

Atención al público: acogida e información al ciudadano.

Atención de personas con discapacidad.



**OPOMANÍA**  
TU WEB DE OPOSICIONES

En este tema nos ocuparemos de las relaciones, surgidas normativamente en los últimos años, entre los ciudadanos y la Administración, así como del régimen jurídico de las principales operaciones que tienen íntima conexión con esa realidad.

Por ello, analizaremos los sistemas de información administrativa, el sistema de sugerencias y reclamaciones, la presentación de documentos y los registros de documentos.

Nuestros objetivos serán los siguientes

- Entender los sistemas de información administrativa, identificando sus tipos, efectos y características
- Identificar la localización y composición del Libro de Sugerencias y Reclamaciones.
- Comprender el procedimiento de resolución de reclamaciones.

Así mismo, analizaremos la normativa que regula la atención de las personas con discapacidad en el ámbito de la Administración General del Estado.

## **1. ATENCIÓN AL PÚBLICO: ACOGIDA E INFORMACIÓN AL ADMINISTRADO**

La regulación principal de esta materia, se encuentra contenida en el Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano.

### **1.1. Las funciones de información administrativa y de atención al ciudadano**

La información administrativa es un cauce adecuado a través del cual los ciudadanos pueden acceder al conocimiento de sus derechos y obligaciones y a la utilización de los bienes y servicios públicos.

La información encomendada a las unidades y oficinas podrá ser general o particular.

#### **1.1.1. La información general**

Es la información administrativa relativa a la identificación, fines, competencia, estructura, funcionamiento y localización de organismos y unidades administrativas; la referida a los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que los ciudadanos se propongan realizar; la referente a la tramitación de procedimientos, a los servicios públicos y prestaciones, así como a cualesquiera otros datos que aquellos tengan necesidad de conocer en sus relaciones con las Administraciones públicas, en su conjunto, o con alguno de sus ámbitos de actuación.

La información general se facilitará obligatoriamente a los ciudadanos, sin exigir para ello la acreditación de legitimación alguna.

Cuando resulte conveniente una mayor difusión, la información de carácter general deberá ofrecerse a los grupos sociales o instituciones que estén interesados en su conocimiento.

Se utilizarán los medios de difusión que en cada circunstancia resulten adecuados, potenciando aquellos que permitan la información a distancia, ya se trate de publicaciones, sistemas telefónicos o cualquier otra forma de comunicación que los avances tecnológicos permitan.

### 1.1.2. La información particular

Es la concerniente al estado o contenido de los procedimientos en tramitación, y a la identificación de las autoridades y personal al servicio de las Administración General del Estado y de las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de la misma bajo cuya responsabilidad se tramiten aquellos procedimientos. Esta información sólo podrá ser facilitada a las personas que tengan la condición de interesados en cada procedimiento o a sus representantes legales de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Igualmente podrá referirse a los datos de carácter personal que afecten de alguna forma a la intimidad o privacidad de las personas físicas. La información sobre documentos que contengan datos de esta naturaleza estará reservada a las personas a que se refieran con las limitaciones y en los términos establecidos en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Esta información será aportada por las unidades de gestión de la Administración General del Estado. No obstante, para asegurar una respuesta ágil y puntual a los interesados, podrán estar dotadas de las oportunas conexiones con las unidades y oficinas de información administrativa que colaborarán con aquéllas cuando así se establezca.

### 1.2. Las funciones de atención al ciudadano.

La atención personalizada al ciudadano comprenderá las funciones siguientes:

a) De recepción y acogida a los ciudadanos, al objeto de facilitarles la orientación y ayuda que precisen en el momento inicial de su visita, y, en particular, la relativa a la localización de dependencias y funcionarios.

b) De orientación e información, cuya finalidad es la de ofrecer las aclaraciones y ayudas de índole práctica que los ciudadanos requieren sobre procedimientos, trámites, requisitos y documentación para los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar, o para acceder al disfrute de un servicio público o beneficiarse de una prestación.

c) De gestión, en relación con los procedimientos administrativos, que comprenderá la recepción de la documentación inicial de un expediente cuando así se haya dispuesto reglamentariamente, así como las actuaciones de trámite y resolución de las cuestiones cuya urgencia y simplicidad demanden una respuesta inmediata.

d) De recepción de las iniciativas o sugerencias formuladas por los ciudadanos, o por los propios empleados públicos para mejorar la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites o suprimir los que sean innecesarios, o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de la sociedad en sus relaciones con la Administración General del Estado y con las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de la misma.

Aquellas que se presenten en las oficinas y centros de Información Administrativa se tramitarán mediante las hojas del Libro de Quejas y Sugerencias.

e) De recepción de las quejas y reclamaciones de los ciudadanos por las tardanzas, desatenciones o por cualquier otro tipo de actuación irregular que observen en el funcionamiento de las dependencias administrativas.

f) De asistencia a los ciudadanos en el ejercicio del derecho de petición, reconocido por los artículos 29 y 77 de la Constitución.

Las unidades de información administrativa orientarán a los ciudadanos sobre la naturaleza y el modo de ejercer este derecho, así como sobre las autoridades y órganos a los que hayan de dirigir sus escritos; sin perjuicio de ello, estas unidades deberán elevar a los órganos competentes las peticiones que reciban, en las que no figure el destinatario o conste erróneamente.

## 2. INFORMACIÓN GENERAL Y PARTICULAR AL CIUDADANO

Tras la aparición de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Común de las Administraciones Públicas, este apartado no ha sufrido grandes modificaciones, de hecho el contenido que era de aplicación de la anterior Ley 30/1992, es sustancialmente el mismo.

La distinción entre información general y particular, y sus definiciones se encuentran en el Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano.

¿Qué es la información administrativa?

La información administrativa es la forma que tienen los ciudadanos de conocer sus derechos y obligaciones y de usar los bienes y servicios públicos.

Como hemos dicho, se informa sobre los derechos y obligaciones de los ciudadanos, pero ¿de todos?

Este concepto es clave. No todo ciudadano puede conocer toda la información de todas las bases de datos públicas, ni de todos los derechos de otros ciudadanos.

A nadie le gustaría que su vecino de al lado supiera cuánto tiene que pagar de impuestos, o qué propiedades tiene, o si le han denunciado, etc.

Por lo tanto, hay información que queda más restringida que otra. Dentro de la información administrativa es preciso diferenciar dos bloques:

- Información general: este tipo de información es accesible a todos los ciudadanos. La Administración está obligada a facilitarla. Asimismo, y sin perjuicio de solicitudes individuales, deberá ser ofrecida para su mayor difusión a las agrupaciones que tengan algún interés especial en ella. Por ejemplo: Ante una actuación urbanística, un colectivo de vecinos se agrupa en una asociación para conocer sus derechos, etc.

En ese caso, las autoridades locales deben entender que esa agrupación de vecino constituye un grupo de interés especial y por tanto será conveniente que les hagan llegar la información. Pero el Real Decreto 208/1996 indica que será conveniente hacerles llegar esa información, pero no obliga a las administraciones a informar a esa asociación de vecinos. No obstante, podrán solicitarla como cualquier otro ciudadano y la administración obligatoriamente tendrá que informarles.

La información administrativa general está formada por:

- o Datos de identificación.
- o Fines.
- o Competencias.
- o Estructura.
- o Funcionamiento y localización de organismos y unidades administrativas.
- o Información relativa a tramitación de procedimientos.
- o Cualquier otra que los ciudadanos tengan necesidad de conocer.

Los medios de información a emplear serán los convenientes según la circunstancia de que se trate. Aunque el RD 208/1996 indica que serán potenciados los que permitan la información a distancia.

- Información particular: esta información tendrá un acceso restringido y solamente determinadas personas u organismos podrán acceder a ella.

La información particular puede estar relacionada con:

- o La Administración.
- o Las personas físicas.

En el primer caso, la información particular concierne al estado o contenido de los procedimientos en tramitación y a la identificación de las autoridades y personal al servicio de la Administración General del Estado y de las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de la misma bajo cuya responsabilidad se tramiten aquellos procedimientos.

Esta información sólo será accesible para los interesados en cada procedimiento o sus representantes legales, y de acuerdo con la Ley 39/2015:

Interesados en el procedimiento administrativo se consideran los siguientes sujetos:

- Quienes lo promuevan como titulares de derechos o interese legítimos individuales o colectivos.
- Los que, sin haber iniciado el procedimiento, tengan derechos que puedan resultar afectados por la decisión que en el mismo se adopte.
- Aquellos cuyos intereses legítimos, individuales o colectivos, puedan resultar afectados por la decisión que en el mismo se adopte.
- Aquellos cuyos intereses legítimos, individuales o colectivos, puedan resultar afectados por la resolución y se personen en el procedimiento en tanto no haya recaído resolución definitiva.

- Las asociaciones y organizaciones representativas de intereses económicos y sociales serán titulares de intereses legítimos colectivos en los términos que la Ley reconozca.
- Cuando la condición de interesado derivase de alguna relación jurídica transmisible, el derecho-habiente sucederá en tal condición cualquiera que sea el estado del procedimiento. Por ejemplo, en una compra-venta de un terreno que esté afectado por una expropiación, el nuevo propietario pasará a ser interesado, el antiguo propietario dejará de considerarse interesado y sólo podrá conocer la información general del procedimiento, pero no la particular.

En el segundo caso, la información particular se refiere a los datos de carácter personal íntimos o privados de las personas físicas.

Esta información será accesible a las personas a las que se refieran los datos.

El RD 208/1996 hace referencia a la Ley Orgánica 5/1992, de 29 de Octubre, de regulación del tratamiento automatizado de los datos de carácter personal, pero esta ley está derogada, al igual que también la Ley 30/1992. Por lo que a todos los efectos, ahora habrá de referirse a las vigentes:

- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Común de las Administraciones Públicas.

Resumen información administrativa:

1. Información general. Accesible a todos. Regulada por: RD208/1996 y Ley 39/2015.
2. Información particular. De acceso restringido. Dos tipos:
  - 2.1. Relativa a la Administración, sus organismos y sus procedimientos y contenido. Accesible para los interesados o sus representantes. Regulación en el RD 208/1996 y Ley 39/2015.
  - 2.2. Relativa a las persona físicas. Accesible para las personas a las que los datos hacen referencia. Regulación en el RD 208/1996, Ley 39/2015 y Ley Orgánica 3/2018.

- INICIATIVAS, RECLAMACIONES, QUEJAS Y PETICIONES. Conceptos:

- Iniciativa y/o sugerencia: es la propuesta que se hace a la Administración para mejorar o modificar el funcionamiento de una unidad administrativa o la forma de prestación de un servicio.
- Reclamación: es el acto de exigir o pedir a la Administración lo que alguien cree que le corresponde por derecho.



- **Queja:** es la que se interpone o presenta ante la Administración y que demuestra la disconformidad del ciudadano ante un servicio o funcionamiento de la unidad administrativa que le ha atendido.
- **Petición:** es el acto de solicitar o demandar a la Administración que haga, deje de hacer, o conceda una situación de gracia o de justicia.

#### Programa de quejas y sugerencias en la Administración General del Estado:

Real Decreto 951/2005, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

Los órganos y organismos de la Administración General del Estado determinarán la unidad responsable de la gestión de las quejas y sugerencias con objeto de recoger y tramitar tanto las manifestaciones de insatisfacción de los usuarios con los servicios como las iniciativas para mejorar su calidad. Dicha unidad deberá, asimismo, ofrecer a los ciudadanos respuesta a sus quejas o sugerencias, informarles de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas.

La ubicación, dentro de cada órgano u organismo, de la unidad a la que se refiere el artículo anterior se señalará de forma visible y será la más accesible para su localización y utilización por los usuarios. Los usuarios podrán formular sus quejas o sugerencias presencialmente, por correo postal y por medios telemáticos. Las quejas y sugerencias presentadas por correo electrónico o a través de Internet deberán estar suscritas con la firma electrónica del interesado.

Si las quejas o sugerencias se formulan presencialmente, el usuario cumplimentará y firmará el formulario o registro diseñado a tal efecto por el órgano u organismo al que vayan dirigidas. Los usuarios podrán, si así lo desean, ser auxiliados por los funcionarios responsables en la formulación de su queja o sugerencia.

La Secretaría General para la Administración Pública definirá el contenido mínimo que debe constar en dichos formularios. Formuladas las quejas y sugerencias de los modos señalados en los apartados anteriores, los usuarios recibirán constancia de su presentación a través del medio que indiquen. Para identificar los motivos que originan las quejas y sugerencias y los aspectos a los que se refieren, las quejas y sugerencias se clasificarán de modo que suministren información relevante sobre la prestación y mejora del servicio. La clasificación se adaptará a la estructura básica de códigos que se determine al efecto.

Recibida la queja o sugerencia, la unidad competente informará al interesado de las actuaciones realizadas en el plazo de 20 días hábiles. El transcurso de dicho plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse al interesado para que, en un plazo de 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la queja o sugerencia. Si, transcurrido el plazo establecido, no hubiera obtenido ninguna respuesta de la Administración, el ciudadano podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios del departamento correspondiente para conocer los motivos de la falta de contestación y para que dicha Inspección proponga, en su caso, a los órganos competentes la adopción de las medidas oportunas.

La Inspección General de Servicios de cada departamento hará los seguimientos de las quejas y sugerencias relativas a los órganos, unidades y organismos de su ámbito, tanto centrales como periféricos. El seguimiento de las quejas y sugerencias de los servicios periféricos integrados en las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno corresponderá a la Inspección General de Servicios del Ministerio de Administraciones Públicas. A estos efectos, la unidad competente remitirá a la Inspección General de Servicios de su respectivo ministerio, en el mes de enero de cada año, un informe

global de las quejas y sugerencias recibidas en el año anterior, estructurado conforme a la clasificación correspondiente y en el que se incluirá una copia de las contestaciones dadas a las quejas y sugerencias.

La información de seguimiento de las quejas y sugerencias recibidas, así como de las respuestas y medidas adoptadas, en su caso, se incorporará al informe conjunto. Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellos que en se consideren interesados en el procedimiento. Las quejas y sugerencias ante la Administración General del Estado pueden presentarse online, en el enlace [administración.gob.es](http://administración.gob.es).

#### Peticiones. El derecho de petición en la Administración:

Está recogido como derecho fundamental en el artículo 29 de la Constitución. Se regula mediante Ley Orgánica 4/2001 de 12 de noviembre, y en ella se establece:

Las peticiones podrán versar sobre cualquier asunto o materia comprendida en el ámbito de competencias del destinatario, con independencia de que afecten exclusivamente al peticionario o sean de interés colectivo o general. Toda persona natural o jurídica, prescindiendo de su nacionalidad, puede ejercer el derecho de petición, individual o colectivamente, en los términos y con los efectos establecidos por la presente Ley y sin que de su ejercicio pueda derivarse perjuicio alguno para el peticionario. No obstante no resultarán exentos de responsabilidad quienes con ocasión del ejercicio del derecho de petición incurriesen en delito o falta. El derecho de petición podrá ejercerse ante cualquier institución pública, administración, o autoridad, así como ante los órganos de dirección y administración de los organismos y entidades vinculadas o dependientes de las Administraciones públicas, respecto de las materias de su competencia, cualquiera que sea el ámbito territorial o funcional de ésta.

En todo caso, no serán objeto del derecho de petición las solicitudes, quejas o sugerencias que, establecidas por las normas, tengan marcado un procedimiento específico distinto del regulado en la presente Ley.

Las peticiones se formularán por escrito, pudiendo utilizarse cualquier medio, incluso de carácter electrónico, que permita acreditar su autenticidad, e incluirán necesariamente la identidad del solicitante, la nacionalidad si la tuviere, el lugar o el medio elegido para la práctica de notificaciones, el objeto y el destinatario de la petición. En peticiones colectivas, además, serán firmadas por todos los peticionarios, debiendo figurar, junto a la firma de cada uno de ellos su nombre y apellidos. El peticionario podrá dar cuenta del ejercicio de su derecho a institución u órgano diferente de aquél ante quien dirigió la petición, remitiéndole copia del escrito sin otro efecto que el de su simple conocimiento. Los peticionarios podrán exigir la confidencialidad de sus datos.

El escrito en que se deduzca la petición, y cualesquiera otros documentos y comunicaciones, podrán presentarse ante cualquier registro o dependencia admitida a estos efectos por la legislación reguladora del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. La administración, institución pública o autoridad que reciba una petición acusará recibo de la misma y lo comunicará al interesado dentro de los diez días siguientes a su recepción. Esta actuación se llevará a efecto por el órgano correspondiente de acuerdo con la norma organizativa de cada entidad.

Recibido el escrito, se comprobará que reúne los requisitos, y de no hacerlo se requiere al interesado para que subsane los defectos en plazo de 15 días, apercibiéndole que, de no hacerlo, se le tendrá por desistido de su petición y notificado



el archivo de actuaciones. También se podrá requerir al interesado para que aporte documentos que pudieran resultar estrictamente imprescindibles para tramitar la petición.

No se admitirán las peticiones cuyo objeto sea ajeno a las atribuciones de los poderes públicos, instituciones u organismos a que se dirijan, así como aquéllas cuya resolución deba ampararse en un título específico distinto al establecido en esta Ley que deba ser objeto de un procedimiento parlamentario, administrativo o de un proceso judicial. Tampoco se admitirán aquellas peticiones sobre cuyo objeto exista un procedimiento parlamentario, administrativo o un proceso judicial ya iniciado, en tanto sobre los mismos no haya recaído acuerdo o resolución firme.

El plazo para declarar inadmitido el escrito será de 45 días hábiles siguientes al de la presentación del escrito de petición. La declaración, en este sentido, habrá de ser siempre motivada. Cuando la inadmisión traiga causa de la existencia en el ordenamiento jurídico de otros procedimientos específicos para la satisfacción del objeto de la petición, la declaración de inadmisión deberá indicar expresamente las disposiciones a cuyo amparo deba sustanciarse, así como el órgano competente para ella. En otro caso, se entenderá que la petición ha sido admitida a trámite.

Siempre que la declaración de inadmisibilidad de una petición se base en la falta de competencia de su destinatario, éste la remitirá a la institución, administración u organismo que estime competente en el plazo de diez días y lo comunicará así al peticionario. Cuando un órgano u autoridad se estime incompetente para el conocimiento de una petición remitirá directamente las actuaciones al órgano que considere competente, si ambos pertenecieran a la misma institución, administración u organismo.

Admitida a trámite una petición, la autoridad u órgano competente vendrán obligados a contestar y a notificar la contestación en el plazo máximo de tres meses a contar desde la fecha de su presentación. Asimismo podrá, si así lo considera necesario, convocar a los peticionarios en audiencia especial. Cuando la petición se estime fundada, la autoridad u órgano competente para conocer de ella, vendrá obligado a atenderla y a adoptar las medidas que estime oportunas a fin de lograr su plena efectividad incluyendo, en su caso, el impulso de los procedimientos necesarios para adoptar una disposición de carácter general.

La contestación recogerá, al menos, los términos en los que la petición ha sido tomada en consideración por parte de la autoridad u órgano competente e incorporará las razones y motivos por los que se acuerda acceder a la petición o no hacerlo. En caso de que, como resultado de la petición, se haya adoptado cualquier acuerdo, medida o resolución específica, se agregará a la contestación. La autoridad u órgano competente podrá acordar, cuando lo juzgue conveniente, la inserción de la contestación en el diario oficial que corresponda. Anualmente la autoridad u órgano competente confeccionará una memoria de actividades derivadas de las peticiones recibidas.

### **3. ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

El Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, establece las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado.

La Constitución Española establece en su artículo 9.2 que corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad e igualdad de los individuos sean efectivas. Dentro de este contexto, el artículo 49 contiene un mandato para que dichos poderes públicos realicen una política de integración de las personas con discapacidad y las amparen para disfrute de los derechos reconocidos en el título I de nuestra Carta Magna.

En cumplimiento de este mandato constitucional, se dictó la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos, que fue complementada, incorporando nuevas concepciones sobre la discapacidad, por la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, no Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad, en cuya disposición final quinta se encomienda al Gobierno, entre otras materias, fijar, en el plazo de dos años desde su entrada en vigor, las condiciones de accesibilidad y no discriminación que deberán reunir las oficinas públicas, dispositivos y servicios de atención al ciudadano.

Por su parte, la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, establece, entre los principios regulados en su artículo 4, que la actuación de la Administración General del Estado debe asegurar a los ciudadanos la efectividad de sus derechos cuando se relacionen con la Administración, y la continua mejora de los procedimientos, servicios y prestaciones públicas, de acuerdo con las políticas fijadas por el Gobierno y teniendo en cuenta los recursos disponibles, determinando al respecto las prestaciones que proporcionan los servicios estatales, sus contenidos y los correspondientes estándares de calidad.

Asimismo, este precepto dispone que la Administración General del Estado desarrollará su actividad y organizará las dependencias administrativas y, en particular, las oficinas periféricas, de manera que los ciudadanos puedan resolver sus asuntos, ser auxiliados en la redacción formal de documentos administrativos y recibir información de interés general por medios telefónicos, informáticos y telemáticos.

Por todo ello, se hace necesario establecer, en el ámbito de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos vinculados o dependientes, un conjunto de medidas que definan las condiciones de accesibilidad que habrán de reunir las oficinas y servicios de atención al ciudadano, al objeto de garantizar que la accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración sea real y efectiva.

A este objetivo responden las medidas aprobadas mediante el presente real decreto, las cuales se estructuran en las siguientes áreas:

#### I. Medidas de accesibilidad de las Oficinas de Atención al Ciudadano:

1. Ubicación de las Oficinas de Atención al Ciudadano.
2. Acceso a las Oficinas de Atención al Ciudadano.
3. Recepción en las Oficinas de Atención al Ciudadano.
4. Señalización interior de las oficinas.
5. Configuración de los puestos de atención.
6. Sistemas interactivos de información.
7. Elementos accesorios en las Oficinas de Atención al Ciudadano.

#### II. Medidas para garantizar la accesibilidad en relación con los impresos y documentos administrativos.

#### III. Medidas para garantizar la accesibilidad en la prestación de servicios de atención al ciudadano.