

ANTE EL KAOS, "PAGAR" PARA OBTENER UNA CITA PREVIA

Números de teléfono que no contestan. Citas previas que se demoran meses. Trámites telemáticos complejos. Expedientes permanentemente "en estudio". Oficinas cerradas, las abiertas con una plantilla a la mitad y la otra mitad teletrabajando. Realizar muchos trámites administrativos, especialmente los relacionados con la Seguridad Social, el SEPE, extranjería y registro civil, tras la covid-19, requiere armarse de paciencia

En las puertas de las oficinas del INSS o en las del SEPE son los guardias de seguridad los que controlan el acceso al interior. Lo hacen lista en mano, franqueando el paso a las personas que tienen cita previa. *"Hay que entrar en la web muy pronto, a las siete de la mañana, porque cuando se acaban las citas que se pueden dar, el sistema se cierra"*, explica uno de ellos en la puerta de una oficina del SEPE. ¿Y cuántas citas se dan para un día? *"Unas 20"*, contesta.

Pero no solo es con las tramitaciones del desempleo. Ocurre lo mismo con las del Ingreso Mínimo Vital (IMV), las peticiones de pensiones, las peticiones del NIE, empadronamientos, los subsidios de las empleadas de hogar...

Se les ha desbordado el sistema. El cierre de oficinas por falta de personal con la intención de implantar la administración electrónica y la política general de atención solo con cita previa no está funcionando con la pandemia. Se está creando mucha tensión porque las citas previas se demoran hasta tres meses. Algunos locutorios colapsan el sistema para pedir las citas previas desde las tres de la mañana. Cuanto más pequeña es la ciudad o la localidad, la respuesta es más ágil que en las grandes, donde se nota más el parón o el cambio en la forma de teletrabajar

Incluso a los propios gestores, que han visto cómo se multiplicaba por tres su trabajo con la tramitación de ERTES, les cuesta sacar adelante las tramitaciones.

Parte de la dificultad para la obtención de los trámites es que telemáticamente no son claros o directamente inaccesibles para una población que, o no tiene recursos como un ordenador, o no tiene capacidad para entender los procedimientos. Hay ya una exclusión digital tanto en recursos como en competencias con procedimientos *online* que no son sencillos y hay centenares de usuarios que se ven impotentes y recurren a quien pueden.

Hay personas que han pagado 200 euros para tener un número de cita previa. Es una práctica mafiosa completamente ilegal. Hasta se ofertan por Wallapop: *"Ayuda a buscar citas para huellas y renovación para el NIE. Busco por todas las provincias de España"*. El "servicio" se oferta por 50 euros con un número de móvil para contactar.

Los recursos de las administraciones no están a la altura de asumir el doble o el triple de las demandas de prestaciones y subsidios a consecuencia de la pandemia. Hay mala planificación y los circuitos no funcionan.

La Administración de la Seguridad Social reconoce que no se dan tantas citas previas como antes de la pandemia, algo que obedece a "que tienen que ser más espaciadas para evitar cualquier riesgo sanitario". La percepción que tienen los trabajadores de la Administración central apuntan que la mitad del personal sigue teletrabajando. Y denuncian que no están preparados y no tienen los suficientes recursos tecnológicos, pero lo más grave es que se ha retrasado la incorporación de nuevos trabajadores. Creen también que es evidente la complejidad de muchos procedimientos telemáticos, tanto para el ciudadano que hace un trámite como para el propio funcionario, y sostienen que es a la Administración a quien le corresponde solucionarlo.

Los planes del Gobierno central de que dos millones de empleados públicos trabajen desde sus casas de forma definitiva puede complicar todavía más el panorama. Los sindicatos apuntan que los recursos materiales no son los adecuados y que las herramientas informáticas con las que han trabajado durante la pandemia son frágiles.