



RESPUESTA DEL GOBIERNO

(184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/65594 y 184/65595

13/10/2021

161897 y 161898

AUTOR/A: AIZCORBE TORRA, Juan José (GVOX); CAÑIZARES PACHECO, Inés María (GVOX); MANSO OLIVAR, Rubén Silvano (GVOX); SÁEZ ALONSO-MUÑUMER, Pablo (GVOX)

RESPUESTA:

En relación con las iniciativas de referencia, se indica lo siguiente:

Antes de la pandemia todos los Centros de Atención e Información de la Seguridad Social (CAISS) atendían en modalidad mixta de atención con cita previa y sin cita. Debido al estado de alarma decretado por el COVID y tras la reapertura de las oficinas el 25 de junio de 2021, todas atienden exclusivamente con cita previa, si bien a medida que las medidas sanitarias lo han permitido se han ido prestando atenciones urgentes y sin cita. Asimismo, el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) viene trabajando en la mejora de la prestación de los servicios de atención e información en todos nuestros canales: presencial, telefónico y telemático. Se informa que, con los últimos datos disponibles, a septiembre de 2021, la media nacional de obtención de cita es de 11 días.

Además de la forma presencial, telefónicamente se atiende a los ciudadanos mediante las dos modalidades siguientes:

- Modalidad A. Los ciudadanos llaman a los números de teléfono habilitados a tal efecto en de cada dirección provincial o CAISS y son atendidos por los funcionarios que realizan esta tarea.
- Modalidad B. El ciudadano obtiene, a través del servicio de cita previa “Atención telefónica mediante cita”, para ser atendido telefónicamente, sin acudir presencialmente a la oficina. Si fuera necesario que tuviera que desplazarse a la oficina para finalizar la gestión o trámite, se le proporcionará una nueva cita.



En cuanto al análisis del servicio, cabe indicar que se dispone de un sistema de recogida de la valoración de los ciudadanos que utilizan nuestros servicios de atención e información telefónica, prestados mediante personal informador en los teléfonos 91 542 11 76 / 901 16 65 65, mediante el que realiza su correspondiente seguimiento y análisis de forma permanente. Se realiza una encuesta telefónica, inmediata a la prestación de la atención en la Red CAISS, sea esta presencial o telefónica, con la valoración que hacen los ciudadanos acerca de los servicios de información y atención.

Por si es de interés, cabe señalar que las valoraciones medias de los ciudadanos se mantienen estables durante el tiempo, con ligeras fluctuaciones, y con valores superiores a 8 sobre 10 en cuestiones tales como el tiempo que dedicaron en atender al interesado, amabilidad y educación en la atención recibida, conocimientos de los funcionarios sobre la consulta en cuestión, haciendo, por último, una valoración general de la atención recibida.

Para finalizar, se comunica que se han puesto en marcha medidas para facilitar las gestiones de los ciudadanos en materia de Seguridad Social a través de otros canales, que no requieren que el ciudadano tenga que acudir presencialmente a la oficina:

- Desde la reapertura de los CAISS el 25 de junio de 2020, existe un nuevo servicio de cita previa denominado “Atención telefónica mediante cita” por el que el ciudadano obtiene una cita para que se le llame en ese día y hora sin necesidad de desplazamientos innecesarios a la oficina. Este nuevo servicio ha resultado de mucha utilidad para los ciudadanos y actualmente supone el 40% de las atenciones realizadas en las oficinas.
- Solicitud de pensiones (jubilación y viudedad) a través del portal Tu Seguridad Social (TUSS), con certificado digital o cl@ve permanente.
- Línea 900 gratuita de información específica sobre el Ingreso Mínimo Vital (IMV), para disponer de un refuerzo a la atención e información telefónica y dar respuesta a la elevada demanda de información que conlleva esta nueva prestación.
- Servicio de información por operador disponible en un amplio horario entre las 8:30 de la mañana y las 20:30 de la tarde, de lunes a viernes.
- Nuevos números de teléfono con prefijo 91 para los teléfonos de información y solicitud de cita, además de los ya existentes, así como los números de teléfono de atención provinciales para todas las consultas y gestiones sobre trámites con la Seguridad Social



Por último, se indica que desde el 22 de junio de 2021 está disponible la nueva plataforma de solicitud de prestaciones sin certificado de la Seguridad Social, accesible desde la Sede Electrónica

Madrid, 04 de noviembre de 2021