



*H. Cámara de Diputados de la Nación*  
"2021 – Año de homenaje al Premio Nobel de Medicina Dr. César Milstein"

## *Proyecto de Resolución*

*La Cámara de Diputados de la Nación...*

### **RESUELVE:**

Solicitar al Poder Ejecutivo Nacional, en los términos del Art. 100 inciso 11 de la Constitución Nacional que, a través del organismo que corresponda, se sirva dar **respuesta de manera precisa y detallada en cuanto a la atención, operatoria diaria, y resolución de los distintos trámites que se encuentra desarrollando la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES) desde el inicio de la pandemia, dada la preocupante tardanza que nuestra ciudadanía, en especial los adultos mayores están padeciendo al no obtener respuesta alguna.**

Entendiendo que a pesar de haber presentado distintos pedidos de informes durante el año 2020, para saber con exactitud la situación real del organismo, y que al día de la fecha no fueron respondidos, se solicita saber:

1. En relación a las solicitudes de jubilación y pensiones, especificar la totalidad de expedientes que se encuentran aún en estado activo, y en consecuencia:
  - a) Cuántos de estos expedientes pertenecen al año 2020.
  - b) Cual es el tiempo aproximado en que estos expedientes se encuentran en ese estado.
  - c) Se prevé algún tipo de operativo para reducir el stock de la totalidad.



*H. Cámara de Diputados de la Nación*  
*“2021 – Año de homenaje al Premio Nobel de Medicina Dr. César Milstein”*

2. Teniendo en cuenta que el 04/2020 ANSES fue declarado servicio esencial, detallar cuáles son los servicios del organismo que igualmente no se encuentran habilitados.
3. Entendiendo que muchas de las consultas en el organismo se solían resolver de forma presencial y/o telefónicamente, y cómo consecuencia de la pandemia, se ha disminuído la atención en ambas modalidades, trasladando casi obligatoriamente los asesoramientos a través de la atención virtual, ¿cuál ha sido el impacto real en términos estadísticos sobre los beneficiarios en la resolución de sus consultas y/o trámites?
4. En relación al punto anterior, ¿cuáles son las métricas que se utilizaron para medir este impacto?
5. En caso de que los resultados de la pregunta anterior sean negativos en comparación a años anteriores, ¿cuáles son las medidas que el organismo puede llegar a diseñar estratégicamente para mejorar no solo cuantitativamente sino cualitativamente la atención a sus beneficiarios en las condiciones actuales?
6. ¿Qué medidas se adoptarán para dar respuesta a los beneficiarios que han iniciado un trámite de forma virtual, pero no obtienen respuesta alguna durante meses, dado que esto depende del lugar en el que el trámite iniciado recaiga, y la cantidad de operadores disponibles para la atención?
7. Informar si los turnos para la atención personalizada tienen una demora de entre 60 a 90 días y, qué recaudos se adoptarán en aquellos casos donde el solicitante por fin consigue la atención en la oficina, pero el trámite no se inicia por falta de alguna documentación. En consecuencia, ¿se puede pensar en reprogramar automáticamente para el día siguiente el turno a fin de no retrasar aún más el trámite?



*H. Cámara de Diputados de la Nación*  
*“2021 – Año de homenaje al Premio Nobel de Medicina Dr. César Milstein”*

8. Informar si las prestaciones al pago en Marzo de este año, en relación al mismo mes del año anterior, es alrededor de un 4,3% inferior, y si del total de de beneficios, el 63% es el haber mínimo, un porcentaje que se eleva significativamente cuando observamos sólo el universo de las jubilaciones y pensiones con moratoria.
9. Detallar cuales son los temas referente a la Administración Nacional de la Seguridad Social puede resolver:
  - a. Por atención telefónica.
  - b. Mediante atención personalizada.
10. Detallar en cuanto a las áreas específicas de atención al público, tales como sector de gestión, y sector Integral, como se encuentran trabajando en la actualidad.
11. En consecuencia del punto anterior, entendiendo que es un sector muy importante dentro del organismo en referencia a las jubilaciones y pensiones es lo que se denomina “Mesa de cómputos”, informar como es el esquema de trabajo de estos trabajadores en la actualidad y ante esta problemática.
12. A raíz del punto anterior, especificar si ANSES se encuentra desarrollando algún protocolo especial para el cuidado tanto de los trabajadores, como de los beneficiarios a fin de poder normalizar en lo posible sus actividades en las Oficinas y UDAI’s de todo el país.

**FIRMANTE: BERISSO HERNÁN**

**Ocaña María Graciela**

**García Ximena**

**Stefani Héctor Antonio**

**Najul Claudia**



*H. Cámara de Diputados de la Nación*  
"2021 – Año de homenaje al Premio Nobel de Medicina Dr. César Milstein"

**Del Cerro Gonzalo Pedro Antonio**

**Caceres Adriana**

**Crescimbeni Camila**

**Martinez Leonor Maria**

**Polledo Carmen**

**Regidor Estela**

**Castets Laura Carolina**

**Enriquez Jorge Ricardo**

**Terada Alicia**

**Manzi Rubén**

## **FUNDAMENTOS**

Señor Presidente:

El presente proyecto tiene por objeto conocer la forma en que se desarrolla actualmente la atención y resolución de diversos trámites que los beneficiarios presentan ante la ANSES, puesto que las modalidades de atención han cambiado ampliamente desde el inicio de la pandemia.

Como es de público conocimiento, la Organización Mundial de la Salud (OMS) el 11 de marzo de 2020 declaró el brote de Coronavirus (CoVid-19) como una pandemia, luego que el número de personas infectadas a nivel global llegará a 4.000.000 y el número de muertes a 275.000, afectando a la fecha a 164 países, incluido Argentina.

Así, el 12 de marzo se publica en Boletín Oficial el Decreto N° 260/2020 a través del cual se amplía la Emergencia Pública Sanitaria (declarada, junto a otras, a través de



*H. Cámara de Diputados de la Nación*  
*“2021 – Año de homenaje al Premio Nobel de Medicina Dr. César Milstein”*

la Ley N° 27.541 de Solidaridad Social y Reactivación Productiva en el mes de diciembre de 2019), sobre medidas específicas a adoptar en relación al CoVid-19, incluido el aislamiento social, preventivo y obligatorio con el objeto de controlar la propagación del virus.

La importancia, de conocer acerca del funcionamiento de este organismo, radica en la relevancia e impacto que tienen estos trámites en todos los ciudadanos argentinos, a lo largo y a lo ancho del territorio nacional. Beneficios que atraviesan la vida de las personas en su totalidad, desde que nacen hasta que fallecen. Y por lo tanto derechos que la ANSES debe garantizar.

En este sentido, es preocupante que lo sucedido en este contexto inevitable a vulnerado considerablemente los derechos de muchas personas, como consecuencia de las adecuaciones que debieron realizarse para preservar la vida de las personas. En este sentido, desde demorás en los turnos, hasta retrasos de un año en el pago de jubilaciones e innumerables trámites que se complejizaron para muchas personas que no son nativos digitales y no pudieron adaptarse a la atención virtual. E incluso aquellos que se adaptan no lograron resolver sus inquietudes por los nuevos canales de comunicación habilitados.

Tal es así, que las estadísticas revelan una gran disminución de trámites en el primer trimestre del año, en comparación al primer trimestre del 2020, cuando los trámites ya habían comenzado a disminuir a causa de las medidas que se tuvieron que tomar para prevenir los contagios. Solo 32.959 personas obtuvieron su jubilación, un 18% menos que en 2020 y muy inferior a las 50.151 que se obtuvieron durante el 2019, según datos oficiales aportados por el organismo.

Por otro lado, otra de los innumerables reclamos que los beneficiarios hacen a la ANSES radican en el otorgamiento de turnos para cualquier prestación presencial, la leyenda de la negativa de otorgamiento exhibe una demora de 60 días, algo inaudito y a la vez injustificable luego de más de un año de convivencia con el nuevo



*H. Cámara de Diputados de la Nación*  
*“2021 – Año de homenaje al Premio Nobel de Medicina Dr. César Milstein”*

virus, donde se pudo diseñar nuevas formas de atención y garantización de las prestaciones a los beneficiarios.

Pero los continuos reclamos no se agotan en la demora y en la falta de atención sino también que aquellos que logran acceder a la atención virtual, muchas veces reciben respuestas que no se ajustan a sus requerimientos ni que tampoco son entendibles en función de lo que están solicitando, generando un desgaste innecesario en la población.

Sabemos que no es una tarea sencilla la de coordinar y adecuar todas las iniciativas planificadas en este contexto, pero entendiendo que hay oficinas que prestan atención presencial y otras que trabajan a puertas cerradas, el funcionamiento de este organismo tan importante no puede estar supeditado únicamente al pago de prestaciones, sino que se debe procurar con la mayor celeridad posible poner en marcha una estrategia que eleve la atención y resuelva las inquietudes que sus beneficiarios presentan.

En un momento donde miles de personas perdieron el empleo y muchas otras entraron en edad jubilatoria, el Estado no debe permitir el retraso innecesario en beneficios que son derechos garantizados por ley.

Atento a esta problemática, y con el objeto de responder a estas cuestiones en un marco de transparencia, es que considero fundamental que el Ejecutivo Nacional pueda ampliar información acerca de las cuestiones que aquí se señalan.

Por todo lo aquí expuesto solicito a mis pares me acompañen en este proyecto.

**FIRMANTE: BERISSO HERNÁN**

**Ocaña Maria Graciela**

**Garcia Ximena**

**Stefani Héctor Antonio**



*H. Cámara de Diputados de la Nación*  
**“2021 – Año de homenaje al Premio Nobel de Medicina Dr. César Milstein”**

**Najul Claudia**

**Del Cerro Gonzalo Pedro Antonio**

**Caceres Adriana**

**Crescimbeni Camila**

**Martinez Leonor Maria**

**Polledo Carmen**

**Regidor Estela**

**Castets Laura Carolina**

**Enriquez Jorge Ricardo**

**Terada Alicia**

**Manzi Rubén**