



RESPUESTA DEL GOBIERNO

(184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/7480

26/03/2020

18355

AUTOR/A: **ÁLVAREZ DE TOLEDO PERALTA-RAMOS, Cayetana (GP); ECHÁNIZ SALGADO, José Ignacio (GP); DE LUNA TOBARRA, Llanos (GP); CABEZÓN CASAS, Tomás (GP); NAVARRO LACOBÁ, Carmen (GP)**

RESPUESTA:

En relación con la iniciativa de referencia, se señala que el 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, ha acordado la suspensión de los términos y la interrupción de los plazos para la tramitación de los procedimientos de las entidades del sector público, cuyo cómputo se reanudará en el momento en que pierda vigencia el estado de alarma o sus prórrogas. De este modo, los trámites urgentes de la Seguridad Social también se ven afectados en este período, por lo que los pensionistas que no tengan acceso a internet no van a perder derechos en cuanto a la tramitación de procedimientos administrativos.

Una de las medidas más destacables adoptadas para facilitar los trámites en esta situación de suspensión de la atención presencial, ha sido ofrecer la posibilidad de presentar escritos y solicitudes, con carácter excepcional, sin necesidad de certificado electrónico que acredite la identidad del solicitante. Así, aunque el pensionista no tenga acceso a internet, con la ayuda de otra persona que sí acceda puede realizar este tipo de tramitación administrativa de forma telemática.

Asimismo, está disponible el servicio de presentación de solicitudes mediante representante, que también permite utilizar los medios electrónicos de otra persona para la presentación de esta documentación, de forma análoga a cuando se encarga a un familiar o allegado el que presente un documento presencialmente en nuestro nombre.

Cabe mencionar también el Buzón de consultas a través del cual se pueden remitir consultas de carácter general de tal manera que, cuando es preciso, se contacta telefónicamente con el interesado para la ágil resolución de la incidencia o consulta planteada.



Por otra parte, cuando los recursos humanos y materiales lo han permitido, desde las oficinas de la Seguridad Social, se ha llamado a las personas que tenían concertada una cita presencial para atenderles telefónicamente y evitar así posibles contagios.

Además del canal telemático, durante la interrupción de la atención presencial, se ha reforzado la prestación de la atención por el canal telefónico, no sólo a través del Centro de Atención Telefónica y Telemática (CATT) sino en todas las Direcciones provinciales del Instituto Nacional de la Seguridad Social y también en los teléfonos de las direcciones provinciales y locales del Instituto Social de la Marina que figuran en la página web de la Seguridad Social y en el Punto de Acceso General de la Administración General del Estado.

Por último, se indica que el canal postal se puede seguir utilizando para remitir documentación y solicitudes, al mantenerse durante el estado de alarma el servicio postal universal.

En definitiva, por parte de la Seguridad Social y, fundamentalmente, gracias al esfuerzo de sus funcionarios, los servicios se siguen prestando sin interrupción con la finalidad de que los ciudadanos y beneficiarios se vean afectados en la menor medida posible por esta situación de emergencia sanitaria, poniendo todos los medios disponibles a su alcance para ello y facilitando la atención adecuada a cualquier ciudadano que no disponga de medios telemáticos.

Madrid, 06 de mayo de 2020

