

---

# La Xunta eliminará la cita previa obligatoria

Estudia cómo suprimirla en los organismos que la exigen

La valedora do pobo recibió varias quejas por las dificultades de acceso

La atención presencial a los mayores se considera una necesidad **2 y 3**

# La Xunta decide suprimir la cita previa

La Administración gallega asume las peticiones de los ciudadanos, que exigen recibir también atención al momento y que motivó doce actuaciones de oficio del Valedor do Pobo

CARLOS PUNZÓN  
 VIGO / LA VOZ

Primera reacción a la corriente ciudadana que reclama la vuelta a la atención presencial en la Administración pública y el fin de la cita previa obligatoria. La Xunta ultima la eliminación del requisito imprescindible que se debe obtener para lograr ser atendido en cualquiera de sus organismos, que son mayoritarios en Galicia. Así lo atestiguan ayer fuentes del Ejecutivo gallego al pedirles que valoraran las exigencias que el Defensor del Pueblo, el Valedor do Pobo o el Consejo General de la Abogacía vienen formulando para que se recupere el vínculo directo entre la Administración y los administrados, que sufrió un corte en forma de instauración obligada de la cita previa con la pandemia y que, pese a la superación de la crisis sanitaria, se mantiene en infinidad de negociados públicos.

Desde la Xunta apuntan que se llevará a cabo un estudio para abordar cómo se elimina esa obligatoriedad en los servicios autonómicos que la exigen, manteniendo esa cita previa para quien lo quiera hacer así. Pero ya será voluntaria. «El objetivo es garantizar la accesibilidad de la Administración», mantienen las mismas fuentes, que apuntan que ahora son minoría sus dependencias en las que se sigue reclamando la cita con anterioridad. Vinculan esa práctica con negociados de Empleo o certificaciones en el ámbito rural, entre otros, como ejemplos en los que los trámites se alargan en su atención, aunque admiten que, cuando no hay funcionarios libres, sí se activa de manera generalizada la petición del filtro previo puesto en cuestión. Desde el Ejecutivo se llega a cifrar en un 30 % el volumen de personas atendidas sin cita en registros de determinadas consellerías.

## Advertencias de la valedora

La valedora do pobo, María Dolores Fernández Galiño, señala que abrió el año pasado doce actuaciones de oficio por vulneración de derechos de ciudadanos por Administraciones gallegas con el uso de la cita previa como vía exclusiva para conseguir ser atendidos en organismos públicos. En el caso de la Xunta los responsables del Gobierno gallego ya le habían adelantado que estaban trabajando en una «propuesta de mellora do servizo de atención presencial das persoas vulnerables, incidindo na complexidade e nas implicacións organizativas e tecnolóxi-

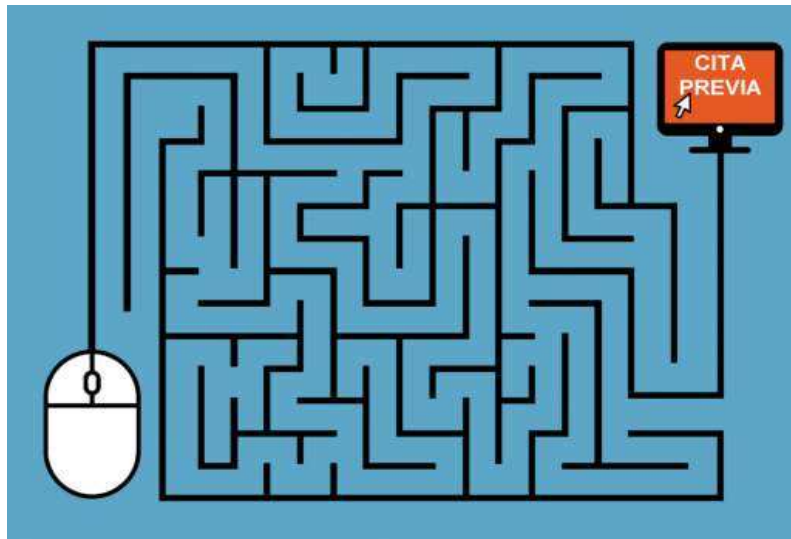


ILUSTRACIÓN PILAR CANICOBA

cas diso». Después de ese compromiso, la Xunta añadió que habría una atención especial a los mayores de 65 años, extremo al que también se comprometió el presidente gallego en su investidura. Y una tercera promesa le hizo llegar la Xunta a la valedora, consistente en activar una doble vía de acceso con o sin cita en sus oficinas de información y registro.

Como en el caso del Defensor del Pueblo, la institución del Valedor estima que la atención presencial «é unha necesidade» en Galicia y recela de la brecha que la cita previa genera entre Administración y administrados, por sus deficiencias, problemas pa-

ra acceder por motivos tecnológicos para parte de la población y el incumplimiento que la ley establece respecto accesibilidad y agilidad en la atención de los organismos públicos.

## Actuaciones de oficio

«A implantación da cita previa como requisito para a atención presencial é unha medida enmarcada nas facultades de autotorgанизación das Administracións que pretende a optimización dos servizos públicos e a atención personalizada da cidadanía. Porén, a cita previa non resulta adecuada para servizos nos que a lóxica dese sistema non resulta compatible coa prestación

do servizo», señala la valedora. La defensora pone como ejemplo el caso de las oficinas de registro, que ha motivado numerosas quejas ante las instituciones de defensa del ciudadano. Advierte que en ellas la demora en la concesión de cita afecta de forma directa a los plazos que deben de cumplir los particulares.

La oficina del Valedor ya había iniciado de oficio actuaciones ante las principales entidades financieras a causa de las «dificultades crecientes» que encuentran ante ellas las personas vulnerables, especialmente las mayores, para realizar presencialmente trámites bancarios. También se suscitaban actuaciones por los es-

critos de queja contra la digitalización en las relaciones con la Administración, «que foi a máis coa pandemia e as dificultades para o manexo das novas tecnoloxías», certifica. Añade que en esas misivas sus autores insisten en que no ven motivo para que no se recupere la atención presencial en las Administraciones.

## Afecta a la democracia

Las advertencias de la institución del Valedor do Pobo llegan incluso a indicar que «nun Estado democrático e de dereito a Administración debe estar ao servizo da cidadanía e respectar o principio de legalidade», que se alcanza garantizando la presencialidad, dado que la ley solo obliga a la comunicación telemática con la administración a determinados colectivos, «pero non ao cidadán en xeral». Solo personas jurídicas, entidades, profesiones que requieran de colegiación obligatoria (notarios, registradores, abogados...) y los funcionarios en su trabajo están obligados por ley a relacionarse telemáticamente con cualquier Administración.

Por los condicionantes legales existentes, por las discriminaciones que pueden generar y por la obligación de las instituciones públicas de ser accesibles al ciudadano, la institución del Valedor do Pobo concluye que «o condicionamento da atención presencial á cita previa na Administración Xeral non parece adecuado», en la misma línea del Defensor del Pueblo.

Buzón abierto para problemas con la Administración pública  
 quejas.administracion@lavoz.es

## Atención presencial a mayores: «Unha necesidade»

La valedora do pobo advierte que permanecerá atenta a futuras quejas que pueda seguir generando la cita previa, pero adelanta que «a mellora da atención para as persoas de maior idade debe considerarse unha necesidade, como tamén para todas as afectadas dunha ou doutra forma pola fenda dixital. Por iso parece preciso o mantemento dunha atención presencial ordinaria», concluye.

En la valoración que hace de la cita previa la institución de defensa de los derechos de los ciudadanos, echa mano de las opiniones del impulsor de la campaña por la atención presencial en las oficinas bancarias, Carlos Sanjuán, quien advierte que la falta de preparación generali-

zada de los mayores para llevar a cabo trámites a través de internet, como ocurre fundamentalmente al relacionarse con el Instituto Nacional de la Seguridad Social, dispara las desigualdades en las que se encuentran las personas de mayor edad, para las que reclama un mínimo de efectivos que las atiendan en las Administraciones.

## Brecha tecnológica

«As novas tecnoloxías non están ao alcance de todos», resume la valedora, que cita además problemas como la falta de conexión o que esta sea inadecuada como un problema más para los residentes en el medio rural. Pero además añade, como un derecho también, que «moitas per-

soas rexeitan adquirir habilidades dixitais e reivindicán o seu dereito a prescindir do dixital e ser atendidas de forma presencial ou telefónica».

Añade la institución del Valedor do Pobo su contrariedad por el hecho de que en muchos trámites se piden datos que ya obran en poder de la Administración o puede conseguirlos esta por sus propios medios, además de que los documentos suelen estar redactados con un lenguaje difícil de entender, sobre todo, y de nuevo, para las personas más vulnerables, como los mayores. Reconoce, eso sí, que las nuevas tecnologías «constituyen un gran avance, pero siempre que non se converta na única vía de comunicación coas Ad-

ministracións pola eliminación da atención presencial». Desvela la valedora que, durante la pandemia, la institución que preside tuvo que suplir las dificultades de contacto de algunas personas con diferentes Administraciones.

Se hace eco de reflexiones como la de la Unión Democrática de Pensionistas, que señala que un 40,5 % de los mayores de 65 años nunca se conectaron a internet, o la del INE, que apunta que solo el 10 % de los mayores de 75 saben cómo gestionar una cita médica desde el móvil o la web. Migrantes, residentes en el medio rural y personas sin hogar se pueden ver discriminadas, concluye, si la digitalización avanza sin herramientas que la suplan.