

Denuncian que un 20% de las llamadas al 092 en días laborales no se atienden



Coche de la Policía Municipal con el teléfono de urgencias. Luis Ángel Gómez



Ainhoa de las Heras

+ Seguir

Viernes, 26 de enero 2024, 01:12 | Actualizado 07:03h.

4 comentarios



«Llame usted más tarde, nuestras líneas están ocupadas». Este mensaje en el contestador del 092, el teléfono de urgencias de la Policía Municipal de Bilbao, salta más veces de lo que sería normal. Así lo denuncia el sindicato Erne que asegura que, según los datos de diciembre de la Inspección de Mando y Control (IMC), durante los días laborables se perdieron casi un 20% de las llamadas ciudadanas, un porcentaje, a su juicio, «escandaloso para un servicio de emergencias». Diciembre es además un mes intenso en eventos. Los días festivos se quedaron sin atender un 11,8%.

El sindicato atribuye estos fallos a un «problema estructural», agravado por el cambio de calendario a cinco semanas, que buscaba reforzar la presencia de agentes durante los fines de semana y festivos. «El problema se ha trasladado de los festivos a los días laborables», denuncian. Muchas jornadas sólo un operador debe atender todas las llamadas, un centenar al día, y si está hablando por teléfono no puede coger otra llamada. Lo ideal sería que al menos tres agentes por turno puedan atender el 092, sostiene la central.

En la misma IMC también se gestionan los canales de las emisoras, que conectan a los agentes con la base, donde tiene que haber al menos tres operadores. También se han visto afectados por el cambio de calendario, ya que se ha eliminado el solape, esto es, las entradas y salidas escalonadas para no dejar el servicio desatendido. Ahora, durante ese cambio se apagan los canales.

Para Erne, sólo es un ejemplo más de la «nefasta gestión» del área de Seguridad Ciudadana del Ayuntamiento bilbaíno, al igual que «la apertura de grandes comisarías no funcionales como la de Deusto, donde se han invertido tres millones de euros cuando su única función es la de vestuario».