

Nº Expediente: 20018852



Sra. Dña.
MÁCHELIN DÍAZ TAVAREZ
CALLE JUAN DE OLÍAS Nº 1 1º PTA. 1
28020 MADRID

Estimada Sra.:

Se acusa recibo de su escrito que ha sido incorporado a la queja registrada con el número arriba indicado.

Tal y como se le indicó en su día, tras la declaración del estado de alarma establecido por Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la pandemia COVID-19, las oficinas públicas que realizan los distintos trámites de extranjería permanecieron cerradas y no pudieron concederse ni materializarse las citas previas que fueron asignadas con anterioridad al confinamiento.

Una vez finalizada la declaración del estado de alarma, se han comenzado a recibir numerosas quejas que se centran fundamentalmente en la ausencia de citas para la obtención de la Tarjeta de Identidad de Extranjero (TIE) ante la comisaría de policía correspondiente al lugar de residencia.

El Defensor del Pueblo considera que existen herramientas informáticas disponibles que permitirían atajar de manera inmediata este problema. Además, podrían permitir la identificación de aquellos casos en los que exista una obtención fraudulenta, o incluso delictiva, de estas citas.

Por lo anterior se formuló el pasado mes de agosto la siguiente Recomendación al Ministro del Interior: "Adoptar de forma urgente las medidas necesarias para facilitar el acceso al sistema de cita previa y reducir la excesiva demora existente para la realización de diversos trámites en dependencias policiales, que afectan a la situación de los ciudadanos extranjeros, tanto en régimen de extranjería como solicitantes de protección internacional".

En la última información recibida del citado Departamento, acerca de la situación de cita previa en las dependencias policiales, se ha indicado que continúan las gestiones tendentes a la solución del problema generado.


1 de 4

Nº Expediente: 20018852

Se da cuenta de la ampliación de la vigencia de las tarjetas de identidad de extranjeros, cuya validez hubiera expirado durante el estado de alarma, y que se han puesto en marcha una serie de medidas que están dando como resultado el incremento de la oferta de citas previas a los ciudadanos y, por ello un aumento en la expedición de tarjetas de identidad de extranjero que se ha traducido en un 44,5% más de tarjetas durante el mes de julio de 2020 y un 78,6% más de expediciones medias diarias durante el mes de agosto.

Se añade que, como consecuencia de la declaración de estado de alarma por la pandemia del COVID-19, fueron anuladas muchas citas atendándose durante ese periodo casos de urgencia debidamente justificados, tanto para la toma de huella como para la entregar la TIE. Esta situación ha originado que, cuando se ha abierto el portal de citas previas, se haya producido mucha demanda con el consiguiente retraso en su obtención.

En relación con la asignación de citas y con la expedición de documentos tras la reanudación del periodo de suspensión debido a la declaración del estado de alarma, la División de Documentación ha elaborado una serie de instrucciones organizativas internas en las que se dictan las pautas sobre la reactivación del servicio de expedición de documentos de identidad para ciudadanos españoles y extranjeros en las Unidades de Documentación de Policía Nacional.



Entre estas medidas, se encontraba la reactivación del sistema de cita previa, que se llevó a cabo en la fase II del plan para la transición hacia una nueva normalidad, ejecutándose en cada provincia, según su situación de afectación por la pandemia. Asimismo, se ha maximizado la apertura de puestos y la oferta de citas, adecuándolas a la demanda y a las posibilidades de atención real de cada Unidad de Documentación.

Paralelamente, se han gestionado las solicitudes de ciudadanos que presencialmente pudieran acudir a las mismas, ya fueran por ser mayores de sesenta y cinco años o por motivos de urgencia.

Por último, al objeto de no colapsar las unidades donde el volumen de entregas de tarjetas de identidad de extranjeros era sustancial, se priorizó este procedimiento durante los primeros días de la reapertura del servicio. Con ello, se pretende que una vez normalizada la entrega de las tarjetas pendientes que ya estaban confeccionadas, se pueda retomar la actividad de expedición de documentación hasta alcanzar los índices anteriores al COVID-19.

Sin embargo, a la vista de las quejas que se reciben de manera incesante, no parece que las medidas adoptadas estén teniendo el impacto que sería deseable. La situación actual, que afecta a muchas personas que, en la mayoría de los casos, residen desde hace muchos años en España, es totalmente incompatible con los principios del servicio efectivo a los ciudadanos, simplicidad, claridad, proximidad y eficiencia en la

Nº Expediente: 20018852

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.

En la provincia de Madrid, en el presente año se han producido tres circunstancias que han dificultado la obtención de cita previa por parte de ciudadanos extranjeros, ante la alta demanda registrada:

“Primero, la necesidad de renovar tarjetas de personas que fueron regularizadas de forma masiva en el año 2005 y que actualmente cuentan con autorización de residencia permanente.

Segundo, la salida del Reino Unido de la Unión Europea (BREXIT) que permite a los nacionales de este país pasar al régimen general.

Tercero, la incidencia del COVID-19 y la consiguiente declaración del estado de alarma, que condujo a la interrupción casi total del servicio de atención al público durante tres meses, tramitándose únicamente la expedición y entrega de tarjetas por razones de urgencia, no pudiéndose obtener cita previa durante dicho periodo.

Se pusieron en marcha una serie de mecanismos legislativos, con el fin de aportar la debida seguridad jurídica exigida ante esta extraordinaria situación y evitar que, una vez se levantase el estado de alarma, los ciudadanos extranjeros se pudieran encontrar en una situación de irregularidad sobrevenida, procediéndose a prorrogar de forma automática todas aquellas autorizaciones que hubiesen vencido durante la vigencia del mismo, así como de aquellas que vencieron en los tres meses previos a su declaración.

También, por parte de las distintas administraciones públicas se han puesto en marcha una serie de medidas para dar una respuesta adecuada al ciudadano en la obtención de su TIE. Medidas que han dado como resultado el incremento en la expedición de tarjetas en más de un 60% en septiembre de 2020, en relación con las confeccionadas en el mismo mes de 2019.

Este incremento también se ha producido en la provincia de Madrid, donde la producción se ha incrementado en más de un 70% en septiembre de 2020, en relación con el mismo mes de 2019.

Por otro lado, hay que indicar que la oferta para la obtención de las TIE se va actualizando de forma periódica en la Sede de Administraciones Públicas (<https://sede.administracionespublicas.gob.es/icplustiem/index.html>) pudiendo solicitar cita en cualquier oficina expedidora, dentro de la provincia donde se encuentre ubicado el domicilio del interesado”.

Nº Expediente: 20018852

Se ha de tener en cuenta que, de acuerdo con el artículo 71.1 del Reglamento sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social “La renovación de las autorizaciones de residencia temporal y trabajo por cuenta ajena deberá solicitarse, en modelo oficial, durante los sesenta días naturales previos a la fecha de expiración de la vigencia de su autorización. La presentación de la solicitud en este plazo prorrogará la validez de la autorización anterior hasta la resolución del procedimiento. También se prorrogará hasta la resolución del procedimiento en el supuesto en que la solicitud se presentase dentro de los noventa días naturales posteriores a la fecha en que hubiera finalizado la vigencia de la anterior autorización, sin perjuicio de la incoación del correspondiente procedimiento sancionador por la infracción en la que se hubiese incurrido.

Por todo ello, al referirse usted de manera genérica a la situación de imposibilidad de acceso al sistema, sin concretar casos individuales, se ruega amplíe la información que remite con indicación de supuestos concretos que permitan valorar la intervención de esta institución, a los efectos de iniciar las actuaciones correspondientes ante la Dirección General de la Policía.

Le saluda muy atentamente,



Francisco Fernández Marugán
Defensor del Pueblo (e.f.)