Necessites ajuda?

Escaneja els codis QR o accedeix des de l'enllaç a la informació.

Cita prèvia

Sol·licitar cita per demanar atenció presencial o telefònica.

https://run.gob.es/solicitarcita

Bústia de consultes

Accedeix al servei de consultes generals sobre pensions i tràmits.

https://run.gob.es/vopconsultas

Com obtenir la identificació electrònica per fer tràmits amb la Seguretat Social?

Certificat digital

https://run.gob.es/vopidentificacion

Registre en Cl@ve

https://clave.gob.es/clave_Home/clave

DNI electrònic

https://www.dnielectronico.es/PortalDNIe/

Via SMS

Per utilitzar aquest servei, cal que hagis comunicat el teu mòbil a la Seguretat Social.

Sense identificació electrònica

https://run.gob.es/tgss

Mesures de reparació

Les persones que considerin que l'INSS ha incomplert els compromisos declarats en aquesta Carta poden adreçar un escrit de reclamació a la unitat responsable de la Carta de Serveis (Secretaria General de l'INSS).

Un cop analitzada la reclamació, la persona titular de la Secretaria General de l'INSS contestarà les persones interessades informant-les dels resultats de l'anàlisi i de les actuacions que es duguin a terme per a la seva correcció.

Aquestes reclamacions no es consideraran, en cap cas, un recurs administratiu, no interrompran cap termini establert legalment ni poden donar lloc a responsabilitat patrimonial.

Unitat responsable de la Carta de Serveis

Secretaria General de l'INSS

buzon.inss-sscc.carta-de-servicios@seg-social.es

Atenció Telefònica

- **Informació general:** 91 542 11 76 (tarifa general) i 901 16 65 65 (tarifa especial), en horari ininterromput de 9:00 a 20:00 hores, de dilluns a divendres (feiners).
- **Informació sobre Ingrés Mínim Vital:** 020.
- **Atenció telefònica personalitzada** "Nosaltres et truquem": sol·liciteu cita prèvia al telèfon 91 541 25 30 (tarifa general) i 901 10 65 70 (tarifa especial), o a **https://run.gob.es/solicitarcita.**

Atenció Electrònica

- La modalitat electrònica té diferents vies d'accés:
- **Pàgina web** (serveis d'informació general i específica) **https://www.seg-social.es**
- **Seu electrònica** (tràmits de gestió) **https://sede.seg-social.gob.es**
- **Portal de prestacions de la Seguretat Social** **https://prestaciones.seg-social.es**
- **Portal "La teva Seguretat Social"** **https://sede-tu.seg-social.gob.es**
- **Sistema Targeta Social Digital** **https://www.tarjetasocialdigital.es**

La disponibilitat d'aquests canals és de 24 hores al dia i 365 dies l'any, excepte en moments puntuals d'interrupció programada per tasques de manteniment i actualitzacions.

Atenció Presencial

A la pàgina web www.seg-social.es, podeu localitzar la ubicació de la nostra xarxa de centres, tant de les 52 direccions provincials com dels CAISS, amb algunes indicacions orientatives per facilitar-ne l'accés.

Catàleg de Publicacions de l'Administració general de l'Estat: https://cpage.mpr.gob.es

NIPO: 122-26-047-7

PUB013 ON cat V.11

20260716

INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

https://www.seg-social.es

Carta de Serveis

2026 - 2029

INSTITUT NACIONAL DE LA SEGURETAT SOCIAL

Publicat en 2026

Relació de serveis prestats

Reconeixement del dret i realització de tràmits relacionats amb les prestacions de la Seguretat Social previstes en la legislació vigent en cada moment:

- Jubilació.
- Incapacitat permanent.
- Viduïtat, orfandat, a favor de familiars i auxili per defunció.
- Incapacitat temporal, naixement i cura de menor, exercici corresponsable de la cura del lactant, i riscos durant l'embaràs i durant la lactància natural.
- Cura de menors afectats per càncer o altres malalties greus.
- Ingrés mínim vital (inclou el complement d'ajuda per a la infància).
- Prestacions familiars.
- Assegurança escolar.
- Síndrome tòxica.
- Assistència sanitària.
- Compensació econòmica per a víctimes de l'amiant.

Recepció de sol·licituds de prestacions:

- De manera presencial.
- A través de la Seu Electrònica en la plataforma de Prestacions de la Seguretat Social **(https://prestaciones.seg-social.es)** - Serveis disponibles AMB I SENSE certificat digital.

Informació i atenció a la ciutadania:

- De forma personal i directa, en els CAISS, de 9:00 a 14:00 hores, de dilluns a divendres (feiners).
- Per escrit.
- Per telèfon.
- Per internet, a través de la bústia de consultes de la Seguretat Social, accessible des de la nostra web.

Sol·licitud de cita prèvia per a atenció presencial i telefònica, tant per la web com per l'app o a través dels telèfons: 915412530 (tarifa general) / 901106570 (tarifa especial).

Serveis prestats mitjançant procediments d'administració electrònica:

- A través de la pàgina web, la Seu electrònica, la targeta social digital, la plataforma de prestacions de la Seguretat Social i el portal INFOVÍDEO.

Altres serveis:

- Registre en el sistema Cl@ve, que permet accedir a múltiples serveis de l'Administració General de l'Estat.
- Targeta social digital **https://www.tarjetasocialdigital.es**, que ofereix a la ciutadania informació permanent sobre les prestacions que percep.

Els nostres compromisos de qualitat

Agilitat en la gestió

La resolució de les prestacions reconegudes amb aplicació de la legislació nacional es portarà a terme buscant la no interrupció de rendes.

- **Pensions**

  El temps de resolució, per al 90 % de les pensions, no superarà els terminis que s'indiquen a continuació:

  - Pensió de jubilació: 15 dies naturals, des del dia següent a la sol·licitud o des del fet causant, si la pensió se sol·licita abans.
  - Pensions de viduïtat, orfandat i favor de familiars: 10 dies naturals, des del dia següent a la sol·licitud.

  El 10 % restant es resoldrà en un temps inferior a 29 dies naturals per a jubilació i 20 dies naturals per a viduïtat, orfandat i a favor de familiars.

- **Subsidis**

  El termini de resolució dels subsidis és:

  - Per al 85 % dels subsidis d'incapacitat temporal: 15 dies naturals, a comptar del dia següent de la sol·licitud, i el 15 % restant, en 40 dies naturals.
  - Per al 95 % dels subsidis de naixement i cura del menor: 10 dies naturals a comptar del dia següent de la sol·licitud, i el 5 % restant, en 25 dies naturals.
  - Per al 90 % de les assignacions per fill o menor a càrrec: 25 dies naturals, i el 10 % restant, en 40 dies naturals, ambdós des del dia de la sol·licitud.

- **Targeta Sanitària Europea i formularis d'assistència sanitària**
  - La Targeta Sanitària Europea s'enviarà al domicili de les persones interessades en un termini no superior a 5 dies hàbils des de la sol·licitud.
  - Els formularis acreditatius del dret a assistència sanitària internacional es lliuraran en el moment de la sol·licitud.

Agilitat en l'atenció i la informació

- En la informació **presencial**, les consultes realitzades s'atendran amb un temps d'espera inferior a 12 minuts.
- En la informació **escrita**, les peticions i consultes rebudes es contestaran en el termini màxim de 25 dies hàbils, a comptar del dia següent a la seva presentació.
- En la informació **telefònica**, s'atendran totes les trucades gestionades pel sistema i totes les incidències que siguin comunicades a través del telèfon d'informació.
- **Las sol·licituds d'informació general** que es realitzin en l'entrada "Consultes / Bústia de consultes" de la pàgina **https://www.seg-social.es** es contestaran en un termini màxim de 10 dies hàbils, a comptar del dia següent a la seva petició.
- **Les queixes i suggeriments** es contestaran en un termini no superior a 12 dies hàbils.

Qualitat i fiabilitat en l'atenció prestada en els nostres CAISS

- S'atendrà la ciutadania amb el major nivell de qualitat i fiabilitat, assolint una puntuació en les enquestes igual o superior a 7,5 sobre 10.

Indicadors del nivell de qualitat

Agilitat en la gestió

- Percentatge de les pensions de jubilació, viduïtat, orfandat i favor de familiars, i dels subsidis d'incapacitat temporal, naixement i cura de menor, i assignacions econòmiques per fill o menor a càrrec, resolts dintre dels terminis compromesos.
- Percentatge d'emissió i enviament de la targeta sanitària europea al domicili de les persones interessades en un termini no superior a 5 dies hàbils des de la sol·licitud.
- Percentatge d'emissió dels formularis de dret per a assistència sanitària internacional, de forma simultània a la sol·licitud.

Agilitat en l'atenció i informació

- Percentatge de consultes presencials ateses abans de 12 minuts.
- Percentatge de peticions i consultes per escrit i contestades abans de 25 dies hàbils.
- Percentatge de trucades ateses sobre les gestionades pel sistema i percentatge de les incidències ateses sobre les comunicades a través del telèfon d'informació.
- Percentatge de sol·licituds d'informació formulades en la bústia de consultes de la pàgina web, contestades abans de 10 dies hàbils.
- Percentatge de respostes a les queixes i suggeriments presentats en un termini no superior a 12 dies hàbils.

Qualitat i fiabilitat en l'atenció prestada en els nostres CAISS

- Puntuació obtinguda en resposta a la pregunta de l'enquesta de qualitat dels serveis: "En quina mesura ha estat resolta la seva consulta?".

Formes de col·laboració i participació

Els agents socials: sindicats i empresaris participen en els plans d'actuació i millora de l'INSS a través del Consell General i de les comissions executives central i provincials.

Les persones usuàries i la ciutadania en general poden expressar les seves opinions sobre la qualitat del servei a través de les enquestes i qüestionaris que es realitzen de forma periòdica.

Queixes i suggeriments

Les queixes i suggeriments poden presentar-se de forma presencial en qualsevol oficina o dependència de l'INSS, utilitzant el formulari establert. També poden presentar-se mitjançant correu postal o per mitjans electrònics (en aquests casos, es requereix la firma electrònica).

L'INSS, en el termini màxim de 20 dies hàbils (12 dies hàbils, segons el compromís d'aquesta Carta), des del dia següent a la presentació de la queixa o suggeriment, informarà a la persona interessada de les actuacions realitzades i, si escau, de les mesures adoptades.