

RESOLUCIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA, DE 22 DE OCTUBRE DE 2021, POR LA QUE SE REGULA LA ATENCIÓN AL PÚBLICO MEDIANTE CITA PREVIA.

Con ocasión de la crisis sanitaria producida por la COVID-19 y en aplicación del Plan para la desescalada gradual aprobado en Consejo de Ministros de 28 de abril de 2020, mediante Resolución de la Vicepresidencia Primera y Consejería de Hacienda y Administración Pública de 13 de mayo de 2020, se establecieron las medidas y pautas de actuación para la reincorporación progresiva a sus puestos de trabajo de las empleadas y empleados públicos del ámbito general de la Administración de la Junta de Extremadura, aunando la protección de su salud con la adecuada prestación y funcionamiento de los servicios públicos.

Esta Resolución fue objeto de actualización y adaptación, en cumplimiento de lo previsto en la medida decimoséptima de la misma, por Resolución de 21 de septiembre de 2020. En esta última Resolución, medida sexta, se regulaba la atención al público mediante cita previa y limitación de aforo, debiendo no obstante, garantizarse los recursos humanos y materiales necesarios para una adecuada atención al ciudadano de manera presencial. Asimismo, se habilitaba la atención telefónica y telemática cuando la prestación del servicio lo permita con idéntica calidad.

Recientemente, mediante Resolución de la Vicepresidencia Primera y Consejería de Hacienda y Administración Pública, de 15 de octubre de 2021, se deja sin efectos la resolución de 21 de septiembre de 2020.

En lo que interesa al presente, el balance y experiencia del servicio de atención a la ciudadanía prestado, durante el periodo de la pandemia, por el Instituto de Consumo de Extremadura (en adelante INCOEX) y sus órganos periféricos, incluyéndose asimismo el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, han puesto de manifiesto un éxito rotundo del sistema de cita previa en pro de la eficacia en la atención de las personas consumidoras y de la optimización de los recursos de la Administración.

En concreto, la puesta en funcionamiento de un sistema de cita previa permitió reforzar los sistemas de atención telefónica y comunicación electrónica del Instituto, logrando así dar respuesta inmediata y eficaz a un alto porcentaje de consultas y reclamaciones presentadas por las personas consumidoras, siendo este sistema acogido por la ciudadanía de muy buen grado por su agilidad y comodidad. Y es que previamente para ver atendidas las mismas pretensiones, las personas consumidoras necesitaban acudir de forma presencial a las oficina con el evidente trastorno de desplazamiento y demora en el tiempo, además de tener que soportar colas de espera ante el personal responsable para obtener una respuesta a sus solicitudes, aun siendo simples consultas de identificación de organismos competentes a los que poder acudir o trámites concretos a realizar.

Csv:	FDJEXRBY2JZUDGE9XS75N62TCAF2X	Fecha	22/11/2021 09:26:32
Firmado Por	JOSE GONZALEZ RUBIO		
Url De Verificación	https://sede.gobex.es/SEDE/csv/codSeguroVerificacion.jsf	Página	1/2



Asimismo, el funcionamiento mediante cita previa permitió a este Instituto optimizar sus recursos, organizando y planificando las atenciones presenciales que resultaban necesarias con la finalidad de prestar un servicio de calidad y evitar las esperas innecesarias. En todo caso, y sin perjuicio de la cita previa implementada, este Instituto y sus unidades garantizaron en todo momento una prestación adecuada a los colectivos de especial protección, velando de modo especial y prioritario por garantizar y facilitar el ejercicio de sus derechos e intereses.

Por las razones expuestas y encontrándose habilitada en la propia Resolución de la Vicepresidencia Primera y Consejería de Hacienda y Administración Pública, de 15 de octubre de 2021, en cuyos antecedentes advierte expresamente que, *“justifica dejar sin efecto la Resolución de 21 de septiembre de 2020, sin perjuicio de que razones organizativas y de eficacia aconsejen la posible pervivencia de alguna de las medidas incluidas en la misma”*, esta Dirección General de INCOEX, en virtud de las funciones y facultades atribuidas por el artículo 8.2 del Decreto 214/2008, de 24 de octubre, por el que se aprueban los Estatutos del INCOEX:

DISPONGO

Primero.- Mantener en los servicios de atención e información a las personas consumidoras que presta INCOEX y sus órganos periféricos, incluyéndose asimismo el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, por razones organizativas y de eficacia, el sistema de **CITA PREVIA** y limitación de aforo cuando sea precisa la atención al público de forma presencial, manteniendo la prioridad de atención mediante comunicación telefónica y electrónica siempre que se garantice idéntica calidad.

Sin perjuicio de lo expuesto se garantizará en todo momento una prestación adecuada en la atención e información de los colectivos de especial protección, permitiendo así el efectivo ejercicio de sus derechos e intereses.

Segundo.- En atención al carácter excepcional de esta medida y su alcance a toda la ciudadanía extremeña, se adoptarán todas aquellas medidas de difusión que permitan su conocimiento efectivo. En todo caso, será objeto de publicación en la web del INCOEX <https://saludextremadura.ses.es/incoex/> y del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor <https://saludextremadura.ses.es/masamano/masatencion/>, así como en la entrada de las distintas dependencias en las que resulte aplicable.

En Mérida,

EL DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA

Csv:	FDJEXRBY2JZUDGE9XS75N62TCAF2X	Fecha	22/11/2021 09:26:32
Firmado Por	JOSE GONZALEZ RUBIO		
Url De Verificación	https://sede.gobex.es/SEDE/csv/codSeguroVerificacion.jsf	Página	2/2

