

# VIOLENCIA ADMINISTRATIVA



**José María Peláez Martos**

Inspector de Hacienda del Estado

Lo normal es que se identifique el término violencia con una agresión de tipo físico, aunque hay otros tipos de violencia que pueden producir efectos más dañinos incluso que la propiamente física. Me estoy refiriendo a lo que se denomina violencia administrativa, un tipo de maltrato no físico, pero que produce daños y situaciones que pueden complicar de manera extrema la vida a los ciudadanos.

Existe violencia administrativa por parte de las entidades bancarias, cuando te cobran comisiones por “darte los buenos días”, o cuando maltratan a sus clientes obligándoles a operar en cajeros, aún cuando no tengan los conocimientos necesarios para ello, como sucede en el caso de las personas mayores. Ya que son empresas que prestan servicios, la legislación debería imponerles unos mínimos para que dispongan de efectivos personales, en función del número de clientes que tenga cada una de ellas. Hace poco un familiar puso una queja al Banco de España por una deficiente actuación de una entidad bancaria que le provocó graves perjuicios, porque no contaba con el personal necesario, y la contestación oficial fue que no se podía hacer nada porque eso formaba parte de la política comercial de cada entidad.

Este tipo de maltrato administrativo también lo ejercen determinadas empresas que te bombardean a llamadas, a horas intempestivas, para ofrecerte sus servicios. Resulta curioso que, si cualquier empresario o

profesional vulnera la Ley de Protección de Datos, es sancionado fuertemente, y, sin embargo, estas compañías actúan impunemente y machacan al ciudadano, sin que nadie ejerza funciones de control sobre ellas, para averiguar, por ejemplo, de dónde han obtenido las listas de ciudadanos a los que llaman.

También es violencia administrativa el hecho de permitir que las compañías aéreas vendan más billetes de avión que plazas existentes. Una situación ésta incomprensible para cualquier ciudadano y que le causa graves perjuicios. ¿Se imaginan que a algunos de estos ciudadanos se les ocurriera actuar de la misma forma, vendiendo, por ejemplo, dos veces su casa o su coche, por si falla alguna de las ventas? Obviamente, se consideraría que está cometiendo un delito.

Hay quienes opinan que las situaciones descritas, claramente abusivas, se permiten por el efecto de las denominadas puertas giratorias, que supone que muchos de nuestros políticos viven retiros dorados sentados en sus consejos de administración, a costa de cobrar mucho dinero sin hacer nada.

Pero si las situaciones anteriores las situamos en el ámbito privado, el ámbito público no es ajeno, ni mucho menos, a este maltrato administrativo al ciudadano.

Así, se maltrata al ciudadano cuando existen unas listas de espera interminables para recibir atención sanitaria, o cuando se le impone que las relaciones con las administraciones han de ser siempre telemáticas. La

pandemia ha provocado que esa forma de atención al ciudadano se haya quedado de forma definitiva, pero no se debería permitir que personas que no tienen la formación adecuada para ello, como las personas mayores, se les obligue a relacionarse solo a través de estos procedimientos, ya que cualquier intento de contacto de otro tipo, supone horas infructuosas de llamadas telefónicas, o conseguir, a lo sumo, una cita para varios meses después. Hay que señalar que estas situaciones se podrían calificar como discriminación por razón de la edad, prohibida por la Constitución.

Algunos casos que se producen son sangrantes, como los relacionados con la atención sanitaria, pero hay otros muchos, como personas que no pueden jubilarse porque no consiguen cita para ello, renovación del DNI o pasaporte, juicios que se eternizan con el paso de los años, y una lista interminable, por lo que podríamos decir que la Administración está poniendo a prueba la enorme paciencia de los ciudadanos.

De esta tendencia a relacionarse con la administración solo de forma telemática no escapa tampoco la Agencia Tributaria, respecto de la que el Tribunal Supremo se tiene que pronunciar próximamente si el ciudadano tiene derecho a presentar las declaraciones en papel. Que la Agencia Tributaria tenga los medios tecnológicos más avanzados del sector público no tendría que ser obstáculo para que se le prestara al ciudadano una mayor y mejor atención presencial cuando este la necesita.

Algunas de las situaciones mencionadas son consecuencia de la situación en la que se encuentran las plantillas de funcionarios, abocadas a situaciones extremas y que viene a demostrar el estrepitoso fracaso de las políticas de personal. En estos momentos, Función Pública pretende poner remedio a su desastrosa política de recursos humanos en los últimos años, que ahora quiere solucionar con fórmulas milagrosas, como regalar los puestos de funcionarios, utilizando sistemas de acceso que provocarán la entrada de “enchufados” ... Todo ello a costa de destrozar la función pública, que supone otro maltrato más al ciudadano, ya que sufrirá un deterioro en el trato que recibirá de la Administración.

Con demasiada frecuencia se habla del funcionario de una forma despectiva, poniendo siempre el ejemplo del funcionario de ventanilla, vago que maltrata al ciudadano. Aun no siendo cierta dicha situación, destaquemos que también son funcionarios públicos los policías que investigan cuando roban en tu domicilio, los bomberos que acuden si hay un incendio en tu casa, el personal sanitario que te presta asistencia, o los funcionarios de la Agencia Tributaria que tramitan y pagan las ayudas sociales que aprueba el Gobierno, por poner algunos ejemplos.

Defendamos un servicio público de calidad, y reivindicemos la figura de un funcionario preparado, que ha acreditado con sus méritos el lugar profesional que ocupa y cuya razón de ser es el servicio público. Solo hace falta que el Gobierno dote a la Administración de los medios humanos y técnicos necesarios para que el ciudadano reciba ese servicio público de calidad que merece y por el que paga sus impuestos.

**La ejercen los bancos a base de comisiones o aquellos que bombardean a llamadas**