

## **LA SÍNDICA RECUERDA QUE ES NECESARIO GARANTIZAR A LA CIUDADANÍA EL REGISTRO DE DOCUMENTOS SIN NECESIDAD DE CITA PREVIA**

**Barcelona, 12 de agosto de 2020** – La Síndica de Greuges de Barcelona ha recordado a la Dirección de Servicios de Información y Atención Ciudadana que se debe garantizar el registro de documentos sin necesidad de cita previa, aunque no se acredite situación de urgencia. **Vilà también ha recomendado a la Dirección que se exponga claramente en la web municipal que se puede acceder al registro de documentos sin cita previa y que informe adecuadamente a todo el personal de las Oficinas de Atención Ciudadana (OAC) y del 010.**

Meses atrás, la Sindicatura de Greuges de Barcelona **inició una actuación de oficio relacionada con el registro de documentos a las OAC, puesto que había tenido conocimiento, a través de varias personas que lo habían comunicado a la institución, que era necesario concertar una cita previa para proceder a registrar un documento.**

### **La administración pública presencial y electrónica**

El registro de documentos es clave en la relación entre la ciudadanía y la administración pública y es un procedimiento a través del cual se pueden presentar solicitudes de inicio de procedimientos administrativos y/o formular alegaciones, entre otras acciones. En definitiva, hablamos de un medio que posibilita el cumplimiento de los derechos y deberes de la ciudadanía. **“Debemos tener en cuenta que el registro también rige a efectos de cómputos y plazos”**, ha añadido la síndica de greuges de Barcelona, Maria Assumpció Vilà.

Este acto de registro se había hecho tradicionalmente a través de los registros presenciales. En los últimos años, y gracias al desarrollo de la administración electrónica, especialmente a partir de la Ley 11/2007, se ha podido desarrollar también en formato electrónico, situación que ha permitido agilidad, comodidad y flexibilidad en la tramitación. Sin embargo, **el desarrollo de la administración electrónica no puede comportar un trato discriminatorio hacia aquella ciudadanía que, por dificultades en el acceso, en el uso, o bien por el ejercicio del uso de la libertad, opten por acceder a la administración pública de forma presencial.**

### **La valoración de la Síndica**

El informe municipal que pidió la Síndica de Greuges de Barcelona expone que la cita previa pretende evitar esperas y mejorar la calidad de la atención ciudadana, y añade que se pueden obtener de un día para otro. La Dirección de Servicios de Información y Atención Ciudadana también explica que las OAC cuentan con citas reservadas para casos de necesidad de registro y que si una persona tiene que librar una documentación urgentemente, puede registrarla sin cita en cualquier OAC.

**“A pesar de que constatamos un esfuerzo para poder dar servicio de registro, también vemos, a través del contenido del informe municipal, la web municipal y la experiencia de algunos ciudadanos y ciudadanas, que no se dan las condiciones para poder garantizar registrar un documento de forma presencial sin cita previa y sin agotar los plazos”, ha lamentado la síndica de greuges de Barcelona, Maria Assumpció Vilà**