



Madrid, 19 de diciembre de 2011

D. Javier San Martín Rodríguez
Consejo General de Colegios Oficiales de Graduados Sociales de España.
Rafael Calvo, 7 - Bajo
28010 MADRID
E-mail: info@graduadosocial.com

Querido Javier :

En respuesta a tu carta del pasado 17 de octubre en la que solicitabas información acerca de las características y la acogida del sistema de cita previa implantado en las diferentes oficinas de empleo en este año 2011, me complace poner a tu disposición y del resto de colegiados la siguiente información al respecto, para un mejor conocimiento sobre la materia:

El Servicio Público de Empleo Estatal ha consolidado el proceso de implantación del sistema de cita previa para la gestión de prestaciones por desempleo, a través de Internet o vía telefónica, que se inició, como proyecto piloto, en septiembre de 2010 en la Oficina de prestaciones de Collado Villalba en Madrid. El propósito de este sistema no es otro que favorecer el acceso de la ciudadanía a la gestión de sus prestaciones y subsidios, y facilitar la organización del trabajo, así como el desempeño de la actividad diaria del personal de oficinas de prestaciones. Esta medida surge como respuesta ante dos realidades: la habitualmente elevada afluencia de público a las oficinas y el incremento en la cifra de solicitudes de prestaciones.

La cita previa puede solicitarse a través de dos vías:

1. INTERNET: <http://www.sepe.es/contenido/prestaciones/tramites/citaprevia.html>
 - Los datos que se requieren al solicitante son Código Postal y DNI.
 - El sistema facilita la identificación de la oficina a la que ha de dirigirse y los datos de la cita (fecha, hora y nº de orden).
2. TELÉFONO. Llamando al teléfono 901010210, que se especifica en los carteles informativos diseñados a tal efecto, disponibles en las oficinas de prestaciones.



Este sistema se caracteriza por su sencillez y rapidez. Está basado en una asignación consecutiva de citas disponibles, que se dan como máximo entre los tres y cinco días hábiles siguientes a la fecha de solicitud.

Todo ello revierte necesariamente en una atención de mayor calidad por parte de los profesionales de las oficinas, que desde ahora trabajan con menores niveles de estrés y con una mayor capacidad organizativa de su trabajo.

De acuerdo con el calendario previsto de implantación, a finales del año 2011 se habrán incorporado al proyecto 26 Direcciones Provinciales y 254 Oficinas de Prestaciones (no se incluyen las Oficinas de prestaciones del Servicio Público de Empleo Estatal en Andalucía que disponen de un sistema propio de cita previa compartido con las Oficinas de Empleo de la Comunidad Autónoma), lo que representa, aproximadamente, 700.000 atenciones presenciales concertadas a través de este sistema, con carácter mensual.

Teniendo en cuenta la valoración positiva del servicio tanto por parte de la ciudadanía como de las personas que trabajan en el Servicio Público de Empleo Estatal, durante el primer trimestre del año 2012 esperamos finalizar la implantación del proyecto en las Direcciones Provinciales y Oficinas de Prestaciones restantes, que supondrá una mejora importante en la atención que prestamos a 1.800.000 de personas beneficiarias al mes.

Le adjunto una presentación del Sistema de Cita Previa en power-point para su difusión entre los colegiados.

Un cordial saludo,