SENADO
XIV LEGISLATURA
REGISTRO GENERAL
ENTRADA 60.871
26/10/2020 18:27

SECRETARIA DE ESTADO DE
RELACIONES CON LAS CORTES Y
ASUNTOS CONSTITUCIONALES

RESPUESTA DEL GOBIERNO

(684) PREGUNTA ESCRITA SENADO

684/23866 **15/09/2020** **51660**

AUTOR/A: ARANDA LASSA, José Manuel (GPP); ALÓS LÓPEZ, Ana Isabel (GPP); RUDI ÚBEDA, Luisa Fernanda (GPP); BLASCO MARQUÉS, Manuel (GPP); POBO SÁNCHEZ, María Carmen Isabel (GPP)

RESPUESTA:

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

En la actualidad, el servicio de información general de la Seguridad Social que presta el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) es a través del número de teléfono 901 16 65 65. La modificación del número de teléfono 900 16 65 65, gratuito para el ciudadano y cargo exclusivo para la Administración, por el número 901 16 65 65, de coste compartido entre el ciudadano y la Administración, se produjo el 11 de febrero de 2013. Por su parte, la atención telefónica de la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) se presta a través de la línea 901502050, mediante la cual se puede solicitar información y realizar diferentes trámites sin necesidad de desplazamientos. Debido al cierre temporal de las Administraciones de la Seguridad Social por el COVID-19, se ha producido un incremento del número de llamadas, lo que ha provocado que en determinados horarios se haya concentrado mucha actividad y la inevitable saturación del servicio, por ello, se está trabajando permanentemente en el dimensionamiento para garantizar la calidad de la atención.

La línea 901 es considerada como "número inteligente", ya que permite centralizar, bajo una misma numeración, todas las llamadas dirigidas a sus distintas sedes, situadas a menudo en diferentes ubicaciones, lo cual facilita su uso.Por su parte, estas líneas 901 se atribuyen a los "servicios de llamadas de pago compartido", de modo que parte del precio de las llamadas a estas líneas lo soporta quien las realiza, y parte quien las recibe. El precio varía si se realiza desde un teléfono fijo o móvil, y depende igualmente del coste que fija cada operador de telefónica.

Además de los citados teléfonos de información general, se ha habilitado un teléfono 900 para la atención específica de la nueva prestación del Ingreso Mínimo

Vital. Todas las líneas (900 y 901) se atienden de forma centralizada por personal cualificado para la atención telefónica.

Por otro lado, desde inicios de este verano, en respuesta a las especiales circunstancias que se están viviendo con motivo de la crisis sanitaria y el impacto en los servicios de atención multicanal, se ha establecido en el INSS un sistema de atención telefónica provincial a través de los teléfonos de cabecera de los centros en las distintas provincias que sí disponían de capacidad y medios para dedicar a esta labor informativa general mediante atención telefónica. Este servicio es atendido por personal que no venía desempeñando labores de información telefónica pero que sí estaba vinculado anteriormente con la atención e información a través de otros canales.Estos teléfonos son públicos y se encuentran a disposición de los ciudadanos en la página web, dentro del directorio de oficinas.

Cabe señalar que, si bien este servicio ha supuesto un importante esfuerzo a nivel de recursos humanos, así como a nivel organizativo y técnico, es limitado y la demanda del servicio es muy superior a la capacidad de atención de las unidades de atención en la Seguridad Social; asimismo, debe tenerse en cuenta que el reparto de los recursos humanos disponibles tiene también que atender el creciente nivel de gestión que en la actualidad recae dentro de nuestro ámbito de competencia y la dotación y pervivencia de estas unidades están necesariamente vinculadas a las necesidades que el reconocimiento y gestión de prestaciones impone.

Actualmente, la Seguridad Social está valorando la revisión de su modelo de atención para mejorar su capacidad de respuesta para los interesados y el conjunto de la ciudadanía. Dada la relevancia e impacto de esta decisión, se están efectuando los análisis oportunos sobre el impacto de cada una de las alternativas valoradas. Por tanto, en estos momentos, durante esta fase de análisis, no se ha determinado realizar un cambio a un número de atención gratuito, si bien, será objeto de estudio, análisis y valoración dentro de la citada revisión de nuestro modelo de atención.No obstante, se debe aclarar que la decisión de establecer estas líneas de coste compartido entre la Administración y el usuario es una práctica general y válida que se da actualmente en otros servicios telefónicos de organismos de la Administración General del Estado.

Madrid, 26 de octubre de 2020