

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

Queja	2301017
Materia	Procedimientos administrativos.
Asunto	Reclamación ante la exigencia de cita previa en la Conselleria de Igualdad en Alicante.
Actuación	Resolución de cierre.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El presente expediente tiene su origen en la queja interpuesta por la persona interesada el día 22/03/2023, en la que manifestaba problemas para la tramitación de procedimiento en el que era interesada, por la exigencia de tener concertada cita previa ante la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, Dirección Territorial de Alicante.

Admitida a trámite la queja, en fecha 24/03/2023 nos dirigimos a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas solicitando que nos remitiera un informe sobre esta cuestión, concediéndole al efecto el plazo de un mes, sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja y en particular sobre los siguientes extremos que detallamos a continuación:

- Fundamento jurídico de la exigencia de cita previa para que los ciudadanos y las ciudadanas puedan ser atendidos ante las oficinas de asistencia en materia de registros dependientes de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas en Alicante.
- Medidas adoptadas para garantizar que se atienda a las personas que se dirijan a las oficinas de atención y registro sin limitación ni sujeción a la obtención de cita previa.

Con fecha 24/04/2023 se registra informe de la Conselleria que es trasladado a la persona promotora de la queja y el Síndic de Greuges dicta [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2301017, de 06/06/2023](#) notificada en fecha 7/06/2023, en la que se le formularon las siguientes recomendaciones y recordatorios de deberes legales:

1- RECOMENDAMOS que, ante situaciones como la que es objeto de la presente queja, se atienda a las personas que se dirijan a las oficinas de atención y registro sin limitación ni sujeción a un horario determinado, dentro del horario de atención al público y, a dichos efectos, que den las órdenes oportunas para asegurar la atención presencial de los ciudadanos dentro de los parámetros de normalidad que estos requieren, en cumplimiento del principio de servicio a los intereses generales que debe regir la actuación de las administraciones públicas, según dispone el artículo 103 de la Constitución, así como los principios del servicio efectivo a los interesados, simplicidad, claridad y eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos, recogidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

2- SUGERIMOS garantizar la atención directa, presencial y personal en la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas y especialmente a la población con más dificultades digitales.

Finalmente, en la citada recomendación se recordó a la Conselleria que estaba «obligada a responder por escrito en un plazo no superior a un mes desde la recepción del presente acto. Su respuesta habrá de manifestar, de forma inequívoca, su posicionamiento respecto de las recomendaciones o sugerencias contenidas en la presente resolución.»

En fecha 7/07/2023 tuvo entrada en el registro de esta institución el informe emitido por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas en el que exponía:

“(…) El pasado 8 de junio del corriente se recibe en esta Secretaría Territorial resolución del Síndic de Greuges de consideraciones a la organización de la Unidad de información y Registro de Alicante para la atención al usuario.

En ella se argumenta la obligatoriedad de la Administración de facilitar el libre acceso presencial a las oficinas de registro al ciudadano, sin ningún tipo de limitación ni sujeción a un horario determinado, dentro del horario de atención al público, y se sugiere que se garantice la atención directa, presencial y personal en la Conselleria de igualdad y Políticas Inclusivas y, especialmente, a la población con más dificultades digitales.

Atendiendo a estas recomendaciones y dentro del plazo de un mes concedido por esa institución, se informa que las mismas son aceptadas y se procede a reorganizar los turnos y rotaciones del personal que compone la Unidad de Información y Registro de manera tal que el ciudadano pueda acudir a la misma para presentar documentación en el registro de esta Consellería durante el horario de apertura establecido en el Decreto 42/2019 de 22 de marzo, del Consell, de regulación de las condiciones de trabajo del personal funcionario de la Administración de la Generalitat, sin ningún otro límite horario ni requisito digital.

De esta forma, la Unidad pone a disposición del ciudadano, abiertos durante toda la jornada, de 09.00h a 14.30h, de lunes a viernes con carácter ordinario, cuatro puestos de trabajo para registro de documentación.

Esta nueva organización ha sido implantada desde el día 19 de junio de 2023. (…)

Llegados a este punto, vista la aceptación expresa de la Consellería a las recomendaciones del Síndic de Greuges y el implantación del nuevo sistema de atención a los ciudadanos sin exigencia de cita previa, no existe justificación para continuar la tramitación de la presente queja, por ello, debemos **PROCEDER AL CIERRE** de nuestro expediente, atendiendo a lo dispuesto en la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana y la notificación a todas las partes.

Contra la presente resolución de cierre no cabe interponer recurso alguno conforme establece el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana