

SRA.  
MARTA ALSINA I CONESA  
DEFENSORA DEFENSORA DE LA CIUDADANÍA  
DE GIRONA  
defensoradelaciutadania@ajgirona.cat

Estimada Sra.:

En relación con su atento escrito, y en lo que se refiere a determinados problemas de la Dirección General de Tráfico (falta de citas, retrasos en los trámites, sistema telemático y atención telefónica, alternativas para colectivos vulnerables) le informo de que se trata de cuestiones recurrentes en las quejas que se reciben en el Defensor del Pueblo; sobre ellas se han realizado numerosas actuaciones en los últimos años. Le remito, para un mejor conocimiento, a los sucesivos informes anuales a las Cortes Generales de esta institución.

Asimismo, he tenido ocasión de reunirme personalmente con el Director General de Tráfico, Sr. Pere Navarro, al que he trasladado las cuestiones que su suscitan en las quejas, coincidentes en buena medida con las que se reflejan en su escrito. El Director General dio cuenta de las actuaciones que se están realizando para mejorar este servicio público.

En relación con el funcionamiento del sistema de cita previa en las jefaturas provinciales de tráfico, informó de que hay una previsión de que, en los próximos meses, pueda quedar resuelta la problemática referida a la dificultad en la obtención de cita previa para ser atendido presencialmente en las jefaturas provinciales. Hay una previsión de refuerzo de la plantilla de personal administrativo, siendo esta una decisión que depende del Ministerio de Transformación Digital y de la Función Pública, y no propiamente de la Dirección General de Tráfico. Si esa previsión se materializara, se podría pasar de un sistema de cita previa obligatoria a un sistema de cita previa recomendada.

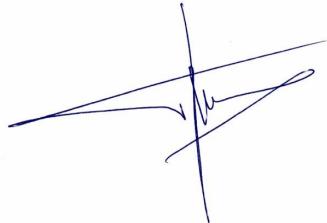
Además, respecto a la concreta problemática del canje del permiso de conducción, durante la citada reunión también se informó de que está previsto que próximamente las gestiones para dicho trámite puedan realizarse directamente a través de la sede electrónica de la DGT, sin necesidad de acudir a las dependencias oficiales de tráfico.

El refuerzo de personal contribuirá a la mejora de aspectos como la atención telefónica o la superación de la denominada “brecha digital”, que reclama una especial atención a las personas vulnerables desde esta perspectiva.

Continuaremos trabajando en éstas y otras líneas de actuación iniciadas.

Agradeciendo la remisión de su escrito, le saluda muy atentamente,

Las políticas de privacidad y el tratamiento de los datos de carácter personal se realizan conforme a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos. Puede ejercer sus derechos de acceso, portabilidad, rectificación, supresión y limitación del tratamiento ante el Defensor del Pueblo en C/ Zurbano 42, 28010 Madrid, así como reclamar ante la Agencia Española de Protección de Datos en [www.aepd.es](http://www.aepd.es) si entiende vulnerados sus derechos.



Teresa Jiménez-Becerril Barrio  
Adjunta Primera del Defensor del Pueblo