

Apreciados compañeros y apreciadas compañeras,

Con fecha 5 de julio de 2019 el Defensor del Pueblo nos informó sobre las últimas explicaciones facilitadas por la Administración en el expediente abierto en esta institución por la dificultad de obtener cita previa para trámites de extranjería.

La Subdelegación del Gobierno informa al Defensor del Pueblo sobre los resultados del sistema de petición de cita a través del registro electrónico común de la Administración General del Estado. Destaca de este sistema que:

- Desde su inicio, el 1 de octubre de 2018, se han revisado 20.896 peticiones y se han adjudicado 16.838 citas (el 80,58%).
- Cuando se deniega la cita por falta de documentación se acostumbra a indicar qué documento falta, excepto en el caso que únicamente se haya presentado el formulario de petición de cita sin adjuntar documentación.
- Cuando la denegación de la cita es por un error del personal encargado de asignarla, se ha de poner en conocimiento de los servicios de información de la Oficina de Extranjería a través del teléfono o del correo electrónico.
- Se mantiene la validez de la documentación aportada si en el momento de la solicitud de la cita se encuentra en vigor.
- Con el nuevo sistema se pretende que todo aquél que precise una cita pueda obtenerla sin verse condicionado por el acaparamiento de citas por usuarios que las precisen, pero que están interesados en generar una situación de escasez.

En su informe la Subdelegación del Gobierno también manifiesta que se han suprimido las citas para información e incidencias por la falta de medios personales y que es necesario reforzar la dotación de personal de la Oficina de Extranjería y de otras unidades de atención al público, cuestión que corresponde a los servicios centrales del Ministerio de Política Territorial y Función Pública.

La Jefatura Superior de Policía informa al Defensor del Pueblo que se lleva a cabo un control diario del estado de las citas y se realizan todas las acciones para optimizar y mantener su disponibilidad el mayor tiempo posible. Las citas se publican en la sede electrónica de la Secretaría de Administraciones Públicas los lunes, miércoles y viernes no festivos. Afirma que de media el primer día se liberan 1.000 citas para toda una semana a un mes vista y entre 600 y 900 para las mañanas y las tardes de la semana siguiente a su publicación, repartidas entre los otros dos días, según la disponibilidad del personal y el número de horas extraordinarias concedidas. Está previsto solicitar una ampliación de las horas extraordinarias para los meses de julio, agosto y septiembre para permitir ofrecer más citas para la expedición de las tarjetas de identidad de extranjero.

La Jefatura comunica que no se ha producido un incremento de los medios materiales y personales existentes, sino, al contrario, algunas dependencias como la oficina de régimen comunitario de Barcelona ha sufrido una disminución de funcionarios en los últimos meses debido a los movimientos de personal y a la necesidad de derivar personal a procedimientos de protección internacional.

A la vista de los informes de la Subdelegación del Gobierno y de la Jefatura Superior de Policía, el Defensor del Pueblo concluye que continúa existiendo dificultades para acceder a citas previas para realizar los diferentes trámites de extranjería en Barcelona. Y advierte a la Subdelegación que el sistema de citas implementado comporta dificultades para determinados usuarios que no disponen de certificado electrónico ni de medios telemáticos necesarios para escanear la documentación,



presentar la solicitud, etc. Así como que la “informalidad” de este procedimiento en ningún caso supone que no le sea aplicable la normativa vigente en la materia, ni puede significar un desconocimiento de los derechos con los que cuentan los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Pública.

Respecto a los trámites policiales de extranjería, concluye que la situación lejos de mejorar ha sufrido un agravamiento.

Teniendo en cuenta la situación descrita en los informes de los organismos mencionados, el Defensor del Pueblo continúa con las actuaciones para solicitarles información sobre los trámites que continúan realizando para la adecuación de los servicios ofrecidos a la demanda real existente.

### **Comisión de Extranjería.**