



3. Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía

3.3. Análisis cualitativo de las quejas

3.3.1. Administración: ¿Estás ahí? Una administración pública que muchas veces está como desaparecida

Lo que más nos han reclamado las personas que se han dirigido a nosotros este año ha sido la dificultad y, muchas veces, la imposibilidad de contactar con las distintas administraciones públicas y la falta de respuesta a sus peticiones para resolver los problemas que tenían.

Muchas personas se han puesto en contacto con nosotros en situación de gran ansiedad debido a la imposibilidad de contactar con los servicios sociales, con las delegaciones territoriales para poder conocer la situación de su prestación, con el Servicio Público de Empleo para saber cómo iba su ERTE o con la Seguridad Social para pedir cita para entregar el Ingreso Mínimo Vital o saber cómo iba su solicitud.

"Solicite mi prestación en Septiembre de 2019, llamo por teléfono, pero no contestan. Llamo al 010 y me ponen en espera con música y posteriormente se corta. ¿Que hago para informarme, después de más de un año esperando?"

"He solicitado la renovación de la Renta mínima el pasado mes de noviembre y quiero saber si puedo acogerme a la nueva posibilidad de trámite de urgencia. Fui a los servicios sociales de mi ayuntamiento, dejé una nota hace 4 días y no me devuelven la llamada. Desde la Delegación Territorial de Granada me ha cogido el teléfono un vigilante de seguridad que me indica que no hay nadie allí para atenderme. Estoy desesperada porque no puedo salir a buscarme la vida y tengo 4 chiquillos. "Ayer estaba amargada porque me levanté sin un duro ni para comprar el pan. Yo me bebo un vaso de agua y me lleno el estómago, pero mis hijos no". La interesada continua diciéndonos que había solicitado información por el correo habilitado de renta mínima pero no le facilitan nada por protección de datos".

Hemos atendido a muchísimas consultas que se quejan de la misma situación: **de falta de respuesta y de atención ciudadana para ayudar a la población a poder tener noticias de sus prestaciones.**

Varias han sido las causas:

a) La suspensión de la atención presencial por las administraciones durante el confinamiento y que derivó en una respuesta completamente telemática, la necesidad de cumplimentar formularios electrónicos a personas que carecían de acceso a datos, ordenador o escaner en casa y la brecha digital existente en colectivos de mayores o vulnerables para poder comunicarse a través de formularios digitales, los cuales muchas veces eran poco claros e intuitivos.

b) Tras la reapertura de la atención presencial prácticamente en todas las administraciones se impuso la obligatoriedad de cita previa para todo. Para presentar un escrito de reclamación previa, para subsanar solicitudes, presentar prestaciones, solicitar información, etc.

Cita previa que la mayoría de las veces se tenía que pedir de manera telemática ya que los teléfonos en muchas administraciones estaban colapsados o no eran atendidos (Servicio, Seguridad Social, Servicios Sociales, etc.). Además en aquellas administraciones donde poder solicitar cita previa se producían retrasos de más de 15 días o un mes para conseguirlas, o directamente informaban de que no había citas disponibles.

c) A ello debemos añadir las dificultades de tramitar solicitudes de manera informática para la mayoría de las personas, al carecer de certificado digital y por la propia falta de claridad de los formularios.

Consideramos necesario implantar sistemas ágiles y flexibles de canales de comunicación con los ciudadanos para que ninguna persona se quede atrás en el ejercicio de sus derechos de información o para tramitar sus solicitudes o demandas de prestaciones.

"Yo he llamado más de 100 veces y no me cogen nunca el teléfono. Como me sale apagado, comunica o fuera de cobertura, no sé nada de mi solicitud, si me falta algún papel o me lo han denegado. En Septiembre hará dos años que solicité la prestación: yo creo que algo no va bien y no se nada más. ¿Qué se puede hacer para que me cojan el móvil o saber algo de mi salario social?. Pido por favor que me ayude a saber más porque no sé que es lo que se puede hacer."



Los Servicios de Información y Atención a la Ciudadanía de las administraciones públicas tienen que dotarse de personal y de medios y poder ofrecer una información completa a los ciudadanos que la demanden.

En abril recibimos una llamada del propio Servicio de Información de la ciudadanía de la Junta de Andalucía, que estaba derivando a los ciudadanos a informarse de la situación de la Renta Mínima al propio Defensor del Pueblo Andaluz. Contactamos con ellos quienes nos explicaron que no podían dar información particular de los expedientes porque no tenían acceso a ellos al tratarse de una empresa externalizada sin acceso a los datos de carácter personal. La única manera de acceder los interesados a dichos datos es la Carpeta Ciudadana, para lo cual deben entrar a través de un sistema de identificación personal del que carecen la mayoría de las personas vulnerables a las que va dirigida esta prestación.

El artículo 9.2. de nuestra Constitución establece que "corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social".

Desde esta Institución coincidimos con la Recomendación General del Arateko de 5 de noviembre de 2020 donde se hace una llamada expresa a que *todas las administraciones públicas adopten las medidas imprescindibles para que la atención telefónica y también la presencial, y no sólo la telemática, funcionen de forma apropiada para prestar la atención debida a la ciudadanía, lo que puede conducir a adoptar, en su caso, medidas de refuerzo en esos servicios asistenciales físicos o la mejora de prestación de servicios por los canales telefónicos, pues ambas vías son las que más utilizan en sus relaciones con las entidades públicas las personas de mayor edad o las que disponen de menos recursos o carecen de medios tecnológicos o de competencias digitales, y no pueden verse penalizadas por esas circunstancias cuando pueden ser paliadas con medidas preventivas y de refuerzo de personal ya que ello supone un tratamiento discriminatorio que afecta al principio de igualdad y a la naturaleza del Estado social y de Derecho comprometido con la remoción de los obstáculos que impiden o dificultan su ejercicio o la participación de as personas en la vida política, económica, cultural y social.*¹

Compartimos igualmente la reflexión del profesor Rafael Jiménez Asencio: "Por mucho que se desarrolle el teletrabajo en la Administración, el servicio público debe proporcionar siempre y en todo caso proximidad, asistencia personal y asesoramiento, empatía y acompañamiento a quienes sufren desigualdades (también de brecha tecnológica). Los poderes públicos deberán priorizar en los próximos meses y años las políticas sociales, y ello requiere dedicar recursos de todo tipo en la mejora de la gestión. Por eso, y no por otras cosas, los servicios de atención a las personas saldrán revalorizados de esta pandemia y de la tremenda crisis ulterior, pero también frente a la revolución tecnológica. Nunca podrán ser totalmente sustituidos por máquinas ni por artefactos digitales."²

3.3.11. Consumo

...

Por su interés destacamos la consulta que nos realizó una señora de Sevilla que durante el estado de alarma, y permaneciendo cerradas todas las oficinas de atención presencial de los servicios sociales quería comunicarse con ellos para solicitar alimentos básicos. La única opción que tenía habilitada era la comunicación a través del servicio 010 del Ayuntamiento de Sevilla. Su sorpresa fue que este servicio no es gratuito y no viene incluido en la tarifa de su operadora, por lo que, aun sin ingresos tuvo que abonar más de 40 euros por llamar a través de este servicio. Esto no ocurre en todos los Ayuntamientos que prestan servicios a través del 010 ya que, por ejemplo en Málaga, el servicio es gratuito.

...

¹ Recomendación general del Ararteko 4/2020, de 5 de noviembre: Necesidad de reforzar la atención ciudadana para evitar perjuicios en el ejercicio de los derechos de las personas con las administraciones públicas y de adoptar medidas para luchar contra la exclusión digital en situaciones de emergencia como las derivadas de la pandemia de la Covid-19. https://www.ararteko.eus/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_5057_3.pdf

² Rafael Jiménez Asencio: <https://hayderecho.expansion.com/2020/05/25/pandemia-vulnerabilidad-social-y-administracion-publica/>