

Tremendo desajuste

Se exige a los ciudadanos que se adapten a la digitalización, pero la adaptación de la Administración pública es ineficaz



PATRICIA BOLINCHES



SOLEDAD GALLEGO-DÍAZ

19 MAR 2023 - 05:41 CET

🗨️ **f** **t** **🔗** 12 **🗨️**

¿Por qué funciona mal [la atención primaria](#) en el sistema sanitario público? Porque numerosas comunidades autónomas, especialmente la de Madrid, no han contratado el suficiente número de médicos de familia y pediatras, ofreciéndoles [condiciones de trabajo atractivas](#), y porque los gobiernos centrales no han formado suficiente número de profesionales en esas áreas específicas. ¿Por qué funciona mal todo lo relacionado con la atención a usuarios de la Seguridad Social y con el Servicio Público de Empleo? Porque no hay suficientes funcionarios que atiendan a los ciudadanos y

porque los sistemas informáticos que pretenden sustituir a esos funcionarios tampoco funcionan correctamente. ¿Por qué se conceden beneficios sociales a personas que no los necesitan? Porque eso resulta más fácil que conseguir que los sistemas informáticos no colapsen si tienen que procesar demasiadas variables.

¿Por qué no funciona ninguna de las tres cosas? Por una abrumadora falta de previsión y de análisis. Por una dejadez que revuelve el estómago, adoptada durante años por los responsables políticos, incapaces de mirar, si quiera a medio plazo, lo que estaba sucediendo y lo que iba a suceder.

[El último informe del Defensor del Pueblo](#), presentado esta semana, es bastante revelador del tremendo desajuste que se está produciendo en buena parte de la Administración pública por una pésima adaptación a los nuevos sistemas informáticos en los sectores en los que precisamente se exige mayor trato directo con los ciudadanos (salvo, curiosamente, en Hacienda, el único departamento con un sistema eficiente). Se exige a los ciudadanos que se adapten a una digitalización galopante, pero al mismo tiempo la adaptación digital de la Administración pública es defectuosa, lenta e ineficaz.

La desesperación de los ciudadanos crece día a día. Unos, porque, aun teniendo habilidades digitales, no consiguen que esos sistemas funcionen. Y otros, generalmente los de mayor edad, porque no están habituados al uso de sistemas informáticos y no encuentran forma alguna de acceder a una cita presencial. Como denuncia el Defensor del Pueblo, “cuando los ciudadanos se personan en alguna dependencia sin cita previa, el vigilante de seguridad privada que custodia la puerta les impide la entrada, facilitándoles tan solo unos números de teléfono” (donde no es posible obtener la cita porque nadie descuelga).

Seguramente, muchos responsables piensan que los problemas se deben a una aceleración de los procesos digitales, no buscada, pero impuesta por las circunstancias, especialmente la pandemia, pero se trata de una excusa tramposa. Hace ya años que otras administraciones de países europeos iniciaron el camino de las nuevas tecnologías. Hubiera bastado con observar y copiar, pero para eso hubiera hecho falta también disponer de los presupuestos necesarios, y eso es lo que los gobiernos, especialmente el de Mariano Rajoy, de 2011 a 2018, no hicieron. Hubiera bastado con copiar y

recordar que el artículo 103 de la Constitución obliga a que la Administración pública “sirva con objetividad los intereses generales” y a que actúe “de acuerdo con los principios de eficacia”. Solo ahora se intenta legislar para mejorar esa eficiencia . Mejor tarde que nunca, pero no deja de ser tarde.

Durante muchos años se han ido dejando sin cubrir las plazas que quedaban vacantes mientras se alentaba la falsa idea de que en España sobraban funcionarios (cuando hay menos, proporcionalmente, que en la mayoría de los países de nuestro entorno). Al mismo tiempo, se han ido extendiendo fórmulas para permitir que fueran [empresas privadas](#) las que se hicieran cargo de algunas de las funciones encomendadas a las administraciones públicas.

Hace ya 20 años que el Instituto Europeo de la Administración Pública publicó una encuesta entre los países miembros de la Unión para saber qué opinaban de la privatización total del servicio civil. Países como Francia, Alemania, Bélgica o la propia España contestaron que esa privatización “conduciría a una disminución de la lealtad organizativa, más problemas éticos y más politización”. Otros, como Italia o Dinamarca, se abrieron a privatizaciones puntuales. El más curioso fue el Reino Unido, que tajantemente respondió que semejante posibilidad era un disparate.

Los funcionarios son principalmente maestros de las soluciones a corto plazo, opinan algunos políticos: para las soluciones a largo plazo están ellos. Dada la demostrada inoperancia de algunos, ojalá les dejen intentar resolver este desastre a corto plazo.