

actuación será proporcionada a sus fines, a participar plenamente en las decisiones que les afecten, obteniendo de ellas una información veraz, y a que sus asuntos se traten de manera objetiva e imparcial y sean resueltos en un plazo razonable, así como a acceder a los archivos y registros de las instituciones, corporaciones, órganos y organismos públicos de Andalucía, cualquiera que sea su soporte, con las excepciones que la ley establezca.»

Por su parte, [El artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público](#) determina que «las administraciones públicas deberán respetar en su actuación y relaciones, entre otros, los principios de servicio efectivo a los ciudadanos, y simplicidad, claridad y proximidad a éstos.» También la buena administración y calidad de los servicios se encuentra recogida entre los principios generales de organización y funcionamiento de la Junta de Andalucía, según el artículo 3, letra t) de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

La buena administración pública tiene, desde luego, que estar comprometida con la mejora real de las condiciones de vida de las personas y sus problemas, y procurar buscar la mejora permanente e integral de sus condiciones de vida.

La ciudadanía, desgraciadamente, nos hace llegar que no está contenta con la calidad de la atención recibida (tiempos de espera, lenguaje poco claro y muchas veces incomprensible, trato poco empático,...) y que, todavía más grave, no es fácil relacionarse con ella, ni electrónicamente ni presencialmente.

A través de las consultas y de las quejas, la ciudadanía nos plantea cuestiones que raramente se reclaman en la vía jurisdiccional y que ejemplifican casos flagrantes de mala administración. Son personas que, en la mayoría de los casos, no pueden acudir a la vía costosa y lenta de los procedimientos judiciales y que nos hacen llegar sus problemas con la esperanza de lograr una solución.

Los casos que atendemos constituyen supuestos que, en muchas ocasiones se repiten y muestran la existencia del carácter sistémico y no puntual de las circunstancias que conducen a la negación o a la limitación de los derechos de las personas afectadas.

### 2.3.1.3.1. Imposibilidad de poder presentar escritos o ser atendidos sin cita previa

Una de las concreciones del derecho a una buena administración es el derecho a acceder a la administración y a los servicios que presta en condiciones de igualdad y sin restricciones no justificadas.

A raíz de la pandemia por la Covid-19 y las restricciones que se impusieron, en muchas administraciones y registros se instauró la cita previa para acceder a las oficinas administrativas de atención ciudadana. Sin embargo, una vez dejaron de estar en vigor las restricciones de aforo, gran parte de los órganos y dependencias administrativas han mantenido la cita previa obligatoria.

Ante esta situación, tanto el Defensor del Pueblo como los defensores autonómicos, entre ellos el andaluz, hemos remitido [resoluciones a las distintas administraciones con el fin de que se proceda a regular la cita previa, incluyendo la posibilidad de atención presencial sin cita](#) ya que no tiene amparo jurídico, vulnera el derecho a ser atendido presencialmente sin restricciones y puede generar situaciones de desatención y desigualdad en el acceso a la administración.

Por este motivo, [sugerimos que la cita previa dejara de ser obligatoria](#) para acceder presencialmente a las oficinas de atención ciudadana para obtener información y registrar documentos, sin perjuicio de mantener la cita previa voluntaria, como instrumento de ordenación de la atención presencial. Por las

respuestas recibidas a nuestra intervención, constatamos que la administración pública ha ido suprimiendo la cita previa obligatoria como sistema de acceso a muchos de sus servicios.

Sin embargo, seguimos recibiendo consultas de personas que no son atendidas sin cita. Una persona nos comenta que acudió a la oficina de atención, sin cita previa, que no había nadie esperando y cuatro puestos de atención vacíos. El vigilante de seguridad no le dejó pasar para poder preguntar la información que necesitaba.

Una persona de 80 años nos dice: *“Están detrás del ordenador y parece que no te ven. Creen que porque uno no tenga WhatsApp ni se maneje con el teléfono ya no es nadie”.*

*“Ya no son funcionarios los que te atienden sino los de la compañía de seguridad”*

## 2.3.1.3.2. Imposibilidad de contactar con los teléfonos de información

Aunque es cierto que ha mejorado bastante el servicio de atención administrativa de la Junta de Andalucía con la [puesta en funcionamiento del 012](#), se sigue sin tener una atención suficiente, sobre todo en determinadas áreas como dependencia, discapacidad o en atención a las pensiones no contributivas.

Algunos testimonios que nos han llegado:

*“Es absolutamente imposible contactar con la Delegación de Igualdad de Cádiz.”*

*“El teléfono de atención a la dependencia es una mentira, son incontables las horas que he pasado en espera de que me atiendan.”*

*“He trabajado en el campo 45 años, tengo 72 años y vivo en una pedanía, para poder acudir a la oficina de Loja necesito un coche y ya no estoy para conducir y mis hijos viven fuera. No sé usar un ordenador y no dispongo de nadie que me pueda ayudar. A los viejecillos nos tienen olvidados, he llamado y sólo me habla una máquina.”*

El interesado indica que su centro de salud es “La Luz” de Málaga. Nos dice que *“ha intentando contactar telefónicamente para solicitar cita en atención primaria y no lo ha conseguido. Cuando ha acudido al centro de salud le han comentado que tienen orden de no atender al teléfono para dar citas médicas. En Salud Responde tampoco le pueden dar cita porque sólo tienen el espacio temporal de quince días y está todo cubierto.”*

## 2.3.1.3.3. Derecho a que sus expedientes se resuelvan en plazo

El plazo para dar respuesta a los escritos de la ciudadanía está fijado en la norma reguladora del procedimiento, siendo normalmente de tres meses, aunque hay procedimientos que tienen un plazo menor o mayor: dos meses la solicitud de Renta Mínima de Inserción Social, seis meses el Ingreso Mínimo vital, etc.

Cuando el retraso es especialmente relevante, supone una clara vulneración de los derechos de las personas afectadas. Son muchas las variables o circunstancias que explican el retraso de dichos procedimientos: déficits de personal, deficiencias en el procedimiento o ineficiencias organizativas.