



Aforo limitado

La Seguridad Social reabre desde hoy la atención presencial en sus oficinas

- Para acudir a un centro del INSS es indispensable haber solicitado cita previa por teléfono o internet
- Las consultas a la TGSS se gestionarán a través de la herramienta 'Te ayudamos'
- Se han extremado las medidas sanitarias para garantizar una atención segura a los ciudadanos y a los trabajadores de estas oficinas
- Se han reforzado los canales telemáticos para que la mayoría de los trámites se realicen por esta vía

Jueves, 25 de junio de 2020.- El Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones **reabrirá desde hoy** la mayor parte de las oficinas del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) y de la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS). La Seguridad Social vuelve a ofrecer la atención presencial en estos centros, que permanecían cerrados desde la declaración del estado de alarma por la pandemia de COVID-19.

Para acudir a una oficina del INSS es indispensable haber solicitado una **cita previa**, cuyo servicio se pone en funcionamiento también hoy. Con el objetivo garantizar el cumplimiento de los protocolos de seguridad sanitaria, habrá límite de aforo y un mayor tiempo previsto de atención para cada visita. El **horario de atención presencial** será, como antes del cierre, de 9.00 horas a 14.00 horas, de lunes a viernes.

Si se quiere pedir cita previa en una oficina del INSS para solicitar una prestación, por ejemplo, hay que llamar a la **línea de teléfono**: 901 106 570 o entrar en la web www.seg-social.es. Se deberán aportar los datos obligatorios en cada canal.



De inicio, se reabrirán únicamente los CAISS (Centros de Atención e Información de la Seguridad Social) que cuentan con las condiciones apropiadas para garantizar la seguridad sanitaria y posibilitan mantener la distancia debida.

La Seguridad Social ha reforzado en los últimos meses la atención mediante los canales telemáticos para que se puedan realizar la mayor parte de los trámites a través de la Sede Electrónica de la Seguridad Social o de la página web. Prueba de ello es que durante la pandemia el INSS, por ejemplo, ha resuelto más de 250.000 prestaciones solicitadas por esta vía y en sólo una semana ha recibido la demanda de más de 300.000 hogares del Ingreso Mínimo Vital únicamente de forma telemática.

Durante este tiempo se ha puesto en marcha el asistente virtual de la Seguridad Social, ISSA, que permite a los ciudadanos consultar en línea las dudas que puedan plantear en materia de trámites y prestaciones.

Además, se va a potenciar la atención telefónica al público con el objetivo de facilitar los trámites a los ciudadanos y evitar desplazamientos innecesarios.

'TE AYUDAMOS'

Por otra parte, la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) mediante un único **punto de atención al ciudadano**, "TE AYUDAMOS", situado en la página web y Sede Electrónica de la Seguridad Social, guiará a los usuarios para realizar sus gestiones de afiliación, cotización y pago de deuda, pudiendo ser asistidos a través de diversos canales por el personal funcionario. En el caso de que sea necesario y no se haya podido realizar el trámite de manera telemática, se contactará con el ciudadano para concertar una cita en sus oficinas.

Se trata de un servicio integral para atender las consultas y trámites de los ciudadanos.

Por su parte, el Instituto Social de la Marina (ISM) abrió sus oficinas el pasado 8 de junio.