

## A LA MESA DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

**María Isabel PRIETO SERRANO, Silvia FRANCO GONZÁLEZ, Irene GARRIDO VALENZUELA, Alma ALFONSO SILVESTRE, Belén HOYO JULIA, Sofía ACEDO REYES, Cristóbal GARRE MURCIA, Isabel Gema PÉREZ RECUERDA, Rafael Benigno BELMONTE GÓMEZ, Maribel SÁNCHEZ TORREGROSA, Jaime DE OLANO VELA, Juan Andrés BAYÓN ROLO, Ana Belén Vázquez Blanco, María Torres Tejada, Macarena Lorente Anaya,** Diputados pertenecientes al Grupo Parlamentario Popular en el Congreso, al amparo de lo dispuesto en el artículo 185 y ss. del Reglamento de la Cámara, presentan la siguiente **pregunta al Gobierno, de la que desean obtener respuesta por escrito.**

Con relación al sistema de cita previa, establecido en numerosas oficinas de las Administraciones Públicas, se ha publicado recientemente un informe de la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) que analiza la situación respecto a la Seguridad Social (INSS y TGSS) y también respecto al SEPE.

Ha concluido que miles de personas encuentran importantes barreras que les impiden acceder a distintos trámites, como la solicitud de una pensión por jubilación o de una prestación por desempleo. Pero ¿cuál sería el motivo? La decisión del Gobierno, durante la pandemia, de obligar a la población a pedir cita previa para ser atendidos personalmente.

El estudio también analizó la disponibilidad de citas en el trámite de solicitud de la prestación por desempleo en el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), un procedimiento que debe completarse en un máximo de 15 días hábiles desde la situación de desempleo. Así, según la organización, los resultados obtenidos en el SEPE son algo mejores que en el INSS, aunque considera que la situación "dista de ser razonable". De esta forma, indican que en Barcelona y Tarragona no fue posible conseguir cita, ni en la capital, ni en el resto de la provincia durante los intentos realizados. En otras ciudades como Albacete, Bilbao u Oviedo las citas disponibles se ofrecían entre 28 y 32 días después de la solicitud.

Con relación a esta información se formulan las siguientes preguntas al gobierno:

- 1- ¿Se ha sustituido la atención presencial de los ciudadanos por la atención telefónica o la utilización obligatoria de la web para hacer trámites importantes y urgentes?
- 2- ¿Se ha tenido que destinar personal de otras provincias para atender trámites y resolver solicitudes pertenecientes a provincias que no pueden asumir la carga de trabajo que les corresponde?
- 3- ¿Ha empeorado la calidad del servicio prestado a los ciudadanos como consecuencia del colapso de la cita previa del SEPE y de la falta de personal destinado a atender de forma presencial en las oficinas?

Madrid, 19 de marzo de 2026

Fdo:

LOS DIPUTADOS

Vº Bº

LA SECRETARIA GENERAL