



Apreciados compañeros y apreciadas compañeras,

El día 9 de octubre de 2019 la Decana del Ilustre Colegio de la Abogacía de Barcelona se reunió con el Defensor del Pueblo. La problemática que genera la ausencia de cita previa fue uno de los temas tratados en esta reunión. Con origen en ella, el 16 de octubre del año corriente el Defensor del Pueblo nos remitió informe de las últimas respuestas de la Subdelegación del Gobierno y la Jefatura Superior de Policía de Barcelona.

Teniendo en cuenta que la falta de cita previa es un problema que se extiende a otros lugares del territorio nacional, el Defensor del Pueblo ha formulado recomendaciones a la Secretaría de Estado de Migraciones y la Secretaría de Estado de Política Territorial para que adopten los medios técnicos para garantizar la existencia de citas, así como analizar las plantillas que presten servicio en las oficinas de extranjería, al objeto de dotarlas de personal suficiente para realizar las gestiones encomendadas.

Seguidamente os transcribimos las respuestas de las Administraciones implicadas y las recomendaciones del Defensor del Pueblo

En este sentido, la Subdelegación del Gobierno comunica que desde la puesta en marcha el día 1 de octubre de 2018 del nuevo sistema de petición de cita, las dificultades en su obtención han ido decreciendo hasta desaparecer. Se informa de que las últimas quejas recibidas en la Oficina de Extranjería se deben al desconocimiento de la existencia del nuevo sistema, una vez facilitada la información correspondiente, no se ha detectado que prosigan las dificultades. No obstante, de recibirse alguna queja por la existencia de obstáculos para obtener cita, por carecer de certificado electrónico u otros motivos, se adjudicaría manualmente por personal de dichas oficinas. Se traslada que desde la puesta en marcha del nuevo sistema se han adjudicado 29.887 citas. A la fecha de elaboración del informe, la demora en la asignación de cita era de unos 15 días.

Respecto a la disponibilidad de citas en la sede electrónica, la Subdelegación del Gobierno considera que de momento no es procedente, al revelarse el sistema ineficaz, ya que las citas son acaparadas por locutorios para elevar la demanda existente y justificar el cobro, ocasionando que los interesados no puedan realizar el trámite y deban pagar por un servicio que es gratuito.

Respecto al personal disponible, el número máximo que ejerce sus funciones en la Oficina de Extranjería de Barcelona es de 140 personas, al que hay que descontar las personas que se encuentran en situación de ILT de larga duración, licencia por maternidad, etcétera. Se señala que a consecuencia del último concurso de provisión de puestos de trabajo han cesado 10 personas, por lo que no es posible reforzar los servicios de atención al público.

Por su parte, la Jefatura Superior de Policía de Cataluña reitera los controles llevados a cabo diariamente, tras los que fija la cantidad máxima de citas publicadas, atendiendo a los puestos de trabajo disponibles. Se comunica que la oficina de expedición de tarjetas cuenta con el máximo de efectivos, con personal muy experimentado y que soporta una gran carga de trabajo. Salvo momentos puntuales, por vacaciones, permisos, bajas, etcétera..., el funcionamiento es del 100%. En período vacacional se han ofertado 1.000 citas los lunes y 300 los jueves. Durante la tarde el servicio se encuentra reforzado con personal que realiza horas extraordinarias, incluyendo policías con la necesaria formación para este tipo de tarea, lo que consigue aumentar el número de ciudadanos atendidos.

De modo similar a lo comunicado por la Subdelegación del Gobierno, se informa de que se ha detectado que ciertos locutorios u oficinas ofrecen sus servicios a ciudadanos extranjeros, a los que cobran una cantidad de dinero, a cambio de conseguir cita previa para realizar los distintos trámites. Su estructura y organización les permite acaparar un alto número de citas en un corto período de tiempo, aprovechando las primeras horas tras la publicación y evitando, de este modo, que otros ciudadanos puedan acceder a las mismas. En los controles realizados se ha constatado que el pasado año desde una misma IP se habían obtenido 12.000 citas.

A la vista de lo anterior, las autoridades policiales han adoptado la medida de analizar las citas confirmadas y no presentadas, observándose casos en los que concuerda el teléfono y/o el correo electrónico del ciudadano que la solicita, coincidentes, a su vez, con el de algunos profesionales. La nueva versión informática de la aplicación de cita previa, ha introducido tres filtros: por la IP del ordenador desde el que se hace la conexión, por el correo electrónico de confirmación y por el número de teléfono del ciudadano, fijando en cinco el número máximo de peticiones por cada uno de los conceptos. Si bien todavía no se ha podido efectuar una valoración que permita saber si esta medida facilita el trámite, aunque se considera que tendrá un impacto positivo.

Se traslada que, si bien para ser atendidos es preciso contar con cita previa, se atienden casos urgentes, aunque se exige que la urgencia sea acreditada. Actualmente el número de personas atendidas sin cita varía entre 22 y 30 cada día.

Respecto a casos de familias con varios miembros, que no pueden obtener cita en la misma oficina y a la misma hora, se comunica que en caso de comparecer todos a la vez, el personal siempre procura atenderlos y evitar su traslado a otras poblaciones.

Asimismo, se han adoptado una serie de medidas para solventar la época estival y con vistas al final del año. Respecto al trámite de autorizaciones de regreso, durante el mes de julio se ha duplicado el número de citas ofertadas, pasando de 25 a 50 diarias, destinando para ello un funcionario más. Se han ofertado 1.052 citas, de las cuales han acudido a tramitar 675 personas, más otras 180 personas atendidas sin cita previa y con situaciones de urgencia. Con respecto al trámite de certificado de registro de ciudadanos UE, en el mes de julio se ofertaron 992 citas, manteniendo la carga de trabajo aun contando con un funcionario menos, y se atendieron finalmente a 1.352 personas, más otras 920 que demandaban información.

Con efectos 1 de septiembre, la cita previa se oferta en los trámites de la Brigada Provincial de Extranjería y Fronteras, además de los lunes también los miércoles y con una programación inicial a 90 días vista, ofertando en tandas y completando la oferta mes a mes en función de las disponibilidades de personal y manteniendo la atención dos tardes a la semana, en función de disponibilidades presupuestarias.

A pesar de lo anterior, se siguen recibiendo numerosas quejas, tanto por la ausencia de citas en Barcelona como en otras zonas del territorio nacional. A estos efectos, se comprueba que de un tiempo a esta parte la ausencia de citas previas para trámites de extranjería, que en un primer momento se refería a zonas puntuales del territorio nacional, como el caso de Barcelona, lejos de arreglarse, se ha extendido a otras provincias en las que residen un número importante de extranjeros, como Girona, Valencia, Murcia, Sevilla, Madrid, Alicante o Palma de Mallorca.

Esta institución entiende que la situación actual, que afecta a cientos de miles de personas, entre otros, menores de edad, familiares de españoles, ciudadanos comunitarios, residentes de larga duración, ciudadanos que precisan regularizar su situación, etcétera..., es totalmente incompatible con los principios de servicio efectivo a los ciudadanos, simplicidad, claridad, proximidad y eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos, previstos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

A la vista de lo anterior, se ha suspendido la actuación iniciada en el presente caso y se continúa la misma con la Secretaría de Estado de Migraciones y con la Secretaría de Estado de Política Territorial, formulando las **Recomendaciones** siguientes:

**“1. Revisar de manera urgente la aplicación informática de la cita previa de extranjería de la Sede electrónica de Administraciones Públicas, adoptando las medidas técnicas necesarias para garantizar el derecho de los ciudadanos a solicitar y obtener en tiempo y forma una cita.**”



2. Analizar la suficiencia de las plantillas destinadas a realizar los trámites de extranjería en las delegaciones y subdelegaciones del Gobierno de Madrid, Barcelona, Girona, Valencia, Murcia, Sevilla, Alicante y Palma de Mallorca. A juicio del Defensor del Pueblo el citado análisis no puede tomar como única variable los tiempos medios de resolución de expedientes o el número de ellos asignado a cada funcionario, sino también ha de comparar el número de citas pendientes o el número de extranjeros residentes en esa provincia con tarjetas de residencia, o con tarjetas de solicitud de asilo en vigor”.

06 de novembre de 2019

**Comissió d’Estrangeria.**