

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH  
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

<b>Queja</b>	<b>2301406</b>
<b>Materia</b>	Procedimientos administrativos
<b>Asunto</b>	Servicios Públicos Locales. Padrón Municipal
<b>Actuación</b>	Resolución de cierre

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El **27/04/2023** registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2301406, en el que el promotor del expediente manifestaba que la Administración podría haber vulnerado sus derechos a una buena administración por el mal funcionamiento del padrón municipal de habitantes de Valencia.

En el escrito de queja ponía de manifiesto que el Ayuntamiento de Valencia no disponía ni de los recursos humanos ni de los medios necesarios para atender los trámites relacionados con el padrón municipal. Indicaba que el sistema de Cita Previa resultaba ineficaz e insuficiente y la ciudadanía se veía obligada a hacer "colas interminables desde la madrugada para poder gestionar su trámite", lo cual se hace especialmente insostenible para las personas mayores o con alguna discapacidad.

Considerando que la queja reunía los requisitos establecidos en los artículos 22 a 30 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, **en fecha 02/05/2023 fue admitida a trámite** de conformidad con lo determinado en el artículo 31 de la citada ley.

En esa misma fecha solicitamos al **Ayuntamiento de Valencia** que en el plazo de un mes emitiera un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del procedimiento de queja, junto con su valoración sobre la posible afectación al derecho invocado.

A la vista de los informes emitidos y tras la tramitación de la queja, en fecha **20/09/2023** el Síndic de Greuges emitió una resolución en la que acordó formular al Ayuntamiento de Valencia las siguientes recomendaciones:

**Primero. RECOMENDAMOS** al Ayuntamiento de Valencia que se den las instrucciones oportunas para asegurar la atención de los ciudadanos dentro de los parámetros de normalidad que estos requieren, en cumplimiento del principio de servicio a los intereses generales que debe regir la actuación de las administraciones públicas, según dispone el artículo 103 de la Constitución, así como los principios del servicio efectivo a los interesados, simplicidad, claridad y eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos, recogidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

**Segundo. RECOMENDAMOS** al Ayuntamiento de Valencia que, además de mantener la atención presencial, revise el sistema de atención a la ciudadanía mediante el sistema de cita previa de manera que resulte adecuado y suficiente a la demanda ciudadana. **Recomendamos** asimismo la revisión los procedimientos telemáticos habilitados para los trámites derivados del padrón municipal de manera que resulten más eficaces mediante, por ejemplo, la implementación de fórmulas de interoperabilidad de datos que permitan la consulta y evite a la ciudadanía la solicitud de certificaciones de empadronamiento, y la introducción de mejoras informáticas que permita la interconexión entre las solicitudes de la sede Electrónica y la aplicación de gestión del padrón.

El Ayuntamiento de Valencia remite informe en fecha **16/10/2023** en el que la Jefa de Servicio de la Sociedad de Información indica expresamente que acepta las recomendaciones efectuadas por esta institución en relación a la queja sobre el Padrón Municipal.

El contenido del informe es el siguiente:

Primero.- Se acepta la recomendación relativa a facilitar las instrucciones oportunas para asegurar la atención de los ciudadanos dentro de los parámetros de normalidad que estos requieren.  
Segundo.- Se acepta la recomendación de revisar el sistema de cita previa y de los procedimientos telemáticos, mediante la implantación de sistemas de interoperabilidad.

Tercero.- Medidas adoptadas para el cumplimiento de las recomendaciones:

En el mes de julio se incrementó el personal de la Sección de Padrón en 17 personas, de las que 6 son de movilidad.

Se han habilitado tres oficinas más de atención en materia padronal en las siguientes Juntas Municipales de Distrito: Patraix, Exposición y Russafa.

Se ha desdoblado la atención en la Casa Consistorial en dos oficinas, con salas de espera diferenciadas, para evitar que la gente tenga que esperar en la calle.

Desde el 30 de julio, se ha automatizado la obtención de los certificados familiares de padrón, con los datos personales de todos los miembros, garantizando también la protección de datos. Estos certificados se solicitan sin necesidad de certificado digital y se obtienen, siempre que los datos facilitados sean correctos, en el mismo día por correo electrónico.

Por parte del Ayuntamiento, se han finalizado los trabajos técnicos que permiten que otras administraciones, en concreto la Oficina de Extranjería y el INSS, puedan acceder a los datos padronales mediante interoperabilidad.

La puesta en funcionamiento de estos accesos dependen ahora de la parte técnica de las respectivas organizaciones.

A la vista de lo expuesto por la administración en su informe y de las medidas adoptadas en cumplimiento de las recomendaciones formuladas por esta institución y aceptadas por la administración municipal, SE ACUERDA EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA y la notificación a todas las partes.

Contra la presente resolución de cierre no cabe interponer recurso alguno conforme establece el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana