



RESPUESTA DEL GOBIERNO

(184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/32336

14/01/2021

81007

AUTOR/A: PANIAGUA NÚÑEZ, Miguel Ángel (GP); MARCOS ORTEGA, Milagros (GP)

RESPUESTA:

En relación con la iniciativa de referencia, se indica lo siguiente:

El Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) dispone de 430 Centros de atención e información (CAISS) en todo el territorio nacional, tratando de acercarse a todas las localidades de las distintas provincias para hacer más fácil la prestación de los servicios de atención presencial.

En el caso de Palencia, la red provincial consta de 4 CAISS, de los cuales uno es el punto de información de Cervera de Pisuerga. Esta oficina, que no reúne las condiciones adecuadas para la información al ciudadano, tiene una escasa actividad informativa, con una población de influencia de 3.564 personas y 1.684 clientes atendidos en el año 2020.

Con la entrada en vigor del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19, todas las oficinas de la Seguridad Social cerraron la atención al público de manera presencial, así como la aplicación de Cita Previa.

El 25 de junio de 2020, se reanudó la atención presencial en la mayoría de las oficinas, entre ellas la de Cervera de Pisuerga, realizando un gran esfuerzo para atender a todos los ciudadanos e intentando evitar los contagios con todas las medidas de seguridad pertinentes. Se abrió también la aplicación de Cita previa, creando nuevos servicios para facilitar la atención.

El CAISS de Cervera de Pisuerga (Palencia) tuvo que ser cerrado el 13 de noviembre de 2020, tras la jubilación de los dos únicos funcionarios que trabajaban en la oficina, desviando la atención a los ciudadanos a los CAISS más próximos de



Aguilar de Campóo, a 25 km., y Guardo, a 37 km. Este cierre tiene carácter temporal, como se indica en la web de la Seguridad Social.

Desde el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) se están estudiando las medidas que habrán de adoptarse para la dotación de los recursos humanos necesarios, si bien cabe destacar que la cobertura de las vacantes existentes en dicha oficina así como en otros centros se lleva a cabo, con carácter general, mediante los correspondientes procesos selectivos derivados de las Ofertas de Empleo Público que se publican cada año en el Boletín Oficial del Estado, lo que impide una cobertura de forma inmediata.

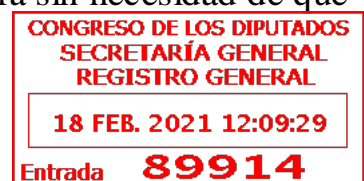
En todo caso, hay que tener en cuenta la especial coyuntura en la que se encuentra la Seguridad Social, que en los últimos años ha tenido una pérdida muy importante de personal, debido a una muy exigua tasa de reposición. La Seguridad Social cuenta actualmente con una plantilla de alrededor de 26.000 personas; esto supone un 20% de la que tenía en 2011, cuando superaba las 33.000. Como consecuencia de la pérdida de efectivos, se ha producido un fuerte envejecimiento de la plantilla.

La edad media de la plantilla en estos momentos es de 55 años. De hecho, un 60% tiene más de 55 años. Un 10% de esta plantilla, es decir, unas 2.600 personas, se van a jubilar en los próximos tres años, por lo que si no se toman medidas, la pérdida será todavía mayor. Solamente un 5% de la plantilla es menor de 40 años.

Desde el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones se está trabajando con mucho empeño en paliar esta situación. En el año 2020, se ha producido una modificación parcial de la Relación de Puestos de Trabajo (RPT) que ha supuesto una incorporación de 500 plazas nuevas al Sistema de Seguridad Social. Son cifras todavía muy modestas frente a la fuerte pérdida de plantilla que se ha producido durante tantos años, pero es un primer paso que se quiere continuar en 2021. Además, la Secretaría de Estado de la Seguridad Social tiene muy presente la recomendación número 8 del Pacto de Toledo, que se refiere a la recuperación y renovación de plantilla, y que se busca vaya acompañada de una mejora en la eficiencia de la gestión.

Por otra parte, además de las acciones indicadas dirigidas a la recuperación de las plantillas de la Seguridad Social, para garantizar el derecho de los ciudadanos a la atención e información en materia de Seguridad Social, se han puesto en marcha también otras nuevas medidas:

- El servicio de “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 que tenga que desplazarse presencialmente a la oficina.





- Se ha creado también un nuevo servicio de cita para el Ingreso Mínimo Vital (IMV), para ser atendidos personalmente y ayudar en la gestión de sus solicitudes en esta prestación, así como un teléfono gratuito de información específica sobre esta materia.
- Se ha puesto en marcha una línea 900 gratuita de información específica sobre el 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.
- El servicio de información por operador está disponible en un amplio horario entre las 8:30 de la mañana y las 20:30 de la tarde, de lunes a viernes.

Por último, se indica que ya están operativos los nuevos números de teléfono con prefijo 91 para los teléfonos de información (915421176) y solicitud de cita (915412530), además de los ya existentes, así como los números de teléfono de atención provinciales.

Madrid, 18 de febrero de 2021