

LA SÍNDICA RECUERDA QUE ES NECESARIO GARANTIZAR QUE LA CIUDADANÍA PUEDA LLEVAR A CABO LOS TRÁMITES DISPONIBLES A TRAVÉS DEL SERVICIO TELEFÓNICO DEL 010

Barcelona, 13 de julio de 2020 - A raíz de quejas formalizadas y el conocimiento de la disconformidad de la ciudadanía por la dificultad de contactar con la asistencia del 010, la Síndica de Greuges de Barcelona ha recordado que se debe garantizar este servicio telefónico en un contexto difícil marcado por las circunstancias derivadas de la crisis sanitaria del Covid-19. **“Es necesario que la ciudadanía no tenga problemas para hablar con las personas operadoras del 010, sea el horario que sea”**, ha manifestado la síndica, que ha añadido que **“se tienen que valorar cuáles son los recursos, tecnológicos o humanos, a mejorar y/o ampliar”**.

Las quejas exponían la dificultad para contactar con el 010 desde teléfonos diferentes, tanto móviles como fijos, sin obtener respuesta. Denunciaban que la línea se cortaba con el primer tono de la llamada, o bien aparecía un contestador y a continuación se cortaba la llamada. Concretamente, una ciudadana argumentaba su preocupación en la necesidad urgente de gestionar un cambio de domicilio en el empadronamiento para hacer el trámite de la Renta Garantizada de Ciudadana y necesitaba la confirmación de alta de la IdCAT, que no podía tramitar virtualmente por problemas ofimáticos.

A partir del 14 de marzo, día de inicio del estado de alarma y del confinamiento de la población, un Decreto de Alcaldía estableció el servicio de atención telefónica del 010 como un servicio esencial. Meses después, la Direcció de Serveis d’Informació i Atenció Ciutadana del ayuntamiento nos comunicó que el servicio ha recibido un número de llamadas superior al habitual. También detallaban que las horas de menor demanda del servicio eran de 7 a 9 h, de 14 a 16 h, y de 21 a 23 h. Por último, informaban que habían aumentado los equipos que atendían llamadas de atención social, puesto que se había producido un incremento notorio de las llamadas relativas a servicios sociales y vivienda.

La valoración de la defensora

La síndica de greuges de Barcelona, Maria Assumpció Vilà, ha constatado que el servicio telefónico del 010 se ha encontrado con una situación bastante compleja y ha reconocido **“los esfuerzos organizativos para prestar un servicio con necesidades crecientes, cuando la misma situación dificultaba la formación y contratación de nuevo personal”**. Sin embargo, desde la Sindicatura de Greuges de Barcelona se ha podido comprobar como durante el mes de junio la ciudadanía sigue encontrándose con problemas para contactar con el 010. Concretamente, si se llama a las horas con

más movimiento, el servicio no daba opción a dejar un mensaje para volver a llamar más tarde, ni tampoco ofrecía un mensaje informativo de líneas ocupadas.

El informe municipal que ha recibido la Síndica expone que durante la situación de alarma se ha impulsado la tramitación en línea. No obstante, **“se debe tener en cuenta que hay personas que por varios motivos, como la brecha digital u otros, optan por la tramitación telefónica. Por lo tanto, se debe garantizar este derecho de la ciudadanía y seguir ampliando esfuerzos con el objetivo de poder ejecutar las gestiones disponibles a través del 010”**, ha concluido la síndica.

Problemas con otros teléfonos municipales

La ciudadanía de Barcelona también ha informado a la Sindicatura de Greuges de los problemas con los que se ha encontrado para poder contactar con los teléfonos de emergencias de mantenimiento de viviendas o edificios del parque público del Institut Municipal de l’Habitatge i Rehabilitació de Barcelona (IMHAB).