

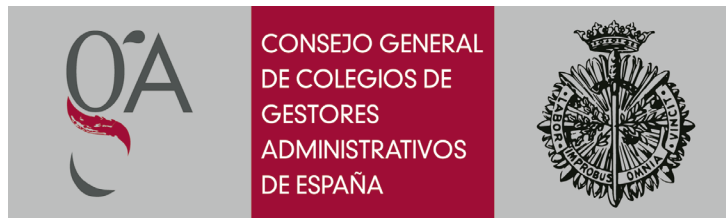
## **MANIFIESTO POR EL DERECHO A LA ATENCIÓN PRESENCIAL EFECTIVA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Durante los peores meses de la pandemia, la cita previa se convirtió en un mecanismo de control imprescindible. Ayudó a organizar flujos, evitó aglomeraciones y permitió prestar servicios en condiciones excepcionales. Pero el contexto ha cambiado. Las razones sanitarias desaparecieron hace tiempo. Lo que fue una herramienta transitoria se ha convertido, en demasiadas oficinas, en un filtro estructural, un requisito excluyente y, para muchos, una barrera infranqueable.

Hoy, millones de ciudadanos se enfrentan a una Administración cerrada sin cita. No porque la ley así lo exija, sino porque se ha consolidado una práctica inercial, alejada del espíritu de servicio público. Las puertas no están cerradas con llave, sino con una pantalla, un bot o una franja horaria fantasma que nunca aparece disponible. Personas mayores, migrantes, ciudadanos sin competencias digitales o sin acceso a dispositivos adecuados, quedan atrapados en una burocracia digital que no contempla sus realidades.

El informe sobre el sistema de cita previa en la Administración General del Estado, elaborado entre julio de 2024 y junio de 2025, es revelador: el 80 % de los principales trámites no ha ofrecido cita disponible en algún momento del año. Y cuando la hay, la espera supera en muchos casos los quince o veinte días. En julio de 2024, renovar el DNI en Madrid podía implicar esperar más de un mes. En noviembre, los trámites con la Seguridad Social llegaron a 28 días de demora. En mayo de 2025, hasta 18 trámites simultáneos carecían por completo de disponibilidad.

La práctica administrativa actual está vulnerando derechos. Porque la cita previa obligatoria no está prevista en ninguna norma con rango de ley. Porque no responde ya a criterios de eficiencia, sino a carencias en recur-



humanos, falta de voluntad política y abandono de la atención presencial como modelo esencial de relación con el ciudadano.

No se trata de eliminar la cita previa, sino de devolverle su función original: la de facilitar. La cita previa debe ser una opción, un canal ágil para quien lo elija, no una condición para acceder. Debe convivir con la atención directa, inmediata, abierta. Como ocurría antes de 2020. Como exigen el sentido común, la equidad y la ley.

Por todo ello, las organizaciones firmantes reclamamos:

1. La garantía efectiva de atención presencial sin cita previa en todos los servicios administrativos que requieran presencia física.
2. La dotación de medios humanos suficientes para atender con eficacia tanto a quienes opten por acudir sin cita como a quienes la soliciten.
3. La eliminación de la cita previa obligatoria como condición excluyente de acceso, mediante instrucciones internas, resoluciones administrativas o reformas normativas si fueran necesarias.
4. La protección de colectivos vulnerables frente a cualquier exclusión digital, garantizando canales alternativos accesibles.

Y, en especial, solicitamos a las administraciones competentes que reconozcan y garanticen el derecho del ciudadano a ser atendido presencialmente sin cita previa, por las siguientes razones legales:

- Porque el artículo 14.1 de la Ley 39/2015 reconoce expresamente el derecho de las personas físicas a elegir el medio de relación con la Administración, sin imponer restricciones que no estén amparadas en norma con rango de ley.
- Porque el principio de buena administración, recogido en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la UE y el art.

103 de la Constitución, obliga a facilitar el ejercicio de los derechos y no a dificultarlo mediante filtros administrativos inmotivados.

- Porque el artículo 13.e) de la propia Ley 39/2015 impone a la Administración el deber de facilitar el ejercicio de derechos y el cumplimiento de obligaciones, lo que se ve gravemente comprometido por la exigencia incondicional de cita previa.
- Porque no existe norma con rango legal que imponga la cita previa obligatoria de forma generalizada, y las medidas excepcionales adoptadas durante la pandemia no pueden mantenerse indefinidamente sin incurrir en desviación de finalidad.

La administración está para servir, no para poner barreras. Por eso, este manifiesto inicia una campaña popular por la recuperación del acceso libre, presencial y sin cita a los servicios públicos. Porque los derechos no se reservan. Se ejercen.

## **CAPÍTULO 1.**

### **DE MEDIDA EXCEPCIONAL A OBSTÁCULO ESTRUCTURAL**

La cita previa nació como una solución temporal ante una emergencia sin precedentes. En marzo de 2020, el país se paralizó y la Administración pública tuvo que reinventarse para garantizar, en medio del confinamiento y el miedo al contagio, una mínima continuidad en sus servicios. Fue entonces cuando se generalizó la cita previa. Ya existía en muchos servicios, sobre todo aquellos de alta demanda como extranjería, el DNI o la Seguridad Social, pero ahora se extendió como norma universal. Su función era clara: evitar colas, regular el aforo, reducir contactos. Nadie cuestionaba su utilidad. Era una herramienta de contención.

Sin embargo, el tiempo pasó. Y lo que debía ser transitorio se convirtió en permanente. Las mascarillas desaparecieron. Los aforos se ampliaron. Las

escuelas, los hospitales, el transporte, los comercios... todo recuperó la presencialidad plena. Todo, menos la Administración.

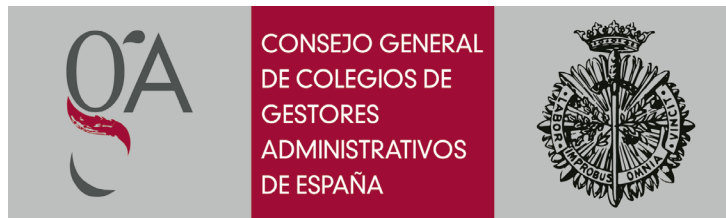
La cita previa, que había servido para evitar contagios, empezó a utilizarse como escudo frente a la falta de medios. Detrás de un sistema que exige planificación previa para gestiones rutinarias, lo que se esconde muchas veces es la incapacidad de responder con plantillas mermadas, con oficinas saturadas, con tecnologías poco intuitivas. La excepción pasó a ser excusa.

Lo que antes era una opción para quien quería evitar esperas, pasó a ser una condición para quien simplemente necesitaba ser atendido. Y con ello, se vulneró un principio esencial de nuestra convivencia: que el Estado está al servicio de los ciudadanos, no al revés.

En esta transformación silenciosa, muchos han quedado fuera. Las personas mayores, que no manejan aplicaciones ni plataformas. Los migrantes, que no entienden el idioma del formulario. Las familias trabajadoras que no pueden esperar semanas para renovar un documento o pedir una prestación. Incluso los profesionales que tratan de ayudar a otros a cumplir con la Administración se encuentran atrapados entre formularios, captchas y agendas bloqueadas.

Lo más grave es que esta realidad no se debe a una reforma legal. No hay una ley que haya impuesto la cita previa obligatoria como puerta de entrada exclusiva. Simplemente, se ha impuesto por costumbre, por inercia, por abandono. Y ese abandono tiene consecuencias: exclusión, desigualdad, inseguridad jurídica.

La atención sin cita previa no es una reivindicación nostálgica. Es una necesidad actual. Hay miles de situaciones que requieren inmediatez: una pérdida de empleo, una ayuda urgente, una documentación extraviada, una notificación administrativa. Esperar tres semanas para ser atendido equivale, en muchos casos, a no ser atendido en absoluto.



La cita previa, convertida en filtro obligatorio, también ha propiciado nuevas desigualdades. Han aparecido mercados paralelos donde se revenden citas. Se ha generado una carrera por la tecnología que no todos pueden ganar. Y se ha diluido la responsabilidad de la Administración bajo la apariencia de un sistema automatizado.

El argumento de que “la cita previa ordena” es válido solo si no excluye. La organización no puede ser a costa del derecho de acceso. Y la eficiencia no puede medirse por la cantidad de formularios gestionados, sino por la cantidad de ciudadanos atendidos con dignidad.

Algunos gobiernos autonómicos han empezado a revertir la situación. Han aprobado leyes para recuperar la atención sin cita, han abierto ventanillas sin necesidad de filtro previo, han reforzado plantillas. Pero el cambio aún no ha llegado al conjunto del Estado.

Mientras tanto, el malestar crece. Los medios recogen testimonios de frustración diaria. Las asociaciones de mayores, los colegios profesionales, los sindicatos y los ciudadanos reclaman lo mismo: ser atendidos. No con privilegios. No con tratos especiales. Solo con humanidad y sentido común.

Porque la Administración no es una pantalla. Es un derecho. Y el acceso a ella no puede depender de saber manejar una app, de encontrar un hueco oculto entre mil intentos, ni de tener un móvil de última generación.

Volver a la atención sin cita previa no es retroceder. Es avanzar hacia una administración más justa, inclusiva y centrada en las personas. Es recordar que la tecnología debe ser una herramienta de acceso, no un muro digital. Y es, en definitiva, hacer realidad el mandato constitucional de servir con objetividad los intereses generales.

Por eso, este manifiesto empieza por aquí. Por denunciar que la excepción se ha hecho costumbre. Y por exigir que, como sociedad, no aceptemos que se nos cierre la puerta en la cara con una excusa digital.

## CAPÍTULO 2.

### LA REALIDAD EN CIFRAS: UN SISTEMA QUE NO FUNCIONA

El informe elaborado por el Observatorio de Gestión Pública del Ilustre Colegio de Gestores Administrativos de Madrid (ICOGAM), correspondiente al periodo comprendido entre julio de 2024 y junio de 2025, ofrece una radiografía reveladora sobre el estado actual de la cita previa en la Administración General del Estado (AGE). Lejos de tratarse de una percepción subjetiva o de una molestia puntual, los datos confirman que el sistema de cita previa obligatoria se ha convertido en una disfunción estructural que impide el ejercicio efectivo de derechos ciudadanos.

A continuación, se sintetizan las principales conclusiones del informe, que por su gravedad y persistencia, deben ser consideradas como evidencia incontestable para replantear el modelo de atención al ciudadano.

El primer dato que sobresale es que el 80 % de los trámites analizados (20 de 25) no ofrecieron cita previa en algún momento del periodo. En muchos casos, esta falta de disponibilidad se prolongó durante varios meses consecutivos. Lejos de responder a causas excepcionales o aisladas, esta carencia de acceso afecta sistemáticamente a servicios esenciales y ministerios clave como Interior, Justicia e Inclusión, Seguridad Social y Migraciones.

Aunque el tiempo medio de espera en los trámites que sí disponían de cita experimentó una mejora generalizada —pasando de 9,70 días en el segundo semestre de 2024 a 5,74 días en el primer semestre de 2025—, esta estadística es engañosa. Detrás de la aparente eficiencia, el informe revela que la mayoría de los trámites simplemente no tenían citas disponibles, por lo que no computaban en los tiempos de espera. La mejora, por tanto, no refleja una atención más rápida, sino una exclusión silenciosa de miles de usuarios.

Ministerios como el de Interior o el de Inclusión presentaron tiempos medios de espera superiores a los 13 días durante el segundo semestre de 2024, con picos como los 36 días para renovar el DNI en julio de ese año o los

28 días en trámites de Seguridad Social en noviembre y diciembre. Incluso en 2025, cuando la media global mejoró, persistieron situaciones límite: 18 trámites sin cita en mayo, o 15 trámites inaccesibles en junio.

El Ministerio de Hacienda, que en el segundo semestre de 2024 ofrecía citas con una media de 3,73 días de espera, empeoró en 2025 hasta alcanzar los 6,64 días. Solo el Ministerio de Educación mantuvo tiempos bajos, pero incluso en su caso hubo trámites sin disponibilidad de cita durante varios meses.

El informe también pone en evidencia la desconexión entre tiempo medio de espera y número de trámites sin disponibilidad. Por ejemplo, noviembre de 2024 fue el mes con mayor demora (15,38 días), pero no el que registró más trámites bloqueados. Ese récord lo ostenta mayo de 2025, con el mayor número de trámites sin posibilidad de cita (18), pese a tener un tiempo medio bajo (4,85 días). Esto sugiere la existencia de dos fallos complementarios: trámites que acumulan demoras excesivas y trámites directamente inaccesibles.

En resumen, el informe revela un modelo que ya no está gestionando flujos, sino bloqueando derechos. La cita previa, concebida para organizar, ha devenido en obstáculo. La saturación no es coyuntural, sino crónica. Y la mejora en los tiempos, donde la hay, responde a la desaparición de citas, no a una mejor atención.

Por todo ello, el informe concluye que:

- La cita previa obligatoria ha dejado de ser una herramienta de organización para convertirse en un filtro estructural de acceso.
- La falta de citas disponibles afecta a la mayoría de los trámites en todos los ministerios analizados, durante la mayor parte del periodo.
- Los tiempos de espera, incluso cuando existen citas, siguen siendo excesivos en trámites esenciales.

- La imposibilidad de acceder a la Administración por vía presencial se ha consolidado como una situación crónica, sin base legal y sin justificación razonable.

Este diagnóstico, basado en datos objetivos recogidos quincenalmente a lo largo de un año, no admite matices: el sistema no funciona. No es justo, no es eficiente, no es legal. Y exige una reforma urgente y estructural para garantizar el derecho de los ciudadanos a ser atendidos.

## **CAPÍTULO 3.**

### **LA CITA PREVIA EN LOS MEDIOS**

En los medios de comunicación españoles, tanto nacionales como locales, se ha venido documentando con especial insistencia cómo la cita previa obligatoria ha dejado de ser una herramienta de organización para convertirse en un obstáculo insalvable. A ello se suman los atrasos profundos en la resolución de expedientes y la desigual atención que reciben los ciudadanos sin acceso digital.

#### **1. El colapso del SEPE: citas imposibles frente a plazos legales**

Según El País, el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) vive una situación crítica: el 40 % de sus oficinas están cerradas o no ofrecen citas, y más de 3.500 empleos se han perdido en una década. Esto ha convertido la petición de prestaciones por desempleo en “una misión imposible” para muchos, que en algunos casos recurren a pagar en locutorios para obtener una cita presencial. El riesgo es real: perder una prestación si el trámite se demora más de lo legalmente permitido.

Loentiendo.com, actualizando la situación en junio de 2025, advierte que el sistema informático del SEPE funciona de forma errática: las citas desaparecen en segundos incluso durante el proceso de solicitud; su diseño parece anclado en el siglo pasado. Además, incumplir el plazo de los 15 días para solicitar el paro puede resultar en la pérdida parcial de la prestación.

## **2. Colas y demoras en la Seguridad Social: la atención presencial desbordada**

RTVE ha recogido testimonios de usuarios que llevan meses “atrapados en la burocracia”, haciendo largas colas en Madrid para tramitar prestaciones por incapacidad o jubilación. La imposibilidad de obtener cita digital o telefónica obliga a acudir presencialmente, solo para ser enviados de nuevo sin resultado tras horas de espera. Los sindicatos alertan que se han perdido más de 10.000 empleos en diez años y reclaman un plan de choque urgente.

Civio, mediante un robot que intentó reservar citas en 414 oficinas durante dos semanas, determinó que en 43 no se ofrecía ninguna cita para pensiones y en 63 ninguna para el IMV. En provincias como Bizkaia, Ceuta o Barcelona, conseguir turno es prácticamente imposible o supone esperar varias semanas.

## **3. Extranjería y protección internacional: un sistema inoperante**

Un análisis de la Abogacía Española documenta cómo la plataforma de cita previa para solicitar protección internacional se transformó en un “verdadero infierno”: llamadas sin respuesta, formularios bloqueados, y personas pagando por citas que deberían ser gratuitas. A pesar de ello, miles ni siquiera acceden al procedimiento. Muchas de ellas quedan fuera del sistema de acogida por la imposibilidad de obtener turno.

En Murcia, CC OO y CSIF denunciaron el colapso de la Oficina de Extranjería tras la entrada en vigor del nuevo reglamento: citas con esperas de más de 60 días, plazas sin cubrir y una carga laboral que ha crecido un 40 %, mientras el refuerzo anunciado fue considerado insuficiente.

## **4. Servicios locales saturados: más que una cita, una espera interminable**

La Voz de Galicia publica que en su región continúa la política del “no se atenderá sin cita”, pese al compromiso gubernamental de eliminar esa

obligatoriedad. Plazo tras plazo, esa medida no ha sido revertida como estaba previsto.

En Murcia, los pacientes reclaman que no es aceptable que 60.000 personas estén en lista de espera para acceder a una cita sanitaria. Exigen transparencia en prioridades y cumplimiento de tiempos máximos establecidos legalmente.

HuffPost reporta la saturación de las comisarías por la implantación precipitada del DNI digital: falta de puntos técnicos, formación insuficiente del personal y agendas colapsadas, lo que ralentiza trámites esenciales. CSIF exige soluciones urgentes y formación continua.

## **5. Profesionales alertan: “burrocracia digital” y pérdida de eficacia**

Fernando Jesús Santiago, presidente de los Gestores Administrativos, denuncia que la burocracia ha mutado: la “burrocracia digital” ha sustituido a la vieja de papel y genera desigualdad. La cita previa no ordena, pero sí bloquea; y promueve mafias que monopolizan turnos mediante bots. Según él, el problema real es la falta de funcionarios, no el sistema digital.

## **6. La cita previa como síntoma de administración deteriorada**

Una pieza en La Voz de Galicia señala que la eliminación de la cita previa obligatoria fue prometida y aún no se ha cumplido, evidenciando una brecha entre el discurso político y la realidad administrativa.

La prensa regional también recoge cómo colegios profesionales y sindicatos advierten que la saturación administrativa afecta directamente a la salud procesal de ciudadanos y trabajadores públicos, empeorando la calidad del servicio en justicia, extranjería o prestaciones sociales.

## **CAPÍTULO 4.**

### **FUNDAMENTO JURÍDICO CONTRA LA CITA PREVIA**

La cita previa obligatoria, tal y como se ha mantenido tras la pandemia, no solo supone una disfunción administrativa sino una vulneración de derechos fundamentales garantizados constitucionalmente. Este capítulo analiza el marco normativo vulnerado, las resoluciones del Defensor del Pueblo, la doctrina jurisprudencial y el principio de legalidad administrativa, para concluir que el modelo actual carece de sustento jurídico y debe revertirse.

#### **1. Principio de legalidad y reserva de ley**

El artículo 103 de la Constitución Española establece que la Administración Pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa con sometimiento pleno a la ley y al Derecho. Por su parte, el artículo 105 consagra el principio de publicidad y participación en los procedimientos administrativos.

El artículo 13 de la Ley 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común, reconoce el derecho de toda persona a relacionarse con la Administración por medios electrónicos o presenciales, según su elección, sin que esta pueda imponer un canal único si no media una norma con rango de ley que así lo disponga.

Por tanto, imponer la cita previa como único canal de acceso, sin una norma legal que lo habilite, infringe el principio de legalidad administrativa y constituye una restricción indebida de derechos.

#### **2. Derecho a la atención y a la igualdad**

El artículo 9.2 CE obliga a los poderes públicos a promover la igualdad real y efectiva, removiendo obstáculos que impidan o dificulten su plenitud. La cita previa obligatoria impone una barrera técnica y cultural a personas mayores, con dificultades tecnológicas o en riesgo de exclusión.

Además, se vulnera el principio de igualdad del artículo 14 CE al generar una discriminación indirecta por razón de edad, nivel educativo o brecha digital. No se garantiza una alternativa efectiva y presencial.

### **3. Derecho a una buena administración**

La Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, en su artículo 41, reconoce el derecho a una buena administración, entendida como aquella que atiende sin demoras injustificadas, permite oír al ciudadano y responde con motivación suficiente.

El mantenimiento de una cita previa sin cita disponible, o con esperas de semanas para trámites urgentes, viola este principio de buena administración. No basta con ofrecer un canal; se exige que funcione y sea accesible.

### **4. Doctrina del Defensor del Pueblo**

En múltiples resoluciones recientes, el Defensor del Pueblo ha señalado que la cita previa no puede convertirse en el único medio de acceso a la Administración. En su Informe Anual 2022 reiteró que:

“No puede excluirse la atención presencial directa, sin cita, como opción válida, especialmente cuando el sistema no garantiza citas en plazo razonable.”

También ha instado a las distintas administraciones a establecer protocolos para la atención sin cita cuando concurren razones personales, urgencia o imposibilidad tecnológica.

### **5. Jurisprudencia y doctrina administrativa**

El Tribunal Supremo, en su sentencia de 3 de junio de 2009 (recurso 1515/2006), afirmó que el ciudadano no puede verse impedido en su derecho a relacionarse con la Administración por causas imputables a esta, como fallos informáticos o demoras estructurales.

La jurisprudencia contencioso-administrativa ha reforzado la idea de que los procedimientos deben estar guiados por los principios de eficacia, accesibilidad y proporcionalidad, que no se cumplen cuando la cita previa actúa como filtro excluyente.

## **6. Propuestas jurídicas de reforma**

Las vías para restablecer el equilibrio jurídico-administrativo son claras:

- Modificar la Ley 39/2015 para prohibir expresamente la cita previa como único medio de acceso salvo en casos excepcionales y justificados por ley.
- Incluir en los estatutos de personal y protocolos internos la obligación de disponer de ventanillas de atención libre, con recursos humanos suficientes.
- Adoptar recomendaciones del Defensor del Pueblo y la Carta de Derechos Digitales de España.

La imposición generalizada y permanente de la cita previa carece de respaldo legal suficiente, infringe principios constitucionales básicos y debilita la relación entre ciudadanos y Administración. Por ello, este manifiesto no solicita una simple mejora técnica, sino la restauración de un derecho: el de ser atendido por su administración sin más barreras que las estrictamente necesarias y legales.