



Sra. Consejera de Bienestar Social y Familia

Envío electrónico, destino ud. / ofic.:

A02029281 / O00001120

ASUNTO: Sugerencia relativa a obtención de cita previa para el acceso a archivos y registros administrativos.

I.- ANTECEDENTES

Primero.- El pasado 28 de junio de 2023 tuvo entrada en esta Institución un escrito de queja que quedó registrado con el número de referencia arriba expresado.

Segundo.- En el referido escrito de queja se aludía a lo siguiente:

“Para presentar documentación en el registro de la Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios, dependiente del Gobierno de Aragón, y situada en la Plaza del Pilar n.º 3 de Zaragoza, exigen cita previa, y consultada su página web para solicitarla, suelen demorarla aproximadamente otros 10 o 12 días”.

Tercero.- A la vista de la queja presentada, se acordó admitirla a supervisión y dirigirnos al anterior Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales con la finalidad de recabar la información precisa sobre la cuestión planteada.

Cuarto.- En cumplida contestación a nuestro requerimiento, se nos trasladó un informe en los siguientes términos:

“En Ciudadanía y Derechos Sociales, los servicios provinciales, Instituto Aragonés de Servicios Sociales, y las unidades de registro de este departamento cuentan con un sistema de cita previa para la atención directa al ciudadano.

La atención al público mediante un sistema de cita previa supone una mejora en la agilidad en la prestación del servicio ya que ofrece mayor flexibilidad del usuario para la elección del día o del horario que mejor se adapte a las necesidades del ciudadano.

Evita esperas innecesarias del ciudadano al ser atendido en un horario previamente determinado, permitiendo una mejor asignación de los recursos y planificación de los mismos por parte de la administración.

Sí que es cierto, que pueden existir ciertas dificultades para el acceso a la cita previa por parte de algunas personas, por lo que se procura que la gestión por parte del ciudadano



sea lo más sencilla y eficaz posible, mejorando la progresiva implantación de este sistema.

En algunos casos y procedimientos determinados, la demanda por parte de los ciudadanos excede los recursos disponibles del departamento, ya que las agendas se ocupan tan pronto como son abiertas.

Desde el departamento de procura priorizar la atención al ciudadano dedicando, en la medida de lo posible, puestos de trabajo de otras unidades relacionadas con los procedimientos para la atención de estas situaciones.

Por otro lado, siempre que las disponibilidades presupuestarias lo han permitido, se ha contratado personal como refuerzo de los efectivos dedicados a la atención directa y tramitación de los procedimientos presentados por los ciudadanos.”

II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

Primera.- En línea con lo argumentado por esta Institución en expediente Q/22/1196/02, debe recordarse que, 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) 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 cita previa, se quiere sugerir, siguiendo con lo informado por otras Defensorías (en concreto, Resolución AO-00278/2020 de el Síndic de Greuges de Catalunya), que, con carácter general, no sea un instrumento necesario u 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.

La Sentencia del Tribunal supremo de 06/05/2021 (RC 150/2020), dispone en uno de sus Fundamentos Jurídicos que:

“Dado que la imposición del uso obligado de los medios electrónicos se establece como excepción al reconocimiento del derecho de las personas a comunicarse con la Administración por medios electrónicos, reconocido en el propio artículo 14 LPAC, es preciso satisfacer cumplidamente tanto los presupuestos que habilitan para tal imposición, como el instrumento formal necesario, que es el reglamento.”

En este mismo sentido, la Resolución 023/08 del Defensor del Pueblo de Navarra, en la que recomienda que “se elimine la exigencia de cita previa para acceder a registros y oficinas,



garantizando la atención presencial con carácter generalizado” añadiendo que “si la cita se configura como una opción para la atención, se haga constar expresamente el carácter facultativo”.

Segunda.- A nivel europeo, el art. 41 de la Carta de derechos fundamentales de la Unión Europea reconoció el derecho a la buena administración, que ha sido incorporado por la jurisprudencia en nuestro país derivándola de los arts. 9.3 y 103 CE. Así el referido artículo de la Carta de derechos fundamentales dispone:

“Artículo 41 - Derecho a una buena administración 1. Toda persona tiene derecho a que las instituciones, órganos y organismos de la Unión traten sus asuntos imparcial y equitativamente y dentro de un plazo razonable. 2. Este derecho incluye en particular: a) el derecho de toda persona a ser oída antes de que se tome en contra suya una medida individual que la afecte desfavorablemente; b) el derecho de toda persona a acceder al expediente que le concierna, dentro del respeto de los intereses legítimos de la confidencialidad y del secreto profesional y comercial; c) la obligación que incumbe a la administración de motivar sus decisiones. (...)”

La Sentencia del Tribunal Supremo de 3/12/2020 (RC 8332/2019), establece que:

"Y no está de más traer a colación el principio a la buena administración que, merced a lo establecido en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, ha adquirido el rango de derecho fundamental en el ámbito de la Unión, calificándose por algún sector doctrinal como uno de los derechos fundamentales de nueva generación del que se ha hecho eco la misma jurisprudencia de este Tribunal Supremo desde la sentencias de 30 de abril de 2012, dictada en el recurso de casación 1869/2012 (ECLI:ES:TS:2012:3243); hasta la más reciente sentencia, con abundante cita, 1558/2020/, de 19 de noviembre último, dictada en el recurso de casación 4911/2018 (ECLI:ES:TS:2020:3880); que se ha querido vincular, en nuestro Derecho interno, a la exigencia que impone el artículo 9.3º de nuestra Constitución sobre la proscripción de la arbitrariedad en la actuación de los poderes públicos; pero que, sobre todo, debe considerarse implícito en la exigencia que impone a la actuación de la Administración en el artículo 103, en articular con le impone los principios de sometimiento "pleno" a la ley y al Derecho. Y en ese sentido, es apreciable la inspiración de la exigencia comunitaria en el contenido de los artículos 13 y 53 de la Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas al referirse a los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración.

Pero la buena administración es algo más que un derecho fundamental de los ciudadanos, siendo ello lo más relevante; porque su efectividad comporta una indudable carga obligación para los órganos administrativos a los que se les impone la necesidad de someterse a las más exquisitas exigencias legales en sus decisiones, también en las de procedimiento."



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

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 del Justicia de Aragón, he resuelto sugerir al Departamento de Bienestar Social y Familia lo siguiente.

Que trate de evitar que, con carácter general, el sistema de cita previa sea un requisito necesario u obligatorio para acceder a los registros y a los servicios administrativos

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 5 de septiembre de 2023



Javier Hernández García

Lugarteniente en funciones de Justicia de Aragón