



Opinión / La cita previa como desatención al ciudadano



28/1/2025 05:35 | Actualizado: 29/1/2025 16:23

En esta noticia se habla de:

Antonio Benítez Ostos

cita previa

Hace un año que todos pudimos leer en los medios de comunicación, unas declaraciones del entonces Ministro de Transformación Digital y Función Pública, el Sr. Escrivá, anunciando el propósito del Gobierno de modificar la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común para eliminar la cita previa ante las Administraciones, disposición que por su carácter básico sería aplicable ante todas las **Administraciones Públicas**.

Según informaron fuentes del Ministerio, la reforma se haría «añadiendo un cuarto punto al artículo 14 y afectará a la totalidad de Administraciones en todos los niveles, Administración General del Estado, Comunidades Autónomas y Ayuntamientos».

Se cumple un año de tal anuncio, y **la cacareada reforma no está, ni se le espera, con lo cual la cita previa sigue siendo la regla general en las oficinas de atención a los ciudadanos en la mayoría de las Administraciones**.

Sirva como ilustración la web del Ayuntamiento de mi ciudad, que literalmente dice: “Oficina de asistencia en materia de Registro, horario de atención exclusivamente por cita previa de lunes a viernes”; para solicitar la cita se ofrece un correo electrónico, la dirección electrónica y en último lugar dos números de teléfono, los cuales lo habitual es que nadie responda.

En la web de la Seguridad Social, para trámites sobre prestaciones, se ofrece, exclusivamente, cita previa o tramitación electrónica con certificado digital.

Por último, en la Agencia Tributaria la atención presencial requiere cita previa, excepto para la presentación de documentos por registro.

La cita previa impuesta por las distintas administraciones tuvo su origen en la adopción de medidas necesarias, idóneas y proporcionales de protección de la salud pública durante la pandemia originada por el coronavirus SARS-CoV-2 (Covid 19).

Sin embargo, esta modalidad de atención ciudadana no desapareció una vez que ya no existían las razones que la justificaran y hoy es práctica ordinaria en la mayoría de las Administraciones, lo que constituye sin duda un atropello sin amparo legal ninguno y lesivo para los derechos de los ciudadanos.

Hasta tal punto que se ha denunciado por gestorías y abogados prácticas fraudulentas de cobro para obtener una cita previa por parte de organizaciones mafiosas, que acaparan las citas a través de las webs mediante «bots».

LA CITA PREVIA NO ESTÁ SUSTENTADA EN EL INTERÉS GENERAL

La imposición de la cita obligatoria, sobre todo para presentar solicitudes y documentos, es una vía de hecho, no sustentada en el interés general, ni concordante con el derecho a una buena administración, conforme imponen los artículos 9.3 y 103 de la Constitución y artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre del Régimen Jurídico del Sector Público, preceptos que **ordenan respetar a las Administraciones Públicas en su actuación, los principios de servicio efectivo a los ciudadanos, simplicidad, claridad y proximidad a los mismos**.

Existe ya Jurisprudencia de distintos Tribunales Superiores de Justicia que han asimilado, para evitar la indefensión del ciudadano, la fecha de petición de la cita previa con el de la presentación de la solicitud. Sirva como ejemplo, la **sentencia de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de 1 de octubre de 2021:**

“Si aceptamos, pues, que la personación para presentar la solicitud ante el propio Consulado es previa cita, **se supone que el sistema de citas es para racionalizar el trabajo del Consulado** y, por lo tanto, que sea el Consulado el que asigne el día en que haya de efectuarse la comparecencia pero en autos el Consulado, primeramente, expresó al solicitante que **aquella solicitud de cita quedaba registrada y pendiente para, posteriormente y ante una nueva solicitud de cita por falta de fijación por el Consulado, expresar que la válida era esta segunda solicitud y, con ello, terminar teniendo por decaído del trámite al solicitante, ello en contra de sus propios actos quebrando el principio de confianza legítima...** En la S.T.C. de 21 de abril de 1988, nº 73/1988 (EDJ 1988/389), se afirma que la llamada doctrina de los actos propios o regla que decreta la inadmisibilidad de venire contra factum propium surgida originariamente en el ámbito del Derecho privado, significa la vinculación del autor de una declaración de voluntad generalmente de carácter tácito al sentido objetivo de la misma y la imposibilidad de adoptar después un comportamiento contradictorio, lo que **encuentra su fundamento último en la protección que objetivamente requiere la confianza que fundadamente se puede haber depositado en el comportamiento ajeno y la regla de la buena fe que impone el deber de coherencia en el comportamiento y limita por ello el ejercicio de los derechos objetivos**. Así las cosas, y **cuanto se lleva razonando conduce a la estimación parcial del recurso pues fue el propio Consulado quien derivó al solicitante a una fecha fuera del plazo legal lo que determina que las actuaciones deban retrotraerse a fin de que por el Consulado se tramite la solicitud** ya que la Sala no puede conceder un visado sin que previamente haya sido analizada la documentación por el Consulado y motivadamente se dicte una resolución en los términos del artículo 57 del Reglamento.”

SE INCREMENTA LA DESATENCIÓN CIUDADANA Y LA BRECHA DIGITAL

Lo cierto es que con estas y otras prácticas, enmarcadas pretendidamente en la digitalización, lo que se consigue es incrementar la desatención ciudadana y la brecha digital.

Las puertas de la Administración permanecen infranqueables y sus gobernantes y empleados públicos no se molestan en buscar soluciones para la ciudadanía, pues permanecen cómodamente en sus bunkers, aislados de los “molestos” administrados.

Qué tiempos aquellos en que para presentar una solicitud bastaba con acudir ante el Registro de cualquier Administración Pública, y cuando tocaba tu turno presentabas el escrito y te sellaban la copia que acreditaba la fecha de presentación.

En conclusión, a la vista de que la mayoría de las Administraciones hacen oídos sordos a las autorizadas voces que abogan por excluir la cita previa por su inadecuación al ordenamiento jurídico, consideramos oportuno y necesario que se establezca por una norma estatal de carácter básico una severa restricción de esta práctica nociva para los derechos de la ciudadanía.

Otras Columnas por Antonio Benítez Ostos:



Opinión | ¿Es acertada la estimación de la medida cautelarísima por el Consejo Superior de Deportes en el ‘caso Dani Olmo’?



Opinión | El Tribunal Indemnizacional admite dilaciones indebidas, sin recurso de amparo



Opinión | ¿Concurre en responsabilidad patrimonial la Administración ante los daños producidos por la DANA?



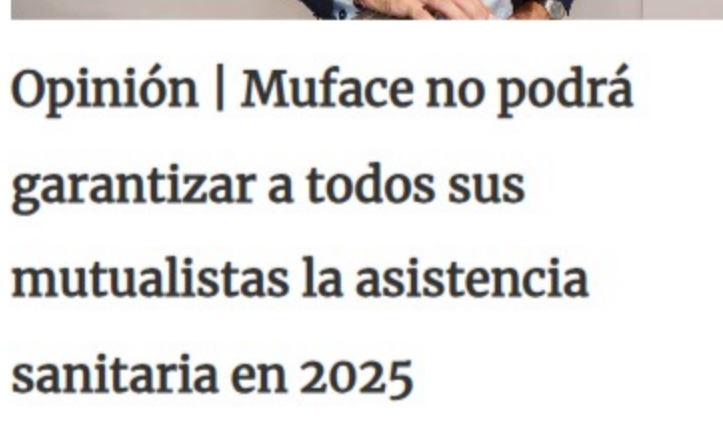
Opinión | Muface no podrá garantizar a todos sus mutualistas la asistencia



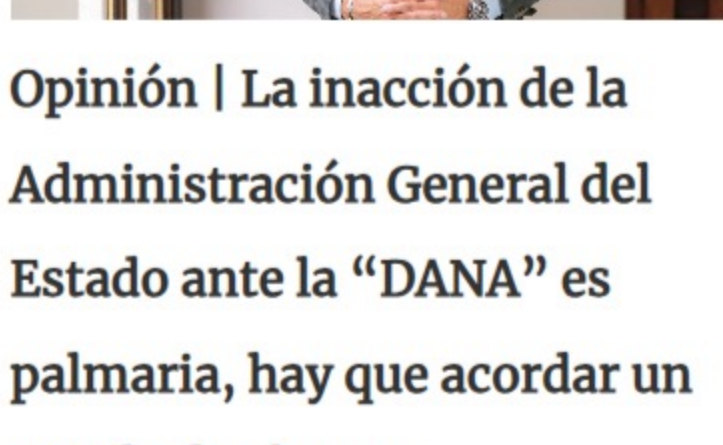
Opinión | La inacción de la Administración General del Estado ante la “DANA” es



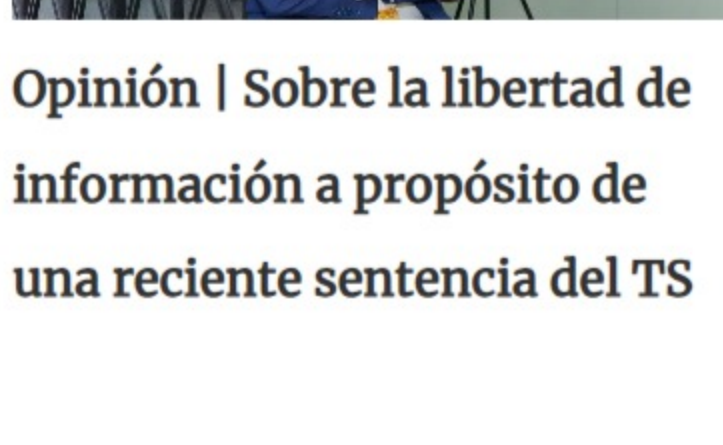
Opinión | Sobre la libertad de información a propósito de una reciente sentencia del TS



Opinión | Muface no podrá garantizar a todos sus mutualistas la asistencia sanitaria en 2025



Opinión | La inacción de la Administración General del Estado ante la “DANA” es



Opinión | Sobre la libertad de información a propósito de una reciente sentencia del TS

palmaria, hay que acordar un estado de alarma

Recibe las noticias de Conflegal en tu email

Email*

Nombre*

Empresa*

☐ Acepto la Política de Privacidad y el envío de comunicaciones comerciales.

ENVIAR

Últimas Firmas



OPINIÓN | EL SUPREMO BLINDA A LOS CONSUMIDORES: LAS TARJETAS «REVOLVING», BAJO LA LUPA DE LA JUSTICIA

Juan Pablo Busto



OPINIÓN | LA VULNERACIÓN DEL PRINCIPIO COMUNITARIO DE PROPORCIONALIDAD EN EL ÁMBITO SANCIONADOR DEL IMPUESTO SOBRE EL VALOR AÑADIDO

Javier Martín Fernández



OPINIÓN | CDI: RENOVABLES, PUÑALADAS TRAPERAS Y ARBITRAJE LONDINENSE EN EL CASO COLLINS CONTRA WIND ENERGY (Y II)

Josep Gálvez



OPINIÓN | SOBRE CÓMO AFRONTAR LA LEY DE MEDIDAS EN MATERIA DE EFICIENCIA DEL SERVICIO PÚBLICO DE LA JUSTICIA

Vicente Guillarte



OPINIÓN | LOS FONDOS NEXT GENERATION: TRANSPARENCIA, CONTROL Y PREVENCIÓN DEL FRAUDE EN SU GESTIÓN, EJECUCIÓN... Y JUSTIFICACIÓN

Ona Malladré Latorre