



Evolución anual de la cita previa 2º semestre 2024 – 1er semestre 2025 AGE julio 2025



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	4
ANÁLISIS GENERAL	5
ANÁLISIS POR MINISTERIOS	7
TRÁMITES SIN DISPONIBILIDAD DE CITA PREVIA	7
CLASIFICACIONES	11
ANÁLISIS TEMPORAL POR TRÁMITE	13
CONCLUSIONES	19
ANEXO 1	21

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

Tabla 1. Resumen general de los ministerios 2º semestre 2024 – 1er semestre 2025.	6
Tabla 2. Trámites sin cita 2º semestre 2024 – 1er semestre 2025.	8
Tabla 3. Promedio tiempo de espera por trámite y trámites sin cita 2º semestre 2024 – 1er semestre 2025.	11
Tabla 4A. Los diez trámites con mayor promedio de espera y meses en los que el trámite no ha tenido cita 2º semestre 2024.	14
Tabla 4B. Los diez trámites con mayor promedio de espera y meses en los que el trámite no ha tenido cita Primer semestre 2025.	15
Tabla 5. Promedio de tiempo de espera por mes y número de trámites sin cita al mes 2º semestre 2024 – 1er semestre 2025	16
Gráfico 1. Promedio de espera por trámite según Ministerios 2º semestre 2024–1er semestre 2025.	12
Gráfico 2. Evolución de la cita previa a lo largo del año 2º semestre 2024–1er semestre 2025.	17
Gráfico 3. Número de trámites al mes sin cita 2º semestre 2024–1er semestre 2025.	18

Introducción

El artículo 14.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, reconoce expresamente que las personas físicas pueden elegir en todo momento si desean comunicarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos o no, salvo que estén legalmente obligadas a utilizar exclusivamente medios electrónicos. Asimismo, establece que el canal de comunicación elegido por el ciudadano puede ser modificado libremente en cualquier momento.

Esta disposición consagra, por tanto, el derecho del ciudadano a optar por la atención presencial como vía legítima de relación con la Administración. No obstante, en la práctica, este derecho se ve frecuentemente obstaculizado por la imposición generalizada de sistemas de cita previa obligatoria, que actúan como filtros restrictivos y, en muchos casos, terminan por excluir o dificultar gravemente el acceso directo a los servicios públicos.

Con el propósito de evaluar el grado real de accesibilidad a la atención presencial, el Observatorio de Gestión Pública del Ilustre Colegio Oficial de Gestores Administrativos de Madrid (ICOGAM) realiza un seguimiento quincenal de la disponibilidad de citas en la Administración General del Estado (AGE) para una muestra representativa de los principales trámites administrativos. En total, se han monitorizado más de 300 registros de cita mensual, correspondientes a 25 trámites clave distribuidos entre cinco ministerios.

El presente informe recoge la evolución mensual de los tiempos de espera entre el 15 de julio de 2024 y el 30 de junio de 2025, abarcando así un año completo dividido en dos semestres naturales. Las medias mensuales reflejadas en este documento se calculan como promedio aritmético de los datos registrados en ambas quincenas de cada mes. En aquellos casos en los que solo se ha detectado disponibilidad de cita en una de las quincenas, se ha tomado como referencia exclusivamente esa quincena para el cálculo mensual, a fin de preservar la coherencia metodológica del análisis.

Este enfoque permite ofrecer una radiografía ajustada a la realidad del acceso a la atención presencial en la AGE, sustentada en un corpus de datos representativo, y contribuye a identificar con claridad los déficits estructurales que comprometen el ejercicio efectivo del derecho a ser atendido por la Administración.

1. ANÁLISIS GENERAL

Se ha analizado la evolución mensual de las solicitudes de cita previa presencial para realizar gestiones de las 25 tipologías de trámites más importantes de cinco ministerios: Educación, Formación Profesional y Deportes; Hacienda; Inclusión, Seguridad Social y Migraciones; Justicia; e Interior (se adjunta como Anexo 1 la tabla general de resultados).

Debe destacarse que los cinco ministerios analizados registraron, en algún momento del periodo julio 2024 - junio 2025, la imposibilidad de concertar cita previa en al menos uno de los trámites evaluados.

En el segundo semestre de 2024, los ministerios de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones e Interior presentaron las cifras más elevadas en cuanto a trámites sin disponibilidad de cita previa, con siete y seis trámites respectivamente afectados. A ello se sumaron incidencias en dos trámites correspondientes a los Ministerios de Justicia y Educación. Solo el Ministerio de Hacienda mantuvo disponibilidad continua en el periodo considerado, lo que también se tradujo en tiempos medios de espera inferiores respecto a otros departamentos.

En cuanto a los tiempos medios de espera para aquellos trámites que sí contaron con disponibilidad de cita, los ministerios con mayores demoras fueron: Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, con una media de 14,41 días en el segundo semestre de 2024 (destacando noviembre y diciembre con 27,5 y 28 días); e Interior, con una media de 13,91 días en ese mismo periodo y un pico máximo de 30,5 días en julio. Justicia registró una media de 7,63 días, siendo noviembre el mes más crítico con 10,75 días de espera.

Durante el primer semestre de 2025 se observó una mejora en los tiempos de espera: Interior redujo su media a 4,56 días; Inclusión, Seguridad Social y Migraciones a 4,26 días; y Justicia a 7,14 días. Educación mantuvo valores bajos (2,33 días). Por su parte, Hacienda, que conservó una buena disponibilidad, vio incrementado su tiempo medio de espera, pasando de 3,73 a 6,64 días, con un pico en febrero (9,5 días). Esta mejoría general puede deberse tanto a ajustes internos de gestión como a una posible reducción estacional de la demanda, aspecto que deberá ser objeto de análisis específico en futuros informes.

En el cómputo anual, noviembre de 2024 fue el mes con mayores retrasos (hasta 28 días en Inclusión), seguido de julio de 2024 (36 días en Interior para

expedición de DNI). En contraste, mayo de 2025 marcó el mayor retraso en Educación (3,5 días) y febrero el de Hacienda (9,5 días).

En conjunto, la media de espera de todos los ministerios fue de 9,70 días en el segundo semestre de 2024, reduciéndose a 5,74 días en el primer semestre de 2025. Aunque este descenso sugiere una mejora en la gestión del sistema, sigue estando por encima del estándar deseable de atención administrativa presencial, que en países de referencia como Francia o Alemania se sitúa en torno a los 2-3 días.

Ministerio	Tipologías trámites	Promedio espera/Trámite		Mes/meses con mayor retraso (media)	Trámites sin cita
		2º semestre 2024	1º semestre 2025		
Ministerio de Educación y Formación Profesional	2	1,9	2,33	Mayo 2025 (3,5)	2
Ministerio de Hacienda	1	3,73	6,64	Febrero 2025 (9,5)	1
Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones	7	14,31	4,26	Noviembre 2024 (27,75) Diciembre 2024 (28)	7
Ministerio de Justicia	7	7,63	7,14	Enero 2025 (10,92)	3
Ministerio del Interior	8	13,91	4,56	Julio 2024 (30,5)	8
Segundo semestre 2024		9,7			
Primer semestre 2025			5,74		

Tabla 1. Resumen general de los ministerios 2º semestre 2024 – 1er semestre 2025

2. ANÁLISIS POR MINISTERIOS

2.1. Trámites sin disponibilidad de cita previa

Uno de los indicadores más reveladores del grado de accesibilidad del sistema administrativo es la falta total de disponibilidad de cita previa para determinados trámites. Esta situación impide al ciudadano ejercer sus derechos de forma presencial y genera una barrera estructural en el acceso a los servicios públicos.

Durante el periodo julio 2024 - junio 2025, los cinco ministerios analizados presentaron, en alguna de las fechas de muestreo, la imposibilidad de obtener cita previa para al menos uno de los trámites evaluados.

En el segundo semestre de 2024, los ministerios de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones e Interior concentraron el mayor número de incidencias, con siete y seis trámites respectivamente sin disponibilidad de cita en al menos una de las dos quincenas de análisis mensual. Les siguieron los ministerios de Justicia y Educación, con dos trámites afectados cada uno. Solo Hacienda mantuvo cita disponible de forma continua.

Los trámites relacionados con prestaciones sociales, pensiones, permisos de residencia, expedición de DNI y pasaporte, así como los vinculados a la gestión de vehículos en la Jefatura de Tráfico, fueron los más afectados. Esta falta de disponibilidad se manifestó con mayor frecuencia en grandes núcleos urbanos como Madrid y Barcelona, donde la elevada demanda, unida a la falta de refuerzo de recursos humanos y técnicos, provocó episodios de inaccesibilidad prolongada.

MINISTERIO	ÁREA ADMINISTRATIVA	UBICACIÓN	AÑO	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	SM
EDUCACIÓN, FP Y DEPORTES	Recogida de Títulos Universitarios Españoles	Paseo Castellana 161	2024							1	3	1	2,5	3	3	2,3
			2025	2	2,5	2	3	3.5	1							2,33
EDUCACIÓN, FP Y DEPORTES	Registro de documentación	Calle García de Paredes, 65	2024							1	3	1	1			1,65
			2025													
HACIENDA	Petición de Titularidades Catastrales	Gerencia Ma-drid C/ Guzmán el Bueno, 139, Sótano 1	2024							2	4	2	3,5	4,5	6,5	3,73
			2025	8	9,5	3,5	9	7	3							6,64
INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES	Prestaciones de Maternidad / Paternidad	Centro de Atención e Información	2024							24		1	1	28		13,5
			2025	3	1	3	3	3	1							2,43
INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES	Pensiones de Orfandad	Centro de Atención e Información	2024							22	3	1	1	27,5	28	14,78
			2025	15.5	2	2	3	3	1							4,9
INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES	Incapacidad Temporal	Centro de Atención e Información	2024							24		1	1	28		13,5
			2025	3	1	3	3	3	1							2,43
INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES	Incapacidad Permanente	Centro de Atención e Información	2024							22	3	1	1	27,5	28	14,78
			2025	15,5	2	2	3	3	1							4,9
INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES	Viudedad	Centro de Atención e Información	2024							22	3	1	1	27,5	28	14,78
			2025	15,5	2	2	3	3	1							4,9

MINISTERIO	ÁREA ADMINISTRATIVA	UBICACIÓN	AÑO	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	SM
INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES	Jubilación	Centro de Atención e Información	2024							22	3	1	1	27,5	28	14,78
			2025	15,5	2	2	3	3	1							4,9
INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES	Ingreso Mínimo Vital	Centro de Atención e Información	2024							28	3	1	14,5	28		14,75
			2025	15,5	2	2	3	3								
JUSTICIA	Certificado de Fe de Vida	Portal de Justicia de la CAM	2024													
			2025													
JUSTICIA	Certificado De Antecedentes Penales por Delito Sexual	Calle Bolsa, 8	2024							1	6		10	9	5,5	6,33
			2025	11	6,5	4	6,5	5	5							6,25
INTERIOR	Matriculación de Vehículos Placa Ordinaria	Oficinas de Tráfico	2024													
			2025	3	2,5	1	1									2
INTERIOR	Solicitud de Baja de Vehículos	Oficinas de Tráfico	2024													
			2025	3	2,5	1	1									2
INTERIOR	Solicitud Permiso de Conducción	Oficinas de Tráfico	2024													
			2025	3	2,5		1									2,25
INTERIOR	Permiso Internacional de Conducción	Oficinas de Tráfico	2024													
			2025	3	3		1									2,5
INTERIOR	Cambio Titularidad Vehículo	Oficinas de Tráfico	2024													
			2025	3	3	1	1									2,2

MINISTERIO	ÁREA ADMINISTRATIVA	UBICACIÓN	AÑO	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	SM
INTERIOR	Duplicado Permiso de Circulación	Oficinas de Tráfico	2024													
			2025	3	2.5	1	1								2	
INTERIOR	Expedición DNI	Policía Nacional	2024							36	25	17,5	9,5	5	15,5	17,45
			2025	4,5	6,5	3	21		25,5							12,13
INTERIOR	Expedición Pasaporte	Policía Nacional	2024							25	10	7,5	6	4.5	9	10,36
			2025	20	20	1	1		4,5							11,38
TRÁMITES SIN DISPONIBILIDAD				10	4	12	10	18	15	12	9	11	14	10	15	

Tabla 2. Trámites sin cita 2º semestre 2024 – 1er semestre 2025.

Los meses que aparecen sombreados en la tabla con un número indican que en dicho mes solo una de las dos quincenas analizadas tuvo disponibilidad de cita previa. En estos casos, la cifra mostrada corresponde al tiempo medio de espera registrado exclusivamente en la quincena con disponibilidad.

2.2. Clasificaciones

Las siguientes tablas recogen, por ministerio, el número de trámites sin cita previa disponibles en al menos una de las quincenas de cada mes. Se contabiliza la frecuencia con la que un trámite aparece como “sin cita” en el periodo anual, permitiendo identificar los más afectados y señalando la necesidad de intervenciones específicas para restablecer un servicio mínimamente accesible. En términos generales, se observa una mayor concentración de incidencias en los trámites vinculados a la Seguridad Social y extranjería, lo que sugiere la necesidad de revisar con urgencia la asignación de recursos en esas áreas específicas.

Ministerio 2º SEMESTRE 2024	Promedio espera / Trámite	Trámites sin cita	Ministerio 1º SEMESTRE 2025	Promedio espera / Trámite	Trámites sin cita
Ministerio del Interior	13,91	6	Ministerio de Justicia	7,14	1
Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones	14,41	7	Ministerio de Hacienda	6,64	1
Ministerio de Justicia	7,63	2	Ministerio del Interior	4,56	8
Ministerio de Hacienda	3,73	0	Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones	4,26	7
Ministerio de Educación y Formación Profesional y Deportes	1,90	2	Ministerio de Educación y Formación Profesional y Deportes	2,33	1

Tabla 3. Promedio tiempo de espera por trámite y trámites sin cita 2º semestre 2024-1er semestre 2025.

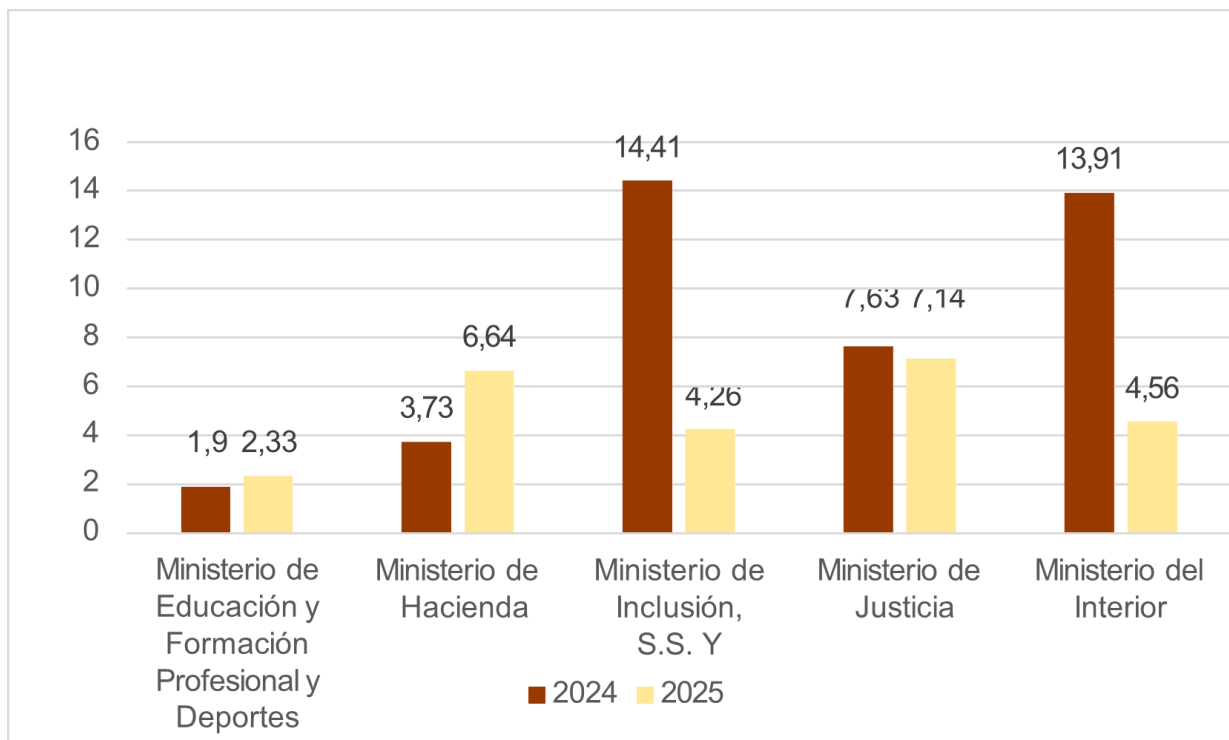


Gráfico 1. Promedio de espera por trámite según Ministerios 2º semestre 2024 – 1er semestre 2025.

3. ANÁLISIS TEMPORAL POR TRÁMITE

El análisis temporal desagregado permite identificar no solo los trámites más afectados en términos de tiempos de espera y disponibilidad, sino también aquellos momentos del año en los que las dificultades se intensifican.

En primer lugar, se constata que trámites como la expedición del Documento Nacional de Identidad (DNI), las gestiones de extranjería y las solicitudes de pensiones no contributivas son los más sensibles a picos de saturación. Por ejemplo, en julio de 2024, la expedición del DNI alcanzó una espera máxima de 36 días, mientras que los trámites de extranjería superaron en varios casos las 4 semanas de espera durante los meses de otoño.

En segundo lugar, se aprecia una clara estacionalidad en los niveles de accesibilidad. Los meses de verano (julio-agosto) y finales de año (noviembre-diciembre) concentran los tiempos de espera más elevados, lo cual coincide con periodos vacacionales del personal funcionario y un aumento de la demanda en determinados servicios, especialmente aquellos relacionados con movilidad internacional y renovación de documentos personales.

Cabe señalar que en los trámites educativos, vinculados a la expedición de títulos o acreditaciones, las demoras fueron más contenidas, salvo picos en mayo y junio, coincidiendo con la finalización del curso académico y la solicitud de plazas.

Por el contrario, trámites de catastro, certificados digitales o procedimientos internos del Ministerio de Hacienda mostraron mayor estabilidad tanto en disponibilidad como en plazos de atención, aunque con un ligero repunte en febrero de 2025.

Esta evaluación temporal permite anticipar con mayor precisión los momentos críticos del calendario administrativo, lo que debería traducirse en una planificación más eficiente de los recursos humanos y técnicos. Del mismo modo, facilita la implementación de medidas de refuerzo preventivas en aquellos departamentos con mayor recurrencia de colapsos, como Interior y Seguridad Social.

Ministerio	Tipo de Trámite	Dirección	Promedio	Meses sin cita
Ministerio del Interior	Expedición del DNI	Policía Nacional	17,45	0
Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones	Pensiones de Orfandad	Centro de Atención e Información (CAISS)	14,78	2
Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones	Incapacidad Permanente	Centro de Atención e Información (CAISS)	14,78	2
Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones	Viudedad	Centro de Atención e Información (CAISS)	14,78	2
Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones	Jubilación	Centro de Atención e Información (CAISS)	14,78	2
Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones	Ingreso Mínimo vital	Centro de Atención e Información (CAISS)	14,75	2
Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones	Prestaciones de Maternidad/Paternidad	Centro de Atención e Información (CAISS)	13,5	6
Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones	Incapacidad temporal	Centro de Atención e Información (CAISS)	13,5	6
Ministerio del Interior	Expedición Pasaporte	Policía Nacional	10,36	0
Ministerio de Justicia	Legalización de Documentos	Registro Único Central	9,09	0

Tabla 4A. Los diez trámites con mayor promedio de espera y meses en los que el trámite no ha tenido cita 2º semestre 2024.

Ministerio	Tipo de Trámite	Dirección	Promedio	Meses sin cita
Ministerio del Interior	Expedición del DNI	Policía Nacional	12,13	3
Ministerio del Interior	Expedición Pasaporte	Policía Nacional	11,38	3
Ministerio de Justicia	Certificado de Antecedentes Penales	Registro Único Central	8,58	0
Ministerio de Justicia	Legalización de documentos	Registro Único Central	7,17	0
Ministerio de Justicia	Solicitud de indulto	Registro Único Central	7,08	0
Ministerio de Justicia	Certificados de Última voluntad	Registro Único Central	6,67	0
Ministerio de Justicia	Certificado de Antecedentes Penales por Delito Sexual	Registro Único Central	6,25	0
Ministro de Hacienda	Petición de Titularidades Catastrales	Gerencia Madrid Catastro	6,64	1
Ministro de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones	Ingreso Mínimo Vital	Centro de Atención e Información (CAISS)	5,33	2

Tabla 4B. Los diez trámites con mayor promedio de espera y meses en los que el trámite no ha tenido cita Primer semestre 2025

Meses de mayor a menor promedio de espera

El mes con el promedio de espera más elevado fue noviembre de 2024, con una media de 15,38 días, seguido de julio con 13,71 días y enero de 2025 con 10,77 días. Estos tres meses concentran los valores más altos de demora en el acceso a la atención presencial mediante cita previa durante el periodo analizado.

Meses 2024	Promedio espera/mes	Trámites sin cita/mes	Meses 2025	Promedio espera/mes	Trámites sin cita/mes
Noviembre	15,38	10	Enero	10,77	10
Julio	13,71	12	Junio	5,46	15
Diciembre	10,36	15	Febrero	5,34	4
Octubre	8,06	14	Abril	5,09	10
Agosto	5,38	9	Mayo	4,85	18
Septiembre	5,34	11	Marzo	2,90	12

Tabla 5. Promedio de tiempo de espera por mes y número de trámites sin cita al mes 2º semestre 2024 – 1er semestre 2025.

Orden de mayor a menor tiempo de espera.

En el extremo opuesto, los meses con menor demora media fueron marzo de 2025 (con 2,90 días), mayo de 2025 (con 4,85 días) y abril de 2025 (con 5,09 días), lo que refleja una tendencia de mejora progresiva a lo largo del primer semestre del año 2025 en cuanto a los tiempos de espera.

En cuanto al número de trámites sin disponibilidad de cita previa, el mes más crítico fue mayo de 2025 con 18 trámites sin cita registrados, seguido de cerca por Diciembre de 2024 y junio de 2025 , ambos con 15 trámites sin cita previa respectivamente. También destacan los meses de octubre y julio de 2024, con 14 y 12 trámites sin cita, lo que revela una presión sostenida sobre el sistema en el segundo semestre de 2024.

Comparando ambos indicadores, se aprecia que los meses de mayor espera no siempre coinciden con los de mayor número de trámites sin disponibilidad. Por ejemplo, noviembre de 2024, el mes con mayor tiempo medio de espe-

ra, registró un total de 10 trámites sin cita, mientras que mayo de 2025, con un promedio de espera mucho más bajo (4,85 días), alcanzó el máximo de 18 trámites sin disponibilidad. Esta disociación sugiere la coexistencia de dos problemáticas diferenciadas: alta demora en trámites con cita disponible y elevada tasa de trámites sin posibilidad de gestión presencial.

En resumen, los datos del periodo julio 2024 – junio 2025 evidencian una mejora generalizada en los tiempos de espera durante el primer semestre de 2025, aunque persisten meses con elevada tasa de trámites sin disponibilidad.

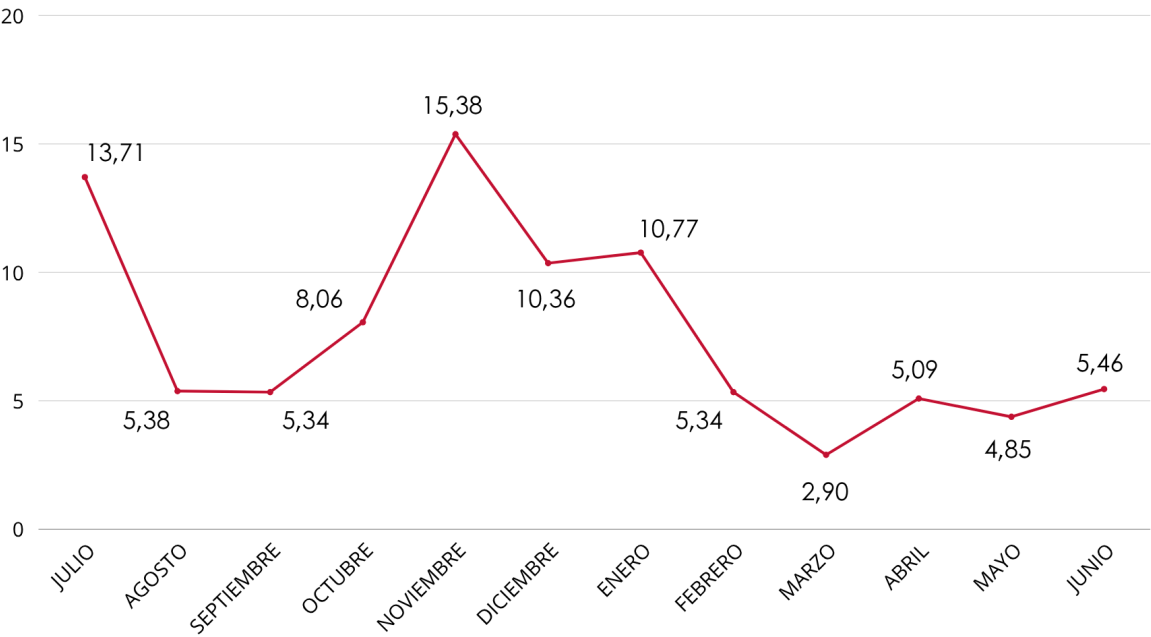


Gráfico 2. Evolución de la cita previa a lo largo del año, 2º semestre 2024 - 1er semestre de 2025

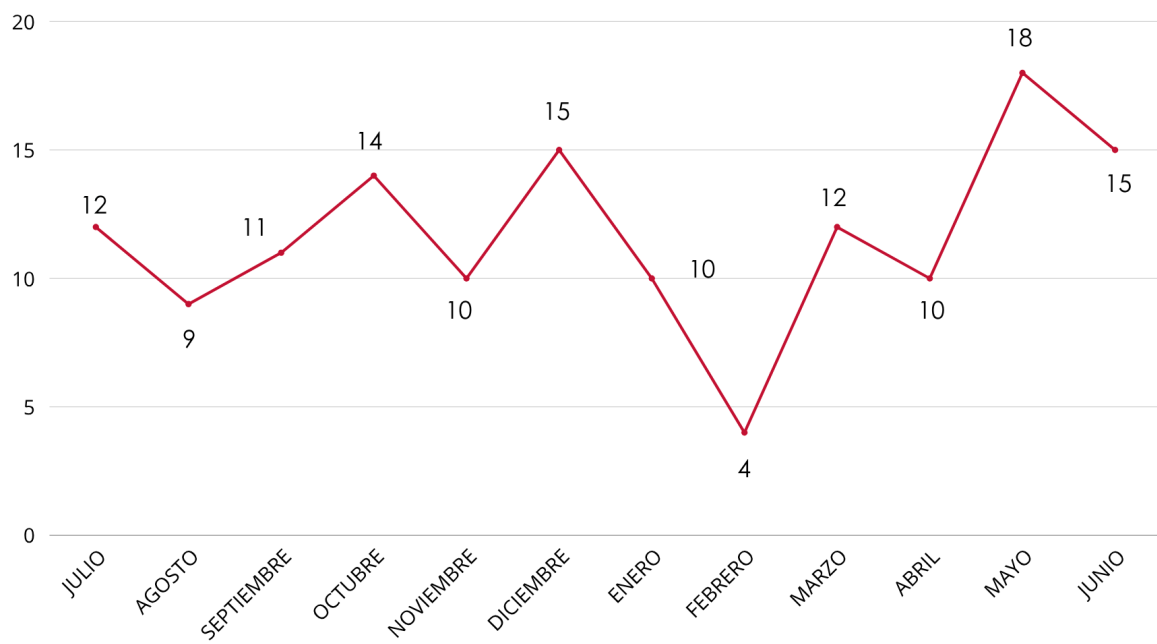


Gráfico 3. Número de trámites al mes sin cita 2º semestre 2024 – 1er semestre 2025

CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos a lo largo del período comprendido entre julio de 2024 y junio de 2025 reflejan un diagnóstico claro: la cita previa, tal y como está configurada actualmente en la Administración General del Estado (AGE), presenta deficiencias estructurales que dificultan el ejercicio efectivo del derecho de atención presencial por parte de los ciudadanos.

Durante el segundo semestre de 2024, el 100 % de los ministerios analizados (Interior, Inclusión, Hacienda, Justicia y Educación) registraron incidencias de trámites sin disponibilidad de cita previa, siendo especialmente críticos los casos de Interior y Seguridad Social, con hasta siete trámites bloqueados en algunas quincenas. Este fenómeno evidencia que el sistema de cita previa ha dejado de ser una herramienta de ordenación eficiente para convertirse, en muchos casos, en una barrera de acceso.

En cuanto a los tiempos de espera, si bien se constata una mejora en el primer semestre de 2025 (reducción media de 9,70 a 5,74 días), todavía se mantienen cifras preocupantes en trámites de alta demanda como los relacionados con extranjería, pensiones o expedición de documentos de identidad, donde los tiempos de espera han superado los 30 días en algunos periodos.

Desde un punto de vista jurídico, la situación actual resulta incompatible con lo establecido en el artículo 14.1 de la Ley 39/2015, que reconoce el derecho de los ciudadanos a elegir libremente el medio de relación con la Administración, incluida la atención presencial. La imposibilidad de obtener una cita en plazos razonables, o su absoluta indisponibilidad, vulnera este derecho de forma efectiva, aunque no formal.

El análisis territorial muestra además que las dificultades se agravan en grandes ciudades como Madrid y Barcelona, lo que sugiere la necesidad urgente de redimensionar la atención pública en función del volumen de demanda real, dotando de recursos humanos, espacios y tecnologías adecuados a las oficinas administrativas más presionadas.

Por todo ello, el Observatorio de Gestión Pública del ICOGAM concluye que:

1. La cita previa debe dejar de ser un requisito excluyente para el acceso a la atención presencial.
2. Deben habilitarse mecanismos alternativos que garanticen el derecho de acceso sin necesidad de cita previa, especialmente para colectivos vulnerables, urgencias y trámites con plazos perentorios.
3. Es imprescindible reforzar los servicios administrativos en aquellos ámbitos con mayor colapso (Interior, Inclusión y Justicia), con personal suficiente, horarios ampliados y gestión tecnológica eficiente.
4. Resulta necesario revisar la legislación y normativa interna de los órganos administrativos para garantizar el cumplimiento efectivo del derecho a la atención presencial como canal legítimo y preferente para amplias capas de la ciudadanía.

La cita previa debe ser una herramienta de organización, no un filtro que excluya. De lo contrario, se corre el riesgo de desnaturalizar el propio sentido de la función pública como garante de derechos universales.

ANEXO 1. Tabla de resultados general (A.G.E)

Al igual que en el apartado anterior, se presenta los días de espera por procedimiento que emitió el sistema de cita previa de cada ministerio. Hemos coloreado nuevamente las celdas que representan los meses en los que no hubo posibilidad de cita previa para facilitar su identificación.

MINISTERIO	ÁREA ADMINISTRATIVA	UBICACIÓN	VII	VIII	IX	X	XI	XII	I	II	III	IV	V	VI	M
EDUCACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL	Recogida de Títulos Universitarios Españoles, Credenciales homologadas, Duplicados y Notas Medias	Calle García de Paredes, 65	(1)	3	1	2,5	3	3	2	2,5	2,5	3	3,5	1	2,32
EDUCACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL	Registro de Documentación	Calle García de Paredes, 65	(1)	3	(1)	(1)									1,5
HACIENDA	Petición de Titularidades Catastrales (Presentación / Registro documentación)	Gerencia Madrid C/ Guzmán el Bueno, 139	2	4	2	3,5	4,5	6,5	8	9,5	3,5	9	(7)	3	5,18
INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES	Prestaciones de Maternidad/ Paternidad	Centro de Atención e información	(24)		(1)	(1)	(28)		(3)	(1)	(3)	3	(3)	(1)	6,45
INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES	Pensiones de Orfandad	Centro de Atención e información	22	3	1	(1)	27,5	(28)	15,5	2	2	3	(3)	(1)	9,58

MINISTERIO	ÁREA ADMINISTRATIVA	UBICACIÓN	VII	VIII	IX	X	XI	XII	I	II	III	IV	V	VI	M
INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES	Incapacidad temporal	Centro de Atención e información	(24)		(1)	(1)	(28)		(3)	(1)	(3)	3	(3)	(1)	6,45
INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES	Incapacidad permanente	Centro de Atención e información	22	3	1	(1)	27,5	(28)	15,5	2	2	3	(3)	(1)	9,58
INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES	Viudedad	Centro de Atención e información	22	3	1	(1)	27,5	(28)	15,5	2	2	3	(3)	(1)	9,58
INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES	Jubilación	Centro de Atención e información	22	3	1	(1)	27,5	(28)	15,5	2	2	3	(3)	(1)	9,58
INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES	Ingreso Mínimo Vital	Centro de Atención e información	(28)	3	1	4,5	28		15,5	2	2	3	(3)		9,76
JUSTICIA	Solicitud Nacionalidad española por Residencia	Calle Bolsa, 8	3	4	18,5	12,5	11	6	11,5	10	4	6,5	5	5,5	7,52
JUSTICIA	Certificado de Fe de Vida	Portal de Justicia de la CAM													
JUSTICIA	Solicitud de Indulto (Registro)	Calle Bolsa, 8	4	4	8,5	11	11	6	11,5	10	4	6,5	5	5,5	7,39
JUSTICIA	Certificado de Antecedentes Penales	Calle Bolsa, 8	2,5	4	12	10	12	7	13	11	4	10	6,5	7	8,43

MINISTERIO	ÁREA ADMINISTRATIVA	UBICACIÓN	VII	VIII	IX	X	XI	XII	I	II	III	IV	V	VI	M
JUSTICIA	Certificado de Antecedentes Penales por Delito Sexual	Calle Bolsa, 8	1	6		10	9	5,5	11	6,5	4	6,5	5	5	6,29
JUSTICIA	Certificado de Última Voluntad	Calle Bolsa, 8	1	4	8,5	9,5	8,5	5,5	11	9,9	4	6	5	4,5	6,52
JUSTICIA	Legalización de Documentos	Calle Bolsa, 8	9	4	8,5	10,5	13	6	7,5	6,5	4	11	7	7	8,09
INTERIOR	Matriculación de Vehículos Placa Ordinaria	Oficinas de Tráfico							(3)	2,5	(1)	(1)			2,00
INTERIOR	Solicitud de Baja de Vehículos	Oficinas de Tráfico							(3)	2,5	(1)	(1)			2,00
INTERIOR	Solicitud Permiso de Conducción	Oficinas de Tráfico							(3)	2,5		(1)			2,17
INTERIOR	Permiso Internacional de Conducción	Oficinas de Tráfico							(3)	3		(1)			2,5
INTERIOR	Cambio Titularidad Vehículo	Oficinas de Tráfico							(3)	3	(1)	(1)			2,2
INTERIOR	Duplicado Permiso de Circulación	Oficinas de Tráfico							(3)	2,5	(1)	(1)			2,00
INTERIOR	Expedición DNI	Policía Nacional	36	25	17,5	9,5	5	15,5	4,5	6,5	(3)	(21)		2,5	15,2
INTERIOR	Expedición Pasaporte	Policía Nacional	25	10	7,5	6	4,5	9	20	20	(1)	(1)		4,5	10,79
PROMEDIO			13,7	5,3	5,3	8	15,3	10,3	10,7	5,3	2,9	5	4,8	5,4	

Tabla anual de cita previa y promedios por trámites y mensuales 2º semestre 2024 – 1er semestre 2025.