



## RESPUESTA DEL GOBIERNO

### (184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/13864

22/05/2020

32294

**AUTOR/A: PÉREZ DÍAZ, María Auxiliadora (GP)**

#### RESPUESTA:

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

La Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social de Las Palmas dispone de 8 Centros de atención e información (CAISS) de un total de 432 Centros que componen la Red CAISS en todo el territorio nacional. Estos 8 Centros atienden a una población de influencia de 1.120.406 personas, tratando de acercarse a todas las localidades de las distintas islas para hacer más fácil la prestación de los servicios de atención presencial.

Con respecto al CAISS de Arucas, la situación actual de pandemia en la que nos encontramos obliga a mantenerlo cerrado temporalmente al público por las razones que se indican a continuación. En esta situación de alarma sanitaria estamos obligados a garantizar la seguridad tanto del personal funcionario como de los propios ciudadanos, y en este sentido se están elaborando planes de contingencia con las condiciones y restricciones que han de establecerse para conseguir el efecto preventivo deseado. En el caso de Las Palmas, este plan ha sido visado por el Comité de Seguridad y Salud de la Subdelegación del Gobierno y está en fase de borrador, pendiente de aprobación.

En dicho Plan de contingencia se ha considerado necesaria la suspensión temporal del servicio presencial en el centro de Arucas hasta que las condiciones sanitarias permitan su apertura. Este Centro está actualmente funcionando desde el 13 de marzo, bien mediante trabajo presencial sin atención al público, bien mediante teletrabajo.

En el momento actual, las dependencias del Centro de Arucas no reúnen las condiciones de seguridad necesarias para la circulación de personas en sus instalaciones y en la zona de espera. Además, el acceso a la oficina de Arucas se realiza por un espacio estrecho en el que también se encuentran los aseos de empleados y de público. El Centro carece de una zona de espera que permita mantener las distancias de



seguridad entre los ciudadanos, pues en la misma ubicación concurren las entradas al Centro de Especialidades, al de Atención Primaria y al Servicio de Urgencias de la localidad.

La Dirección Provincial de Las Palmas, concedora del reducido espacio de la oficina de Arucas, se ha reunido en dos ocasiones con el Alcalde de esa localidad para solicitar su colaboración en la búsqueda de un local apropiado para la instalación de un CAISS, sin que se haya encontrado por el momento una solución viable.

En consecuencia, se intenta por todos los medios evitar que todos los ciudadanos y, en concreto, la población de edad, y por tanto, sensible y de riesgo, tenga que verse sometida a ningún riesgo de salud por acudir a un Centro que actualmente no reúne las condiciones necesarias.

Por ello, se ha considerado necesario realizar una reorganización del servicio y buscar unas instalaciones adecuadas tanto para el personal como para la atención al ciudadano, incorporando a los tres empleados que prestan servicios en Arucas al CAISS de Gáldar. Esta oficina, a una distancia de 19 km, cuenta con espacio adecuado entre funcionarios, sala de espera que garantiza el distanciamiento social y un acceso amplio que permite la entrada de forma segura y sin aglomeraciones.

Asimismo, hay que señalar 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 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. Por este sistema, en Las Palmas, de enero a abril de 2020 se han tramitado 720 prestaciones.

Continuamente, se incrementan los servicios disponibles en el portal personalizado TU SEGURIDAD SOCIAL, para facilitar cualquier interacción del ciudadano con la Seguridad Social sin desplazarse a un CAISS. También se puede solicitar prestaciones electrónicas por TESOL, en la Sede Electrónica. Fueron 1.573 en dicho período para Las Palmas.

Se dispone, asimismo, 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.

Por último, y 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-19.
- 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, ya que los accesos en las Palmas en el periodo del 11 al 31 de mayo alcanzaron la cifra de 1.604 (hay que considerar que antes del 11 de mayo no se disponía de estadísticas por provincias en este servicio, por lo que seguramente habrá sido bastante más elevada).
- El 30 de abril se puso 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 podrán 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.

Y por último, es preciso 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. De este modo, de enero a abril se han contestado 1.961 llamadas telefónicas de Las Palmas desde el Centro de Atención Telefónica y Telemática de Leganés, Madrid.

Madrid, 25 de junio de 2020