



RESPUESTA DEL GOBIERNO

(184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/24082

30/09/2020

59378

AUTOR/A: MIQUEL I VALENTÍ, Sergi (GPlu)

RESPUESTA:

En relación con la pregunta de referencia, se informa que el Gobierno tiene conocimiento de la existencia de procesos irregulares de acaparamiento y venta de citas previas y, desde un primer momento, se trabaja en la puesta en marcha de medidas para acabar con estas prácticas y para mejorar el acceso a la cita previa por parte del público objetivo.

Por lo que respecta a las competencias del Ministerio de Política Territorial y Función Pública, responsable orgánico de las Oficinas de Extranjería de las Delegaciones del Gobierno, se ha trabajado en las siguientes medidas:

1. Medidas organizativas en las Oficinas de Extranjería de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno.

- Incremento del número de mesas de tramitación, con aumento de la oferta de citas.
- Recomendación de no publicar todas las citas a la vez y que dicha publicación no coincida siempre el mismo día y a la misma hora de la semana o el mes.
- Comprobación por las mesas de tramitación de que el Documento Nacional de Identidad (DNI) de la persona que se presenta a realizar un trámite específico coincide con el DNI introducido a la hora de realizar la cita en sede electrónica.

2. Medidas relacionadas con la infraestructura física.

- Ampliación de la infraestructura de servidores dedicados al procesamiento de las solicitudes de ciudadanos. Para aquellas provincias con mayor demanda de citas (Barcelona, entre otras) se han puesto en marcha medidas adicionales destinando servidores específicos.

3. Medidas técnicas.

- Modificaciones en el diseño de la base de datos de cita previa, con el objetivo de hacerla más eficiente y que la página web ofrezca mejores tiempos de respuesta.



- Baja de la aplicación móvil por carecer de las suficientes medidas de seguridad.
- Disminución del tiempo de bloqueo de opciones al resto de usuarios mientras un ciudadano está seleccionando la suya.
- Introducción de “captchas” en el proceso de obtención de las citas, para evitar la posible captación automatizada de las citas por medio de robots.
- Mejora del proceso de gestión de citas que se anulan, permitiendo que cada oficina decida si se vuelven a ofertar o se gestionan internamente de forma manual.
- Envío al usuario de un código de verificación para evitar el uso de captura de citas automatizadas.
- Limitación del número de citas por email/IP/teléfono por día. Estos filtros han sido activados por defecto a todas las Oficinas de Extranjería y Comisarías de Policía en los últimos días.
- Recepción por la página de Internet de unos códigos dinámicos ocultos al ciudadano que tienen que ser devueltos en las siguientes peticiones, de tal modo que si se detecta que no se reciben los mismos códigos se muestra un error al usuario.

Asimismo, cabe señalar que también se ha trabajado con las Comisarías de Policía, en las que se realizan trámites de extranjería, con la implementación de las siguientes medidas:

- Aumento del número de mesas de tramitación durante el estado de alarma.
- Establecimiento de un máximo de 3 citas por cada dirección IP desde la que se solicita una cita.
- Recomendación a las Comisarías de no publicar todas las citas a la vez y que dicha publicación no coincida siempre el mismo día y a la misma hora de la semana o el mes.
- Aumento de la productividad en relación con el trámite de la toma de huella y estudio de medidas con el servicio TIE (Tarjeta de Identidad Extranjero) que eviten las situaciones a las que se refiere la presente iniciativa.

Madrid, 29 de octubre de 2020

