

Logros del Seguro Social

Julio 2025

Completó todos los pagos de SSFA cinco meses antes

Gracias a la automatización, la dirección estratégica de la carga de trabajo y la asignación de horas adicionales, el Seguro Social completó más de 3.1 millones de pagos de la SSFA cinco meses antes de lo previsto. Esta meta beneficia a aproximadamente 2.8 millones de personas que anteriormente se vieron afectadas por la Eliminación de ventaja imprevista (WEP, siglas en inglés) y el Ajuste por pensión del gobierno (GPO, siglas en inglés), entre ellas bomberos, policías, maestros y otros funcionarios públicos esenciales. Hasta la fecha, la agencia ha realizado más de \$17 mil millones en pagos adeudados a la SSFA.

Servicio telefónico mejorado

El Seguro Social continúa modernizando su tecnología telefónica a nivel nacional tras la exitosa implementación de una plataforma tecnológica moderna en su número 800 el año pasado. Hasta la fecha, la agencia ha implementado la plataforma en 841 oficinas locales, lo que representa el 70 % de las oficinas locales del Seguro Social en todo el país. La agencia anticipa completar la implementación para finales del verano. Una vez finalizada, todos los usuarios se beneficiarán de las funciones de los servicios mejorados, lo que aumentará la calidad, la confiabilidad y la puntualidad de las llamadas.

Las actualizaciones telefónicas ya han comenzado a mejorar el servicio del número 800, donde aproximadamente el 90 % de las llamadas se atienden ahora mediante convenientes devoluciones de llamadas o mediante opciones automatizadas de autoservicio. Como resultado, la agencia ha reducido el tiempo de ASA del número 800 de 20 minutos en junio de 2024 a 13 minutos en junio de 2025. Esto representa una reducción año tras año del 35 % y de más del 50 % en comparación con el promedio anual del año pasado.

Creando estos avances, la agencia está comenzando a utilizar una nueva funcionalidad dentro de la plataforma telefónica que permite enrutar cualquier llamada al número 800 directamente a las oficinas locales que utilizan la plataforma. Durante un período de implementación de dos semanas, hasta el 4 % del personal de las oficinas locales que se haya incorporado a la nueva plataforma, se dedicará a atender llamadas al número 800, lo que aumentará el número de representantes del Seguro Social disponibles en el número 800 en un 25 %. Las oficinas locales seleccionadas para atender llamadas al número 800 son las que ya se benefician de la tecnología telefónica mejorada, capaz de responder aproximadamente al 30 % de las llamadas sin la intervención de los empleados. La agencia continuará monitoreando todas las medidas de carga de trabajo en las oficinas participantes para garantizar que no haya interrupciones en el servicio. La agencia espera que la implementación exitosa de esta iniciativa acelere la mejora del ASA del número 800 en lo que va de año. Además de mejorar el servicio en el número 800, esta iniciativa respalda la estrategia general de atención al cliente de la agencia al permitir una asignación de personal más flexible y en tiempo real para satisfacer las demandas de servicio más urgentes.

Reducción de los tiempos de espera en la oficina mediante citas programadas

El Seguro Social ha aumentado la cantidad de visitantes a las oficinas locales con cita programada del 6 % el año pasado al 30 % este año. Esto significa que ahora cinco veces más personas acuden a las oficinas locales con cita programada y esperan solo 6 minutos, en comparación con los 28 minutos de quienes no la tienen. Además, la agencia ha reducido el tiempo de espera para todos los clientes en aproximadamente un 10 % año tras año.

Disminución de la acumulación de reclamaciones iniciales por incapacidad

El retraso inicial en las solicitudes por incapacidad se ha reducido en casi 39,000 casos en dos meses, alcanzando actualmente unos 950,000 casos pendientes, frente a la cifra récord de 1.2 millones del verano pasado. Esto representa una reducción del 25 %. El tiempo promedio de procesamiento ha mejorado a 222 días, cinco días menos que antes de la ocupación del Comisionado Bisignano. Cientos de empleados han recibido capacitación como examinadores federales de incapacidad para apoyar a las Agencias de Determinación de Incapacidad estatales trabajando en los retrasos.

Se logró un mínimo histórico en la acumulación de audiencias de reclamaciones por incapacidad

El Seguro Social ha alcanzado un mínimo histórico de aproximadamente 276,000 audiencias de reclamaciones por incapacidad pendientes, con tiempos de espera promedio reducidos en aproximadamente 60 días desde junio de 2024. La agencia está priorizando a los solicitantes con larga espera y programando más audiencias por juez administrativo que en cualquier otro momento de los años fiscales 2024 o 2025.

Se actualizó *my* Social Security

A partir de mediados de julio, el portal por internet del Seguro Social estará disponible las 24 horas, los 7 días de la semana, sin interrupciones programadas, eliminando así el periodo de mantenimiento semanal de aproximadamente 29 horas. Esta actualización garantiza que los clientes puedan administrar sus cuentas en cualquier momento, mejorando la comodidad y la accesibilidad.