SENADO
XIV LEGISLATURA
REGISTRO GENERAL
ENTRADA 143.342
25/05/2022 13:57

SECRETARIA DE ESTADO DE
RELACIONES CON LAS CORTES Y
ASUNTOS CONSTITUCIONALES

RESPUESTA DEL GOBIERNO

(684) PREGUNTA ESCRITA SENADO

684/54181 a 684/54186 **20/04/2022** **139451 a 139456**

AUTOR/A: CASTELLVÍ AUVÍ, Assumpció (GPN)

RESPUESTA:

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

La dotación de personal funcionario de la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) de Tarragona asciende a 165 plazas, de las cuales 122 se encuentran ocupadas, estando vacantes las otras 43 restantes y no 120 como se indica en las preguntas formuladas.

No obstante, es cierto que en la actualidad el INSS, y en general del conjunto de la Seguridad Social, se encuentra sometido a unas tensiones estructurales más que considerables, ante el déficit de personal que presenta y el incremento exponencial de la carga de trabajo asignada. En concreto, en el INSS en la última década la plantilla se ha visto reducida en 2.542 funcionarios, más de un 20% de la plantilla asignada a dicha entidad, al tiempo que han aumentado las prestaciones y actuaciones, así como la complejidad de los procedimientos administrativos encomendados a dicha entidad gestora.

A pesar de esta situación, la organización ha respondido de una manera ejemplar, realizando un enorme esfuerzo para poder dar pronta resolución a las actuaciones demandadas por la ciudadanía, dado el carácter de servicio público esencial que viene desempeñando el INSS, especialmente con aquellas personas y familias que se encuentran en situaciones de dificultades socioeconómicas o de salud. Como muestra de ello, y así se indicó en el último Consejo General del INSS celebrado el pasado 31 de marzo, durante el año 2021 se aperturaron 27.000 expedientes de jubilación más y se resolvieron 16.000 expedientes más que en el año 2019. En el caso de los expedientes de prestaciones de muerte y supervivencia (viudedad, orfandad, etc.) se aperturaron 14.000 expedientes más, y se resolvieron 13.000 expedientes más que en la anualidad de referencia.

Para el caso de la prestación de nacimiento y cuidado de menor, en el año 2021 se iniciaron 481.101 expedientes, un 0,73% más, y se resolvieron 483.264, lo que supuso un incremento del 1,23%, en un año en el que se modificó la normativa aplicable, haciendo más compleja la tramitación de estos, y en el que, a pesar de ello, se consiguió reducir la pendencia de este tipo de expedientes en un 34,86%.

Si atendemos a la nueva prestación del ingreso mínimo vital, en el año 2021 se ha tramitado más de 1 millón de solicitudes. A ello hay que unir los actos informativos realizados a la ciudadanía, que han alcanzado la cifra de 4.386.689 de actuaciones; debe tenerse en cuenta, asimismo, el incremento récord de los subsidios de incapacidad temporal, ligados indisociablemente a las bajas laborales ocasionadas por el Covid-19.

Con el fin de garantizar unos estándares adecuados de atención a la ciudadanía se han establecido y potenciado los canales telefónico y telemático, así como la cita previa, que ya se venía estableciendo desde 2013, para optimizar los tiempos de atención dedicados por los funcionarios del INSS en las atenciones a los ciudadanos, verificándose que ha sido una fórmula efectiva, y que procede mantenerse, pues permite una adecuada organización de los tiempos de trabajo y de los recursos disponibles, evitando la saturación de los Centros de Atención e Información de la Seguridad Social (CAISS) por avalancha de demandantes de información y las consiguientes situaciones de estrés y ansiedad laboral del personal destinado en los mismos. A ello deben unirse las actuaciones tendentes a la automatización de los procesos y aplicaciones del INSS que abarcan cada vez más tareas administrativas que, hasta ahora, solo podían desempeñar los funcionarios o necesitaban de un seguimiento especifico de los mismos; esta automatización que sigue avanzando en su rango de acción permitirá una reorganización y distribución de las cargas de trabajo potenciando un modelo de servicios transversal centrado en los ciudadanos, con estructuras de gestión integradas y eficientes facilitándose con ello el poder disponer de más personal para las atenciones ciudadanas.

Asimismo han de destacarse las nuevas líneas de atención telefónica y telemática (pilotos de videollamada, plataformas de identificación segura, formularios inteligentes) para avanzar en su consolidación y aprovechamiento de todo su potencial, con el objetivo de proporcionar una gestión integral, ágil, cómoda y segura dentro del marco de unos servicios de calidad homogéneos en todo el territorio, que permitirá la rotación del personal entre distintas funciones, sistemas mixtos, periféricos, centralizados o híbridos, teniendo en cuenta pros/contras y adecuación a las necesidades locales de cada provincia, así como la distribución de la demanda, la plantilla y las nuevas fórmulas de trabajo y atención remotas y la filosofía de la eficiencia mediante la deslocalización.

Por último, han de citarse las alianzas externas que se vienen realizando a través de fórmulas de colaboración, convenios y acuerdos con otras Administraciones públicas que permitan hacer llegar nuestros servicios a cualquier punto del territorio maximizando considerablemente los resultados obtenidos por los trabajadores de la entidad en el desempeño de su puesto de trabajo.

Todas estas medidas de automatización, robotización, deslocalización, especialización, nuevo modelo de atención… deben seguir abordándose, con independencia de la situación de personal, como muestra de una Administración ágil y eficiente adaptada a las nuevas necesidades de los ciudadanos.

En todo caso, el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones es plenamente consciente de que todas las medidas expuestas necesarias deben ir acompañadas de un importante refuerzo de personal en la Administración de la Seguridad Social, ya que la situación actual solo podrá ser revertida de forma definitiva mediante la incorporación masiva de nuevos empleados. En este sentido, se está trabajando intensamente para lograr la convocatoria urgente de una oferta de empleo extraordinaria que cubra las vacantes actuales y futuras, para que la Seguridad Social pueda seguir trabajando con verdadera vocación de servicio público de calidad, rápido y accesible, teniendo siempre 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, 25 de mayo de 2022