



Defensoría del Pueblo de la Nación
1983/2023 - 40 AÑOS DE DEMOCRACIA

Resolución

Número: RESOL-2023-88-E-DPN-SECGRAL#DPN

CIUDAD DE BUENOS AIRES

Lunes 10 de Julio de 2023

Referencia: RESOLUCIÓN N° 00046/23 - ACTUACIÓN N° 7510/22 - DPN - s/Sistema de Atención Virtual - EX-2022-00079413- -DPN-RNA#DPN - ANSES.

VISTO la Actuación N° 7510/22 caratulada: "DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA NACIÓN, sobre Sistema de Atención Virtual", EX-2022-00079413- -DPN-RNA#DPN; y,

CONSIDERANDO:

Que, se iniciaron los presentes actuados de oficio ante las numerosas presentaciones recibidas en esta Defensoría del Pueblo de la Nación por parte de ciudadanos que habiendo formulado sus solicitudes de trámites via Atención Virtual ante la ANSES, transcurrido un tiempo de ello, se les informó que debían realizarlos de manera presencial, con turno previo.

Que, habiéndose cursado dos pedidos de informes al Organismo Previsional mediante Notas NO-2022-00083414-DPN-SECGRAL#DPN y NO-2022-00002827-DPN-SECGRAL#DPN de fechas 07/11/22 y 11/01/23, respectivamente, no se recibió respuesta.

Que, en consecuencia, se elevó la presente investigación a la Secretaría de Seguridad Social para que tome intervención, quien mediante Nota NO-2023-52214542-APN-SSS#MT remitió a esa Administración Nacional de la Seguridad Social con carácter de urgente despacho, los requerimientos antes mencionados, a efectos de que otorgue oportuna respuesta. Pero, una vez más, esa ANSES, guardó silencio.

Que, el art. 14 bis, 3° párrafo, de la Constitución Nacional establece: "El Estado otorgará los beneficios de la seguridad social, que tendrá carácter de integral e irrenunciable...".

Que, dentro de los Tratados Internacionales con jerarquía constitucional se destaca la Declaración Americana de los Derechos Humanos y Deberes del Hombre que, en su Capítulo Primero, artículo XVI establece: "Toda persona tiene derecho a la seguridad social que le proteja contra las consecuencias de la desocupación, de la vejez y de la incapacidad que, proveniente de cualquier otra causa ajena a su voluntad, la imposibilite física o mentalmente para obtener los medios de subsistencia".

Que, también la Declaración Universal de Derechos Humanos ha regulado esos derechos en su art. 25: "Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar y, en especial, la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez, vejez u otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad".

Que, asimismo, en lo relativo a los pactos incorporados a nuestra Constitución Nacional por la reforma de

1994, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales se ha referido al derecho a la seguridad social en los siguientes términos: "Los Estados Partes en el presente pacto reconocen el derecho de toda persona a la seguridad social, incluso al seguro social".

Que, consecuentemente, de conformidad con las previsiones de la Ley N° 24.284, deviene necesario exhortar a la Administración Nacional de la Seguridad Social a que detalle los trámites que pueden iniciarse vía atención virtual y en qué casos esa ANSES entiende deben iniciarse vía UDAI. Ello, a fin de lograr el adecuado inicio, tramitación y posterior resolución de sus expedientes previsionales, y servir a la comunidad en lugar de de oponerle valladares para el ejercicio de sus derechos.

Que, la presente se dicta de conformidad con lo establecido por el artículo 86 de la Constitución Nacional y el 28 de la ley N° 24.284, modificada por la Ley N° 24.379, la autorización conferida por los Señores Presidentes de los bloques mayoritarios del H. Senado de la Nación, como de la Comisión Bicameral Permanente de la Defensoría del Pueblo, ratificada por su Resolución N° 0001/2014 del 23 de abril de 2014 y notificación del 25 de agosto de 2015 que ratifica las mismas facultades y atribuciones otorgadas al Secretario General en la persona del Subsecretario General, para el supuesto de licencia o ausencia del primero.

Por ello,

**EL SUBSECRETARIO GENERAL A/C
DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA NACIÓN**

RESUELVE:

ARTICULO 1°.- EXHORTAR a la Administración Nacional de la Seguridad Social a que detalle los trámites que pueden iniciarse vía atención virtual y en qué casos esa ANSES entiende deben iniciarse vía UDAI, a fin de lograr el adecuado inicio, tramitación y posterior resolución de sus expedientes previsionales, y servir a la comunidad.

ARTICULO 2°.- Regístrese, notifíquese y resérvese.

RESOLUCIÓN N° 00046/23.

Digitally signed by BOCKEL Juan Jose
Date: 2023.07.10 12:48:45 ART
Location: Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Juan Jose BÖCKEL
Subsecretario General AC
DEFENSORIA DEL PUEBLO DE LA NACION
Gestión Documental Electrónica

Digitally signed by GDE-DPN
DN: cn=GDE-DPN, c=AR, o=DEFENSOR DEL
PUEBLO DE LA NACION, ou=AREA
SISTEMAS, serialNumber=CUIT 33678219343
Date: 2023.07.10 12:48:48 -03'00'