

## USO reclama al Gobierno eliminar la obligación de cita previa para realizar trámites con la Administración

- Las dificultades para obtener cita previa en servicios como Hacienda, Trabajo o Seguridad Social suponen una barrera de acceso, denuncia USO

Madrid, 18 de diciembre de 2023.- USO denuncia las barreras de acceso a diversos trámites administrativos que está imponiendo el sistema de cita previa obligatoria en todo el ámbito del servicio a la ciudadanía que depende de Hacienda, Trabajo y Seguridad Social.

Por ello, desde la Secretaría de Políticas Sociales, Igualdad y Formación de USO se han registrado tres peticiones en los ministerios de Hacienda y Función Pública, Inclusión, Seguridad Social y Migraciones y Trabajo y Economía Social, solicitando al Gobierno que “atienda a todas las personas que se dirijan a sus oficinas de atención e información, sin limitación ni sujeción a la obtención de cita previa, y se den las órdenes oportunas al personal de acceso para que les permitan el paso a una Administración Pública libre de barreras”.

### Exigencia de cita previa para gestiones con la Administración

En la actualidad, se exige tener cita previa con hora y día para realizar la inmensa mayoría de las gestiones con la Administración. Esta cita previa obligatoria se impuso a raíz de la pandemia, justificada en ese momento por la excepcionalidad de la situación sanitaria.

Una vez finalizada esa excepcionalidad, la cita previa a través de la web o por teléfono sigue siendo obligatoria y es la única vía de acceso de atención personal para prácticamente todas las gestiones: certificados de vida laboral, solicitud de prestaciones, empadronamientos, solicitud de Ingreso Mínimo Vital y un largo etcétera de trámites.

Tal es así que la cita previa obligatoria se ha impuesto, constituyendo una barrera entre la Administración y el ciudadano. Sin embargo, el artículo 3 de la Ley 40/2015 dice claramente que las Administraciones Públicas deberán respetar en su actuación y relaciones los principios de servicio efectivo a los ciudadanos, y simplicidad, claridad y proximidad a los ciudadanos.

### Colectivos vulnerables, expulsados de la Administración

“La cita previa nunca puede ser una imposición que dificulte la relación de los ciudadanos con la Administración Pública. En la actualidad, encontramos cientos de quejas que manifiestan la imposibilidad de obtener una cita previa en un tiempo razonable y el propio sistema de obtención de la cita previa está dificultando el

acceso a personas especialmente vulnerables, quienes más necesitan de la Administración, colectivos que carecen en su mayoría de medios y de conocimientos digitales para dar curso a las obligaciones administrativas”, denuncia Lourdes Pedrazuela, secretaria de Políticas Sociales, Igualdad y Formación de USO.

Esta situación está obligando a esas personas a acudir a gestorías u otros servicios profesionales, con el consiguiente gasto económico, para poder realizar unos trámites que antes podían realizar directamente, acudiendo en persona a las oficinas. Esta imposición está afectando, sobre todo, a las personas mayores, empujándolas al abismo abierto por la brecha digital.

USO considera que la cita previa es una buena solución como vía de atención al ciudadano, un adelanto tecnológico que ahorra tiempo de gestión y que facilita el acceso de muchas personas, pero no debe ser bajo ningún concepto un requisito obligatorio. La Administración debe ser reflejo de una sociedad aún a medio camino entre lo analógico y la digitalización y debe garantizar el acceso a ella en igualdad de condiciones para todos los colectivos.