

Hoy, en la Comisión de Función Pública del Senado

Esther del Brío demanda al Gobierno “mayor humanismo” en los servicios públicos

- La senadora del PP afirma que “tenemos que buscar el correcto equilibrio entre digitalización y presencialidad”
- Resalta “el enorme malestar de la población española ante la prestación de servicios no presenciales por parte de las administraciones públicas”
- “No tener un interlocutor al otro lado que resuelva y clarifique dudas es muy temerario y dificulta la solución de todo tipo de trámites administrativos”

06. junio, 2022.- La senadora del Grupo Parlamentario Popular, Esther del Brío, ha defendido hoy una moción del PP, aprobada en la Comisión de Función Pública de la Cámara Alta, en la que demanda al Gobierno imprimir humanismo en la prestación de servicios públicos y en la gestión de trámites administrativos.

“Tenemos que buscar el correcto equilibrio entre digitalización y presencialidad, aumentando la presencialidad, respetando la obligación de atención por parte de personas y contar con un servicio telefónico personal, muy especialmente en los servicios dirigidos a la población con menos capacidades digitales”, ha afirmado la senadora del PP.

La iniciativa de los populares ha sido aprobada con una enmienda transaccional que insta al Gobierno de España “a seguir profundizando en el proceso de digitalización de las administraciones públicas tras la pandemia, fomentando – en línea con lo previsto en la Carta de Derechos Digitales- una Administración con un marcado carácter humanista, cercana al ciudadano, buscando el correcto equilibrio entre digitalización y presencialidad, aumentando la presencialidad en los casos precisos. Respetando la obligación de atención por persona y el servicio telefónico personal en la fase de atención, entre otras medidas, muy especialmente en la prestación de servicios públicos y gestión

de trámites administrativos dirigidos a la población con menos capacidades digitales básicas y los de mayor edad.

Al inicio de su intervención, Del Brío ha recordado que, desde el mes de noviembre de 2021, “se inició una campaña popular, en la que el Grupo Parlamentario Popular en el Senado ha participado activamente, que demandaba un mayor humanismo en la prestación de servicios bancarios y financieros, que se había visto deteriorada por el cierre de oficinas y las restricciones por la pandemia COVID”, tras lo que ha añadido que “muchas de las medidas parecen haber venido para quedarse”.

Así mismo, la senadora popular ha explicado que, tras las presiones populares y políticas, tanto las instituciones públicas como las entidades financieras “decidieron avanzar positivamente en la restitución de los servicios anteriores a la pandemia”.

“Esta situación, cuya solución parece estar en camino, ha puesto también sobre la mesa el enorme malestar de la población española ante la prestación de servicios no presenciales por parte de las administraciones públicas”, ha señalado Esther del Brío.

En su opinión, “a pesar de los enormes avances en el desarrollo y aplicación de certificaciones digitales y en la enseñanza de capacidades digitales a la población, es cierto que el proceso resulta tan complejo y la información es tan poco fluida que, finalmente, supone una barrera de entrada para una parte muy grande de la población, especialmente para los mayores jubilados, pero no solo para ellos”.

CENTRALITAS AUTOMÁTICAS

Como ejemplo, Del Brío se ha referido a las centralitas automáticas de los hospitales cuando hay que gestionar una cita previa en medio de un proceso de enfermedad. “Cuando el paciente está solo y le faltan las fuerzas tiene que hablar con máquinas en vez de con personas”, ha resaltado.

“No tener un interlocutor al otro lado que resuelva y clarifique dudas; esperar del ciudadano un conocimiento y una experiencia por encima de la media para poder realizar cualquier operación, es muy temerario y tiene como respuesta que se dificulta extremadamente la solución de todo tipo de trámites administrativos”, ha denunciado la senadora popular.

En otro momento de su intervención, Del Brío se ha referido a la Ponencia de Estudio de la transformación digital de las administraciones públicas, creada en el seno de la Comisión de Función Pública del Senado gracias a la iniciativa del Grupo Popular y a pesar de la oposición del PSOE.

“Entre sus valiosas conclusiones -ha remarcado- una fundamental fue insistir en la necesidad de que el individuo, el ciudadano, sea el centro del proceso de digitalización; y esto, indudablemente, significa imprimir mayor humanismo en la prestación de los servicios públicos, aunque aumente el apoyo en la digitalización”, ha concluido Esther del Brío.