

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

Queja 2502181
Materia Justicia y administración corporativa
Asunto Registro Civil de Alicante. Cita previa para expediente matrimonial. No obtención.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

La persona manifiesta sus problemas para obtener cita previa en el Registro Civil de Alicante para iniciar un expediente matrimonial y su malestar por el trato recibido, tanto desde el mismo como desde el servicio de Atención al Ciudadano de la Generalitat.

Lleva más de un año intentando en innumerables ocasiones solicitar cita previa a través de la plataforma online, pero esta no funciona. Por ello, ha decidido acudir personalmente al Registro con toda la documentación para explicar que el sistema no funciona, con la esperanza de solicitar cita de modo presencial, pero la respuesta ha sido tajante: la cita es online. Lo ha seguido intentando durante semanas, sin resultado.

Además, desde el servicio de Atención al Ciudadano de la Generalitat le han remitido al gobierno central, argumentando que el problema es de la plataforma del Estado. Pero la web es sige.gva.es, claramente gestionada por la Generalitat. También le remiten al teléfono del Registro y al suyo propio, sin ofrecer ninguna solución. Cuando ha vuelto a llamar al Registro para explicar que la plataforma sigue sin funcionar, la respuesta ha sido que pusiéramos una queja.

En conclusión, se sienten desamparados, ignorados y tratados con una falta absoluta de empatía y profesionalidad. Solo quieren ejercer su derecho a casarse, pero el sistema no funciona y nadie se hace responsable ni les ofrece una alternativa. El problema técnico en la web es frustrante, pero el trato recibido ha sido increíblemente maleducado y nada empático. Es una situación inaceptable. Les hubiera gustado casarse el 17/07/2025. Solicita una solución urgente y real.

Admitimos la queja a trámite partiendo de las siguientes consideraciones:

Conforme a la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana (artículos 17 y 18), para velar y defender los derechos, libertades y derechos públicos subjetivos reconocidos en la Constitución, en el Estatuto y en nuestro ordenamiento jurídico, el Síndic podrá investigar las actuaciones e inactividades de la Administración de justicia en la Comunitat Valenciana en los aspectos vinculados con sus medios personales y materiales sobre los que la Generalitat tenga competencias, quedando por tanto excluidas de nuestro ámbito de investigación el resto de cuestiones.

Por ello, si bien no podemos dirigirnos al Registro Civil para que facilite a la persona cita previa, sí podemos dirigirnos a la Conselleria de Justicia y Administración Pública para conocer si en el ámbito de sus competencias ha abordado esta situación, pues conforme al artículo 9.3 del Estatuto de Autonomía "La Generalitat velará por una Administración de Justicia sin demoras indebidas y próxima al ciudadano" y a su artículo 36.1.4ª "En relación

a la Administración de Justicia (...) corresponde a la Generalitat: Proveer de medios personales, materiales y económicos (...)".

Tenemos asimismo presente, en cuanto a las competencias de la Conselleria, el Decreto 28/2025, de 18 de febrero, del Consell, de aprobación del Reglamento orgánico y funcional de la Conselleria de Justicia y Administración Pública.

En aplicación de las citadas normas, la Conselleria debe proveer a los registros civiles de los medios materiales y personales necesarios para que puedan cumplir sus funciones; en este caso, la tramitación de expedientes competencia de dichos registros. La obtención de cita previa a través de la aplicación de la Generalitat es un sistema exclusivo de atención gestionado por esta (Cita previa de los Registros Civiles: [Cita Previa](#)).

Con independencia de que el número de citas previas disponibles pueda ser resultado de una decisión organizativa interna de los registros civiles, lo cierto es que la persona nos plantea que no ha podido obtener cita previa, bien por error del sistema, bien porque no hay citas disponibles.

Por tanto, en esta queja, el problema es doble; el habitual de falta de citas disponibles y, además, el de funcionamiento de la propia aplicación electrónica; este último confirmado desde el Síndic, pues dicha aplicación permite solicitar cita e incluso ofrece fecha y hora disponible, pero no graba el resultado.

Por tanto, solicitamos a la Conselleria justificación de que el sistema actual de cita previa para acceder a las oficinas de atención presencial de los registros civiles, además de ser una medida para facilitar la organización de sus servicios y recursos, es favorable para la ciudadanía. En concreto, solicitamos respuesta a las siguientes cuestiones:

¿Ha previsto solución para evitar que la aplicación de reserva de citas previas, tras ofrecer día y hora disponible, dé mensaje de error y quede bloqueada para la persona usuaria?

¿Está el funcionamiento del sistema de cita previa en el Registro Civil de Alicante adaptado a la demanda de la ciudadanía?

En caso de no ser así: ¿tiene previsto actuar (por ejemplo) a través de proyectos de mejora organizativa o dotación adicional de medios materiales o personales? ¿en qué plazo pueden resultar efectivas estas medidas teniendo presente la situación de la persona titular de la queja?

¿Disponen los registros civiles de información específica para que las personas que están insatisfechas con el sistema de cita previa on line puedan presentar su reclamación?

¿Ha dado Instrucciones al Servicio de Atención al Ciudadano de la Generalitat sobre el sistema de citas previas para los registros civiles de modo la información dada a la ciudadanía sea correcta?

La Conselleria de Justicia y Administración Pública solicita ampliación de plazo para la emisión de dicho informe a causa del inicio del periodo estival, la reducción horaria en la jornada de la Generalitat y el inicio del periodo de vacaciones, por lo que se produce un descenso de efectivos. La solicitud es desestimada pues son causas estructurales que no responden a circunstancias excepcionales o coyunturales que sean merecedoras de un tratamiento diferenciado.

Tras ello, la Conselleria nos remite informe exponiendo (en esencia):

Conforme al artículo 83 del Decreto 173/2024, de 3 de diciembre, del Consell, por el que se establece la estructura orgánica básica de la Presidencia y de las consellerias de la Generalitat, la Dirección General de Justicia y Autogobierno "...ejerce las funciones establecidas en el artículo 70 de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, del Consell, y las demás previstas en el ordenamiento jurídico, en materia de relaciones con la justicia, infraestructuras judiciales, modernización tecnológica de la Administración de Justicia, gestión de los recursos materiales y humanos...". Las competencias de la Generalitat vienen también reguladas en los Reales Decretos 293/1995 de 24 de febrero, 1949 y 1950/1996 de 23 de agosto, de 23 de agosto y 491/1997, de 14 de abril, sobre traspaso de funciones de la Administración del Estado a la Comunidad Valenciana en materia de provisión de medios materiales, personales y económicos.

De dicha regulación se desprende que las competencias de la Comunidad Valenciana en materia de Administración de Justicia son meramente asistenciales, proveyendo a los Registros Civiles de los medios materiales y personales necesarios para que puedan cumplir con sus funciones.

El Registro Civil de Alicante cuenta con la aplicación electrónica para obtener cita denominada "SINERGIA", de contrastada eficiencia; la misma que usan otros organismos de la Generalitat como la Agencia Tributaria, Labora o las oficinas PROP. Se aplicó a los Registros Civiles de la Comunitat Valenciana para mejorar la atención a la ciudadanía, de manera que obtenga un servicio ágil, próximo y de calidad, pudiendo concertar cita para realizar algunos trámites sin necesidad de desplazarse a las oficinas para obtenerla. Cada Registro, como gestor del servicio, puede parametrizar la aplicación según su propia organización interna, de manera que determina qué servicios presta, el número de citas disponibles, su horario y su duración.

La Conselleria precisa que el Registro Civil de Alicante tienen agendadas citas para el juramento de nacionalidad hasta el 05/08/2025 y continúa informando respecto a la tramitación de este tipo de procedimientos; que no corresponden con el objeto de la presente queja.

Concluye que el Registro Civil depende del Ministerio de Justicia y todos los asuntos relativos al mismo están encomendados a la Dirección General de Seguridad Jurídica y Fe Pública. En consecuencia, la Conselleria carece de competencia respecto de la queja planteada en cuanto al número de citas disponibles y la organización interna del Registro, puesto que se parametriza conforme las directrices del Letrado de la Administración de Justicia a cargo de la oficina.

A la vista de dicho informe, la persona presenta las siguientes alegaciones:

Díganle al organismo que corresponda que se tome en serio su trabajo, que no copien y peguen, YO NO QUIERO INSCRIBIR EN NINGÚN REGISTRO A "MI HIJA" para empezar porque no tengo hija. Una vergüenza la forma de trabajar de la Generalitat Valenciana, primero que se van de vacaciones y que se les dé más plazo y luego que no puedo inscribir a "mi hija". Todo para dar largas. Da mucha pena el funcionamiento.

En cuanto a las alegaciones, no soy yo quien ha de decir al Sindic de Greuges qué hacer, sino ustedes proceder en consecuencia con las respuestas incongruentes que el organismo está emitiendo ante una queja de unos ciudadanos.

2 Conclusiones de la investigación

Tras ella, estimamos que la actuación de la Conselleria de Justicia y Administración Pública vulnera los siguientes derechos de la persona titular de la queja:

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

El derecho fundamental a la tutela judicial efectiva para el ejercicio de los derechos e intereses legítimos (artículo 24 de la Constitución) que, como tal, requiere una interpretación amplia de las normas que favorezca su efectividad y, en concreto, para el ejercicio de los contenidos en la [Carta de Derechos](#) de la ciudadanía ante la Administración de Justicia, conforme a la cual: «EFICACIA DE LA CARTA DE DERECHOS. 2.- (...) las Comunidades Autónomas con competencias en la materia (...) adoptarán las disposiciones oportunas y proveerán los medios necesarios para garantizar la efectividad y el pleno respeto de los derechos reconocidos en esta Carta». Entre ellos:

- Una justicia transparente. La ciudadanía tiene derecho a recibir información general y actualizada sobre las características y requisitos genéricos de los distintos procedimientos judiciales y a recibir información transparente sobre la actividad de todos los órganos jurisdiccionales. Las Comunidades Autónomas con competencias en la materia canalizarán esta información para facilitar su consulta en el marco de un plan de transparencia.
- Una justicia atenta con la ciudadanía. Tiene derecho a ser atendida de forma adaptada a sus circunstancias, a exigir que las actuaciones judiciales en las que resulte preceptiva su comparecencia se celebren con la máxima puntualidad y a que resulte lo menos gravosa posible.
- Una justicia ágil y tecnológicamente avanzada. La ciudadanía tiene derecho a una tramitación ágil de los asuntos que le afecten y a conocer, en su caso, el motivo concreto del retraso.

Los motivos para llegar a esta conclusión son los siguientes:

Las quejas al Síndic a causa de la dificultad para obtener cita previa en los registros civiles de la Comunidad Valenciana son habituales, tanto para inscribir la nacionalidad española (materia sobre la que, sin duda por error, ha informado la Administración) como para iniciar expedientes matrimoniales.

Las personas nos exponen, en relación con estos últimos, que se les exige cita previa, que sólo pueden obtener vía electrónica (internet). Cuando, tras intentarlo en varias ocasiones, no lo consiguen; en general, porque el sistema no les ofrece citas disponibles, comparecen personalmente ante el Registro Civil correspondiente para exponer esta situación y, en todas las quejas, nos manifiestan el mismo resultado: «siga intentándolo».

El derecho a contraer matrimonio afecta de modo directo a los derechos y deberes de las personas, tanto sociales, como familiares, patrimoniales, tributarios, etc y su ejercicio no debe estar sujeto a

un sistema de cita previa que se convierte en un obstáculo, pues no pueden obtenerla, a pesar de haberlo intentado en diferentes ocasiones.

Debemos reflexionar sobre esta situación, cuál es su causa y cuáles son las competencias y posibilidades de actuación de la Administración Autonómica, pues en estos casos, el servicio recibido por aquellas no resulta suficientemente ágil, próximo y de calidad. No les ofrece información adecuada y, como consecuencia, les obliga a desplazarse presencialmente al Registro Civil, sin que ello tampoco les resulte útil.

En esta queja, la persona manifiesta, además, que la información prestada por los servicios de atención ciudadana de la Generalitat ha sido inexacta. A ello se une el informe de la Conselleria, que en ocasiones se refiere a la tramitación de la nacionalidad. Esto es, ni el procedimiento electrónico, ni la información recibida le ha resultado de utilidad y, cuando ha presentado queja (como le fue sugerido) el resultado es -hasta el momento- semejante. Su percepción acerca del servicio recibido es, comprensiblemente, mejorable.

Debemos precisar en este momento que la reciente queja 2501682, que trata sobre el funcionamiento del mismo Registro Civil (si bien en materia de nacionalidad) ofrece un resultado asimismo insatisfactorio. La Conselleria de Justicia y Administración Pública no acepta las observaciones del Síndic. Se limita a remitirlas a la Administración de Justicia. Ni siquiera plantea lógicas acciones de coordinación con esta para alcanzar los objetivos citados en la normativa vigente, ni para actuar sobre los sistemas de información ciudadana de la propia Generalitat, ni sobre su plataforma electrónica de reserva de citas, como le era propuesto entre las posibles medidas de mejora. Estimamos necesario que la Conselleria reflexione sobre esta situación.

En la presente queja, estamos también ante un supuesto de demora y de falta de proximidad a la ciudadanía. Las dificultades para obtener la cita previa alejan a las personas de la Administración. Retrasar el inicio de un procedimiento porque el sistema exige cita previa y a la vez dificulta su obtención y no les ofrece información sobre las alternativas para satisfacer sus derechos, limita el acceso a los servicios de la Administración.

La Conselleria es competente para actuar en esta materia, pues conforme a nuestro Estatuto de Autonomía la misión de la Generalitat es velar por una Administración de Justicia sin demoras indebidas y próxima a la ciudadanía y para ello, debe proveerla de medios suficientes y adecuados.

En desarrollo del Estatuto y de la normativa citada por la Conselleria en su informe, el Decreto 28/2025, de 18 de febrero, del Consell, de aprobación del Reglamento orgánico y funcional de la Conselleria de Justicia y Administración Pública, atribuye en su artículo 9 a la Dirección General de Justicia y Autogobierno amplias competencias y entre ellas: elaborar los estudios y la programación de la planta judicial y diseñar las unidades de apoyo directo y los servicios comunes procesales; planificar y ejecutar los proyectos de mejora organizativa; dotar a los órganos judiciales de infraestructuras e instalaciones adecuadas para garantizar su correcto funcionamiento; dotarles de recursos materiales adecuados; planificar y gestionar las necesidades para su modernización; gestionar las competencias en materia de personal participando en los procesos selectivos y de provisión de puestos, así como en la elaboración de las relaciones de puestos y gestionar y realizar el seguimiento de los planes de formación del personal transferido.

Por tanto, con el máximo respeto a la Administración de Justicia, la Conselleria dispone de competencias suficientes para actuar. Debe mejorar el sistema de atención a la ciudadanía y el acceso a sus servicios para que sea ágil, sin demoras indebidas y lo menos gravoso posible.

Si para abordar dichos proyectos de mejora organizativa, aportar recursos, modernizar su actuación, gestionar competencias en materia de personal etc, debe coordinarse con la Administración de Justicia, debe hacerlo sin demora. Contestar, simplemente, que este no es un problema de su competencia, resulta insuficiente.

El sistema actual de cita previa para acceder a las oficinas de atención presencial de los registros civiles no sólo debe ser una medida para facilitar la organización de los servicios y recursos, sino que debe ser una medida favorable para la ciudadanía.

Así, sin perjuicio de las medidas que la Administración estime más acertadas, estimamos que debe emprender acciones para mejorar la atención a la ciudadanía, adaptando el servicio a su demanda, evitando demoras, errores en la información, etc. Entre estas medidas pueden encontrarse, por ejemplo:

- Informar a las personas, tanto a través de la aplicación de reserva de citas, como del personal de los registros civiles y de los servicios de información de la Generalitat que, ante la imposibilidad de obtener cita previa tras un número razonable de intentos, pueden presentar reclamación ante el órgano judicial o ante la Generalitat, acompañando la imagen de los intentos frustrados de obtención (como habitualmente aportan en sus quejas al Síndic). Para ello, puede incluirse en la citada aplicación enlaces directos para la presentación de quejas y reclamaciones sobre el funcionamiento del servicio.

- Dar instrucciones específicas al Servicio de Atención Ciudadana de la Generalitat sobre el sistema de citas previas para los registros civiles, de modo la información dada a la ciudadanía sea correcta.

- Dotar de recursos adecuados a los Registros Civiles que acrediten la necesidad de adecuar la demanda de la ciudadanía a sus recursos.

- Revisar el funcionamiento de la aplicación electrónica para evitar errores, apuntados ya por más de un ciudadano. Así, hemos comprobado que tras ofrecer día y hora disponible, la aplicación queda bloqueada.

En definitiva, el objetivo de este acto es que la Conselleria ejerza sus competencias y, respetando el funcionamiento de cada Registro, adopte en dicho ámbito las medidas necesarias para mejorar el servicio público. Para ello, recomendaremos a la Conselleria que aborde un proyecto de mejora organizativa o dotación adicional de medios materiales o personales.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones a la Conselleria de Justicia y Administración Pública:

1. **RECOMENDAMOS** que adopte las medidas de mejora necesarias para adaptar el funcionamiento del sistema de cita previa del Registro Civil de Alicante, y de los que se encuentren en situación semejante, a la demanda de la ciudadanía, de modo que las personas puedan obtener cita previa o, de no resultar posible, información acerca de las alternativas que el sistema les ofrece para el ejercicio de sus derechos, proveyendo a los Registros de los medios necesarios para ello.

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.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana