



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

EL JUSTICIA DE ARAGÓN

202200008509

24 NOV 2022

REGISTRO DE SALIDA

Exp: Q22/828/06

Sr. Consejero de Hacienda y Administración
Pública eljusticiatramitesdgri@aragon.es

ASUNTO: Sugerencia relativa a la atención presencial en las Unidades de Registro del Gobierno de Aragón.

I.- ANTECEDENTES

PRIMERO.- El día 9 de junio de 2022 tuvo entrada en esta Institución una queja debida a los problemas que padeció un ciudadano para registrar una documentación en el Registro General del Departamento de Sanidad. En la misma el interesado relata lo siguiente:

“Con fecha 30 de mayo de 2022 me persono, en el Registro General del Departamento de Sanidad, Plaza de la Convivencia 1 de Zaragoza, para registrar una documentación.

Una vez en el registro me indican que tengo que solicitar cita previa, a lo que les respondo que no veía a nadie esperando en ninguno de los varios mostradores que tiene ese registro, cada uno de ellos gestionado por un funcionario esperando la visita de ciudadanos a los que atender. Carencia de medios humanos, desde luego, no podemos decir que haya. La funcionaria que me atiende me dice que ya no es como “antes” y que sólo me atenderán si tengo solicitada cita, que en ese mismo momento entrara en aragon.es y pidiera la cita para el momento en el que estábamos hablando y que después podía acercarme al mostrador que me requiriera.

Así lo hago y me atienden nada más terminar de solicitar la cita con mi móvil.



Al terminar la gestión le pregunto a la funcionaria que me ha atendido que me facilite un número de teléfono para poder solicitar cita en otra ocasión y me dice que no se puede hacer por teléfono, que tiene que solicitarse la cita por internet. Al preguntarle cómo hacen las personas que no disponen de los medios o los conocimientos para realizar estos pasos me contesta que entonces “les hacen el favor” de atenderles, y esto pasa en lo que se supone es una oficina de atención a la ciudadanía.

Me parece indignante que un funcionario piense que está “haciendo un favor” a cualquier ciudadano por atenderle, cuando es un derecho del ciudadano el ser atendido por la Administración Pública.

Y me parece una aberración el que la Administración Pública limite de esta manera el acceso a muchos ciudadanos que por edad, falta de medios o conocimientos no son capaces de pedir cita por internet.”

SEGUNDO.- A la vista de la queja presentada, se acordó admitirla a supervisión efectuando la oportuna asignación del expediente para su instrucción. Con tal objeto, se envió con fecha 13 de julio de 2022 un escrito al Consejero del Departamento de Hacienda y Administración Pública del Gobierno de Aragón recabando información acerca de las Unidades de Registro del Gobierno de Aragón.

TERCERO.- La respuesta del Departamento de Hacienda y Administración Pública se recibió el 15 de septiembre de 2022, y en ella hace constar, textualmente, lo siguiente:

“En relación con el informe solicitado por esa Institución, correspondiente al expediente Q22/828/05, relativo a la petición de información sobre las Unidades de Registro del Gobierno de Aragón, procede informar lo siguiente:

La persona que formula la queja relata que se personó en el Registro General del Departamento de Sanidad, Plaza de la Convivencia 1 de Zaragoza para presentar una documentación y que el personal del citado Registro le indicó que, para hacerlo, requería tener cita previa.

Por otra parte, expone que, una vez terminada la solicitud de cita previa desde su móvil, le pidió a la funcionaria que le atendió que le facilitase “un número de teléfono para poder solicitar cita en otra ocasión”, informándosele, a este respecto, de que las citas debían solicitarse por internet.

Asimismo, se indica textualmente en el escrito de queja que “al preguntarle cómo hacen las personas que no disponen de los medios o los conocimientos para realizar estos pasos me contesta que entonces “les hacen un favor” de atenderles”.

La persona que formula la queja finaliza manifestando su indignación ante dicho comentario, así como por la limitación que supone esa forma de acceso para muchos ciudadanos/as que, por edad, falta de medios o conocimientos, no son capaces de pedir cita por internet.



A la vista de todo lo expuesto, debe indicarse que el servicio de cita previa está resultando una medida eficaz para facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios del Gobierno de Aragón, entre ellos, el de la presentación de documentos en sus unidades de registro.

El acceso a la cita previa debe realizarse a través del Portal de Servicios, aragon.es, en su página de inicio. La aplicación de la cita previa es sencilla de utilizar para cualquier persona que esté familiarizada con aplicaciones básicas que se encuentran a su disposición en diferentes dispositivos como teléfonos móviles u ordenadores.

Además, esta herramienta ha permitido la ordenación de los distintos servicios, eliminando esperas innecesarias en edificios públicos. En el caso concreto de la presentación de documentos en las unidades de registro, ha facilitado la posibilidad de tener acceso en tiempo y forma a cualquiera de las dependencias del Gobierno de Aragón que tenga una unidad de registro, permitiendo solicitar la cita en el momento y el lugar que mejor se adapte a las necesidades personales de la ciudadanía.

Asimismo, es posible ejercer estos derechos, en el caso de que no se pueda realizar desplazamientos para llevar a cabo trámites presenciales, a través de registros electrónicos como el Registro Electrónico General de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón (REGA) o el Registro Electrónico de la Administración General del Estado (REC), que están disponibles las 24 horas.

Además de todo ello, el Servicio de Información y Documentación Administrativa de este Departamento de Hacienda y Administración Pública, a través del teléfono de información general, 976 714111, atiende las llamadas de la ciudadanía que no tiene medios o conocimientos en el uso de las tecnologías y que necesita presentar documentación en las unidades de registro.

Cuando se produce este supuesto, desde este Servicio se proporciona cita previa en el mismo momento de la llamada, pudiendo elegirse por parte del solicitante la fecha y la unidad de registro en la que llevar a cabo la presentación de la documentación.

En todo caso, en la unidad de registro del Departamento de Hacienda y Administración Pública, Edificio Pignatelli, se atiende a las personas que se presentan sin cita previa, se les informa y ayuda en el trámite de la solicitud y si no cuentan con medios necesarios o son vulnerables en el uso de las tecnologías, el personal del citado registro realiza directamente la solicitud de cita.”



II.- CONSIDERACIONES

Primera.- Estando completamente de acuerdo, entendiéndola con carácter general, con la consideración que realiza el ciudadano acerca del derecho de la ciudadanía a ser atendido en su relación con las distintas Administraciones con el debido respeto y que, en ningún caso, la normal atención a la ciudadanía ha de ser considerada un favor otorgado por el personal público no podemos entrar a apreciar la calidad en la atención prestada en el caso que nos ocupa dada la dificultad de objetivar los hechos a los que se hace referencia pues, en estos casos, la controversia suele sustentarse en la distinta percepción de cada parte implicada.

Segunda.- Queremos dejar constancia aquí que la generalización de los sistemas de citas previas, las gestiones exclusivamente telemáticas o la falta de personal de atención directa al público en las distintas administraciones están generando muchas de las quejas que nos llegan y, a menudo, nos vemos obligados a auxiliar a las personas, ya no tanto en el problema de fondo que les aqueja, sino en su problemática comunicación con la administración. Los cauces digitales nos dan inmediatez y rapidez en la gestión, especialmente a la propia administración, pero sin la complementariedad de la atención personal, alejan a la ciudadanía y crean brechas y barreras que generan graves problemas a muchos colectivos.

Cada día somos más conscientes de que, de existir una comunicación más eficaz entre administración y administrados, se evitarían muchos de los inconvenientes y quejas que nos trasladan los aragoneses. Accesibilidad y humanización: es la clave para lograr una administración amable, cercana y eficaz.

Tercera.- Incluso en el informe anual de esta Institución presentado a las Cortes de Aragón hacíamos notar que *“cada vez más las distintas administraciones, incluso con normas expresas para ello, tienden a configurar su relación con los ciudadanos, y aún interadministrativa, pensando principalmente en sus procesos y actuaciones internas, con olvido en ocasiones de su fin último: la atención al ciudadano, o cuando menos a parte de la ciudadanía, que aún hoy carece de medios apropiados para una total relación no presencial. La falta de atención presencial, la remisión a citas previas a conseguir mediante llamadas telefónicas que no siempre son atendidas (ya sea por falta de líneas o por falta de personal de atención), los procesos administrativos exclusivamente a solventar de forma telemáticas se convierten a veces en verdaderas barreras que impiden el acceso del ciudadano a la administración que debe solventar su problema concreto”*.



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

Cuarta.- No negamos que el sistema de funcionamiento de las Unidades de Registro, tal y como se expone en el Informe recibido, supone innegables ventajas y comporta mejoras en el servicio para la mayoría de la población potencialmente usuaria de las mismas, pero es obligación de la Administración atender también a todas aquellas personas y colectivos que, pese a todo, tengan dificultad para acceder a las vías telemáticas o, en su caso, estén presionadas por urgencias no compatibles con un sistema estricto de 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 del Justicia de Aragón*, he resuelto efectuar al Departamento de Hacienda y Administración Pública del Gobierno de Aragón la siguiente SUGERENCIA:

Primera.- Que establezca protocolos de obligado cumplimiento para atender en las Unidades de Registro del Gobierno de Aragón, sin menoscabar el buen funcionamiento de las mismas, a quienes se presenten a hacer uso de ellas sin 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 24 de noviembre de 2022



P.A. Javier Hernández García

Lugarteniente del Justicia