



Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León
Ilmo. Sr. Director General de Relaciones con la Sociedad Civil
C/ Santiago Alba, 1
47008 - VALLADOLID

Expediente: 475/2022

Asunto: Sistema de cita previa y atención al público de las Gerencias Territoriales de Servicios Sociales - disconformidad

Trámite: Resolución

Centro directivo: Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número arriba indicado, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

El Real Decreto 926/2020 de 25 de octubre, por el que se declaró el estado de alarma para contener la propagación de infecciones causadas por el SARS-CoV-2, habilitó a la Comunidad Autónoma para dictar, por delegación del Gobierno de la Nación, las órdenes, resoluciones y disposiciones para la aplicación de las medidas contenidas en dicho Real Decreto, para contener la propagación de la enfermedad. Asimismo, declaró que cada administración conservaría las competencias otorgadas por la legislación vigente, así como la gestión de sus servicios y de su personal, para adoptar las medidas necesarias.

Con ello, mediante Acuerdo 76/2020, de 3 de noviembre, de la Junta de Castilla y León, se establecieron para esta Comunidad los niveles de alerta sanitaria y se aprobó el Plan de Medidas de Prevención y Control para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19. Así, de acuerdo con las actuaciones de respuesta coordinada para control de la transmisión de la enfermedad, aprobadas el 21 de octubre de 2020 por el Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud y actualizadas en fecha 26 de marzo de 2021, los niveles de alerta se concretaron de la siguiente forma:

a) Nivel de alerta 1: Bajo con brotes complejos o transmisión comunitaria limitada.



b) Nivel de alerta 2: Riesgo medio, transmisión comunitaria sostenida generalizada con presión creciente sobre el sistema sanitario.

c) Nivel de alerta 3: Riesgo alto, transmisión comunitaria no controlada y sostenida que excede las capacidades de respuesta del sistema sanitario, y que podrá requerir medidas excepcionales.

d) Nivel de alerta 4: Riesgo muy alto o extremo, transmisión comunitaria no controlada y sostenida que excede las capacidades de respuesta del sistema sanitario, y que podrá requerir medidas excepcionales.

En atención a estos distintos niveles de alerta, y en relación, en concreto, a los servicios sociales de Castilla y León, las administraciones competentes centraron sus esfuerzos en torno a la prevención frente a la pandemia en sus distintas dependencias, adaptando la atención al ciudadano a los protocolos dictados por las autoridades sanitarias.

Siendo ello así, durante el periodo de confinamiento se suspendió la atención presencial, siendo sustituida por la atención telefónica. Y una vez se produjo la desescalada, el funcionamiento de la atención al público en los servicios sociales se adecuó a lo dispuesto en la *Guía de actuación para la prestación de los servicios sociales de las corporaciones locales y del tercer sector*:

Niveles de alerta 1 y 2: Se mantienen los servicios de información y orientación presenciales, tanto de las corporaciones locales como de las gerencias territoriales, garantizando el cumplimiento de las medidas recomendadas por la autoridad sanitaria.

Niveles de alerta 3 y 4: Con carácter general, en las corporaciones locales y gerencias territoriales se mantiene la atención presencial a los usuarios, garantizando el cumplimiento de las medidas recomendadas por la autoridad sanitaria. Para facilitar el cumplimiento de las medidas de prevención frente a la COVID-19 y en previsión de un posible aumento de la demanda, se utilizará un sistema de cita previa y valoración telefónica inicial que permita priorizar la atención a las situaciones de urgencia. Junto a ello, se recomienda mantener la atención telefónica proactiva para hacer seguimiento de las personas más vulnerables. El seguimiento telefónico se compatibilizará con las visitas domiciliarias cuando, según criterio técnico, las circunstancias de la persona vulnerable así lo aconsejen.

Así pues, la crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19 obligó a la implantación de un nuevo procedimiento de atención ciudadana en el ámbito de los servicios sociales para evitar la propagación del virus y rebrotes que provocaran un nuevo confinamiento total.



En concreto, **la asistencia con cita previa** pasó a ser un factor clave para la consecución de tales objetivos, asumiéndose, al hilo de la pandemia, un nuevo escenario de relaciones entre la administración y los ciudadanos.

Esta nueva estrategia relacional, que ha convertido el sistema de cita previa en herramienta obligada, consiste en limitar el acceso libre de los ciudadanos a las oficinas y ventanillas, confiando buena parte del servicio a la petición de cita por vía telemática o telefónica.

Así ha ocurrido en el caso de las Gerencias Territoriales de Servicios Sociales de esta Comunidad Autónoma. Lo que habrá permitido compatibilizar, en el tránsito a la nueva normalidad, la atención en las oficinas públicas y la prevención de la propagación del virus, reduciendo además aglomeraciones y tiempos de espera.

Ahora bien, la exigencia de esta concertación de encuentros entre administración y administrados, que pudo estar justificada en otros momentos por motivos de seguridad sanitaria, se ha seguido manteniendo por esa Administración autonómica en su plan de atención al público. En concreto, según la información facilitada por la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, cuando los ciudadanos acuden sin cita previa a las oficinas de dichas Gerencias Territoriales son derivados al teléfono 012 para solicitarla o bien, si existen especiales dificultades, se les asigna directamente una cita en ese momento. Esto es, **en ningún caso se atiende al ciudadano sin cita previa**.

Hoy en día, pues, es necesario pedir cita previa para la realización de cualquier trámite ante las Gerencias Territoriales de Servicios Sociales, sin que los ciudadanos puedan presentarse en sus oficinas sin haberla solicitado con antelación por la vía telefónica del 012.

Es por ello que la presente queja se debe a que esa atención personalizada en las oficinas de las Gerencias Territoriales únicamente puede obtenerse a través de las citas previas obligatorias para la realización de determinados trámites, como la solicitud de impresos y la presentación presencial de documentos.

Pues bien, no cabe duda que la cita previa ha sido un instrumento que ha ayudado a respetar el cumplimiento de las medidas de prevención, como los límites de aforo dentro de los espacios públicos, y a minimizar los riesgos para la salud durante la coincidencia de usuarios y personal de la Administración pública en las franjas horarias con más afluencia. Al mismo tiempo, la administración pública está habilitada para instaurar un sistema de cita previa como medida de ordenación de la gestión de las oficinas de atención ciudadana, siempre que se pueda garantizar el acceso en un plazo razonable.



Por ello, entendemos que la atención presencial en dichas oficinas bajo el sistema de cita previa fuera instaurado en su momento para realización de cualquier trámite ante la administración, ya fuera para recibir información o asesoramiento, para registrar cualquier documento o para la recogida de impresos o formularios. Sin embargo, no parece que la implantación en tiempos de crisis sanitaria permita mantener actualmente su exigencia generalizada, pues ello puede implicar la desatención de quienes no disponen de esa cita previa cuando se trata de gestionar trámites que, como los señalados, no requieran información, aclaración o asesoramiento o que no puedan posponerse por la existencia de un plazo preclusivo.

Y es que la cita previa se puede configurar como una vía preferente de atención al público, pero no puede erigirse en requisito absoluto. No podemos olvidar que los ciudadanos tienen reconocido legalmente el derecho a elegir el medio o canal de acceso a los servicios de la Administración autonómica, la cual debe, en circunstancias de normalidad, garantizar el derecho de dicha ciudadanía a elegir el más adecuado a sus necesidades entre los que se encuentren disponibles¹.

Estamos, pues, ante una situación discutible, que puede comprometer los derechos de los ciudadanos y abrir una nueva brecha en sus relaciones con la administración.

En consecuencia, parece necesario articular un sistema que, al menos, admita excepciones a la exigencia de petición de cita previa en casos como los señalados, como son la recogida de impresos y el registro de documentos. Este último, concebido como servicio esencial de la administración, sirve de garantía a la hora de acreditar el cumplimiento de plazos, la asistencia ante cualquier trámite acuciante y la presentación de escritos de alegaciones y recursos administrativos, sobre todo aquellos cuyo retraso podría generar una carga económica para el administrado. Pensemos, por ejemplo, en el ciudadano que el día de finalización de un plazo administrativo acude a las oficinas de una Gerencia Territorial intentando recoger un impreso (para su cumplimentación y presentación) o presentar una solicitud, documento o recurso, y se lo impida el no haber solicitado cita previa de forma telefónica, quedando esta diferida al vencimiento del plazo.

Considerando, por tanto, la necesidad de ajustar la actuación administrativa al principio de simplicidad (utilizando el medio que permita la simplificación de trámites innecesarios y la disminución de tiempos de espera) para garantizar el derecho reconocido a los ciudadanos de elegir el medio de relación con la administración, resulta oportuno, al amparo de las facultades conferidas por el Estatuto de Autonomía de Castilla y León y por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común, formular la siguiente **Resolución:**

¹ Ley 2/2010, de 11 de marzo, de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública.



Que se proceda a valorar la modificación del procedimiento de atención ciudadana en las Gerencias Territoriales de Servicios Sociales de Castilla y León, estableciendo un sistema que suprima la obligatoriedad de la atención presencial y personalizada bajo cita previa en supuestos como los señalados *ut supra* u otros en los que concurran circunstancias que razonablemente lo justifiquen , introduciendo, si fuera necesario, los medios de refuerzo técnicos o personales suficientes en las oficinas o dependencias públicas para garantizar un modelo eficaz, sencillo y accesible a los ciudadanos.

La disponibilidad y la atención a la ciudadanía son esenciales, por lo que la simplicidad en los procedimientos debe ser una máxima en el actuar de la administración. Debe facilitarse y agilizarse la atención presencial, especialmente en los casos de trámites sencillos y/o esenciales, favoreciendo así la relación entre los ciudadanos y la administración, para facilitar el cumplimiento de los plazos entre otros posibles beneficios.

Esta es nuestra resolución y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma por parte del órgano que corresponda de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

Una vez realizadas las comunicaciones oportunas, se acuerda publicar la presente Resolución en la página web de esta Institución, previa disociación de los datos de carácter personal que contuviera.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN
Tomás Quintana López