



CONGRESO DE LOS DIPUTADOS
SECRETARÍA GENERAL
REGISTRO GENERAL

02 FEB. 2023 13:08:37

Entrada **254295**

Pregunta sobre o mantemento da cita previa obrigatoria na
Administración Xeral do Estado

Competencia	Competencias de la Cámara
Subcompetencia	Control e información
Tipo Expediente	184-Pregunta al Gobierno con respuesta escrita.

Fdo.: Néstor REGO CANDAMIL

Diputado



A LA MESA DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Al amparo de lo establecido en el artículo 185 y siguientes del Reglamento del Congreso de los Diputados, el diputado del **BLOQUE NACIONALISTA GALEGO (BNG)**, Néstor Rego Candamil, adscrito al **GRUPO PLURAL**, formula las siguientes **preguntas dirigidas al Gobierno para su respuesta escrita**.

En los últimos meses se han multiplicado las denuncias por parte de ciudadanos y ciudadanas por la dificultad de acceso a los servicios públicos que, tras el fin de las medidas de restricción de contactos y movimientos con motivo de la pandemia de la COVID19, siguen aún aplicando limitaciones a la atención presencial, exigiendo cita previa telemática, semejando que las mismas tienen vocación de permanencia a pesar de que causan graves desigualdades.

Así por ejemplo, en la mayoría de las oficinas del Registro Civil sólo es posible solicitar cita de forma telemática, sin que admitan en ningún caso la posibilidad de solicitarla de forma presencial o por teléfono, ya no digamos presentarse para hacer la gestión precisa directamente. A la obligatoriedad de solicitar cita presencial, que para muchas personas resulta imposible por falta de formación o de medios haciéndolas depender de otras personas para realizar sus trámites, se suma en la mayoría de casos las dificultades que el propio sistema genera, pues muchas de las aplicaciones no funcionan adecuadamente o no permiten solicitar cita más allá del corto plazo, por lo que las y los usuarios deben estar pendientes de su ordenador para lograr una cita en cuanto esta esté disponible.

Otra de las administraciones que más quejas acumula en relación con la atención al ciudadano es la de la Seguridad Social, donde directamente el personal de seguridad impide la entrada a quien llega a las dependencias sin





cita previa, de forma que se niega la posibilidad de solicitar información directamente sobre un asunto o solicitar cita presencialmente de ser esta necesaria.

Otro ejemplo de como las nuevas tecnologías ponen travas es la obligatoriedad de facilitar un correo electrónico para poder tramitar una cita que exige ahora la Dirección General de Tráfico. La necesidad de tener email supone una causa de exclusión para mucha gente que por su dificultad de acceso o falta de formación o conocimientos digitales no dispone de este medio de comunicación.

Estas situaciones se producen también en otros órganos administrativos dependientes de la Administración General del Estado como oficinas de extranjería, registros o, incluso, ante la propia Guardia Civil para poder denunciar la comisión de delitos, que siguen obligando a la solicitud de una cita previa que debe solicitarse telemáticamente.

Todas estas deficiencias en la atención a la ciudadanía se han materializado en numerosas quejas, algunas de ellas tramitadas ante el Defensor del Pueblo que ha dirigido recomendaciones para que se corrija y mejore el servicio de atención presencial evitando discriminaciones.

Resulta imprescindible que la Administración revierta esta situación, que se reponga la atención presencial sin necesidad de cita previa y que se garantice que se mantiene en el tiempo con personal y horario suficiente para dar cobertura a las personas que requieren información o la realización de trámites administrativos. No basta con eliminar las posibles restricciones o limitaciones derivadas de las medidas adoptadas durante la pandemia de la COVID19 para impedir contagios, es necesario reponer y reforzar los servicios con el personal suficiente para atender de forma presencial a las y los ciudadanos. La presencialidad no puede ser una forma en extinción destinada a desaparecer, es imprescindible asegurarla para garantizar realmente el servicio público a la ciudadanía.



Por los motivos expuestos, el BNG formula las siguientes preguntas al Gobierno:

1. ¿Por qué mantiene la Administración General del Estado las medidas adoptadas durante la pandemia de COVID19 que dificultan o impiden la atención presencial permitiéndose únicamente la asistencia con cita previa que sólo puede solicitarse a través de medios telemáticos?
2. ¿Recuperará la Administración General del Estado en todos sus organismos y entidades dependientes la posibilidad de atención presencial directa sin necesidad de cita previa?
3. ¿Reforzará los servicios de atención a la ciudadanía dotándolos de los medios y personal adecuados, así como de un horario suficiente para cumplir con su función de servicio público?
4. ¿Atenderá a las reclamaciones y recomendaciones planteadas por el Defensor del Pueblo y eliminará las limitaciones en el acceso a la administración al tiempo que refuerza la atención presencial?

Madrid, a 2 de febrero de 2023

Néstor Rego Candamil

Diputado del BNG en el Congreso