

A LA MESA DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Silvia FRANCO GONZÁLEZ, Jaime Eduardo DE OLANO VELA, Juan Andrés BAYÓN ROLO, Sofía ACEDO REYES, Alma ALFONSO SILVESTRE, Irene GARRIDO VALENZUELA, María Isabel PRIETO SERRANO, Rafael Benigno BELMONTE GÓMEZ, Cristóbal Garre Murcia, Isabel Gema PÉREZ RECUERDA, Maribel TORREGROSA SÁNCHEZ, Belén HOYO JULIÁ, Macarena LORENTE ANAYA, María TORRES TEJADA y Ana Belén VÁZQUEZ BLANCO, 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 las siguientes **preguntas al Gobierno, de las que desean obtener respuesta por escrito.**

La Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) ha denunciado recientemente el colapso del sistema de cita previa en el INSS y el SEPE. Las citas previas continúan siendo un obstáculo grave para acceder a trámites esenciales, como la solicitud de la jubilación o de la prestación por desempleo, con demoras generalizadas —en muchos casos superiores a veinte o treinta días— y falta de disponibilidad en numerosas provincias.

Esta situación impide a miles de ciudadanos realizar dichos trámites con la celeridad necesaria, lo que puede ocasionar pérdidas económicas y una clara vulneración de sus derechos. La problemática afecta especialmente a las personas mayores, a los colectivos vulnerables y a quienes carecen de competencias o recursos digitales, generando una exclusión administrativa cada vez más grave.

El ministro de Administraciones Públicas anunció en sede parlamentaria la supresión progresiva de la cita previa obligatoria, con el objetivo de recuperar la atención presencial directa en la Administración General del Estado. No obstante, este compromiso sigue sin materializarse, ya que no se ha publicado ningún calendario que detalle su aplicación ni medidas concretas para reforzar la atención ciudadana.

En atención a lo expuesto, se formulan las siguientes preguntas:

1. ¿Cuál es la valoración actual del Gobierno sobre el funcionamiento del sistema de cita previa en el INSS y el SEPE?
2. ¿Cuándo y de qué forma prevé el Gobierno eliminar la obligatoriedad de la cita previa en la atención presencial de dichos organismos, tal y como se ha anunciado en sede parlamentaria?
3. ¿Va a habilitar el Gobierno medidas de urgencia o de atención rápida para colectivos vulnerables, personas mayores sin certificado digital y ciudadanos con plazos críticos? ¿Tiene previsto el Ejecutivo implantar un carril prioritario para estos colectivos, como propone la OCU?
4. ¿Se están recabando datos oficiales sobre los tiempos de espera medios por oficina y provincia? En ese caso, se solicita dicha información desglosada. En caso contrario, ¿Se van a realizar estadísticas públicas mensuales por oficina y provincia?
5. ¿Qué recursos humanos y técnicos se han asignado para paliar la saturación de oficinas y reforzar la atención presencial durante el año 2025 y en lo que va de este año 2026? Se solicita desglose por oficina y provincia.
6. ¿Prevé el Gobierno establecer mecanismos de control interno o de sanción para las oficinas que acumulen demoras injustificadas en la concesión de citas?
7. ¿Va a asumir el Gobierno un compromiso vinculante para resolver los trámites urgentes en el INSS y en el SEPE en un plazo máximo de cinco días y el resto de trámites en un plazo máximo de diez días, tal y como propone la OCU? ¿Prevé el Gobierno recoger dichos compromisos en las respectivas cartas de servicios de estos organismos? En caso afirmativo, ¿cuándo se incorporarán y cuándo está previsto que se cumplan de forma efectiva por parte del Gobierno?
8. ¿Piensa el Gobierno atender la propuesta de la OCU de habilitar puntos de apoyo presenciales para la obtención y uso de certificados digitales en las principales oficinas públicas?

9. ¿Contempla el Gobierno incluir la realización de campañas informativas y la instalación de puntos fijos para promover el acceso igualitario y universal a la Administración electrónica en el nuevo Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas, dado que el actual plan correspondiente al período 2021-2025 ha caducado? ¿O en cualquier otro plan de características similares?

Madrid, 19 de marzo de 2026

Fdo:

LOS DIPUTADOS

Vº Bº *Martín*
LA SECRETARIA GENERAL