



## RESPUESTA DEL GOBIERNO

### (684) PREGUNTA ESCRITA SENADO

684/33959, 684/33960 y 684/33962

15/02/2021

79183, 79184 y 79186

**AUTOR/A:** RAMOS ACOSTA, Sergio (GPP); PÉREZ SICILIA, Borja (GPP); ANTONA GÓMEZ, Asier (GPP); ALARCÓ HERNÁNDEZ, Antonio (GPP)

### RESPUESTA:

En relación con las iniciativas de referencia, cabe señalar que desde la Seguridad Social se están llevando a cabo distintas medidas para reforzar los medios humanos y materiales, con el fin de poder seguir afrontando sus funciones de manera adecuada.

Así, ante la situación de déficit de personal en el ámbito de la Administración General del Estado, del cual también adolece la Seguridad Social, se ha venido solicitando a los organismos competentes, Dirección General de la Función Pública del Ministerio de Política Territorial y Función Pública y Dirección General de Costes de Personal, del Ministerio de Hacienda que se considere a la Seguridad Social como sector prioritario, y como consecuencia, se apruebe una Oferta de Empleo Público que contemple un número suficiente de vacantes para cuerpos específicos de la Seguridad Social. Ello permitiría la cobertura de dichas vacantes con carácter definitivo, mediante los correspondientes procesos selectivos.

Por otra parte, se está trabajando en la oferta de vacantes para la incorporación de los aspirantes que han superado los procesos selectivos correspondientes a la Oferta de Empleo Público.

Asimismo, cabe destacar que con el fin de cubrir las vacantes existentes con carácter temporal, mientras no sea posible su cobertura por funcionarios de carrera, se ha autorizado por la Dirección General de la Función Pública, el nombramiento de 1.000 funcionarios interinos, con base en el artículo 10.1, apartado c) del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, con los que podrán afrontarse, con mayores garantías, los mecanismos de gestión y los retos a los que se enfrenta esta Entidad. Dicho cupo fue autorizado para la ejecución del Programa para la implantación del



Ingreso Mínimo Vital (IMV). La distribución de dichos funcionarios interinos se ha realizado en función de diversos factores relevantes tales como el volumen de solicitudes de IMV recibidas, la plantilla real efectiva, las vacantes así como también la situación y las cargas de trabajo de cada una de las Direcciones Provinciales.

Adicionalmente, se indica que la Relación de Puestos de Trabajo (RPT) del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) ha experimentado importantes modificaciones según la atribución de la gestión de la nueva prestación del IMV.

Por un lado, en los Servicios Centrales se ha creado la Unidad de Gestión de Prestaciones Económicas del sistema de la Seguridad Social en su Modalidad No Contributiva, adscrita a la Subdirección General de Gestión de Incapacidad Temporal, prestaciones económicas del sistema de la Seguridad Social en su modalidad no contributiva y otras prestaciones a corto plazo (RD 496/2020, de 28 de abril, por el que se modifica el RD 1314/1984, de 20 de junio, por el que se regula la estructura y competencias de la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) y el RD 2583/1996, de 13 de diciembre, de estructura orgánica y funciones del INSS y de modificación parcial de la TGSS).

Por otro lado, se han creado 274 nuevos puestos, cuya finalidad es la de poder desarrollar adecuadamente la gestión y trámite del Ingreso Mínimo Vital. La distribución provincial de dichos puestos se ha efectuado teniendo en cuenta las posibles cargas de trabajo en función de la población susceptible de estar cubierta por dicha prestación.

Por otra parte, se indica que el 25 de junio de 2020 se reanudó la atención presencial en la mayoría de las oficinas del INSS, realizando un gran esfuerzo para atender a todos los ciudadanos intentando evitar los contagios con todas las medidas de seguridad pertinentes. Se abre también la aplicación de Cita previa, creando nuevos servicios que facilitan la atención de los ciudadanos.

En el caso del Centro de Atención e Información de la Seguridad Social (CAISS) de Santa Cruz de la Palma, se indica que el mismo permanece abierto desde el 25 de junio, manteniendo atención presencial y telefónica. Desde el 1 de enero a 18 de febrero de 2021, se han atendido en este Centro a 1.256 usuarios de ellos 1.240 con cita previa y 16 atenciones urgentes.

En todo caso y con objeto de agilizar la atención, se han creado nuevos servicios que facilitan el acceso de los ciudadanos a sus derechos en materia de Seguridad Social.

Cabe destacar 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 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.

Desde la reapertura de los Centros hasta el 31 de diciembre de 2020, el número de clientes atendidos telefónicamente mediante cita ascendió a 453.831 y se atendieron 139.667 clientes con consultas sobre el Ingreso Mínimo Vital.

Por otra parte, 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.

Además, cabe indicar que la Seguridad Social ha puesto a disposición de los ciudadanos nuevas líneas telefónicas a través de las cuales se puede recibir información y realizar diferentes trámites sin necesidad de desplazamientos y con el compromiso de ofrecer respuesta ante las consultas de los ciudadanos, facilitando la información y datos solicitados en plazos mínimos y confidencialidad. Las dos nuevas líneas habilitadas son las siguientes: 91 542 11 76 (información) y 91 541 25 30 (cita previa) que se suman a las ya existentes.

Los teléfonos de Información son 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. Este servicio especializado de atención e información proporciona:

- Información sobre requisitos, solicitudes, documentación, procedimiento y trámites necesarios para acceder o mantener las prestaciones del sistema de la Seguridad Social, así como a la normativa de aplicación en los diferentes supuestos.
- Orientación y ayuda en la utilización de los servicios electrónicos disponibles en la Sede Electrónica y página web de la Seguridad Social.
- Información específica y particularizada sobre trámite de expedientes y sobre las prestaciones reconocidas: resolución recaída, primeros pagos, revalorización, complementos por mínimos, incompatibilidades y concurrencia de pensiones, variaciones y modificaciones e importes.



- A través de este servicio, se puede solicitar la Tarjeta Sanitaria Europea que se enviará, por correo postal, al domicilio que conste en los ficheros de la Seguridad Social.
- Además, se facilita información sobre cualquier tema de Seguridad Social relacionado con la gestión encomendada al INSS.

Los teléfonos de Cita previa automatizada para pensiones y otras prestaciones 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.

Madrid, 29 de marzo de 2021