



RESPUESTA DEL GOBIERNO

(684) PREGUNTA ESCRITA SENADO

684/20555

22/07/2020

44396

AUTOR/A: RUDI ÚBEDA, Luisa Fernanda (GPP); POBO SÁNCHEZ, María Carmen Isabel (GPP); BLASCO MARQUÉS, Manuel (GPP); ARANDA LASSA, José Manuel (GPP); ALÓS LÓPEZ, Ana Isabel (GPP)

RESPUESTA:

En relación con la iniciativa recibida, se refiere lo siguiente:

La Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social de Teruel dispone de 4 Centros de Atención e Información (CAISS), de un total de 432 Centros que componen la Red CAISS en todo el territorio nacional. Estos 4 Centros atienden a una población de influencia de 134.137 personas, tratando de acercarse a todas las localidades de la provincia para hacer más fácil la prestación de los servicios de atención presencial.

La plantilla de Montalbán constaba de un solo puesto de trabajo, ocupado de forma definitiva, si bien su titular ha pasado a la situación de jubilación el pasado 30 de junio de 2020, extremo que anunció el pasado mes de enero. En ese momento, se intentaron diversas acciones para solucionar la situación, como ofertar el puesto en comisión de servicios para cubrirlo cuando se produjera la jubilación, pero nadie se ha interesado en participar en el proceso.

En todo caso, debe señalarse el esfuerzo que viene realizando el INSS en potenciar otros canales de atención a los ciudadanos, especialmente el canal telemático y el telefónico, que están dando respuesta a las demandas de los ciudadanos durante el estado de alarma sanitaria de forma adecuada.

Especialmente destacable resulta la web personalizada TU SEGURIDAD SOCIAL, que permite informarse de las prestaciones que se pueden solicitar, simular su importe y presentar la solicitud electrónicamente, sin ningún tipo de desplazamientos. Asimismo, se pueden solicitar prestaciones electrónicas por TESOL, en la Sede Electrónica. También se dispone, en la Web de la Seguridad Social de un apartado de



consultas que recoge, en formato pregunta/respuesta, información sobre aspectos destacados de las prestaciones.

Es importante señalar además que, con motivo de la alerta sanitaria, se ha reforzado de una forma muy importante todas estas actuaciones:

-Apartado específico dentro de las consultas en la web de la Seguridad Social de información útil COVID- 2019.

- Las solicitudes de prestaciones se presentan también por el Registro electrónico, sin desplazamiento alguno por parte de los ciudadanos.

-Desde el 17 de marzo, el ciudadano dispone también de un Servicio de Presentación de escritos, solicitudes y comunicaciones sin certificado digital, en la Sede Electrónica. Este servicio ha tenido un elevado nivel de utilización.

-El 30 de abril se ha puesto en marcha un asistente virtual de la Seguridad Social, que consiste en una nueva forma de acceso a los servicios electrónicos de información y de tramitación con los que cuenta la Seguridad Social, permitiendo localizar la información o el servicio deseado de una forma nueva y más intuitiva que mediante la tradicional navegación por menús.

-Igualmente, se ha habilitado un acceso destacado en la web y en la Sede de la Seguridad Social del Simulador del Ingreso Mínimo Vital, mediante el que los ciudadanos pueden comprobar, con un valor solo informativo, si cumplen los requisitos para recibir la prestación del Ingreso Mínimo Vital y saber el importe aproximado que, según la información introducida, le correspondería.

Para finalizar, cabe señalar la importancia, en estos momentos más que nunca, de la atención telefónica, que se viene prestando sin interrupción durante todo el tiempo que los Centros han estado cerrados en el estado de alarma, desde el Centro de Atención Telefónica y Telemática de Leganés, Madrid.

La Dirección provincial también dispone de atención telefónica mediante teléfonos a disposición de los ciudadanos en los CAISS de Teruel, Alcañiz y Calamocha y en la propia Dirección provincial, que se muestran en el directorio de oficinas de la web de la Seguridad Social.

Madrid, 07 de octubre de 2020