



GOBIERNO
DE ESPAÑA

SUBDELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
EN VALLADOLID

O F I C I O

S/REF:
N/REF: Secretaría Subdelegación
FECHA: *Véase pie de firma digital*
ASUNTO: Cita previa trámites administrativos

D^a María de la Concha Morán Vaquero
PRESIDENTA ASOCIACIÓN VECINAL RONDILLA
C/ Portillo de Balboa, 21
47010 VALLADOLID

Con fecha 1 de marzo de 2023, tuvo entrada en esta Subdelegación del Gobierno en Valladolid su escrito en relación con las dificultades de obtención de cita previa para la realización de trámites en algunos servicios prestados por parte de organismos de la Administración General del Estado en la provincia de Valladolid, mencionando concretamente: la Seguridad Social, la Unidad de Documentación de españoles y extranjeros de la Policía Nacional y la Jefatura Provincial de Tráfico.

En relación con la cuestión planteada, y una vez requerida información a los diferentes organismos mencionados, les comunicamos las medidas adoptadas en estas unidades para mejorar los servicios de atención a la ciudadanía:

1. Respecto a la atención en la Tesorería General de la Seguridad Social de Valladolid se ha adoptado recientemente un protocolo que se está aplicando en la totalidad de las oficinas. Se trata de una reformulación de la atención presencial encaminada a una gestión integral y armonizada en la que todas las oficinas presenciales superen las connotaciones de la anterior atención al público, encauzándola de manera eficiente y brindando asistencia en los medios de acceso cuando sea oportuno.

Un análisis del protocolo de atención ciudadana supone articular una atención configurada en dos niveles según las necesidades ciudadanas. Estos niveles de actuación son:

A.- Primer Nivel. - Orientación previa al ciudadano, es un nivel centrado en ofrecer información orientativa de las maneras de canalizar la gestión solicitada por el ciudadano. La tarea fundamental del empleado público en este primer nivel consistirá en identificar claramente la información o el trámite que el ciudadano demanda cuando accede a las dependencias de la TGSS. En este nivel se atiende a todos los ciudadanos que acuden a nuestras oficinas ya sea con cita concertada, en este caso se le deriva al segundo nivel, como los que no tienen cita asignada.

B.- Segundo Nivel. - Gestión de trámites que comprende la atención presencial brindada una vez canalizada desde el primer nivel.

subdelegada_gobierno.valladolid@correo.gob.es

C/ FRANCESCO SCRIMIERI, N.º, 1
47071 VALLADOLID
TEL: 983 999 000
FAX: 983 999 131

CSV : GEN-8f30-ada6-4643-d1ce-fc5a-e094-8ef2-dc58

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : ALICIA VILLAR PEREZ | FECHA : 27/03/2023 08:39 | Sin acción específica





Hay que señalar que el ciudadano puede obtener cita concertada de las siguientes maneras:

- De forma telefónica a través del número de teléfono 983 21 56 30.
- Enviando un WhatsApp al número de móvil 628 32 17 99.
- Presencialmente acudiendo a las oficinas de la Seguridad Social.

Actualmente no existe problema en la obtención de citas en esta provincia dado que la demora en su obtención no supera las 24 horas.

Por su parte, el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) también ha adoptado medidas con el fin de incrementar el número de atenciones directas al ciudadano.

En primer lugar, se ha reforzado la plantilla. Otra medida, es la creación de las Unidades Provinciales Telemáticas (UPT) que se encargarán de gestionar las solicitudes que los ciudadanos presenten por cualquier vía telemática, con el fin de conseguir que el personal de los CAISS (Centros de Atención e Información de la Seguridad Social) no tenga que hacer ninguno de estos trámites internos y pueda dedicar la totalidad de la jornada a la atención presencial o telefónica incrementando así el número de citas disponibles en la provincia.

2. En relación con las Oficinas de Documentación de españoles y extranjeros, la herramienta para la reserva de cita previa legalmente establecida en el Negociado de Extranjeros de la Comisaría del Cuerpo Nacional de Policía sita en la calle Gerona es la sede Electrónica de Administraciones Públicas: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>, "CITA PREVIA DE EXTRANJERÍA".

Siendo conscientes de las particularidades de cada ciudadano y a fin de facilitar los trámites de obtención de cita previa en el Negociado de Extranjeros, por parte de la Unidad de Documentación de Valladolid, se ha confeccionado una hoja informativa "CITA PREVIA NIE/TIE extranjeros" en varios idiomas con un código QR para escanear y pedir cita previa. Dichas hojas se han fijado en las puertas principales de acceso a las tres Oficinas de Documentación que existen en Valladolid (Oficina DNI-Pasaporte de Fray Luis de Granada, Oficina DNI-Pasaporte de la Comisaría de Parquesol y Oficina DNI-Pasaporte y Negociado de Extranjeros de la Comisaría de Delicias, c/ Gerona), en zona visible y a disposición de cualquier ciudadano que se persone en las mismas (Se adjunta fotografía).

Así mismo, se han entregado en los puntos de Seguridad de las Dependencias Policiales, CIMACC 091 y Oficinas de Denuncias y Atención al Ciudadano, hojas informativas con los cauces legalmente establecidos para solicitar cita previa en las Oficinas de Documentación de Valladolid (españoles y extranjeros) así como los teléfonos de los responsables de cada una de ellas por si el ciudadano necesitara ampliar información para el trámite documental solicitado.

No obstante, si un ciudadano se persona en cualquier Oficina de Documentación de Valladolid, y acredita que no puede solicitar cita previa por los cauces establecidos (por edad, por carencia de habilidades sociales y formativas.), siendo estos casos excepcionales debidamente justificados y valorados por el responsable, por parte del personal adscrito a las

GOBIERNO
DE ESPAÑA

SUBDELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
EN VALLADOLID

CSV : GEN-8f30-ada6-4643-d1ce-fc5a-e094-8ef2-dc58

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : ALICIA VILLAR PEREZ | FECHA : 27/03/2023 08:39 | Sin acción específica





mismas se hace todo lo posible para ayudarles en el trámite bien telemáticamente o bien se le gestiona una cita desde la propia Oficina.

En relación con la obtención fraudulenta de citas se significa que, ante la alta demanda ciudadana de citas, agotándose las ofertadas en breve espacio de tiempo, y con la finalidad de optimizar el acceso de los ciudadanos a la mencionada reserva de citas, se cumplen rigurosamente las pautas generales de actuación marcadas por la División de Documentación en la Instrucción N.º 6/2020 de fecha 18 de noviembre de 2020, en concreto los siguientes puntos:

- En la plataforma de reserva de cita, está limitado el número de citas reservadas por día a un máximo de tres.

- El periodo para el que se ofrecerán las citas será de sesenta días. En este periodo de tiempo las citas ofertadas se ajustarán al personal del que disponga la Unidad, incrementándose semanalmente el número de citas en función del mencionado personal disponible para la semana siguiente.

- El momento de la publicación de las citas variará de forma aleatoria con la finalidad de dificultar la actividad de posibles intermediarios.

3. Por lo que se refiere a los servicios de la Dirección General de Tráfico, si se requiere una atención personalizada, en necesario obtener la correspondiente cita previa en: <https://sede.dgt.gob.es>

No obstante, existen algunos trámites para los que no es preciso solicitar cita previa: pago de multas, presentación de escritos, alegaciones y recursos o presentación de quejas y sugerencias.

Por otra parte, las personas de 65 años o más pueden acudir a nuestras oficinas en el horario de atención de 09:00 a 11:00 y realizar se trámite de manera presencial sin necesidad de solicitar cita previa, teniendo en cuenta que el trámite tiene que ser para ellos, es decir, no pueden realizarse trámites en nombre de otra persona.

Con la finalidad de incrementar el número de citas disponibles y mejorar la atención a la ciudadanía, la Dirección General de Tráfico está adoptando diferentes medidas encaminadas a incrementar el número de empleados encargados de tramitación y atención al público. De hecho, ya se ha registrado un incremento del 8% en el número de citas obtenidas en el mes de febrero en relación con el mes de enero, sin incluir aquellos trámites para cuya realización no se requiere cita previa ni las citas de mayores de 65 años.

Desde la Subdelegación del Gobierno en Valladolid trabajamos para mejorar la calidad de los servicios prestados por la Administración General del Estado a la ciudadanía en nuestra provincia, facilitando el acceso a los mismos a través de diferentes canales, pero sin olvidarnos de la necesidad de remover los obstáculos que impiden o dificultan una atención personalizada.

LA SUBDELEGADA DEL GOBIERNO

Alicia Villar Pérez

GOBIERNO
DE ESPAÑA

SUBDELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
EN VALLADOLID

CSV : GEN-8f30-ada6-4643-d1ce-fc5a-e094-8ef2-dc58

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : ALICIA VILLAR PEREZ | FECHA : 27/03/2023 08:39 | Sin acción específica





administracion.gob.es
sede electrónica

Sede electrónica
Administraciones Públicas

INICIO

PROCEDIMIENTOS

MIS EXPEDIENTES

MIS NOTIFICACIONES

AYUDA

Cita previa NIE / TIE extranjeros

ESCANEA ESTE CÓDIGO PARA PEDIR CITA PREVIA

SCAN THIS CODE TO REQUEST AN APPOINTMENT

SCANNEZ CE CODE POUR DEMANDER UN RENDEZ-VOUS

СКАНИРАЙТЕ ТОЗИ КОД ЗА ЗАЯВКА НА СРЕДА

SCANATI ACEST COD PENTRU A CERE O PROGRAMARE

ПРОСКАНИРУЙТЕ ЭТОТ КОД, ЧТОБЫ ЗАПИСАТЬСЯ НА ВСТРЕЧУ

امسح هذه الشفرة ضوئيا لطلب موعد

