

PROYECTO DE RESOLUCIÓN

LA HONORABLE CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA NACIÓN

RESUELVE

Dirigirse al Poder Ejecutivo para que, a través de los organismos que correspondan, informe acerca de las demoras en la tramitación de las distintas prestaciones de la seguridad social en la "Administración Nacional de la Seguridad Social - ANSES -" así como del marcado descenso en el alta de jubilaciones registradas durante el año 2020, en el marco de la declaración de emergencia sanitaria por la pandemia COVID-19, a saber:

1. Indique la cantidad de inicios de trámites según el tipo de prestación y marco de ley en la cual se otorgaron, desde marzo de 2020 a la fecha. Discrimine cantidad por mes y según UDAI.-
2. En respuesta al punto anterior, informe de los inicios de trámite descriptos cuántos corresponden a turnos presenciales y la cantidad que corresponden a Inicio de Atención Virtual, informando en qué período se ha realizado cada tipo de prestación.-

3. Informe cantidad de altas en virtud de cada ley de regularización voluntaria, y cuántos se refieren a altas de prestaciones donde no hubo participación de moratorias vigentes. Discriminadas de la misma forma por cada UDAI.-
4. Informe y especifique la cantidad de expedientes acumulados desde el 16/03/2020, y el tiempo promedio de demora de atención existente a partir de 06/07/2020, momento en el cual se generaron aperturas de ciertas UDAI/Oficinas. Discriminando a tal efecto cuáles se abrieron según las fechas proporcionadas y la dotación de personal afrontando la cantidad descripta de turnos solicitadas en el punto 3.-
5. En virtud de clarificar el punto anterior, indique la cantidad de turnos acumulados entre el 16/3/2020 y la apertura parcial de las oficinas (06/07/20), cuántos fueron reprogramados y en qué tiempo dichos turnos han podido obtener una fecha de reprogramación. Indique la cantidad de altas mensuales que correspondieron a turnos reprogramados y canalizados por el inicio presencial y cuántos fueron por el inicio mediante la Atención Virtual.-
6. De acuerdo al punto 2 de la Circular DP N°23/20, informe la cantidad de turnos reprogramados para aquellos casos donde la presentación debería haberse producido con posterioridad el 16/03/2020 y no se materializó por la reducción de Atención el Público en las UDAI/Áreas operativas. Especifique el tiempo promedio registrado entre el primer turno solicitado del trámite y el inicio del expediente.
7. Detalle las capacitaciones con las que cuentan las personas agentes de atención virtual de la ANSES. Especifique si actualmente cuentan con herramientas del lenguaje sencillo con el fin de elaborar comunicaciones que

sean fáciles de interpretar, no presente ambigüedades ni dé lugar a múltiples interpretaciones.-

8. Informe el motivo por el cual el operador de las atenciones virtuales no se da a conocer, ni especifica de qué UDAI depende, para que eventualmente el titular puede requerir del propio operador alguna respuesta personal en la UDAI correspondiente.-
9. Indique en qué fecha se ha procedido a la habilitación de turnos, ya sea por Atención Virtual y forma presencial, de las Prestaciones de Retiros Transitorios por Invalidez (R.T.I).
10. Informe qué medidas se han tomado para todos aquellos casos que perdieron la condición de "aportante regular" o "aportante irregular con derecho" para poder tramitar R.T.I -Retiro Transitorio por Invalidez-, de conformidad con las disposiciones de los Decretos 1120/94, 136/97 y 460/99, desde el comienzo del período de A.S.P.O./D.I.S.P.O, por no poder obtener turno para iniciar dicha prestación.
11. Mencione los horarios en que se habilita el sistema de turnos on line, detallando la variación día por día según el período 03/2020 al 04/2021.-
12. Informe qué cantidad de expedientes se procedieron a la verificación personal en las áreas correspondientes (empresariales o personales) en período de A.S.P.O./D.I.S.P.O., discriminando dicha información mes a mes y por jurisdicción/UDAI.
13. Detalle qué cantidad de expedientes a 04/2021 iniciados bajo la modalidad de Atención Virtual aún permanecen:
 - Sin asignar;
 - Asignados a Unidad de Atención Telefónica:

- Cerrados sin resolución en Unidad de Atención Telefónica o Unidad de Atención Integral (es decir que el caso está cerrado, pero no se han impactado las novedades del trámite en los sistemas, no se ha respondido a su consulta, o se requiere documentación y se cerró);
- Solicitudes de bajas de AV por estar resueltas por otra vía o requerir presentar otra solicitud, sin asignar, en UDAT o UDAI.

14. Cualquier otra información que sirva el presente.

FUNDAMENTOS

Señor Presidente:

El presente proyecto busca solicitar información en relación a ciertos puntos que consideramos son de suma importancia a los intereses de los titulares que pretenden solicitar ante el organismo previsional una prestación y, en el marco de ello, una rápida respuesta por parte de la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES). En el contexto de la situación epidemiológica producida por el COVID-19, y las restricciones que se han tomado en consecuencia, es que solicitamos el presente informe y que se expida la Directora Ejecutiva, Fernanda Raverta, sobre algunas precisiones que consideramos esenciales.

No es menor que, a pesar de la preocupación en la defensa de los intereses de las personas mayores que declara públicamente el gobierno, y que al asumir, el Presidente dijo que venía a mejorar la situación de los jubilados y las jubiladas, desde el comienzo de su gestión nos hemos encontrado con hechos contradictorios.

Primero suspendieron la movilidad del régimen general y otorgaron actualizaciones por decreto que fueron inferiores a las de la ley, luego aprobaron una nueva fórmula de movilidad que no contempla la inflación y por lo tanto, en épocas de recesión va a resultar en una caída de los haberes reales de los jubilados. Desde el año pasado, diversos problemas en la atención al público y gestión de trámites de la ANSES han perjudicado a quienes han intentado obtener sus beneficios previsionales a partir de esa fecha.

Una de las primeras preocupaciones que se reiteran de manera constante es el interrogante de las personas mayores que ven retrasadas las resoluciones favorables de sus beneficios, aquí es donde solicitamos nos clarifique el motivo de la imposibilidad en la obtención de turnos presenciales, no obstante ANSES se ha declarado Servicio Esencial según la Resolución 90/20 de fecha 15/04/20, donde según la letra de dicha resolución, la propia *Administración Nacional reconoce la necesidad de poder brindar atención personalizada a todos los ciudadanos que llaman a la línea 130 de la ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL como una parte de la atención a los ciudadanos pero también, resulta necesario reabrir las oficinas de atención telefónica y los call center de los prestadores de servicio, considerándoles un servicio esencial.*

De manera tal que, siendo ANSES un servicio esencial, no ha realizado los cambios necesarios para que el aspecto de la obtención de turnos se vuelva ágil desde la página web del organismo, siendo en muchos casos por los solicitantes que debieron intentar muchas veces, luego de las 00 hs, lograr conseguir algún turno, muchas veces sin éxito. Luego, ese horario podría llegar a sufrir modificaciones si se trataba de un fin de semana, situación que es materialmente imposible que sea conocida por los ciudadanos y ciudadanas, dado que la ANSES no informa los horarios en los cuales se habilita dicho servicio, ni cuantos turnos hay disponibles por día. En muchos casos, luego de vivir la odisea de conseguir un turno, una persona llega a la UDAI, en el día y en horario que le fuera asignado a través de la página web y la UDAI podría encontrarse cerrada por verse parte de su personal contagiados de COVID-19 o aislados por un contacto estrecho. Dichos turnos, a veces no son reprogramados y las personas deben volver a solicitar uno nuevo. A todas esas situaciones por las que las personas mayores se ven envueltas en plena época de pandemia y distanciamiento social, para poder conseguir un turno, luego se sumaría la gran espera del alta de beneficios.

De las propias estadísticas de la Administración Nacional (datos que arroja la Secretaría de la Seguridad Social) surge que se dieron algo más de 120.000 Altas. Se puede observar que han disminuido considerablemente las resoluciones

favorables de los beneficios, situación que no se comprende siendo ANSES un servicio esencial y representativo de las personas mayores y defensor de sus propios intereses. En comparación las altas en el año 2019 fueron de 231.445 y del año 2018 un total de 224.171, números significativamente más altos.-

Luego, podríamos referirnos a que no todos los servicios se encontraban habilitados para la obtención de turnos, situación que nuevamente se torna incomprensible si lo analizamos en lo que hace a la esencia del organismo, con consecuencias que se visualizan aún al día de hoy.

Además, con el correr del tiempo durante la pandemia, hemos convivido con un sinnúmero de circulares que la propia administración crea, modifica y sustituye de manera permanente, que en muchos casos la propia sustitución y/o modificación la lleva a confusión y perjudica a los solicitantes.

También, en orden a continuar con el razonamiento de la imposibilidad de turnos, las UDAI, que si bien reabrieron sus puertas de manera parcial, y que sólo atienden exclusivamente con turno previo, en muchas de ellas hasta hace escasos dos meses seguían atendiendo con sus persianas bajas. La dotación de personal es tan escasa que no se comprende para qué permanecen abiertas si no resuelven los expedientes ni atienden la cantidad que realmente se necesita para que se pueda llegar a los valores que se manejaban en cuanto altas de beneficios en el 2019/2018, por citar algunos ejemplos.-

Luego de analizar la problemática de la imposibilidad de turnos, y pasar por la escasa estadística de altas que se sucedieron en el 2020, y en este cuatrimestre del 2021, podemos analizar el aspecto de aquellos turnos que no se han podido dar inicio a partir del 16/3/20. A las personas que han tenido inconvenientes en las fechas en que el propio organismo ha retornado, en ocasiones no se les habría reconocido el retroactivo que marca la ley, teniendo éstos una diferencia en algunos casos de más de un mes que no habrían percibido en dicho concepto por parte del organismo.-

En otros casos se ha producido que los expedientes, que los propios ciudadanos y ciudadanas han iniciado por atención virtual en reclamo de sus retroactivos o de sus reajustes de haberes, han quedado sin ser resueltos ni notificados de los números de expedientes, situación que lleva a una imposibilidad de seguimiento de la trazabilidad del mismo y su posterior notificación, quedando perdido por la propia trampa de la Atención Virtual, con el agravante que no habiéndose resuelto la atención, no es posible iniciar otra pidiendo la resolución.

Todo lo citado precedentemente, sumado a la falta de información sobre estas cuestiones, genera preocupación respecto que los derechos de las personas mayores el acceso a la seguridad social se encuentran limitados y sin tener una visualización de encontrar un camino de solución en el corto plazo.

Se pretende, con este pedido de informe, llegar a un panorama claro, seguro y transparente y que sea de público conocimiento acerca de la metodología del trámite de la obtención de las jubilaciones y pensiones. Esto es importante porque el trámite de solicitud de dichas prestaciones busca cubrir, por parte de la ANSES, el acaecimiento de una contingencia, que debería ser pensada como el otorgamiento de una prestación libre de trabas, y que sea con la celeridad que el acontecimiento demanda.-

Por todo lo expuesto es que solicito a mis pares la aprobación del presente proyecto de resolución.-

Firmantes: Alejandro Cacace, Carla Carrizo, Graciela Ocaña, Martin Berhongaray