

lunes 28 de marzo de 2022

# La Laguna implanta un novedoso sistema que permite a la ciudadanía gestionar sus tributos por videollamada

*El Ayuntamiento suma este nuevo servicio a sus canales de comunicación a distancia para que la población reciba una atención personalizada de forma cómoda, sencilla y sin desplazamientos*



Las vecinas y vecinos de La Laguna ya pueden realizar sus gestiones tributarias por videollamada. Después de pasar con éxito el periodo de pruebas, desde la Concejalía de Hacienda y Asuntos Económicos se ha puesto en funcionamiento este novedoso sistema que permite recibir una atención personalizada de forma cómoda, sencilla y sin desplazamientos, ya sea a través del ordenador o por medio de un dispositivo móvil.

El alcalde, Luis Yeray Gutiérrez, destaca que con la crisis sanitaria “se ha puesto de manifiesto la necesidad de la administración pública de modernizarse para facilitar la comunicación con la población. Conscientes de la importancia de apostar por las nuevas tecnologías para poder acercar los servicios públicos a cualquier parte no solo del municipio, sino del mundo, desde la Corporación venimos trabajando en la digitalización de las principales prestaciones para aumentar las vías de relación con la ciudadanía”.

En una de las principales áreas en las que se ha realizado “un esfuerzo especial” ha sido en Hacienda y Asuntos Económicos, con la puesta en marcha de la nueva Oficina Virtual del Contribuyente en septiembre, la posibilidad de domiciliar los tributos de manera automática a través de esta herramienta y, ahora, “con este canal que permite mantener el contacto personal con las vecinas y vecinos, así como agilizar y evitar costes de tiempo y de desplazamientos innecesarios”.

El concejal de Hacienda y Asuntos Económicos, Alejandro Marrero, señala que el servicio de videollamada ya está operativo para aquellos trámites más habituales y demandados, aunque la intención es ampliarlo paulatinamente. Con la incorporación de este sistema, “aumentamos los instrumentos de comunicación directa con la ciudadanía para ofrecer una atención más rápida y eficiente, con un trato más cercano y humano, ya sea de manera presencial como de forma telefónica, por videollamada o la sede electrónica”.

El edil explica que, con esta apuesta por la atención telemática en el ámbito tributario y recaudatorio, “se responde a la necesidad evidenciada por la crisis sanitaria de modernizar la administración y de disponer de canales que se ajusten a las necesidades de las laguneras y laguneros”.

Los últimos datos recabados por el área muestran “el auge de la atención a distancia para las gestiones tributarias”. De las 13.451 citas de 2021, el 58% fue por vía telefónica, “un porcentaje que pone de manifiesto el cambio que estamos viviendo en la forma de relacionarnos con nuestros vecinos y vecinas”.



“El crecimiento de las tramitaciones realizadas de manera no presencial es un reflejo de lo que busca la ciudadanía; servicios eficientes, que ahorren tiempo y desplazamientos innecesarios. Por este motivo, seguiremos dando pasos en este camino, para conseguir un modelo acorde al siglo XXI en el que coexistan los encuentros físicos, telefónicos y telemáticos”, concluye Alejandro Marrero.

#### Procedimiento

Los contribuyentes ya pueden llevar a cabo sus gestiones tributarias más habituales a través del nuevo servicio de videollamada. Para ello, la persona interesada debe entrar en el sistema de cita previa alojado en la web del Ayuntamiento (<https://www.aytolalaguna.es/CITAPREVIA/> [ /sites/ayto-lalaguna/CITAPREVIA/ ]). A continuación, tendrá que escoger el trámite que desea hacer y el tipo de atención que desea obtener.

Cuando confirme la cita, le llegará un mensaje de texto a su teléfono móvil y un correo electrónico con indicaciones básicas y un enlace. Una vez llegado el día y la hora de su cita, entrará en el enlace que ha recibido y accederá a una sala de espera virtual, al que se conectará un empleado público para atender sus necesidades o dudas. Durante la videollamada podrán intercambiar documentos y solicitudes en tiempo real, lo que facilitará aún más las tramitaciones.