



## El Instituto Nacional de la Seguridad Social refuerza el servicio de atención al ciudadano en Las Palmas

- La directora general del INSS se reunió con los responsables de la Dirección Provincial y de las administraciones autonómica y sindicatos para analizar 'in situ' posibles retrasos en la atención al público
- Un equipo de empleados especializados se va a desplazar a las oficinas de Las Palmas para agilizar la atención
- El INSS impulsa los servicios telemáticos para ofrecer a los ciudadanos la posibilidad de resolver desde casa sus gestiones más sencillas

**Las Palmas de Gran Canaria, 4 de septiembre de 2019.-** La directora general del Instituto Nacional de la Seguridad Social, Gloria Redondo, se ha reunido con los responsables de la Administración autonómica para analizar las quejas sobre los retrasos que se han producido durante la época estival en esta provincia.

En esta provincia, se ha detectado una **creciente demanda de atención e información presencial** a través de la red de oficinas del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS). Por ello, el INSS está trabajando en un plan de refuerzo temporal que se va a traducir en el desplazamiento a Las Palmas de un **equipo de empleados especializados** en atención e información al ciudadano. El objetivo es agilizar la atención y reconducir la situación en la asignación de cita previa.

El Instituto Nacional de la Seguridad Social trabaja en los últimos meses en soluciones que palién la escasez de recursos humanos que se están produciendo en algunas de sus direcciones provinciales como consecuencia del aumento de la edad media de sus plantillas, del número creciente de **jubilaciones** y de la escasez de recursos humanos que causaron los sucesivos **ajustes presupuestarios** que se produjeron durante la crisis y que han impedido la reposición de vacantes.

Consciente de esta situación, el INSS ha puesto en marcha diversos **planes extraordinarios de trabajo** para reforzar necesidades puntuales en los Centros de Atención e Información de la Seguridad Social. Además, se ha impulsado decididamente la **Administración electrónica** con el objetivo de que los ciudadanos que lo deseen puedan resolver sus trámites desde casa. Asimismo, se trabaja con otras Administraciones para mejorar los mecanismos de **coordinación** en el intercambio de datos y comunicaciones.

## Planes extraordinarios de trabajo

En los últimos meses se han puesto en marcha diversos **planes extraordinarios de trabajo** en el seno interno del INSS con finalidades concretas. Es el caso del plan extraordinario para dar respuesta a la mayor demanda de informes provocada por la gestión del **subsidio para mayores de 52 años**. Este plan se ha aplicado en las 19 provincias y en Las Palmas, en concreto, participaron tres funcionarios. También se ha reforzado la tramitación de las pensiones de **jubilación** y de **incapacidad permanente**, lo que ha permitido que en Las Palmas el tiempo medio de resolución de los expedientes de jubilación se sitúe en 5 días y los de incapacidad permanente en 54, por debajo de la media nacional.

## Administración electrónica

El INSS cuenta con un amplio abanico de servicios electrónicos a disposición de los ciudadanos. A través de la sede electrónica de la Seguridad Social y del Portal Tu Seguridad Social se pueden realizar los trámites más comunes, como son solicitar o renovar la Tarjeta Sanitaria Europea y obtener certificados de pensionistas.

También se está impulsando el desarrollo de herramientas informáticas que mejoren la coordinación con otras Administraciones Públicas. En concreto, se trabaja en el intercambio de información en aquellos supuestos en que una Administración solicita el certificado de pensión a los ciudadanos para la gestión y acceso a sus servicios. El objetivo es evitar este trámite a los ciudadanos y suplirlo con mecanismos de coordinación entre administraciones públicas.

Este es el caso de los servicios de intercambios de datos que actualmente ofrece el INSS a los Ayuntamientos, a través del sistema **IFI WEB**. En esta línea de trabajo se sitúa también el impulso de la **Tarjeta Social Universal**. Esta herramienta viene a dar el relevo al Registro de Prestaciones Sociales Públicas. En ella, se va a integrar toda la información de pensiones y otras prestaciones económicas públicas que perciben los ciudadanos para su puesta a disposición de las administraciones públicas con el fin de mejorar su gestión y evitar al ciudadano la necesidad de aportar documentos o certificados para acceder a los servicios.

### Gabinete de Prensa

Teléfonos: 928 999 000 / 320

FAX: 928 999 200

email: [gabinete\\_prensa.canarias@correo.gob.es](mailto:gabinete_prensa.canarias@correo.gob.es)

[miquel.cabanillas@correo.gob.es](mailto:miquel.cabanillas@correo.gob.es)