

"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 2403769
Materia Procedimientos administrativos
Asunto Cita previa. Demora en la atención presencial. Queja al Ayuntamiento.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

- La persona manifiesta que el Ayuntamiento de El Campello no da respuesta a su queja de 19/08/2024, presentada por su desacuerdo con la atención recibida para obtener su alta en el Padrón de habitantes y la cita previa asignada para ello, pues tardarán 2 meses en atenderla.

- Admitida la queja a trámite, solicitamos informe al Ayuntamiento que, en resumen, expone:

Respecto a la queja de 19/08/2024: respuesta dada a la misma conforme a la normativa citada en su página web.

El 12/03/2024 terceras personas solicitan el alta en el padrón en el domicilio en el que residía la titular de la queja. Se constata que no reside en el mismo. Conforme a los artículos 15, 16 y 17 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, se realiza una anotación que supone la «paralización de la inscripción» de aquella hasta la comunicación por su parte del cambio de domicilio, la comunicación del Instituto Nacional de Estadística del nuevo domicilio o la tramitación del procedimiento de baja de oficio.

El 19/08/2024, la persona titular de la queja se persona en el Ayuntamiento solicitando un certificado de empadronamiento en la vivienda en la que no reside, extremo que ella misma confirma. Se le explica la situación actual en que se encuentra su alta en el Padrón y que no sería procedente emitir un certificado de empadronamiento. Expone, pero no acredita, que necesita con urgencia el certificado para la solicitud de una ayuda familiar. Por ello, se le ofrecen distintas posibilidades:

a) Cita previa para realizar, de forma presencial, el cambio de domicilio a la vivienda donde reside, modificando el Padrón para emitir un certificado de empadronamiento acorde con la realidad.

b) Realizar tal solicitud mediante identificación en la sede electrónica municipal, de modo que no necesite esperar hasta la siguiente cita disponible, atendiendo a la urgencia que expone.

A pesar de ello, la interesada insiste en que la vivienda es de su propiedad y exige la emisión del certificado de empadronamiento, por lo que formula su queja de 19/08/2024.

Respecto a esta, la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición dispone que las peticiones pueden expresar quejas o súplicas. El plazo de respuesta es de tres meses, por lo que expiraría el 19/11/2024. Se le ha contestado el 31/10/2024, dentro del plazo legal.

Por tanto, el Ayuntamiento ha respetado los derechos de la interesada, pues ha sido informada de los requisitos necesarios para el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

Respecto a la cita previa:

Copia del acto o norma municipal que ha impuesto la cita previa.

No hay respuesta municipal.

Motivos por los que se ha implantado el sistema de cita previa.

Para minimizar la saturación de trabajo, mejorar la organización interna del Departamento y, en consecuencia, servir con objetividad a los intereses generales de los ciudadanos.

Normativa que sirve de fundamento para el requerimiento de cita previa para la atención presencial.

Su implantación para las gestiones del Padrón de Habitantes se ampara en el principio de eficacia de la actuación administrativa, así como en el resto de los principios del artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Relación de trámites o procedimientos a los que se aplica la cita previa, además de para la solicitud de alta en el Padrón de Habitantes (con expresión acerca de si es obligatoria). En concreto: ¿se requiere para presentar documentos en el registro de entrada?

Afecta exclusivamente a los trámites relacionados con el Padrón de Habitantes que deseen tramitarse de forma presencial. En ningún caso afecta al resto de trámites que las personas deseen ejercitar en la oficina de asistencia en materia de registro, si bien, conforme a los artículos 14 y 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, podrán elegir si se comunican con la Administración a través de medios electrónicos o no. En el caso de que decidan hacerlo, no estarán supeditados a la cita previa.

Vías para la obtención de cita previa.

Si los particulares decidieran solicitar cita previa podrán realizarlo a través de la página web municipal o ser asistidos por el personal, conforme al artículo 12 y 13 de la Ley 39/2015.

Solución dada a los casos de urgencia. ¿Por qué no se aplicó al caso de la persona autora de la citada queja?

Excepcionalmente, cuando se acredite una urgente necesidad por el ciudadano o por otro Departamento de la organización (como Servicios Sociales), examinadas las circunstancias por el responsable técnico del servicio, podrá priorizarse la tramitación de lo solicitado, siempre en cumplimiento del artículo 71 de la Ley 39/2015.

En definitiva, el Ayuntamiento estima justificada la implantación de la cita previa para atender a la multitud de tareas que debe asumir el Área de Padrón, garantizando los derechos de los ciudadanos y los principios de aplicación a las Administraciones Públicas y al procedimiento administrativo.

- La persona alega que tenía pruebas de que necesitaba la ayuda familiar, pero no le atendían.

2 Conclusiones de la investigación

El Ayuntamiento de El Campello ha vulnerado los siguientes derechos de la persona titular:

El derecho a una buena administración del artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, conforme al cual:

1. Toda persona tiene derecho a que las instituciones, órganos y organismos de la Unión traten sus asuntos imparcial y equitativamente y dentro de un plazo razonable.
2. Este derecho incluye en particular: a) el derecho de toda persona a ser oída antes de que se tome en contra suya una medida individual que la afecte desfavorablemente (...)

Incluye además el derecho «A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones» (Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas: artículos 13. e) asimismo, contemplado en la Ley 8/2010, de 23 de junio, de la Generalitat, de Régimen Local de la Comunitat Valenciana (artículo 138.1.i).

Llegamos a estas conclusiones por los motivos siguientes:

- Con carácter previo, cuando admitimos la presente queja, partimos de las consideraciones siguientes:

La cita previa ha sido solicitada el 19/08/2024 y asignada para el 25/10/2024, esto es, con una demora de más de dos meses. Tenemos presente que el alta en el padrón de habitantes es un procedimiento esencial del que depende, por ejemplo, el acceso a servicios básicos (ayudas sociales, educación, sanidad, etc).

- Así, en primer lugar, respecto a la situación de la persona y su hijo en el Padrón de habitantes.

Conforme a las instrucciones 3.1 y 5.2.4.1 de la Resolución de 29 de abril de 2020, por la que se publica la Resolución de 17 de febrero de 2020, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local, por la que se dictan instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre la gestión del Padrón municipal:

Si con ocasión de un empadronamiento se advierte que las personas empadronadas en el mismo lo han abandonado, aceptará el empadronamiento de las nuevas residentes y simultáneamente, iniciará expediente de baja de oficio en su Padrón de las personas que ya no lo habitan. Para ello, deberá darles un periodo de audiencia de 15 días.

El Ayuntamiento ha incumplido estas instrucciones en perjuicio de la persona y su hijo menor de edad. Como resultado, no ha puesto en su conocimiento la «paralización de la inscripción» padronal, vulnerando su derecho «a ser oída antes de que se tome en contra suya una medida individual que la afecte desfavorablemente». Esta situación sólo es conocida por aquella, cinco meses después,

cuando debe afrontarla ante la necesidad de solicitar un ayuda social, momento en el que le es impuesta una cita previa a dos meses vista.

- En segundo lugar, el Ayuntamiento informa que a la queja presentada por la persona debe aplicársele la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición.

Sin embargo, conforme a su artículo 3, dicha Ley no tiene como objeto regular «aquellas solicitudes, quejas o sugerencias para cuya satisfacción el ordenamiento jurídico establezca un procedimiento específico distinto al regulado en la presente Ley».

La persona está presentando una queja; una manifestación de insatisfacción con el servicio recibido.

De hecho, en la sede electrónica ([Sede Electrónica de Campello](#)) el Ayuntamiento informa a la ciudadanía que aplica a este procedimiento el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, norma que exige una respuesta en el plazo de 20 días hábiles (artículo 14 y siguientes).

El Ayuntamiento ha incumplido su deber de dar respuesta a la citada queja en los términos publicados por él mismo.

- En tercer lugar, respecto a la exigencia de cita previa como requisito para que la ciudadanía pueda ser atendida.

Esta cuestión ha sido objeto de numerosas quejas. El Síndic de Greuges en su [informe anual a les Corts Valencianes de 2022](#) ha manifestado que:

El mantenimiento de la cita previa, pasadas las restricciones de la pandemia, infringe derechos reconocidos a la ciudadanía por la Ley de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas o por la Ley de Régimen Jurídico del Sector Público, que obliga a respetar los principios de proximidad y servicio efectivo (...) Es el resultado de una inercia que muestra la rigidez y la falta de evaluación de los procedimientos y que responde a mecanismos de autoprotección de las Administraciones, contrarios a la eficacia en la provisión de bienes y servicios

En el caso del Ayuntamiento de El Campello, a pesar de que informa que la cita previa obligatoria no es aplicada a otros procedimientos salvo al Padrón de Habitantes, en su página web ([Sede Electrónica de Campello](#)) condiciona también a aquella los siguientes servicios:

Certificados Digitales

Disciplina Urbanística (Solo gestión Administrativa y Jurídica, NO Técnica)

Servicio JUSTIPROP [*servicio concertado con la Conselleria de Justicia e Interior]

Servicios Técnicos

Educación

Como resultado, en esta queja, la persona necesita regularizar su situación padronal y, para ello, debe esperar dos meses para ser atendida, salvo que opte por la relación electrónica, que exige de un certificado digital que el Ayuntamiento sólo facilita, de nuevo, mediante cita previa.

Este niega la obligatoriedad de la cita previa, planteando que la persona puede optar por relacionarse de modo electrónico. Opción que en la práctica no es libre, pues está condicionada por su situación de necesidad, provocada por el propio Ayuntamiento con su pasividad en la gestión del padrón.

En cuanto a la justificación de la norma que ampara la imposición de la cita previa obligatoria, el Ayuntamiento se limita a referirse:

Por un lado, a los principios generales de actuación administrativa, como el de eficacia y el de servir con objetividad a los intereses generales. Sin embargo, obvia otros, como los de servicio efectivo y proximidad a la ciudadanía y agilidad de los procedimientos y de las actividades materiales de gestión (artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público;).

Por otro lado, al interés general. Sin embargo, debería tener presente:

Que «el interés general o público pertenece y beneficia a los ciudadanos, no a la Administración como organización servicial que lo gestiona -lo debe gestionar-» (Sentencia del Tribunal Supremo número 412/2021, de 23/03/2021, recurso de casación 3688/2019; RC 3688/2019).

Que convertir la cita previa en un trámite impuesto a varios procedimientos no resulta conforme con el espíritu del artículo 1.2 de la Ley 39/2015, conforme al cual: «Solo mediante ley, cuando resulte eficaz, proporcionado y necesario para la consecución de los fines propios del procedimiento, y de manera motivada, podrán incluirse trámites adicionales o distintos a los contemplados en esta Ley».

De hecho, el Ayuntamiento ni siquiera aporta el acto municipal solicitado por el Síndic que justifique la exigencia de la cita previa obligatoria.

En definitiva:

La cita previa obligatoria es un trámite adicional no previsto en la Ley que estimamos infringe el derecho de la ciudadanía a que la Administración y sus empleados les faciliten el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones (artículo 13.e de la Ley 39/2015).

La atención presencial al servicio de la ciudadanía debe estar permanentemente abierta, sin condicionamientos ni restricciones, durante todo el horario de apertura de las oficinas de atención ciudadana y de registro, garantizando una atención directa, presencial y personal, especialmente a la población con más dificultades digitales. La cita previa puede ser, en su caso, una opción voluntaria para estas, pero no una obligación.

La situación reflejada en la presente queja carece de justificación desde la perspectiva del servicio público que debe ser prestado en los términos del derecho a buena administración.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones al Ayuntamiento de El Campello:

1. **RECORDAMOS** lo dispuesto en la Resolución de 29/04/2020, por la que se publica la Resolución de 17 de febrero de 2020, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local, por la que se dictan instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre la gestión del Padrón municipal, en los casos de empadronamiento en un domicilio donde ya consten empadronadas otras personas.
2. **RECORDAMOS** lo dispuesto en su sede electrónica ([Sede Electrónica de Campello](#)) respecto a las quejas de la ciudadanía sobre la calidad de sus servicios.
3. **RECOMENDAMOS** que dé las instrucciones necesarias para que se atienda a las personas que soliciten los servicios relativos al Padrón de habitantes sin sujeción a cita previa obligatoria, asegurando su atención presencial de manera acorde a su demanda.
4. **RECOMENDAMOS** que revise los trámites y procedimientos en los que exige cita previa obligatoria, en especial aquellos más orientados a la ciudadanía (entre ellos, los prestados desde la oficina de atención y registro). Para ello, deberá tener presentes los principios de servicio efectivo y proximidad a las personas y agilidad de los procedimientos y de las actividades materiales de gestión. El objetivo debe ser prestar una atención permanente, directa, presencial y personal; en especial a la población con más dificultades digitales.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

Aviso plazos DANA 2024

Las entidades locales y las personas directamente afectadas por la DANA tienen suspendido el cumplimiento de los plazos con el Síndic hasta el 06/01/2025. Más detalles en la [resolución del Síndic de 06/11/2024](#) y en www.elsindic.com.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana