

07.2023

¿Qué hace un Jefe de Oficina de Información y Atención al Ciudadano de la Delegación Territorial de Valladolid?

Nací hace 46 años en Valladolid, y desde hace 20 años soy funcionario de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

Cómo me decidí por opositar, no lo sé ni yo, jamás lo había pensado y de un día para otro opté por dar un giro a mi vida del cual no me arrepiento en absoluto.

Me llamo **Álvaro Velasco Martínez**, soy Diplomado en Relaciones Laborales y desde hace más de un año soy jefe de Oficina en la Sección de Información y Atención al Ciudadano en la Delegación Territorial de Valladolid, el conocido "Registro" de Duque de la Victoria.

De las múltiples posibilidades que nos ofrece el funcionariado, la de poder movernos de un destino a otro y cambiar completamente de



07.2023

funciones...es lo que más me atrae; mis inicios los tuve en la Secretaría Técnica del Servicio Territorial de Cultura y Turismo de Valladolid, donde estuve en la Sección de Personal durante seis años, para luego estar dos años más pero esta vez en la Sección de Económicos; sin lugar a dudas, el mejor período de mi vida, la ilusión de comenzar una nueva etapa, el coincidir con mucha gente en situación similar a la mía, las despreocupaciones que te dan los veintitantos años, todo ello hizo que fuera una etapa laboral muy bonita, culminando la misma, con la creación de mi propia familia y el nacimiento de mis hijos.

Una promoción interna me permitió conocer un mundo para mí totalmente desconocido como era el medio agrícola y ganadero, perteneciendo a la Sección Agraria Comarcal de Valladolid, y a la Unidad de Desarrollo Agrario de Tordesillas en particular. A un “urbanita” como yo, me permitió de primera mano comprobar las diferencias administrativas entre lo que es la capital y el mundo rural, las ventajas y desventajas de cada una, en las que coincidí igualmente con extraordinarios compañeros oriundos de Tordesillas, que me hicieron sentirme como en mi propia casa, durante esos casi cinco años que pasé allí.

Y como la cabra tira al monte, y mis estudios me encaminaron a todo lo relacionado con personal y recursos humanos, volví a Cultura y Turismo, pero esta vez a la Secretaría General de la Consejería de Cultura y Turismo, a la Sección de Personal Laboral. Mi primera experiencia en Servicios Centrales...y sí, muy distinto a lo que había vivido hasta entonces.

En honor a la verdad, fue mi etapa más oscura en la Administración a pesar de que el puesto reunía todos los requisitos para lo contrario, no obstante y gracias a mi carácter positivo por naturaleza, siempre se sacan más cosas buenas que malas, además de unas compañeras extraordinarias, lo que hizo que mereciera la pena mi paso por allí.

Finalmente aterricé en la Sección de Información y Atención al Ciudadano de la Delegación Territorial de Valladolid, no era primera elección, y sin embargo estoy muy contento hoy en día de haber recalado aquí.

Como casi todos los comienzos, estos no fueron fáciles, aquí vives por y para el ciudadano, ¿Qué es lo que hacemos aquí?

Somos la cara visible de la Administración, el ciudadano ve en la puerta del edificio: “Información y Atención al Ciudadano”, y entra, muchas veces a preguntar cosas que no tienen nada que ver con la Administración, pero que necesitan que alguien les pueda escuchar y orientar, y en otros muchos casos, a pedir información o presentar trámites administrativos que sí gestionamos.

En función de cómo sea ese primer contacto con el ciudadano, marca mucho lo que puedan o no opinar del empleado público y de nuestros servicios públicos. Aunque no les des la respuesta que están deseando oír, si se lo dices con amabilidad y una media sonrisa, ya estás empatizando con el ciudadano.

Para ello, es muy importante contar con un gran grupo de trabajadores, como es nuestro caso, una mezcla de veteranía y juventud, que nos convierte en el registro de referencia en Valladolid y en Castilla y León.

Atendemos por igual al papá recién estrenado que viene a pedir el “bono nacimiento” de su hijo, a la viuda que nos trae el certificado de defunción de su marido para comunicar dicha desgracia al INSS para que le dejen de abonar su pensión de jubilación, al emprendedor que le han denegado una ayuda solicitada y quiere poner un recurso de alzada o reposición, a la persona que solicita una ayuda al alquiler ante una difícil situación económica, al matrimonio que acaba de tener su tercer hijo y solicita su título de familia numerosa, al desempleado que solicita

07.2023

un curso al ECYL, al ciudadano que se siente engañado en la factura de la luz y hace una reclamación a Consumo, etc etc, y así podría mencionar innumerables trámites que forman parte de nuestra vida diaria.

¿Qué es lo que más me gusta de mi trabajo? En palabras del archiconocido personaje Forrest Gump, decía “que la vida es cómo una caja de bombones, nunca sabes lo que te va a tocar”, y en conexión con el párrafo anterior, eso es lo que más me gusta de mi trabajo, cada día es distinto, no sabes qué es lo que te vas a encontrar, te pueden venir cien personas a solicitar una ayuda al alquiler, o te pueden llegar cincuenta personas y cada una de ellas venir a un trámite distinto, sin ir más lejos, hace un par de meses, unos ciudadanos querían a toda costa que les casara, y yo les decía que esa tarea no era mía, que yo les enviaba la documentación al Registro de Uniones de Hecho como órgano competente y que ellos se encargaban de los trámites, e insistían con las manos entrelazadas que si no les podía casar ahora mismo.

Igualmente recuerdo con mucho cariño una señora ya con una edad avanzada que llevaba dos años intentando cambiar la cuenta bancaria de la pensión que tenía reconocida en Alemania, a consecuencia de la emigración en los años 60, y que estaba dispuesta a renunciar a dicha pensión, ya que estaba agotada de luchar y no conseguirlo. Una serie de averiguaciones por nuestra parte, un par de llamadas a otros organismos y le pudimos guiar a la señora los trámites a seguir. Al cabo de 15 días casi con lágrimas en los ojos vino a decirnos que por fin lo había conseguido gracias a nuestra ayuda.

Cierto es que en muchos casos, la atención al ciudadano no es fácil, porque las personas no somos fáciles, pero recomendaría a todo los compañeros que al menos una vez a lo largo de su vida administrativa, eligieran un destino de atención directa al ciudadano, seguramente cambiaría su percepción de estos puestos de trabajo.

