

CCOO DENUNCIA LA LISTA DE ESPERA EN LAS OFICINAS DE SEGURIDAD SOCIAL Y RECLAMA ACTUACIONES QUE GARANTICEN LA ATENCIÓN DE TODOS LOS CIUDADANOS

*En el marco del Consejo General del Instituto Nacional de la Seguridad Social reunido ayer, **CCOO** ha denunciado los graves problemas que están teniendo miles de ciudadanos para contactar con la Seguridad Social y poder gestionar la solicitud de prestaciones, entre las que destacan pensiones y el Ingreso Mínimo Vital*

Pese al esfuerzo que vienen realizando todos los empleados públicos, que se encuentran plenamente incorporados al trabajo presencial o telemático, la administración de Seguridad Social no ha previsto adecuadamente la gestión del incremento de solicitudes como consecuencia de la desescalada y del nuevo Ingreso Mínimo Vital, de modo que los retrasos en la atención son generalizados y en algunas provincias no se puede obtener de cita previa para la atención presencial en las oficinas.

CCOO ha reconocido y valora positivamente el esfuerzo realizado por parte de la Seguridad Social para el refuerzo del dispositivo de gestión on-line a través de la página web, que ha posibilitado, por ejemplo, que el porcentaje de solicitudes telemáticas de pensiones de jubilación se haya casi cuadruplicado durante el confinamiento, y que sitúa este canal de acceso tan sólo en el 17% del total de solicitudes registradas en lo que va de año.

Sin embargo, **CCOO** recuerda que el canal de gestión on-line no puede absorber por sí mismo el grueso de la gestión que requiere la Seguridad Social en su relación con los ciudadanos, ya que son muchas las personas que tienen dificultad para acceder a esta vía de comunicación por diversos motivos: tener competencias digitales limitadas, complejidad de los trámites, etc. Por ello, desde **CCOO** se recuerda que hoy es imprescindible una vía de atención personalizada que garantice la atención presencial para todas aquellas personas que lo requieran.

El proceso de desescalada ha traído como efecto lógico que todas las solicitudes que los ciudadanos han ido posponiendo durante la pandemia se concentran ahora en su presentación, a lo que se suman ahora la solicitud del nuevo Ingreso Mínimo Vital.

Sin embargo, las líneas 900 y los sistemas de gestión de cita previa que sirven de “puerta de entrada” a la Seguridad Social para la mayoría de población no se han visto reforzadas, con lo que se está produciendo una especie de “cuello de botella” que tiene como consecuencia que los retrasos en la atención son generalizados y en algunas provincias no se puede obtener de cita previa para la atención presencial en las oficinas, con el grave problema de desatención a los ciudadanos que ello supone.

En este sentido, **CCOO** ha denunciado en Consejo General del INSS el hecho de que, pese a que la línea 900 opera ya con el nivel de atención habitual (unas 85.000

llamadas al mes atendidas), sin embargo ha tenido casi 600.000 llamadas desbordadas (no atendidas).

La consecuencia de todo ello no es sólo el retraso en la gestión de las prestaciones, cuyos plazos se han más que duplicado en no pocos territorios, sino la dificultad que los ciudadanos tienen para contactar con el servicio público de Seguridad Social, lo que está provocando la imagen de colas a las puertas de las oficinas de Seguridad Social, que no pueden ser atendidos sin cita previa, y a quienes se remite sistemáticamente a una línea 900 saturada y un canal on-line que muchas personas tienen dificultad para utilizar.

CCOO ha reclamado al Secretario de Estado de la Seguridad Social a que adopte las medidas oportunas que permitan resolver esta situación de manera inmediata, además de exigirle el reforzamiento de las plantillas.

Se ha de tener en cuenta que el aumento de solicitudes de prestaciones no es un fenómeno coyuntural, aunque se haya visto agravado ahora por la evolución de la pandemia. La puesta en marcha del nuevo Ingreso Mínimo Vital, que gestiona el INSS, y el comienzo de la jubilación de la generación del baby-boom implican que esta situación se convertirá en estructural por lo que debe reforzarse las plantillas de las entidades de la Seguridad Social.

Unas plantillas que, además, ya presentan un grave déficit de personal como consecuencia de la pérdida continuada de efectivos derivada de la insuficiente reposición de los funcionarios que se jubilan y no son sustituidos por nuevos trabajadores. De los actuales 24.622 empleados públicos que garantizan la atención del sistema de Seguridad Social, el 60% tiene más de 55 años, por lo que se jubilará en la próxima década.

CCOO ha calculado que para garantizar el mantenimiento del servicio público de Seguridad Social, con la plena garantía de independencia y control de la calidad de la atención que posibilita hacerlo con empleados públicos, es imprescindible que de manera sostenida en la próxima década se proceda a la convocatoria de 10.000 plazas a través de las correspondientes Ofertas de Empleo Público.

CCOO Seguridad Social
24 de julio de 2020