



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE VALLADOLID**  
**EXCMO. SR. ALCALDE**

**Asunto: Oficina de información XXX**

Excmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.E. una vez recibido el informe solicitado en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número **1690/2024**, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

La persona autora de la queja exponía algunas deficiencias de funcionamiento de la Oficina de Información XXX observadas en la atención presencial a los ciudadanos. En concreto, relataba que en varias ocasiones no le habían atendido, dirigiéndole a la Oficina de Asistencia en materia de Registro de otra Administración pública cercana, lo cual sucedía en las horas de la pausa de la jornada de los empleados públicos y siempre que había acudido a presentar escritos en horario de tarde; añadía que al llegar a la Oficina a la que le habían remitido le informaron que no podían facilitarle los formularios elaborados por el Ayuntamiento para realizar algunos trámites específicos.

Iniciada la investigación oportuna, se le solicitó información en relación con las cuestiones planteadas en aquella.

El informe remitido señala el horario de atención al público de la Oficina de Información XXX: de lunes a viernes de 8.30 a 14.30 horas y jueves de 17 a 19 horas, del 1 de octubre al 31 de mayo. Todo ello excepto días festivos. Los días 24 y 31 de diciembre no hay atención presencial.

Los servicios que se prestan en esa Oficina son los siguientes: Registro general de entrada, información general y gestión de los trámites relativos al Padrón de habitantes.

El acceso se realiza con una aplicación informática, mediante la obtención de tickets, de forma asistida por el personal de seguridad que se encuentra a la entrada. La afluencia a las dependencias es mayor en las horas centrales de la mañana, a primera y última horas es escasa. Durante las horas centrales de la mañana el tiempo de espera de los ciudadanos es mayor debido a que acuden más usuarios y a que se realiza la pausa del personal que presta sus servicios en la Oficina. Se pueden producir circunstancias

coyunturales, como bajas laborales no previstas, que hagan que los tiempos de atención en las horas centrales aumenten.

El informe continua indicando que en aquellas situaciones en las que la afluencia de ciudadanos supera la capacidad de atención de la Oficina, y por ello se prevé que el tiempo de espera para ser atendidos va a ser elevado o no pueden ser atendidos durante la jornada, se recuerda a los ciudadanos, en aplicación del artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que pueden presentar sus escritos en cualquier otro Registro de cualquier Administración Pública.

Cuando esto sucede, se les indica también que la Oficina de Registro más próxima es XXX. En estos casos, se facilita a los ciudadanos los impresos que necesiten y se les recuerda que la presentación en otra Oficina de Registro de otra Administración pública tiene los mismos efectos administrativos que si se presentara en la Oficina municipal.

Añade que desde octubre del año 2023, el Ayuntamiento de Valladolid suprimió la cita previa para el acceso a las Oficinas de atención ciudadana. Del análisis de los datos obtenidos durante este periodo de más de un año, y en comparación con los de los años anteriores donde se instauró la cita previa a partir de la pandemia por COVID, se observa un importante aumento en el número de personas atendidas y con ello un aumento de eficacia en la atención a los ciudadanos y de eficiencia en el uso de los recursos públicos.

El informe finaliza señalando que desde las Oficinas de atención se informa a los ciudadanos que disponen de medios electrónicos para realizar sus trámites, y se les recuerda que la presentación de escritos por dichos medios tiene los mismos efectos administrativos que la presentación en las oficinas presenciales.

A la vista de lo informado, se ha considerado oportuno realizar algunas indicaciones.

Partimos de considerar que la Oficina de Información XXX no solo funciona como Oficina de Asistencia en materia de Registro, sino que, además, sirve como Oficina de Información y como Oficina para gestionar altas y bajas del Padrón de habitantes de forma presencial.

Es claro que todos los ciudadanos pueden presentar instancias en el Registro electrónico de cualquier Administración pública y, cuando opten por hacerlo en formato papel, pueden dirigirse a cualquier Oficina de Asistencia en materia de Registro, por tanto pueden dirigirse a la Oficina XXX. Siempre que se trate de personas que no están obligadas a utilizar los medios electrónicos para relacionarse con las Administraciones, pueden elegir la forma y el lugar en el que presentan sus escritos, pudiendo hacerlo en la Oficina de Asistencia cuyo horario y ubicación se adapte mejor a sus circunstancias y



necesidades, siendo lógico que confíen en ser atendidos dentro de ese horario. Los obstáculos para llevar a cabo esa presentación cuando comparecen de manera presencial en la Oficina pueden suponer una restricción de su derecho a elegir el modo de presentación de sus instancias.

Por otra parte, se informa que la Oficina XXX presta otros servicios distintos de la asistencia a los ciudadanos para presentar escritos en el Registro -dirigidos a ese Ayuntamiento o a otras Administraciones-, esto es, también facilita información sobre los trámites que se proponen realizar ante el Ayuntamiento y gestiona los relacionados con el empadronamiento.

En el informe remitido se reconoce que, en ocasiones, las demandas de la ciudadanía superan la capacidad de la Oficina para atenderlas, supuestos que por otro lado no parecen excepcionales, mas bien dependen de la hora de afluencia de los usuarios – horas centrales de la mañana, nada se indica sobre el horario de tarde- y de la coincidencia con situaciones relacionadas con la organización del personal -descanso mínimo durante la jornada diaria, bajas sobrevenidas-.

Ciertamente, las Corporaciones locales pueden establecer el horario que consideren oportuno de sus Oficinas de Asistencia en materia de Registro y de Atención e Información a los ciudadanos, mientras sea proporcionado; además deben dotarlas del personal necesario para garantizar el cumplimiento de los cometidos para los que han sido creadas.

Esta Procuraduría considera que no debe exigirse la cita previa para presentar escritos o instancias en la Oficina de Asistencia de Registro o para realizar gestiones sobre el empadronamiento, pero puede valorarse su implantación para prestar servicios de atención al público que requiere información u orientación personalizada sobre los procedimientos que tramita el Ayuntamiento de Valladolid.

La implantación de un servicio de cita previa por parte de la Administración Pública puede ser instrumento dirigido a optimizar la calidad del servicio público que se presta para atender las solicitudes de información de los ciudadanos, al evitar esperas innecesarias a la ciudadanía y permitir un adecuado control de los aforos.

Además, una atención prevista con antelación puede posibilitar que la Administración dispense una atención más eficiente al poder organizar los recursos y medios disponibles, por ello podría compatibilizarse el sistema actual de comparecencia en la oficina para obtener información con la posibilidad de obtener cita previa, no para acceder al Registro ni para gestionar empadronamientos, sino para recibir atención personalizada.



Siempre que se ajuste a este fin y no implique una barrera de acceso, la atención a la ciudadanía mediante cita previa no resulta un medio incorrecto para atender al público, al encontrar acomodo en los principios de buena administración que se recogen en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Es preciso subrayar que no resulta aceptable que una persona vea imposibilitado el acceso a la Oficina porque la afluencia de usuarios impide atender todas las solicitudes en un tiempo razonable. Cuando esto sucede, se pone de manifiesto una carencia de la Administración para la prestación de un adecuado servicio de atención a la ciudadanía.

Por esas razones, se sugiere que se considere el aumento de los recursos humanos para los trámites más solicitados en la Oficina XXX y la compatibilización de la solicitud de cita previa con la comparecencia directa en la oficina, si fuera posible, según la naturaleza del servicio que los ciudadanos demandan. Cabe insistir en que la atención con cita previa se justifica en los casos en los que la Administración ha de proporcionar una atención personalizada al interesado en la ejecución de algún trámite que requiere una información detallada, pero no debe convertirse en un requisito que impida el acceso directo e inmediato al Registro de una Administración pública.

En virtud de lo expuesto, y 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, consideramos oportuno formular la siguiente **Resolución**:

**PRIMERA: Recomendar a ese Ayuntamiento la ampliación o reorganización de los recursos humanos asignados a la Oficina de Información XXX para prestar unos servicios públicos eficaces y de calidad a la ciudadanía.**

**SEGUNDA Recomendar a ese Ayuntamiento que garantice a los ciudadanos que acuden a registrar un documento de entrada en la Oficina de Asistencia en materia de Registro ubicada en la Oficina XXX que puedan hacerlo, reduciendo los tiempos de demora y sin necesidad de obtener una cita previa.**

**TERCERA: Sugerir a ese Ayuntamiento que habilite la obtención de cita previa, por vía electrónica, telefónica o presencial, para proporcionar una atención personalizada en la Oficina de Información XXX a las personas interesadas en la ejecución de algún trámite o en recibir orientación sobre los procedimientos que tramita ese Ayuntamiento.**

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.



PROCURADOR DEL COMÚN  
DE CASTILLA Y LEÓN

Una vez realizadas las comunicaciones oportunas, se acuerda publicar la presente Resolución en la página web de esta Institución, previa disociación de los datos de carácter personal que contuviera.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN  
Tomás Quintana López