

El desastre creado por Sánchez con la cita previa hace estallar a usuarios y gestores: "Es desesperante"

Los gestores administrativos estallan ante lo mal que funciona la cita previa obligatoria con la Administración: "Es la perversión del sistema".

Leticia Vaquero

X

24/9/2025 - 06:39







Escuchar este artículo ahora
Powered by Trinity Audio
00:00 04:59



1.0x

La cita previa nació durante la pandemia de la COVID-19 como una alternativa de organización para evitar aglomeraciones, garantizar una mejor atención a la ciudadanía y un servicio más eficiente. Al menos esa fue la excusa para ponerla en marcha. Sin embargo, la obligatoriedad de pedirla para hacer una consulta sobre tu pensión, hacer gestiones de Extranjería o empadronarte sigue vigente aún habiendo dejado el estado de alarma y el confinamiento –que fue declarado inconstitucional- años atrás. Y lo peor de todo es que en muchos casos ni siquiera se puede pedir esa cita por el colapso del sistema, lo que perjudica a los que más lo necesitan.

Es el caso de **Amelia Polo**, una madrileña que vive a caballo entre Madrid y un pequeño pueblo de Cuenca. El año pasado estuvo varios meses esperando hasta conseguir una cita para obtener información sobre cómo se le quedaría su pensión de jubilación: "La web de la Seguridad Social me decía que no había huecos disponibles, luego me enteré de que a través de las gestorías podría haber ido más rápido, pero ¿por qué lo tengo que pagar?", asegura a LM con impotencia.

La ineficiencia en la prestación del servicio y el colapso en las famosas citas previas ha derivado en que la única manera que encuentran muchos usuarios de lograr la deseada cita es a través de las gestorías, que cobran el servicio. Por no hablar de los momentos en los que los atascos hacen que aflore una suerte de mercado negro de citas que, según las fuentes consultadas, todavía hoy se da en algunos trámites puntuales.

Y, de hecho, son los propios gestores administrativos los que denuncian públicamente el colapso del sistema. **"Recibimos a personas desesperadas que no saben a dónde acudir**. Tenemos que multiplicar esfuerzos, insistir por canales internos, gestionar tiempos imposibles, es desesperante", manifiestan. Lo que antes era una colaboración con la Administración, hoy muchas veces se convierte en suplir sus carencias, lo que **genera desgaste en los profesionales y sobre todo en la ciudadanía**.

Lógicamente, los trámites más demandados son aquellos donde la cita previa genera más bloqueos: Seguridad Social, Extranjería, Tráfico y Justicia. Sin embargo, los procedimientos en Hacienda son más ágiles. Su disponibilidad es estable y en casos puntuales se atiende sin cita previa. Curiosamente, el Fisco suele tener tecnología, financiación y personal suficiente siempre para mantener engrasada la máquina recaudatoria.

"Hablamos de pensiones, prestaciones, empadronamientos, expedición del DNI, certificados, autorizaciones de residencia, canjes de carnet o cambios de titularidad de vehículos", nos cuentan desde el **Consejo General de Gestores Administrativos** recordando que se trata de trámites esenciales que si no se hacen a tiempo, tienen consecuencias graves para el ciudadano. De hecho cada día recogen historias desesperantes como la de una mujer que no pudo inscribir a su hijo recién nacido o un autónomo que perdió una ayuda por no poder empadronarse. "La gente nos dice: "si no fuera por ustedes, no lo habría conseguido" pero **"nosotros queremos clientes que nos buscan porque no quieren hacer ellos los trámites, no porque no pueden hacerlos...** porque no hay manera de que les atienda la Administración", denuncian.

Por eso, acaban de presentar el informe del **Observatorio de Gestión Pública** en el que el Consejo General de Gestores Administrativos concluye que la media de espera para ser atendido es de **36 días pero que en más del 80 % de los trámites analizados** –entre julio de 2024 y junio de 2025- hubo momentos en los que no era posible ni obtenerla. Por eso reclaman que se devuelva a la cita su carácter original, como una opción de orden, no como una barrera excluyente. En paralelo han presentado el **Manifiesto por el Derecho a la Atención Presencial Efectiva**, para demostrar el colapso del sistema actual y para exigir una atención pública digna, cercana y accesible.

Estamos ante una perversión del sistema ya que convierte un derecho en una carrera de obstáculos", denuncian. Al final muchos ciudadanos como Amelia Polo consiguen las citas por otras vías, en otras comunidades autónomas como hizo ella aprovechando que estaba en su pueblo conqunense de **El Acebrón**. "Como estaba de vacaciones en el pueblo se me ocurrió mirar si había citas en la oficina de la Seguridad Social de Tarancón y me la dieron a pesar de que era agosto", concluye no sin antes lamentar que ante la incapacidad de contactar con la Administración "lo vas dejando".

La obligatoriedad de la cita previa provocó en el invierno de 2023 un enfrentamiento entre el Partido Popular y el ministro para la Transformación Digital y la Función Pública entonces, **José Luis Escrivá**, ahora gobernador del Banco de España. Los populares denunciaron la situación y Escrivá lo tildó de bulo, sin embargo, en enero de 2024 anunció el "compromiso" del Gobierno de eliminar la cita previa obligatoria. Algo que no se ha materializado.

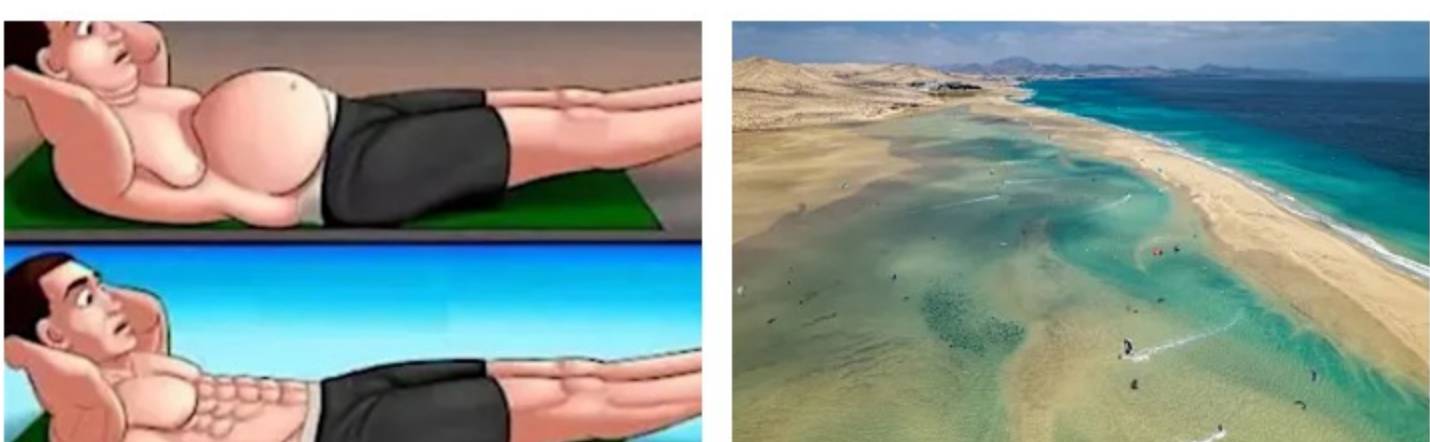
El mantenimiento de la cita previa obligatoria para presentar solicitudes y documentos, tras haber cesado las medidas sanitarias que la justificaron, **"puede suponer una infracción de normas constitucionales y legales**, así como afectar a derechos ciudadanos y principios generales de la Ley 39/2015 y la Ley 40/2015" asegura **Antonio Benítez Ostos**, socio-director y fundador de **Administrativando Abogados**. **"Debería eliminarse el carácter obligatorio de la cita previa** y ofrecerse alternativas presenciales -sin cita previa-" mientras se apoya especialmente a "colectivos en riesgo de exclusión digital", es decir, mayores o personas sin acceso a tecnología entre otras, defiende el abogado. Y es que la atención pública no puede depender de saber manejar una web o tener suerte con una cita.



CONTENIDO PATROCINADO



Descubre el diseño escultural de N°8: aerodinámica perfecta y acabados artesanales...



5 comentarios



Ver todos los comentarios



SERVICIOS

Tráfico

El Tiempo

Precio gasolineras

Radars

Hemeroteca