



Atención al ciudadano

La Seguridad Social lanza un nuevo portal para facilitar el acceso a información y trámites sobre pensiones y prestaciones

- Esta nueva herramienta permite hacer trámites de una manera más sencilla e intuitiva
- Entre los servicios que ofrece están la solicitud de pensiones y prestaciones, los simuladores de jubilación e IMV, consultar el estado de las solicitudes o la incorporación y actualización de datos personales de los usuarios
- Su diseño guía al usuario a través de cuestionarios inteligentes que le acompañan hasta el servicio electrónico adecuado

Madrid, 16 de octubre de 2024.- La Seguridad Social ha puesto en marcha una nueva página web que incorpora todas las vías de acceso telemático para trámites, información y servicios sobre pensiones y prestaciones (el ámbito de acción del Instituto Nacional de la Seguridad Social, INSS).

Desde la web <https://prestaciones.seg-social.es/> los ciudadanos pueden solicitar prestaciones, acceder a los simuladores de jubilación e Ingreso Mínimo Vital, consultar el estado de sus solicitudes, gestionar sus citas, y comunicar o realizar cambios en sus datos personales, entre otras cuestiones, de manera rápida e intuitiva.

El secretario de Estado de la Seguridad Social y Pensiones, Borja Suárez, ha destacado que “es un paso más en la estrategia de poner al ciudadano en el centro, acercar nuestros servicios, hacerlos más accesibles y fáciles, tanto a la hora de localizarlos como a la hora de utilizarlos”.

“El lenguaje que hablamos en este nuevo portal es el de los ciudadanos, no el de la Administración. Un cambio de paradigma que ya hemos visto que da muy buenos



resultados. La nueva app de Importass, que presentamos hace unas semanas, ya acumula más de 230.000 descargas”, ha indicado Suárez.

El secretario de Estado ha recalcado que muchos ciudadanos prefieren utilizar los servicios electrónicos cuando estos son fáciles de usar, y que, además, permiten aumentar la calidad en la atención a través de los canales tradicionales para quienes, por alguna circunstancia, no pueden hacer uso de los trámites digitales”.

Nota de prensa



Qué ofrece el nuevo portal

El nuevo portal ofrece un buscador de servicios y trámites, además de accesos directos a los más consultados y demandados, ordenados de manera muy visual, con una estructura clara y un lenguaje directo. Además, está diseñado para que se adapte perfectamente al dispositivo desde el que se acceda, ya sea desde un ordenador o un dispositivo móvil.

La navegación por estos servicios es más sencilla e intuitiva, guiando al usuario a través de un sistema de preguntas y respuestas que lo acompaña hasta el servicio electrónico adecuado. Estos cuestionarios inteligentes, que pretenden orientar al usuario de una manera personalizada, y solicitarle solo la información necesaria, ya



han sido utilizados, por ejemplo, en el trámite de solicitud del IMV, dando unos resultados excelentes.

Nota de prensa

Pensión de jubilación	Antes de la solicitud
Solicita la pensión contributiva destinada a las personas que dejan de trabajar a causa de la edad. Comenzar solicitud ¿Ya has realizado tu solicitud? Consulta su estado ¿Pertenece al Régimen Especial del Mar? Accede a este trámite en trabajo del mar	A continuación, te haremos una serie de preguntas con el fin de guiarte hacia el servicio más adecuado para realizar tu solicitud. Continuar
Paso 1 ← Paso anterior ¿Para quién vas a realizar la solicitud? ☒ Para mí ☐ Para otra persona Continuar Paso 3	Paso 2 ← Paso anterior ¿Tienes algún método de identificación electrónica? Si te identificas, tu solicitud podría ser tramitada más rápido. ☐ Tengo Cl@ve Permanente, certificado digital o DNI electrónico ☐ No Continuar Paso 4

Una experiencia personalizada

Para mejorar la experiencia del ciudadano, se ofrecen contenidos informativos y guías que ayudan a los usuarios a entender mejor los diferentes tipos de prestaciones y los requisitos para acceder a ellas, al tiempo que evita gestiones innecesarias.

Otra novedad importante es que esta nueva interfaz permite guardar el resultado de las consultas formuladas y conservar la información obtenida para facilitar futuros accesos; lo que conlleva la reducción del tiempo empleado en las consultas y una experiencia totalmente personalizada.

Puede consultar cómo funciona esta nueva web en el siguiente **video tutorial**:
<https://run.gob.es/anwf24dd>