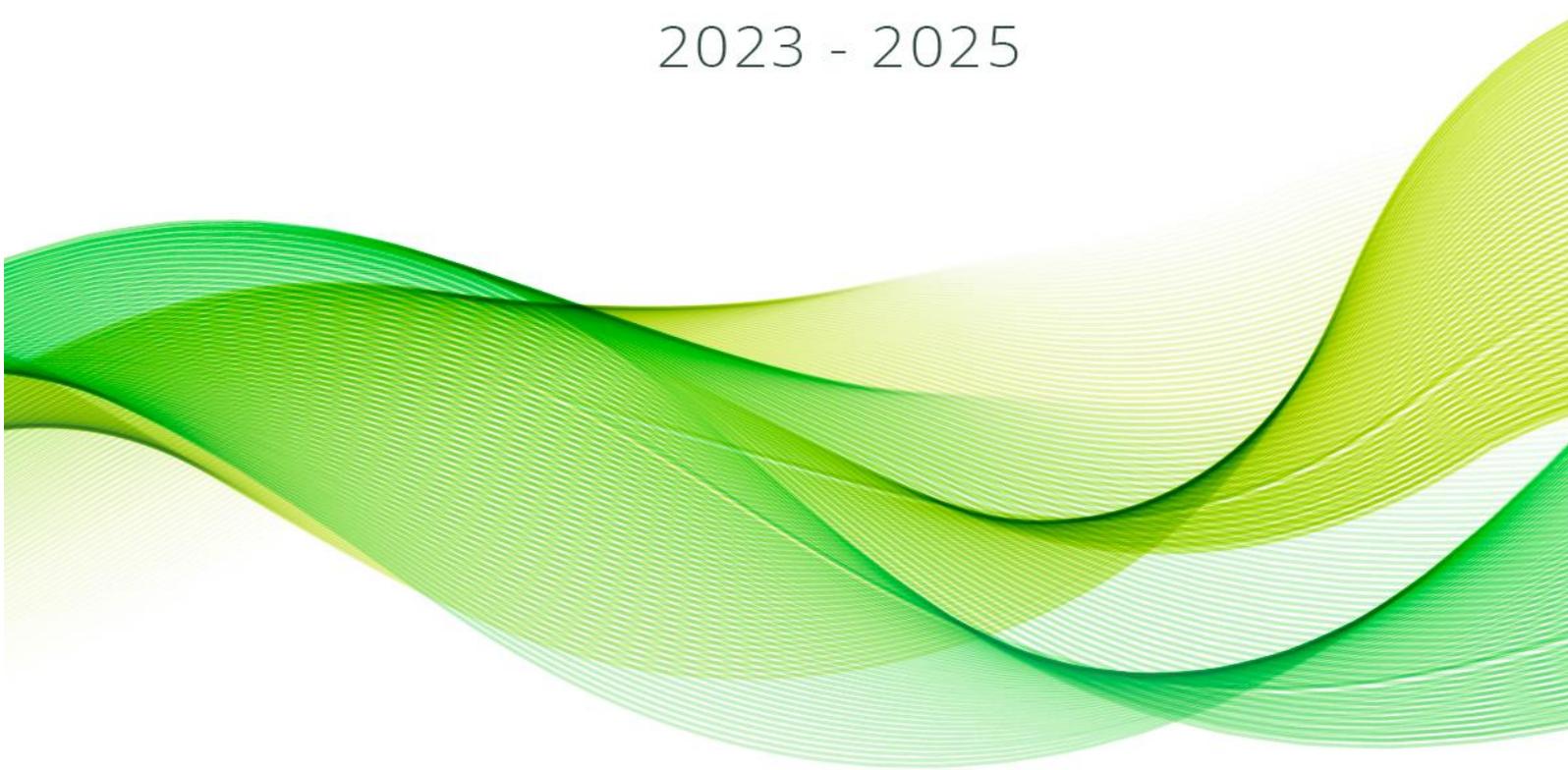




CARTA DE  
**SERVICIOS**

INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

2023 - 2025





MINISTERIO  
DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL  
Y MIGRACIONES

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE LA SEGURIDAD SOCIAL  
Y PENSIONES



# SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL

**INSTITUTO NACIONAL DE LA SE-  
GURIDAD SOCIAL**

## INFORME

**PERÍODO CONSIDERADO: ENERO A DICIEMBRE DE 2022**



## ÍNDICE:

I.	CONSIDERACIÓN PREVIA.....	4
II.	PROCESO DE IMPLANTACIÓN.....	5
1.	DIFUSIÓN.....	6
2.	ACOGIDA.....	6
III.	VIABILIDAD DE LOS INDICADORES.....	7
IV.	RESULTADOS OBJETIVOS: GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS.....	8
V.	RESULTADOS SUBJETIVOS.....	13
VI.	CONCLUSIONES.....	14

## ***I. CONSIDERACIÓN PREVIA***

La Carta de Servicios del Instituto, vigente hasta agosto del ejercicio 2022, se aprobó y publicó por Resolución de la Subsecretaría del entonces Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, de fecha 26 de abril de 2019.

La Carta vigente en la actualidad, se aprobó por Resolución de la Subsecretaría del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, de fecha 3 de agosto de 2022, por la que se aprueba la actualización de la Carta de servicios del Instituto Nacional de la Seguridad Social (BOE de 12 de agosto de 2022).

La Carta de Servicios se configura, según se establece en la presentación del documento, como un instrumento que permite mantener y renovar el compromiso del INSS con la mejora continua y la búsqueda de la excelencia en los servicios prestados a la sociedad.

Especialmente destacable, entre las actuaciones dirigidas a la mejora de la gestión, es la opción por la deslocalización, a través de la que mediante el uso de medios telemáticos la actividad gestora no está necesariamente ligada a un ámbito geográfico determinado (una Dirección Provincial), y se facilita la distribución de los expedientes optimizando los recursos humanos, con la finalidad de dar una respuesta más ágil a los ciudadanos.



## II. PROCESO DE IMPLANTACIÓN

En el año 2022 se ha realizado una tirada de 15.000 ejemplares del tríptico en castellano de la nueva Carta de Servicios.

Asimismo, están disponibles en la página web de la Seguridad Social [www.seg-social.es](http://www.seg-social.es), tanto los documentos matriz como los trípticos, en castellano y en las lenguas cooficiales de las Comunidades Autónomas (catalán, gallego, euskera y valenciano).

En el siguiente cuadro se reflejan los trípticos editados desde el año 2015 hasta el año 2022, destaca en el mismo que en 2018 se hizo una tirada muy limitada, debido a que se estaba elaborando una nueva Carta y no se consideró adecuado hacer una gran edición de la anterior.

También hay que destacar que durante el año 2021 no se efectuó ninguna tirada de los trípticos en papel, debido a las restricciones derivadas de la pandemia de Covid-19, y durante el año 2022 se ha efectuado una tirada de 15.000 trípticos en castellano de la nueva Carta.



## 1. DIFUSIÓN

Los trípticos editados son destinados a las 52 direcciones provinciales y a los Servicios Centrales del Instituto. Además, en algunas direcciones provinciales se editan algunos ejemplares de la Carta de Servicios por sus propios medios.

La Carta de Servicios figura en **INTERNET** en la página web de la Seguridad Social [www.seg-social.es](http://www.seg-social.es)

## 2. ACOGIDA

- ♦ La Carta de Servicios se encuentra en lugar visible para los ciudadanos en todos los Centros de Atención e Información de la Seguridad Social (CAISS) -además, como se ha indicado- está publicada en la página web de la seguridad social.
- ♦ En cuanto a la acogida por el personal del Instituto, la Carta está considerada como un recordatorio permanente y operativo de los objetivos que la Entidad tiene establecidos.
- ♦ Todo el personal del INSS puede acceder desde su puesto a la versión online, puesto que está incorporada en la intranet corporativa del INSS.

### **III. VIABILIDAD DE LOS INDICADORES**

- ♦ **Los indicadores** del nivel de calidad de los servicios prestados en relación con los compromisos de calidad que la Carta ofrece, en la actualidad no son fácilmente alcanzables, ya que se están viendo comprometidos por la falta de personal en esta Entidad; si bien hay que resaltar que las actuaciones de automatización y robotización que se están llevando a cabo, seguramente permitirán mejorar los valores alcanzados durante el periodo analizado en este informe.
- ♦ **Para la medición de los tiempos medios de trámite y resolución de las pensiones**, los programas informáticos de la Entidad ofrecen puntual información dado que los datos de gestión obtenidos por las direcciones provinciales se transfieren a un sistema informático que permite conocer los tiempos de gestión de las distintas prestaciones.
- ♦ **En cuanto al porcentaje de consultas escritas contestadas antes de 25 días**, las direcciones provinciales ejercen el máximo control posible en esta materia a pesar de la dificultad que supone que, en numerosos supuestos, las contestaciones se produzcan desde los propios CAISS. No obstante lo anterior, el número de direcciones provinciales que cumplen al 100% este compromiso, se eleva a 41.
- ♦ La Inspección de Servicios del Instituto y las propias direcciones provinciales realizan un específico **control del plazo de respuesta de las Quejas y Sugerencias, para que sean contestadas en un plazo no superior a 12 días hábiles.**

Para llevar a cabo este control, se tiene establecido el correspondiente programa informático.



#### **IV. RESULTADOS OBJETIVOS: GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS**

##### ▪ **COMPROMISO:**

*En el caso de las pensiones, se busca la no interrupción de rentas, siempre que el expediente administrativo esté inicialmente completo para su resolución definitiva.*

- Resolver el 90% de las solicitudes de las pensiones a las que se aplique la legislación nacional en un plazo que no supere:
  - 15 días naturales en la pensión de jubilación.
  - 10 días naturales en las pensiones de viudedad, orfandad y favor de familiares.

*En cuanto otras prestaciones:*

- Resolver el 80% de las solicitudes de los subsidios de incapacidad temporal en 15 días naturales.
- Resolver el 90% de las solicitudes de los subsidios de nacimiento y cuidado de menor en 10 días naturales.
- Resolver el 90% de las solicitudes de asignaciones económicas por hijo o menor a cargo en 20 días naturales.

##### ▪ **INDICADORES:**

- Porcentaje de las pensiones de jubilación, viudedad, orfandad y favor de familiares, y de los subsidios de incapacidad temporal, nacimiento y cuidado de menor, resueltos dentro de los plazos comprometidos.
- Porcentaje de las asignaciones económicas por hijo o menor a cargo, que han sido resueltas dentro de los plazos comprometidos.

##### ▪ **VALOR REAL OBTENIDO:**

- Jubilación ..... 56,84 %
- Muerte y Supervivencia ..... 59,93 % (\*)
- Incapacidad Temporal ..... 68,25 % (\*)
- Nacimiento y cuidado menor... 87,90 % (\*)
- Asignación económica por hijo o menor a cargo ..... 76,46 % (\*\*)

(\*) Este porcentaje corresponde a los expedientes de pensiones y subsidios resueltos en 15 días, plazo al que están referidos los objetivos del INSS a la fecha de elaboración del informe.

(\*\*) Este porcentaje corresponde a los expedientes de PF resueltos en 25 días, plazo al que están referidos los objetivos del INSS a la fecha de elaboración del informe.

##### ▪ **GRADO DE CUMPLIMIENTO:**

- En las pensiones de jubilación no se cumple el compromiso en ninguna de las direcciones provinciales.



- En las pensiones de muerte y supervivencia no se cumple el compromiso en ninguna de las direcciones provinciales.
  - En la prestación de incapacidad temporal, en 21 direcciones provinciales el plazo medio de resolución supera los 15 días.
  - En la prestación de nacimiento y cuidado de menor, en 12 direcciones provinciales el plazo medio de resolución supera los 10 días.
  - En las asignaciones económicas por hijo o menor a cargo se cumple el compromiso en 23 direcciones provinciales.
- **Medidas correctoras:** Se han establecido objetivos provincializados para cada una de las DDPP en orden a aumentar la capacidad de respuesta en la tramitación de los expedientes, y se ha realizado una deslocalización de la gestión para aumentar la eficacia y eficiencia.

\_\*\_\*\_\*\_

- **COMPROMISO:** *“Enviar la tarjeta sanitaria europea al domicilio de la persona solicitante en un plazo no superior a 5 días desde la solicitud”.*
- **INDICADOR:** Porcentaje de emisión y envío de la tarjeta sanitaria europea al domicilio del interesado en un plazo no superior a 5 días a contar desde la solicitud.
- **VALOR REAL OBTENIDO:** Se ha cumplido en un 100%.
- **Desviación:** Ninguna.
- **Medidas correctoras:** Ninguna.

\_\*\_\*\_\*\_\*\_

- **COMPROMISO:** *“Entregar, en el momento de su solicitud, los formularios de derecho necesarios para desplazarse a los países con los que España tenga suscrito un convenio bilateral o multilateral, en materia de asistencia sanitaria”.*
- **INDICADOR:** Porcentaje de emisión de los formularios de derecho para asistencia sanitaria internacional, de forma simultánea a la solicitud, considerado en periodo mensual.
- **VALOR REAL OBTENIDO:** Se cumple en un 99,53%, en 49 direcciones provinciales se cumple totalmente el compromiso y, parcialmente en 3 direcciones provinciales.
- **Desviación:** En 3 direcciones provinciales no se cumple totalmente el compromiso, con una desviación total de 0,47%.
- **Medidas correctoras:** No se considera necesaria la implantación de medidas correctoras, dado el grado de cumplimiento obtenido.

\_\*\_\*\_\*\_\*\_

- **COMPROMISO:** *“Las consultas informativas, realizadas presencialmente, se atenderán con un tiempo de espera inferior a 12 minutos”.*



- **INDICADOR:** porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 12 minutos, considerado en periodo mensual.
- **VALOR REAL OBTENIDO:** Globalmente, la media de tiempo de espera para ser atendido es de 5 minutos y 27 segundos (Fuente SIGE).
- **Desviación:** Se cumple en 47 direcciones provinciales.
- **Medidas correctoras:** Ninguna.

\_\*\_\*\_\*\_\*\_

- **COMPROMISO:** *“En la información escrita, contestar las peticiones y consultas recibidas en el plazo máximo de 25 días hábiles, contados desde el día siguiente a su presentación”.*
- **INDICADOR:** porcentaje de peticiones y consultas contestadas antes de 25 días hábiles.
- **VALOR REAL OBTENIDO:** se cumple en un porcentaje del 95,47%.
- **Desviación:** en 11 direcciones provinciales no se cumple totalmente el compromiso, aunque el incumplimiento representa únicamente el 4,53%, por lo que, la desviación global no es muy significativa, salvo en dos direcciones provinciales, donde se obtiene un grado de cumplimiento del compromiso del 42,77% y 25,00% respectivamente.
- **Causas:** la progresiva pérdida de efectivos durante los últimos años en las entidades de la Seguridad Social ha provocado que en algunas direcciones provinciales se hayan tenido que priorizar determinadas actividades, y se hayan desatendido actividades informativas.
- **Medidas correctoras:** en el contexto actual no es posible tomar medidas correctoras por parte de todas las DDPP, aunque en el INSS existen varios objetivos dirigidos al fomento de los servicios electrónicos por los ciudadanos, lo que incide en el hecho de que por las DDPP deba prestarse especial atención en el cumplimiento de este compromiso.

\_\*\_\*\_\*\_\*\_

- **COMPROMISO:** *“Contestar a los escritos de quejas y sugerencias en un plazo no superior a 12 días hábiles”.*
- **INDICADOR:** Porcentaje de respuestas cumplimentadas en un plazo igual o inferior a 12 días hábiles.
- **VALOR REAL OBTENIDO:** tiempo medio de contestación a las quejas de 6,55 días, y tiempo medio de contestación a las sugerencias de 8,30 días.
- **Desviación:** en tres DDPP el tiempo medio de contestación a las quejas supera los 12 días hábiles, y en una de estas, también se supera el valor en lo que se refiere a la contestación de las sugerencias; Asimismo, en otras dos DDPP el tiempo medio de contestación a las sugerencias supera el valor mencionado.



- **Medidas correctoras:** está diseñándose un nuevo aplicativo informático, asimismo, se está haciendo hincapié en la concienciación en el ámbito de las direcciones provinciales de la importancia que tiene mantener una adecuada interlocución con el ciudadano.

\_\*\_\*\_\*\_\*\_

- **COMPROMISO:** *"Atender directamente las llamadas en un porcentaje no inferior al 60% de las entradas recibidas en la plataforma 901 16 65 65"*.
- **INDICADOR:** Porcentaje de llamadas atendidas, en el primer contacto con el INSS, a través de su línea 901 16 65 65.
- **VALOR REAL OBTENIDO:** Se cumple el compromiso establecido.
- **Desviación:** No existe.

\_\*\_\*\_\*\_\*\_

- **COMPROMISO:** *"Atención por personal cualificado del total de las llamadas gestionadas por el sistema.*

*Remisión de SMS de recepción inmediata con información complementaria en todas las consultas telefónicas que así lo requieran.*

*Atención de todas las incidencias en materia de reconocimiento y pago de prestaciones que sean comunicadas a través del teléfono de información.*

*En trámites de gestión telefónica, compromiso de envío inmediato por medios telemáticos o, cuando esto no sea posible, en un plazo máximo de dos días laborales, de los documentos resultantes de la gestión realizada."*

- **INDICADOR:** Porcentaje de llamadas atendidas por personal cualificado respecto del total de llamadas gestionadas por el sistema.  
Número de horas de disponibilidad del servicio automatizado de concertación de cita, en relación con las 24 horas/día.
- **VALOR REAL OBTENIDO:** Se cumple el compromiso establecido.
- **Desviación:** No existe.

\_\*\_\*\_\*\_\*\_

- **COMPROMISO:** *"Contestar en un plazo máximo de 10 días hábiles, contados desde el día siguiente a su petición, las solicitudes de información general que se realicen en la entrada "Consultas/Buzón de consultas" de la página [www.seg-social.es](http://www.seg-social.es).*



- **INDICADOR:** Porcentaje de solicitudes de información contestadas antes de 10 días hábiles.
- **VALOR REAL OBTENIDO:** Se han contestado en el plazo indicado el 74,90% de las consultas recibidas, hay que resaltar que para el cálculo de este porcentaje solamente se ha podido disponer de los datos correspondientes al periodo comprendido entre los días 17/06/2022 y 31/12/2022, esto es debido a que se produjo un cambio en la estructura del aplicativo informático, y por problemas técnicos no se han podido obtener los datos del periodo previo.
- **Desviación:** 25,10%.

\_\*\_\*\_\*\_\*\_

- **COMPROMISO:** *“Enviar al domicilio, sin que los/as interesados/as lo soliciten, las comunicaciones sobre la revalorización de pensiones, la modificación de importes de asignaciones económicas por hijo/a o menor acogido/a a cargo y las certificaciones del importe de las prestaciones abonadas y de las retenciones efectuadas a cuenta del impuesto de la renta de las personas físicas (IRPF), así como cualquier otro soporte informativo relacionado con el ejercicio de los derechos o el cumplimiento de las obligaciones por los/as ciudadanos/as.*

*Entre otras comunicaciones se enviará la carta informativa sobre edad ordinaria de jubilación; ventajas de demorar la jubilación y alternativas de compatibilidad con el trabajo a todas aquellas personas trabajadoras que cumplen dicha edad, en situación de alta y con carrera laboral completa.*

*En el caso de las prestaciones de nacimiento y cuidado de menor, las resoluciones se remitirán exclusivamente por medios electrónicos.”*

- **INDICADOR:** porcentaje de comunicaciones enviadas al domicilio de los interesados, sin necesidad de que lo soliciten.
- **VALOR REAL OBTENIDO:** se cumple en el 100% de los casos.
- **Desviación:** No existe.

\_\*\_\*\_\*\_\*\_



## **V. RESULTADOS SUBJETIVOS**

- ♦ En la actualidad el Instituto no se ha planteado la posibilidad de realizar encuestas específicas en relación con la Carta de Servicios y exclusivamente se prestará atención a todo tipo de quejas, sugerencias, denuncias o comunicaciones que tengan relación directa con la misma.
- ♦ La decisión anterior se avala por la existencia en la Entidad de un riguroso y planificado sistema de encuestas de valoración de la atención recibida.
- ♦ Por otro lado, la unidad responsable de la Carta de Servicios, en el período que ahora se informa, ha recibido 2 reclamaciones respecto a los compromisos que en aquella se contienen.



## **VI. CONCLUSIONES.**

- La información recogida en este Informe, correspondiente al período de enero a diciembre de 2022, permite afirmar que se ha producido una disminución en el cumplimiento de los compromisos adquiridos, debido principalmente a la pérdida de efectivos en las Direcciones Provinciales.
- De los resultados obtenidos del control y seguimiento de los diferentes parámetros que integran los entornos institucionales, funcionales y operativos de ese documento, pueden explicitarse las siguientes conclusiones:
  - ✓ La Carta de Servicios es considerada como un “recordatorio” de los objetivos de la propia Entidad.
  - ✓ El Instituto dispone de indicadores viables y fiables para el seguimiento y control de los compromisos adquiridos en la Carta y ha establecido una específica estructura en el Área de Inspección de Servicios para su impulso, control y seguimiento.
  - ✓ El grado de cumplimiento de los compromisos responde a las exigencias que la propia Entidad se ha impuesto.
- **ANEXO.**
- Se adjunta “Ficha de seguimiento”

**Madrid, marzo de 2023**



**CARTA DE SERVICIOS DEL INSS. FICHA DE SEGUIMIENTO**  
**PERIODO CONSIDERADO: ENERO-DICIEMBRE 2022**

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS CORRECTORAS
La resolución de las prestaciones reconocidas al amparo de la legislación nacional se busca la no interrupción de rentas.	Jubilación. .... 15 días Muerte y Supervivencia. .... 10 días Incapacidad Temporal. .... 10 días Nacimiento y cuidado menor. .... 10 días PF hijo o menor a cargo. .... 20 días	Jubilación. .... 56,84% Muerte y Supervivencia. .... 59,93% Incapacidad Temporal. .... 68,25% Nacimiento y cuidado menor. .... 87,90% PF hijo o menor a cargo ..... 76,46%	52 DDPP no cumplen. 52 DDPP no cumplen. 28 DDPP no cumplen. 21 DDPP no cumplen. 29 DDPP no cumplen.	Dificultades y retrasos en la tramitación debido a la falta de personal.	Objetivos para el aumento de la capacidad de respuesta, y deslocalización de la gestión.
Enviar la tarjeta sanitaria europea al domicilio del interesado en un plazo máximo de 5 días desde su solicitud.	Porcentaje emisión y envío tarjeta sanitaria europea al domicilio del interesado.	Porcentaje: 100%.	No existe.		
Los formularios de derecho necesarios para desplazarse a los países con los que España tenga suscrito un convenio bilateral o multilateral, en materia de asistencia sanitaria, se entregarán en el momento de la solicitud.	Porcentaje emisión de formularios de forma simultánea a la solicitud.	Se cumple en un 99,53%	En 3 DDPP se cumple de forma parcial el objetivo. Desviación: 0,47%	Puntuales.	
Las consultas informativas, realizadas presencialmente, se atenderán con un tiempo de espera inferior a 12 minutos.	Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 12 minutos.	Globalmente, la media de tiempo de espera para ser atendido es de 5 minutos y 27 segundos.	En 5 DDPP no se cumple el objetivo.		
En la información escrita, contestar las peticiones y consultas recibidas en el plazo máximo de 25 días hábiles, contados desde el día siguiente a su presentación.	Porcentaje de peticiones y consultas contestadas antes de 25 días hábiles	Se contestan en plazo el 95,47% de las consultas recibidas.	En 11 DDPP se cumple parcialmente el objetivo. Desviación: 4,53%.	Elevada demanda de información anticipada de los futuros pensionistas, y dificultades derivadas de falta de personal.	Se insta a las DDPP a prestar especial atención en el cumplimiento del compromiso. Se establecen objetivos para el fomento de los servicios electrónicos por los ciudadanos.
Contestar a los escritos de quejas y sugerencias en un plazo no superior a 12 días hábiles.	Porcentaje de escritos de quejas y sugerencias contestadas antes de 12 días.	Tiempo medio de contestación de quejas 6,55 días. Tiempo medio de contestación de sugerencias 8,30 días	En 5 DDPP no se cumple el objetivo		
Atender directamente las llamadas en un porcentaje no inferior al 60% de las entradas recibidas en la plataforma 901 16 65 65.	Porcentaje de llamadas atendidas, en el primer contacto con el INSS, a través de su línea 901 16 65 65.	Se cumple el objetivo.	No existe.		



### CARTA DE SERVICIOS DEL INSS. FICHA DE SEGUIMIENTO

PERIODO CONSIDERADO: ENERO-DICIEMBRE 2022

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS CORRECTORAS
<p>Atención por personal cualificado del total de las llamadas gestionadas por el sistema.</p> <p>Remisión de SMS de recepción inmediata con información complementaria en todas las consultas telefónicas que así lo requieran.</p> <p>Atención de todas las incidencias en materia de reconocimiento y pago de prestaciones que sean comunicadas a través del teléfono de información.</p> <p>En trámites de gestión telefónica, compromiso de envío inmediato por medios telemáticos o, cuando esto no sea posible, en un plazo máximo de dos días laborales, de los documentos resultantes de la gestión realizada</p>	<p>Porcentaje de llamadas atendidas por personal cualificado respecto del total de llamadas gestionadas por el sistema, Número de horas de disponibilidad del servicio automatizado de concertación de cita, en relación con las 24 horas/día.</p>	<p>Porcentaje alcanzado: se cumple el objetivo</p>	<p>No existe.</p>		
<p>Contestar en un plazo máximo de 10 días hábiles, las solicitudes de información general que se realicen en la entrada "Consultas/Buzón de consultas" de la página <a href="http://www.seg-social.es">www.seg-social.es</a></p>	<p>Porcentaje de solicitudes contestadas antes de 10 días hábiles.</p>	<p>Cumplimiento al 74,90%.</p>	<p>Desviación de 25,10%.</p>		
<p>Enviar al domicilio del 100% de los interesados, sin que estos lo soliciten, las comunicaciones sobre revalorización de pensiones, etc.</p>	<p>Porcentaje de comunicaciones enviadas al domicilio interesados.</p>	<p>Cumplimiento al 100%.</p>	<p>No existe.</p>		