



## Suxestión á Axencia Tributaria de Galicia sobre cita previa

Expediente: L.4.Q/4582/20

Santiago de Compostela, 05 de xaneiro de 2021

Sra. Directora:

Ante esta institución, mediante escrito de queixa, compareceu solicitando a nosa intervención D. [REDACTED]

### ANTECEDENTES

No seu escrito, esencialmente, indícanos que o 23 de outubro recibiu unha liquidación provisional pola cantidade de 1742,47 €, que xa pagara o día 21 de xullo, tamén quere facer constar a imposibilidade de acceder aos servizos territoriais en Pontevedra xa que o teléfono para pedir cita previa non o collen.

Ante iso requirimos informe a Axencia Tributaria de Galicia (ATRIGA() , que xa nola remitiu. No informe achegado pola Administración e en relación con a cita previa, sinálase o seguinte:

“..... Por outra banda, respecto á segunda parte da queixa, no suposto que o interesado se estea referindo aos servizos territoriais da Atriga, cómpre resaltar que desde o pasado 18 de maio, e despois do peche temporal provocado pola pandemia, esta Axencia retomou a atención presencial nas súas oficinas baixo o sistema de cita previa (<http://www.atriga.gal/cita-previa>) en cumprimento do Protocolo de medidas preventivas fronte ao coronavirus nos servizos de rexistro e atención á cidadanía, aprobado por Resolución do 27 de abril de 2020, da Secretaría Xeral Técnica da Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza (DOG 80-Bis), aprobado co obxecto de garantir unha adecuada prestación do servizo público coa máxima protección da saúde dos traballadores e dos cidadáns. Así, os usuarios que desexen solicitar cita previa, xa sexa para presentar algúns dos impostos xestionados por esta Axencia ou obter información sobre algún expediente en curso, nalgunha das delegacións territoriais débena facer a través da páxina web <http://www.atriga.gal/cita-previa>.

## ANÁLISE

Son frecuentes as queixas que chegan a esta Institución sobre os problemas para obter unha cita previa para levar a cabo un concreto procedemento.

As queixas sono tanto polo feito que se lles peche o paso para rexistrar presencialmente un documento se non teñen o resgardo da cita previa, como pola falta de dispoñibilidade de citas para xestionar os trámites ou as solicitudes que teñen un prazo preclusivo.

Entendemos que a cita previa é un instrumento que axuda a respectar o cumprimento das medidas de prevención, como os límites de aforo dentro dos espazos públicos, e a minimizar os riscos para a saúde cando o que se quere é evitar a coincidencia de usuarios e persoal da Administración pública nas franxas horarias con máis afluencia. E que, ao mesmo tempo, a Administración pública está habilitada para instaurar un sistema de cita previa como medida de ordenación da xestión das oficinas de atención cidadá sempre que se poida garantir o acceso nun prazo razoable.

A cita previa instaurouse como necesaria para a realización de calquera trámite presencial diante da Administración pública, xa sexa para recibir información ou asesoramento, xa sexa para rexistrar calquera documento.

Esta preferencia non pode implicar a desatención de quenes non teñen cita previa cando se trata de rexistrar documentos ou de xestionar trámites que non se poden pospoñer.

A cita previa pódese configurar como unha vía preferente de atención á cidadanía, pero non pode erixirse en requisito absoluto.

As medidas materiais e os recursos humanos adoptados para paliar esta situación seguen sendo insuficientes para dar resposta á demanda de solicitudes e de trámites de calquera tipo.

Esta situación viuse agravada polas medidas adoptadas pola crise sanitaria do COVID-19, debido a que a declaración do estado de alarma supuxo a imposibilidade de atención presencial e a acumulación de carga de traballo.

Ao anterior habemos de engadir que, existe un sector da poboación, que a este respecto atópase en situación de vulnerabilidade xa que non ten posibilidade de facer uso dos medios telemáticos, por carecer fisicamente das ferramentas necesarias, e/ou porque o cambio cultural que implica traballar nunha contorna dixital déixalles excluídos do acceso aos mesmos, deixándoos a mercé da colaboración de terceiras persoas ou tendo que recorrer ao mercado privado, o que trae como consecuencia o encarecemento das xestións para cuxa realización debería facilitar a Administración os mecanismos necesarios, sen esquecer tampouco o mercadeo de compra-venda, do que se fan eco os medios de comunicación, no que respecta ás citas previas.

Por unha banda, as persoas físicas teñen recoñecido legalmente o dereito para elixir o medio co que queren relacionarse coa Administración -electrónico ou non-, e a ser asistidas no uso dos medios electrónicos nas súas relacións coas administracións públicas. Con todo, as queixas presentadas revelan un funcionamento inadecuado e/ou insuficiente dos medios para acceder a cita previa, xa sexa porque o teléfono de atención está colapsado, xa sexa porque as citas que se ofrecen o son en "prazo vencido".

En consecuencia, entendemos que é necesario que se articule un sistema que admita excepcións á exhibición do resguardo de cita previa nos casos de rexistro de documentos, servizo esencial das administracións públicas, xa que é o portal de entrada das solicitudes, e constitúe unha garantía para as persoas á hora de acreditar o cumprimento de prazos, ou de asistencia ante calquera outro trámite perentorio, tales como escritos de alegacións e recursos administrativos, sobre todo aqueles cuxo atraso podería xerar unha carga económica para o administrado, polo que se faría necesario que se introduzan medios de reforzo nas oficinas de asistencia, tales como a ampliación dos horarios de apertura e/ou a atribución temporal doutras funcións ao seu persoal e a aplicación de sistemas extraordinarios de provisión de postos, e mesmo que nos propios centros Administrativos pódase levar a cabo de maneira presencial a solicitude de cita previa e presentación dos documentos antes referidos.

Sería conveniente que nas cartas de servizos e nos sitios web de cada administración expóñase de forma clara e comprensible cales son os mecanismos de acceso á cita previa, como vía preferente de atención cidadá, sen que en ningún caso poida erixirse como requisito absoluto.

## CONCLUSIÓN

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo, facer chegar a esa Dirección a seguinte suxestión:

### SUXESTIÓN:

" Sería aconsellable que, dentro das particularidades administrativas, se valore a posibilidade de reforzar os servizos de cita previa para que a mesma se leve a cabo con mais axilidade e en prazos razoables, e articular que a cita previa poida solicitarse, ademáis de polos canles establecidos, de xeito presencial, para poder atender a quen non dispoña dos mecanismos necesarios para solicitala. Igualmente sería tamen convinte que a presentación de documentación para rexistro cando esté suxeita a prazos, poida tamen levarse a cabo de xeito presencial."

Agradézolle de antemán a acollida ao manifestado nesta resolución do Valedor do Pobo, e recórdolle a necesidade de que no prazo dun mes (art. 32.2), dea conta a esta Institución da aceptación da recomendación formulada, de ser o caso, e das medidas adoptadas para darlle efectividade, tamén se é o caso.

Ademais, facémoslle saber que, en aplicación do principio de transparencia, a partir da semana seguinte á data na que se ditou a presente resolución, esta incluírase na páxina web da institución.

Debo lembrarlle tamén que, ao abeiro da lei reguladora desta institución, o seu artigo 33 prevé que, se formuladas as súas recomendacións, non obtivese resposta ou, nun prazo razoable, non se producise unha medida adecuada ao suxerido, o Valedor do Pobo poderá poñer os antecedentes do escrito e as recomendacións efectuadas en coñecemento do conselleiro do departamento afectado ou da máxima autoridade da Administración Pública galega.

Se tampouco obtivese unha xustificación adecuada, incluírá tal asunto no seu informe anual ou especial con mención dos nomes das autoridades ou funcionarios que persistan naquela actitude, especialmente nos casos en que, considerando o Valedor do Pobo que era posible unha solución positiva, esta non se conseguise.

O principio de publicidade das resolucións desta institución refórzase no artigo 37 da Lei 6/1984, cando prevé que o Valedor do Pobo, no seu informe anual ao Parlamento de Galicia, dará conta do número e tipos de queixa presentadas; daquelas que foron rexeitadas e as súas causas, así como das que foron obxecto de investigación e o seu resultado, con especificación das suxestións ou recomendacións admitidas pola administración pública galega.

Reciba un atento saúdo.

María Dolores Fernández Galiño  
Valedora do Pobo  
(Asinado dixitalmente)