

"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

Queixa 2550011**Queixa d'ofici
núm.** 11-2025**Matèria** Procediments administratius**Assumpte** Gestió de la cita prèvia en l'Entitat
Valenciana d'Habitatge i Sòl**Queja** 2550011**Queja de
oficio núm.** 11-2025**Materia** Procedimientos administrativos**Asunto** Gestión de la cita previa en la Entidad
Valenciana de Vivienda y Suelo

RESOLUCIÓ DE CONSIDERACIONS A L'ADMINISTRACIÓ

1 Tramitació de la queixa

El Síndic de Greuges va tindre coneixement que l'Entitat Valenciana d'Habitatge i Sòl (EVHA), l'activitat de la qual té com a propòsit reforçar la funció social de l'habitatge, promovent i gestionant vivendes públiques i participant en processos urbanístics i de remodelació d'aquells barris amb més necessitats, té establert el sistema de cita prèvia per a l'atenció a la ciutadania i que, a més, esta gestió implica verdaderes dificultats per diverses circumstàncies.

El sistema de cita prèvia no pot convertir-se en un sistema que dificulte la relació dels ciutadans amb l'Administració. Si es fa servir un sistema de cita prèvia han de facilitar-se els mitjans i recursos humans necessaris perquè l'obtenció d'eixa cita no esdevinga una cosa de difícil accés.

Els problemes que puga ocasionar el sistema de cita prèvia limiten l'accés a un procediment administratiu que garantisca els drets arreplegats en la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

El preàmbul de la Llei 39/2015 esmentada afirma, molt clarament, que la materialització dels principis establits en la Constitució Espanyola –en els articles 9.2 (promoure les condicions per tal que la llibertat i la igualtat de l'individu i dels grups en els quals s'integra siguen reals i efectives; remoure els obstacles que n'impedisquen o en dificulten la plenitud i facilitar la participació de tots els ciutadans en la vida política, econòmica, cultural i social) i 103 (l'Administració ha d'actuar d'acord amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, amb submissió plena a la llei i al Dret)–, es produïx en el procediment, constituït per una sèrie de vies formals que han de garantir l'adequat equilibri entre l'eficàcia de l'actuació administrativa i la imprescindible salvaguarda dels drets dels ciutadans.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El Síndic de Greuges tuvo conocimiento que la Entidad Valenciana de Vivienda y Suelo (EVHA), cuya actividad tiene como propósito reforzar la función social de la vivienda, promoviendo y gestionando viviendas públicas y participando en procesos urbanísticos y de remodelación de aquellos barrios con mayores necesidades, tiene establecido el sistema de cita previa para la atención a la ciudadanía y que, además, la gestión de esta implica verdaderas dificultades por diversas circunstancias.

El sistema de cita previa no puede convertirse en un sistema que dificulte la relación de los ciudadanos con la administración. Si se emplea un sistema de cita previa han de facilitarse los medios y recursos humanos necesarios para que la obtención de esa cita no se convierta en algo de difícil acceso.

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.

El Preámbulo de la citada Ley 39/2015 afirma, muy claramente, que la materialización de los principios establecidos en la Constitución española –en sus artículos 9.2 (promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social) y 103 (la Administración debe actuar de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la ley y al Derecho)–, se produce en el procedimiento, constituido por una serie de cauces formales que han de garantizar el adecuado equilibrio entre la eficacia de la actuación administrativa y la imprescindible salvaguarda de los derechos de los ciudadanos.

En relació amb els drets de les persones en les seues relacions amb les administracions públiques, l'article 13 de la citada Llei 39/2015 estableix el dret de les persones a ser tractades amb respecte i deferència per les autoritats i els empleats públics, que hauran de **facilitar-los** l'exercici dels seus drets i el compliment de les seues obligacions (la negreta és nostra).

De cara a detectar si el sistema per a accedir a la cita prèvia instaurat per l'Entitat Valenciana d'Habitatge i Sòl podia dificultar l'entrada al procediment per a l'accés o el gaudi del dret a la vivenda i tenint en compte que **el dret a la vivenda és un autèntic dret subjectiu de la ciutadania valenciana, i no tan sols un objectiu programàtic de la política social i econòmica** (article 47 de la Constitució Espanyola), determinat pels articles 2, 6 i 7 de la Llei 2/2017, de 3 de febrer, per la funció social de l'habitatge, i l'article 3 del Decret Llei 3/2023, de 17 de febrer, del Consell; esta institució va considerar oportú conèixer amb profunditat el sistema implantat i, per a investigar-ho, es va requerir a l'Entitat Valenciana d'Habitatge i Sòl la informació següent:

1. Justificació del sistema de cita prèvia i determinació dels tràmits per als quals és necessària.
2. Canals per a accedir a la cita prèvia.
3. Motius de restricció en l'accés al tràmit de cita prèvia i raó per la qual no té caràcter permanent, exemples:

En el cas concret de l'oficina de Castelló, que té suspesa l'atenció presencial des de març: Hi ha previsió de reactivar l'atenció presencial? En quin termini? Hi ha uns altres servicis que pels motius esgrimits de reorganització hagen suspés també l'atenció presencial?

Quant a l'oficina de València, situada en el carrer Vinatea, que atén el públic de 9.00 a 14.00 hores i no hi ha, per tant, la possibilitat de cita prèvia: Realitza una atenció al públic presencial sense necessitat de cita prèvia?

4. Motius de la diferent manera de gestionar la cita prèvia en les diverses seus de l'Entitat Valenciana d'Habitatge i Sòl (EVHA).
5. Demanda real quantificada dels usuaris en relació amb cada una de les opcions: sol·licitud de vivenda i/o usuaris de vivenda social.
6. Criteris utilitzats per a la determinació de la quantitat de cites necessàries per a les sol·licituds de vivenda i/o per als usuaris de vivenda social.

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).

De cara a detectar si el sistema para acceder a la cita previa instaurado por la Entidad Valenciana de Vivienda y Suelo podía dificultar la entrada al procedimiento para el acceso o disfrute del derecho a la vivienda y teniendo en cuenta que **el derecho a la vivienda es un auténtico derecho subjetivo de la ciudadanía valenciana, y no tan solo un objetivo programático de la política social y económica** (artículo 47 de la Constitución Española), determinado por los artículos 2, 6 y 7 de la Ley 2/2017, de 3 de febrero, por la Función Social de la Vivienda, y el artículo 3 del Decreto Ley 3/2023, de 17 de febrero, del Consell; esta institución consideró oportuno conocer con profundidad el sistema implantado y, para averiguarlo, se requirió a la Entidad Valenciana de Vivienda y Suelo la siguiente información:

1. Justificación del sistema de cita previa y determinación de los trámites para los que es necesaria.
2. Canales para acceder a la cita previa.
3. Motivos de restricción en el acceso al trámite de cita previa y de que la misma no tenga carácter permanente, ejemplos

En el caso concreto de la oficina de Castellón, que tiene suspendida la atención presencial desde marzo: ¿Existe previsión de reactivar la atención presencial? ¿En qué plazo? ¿Existen otros servicios que por los motivos esgrimidos de reorganización hayan suspendido también la atención presencial?

Respecto a la oficina de Valencia, sita en la Calle Vinatea, que atiende al público de 9.00 a 14.00 horas y no existe la posibilidad de cita previa por tanto ¿realiza una atención al público presencial sin necesidad de cita previa?

4. Motivos del diferente modo de gestión de la cita previa en las distintas sedes de la Entidad Valenciana de Vivienda y Suelo (EVHA).
5. Demanda real cuantificada de los usuarios en relación con cada una de las opciones: solicitud de vivienda y/o usuarios de vivienda social.
6. Criterios utilizados para la determinación del número de citas necesario para las solicitudes de vivienda y/o para los usuarios de vivienda social.

7. En el moment d'accedir a la sol·licitud de cita prèvia: Quina demora es produïx fins a obtindre-la?
8. Recursos humans disponibles per a l'atenció al públic i si la realitzen de manera exclusiva o exercixen unes altres funcions.
9. Respecte als punts d'atenció presencial: Quines funcions tenen? Es pot fer qualsevol tràmit sense necessitat de cita prèvia? Estan limitats únicament a l'atenció dels usuaris de vivenda social? Són oficines diferents de les oficines XALOC?
10. Grau i formes de col·laboració amb els Serveis Socials de la Generalitat així com amb els serveis socials i entitats de vivenda que puga haver-hi en les administracions locals.

El 28/01/2026 rebérem l'informe requerit de l'Entitat Valenciana d'Habitatge i Sòl en el qual s'exposa respecte a les qüestions plantejades:

1. Justificación del sistema de cita previa y determinación de los trámites para los que resulta necesaria

La atención a la ciudadanía en EVHA se organiza mayoritariamente mediante el sistema de cita previa, que concentra aproximadamente el 80 % de la atención presencial, manteniéndose diariamente un tramo específico de atención sin cita previa por orden de llegada.

El sistema de cita previa permite ordenar la atención, reducir tiempos de espera, mejorar la calidad del servicio y asegurar la adecuada trazabilidad de las actuaciones, compatibilizando la atención a la ciudadanía con el conjunto de funciones que desarrolla el personal de la Entidad. Su utilización se recomienda para los trámites vinculados a la gestión de vivienda pública, sin perjuicio de la existencia de atención sin cita y de otros canales de acceso disponibles.

2. Canales habilitados para el acceso a la cita previa

La cita previa puede obtenerse a través de los siguientes canales:

- Página web de EVHA (<https://www.evha.es>).
- Atención telefónica en el número 961 964 700
- Atención presencial en los puntos de conserjería de las sedes de EVHA de Alicante (C/ Gerona, 4) y Valencia (Avda. de la Plata, 50), donde se presta apoyo a las personas que lo requieren.

7. En el momento de acceder a la solicitud de cita previa ¿Qué demora se produce hasta obtenerla?
8. Recursos humanos disponibles para la atención al público y si la realizan de manera exclusiva o desempeñan otras funciones.
9. Respecto a los puntos de atención presencial ¿Qué funciones tienen? ¿Se puede realizar cualquier trámite sin necesidad de cita previa? ¿Están limitados únicamente a la atención de los usuarios de vivienda social? ¿son oficinas distintas a las oficinas XALOC?
10. Grado y formas de colaboración con los Servicios Sociales de la Generalitat, así como con los servicios sociales y entidades de vivienda que pueda existir en las administraciones locales.

El 28/01/2026 recibimos el informe requerido de la Entidad Valenciana de Vivienda y Suelo en el que se expone respecto a las cuestiones planteadas:

1. Justificación del sistema de cita previa y determinación de los trámites para los que resulta necesaria

La atención a la ciudadanía en EVHA se organiza mayoritariamente mediante el sistema de cita previa, que concentra aproximadamente el 80 % de la atención presencial, manteniéndose diariamente un tramo específico de atención sin cita previa por orden de llegada.

El sistema de cita previa permite ordenar la atención, reducir tiempos de espera, mejorar la calidad del servicio y asegurar la adecuada trazabilidad de las actuaciones, compatibilizando la atención a la ciudadanía con el conjunto de funciones que desarrolla el personal de la Entidad. Su utilización se recomienda para los trámites vinculados a la gestión de vivienda pública, sin perjuicio de la existencia de atención sin cita y de otros canales de acceso disponibles.

2. Canales habilitados para el acceso a la cita previa

La cita previa puede obtenerse a través de los siguientes canales:

- Página web de EVHA (<https://www.evha.es>).
- Atención telefónica en el número 961 964 700.
- Atención presencial en los puntos de conserjería de las sedes de EVHA de Alicante (C/ Gerona, 4) y Valencia (Avda. de la Plata, 50), donde se presta apoyo a las personas que lo requieren.

3. Organización de la atención presencial y carácter no restrictivo del sistema

En la provincia de Castellón, la atención a la ciudadanía por parte de EVHA se presta actualmente mediante el sistema de cita previa, habiéndose reanudado dicho servicio una vez restablecidas las condiciones organizativas necesarias para la atención presencial.

La atención se organiza de forma compatible con las características de las dependencias disponibles y con los recursos existentes, garantizando en todo caso el acceso de la ciudadanía a la información y a los servicios de EVHA a través de los canales habilitados.

En la sede de la calle Vinatea no existe un espacio específico destinado a la atención presencial continuada, prestándose en la misma servicio de registro, sin perjuicio de la atención que se canaliza mediante cita previa y otros medios de contacto.

4. Diferencias en la gestión de la cita previa entre sedes

La apertura de agendas de cita previa se realiza mediante ventanas temporales diferenciadas, en función de la capacidad de atención de cada sede:

- Valencia (Avda. de la Plata, 50): apertura mensual de citas el día 20 para el mes siguiente.
- Alicante (C/ Gerona, 4): apertura de citas en dos momentos mensuales, con el fin de garantizar la adecuada gestión de la atención y evitar disfunciones organizativas.

Estas diferencias responden a criterios de organización y a la necesidad de ajustar la oferta de citas a la capacidad real de atención, asegurando en todo caso la calidad del servicio prestado.

5. Demanda atendida y limitaciones de cuantificación

EVHA no dispone actualmente de herramientas que permitan cuantificar la demanda potencial no atendida.

La demanda efectivamente atendida durante el mes de octubre de 2025 fue la siguiente:

- Atención a personas usuarias del parque público de vivienda (PUVP) en sedes EVHA: 421 personas.
- Atención en espacios de mediación en grupos: 1.450 personas.
- Apoyo a la inscripción en el Registro de Vivienda de la Comunitat Valenciana: 391 personas.
- Consultas atendidas por correo electrónico: 1.891

6. Criterios para la determinación del número de citas ofertadas

Las citas se ofertan en función de la capacidad efectiva de atención, considerando los tiempos medios necesarios para cada tipo de trámite y manteniendo una reserva diaria para atención sin cita previa y situaciones urgentes.

3. Organización de la atención presencial y carácter no restrictivo del sistema

En la provincia de Castellón, la atención a la ciudadanía por parte de EVHA se presta actualmente mediante el sistema de cita previa, habiéndose reanudado dicho servicio una vez restablecidas las condiciones organizativas necesarias para la atención presencial.

La atención se organiza de forma compatible con las características de las dependencias disponibles y con los recursos existentes, garantizando en todo caso el acceso de la ciudadanía a la información y a los servicios de EVHA a través de los canales habilitados.

En la sede de la calle Vinatea no existe un espacio específico destinado a la atención presencial continuada, prestándose en la misma servicio de registro, sin perjuicio de la atención que se canaliza mediante cita previa y otros medios de contacto.

4. Diferencias en la gestión de la cita previa entre sedes

La apertura de agendas de cita previa se realiza mediante ventanas temporales diferenciadas, en función de la capacidad de atención de cada sede:

- Valencia (Avda. de la Plata, 50): apertura mensual de citas el día 20 para el mes siguiente.
- Alicante (C/ Gerona, 4): apertura de citas en dos momentos mensuales, con el fin de garantizar la adecuada gestión de la atención y evitar disfunciones organizativas.

Estas diferencias responden a criterios de organización y a la necesidad de ajustar la oferta de citas a la capacidad real de atención, asegurando en todo caso la calidad del servicio prestado.

5. Demanda atendida y limitaciones de cuantificación

EVHA no dispone actualmente de herramientas que permitan cuantificar la demanda potencial no atendida.

La demanda efectivamente atendida durante el mes de octubre de 2025 fue la siguiente:

- Atención a personas usuarias del parque público de vivienda (PUVP) en sedes EVHA: 421 personas.
- Atención en espacios de mediación en grupos: 1.450 personas.
- Apoyo a la inscripción en el Registro de Vivienda de la Comunitat Valenciana: 391 personas.
- Consultas atendidas por correo electrónico: 1.891

6. Criterios para la determinación del número de citas ofertadas

Las citas se ofertan en función de la capacidad efectiva de atención, considerando los tiempos medios necesarios para cada tipo de trámite y manteniendo una reserva diaria para atención sin cita previa y situaciones urgentes.

Este sistema permite compatibilizar la atención presencial con el resto de canales de atención y con las tareas administrativas inherentes a la gestión de los expedientes.

7. Demoras para la obtención de cita

No es posible determinar el número de personas que no logran obtener cita previa.

En los casos en que se accede a la plataforma y se obtiene cita, el plazo medio de atención es de aproximadamente un mes.

8. Recursos humanos y organización de la atención

El personal de atención a la ciudadanía compatibiliza la atención presencial con la atención telefónica y telemática, así como con tareas administrativas, gestión de expedientes, registro de documentación y atención del correo institucional.

Esta organización permite dar respuesta a un volumen elevado de consultas a través de distintos canales, garantizando una atención continuada y ordenada.

9. Puntos de atención presencial y relación con la Red XALOC

Los espacios de atención en grupos, gestionados mediante servicios de mediación, prestan atención exclusiva a las personas usuarias del parque público de vivienda gestionado por EVHA y cubren aproximadamente el 50 % del parque atendido.

Estos espacios no forman parte de la Red XALOC, que constituye una red de administraciones locales y comarcales destinada a facilitar la atención integral en materia de vivienda, rehabilitación y regeneración urbana, y que actúa como canal preferente de proximidad para trámites como la inscripción en el Registro de Vivienda.

10. Colaboración con servicios sociales y entidades locales

La coordinación con los servicios sociales se articula principalmente a través de la Subdirección de Intervención Social y del servicio de mediación, especialmente en aquellos casos en que se detectan situaciones de mayor vulnerabilidad o necesidad de medidas de protección.

2. Conclusions de la investigació

Este expedient es va iniciar davant de la presumpta dificultat d'accés a la cita prèvia per a la realització de tràmits tant com a sol·licitant de vivenda com d'usuari de vivenda social davant de l'Entitat València d'Habitatge i Sòl.

L'Entitat Valenciana d'Habitatge i Sòl justifica el seu sistema de cita prèvia en qüestions organitzatives i indica que implica el 80% de l'atenció, cosa que la transforma en

Este sistema permite compatibilizar la atención presencial con el resto de canales de atención y con las tareas administrativas inherentes a la gestión de los expedientes.

7. Demoras para la obtención de cita

No es posible determinar el número de personas que no logran obtener cita previa.

En los casos en que se accede a la plataforma y se obtiene cita, el plazo medio de atención es de aproximadamente un mes.

8. Recursos humanos y organización de la atención

El personal de atención a la ciudadanía compatibiliza la atención presencial con la atención telefónica y telemática, así como con tareas administrativas, gestión de expedientes, registro de documentación y atención del correo institucional.

Esta organización permite dar respuesta a un volumen elevado de consultas a través de distintos canales, garantizando una atención continuada y ordenada.

9. Puntos de atención presencial y relación con la Red XALOC

Los espacios de atención en grupos, gestionados mediante servicios de mediación, prestan atención exclusiva a las personas usuarias del parque público de vivienda gestionado por EVHA y cubren aproximadamente el 50 % del parque atendido.

Estos espacios no forman parte de la Red XALOC, que constituye una red de administraciones locales y comarcales destinada a facilitar la atención integral en materia de vivienda, rehabilitación y regeneración urbana, y que actúa como canal preferente de proximidad para trámites como la inscripción en el Registro de Vivienda.

10. Colaboración con servicios sociales y entidades locales

La coordinación con los servicios sociales se articula principalmente a través de la Subdirección de Intervención Social y del servicio de mediación, especialmente en aquellos casos en que se detectan situaciones de mayor vulnerabilidad o necesidad de medidas de protección.

2. Conclusiones de la investigación

Este expediente se inició ante la presunta dificultad de acceso a la cita previa para la realización de trámites tanto como solicitante de vivienda como de usuario de vivienda social ante la Entidad Valencia de Vivienda y Suelo.

La Entidad Valenciana de Vivienda y Suelo justifica su sistema de cita previa en cuestiones organizativas, indicando que implica el 80% de la atención, lo que la

una **cita prèvia quasi obligatòria**, atés l'alt percentatge d'atenció que suposa segons les dades aportades per l'EVHA.

A més, no explica amb claredat els tràmits que s'hi poden realitzar sense fer ús de la cita prèvia.

En este sentit, cal indicar també que la cita prèvia obligatòria té un doble vessant: el procedimental i l'organitzatiu.

Pel que fa al procedimental, la imposició d'una cita prèvia obligatòria pot afectar el procediment administratiu: la presentació d'escrits, els terminis i, en general, l'exercici per la ciutadania dels seus drets.

Des d'este punt de vista procedimental, la Llei 39/2015 impediria exigir la cita prèvia per diverses raons:

- Per ser un tràmit que no ha sigut introduït per llei en què s'haja motivat que resulte eficaç, proporcionat i necessari per a la consecució dels fins propis del procediment (art. 1.2 CE).

- Per impedir a la persona la lliure elecció entre les diverses maneres de presentació d'escrits que la llei ofereix en l'art. 16.4.

- Per buidar *de facto* el dret de les persones per tal que les autoritats i els empleats públics els faciliten l'exercici dels seus drets i el compliment de les seues obligacions art. 13.e).

Des del punt de vista organitzatiu, l'Administració disposa de la potestat d'organitzar-se a si mateixa com estime convenient, la qual cosa coneixem com a potestat d'autoorganització, però això no vol dir que tinga una absoluta llibertat, ja que, com a potestat discrecional que és, està sotmesa a uns límits legals que ha de respectar: no afectar cap tràmit o exercici de qualsevol dret dins del procediment administratiu, i l'adequació legal a la finalitat perseguida, que entenem que no es complix perquè la raó de ser de l'Administració és el servici pròxim i efectiu a les persones.

L'atenció a la ciutadania mitjançant un servici de cita prèvia pot respondre a criteris de racionalitat i tindre eficàcia en la gestió dels servicis públics, i evitar així als interessats llargues esperes per a ser atesos.

No obstant això, l'ús de mitjans electrònics per a accedir a estes cites ha de ser un canal alternatiu en la relació de la ciutadania amb les administracions públiques, però no exclouent ni obligatori. S'ha d'evitar que el procés de modernització tecnològica emprés per l'Administració

transforma en una **cita prèvia cuasi obligatoria**, dado el alto porcentaje de atención que supone según los datos aportados por la EVHA.

Además, no explica con claridad los trámites que se pueden realizar sin hacer uso de la cita previa.

En este sentido, hay que indicar también que la cita previa obligatoria tiene una doble vertiente: la procedimental y la organizativa.

Respecto a la procedimental, la imposición de una cita previa obligatoria puede afectar al procedimiento administrativo: a la presentación de escritos, a los plazos y, en general, al ejercicio por la ciudadanía de sus derechos.

Desde este punto de vista procedimental, la Ley 39/2015 impediría exigir la cita previa por varias razones:

- Por ser un trámite que no ha sido introducido por ley en la que se haya motivado que resulte eficaz, proporcionado y necesario para la consecución de los fines propios del procedimiento (art. 1.2 CE).

- Por impedir a la persona la libre elección entre los distintos modos de presentación de escritos que la ley ofrece en el art. 16.4.

- Por vaciar *de facto* el derecho de las personas a que las autoridades y empleados públicos les faciliten el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones art. 13.e).

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.

La atención a la ciudadanía mediante un servicio de cita previa puede responder a criterios de racionalidad y tener eficacia en la gestión de los servicios públicos, evitando a los interesados largas esperas para ser atendidos.

No obstante, el uso de medios electrónicos para acceder a dichas citas debe ser un canal alternativo en la relación de la ciudadanía con las administraciones públicas, pero no excluyente ni obligatorio, evitando que el proceso de modernización tecnológica emprendido por la

supose un obstacle per a l'exercici dels drets de les persones que hi estan interessades, així com per al compliment de les seues obligacions.

La promoció per l'Administració de l'ús de les tècniques i mitjans electrònics, informàtics i telemàtics necessaris per al desenvolupament de la seua activitat i l'exercici de les seues competències, està limitada per la Constitució i la resta de normativa aplicable.

En este sentit, l'article 103.1 de la Constitució disposa que «L'Administració pública serveix amb objectivitat els interessos generals i actua d'acord amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, amb submissió plena a la llei i al Dret».

L'article 3.4 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, disposa com a principis generals el de servici efectiu als ciutadans, així com els de simplicitat, claredat i proximitat; mentre que l'article 14 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, disposa que les persones físiques podran triar, en tot moment, si es comuniquen amb les administracions públiques per a l'exercici dels seus drets i obligacions, a través de mitjans electrònics o no, llevat que estiguen obligades a esta manera de relacionar-se per la seua condició de professionals o per unes altres causes, la qual cosa implica que ha d'estar garantida la possibilitat de compareixença personal i física.

L'Entitat Valenciana d'Habitatge i Sòl en el seu informe indica que hi ha tres canals per a l'accés a la cita prèvia: pàgina web d'EVHA (<https://www.evha.es>), atenció telefònica en el número 961 964 700 i atenció presencial en els punts de consergeria de les seus d'EVHA d'Alacant (C/ Girona, 4) i València (Av. de la Plata, 50), on es dona suport a les persones que el necessiten.

L'opció per l'atenció presencial en la consergeria de dos de les seus no es fa pública en la web de l'Entitat i desconexem si es publicita en les seus indicades, incomplint l'article 25 punt 4 del Decret 30/2025, de 25 de febrer, del Consell, pel qual es regula l'atenció a la ciutadania i les oficines d'assistència en matèria de registre en l'Administració i el sector públic instrumental de la Generalitat que arreplega que «L'Administració ha de fer la màxima difusió sobre els mitjans per a accedir a la sol·licitud de cita prèvia i, en tot cas, s'indicarà en un lloc visible en la mateixa oficina d'atenció presencial [...]».

El Defensor del Poble estableix en diverses de les seues resolucions que la implantació del sistema de cita prèvia,

Administración suponga un obstáculo para el ejercicio de los derechos de las personas interesadas, así como para el cumplimiento de sus obligaciones.

La promoción por la Administración del uso de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos necesarios para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias, se encuentra limitada por la Constitución y el resto de normativa aplicable.

En este sentido, el artículo 103.1 de la Constitución dispone que «La Administración Pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la ley y al Derecho».

El artículo 3.4 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, dispone como principios generales el de servicio efectivo a los ciudadanos, así como los de simplicidad, claridad y proximidad; en tanto que el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, dispone que las personas físicas podrán elegir, en todo momento, si se comunican con las administraciones públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones, a través de medios electrónicos o no, salvo que estén obligadas a este tipo de relación por su condición de profesionales o por otras causas, lo que implica que debe estar garantizada la posibilidad de comparecencia personal y física.

La Entidad Valenciana de Vivienda y Suelo en su informe indica que existen tres canales para el acceso a la cita previa: página web de EVHA (<https://www.evha.es>), atención telefónica en el número 961 964 700 y atención presencial en los puntos de conserjería de las sedes de EVHA de Alicante (C/ Girona, 4) y Valencia (Avda. de la Plata, 50), donde se presta apoyo a las personas que lo requieren.

La opción por la atención presencial en la conserjería de dos de sus sedes no se publicita en la web de la Entidad y desconocemos si se publicita en las sedes indicadas, incumpliendo el artículo 25 punto 4 del Decreto 30/2025, de 25 de febrero, del Consell, por el que se regula la atención a la ciudadanía y las oficinas de asistencia en materia de registro en la Administración y el sector público instrumental de la Generalitat que recoge que «La Administración deberá dar la máxima difusión sobre los medios para acceder a la solicitud de cita previa y, en todo caso, se indicará en un lugar visible en la misma oficina de atención presencial [...]».

El Defensor del Pueblo establece en varias de sus resoluciones que la implantación del sistema de cita

sempre que no implique una barrera d'accés, troba acomodament en els principis de bona administració que s'arreglen en la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.

Dit d'una altra manera, el sistema de cita prèvia pot constituir un sistema adequat i compatible amb el compliment del principi de servici efectiu al ciutadà, sempre que no es revele com un requisit addicional no previst en la llei que impedisca l'accés a l'Administració en termes de raonabilitat.

L'informe rebut no proporciona dades sobre el caràcter restrictiu del sistema de cita prèvia, però se'n desprèn de la poca informació aportada, ja que indica que en una de les seus (C/ Vinatea) no hi ha un espai específic a l'atenció presencial amb continuïtat i que en la província de Castelló només es realitza l'atenció mitjançant el sistema de cita prèvia.

En relació amb els punts d'atenció presencial recollits en la web de l'EVHA, l'informe rebut arregla que únicament estan previstos per a l'atenció de persones usuàries, per la qual cosa exclou d'eixa atenció presencial els demandants de vivenda social i això incrementa l'obligatorietat de cita prèvia.

Preguntada per les limitacions del sistema d'accés i gestió de la cita prèvia, l'Entitat Valenciana d'Habitatge i Sòl manifesta que no disposa de ferramentes per a quantificar la demanda de cites no ateses.

Esta afirmació és fàcilment rebatible: el que realment succeïx no és una falta de ferramentes, sinó una falta de voluntat de conèixer el dèficit en l'oferta de cites prèvies perquè el sistema de sol·licitud de la cita ja està implantat en la web, per la qual cosa només amb la possibilitat de fer un «clic» en un apartat indicatiu de la «impossibilitat d'accedir a cita» donaria la informació per a quantificar eixa insatisfacció o barrera a l'accés a l'atenció.

A més, cal subratllar que no resulta acceptable que una persona veja impossibilitat l'accés durant un mes (període reconegut per l'EVHA) perquè no s'ofereixen prou cites per a atendre totes les sol·licituds en un temps raonable. Quan això passa, el sistema de cita prèvia deixa al descobert les mancances de l'Administració per a la prestació d'un servici d'atenció a la ciutadania adequat.

Esta demora està constituint un obstacle al normal accés dels ciutadans a la seua Administració i, per això, és urgent posar mitjans per a remoure este obstacle, que suposa un funcionament anormal de l'Administració pública que ha de ser esmenat.

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.

El informe recibido no proporciona datos sobre el carácter restrictivo del sistema de cita previa, pero se desprende de la poca información aportada, puesto que se indica que en una de las sedes (C/ Vinatea) no existe un espacio específico a la atención presencial con continuidad y que en la provincia de Castellón únicamente se realiza la atención mediante el sistema de cita previa.

En relación con los puntos de atención presencial recogidos en la web de la EVHA, el informe recibido recoge que únicamente están previstos para la atención de personas usuarias, por lo que excluye de esa atención presencial a los demandantes de vivienda social lo que incrementa la obligatoriedad de cita previa.

Preguntada por las limitaciones del sistema de acceso y gestión de la cita previa, la Entidad Valenciana de Vivienda y Suelo manifiesta que no dispone de herramientas para cuantificar la demanda de citas no atendidas.

Esta afirmación es fácilmente rebatible: lo que realmente sucede no es una falta de herramientas, sino una falta de voluntad de conocer el déficit en la oferta de citas previas puesto que el sistema de solicitud de la cita ya está implantado en la web, por lo que únicamente con instaurar la posibilidad de hacer un «clic» en un apartado indicativo de «imposibilidad de acceder a cita» daría la información para cuantificar esa insatisfacción o barrera al acceso a la atención.

Además, es preciso subrayar que no resulta acceptable que una persona vea imposibilitado el acceso durante un mes (periodo reconocido por la EVHA) porque no se ofrecen suficientes citas para atender todas las solicitudes en un tiempo razonable. 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.

Esta demora está constituyendo un obstáculo al normal acceso de los ciudadanos a su Administración, por lo que urge poner medios para remover dicho obstáculo, que supone un funcionamiento anormal de la Administración pública que debe ser subsanado.

No es pot entendre que la ciutadania que tinga necessitat de sol·licitar una vivenda social haja d'esperar un mes exclusivament per a aconseguir ser atés per a fer-ne la sol·licitud o que eixe mateix termini s'aplique per tal que un usuari d'una vivenda social puga plantejar i posar en coneixement de l'Administració qualsevol incidència en el seu ús.

L'Administració ha de garantir a l'interessat, en tot cas, que disposa de l'alternativa de realitzar el tràmit amb l'ajuda de l'empleat públic que li assistisca després de l'obtenció de cita prèvia, o bé directament presentant la instància corresponent en el Registre d'entrada sense necessitat de comunicar-ho prèviament.

A més, hem de tindre en compte la «breixa digital», terme utilitzat per a referir-se a les desigualtats socials en relació amb l'accés, l'ús i la qualitat de les tecnologies de la informació i comunicació, que pot originar-se per diversos motius com ara diferències generacionals, de localització geogràfica, educatives, econòmiques i de discapacitat, entre altres, i que restringix encara més la possibilitat d'accedir als servicis públics quan es generalitza l'atenció no presencial i/o s'establixen sistemes de cita prèvia que tenen una gestió majoritàriament electrònica.

L'article 2 del Reial decret 203/2021, de 30 de març, que aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics, consagra entre els seus principis generals el d'accessibilitat, que ha de garantir que el disseny dels servicis electrònics respecte la igualtat i no discriminació en l'accés dels usuaris, en particular, de les persones amb discapacitat i les persones majors. A este principi se sumen els de facilitat d'ús, de proporcionalitat en les mesures de seguretat i de personalització, i s'hi establix que, si el ciutadà que necessita dirigir-se a l'Administració no troba accessible el servici electrònic, per les seues concretes condicions personals, s'ha de garantir que reba una atenció presencial, si així ho demanda, en l'oficina administrativa corresponent.

La declaració programàtica i el decàleg de les Defensories del Poble, aprovat en les jornades anuals de defensors del poble de l'any 2024, arreplega en el punt 6 que «La bona administració implica actuar amb equitat i sense discriminació, respectant els drets i les llibertats fonamentals. En particular, requereix prestar una especial atenció a les persones en situacions de vulnerabilitat.

En este sentit, cal garantir drets tan bàsics com ser atés de manera presencial i amb immediatesa, sense que estiga justificada la imposició de cita prèvia obligatòria o

No cabe entender que la ciudadanía que tenga necesidad de solicitar una vivienda social tenga que esperar un mes exclusivamente para lograr que se le atienda para realizar su solicitud o que ese mismo plazo se aplique para que un usuario de una vivienda social pueda plantear y poner en conocimiento de la Administración cualquier incidencia en el uso de esta.

La Administración debe en todo caso garantizar al interesado que cuenta con la alternativa de realizar el trámite con la ayuda del empleado público que le asista tras la obtención de cita previa, o bien directamente presentando la instancia correspondiente en el Registro de entrada sin necesidad de comunicarlo previamente.

Además, debemos tener en cuenta la «brecha digital», término utilizado para referirse a las desigualdades sociales en relación con el acceso, uso y calidad de las tecnologías de la información y comunicación, que puede originarse por diversos motivos como diferencias generacionales, de localización geográfica, educativas, económicas y de discapacidad, entre otras, y que restringe aún más la posibilidad de acceder a los servicios públicos cuando se generaliza la atención no presencial y/o se establecen sistemas de cita previa cuya gestión es mayoritariamente electrónica.

El artículo 2 del Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, que aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, consagra entre sus principios generales el de accesibilidad, que debe garantizar que el diseño de los servicios electrónicos respete la igualdad y no discriminación en el acceso de los usuarios, en particular, de las personas con discapacidad y las personas mayores. A dicho principio se suman los de facilidad de uso, de proporcionalidad en las medidas de seguridad y de personalización, estableciendo que, si el ciudadano que necesita dirigirse a la Administración no encuentra accesible el servicio electrónico, por sus concretas condiciones personales, se debe garantizar que reciba una atención presencial, si así lo demanda, en la correspondiente oficina administrativa.

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

l'extensió desmesurada de l'obligació de relacionar-se telemàticament amb l'administració». [Declaració-programàtica-jornades-de-coordinació-de-defensories-del-poble-30-10-2024.pdf](#).

El Defensor del Poble, en el seu informe de l'any 2022, remarcava que és imprescindible que la digitalització de l'Administració siga responsable i que es realitze en clau social, sense deixar a ningú arrere i garantint sempre l'accés als servicis bàsics, i també que els processos de digitalització siguen compatibles amb l'assistència presencial per a persones que, per determinades circumstàncies, tenen dificultat per a accedir a la comunicació virtual o en línia.

Són moltes les queixes que s'han tramitat sobre l'exigència de cita prèvia per a l'atenció al ciutadà. En les seues resolucions, el Síndic de Greuges ha recomanat que s'atenga les persones que es dirigisquen a les oficines d'atenció i registre sense limitació ni subjecció a l'obtenció de cita prèvia i, a estos efectes, que es donen les ordes oportunes per a assegurar l'atenció presencial dels ciutadans dins dels paràmetres de normalitat que estos necessiten (queixes 202503632,202403769,202203304).

En definitiva, un sistema de cita prèvia respectuós amb el dret de bona administració en cap cas pot tindre caràcter obligatori i, en eixe sentit, es pronuncia l'[Informe de resultats del grup d'experts. Estratègia de transformació de l'Administració pública, consens per una Administració oberta, d'octubre de 2025](#) [Informe-Grup-Experts-Consens-13-10-25.pdf](#).

Este informe, dins de l'estratègia «Consenso por una Administración abierta», indica que la confiança administrativa és l'índex que cal tindre en compte per a aconseguir este objectiu i arreplega que «La confianza ciudadana es el capital político que habilita el resto de la transformación de la Administración: sin confianza, toda mejora técnica se percibe lejana o irrelevante. Por eso el énfasis en el despliegue debe situarse en medidas de atención que el ciudadano experimenta "a pie de ventanilla" y en su móvil: eliminar la cita previa obligatoria, garantizar omnicanalidad real (presencial, telefónica y digital), desplegar agentes digitales de apoyo y interconectar oficinas para que cualquier punto resuelva sin derivar. La navegación por hechos vitales y el uso de espacios de datos para precumplimentar solicitudes traducen la promesa de "administración proactiva" en trámites cortos, previsibles y comprensibles» (el subratllat és nostre).

Les abans esmentades Jornades anuals de defensors del poble de l'any 2024 arrepleguen que «La bona administració implica un conjunt d'obligacions imposades a les administracions públiques per a actuar amb la

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](#).

El Defensor del Pueblo, en su informe del año 2022, remarcó que es imprescindible que la digitalización de la Administración sea responsable y se realice en clave social, sin dejar a nadie atrás y garantizando siempre el acceso a los servicios básicos y que los procesos de digitalización sean compatibles con la asistencia presencial para personas que, por determinadas circunstancias, tienen dificultad para acceder a la comunicación virtual u *on-line*.

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 202503632,202403769,202203304).

En definitiva, un sistema de cita previa respetuoso con el derecho de buena administración en ningún caso puede tener carácter obligatorio y, en ese sentido, se pronuncia el [Informe de resultados del grupo de expertos. Estrategia de transformación de la Administración Pública, consenso por una Administración abierta, de octubre de 2025](#) [Informe-Grupo-Expertos-Consenso-13-10-25.pdf](#).

Este informe, dentro de la estrategia «Consenso por una Administración abierta», indica que la confianza administrativa es el índice a tener en cuenta para alcanzar dicho objetivo y recoge que «La confianza ciudadana es el capital político que habilita el resto de la transformación de la Administración: sin confianza, toda mejora técnica se percibe lejana o irrelevante. Por eso el énfasis en el despliegue debe situarse en medidas de atención que el ciudadano experimenta "a pie de ventanilla" y en su móvil: eliminar la cita previa obligatoria, garantizar omnicanalidad real (presencial, telefónica y digital), desplegar agentes digitales de apoyo y interconectar oficinas para que cualquier punto resuelva sin derivar. La navegación por hechos vitales y el uso de espacios de datos para precumplimentar solicitudes traducen la promesa de "administración proactiva" en trámites cortos, previsibles y comprensibles» (el subrayado es nuestro).

Las antes citadas Jornadas anuales de defensores del pueblo del año 2024 recogen que «La buena administración implica un conjunto de obligaciones impuestas a las administraciones públicas para actuar con

diligència deguda en l'exercici de les seues competències, garantint no sols el compliment estricte dels procediments legals, sinó també la plena efectivitat, en cada cas concret, dels drets i les garanties reconeguts a la ciutadania. Es tracta d'un canvi de paradigma que introduïx l'exigència d'una conducta administrativa proactiva, empàtica i centrada a satisfer les necessitats de la ciutadania. Este dret és crucial per a enfortir la confiança de la ciutadania en les institucions públiques i per a previndre el deteriorament del sistema democràtic. A més, és una condició essencial per a l'efectivitat de l'estat de dret i la plena vigència del dret de defensa. El seu reconeixement i aplicació són fonamentals per a assegurar una gestió pública de qualitat, eficient i equitativa».

Com assenyala el Tribunal Suprem, Sala Contenciosa Administrativa, Secció 5a, en Sentència núm. 1.667/2020, de 03/12/2020 (recurs 8332/2019):

Pero la buena administración es algo más que un derecho fundamental de los ciudadanos, siendo ello lo más relevante; porque su efectividad comporta una indudable carga obligación para los órganos administrativos a los que se les impone la necesidad de someterse a las más exquisitas exigencias legales en sus decisiones, también en las de procedimiento.

Per tot el que s'ha exposat, concloem que la importància que té l'existència d'un sistema de gestió de la cita prèvia són els efectes d'esta en l'atenció a la ciutadania i per a això, en primer lloc, ha de garantir-se l'atenció directa sense necessitat de cita prèvia, millorar els sistemes de comunicació incloent els mitjans electrònics, obrir noves vies de sol·licitud de la cita prèvia i, sobretot, dotar l'Administració dels mitjans o recursos necessaris per a aconseguir tot allò a què s'ha fet referència anteriorment i evitar la demora que hi ha en l'obtenció de la cita.

3. Consideracions a l'Administració

Atés el que s'ha exposat i de conformitat amb el que s'establix en l'article 33 de la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulem les consideracions següents a fi que es puguin implementar al més prompte possible:

A L'ENTITAT VALENCIANA D'HABITATGE I SÒL:

1. **RECORDEM EL DEURE LEGAL** de garantir l'Administració oberta, a la qual les persones puguin accedir sense necessitat de cita prèvia amb caràcter obligatori per a ser ateses en totes les dependències de l'EVHA amb l'objectiu que es puguin tramitar les diverses prestacions que gestiona, com ara alta en el Registre de

la diligencia debida en el ejercicio de sus competencias, garantizando no solo el cumplimiento estricto de los procedimientos legales, sino también la plena efectividad, en cada caso concreto, de los derechos y garantías reconocidos a la ciudadanía. Se trata de un cambio de paradigma que introduce la exigencia de una conducta administrativa proactiva, empática y centrada en satisfacer las necesidades de la ciudadanía. Este derecho es crucial para fortalecer la confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas y para prevenir el deterioro del sistema democrático. Además, es una condición esencial para la efectividad del Estado de Derecho y la plena vigencia del derecho de defensa. Su reconocimiento y aplicación son fundamentales para asegurar una gestión pública de calidad, eficiente y equitativa».

Como señala el Tribunal Supremo, sala de lo contencioso administrativo, sección 5ª, en sentencia n.º 1.667/2020, de 03/12/2020 (recurso 8332/2019):

Pero la buena administración es algo más que un derecho fundamental de los ciudadanos, siendo ello lo más relevante; porque su efectividad comporta una indudable carga obligación para los órganos administrativos a los que se les impone la necesidad de someterse a las más exquisitas exigencias legales en sus decisiones, también en las de procedimiento.

Por todo lo expuesto, concluimos que la importancia en la existencia de un sistema de gestión de la cita previa son los efectos de esta en la atención a la ciudadanía y para ello debe, en primer lugar, garantizarse la atención directa sin necesidad de cita previa, mejorar los sistemas de comunicación incluyendo los medios electrónicos, abrir nuevos cauces de solicitud de la cita previa y, sobre todo, dotar a la Administración de los medios o recursos necesarios para conseguir todo lo referido anteriormente y evitar la demora existente en la obtención de la cita.

3. Consideraciones a la Administración

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana, formulamos las siguientes consideraciones a fin de que se puedan implementar en el menor tiempo posible:

A LA ENTIDAD VALENCIANA DE VIVIENDA Y SUELO:

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 todas las dependencias de la EVHA con el objetivo de que se puedan tramitar las diversas prestaciones que gestiona, tales como

demandants i gestions dels usuaris, i evitar que es puguén encadenar períodes de mesos per a una cosa tan prioritària com és la gestió d'una vivenda.

Tot això, amb independència del manteniment de la possibilitat d'accés a estes cites de manera telemàtica, com una opció que facilite el tràmit.

2. **RECOMANEM** l'estudi de detecció de tràmits que hagen de ser qualificats d'«urgents» per a excloure'ls de la necessitat d'obtenir cita prèvia.
3. **RECOMANEM** reforçar la citació i l'atenció presencial amb els mitjans i recursos necessaris per a la protecció dels drets de la ciutadania. Continuar incorporant activament treballadors en l'EVHA.
4. **RECOMANEM** intensificar l'atenció prioritària i preferent per als majors de 65 anys en totes les oficines d'atenció al ciutadà de l'EVHA, així com a totes les persones que necessiten més atenció per les seues especials dificultats, i que es publicite esta opció.
5. **RECOMANEM** que totes les oficines de l'EVHA, independentment del seu lloc de localització, es mantinguen obertes de dilluns a divendres amb atenció ciutadana presencial.
6. **RECOMANEM** garantir que tots els usuaris tinguen atenció presencial per part de l'EVHA en el seu àmbit territorial i que no els supose desplaçaments llargs.
7. **RECOMANEM** impulsar el desplegament de millores en els sistemes d'atenció de l'EVHA a través de tots els canals disponibles, proporcionant les màximes facilitats en l'accés i la tramitació de les prestacions a què té dret la ciutadania.
8. **RECOMANEM** l'estudi del sistema de cita prèvia actual per a millorar-lo:
 - Intentar unificar els mitjans i terminis per a sol·licitar-la en totes les oficines de l'EVHA.

alta en el registro de demandantes y gestiones de los usuarios, evitando que se puedan encadenar períodos de meses para algo tan prioritario como es la gestión de una vivienda.

Todo ello, con independencia del mantenimiento de la posibilidad de acceso a dichas citas de modo telemático, como una opción que facilite el trámite.

2. **RECOMENDAMOS** el estudio de detección de trámites que deban ser calificados como «urgentes» para excluirlos de la necesidad de obtener cita previa.
3. **RECOMENDAMOS** reforzar la citación y atención presencial con los medios y recursos necesarios para la protección de los derechos de la ciudadanía. Seguir incorporando activamente trabajadores en la EVHA.
4. **RECOMENDAMOS** intensificar la atención prioritaria y preferente para los mayores de 65 años en todas las oficinas de atención al ciudadano de la EVHA, así como a todas las personas que requieren una mayor atención por sus especiales dificultades, publicitando dicha opción.
5. **RECOMENDAMOS** que todas las oficinas de la EVHA, independientemente de su lugar de localización, se mantengan abiertas de lunes a viernes con atención ciudadana presencial.
6. **RECOMENDAMOS** garantizar que todos los usuarios tengan atención presencial por parte de la EVHA en su ámbito territorial que no les suponga largos desplazamientos.
7. **RECOMENDAMOS** impulsar el despliegue de mejoras en los sistemas de atención de la EVHA a través de todos los canales disponibles, proporcionando las máximas facilidades en el acceso y tramitación de las prestaciones a las que tiene derecho la ciudadanía.
8. **RECOMENDAMOS** el estudio del sistema de cita previa actual para mejorarlo:
 - Intentar unificar los medios y plazos para solicitarla en todas las oficinas de la EVHA.

- Crear un sistema de reducció dels «temps morts» i/o aprofitament dels espais deixats lliures per no assistència a les cites prèvies que aconseguisca una assignació més eficient de les cites i la reducció dels temps d'espera (canal d'atenció telefònica immediata en eixos buits de temps que s'hi produïsquen que es podria oferir en la pàgina web amb el condicionant de la disponibilitat d'operadors lliures).
- Establir en el sistema de sol·licitud de la cita prèvia un apartat on indicar la impossibilitat d'obtenció de cita prèvia a fi de poder quantificar i, per tant, millorar eixes situacions.

Segons la llei que regula esta institució, les administracions a les quals van dirigides les nostres consideracions estan obligades a enviar-nos, en el termini màxim d'un mes, un informe on manifestaran si accepten estes consideracions. Si les accepten, hauran d'indicar les mesures que adoptaran per a complir-les. Si no les accepten, hauran de justificar la seua resposta.

Finalment, esta Resolució es notificarà a totes les parts i es publicarà en www.elsindic.com/va/actuacions/.

- Crear un sistema de reducción de los «tiempos muertos» y/ o aprovechamiento de los espacios dejados libres por no asistencia a las citas previas que consiga una asignación más eficiente de las citas y la reducción de los tiempos de espera (canal de atención telefónica inmediata en esos huecos de tiempo que se produzcan que se podría ofrecer en la página web con el condicionante de la disponibilidad de operadores libres).
- Establecer en el sistema de solicitud de la cita previa un apartado donde indicar la imposibilidad de obtención de cita previa al objeto de poder cuantificar y, por tanto, mejorar esas situaciones.

Según la ley que regula esta institución, la Administración a la que van dirigidas nuestras consideraciones está obligada a enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifieste si acepta estas consideraciones. Si las acepta, deberá indicar las medidas que va a adoptar para cumplirlas. Si no las acepta, deberá justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se notificará a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y se publicará en www.elsindic.com/actuaciones/

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana