



A partir de hoy estará operativo el servicio

Los ciudadanos ya pueden solicitar a la Seguridad Social cita previa a través de Internet

- Hasta ahora, esta gestión sólo era posible de forma presencial o a través del teléfono

30 mayo 2012.- La Seguridad Social ha puesto en marcha el acceso al servicio de cita previa, a través de Internet, como una opción más desde la sede electrónica, <https://www.sede.seg-social.gob.es>. Hasta hoy, esto sólo era posible si se solicitaba de forma presencial o vía telefónica en determinadas Direcciones Provinciales.

La iniciativa se enmarca en la política de acercamiento de la gestión a los ciudadanos, con la máxima eficiencia y siguiendo plenamente las pautas de austeridad en el gasto. El nuevo servicio evita desplazamientos innecesarios y centra las solicitudes de los ciudadanos en tres áreas, con la consiguiente agilidad en el trámite de las informaciones y resolución de dudas (Pensionistas. Certificados; Prestaciones. Información; Prestaciones. Presentación de solicitudes y documentos).

La novedad es que a partir de ahora, el ciudadano podrá solicitar a través de Internet su propia cita modificarla o anularla. La aplicación nacional dispone además de una base de datos centralizada a la que acceden todos los funcionarios de una determinada provincia, en cualquiera de los centros de otras provincias.

La aplicación informática corporativa de la cita previa es de manejo intuitivo e interactivo. Esto significa que las distintas pantallas de la aplicación mostrarán las oficinas, servicios ofertados en modalidad de cita previa, fechas y horarios, de forma que el usuario podrá concertar la cita con las condiciones que él mismo especifique.

El usuario podrá acceder con o sin certificado digital, en ambos casos se mostrará el mapa de España para que el ciudadano seleccione la provincia, oficina, fecha y hora, y la gestión concreta para la que desea concertar cita.



La Seguridad Social pondrá a disposición de los usuarios, en la misma aplicación, un documento de ayuda para resolver las posibles dudas. Así se facilita la utilización de la aplicación a quienes no estén familiarizados con las gestiones a través de Internet.

Oficinas de la Seguridad Social

El nuevo servicio de cita previa en Internet para las prestaciones/pensiones del sistema de la Seguridad Social estará disponible, como mínimo, en todos los Centros de Atención e Información de la Seguridad Social (CAISS) urbanos (108), situados en las capitales de las provincias, y en los comarcales, siempre que cuenten con cinco o más informadores (127 centros).

Tras la implantación de este nuevo sistema telemático, el servicio funcionará por los dos canales anteriores –presencial y telefónico- y por el nuevo a través de la sede electrónica.

Según las previsiones del Instituto, el número de citas mensuales concertadas a través de todos los canales de acceso podría llegar a más de 300.000, inicialmente y posteriormente, a 500.000. Además los centros del INSS seguirán atendiendo a los ciudadanos que deseen acudir sin cita.

El INSS dispone de un total de 436 centros activos, 108 urbanos y 328 comarcales para atender el conjunto de la población española. Los centros urbanos del INSS tienen encomendada la atención de una población cercana a los 21 millones de personas, y los comarcales, más de 26 millones. El volumen de la atención presencial en las oficinas del Instituto se situó en 2011 en un total de 16.213.953 actos informativos.

El origen de la cita previa en el INSS se remonta al año 2008 y a la Dirección Provincial de Barcelona que implantó la primera aplicación local, a través de los canales presencial y telefónico. Posteriormente se elaboró una aplicación informática nacional (también llamada corporativa) que respondía mejor a las demandas tecnológicas actuales y que comenzó su andadura a principios de 2011 en el CAISS de Cedaceros de Madrid.