

DENUNCIA
Objeto de la denuncia:
Denuncia de la obligatoriedad de la cita previa para la atención presencial y la demora para obtenerla en la Dirección Territorial de Servicios Sociales e Igualdad de Valencia.
Naturaleza de la actuación:
Investigación e Informe
Fecha de finalización:
29 de enero de 2024
Resultados de la actuación:
<p>Al recibir la denuncia, se informó a la persona denunciante que los hechos se iban a analizar en el marco de la actuación ordinaria que esta Inspección estaba realizando sobre la evaluación de los canales de comunicación y atención a la ciudadanía después de la situación de la pandemia por la Covid-19 (AO1.1) en la que se ha analizado la situación de la cita previa en la Administración de la Generalitat. Tras finalizar la misma se dio traslado a la persona denunciante de las conclusiones y recomendaciones del informe emitido en la citada actuación relacionadas con el objeto de su denuncia.</p>
Conclusiones
<ul style="list-style-type: none">• La situación de pandemia internacional por la Covid-19 declarada por la Organización Mundial de la Salud el 11 de marzo de 2020, los dos estados de alarma declarados en el territorio español y las medidas de prevención para hacer frente a la situación de crisis sanitaria tuvieron un innegable impacto en la atención a la ciudadanía, fundamentalmente por la suspensión inicial de la atención presencial y, posteriormente, por su reactivación con la exigencia general de solicitud de cita previa obligatoria, establecida desde el Acuerdo de 19 de junio de 2020 del Consell hasta que se dejó sin efecto por el Acuerdo del Consell de 4 de febrero de 2022, que solo permite la cita previa obligatoria con carácter excepcional.• En el análisis de la cita previa es necesario diferenciar la cita previa preferente o voluntaria de la cita previa obligatoria. En el caso de la cita previa voluntaria, el ciudadano puede acceder presencialmente a los servicios, pero se da preferencia a los que han solicitado una cita previa. De este modo se favorece la eficiencia y la calidad del servicio, especialmente con la reducción de tiempos de espera para la ciudadanía. <p>En cambio, con la cita previa obligatoria, no es posible acceder a la Administración si previamente no se ha obtenido una cita. Además, cumplir con esta carga impuesta a la ciudadanía no resulta siempre fácil por la falta de información, por los modos de solicitarla o por la falta de disponibilidad de citas disponibles.</p>

De este modo, la exigencia de cita previa obligatoria para ser atendido se convierte en un requisito de acceso a los servicios públicos, que supone en algunos casos una barrera, y por ello debería ser excepcional, al ir en contra de los principios generales de actuación de la administración, de servicio efectivo y proximidad, recogidos en la Ley 40/2015 y de los derechos de la ciudadanía, en particular del derecho fundamental a una buena administración, reconocido en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea y en el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y los derechos establecidos en la Ley 39/2015, de que las administraciones les faciliten el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones o el derecho de elección, en todo momento, del modo de comunicarse con las administraciones públicas, o el de presentar los documentos que dirijan a éstas en las oficinas de asistencia en materia de registro.

Por tanto, la excepcionalidad de la cita previa obligatoria prevista en el Acuerdo del Consell de 4 de febrero de 2022 debería acordarse expresamente por el órgano competente en cada caso, cumplir con el principio de proporcionalidad del artículo 4.1 de la Ley 40/2015 y estar suficientemente motivada, bien por una situación temporal de masificación de la demanda en un servicio y una insuficiencia manifiesta de recursos humanos para atenderla, bien por tratarse de servicios específicos complejos y personalizados. En el primer supuesto, el órgano debería además adoptar al mismo tiempo medidas para habilitar los medios personales y materiales necesarios para poder cumplir con la debida atención presencial, por analogía con lo dispuesto en los artículos 20 y 21 de la Ley 39/2015.

Además, se considera que la resolución que establezca una cita previa obligatoria excepcional debería ser objeto de publicidad adecuada, como también deberían ser objeto de publicidad los diferentes canales para poder obtenerla, incluido el presencial para personas no obligadas a relacionarse electrónicamente con las administraciones que no quieran, no puedan o no sepan solicitarla por vía telemática.

Imponer la cita previa sin cumplir estos condicionantes no tendría suficiente cobertura y podría resultar atentatoria contra el derecho de la ciudadanía a una buena administración.

- Respecto de la situación de la cita previa en la Dirección Territorial de Servicios Sociales e Igualdad de Valencia, anteriormente Dirección Territorial de Igualdad y Políticas Inclusivas, se ha comprobado que en la información de los tramites que gestiona se exige para ser atendido de forma presencial la obtención de una cita previa con carácter obligatorio y ello para todos los procedimientos que tramitan o resuelven. Por lo tanto, no se trata de una excepción por el tipo de trámite, sino que es una medida organizativa ante la elevada demanda ciudadana y los recursos limitados. Una situación así puede ser puntual, temporal y excepcional pero no debería normalizarse en el tiempo y requiere el adoptar las oportunas medidas de refuerzo de medios de todo tipo para solucionarla. Por otra parte, solo se informa de cómo solicitar la cita previa de forma telefónica o telemática.

Recomendaciones

- La posibilidad de que la ciudadanía pueda obtener una cita previa con carácter facultativo para ser atendida puede mejorar la calidad de la atención y, en ciertas unidades, se recoge como un compromiso o derecho de la ciudadanía en las cartas de servicio. Por ello se recomienda la mejora de la información que sobre cita previa se ofrece en el Portal GVA, en las webs de las diferentes consellerías y en la Guía Prop.

- La solicitud de cita previa debería poder realizarse de varias formas: on line, telefónicamente a través del servicio 012 o teléfono específico o de forma presencial en la unidad.
- La existencia de citas previas obligatorias para la atención presencial, en todo caso, debe ajustarse a lo dispuesto en el Acuerdo del Consell de 4 de febrero de 2022 que establece que solo de forma excepcional, “los departamentos de la Administración de la Generalitat podrán establecer la obligatoriedad de la cita previa para servicios específicos por razón de la personalización del servicio y especificidad de la materia.”

Por ello se recomienda revisar, por cada conselleria, las citas previas obligatorias, suprimiendo las que no se ajusten al Acuerdo del Consell de 4 de febrero de 2022 o dictando y publicando una resolución en que se acuerde de forma expresa y se justifique la obligatoriedad de la cita previa de acuerdo con los criterios del citado Acuerdo del Consell.

Entre ellas, se recomienda revisar la cita previa obligatoria para la atención presencial en la Dirección Territorial de igualdad de Valencia, dado que al ser solo en una provincia parece responder fundamentalmente a la existencia de una alta demanda ciudadana y una insuficiencia de recursos para atenderla, que puede originar también la indisponibilidad de citas o la demora para su obtención. Estas situaciones no deben perpetuarse al limitar los derechos de la ciudadanía, por lo que se deben adoptar medidas para habilitar los medios personales y materiales para poder cumplir con la debida atención presencial a los ciudadanos no obligados a relacionarse electrónicamente con la administración, por analogía con lo dispuesto en los artículos 20 y 21 de la Ley 39/2015.