

ANEXO I

La línea 130 de ANSES funcionará con dos esquemas de atención una automática y otra personalizada. La atención automática funcionará las 24hs y los 365 días del año. La atención personalizada operará de lunes a viernes de 8 a 16 horas mientras dure el “aislamiento social, preventivo y obligatorio”.

La atención automática permitirá operar las siguientes gestiones:

- Información general sobre prestaciones y programas.
- Fecha y lugar de cobro de las prestaciones.
- Consulta estado de expediente.
- Consulta obra social.

La atención telefónica personalizada resolverá las siguientes gestiones:

1) El Asesoramiento de mayor complejidad comprende las siguientes temáticas/beneficiarios:

- Asesoramiento Personalizado con montos: consulta de liquidación de todos los beneficios, CUNA, PROGRESAR, DESEMPLEO, HOGAR, PROGRESAR, Jubilados y Pensionados de SIPA, PUAM, PNC y sus créditos en caso de tenerlos vigentes.

- Asesoramiento Personalizado “Consulta Diferida”: sobre todo tipo de gestiones, trámites y programas relativos al organismo, se cargan, se gestionan en CRM y se resuelven por llamada saliente al solicitante en forma descentralizada desde cada UDAT.

2) Trámites en Línea:

- Cambios de Boca de Pago para Jubilados y Pensionados (SIPA, PUAM, PNC), Hogar y Progresar.

- Cambio/alta de Boca de Pago CUNA.

- Empadronamiento y actualización de datos de Obra social, SIPA, PUAM y PNC.

- Reclamos de Impagos para Jubilados y Pensionados (SIPA, PUAM y PNC), Hogar y Progresar.

- Pensión Derivada Automática.

- Liquidación de Asignación Familiar por Matrimonio, Nacimiento/adopción.

- Reemisión de Impago de Asignación Familiar por Matrimonio, Nacimiento/adopción.

- Reclamos CUNA (impagos / ajustes).

- Reempadronamiento de terceras entidades (mutuales) para Jubilados y Pensionados (SIPA, PUAM y PNC)

- Trámites Administrativos:

- Derivación transferencia de haberes de una sucursal bancaria a otra de la misma entidad.

- PROGRESAR: Baja de CBU vigente y carga de Boca de Pago.

- Reclamos Prestacionales.

- Actualización de Datos en el Administrador de Datos a Monotributistas para liquidación de Asignaciones Familiares ADEMA (padrón de empleadores de AFIP).

- Envío de Cartillas/Formularios de público acceso en la web.

- Recepción de Denuncias para elevar a la Dirección de Asuntos Penales, Investigación y Sumarios (suscriptas y anónimas).



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
2020 - Año del General Manuel Belgrano

Hoja Adicional de Firmas
Informe gráfico

Número:

Referencia: Resolución Servicio esencial Atención Telefónica - Anexo I

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 2 pagina/s.