



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

EL JUSTICIA DE ARAGÓN
202500013388
02 DIC 2025
REGISTRO DE SALIDA

Exp: Q24/1664/07

**Sr. Consejero de Hacienda, Interior y
Administración Pública**

Envío electrónico, destino ud. / ofic.:
A02029281 / O00001120

ASUNTO: Sugerencia relativa a la atención de los ciudadanos en la Administración tributaria

I.-ANTECEDENTES

PRIMERO.- Tuvo entrada en esta Institución escrito de queja que quedó registrado con el número de referencia arriba indicado

En la misma se hacía alusión a lo siguiente:

“He estado en la oficina de la Dirección General de Tributos (Pza de los Sitios 7) y resulta que para cualquier gestión es necesaria cita previa. Me parece correcto que haya la posibilidad de cita previa, pero no me parece bien que hayan quitado la atención, sin cita previa, que hacían antes de la pandemia, y se permitía la presentación de escritos, solicitudes y recursos. Al contribuyente hay que facilitarle la atención y la cita previa obligada es un paso atrás.»

SEGUNDO.- Habiendo examinado el contenido del escrito de queja presentado, se resolvió admitir la misma a supervisión, y dirigirse al Departamento de Hacienda, Interior y Administración Pública del Gobierno de Aragón con la finalidad de recabar información sobre la cuestión planteada en la queja, y en particular, si para la presentación de solicitudes y recursos por los contribuyentes también es necesario pedir cita previa.

TERCERO.- En contestación a lo solicitado por esta Institución, el Departamento de Hacienda nos remitió Informe en el que se expone lo siguiente:



«En relación con el informe solicitado por esa Institución, correspondiente al expediente Q24/1664/07, sobre la obligación de solicitar cita previa por parte de los contribuyentes para realizar sus gestiones ante la Administración Tributaria, procede informar lo siguiente:

La Orden HAP/1827/2022, de 1 de diciembre, hace pública la relación de las Unidades de Registro de documentos y Oficinas de Asistencia en Materia de Registro del Gobierno de Aragón, su ubicación y los días y horario de funcionamiento.

En todas ellas, tal y como se indica en la citada Orden, el horario es de lunes a viernes, de 9 a 14 horas.

En la página web del Gobierno de Aragón se puede consultar la lista completa de las oficinas de registro (<https://www.aragon.es/tramites/oficinas-deinformacion>), indicándose que en algunas de ellas es necesario solicitar cita previa.

Éste es el caso de la oficina a cargo de la Dirección General de Tributos del Departamento de Hacienda, Interior y Administración Pública, sita en la calle Costa número 18, que, para poder prestar todos los servicios en todas las franjas horarias, con los recursos humanos disponibles, dispone de sistema de cita previa, como forma de organización más eficiente y con la finalidad de evitar que se produzcan esperas en su sede.

No obstante, el personal destinado en la Dirección General de Tributos de este Departamento intenta atender a la ciudadanía que necesita realizar algún trámite, aunque no haya solicitado cita previa. De hecho, si algún ciudadano se presenta sin cita previa, son los propios empleados públicos los que la gestionan para que pueda ser atendido, especialmente cuando dicho trámite está sujeto a plazos, como puede ser la presentación de una solicitud o de un recurso.

Asimismo, y en lo que respecta a los trámites tributarios, la Dirección General de Tributos del Departamento de Hacienda, Interior y Administración Pública, cumpliendo con su deber de prestar a los obligados tributarios la necesaria información y asistencia acerca de sus derechos y obligaciones, tiene habilitados varios canales de comunicación con la ciudadanía, de los que se informa en la entrada de las oficinas de la calle Costa número 18 y en la página web, donde también puede encontrar respuestas a preguntas frecuentes y guías para la



realización de trámites. Esta información se puede encontrar en el siguiente enlace: <https://www.aragon.es/-/tributos> Además, en las citadas oficinas de la calle Costa número 18, se puede tener acceso a guías impresas y se ofrece la posibilidad de formular consultas a través del teléfono de atención al público, 976715209, de lunes a viernes, en horario de 9 a 14 horas, así como por correo electrónico: tributos@aragon.es y tributosprofesionales@aragon.es

Se cuenta, también, con una mesa de incidencias a la que se deriva al ciudadano cuando se aprecian dificultades en el uso de los medios telemáticos o cualquier otra circunstancia que le impida utilizar los medios dispuestos con carácter general para la realización de los trámites, a través de aplicaciones informáticas. En esos casos se ofrece el Servicio de Ayuda regulado en la Orden HAP/11/2021, de 12 de enero, por la que se establecen medidas relativas a la asistencia al contribuyente en modo no presencial a través del servicio de ayuda de autoliquidaciones prestado por la Administración Tributaria, publicada en el Boletín Oficial de Aragón, núm. 18, de 28 de enero de 2021.

Como ya se ha indicado en anteriores ocasiones, debe reiterarse que la atención y la asistencia al contribuyente es una prioridad constante para todos los empleados de la Dirección General de Tributos del Departamento de Hacienda, Interior y Administración Pública, que procuran, en todo momento, la máxima atención en la creación, gestión y mantenimiento de los contenidos del área tributaria que son puestos a disposición de la ciudadanía en los diferentes canales de información, con el único objetivo de lograr una atención plena de forma presencial, telefónica y telemática.»

II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

PRIMERA.- La cuestión que plantea el ciudadano en su escrito de queja hace referencia a la necesidad de solicitar cita previa a la Administración tributaria para cualquier gestión que el contribuyente quiera realizar en la oficina de la Dirección General de Tributos, sita en el número 18 de la calle Costa, y en particular, para la presentación de escritos, recursos y solicitudes.

El Departamento de Hacienda, en el informe remitido a esta Institución, expone que para poder prestar todos los servicios dispone el sistema de cita previa, como “forma de *organización más eficiente y con la finalidad de evitar que se produzcan esperas en su sede*”; y matiza más adelante que, no



obstante la necesidad de solicitar la cita previa, por el Departamento se intenta atender en el momento al contribuyente que necesitara realizar algún trámite, especialmente, si el trámite que se solicita está sujeto a plazos, como la presentación de una solicitud o un recurso.

SEGUNDA.- En principio, los ciudadanos no están obligados a relacionarse con la Administración por medios telemáticos, lo que resulta especialmente importante, si se repara en la existencia de lo que se ha llamado «brecha digital». Por tanto, el hecho de acudir a las nuevas tecnologías no puede obviar ni el principio legal de no obligatoriedad (salvo excepciones) del uso de las nuevas tecnologías (art. 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y art 96 de la Ley General Tributaria) ni las circunstancias sociales, que se caracterizan por las dificultades de su adecuada utilización por un significativo porcentaje de la población.

Con respecto al sistema de solicitar cita previa para realizar los ciudadanos gestiones ante la Administración, se quiere sugerir por la Institución que represento lo siguiente:

- Que la cita previa, con carácter general, no sea un instrumento obligatorio para acceder a los registros ni a los servicios administrativos. De este modo, la cita previa podría convertirse en un mecanismo preferente de atención al ciudadano, pero sin que suponga un requisito absoluto y excluyente. Por añadidura, sería bueno que, para la obtención de la cita previa, no fuera imprescindible la utilización de medios telemáticos, sino que tal cita previa pudiera ser obtenida de modo presencial y por vía telefónica.
- Y en particular, dado que el Departamento de Hacienda en su informe nos dice que cuando el contribuyente acude sin cita previa a las oficinas de la Dirección General de Tributos de la calle Costa 18, para presentar algún recurso o solicitud, en ese caso, por los funcionarios de la Dirección se procura atender al ciudadano, y registrar su solicitud o recurso; podría valorarse por el Departamento al que nos dirigimos, dar publicidad a dicha posibilidad de atención directa sin cita previa,



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

para que tengan pleno conocimiento los ciudadanos de la oportunidad de ser atendidos en el registro sin haber solicitado cita previa.

III.- RESOLUCIÓN

Vistos los antecedentes de hecho y consideraciones realizadas, y en ejercicio de las facultades que a esta Institución confiere el artículo 22 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora de Justicia de Aragón, considero oportuno SUGERIR al Departamento de Hacienda, Interior y Administración Pública, que valore:

1º.-En la medida de lo posible, evitar que el sistema de cita previa se convierta en un requisito necesario u obligatorio para acceder a los registros y a los servicios administrativos;

2º.- Dar publicidad a la posibilidad de presentar recursos, solicitudes y recursos en el Registro sin necesidad de cita previa.

Agradezco de antemano su colaboración y espero que en un plazo no superior a un mes me comunique si acepta o no la Sugerencia formulada, indicándome, en este último supuesto, las razones en que funde su negativa.

En Zaragoza, a 27 de noviembre de 2025



Concepción Gimeno Gracia
Justicia de Aragón