

Yhden tavallisen työpäivän aikana* Kelassa

Tehdään

22 800

etuuspäätöstä



Vastaanotetaan

44 000

verkkohakemusta



Vastaanotetaan

9 100

paperihakemusta

Lähetetään

47 000

kirjettä

Skannataan

17 500

asiakkaiden toimittamaa
paperista asiakirjaa

Suorakorvataan

106 000

lääkkeiden ostokertaa



Maksetaan
sosiaali-
etuuksina
yhteensä

60 milj. €



Palvellaan

2 700

asiakasta
palvelu-
pisteissä



Vastataan

8 700

puheluun



Soitetaan

4 900

puhelua

OmaKannassa

käydään

134 100

kertaa

uusitaan

14 000

reseptiä



Korvataan

16 200

sairaanhoidon
vuoksi tehtävää
matkaa

*Laskettu vuoden 2023 tiedoista.

Grafiikka: Kela

Kelan verkkopalvelut numeroina vuonna 2023



Tunnistautumiset verkkopalvelussa

76,4 milj.

OmaKela
38,3 milj.

OmaKanta
35,4 milj.

Yritys- ja organisaatio-asiakkaat
2,7 milj.



Kela tarjoaa tunnistautumista vaativia verkkopalveluja henkilö- ja työnantaja-asiakkaille sekä kumppaneille suomeksi ja ruotsiksi.



Käynnit Kela.fi-sivustolla

58,5 milj.



Verkkopalvelun kautta saapui liitteistä

80 %
(19,5 milj.)



Kela.fi-sivuston mobiilikäytön osuus

67 %



Verkkopalvelun osuus kaikista hakemuksista

81 %
(11,6 milj.)



Viestit suojatun viestinvälityksen kautta:

Asiakkaiden lähettämät viestit Kelalle
2,7 milj.

Kelan lähettämät vastaukset asiakkaille
0,8 milj.

Kelan lähettämät viestit asiakkaille
1,4 milj.



7,3

Henkilöasiakkaiden antama arvosana Kelan verkkopalveluille asteikolla 0–10

Sähköiset reseptit Kannassa
29,8 milj.



Näin Kela palvelee – vuosi 2023 numeroina



Kelan palvelupisteitä

128

Asiointipisteitä

153

Kelan etäpalvelu:

kuntien
asiointipisteissä

97

kuntien muissa
lähipalvelupisteissä

86



Maksetut
Kelan etuudet
yhteensä, €

16,6 mrd.



Henkilöstö
31.12.2023

8 470

Uusia vakituisia
kelalaisia vuonna 2023

420



Suurimmat
etuuskulut, milj. €

Kansaneläkkeet

2 250

Työttömyysetuudet

1 930

Lääkekorvaukset

1 790

Yleinen asumistuki

1 680

Lapsilisä

1 350



Käyntejä
OmaKelassa

38,3 milj.



Lähetetyt kirjeet

12,4 milj.

Suorakorvausten
lukumäärä

36,5 milj.



Asiointikäynnit
palvelupisteissä

0,7 milj.



Vastatut puhelut

2,3 milj.

Käyntejä OmaKannassa

35,4 milj.

Sähköiset
reseptit
Kannassa

29,8 milj.



Verkkopalvelun
osuus (%)
kaikista
hakemuksista

81

