



RESPUESTA DEL GOBIERNO

(184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/20983

27/08/2020

50871

AUTOR/A: LÓPEZ ÁLVAREZ, María Teresa (GVOX); AIZCORBE TORRA, Juan José (GVOX); DE MEER MÉNDEZ, Rocío (GVOX); RUIZ SOLÁS, María de la Cabeza (GVOX)

RESPUESTA:

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 del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) cerraron la atención al público de manera presencial. El sistema de Cita Previa también se cerró.

Con motivo de la alerta sanitaria, y en concreto, para la prestación del Ingreso Mínimo Vital se implantaron las siguientes actuaciones:

- 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, 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 la prestación del Ingreso Mínimo Vital, se puso a disposición de los ciudadanos el teléfono gratuito de información 900 20 22 22.

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 faciliten la atención de los ciudadanos.

Cabe destacar el 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. También se crea un nuevo servicio de “Ingreso mínimo vital”, para la nueva prestación creada por el Real Decreto-ley 20/2020, de 29 de mayo.

Madrid, 30 de septiembre de 2020

