



## RESPUESTA DEL GOBIERNO

### (184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/13706

22/06/2017

39466

**AUTOR/A:** CANO LEAL, Francisco Javier (GCS)

#### RESPUESTA:

En relación con las cuestiones formuladas por Su Señoría se informa que, como viene sucediendo durante los últimos años, la demanda de documentación por parte de los ciudadanos españoles asciende notablemente con ocasión de la temporada estival, hecho que hay que conjugar con el periodo vacacional del personal funcionario, si bien los picos de la demanda suelen producirse con anterioridad al mes de agosto.

Desde la implementación por parte de la División de Documentación de la Dirección General de la Policía del denominado Plan de Choque en el verano de 2016, se ha conseguido una mayor capacidad de absorción de la demanda ciudadana, teniendo además en cuenta que no ha habido aún incremento de personal funcionario y que la demanda de documentos, respecto al año anterior ha vuelto a subir significativamente.

Si se traslada el citado contexto a los días que los ciudadanos han de esperar hasta que se les expide su documentación, en el presente año se ha registrado un descenso sustancial en el patrón histórico de su correspondiente elevación, motivada por la estacionalidad: en el año 2016, el incremento global de días de espera en el mes de julio fue superior al 170% respecto a enero de ese mismo año. El 2017, sin embargo, el incremento registrado ha sido solo del 40%.

En este análisis, ha de tenerse en cuenta, además, que la producción total de documentos, como indicador de la demanda ciudadana, se incrementó el año 2016 en un 6,5% respecto a 2015, mientras que únicamente durante el primer semestre de 2017 se ha registrado un incremento superior al 16%, lo que se traduce en la producción de 658.876 documentos más.

Por lo que se refiere a la provincia de Cádiz, los tiempos medios de espera actualmente se encuentran un 2,5% por encima de la media nacional. La capacidad de absorción de la demanda es algo menor al no poder contar el 40% de sus equipos de horario ampliado de atención al público ya que en los mismos no hay disponibilidad para la realización de horas extraordinarias, al no haberse solicitado la asignación de éstas a tal fin. No obstante, se ha



registrado un descenso del 10% en la espera media para el Pasaporte, respecto al primer trimestre de este año.

Con carácter general, se ha llevado a término la implementación de una serie de medidas organizativas tendentes a aumentar la productividad, que se han basado en agilizar los tiempos de expedición y en aumentar la capacidad global de absorción de la demanda. Estos hechos pueden contrastarse con el aumento de la producción anteriormente referido y con la disminución en un 11% de los tiempos medios de espera respecto al año pasado.

En el apartado técnico, cabe señalar que se va a seguir incidiendo en la mejora de los procedimientos de captura de datos biométricos a través de un nuevo Protocolo y de la implementación de nuevos *software* y *hardware* al respecto, que servirá para agilizar aún más la expedición de los documentos, con el correspondiente incremento de ciudadanos atendidos.

Por último, cabe destacar las últimas medidas legislativas tomadas para potenciar determinados Servicios Públicos por medio de una convocatoria extraordinaria de empleo público, entre los que se encuentra específicamente contemplado el de documentación.

De este modo, es previsible empezar a dar solución al problema estructural que ha supuesto la escasez de personal funcionario de los Cuerpos Generales, de los cuales se componen mayoritariamente los equipos de expedición, debido a la imposibilidad de su reposición dentro de un prolongado periodo de contención presupuestaria

Madrid, 19 de septiembre de 2017

