

<b>DENUNCIA</b>
<b>Objeto de la denuncia:</b>
La atención recibida por un ciudadano al solicitar información incluida en el Registro Público de Certificados y Centros de Formación de Gases Fluorados.
<b>Naturaleza de la actuación:</b>
Investigación e informe
<b>Fecha de finalización:</b>
6 de febrero de 2024
<b>Resultados de la actuación:</b>
<p>Las principales conclusiones y recomendaciones del informe son las siguientes:</p> <p><b>CONCLUSIONES</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. La redacción de la información de la página web en la que se establecen los procedimientos de acceso a la información es confusa, ya que establece la obligación de cita previa tanto para consultar el estado de tramitación de un expediente concreto, como para solicitar información específica sobre trámites y procedimientos, cuando, esta segunda opción, podría realizarse de forma diferente.</li><li>2. No existe una resolución que establezca y justifique la cita previa obligatoria en los supuestos indicados en la página web de la Conselleria competente en materia de industria, de conformidad con el Acuerdo del Consell de 4 de febrero de 2022 de modificación de las condiciones de la cita previa para los servicios de atención a la ciudadanía en la Administración de la Generalitat establecidas como consecuencia de la covid-19 (DOGV de 11-02-2022)</li><li>3. A la vista del resultado de la atención prestada, se infiere que, tanto el personal del teléfono 012 como el personal de la Conselleria que le atendió, carecía de suficiente información acerca del Registro Público de Gases Fluorados.</li><li>4. El personal destinado a la atención de la cita previa obligatoria, en el Servicio Territorial de Industria, Energía y Minas de Valencia, es claramente insuficiente, dados los plazos de respuesta.</li><li>5. Los sistemas de respuesta telefónicos resultan ineficientes puesto que, no garantizan que la persona que debe responder la cita previa disponga de la información suministrada por la persona demandante y podría obligar a esta a permanecer hasta dos horas de espera para ser atendido, existiendo la posibilidad de responder mediante correo electrónico, en algunos casos. En cualquier caso, cuando se trate de una persona no obligada a relacionarse electrónicamente con la administración, la atención que se le preste no puede limitarse a la atención telemática o telefónica, sino que debería incluir la opción de ser atendido de forma presencial.</li></ol>

## RECOMENDACIONES

Con la finalidad de mejorar la atención a la ciudadanía por parte de los Servicios Territoriales de Industria, desde la IGS se han realizado las siguientes recomendaciones:

1. Elaborar un protocolo interno de atención a la ciudadanía, determinando las distintas situaciones en que deben intervenir los recursos humanos de carácter técnico o administrativo para dar respuesta a las peticiones, ya sea de forma presencial, telefónica, ampliada con la incorporación de la posibilidad de respuesta por correo electrónico, y que, excepcionalmente, defina el alcance de la cita previa obligatoria, en determinados casos. A estos efectos se debería incluir un análisis del funcionamiento de los Servicios Territoriales de Industria, Energía y Minas de Castellón y Alicante, ya que la denuncia presentada se refiere solo a los de Valencia.
2. Si tras la reorganización se mantiene la necesidad de establecer la cita previa obligatoria en determinados casos, se debe publicar una Resolución motivada indicando el alcance de esta cita previa obligatoria con arreglo al Acuerdo del Consell de 4 de febrero de 2022.
3. Mejorar la información disponible en SIAC (Sistema de Información Administrativa Corporativo) y formar e informar al personal del teléfono 012 en todos los aquellos aspectos necesarios para garantizar una adecuada atención a la ciudadanía en el primer nivel incluyendo la posibilidad de informar sobre los registros públicos puestos a disposición en el portal web de la Conselleria.
4. Rediseñar los contenidos de la página web de la Conselleria, en especial los apartados “Registro y cita previa” y “Registros Públicos de la Conselleria” para su adaptación al nuevo protocolo.