
Un sistema que causa problemas a los ciudadanos y el defensor del pueblo rechaza

La cita previa obligatoria ha provocado numerosas quejas de ciudadanos. En dos años, el defensor del pueblo ha transmitido 22 quejas a las Administraciones por el funcionamiento de ese sistema, casi una cada mes.

Los motivos de las quejas son variados, e incluyen largas esperas para poder ver a un funcionario. Pero hay más motivos de crítica, algunas instituciones solo permiten solicitar la cita por vía telemática, lo que aparta a los ciudadanos que carecen o no saben utilizar medios electrónicos. En otros casos, la Administración impide a los ciudadanos acceder a sus oficinas. Es el caso de la Seguridad Social, de la que hay numerosas quejas porque los guardias de seguridad impiden a los ciudadanos sin cita entrar en el edificio, y les facilitan «tan solo unos números de teléfono» para que la concierten, señala la institución que dirige el socialista Ángel Gabilondo.

Tanto el defensor del pueblo como sus homólogos de Cataluña y la Comunidad Valenciana y el Consejo General de la Abogacía coinciden en que la obligatoriedad de solicitar cita para acudir a la Administración no es legal.

Pero ese filtro se ha mantenido hasta la fecha a pesar de las quejas de los ciudadanos. El Gobierno, en una respuesta parlamentaria a Ciudadanos, defendió el sistema porque «permite una adecuada organización de los tiempos de trabajo y de los recursos disponibles» y evita «situaciones de estrés» al personal.

Buzón abierto para problemas con la Administración pública
quejas.administracion@lavoze.es
