

A LA MESA DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Mertxe AIZPURUA ARZALLUS, Portavoz del Grupo Parlamentario Euskal Herria Bildu, de conformidad con lo previsto en el vigente Reglamento del Congreso de los Diputados, presenta la siguiente **MOCIÓN CONSECUENCIA DE INTERPELACIÓN** relativa a la brecha digital en la atención a la ciudadanía por parte de la Administración Pública.

Congreso de los Diputados, a 15 de diciembre de 2022



Mertxe AIZPURUA ARZALLUS
Portavoz G.P Euskal Herria Bildu

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La tecnología digital está cada vez más presente en nuestras vidas, y son muchos los ámbitos en los que resulta imprescindible familiarizarse con su uso.

El problema para muchas personas no es la resistencia a adecuarse a los nuevos tiempos tecnológicos, sino la imposibilidad de hacerlo por muy diversas y dispares razones de fondo. Y aquí es donde radica el quid de lo que se llama brecha digital. Una brecha que es de especial gravedad cuando afecta a situaciones necesarias, cotidianas, y a las relaciones con la Administración Pública.

Lo cierto es que las desigualdades que ya se conocían antes de la pandemia, como son los que inciden en los escasos recursos económicos de las personas, la falta de formación o las edades avanzadas se han acrecentado. Y tenemos ejemplos como es la escasez de infraestructuras de telecomunicaciones en zonas menos pobladas, o la acelerada digitalización del sistema financiero, de la banca y, también la de las administraciones públicas.

Por resumirlo, nos encontramos con que aumentan los problemas de acceso, y esto acarrea un mayor número de personas vulnerables.

Lo cierto es que esta brecha digital se está acentuando por las medidas adoptadas por la Banca, que ha cerrado oficinas y ha eliminado en la práctica la atención presencial, y también por las Administraciones Públicas que cada vez en mayor número obligan a tramitaciones que necesariamente hay que cumplimentar de forma telemática: Solicitar el paro, la baja por enfermedad, solicitar citas en la Seguridad Social, hacer la declaración de la Renta, hasta tramitar las ayudas por ser pobres que es la incongruencia más lacerante que podamos imaginar.

Por otro lado, una gran cantidad de medidas que afectan a buena parte de la población, y que se reúnen en torno al llamado escudo social de protección y que guardan también relación con ayudas destinadas a diferentes ámbitos como transición ecológica o al fomento cultural no llegan a una gran parte de la ciudadanía.



Es responsabilidad de la Administración el asegurarse de que la comunicación llegue al destinatario de las ayudas y medidas que se implementan, porque es la Administración la que debe llegar a la ciudadanía. Y no al revés. Y lo que está ocurriendo es justo lo contrario. Que es la ciudadanía la que hace esfuerzos intensos y muchas veces baldíos para poder acceder a todo lo que la Administración debería poner de manera fácil y accesible.

Aunque es cierto que la gran mayoría de población tiene dispositivos digitales con acceso a internet, dominan este ámbito y saben cómo utilizarlo, hay otro gran grupo que no se encuentra en esta situación.

En este perfil se encuentran muchas personas de edad más avanzada, y personas con nivel socioeconómico bajo, que ven limitada su accesibilidad a la Administración Pública al no tener herramientas ni habilidades para gestionar sus demandas de forma telemática, lo que lleva a fallar en la equidad en la accesibilidad que debería darse, independientemente del canal de comunicación que se utilice.

Cuando la brecha digital se suma a la exclusión social y económica se ahonda en las dificultades para acceder a esas ayudas. Es un problema grave y precisa de una solución. A todo esto se añade la complejidad en el diseño de las aplicaciones de la Administración que en lugar de ayudar a los usuarios en muchos casos supone que se acrecientan las dificultades para realizar los trámites.

La atención ciudadana es un elemento nuclear y es un derecho de la ciudadanía. Por lo que, para las personas que no tengan un conocimiento suficiente o el equipamiento tecnológico necesario, la Administración debe tener canales que permitan la atención ciudadana de una forma eficiente y debería garantizarse la atención presencial.

Por todo ello se presenta la siguiente:

C.DIP 248162 15/12/2022 17:56

MOCIÓN

El Congreso de los Diputados insta al Gobierno a:

- Acabar con la exclusión existente en amplios sectores poblacionales en el acceso a la Administración Pública, asegurando el acceso de toda la ciudadanía mediante la atención presencial suficiente, con horarios amplios y asesoramiento en todos los trámites, en las sedes y oficinas de la administración pública, prestando especial atención a las zonas menos pobladas.
- Incluir la posibilidad de tramitación y gestión presencial mediante opciones no telemáticas para todas las ayudas y solicitudes a solicitar de la Administración Pública, incluyendo las solicitudes del Ingreso Mínimo Vital.
- Asegurar el acceso a la Administración Pública por los medios telemáticos para toda la ciudadanía, impulsando el alcance de las redes de internet a todos los territorios y/o estableciendo puntos de acceso públicos a internet en aquellos lugares donde se constaten dificultades para el acceso de la ciudadanía.
- Modificar las APPs y portales de internet utilizados por la Administración Pública hacia plataformas más intuitivas y simplificadas, que faciliten el uso de las mismas por parte de los colectivos con menos conocimiento o mayores dificultades para su uso.
- Simplificar y agilizar los trámites para la obtención de ayudas sociales y/o económicas básicas dirigidas a los colectivos y personas vulnerables, universalizando el acceso a las mismas.
- Poner en marcha cursos breves, de acceso público y gratuito, de formación para el conocimiento y manejo básico de los medios telemáticos para la relación y gestión con la Administración Pública.

C.DIP 248162 15/12/2022 17:56



- Desarrollar cuantas campañas de información sean necesarias, por todos los medios al alcance de la administración, para ampliar el alcance y conocimiento ciudadano sobre todas las medidas y ayudas sociales, económicas, laborales, culturales o de otra índole disponibles, facilitando la información relativa a las características de cada medida, las condiciones de acceso y trámites necesarios, así como las pautas detalladas a seguir para su obtención, especialmente dirigidas a los colectivos susceptibles a su recepción.
- Garantizar, mediante su inclusión en el Código de Buenas Prácticas de las entidades bancarias, la atención presencial en todas las sucursales de bancos y cajas, ampliando los horarios para los trámites presenciales y sin mediar pago alguno por ello.

C.DIP 248162 15/12/2022 17:56