

Defensor del Pueblo

C/ Zurbano, 42

28010 Madrid

Espanya

Assumpte: Sol·licitud de revisió del funcionament dels serveis estatals a Catalunya (SEPE, DGT, Seguretat Social, demandes d'Asil, etc.)

Benvolguts/des,

La Defensora de la ciutadania de Girona es veu en la necessitat d'adreçar-se a vostès per expressar la nostra preocupació davant les greus deficiències en el funcionament de diversos serveis públics de l'Administració General de l'Estat a Catalunya, en especial el SEPE (Servei Públic d'Ocupació Estatal), la DGT (Direcció General de Trànsit), Seguretat Social, Estrangeria i demandes de cites per l'asil, cites per renovacions de DNI a la Policia Nacional, ...)

Com bé sabeu els municipis són l'Administració pública més propera a la ciutadania, i l'àmbit on essencialment es viuen els problemes, les esperances, els fracassos i la recerca de solucions per a la convivència social. També som els primers que constatem els colpidor impacte que té en la ciutadania la greu crisi social i de valors democràtics. És des d'aquesta proximitat que gestionem i cerquem alternatives efectives per esmorteir els efectes de la crisi entre la ciutadania i, especialment, la més vulnerable.

En un context de desafecció institucional de la ciutadania i de creixents dificultats de resposta per part de les administracions, considerem imprescindible recuperar i renovar un nou contracte social que pugui reconciliar les nostres societats amb els valors de la igualtat, l'equitat, l'ètica i la democràcia. I en el procés per aconseguir aquest objectiu, reivindicuem el paper resiliat de les defensories com una de les institucions bàsiques per a promoure els drets que s'han vulnerat, amb la voluntat de fer que els nostres pobles i ciutats esdevinguin un espai de respecte i compliment de tots els drets inherents a la dignitat humana.

A la nostra oficina rebem contínuament queixes de ciutadans que es troben en situació de desemparament davant la manca de cites disponibles, els retards inacceptables en la tramitació i la insuficiència de recursos destinats a aquests serveis. Aquesta situació afecta drets fonamentals i genera un greu perjudici, especialment a persones en situació de vulnerabilitat.

Com a Defensora de la ciutadania de Girona, la nostra funció és defensar la ciutadania en l'àmbit de les nostres competències, però, en aquest cas, ens trobem amb la impotència de no poder intervenir en serveis que depenen directament de l'Administració General de l'Estat. Per aquest motiu, ens adrecem al Defensor del Pueblo perquè investigui aquesta situació i insti les autoritats corresponents a adoptar mesures urgents per garantir un servei digne i eficient a la ciutadania.

Problemes principals amb la cita prèvia del SEPE

1. Manca de cites disponibles

- Els usuaris intenten obtenir una cita a través del web o del telèfon, però sovint no hi ha disponibilitat. Així mateix, moltes persones han de recórrer a aconseguir cites, previ pagament, en locutoris o establiments comercials similars que posen preu a aquest servei gratuït al qual hauria de poder accedir qualsevol persona de manera fàcil i sense entrebancs.
- La situació obliga moltes persones a intentar-ho repetidament durant setmanes sense èxit.

2. Retards en la gestió de prestacions

- La impossibilitat d'obtenir cita provoca retards en la tramitació d'ajudes i prestacions per desocupació.
- Aquesta situació genera greus conseqüències econòmiques per a persones en situació de vulnerabilitat.

3. Col·lapse telefònic i manca d'atenció personalitzada

- Les línies telefòniques estan sovint col·lapsades i no permeten accedir a un operador per obtenir informació o ajuda.
- En molts casos, l'atenció presencial és imprescindible, però la manca de cites impedeix accedir-hi.

4. Desigualtat d'accés als serveis

- Les persones sense competències digitals o sense accés a internet tenen encara més dificultats per gestionar les seves prestacions.
- Aquesta bretxa digital afecta especialment col·lectius vulnerables, com la gent gran, persones nouvingudes o persones en situació de precarietat.

5. Falta de personal i recursos

- La manca de reforços i la sobrecàrrega de treball per als funcionaris del SEPE agreugen el problema.
- La digitalització de tràmits no ha anat acompanyada d'un suport adequat per garantir-ne l'accessibilitat.

Petició al Defensor del Pueblo

Davant d'aquesta situació, es demana al **Defensor del Pueblo** que:

- Investigui la manca de disponibilitat de cites i el seu impacte en els ciutadans.
- Insti el SEPE a reforçar el sistema de cita prèvia i ampliar els recursos per agilitzar l'atenció.
- Asseguri que es garanteixi l'accés a aquests serveis a tota la població, especialment a col·lectius vulnerables.

Problemes principals amb la DGT a Catalunya

Les oficines de la **Direcció General de Trànsit (DGT)** a Catalunya també pateixen greus disfuncions, especialment en relació amb el sistema de cita prèvia i la gestió de tràmits essencials. Aquests són els principals problemes detectats:

1. Manca de cites disponibles

- La reserva de cites per a tràmits com la renovació del permís de conduir, matriculacions, canvis de titularitat o expedició de duplicats és extremadament difícil.
- La falta de disponibilitat obliga els ciutadans a intentar-ho durant setmanes, sovint sense èxit.

2. Retards en els tràmits

- Els temps d'espera per completar gestions són molt llargs, especialment per a **renovacions de permisos de conduir, matriculacions i transferències de vehicles**.
- Això provoca greus inconvenients, com la impossibilitat de conduir legalment o de vendre un vehicle en un termini raonable.

3. Col·lapse del sistema telemàtic i atenció telefònica deficient

- Molts usuaris informen que el web de la DGT es col·lapsa o no ofereix cites disponibles.
- Les línies telefòniques sovint no donen resposta o redirigeixen els usuaris a tràmits en línia que tampoc funcionen adequadament.

4. Falta d'alternatives per a col·lectius vulnerables

- Persones grans o amb dificultats d'accés a la tecnologia es troben amb greus problemes per realitzar tràmits.
- La manca d'atenció presencial efectiva perjudica ciutadans que necessiten suport per completar les seves gestions.

Petició al Defensor del Pueblo

Davant d'aquesta situació, es demana al **Defensor del Pueblo** que:

- Investigui la manca de cites i els retards en la tramitació de gestions essencials.
- Insti la DGT a ampliar els recursos humans i tecnològics per agilitzar el servei.
- Garanteixi alternatives d'atenció presencial i telemàtica per a tothom, evitant situacions de discriminació. Que la cita prèvia deixi de ser un requisit indispensable per accedir als serveis d'aquesta administració.

Principals problemes amb la sol·licitud d'asil a Catalunya

El procés de sol·licitud d'asil a Catalunya presenta múltiples dificultats que afecten greument les persones que busquen protecció internacional. Aquests són els principals problemes detectats:

1. Dificultats per aconseguir cita prèvia

- El sistema de **cita prèvia per formalitzar la sol·licitud d'asil està col·lapsat** i moltes persones han d'esperar mesos per aconseguir-la.
- La manca de cites provoca que molts sol·licitants quedin en una situació d'indefensió, sense poder accedir a documents oficials ni protecció legal.

2. Riscos per a les persones sol·licitants

- Durant el temps d'espera per la cita, les persones sol·licitants d'asil **no tenen cap reconeixement legal**, cosa que les deixa sense accés a serveis bàsics com l'assistència sanitària o l'accés a un treball regulat.
- Aquest retard exposa moltes persones a situacions de **precarietat, exclusió social i fins i tot explotació**.

3. Col·lapse de l'atenció a les comissaries i oficines d'asil

- La gestió de les sol·licituds es fa principalment a les comissaries de policia, on el **nombre de cites disponibles és insuficient** per la demanda existent.
- La sobrecàrrega de feina del personal de les oficines d'asil retarda encara més el procés.

4. Llargs temps d'espera per a la resolució de la sol·licitud

- Després de presentar la sol·licitud, el temps d'espera per obtenir una resposta pot ser de **més de dos anys**, generant una situació d'incertesa per a les persones afectades.
- Això dificulta la seva integració, ja que moltes d'elles depenen de permisos temporals que han de renovar periòdicament.

5. Deficiències en el sistema d'acollida

- Els recursos d'acollida (allotjament, ajudes econòmiques, assessorament jurídic) són limitats i **molts sol·licitants d'asil es queden sense plaça en centres d'acollida**.
- A Catalunya, les entitats socials denuncien la falta de recursos suficients per atendre totes les persones que necessiten suport.

Petició al Defensor del Pueblo

Davant d'aquesta situació, es demana al **Defensor del Pueblo** que:



- Investigui el **col·lapse del sistema de cita prèvia i la manca de recursos** per atendre els sol·licitants d'asil a Catalunya.
- Insti l'Administració a adoptar mesures urgents per **reduir els temps d'espera i garantir una atenció digna** a les persones que busquen protecció.
- Vetlli perquè el sistema d'acollida disposi de **suficients recursos** per cobrir les necessitats bàsiques dels sol·licitants d'asil.
- Que la cita prèvia deixi de ser un requisit indispensable per accedir als serveis d'aquesta administració.

Principals problemes amb la renovació del permís de residència a Catalunya

La renovació del permís de residència per a estrangers a Catalunya presenta múltiples dificultats administratives que afecten greument les persones migrades. Aquests són els principals problemes detectats:

1. Dificultats per aconseguir cita prèvia

- El sistema de **cita prèvia per renovar el permís de residència està col·lapsat**, i moltes persones han d'esperar mesos per aconseguir-la.
- La manca de cites genera una situació d'indefensió, ja que la **residència pot quedar caducada abans de poder renovar-la**, afectant els drets dels sol·licitants.

2. Retards en la resolució de les renovacions

- Fins i tot després de presentar la sol·licitud, **els temps d'espera per rebre la resolució poden ser de mesos**, dificultant la vida quotidiana de les persones afectades.
- Durant aquest temps, moltes persones **tenen problemes per treballar, viatjar o accedir a serveis públics**.

3. Problemes amb la documentació i requisits

- Els criteris per a la renovació no sempre són clars, i els canvis en la normativa poden generar **confusió i rebuigs injustificats**.
- Es demanen requisits estrictes, com un contracte de treball estable, que moltes persones no poden obtenir fàcilment, especialment en sectors precaritzats.

4. Falta d'atenció personalitzada i col·lapse del sistema telemàtic

- Moltes persones tenen dificultats per accedir al sistema telemàtic de renovació, ja sigui per **errors en la plataforma o per falta d'assessorament adequat**.
- L'atenció presencial és limitada i sovint no s'ofereixen alternatives per a persones amb dificultats digitals.

5. Conseqüències greus per a les persones afectades

- La impossibilitat de renovar el permís a temps genera **angoixa i incertesa**, ja que pot suposar la **pèrdua de drets laborals, accés a serveis sanitaris o fins i tot el risc d'expulsió**.
- Aquesta situació afecta especialment persones vulnerables, com **famílies amb menors o persones amb dependència**.

Petició al Defensor del Pueblo

Davant d'aquesta situació, es demana al **Defensor del Pueblo** que:

- Investigui el **col·lapse del sistema de cita prèvia i els retards en la renovació** dels permisos de residència.
- Insti l'Administració a adoptar mesures urgents per **agilitzar els tràmits i garantir la seguretat jurídica** de les persones afectades.
- Vetlli perquè es garanteixi una **atenció accessible i efectiva**, amb alternatives presencials per a persones en situació de vulnerabilitat i sense que sigui requisit indispensable obtenir cita prèvia per ser ateses.

Agraïm la vostra atenció i esperem la vostra actuació en defensa dels drets de la ciutadania afectada. Igualment, quedem a disposició per poder treballar, col·laborar i establir les aliances que siguin precises per aconseguir reduir l'impacte que aquestes problemàtiques suposen en la ciutadania des del món local.

Girona, 9 de juny de 2025

Marta Alsina i Conesa
Defensora de la ciutadania de Girona