | | | |
| CL | DENOMINACIÓN | Presupuesto 2019 | EJECUCIÓN |
| 19 | NÚMERO DE PENSIONES CON MINIMOS EN VIGOR | 2.550.000 | 0 |
| 20 | NÚMERO DE CONTROLES DE RENTAS REALIZADOS SOBRE PENSIONES CON MÍNIMOS | 2.550.000 | 0 |



| 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 2019 | EJECUCIÓN |
| 01 | COLABORAR EN PRODUCCIÓN NORMATIVA Y DOCUM.CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE S.S.NACIONAL E INTERNAC. | 380 | 134 |
| 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 | 3,23 |
| 04 | IMPARTIR FORMACIÓN A UN % DE EMPLEADOS DE LA ENTIDAD | 52 | 15,97 |
| 05 | DEDICAR A FORMACIÓN UN % DE LAS HORAS LABORABLES TOTALES | 0,69 | 0,67 |
| 06 | IMPARTIR FORMACION A UN % DE EMPLEADOS DEL ÁREA DE ATENCION PERSONALIZADA | 70 | 19,65 |
| 07 | REALIZAR UN NÚMERO DE ESTUDIOS Y PROYECCIONES ECONÓMICO-ACTUARIALES | 14 | 3 |
| 08 | IMPARTIR INSTRUCCIONES PARA APLICACIÓN UNIFORME DE NORMAS NACIONAL E INTERNAC. DE S.SOC.EN NUM. | 870 | 230 |
| 09 | NO SUPERAR UN COEFICIENTE DE LITIGIOSIDAD POR EXPEDIENTE RESUELTO POR LAS DD.PP. | 4,68 | 4,64 |
| 10 | CONSEGUIR QUE EL GASTO ADMINISTR.DE GESTION RESPECTO AL TOTAL DEL ÁREA, REPRESENTE UN % INFERIOR | 0,41 | 0,37 |
| 11 | ELABORAR Y DIFUNDIR INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE PRESTACIONES | 750 | 214 |
| 12 | REALIZAR PROPUESTAS DE RESOLUCIÓN DE RECURSOS DE ALZADA EN MATERIA SANCIONADORA DE S.S. | 300 | 46 |
| 13 | ASISTENCIA A LA ENTIDAD GESTORA EN SUS DEMANDAS DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL | 870 | 276 |
| MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS | | | |
| CL | MEDIOS | Presupuesto 2019 | EJECUCIÓN |
| 10 | NÚMERO DE PERSONAS EN MILES DE EUROS | 3.158 | 2.630 |
| 11 | Gastos de personal | 121.553,31 | 24.628,39 |
| 12 | Otros gastos de funcionamiento | 92.133,94 | 15.708 |
| 13 | TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS | 213.687,25 | 40.336,39 |
| 14 | Transferencias | 1.000 | 0 |
| 15 | Inversiones | 16.409,35 | 154,87 |
| 16 | TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS | 231.096,60 | 40.491,26 |
| 17 | TOTAL OPERACIONES FINANCIERAS | 3.000 | 316 |
| 18 | TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA | 234.096,60 | 40.807,26 |
| INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS | | | |
| CL | DENOMINACIÓN | Presupuesto 2019 | EJECUCIÓN |
| 19 | NÚMERO DE INFORMES SOBRE NORMAS NACIONALES E INTERNACIONALES DE SEG.SOCIAL | 300 | 109 |
| 20 | Nº REUNIONES DE PARTICIPACION CON PAÍSES Y ORGANIZACIONES INTER. EN MATERIA DE SEG.SOCIAL | 80 | 25 |
| 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 | 657.129 |
| 25 | TIEMPO TOTAL PERDIDO DE TRABAJO (EN DÍAS) | 69.445 | 21.211 |
| 26 | NÚMERO DE EMPLEADOS PÚBLICOS DE LA ENTIDAD | 12.684 | 10.630 |
| 27 | NÚMERO DE EMPLEADOS PÚBLICOS DE LA ENTIDAD ASISTENTES A CURSOS DE FORMACIÓN | 6.596 | 1.698 |
| 28 | NÚMERO DE HORAS LABORALES TOTALES | 20.833.470 | 4.928.468 |
| 29 | NÚMERO DE HORAS DEDICADAS A FORMACIÓN EN EL PERIODO | 143.751 | 23.147 |
| 30 | NÚMERO DE EMPLEADOS PÚBLICOS QUE PRESTAN SERVICIO EN ATENCIÓN PERSONALIZADA | 3.693 | 3.191 |
| 31 | NÚMERO DE EMPLEADOS PÚBLICOS EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN SUJETOS A FORMACIÓN | 2.585 | 627 |
| 32 | NÚMERO DE ESTUDIOS Y PROYECCIONES ECONÓMICOS-ACTUARIALES | 14 | 3 |
| 33 | INFORMES ESTADÍSTICOS PERIÓDICOS SOBRE PRESTACIONES | 550 | 146 |
| 34 | PETICIONES DE INFORMACIÓN SATISFECHAS SOBRE PRESTACIONES | 200 | 68 |
| 35 | NÚMERO DE INFORMES E INSTRUCCIONES INTERNAS | 200 | 35 |
| 36 | NÚMERO DE CONSULTAS EVACUADAS EN MATERIA DE ACCIÓN PROTECTORA DE LA SEGURIDAD SOCIAL | 500 | 139 |
| 37 | PRODUCCION DE DOCUMENTOS EN APOYO DE LAS ACTIVIDADES DE LA ENTIDAD | 80 | 9 |
| 38 | NÚMERO DE ESTUDIOS Y ANÁLISIS EN MATERIA DE SEGURIDAD SOCIAL INTERNACIONAL | 90 | 47 |
| 39 | NÚMERO DE RECURSOS DE CASACIÓN PARA UNIF. DE DOCTRINA INTERPUESTOS Y/O IMPUGNADOS ORDEN SOCIAL | 950 | 254 |
| 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 | 419.306 |
| 42 | NUMERO DE PROCESOS JURISDICCIONALES INICIADOS DERIVADOS DE LOS EXP. RESUELTOS EN DDPPs | 69.000 | 19.473 |
| 43 | NÚMERO DE INFORMES JURIDICOS EVACUADOS Y PARTICIPACIÓN EN MESAS DE CONTRATACIÓN | 200 | 43 |
| 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 | 30.212.742,69 |
| 46 | GASTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN DEL ÁREA(GASTOS PERSONAL Y GASTOS CORRIENTES) (EN MILES DE EUROS) | 549.652,85 | 110.322,87 |
| 47 | NÚMERO DE RECURSOS DE SUPPLICACIÓN | 28.000 | 0 |
| 48 | Nº DE PROPUESTAS DE RESOLUCIÓN DE RECURSOS DE ALZADA EN MATERIA SANCIONADORA DE S.S. | 300 | 46 |
| 49 | Nº DE LIBROS Y ARTÍCULOS DE REVISTAS CATALOGADOS | 400 | 108 |
| 50 | Nº DE PRÉSTAMOS DE LIBROS Y REVISTAS | 470 | 168 |



| 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 2019 | EJECUCIÓN |
| 01 | ALCANZAR UNA VALORACION SATISFACTORIA DE CIUDADANOS CON SERV.PRESTADOS EN UNA ESCALA DE 0 A 10 | 8,05 | 7,86 |
| 02 | CONSEGUIR UN % DE CLIENTES ATENDIDOS PRESENCIALMENTE MEDIANTE CITA PREVIA | 50 | 56,90 |
| 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 2019 | EJECUCIÓN |
| 10 | NÚMERO DE PERSONAS EN MILES DE EUROS | 3.693 | 3.191 |
| 11 | Gastos de personal | 125.624,05 | 25.447,40 |
| 12 | Otros gastos de funcionamiento | 4.083,13 | 2.270,16 |
| 13 | TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS | 129.707,18 | 27.717,56 |
| 15 | Inversiones | 12.001,60 | 639,29 |
| 16 | TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS | 141.708,78 | 28.356,85 |
| 18 | TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA | 141.708,78 | 28.356,85 |
| INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS | | | |
| CL | DENOMINACIÓN | Presupuesto 2019 | EJECUCIÓN |
| 19 | VALORACIÓN SATISFACCIÓN ALCANZADA S/TIEMPOS ESPERA EN NUEVOS PERCEPT. DE PENSIONES Y SUBSIDIOS | 8,13 | 7,99 |
| 20 | VALORACIÓN SATISFAC.ALCANZADA S/SERVICIO DE CITA PREVIA EN NUEVOS PERCEP.DE PENSIONES Y SUBSIDIOS | 7,96 | 7,72 |
| 21 | NÚMERO DE CLIENTES ATENDIDOS PRESENCIALMENTE EN EL PERIODO | 8.000.000 | 2.037.771 |
| 22 | NÚMERO DE CLIENTES ATENDIDOS PRESENCIALMENTE EN EL PERIODO MEDIANTE CITA PREVIA | 4.000.000 | 1.159.561 |
| 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. C883/2004 Y 987/2009 Y EN SU CASO, DE LOS REGLAMENTOS (CE) 1408/71 Y 574/72 | | | |
| OBJETIVOS | | | |
| CL | DENOMINACIÓN | Presupuesto 2019 | 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 2019 | EJECUCIÓN |
| 10 | NÚMERO DE PERSONAS | 99 | 86 |
| | EN MILES DE EUROS | | |
| 11 | Gastos de personal | 3.608,24 | 715,06 |
| 12 | Otros gastos de funcionamiento | 292,93 | 0 |
| 13 | TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS | 3.901,17 | 715,06 |
| 16 | TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS | 3.901,17 | 715,06 |
| 18 | TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA | 3.901,17 | 715,06 |
| INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS | | | |
| CL | DENOMINACIÓN | Presupuesto 2019 | 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 |