

GOBERNANZA Y TELETRABAJO EN LA ADMINISTRACIÓN: ¿TRAE MÁS PRODUCTIVIDAD, PERO MERMA LA ATENCIÓN CIUDADANA?

Jesús Esteban Cárcar Benito

Universidad de Murcia

jesus.carcar@um.es

Departamento de Ciencia Política, Antropología Social y Hacienda Pública y I Centro de Estudios Murciano de Opinión Pública (CEMOP) UMU

Abstract

El impulso del teletrabajo ha sido desigual y parece que ha ido a impulsos. En los momentos más duros de la pandemia aumentó el número de tele-trabajadores en las Administraciones Públicas, pero después ha vuelto a decrecer. Quizás por el desconocimiento de sus posibilidades o por la falta de una regulación clara, aunque no creo que fuese esta la causa. Este trabajo, por tanto, tiene una metodología, a través de fuentes secundarias, lo cual lleva siempre a una actualización y estudio de la validez. Pero, además requiere señalar que la intervención pública concreta, pretende engendrar una alteración en el estado “natural” en la Administración dejado por la COVID en la sociedad, lo que ha supuesto unos determinados impactos o efectos en esta. La última encuesta a nivel estatal indica que la mitad de las personas atendidas, 240.000 hogares, adolece de este “apagón tecnológico”, y alrededor de un tercio lamenta que han perdido oportunidades para acceder a ayudas públicas o a empleos. La necesidad de ayuda pivotaría sobre las prestaciones, el padrón, citas para vacunarse, todo. Pero, hay gente que no tiene ordenador y otros que no saben usarlo, y el sistema está, casi siempre, colapsado.

La pérdida de calidad en la atención al ciudadano preocupa a los agentes sociales, que no obstante lo ven como un acelerador de un proceso que ya estaba en marcha. Habría que añadir que hay una larga serie cronológica de denuncias del deterioro de los servicios públicos (Administración General del Estado) por la pérdida de personal.

Palabras clave: Gobernanza, Teletrabajo, Administración, Empleados públicos, Atención ciudadana