

## **RESULTADO DE LAS REPROBACIONES**

Se trataba de 2 reprobaciones. La primera (mi 8ª Reprobación/Consultoría) por no contribuir a la convivencia de los ciudadanos con las degeneradas citas previas, exigencias internaútics, las leyes que las amparan, las deficiencias de los Registros públicos, por los restrictivos usos y horarios bancarios, los teléfonos sacacuartos, la publicidad telefoneada, por la publicidad falsa y la letra chica en anuncios y contratos, los documentos que nos obligan a firmar en las operaciones quirúrgicas, el carril-bici, las terrazas de bares en carreteras, etc. La segunda (mi 9ª Reprobación/Consultoría) por no contribuir a la convivencia de los ciudadanos con la mala ley de Amnistia. Ambas reprobaciones las dirigí al Presidente del Supremo, al Presidente del Gobierno, al Defensor del Pueblo, a 20 parlamentarios y en ambas pregunto al Presidente del Supremo (al igual que en ocasiones) si puedo interponer una denuncia por toda la corrupción orgánica que hay en éste Estado y que está siendo hábilmente utilizada por el independentismo y que por tanto pone en riesgo la integridad del Estado, pasados 30 días...

**RESULTADO: CERO PATATERO** (ni una sola respuesta salvo los acuses de recibo de la Oficina del Defensor del Pueblo que adjunto y una respuesta que mejor es que no la hubiera hecho).

También las remití para intentar su difusión a los Directores de los Medios de Comunicación La Razón, El Mundo, ABC, El País, La Vanguardia, El Confidencial, El Público, El Periódico de España, RNE, La Cope, Cadena Ser, Onda Cero, Es Radio, TVE, Telecinco y Antena 3, pasados 30 días...

**RESULTADO: CERO PATATERO**

En Villariezo (Burgos), a 23 de Abril de 2024, para OTOÑO 2025 en *marroaspain.com*



Fecha de expedición: 25/03/2024

NIF/CIF: ES13107504B

Nº fra.simp: 091809420240325000075

NOMBRE O DENOMINACIÓN SOCIAL: RODRIGO ARRIBAS MARIANO

Fecha de fra.simp: 25/03/2024

DOMICILIO: CAMINO DE LOS PUENTES, 27

Oficina de expedición: 0918094-BURGOS SUC 1

POBLACIÓN: VILLARIEZO

Dirección oficina: AV CASTILLA Y LEON 46-48

PROVINCIA: BURGOS

Código postal: 09195

FACTURA Nº FRO20240590309

Factura pagada

CANTIDAD	CONCEPTO	PRECIO UNITARIO	PRECIO UNIT. IMP.	TIPO	PRECIO FINAL
37	CARTA ORDINARIA	0.92	0.92	EXENTO	34.04
	TOTAL				34.04
Importe en euros					

Base imponible sujeta a impuesto (IVA)

34.04

Tipo impositivo: EXENTO

CUOTA

0.00

SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E. CONDE DE PEÑALVER, 19 28006 MADRID CIF: A83052407  
INFORMACIÓN 900 400 004 - www.correos.es

FACTURA DE CORREOS POR LA REMISIÓN DE LA 8ª RETRIBUCIÓN (POR LAS CITAS PREMIALES, EXIGENCIAS INTERNÁUTICAS, RESTRICCIONES DE USOS Y HORARIOS BANCARIOS, ETC) A 20 PARLAMENTARIOS, AL PRESIDENTE DEL SUPREMO Y A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN (La Razón, EL Mundo, ABC, EL País, La Vanguardia, EL Confidencial, EL Píllico, El Periódico de España, RNE, La Cope, Cadena Ser, Onda Cero, Es Radio, TVE, Telecinco y Antena 3).

**JUSTIFICANTE DE PRESENTACIÓN**

**Oficina de registro:** JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN. DELEGACIÓN TERRITORIAL EN BURGOS. - 110 DIR3: 000008249

**Fecha y hora del registro de entrada:** 25/03/24 11:54

**Número del registro de entrada:** 202411000018772

**Interesado**

RODRIGO ARRIBAS, MARIANO - 13107504B - 646734061 Teléfono (móvil)

**Información del registro**

**Destino:** SECRETARIA Y OFICINA DEL PRESIDENTE DEL GOBIERNO - DIR3: E03170702  
UNIDAD RAIZ: PRESIDENCIA DEL GOBIERNO - DIR3: EA0008567

**Resumen:** A/A PRESIDENTE DEL GOBIERNO  
8ª REPROBACION/CONSULTORIA A INSTITUCIONES DEL ESTADO  
CONVIVENCIA DE LOS CIUDADANOS DEGENERADAS CITAS PREVIAS - EXIGENCIAS INTERNAUTICAS - RESTRICCIONES USOS  
Y HORARIOS BANCARIOS

**Documentación**

**Documentación electrónica anexa:** SÍ

**Datos Firmados:**

JustificanteRegistro\_202411000018772.pdf

**Copias:**

Solicitud\_07333201.pdf

RESQUARDO DEL REGISTRO DEL ENVÍO DE LA OCTAVA REPROBACIÓN (POR LAS CITAS  
PREVIAS, EXIGENCIAS INTERNAUTICAS, RESTRICCIONES DE USOS Y HORARIOS BANCARIOS,  
ETC ) AL PRESIDENTE DEL GOBIERNO.

**Información administrativa:**

La oficina JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN. DELEGACIÓN TERRITORIAL EN BURGOS., a través del proceso de firma electrónica reconocida, declara que los documentos electrónicos anexados se corresponden con los documentos en papel presentados por el interesado, en el marco de la normativa vigente.

El registro realizado está amparado en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. De acuerdo con el artículo 31.2b de la citada Ley 39/2015, a los efectos del cómputo de plazo fijado en días hábiles, y en lo que se refiere al cumplimiento de plazos por los interesados, la presentación en un día inhábil se entenderá realizada en la primera hora del primer día hábil siguiente salvo que una norma permita expresamente la recepción en día inhábil.

**Información relativa a la protección de datos personales para personas físicas:**

Los datos de carácter personal facilitados en esta inscripción registral serán tratados por la Dirección General de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios con la finalidad de gestionar el Registro Único de la Administración de Castilla y León. El tratamiento de estos datos es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable. Sus datos van a ser cedidos a los órganos administrativos a los que se dirige la solicitud. Tiene derecho a acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos recogidos en la información adicional. Puede consultar la información adicional y detallada sobre protección de datos en <https://www.jcyl.es/oficinasderegistro>

**JUSTIFICANTE DE PRESENTACIÓN**

**Oficina de registro:** JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN. DELEGACIÓN TERRITORIAL EN BURGOS. - 110 DIR3: 000008249

**Fecha y hora del registro de entrada:** 25/03/24 11:56

**Número del registro de entrada:** 202411000018774

**Interesado**

RODRIGO ARRIBAS, MARIANO - 13107504B - 646734061 Teléfono (móvil)

**Información del registro**

**Destino:** DEFENSOR DEL PUEBLO - DIR3: 100000001  
UNIDAD RAIZ: DEFENSOR DEL PUEBLO - DIR3: 100000001  
PROVINCIA: MADRID

**Resumen:** AJA PRESIDENTE DEL GOBIERNO  
8ª REPROBACION/CONSULTORIA A INSTITUCIONES DEL ESTADO  
CONVIVENCIA DE LOS CIUDADANOS DEGENERADAS CITAS PREVIAS - EXIGENCIAS INTERNAUTICAS - RESTRICCIONES USOS  
Y HORARIOS BANCARIOS

**Documentación**

**Documentación electrónica anexa:** Sí

**Copias:**

Solicitud\_07333235.pdf

**Datos Firmados:**

JustificanteRegistro\_202411000018774.pdf

RESGUARDO DEL REGISTRO DEL ENVÍO DE LA 8ª REPROBACIÓN (POR LAS CITAS PREVIAS, EXIGENCIAS INTERNAUTICAS, RESTRICCIONES DE USOS Y HORARIOS BANCARIOS, ETC) AL DEFENSOR DEL PUEBLO

**Información administrativa:**

La oficina JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN. DELEGACIÓN TERRITORIAL EN BURGOS., a través del proceso de firma electrónica reconocida, declara que los documentos electrónicos anexados se corresponden con los documentos en papel presentados por el interesado, en el marco de la normativa vigente.

El registro realizado está amparado en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. De acuerdo con el artículo 31.2b de la citada Ley 39/2015, a los efectos del cómputo de plazo fijado en días hábiles, y en lo que se refiere al cumplimiento de plazos por los interesados, la presentación en un día inhábil se entenderá realizada en la primera hora del primer día hábil siguiente salvo que una norma permita expresamente la recepción en día inhábil.

**Información relativa a la protección de datos personales para personas físicas:**

Los datos de carácter personal facilitados en esta inscripción registral serán tratados por la Dirección General de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios con la finalidad de gestionar el Registro Único de la Administración de Castilla y León. El tratamiento de estos datos es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable. Sus datos van a ser cedidos a los órganos administrativos a los que se dirige la solicitud. Tiene derecho a acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos recogidos en la información adicional. Puede consultar la información adicional y detallada sobre protección de datos en <https://www.jcyl.es/oficinasderegistro>



SR. D.  
MARIANO RODRIGO ARRIBAS  
CAMINO DE LOS PUENTES Nº 27  
09195 VILLACIENZO  
BURGOS

### Nº Expediente 24010688

Acusamos recibo de su escrito, que ha sido registrado con el número de expediente arriba indicado. Si desea dirigirse de nuevo a esta Institución, en relación con el mismo asunto, haga constar este número de referencia.

Este acuse de recibo es informativo y previo a la decisión sobre si su queja es admitida a trámite o no, de lo cual se le dará traslado tras su estudio.

Ponemos en su conocimiento que la presentación de un escrito en el Defensor del Pueblo no suspende la ejecución de las resoluciones administrativas o judiciales, ni tampoco interrumpe los plazos legales para recurrir contra ellas, si fuera procedente.

En el siguiente enlace de la página web del Defensor del Pueblo podrá consultar la tramitación de su expediente, (servicio disponible para expedientes iniciados a partir de 2014):

<https://www.defensordelpueblo.es/area-privada/>

Le saluda muy atentamente,

Fernando Álvarez Jimeno  
Jefe del Servicio de Información y Registro



Fecha de expedición: 11/04/2024  
Nº fra.simp: 091809420240411000070

Fecha de fra.simp: 11/04/2024

Oficina de expedición: 0918094-BURGOS SUC 1

Dirección oficina: AV CASTILLA Y LEON 46-48

NIF/CIF: ES13107504B

NOMBRE O DENOMINACIÓN SOCIAL: RODRIGO ARRIBAS MARIANO

DOMICILIO: CAMINO DE LOS PUENTES, 27

POBLACIÓN: VILLARIEZO

PROVINCIA: BURGOS

Código postal: 09195

FACTURA Nº FRO20240707179

Factura pagada

CANTIDAD	CONCEPTO	PRECIO UNITARIO	PRECIO UNIT. IMP.	TIPO	PRECIO FINAL
37	CARTA ORDINARIA	1.45	1.45	EXENTO	53.65
	TOTAL				53.65
Importe en euros					

Base imponible sujeta a impuesto (IVA)

53.65

Tipo impositivo: EXENTO

CUOTA

0.00

SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E. CONDE DE PEÑALVER, 19 28006 MADRID CIF: A63052407  
INFORMACIÓN 900 400 004 - www.correos.es

FACTURA DE CORREOS POR LA REMISIÓN DE LA RESERVA  
(POR LA MALA USY DE AMNISTÍA) A 20 PARLAMENTARIOS, AL PRESIDENTE DEL  
SUPREMO Y A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN (La Razón, El Mundo, ABC, El País,  
La Janguardia, El Confidencial, El Píllulo, El Periódico de España, RNE,  
La Cope, Cadena Ser, Onda Cero, Es Radio, TVE, Telecinco y Antena 3).

**JUSTIFICANTE DE PRESENTACIÓN**

**Oficina de registro:** JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN. DELEGACIÓN TERRITORIAL EN BURGOS. - 110 DIR3: 000008249

**Fecha y hora del registro de entrada:** 11/04/24 12:26

**Número del registro de entrada:** 202411000022446

**Interesado**

RODRIGO ARRIBAS, MARIANO - 13107504B - 646734061 Teléfono (móvil)

**Información del registro**

**Destino:** SECRETARÍA Y OFICINA DEL PRESIDENTE DEL GOBIERNO - DIR3: E03170702  
UNIDAD RAIZ: PRESIDENCIA DEL GOBIERNO - DIR3: EA0008567

**Resumen:** 9ª REPROBACIÓN/CONSULTORIA A LAS INSTITUCIONES DEL ESTADO POR NO CONTRIBUIR A LA CONVIVENCIA DE LOS CIUDADANOS CON LA MALA LEY DE AMNISTIA

**Documentación**

**Documentación electrónica anexa:** Sí

**Datos Firmados:**

JustificanteRegistro\_202411000022446.pdf

**Copias Auténticas:**

Solicitud\_07375396.pdf

RESQUARDO DE REMISION DE 9ª REPROBACIÓN (POR LA MALA LEY DE AMNISTIA) AL PRESIDENTE DEL GOBIERNO.

**Información administrativa:**

La oficina JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN. DELEGACIÓN TERRITORIAL EN BURGOS, a través del proceso de firma electrónica reconocida, declara que los documentos electrónicos anexados se corresponden con los documentos en papel presentados por el interesado, en el marco de la normativa vigente.

El registro realizado está amparado en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. De acuerdo con el artículo 31.2b de la citada Ley 39/2015, a los efectos del cómputo de plazo fijado en días hábiles, y en lo que se refiere al cumplimiento de plazos por los interesados, la presentación en un día inhábil se entenderá realizada en la primera hora del primer día hábil siguiente salvo que una norma permita expresamente la recepción en día inhábil.

**Información relativa a la protección de datos personales para personas físicas:**

Los datos de carácter personal facilitados en esta inscripción registral serán tratados por la Dirección General de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios con la finalidad de gestionar el Registro Único de la Administración de Castilla y León. El tratamiento de estos datos es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable. Sus datos van a ser cedidos a los órganos administrativos a los que se dirige la solicitud. Tiene derecho a acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos recogidos en la información adicional. Puede consultar la información adicional y detallada sobre protección de datos en <https://www.jcyl.es/oficinasderegistro>

**JUSTIFICANTE DE PRESENTACIÓN**

**Oficina de registro:** JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN. DELEGACIÓN TERRITORIAL EN BURGOS. - 110 DIR3: 000008249

**Fecha y hora del registro de entrada:** 11/04/24 12:31

**Número del registro de entrada:** 202411000022459

**Interesado**

RODRIGO ARRIBAS, MARIANO - 13107504B - 646734061 Teléfono (móvil)

**Información del registro**

**Destino:** DEFENSOR DEL PUEBLO - DIR3: 100000001  
UNIDAD RAIZ: DEFENSOR DEL PUEBLO - DIR3: 100000001  
PROVINCIA: MADRID

**Resumen:** 9ª REPROBACIÓN/CONSULTORIA A LAS INSTITUCIONES DEL ESTADO POR NO CONTRIBUIR A LA CONVIVENCIA DE LOS CIUDADANOS CON LA MALA LEY DE AMNISTIA

**Documentación**

**Documentación electrónica anexa:** Sí

**Datos Firmados:**

JustificanteRegistro\_202411000022459.pdf

**Copias Auténticas:**

Solicitud\_07375457.pdf

RESGUARDO DE REMISIÓN DE 9ª REPROBACIÓN (POR LA MALA LEY DE AMNISTIA) AL DEFENSOR DEL PUEBLO.

**Información administrativa:**

La oficina JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN. DELEGACIÓN TERRITORIAL EN BURGOS., a través del proceso de firma electrónica reconocida, declara que los documentos electrónicos anexados se corresponden con los documentos en papel presentados por el interesado, en el marco de la normativa vigente.

El registro realizado está amparado en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. De acuerdo con el artículo 31.2b de la citada Ley 39/2015, a los efectos del cómputo de plazo fijado en días hábiles, y en lo que se refiere al cumplimiento de plazos por los interesados, la presentación en un día inhábil se entenderá realizada en la primera hora del primer día hábil siguiente salvo que una norma permita expresamente la recepción en día inhábil.

**Información relativa a la protección de datos personales para personas físicas:**

Los datos de carácter personal facilitados en esta inscripción registral serán tratados por la Dirección General de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios con la finalidad de gestionar el Registro Único de la Administración de Castilla y León. El tratamiento de estos datos es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable. Sus datos van a ser cedidos a los órganos administrativos a los que se dirige la solicitud. Tiene derecho a acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos recogidos en la información adicional. Puede consultar la información adicional y detallada sobre protección de datos en <https://www.jcyl.es/oficinasderegistro>

EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
REGISTRO DE SALIDA

12/04/24 - 24052958

SR. D.  
MARIANO RODRIGO ARRIBAS  
CAMINO DE LOS PUENTES Nº 27  
09195 VILLACIENZO  
BURGOS

**Nº Expediente 24012417**

Acusamos recibo de su escrito, que ha sido registrado con el número de expediente arriba indicado. Si desea dirigirse de nuevo a esta Institución, en relación con el mismo asunto, haga constar este número de referencia.

Este acuse de recibo es informativo y previo a la decisión sobre si su queja es admitida a trámite o no, de lo cual se le dará traslado tras su estudio.

Ponemos en su conocimiento que la presentación de un escrito en el Defensor del Pueblo no suspende la ejecución de las resoluciones administrativas o judiciales, ni tampoco interrumpe los plazos legales para recurrir contra ellas, si fuera procedente.

En el siguiente enlace de la página web del Defensor del Pueblo podrá consultar la tramitación de su expediente, (servicio disponible para expedientes iniciados a partir de 2014):

<https://www.defensordelpueblo.es/area-privada/>

Le saluda muy atentamente,

ACUSE de RECIBO de 9ª REPROBACIÓN



Fernando Álvarez Jimeno  
Jefe del Servicio de Información y Registro

50



Fecha de expedición: 11/03/2024 NIF/CIF: ES13107504B  
Nº fra.simp: 091809420240311000137 NOMBRE O DENOMINACIÓN SOCIAL: RODRIGO ARRIBAS MARIANO  
Fecha de fra.simp: 11/03/2024 DOMICILIO: CAMINO DE LOS PUENTES, 27  
Oficina de expedición: 0918094-BURGOS SUC 1 POBLACIÓN: VILLARIEZO  
Dirección oficina: AV CASTILLA Y LEON 46-48 PROVINCIA: BURGOS  
Código postal: 09195

FACTURA Nº FRO20240512800 Factura pagada

CANTIDAD	CONCEPTO	PRECIO UNITARIO	PRECIO UNIT. IMP.	TIPO	PRECIO FINAL
18	CARTA ORDINARIA	0.92	0.92	EXENTO	14.72
	TOTAL				14.72
Importe en euros					

Base imponible sujeta a impuesto (IVA) 14.72  
Tipo impositivo: EXENTO  
CUOTA 0.00

SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E. CONDE DE PEÑALVER, 19 28006 MADRID CIF: A83052407  
INFORMACIÓN 900 400 004 - www.correos.es


JUSTIFICANTE DE ENVÍO DE LOS TRES ENSAYOS A DEPARTAMENTOS DE CULTURA DE LA RAZÓN, EL MUNDO, EL PAÍS, LA VANGUARDIA, EL CONFIDENCIAL, EL PÚBLICO, EL PERIÓDICO DE ESPAÑA, RNE, LA COPE, CADENA SER, ONDA CERO, ES RADIO, TVE, TELECINCO Y ANTENA 3 PARA INTENTAR SU DIFUSIÓN. RESULTADO: CERO PATATERO.  
INCLUIDO TAL INTENTO DE DIFUSIÓN EN VERANO 2024 - INTENTO DE DIFUSIÓN DE ENSAYOS

EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
REGISTRO  
SALIDA  
30/04/2024 - 24061940

Sr. D.  
MARIANO RODRIGO ARRIBAS  
CAMINO DE LOS PUENTES Nº 27  
09195 VILLACIENZO  
BURGOS

Estimado Sr.:

Se ha recibido su comunicación que, como sabe, ha quedado inscrita en el registro de esta institución con el número arriba indicado.



El Defensor del Pueblo tiene encomendada, por el artículo 54 de la Constitución y por la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, la defensa de los derechos comprendidos en el Título I de la Constitución. A tal efecto supervisará la actuación de las administraciones públicas y procurará el esclarecimiento de sus actos y resoluciones, así como la actuación de sus funcionarios, en relación con lo dispuesto en el artículo 103.1 de la Constitución.

El escrito remitido denuncia el mal funcionamiento de la cita previa en diversos organismos y administraciones públicas por lo que solicita a esta institución de que ponga en conocimiento dicha situación a quién corresponda para que se adopten las medidas oportunas.

Esta institución le informa de que lo por usted denunciado ya ha sido objeto de investigación por parte de esta institución. Concretamente, en primer lugar, se le indica que se realizaron actuaciones con la Dirección General de Gobernanza Pública dependiente del Ministerio de Hacienda y Función Pública.


En la información desde esa dirección general se puso de manifiesto que normalizada la situación de la pandemia y tras la Resolución de la Secretaría de Estado de Función Pública de 15 de septiembre de 2021, desde la Dirección General de Gobernanza Pública se mantuvieron reuniones con los responsables de oficinas que gestionan importantes volúmenes de atención como el Instituto Nacional de la Seguridad

Nº Expediente: 24010688

Social, la Administración General del Estado en el Territorio, el Servicio Público de Empleo y Muface, con el fin de abordar la problemática de la cita previa en las oficinas de atención. Estas reuniones pusieron de manifiesto los problemas que pueden generarse estableciendo con carácter general un sistema mixto de atención, con un porcentaje determinado de atención sin cita previa, por considerar que esta situación conllevaría distorsiones en la atención, generando una mayor demanda no planificada que con los recursos actuales no podría ser eficazmente atendida.

*y los demás que  
¿nos estamos las piernas?*

Desde la referida dirección general se informa de que se impulsó una atención preferente y sin necesidad de cita previa para mayores de 65 años y personas con discapacidad, previendo mecanismos de seguimiento a fin de asegurar la adecuada atención presencial a personas afectadas por la brecha digital en consonancia con la Proposición No de Ley sobre el derecho a ser atendido por las administraciones públicas y empresas de servicios básicos de manera efectiva.



En estos momentos, se indica que en las oficinas de atención al público existe un servicio mixto de atención, con cita o sin ella dependiendo del servicio ofrecido. En el caso de las oficinas de atención al ciudadano y oficinas de asistencia en materia de registros, existen servicios como el de registro que se realizan sin necesidad de cita previa.

En este sentido, en línea con lo anterior, se señala que en el plan de medidas de ahorro y eficiencia energética de la Administración General del Estado y las entidades del sector público institucional estatal (aprobado por Acuerdo del Consejo de Ministros de 24 de mayo de 2022), en su apartado 2.1 estableció que el Ministerio de Hacienda y Función Pública reforzará la atención presencial en las oficinas de la Administración General del Estado y del sector público institucional estatal en las que será preferente la atención a las personas mayores de 65 años, sin necesidad de cita previa, mediante la elaboración de Planes de refuerzo de la atención presencial.

Comunica asimismo que ha aprobado mediante Resolución de 20 de octubre de 2022 su Plan Estratégico 2022-2024, publicado en el Portal de Transparencia de la Administración General del Estado y en el portal de la Secretaría de Estado de Función Pública:

[https://funcionpublica.hacienda.gob.es/dam/es/portalsefp/gobernanza-publica/PLAN ESTRATEGICO DGGP 2022\\_2024.pdf.pdf](https://funcionpublica.hacienda.gob.es/dam/es/portalsefp/gobernanza-publica/PLAN ESTRATEGICO DGGP 2022_2024.pdf.pdf)

2 de 5

Nº Expediente: 24010688

El plan incluye entre otros proyectos, el proyecto de atención integral a personas mayores en la realización de trámites ante la Administración General del Estado. El proyecto tiene por objetivo específico mejorar la atención a las personas mayores, facilitándoles asistencia en el acceso a los servicios administrativos de manera presencial o telefónica, así como en la utilización de las herramientas que les permitan relacionarse con la Administración General del Estado para la realización de trámites electrónicos.

Además, existe un segundo proyecto relativo a la atención omnicanal que tiene como objetivo coordinar la prestación de los servicios de información, orientación y asistencia ciudadana con el fin de optimizar los recursos disponibles y mejorar los índices de satisfacción. Este proyecto incluye entre otras medidas aquellas dirigidas a realizar un diagnóstico de situación de las oficinas de atención. Este diagnóstico pone especialmente el énfasis en analizar los recursos existentes, unos recursos que de acuerdo con la información facilitada por la Dirección General de Función Pública ha sufrido una merma en los últimos años (<https://funcionpublica.hacienda.gob.es/funcion-publica/rcp/boletin0.html>). En el periodo 2014-2021 se han perdido 63.923 efectivos y se han incorporado 32.037, de los cuales 28.676 (90 %) lo ha hecho entre 2017, 2018, 2019, 2020 y 2021.

Por todo lo anterior, la Administración concluye que prevé la realización de actuaciones dirigidas a fortalecer la atención dirigida a personas mayores de 65 años y afectadas por la brecha digital, así como consolidar la atención omnicanal, permitiendo el desarrollo de iniciativas que mejoren los servicios de información y asistencia para una mejor satisfacción de las necesidades ciudadanas.

Asimismo se le comunica que esta institución en el informe anual 2022 remitido a las Cortes Generales recientemente, como tema destacado de su gestión durante el citado ejercicio, ha analizado la repercusión de la brecha digital en los servicios de atención al ciudadano, haciendo especial mención de la problemática de la vía telemática como único sistema de concertación de la cita previa, habiendo informado al Parlamento sobre sus concretas actuaciones ante las administraciones públicas durante el citado ejercicio.

<https://www.defensordelpueblo.es/wp-content/uploads/2023/03/Defensor-del-Pueblo-Informe-anual-2022.pdf>


3 de 5

Nº Expediente: 24010688

Por todo lo indicado, desde esta institución se le comunica que lo por usted denunciado está siendo objeto de análisis por esta institución poniendo en conocimiento de las Cortes Generales las actuaciones que en esta materia se están desarrollando.

Respecto a de las deficiencias del sector bancario que expresa en su escrito, se le comunica que esta institución carece de competencias para intermediar entre usted y la entidad bancaria. En consecuencia, no es posible intervenir en la cuestión concreta que ha sometido a nuestra consideración.

No obstante, si es de su interés, puede presentar una reclamación (por correo certificado con acuse de recibo, o copia sellada por la empresa) ante el **Servicio de Atención al Cliente, o al Defensor del Cliente de la entidad bancaria contra la que reclama**. Una vez realizado este trámite, y en el plazo máximo de dos meses desde la fecha de su presentación sin que haya habido resolución, podrá interponer queja ante el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España, con domicilio en la calle Alcalá, 48, 28014-Madrid, página web: <https://cliente bancario.bde.es/pcb/es/>, teléfonos 900545454 y 913388830.



Debemos informarle de que las actuaciones y los informes que emite este órgano no tienen la consideración de acto administrativo ejecutivo ni recurrible. No es de su competencia pronunciarse sobre los daños y perjuicios que eventualmente haya podido ocasionar a los usuarios la actuación, incluso sancionable, de las entidades sometidas a supervisión, ni facilitar valoración económica alguna.

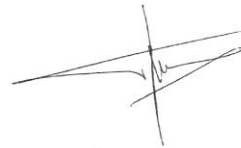
Si presenta una reclamación ante el Banco de España y no obtiene respuesta en el plazo de tres meses o se produce cualquier otra irregularidad, podrá dirigirse de nuevo a esta institución a fin de prestarle amparo.

Finalmente, respecto de la publicidad realizada vía telefónica se le señala que el artículo 96 de la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, establece que en todas las comunicaciones comerciales a distancia deberá constar inequívocamente su carácter comercial. En el caso de comunicaciones telefónicas, deberá precisarse explícita y claramente al inicio de cualquier conversación con el consumidor y usuario la identidad del empresario o, si procede, la identidad de la persona por cuenta de la cual efectúa la llamada, así como la finalidad comercial de la misma. En ningún caso las llamadas telefónicas se efectuarán antes de las 9 horas, ni más tarde de las 21 horas, ni festivos, ni fines de semana.

4 de 5

El consumidor y usuario tiene derecho a oponerse a recibir ofertas comerciales no deseadas, por teléfono, fax u otros medios de comunicación equivalente. En el marco de una relación preexistente, el consumidor y usuario tendrá asimismo derecho a oponerse a recibir comunicaciones comerciales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente. Debe ser informado en cada una de las comunicaciones comerciales de los medios sencillos y gratuitos para oponerse a recibirlas. En los casos en que una oferta comercial no deseada se realice por teléfono, las llamadas deben efectuarse desde un número de teléfono identificable.

Le saluda muy atentamente,



Teresa Jiménez-Becerril Barrio  
Adjunta Primera del Defensor del Pueblo