



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: 597/2022

Asunto: Supresión del sistema obligatorio de cita previa en la Administración de Castilla y León / Resolución

Centro directivo: Consejería de la Presidencia

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. una vez recibido el informe solicitado 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.

Como recordará V.I., el motivo de la queja era la necesidad de supresión del servicio de cita previa obligatorio para acudir a cualquier Administración Pública que se estableció con motivo de la COVID-19.

Indicaba el interesado que la obligatoriedad de cita previa complica enormemente la tramitación administrativa de los asuntos a los profesionales, pero todavía mucho más a los particulares que desconocen los programas y páginas web de solicitud de cita previa.

Asimismo, señalaba que *“para los profesionales el sistema de cita previa es perverso porque normalmente acudimos a una Administración con asuntos de distintos clientes y nos ofrecen una cita previa solamente para un cliente. La web de la Junta de Castilla y León bloquea el acceso si pides más de un asunto”*.

Admitida la queja a trámite e iniciada la investigación oportuna sobre la cuestión planteada, nos dirigimos a V.I. en solicitud de información correspondiente a la problemática que constituye el objeto de aquélla.

En atención a nuestra petición de información se remitió por esa Administración autonómica informe en el cual se hacía constar que:



“Actualmente las oficinas de asistencia en materia de registros se encuentran plenamente disponibles para prestar atención presencial al ciudadano y no precisan de cita previa que pueda suponer traba u obstáculo para el acceso a la información o al registro administrativo.

No obstante, hay que señalar que puede haber Centros directivos en otras Consejerías en las que se ha implantado cita previa circunscrita a materias específicas”.

A la vista de lo informado, estimamos que debemos hacer una serie de consideraciones en relación con el sistema de cita previa.

La crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19 obligó a la implantación de un nuevo procedimiento de atención ciudadana para evitar la propagación del virus y las aglomeraciones en la atención presencial de las administraciones públicas. En efecto, la cita previa se instauró como necesaria para la realización de cualquier trámite presencial ante la Administración Pública, tanto para recibir información o asesoramiento como para registrar cualquier documento. De esta manera se asumió un nuevo sistema de relaciones entre la administración y los ciudadanos.

Este sistema relacional, que convirtió a la cita previa en herramienta obligada, consiste en limitar el acceso libre de los ciudadanos a las oficinas administrativas, confiando parte del servicio a la petición de cita por vía telemática o telefónica.

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, con ello, a minimizar los riesgos para la salud en las franjas horarias de mayor afluencia de público en las oficinas administrativas. Sin embargo, actualmente, la situación ha cambiado, prácticamente ya no hay restricciones de salud pública y tendría que replantearse el mecanismo de la cita previa para el acceso a la atención presencial en las oficinas administrativas.

Tal como nos indica la Consejería de la Presidencia, las oficinas de asistencia en materia de registros se encuentran plenamente disponibles para prestar atención presencial al ciudadano pero el sistema de cita previa sigue instaurado en otros Servicios Administrativos.

La potestad de autoorganización legitima a las administraciones a establecer un sistema de cita previa como medida de ordenación y organización de sus servicios y, en este sentido, el sistema resulta útil para gestionar situaciones complejas o de masificación pero, sin embargo, no parece que pueda configurarse como un requisito inexcusable que, en cualquier circunstancia, comprometa el derecho de los ciudadanos a acceder a la atención presencial.



Como es conocido, la Administración pública, según el artículo 3 de Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, está al servicio de los ciudadanos y deberá respetar en su actuación los principios de simplicidad, claridad y proximidad a los ciudadanos.

Por ello, la cita previa, que puede ser una vía preferente de atención a las personas, no se puede configurar, sin embargo, como un requisito absoluto. En este sentido, no podemos olvidar que, en el ámbito de nuestra Comunidad Autónoma, los ciudadanos tienen reconocido legalmente el derecho a elegir el medio o canal de acceso a los servicios públicos prestados por la Administración autonómica, la cual debe garantizar el derecho de la ciudadanía a elegir el canal más adecuado a sus necesidades entre los que se encuentren disponibles, de acuerdo con lo establecido en el artículo 9.1 y 2 de la 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.

Por otro lado, desde una perspectiva más general, pero igualmente con carácter normativo, conforme al artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, las personas físicas no están obligadas a relacionarse con las administraciones por vía electrónica, salvo determinados colectivos y para los procedimientos normativamente establecidos. De lo que cabe deducir que la Administración debe garantizar la atención presencial sin acudir de forma generalizada al sistema de cita previa.

En este mismo sentido, la Síndic de Greuges de Catalunya, en la Resolución del expediente AO-00164/2022, pone de manifiesto que *“en general, las personas físicas tienen derecho a escoger el medio para relacionarse con las administraciones; solo algunos colectivos están obligados a las comunicaciones por vía electrónica. Quien opte por una atención presencial, debe poder acceder sin el cortafuegos de la cita previa. El acceso a la atención presencial no está normativamente condicionado al cumplimiento de ningún requisito o condición”*.

A lo anterior hemos de añadir que existe un sector de la población que a este respecto se encuentra en una situación de vulnerabilidad ya que tiene dificultades o, incluso, imposibilidad de hacer uso de los medios telemáticos, por carecer físicamente de las herramientas necesarias o porque el cambio cultural que implica trabajar en un entorno digital les deja excluidos del acceso a los mismos. Esta situación puede constituir un obstáculo para acceder a la atención presencial.

La voluntad de la Administración de potenciar la relación electrónica con la ciudadanía tiene indudables ventajas pero ello no obsta a que en las circunstancias actuales puede generar una desigualdad digital, con afectación especial negativa para las personas mayores y las personas vulnerables. Téngase en cuenta que a las dificultades



personales para el uso de los dispositivos hay que añadir la existencia de zonas en Castilla y León sin cobertura de banda ancha.

Además, En nuestra Comunidad Autónoma la solicitud de cita previa no se limita a la vía electrónica, sino también por vía telefónica, y ello puede ser complicado debido a la saturación de las líneas, por lo que la vía electrónica puede llegar a ser el único canal operativo. Esta circunstancia incrementa la desigualdad entre las personas vulnerables desde el punto de vista social y tecnológico y el resto de la sociedad, por lo tanto la cita previa además de por otros canales, debería poder solicitarse de manera presencial y, con ello, poder atender en las mejores condiciones a quien no disponga de los mecanismos o aptitudes necesarios para solicitar mediante canales telemáticos o telefónicos.

Tal como indica el Defensor del Pueblo, en relación con la queja 22013939¹, *“el establecimiento de cita previa para la realización de trámites administrativos está dirigido a conseguir una mayor eficiencia y eficacia de los servicios públicos, pero no puede erigirse en una dificultad u obstáculo para el ejercicio de los derechos de los ciudadanos”*.

Recuérdese, además, que el artículo 5 de la 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, dispone que la actuación de la Administración de la Comunidad debe ajustarse, entre otros principios, al principio de simplicidad, de manera que ha de utilizar técnicas y métodos que permitan la simplificación de trámites, la eliminación de procedimientos innecesarios y la disminución de los tiempos de espera. Por lo tanto, el sistema de cita previa, más allá de un carácter voluntario para la ciudadanía, en ningún caso puede generar situaciones de desatención o desamparo.

En virtud de todo lo expuesto, y 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, consideramos oportuno formular la siguiente **Resolución**:

PRIMERA: Que se valore la aplicación del sistema de cita previa como vía preferente de atención al ciudadano en aquellos supuestos en los que concurren circunstancias que lo justifiquen, sin que se establezca como un requisito general de acceso a la atención presencial de los ciudadanos y, en consecuencia, la atención presencial esté abierta a la ciudadanía sin que existan más condicionamientos y restricciones que las estrictamente necesarios.

¹ <https://www.defensordelpueblo.es/resoluciones/atencion-de-manera-presencial-a-los-ciudadanos-en-las-dependencias-del-servicio-territorial-de-personal-de-valencia/>



SEGUNDA: Que la simplicidad de los procedimientos sea una máxima en la actuación de la Administración, de manera que se facilite y agilice la atención presencial, favoreciendo la relación entre los ciudadanos y la Administración.

En relación con este aspecto, debería considerarse la posibilidad de que el sistema de cita previa previsto en la web de la Junta de Castilla y León facilitase el acceso a los profesionales o simples ciudadanos cuando solicitan cita para más de un asunto, con la finalidad de poder realizar más de un trámite en una misma visita.

TERCERA: Que se articule que la cita previa de forma que se pueda solicitar, además de por los canales establecidos, de manera presencial, para así poder ser atendidos quienes no dispongan de los mecanismos o aptitudes necesarios para solicitarla.

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 la Presidencia 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