



## RESPUESTA DEL GOBIERNO

### (184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/7901

30/04/2024

23715

**AUTOR/A:** BLANQUER ALCARAZ, Patricia (GS); RUIZ DE DIEGO, Víctor Javier (GS)

#### RESPUESTA:

En relación con la iniciativa parlamentaria de referencia, se informa que el Centro de Atención e Información de la Seguridad Social (CAISS) de Calatayud (Zaragoza), sito en la Calle Arquitecto Medarde nº 19, de la misma localidad, atiende a una población de referencia de 36.126 habitantes.

La plantilla del citado Centro de Atención e Información de la Seguridad Social de Calatayud, a fecha de hoy, se compone de 5 dotaciones: Un puesto de Director de CAISS, un puesto de Informador Gestor Jefe y tres puestos de Informador Gestor de Prestaciones.

En la actualidad sólo el puesto de Informador Gestor Jefe se encuentra vacante.

El Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) está muy interesado en incorporar efectivos para cubrir la vacante de dicho centro, para lo cual, solo se dispone de los procedimientos de provisión establecidos (comisiones de servicio, reingresos, concursos o funcionarios de nuevo ingreso procedentes de las distintas ofertas de empleo público).

Cabe manifestar que, en los últimos años se han intensificado los canales de comunicación con el ciudadano, potenciando no sólo la atención presencial, sino también la telemática y telefónica. Se trata así de evitar desplazamientos innecesarios, con el objetivo de mantener los mismos estándares de calidad en todo el territorio.

Para reforzar la atención e información a la ciudadanía se vienen implementado medidas en materia de Seguridad Social. Entre otras, destacan las siguientes:

- 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. No se dispone de datos diferenciados para el servicio de atención telefónica con cita previa. La atención de este servicio está provincializada y se puede realizar desde cualquier centro de la dirección provincial.

- Servicio de cita para el Ingreso Mínimo Vital (IMV), para ser atendidos personalmente y ayudar en la gestión de las solicitudes de esta prestación, así como la puesta a disposición de los interesados de un teléfono gratuito de información específica sobre esta materia.
- Línea 900 gratuita de información específica sobre el IMV, que proporciona un refuerzo a la atención e información telefónica y da respuesta a la elevada demanda de información que conlleva esta nueva prestación.
- Teléfonos 91 542 11 76 y el 901 16 65 65, teléfonos comunes a todo el territorio nacional, en los que se ofrece atención directa y personalizada, de lunes a viernes (no festivos), en horario ininterrumpido de 9:00 a 20:00 horas.
- Teléfonos 91 541 25 30 y el 901 10 65 70 que corresponden a la línea de gestión automática de cita previa para trámites relacionados con las pensiones y otras prestaciones económicas de la Seguridad Social, que funciona en horario ininterrumpido de 00:00 a 24:00 horas, de lunes a domingo.
- Está disponible la nueva plataforma de solicitud de prestaciones sin certificado de la Seguridad Social, accesible desde la Sede Electrónica.
- Y el ya muy consolidado portal personalizado “TU SEGURIDAD SOCIAL”, que permite solicitar prestaciones y realizar trámites, así como el simulador de jubilación, entre otras funciones.
- Se dispone también del buzón de consultas en la web de la Seguridad Social, mediante el que se ofrecen servicios de atención e información para la ciudadanía.

Madrid, 11 de junio de 2024

