



RESPUESTA DEL GOBIERNO

(684) PREGUNTA ESCRITA SENADO

684/23623

12/09/2020

50882

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

RESPUESTA:

En relación con la iniciativa de referencia, se indica lo siguiente:

Con la entrada en vigor del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 todas las oficinas de la Seguridad Social cerraron la atención al público de manera presencial, así como el sistema de Cita Previa.

En el ámbito del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), se pusieron en marcha algunas medidas que facilitarían al ciudadano las gestiones, entre las que cabe destacar las siguientes:

- Apartado específico dentro de las consultas en la web de la Seguridad Social de información útil COVID-19.
- Las solicitudes de prestaciones se pueden presentar 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.
- 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 (IMV), mediante el que los ciudadanos pueden comprobar, con un valor solo informativo, si cumplen los requisitos para recibir la prestación del IMV y saber el importe aproximado que, según la información introducida, le correspondería.
- Para la prestación del IMV, se puso a disposición de los ciudadanos el teléfono gratuito de información 900 20 22 22.

El 25 de junio de 2020, se ha reanudado la atención presencial en la mayoría de las oficinas del INSS, con horario de 9 a 14:00 horas, siendo obligatoria la cita previa para acudir a las mismas.

En concreto, en la Comunidad Autónoma de Aragón a día de hoy están abiertas todas las oficinas de atención, salvo Daroca, en Zaragoza y Montalbán, en Teruel, que permanecen cerradas temporalmente por falta de efectivos, y la oficina de Ejea de los Caballeros, en Zaragoza, por estar en fase I por motivo de COVID-19.

En el ámbito de la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) la atención al ciudadano se presta a través de tres canales: la atención presencial a través de la Red de Administraciones de la Tesorería General de la Seguridad Social, la atención telefónica a través de un número único de atención y la atención telemática a través de la página Web de la Seguridad Social en la que puede obtenerse información general y trasladar consultas a través del Buzón de Consultas y la Sede electrónica de la Seguridad Social que permite realizar trámites de gestión online; así, se parte de la coexistencia y de la complementariedad de las tres vías de atención: telemática, telefónica y presencial.

Tras el cierre de oficinas debido al estado de alarma, y la nueva apertura de las mismas en el mes de junio, se ha replanteado la necesidad de un nuevo modelo de atención que afronte el reto de dar una alternativa eficaz a la actual atención presencial realizada en las oficinas de atención al público, de tal manera que se ofrezca una cita previa concertada para aquellas actuaciones que realmente precisen una atención presencial, teniendo los ciudadanos la posibilidad de ser atendidos a través de los otros canales de atención, como el telefónico y el telemático.

Las indicaciones del Real Decreto-ley 21/2020, de 9 de junio, de medidas urgentes de prevención, contención y coordinación para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, así como las Resoluciones e Instrucciones del Ministerio de Política Territorial y Función Pública relativas a la atención al público, priorizan la atención telefónica y telemática, e indican que, en el caso de la atención presencial, será precisa la cita previa.



Por todo ello, se ha puesto en marcha el servicio “Te ayudamos” en el que, además de obtener orientación sobre las consultas y trámites online se permite a través de un formulario, que el ciudadano exponga su consulta y reciba una llamada de un funcionario que intentará ayudarle telefónicamente para que pueda realizar el trámite que necesita o facilitarle la resolución de las consultas/incidencias que tenga y, finalmente, si no fuera posible solucionar de esa forma su necesidad, se le citaría para que se persone en una Administración de la TGSS presencialmente. En este último supuesto el horario de atención presencial queda fijado de lunes a viernes de 9,00 a 14,00 horas.

Por último, se indica que la TGSS ha venido trabajando en facilitar las gestiones al ciudadano, adoptando distintas medidas con el objetivo de mejorar la calidad del servicio que presta a los ciudadanos y atender sus necesidades, tales como:

- En el nuevo modelo de atención telefónica se ha incluido una nueva opción de ayuda relacionada con los servicios telemáticos de la Seguridad Social y atención y asistencia al autorizado RED.
- Facilitar los mecanismos de identificación para acceder a los servicios.
- Posibilidad de presentar escritos sin exigir certificado digital.
- Ayuda de un asistente virtual, ISSA, operativo en la Página web y en la Sede Electrónica de la Seguridad Social, operativo las 24 horas del día, los 365 días del año (en la página web www.seg-social.es en la Sede Electrónica <https://sede.seg-social.gob.es>).
- Además, se pueden plantear consultas a través del Buzón de Consultas de la página web y la cuenta de Twitter de la Tesorería General de la Seguridad Social, @info_TGSS, donde se publica diariamente información actualizada sobre las cuestiones más relevantes.

Madrid, 26 de octubre de 2020