



## PLAN DE INTENSIFICACIÓN DE ATENCIÓN DIRECTA A LA CIUDADANIA EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL.

Tras más de una década de pérdida de personal muy importante, en los últimos años se está revirtiendo esta situación, especialmente a finales del año 2022 y durante este primer semestre de 2023, donde como todos sabéis se está produciendo un refuerzo histórico de personal en el INSS, que junto con las medidas organizativas y las automatizaciones y robotización de procesos, a pesar del incremento de funciones y competencias (IMV) y de volumen de gestión ( mayor número de prestaciones por evolución demográfica y por mejora de las cobertura y protección social) está permitiendo unos indicadores de gestión que mejoran día a día y que, en materia de atención se traducen en que en el mes de marzo se haya atendido en los CAISS a 610.466 ciudadanos en las distintas modalidades( presencial, telefónica modalidad A y B), con una valoración general del ciudadano en las encuestas realizadas de un 8,5, lo que pone de manifiesto el buen trabajo que realizan los empleados de la entidad.

Dentro de todas las actuaciones que se están realizando en materia de refuerzo de la atención, mientras se produce la incorporación y formación del nuevo personal, además con la finalidad de facilitar una franja horaria más amplia de atención al ciudadano, por parte del Ministerio de Inclusión Seguridad Social y Migraciones, en concreto la Secretaría de Estado de la Seguridad Social y Pensiones se han dado instrucciones a esta entidad, para que de forma inmediata se ponga en marcha un Plan de intensificación con carácter voluntario, en aquellas direcciones provinciales en las que esta medida pueda responder a una mayor demanda de atención por parte de los ciudadanos.

Este Plan tendrá las siguientes características principales y se regirá según las instrucciones que se resumen a continuación:

- Inicialmente consistirá en la realización de tareas de atención directa al ciudadano, que deberán realizarse fuera de la jornada laboral ordinaria que corresponda a cada trabajador y una vez cumplido el volumen de la atención correspondiente a la jornada habitual.
- Se realizará en jornada de tarde a partir de las 16 horas hasta las 18 horas, en los días en los que no haya coincidencia con el horario ordinario de atención en jornada de tarde.
- Tendrá por objeto la atención directa al ciudadano, **con cita previa**, debiéndose ajustar la parrilla para ofertar citas en esta franja horaria y haciendo uso, de las diferentes formas de atención disponibles (presencial y /o telefónica), atendiendo a las distintas circunstancias que puedan darse en cada dirección provincial y en cada oficina CAISS.
- Será retribuido con 6 € por ciudadano atendido.
- Podrán acceder a participar en este Plan todos los funcionarios destinados en CAISS, así como el personal de las Direcciones Provinciales, que proponga el responsable de la dirección provincial, con la finalidad de prestar adecuadamente esta atención directa al ciudadano.
- El seguimiento de este Plan será semanal, lo que permitirá si fuera necesario, el ajuste o ampliación de estas instrucciones.
- El abono de estos trabajos estará condicionado a la certificación del titular de la dirección provincial acreditando el cumplimiento de las labores en los términos indicados anteriormente.

A estos efectos, debe aclararse que estas atenciones no computarán para el cálculo del objetivo nº 20 de atención directa al ciudadano.



Según lo anterior, se requiere que se remita al buzón de la Secretaría General, **antes de la finalización de la jornada del 10 de mayo**, basado en un análisis de necesidades de cada dirección provincial, una estimación del volumen de personal que estaría interesado en participar en el Plan, con detalle de las jornadas, horas semanales y atenciones que se prevé realizar (a cumplimentar en el modelo en Excel adjunto) según las condiciones indicadas en los puntos anteriores, a lo largo de los meses de mayo, junio, julio y agosto.

Gracias como siempre por vuestra colaboración y trabajo.

Firmado:

La Directora General del INSS

Conformidad:

Secretario de Estado de Seguridad Social y Pensiones

Dña. Carmela Armesto González-Rosón

D. Borja Suarez Corujo