

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

Queja 2503632
Materia Procedimientos administrativos
Asunto Padrón de Habitantes. Cita previa. Dificultad de obtención.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de esta queja ha sido la dificultad para obtener cita previa, impuesta por el Ayuntamiento de Alicante para ser atendido en persona. Así, la titular de la queja nos ha expuesto que ha estado intentando, todos los días durante cuatro meses, obtener cita previa para actualizar en el Padrón de Habitantes la residencia de su madre, en situación de dependencia.

Hemos admitido la queja a trámite, recordando al Ayuntamiento que **en la queja 2202855 aceptó nuestra recomendación para revisar su sistema de cita previa** con las siguientes finalidades:

- Evitar que sea requisito general de acceso a la Administración, facilitando el ejercicio del derecho a actuaciones básicas como, por ejemplo, presentar documentos de forma presencial ante el registro de entrada en todos los días hábiles y en horario de atención ciudadana.
- Aplicar el sistema de cita previa únicamente en supuestos justificados como, por ejemplo, la obtención por parte de las personas de información específica sobre sus solicitudes siempre que requiera preparación.
- Establecer medidas que faciliten la atención presencial a colectivos vulnerables (mayores, inmigrantes, personas con diversidad funcional, etc), o en procedimientos específicos de impacto global (de carácter social, relativos al padrón, etc) o que permitan obtener citas previas para asuntos de justificada urgencia.

Hemos considerado que, en la presente queja, la persona se encontraría en una situación que no correspondería con dichos compromisos municipales. Por ello, **hemos solicitado al Ayuntamiento la siguiente información:**

- Copia del acto o norma municipal que aprueba la imposición de cita previa obligatoria para la atención presencial, con cita de la normativa que sirve de fundamento; motivos por los que la mantiene en la actualidad y relación de trámites para los que la exige.

Entre ellos, en concreto: aclaración acerca de si la exige para presentar documentos de forma presencial ante el registro general, para solicitar certificados de empadronamiento y para solicitar el alta o el cambio de domicilio en el padrón.

- Medidas (en su caso) adoptadas para adecuar el número de citas previas a la demanda de la ciudadanía, asegurando que el sistema siempre ofrezca fechas y horas disponibles y en plazos razonables.
- Soluciones (en su caso) previstas para facilitar la obtención de cita previa en supuestos de especial urgencia o necesidad como, por ejemplo, el acceso a servicios esenciales u

obtención de prestaciones destinadas a personas en situación de especial vulnerabilidad (personas con diversidad funcional, menores, mayores, inmigrantes, etc), o en procedimientos específicos de especial relevancia (como los relativos al padrón; requisito para el acceso a otros servicios).

El 07/10/2025 la persona nos ha manifestado que ha podido obtener la cita reclamada.

El 31/10/2025 hemos recibido el informe del Ayuntamiento que, en esencia, ha expuesto:

- Que la cita previa para las altas y modificaciones en el Padrón está justificada, pues son procedimientos especialmente complejos. Se implantó el 24/03/2017 para poner en funcionamiento el Servicio de Atención Integral a la Ciudadanía (SAIC), sustituyendo al anterior sistema de cola, por ser más ventajoso, tanto para el ciudadano, como organizativamente, pues: garantiza la atención el día y hora de la cita (no asegurada con el sistema de cola), reduce los tiempos de espera, evita aglomeraciones en horas punta y hace más eficiente el trabajo al conseguir mayores atenciones con los mismos medios. Alrededor de 30.000 personas son anualmente atendidas para altas o modificaciones en el Padrón. Los asuntos urgentes son atendidos entre las 8:30 y 13:30 a través de una cola destinada a este fin en la oficina del SAIC de la calle Cervantes. Estima que el dimensionamiento del servicio es correcto.

- Que el Ayuntamiento ha implantado una red de 20 ciber kioscos, distribuidos por toda la ciudad (centros sociales y comunitarios, mercados municipales, instalaciones deportivas y centros de mayores) que permiten obtener cita previa, certificados de empadronamiento, registrar solicitudes genéricas o acceder a la información y los trámites de la web municipal mediante un asistente virtual que emplea inteligencia artificial. La solicitud de alta o modificación en el Padrón puede hacerse también a través de la Sede electrónica del Ayuntamiento, cuando se dispone de certificado digital.

- Respecto a la específica queja de la persona, ha consultado sus llamadas atendidas por el servicio de Atención Telefónica desde el 01/06/2025 y la primera que consta es del 04/09/2025. Hasta el 03/10/2025 no se le ha podido facilitar cita porque, cuando su llamada ha sido atendida, las 100 citas diarias (a causa del horario reducido de verano y vacaciones) ya se habían dado. A partir del 01/10/2025, la situación se ha normalizado. La persona ha llamado el 03/10/2025 dos veces; en la primera se le ha facilitado cita para gestionar el empadronamiento de su madre y en la segunda, para solicitar un certificado para la ayuda a la dependencia. El mismo día del alta en padrón ha solicitado el certificado, para que no tuviera que volver.

- Que no ha vulnerado los derechos de la persona pues no es conforme con la normativa vigente utilizar el Padrón como criterio para conceder prestaciones sociales u otras cuestiones (por ejemplo: existencia de unidades económicas o de convivencia familiar).

Hemos remitido dicho informe a persona interesada. No ha presentado alegaciones.

El 12/01/2026, hemos dictado [Resolución de consideraciones](#) dirigida al Ayuntamiento de Alicante, formulando las siguientes consideraciones:

1. RECORDAMOS el deber de colaboración con el Síndic.

2. RECOMENDAMOS de nuevo que revise su sistema de cita previa general y obligatoria para la atención presencial de la ciudadanía con la finalidad de cumplir los objetivos siguientes:

- Exigirla únicamente de forma excepcional y justificada para determinados trámites y procedimientos en base a sus especiales características, dejando de aplicarla a gestiones básicas como el registro presencial de documentos durante todos los días hábiles y en horario de atención ciudadana.

- Reducir de manera significativa los plazos reflejados en su informe, para asegurar que la atención presencial a las personas se presta de manera acorde con su demanda, ofreciendo fechas y horas disponibles y en plazos razonables.

- Facilitar la atención presencial a colectivos vulnerables (mayores, inmigrantes, personas con diversidad funcional, etc), o en procedimientos específicos de impacto global (de carácter social, relativos al padrón, etc) adoptando medidas para reducir la brecha digital para facilitar a aquellos su relación con la administración vía electrónica.

El Ayuntamiento nos ha dado la siguiente respuesta (en resumen):

- En relación con el registro presencial de documentos, el Ayuntamiento reitera que está trabajando para que la ciudadanía pueda presentar sus escritos utilizando la red de ciber kioscos. Al facilitar el registro de documentos, y de forma próxima la emisión de certificados de empadronamiento y pago de recibos, el número de solicitudes de citas deberían reducirse y por tanto los plazos para ellas. En 2025 se realizaron 67.571 operaciones a través de este nuevo sistema.

- Reitera (como en anteriores quejas) que la Administración del Estado y de la Generalitat utilizan el padrón de habitantes de forma indebida «como instrumento acreditativo de la convivencia a la hora de generar derechos o prestaciones: Ingreso Mínimo Vital, Renta Valenciana de Inclusión, Ayuda a la Dependencia, matriculación en centros docentes sostenidos con fondos públicos o atención sanitaria, etc». Además, dichas administraciones pueden consultar los datos del padrón de forma directa a través del Instituto Nacional de Estadística, por lo que, conforme al artículo 28 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, no deberían exigir a las personas la aportación de datos del padrón. En el mismo sentido, el Real Decreto 523/2006, prohíbe exigir el certificado de empadronamiento en los procedimientos administrativos. Afirma que el incumplimiento de dichas obligaciones por las citadas Administraciones colapsa los servicios municipales encargados de la gestión del Padrón y genera un comprensible malestar ciudadano, que repercute sobre el Ayuntamiento.

- En cuanto a las medidas adoptadas para reducir la brecha digital, está programando cursos gratuitos de competencias digitales: Inteligencia artificial y gestiones en línea, manejo del teléfono móvil, seguridad informática, informática básica, redes sociales para comerciantes, trámites electrónicos con la administración, etc.

Conclusiones de nuestra actuación

El Ayuntamiento de Alicante no se ha manifestado sobre nuestras observaciones. De su informe se desprende que **mantiene su sistema de cita previa obligatoria**, aunque está adoptando medidas

que, prevé, pueden reducir el número de solicitudes de cita previa obligatoria y, por tanto, la dificultad para obtenerla y el plazo de espera para hacerla efectiva. Está adoptando también medidas de formación a la ciudadanía para impulsar la relación electrónica con la Administración.

Valoramos de forma positiva estas medidas, aunque no podemos dar por aceptadas nuestras recomendaciones, cuyo objetivo ha sido que revise su sistema de cita previa obligatoria (recomendación ya realizada en la queja 2202855).

Mantiene esta práctica, ajena a la atención presencial a la ciudadanía permanentemente abierta, sin condicionamientos ni restricciones, durante todo el horario de apertura de las oficinas de atención ciudadana y de registro; de modo que la cita previa pueda ser, en su caso, una opción voluntaria para las personas, pero no una obligación.

En esta queja en concreto, el Ayuntamiento afirma que ha consultado las **llamadas de la persona atendidas** por su servicio de atención ciudadana, sin tener presente que lo que esta ha planteado precisamente es que, durante meses, ha estado realizando **más llamadas, pero no han sido atendidas**. La primera ocasión en la que ha logrado contactar es el 04/09/2025 y el Ayuntamiento le ha facilitado cita previa para un mes después; el 03/10/2025.

Cuando afirma que su sistema de cita previa obligatoria reduce los tiempos de espera y evita aglomeraciones, olvida que los traslada a las personas, quienes, a través de vías de solicitud saturadas intentan obtener durante meses cita previa y, cuando consiguen contactar, en muchas ocasiones, las citas están ya agotadas. Estos tiempos de espera y aglomeraciones continúan existiendo, pero son *colas invisibles* para el Ayuntamiento.

Esta es la situación que ha dado origen a esta queja y que el Ayuntamiento, sin embargo, considera que corresponde a un servicio cuyo «dimensionamiento es correcto» (es decir, adecuado a la demanda de la ciudadanía).

Sin embargo, cuando las personas necesitan un servicio tan básico como actualizar su situación en el padrón de habitantes, la reacción de las Administraciones debe ser más ágil.

Por nuestra parte, en las quejas velamos porque las Administraciones valencianas no exijan a las personas información que las primeras ya tienen a su disposición, en la línea que razonablemente expone el Ayuntamiento, aunque ello no justifique su actuación.

En definitiva, en esta situación, **no podemos considerar aceptadas nuestras observaciones**. Por tanto, el Ayuntamiento de Alicante ha vulnerado:

- Por una parte, el **derecho a una buena administración** del artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, conforme al cual «Toda persona tiene derecho a que las instituciones, órganos y organismos de la Unión traten sus asuntos imparcial y equitativamente y dentro de un plazo razonable»). El mismo (citado en el artículo 9 de nuestro Estatuto) incluye el derecho a que las autoridades y empleados públicos faciliten a las personas el ejercicio de sus derechos (artículos 13.e de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y 138.1.i de la Ley 8/2010, de 23 de junio, de Régimen Local de la Comunitat Valenciana).

- Por otro parte, el deber de colaboración con el Síndic, pues la actuación reflejada en esta queja corresponde a un sistema que **no cumple con los compromisos municipales derivados de la queja 2202855**. Por tanto, no constan como atendidas, pese a haberlas aceptado, las recomendaciones efectuadas en dicha queja, con incumplimiento del deber de colaboración (artículo 39.1.c de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana).

Llegados a este punto se hace evidente que desde el Ayuntamiento de Alicante no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 12/01/2026. Ese comportamiento ha resultado contrario a los derechos de la persona y dificulta de modo relevante y efectivo, la satisfacción de los derechos de la ciudadanía.

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite, en el artículo 41.d), hacer públicas las recomendaciones y sugerencias emitidas y su incumplimiento cuando una administración pública —haya aceptado nuestra resolución o no— no lleve a cabo las actuaciones necesarias para atenderlas, como en el presente caso. En consecuencia, esta Resolución de cierre, junto con la Resolución de consideraciones, se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros del parlamento valenciano, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** declarando la vulneración de los derechos citados y del deber de colaboración con el Síndic por parte del Ayuntamiento de Alicante. Acordamos asimismo la publicación y la notificación de esta resolución a todas las partes.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana