



El cinco de febrero os comunicamos que el cuatro de febrero del año en curso habíamos reiterado la queja que en el mes de agosto de 2015 dirigimos a la Defensora del Pueblo por la dificultad de obtener cita previa para trámites de extranjería. La Institución del Defensor del Pueblo ha contestado a esta queja, con el contenido siguiente:

Antes de informar sobre el estado de tramitación de la actual queja, la Institución del Defensor del Pueblo nos dio traslado de las medidas adoptadas por la Jefatura Superior de Policía de Cataluña para corregir los problemas generados por la insuficiencia de citas para tramitar las tarjetas de identidad de extranjeros, certificados de registro de la Unión Europea y autorizaciones de regreso.

El plan de choque se define por la realización de las siguientes acciones:

Tarjeta de identidad de extranjeros.

Para facilitar la tramitación de las tarjetas de identidad de extranjeros se adoptaron las medidas siguientes:

- Ampliación de las horas de atención al público de los lugares de expedición, más un incremento de 1.7745 citas.
- Habilitación de 720 horas extraordinarias para los meses de octubre y noviembre y de 700 para los meses de diciembre y enero.
- Establecimiento de un turno de trabajo de 9 a 21 horas, del lunes a viernes, en todos los lugares de expedición de tarjetas en Barcelona.
- Apertura de los lugares de expedición por la tarde en las localidades con más demanda.
- Ampliación de la posibilidad de obtener una cita para todas las comisarías de policía locales.
- Publicación de todas las citas disponibles a un mes vista.
- Modificación del sistema anterior de reserva de cita, al disponer que las citas pueden usarse independientemente de la residencia del solicitante.

La Jefatura informó a la Defensora del Pueblo que las anteriores medidas han solucionado la ausencia de citas para la expedición de tarjetas de identidad, existiendo actualmente citas libres disponibles en las oficinas de provincia, sin que se cubran todas las ofertadas.

Autorización de regreso.

La dificultad para tramitar las tarjetas de identidad de extranjeros fue la causa del retraso en la tramitación de las autorizaciones de regreso porque únicamente se disponía de un lugar de trabajo para este trámite, que en condiciones normales nada más podía atender a un máximo de 25 ciudadanos en una jornada laboral. Para paliar esta demora se realizaron las siguientes acciones:

- Refuerzo del servicio durante el verano con dos lugares de trabajo más, e interpretación amplia del contenido del artículo 5 del RD 557/2011, para dar respuesta adecuada a las necesidades de los demandantes de viajar a sus países.

Este plan extraordinario se mantuvo hasta mediados de septiembre, cuando se normalizó la demanda de autorizaciones de regreso. A partir de octubre se acordaron las acciones siguientes:



- Ofrecimiento de citas previas a un mes vista, ofreciendo el 20% diariamente hasta el mes de enero.
- Aumento de la oferta de 35 a 50 citas diarias los meses de diciembre y enero.
- Incrementar los lugares de expedición.

Sin olvidar el acuerdo alcanzado con el ICAB para que los interesados puedan acceder a este trámite sin cita previa en caso de urgencia, después de valorar individualmente cada caso, atendiendo a los motivos alegados, documentación acreditativa, recursos existentes, etc. Y se afirma que como en la actualidad la demanda de citas es inferior a la oferta, se atiende a todos los ciudadanos que acudan sin cita, sin exigirles los motivos de urgencia.

Certificados UE.

Por lo que respecta a la tramitación de las solicitudes de certificados UE, el servicio tiene establecida una ratio de 90 ciudadanos diarios para una plantilla de siete puestos de expedición; la medida implementada ha consistido en la ampliación del servicio desde principio de año con dos lugares adicionales miércoles y jueves en horario de tarde, a razón de 30 ciudadanos por tarde.

Con la adopción de las medidas descritas las autoridades policiales consideran que actualmente se está respondiendo adecuadamente a la demanda de los citados trámites, con la máxima optimización de los recursos materiales y humanos disponibles.

Citas para trámites delante de la Oficina de Extranjería.

En relación a la queja actual, presentada por la falta de citas para los trámites competencia de la Oficina de Extranjería de Barcelona, desde la Institución informan que han continuado recibiendo numerosas quejas de ciudadanos que manifiestan la dificultad para obtener citas previas. Por eso, la Defensora del Pueblo ha solicitado información complementaria a la Subdelegación del Gobierno y a la Jefatura Superior de Policía de Cataluña sobre la adopción de medidas estructurales para la definitiva resolución del asunto, al margen de las actuaciones urgentes para resolver situaciones puntuales.

Comisión de Extranjería.