



A LA MESA DEL CONGRESO

El diputado del **BLOQUE NACIONALISTA GALEGO (BNG)**, Néstor Rego Candamil, adscrito al GRUPO PARLAMENTARIO MIXTO, al amparo de lo establecido en el artículo 185 y siguientes del Reglamento del Congreso, formula las siguientes **preguntas dirigidas al Gobierno para su contestación por escrito sobre la necesidad de eliminar la obligatoriedad del sistema de cita previa en la Administración General del Estado.**

Debido a la pandemia de la Covid en 2020, y entre las medidas excepcionales adoptadas para controlar los desplazamientos de la población y evitar aglomeraciones que favorecieran el contagio, se estableció la obligatoriedad de solicitar cita previa en todos los servicios públicos de la Administración General del Estado para realizar trámites necesarios y habituales como renovar el Documento de Identidad, tramitar una prestación por desempleo o realizar consultas ante la Agencia Tributaria, entre otros muchos.

Sin embargo, esta obligación supone una dificultad para acceder a los servicios públicos ya que exige su tramitación por medios electrónicos, cuando gran parte de la población no dispone de los conocimientos ni de los medios necesarios para hacerlo, o bien por teléfono, lo que supone enfrentarse a contestadores automáticos y largas esperas o, directamente, a llamadas que se quedan sin respuesta por falta de personal. Además, una vez que el usuario accede al sistema, no puede programar la cita para una fecha próxima porque, por lo general, las agendas ya están llenas, lo que obliga a programar la cita para meses después. Esto hace que sea difícil o imposible responder a muchas solicitudes o procedimientos urgentes a tiempo y dentro de los plazos establecidos. De hecho, llegó a materializarse un mercado negro para la adquisición de citas.

Hace más de un año, el Gobierno del Estado anunció que eliminaría la cita previa obligatoria mediante la reforma a la Ley de Procedimiento Administrativo, algo que, sin embargo, todavía no se ha producido. Así, cinco años después y superada la situación de emergencia y excepcionalidad, continúa vigente en la Administración General del Estado la obligación de solicitar cita previa para llevar a cabo trámites rutinarios. Una situación que profundiza la brecha digital y la dificultad de acceso a los servicios públicos, especialmente para responder a situaciones urgentes.



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

1. ¿Cuáles son las razones por las que la exigencia de solicitar cita previa telemática para la realización de trámites rutinarios y para el acceso a los servicios públicos, sistema implantado durante la pandemia de la Covid con carácter excepcional, sigue vigente en la Administración General del Estado?
2. ¿Eliminará el Gobierno, como anunció el Ministerio hace más de un año, la obligatoriedad de cita previa para acceder a trámites rutinarios en la Administración General del Estado?
3. ¿Cuándo creen que se hará la modificación regulatoria necesaria para recuperar la situación previa a la pandemia, cuando se podía acceder a servicios recurrentes sin cita previa?
4. ¿Está usted de acuerdo en que el sistema telemático obligatorio dificulta o imposibilita a muchas personas el acceso a la Administración para realizar trámites y gestiones?
5. ¿Reforzarán los recursos humanos disponibles para el servicio público de manera que se agilice y mejore la gestión de los trámites ciudadanos?

Madrid, a 7 de mayo de 2025

Néstor Rego Candamil

Diputado del BNG en el Congreso



CONGRESO DE LOS DIPUTADOS
SECRETARÍA GENERAL
REGISTRO GENERAL

07 MAY. 2025 12:44:48

Entrada **67472**

Sobre a necesidade de eliminar a obrigatoriedade do sistema
de cita previa na AXE

Competencia	Otros Expedientes
Tipo Expediente	300-Escrito en lengua española distinta del castellano, oficial en Comunidad Autónoma (art. 92.1)

Fdo.: Néstor REGO CANDAMIL
Diputado



Á MESA DO CONGRESO

O deputado do **BLOQUE NACIONALISTA GALEGO (BNG)**, Néstor Rego Candamil, adscrito ao GRUPO PARLAMENTAR MIXTO, ao abeiro do establecido no artigo 185 e seguintes do Regulamento do Congreso, formula as seguintes **preguntas dirixidas ao Goberno para a súa resposta escrita relativas á necesidade de eliminar a obrigatoriedade do sistema de cita previa na Administración Xeral do Estado.**

Con motivo da pandemia por Covid no ano 2020, e entre as medidas excepcionais adoptadas para controlar os desprazamentos da poboación e evitar aglomeracións que favoreceran os contaxios, estableceuse a obrigatoriedade de solicitar cita previa en todos os servizos públicos da Administración Xeral do Estado para a realización de trámites necesarios e habituais como a renovación do Documento de Identidade, a tramitación dunha prestación por desemprego ou a realización de consultas ante a Axencia Tributaria, entre outros moitos.

Porén, esta obriga supón unha dificultade no acceso aos servizos públicos pois exige a tramitación telemática, cando moita poboación non ten os coñecementos ou os medios precisos para facelo, ou telefónica, enfrontándose a contestadores automáticas e largas esperas ou directamente, chamadas non atendidas, por falta de persoal. Ademais, unha vez que logra o acceso ao sistema non cabe axendar a cita para datas próximas pois, normalmente, os cupos están xa cubertos, obrigando a programar o trámite para meses despois. Isto dificulta ou impide a atención en tempo e dentro dos prazos regrados de moitas solicitudes ou trámites urxentes. De feito, chegou a materializarse un mercado negro para a adquisición de citas.

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS
SECRETARÍA GENERAL
REGISTRO GENERAL

07 MAY. 2025 12:44:48

Entrada **67472**



Hai máis dun ano o Goberno do Estado anunciou que ía eliminar a cita previa obrigatoria a través da modificación da Lei de Procedemento Administrativo, porén aínda non se materializou. Así, cinco anos máis tarde e superada a situación de emerxencia e de excepcionalidade, na Administración Xeral do Estado continúa vixente a obriga solicitude de cita previa para levar a cabo trámites habituais. Unha situación que afonda na fenda dixital e na dificultade de acceso aos servizos públicos, especialmente na atención a situacións urxentes.

Polos motivos expostos, o BNG formula as seguintes preguntas dirixidas ao Goberno:

1. Cales son os motivos que fan que se manteña aínda vixente na Administración Xeral do Estado a obrigatoriedade de solicitude de cita previa telemática para a realización de trámites habituais e para o acceso a servizos públicos, un sistema implantado durante a pandemia por Covid como algo excepcional?
2. Vai o Goberno eliminar, tal e como xa anunciou fai máis dun ano o Ministerio, a cita previa obrigatoria para acceder a trámites habituais na Administración Xeral do Estado?
3. Cando considera que se procederá á modificación normativa necesaria para restabelecer a situación anterior á pandemia cando se podía acceder sen cita a servizos recorrentes?
4. Comparte que o sistema telemático obrigatorio dificulta ou impide o acceso a moitas persoas para a realización de xestións e trámites ante a administración?



5. Reforzará os recursos humanos dispoñíbeis para a atención ao público de forma que se axilice e se mellore a xestión dos trámites cidadáns?

Madrid, a 7 de maio de 2025

Néstor Rego Candamil

Deputado do BNG no Congreso