



# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

XV LEGISLATURA

Serie B:  
PROPOSICIONES DE LEY

26 de abril de 2024

Núm. 104-1

Pág. 1

### PROPOSICIÓN DE LEY

**122/000092 Proposición de Ley para la mejora de la atención a los ciudadanos por parte de las Administraciones públicas.**

**Presentada por el Grupo Parlamentario VOX.**

La Mesa de la Cámara, en su reunión del día de hoy, ha adoptado el acuerdo que se indica respecto del asunto de referencia.

(122) Proposición de ley de Grupos Parlamentarios del Congreso.

Autor: Grupo Parlamentario VOX

Proposición de Ley para la mejora de la atención a los ciudadanos por parte de las Administraciones públicas.

Acuerdo:

Admitir a trámite, trasladar al Gobierno a los efectos del artículo 126 del Reglamento, publicar en el Boletín Oficial de las Cortes Generales y notificar al autor de la iniciativa.

En ejecución de dicho acuerdo se ordena la publicación de conformidad con el artículo 97 del Reglamento de la Cámara.

Palacio del Congreso de los Diputados, 24 de abril de 2024.—P.D. El Secretario General del Congreso de los Diputados, **Fernando Galindo Elola-Olaso**.

A la Mesa del Congreso de los Diputados

El Grupo Parlamentario VOX, al amparo de lo establecido en los artículos 124 y siguientes del vigente Reglamento del Congreso de los Diputados, presenta la siguiente Proposición de Ley para la mejora de la atención a los ciudadanos por parte de las Administraciones Públicas.

Palacio del Congreso de los Diputados, 18 de abril de 2024.—**María José Rodríguez de Millán Parro**, Portavoz del Grupo Parlamentario VOX.

PROPOSICIÓN DE LEY PARA LA MEJORA DE LA ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS  
POR PARTE DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.

## Exposición de motivos

## I

La Administración Pública, tal y como se infiere del artículo 103 de la Constitución Española («CE»), debe guiar su actuación por la búsqueda y prosecución del bien común, con pleno sometimiento a la ley y al Derecho. Lo previsto en el referido artículo funciona como instrumento de protección de los derechos de los españoles frente a la actuación de la Administración, asegurando que esta actúe siempre al servicio del administrado.

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas («Ley 39/2015») se aprobó con el objeto de solventar las deficiencias que afectaban a la Administración Pública, las cuales estaban generando problemas de ineficiencia e inseguridad jurídica<sup>1</sup> y, por tanto, frustraban el pleno ejercicio de los derechos de los administrados. Si bien es necesario reconocer que la referida Ley constituyó un punto de partida en la modernización y simplificación de los procedimientos administrativos, también se hace patente la necesidad de emprender una nueva revisión de determinados aspectos de la misma para resolver las dificultades que siguen enfrentando los ciudadanos al ejercer sus derechos y obligaciones.

## II

El «Informe Anual del Defensor del Pueblo 2023<sup>2</sup>» señala expresamente que, entre los principales problemas que afectan hoy a la Administración Pública, se encuentran los derivados de la cita previa y de la saturación en la atención a la ciudadanía por parte de las administraciones y los servicios públicos. Así, señala el informe que, aun cuando la emergencia sanitaria provocada por la COVID-19 hizo imprescindible el establecimiento de la cita previa obligatoria y la prevalencia de la Administración electrónica, «la pervivencia de estos sistemas, con carácter general u obligatorio, se traduce en deficiencias en la atención y la asistencia que la Administración Pública está obligada a prestar para atender sus obligaciones legales»<sup>3</sup>.

En lo relativo a la obtención de citas, los datos muestran que el sistema de cita previa perjudica, sobre todo, a los procedimientos de valoración del grado de discapacidad, de solicitud de protección internacional, de homologación y equivalencia de títulos universitarios extranjeros o a los procedimientos ordinarios en las jefaturas provinciales de tráfico o en las administraciones locales<sup>4</sup>. A modo de ejemplo, el número de quejas por demoras en los procedimientos de evaluación del grado de discapacidad se han triplicado desde 2019, siendo estos retrasos especialmente significativos en 2023<sup>5</sup>. Asimismo, los expedientes de homologación y declaración de equivalencia de títulos pendientes de resolución ascendían a más de setenta mil en septiembre de 2023<sup>6</sup>.

En lo que concierne a la obligatoriedad de relacionarse electrónicamente con la Administración Pública, esta perjudica especialmente a aquellas personas a las que les afecta la llamada «brecha digital»<sup>7</sup>, las cuales suelen ser personas mayores o personas en situación de vulnerabilidad. Así, estos grupos de población encuentran más dificultades a la hora, por ejemplo, de realizar trámites registrales. Las demoras en este ámbito, que pueden prolongarse incluso años, pueden acabar limitando o impidiendo el ejercicio de sus derechos legítimos<sup>8</sup>. Otra de las esferas en las que la falta de presencialidad perjudica a

<sup>1</sup> Cfr. punto I del Preámbulo.

<sup>2</sup> [https://www.defensordelpueblo.es/wp-content/uploads/2024/03/Defensor-del-Pueblo\\_Informe-anual-2023.pdf](https://www.defensordelpueblo.es/wp-content/uploads/2024/03/Defensor-del-Pueblo_Informe-anual-2023.pdf)

<sup>3</sup> Ídem.

<sup>4</sup> Ídem.

<sup>5</sup> Ídem.

<sup>6</sup> Ídem.

<sup>7</sup> [https://www.defensordelpueblo.es/wp-content/uploads/2024/03/Defensor-del-Pueblo\\_Informe-anual-2023.pdf](https://www.defensordelpueblo.es/wp-content/uploads/2024/03/Defensor-del-Pueblo_Informe-anual-2023.pdf)

<sup>8</sup> Ídem.

# BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES

## CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

los ciudadanos es el acceso al Servicio Público de Empleo Estatal («SEPE»)<sup>9</sup> ya que, por una parte, se está impulsando el uso de la sede electrónica del SEPE, pero, por otra, esta adolece de problemas de accesibilidad digital significativos. Así, por ejemplo, entre un 20% y un 25% de los trámites que se inician en la referida plataforma electrónica experimentan fallos o errores<sup>10</sup>.

De lo expuesto *supra* se colige la urgencia de proceder con la reforma de ciertos aspectos de la Ley 39/2015, con el objetivo de continuar adecuando el funcionamiento de la Administración Pública a las demandas y requerimientos de los ciudadanos españoles. La adaptación de la normativa a las necesidades reales de la sociedad es esencial para asegurar la legitimidad y la confianza en las instituciones, promoviendo así un Estado de derecho sólido y orientado al servicio del bien común.

### III

Esta proposición de ley consta de un artículo único, una disposición derogatoria única y dos disposiciones finales.

Al amparo de lo expuesto, el Grupo Parlamentario VOX presenta la siguiente Proposición de Ley.

Artículo único. *Modificación de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.*

Uno. Se modifica el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que queda redactado en los siguientes términos:

«Artículo 13. Derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas.

Quienes de conformidad con el artículo 3, tienen capacidad de obrar ante las Administraciones Públicas, son titulares, en sus relaciones con ellas, de los siguientes derechos:

- a) A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- b) A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- c) A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.
- d) Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- e) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- f) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- g) A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
- h) A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.

<sup>9</sup> Ídem.

<sup>10</sup> Ídem.

i) A la atención directa, presencial y personalizada en la sede de las Administraciones Públicas, cuando así lo requieran en el ejercicio de sus derechos y obligaciones administrativas.

j) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

Estos derechos se entienden sin perjuicio de los reconocidos en el artículo 53 referidos a los interesados en el procedimiento administrativo.»

Dos. Se modifica el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que queda redactado en los siguientes términos:

«Artículo 14.

1. Las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no, salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas. El medio elegido por la persona para comunicarse con las Administraciones Públicas podrá ser modificado por aquella en cualquier momento. La cita previa no será obligatoria ni necesaria para que cualquier persona física pueda interactuar con la Administración pública.

2. En todo caso, estarán obligados a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas para la realización de cualquier trámite de un procedimiento administrativo, al menos, los siguientes sujetos:

a) Las personas jurídicas.

b) Las entidades sin personalidad jurídica.

c) Quienes ejerzan una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria, para los trámites y actuaciones que realicen con las Administraciones Públicas en ejercicio de dicha actividad profesional. En todo caso, dentro de este colectivo se entenderán incluidos los notarios y registradores de la propiedad y mercantiles.

d) Quienes representen a un interesado que esté obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración.

e) Los empleados de las Administraciones Públicas para los trámites y actuaciones que realicen con ellas por razón de su condición de empleado público, en la forma en que se determine reglamentariamente por cada Administración.

3. Reglamentariamente, las Administraciones podrán establecer la obligación de relacionarse con ellas a través de medios electrónicos para determinados procedimientos y para ciertos colectivos de personas físicas que por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios.»

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan o contradigan lo dispuesto en la misma.

Disposición final primera. *Título competencial.*

Esta Ley se aprueba al amparo de lo dispuesto en el artículo 149.1.18.<sup>a</sup> de la Constitución Española, que atribuye al Estado la competencia para dictar las bases del régimen jurídico de las Administraciones Públicas y la competencia en materia de procedimiento administrativo común.

BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES  
**CONGRESO DE LOS DIPUTADOS**

Serie B Núm. 104-1

26 de abril de 2024

Pág. 5

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

La presente ley entrará en vigor el primer día del ejercicio presupuestario inmediatamente posterior a su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

cve: BOCG-15-B-104-1