

INFORME EN RELACIÓ A LES APORTACIONS EN CONSULTA PÚBLICA

EXPEDIENTE	PROYECTO DE DECRETO DE LA CONSELLERIA DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA, COOPERACIÓN Y CALIDAD DEMOCRÁTICA POR EL QUE SE REGULA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y LAS OFICINAS DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTROS EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA GENERALITAT Y SU SECTOR PÚBLICO INSTRUMENTAL
ASUNTO	INFORME SOBRE EL RESULTADO DEL PROCESO DE CONSULTA PÚBLICA PREVIA

El artículo 133.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Publicas establece lo siguiente:

“Con carácter previo a la elaboración del proyecto o anteproyecto de ley o de reglamento, se sustanciará una consulta pública, a través del portal web de la Administración competente en qué se pedirá la opinión de los sujetos y de las organizaciones más representativas potencialmente afectados por la futura norma sobre:

- a) Los problemas que se pretenden solucionar con la iniciativa.*
- b) La necesidad y oportunidad de su aprobación.*
- c) Los objetivos de la norma.*
- d) Las posibles soluciones alternativas reguladoras y no reguladoras”.*

De acuerdo con lo establecido en el artículo mencionado, se procedió a la apertura de un proceso de consulta pública previa sobre el Proyecto de Decreto de la Conselleria de Participación, Transparencia, Cooperación y Calidad Democrática por el que se regula la atención a la ciudadanía y las oficinas de asistencia en materia de registros en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.

Con el objetivo de reforzar y garantizar la participación ciudadana en el procedimiento de elaboración del proyecto normativo, se habilitó en la página web de la Conselleria de Participación, Transparencia, Cooperación y Calidad Democrática, en el apartado *“Normativa en tramitación/participación ciudadana”*, un apartado específico para efectuar la consulta previa, al que se podía acceder a través del portal de Transparencia de la

Generalitat (GVA Oberta, <https://gvaoberta.gva.es>) y desde el portal de participación (GVA Participa, <https://participem.gva.es>) con el fin de que la ciudadanía y las organizaciones más representativas que pudieran verse afectadas por la modificación del decreto realizarán todas aquellas aportaciones que estimaran oportunas.

De conformidad con lo previsto en el artículo 43.1.c) de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, de Gobierno Valenciano, la tramitación del presente proyecto normativo no tiene carácter urgente, por lo que la duración de la consulta ha sido de quince días hábiles, contados desde el día siguiente al de la publicación de su anuncio en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana* (n.º 9268, de 01.02.2022), alargándose finalmente hasta el 22 de febrero de 2022.

Finalizado el plazo establecido, se ha comprobado que se han realizado numerosas aportaciones que se indican resumidas a continuación, por pregunta realizada, incluyendo una valoración general de las mismas:

1. A la pregunta **“En una Administración cada vez más digitalizada, qué servicios de atención a la Ciudadanía piensa que deberían crearse o potenciarse?”**, las propuestas pueden resumirse de la siguiente manera.
 - Mantener canales para la comunicación con la Administración no solo por vía digital. Potenciar la atención presencial y dar una atención telefónica excelente.
 - Tener en cuenta a las personas de mayor edad o con discapacidad. Prestarles atención preferente e igualdad de oportunidades.
 - Ampliar horarios de atención y servicio personalizado para ayudar a personas sin acceso a internet y poco manejo de TICS.
 - Descentralizar aún más la atención a la ciudadanía, tanto físicamente (por distritos) como en cuanto a canales.
 - Que continúe habiendo lugares y teléfonos para resolver las dudas y problemas.
 - Ayuntamientos y Servicios Postales podrían ayudar en la tramitación. Hacer un listado de registros para tramitar hacia cualquier administración.

Valoración y acciones sobre las propuestas realizadas

Uno de los objetivos del nuevo decreto es abarcar el máximo de opciones de comunicación con la ciudadanía, de manera que nadie quede excluido. Es decir, se mantendrán los canales existentes y se abrirán otros nuevos. En este momento ya existen proyectos para dar atención a personas de mayor edad, con discapacidad o con poco conocimiento de la tecnología para información y comunicaciones, que se verán reforzados con el nuevo texto normativo. También está previsto incrementar el horario de atención, lo que implicará la modificación de otras normas autonómicas. En GVA Oberta pueden consultarse los registros existentes (<https://gvaoberta.gva.es/es/sedes-de-registros>), al igual que en la Guía PROP (https://www.gva.es/es/inicio/atencion_ciudadano/buscadores) y ambas llevan a un buscador de los registros de la Comunitat Valenciana. En lo referente a la descentralización (realmente desconcentración) es un objetivo que se mantendrá en el nuevo decreto, aunque para llegar al nivel atomizado que se plantea debería buscarse un complicado equilibrio entre el grado de descentralización y la sostenibilidad económica del sistema.

2. A la pregunta **“Qué aspectos entiende que se habrían de tener en cuenta en la atención presencial en general y en las oficinas PROP en particular? Se le ocurre algún servicio nuevo que se pudiera crear en estas oficinas?”**, las propuestas pueden resumirse de la siguiente manera.

- Descentralizar oficinas a nivel de barrio o distrito.
- Garantizar la atención en valenciano.
- Crear oficinas móviles para pueblos pequeños o medianos.
- Que se pueda acudir sin cita previa.
- Revisar el modelo de oficinas mixtas para implantar un sistema único en todo el territorio con registro en todas ellas.
- Las personas que no puedan utilizar sistemas electrónicos que usen los ayuntamientos y las oficinas postales.
- Garantizar la confidencialidad en las gestiones de las oficinas, así como la comodidad en las zonas de espera con materia de lectura y pantallas informativas. Mejorar el sonido en las oficinas.

- Tener informadores que hablen en otras lenguas.
- Garantizar un horario de tardes para quienes no puedan acudir por las mañanas.
- Dedicar alguna persona a responder consultas rápidas (en ocasiones para hacer una simple pregunta).
- Garantizar la atención a discapacitados favoreciendo su autonomía personal.
- Hacer una buena selección del personal de la oficina, concienciado con los problemas del ciudadano.

Valoración y acciones sobre las propuestas realizadas

Al valorar estas propuestas resulta forzoso referirse a algunos de los principios que está previsto incluir en el nuevo texto normativo (orientación de servicio a la ciudadanía, teniendo como foco a las personas en su diseño, desarrollo y prestación; sencillez y proximidad, que fundamentará la accesibilidad a la información; equidad, para garantizar la accesibilidad física, sensorial y cognitiva a todas las personas; colaboración y cooperación entre las distintas administraciones, así como excelencia y mejora continua para lograr la máxima satisfacción de las necesidades y expectativas de la ciudadanía) que regirán el sistema de atención a la ciudadanía. Estos principios están garantizados, además, por diversa normativa autonómica y estatal de obligado cumplimiento. También está previsto reforzar la formación del personal de nuestras oficinas, que tendrá especialmente en cuenta facilitar la accesibilidad y compensar la brecha digital en la atención a la ciudadanía.

Extender los horarios de atención a la ciudadanía también está previsto. En cambio, la creación de oficinas móviles, tener informadores que hablen en otras lenguas diferentes del castellano y el valenciano, así como dedicar personal a responder consultas rápidas son acciones interesantes que se estudiarán para su posible inclusión en el texto del nuevo decreto.

3. A la pregunta **“Qué opina sobre la cita previa en la atención presencial?”**, las propuestas pueden resumirse de la siguiente manera.
 - Práctico, pero deberían contratar más personal para no tener que llamar durante días hasta que te cogen el teléfono.

- Muy bien, pero hay que pensar en que los mayores también puedan pedirla por teléfono.
- Dificulta el acceso a los servicios públicos al no ser un solo número para cualquier cita o, a veces, teniendo que descargar una aplicación... Debe ser una alternativa, nunca un trámite obligatorio.
- Buena para organizar el servicio. Importante dimensionar bien las citas y una espera no superior a los siete días.
- Debe ser un sistema flexible, pudiendo hacer cambios diarios. Facilitar que se puedan pedir citas previas presencialmente. Abrir la posibilidad de obtener cita para el mismo día o momento.
- Nos hace ahorrar tiempo. Ha sido un acierto. Así no se pierde toda la mañana, como ocurría antes.
- No puede convertirse en un instrumento que dificulte el acceso de los ciudadanos a la Administración. Resulta necesaria para atención más especializada, no con carácter general.
- Positiva si no contesta un robot o hay que pulsar teclas en el teléfono para obtenerla
- Sería interesante fijar una cuota de atención presencial para personas mayores.
- Si el sistema está saturado debería permitir devolver la llamada al ciudadano /a interesado /a, para no tener que llamar mil veces.
- Fomentar el uso del DNI digital y el sistema CL@VE, ya que el certificado digital resulta muy complicado para mucha gente.
- No debería impedir trámites presenciales sin cita (presentación de documentos en registro o consultas cortas), ni reducir la atención telefónica, que se impida acceder sin cita a las oficinas, ni que, sin público, no se atienda sin cita previa.
- Propondría dejar unas horas para acudir sin cita previa.
- Ralentiza las urgencias administrativas e imprevistos.

Valoración y acciones sobre las propuestas realizadas

La cita previa se puede solicitar por teléfono, el número de agentes dedicados a ello se adapta al flujo de llamadas y tiene un alto porcentaje de satisfacción de la ciudadanía según nos indican las encuestas que se realizan anualmente. Si se produce algún desfase en este sentido se deberá a momentos concretos en los cuales se alcanza una gran demanda en muy poco tiempo que desborda nuestras previsiones, mientras se adapta el número de informadores a la nueva situación.

En el momento de redactar este informe ya está abierta la posibilidad de acudir sin cita a nuestras oficinas, por Acuerdo de 4 de febrero de 2022, del Consell, si bien, algunos servicios aún mantienen la obligatoriedad de la cita previa, en función de su carácter específico. Queda eliminada, por tanto, y así se reflejará en el nuevo decreto, la obligación de atender siempre con cita previa. A pesar de ello se mantendrá y fomentará la cita previa voluntaria, como una forma adecuada de ordenar el servicio y existirá la alternativa de pedir cita por diversos canales (presencialmente, por teléfono 012, Internet y chat) y cualquier otro que pueda establecerse en el futuro.

La devolución de llamadas descartadas por saturación del servicio se denomina "*Call me back*". Aunque sería deseable recuperar esos intentos de comunicación llamando a las personas interesadas que no han podido contactar, esta Administración centra sus esfuerzos en la atención en el momento en que lo desea la ciudadanía, cuando se produce la demanda.

4. A la pregunta "**En relación con la atención telefónica administrativa prestada por el teléfono 012, actualmente, encuentra a faltar alguna cosa?**", las propuestas pueden resumirse de la siguiente manera.

- El 012 debería ser gratuito.
- Muchas veces pasan la llamada y nadie lo coge. Resulta muy frustrante.
- Más personal para atender llamadas y que el tiempo de espera baje así de los 5'.
- El 012 es el único servicio que funciona.
- Que se garantice la atención en valenciano, ya que muchas veces no es así.
- Realizar una evaluación detallada y no mecánica del resultado de la atención final requerida.

Valoración y acciones sobre las propuestas realizadas

Desde la Dirección General de Transparencia, Atención a la Ciudadanía y Buen Gobierno se está valorando la gratuidad del servicio 012 para la ciudadanía y se estudiará su inclusión en la nueva norma.

El personal del 012 está específicamente seleccionado con conocimiento suficiente del valenciano para responder a cualquier llamada iniciada en esta lengua. Si en alguna ocasión no ha sido así se trata de un hecho puntual, ya que el nivel C1 de Valenciano es un requisito para el personal que atiende este servicio. No hemos tenido quejas al respecto. Igualmente, el tiempo medio de espera durante el mes de febrero de 2022 ha sido de 1' 14". Se considera que estos aspectos están suficientemente consolidados y cumplen con una atención telefónica de calidad.

Todos los parámetros del servicio se miden y estudian. La evaluación detallada de cada llamada se realiza de forma mecánica, recogiendo datos como tiempo de espera o duración de la llamada, junto a otros completados por el o la operador /a, como la materia objeto de la comunicación. También se realiza una encuesta al terminar la locución. En definitiva, se tendrá en cuenta en el decreto la necesidad de mantener y mejorar los niveles de calidad y de medir y evaluar el servicio.

5. A la pregunta **“Respecto a los canales electrónicos de atención a la ciudadanía, qué servicios piensa que debería prestar?”**, las propuestas pueden resumirse de la siguiente manera.

- Facilitar el acceso, ya que es muy complicado. Casi imposible para quienes tienen más dificultades para moverse por Internet.
- Flexibilizar y ampliar los sistemas de búsqueda para que el ciudadano encuentre la información deseada. Ahora es necesario conocer alguna palabra exacta.
- Limpiar la Guía PROP y eliminar las entradas de más de 2 años, que solo dificultan la búsqueda de información.
- Crear un servicio de consultas generales centralizado, no que simplemente te pasen con el departamento correspondiente, como pasa ahora con el 012, que conduce a que no cojan el teléfono, o que no está el compañero que lo lleva.
- Además de la Conselleria de Educación, otras deberían tener Telegram, que funciona muy bien para informar de trámites, novedades y noticias.

- Una APP oficial que integre a todas las consellerias con un eficiente buscador con la carta completa de servicios disponibles en todas ellas o que facilite el acceso directo a las APPs de las consellerias, con referencia clara a teléfonos de ayuda y a la sede física donde se encuentra el servicio.
- El sistema suele dar muchos problemas. Se cuelga, se pierden datos o faltan formularios por subir, el pago suele ser complicado, especialmente para usuarios de MAC.
- Que se preste un servicio para enseñar a los usuarios a usar los diferentes canales.
- La Administración debe ponderar equitativamente la existencia del procedimiento electrónico con el tradicional modelo presencial, sin forzar la gestión telemática frente a la presencial o convirtiendo ésta en residual.
- Las páginas Web deben diseñarse de forma sencilla y fácil de usar, además de poder hacerlo en los ayuntamientos y presencialmente. Las páginas no son fáciles de usar ni siquiera para quienes están acostumbrados al entorno digital, lo que es mucho peor para quienes no tienen la costumbre o para personas mayores.
- Ofrecer facilidad en el acceso electrónico. Basarse en la accesibilidad cognitiva.
- Ofrecer todos los servicios de forma presencial.
- El personal debe entender que el ciudadano no conoce los trámites. Las consultas vía email o telefónicas no suelen ser fructíferas.

Valoración y acciones sobre las propuestas realizadas

Esta pregunta ha generado propuestas interesantes. Algunas de ellas ya están previstas para ser incluidas en el nuevo decreto o en las aplicaciones que están desarrollándose para su ejecución, como la ampliación y flexibilización de los sistemas de búsqueda, así como de los canales de comunicación entre la ciudadanía y la Administración o la necesidad de limpiar y renovar la Guía PROP.

Por otro lado, está previsto que, en el nuevo texto normativo se incluya un mandato por el cual se garantice la igualdad y la no discriminación en el acceso y uso de los servicios públicos, así como el derecho de todas las personas a elegir el medio por el cual se relacionen con la Administración, con lo que facilitar el acceso a los medios para la atención a la ciudadanía, sean los que sean, es un claro objetivo del nuevo decreto.

Dada la magnitud y especialización de la Administración, no es posible establecer un servicio centralizado de consultas generales que incluya en este ámbito información sectorial. Nuestro objetivo en este sentido es mejorar el sistema de comunicación de segundo y tercer nivel. Es decir, cuando la cuestión planteada sea especializada, se considera que es preferible contactar con un especialista en la materia en lugar de dejarla a un informador o informadora general. Todo ello sin perjuicio de ir completando la información y los servicios del primer nivel de información general.

Volviendo a los principios que regirán la atención a la ciudadanía en la futura norma, la simplicidad, claridad y proximidad se encontrarán entre estos y serán aplicados en el diseño de las páginas Web y para facilitar la accesibilidad cognitiva de los posibles usuarios.

6. A la pregunta **“Quins canals tecnològics d'atenció a la ciutadania li agradaria tindre disponibles? Xat, missatgeria instantània per a telèfons intel·ligents, chatboot o assistent virtual, videoconferència, xarxes socials, altres...”**, las propuestas pueden resumirse de la siguiente manera.

- Todos los existentes pero garantizando agilidad, efectividad y simplicidad de uso. Predecir la demanda cuando se prevé un acceso masivo y que caiga el ancho de banda.
- Videoconferencia y chat, Whatsapp y Telegram, como alternativa al trámite presencial. Integrar con aplicaciones móviles y páginas Web. También Twitter y Facebook. Evitar chatbots y asistentes virtuales.
- Todos los mencionados pero deben ser eficientes y eficaces, rápidos y seguros, fáciles de utilizar y claros de entender.
- Si funcionaran bien y rápido sería suficiente con la página Web y el eMail.
- No es cuestión de tener muchos canales o superponerlos, lo que es necesario es que funcionen y ayuden a las personas a estar informadas, obtener fácilmente la información o realizar un trámite. Los canales no deben sustituir la atención presencial.
- Todos son bienvenidos, siempre y cuando se doten de recursos y se vayan a atender, no como la mayoría de los que prestan. La Administración debería tener clarísimo todos sus procesos y eso dista mucho de ser verdad.

Valoración y acciones sobre las propuestas realizadas

Desde esta Dirección General de Transparencia, Atención a la Ciudadanía y Buen Gobierno, estamos de acuerdo en que más que tener muchos canales diferentes disponibles, los que existan deberán funcionar correctamente, aunque realmente vivimos en un mundo multicanal y la adaptación a este mundo también es una forma de facilitar el acceso a la información administrativa de un mayor número de personas. Estamos trabajando para que la ciudadanía pueda escoger el canal de atención que mejor se adapte a sus necesidades, intentando que el resultado sea de calidad en todos ellos.

7. También se han recibido aportaciones generales, no ceñidas a las preguntas planteadas, por parte de **FESORD** (Federación de personas sordas de la Comunitat Valenciana) y del **CERMI** (Comité de Entidades representantes de personas con discapacidad de la Comunitat Valenciana), especificando condiciones concretas de accesibilidad, no discriminación y acceso universal a información y comunicaciones para los colectivos a los cuales representan, que se deberán tener en cuenta al redactar la propuesta de decreto.

Valoración y acciones sobre las propuestas realizadas

Además de incluir la igualdad y no discriminación entre los principios de actuación en la atención a la ciudadanía, está previsto incluir en el texto del nuevo decreto la eliminación de los posibles obstáculos de acceso a los diferentes canales y adecuar el diseño de los servicios a las características y experiencia de todas las personas. Se prestará asistencia y acompañamiento, así como las actuaciones necesarias para favorecer la inclusión digital. También se está valorando la atención a la ciudadanía a través de las redes sociales.

Queda garantizada la accesibilidad universal en los diferentes canales y modalidades de atención a la ciudadanía. Los edificios y dependencias para atención presencial se adaptarán a la normativa en materia de accesibilidad universal. Se está dando ya el servicio de atención en lengua de signos para personas con dificultades auditivas y se promoverá su disponibilidad en todos los canales y modalidades que lo permitan.

Está previsto, además, llevar a cabo actuaciones de sensibilización, divulgación y adaptación para garantizar la mejor adecuación a las circunstancias físicas, psíquicas, sensoriales, sociales y culturales de la ciudadanía.

Esta dirección general tendrá en cuenta las aportaciones realizadas para complementar y mejorar lo ya dispuesto en el nuevo texto normativo, quedando constancia en el expediente de tramitación del proyecto de decreto de referencia.

**EL DIRECTOR GENERAL DE TRANSPARÈNCIA, ATENCIÓ A LA CIUTADANIA I BON
GOVERN**

Firmat per Andrés Gomis Fons el 24/03/2022
16:12:49

