



Sugerencia: Que se proceda a **regular la cita previa** como medio de acceso de la ciudadanía a las dependencias públicas incluyendo en dicha regulación las siguientes prescripciones:

- ▷ La cita previa será el medio preferente para el acceso a las dependencias públicas y para recibir atención y auxilio de los empleados públicos
- ▷ Se **garantizará la posibilidad de atención presencial sin cita previa en todos los registros y dependencias durante el horario de atención al público.**
- ▷ Se estipulará la obligatoriedad de ofrecer diversos canales de acceso a la cita previa, incluyendo entre dichos canales formatos telemáticos, telefónicos y presenciales.
- ▷ Se incluirán garantías en favor de quienes precisan de cita previa para efectuar gestiones o trámites administrativos sujetos a plazo, de tal modo que la posible demora en la asignación de la cita no comporte la pérdida de derechos
- ▷ Se procurará una adecuada dotación de medios materiales y personales en las administraciones públicas para atender con la celeridad necesaria tanto los canales de solicitud de la cita previa como la atención presencial a quienes acudan a las dependencias públicas con y sin cita previa.

Pues bien, habiéndose recibido respuesta de las Administraciones interpeladas en relación con la Resolución formulada durante 2024, podemos hacer una **valoración general positiva** de las mismas, considerando que la mayoría de dichas Administraciones aceptan el tenor de nuestra Resolución y se comprometen a darle debido cumplimiento.

A todas estas Administraciones le hemos expresado nuestro agradecimiento por la favorable acogida de nuestra Resolución.

En algunos casos las respuestas recibidas no permitían considerar totalmente aceptada la citada Resolución o introducían matices que hacían dudar de la plena aceptación de la misma. En esos casos, hemos instado a dicha Administraciones a asumir la totalidad de nuestra Sugerencia y/o le hemos aclarado los extremos de la misma.

En unos casos, ciertamente pocos, la respuesta recibida no ha sido favorable, desestimándose nuestra Resolución en base a diversas argumentaciones, principalmente asociadas a la consideración de que la cita previa constituye el mejor sistema para atender a las personas por parte de las Administraciones públicas, estimando que permitir la atención sin cita previa sería causa de disfunciones administrativas y de perjuicios para la ciudadanía.

Disconformes con estas explicaciones, hemos dirigido escritos a estas Administraciones rebatiendo sus argumentaciones, ratificándonos en el tenor de la Resolución dictada, e informándoles de que su negativa sería trasladada por esta Institución al Parlamento de Andalucía para su debido conocimiento.

Las Administraciones que se han mostrado disconformes con la Resolución dictada han sido las siguientes: Ayuntamiento de Utrera (Sevilla) y Ayuntamiento de El Ejido (Almería).

Por lo expuesto, hemos considerado oportuno proceder al cierre del presente expediente de queja, sin perjuicio de que esta Institución asuma el compromiso de permanecer vigilante para garantizar **que el acceso de la ciudadanía a las dependencias y organismos públicos se realiza sin más limitaciones que las estrictamente necesarias y anteponiendo los derechos e intereses de las personas a los de las propias Administraciones Públicas.**

...

## 2.2.2. Cultura y Deporte

### 2.2.2.2.1. Cultura



En relación con las medidas dispuestas por la normativa para salvaguardar los valores del patrimonio sobre inmuebles situados en escenarios urbanos protegidos, hemos recibido este ejercicio variadas quejas en las que se expresaban **las dilaciones en los procedimientos de estudio y autorización que deben desplegar las autoridades culturales para otorgar las licencias urbanísticas que afectan a este tipo de inmuebles.**

Nos referimos a la queja 24/3336 para agilizar los permisos de unas obras en el entorno del Castillo de La Calahorra (Granada), o la [queja 24/3573](#) con un caso análogo en el centro de Granada, la queja 24/8415 por una licencia en trámite en Fuentes de Andalucía (Sevilla), o la [queja 24/0776](#) y queja 24/8488 sobre trámites análogos en la ciudad de Ronda (Málaga).

En todas las reclamaciones se aludía a los retrasos en emitir los informes por las respectivas Comisiones Provinciales de Patrimonio Histórico que resultan preceptivos para el otorgamiento de las licencias de obra y poder ejecutar los respectivos proyectos. En ocasiones promovimos la agilización de estos expedientes y en otros casos también comprobamos situaciones de dilaciones significativas por falta de personal que tuvieron una solución más dilatada en el tiempo.

...

## 2.2.3. Empleo público

### 2.2.3.1. Introducción

Los servicios públicos constituyen una garantía para la igualdad de oportunidades y la protección de los derechos fundamentales de la ciudadanía. Contar con **empleadas y empleados públicos profesionalizados y suficientes** es una condición necesaria para dar respuesta a las necesidades de la población, para promover el crecimiento económico, para avanzar en el estado del bienestar (ODS 3), para consolidar las instituciones públicas (ODS 16) y para promover la cohesión territorial y social. Actualmente, la administración pública está inmersa en un proceso de transformación digital de los servicios públicos para mejorar la eficacia y la eficiencia en su actuación, proceso que tiene que realizarse en condiciones adecuadas para garantizar los derechos de la ciudadanía y sobre todo tener en cuenta el lado humanista de la digitalización, poniendo a la persona en el centro, de forma que permita avanzar a la sociedad. Para conquistar el derecho a una buena Administración -reconocido en nuestra Constitución a través del artículo 103-, es imprescindible situar el punto de partida en las condiciones laborales en las que se encuentran las personas que a diario desempeñan las funciones anexas a los servicios públicos.

...

### 2.2.3.2.1. Procesos selectivos de acceso a la administración pública

Asimismo, también con relación a la Bolsa Única Común, se denunció **discriminación por brecha digital** al establecerse el acceso exclusivo por la vía electrónica (sirva de ejemplo la queja 23/6689). En las quejas recibidas se exponía que numerosas personas están siendo discriminadas por no tener los medios informáticos ni técnicos para poder participar en la confección de la bolsa única común en la Junta de Andalucía.

Una vez investigada esta queja, constatamos que la situación de las personas que pretenden acceder al ámbito del empleo público es de "especial sujeción" y, de ahí -tal y como nos informaba la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública-, la exigencia de que su participación y baremación se realice telemáticamente a través de la página Web del Emplead@; exigencia que ha venido a ser respaldada por la vigente Ley 5/2023, de 7 de junio, de la Función Pública de Andalucía, cuya disposición adicional segunda establece: «De conformidad con lo dispuesto en el artículo