



PROYECTO DE RESOLUCIÓN

La Honorable Cámara de Diputados de la Nación

RESUELVE:

Solicitar la presencia, en los términos de los artículos 100 inciso 11 de la Constitución Nacional y 204 del Reglamento de la Honorable Cámara de Diputados de la Nación, del Dr. Mariano de los Heros, Director Ejecutivo de la Administración Nacional de Seguridad Social (ANSES) ante la comisión de Previsión y Seguridad Social de esta Honorable Cámara, para que:

- Informe cuántos trabajadores posee la planta permanente del organismo.
- Informe cuántas investigaciones administrativas y/o sumarios internos se iniciaron contra trabajadores del organismo en el período 2014/2024.
- Informe cuántos de esos sumarios finalizaron con sanciones severas y/o despidos con causa de trabajadores del organismo durante el período 2014/2024.
- Informe cuáles son los canales vigentes de denuncias que tiene el organismo.
- Informe cuantas denuncias contra trabajadores del organismo por violencia institucional ingresaron a través de los canales vigentes de denuncias durante el periodo 2014/2024.
- Informe sobre los resultados de la encuesta de satisfacción que se realiza vía mail posterior a la realización de cualquier trámite presencial.
- Informe sobre el costo y/o las partidas presupuestarias asignadas a la contratación de un *call center* mencionado en la Nota NO-2024-47971506-ANSES-ANSES del jueves 9 de mayo del corriente y firmada por el Sr Director Ejecutivo, Mariano de los Heros.
- Informe sobre los alcances, misiones y funciones de dicho *call center*.

Pablo Todero
Eugenia Alianiello
Ricardo Herrera
Gabriela Pedrali
Carlos Cisneros
Natalia Zabala Chacur
Sergio Palazzo
Sabrina Selva
Victoria Tolosa Paz
Blanca Osuna
Roxana Monzón
Adolfo Bermejo
Jorge Antonio Romero



FUNDAMENTOS

Sr Presidente:

Desde la asunción del nuevo gobierno en diciembre pasado, comenzó desde las autoridades gubernamentales una permanente persecución contra los trabajadores y trabajadoras de nuestro país, en particular de aquellos relacionados con el Estado. Una persecución que se tradujo tanto en el discurso público como en las acciones de gobierno, cercenando derechos y estigmatizando sus funciones y capacidades.

Uno de los organismos en donde se observa esa situación es en la Administración Nacional de Seguridad Social (ANSES), donde desde marzo, además, se inició un fuerte proceso de ajuste que se tradujo en despidos y cierre de oficinas de atención al público a lo largo y ancho del país.

Sin dudas, esta situación genera fuertes inconvenientes en la atención al público, fundamentalmente por carencia de personal a raíz de los despidos o eventuales medidas de fuerza de los trabajadores en defensa de los puestos de trabajo y de la actividad en las distintas UDAI y centros de atención al público.

Sin embargo, la respuesta de las autoridades de la ANSES, lejos de pretender armonizar la situación, comenzó un nuevo proceso de criminalización de trabajadores, que además de pretender perseguir trabajadores para justificar sanciones y despidos, compromete recursos por la contratación de servicios que el organismo ya posee.

Tramitada bajo el expediente NO-2024-47971506-ANSES-ANSES del 9 de mayo pasado, el Director Ejecutivo de ANSES solicitó a las áreas operativas "procedan a seleccionar y contratar un servicio de call center para atender las llamadas de beneficiarios y ciudadanos que concurriendo presencialmente (con o sin turno) a una UDAI, oficina o dependencia de esta ANSES, no fuera tratado con el debido respeto y dignidad que les corresponde o, peor aún, fueran maltratados, injuriados o reprendidos por cualquier tipo de preferencia cultural, política, de raza y/o de género (discriminación)"

Actualmente, el organismo cuenta con diversos canales de comunicación con la comunidad en general y con sus beneficiarios en particular. Entre ellos, se destacan: Atención Virtual (Mi ANSES vía web o la aplicación de ANSES para dispositivos móviles), atención telefónica por la línea 130, redes sociales, atención personal en oficinas o a través de Terminales de Autogestión Electrónica. Pero además, existe una encuesta de satisfacción donde luego de la gestión de cualquier trámite, la persona interesada puede responder y dejar constancia de sus opiniones y experiencia en relación a la atención recibida.

Por lo tanto, es perentorio que las autoridades de ANSES expliquen las razones que avalen la contratación de servicios que el organismo ya posee y que, pudiendo utilizar los recursos existentes, se avanza con un gasto innecesario en perjuicio de las arcas de la institución.

Por las razones expuestas, solicito a mis pares el acompañamiento del presente pedido de informes.

Pablo Todero
Eugenia Alianiello



Honorable
Cámara de Diputados
de la Nación
REPÚBLICA ARGENTINA

*"Año de la Defensa de la Vida,
la Libertad y la Propiedad"*

Ricardo Herrera
Gabriela Pedrali
Carlos Cisneros
Natalia Zabala Chacur
Sergio Palazzo
Sabrina Selva
Victoria Tolosa Paz
Blanca Osuna
Roxana Monzón
Adolfo Bermejo
Jorge Antonio Romero