



RESPUESTA DEL GOBIERNO

(184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/64900

05/10/2021

159027

AUTOR/A: BUSTAMANTE MARTÍN, Miguel Ángel (GCUP-ECP-GC)

RESPUESTA:

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

La Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social en Navarra dispone de 5 Centros de Atención e Información (CAISS) de un total de 428 Centros que componen la Red CAISS en todo el territorio nacional. El total de la población de influencia que atienden estas oficinas en la citada provincia asciende a 661.197 personas y, en concreto, en la oficina de Tudela a 98.545 personas.

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 cerraron la atención al público de manera presencial desde esa misma fecha, así como la aplicación de Cita Previa.

El 25 de junio de 2020 se reanuda la atención presencial en la mayoría de las oficinas, y se abre también la aplicación de Cita Previa, creando nuevos servicios que facilitan la atención de los ciudadanos, como el de “Atención telefónica mediante cita”, por el que los funcionarios llaman a los ciudadanos en la hora elegida por ellos para atenderles telefónicamente y así evitar desplazamientos innecesarios. No obstante, si es necesario que el ciudadano acuda a la oficina, será el propio funcionario el que le dará la cita presencial. Además, se ha creado el servicio de cita “Ingreso mínimo vital”, para gestionar la nueva prestación creada por el Real Decreto ley 20/2020 de 29 de mayo.

Se debe indicar que, en el momento que se reanuda la atención presencial en las oficinas, todas las oficinas de Navarra abren, salvo la de Doneztebe-Santesteban que permanece cerrada desde esa fecha.



En concreto, en el Centro de Tudela desde enero a septiembre de 2021 se han atendido a 3.205 ciudadanos, de ellos 1.550 con cita previa, 413 sin cita previa y 1.242 atenciones urgentes. De todas las atenciones realizadas, el 30% se corresponde con la atención telefónica. Asimismo, la citada Dirección Provincial también dispone de atención telefónica mediante teléfonos a disposición de los ciudadanos que se muestran en el directorio de oficinas de la web de la Seguridad Social. A través de esta modalidad de atención se han atendido 1.434 solicitudes más en la oficina de Tudela.

Por último, cabe señalar que se han puesto en marcha medidas para facilitar las gestiones de los ciudadanos en materia de Seguridad Social a través de otros canales, que no requieren que el ciudadano tenga que acudir presencialmente a la oficina:

- Solicitud de pensiones (jubilación y viudedad) a través del portal Tu Seguridad Social (TUSS), con certificado digital o cl@ve permanente.
- 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.
- 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.
- Servicio de información por operador disponible en un amplio horario entre las 8:30 de la mañana y las 20:30 de la tarde, de lunes a viernes.
- 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.
- El 21 de julio de 2021 se realiza una modificación en la aplicación de Cita Previa que permite, cuando no hay cita disponible, acceder directamente al enlace “Prestaciones Seguridad Social”, desde donde se pueden realizar la mayoría de los tramites con el Instituto Nacional de la Seguridad Social sin necesidad de certificado digital o Cl@ve.

Madrid, 03 de noviembre de 2021

