



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

**EL JUSTICIA DE ARAGÓN**

**202300001228**

**FEB 2023**

**REGISTRO DE SALIDA**

**Exp: Q22/1196/02**

**Sr. Consejero de Hacienda y  
Administración Pública**  
eljjusticiatramitesdgri@aragon.es

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

### **I.- ANTECEDENTES**

**PRIMERO.-** El día 6 de septiembre de 2022, tuvo entrada en esta Institución una queja en la que una señora mostraba su «disconformidad acerca del horario de ciertos puestos de la Administración», ya que «lamentablemente con el horario de 9 a 14 h que ofertan pocos son los que pueden disfrutar de dichos servicios».

En definitiva, la firmante de la queja criticaba que las oficinas administrativas solo vengan atendiendo en horario de mañana, lo que perjudicaría especialmente, en su opinión, a quienes viven en el medio rural.

**SEGUNDO.-** Admitida a supervisión la anterior queja, se solicitó información sobre el particular al Departamento de Hacienda y Administración Pública. Más en concreto, se preguntaba al Sr. Consejero si sería posible ampliar el horario de atención al ciudadano en determinados servicios.

**TERCERO.-** Diligentemente, el Sr. Consejero de Hacienda y Administración Pública informó lo que sigue:

*«El horario de las distintas unidades de registro e información a la ciudadanía se establece por los distintos Departamentos y Organismos Públicos a los que se adscriben las distintas unidades.»*



*Para general conocimiento de dichos horarios, se publica la Orden HAP/780/2021, de 24 de junio, por la que se 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. La citada Orden se actualiza anualmente.*

*Asimismo, esta información sobre estas unidades de registro se publicitan en el Portal de Servicios del Gobierno de Aragón: <https://aragon.es>.*

*Por otra parte, desde este Departamento de Hacienda y Administración Pública, a través del Servicio de Información y Documentación Administrativa, como órgano adscrito al mismo, se presta servicio de atención a la ciudadanía, en la Oficina de Asistencia en Materia de Registro, en el Edificio Pignatelli, de Zaragoza.*

*El horario que actualmente tiene la citada Oficina es el mismo que ofrecen otras Oficinas de Asistencia en Materia de Registro de los distintos Departamentos.*

*Por otro lado, debe indicarse también que los horarios se van ajustando a las necesidades y a las demandas sociales.*

*Por eso, en la actualidad, la prestación de servicios de atención a la ciudadanía está variando, debido principalmente a la tramitación de procedimientos administrativos a través del fomento de medios electrónicos y con medidas encaminadas a ordenar, favorecer y facilitar el acceso a los servicios del Gobierno de Aragón, entre ellos, la presentación de documentos en sus unidades de registro, a través del servicio de cita previa.*

*Además, es importante destacar que cualquier persona interesada en un procedimiento administrativo puede ejercer sus derechos en la recepción de documentos por medios electrónicos, si no puede desplazarse presencialmente, utilizando registros electrónicos, el Registro Electrónico General de Aragón (REGA) y el Registro General de la Administración General del Estado (REG-AGE), que están disponibles 24 horas.*

*En cuanto a la información necesaria para realizar el trámite de los procedimientos administrativos, se puede consultar en la sede electrónica del Gobierno de Aragón, en particular, en el Portal de Trámites del Gobierno de Aragón. Gobierno de Aragón».*



## II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

**PRIMERO.-** En la petición de la señora promotora de la queja se pretende que las oficinas administrativas amplíen su atención al ciudadano a un horario vespertino, a lo que ha respondido la Administración en función de varias consideraciones: a) una cumplida explicación sobre la normativa en materia de horarios de las Unidades de Registro de Documentos y Oficinas de Asistencia en materia de Registro; b) la existencia de una política de estímulo a la presentación de documentos a través de medios electrónicos y mediante cita previa; c) la previsión de la recepción de documentos por parte de los interesados a través de mecanismos telemáticos; y d) la posibilidad de obtener información en lo que respecta a los trámites de los procedimientos, a través del Portal de Trámites del Gobierno de Aragón.

Como se puede apreciar, parece que el Gobierno de Aragón se inclina por el favorecimiento de un modo de relación con los ciudadanos a través de medios electrónicos o, en su caso, a través de cita previa (en cuanto a la presentación de escritos en sus Unidades de Registro).

Para esta Institución, aun siendo dignos de encomio los anteriores esfuerzos a favor del uso de nuevas tecnologías o el establecimiento de medidas de racionalización en la gestión de los registros, se querría subrayar la importancia de la atención personal a los interesados en las oficinas administrativas en general (más allá de las propias Unidades de Registro), siendo deseable, incluso, que se estudiara la ampliación de horarios de esa atención personal a horario vespertino en determinadas ocasiones o con relativa periodicidad, en línea con las preocupaciones expuestas en la queja.

En este punto, es significativo que la Ley de Procedimiento Administrativo de 1958, dispusiera la posibilidad de ampliar los horarios de las oficinas públicas de modo que fuera compatible con el horario laboral. En concreto, el art. 37 decía así:

*«Uno. El horario de despacho al público en las Oficinas de la Administración deberá ser coordinado entre los distintos centros de una misma localidad y uniforme en cada uno de ellos, y lo suficientemente amplio para que no se causen pérdidas de tiempo a los interesados.*

*Dos. En caso de afectar el servicio a gran número de administrados, se habilitará un horario compatible con el laboral».*



Obviamente, en nuestro Estado Social y Democrático de Derecho, consideraciones como las que inspiraban este precepto se ven ahora reforzadas por el carácter servicial de la Administración derivado de nuestra Carta Magna (art. 103 CE) y por las nuevas tendencias de la organización administrativa relacionadas con el principio de buena administración (art. 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea). Por añadidura, hay que subrayar también la referencia que se hace en legislación básica en materia de régimen jurídico de las Administraciones Públicas a los principios de servicio efectivo a los ciudadanos y de proximidad a los ciudadanos [art. 3.1 a) y b) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público]; principios que han sido recogidos también en el art. 3 de la Ley de las Cortes de Aragón 5/2021, de 29 de junio, de Organización y Régimen Jurídico del Sector Público Autonómico de Aragón.

Por tanto, se quiere invitar a la Administración a que considere la oportunidad de establecer algún tipo de apertura en horario de tarde de las oficinas administrativas en general, en función de las necesidades de atención a la ciudadanía.

**SEGUNDO.-** Mención aparte debe hacerse a dos cuestiones expuestas en el informe que nos ha hecho llegar el Sr. Consejero, esto es, la utilización de medios electrónicos y la implantación del sistema de cita previa.

Respecto al primer asunto, 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.

En cuanto al sistema de cita previa, se quiere sugerir, en línea con lo informado por otras Defensorías (en concreto, Resolución AO-00278/2020 del 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.

Procede, en definitiva, efectuar varias Sugerencias en línea con lo manifestado hasta ahora, para su consideración por los órganos de gobierno de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Aragón.



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

### III.- RESOLUCIÓN

En cumplimiento de la Ley reguladora del Justicia de Aragón, se SUGIERE al Departamento de Hacienda y Administración Pública lo siguiente:

- 1.- Que se valore la oportunidad de establecer algún tipo de apertura en horario de tarde de las oficinas administrativas en general, en función de las necesidades de atención al ciudadano.
- 2.- Que, respecto al fomento del uso de medios electrónicos en las relaciones de los ciudadanos con la Administración, se tenga en cuenta el principio general de no obligatoriedad (salvo excepciones) de su uso por parte de los ciudadanos.
- 3.- Que, en la medida de lo posible, se evite que el sistema de cita previa se convierta en 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 las Sugerencias formuladas, indicándome, en este último supuesto, las razones en que funde su negativa.

**En Zaragoza, a 16 de febrero de 2023**



**P.A. Javier Hernández García**  
**Lugarteniente del Justicia**