



RESOLUCIÓ

Atenció a la ciutadania



DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ
CIUTAT GARANTISTA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 13 de maig de 2026 el ciutadà va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura relativa a l'anul·lació d'una cita prèvia concertada amb l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC) del Districte de les Corts per al dimarts 12 de maig a les 11.20 hores

Tot i haver rebut un recordatori 24 hores abans, la seva cita amb l'Ajuntament estava anul·lada en arribar. A més de la manca d'avís previ, criticava especialment el tracte rebut pel personal, que considerava fred i poc empàtic, ja que no se li va oferir cap alternativa ni solució. Segons el van informar, el personal de l'OAC estava de vaga.

Reclamava una organització millor i un tracte més respectuós envers la ciutadania.

Actuacions fetes

La Sindicatura va admetre la queixa a tràmit i en va iniciar l'anàlisi per determinar si s'havien respectat els [drets de la ciutadania](#) i els [principis de bona administració](#).

El dia 14 de maig de 2026 la Sindicatura es va adreçar a la [Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana](#) per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 3 de juny de 2026 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada.



CONSIDERACIONS

1. La gestió de l'anul·lació de cites prèvies

L'òrgan municipal informa que el ciutadà promotor de la queixa tenia cita prèvia concertada amb l'OAC del Districte de les Corts per al dimarts 12 de maig a les 11.20 hores.

Amb motiu de la vaga del personal de les OAC el dia 12 de maig, a primera hora (8.11 hores) es va enviar una notificació a les persones afectades sobre l'anul·lació de part de les cites concertades amb l'OAC de les Corts. Es van mantenir les cites que es va considerar que podien ser ateses, entre les quals la del ciutadà promotor de la queixa. És per aquesta raó que no va rebre cap avís que la seva cita estava anul·lada, ja que no ho estava.

Afegeixen que, quan es fa una anul·lació de cites, sempre s'envia un missatge per avisar de la cancel·lació.

- Quan consta un telèfon mòbil, automàticament s'envia un avís per SMS, amb el text següent:

*Per causes excepcionals es cancel·la la cita núm. #ID_CITA#, el #FECHA_CITA#
#HORA_CITA#. Disculpeu les molèsties. Podeu concertar nova cita. Aj. BCN*

- Quan no consta cap telèfon mòbil, l'aplicació envia un correu electrònic amb el text següent:

Senyor/a,

*Per causes excepcionals es cancel·la la cita del dia #FECHA_CITA#, a les #HORA_CITA# h a
l'#DESC_CENTRO# per a un tràmit de #DESC_TRAMITE#.*

Adreça: #DIRECCION_CENTRO#

Número de cita: #ID_CITA#

*Podeu concertar una nova cita accedint a ajuntament.barcelona.cat/cita o trucant al telèfon
gratuït 010 (*).*

() 931 537 010 si truqueu des de fora de l'àrea metropolitana de Barcelona.*

Consulteu les condicions del servei a la pàgina web.

Moltes gràcies per la vostra col·laboració i disculpeu les molèsties.

Atentament,

Ajuntament de Barcelona

A la vista de la informació facilitada per l'Ajuntament, el cas analitzat posa de manifest que, malgrat que es disposava de mecanismes automatitzats per informar de l'anul·lació de cites



prèvies, aquests sistemes poden ser insuficients en situacions excepcionals, com ara jornades de vaga, en què es produeixen canvis sobtats en la prestació del servei.

En aquest sentit, tot i que la cita del promotor de la queixa no constava formalment com a anul·lada, la possible informació contradictòria rebuda posa en relleu la necessitat de reforçar els circuits d'informació i la coordinació interna, així com de garantir una orientació clara, coherent i fiable a la ciutadania.

Si bé no es pot concloure l'existència d'una actuació irregular en la gestió de la cita, es considera oportú recordar la importància d'assegurar, en tot moment, una informació clara i un tracte adequat a la ciutadania, especialment en situacions excepcionals com les derivades de convocatòries de vaga.

En coherència amb el que s'ha exposat, i més enllà del cas concret, en què no consta que la cita fos efectivament anul·lada, la Sindicatura suggereix que, en els supòsits en què sí que es produeixi una anul·lació, l'Administració **valori la possibilitat d'oferir, sempre que sigui possible, la reassignació automàtica d'una nova cita o bé una proposta concreta de reprogramació.** Aquesta mesura contribuiria a evitar molèsties innecessàries a la ciutadania, reduiria desplaçaments ineficients i milloraria la qualitat del servei públic, d'acord amb els principis de bona administració.

2. Valoració sobre la gestió de la incidència i el context de vaga

D'acord amb la informació aportada, cal tenir en compte que els treballadors no tenen l'obligació de preavisar individualment de l'exercici del dret de vaga, fet que pot dificultar la planificació anticipada del servei i obliga l'Administració a adoptar decisions organitzatives el mateix dia, un cop es coneix el nivell de seguiment. Aquesta circumstància pot explicar que la comunicació d'anul·lacions de cites es produeixi a primera hora del matí i que hi pugui haver un cert marge d'incertesa.

Tanmateix, aquesta circumstància no eximeix l'Administració de garantir una atenció adequada a la ciutadania. En particular, s'ha de garantir un tracte respectuós i diligent, així com una informació clara, coherent i suficient que permeti a les persones usuàries exercir els seus drets amb plenes garanties.

En el cas analitzat, el fet que la cita no constés anul·lada i que, segons el servei, s'estiguessin atenent les cites amb normalitat, contrasta amb la percepció del ciutadà, que manifesta haver rebut una informació errònia en el lloc dels fets. Aquesta discrepància posa de manifest possibles disfuncions en els mecanismes d'informació i acollida que poden haver impedit garantir plenament els drets esmentats.



Per aquest motiu, i en línia amb les consideracions anteriors, es considera necessari reforçar els protocols d'informació presencial i la coordinació interna, especialment en situacions excepcionals, per tal d'assegurar una comunicació clara, coherent i fiable, així com una atenció ajustada als estàndards de qualitat exigibles d'acord amb els principis de bona administració.

Finalment, consta que el ciutadà va ser atès el dia 19 de maig en una nova cita, sense que en aquell moment formulés cap observació sobre la incidència, i que el servei municipal s'ha disculpat per les molèsties que se li hagin pogut ocasionar.

3. Els principis de bona administració i bon govern

En aquest punt convé recordar que els articles 3.1 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic; 13 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i 21 i 22 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, del règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya (LRJPCat), recullen drets i principis estretament vinculats a la bona administració, com ara la bona fe, la confiança legítima, la participació i el servei efectiu a la ciutadania.

En particular, aquests preceptes reconeixen el dret de la ciutadania a rebre una atenció adequada, que inclou un tracte correcte i respectuós, així com una informació i orientació suficients per exercir els seus drets, i a ser atesa amb deferència i amb els mitjans necessaris en les seves relacions amb l'Administració.

En el mateix sentit, l'article 58 de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern estableix com a principi general que les persones tenen dret a una bona administració i a l'accés i l'ús d'uns serveis públics de qualitat reconeguts, amb caràcter general, per la legislació de règim jurídic i procediment de les administracions públiques de Catalunya i, específicament, per les lleis reguladores de les diverses activitats públiques.

La llei, en el preàmbul, exposa que el concepte de bon govern també es projecta sobre els requeriments objectius que s'han de donar perquè l'activitat pública es porti a terme en les millors condicions i garanteixi uns serveis públics de qualitat. L'article 2.d defineix el bon govern com els principis, les obligacions i les regles sobre la qualitat dels serveis i el funcionament de l'Administració, i els principis ètics i les bones pràctiques d'acord amb els quals han d'actuar els alts càrrecs de l'Administració, els càrrecs directius i la resta de personal al servei de l'Administració, amb l'objectiu que aquesta funcioni amb la màxima transparència, qualitat i equitat, i amb garantia de rendició de comptes.



Els [principis de bona administració i d'eficàcia dels serveis públics](#) es recullen en l'article 41 de la Carta de drets fonamentals de la Unió Europea, en els articles 9.3 i 103 de la Constitució espanyola i en l'article 3 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic administratiu comú. Aquests drets impliquen disposar d'una administració que presti el màxim nombre de serveis amb els millors estàndards de qualitat, que respecti els drets i els interessos legítims de la ciutadania i que sigui capaç de resoldre els problemes d'una manera àgil i eficaç.

Així mateix, la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, aprovada l'any 2000, esmenta, en l'article XXIII, amb referència a l'eficàcia dels serveis públics com a indicatiu d'una bona administració, que les autoritats locals han de garantir l'eficàcia dels serveis públics i la seva adaptació a les necessitats de les persones usuàries.

DECISIÓ

D'acord amb la Carta municipal de Barcelona, aquesta institució té com a missió defensar els drets i les llibertats de la ciutadania i, amb aquesta finalitat, pot supervisar l'activitat de l'Administració municipal.

Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, [l'actuació del Districte de les Corts no s'ha ajustat plenament als principis de bona administració](#), en la mesura que no s'ha garantit suficientment una informació clara, coherent i fiable ni una atenció adequada al ciutadà promotor de la queixa.

Per tot això, aquesta Sindicatura resol:

- [Recomanar al Districte de les Corts i a la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana](#) que es reforci la coordinació interna i la informació presencial per garantir orientacions clares a la ciutadania en situacions excepcionals.
- [Suggerir a la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana](#) que es valori la possibilitat d'establir mecanismes de reassignació automàtica de cites o alternatives de reprogramació en cas de cancel·lació.

Aquesta resolució es comunicarà a la persona que va formular la queixa i a l'òrgan municipal competent. Per mitjà de l'informe anual d'aquesta Sindicatura, també se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal.

Aquesta resolució s'emmarca dins el compromís de l'Ajuntament de Barcelona amb els **objectius de desenvolupament sostenible (ODS)**, d'acord amb la mesura de govern sobre l'Estratègia d'impuls de l'Agenda 2030. Concretament, es relaciona amb l'objectiu **16.6 "Màxima eficàcia i responsabilitat envers la ciutadania"**.