



León, 31 de marzo de 2015

**Diputación Provincial de Ávila**  
**Ilmo. Sr. Presidente**  
**Pl. Corral de las Campanas, s/n**  
**05071 (ÁVILA)**

**Asunto: Teléfono de cita previa para acudir a los CEAS**

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número **20141307**, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como se recordará, el objeto de la presente queja versa sobre la necesidad de dar publicidad a la existencia del número de teléfono móvil de solicitud de cita previa para acudir a los Centros de Acción Social (CEAS) de esa Diputación Provincial, reclamándose, asimismo, su gratuidad para dar servicio a las personas con escasos o sin recursos económicos.

Pues bien, como resultado de las gestiones de información desarrolladas al respecto por esta Institución, se ha confirmado por esa Administración que dicha línea telefónica está debidamente publicitada para el conocimiento general de los usuarios, encontrándose anunciado en cada CEAS y demás dependencias de esa Corporación, así como por los trabajadores que prestan sus servicios en este área.

Sin perjuicio de que no pueda dudarse de la eficacia de estas vías de publicidad para dar a conocer a los ciudadanos la posibilidad de solicitar cita previa para acceder a los CEAS a través de un número de telefonía móvil, quizá debiera valorarse la adecuación de otros medios que permitan igualmente (o, incluso, en mayor medida) el conocimiento de dicho servicio. Como, por ejemplo, a través de la página Web perteneciente a esa Diputación, en la que se encuentra la información de los distintos Centros de Acción Social a través del acceso "Guía de recursos sociales".



No cabe duda que en una sociedad caracterizada por el desarrollo de la información y la comunicación a través de nuevas tecnologías, Internet es el fenómeno tecnológico de mayor envergadura, de forma que su uso ya no es una novedad sino que se está convirtiendo en algo tan común como la utilización del teléfono y de la televisión.

Así, la importancia de este recurso para ofrecer información debe ser aprovechada como mecanismo útil y eficaz para asegurar el conocimiento sobre los servicios prestados por la Administración. Considerando, además, que una de las principales ventajas que tiene buscar información por Internet es su rapidez y comodidad, sin olvidar que la conexión desde los domicilios particulares es cada vez más económica, pudiendo también encontrar centros de acceso público a Internet que permiten conectarse de forma gratuita.

Por otra parte, a su vez, también debe valorarse la conveniencia de ofrecer la gratuidad de este número de telefonía móvil de solicitud de cita previa.

La puesta en marcha de este servicio dirigido a los ciudadanos que deseen acudir a los CEAS de esa Diputación Provincial, se muestra como un mecanismo útil para evitar tiempos de espera o dilaciones innecesarias a la hora de recibir información o de tramitar solicitudes o prestaciones. Pero para hacer uso de este servicio los interesados deben llamar a un número de teléfono móvil cuyo coste dependerá de cada operador de telefonía, de los respectivos planes de precios y de la utilización de un fijo o móvil para la realización de la llamada.

Reconociendo el acierto en la implantación de ese sistema de cita previa para mejorar las relaciones de los ciudadanos con esa Administración, debemos señalar que la prestación de todo servicio público debe asegurar su máxima calidad, de forma que no parece inapropiado el ofrecimiento de una línea telefónica gratuita para solicitar ese servicio de atención ciudadana (o, incluso, posibilitar el acceso a la cita previa a través de Internet).

Evitar el encarecimiento que para el usuario supone tener que hacer frente al coste de dicha llamada resulta una medida justificada cuando, además, su utilización se hace inevitable para poder acceder al referido servicio público de atención ciudadana.

La actuación de la Administración debe siempre realizarse mediante una óptima utilización de medios que posibilite la consecución directa de los fines públicos perseguidos y, así, buscar una mejora continua que permita prestar sus servicios a los ciudadanos de forma cada vez más eficiente, eficaz y económica.



Ser capaces de atender las necesidades de los ciudadanos para garantizar que su comparecencia o acceso ante un órgano o unidad administrativa les resulte lo menos gravosa posible, garantiza la prestación de un servicio de calidad.

Considerando, pues, la conveniencia de implantar un modelo de atención ajustado a las necesidades ciudadanas y al interés público, y de garantizar que se hagan efectivos los principios de eficacia y eficiencia, se estima oportuno, al amparo de las facultades conferidas por el Estatuto de Autonomía de Castilla y León y por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común, formular la siguiente **Resolución**:

***1. Que se considere la posibilidad de establecer otras vías de publicidad para dar a conocer a los ciudadanos el servicio de cita previa para acceder a los Centros de Acción Social (p.ej. en la página Web de esa Diputación Provincial), con la finalidad de asegurar en mayor medida un adecuado conocimiento sobre ese servicio público prestado por la Administración.***

***2. Que previas las valoraciones necesarias se adopten las medidas oportunas para ofrecer a los ciudadanos un número o línea telefónica gratuita para acceder al servicio de cita previa en los CEAS de esa Diputación Provincial y/o facilitar ese acceso a través de Internet.***

Esta es nuestra resolución y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN

Fdo.: Javier Amoedo Conde