

## ACTUACIÓ ORDINÀRIA INCLOSA EN EL PLA DE LA IGS (2022-2023)

### Àrea del Pla

#### A.1. ACTUACIONS D'INSPECCIÓ DE CARÀCTER ORDINARI

#### Identificació de l'actuació en el Pla:

1.1. – *Avaluació dels canals de comunicació i atenció a la ciutadania després de la fase aguda de la pandèmia per COVID-19, en l'Administració de la Generalitat i el seu Sector Públic Instrumental (AVALUACIÓ I).*

#### Objectiu de l'actuació:

Esta actuació està dirigida a analitzar la situació de l'atenció a la ciutadania després de passar les fases més greus de la pandèmia, amb especial atenció a la figura de la cita prèvia, i tot això amb la finalitat de fer propostes i recomanacions que ajuden a millorar esta atenció i l'accessibilitat del ciutadà a l'administració.

#### Naturalesa de l'actuació:

Anàlisi i informe.

#### Data d'emissió de l'informe:

12 de desembre de 2023

#### Resultats de l'actuació:

L'informe recull el resultat de l'anàlisi de la situació de la cita prèvia i l'atenció prestada a la ciutadania per les diferents conselleries de la Generalitat, especialment per les oficines Prop, en el període comprés entre gener de 2022 i juliol de 2023. En este informe s'ha exclòs l'àmbit sanitari, que és objecte d'un informe separat.

Per a la seua realització s'ha analitzat la normativa en vigor i s'ha tingut en compte informació relativa sobre queixes i denúncies de la ciutadania, així com articles doctrinals i informes del Síndic de Greuges i del Defensor del Poble. A més, per a l'estudi de la cita prèvia s'ha fet una anàlisi de la informació accessible a la ciutadania que apareix publicada en el portal web de la Generalitat, en les pàgines web de les diferents conselleries i en la Guia Prop i també s'ha accedit al Sistema d'Informació d'Atenció a la Ciutadania (SIAC), que és l'aplicació amb la qual es gestiona el Sistema d'informació administrativa de la Generalitat.

En definitiva, l'abast de l'estudi s'ha centrat en les repercussions de la pandèmia en els canals de comunicació i atenció a la ciutadania, així com en la figura de la cita prèvia, tenint en compte la informació existent, les formes d'accés, els aspectes tecnològics, etc.

A continuació, es facilita un extracte de les principals conclusions i recomanacions formulades en l'informe en els diferents aspectes examinats..

## CONCLUSIONS

- La **situació de pandèmia internacional per la COVID-19** declarada per l'Organització Mundial de la Salut l'11 de març de 2020, els dos estats d'alarma declarats en el territori espanyol i les mesures de prevenció per a fer front a la situació de crisi sanitària van tindre un **innegable impacte en l'atenció a la ciutadania**, fonamentalment per la suspensió inicial de l'atenció presencial i, posteriorment, per la seua reactivació amb l'exigència general de sol·licitud de cita prèvia obligatòria, establida des de l'Acord de 19 de juny de 2020 del Consell fins que es va deixar sense efecte per l'Acord del Consell de 4 de febrer de 2022, que només permet la cita prèvia obligatòria amb caràcter excepcional.
- D'esta manera, recuperada la presencialitat en la prestació dels servicis administratius per part de la Generalitat i després d'adoptar-se el citat Acord del Consell de 4 de febrer de 2022, **l'atenció a la ciutadania** es presta de manera presencial (en les oficines Prop, en les oficines de registre administratiu i en les oficines especialitzades) i de forma no presencial (a través del servici 012 i la Guia Prop), regint el principi que **l'elecció del canal d'atenció correspon al ciutadà de conformitat amb la normativa vigent**, fonamentalment el Decret 191/2014.
- En l'anàlisi de la cita prèvia és necessari **diferenciar la cita prèvia preferent o voluntària de la cita prèvia obligatòria**. En el cas de la cita prèvia voluntària, el ciutadà pot accedir presencialment als servicis, però es dona preferència als quals han sol·licitat una cita prèvia. D'esta manera s'afavorix l'eficiència i la qualitat del servici, especialment amb la reducció de temps d'espera per a la ciutadania.
- La **información sobre cita prèvia que se ofrece a través de las páginas web de la Generalitat a la ciutadania no es suficientemente clara y está fragmentada**, lo que dificulta su accesibilidad

En canvi, amb la cita prèvia obligatòria, no és possible accedir a l'Administració si prèviament no s'ha obtingut una cita. A més, complir amb esta càrrega imposada a la ciutadania no resulta sempre fàcil per la falta d'informació, pels modes de sol·licitar-la o per la falta de disponibilitat de cites disponibles.

D'esta manera, l'exigència de cita prèvia obligatòria per a ser atés es convertix en un requisit d'accés als servicis públics, que suposa en alguns casos una barrera, i per això hauria de ser excepcional, en anar en contra dels principis generals d'actuació de l'administració, de servici efectiu i proximitat, recollits en la Llei 40/2015 i dels drets de la ciutadania, en particular del dret fonamental a una bona administració, reconegut en l'article 41 de la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea i en l'article 9 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana i els drets establits en la Llei 39/2015, que les administracions els faciliten l'exercici dels seus drets i el compliment de les seues obligacions o el dret d'elecció, en tot moment, del mode de comunicar-se amb les administracions públiques, o el de presentar els documents que dirigeixen a estes en les oficines d'assistència en matèria de registre.

Per tant, l'excepcionalitat de la cita prèvia obligatòria prevista en l'Acord del Consell de 4 de febrer de 2022 hauria d'acordar-se expressament per l'òrgan competent en cada cas, complir amb el principi de proporcionalitat de l'article 4.1 de la Llei 40/2015 i estar prou motivada, bé per una situació temporal de massificació de la demanda en un servici i una insuficiència manifesta de recursos humans per a atendre-la, bé per tractar-se de servicis específics complexos i personalitzats. En el primer supòsit, l'òrgan deuria a més adoptar al mateix temps mesures per a habilitar els mitjans personals i materials necessaris per a poder complir amb la deguda atenció presencial, per analogia amb el que es disposa en els articles 20 i 21 de la Llei 39/2015.

A més, es considera que la resolució que establisca una cita prèvia obligatòria excepcional hauria de ser objecte de publicitat adequada, com també haurien de ser objecte de publicitat els diferents canals per a poder obtindre-la, inclòs el presencial per a persones no obligades a relacionar-se electrònicament amb les administracions que no vulguen, no puguin o no sàprien sol·licitar-la per vies telemàtiques.

Imposar la cita prèvia sense complir estos condicionants no tindria suficient cobertura i podria resultar atemptatòria contra el dret de la ciutadania a una bona administració.

- **La informació sobre cita prèvia que s'ofereix a través de les pàgines web de la Generalitat a la ciutadania no és prou clara i està fragmentada**, la qual cosa dificulta la seua accessibilitat

Així, per exemple, en la informació que es recull en l'apartat "Cita Prèvia" que s'inclou en la secció "Destaquem" del portal web de la Generalitat, s'observa, que en el llistat de 27 apartats no es mostren totes les cites prèvies que existixen en la Generalitat. Tampoc s'aprecia un criteri homogeni ni en la denominació de les cites prèvies ni en la forma en què es llisten.

En les pàgines web de les diferents conselleries en les quals s'estructurava el Consell fins a juliol de 2023 tampoc hi havia una informació completa sobre les cites prèvies i, a més, la informació per a sol·licitar cites prèvies per a les direccions territorials que estan situades en edificis amb oficines Prop no resulta transparent per a la ciutadania, atés que pot no conèixer la ubicació física de la direcció territorial.

- En relació amb les **vies per a demanar una cita prèvia en la Generalitat i el suport tecnològic que s'utilitza**, s'ha comprovat que no hi ha un únic sistema, sinó que hi ha diferents sistemes de gestió de les cites prèvies amb interfícies o formes de presentació i requisits per al seu accés també diferents. S'han implantat mecanismes d'obtenció de cites prèvies, corresponents a àmbits i procediments diferents, aplicant solucions diferents, sense una visió transversal que permeta unificar i organitzar estos servicis de manera clara i centralitzada
- En l'actuació s'han **identificat procediments o unitats per als quals es continua exigint de manera obligatòria la petició d'una cita prèvia per a l'atenció presencial**, sense que s'haja constatat l'existència d'una resolució o instrucció publicada sobre aquest tema, establint i justificant esta obligatorietat. En l'anàlisi, també s'ha constatat que, a vegades, per a un mateix procediment s'exigix o no cita prèvia obligatòria, en funció de la província en la qual s'atén el ciutadà.

D'igual mode, durant l'actuació s'ha constatat, d'una banda, que uns certs tràmits que exigien cita prèvia obligatòria en iniciar-se l'estudi, posteriorment han deixat d'exigir-la i, per una altra, que les oficines Prop de la Generalitat en les quals la informació general i el registre és atés per personal adscrit a la conselleria competent en matèria d'atenció a la ciutadania, atenen de manera presencial eixos servicis sense exigir cita prèvia obligatòria.

- **Respecte de l'atenció no presencial realitzada pel servici 012**, a l'abril de 2020 es va reiniciar l'atenció pels agents en mode teletreball, al novembre de 2021 es va iniciar el retorn dels agents als locals de la plataforma i al juliol de 2022 es finalitza el retorn dels agents. Durant la pandèmia es van suspendre els compromisos de la carta de servicis del Servici d'Informació del 012 que actualment tornen a estar vigents.

D'altra banda, juntament amb la informació administrativa de la Generalitat de caràcter general oferida directament pels agents del servei 012 contractat (atenció nivell 1), la normativa preveu que cada tràmit administratiu ha de comptar amb un contacte intern per a oferir informació especialitzada (atenció nivell 2). Els agents del 012 en estos casos canalitzen la crida rebuda del ciutadà cap a estos contactes interns de nivell 2. Sobre aquest tema, s'ha detectat l'existència de tràmits sense eixos contactes o amb contactes no actualitzats.

## RECOMANACIONS

- La possibilitat que la ciutadania pugua obtindre una cita prèvia amb caràcter facultatiu per a ser atesa pot millorar la qualitat de l'atenció i, en unes certes unitats, es recull com un compromís o dret de la ciutadania en les cartes de servei. Per això es realitzen les següents recomanacions de **millora en relació amb la informació que sobre cita prèvia** s'oferix en el Portal GVA, en les webs de les diferents conselleries i en la Guia Prop:
  - L'apartat relatiu a Cita Prèvia en la secció "DESTAQUEM" del Portal GVA hauria de ser reelaborat de manera que la relació de servicis de cita prèvia publicats siga completa, i estiga organitzada per matèries i/o conselleries i entitats. Tot això sense perjudici d'altres solucions que es poden plantejar per a millorar la informació.
  - Hauria de considerar-se la incorporació d'un apartat sobre Atenció a la Ciutadania en tots els portals web de les conselleries i entitats, amb dades de contacte i informació sobre cites prèvies.
  - En la Guia Prop també hauria de millorar-se la informació sobre cita prèvia, tant en l'apartat de Departaments, amb la informació de si és possible demanar una cita prèvia i la manera de sol·licitar-la, com en els propis tràmits, en especificar la forma de presentació.
- La **sol·licitud de cita prèvia hauria de poder realitzar-se de diverses formes**: en línia, telefònicament a través del servei 012 o telèfon específic o de manera presencial en la unitat. És a dir, hauria d'estendre's el model ja implantat en les oficines PROP, en les quals ja és possible utilitzar qualsevol dels canals esmentats, inclosa la missatgeria per xat de text.
- Respecte dels **sistemes tecnològics** utilitzats per a la gestió de la cita prèvia, hauria de plantejar-se el desenvolupament d'una solució tecnològica, robusta i uniforme, que cobrisca les necessitats de la Generalitat per a donar un bon servei a la ciutadania, designant-se també un responsable funcional d'esta aplicació en funció de les competències transversals atribuïdes als òrgans directius en la Generalitat.
- **L'existència de cites prèvies obligatòries per a l'atenció presencial, en tot cas ha d'ajustar-se al que es disposa en l'Acord del Consell de 4 de febrer de 2022** que estableix que només de manera excepcional, "els departaments de l'Administració de la Generalitat podran establir l'obligatorietat de la cita prèvia per a servicis específics per raó de la personalització del servei i especificitat de la matèria."

A este efecte, es recomana als departaments i entitats que revisen les cites prèvies obligatòries que encara mantinguen bé per a suprimir el seu caràcter obligatori, bé per a justificar expressament el manteniment de la seua obligatorietat conformement als criteris del citat Acord del Consell.

- L'òrgan responsable funcional de Sistema d'Informació d'Atenció a la Ciutadania (SIAC), directament, o a través dels coordinadors SIAC departamentals, hauria de vetlar perquè els diferents departaments incloguen **contactes d'atenció de nivell 2** en els tràmits i procediments publicats i els mantinguen actualitzats.
- Atés que en l'**aplicació corporativa de queixes** no es recullen com a motius específics de queixa els relacionats amb la cita prèvia obligatòria o la no disponibilitat de cites, es recomana que s'incloguen estos motius, per a poder valorar la seua incidència particular.