

El retraso de los trámites administrativos por la Covid-19 multiplica el malestar ciudadano

La demora en las citas, la ralentización en la gestión y la caída de la atención presencial suponen un lastre a pesar del auge 'online'

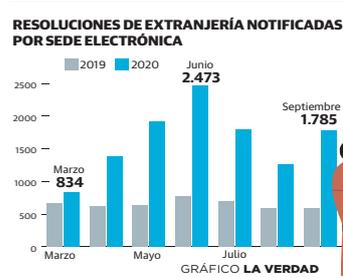
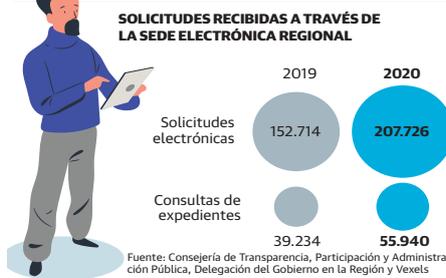
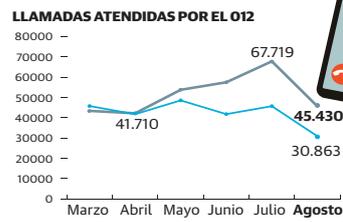
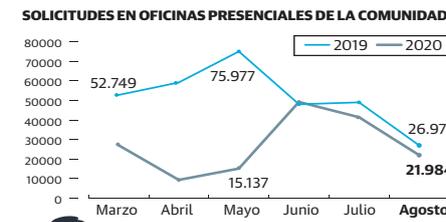
ZENÓN GUILLÉN



MURCIA. Del «vuelva usted mañana» de otros tiempos se ha pasado al «pida cita previa por teléfono», «hágalo usted mismo por internet», «ya nos pondremos en contacto»... Y así un largo etcétera de frases que se repiten actualmente como mantras en gran parte de los servicios públicos de atención ciudadana en la Región. Algunos, incluso, al borde del colapso en la tramitación diaria de expedientes, documentación y procedimientos, en pleno rebrote de la pandemia de la Covid-19. Todo dentro de un contexto de plantillas ajustadas, oficinas 'a medio gas' con parte del personal teletrabajando y una administración electrónica que avanza al límite.

Sin duda, una situación que se repite por igual en todos los territorios de España, y que ha sido denunciada por diferentes organizaciones y colectivos sociales. Algo que también corroboran los propios empleados públicos que no dan abasto para atender la demanda y tienen que aguantar el 'charrón' de quejas. Sin olvidar el personal de seguridad —con mayor presencia— que a las puertas

Los trámites telemáticos en la Región



puestos (cedidos y locales), las presentaciones por esta vía crecen un 40% con respecto al año anterior.

Empleo Parados y ERTE Colas en las oficinas y cobros pendientes

La situación está ahora más tranquila en las oficinas de empleo, aunque aún siguen las colas. Hubo momentos críticos con el aumento de parados por el cese de muchas actividades y el aluvión de expedientes de regulación de empleo (ERTE). Los cambios normativos, errores en la documentación y la ralentización de procesos por la falta de personal, acabaron por provocar un colapso y el retraso en el pago de las prestaciones.



El decano del Colegio de Graduados Sociales de la Región, José Ruiz, sostiene que «la Administración no ha estado a la altura de las circunstancias, por lo que hay verdaderas dificultades para la tramitación diaria de las gestiones», aunque distingue entre los profesionales «que hacen lo que pueden».

Sanidad Primaria y especialidades Escasez de personal y más retrasos en las listas de espera

La Asociación de Usuarios de la Sanidad alerta también de la desatención en Primaria, por falta de personal, así como del retraso en consultas externas. Con listas de espera que pasan de 103 a 132 días en 2020, doblándose los pacientes que superan los plazos legales.

de los edificios tiene que emplearse a fondo para calmar los ánimos.

«Servicios esenciales, principalmente los relacionados con la Justicia, Hacienda y Seguridad Social, son en los que está resultando imposible acceder a través de una presencia física o por vía telefónica», indica el presidente de la Asociación de Consumidores y Usuarios en Red de Murcia (Consumur), Roberto Barceló, quien hace hincapié en que «además son los medios más habituales para una gran parte de personas, analfabetas digitales, que no están o no van a estar familia-

rizados con las nuevas tecnologías». Subraya que es el eco de «una queja generalizada».

Hacienda Pago de impuestos Paciencia hasta aguardar las llamadas y autoliquidaciones

Hasta para cumplir con el fisco los ciudadanos han tenido que armarse de la máxima paciencia para poder pagar. Con todo, la Agencia Tributaria Estatal (AEAT) ha reforzado medidas adicionales, como hizo en la pasada campaña de la Renta para una mayor atención personalizada a los contribuyen-

tes por vía telefónica, mediante el plan 'Le Llamamos', que multiplicó por casi seis su capacidad.

Por su parte, la Agencia Tributaria Regional (ATRM) aprovecha también para acelerar su proceso de transformación digital. En concreto, para las autoliquidaciones ha habilitado la presentación por web de todos los modelos del impuesto de transmisiones patrimoniales y de actos jurídicos documentados. Esto ha permitido que las presentaciones telemáticas de este impuesto se hayan incrementado un 13%. En el conjunto de im-

Seguridad Social Prestaciones Líneas telefónicas saturadas y correos electrónico en balde

«En la Tesorería de la Seguridad Social tienes que pedir cita y no se sabe cuándo te la darán», se lamenta el decano de los Graduados Sociales. Por ello, tiene claro que la Administración, en general, «básicamente sigue cerrada». «Muchos teléfonos a los que dicen que llamemos para que nos atiendan, no funcionan, así de claro; y enviamos correos electrónicos a los que no hacen caso». Además, denuncia Consumur, «que las líneas saturadas derivan al usuario a un teléfono con prefijo 901 para solicitar cita pero, sin embargo, la locución dirige a la web». «No nos ofrecen el servicio pero el usuario asume parte del coste de la llamada».

DNI y Tráfico Documentación De la normalidad a la subida de casi el 100% en la vía 'online'

En las oficinas del DNI la práctica habitual de la cita previa ha permitido cierta normalidad, pese a que todo va más lento. Por su parte, la Dirección General de Tráfico ha disparado la tramitación electrónica estos últimos meses, con subidas que rondan el 100% en tramitaciones de conductores, sanciones, exámenes y seguridad vial. En cualquier caso, son mayoría las personas que requieren contar con interlocutores presenciales para sus trámites. Por ello, entre los servicios que más quejas generan está también Tráfico, alega Consumur.

No obstante, en la Delegación del Gobierno destacan que la Oficina de Registro y Atención al Ciudadano tramita unas 100 solicitudes diarias de certificado digital (único organismo que lo hace).

Comunidad Autónoma Consejerías De 321.797 a 164.036 solicitudes presenciales

Un dato incuestionable es que entre marzo y agosto del año pasado se recibieron en las oficinas de las distintas consejerías un total de 321.797 solicitudes presenciales; sin embargo en este mismo periodo afectado por la pandemia el volumen es de 164.036. Mientras que el servicio de cita previa, que tenía un perfil residual, con solo 1.259 llamadas, ha pasado este año a tener más de 20.000. No se debe obviar que este paso se estableció como obligatorio para ser atendido presencialmente en las

Oficinas de Asistencia en Materia de Registros (Ventanilla Única) como consecuencia de la Covid-19. Así, desde la reapertura gradual de las oficinas el 25 de mayo se ha formalizado una media de 620 citas al día.

Ayuntamientos Registros Las peticiones para tratar cara a cara desbordan los servicios

Los ayuntamientos también se han visto desbordados en sus servicios, ya que los ciudadanos piden tratar más cara a cara con el personal municipal, «dado que les resulta mucho más ágil y resolutivo», como resaltan desde Consumur. Añaden que no se entiende la situación actual, ya que, con las medidas de precaución necesarias, se ha retomado la vuelta al trabajo y a los centros educativos, y también se permiten ciertas actividades. «Sin embargo, las administraciones públicas mantienen importantes restricciones».

Servicios Sociales Solicitud de ayuda Dificultad para los colectivos de personas más vulnerables

La opción telemática, insisten desde Consumur, «no es accesible para toda la ciudadanía». En Servicios Sociales, son los colectivos más vulnerables (personas sin recursos, con discapacidad y mayores) «los que más dificultades presentan, por sus características, para realizar trámites de manera virtual». Aún así, las llamadas atendidas en el teléfono 012 para el IMAS registran un auge de demanda de expedientes, al pasar de 9.717 a 14.219 este año.

Justicia Procesos y demandas Medidas «cosméticas» y hasta asuntos prioritarios paralizados

«La situación que nos ha tocado vivir ha venido a ahondar los problemas y las carencias de la Administración de Justicia, como la fal-

SERVICIOS DE EMPLEO

241%

es la tasa de incremento en las gestiones a través de la web del servicio estatal SEPE, que se ha disparado por los ERTe



ta de medios y el secular retraso en la tramitación», reconoce el decano del Colegio de Abogados de Murcia, Francisco Martínez Escribano. «Más allá de medidas cosméticas», como habilitar veinte días en agosto, tras el cese del estado de alarma, la realidad es que «se han incrementado los retrasos y paralizaciones, incluso en asuntos prioritarios», como las demandas laborales de despido.

Extranjería Protección y seguridad Recursos insuficientes ante una demanda creciente

Por último, otro sector de la población muy perjudicado es el de las personas extranjeras. Las demandas excesivas para obtener una cita previa para los trámites son constantes. «Los recursos son insuficientes ante la demanda de solicitudes de asilo, expedición de tarjetas de identidad, autorizaciones de regreso y cartas de invitación de acceso», concluye Barceló.