



Atención a la ciudadanía

La Seguridad Social atiende más de 290 millones de consultas durante 2025

- Las entidades de la Seguridad Social han realizado más de 67 millones entre modalidad presencial, telefónica o telemática; y 223 millones de atenciones automatizadas, que han sido resueltas por vía digital
- Gracias a la tramitación automática, los ciudadanos han podido realizar en el año 2025 más de 223 millones de trámites, consultas o solicitudes
- El secretario de Estado Borja Suárez: “Las atenciones y trámites realizados en la Seguridad Social se han incrementado un 35% respecto al año pasado”

Madrid, 10 de febrero de 2026. La Seguridad Social a través de sus entidades, el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) y el Instituto Social de la Marina (ISM), realizó 290,9 millones de atenciones a ciudadanos en 2025.

En concreto, a lo largo del año pasado, se han realizado más de 67 millones entre modalidad presencial, telefónica o telemática; y 223 millones de atenciones automatizadas, que han sido resueltas por vía digital. Estas últimas se han podido efectuar gracias a la apuesta de la Seguridad Social por las mejoras tecnológicas en la gestión, que han facilitado que cada vez más ciudadanos puedan obtener sus documentos o realizar sus trámites de forma autónoma y proactiva.

El secretario de Estado de la Seguridad Social y Pensiones, Borja Suárez, ha confirmado que “las atenciones y trámites realizados en la Seguridad Social se han incrementado un 35% respecto al año pasado y en un 64,7% si se comparan estos datos con los de 2023”.



ATENCIONES SEGURIDAD SOCIAL

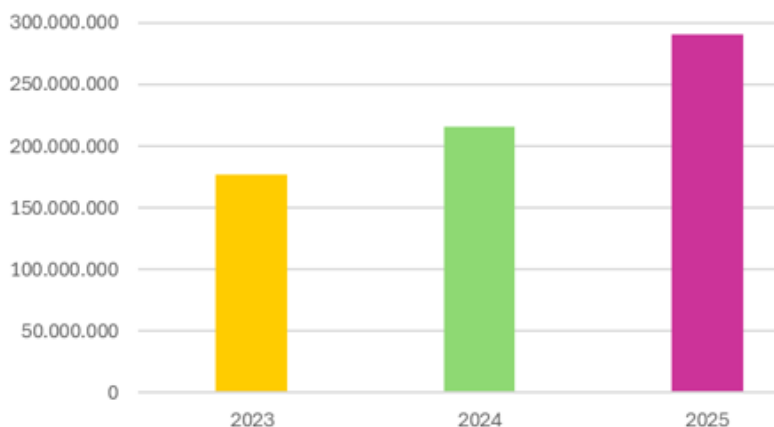


Gráfico: Total de atenciones INSS, TGSS e ISM por año

Atención presencial en INSS, TGSS e ISM

En el caso del INSS, entidad que gestiona las pensiones y prestaciones, ha atendido a 5.568.463 ciudadanos, que han asistido con y sin cita previa a sus oficinas.

La TGSS, mientras tanto, ha dado respuesta a 2.536.298 ciudadanos en sus administraciones, lo que representa un 4,1% de atenciones presenciales más que hace un año, en materia de cotización, altas y bajas, entre otras materias.

El ISM, que es la entidad gestora del Régimen Especial de Trabajadores del Mar, ha recibido a 271.277 ciudadanos a lo largo de este año. De este total, 53.003 corresponden a reconocimientos médicos de embarque marítimo.

Atención telefónica

La atención telefónica se mantiene en niveles similares al de años anteriores.

El INSS alcanza las 4.003.899 atenciones: más de 1,6 millones correspondientes a ciudadanos que tenían cita previa y más de 2,3 millones a quienes no la tenían. A su vez, del total de atenciones telefónicas, 1,7 millones de llamadas han sido a través del Centro de Atención Telefónica y Telemática del INSS (+1,83% con respecto a 2024).



De estas llamadas, 821.424 se recibieron directamente a través de los teléfonos específicos del Ingreso Mínimo Vital (IMV), 020 y 900 20 22 22.

Por su parte, la TGSS ha realizado casi 2,8 millones de llamadas de enero a diciembre de 2025, que incluyen más de 41.035 videollamadas.

Atención telemática

En 2025, la atención telemática de la Seguridad Social, que incluye todas las peticiones que se efectúan a través del buzón de consultas y el registro electrónico que se pone a disposición de los ciudadanos, ascendió a cerca de 35 millones de atenciones.

Entre las mejoras implementadas por parte de las entidades se encuentran aplicaciones de movilidad, como son: [Importass](#) e ISM en tu Bolsillo. La primera cuenta ya con 1.922.506 descargas y la segunda con 93.964. Gracias a ellas, se ha puesto a disposición de los ciudadanos herramientas que permiten a los usuarios que accedan a informes personalizados y realizar consultas en cualquier momento y sin necesidad de desplazarse.

Informes de Vida Laboral y TSE

Los servicios más utilizados en este año 2025 han sido las descargas de Informes de Vida Laboral (110.891.515), consultas y descargas de Informes de Bases de Cotización (29.063.143), que se pueden realizar en el [Portal Importass](#) así como las simulaciones de las Pensiones de Jubilación (28.676.600), y emisiones de Tarjetas Sanitarias Europeas (3.159.797), que se puede realizar en el [Portal de Prestaciones](#), entre otros.

Oficinas de Seguridad Social

En la actualidad, el número de oficinas de las que dispone la Seguridad Social para atender a la ciudadanía es de 966. De ellas, 422 son centros de atención e información de Seguridad Social del INSS, 119 son direcciones locales del ISM y 158 administraciones de la TGSS y 201 oficinas de recaudación. Además de 66 oficinas integrales.