

EL INSS REDUCE LA ATENCIÓN PRESENCIAL EN MÁS DE UN 70%

Produciendo una brecha digital en los sectores más vulnerables y una interrupción de rentas. Además de producirse una discriminación por residencia en la Atención Telefónica

La organización Sindical CGT denuncia el deterioro que se ha producido en la gestión de las prestaciones. Según los datos sacados de la página web de la seguridad social, se va a pasar de atender presencialmente a ocho millones de personas en 2019 a 2.300.000 de personas en 2022.

Para la organización sindical CGT esto es debido a la **Resolución de 25 de mayo de 2021, de la Secretaria de la Seguridad Social y Pensiones**, donde se establece que: **Con ello se trata de garantizar y facilitar a los ciudadanos su derecho a relacionarse electrónicamente con la Administración de la Seguridad Social, priorizando este tipo de asistencia sobre la presencial, que quedaría de esta forma circunscrita a aquellos supuestos en que el ciudadano no pueda acceder de otro modo a la atención que precise.**

Las consecuencias son las siguientes, los plazos de resolución de la jubilación han pasado de 7 días en 2015 a 22 días en 2022. Pero hay que hacer las siguientes aclaraciones, los plazos cuentan desde que entran en el sistema, y con la plataforma de sin certificado digital pueden tardar días, además, hay que sumar 15 días más desde la resolución hasta que el pensionista recibe el primer pago. **Produciéndose una interrupción de rentas.**

Por parte de los gestores del INSS solamente se lanzan mensajes de triunfalismos a través de las redes sociales. Cuando el informe del defensor del pueblo del año 2021 en su página 281, comenta la dificultad de encontrar cita previa y que la atención telefónica está saturada; más adelante establece que se ha producido interrupción de rentas en el Nacimiento y Cuidado del Menor, mencionando también la brecha digital que se ha producido entre las personas de más edad: **“ las dificultades que encuentran para poder realizar trámites básicos con la Administración de la Seguridad Social, al carecer de ordenador, conocimientos informáticos o herramientas para el uso de internet”**

Reducción de la plantilla, en las Jornadas de Directivos del INSS de Sevilla de este año, **se confirmó que hay 3.457 vacantes, lo que supone un 27,3% de vacantes. CGT afirma que es debido a la ley de estabilidad presupuestaria, así desde el año 2015 hasta el año de 2021 no se ejecutaron 164.549.510 euros en personal.** Supondría haber tenido una plantilla con más de 800 personas.

Relativo a la atención telefónica la organización CGT denuncia el colapso de los teléfonos, ya que con la llegada del IMV se realizó una encomienda de gestión de 150 personas, que no fueron renovadas en diciembre de 2020, a día de hoy, **calculamos que no hay más de 20 personas atendiendo el teléfono del IMV para toda España.** A su vez, si hay retraso en la tramitación de las pensiones se puede hacer una incidencias a los dos meses, salvo en Madrid y en Tenerife que se hace a los cuatro meses, produciéndose una discriminación por residencia. Lo mismo ocurre en el resto de prestaciones, así **si hay problema en la inclusión de un beneficiario para la asistencia sanitaria, sobre todo de recién nacidos, la incidencia se hace en un 1 mes, a los dos meses en Madrid y en Baleares no se puede realizar.**

La organización sindical señala que no existe la Administración Electrónica en la Seguridad Social, por no existir, **no existe un teléfono de soporte informático.** En el INSS existe un registro electrónico para la ciudadanía con medios de autenticación digital y un pre registro electrónico para la ciudadanía que no disponga de certificado. **Este último trámite supone hasta 7 pasos más que de hacerse presencialmente.** Además, a día de hoy **no se dispone de una aplicación informática del IMV**, teniendo que utilizar la aplicación de la antigua Prestación Familiar, con los inconvenientes que ello implica.

La Dirección Provincial de Madrid del INSS es un ejemplo de lo que está ocurriendo a **pesar de la pérdida de la plantilla, ésta ha realizado el siguiente esfuerzo, pasando en el 2020 de tramitar 3353 expedientes al mes de**



jubilación a 4353 en el 2022. Y en Incapacidad Temporal, de tramitar 1301 expedientes al mes a 2872 en 2022. Suponiendo un aumento del 29% y del 120% en la tramitación.

En mayo de 2019 había 1293 pensiones pendientes frente a las 2093 pensiones pendientes que existe en 2022, **esto supone un aumento del 61%**, a esto hay que añadirle 1245 reclamaciones previas pendientes de resolver, 1704 expediente de revisión – instancia de parte, 298 expedientes de revisión de oficio y 21 sentencias según el artículo 192 de la Ley de Procedimiento Laboral. **Haciendo un total de 5659 expedientes sin resolver en lo concerniente a la jubilación. Otro dato preocupante es que en mayo de 2022 se habían recibido 33.223 expedientes del IMV y solamente se habían admitido 5461, rechazándose un 84% de las solicitudes.**

Por último, la organización sindical CGT reseña que en los años 2020 y 2021 hizo dos quejas ante la Institución del Defensor del Pueblo. Tras el oficio dado por el defensor del pueblo, entre otras medidas, el Secretado de Estado de la Seguridad Social **anunciaba la modificación de las RPT para reforzar las áreas críticas.**

El refuerzo de las áreas críticas ha sido el siguiente: **creación de 13 puestos de libre designación**, destacando que **se ha duplicado el número de vocales asesores de la Directora General**, una directora que gana más que el presidente del gobierno, concretamente 90.000 euros en el año 2020, y que se ha rodeado de otros dos asesores más, con complementos específicos de 21.299 euros al año. Además, de subdirectores adjuntos y coordinadores de áreas. También han creado 214 comisiones de servicio, una parte importante con niveles 26 y 28. **Creando 0 puestos en la atención presencial y en la telefónica.**

La situación es de tal hartazgo que se están haciendo recogida de firmas digitales por parte de la ciudadanía por la imposibilidad de coger cita previa. A su vez de la FETAP-CGT, **anuncia la campaña que durante un tiempo se va a desarrollar con el lema: Internet para facilitar y no marginar, por la recuperación del personal en la Administración Pública**

Informe completo sobre la atención presencial en el INSS, para descargar: <https://bit.ly/3CWDT6a>



Federación Estatal de Trabajadores de la Administraciones Públicas - CGT
C/ Alenza, 13, 6ª planta, 28003 Madrid
Teléfono: 616 012 628
Email: fetap@fetap-cgt.org
Web: <https://fetap-cgt.org/>