



Expediente Q23/799

Pamplona/Iruña, 6 de octubre de 2023

D^a Estibaliz Erdocia Ormazabal

Alcaldesa de Améscoa Baja

C/ San Antón, 30

31272 Zudaire

Navarra

Señora Alcaldesa:

1. El 25 de agosto de 2023 esta institución recibió una queja del Concejo de Artaza referente a la limitación horaria en la atención a la ciudadanía que se presta en el edificio que es sede del Ayuntamiento de Amescoa Baja, en el que existen oficinas municipales y no municipales, por la decisión de aquel de que la única puerta de acceso al inmueble esté cerrada hasta las 11:30 horas.

En la queja se exponía que:

a) El edificio del Ayuntamiento de Amescoa Baja cuenta con tres plantas y una sola puerta de entrada para acceder a las dependencias.

La planta primera alberga dependencias municipales.

Las otras dos plantas, la baja y la segunda, albergan otras oficinas (oficina de bienestar social, oficinas de Teder y oficinas del Monte-Limitaciones de las Amescoas).

b) Desde hace varios meses, la única puerta de acceso al edificio está cerrada hasta las 11:30 horas.

Un cartel expuesto a la derecha de la puerta de entrada deja constancia de dicho horario, aunque hace referencia exclusiva al Ayuntamiento de Amescoa Baja y no a las restantes oficinas.

c) El Ayuntamiento de Amescoa Baja comunicó a los Concejos que forman parte del municipio un acuerdo en tal sentido tomado por dicha entidad local, pero en



ningún caso de acuerdos análogos tomados por las restantes entidades cuyas oficinas se encuentran en el edificio.

El Ayuntamiento puede regular sus horarios de atención, pero no puede obligar a las restantes entidades a seguir su voluntad alegando que existe la posibilidad de llamar por teléfono y de concertar citas previamente.

Solicitaban que se restablezcan los horarios de atención que se venían ofertando en las oficinas de Teder, Bienestar Social y Monte-Limitaciones.

2. Seguidamente, esta institución se dirigió al Ayuntamiento de Amescosa Baja, solicitando que informara sobre la cuestión suscitada.

En el informe recibido, se señala lo siguiente:

“Al respecto explicar que si bien el horario de atención al público aparece formalmente limitado en el cartel con el horario de atención colocado a la entrada del consistorio (de 11:30 horas a 14:30 horas). Existe un timbre con videocámara para acceder tanto a las oficinas municipales como al resto de oficinas (Junta del Monte Limitaciones, Teder, Junta de la Sierra de Lokiz).

Hasta la fecha no se ha negado a ningún ciudadano, la atención fuera del horario establecido de oficinas si lo precisa, pues por diversos motivos no todas las personas pueden acudir a las oficinas en el horario establecido, para lo cual, efectivamente, tienen que tocar el timbre.

El establecimiento de un horario de atención se realizó vista la escasez de personal, a fin de que el mismo contara con un tiempo a dedicar a la tramitación de expedientes, vista la continua acumulación de tareas derivada en parte de la total disposición horaria de atención al público anterior.

Además la ciudadanía puede contactar con el personal municipal vía telefónica desde las 7:45 horas hasta las 15 horas y por correo electrónico las 24 horas del día, en este caso fuera del horario de trabajo, lógicamente se les contesta al día siguiente.

Hasta la fecha no ha habido reclamaciones por la limitación en la apertura de puertas, a salvo la queja actual interpuesta.”

3. Como ha quedado reflejado, la queja se presenta por una limitación en la atención a la ciudadanía introducida por el Ayuntamiento de Amescosa Baja, materializada a través de:



a) El cierre de la puerta del edificio que alberga las oficinas municipales hasta las 11:30 horas.

b) La colocación de un cartel junto a dicha puerta, que advierte de que el horario de atención es de 11:30 a 14:30 horas.

La limitación, si bien introducida en relación con el servicio municipal, afectaría, de facto, a otros servicios, referidos en la queja, dado que se prestan en el mismo edificio y se accede a ellos por la misma puerta.

Por parte del Ayuntamiento de Amescoa Baja, como ha quedado reflejado, se viene a matizar el alcance de la limitación, señalando que existe un timbre al que se puede llamar y que hasta la fecha no se ha negado la atención a ningún ciudadano. Se indica, asimismo, que el establecimiento de un horario de atención se fijó por la escasez de personal.

4. Esta institución considera que, efectivamente, el cierre de la puerta de acceso al edificio hasta mediada la mañana (11:30 horas), unida a la indicación expresa de que la atención se presta desde esa hora hasta las 14:30, puede incidir negativamente en el servicio que se presta a la ciudadanía.

Más allá de que, de facto, se atiende a toda persona que demande la atención utilizando el timbre (como señala el Ayuntamiento), es claro que el cierre del edificio y la instalación de tal aviso del horario de atención pueden tener una virtualidad limitativa o disuasoria (siquiera porque, de otro modo, carecerían de toda utilidad práctica).

Supuesto ello, aun comprendiendo las limitaciones de personal que pueda tener un municipio de pequeña dimensión, no entendemos que sea lo más adecuado restringir o condicionar la atención al público, siendo preferible que se exploren otras medidas alternativas en el ámbito de la gestión de personal u organizativa.

En tal sentido, entendemos que un horario de atención diaria de tres horas, notoriamente inferior en extensión a una jornada ordinaria de trabajo, no se compadece bien con el derecho a una atención adecuada que se reconoce a los ciudadanos.

Con mayor razón consideramos que ha de suprimirse la restricción si, como se deduce que sucede, la misma podría afectar también, directa o indirectamente, a los servicios que se prestan en otras dependencias ubicadas en el mismo edificio municipal que no son del ayuntamiento, a los que se accedería por la misma puerta.



Recomendamos, en definitiva, que se retome la forma de atención que venía prestándose hasta hace unos meses, eliminando la restricción horaria y el cartel indicativo a los que se ha aludido, y garantizando, en particular, dado lo solicitado en la queja, la normal accesibilidad a los servicios no dependientes del municipio a los que se hace referencia.

5. En consecuencia, y en ejercicio de las facultades que le atribuye el artículo 34.1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, la institución del Defensor del Pueblo de Navarra ha estimado necesario:

Recomendar al Ayuntamiento de Amescoa Baja que deje sin efecto la restricción horaria para la atención a la ciudadanía que ha motivado la queja, eliminando dicha restricción y el correspondiente cartel indicativo, y garantizando, en particular, dado lo solicitado en la queja, la normal accesibilidad a los servicios no dependientes del municipio a los que se hace referencia, ubicados en el mismo edificio.

De conformidad con el artículo 34.2 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, procede que el Ayuntamiento de Amescoa Baja informe, como es preceptivo, en el plazo máximo de dos meses, si acepta esta resolución, y, en su caso, las medidas adoptadas para su cumplimiento.

De acuerdo con lo establecido en dicho precepto legal, la no aceptación de la resolución podrá determinar la inclusión del caso en el Informe anual correspondiente al año 2023 que se exponga al Parlamento de Navarra, con mención expresa de la Administración que no haya adoptado una actitud favorable cuando se considere que era posible.

A la espera de su respuesta, le saluda atentamente,

**El Defensor del Pueblo de Navarra
Nafarroako Arartekoa**

Patxi Vera Donazar

