



## A LA MESA DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Al amparo de lo establecido en los artículos 185 y siguientes del Reglamento del Congreso de Los Diputados, la diputada y los diputados que suscriben presentan las siguientes preguntas relativas a la venta de citas de diversos procedimientos relacionados con extranjería y protección internacional y el colapso de la web <https://icp.administracionelectronica.gob.es/icpplus/index.html> para las que se solicita respuesta escrita.

Periódicamente se repiten las noticias sobre la imposibilidad de obtener citas para diversos trámites de extranjería, como la toma de huellas para obtener la tarjeta de identidad de extranjero, obtener una autorización de regreso o para acudir a la OAR, entre otros trámites.

Desde diversas organizaciones que trabajan con personas migrantes nos han llegado también estas quejas, y se han denunciado en varias ocasiones.

La problemática no es solo que no haya citas para los distintos trámites que se ofrecen en la web, en las diferentes provincias y tanto para trámites a realizar en las oficinas de extranjería o en dependencias de la policía nacional. El problema añadido es que pagando ciertas cantidades de dinero, hay determinadas empresas, páginas webs, locutorios... que ofrecen conseguir dichas citas, de imposible acceso a la ciudadanía durante días y semanas, en un tiempo mínimo, a cambio de un precio.

Las personas que desean solicitar las citas, refieren que hay hackers que se dedican a conseguirlas a cambio de cantidades que oscilan entre los 30 y los 300 euros.

Investigando un poco, no se trata exactamente de hackeos a la web, sino que se utilizan herramientas de automatización para solicitar citas insistentemente y rápidamente hasta que se consiguen.

Estos métodos automatizados son desarrollados a través de programas con bots, casi indistinguibles de un humano, pero tres veces más rápidos.

El funcionamiento, según una noticia en la que se entrevista a una persona que desarrolla este tipo de herramientas, consiste en que el bot salta en el preciso instante en que se abren las citas, consigue esquivar los controles del Ministerio y es capaz de obtener las citas en segundos. (<https://www.epe.es/es/espana/20220526/bots-policia-citas-solicitar-asilo-13713159>)

Estos sistemas acaban acaparando las citas, dada la rapidez con las que consiguen citas libres, dificultando mucho más la ya difícil tarea de obtener una cita para una persona usuaria del servicio.



Grupo Parlamentario Confederal  
**UNIDOS PODEMOS**  
EN COMÚ PODEM | GALICIA EN COMÚN

Lo que tendría que ser un servicio para solicitar una simple cita que debe ser gratuitas, personales e intransferibles, acaba convirtiéndose en un negocio e incluso en mafias, a costa de la necesidades de las personas que acaban de llegar a nuestro país.

Estos servicios se ofrecen en grupos de facebook, en telegram o en grupos de WhatsApp y a través del boca a boca, como única opción para obtener la cita aunque sea pagando ya que el tiempo les apremia.

También hay páginas web que ofrecen estos servicios para "ayudar" a las personas migrantes desesperadas ante la imposibilidad de conseguir las citas. A continuación algunos ejemplos:

La web robotcita.com (<https://www.robotcita.com/>) Tiene su dominio registrado en julio de 2022 pero desde Hayes, Hillingdon, en Reino Unido.

La web robot-cita-previa-extranjeria (<https://robot-cita-previa-extranjeria.com/es>), pertenece a una sociedad limitada CITIFACE MANAGEMENT S.L. Incluso tienen política de privacidad donde indican el tratamiento de datos personales. Ofrecen sus servicios como un facilitadores para obtener la cita previa, por tanto, se supone que "ayudan". En este caso es de una empresa registrada en España. una agencia de marketing digital.

Se hace necesario que la web de la Sede Electrónica de las Administraciones Públicas, a través de la cual se gestionan las citas para las oficinas de extranjería o para los trámites de extranjería y protección internacional relacionados con la policía nacional, mejore sus sistemas de seguridad a fin de detectar este tipo de programas que impiden a la ciudadanía ejercer sus derechos, toda vez que gran parte de los trámites que se realizan mediante cita previa, es a través de esta web la única forma de obtener dicha cita.

Se tiene conocimiento de diversas investigaciones llevadas a cabo por la Policía, en la que se ha denunciado a varias empresas a la Agencia de Protección de Datos, proponiendo las oportunas multas por infracción de la normativa de protección de datos, pero al poco tiempo los problemas de citas vuelven a aparecer, así como empresas ofreciendo estos servicios.  
([https://cadenaser.com/emisora/2021/11/19/radio\\_bilbao/1637319240\\_683624.html](https://cadenaser.com/emisora/2021/11/19/radio_bilbao/1637319240_683624.html))

C.DIP 248716 20/12/2022 10:59



Grupo Parlamentario Confederal  
**UNIDOS PODEMOS**  
EN COMÚ PODEM | GALICIA EN COMÚN

Por todo esto, se pregunta:

¿Qué medidas se están tomando por parte del Gobierno para resolver este problema?

¿Se está trabajando para mejorar la web y evitar que los bots acaparen las citas?

¿Se está investigando qué empresas están detrás de estas prácticas?

¿Se va tomar alguna medida al respecto? ¿Qué medidas?

¿Se está valorando el dotar de más recursos para poder ofrecer más citas?

Palacio del Congreso de los Diputados

20 de diciembre de 2022

Enrique Santiago Romero



Portavoz GCUP-ECP-GEC

Ismael Cortés Gómez



Diputado GCUP-ECP-GEC



Marisa Saavedra Muñoz

Diputada GCUP-ECP-GEC