

"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 CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

Su objeto es la dificultad para obtener cita previa, impuesta por el Ayuntamiento de Alicante para la atención presencial. La persona expone que hace cuatro meses está intentando obtenerla todos los días, para actualizar en el Padrón de Habitantes la residencia de su madre, en situación de dependencia.

Admitimos la queja a trámite partiendo de que en la queja 2202855 el Ayuntamiento aceptó nuestra recomendación relativa a revisar su sistema de reserva 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.

En la presente queja, la persona se encontraría en una situación no ajustada a dichos compromisos municipales. Por ello, solicitamos al Ayuntamiento información sobre los siguientes extremos:

- 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 manifiesta que ha podido obtener la cita reclamada.

El 31/10/2025 recibimos el informe del Ayuntamiento que, en esencia, expone lo siguiente:

Que la cita previa para las altas y modificaciones en el Padrón 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, que no quedaba asegurada con el sistema de cola.
- Reduce los tiempos de espera.
- Evita aglomeraciones en horas punta.
- Hace más eficiente el trabajo al conseguir mayores atenciones con los mismos medios: el número de citas por intervalo horario es el mismo desde la apertura hasta el cierre al público de las oficinas.

Que el sistema de cita previa en el procedimiento administrativo del empadronamiento está justificado, pues su tramitación es especialmente compleja. Ahora bien, no requiere cita previa para facilitar presencialmente información general sobre el procedimiento de alta o modificación de datos en el Padrón (requisitos, documentación necesaria, etc.). Esta información está también publicada en la web municipal y se facilita en servicio gratuito de Atención telefónica (010 y 900 153 862).

Que las citas para altas y modificaciones en el padrón se facilitan en un margen de 21 días en la oficina del SAIC en la calle Cervantes y de 15 en la de la calle Portugal. No se realizan altas y modificaciones en la oficina de Pinto Santo, salvo en supuestos excepcionales.

Que, para altas y modificaciones en el Padrón, facilita 200 citas diarias, atendidas de 8:30 a 17:00 de lunes a jueves, y de 8:30 a 14:30 los viernes. Ello supone 8.800 citas mensuales. Estas cifras se reducen a la mitad entre la segunda quincena de junio hasta el 30 de septiembre debido a los horarios especiales de Hogueras y verano, si bien siempre está presente, al menos, la mitad de la plantilla. Por tanto, alrededor de 30.000 personas son anualmente atendidas para darse de alta o modificar sus datos en el Padrón. Con una población de 358.720 habitantes, un movimiento del 8,36% anual y un crecimiento en 2024 de 9.438 personas, el Ayuntamiento entiende que el dimensionamiento del servicio es correcto.

Respecto a la queja de la persona, ha consultado sus llamadas atendidas por el servicio de Atención Telefónica 010 desde el 01/06/2025, y la primera que consta es del 04/09/2025. Hasta el 03/10/2025 no se le pudo facilitar cita porque cuando su llamada era atendida, las 100 citas diarias (a causa del horario reducido de verano y los periodos de vacaciones) ya se habían dado. A partir del 01/10/2025, la situación se normalizó. La persona llamó el 03/10/2025 dos veces; en la primera se le facilitó cita para el alta en el padrón de su madre y en la segunda se le facilitó para registrar un certificado de empadronamiento, que solicitó el día siguiente, para la ayuda a la dependencia. El mismo día del alta en padrón registró el certificado, para que no tuviera que volver.

El Ayuntamiento manifiesta, en cuanto a que la gestión del padrón de habitantes pudiera afectar al régimen de ayudas sociales vinculadas al domicilio que, conforme a la normativa vigente, el Padrón no debiera ser utilizado para otorgar derechos o conceder prestaciones u otras cuestiones (legalidad de la residencia en materia de extranjería, titularidad de la vivienda, existencia de unidades económicas o de convivencia familiar).

Informa finalmente que los asuntos urgentes se atienden 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 y que a ello hay que unir 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 de entrada solicitudes genéricas o acceder a la información y los trámites de la web municipal mediante un asistente virtual que emplea inteligencia artificial. Además, 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.

La persona interesada no presenta alegaciones a este informe municipal.

2 Conclusiones de la investigación

La actuación del Ayuntamiento de Alicante ha vulnerado 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).

Llegamos a esta conclusión por los motivos siguientes:

Como dijimos en la queja 202202855, la cita previa puede resultar admisible como solución para planificar el servicio público de atención a la ciudadanía, pero debe resultar ventajosa tanto para la Administración como para las personas. Debe evitarse que se convierta en un muro para estas.

El sistema de cita previa no sólo debe contrastarse con los principios generales de actuación administrativa de eficacia y de servir con objetividad a los intereses generales, pues «el interés general o público pertenece y beneficia a los ciudadanos, no a la Administración como organización servicial que lo gestiona -lo debe gestionar-» (Sentencia del Tribunal Supremo número 412/2021, de 23/03/2021, recurso de casación 3688/2019; RC 3688/2019). El sistema de cita previa debe también tener en los principios de servicio efectivo y proximidad a la ciudadanía y agilidad de los procedimientos y de las actividades materiales de gestión (artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público).

Convertir la cita previa en un trámite genérico y obligatorio no resulta conforme con el espíritu del artículo 1.2 de la citada Ley 39/2015, conforme al cual: «Solo mediante ley, cuando resulte eficaz,

proporcionado y necesario para la consecución de los fines propios del procedimiento, y de manera motivada, podrán incluirse trámites adicionales o distintos a los contemplados en esta Ley».

La atención presencial al servicio de la ciudadanía debe estar permanentemente abierta, sin condicionamientos ni restricciones, durante todo el horario de apertura de las oficinas de atención ciudadana y de registro, garantizando una atención directa, presencial y personal, especialmente a la población con más dificultades digitales. La cita previa puede ser, en su caso, una opción voluntaria para las personas, pero no una obligación.

En cambio, la situación reflejada en la presente queja carece de suficiente justificación desde la perspectiva del derecho a una buena administración. Así:

- Hemos solicitado al Ayuntamiento informe sobre el acto o norma municipal que aprueba la imposición de cita previa obligatoria para la atención presencial, pero no hemos obtenido respuesta.

- Consultado acerca de la relación de trámites para los que exige cita previa (incluida la presentación de documentos de forma presencial ante el registro de entrada en todos los días hábiles y en horario de atención ciudadana) no nos da respuesta.

- Aunque prevé una solución específica para abordar los asuntos urgentes (cola destinada a este fin) y ha adoptado medidas que acercan la administración a la ciudadanía (descentralización del servicio de atención a la ciudadanía) y medidas de modernización (terminales electrónicos) no nos informa acerca de si ha previsto acciones que faciliten a las personas en situación de especial vulnerabilidad su relación electrónica con la administración, para evitar la llamada brecha digital, por falta, no sólo de equipos adecuados, sino de habilidades para su manejo.

- Consultado acerca de los motivos por los que mantiene en la actualidad la cita previa como requisito y las 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, su conclusión esencial es que es un sistema eficiente que permite obtener a la ciudadanía cita previa a 15/21 días vista para que puedan gestionar su situación en el padrón; plazo que estima aceptable.

Sin embargo, en el caso de la persona titular de la queja, durante cuatro meses no sólo intentó obtener cita previa vía telefónica, sino también vía electrónica y, aunque la primera llamada que consta para el Ayuntamiento como atendida (no como intentada) por el servicio de Atención Telefónica es del 04/09/2025 y hasta un mes después (03/10/2025) admite que no se le facilitó cita previa, porque las 100 citas diarias ya se habían concertado.

En definitiva, de esta queja se desprende que, con independencia de que, al menos en horario de verano, las personas pueden llegar a emplear incluso un mes en intentos telefónicos (con independencia de los realizados vía electrónica) para obtener cita previa, una vez obtenida, el plazo medio general de concertación de la cita es de 15/21 días. Estos plazos corresponden a un sistema que no cumple con los principios citados ni con los compromisos municipales derivados de la queja 2202855, conforme al deber de colaboración con el Síndic del artículo 39.1.c de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana pues no constan como atendidas, pese a haberlas aceptado, las recomendaciones efectuadas en aquella.

Finalmente, la posición municipal respecto a que el padrón no debería utilizarse como fuente de información para la gestión de aspectos como, por ejemplo, ayudas sociales, no justifica la falta de adecuación de su sistema de cita previa a las demandas de la ciudadanía. El titular de la queja manifestaba telefónicamente al Síndic que necesitaba acreditar la residencia con su madre para asignarle cuidados no profesionales. El Padrón es un medio de prueba cualificado de la residencia de las personas.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones al Ayuntamiento de Alicante:

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.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las **medidas que van a adoptar para cumplirlas**. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana