



Sugerencia a la Axencia Tributaria de Galicia, sobre cita previa.

Expediente: L.4.Q/4582/20

Santiago de Compostela, 05 de enero de 2021

Sra. Directora:

Ante esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención D. [REDACTED]

ANTECEDENTES

En su escrito, esencialmente, nos indican que el 23 de octubre recibió una liquidación provisional por la cantidad de 1742,47 €, que ya había pagado el día 21 de julio, también quiere hacer constar la imposibilidad de acceder a los servicios territoriales en Pontevedra ya que el teléfono para pedir cita previa no lo cogen.

Ante eso requerimos informe a la Axencia Tributaria de Galicia (ATRIGA) , que ya nos la remitió. En el informe remitido por la Administración y en relación con la cita previa, se señala lo siguiente:

“..... Por otra parte, respeto a la segunda parte de la queja, en el supuesto que el interesado se esté refiriendo a los servicios territoriales de la Atriga, hace falta resaltar que desde el pasado 18 de mayo, y después del cierre temporal provocado por la pandemia, esta Agencia retomó la atención presencial en sus oficinas bajo el sistema de cita previa (<http://www.atriga.gal/cita-previa>) en cumplimiento del Protocolo de medidas preventivas frente al coronavirus en los servicios de registro y atención a la ciudadanía, aprobado por Resolución de 27 de abril de 2020, de la Secretaría General Técnica de la Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza (DOG 80-Bis), aprobado con el objeto de garantizar una adecuada prestación del servicio público con la máxima protección de la salud de los trabajadores y de los ciudadanos. Así, los usuarios que deseen solicitar cita previa, ya sea para presentar algunos de los impuestos gestionados por esta Axenciaaa u obtener

información sobre algún expediente en curso, en alguna de las delegaciones territoriales lo deben hacer a través de la página web <http://www.atriga.gal/cita-previa>.

ANÁLISIS

Son frecuentes las quejas que llegan a esta Institución sobre los problemas para obtener una cita previa para llevar a cabo un concreto procedimiento.

Las quejas lo son tanto por el hecho que se les cierre el paso para registrar presencialmente un documento si no tienen el resguardo de la cita previa, como por la falta de disponibilidad de citas para gestionar los trámites o las solicitudes que tienen un plazo preclusivo.

Entendemos que la cita previa es un instrumento que ayuda a respetar el cumplimiento de las medidas de prevención, como los límites de aforo dentro de los espacios públicos, y a minimizar los riesgos para la salud cuándo lo que se quiere es evitar la coincidencia de usuarios y personal de la Administración pública en las franjas horarias con más afluencia. Y que, al mismo tiempo, la Administración pública está habilitada para instaurar un sistema de cita previa como medida de ordenación de la gestión de las oficinas de atención ciudadana siempre que se pueda garantizar el acceso en un plazo razonable.

La cita previa se instauró cómo necesaria para la realización de cualquier trámite presencial delante de la Administración pública, ya sea para recibir información o asesoramiento, ya sea para registrar cualquier documento.

Esta preferencia no puede implicar la desatención de quienes no tienen cita previa cuando se trata de registrar documentos o de gestionar trámites que no se pueden posponer.

La cita previa se puede configurar como una vía preferente de atención a la ciudadanía, pero no puede erigirse en requisito absoluto.

Las medidas materiales y los recursos humanos adoptados para paliar esta situación siguen siendo insuficientes para dar respuesta a la demanda de solicitudes y de trámites de cualquier tipo.

Esta situación se vio agravada por las medidas adoptadas por la crisis sanitaria del COVID-19, puesto que la declaración del estado de alarma supuso la imposibilidad de atención presencial y la acumulación de carga de trabajo.

A lo anterior hemos de añadir que, existe un sector de la población, que a este respecto se encuentra en situación de vulnerabilidad ya que no tiene posibilidad de hacer uso de los medios telemáticos, por carecer físicamente de las herramientas necesarias, y/o porque el cambio cultural que implica trabajar en un entorno digital les deja excluidos del acceso a los mismos, dejándolos a merced de la colaboración de terceras personas o teniendo que recurrir

al comprado privado, lo que trae como consecuencia el encarecimiento de las gestiones para cuya realización debería facilitar la Administración los mecanismos necesarios, sin olvidar tampoco el mercadeo de compra-venta, del que se hacen eco los medios de comunicación, en el que respeta a las citas previas.

Por una parte, las personas físicas han reconocido legalmente el derecho para elegir el medio con el que quieren relacionarse con la Administración -electrónico o no-, y a ser asistidas en el uso de los medios electrónicos en sus relaciones con las administraciones públicas. Con todo, las quejas presentadas revelan un funcionamiento inadecuado y/o insuficiente de los medios para acceder la cita previa, ya sea porque el teléfono de atención está colapsado, ya sea porque las citas que se ofrecen lo son en "plazo vencido".

En consecuencia, entendemos que es necesario que se articule un sistema que admita excepciones a la exhibición del resguardo de cita previa en los casos de registro de documentos, servicio esencial de las administraciones públicas, ya que es el portal de entrada de las solicitudes, y constituye una garantía para las personas a la hora de acreditar el cumplimiento de plazos, o de asistencia ante cualquier otro trámite acuciante, tales como escritos de alegaciones y recursos administrativos, sobre todo aquellos cuyo retraso podría generar una carga económica para el administrado, por lo que se haría necesario que se introduzcan medios de refuerzo en las oficinas de asistencia, tales como la ampliación de los horarios de apertura y/o la atribución temporal de otras funciones a su personal y la aplicación de sistemas extraordinarios de provisión de puestos, y mismo que nos propios centros Administrativos se pueda llevar a cabo de manera presencial a solicitud de cita previa y presentación de los documentos antes referidos.

Sería conveniente que en las cartas de servicios y en los sitios web de cada administración se exponga de forma clara y comprensible cuáles son los mecanismos de acceso a la cita previa, como vía preferente de atención ciudadana, sin que en ningún caso pueda erigirse como requisito absoluto

CONCLUSIÓN

Por todo lo señalado hasta ahora considerara necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio , del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Direccion la siguiente sugerencia:

SUGERENCIA:

" Sería aconsejable que, dentro de las particularidades administrativas, se valore la posibilidad de reforzar los servicios de cita previa para que la misma se lleve a cabo con mas agilidad y en plazos razonables, y articular que la cita previa pueda solicitarse, además de por los canales

establecidos, de manera presencial, para poder atender a quien no disponga de los mecanismos necesarios para solicitarla. Igualmente sería también conveniente que la presentación de documentación para registro cuando esté sujeta a plazos, pueda también llevarse a cabo de manera presencial.”

Le agradezco de antemano la acogida a lo manifestado en esta resolución del Valedor do Pobo, y le recuerdo la necesidad de que en el plazo de un mes (art. 32.2), dé cuenta a esta Institución de la aceptación de la recomendación formulada, de ser el caso, y de las medidas adoptadas para darle efectividad, también se es el caso.

Además, le hacemos saber que, en aplicación del principio de transparencia, a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se dictó la presente resolución, esta se incluirá en la página web de la institución.

Debo recordarle también que, al amparo de la ley reguladora de esta institución, su artículo 33 prevé que, se formuladas sus recomendaciones, no obtuviera respuesta o, en un plazo razonable, no se produjera una medida adecuada al sugerido, el Valedor do Pobo podrá poner los antecedentes del escrito y las recomendaciones efectuadas en conocimiento del conselleiro del departamento afectado o de la máxima autoridad de la Administración Pública gallega.

Si tampoco obtuviera una justificación adecuada, incluirá tal asunto en su informe anual o especial con mención de los nombres de las autoridades o funcionarios que persistan en aquella actitud, especialmente en los casos en que, considerando el Valedor do Pobo que era posible una solución positiva, esta no se consiguiera.

El principio de publicidad de las resoluciones de esta institución se refuerza en el artículo 37 de la Ley 6/1984, cuando prevé que el Valedor do Pobo, en su informe anual al Parlamento de Galicia, dará cuenta del número y tipos de queja presentadas; de aquellas que fueron rechazadas y sus causas, así como de las que fueron objeto de investigación y su resultado, con especificación de las sugerencias o recomendaciones admitidas por la administración pública gallega.

Reciba un atento saúdo.

María Dolores Fernández Galiño
Valedora do Pobo
(Firmado digitalmente)