

"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 CIERRE

- 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 citada queja: ha dado a la persona respuesta justificada y en plazo.

Respecto a la cita previa: no aporta acto o norma municipal que la haya impuesto. Su objetivo es minimizar la saturación de trabajo, mejorar la organización del Departamento y servir a los intereses de los ciudadanos. Su fundamento es el principio de eficacia. Sólo la exige para para los trámites relacionados con el Padrón de Habitantes. Puede obtenerse a través de la web municipal o del personal municipal. Hay previstas soluciones alternativas a la cita previa, para casos de urgencia.

- La persona alega que tenía pruebas de que necesitaba el certificado del padrón para una ayuda familiar, pero no le atendían.

- Estimando que la respuesta municipal carece de justificación suficiente, emitimos [Resolución de consideraciones a la Administración](#), recordándole las instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre la gestión del Padrón municipal, lo dispuesto en su sede electrónica respecto al plazo de respuesta de las quejas de la ciudadanía sobre la calidad de sus servicios y recomendándole:

Por un lado, que dé instrucciones para atender a las personas que soliciten los servicios del Padrón de Habitantes sin cita previa obligatoria, asegurando su atención presencial acorde a su demanda.

Por otro lado, que revise los trámites y procedimientos en los que exige cita previa obligatoria, en especial aquellos más orientados a la ciudadanía.

- El Ayuntamiento de El Campello informa que acepta nuestras recomendaciones y para ello:

(...) implantará alternativas que permitan atender a los ciudadanos de forma presencial, tanto con la obtención de cita previa -lo que garantiza una mejora de la calidad del servicio prestado a los ciudadanos evitando esperas innecesarias- como sin la obligatoriedad de disponer de la misma -lo que facilita el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones de los ciudadanos-.

Estas alternativas deberán ir acompañadas de una reestructuración y organización de los medios y personal de los que dispone los departamentos de Padrón, Estadística y

Registro; es por ello que las medidas no podrán ser de aplicación inmediata pues supondrían un colapso de los servicios prestados por estas áreas. Si bien, deseamos transmitir el compromiso de cumplir con estos objetivos a corto y medio plazo.

Hasta entonces, esta Administración continuará prestando y mejorando el servicio efectivo y proximidad con la ciudadanía, en especial atención con los colectivos más vulnerables y aquellos que se encuentren afectados por la brecha digital. Asimismo, continuará removiendo los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos, de conformidad con el artículo 20 de la LPAC.

En vista de la respuesta municipal, concluimos:

El Ayuntamiento de El Campello declara que acepta nuestras recomendaciones y se compromete a corto y medio plazo a atender a la ciudadanía de forma presencial, tanto con cita previa, como sin ella. Precisa que ello requerirá la reorganización de «los departamentos de Padrón, Estadística y Registro».

Por tanto, estimamos parcialmente aceptadas nuestras recomendaciones, dado que no se dirijan de forma exclusiva a dichos departamentos, sino a todos «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)».

En conclusión, como resultado del parcial compromiso municipal, a corto y medio plazo, la cita previa ya no deberá ser una medida obligatoria para los servicios de padrón, estadística y registro (incluida expedición de certificaciones electrónicas).

Reiteramos al Ayuntamiento que su negativa a revisar la obligatoriedad de la cita previa que insiste en mantener para otros servicios (al menos, los siguientes: [Sede Electrónica de Campello](#)), carece de soporte legal y va en claro perjuicio de la ciudadanía (ver nuestra Resolución de Consideraciones de 19/11/2024) vulnerando los siguientes derechos y disposiciones:

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 (...)

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).

El 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».

En atención a lo expuesto, en vista del parcial compromiso municipal, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana