



## RESPUESTA DEL GOBIERNO

### (184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/105911

14/04/2023

267988

**AUTOR/A:** GAMARRA RUIZ-CLAVIJO, Concepción (GP)

#### RESPUESTA:

En relación con la iniciativa parlamentaria de referencia, en primer lugar, es importante destacar que, debido a las funciones y competencias que tiene atribuidas el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), a diferencia de otras Administraciones, tiene una elevada demanda de atención directa al ciudadano, dado que, en un porcentaje muy elevado de casos, éste actúa directamente con la Administración.

Las funciones del INSS abarcan tanto el reconocimiento del derecho a la asistencia sanitaria, las prestaciones a corto plazo de nacimiento y cuidado de menor, las prestaciones por incapacidad temporal, el Seguro Escolar, las pensiones de jubilación, de muerte y supervivencia, incapacidad permanente, etc. y, finalmente desde el año 2020, el Ingreso Mínimo Vital (IMV), prestación que ha supuesto una carga de gestión muy elevada y asimismo de demanda de información y atención al ciudadano, a unos ciudadanos especialmente vulnerables y con menos capacidad de acceder a los servicios electrónicos de la administración.

No obstante, es necesario informar que el total a nivel nacional de ciudadanos atendidos en el año 2022 ha sido de 6.008.599, y en el primer trimestre de 2023, 1.681.040, incluyendo todas las modalidades de atención, lo que demuestra la importante labor informadora que se realiza en las oficinas de la Seguridad Social. En el caso particular de la provincia de Araba/Álava, en el año 2022 se atendió a 41.065 personas y en el primer trimestre de 2023, a 11.537 ciudadanos.

Merece especial consideración destacar que la Dirección Provincial de Araba/Álava tenía en el año 2022 una población de influencia de 333.626 ciudadanos, por lo que, teniendo en cuenta las personas atendidas, se observa que un 12,30% de la población ha recibido atención directa en las oficinas. A nivel nacional, teniendo en



cuenta todas las posibles vías de atención (presencial, telefónica y telemática), se realizaron en todo el INSS más de 20 millones de atenciones.

Teniendo en cuenta lo anterior, no se puede hablar de situación de colapso de la Seguridad Social, pues, a pesar de la intensa carga de trabajo que vienen asumiendo los funcionarios de la entidad, no se puede dejar de reconocer el enorme esfuerzo que se está llevando a cabo en la pronta resolución de las actuaciones demandadas por la ciudadanía.

Es importante recordar, que el modelo de atención en las oficinas del INSS implantado desde el año 2013 es de cita previa, tanto telefónica como presencial.

La forma de obtener dicha cita es similar a la de otras Administraciones Públicas u organismos privados, tratando de aprovechar las ventajas que las nuevas tecnologías ofrecen para minimizar los desplazamientos innecesarios de la ciudadanía y facilitar los trámites haciéndolos más rápidos y cómodos.

Así, en el conjunto de las oficinas del INSS se garantiza la atención sin cita a aquellas personas en situación de vulnerabilidad que no hayan podido conseguir cita previa o atención urgente cuando exista la posibilidad de prescripción de derechos o plazos perentorios.

Por otra parte, se informa que, además de la atención presencial, los ciudadanos que por motivos personales decidan no desplazarse a una oficina de la Seguridad Social o que tengan dificultad para encontrar una cita, disponen de los servicios electrónicos con certificado digital y con selfie para facilitar su uso a quien no cuente con él, a través de los cuales se pueden hacer todos los trámites posibles con el INSS.

Además, se han puesto en funcionamiento las Unidades Provinciales Telemáticas (UPT), que son las encargadas de asumir las tareas que hasta la fecha se estaban realizando en CAISS distintas a la atención. Estas unidades están formadas por personal no informador, dejando al personal de atención exclusivamente para las tareas que le son propias.

Por ello, y teniendo como objetivo dar el mejor servicio, se han ido tomando medidas tendentes a paliar la reducción de personal de atención por jubilaciones, por media de edad, por una mayor incidencia de los procesos de incapacidad temporal y por la falta de reposición.

En cuanto a las actuaciones llevadas a cabo en materia de personal, se informa que ya se han adoptado una serie de medidas con la finalidad de paliar la merma de los recursos humanos disponibles y se continúa trabajando en nuevas medidas.





En el primer semestre del año se están incorporando 3.200 personas, 2.500 personas C1 antes de fin junio. En el conjunto de 2023 se prevé que se incorporen al menos 4.200 personas. Es, sin duda alguna, una incorporación extraordinaria de personas, la cual va a permitir aumentar sustancialmente los niveles de atención tanto directa como indirecta: El centro de atención telefónica va a aumentar su personal de 120 a 344 personas (prácticamente triplica el número de personas). Con ello se podrán atender al menos 800 mil llamadas más. Los CAISS, los centros de atención e información de la Seguridad Social, aumenta un 33% más su personal y, por tanto, implica aumentar la posibilidad de atención. Se incorporan más personas a la gestión: esto permite reducir los tiempos de resolución, evita muchas consultas que consumen citas presenciales o telefónicas, en torno al 10%. Se ha realizado un análisis muy exhaustivo de las cargas de trabajo, la demanda de atención y las características de cada provincia y la distribución del personal se ha realizado tras un estudio muy pormenorizado de cada situación y tendrán mayores refuerzos las provincias más deficitarias. Así como evitar cierres de CAISS que, por falta de personal, no podían prestar de forma estable el servicio en zonas de poca población. Con estas incorporaciones, se podrá incrementar en un 20% el volumen de atenciones.

Adicionalmente, mientras se realizan las incorporaciones se ha reforzado la atención: se amplía la atención a ciudadanos sin cita o de urgencia -de hecho, los ciudadanos atendidos sin cita o de urgencia se multiplican casi por tres en el primer trimestre de 2023 frente al primero de 2022-. Además, el número de oficinas que realizan atenciones en horario de tarde (1 tarde a la semana) aumenta de 196 en 2019 a 256 este año, actualmente dos de cada tres CAISS abren por la tarde.

En definitiva, y a pesar de la difícil situación que la Seguridad Social está atravesando debido a la falta de personal, se está haciendo un gran esfuerzo para poder llevar a cabo todos los avances necesarios a nivel telemático, de cara a poder ofrecer la mejor atención posible a los ciudadanos. En todo caso, es importante poner de relieve que el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones tiene muy presente la recomendación número 8 del último Informe del Pacto de Toledo, referida a la recuperación y renovación de la plantilla y que se busca vaya acompañada de una mejora en la eficiencia de la gestión.

Madrid, 19 de mayo de 2023