Nota de prensa

Plan Integral de Accesibilidad

El teléfono 020 comienza a funcionar para facilitar el acceso al Ingreso Mínimo Vital

- **Es un servicio gratuito de atención e información específica sobre el Ingreso Mínimo Vital. Convivirá con el teléfono 900 20 22 22, que ha atendido más de 450.000 llamadas en lo que llevamos de año**

- **En sus primeros días de funcionamiento, ya cerca del 30% de las llamadas de información sobre el IMV entran por el 020. En total, se han recibido 40.000 llamadas en tres días**

- **"Este nuevo teléfono llega en un momento importante, porque es una herramienta más a disposición de los afectados por la DANA que puedan necesitar información sobre el IMV", ha valorado la ministra Elma Saiz.**

- **En los 78 municipios especialmente afectados por la DANA, hay 23.000 hogares beneficiarios del Ingreso Mínimo Vital que se beneficiarán de un complemento del 15% en las próximas tres nóminas**

- **El Ministerio ya está trabajando en implantar sistemas de accesibilidad al teléfono 020 para personas con discapacidad, en especial con discapacidad auditiva**

Madrid, 8 de noviembre de 2024.- El Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones ha puesto en funcionamiento el teléfono corto 020, un servicio específico de atención e información sobre el Ingreso Mínimo Vital (IMV). Es gratuito, de alcance nacional, y permite a los ciudadanos solicitar información sobre la prestación, recibir orientación para utilizar los servicios electrónicos, conocer la situación de su expediente o conocer los requisitos del complemento de ayuda a la infancia, entre otras muchas consultas. En sus primeros días de funcionamiento,

Nota de prensa

ya cerca del 30% de las llamadas de información sobre IMV entran a través de esta nueva numeración. Entre ambos números de teléfono, se han recibido 40.000 llamadas en tres días.

Como ha explicado la ministra de Inclusión Elma Saiz "el nuevo teléfono llega en un momento muy importante, ya que es una herramienta más a disposición de los afectados por la DANA que puedan necesitar información sobre el Ingreso Mínimo Vital".

En los 78 municipios especialmente afectados por la DANA, hay 23.000 hogares beneficiarios del Ingreso Mínimo Vital en los que conviven unas 70.000 personas. "La próxima prestación que se les abone, que corresponde a noviembre y que se cobrará a final de este mes, va a venir con un complemento del 15% que se suma a lo que venían recibiendo", ha explicado Elma Saiz. "Los beneficiarios no tienen que hacer nada, se va a hacer de oficio. De momento, será por tres meses y también va a beneficiar a aquellas personas que ya hubieran solicitado el Ingreso Mínimo Vital, aunque no hubieran recibido respuesta, y a aquellas que lo soliciten hasta el 31 de diciembre, si cumplen los requisitos. Es una medida que forma parte del escudo social que hemos aprobado para impulsar la recuperación de las zonas afectadas por la DANA".

Teléfono 020

"Todas las causas prioritarias para este Gobierno, sobre todo las sociales, cuentan con un teléfono corto; y la lucha contra la pobreza y exclusión es esencial para este Ministerio", ha destacado la ministra Elma Saiz. "El 020 es fácil de recordar y nos acerca a las personas con derecho a la prestación de una manera más ágil y sencilla".

El teléfono 020 convivirá con el número 900 20 22 22, cuya plantilla se ha reforzado este año un 43% para mejorar la eficiencia del servicio. En lo que llevamos de año ya ha atendido más de 450.000 consultas sobre el IMV y en los primeros tres días de funcionamiento del 020, conjuntamente han recibido cerca de 40.000. "Para el ministerio es esencial disponer de estadísticas de llamadas y atenciones porque nos permite conocer las necesidades y demandas de los ciudadanos y, tras su análisis, actuar de acuerdo con esa necesidad", añade la ministra.

Nota de prensa

Ya se está trabajando para poner en marcha sistemas de accesibilidad para las personas con discapacidad, en especial para las personas con discapacidad auditiva, como ocurre con el teléfono 016, de atención a todas las formas de violencia contra las mujeres.

Plan de Accesibilidad

Esta iniciativa se enmarca en el Plan Integral de Accesibilidad del Ministerio, una nueva hoja de ruta impulsada en 2024 basada en tres pilares: agilización de procesos, cercanía y accesibilidad, y transparencia.

El pasado 16 de octubre se puso en marcha la nueva web de la Seguridad Social, que incorpora todas las vías de acceso telemático para realizar trámites y consultar información y servicios sobre pensiones y prestaciones. Está diseñada para que se adapte a cualquier dispositivo. La **solicitud de IMV se ha desarrollado en formato móvil**, ya que es la vía más utilizada por la ciudadanía para solicitar la prestación. Es un paso más en la estrategia de poner al ciudadano en el centro, acercar los servicios y hacerlos más accesibles.

También se ha modificado la sección de Inclusión del portal del ministerio, con la redacción de textos más sencillos para explicar en qué consiste el Ingreso Mínimo Vital y el Complemento de Ayuda a la Infancia, ilustrarlo con ejemplos para diferentes composiciones de hogares, o habilitar una sección de preguntas frecuentes. También se está trabajando en la **adaptación de las páginas del Ingreso Mínimo Vital al sistema de lectura fácil.**

Además, desde febrero se publican las estadísticas mensuales del IMV desglosadas por provincias y tipo de hogar, reflejando el compromiso del Gobierno con la transparencia y la rendición de cuentas.