



## RESPUESTA DEL GOBIERNO

### (184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/31683 y 184/31685

04/01/2021

79784 y 79786

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

#### RESPUESTA:

En relación con las iniciativas de referencia, cabe poner de relieve en primer lugar, que el año 2020 y lo que llevamos de 2021 han estado marcados por el impacto de la pandemia mundial ocasionada por la COVID-19, la cual ha obligado a todas las Administraciones Públicas a la adopción de una serie de medidas legales excepcionales dirigidas a la contención en la propagación del virus y a garantizar la protección de la ciudadanía, como la aprobación el pasado marzo del Estado de Alarma y sus sucesivas prórrogas, por medio 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 o el actual vigente Estado de Alarma aprobado por Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre, por el que se declara el estado de alarma para contener la propagación de infecciones causadas por el SARS-CoV-2.

En el caso de las oficinas de la Seguridad Social, con la entrada en vigor del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, todas cerraron la atención al público de manera presencial, así como la aplicación de Cita Previa. No obstante, durante este período, se pusieron en marcha distintas acciones y procedimientos para facilitar los trámites a los ciudadanos a través de otros canales, incrementando la atención telefónica así como ofreciendo la posibilidad de presentar escritos, solicitudes y comunicaciones sin requerir un medio electrónico de autenticación mediante el buzón de presentación de solicitudes sin certificado digital para todas aquellas personas que no disponen de ningún sistema de autenticación digital (Cl@ve o Certificado Digital).

Más específicamente, cabe señalar que adicionalmente el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) puso en marcha distintas acciones y procedimientos como pueden ser el apartado específico dentro de las consultas en la web de la Seguridad Social de información útil COVID- 19; apartado de consultas en formato



pregunta/respuesta, sobre aspectos destacados de las prestaciones; un asistente virtual de la Seguridad Social, que consiste en una nueva forma de acceso a los servicios electrónicos de información y de tramitación, permitiendo localizar la información o el servicio deseado de una forma nueva y más intuitiva que mediante la tradicional navegación por menús o el acceso destacado en la web y en la Sede de la Seguridad Social del Simulador del Ingreso Mínimo Vital (IMV), para comprobar requisitos para recibir la prestación del IMV y el importe aproximado.

Asimismo, por parte de la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) se puso en marcha el servicio “Te Ayudamos”, como punto de acceso orientado a la atención al ciudadano, disponible tanto en la página web como en la Sede Electrónica de la Seguridad Social, para plantear consultas y solicitar en su caso la realización de trámites. También se ha implantado un “Asistente virtual ISSA”, que de forma intuitiva da respuesta las consultas planteadas por los ciudadanos y orientándoles en la búsqueda de servicios y trámites de su interés.

El 25 de junio de 2020 (8 de junio en el caso del Instituto Social de la Marina – ISM-) se reanudó la atención presencial en la mayoría de las oficinas, realizando un gran esfuerzo para atender a todos los ciudadanos intentando evitar los contagios con todas las medidas de seguridad pertinentes, y se abrió también la aplicación de Cita previa, creando nuevos servicios que facilitan la atención de los ciudadanos. No obstante, algunos centros no han podido reabrir al público por no reunir las condiciones para atender a la ciudadanía con las garantías necesarias para la protección de la salud.

En la reapertura de las oficinas se han tenido en cuenta los criterios establecidos por los responsables de salud laboral para proteger tanto a los ciudadanos como a los funcionarios. En todos los casos, la no reapertura de algunos centros tiene carácter temporal, como se indica en la página web de la Seguridad Social. Cabe señalar que el ISM no tenía establecido el servicio de cita previa salvo para los reconocimientos médicos de embarque marítimo, por lo tanto, exigió el desarrollo de los trabajos preparativos para la implantación de este sistema, además de la necesaria adaptación del trabajo de los funcionarios de las distintas oficinas a esta nueva forma de atención al público.

Además, a este sobreesfuerzo para mantener la prestación de los servicios ordinarios con las limitaciones a la movilidad establecidas, ha habido que añadir el exigido por la tramitación de las prestaciones extraordinarias que se han reconocido como consecuencia de la pandemia, tales como la prestación extraordinaria por cese de actividad, las prestaciones de desempleo por ERTE debido a la suspensión de actividad o a la reducción de ingresos desde la declaración inicial del estado de alarma, así como la implementación de la nueva prestación del Ingreso Mínimo Vital (IMV).



En este sentido, y con objeto de agilizar la atención, se han creado nuevos servicios que facilitan el acceso de los ciudadanos a sus derechos en materia de Seguridad Social.

En el caso del INSS, 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.

Se ha creado también un nuevo servicio de cita para el IMV, para ser atendidos personalmente y ayudar en la gestión de sus solicitudes en esta prestación, así como un teléfono gratuito de información específica sobre esta materia; desde la reapertura de los Centros hasta el 31 de diciembre de 2020, el número de clientes atendidos telefónicamente mediante cita ascendió a 453.831 y se atendieron 139.667 ciudadanos con consultas sobre el IMV.

Por otra parte, se ha puesto en marcha una 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; adicionalmente, la Seguridad Social ha puesto a disposición de los ciudadanos nuevas líneas telefónicas a través de las cuales se puede recibir información y realizar diferentes trámites sin necesidad de desplazamientos y con el compromiso de ofrecer respuesta ante las consultas de los ciudadanos, facilitando la información y datos solicitados en plazos mínimos y confidencialidad. Las dos nuevas líneas habilitadas son las siguientes: 91 542 11 76 (información) y 91 541 25 30 (cita previa) que se suman a las ya existentes.

Por su parte, la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS), con el fin de que la atención presencial se preste en mejores condiciones y cumpliendo con los protocolos sanitarios, así como de evitar molestias y desplazamientos a los ciudadanos, ofrece un modelo alternativo de atención de manera que, solamente cuando el funcionario considere que no es posible la resolución de una solicitud de forma telefónica o telemática distinta, o se aprecie una falta de medios o conocimientos telemáticos, se le facilitará una cita presencial, en la que aquel evitará esperas innecesarias, resolviendo el trámite de forma rápida y eficaz al disponer el funcionario de conocimiento previo de aquello que el ciudadano va a demandar de la Administración. Esta atención presencial está también prevista para aquellas personas más desfavorecidas que carecen de medios o conocimientos telemáticos.

Estas actuaciones están en concordancia con lo regulado en el 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 dictadas por el Ministerio de Política Territorial y Función Pública relativas a la atención al público, en las que se prioriza la atención telefónica y



telemática y se indica que para el caso de la atención presencial será precisa la cita previa y se limitara el aforo.

Como datos significativos del citado Servicio Común, se indican los siguientes:

A fecha 3 de enero de 2021, el número total de solicitudes de tramitación presentadas a través del servicio “Te Ayudamos” desde el mes de marzo, ha sido de 719.538. Semanalmente vienen presentándose alrededor de 24.000 solicitudes (96.000 mensuales) que, en su mayor parte, se resuelven durante la misma semana. A 31 de diciembre de 2020, el número de solicitudes de atención que estaban pendientes de resolver por parte de la TGSS era de 1.958, lo que da una idea del esfuerzo realizado y de la rapidez en la resolución de las solicitudes, sin observarse por tanto retrasos significativos en la tramitación de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.

A ello debe añadirse el elevado número de trámites efectuados a través de la Sede Electrónica de la Seguridad Social (SEDESS) de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social y Pensiones, el de consultas formuladas a través del buzón de consultas o las conversaciones mantenidas a través del Asistente Virtual ISSA, así como las llamadas de teléfono atendidas o las citas programadas por los propios funcionarios.

En este sentido, y por lo que respecta a los datos de acceso al Asistente Virtual, a fecha 30 de noviembre de 2020, se habían mantenido 4.227.699 conversaciones diferentes que suman un total de 19.227.902 interacciones. De estos datos globales corresponden a servicios de competencia de la Tesorería General de la Seguridad Social, 1.070.479 conversaciones diferentes, que suman un total de 2.978.161 interacciones; la media de interacciones por conversación son 5.

La Tesorería General presta sus servicios a los ciudadanos también a través una línea telefónica en la que puede solicitar información y realizar diferentes consultas sin necesidad de desplazamientos, además de los números de teléfono de atención de ámbito provincial. Respecto a la atención telefónica a nivel nacional cabe señalar que en el período comprendido entre enero-noviembre de 2020, se han atendido un total de 3.820.973 llamadas.

Por último, se ha incorporado también la posibilidad de realizar consultas y obtener respuestas a través del canal Twitter de la TGSS @info\_TGSS y a través de los buzones de correo existentes en las direcciones provinciales.

Finalmente, y en relación con el Instituto Social de la Marina ISM, cabe señalar que desde la declaración inicial del estado de alarma y hasta el 8 de enero de 2021 se han presentado un total de 4.867 solicitudes de cese de actividad sumadas las distintas modalidades que se han ido aprobando por los sucesivos Reales Decretos-leyes, de las que únicamente están pendientes de resolver 23 (para valorar el sobreesfuerzo se indica



que de marzo a diciembre de 2019 se solicitaron y resolvieron 584 expedientes de cese de actividad, es decir, un 733,39% más en 2020 respecto a 2019) y 12.423 trabajadores afectados por ERTE (bien inicial o bien prórroga de ERTE) con inicio de expediente de desempleo, habiéndose resuelto la casi totalidad de los expedientes, lo que, unido a las prestaciones ordinarias de desempleo, ha supuesto un total de 44.623 expedientes de desempleo resueltos desde marzo a diciembre de 2020, existiendo únicamente 175 expedientes pendientes de resolver. Esto supone un total de 12.596 expedientes más resueltos de marzo a diciembre de 2020 sobre los resueltos de marzo a diciembre de 2019, es decir, un 28,22% más.

Así, y a pesar de establecerse legalmente la suspensión de plazos administrativos, se ha mantenido la tramitación de los distintos procedimientos que son competencia del ISM con excepción de aquellos en los que la asistencia de los ciudadanos era necesaria y que, por tanto no se pudieron llevar a cabo durante el período de confinamiento domiciliario y el consiguiente cierre de oficinas, como son la formación marítima y sanitaria y los reconocimientos médicos de embarque marítimo.

Se señala asimismo que desde el día 8 de junio, en que se abrieron las oficinas de dicha entidad gestora al público, se han atendido a un total de 67.784 ciudadanos que han acudido con cita previa, de las cuales el 76,52% de las mismas se han atendido dentro del plazo de los cinco días siguientes a su solicitud y el 14,47% en un plazo comprendido entre 6 a 10 días, suponiendo sólo el 1,64% el número de citas que se han atendido en un plazo superior a los 20 días.

La formación marítima se retomó en el mes de julio de 2020 y se incrementaron los cursos en el segundo semestre para poder cumplir la programación prevista para el año 2020. Asimismo, en el presente año 2021 se han incrementado los cursos programados para afrontar la mayor demanda de los beneficiarios; concretamente, de julio a diciembre de 2020, se han realizado un total de 413 cursos, frente a los 379 que se realizaron en el mismo período de 2019.

En cuanto a los reconocimientos médicos, si comparamos los datos de junio a diciembre encontramos que se han concluido 32.100 reconocimientos, un 20,92% más que en el mismo periodo del año anterior.

Con estas medidas, se han podido atender todas las necesidades demandadas por los ciudadanos sin que se hayan producido quejas o demoras significativas en la tramitación de todos los procedimientos competencia del ISM.

Madrid, 15 de febrero de 2021