

"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** 2600823  
**Materia** Procedimientos administrativos  
**Asunto** Procedimientos administrativos. Cita previa registro civil de Castellón.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 16/02/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600823. La persona interesada presentaba una queja por la imposibilidad de acceder a una cita previa en el registro civil de Castellón para tramitar expediente de matrimonio adjuntando a su queja capturas de pantallas de varios intentos de acceder a esa cita previa en la aplicación prevista para ese fin

Por ello, el 17/02/2026 solicitamos a la Conselleria de Justicia, Transparencia y Participación que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto y en concreto sobre:

- ¿Si ha detectado y cuantificado la demanda no satisfecha de cita previa?
- En caso afirmativo ¿Qué medias se han pensado implementar para dar solución a esa falta de cita previa?
- ¿Existe la posibilidad de atención a la ciudadanía sin necesidad de cita previa?

El 25/03/2026 recibimos, el informe de la Conselleria, en su informe, exponía, tras justificación jurídica y técnica que:

"En la actualidad no existe posibilidad de atención ordinaria sin cita previa. El sistema de cita previa constituye un instrumento imprescindible para garantizar la igualdad y transparencia en el acceso, evitar esperas masivas y situaciones de desorden. De igual modo, compatibilizar la atención al público con la tramitación interna de expedientes y, preservar la calidad y seguridad jurídica del servicio. La atención indiscriminada sin cita previa resultaría incompatible con la capacidad del órgano y afectaría negativamente al normal funcionamiento del servicio. No obstante, en supuestos excepcionales debidamente acreditados, se pueden valorar individualmente posibles actuaciones dentro del marco organizativo existente.

Por todo ello, esta Administración es plenamente consciente de la necesidad de mejorar la accesibilidad al servicio y se mantiene una actitud activa en la adopción de medidas organizativas y de refuerzo, dentro del marco normativo y presupuestario aplicable.

La ampliación del refuerzo actualmente en tramitación evidencia el compromiso de esta Conselleria con la mejora progresiva del servicio, si bien su efectividad queda condicionada a la correspondiente fiscalización y autorización administrativa."

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

## 2 Conclusiones de la investigación

La actuación administrativa investigada se concreta en la imposibilidad de acceder a una cita previa en el registro civil de Castellón para tramitar expediente de matrimonio.

Los problemas que pueda ocasionar el sistema de cita previa limitan el acceso a un procedimiento administrativo que garantice sus derechos recogidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En relación con los derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones públicas, el artículo 13 de la citada ley 39/2015 establece el derecho de las personas a ser tratadas 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 (la negrita es nuestra).

La Conselleria de Justicia. Transparencia y Participación justifica su sistema de cita previa en cuestiones organizativas y así en su informe indica que “[...]se trata de una organización interna del servicio del Registro Civil, siendo el encargado de este el Letrado de la Administración de Justicia. La aplicación de cita previa SINERGIA para los Registros Civiles de la Comunitat Valenciana se puso en funcionamiento con la finalidad de mejorar la atención al ciudadano, de manera que obtengan un servicio ágil, próximo y de calidad pudiendo concertar cita para la realización de algunos trámites sin necesidad de desplazarse a la oficina correspondiente para obtenerla[.]”

Desde el punto de vista organizativo, la Administración dispone de la potestad de organizarse a sí misma como estime conveniente, lo que conocemos como potestad de autoorganización, pero ello no quiere decir que tenga una absoluta libertad, ya que, como potestad discrecional que es, está sometida a unos límites legales que debe respetar: el no afectar a algún trámite o ejercicio de cualquier derecho dentro del procedimiento administrativo, y la adecuación legal al fin perseguido, que entendemos que no se cumple dado que la razón de ser de la Administración es el servicio próximo y efectivo a las personas.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

- El derecho a la buena administración plasmado en el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

El Defensor del Pueblo establece en varias de sus resoluciones que la implantación del sistema de cita previa, siempre que no implique una barrera de acceso, encuentra acomodo en los principios de buena administración que se recogen en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Dicho de otro modo, el sistema de cita previa puede constituir un sistema adecuado y compatible con el cumplimiento del principio de servicio efectivo al ciudadano, siempre que no se revele como un requisito adicional no previsto en la ley que impida el acceso a la Administración en términos de razonabilidad.

La persona titular de la queja manifiesta y acredita con los pantallazos del sistema la dificultad de acceder a la obtención de una cita. No resulta aceptable que una persona vea imposibilitado el acceso y cuando esto sucede el sistema de cita previa deja al descubierto las carencias de la Administración para la prestación de un adecuado servicio de atención a la ciudadanía.

Son muchas las quejas que se han tramitado en cuanto a la exigencia de cita previa para la atención al ciudadano en cuyas resoluciones el Síndic de Greuges ha recomendado 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 y, a dichos efectos, que se den las órdenes oportunas para asegurar la atención presencial de los ciudadanos dentro de los parámetros de normalidad que estos requieren (quejas 202504565, 202504367, 202550011, 202503632, 202403769, 202203304).

En definitiva, un sistema de cita previa respetuoso con el derecho de buena administración en ningún caso puede tener carácter obligatorio.

Debemos recordar que el artículo 9.2 del Estatut de Autonomía de la Comunitat Valenciana reconoce que «todos los ciudadanos tienen derecho a que las administraciones públicas de la Generalitat traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial y en un plazo razonable».

A su vez, el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (Derecho a la Buena Administración) establece que «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»

La declaración programática y decálogo de las Defensorías del Pueblo aprobado en las jornadas anuales de defensores del pueblo del año 2024 recoge en su punto 6 que «La buena administración implica actuar con equidad y sin discriminación, respetando los derechos y las libertades fundamentales. En particular, requiere prestar una especial atención a las personas en situaciones de vulnerabilidad.

En este sentido, es preciso garantizar derechos tan básicos como el de ser atendido de manera presencial y con inmediatez, sin que esté justificada la imposición de cita previa obligatoria o la extensión desmedida de la obligación de relacionarse telemáticamente con la administración» [Declaracion-programatica-jornadas-de-coordinacion-de-defensorias-del-pueblo-30-10-2024.pdf](#)

### 3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

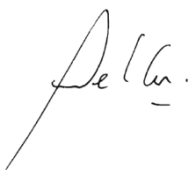
#### **A LA CONSELLERIA DE JUSTICIA, TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN**

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de garantizar la administración abierta, a la que las personas puedan acceder sin necesidad de cita previa con carácter obligatorio para ser atendidas en las dependencias del Registro Civil de Castellón.

2. **RECOMENDAMOS** reforzar la citación y atención presencial con los medios y recursos necesarios para la protección de los derechos de la ciudadanía.
3. **RECOMENDAMOS** el estudio de detección de trámites que deban ser calificados como «urgentes» para excluirlos de la necesidad de obtener cita previa.
4. **RECOMENDAMOS** que adopte las medidas de mejora necesarias para adaptar el funcionamiento del sistema de cita previa del Registro Civil de Castellón, 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

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](http://www.elsindic.com/actuaciones).



Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana