

¿Necesitas ayuda?

Escanea los códigos QR o accede desde el enlace a la información

**Cita previa**

Solicitar cita para pedir atención presencial o telefónica.

 <https://run.gob.es/solicitarcita>



**Buzón de consultas**

Accede al servicio de consultas generales sobre pensiones y trámites.

 <https://run.gob.es/vopconsultas>



Cómo obtener la identificación electrónica para hacer trámites con la Seguridad Social

**Certificado digital**

 <https://run.gob.es/vopidentificacion>



**Registro en Cl@ve**

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



**DNI electrónico**

 <https://www.dnielectronico.es/PortalDNIE/>



**Vía SMS**

Para el uso de este servicio es necesario que hayas comunicado tu móvil a la Seguridad Social.



**Sin identificación electrónica**

<https://run.gob.es/tgss>

Medidas de subsanación

Las personas que consideren que el INSS ha incumplido los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigir un escrito de reclamación a la unidad responsable de la Carta de servicios (Secretaría General del INSS).

Una vez analizada la reclamación la persona titular de la Secretaría General del INSS contestará a la persona interesada informándole de los resultados del análisis y de las actuaciones que se realicen para su corrección.

Estas reclamaciones no serán consideradas, en ningún caso, como recurso administrativo, no interrumpirán ningún plazo establecido legalmente, ni pueden dar lugar a responsabilidad patrimonial.

Unidad Responsable de la Carta de Servicios

Secretaría General del INSS

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

Atención Telefónica

- **Información general:** 91 542 11 76 (tarifación general) y 901 16 65 65 (tarifación especial), en horario ininterrumpido de 9,00 a 20,00 horas, de lunes a viernes (laborables).
- **Información sobre Ingreso Mínimo Vital:** 020.
- **Atención telefónica personalizada** "Nosotros te llamamos": solicite cita previa en el teléfono 91 541 25 30 (tarifación general) y 901 10 65 70 (tarifación especial), o en <https://run.gob.es/solicitarcita>.

Atención Electrónica

La modalidad electrónica tiene varias vías de acceso:

- **Página web** (servicios de información general y específica) <https://www.seg-social.es>
- **Sede electrónica** (trámites de gestión) <https://sede.seg-social.gob.es>
- **Portal de prestaciones de la Seguridad Social** <https://prestaciones.seg-social.es>
- **Portal "Tu Seguridad Social"** <https://sede-tu.seg-social.gob.es>
- **Sistema Tarjeta Social Digital** <https://www.tarjetasocialdigital.es>

La disponibilidad de estos canales alcanza las 24 horas del día y los 365 días del año, salvo puntuales momentos de interrupción programada para mantenimiento y actualizaciones.

Atención Presencial

En la página web www.seg-social.es puede localizar la ubicación de nuestra red de centros, tanto de las 52 Direcciones Provinciales como de los CAISS, con algunas indicaciones orientativas para su más fácil acceso.

Carta de servicios

2026 – 2029

INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Catálogo de Publicaciones de la Administración General del Estado: <https://cpage.mpr.gob.es>

NIPO: 122-26-004-3

PUB013 cas V.11

20260716

Publicada en 2026

<https://www.seg-social.es>

Relación de servicios prestados

Reconocimiento del derecho y realización de trámites relacionados con las prestaciones de la Seguridad Social contempladas en la legislación vigente en cada momento:

- Jubilación.
- Incapacidad permanente.
- Viudedad, orfandad, favor de familiares y auxilio por defunción.
- Incapacidad temporal, nacimiento y cuidado de menor, ejercicio corresponsable del cuidado del lactante, y riesgos durante el embarazo y durante la lactancia natural.
- Cuidado de menores afectados por cáncer u otras enfermedades graves.
- Ingreso Mínimo Vital (incluye complemento de ayuda para la infancia).
- Prestaciones familiares.
- Seguro escolar.
- Síndrome tóxico.
- Asistencia sanitaria
- Compensación económica para víctimas del amianto.

Recepción de solicitudes de prestaciones:

- De forma presencial.
- A través de la Sede Electrónica en la plataforma de Prestaciones de Seguridad Social (<https://prestaciones.seg-social.es>) - Servicios disponibles CON y SIN certificado digital.

Información y atención a la ciudadanía:

- De forma personal y directa, en los CAISS, de 9:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes (laborables).
- Por escrito.
- Por teléfono.
- Por internet, a través del buzón de consultas de la Seguridad Social, accesible desde nuestra web.

Solicitud de cita previa para atención presencial y telefónica, tanto por la web, por la app o a través de los teléfonos: 915412530 (tarificación general) / 901106570 (tarificación especial).

Servicios prestados mediante procedimientos de Administración electrónica:

- A través de la página web, de la Sede electrónica, la Tarjeta Social Digital, la plataforma de Prestaciones de la Seguridad Social y el portal INFOVÍDEO.

Otros servicios:

- Registro en el sistema cl@ve, que permite acceder a múltiples servicios de la Administración General del Estado.
- Tarjeta Social Digital (<https://www.tarjetasocialdigital.es>) que ofrece a la ciudadanía información permanente sobre las prestaciones que perciben.

Nuestros compromisos de calidad

Agilidad en la gestión

La resolución de las prestaciones reconocidas al amparo de la legislación nacional se llevará a cabo buscando la no interrupción de rentas.

• Pensiones

El tiempo de resolución, para el 90% de las pensiones, no superará los plazos que se señalan a continuación:

- Pensión de Jubilación: 15 días naturales, desde el día siguiente a la solicitud o desde el hecho causante, si la pensión se solicita antes.
- Pensiones de viudedad, orfandad y favor de familiares: 10 días naturales, desde el día siguiente a la solicitud.

El 10% restante se resolverá en un tiempo inferior a 29 días naturales para jubilación y 20 días naturales para viudedad, orfandad y favor de familiares.

• Subsidios

El plazo de resolución de los subsidios será:

- Para el 85% de los subsidios de incapacidad temporal: 15 días naturales, contados a partir del día siguiente de la solicitud, y el 15% restante en 40 días naturales.
- Para el 95% de los subsidios de nacimiento y cuidado del menor: 10 días naturales contados a partir del día siguiente de la solicitud, y el 5% restante en 25 días naturales.
- Para el 90% de las asignaciones por hijo o menor a cargo: 25 días naturales, y el 10% restante en 40 días naturales, ambos desde el día de la solicitud.

• Tarjeta sanitaria europea y formularios de asistencia sanitaria

- La Tarjeta Sanitaria Europea se enviará al domicilio de las personas interesadas en un plazo no superior a 5 días hábiles desde la solicitud.
- Los formularios de derecho para asistencia sanitaria internacional se entregarán en el momento de su solicitud.

Agilidad en la atención e información

- En la información **presencial**, las consultas realizadas se atenderán con un tiempo de espera inferior a 12 minutos.
- En la información **escrita**, las peticiones y consultas recibidas se contestarán en el plazo máximo de 25 días hábiles, contados desde el día siguiente a su presentación.
- En la información **telefónica**, se atenderán todas las llamadas gestionadas por el sistema y todas las incidencias que sean comunicadas a través del teléfono de información.
- Las **solicitudes de información general** que se realicen en la entrada "Consultas / Buzón de consultas" de la página <https://www.seg-social.es> se contestarán en un plazo máximo de 10 días hábiles, contados desde el día siguiente a su petición.
- Las **quejas y sugerencias** se contestarán en un plazo no superior a 12 días hábiles.

Calidad y fiabilidad en la atención prestada en nuestros CAISS

- Se atenderá a la ciudadanía con el mayor nivel de calidad y fiabilidad, alcanzando una puntuación en las encuestas igual o superior a 7,5 sobre 10.

Indicadores del nivel de calidad

Agilidad en la gestión

- Porcentaje de las pensiones de jubilación, viudedad, orfandad y favor de familiares, y de los subsidios de incapacidad temporal, nacimiento y cuidado de menor, y asignaciones económicas por hijo o menor a cargo, resueltos dentro de los plazos comprometidos.
- Porcentaje de emisión y envío de la tarjeta sanitaria europea al domicilio de las personas interesadas en un plazo no superior a 5 días hábiles desde la solicitud.
- Porcentaje de emisión de los formularios de derecho para asistencia sanitaria internacional, de forma simultánea a la solicitud.

Agilidad en la atención e información

- Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 12 minutos.
- Porcentaje de peticiones y consultas por escrito y contestadas antes de 25 días hábiles.
- Porcentaje de llamadas atendidas sobre las gestionadas por el sistema, y porcentaje en las incidencias atendidas sobre las comunicadas a través del teléfono de información.
- Porcentaje de solicitudes de información formuladas en el buzón de consultas de la página web, contestadas antes de 10 días hábiles.
- Porcentaje de respuestas a las quejas y sugerencias presentadas en un plazo no superior a 12 días hábiles.

Calidad y fiabilidad en la atención prestada en nuestros CAISS

- Puntuación obtenida en respuesta a la pregunta de la encuesta de calidad de los servicios: "¿En qué medida ha sido resuelta su consulta?".

Formas de colaboración y participación

Los agentes sociales: sindicatos y empresarios, participan en los planes de actuación y mejora del INSS a través del Consejo General y de las Comisiones Ejecutivas central y provinciales.

Las personas usuarias y la ciudadanía en general pueden expresar sus opiniones sobre la calidad del servicio a través de las encuestas y cuestionarios que se realizan de forma periódica.

Quejas y sugerencias

Las quejas y sugerencias podrán presentarse de forma presencial en cualquier oficina o dependencia del INSS, utilizando el formulario establecido. También podrán presentarse mediante correo postal o por medios electrónicos, en cuyo caso se requerirá la firma electrónica.

El INSS, en el plazo máximo de 20 días hábiles (12 días hábiles, según el compromiso de esta Carta) desde el día siguiente a la presentación de la queja o sugerencia, informará a la persona interesada de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas.