

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

Queja 2102147

Promovida por (...)

Materia Régimen jurídico

Asunto Atención al público. Cita previa online para la posterior atención presencial.

Actuación Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Antecedentes

1.1. 25 y 28/06/2021: La persona presenta queja a causa del servicio de atención ciudadana del Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig, ya que para obtener cita previa, exige que sea solicitada vía electrónica (solución con la que algunas personas no están familiarizadas) o vía presencial (que exige desplazamiento ante la administración). El 03/05/2021 presentó reclamación (sistema de calidad municipal) exponiendo esta situación y no ha obtenido respuesta.

1.2. 08/07/2021: Contrastada esta queja con el resultado de la 202003316, es admitida a trámite dado que la inactividad del Ayuntamiento de Sant Vicent del Raspeig podría afectar (sin perjuicio de lo que resulte de la instrucción de la queja) al derecho a una buena administración de la persona promotora del expediente (art. 9 Estatuto de Autonomía) en relación con el derecho a obtener de la administración en plazo una respuesta expresa dictada por órgano competente, motivada, congruente y susceptible de recurso en los términos de los artículos 21, 35, 53, 88 y concordantes de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Es solicitado informe al Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig sobre los extremos siguientes:

A/ Respuesta a la reclamación de la persona:

1. ¿Ha sido notificada en plazo a la persona respuesta expresa, congruente, motivada? Deberán responder sí/no.
2. En el caso de respuesta negativa:
 - a. Causas que han justificado no dar respuesta en los términos citados. Deberán limitarse a exponer estas causas.
 - b. Medidas adoptadas para remover (en su caso) estos obstáculos. Deberán limitarse a exponer estas medidas.
 - c. Concreta previsión temporal para dar respuesta. Deberán limitarse a exponer tal específica previsión (así, en días o antes de una fecha determinada).

B/ Sobre el sistema de reclamaciones y sugerencias (datos desde el 01/01/2021 al 31/05/2021):

1. Número de reclamaciones presentadas.
2. Número de reclamaciones resueltas/no resueltas en el plazo de dos meses.
3. Número de reclamaciones resueltas/no resueltas en el plazo de tres meses.
4. Número de reclamaciones no resueltas en los plazos anteriores respecto a las que las personas han presentado reclamación ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.
5. Número de reclamaciones resueltas en el plazo de cuatro meses por la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.
6. Número de reclamaciones no resueltas en el plazo de cuatro meses por la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

1.3. 26/07/2021: Informes municipales (Oficina de Atención Ciudadana). En resumen:

«(...) Desde la implantación del sistema de cita previa, esta se puede obtener a través de la página web municipal (<https://www.raspeig.es>) entrando en el apartado de "cita previa civic" y seleccionando el servicio deseado: registro de entrada, padrón de habitantes y obtención firma digital. También se puede obtener en el ordenador que se haya en el hall del Ayuntamiento y siempre ayudado por el auxiliar de servicios que se encuentra en la entrada. En ningún momento ha sido necesario estar en posesión de firma digital para poder obtener la cita. Últimamente, se están sacando cada dos o tres días, en cuanto se detecta que ya no hay citas libres, por lo que casi siempre se puede obtener una. Hay que destacar que, además de las citas, se atienden las solicitudes de justificantes de Padrón de Habitantes, con una media diaria de 40 usuarios por lo que nos es imposible, teniendo en cuenta el personal adscrito a esta oficina, poder ofertar un mayor número».

«(...) En cuanto a la cita previa telefónica existe, aunque, al no haber personal dedicado exclusivamente a ello, es posible que no podamos atender el teléfono si en esos momentos estamos con un ciudadano».

1.4. 02/08/2021: Alegaciones de la persona interesada:

(...) El Ayuntamiento me dice que se puede pedir cita sin certificado digital en su Página Web " Apartado Cita Previa CIVIC" y presencialmente en el ordenador del hall del Ayuntamiento asistido por un Auxiliar de Servicios. Lo he comprobado y en esta ocasión de estas 2 formas he podido obtener cita. Pero sigo insistiendo y reclamando que tiene que haber un TELÉFONO para poder hacerlo porque las personas que no vivan en San Vicente, sean ó no de aquí, y no dispongan de medios tecnológicos (móvil y ordenador con internet) ó no sepan utilizarlos, para conseguir un servicio tendrán que desplazarse 2 veces, una para pedir la cita presencialmente y otra el día de la cita y pueden haber personas que por circunstancias residan lejos de San Vicente. También aprovecho esta reclamación, por si podéis conseguirlo, que le pidáis al Ayuntamiento que para presentar un escrito en el registro de entrada no sea necesario "coger cita" y se realice como siempre se ha hecho, sacando número en la propia Oficina CIVIC, ya que el tiempo empleado en presentar un escrito es mínimo y para algunas personas esta forma puede suponer una mayor comodidad (...).

1.5. 03/08/2021: Nuevo informe municipal:

- Que D. (...) remitió por Correo certificado, un documento manuscrito solicitando que se facilite acceso a cita previa para la Oficina de Atención al Ciudadano (Civic) a personas que no tienen certificado electrónico o no se manejan con medios electrónicos. Dicho documento se registra el día 04/05/2021 con RE 10981, pasando a ser un expediente electrónico.
- Que cuando es recibido por Participación Ciudadana, se observa que no se presenta con el modelo de Queja/Sugerencia (Reglamento Org. de Participación Ciudadana). No obstante, se tramita como tal.
- Que la Oficina de Atención al Ciudadano da respuesta a la comunicación mediante informe fechado el 18/05/2021.
- Que se remite respuesta informada por el Servicio vía correo ordinario certificado el 21/07/2021, quedando contestada antes de tres meses. Además, informamos sobre los extremos solicitados:
 - a) Respuesta a la reclamación de la persona:
 - ¿Ha sido notificada en plazo a la persona respuesta expresa, congruente, motivada? No en el primer plazo de dos meses, pero sí antes de los tres meses requeridos para la comunicación con la Cesure.
 - En el caso de respuesta negativa:
 - o Causas que han justificado no dar respuesta en los términos citados. La imposibilidad de notificar al solicitante por medios electrónicos o telefónicos, no indica cómo desea ser notificado (con los datos necesarios para ello).
 - o Medidas adoptadas para remover estos obstáculos. Se le notifica del mismo modo en que se interpuso la queja.
 - o Concreta previsión temporal para dar respuesta. Se remite carta con la respuesta informada al solicitante por correo ordinario certificado el 21/07/2021.
 - b) Sobre el sistema de reclamaciones y sugerencias (datos desde el 01/01/2021 hasta el 31/05/2021): (Información en constante actualización)
[NOTA: aporta tablas de datos]

1.6.19/08/2021: Alegaciones de la persona al informe de 02/08/2021. En esencia, se reafirma en su pretensión inicial («En el Ayuntamiento de San Vicente, según comprobé personalmente hace unas semanas, se puede pedir cita previa a través de su página web y presencialmente a través de un auxiliar de servicios que te da la cita utilizando un ordenador del Ayuntamiento pero sigue sin haber un teléfono para este servicio cosa que sigo reclamando y alegando desde el primer día») y además en la nueva pretensión relativa a que no fuera necesario pedir cita previa para presentar un escrito.

2 Consideraciones

2.1 Cuestión previa: brecha digital.

La relación electrónica está configurada de modo voluntario salvo para determinados colectivos y supuestos (art. 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

Si bien la vía electrónica para el acceso a servicios públicos es más rápida, pues reduce tiempos de espera, desplazamientos, etc., es de difícil acceso para muchas personas. En general, aquellas que carecen de medios o habilidades para su uso; sea por cuestiones de edad, formación, nivel económico, etc.

La actual situación de crisis sanitaria, ha complicado la relación con la administración a causa de la limitación de los servicios presenciales. El control del aforo en las oficinas para prevenir contagios ha provocado que la obtención de cita previa pueda resultar difícil o que se obtenga con demora.

Los colectivos en situación de riesgo de exclusión o especial vulnerabilidad son para el Síndic ámbitos y situaciones de atención preferente (art. 19 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana).

Deben preverse medidas que aseguren un nivel adecuado de prestación de servicios para las personas no obligadas a la relación electrónica evitando la llamada brecha digital, que divide a la sociedad en dos grupos: quienes disponen de recursos, herramientas y conocimientos para acceder a información y servicios a través de vías electrónicas y quienes no disponen de ellos.

Para evitar esta brecha pueden adoptarse acciones como, por ejemplo:

- Facilitar a las personas el uso de medios electrónicos (formación, puntos públicos de acceso electrónico, etc) en ejercicio de la competencia municipal propia del artículo 25.2.ñ de la Ley 7/1985, de 2 de abril relativa a la *“Promoción en su término municipal de la participación de los ciudadanos en el uso eficiente y sostenible de las tecnologías de la información y las comunicaciones”* facilitando de forma específica la incorporación a la administración electrónica de las personas que, por razón de edad, recursos, formación o cualquier otra circunstancia, pueden tener mayores dificultades para ello.

- Manteniendo vías de contacto con la Administración que no requieran el uso de medios de uso especialmente complejo. Por ejemplo, la vía telefónica.

2.2 Análisis de la actuación administrativa

El objeto de la presente queja; acceso a la atención presencial del Ayuntamiento de Sant Vicent del Raspeig, fue objeto de análisis en la queja 202003316, en la que el mismo no dio respuesta expresa a la siguiente pregunta del Síndic: *¿Se ofrece también cita previa por teléfono como alternativa a las personas que no utilizan internet?*

Sin embargo, tal queja fue cerrada a la vista del informe municipal, que exponía que se había establecido un nuevo sistema de atención ciudadana que había eliminado las colas presenciales; objetivo principal de aquella queja en momentos de especial intensidad de la crisis sanitaria derivada de la pandemia.

Dicho esto, debemos precisar:

INNECESARIEDAD DE USO DEL CERTIFICADO DIGITAL. En primer lugar, el Ayuntamiento ha aclarado que es posible reservar cita presencial vía electrónica sin certificado digital. Esta afirmación ha sido comprobada por la persona.

CITA PREVIA VIA TELEFÓNICA. En segundo lugar, el Ayuntamiento afirma que *existe la opción de obtener cita previa telefónica, aunque, al no haber personal dedicado exclusivamente a ello, es posible que no pueda atenderse el teléfono en determinados momentos.*

Sin embargo, durante la investigación se recurrió de modo directo a las líneas de atención al público del Ayuntamiento acerca de la posibilidad de obtener cita vía telefónica. La información municipal ofrecida fue que tal posibilidad únicamente existía a través del servicio PROP. Se efectuó llamada al mismo, pero este ofreció como única solución la llamada al número de teléfono del servicio de atención ciudadana que de modo previo había remitido al PROP.

Observamos pues que el propio Ayuntamiento o no responde a esta cuestión (queja 202003316), o remite a la línea PROP (información incorrecta), o declara que el servicio existe, pero puede no estar permanentemente accesible.

Una vez el propio Ayuntamiento declara tener prevista tal solución, únicamente resta asegurar su eficacia.

SISTEMA MUNICIPAL DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS. Por otro lado, consultada en Sede electrónica municipal los Reglamentos siguientes: Orgánico Municipal de Participación Ciudadana y Regulador de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, se observa que la respuesta a las reclamaciones ciudadanas debe producirse en el plazo de dos meses y en caso de no haberla recibido en tres meses, la persona podrá dirigirse a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, que tendrá a su vez cuatro meses para responder. Esto es, el sistema municipal de la gestión de reclamaciones implica que una persona puede verse obligada a presentar dos escritos y esperar hasta siete meses para obtener respuesta.

Por ello se solicitaron datos al respecto. Aunque los ofrecidos por el Ayuntamiento no reflejan con suficiente claridad el estado de la situación, se deducen de los mismos los datos esenciales siguientes:

Desde 01/01 a 31/05/2021 se han presentado 91 reclamaciones. Aproximadamente el 40% han sido resueltas dentro del plazo ordinario de respuesta (según Reglamento Municipal) de 2 meses y aproximadamente el 56% han sido resueltas superado tal plazo. Se estima razonable analizar la posibilidad de mejorar el porcentaje de respuesta dentro del plazo ordinario de 2 meses.

Respecto al caso concreto de la persona, ha recibido respuesta superado tal plazo, si bien el Ayuntamiento informa de los problemas habidos para la identificación de su domicilio (incompleto y sin teléfono de contacto) lo cual justificaría la respuesta municipal a los tres meses.

Por otro lado, durante la investigación de la queja, la persona presenta nueva pretensión: que no sea necesaria cita previa para la presentación de documentos. Esta, no ha formado parte de la causa de su queja, aunque su relación con aquella recomienda introducir una reflexión al respecto.

2.3 Derechos y libertades públicas relacionadas con la presente queja

El derecho a una buena administración en cuanto a la aplicación de los principios de servicio efectivo a la ciudadanía: simplicidad, claridad y proximidad (art. 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público).

2.4 Efectos de la actuación administrativa sobre los derechos y libertades de la persona interesada

Tras la investigación realizada, se ha apreciado la existencia de una vulneración del derecho citado, dado que, si para acceder a los servicios públicos se impone cita previa y no se informa de modo adecuado a las personas acerca de las diferentes vías de obtención; por ejemplo, telefónica, ni esta resulta fácilmente accesible, se condiciona de modo indebido su derecho a relacionarse con la administración.

Por tanto, la pretensión inicial de la persona ante el Síndic; la mejora de las vías municipales de relación con las personas queda estimada. Así, por ejemplo, mediante la posibilidad de obtención de cita previa vía telefónica. Más aun cuando el propio Ayuntamiento afirma que tal servicio existe, si bien condicionado a los medios existentes; aspecto que no corresponde con la información obtenida durante la investigación de la presente queja, pero que permite partir de un punto previo de común acuerdo que facilita la resolución de la presente queja.

El Ayuntamiento debe pues asegurar la efectividad de la cita previa telefónica (por ejemplo, mediante su debida publicidad en medios físicos y digitales) y su disponibilidad (por ejemplo, mediante la dotación de recursos).

Por otro lado, la pretensión de la persona presentada tras la investigación de la queja relativa a que se elimine la cita previa para presentar documentos, es una cuestión que debe ser objeto de reflexión municipal teniendo presente, a nuestro juicio, que expirado el 01/06/2020 el estado de alarma derivado de la crisis sanitaria, debe procederse de modo prudente a normalizar la situación, teniendo presente la evolución de esta y lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (arts. 1.2, 16.4 y 19 respecto a la limitación de la posibilidad de introducir trámites adicionales o comparecencias salvo mediante ley y el derecho de las personas interesadas a dirigirse ante la administración en las oficinas de asistencia en materia de registros).

En conclusión, para recomponer la situación expuesta se procederá a recomendar al Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig que limite en la medida de lo posible los supuestos de exigencia de cita previa para entablar relación con la administración y revise el funcionamiento de las vías de obtención de cita previa (entre ellas, la telefónica) con el fin de asegurar efectiva su disponibilidad para la ciudadanía.

Por otro lado, se recomendará al Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig que establezca medidas de mejora en el sistema de gestión de reclamaciones de modo que se aumenten los supuestos de respuesta en el plazo ordinario de dos meses.

3 Resolución

A la vista de lo que hemos expuesto y conforme a lo que establece el artículo art. 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulamos lo siguiente:

UNO: RECOMENDAR al Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig que:

- Limite en la medida de sus posibilidades los supuestos de exigencia de cita previa para entablar relación con la administración.

- Revise el funcionamiento de las vías de obtención de cita previa (entre ellas, la telefónica) con el fin de asegurar su efectiva disponibilidad para la ciudadanía.

DOS: RECOMENDAR al Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig que establezca medidas de mejora en el sistema de gestión de reclamaciones de modo que se aumenten los supuestos de respuesta en el plazo ordinario de dos meses.

TRES: COMUNICAR al Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig, que deberá trasladar el presente acto al órgano cuya actuación o inactividad se ha investigado y a su superior jerárquico, a los efectos de que adopte las medidas oportunas con el fin de corregir o enmendar la situación. El órgano específico investigado, a través de su superior jerárquico, deberá responder por escrito en un plazo no superior a un mes desde la recepción del presente acto. Su respuesta habrá de manifestar, de forma inequívoca, su posicionamiento respecto de las observaciones (recomendaciones) contenidas en la presente resolución. Así:

- Si manifiesta su aceptación, hará constar las medidas adoptadas para su cumplimiento y el plazo previsto para ello.

- La no aceptación habrá de ser motivada.

CUATRO: NOTIFICAR la presente resolución a la persona interesada.

QUINTO: PUBLICAR esta resolución en la página web del Síndic de Greuges.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana