



## RESPUESTA DEL GOBIERNO

### (184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/7588

26/03/2020

18534

**AUTOR/A: LÓPEZ ÁLVAREZ, María Teresa (GVOX); DE MEER MÉNDEZ, Rocío (GVOX); AIZCORBE TORRA, Juan José (GVOX); RUIZ SOLÁS, María de la Cabeza (GVOX)**

#### RESPUESTA:

En relación con la iniciativa de referencia, se indica, en primer lugar, que el término reclamaciones puede abarcar todo tipo de peticiones, correcciones, aclaraciones, entre otros asuntos, efectuadas por los ciudadanos a través de las distintas vías disponibles en el sistema de la Seguridad Social (atención presencial, telefónica y telemática). Si por “reclamaciones” se entiende cualquier manifestación de insatisfacción de los usuarios con los servicios recibidos, la Seguridad Social tiene establecido un sistema de quejas y sugerencias para recogerlas, con el fin de mejorar la calidad de los servicios prestados.

A este respecto, cabe señalar que la presentación de cualquier queja o sugerencia no tiene carácter de recurso administrativo y, consecuentemente, no interrumpe los plazos establecidos en el procedimiento al que pueda afectar, ni condiciona el ejercicio de las restantes acciones o derechos del interesado, dada su diferente naturaleza jurídica.

A modo de ejemplo, las quejas dirigidas al Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), de acuerdo con los datos del cuarto trimestre de 2019, fueron resueltas en un plazo medio de 14 días, mientras que el promedio de respuesta en la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) fue de 13,5 días naturales en 2019 y 10,5 días naturales en enero y febrero de 2020.

Por lo que se refiere al tiempo medio que se tarda en conceder una pensión tras la solicitud, se indica que los tiempos medios de los trámites necesarios por parte de las Direcciones Provinciales de la Seguridad Social también son diferentes, según haya que aplicar exclusivamente la normativa nacional para su resolución o deba aplicarse normativa internacional, pues en este segundo supuesto, resulta necesario enlazar con los organismos de enlace de otros Estados Miembros comunitarios o con los países



extranjeros con los que existen Convenios Bilaterales o Multilaterales de coordinación de Sistemas de Seguridad Social, lo que determina que los tiempos se dilaten más.

Los tiempos de trámite para la concesión de una pensión en el Instituto Social de la Marina, durante el año 2019, se han establecido en 41,5 días para las pensiones de incapacidad permanente, 2 días para la resolución de las de jubilación y 2,5 días para las de muerte y supervivencia. En cuanto al tiempo medio de resolución de los expedientes de pensiones nacionales que gestiona el INSS se ha situado, a 31 de diciembre de 2019, en 13 días para la pensión de Jubilación, 65 días para las pensiones de Incapacidad Permanente y 12 días para las de Muerte y Supervivencia.

Por último, se debe hacer constar que se vienen cumpliendo los plazos previstos en las Cartas de Servicios de la Seguridad Social, respondiendo a las necesidades de la sociedad en general y de los ciudadanos en particular, en cumplimiento de los compromisos en la gestión y de acuerdo con los principios de transparencia y responsabilidad, facilitando la participación y la información de los ciudadanos, como factores de mejora de calidad de los servicios públicos.

Madrid, 11 de mayo de 2020

