

TESORERÍA GENERAL DE LA
SEGURIDAD SOCIAL



20

22/25





ÍNDICE

1. PROCESO DE ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS	3
1.1. ELABORACIÓN	3
1.2. DIFUSIÓN.....	5
2.VIABILIDAD DE LOS INDICADORES.....	6
3.GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS.....	7
3.1. COMPROMISOS EN DETALLE:	7
3.2. RESUMEN GRADO CUMPLIMIENTO:.....	17
4.VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA TGSS	20
4.1. ATENCIÓN PRESENCIAL	20
4.2. ATENCIÓN TELEFÓNICA	23
5.QUEJAS Y SUGERENCIAS	25

1. PROCESO DE ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS

4.2. Elaboración

La vigente Carta de Servicios de la Tesorería General de la Seguridad Social se aprobó y publicó por Resolución de la Subsecretaría del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, de fecha 25 de septiembre de 2022, (BOE 5/10/2022), sustituyendo a la anterior Carta de Servicios que fue aprobada por Resolución de la Subsecretaría del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, de fecha 2 de marzo de 2018, (BOE 15/03/2018).

El Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, define bases comunes y homogéneas desde las que desarrollar los compromisos de calidad por parte de las Administraciones Públicas.

Este marco general está conformado por un conjunto de programas, garantizadores de la información necesaria para la toma de decisiones de los poderes públicos, y a su vez sirve para fomentar la transparencia por medio de la publicación de información sobre la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos.

El programa de Cartas de Servicios viene recogido en el Capítulo III, definiendo en el artículo 8 a las Cartas de Servicios como aquellos documentos que constituyen el instrumento a través del cual los órganos, organismos y entidades de la Administración General del Estado informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación.

Para la elaboración de la Carta de Servicios correspondiente al período 2022-2025, se creó un grupo de trabajo formado por las Subdirecciones Generales, y varias

Direcciones Provinciales que, partiendo de los anteriores compromisos y servicios, adaptaron la Carta de Servicios a las demandas de los ciudadanos por un lado y por otro, a los cambios de gestión que se han producido en estos últimos años.

Este trabajo, se ha realizado con la finalidad de mejorar la información sobre los servicios prestados por la Tesorería General de la Seguridad Social a los ciudadanos y los compromisos de calidad que se han asumido, así como su adecuación a los nuevos canales de relación existentes.

En los compromisos e indicadores recogidos en la Carta de Servicios, se evidencia la importancia que la Tesorería presta tanto a la atención presencial como a la atención telefónica dada a los ciudadanos. A su vez también se recoge la importancia de la atención telemática, destacando la apuesta por la Administración Electrónica y dedicando una especial atención en potenciar la incorporación de nuevos servicios en la Sede Electrónica.

Durante el año 2022 se atendió a **493.908** ciudadanos en las Administraciones de la Tesorería General de la Seguridad Social, y el total de llamadas telefónicas atendidas fue de **2.334.708**.

El número de accesos a la Sede electrónica de la Seguridad Social fue de **285.004.903** y el número de accesos a la Web de la Seguridad Social fue de **295.548.683**.

4.2. Difusión

La difusión de las Cartas de Servicios se realiza en varios ámbitos:

1. Divulgación en los portales de la Seguridad Social:

Se puede acceder a la carta de servicios vigentes en castellano y en las distintas lenguas vernáculas en las páginas:

<http://www.seg-social.es> y en <https://sede.seg-social.gob.es>

2. Divulgación en el portal de Transparencia:

Se puede acceder a la carta de servicios vigentes en castellano en:

[Transparencia: cartas de servicio](#)

3. Divulgación en la Intranet:

La carta de servicios está referida en la Intranet corporativa, donde se publican también los informes de seguimiento que se realizan anualmente, con el fin de facilitar su difusión entre el personal de la Seguridad Social.



2. VIABILIDAD DE LOS INDICADORES

El equipo de trabajo creado para la elaboración de la carta de servicios tomó en consideración como principales enfoques para su diseño, la participación no sólo de clientes externos (ciudadanos y empresas fundamentalmente), a través de las encuestas de satisfacción, y el programa de quejas y sugerencias, entre otros, sino también a los clientes internos (Subdirecciones Generales y Direcciones Provinciales), así como la búsqueda de las mejores prácticas aplicadas por otras Administraciones.

En la definición de los compromisos e indicadores se valoraron entre otros aspectos que fueran concretos, que estuvieran alineados con las necesidades y expectativas de calidad de los ciudadanos, que fueran relevantes, verificables, y coherentes con los resultados obtenidos, que fueran más exigentes que lo establecido legalmente y que fueran acordes con los resultados del seguimiento de los objetivos.

En la carta de servicios de la TGSS se han adecuado los compromisos e indicadores, adaptándolos a las necesidades actuales de los ciudadanos, potenciando su identificación y trazabilidad con los servicios prestados por la TGSS.

Tras una labor de análisis y de enfoque hacia el ciudadano, se consiguió delimitar los indicadores que responden a los compromisos fijados, implicando a los responsables en el seguimiento de los mismos, como parte de la cultura de calidad implantada en la TGSS.



3. GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

3.1. Compromisos en detalle:

Nº 1.

- **Compromiso:**
Contestación del 100 % de las quejas y sugerencias interpuestas por los ciudadanos en un plazo inferior o igual de 18 días hábiles.
- **Indicador:**
Porcentaje de contestaciones realizadas dentro del plazo previsto.
- **Cumplimiento:**
77,37 %.
- **Desviación:**
Ha sido de un 22,63 %. Las causas del incumplimiento de los plazos han sido las demoras en la tramitación y contestación por parte de las diferentes unidades responsables en la gestión, Subdirecciones Generales y Direcciones Provinciales.
- **Medidas correctoras:**
Se ha recordado a las distintas unidades que el objetivo en la contestación a las quejas y sugerencias debe realizarse en 18 días hábiles.



Nº 2.

- **Compromiso:**
Atención directa del 70 % de las llamadas recibidas dentro del horario establecido. El 30 % restante serán contestadas posteriormente en los casos que exista buzón de voz y dejen los datos de contacto.
- **Indicador:**
Porcentaje de llamadas atendidas directamente.
- **Cumplimiento:**
100 %.
- **Desviación:**
Ninguna.

Nº 3.

- **Compromiso:**
Atención del 100 % de los ciudadanos que tienen cita concertada en una administración de la TGSS y acuden a su cita.
- **Indicador:**
Porcentaje de ciudadanos que se atienden en el día de la cita concertada.
- **Cumplimiento:**
100 %.
- **Desviación:**
Ninguna. Se ha atendido a todos los ciudadanos que han concurrido en oficina con cita concertada, resolviendo necesidades de información particularizada o trámite.



Nº 4.

- **Compromiso:**
Tramitación de solicitudes de Códigos de Cuenta de Cotización y asignación del Número de Seguridad Social en un día hábil.
- **Indicador:**
Porcentaje de solicitudes resueltas en el plazo previsto relativas a la tramitación de:
 - Códigos de Cuenta de Cotización.
 - Asignación de NUSS.
- **Cumplimiento:**
100,00 %.
- **Desviación:**
Ninguna.

Nº 5.

- **Compromiso:**
Tramitación de las solicitudes de alta y baja y variaciones que no puedan realizarse por SEDESS de trabajadores en un tiempo inferior o igual a 2 días hábiles.
- **Indicador:**
Porcentaje de solicitudes de alta, baja y variaciones de trabajadores tramitadas dentro del plazo previsto.
- **Cumplimiento:**
72,30 %.
- **Desviación:**
Ha sido de un 27,7 %. En aquellas solicitudes de altas o bajas presentadas en las Administraciones de la TGSS, en el registro electrónico de la Seguridad Social o en los registros de otros órganos administrativos, puede ocurrir que el interesado no presente toda la documentación necesaria para



el alta o la baja, por lo que hay que pedirle que, en un plazo de diez días, subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos. Ello repercute en el tiempo de tramitación. También supone una demora en la tramitación del alta o baja, la presentación de la solicitud en registros distintos a los de la TGSS, ya que al ser necesario un traslado de la solicitud por el Servicio de Correos, su entrega en la TGSS se puede demorar más de los dos días fijados.

Nº 6.

- **Compromiso:**
Tramitación de las solicitudes de Convenios Especiales en un plazo inferior o igual a 5 días hábiles. En el caso de Convenios Especiales consecuencia de un ERE, el plazo será inferior o igual a 25 días hábiles.
- **Indicador:**
Porcentaje de tramitación de solicitudes de Convenios Especiales en el plazo previsto.
- **Cumplimiento:**
Convenios especiales: 86,77 %
Convenios especiales expedientes regulación de empleo: 77,15 %
- **Desviación:**
La causa de la desviación se debe a la complejidad en la tramitación de algunos tipos de convenios especiales.

Nº 7.

- **Compromiso:**
Resolución de solicitudes de autorizaciones al sistema RED, en un plazo inferior o igual a 5 días hábiles.
- **Indicador:**
Porcentaje de resoluciones tramitadas en el plazo previsto.



- **Cumplimiento:**

100,00 %.

- **Desviación:**

Ninguna

Nº 8.

- **Compromiso:**

Tramitación de las liquidaciones que arrojen saldo acreedor en un plazo inferior o igual a 20 días hábiles.

- **Indicador:**

Porcentaje de las devoluciones por saldo acreedor en el plazo previsto.

- **Cumplimiento:**

100,00 %.

- **Desviación:**

Ninguna.

Nº 9.

- **Compromiso:**

Tramitación de las devoluciones de ingresos indebidos en un plazo inferior o igual a 60 días desde la presentación de su solicitud.

- **Indicador:**

La devolución del ingreso indebido se tramita y se paga en el plazo previsto.

- **Cumplimiento:**

100 %. La media es de 35 días.

- **Desviación:**

Ninguna.



Nº 10.

- **Compromiso:**
Resolución de consultas CASIA en un plazo inferior a 2 días hábiles.
- **Indicador:**
Porcentaje de resoluciones dentro del plazo previsto.
- **Cumplimiento:**
81 %.
- **Desviación:**
Ha sido de un 19 %. El principal motivo por el que no se alcanza el 100% está motivado por la complejidad de las consultas en el ámbito de recaudación.

Nº 11.

- **Compromiso:**
Resolución del 90 % error/incidencia CASIA en un plazo inferior a 1 día hábil. El 10% restante en plazo inferior a 2 días hábiles.
- **Indicador:**
Porcentaje de resoluciones dentro del plazo previsto.
- **Cumplimiento:**
100,00 %.
- **Desviación:**
Ninguna.

Nº 12.

- **Compromiso:**
Resolución del 90 % de trámites CASIA en un plazo inferior a 1 día hábil. El 10 % restante en un plazo inferior a 2 días hábiles.



- **Indicador:**
Porcentaje de resoluciones dentro del plazo previsto.
- **Cumplimiento:**
100,00 %.
- **Desviación:**
Ninguna.

Nº 13.

- **Compromiso:**
Resolución por las Unidades de Impugnaciones de las Direcciones Provinciales de las impugnaciones que se formulen ante la misma en un plazo inferior o igual a 50 días naturales, desde la fecha de entrada en la unidad de trámite.
- **Indicador:**
Porcentaje de tramitaciones de las impugnaciones que se resuelven en las Direcciones Provinciales en el plazo previsto.
- **Cumplimiento:**
58,14 %.
- **Desviación:**
Ha sido de un 41,86 %. La causa del incumplimiento de los plazos ha sido que durante 2022 y como consecuencia del objetivo colaborativo con la DP de Madrid, se han resuelto cientos de expedientes correspondientes a los años 2018, 2019, 2020 y 2021.

Nº 14.

- **Compromiso:**
Tramitación del 90 % de las solicitudes de aplazamiento en un plazo inferior o igual a 10 días hábiles y el 10 % restante en un plazo inferior o igual a 30 días hábiles.



- **Indicador:**
Porcentaje de las solicitudes de aplazamiento tramitadas dentro del plazo previsto.
- **Cumplimiento:**
72,57 % Entre 0 y 10 días hábiles y el 21,88 % entre 11 y 30 días hábiles.
- **Desviación:**
Está motivada por aquellas solicitudes de aplazamiento en cuya resolución puede ser necesaria la realización de actuaciones que ralentizan el trámite ordinario.

Nº 15.

- **Compromiso:**
Aviso vía SMS al teléfono facilitado por el ciudadano de que se ha ordenado el primer pago de su pensión.
- **Indicador:**
Porcentaje de comunicación de la ordenación de los primeros pagos de pensiones.
- **Cumplimiento:**
100 %
- **Desviación:**
Ninguna

Nº 16.

- **Compromiso:**
En las solicitudes sin autenticación recibidas a través del servicio Te Ayudamos contactar con el ciudadano en un plazo igual o inferior a 5 días hábiles.



- **Indicador:**
Porcentaje de solicitudes atendidas en el tiempo previsto.
- **Cumplimiento:**
96,39%
- **Desviación:**
3,61 %.

Nº 17.

- **Compromiso:**
Tramitación de solicitudes de comunicación y modificación de teléfono y dirección de correo electrónico en un plazo igual o inferior a 3 días hábiles.
- **Indicador:**
Porcentaje de solicitudes tramitadas en el plazo previsto.
- **Cumplimiento:**
88,61 %.
- **Desviación:**
Ha sido de un 11,39 %.

Nº 18.

- **Compromiso:**
Facilitar respuesta a través del buzón de consultas de la página web en el plazo de 2 días hábiles.
- **Indicador:**
Porcentaje de respuestas en el plazo previsto.
- **Cumplimiento:**
98,99 %.



- Desviación:
Ha sido de un 1,01 %.

3.2. Resumen grado cumplimiento:

En la siguiente tabla, se muestra una tabla resumen con el grado de cumplimiento de los compromisos:

Tabla resumen del grado de cumplimiento de los compromisos	
Tesorería General de la Seguridad Social	
Compromiso	Grado de cumplimiento
1. Contestación del 100% de las quejas y sugerencias interpuestas por los ciudadanos en un plazo inferior o igual de 18 días hábiles.	77,37 %
2. Atención directa del 70% de las llamadas recibidas dentro del horario establecido. El 30% restante serán contestadas posteriormente en los casos que exista buzón de voz y dejen los datos de contacto	100,00 %
3. Atención del 100% de los ciudadanos que tienen cita concertada en una administración de la TGSS y acuden a su cita	100,00 %
4. Tramitación de solicitudes de Códigos de Cuenta de Cotización y asignación del Número de Seguridad Social en un día hábil.	100,00 %
5. Tramitación de las solicitudes de alta y baja y variaciones que no puedan realizarse por SEDESS de trabajadores en un tiempo inferior o igual a 2 días hábiles.	72,30 %

<p>6. Tramitación de las solicitudes de Convenios Especiales en un plazo inferior o igual a 5 días hábiles. En el caso de Convenios Especiales consecuencia de un ERE, el plazo será inferior o igual a 25 días hábiles.</p>	<p>CE: 86,77 % CE ERE: 77,15 %</p>
<p>7. Resolución de solicitudes de autorizaciones al sistema RED, en un plazo inferior o igual a 5 días hábiles.</p>	<p>100,00 %</p>
<p>8. Tramitación de las liquidaciones que arrojen saldo acreedor en un plazo inferior o igual a 20 días hábiles.</p>	<p>100,00 %</p>
<p>9. Tramitación de las devoluciones de ingresos indebidos en un plazo inferior o igual a 60 días desde la presentación de su solicitud.</p>	<p>100,00 %</p>
<p>10. Resolución de consultas CASIA en un plazo inferior a 2 día hábiles.</p>	<p>81 %</p>
<p>11. Resolución del 90 % error/incidencia CASIA en un plazo inferior a 1 día hábil. El 10 % restante en plazo inferior a 2 días hábiles.</p>	<p>100,00 %</p>
<p>12. Resolución del 90 % de trámites CASIA en un plazo inferior a 1 día hábil. El 10 % restante en un plazo inferior a 2 días hábiles.</p>	<p>100,00 %</p>
<p>13. Resolución por las Unidades de Impugnaciones de las Direcciones Provinciales de las impugnaciones que se formulen ante la misma en un plazo inferior o igual a 50 días naturales, desde la fecha de entrada en la unidad de trámite.</p>	<p>58,14 %</p>
<p>14. Tramitación del 90% de las solicitudes de aplazamiento en un plazo inferior o igual a 10 días hábiles y el 10% restante en un plazo inferior o igual a 30 días hábiles.</p>	<p>72,57 % Entre 0 y 10 días hábiles y el 21,88 % entre 11 y 30 días hábiles</p>

15. Aviso vía SMS al teléfono facilitado por el ciudadano de que se ha ordenado el primer pago de su pensión.	100,00%
16. En las solicitudes sin autenticación recibidas a través del servicio Te Ayudamos contactar con el ciudadano en un plazo igual o inferior a 5 días hábiles.	96,39 %
17. Tramitación de solicitudes de comunicación y modificación de teléfono y dirección de correo electrónico en un plazo igual o inferior a 3 días hábiles.	88,61 %
18. Facilitar respuesta a través del buzón de consultas de la página web en el plazo de 2 días hábiles.	98,99 %

4. VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA TGSS

La Tesorería General de la Seguridad Social, tal y como se refleja en la declaración institucional, está comprometida en prestar un servicio con los máximos niveles de calidad, proporcionando las máximas facilidades a los ciudadanos en sus relaciones con el organismo.

Por ello tiene establecidos procedimientos, en los servicios que presta de forma presencial y telefónica, que permiten conocer la opinión de los usuarios.

Se está trabajando en la puesta en marcha de un sistema de encuestas electrónicas, que permitirá automatizar la recogida de los datos de satisfacción.

4.2. Atención presencial

Durante el año 2022 se atendió a **493.908** ciudadanos en las Administraciones de la Tesorería General de la Seguridad Social.

A lo largo de 2022 se ha iniciado una experiencia piloto que ha constado de la participación de ocho Direcciones Provinciales, desde las que se ha gestionado una atención presencial basada en dos niveles de atención predefinidos, el primer nivel, de reorientación hacia el canal telemático adecuado, con la excepcionalidad en el recabado de datos de contacto y peculiaridades en la atención de determinadas personas según el trámite y capacitación digital de estas, así como un segundo nivel, reservado para la tramitación u obtención de información de tipo personalizado.

Las Direcciones Provinciales participantes son: Alicante, Burgos, Cádiz, Castellón, Gipuzkoa, Granada, Málaga y Navarra.

Se ha diseñado un modelo de encuesta para la evaluación de la calidad en el primer nivel de atención, computando tanto datos del ciudadano con valor estadístico agregado, como el grado de satisfacción con el nuevo modelo de atención. El objetivo consiste en recabar información de la percepción ciudadana respecto del nuevo diseño.

El número de cuestionarios cumplimentados ha sido de **33.384**. Los datos obtenidos son:



Media de tramo de edad

	Nº	%
Menor de 35 años:	11.785	33,91%
Entre 36 y 50 años:	10.603	30,51%
Entre 51 y 64 años:	9.400	27,05%
Mayor de 65 años:	2.968	8,54%
Total:	34.756	100,00%

Utilización INTERNET

	Nº	%
Habitualmente:	17.911	51,59%
En alguna ocasión:	11.353	32,70%
Nunca:	5.456	15,71%
Total:	34.720	100,00%

Conocimiento IMPORTASS

	Nº	%
Sí:	8.598	24,97%
No:	25.832	75,03%
Total:	34.430	100,00%



Satisfacción con la atención

	Nº	%
1-	249	0,74%
2-	160	0,47%
3-	774	2,30%
4-	4.071	12,07%
5-	28.463	84,42%
Total:	33.717	100,00%

Grado de satisfacción con la atención: 96,49 %.

Satisfacción con la respuesta

	Nº	%
1-	551	1,64%
2-	245	0,73%
3-	923	2,74%
4-	4.033	11,98%
5-	27.906	82,91%
Total:	33.658	100,00%

Grado de satisfacción con la respuesta: 94,89 %.

4.2. Atención telefónica

Durante el año 2022 el total de llamadas telefónicas atendidas en el número general de atención telefónica 901 50 20 50 / 91 541 02 91 fue de **2.334.708**.

Evaluaciones plataforma:

El número total de encuestas telefónicas completadas durante el año 2022 ha sido de 330.267.

La encuesta se compone de dos preguntas:

“Valore las siguientes dos preguntas pulsando del 1 al 5, siendo 5 la puntuación máxima y 1 la mínima”.

- ¿Cuál es su grado de satisfacción con la atención recibida?
- ¿Cuál es su grado de satisfacción con la solución facilitada?

Las siguientes tablas nos detallan el número de cuestionarios en función de la respuesta del ciudadano, a las preguntas que se muestran:

1ª PREGUNTA:

¿Cuál es su grado de satisfacción con la atención recibida?

Distribución de encuestas completadas por servicio:

SERVICIO	PUNTUACIÓN					TOTAL
	1	2	3	4	5	
INFORMACIÓN GENERAL	10.927	5.981	13.658	30.461	159.425	220.452
INFORMES VIDA LABORAL	2.270	1.154	2.424	4.876	28.166	38.890
OTROS INFORMES	781	357	698	1.389	7.889	11.114
SERV. TELEMÁTICOS	3.876	1.871	3.854	7.818	42.392	59.811
TOTAL 2022	17.854	9.363	20.634	44.544	237.872	330.267

Grado de satisfacción con la atención recibida: 85,51%

2ª PREGUNTA:

¿Cuál es su grado de satisfacción con la solución facilitada?

Distribución de encuestas completadas por servicio:

<i>SERVICIO</i>	PUNTUACIÓN					TOTAL
	1	2	3	4	5	
<i>INFORMACIÓN GENERAL</i>	16.089	10.174	19.493	33.100	141.596	220.452
<i>INFORMES VIDA LABORAL</i>	3.066	1.683	3.087	5.278	25.776	38.890
<i>OTROS INFORMES</i>	980	499	892	1.538	7.205	11.114
<i>SERV. TELEMÁTICOS</i>	5.484	2.996	5.306	8.549	37.476	59.811
<i>TOTAL 2022</i>	25.619	15.352	28.778	48.465	212.053	330.267

Grado de satisfacción con la solución facilitada: 78,88%



5. QUEJAS Y SUGERENCIAS

En el año 2022 se han formulado dos quejas en el buzón de la carta de servicios, con mención expresa a un posible incumplimiento de los compromisos de calidad establecidos, en relación con los derechos de los ciudadanos que vienen recogidos en la Carta de Servicios.