



RESPUESTA DEL GOBIERNO

(684) PREGUNTA ESCRITA SENADO

684/41019

08/06/2021

101635

AUTOR/A: PÉREZ SICILIA, Borja (GPP)

RESPUESTA:

En relación con el asunto interesado, se señala que la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social de Santa Cruz de Tenerife cuenta con 10 Centros de Atención e Información (CAISS), los cuales atienden a una población de influencia de 1.024.127 personas.

Tras la reapertura de las oficinas el 25 de junio de 2020, una vez finalizado el estado de alarma, la práctica totalidad de los centros empieza a atender a los ciudadanos tanto presencialmente como a través de la cita telefónica, implantada en el momento de apertura de las oficinas.

La atención que se venía prestando anteriormente en la localidad de Los Llanos de Aridane, en la isla de La Palma, mediante desplazamiento de un funcionario a las dependencias del Ayuntamiento, se producía en virtud de acuerdo verbal, sin que se hubiera formalizado en ningún momento por escrito mediante un convenio a tal efecto.

Sin embargo, tras la reapertura de los centros, los protocolos de reinicio de la atención hicieron imposible seguir prestando este servicio, por no contar las dependencias del Ayuntamiento con las necesarias medidas de seguridad y protección de la salud, tanto para los ciudadanos como para los propios funcionarios que atienden al público.

Por otro lado, se indica que las necesidades y la elevada demanda atención presencial en la propia Santa Cruz de La Palma hacen necesario disponer en dicho CAISS de todo el personal disponible.

Todo esto ha impedido volver a utilizar, por el momento, las dependencias del Ayuntamiento como punto de atención.



Sin embargo, para continuar con el nivel de atención e información que se viene prestando, con carácter general, se pusieron en marcha nuevas medidas para facilitar el derecho de los ciudadanos a la atención e información en materia de Seguridad Social:

- Servicio de “Atención telefónica mediante cita” por el que el ciudadano obtiene una cita para que se le llame en ese día y hora sin necesidad de que tenga que desplazarse presencialmente a la oficina.
- Servicio de cita para el Ingreso Mínimo Vital (IMV), para ser atendidos personalmente y ayudar en la gestión de sus solicitudes en esta prestación, así como un teléfono gratuito de información específica sobre esta materia.
- Línea 900 gratuita de información específica sobre el IMV, para disponer de un refuerzo a la atención e información telefónica y dar respuesta a la elevada demanda de información que conlleva esta nueva prestación.
- Nuevos números de teléfono con prefijo 91 para los teléfonos de información y solicitud de cita, además de los ya existentes, así como los números de teléfono de atención provinciales.
- Desde el 22 de junio de 2021 está disponible la nueva plataforma de solicitud de prestaciones sin certificado de la Seguridad Social, accesible desde la Sede Electrónica, con un acceso directo cuando el ciudadano no encuentra cita en alguna oficina cercana.

Madrid, 19 de agosto de 2021