

Hoy, en la Comisión de Sanidad y Consumo

El GPP reclama al Gobierno implantar Servicios de Atención al Usuario de la Administración del Estado para tramitar consultas, quejas e incidencias y devolver la presencialidad a las consultas

- La portavoz de Consumo del GPP, Carmen Riobos, exige al Ejecutivo implantar Servicios de Atención al Usuario donde se puedan presentar y tramitar todas las consultas, quejas, reclamaciones e incidencias y hacer cumplir en estos servicios los estándares de calidad exigidos en los departamentos de Atención al Cliente de las empresas privadas
- De igual modo, pide devolver la presencialidad a las consultas de los ciudadanos en el mayor porcentaje posible, atendiendo de manera especial a las personas de más edad, a las que puedan tener mayores dificultades para una gestión de sus demandas en línea o a las que directamente así lo soliciten
- Culpabiliza a Pedro Sánchez de “transformar una Administración pública eficaz y ágil en un *no vuelva usted nunca* dirigido a los usuarios”, cuyas quejas son ya un clamor en servicios como la Seguridad Social, el SEPE y la tramitación del DNI a pesar de que, según datos de la EPA, hay 408.000 trabajadores públicos más desde 2018. ¿Dónde están todos estos trabajadores públicos?, cuestiona
- “Reclamamos, como en la Ley de Servicios de Atención al Cliente del Gobierno, atención personalizada por personas formadas y preparadas, atención telefónica en 3 minutos, registros de consultas, quejas, reclamaciones e incidencias, resolución en 15 días y que se evalúen los servicios de atención al usuario”, subraya
- Resalta que los usuarios de los servicios públicos en España “exigen soluciones ya”, pues “comprueban desesperados cada vez más mensajes como *en estos momentos no podemos ofrecerle cita en la oficina seleccionada*”. Sobre esto, lamenta que la incomunicación con las administraciones públicas sea cada día mayor: “No se atiende, tras el teléfono hay robots, los cortes de llamadas son frecuentes y el *no hay citas disponibles* se incrementa cada día”
- En su opinión, es “muy preocupante” que en el Ranking de Competitividad Mundial de IMD 2022, de un total de 63 economías, España esté en el puesto 36; y que, en el epígrafe sobre la eficiencia del sector público, nuestro país haya

retrocedido 12 puestos en 4 años —de la posición 38 a la 50—

- Recuerda que el Defensor del Pueblo y el sindicato CSIF también se han quejado al Gobierno por el deterioro de los servicios públicos, por demoras insostenibles en la Seguridad Social, por la no atención presencial, por la deficiente gestión y por la ausencia de medios humanos y materiales eficientes