



RESPUESTA DEL GOBIERNO

(184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/439

04/08/2016

1926

AUTOR/A: SALUD ARESTE, María Isabel (GCUP-ECP-EM)

RESPUESTA:

En relación con las cuestiones planteadas por Su Señoría, se señala que a nivel nacional el funcionamiento de las Oficinas de Expedición de DNI y Pasaportes se desarrolla en horario de atención al público, con carácter general de 09:00 horas a 14:30 horas y el plazo para la obtención de la misma es de sesenta días.

Desde el año 1993, en interés de facilitar la obtención de la documentación por parte de los ciudadanos y siendo conscientes de que la demanda de expedición de documentos se concentra de manera cíclica en las vísperas de los períodos vacacionales, generando una saturación en la gestión de las mismas, se implementaron una serie de medidas integradas bajo el nomenclátor “Plan para la mejora del servicio de atención al ciudadano”, y que continúan vigentes en la actualidad atendiendo a criterios relacionados con la demanda de producción concreta de cada oficina, y disponibilidad de recursos humanos y materiales.

En concreto, respecto a la Oficina de Expedición de Donostia-San Sebastián, la misma se encuentra reforzada con el referenciado Plan, sin que exista hasta el momento petición alguna relacionada con la aplicación de los denominados “Planes de Choque”, los cuales sí se han implementado en otras oficinas del territorio nacional a petición propia, por colapso en el sistema de cita previa.

Por su parte, la Oficina de Expedición de Irún hasta el 1 de enero de 2015 contaba con la implementación del Plan de Mejora referenciado, momento a partir del cual dejó de aplicarse sin que hasta el momento, exista petición alguna solicitando la reimplantación del mismo por colapso de cita previa.

Desde el mes de junio del presente año el Gobierno ha adoptado a nivel nacional, en aquellas Oficinas en las que ha existido un colapso de cita previa, una serie de medidas destinadas a producir un incremento en el volumen de citas disponibles a disposición de los ciudadanos, es decir, un “Plan de Choque” basado en la asignación de una partida presupuestaria destinada a sufragar horas extraordinarias para los funcionarios destinados a las labores de expedición, propiciando con ello además, un incremento del plazo en la reserva de citas, generando un alza de hasta setenta y cinco días.

Con todo ello, y en aras de alcanzar la satisfacción del interés público, el Gobierno continúa trabajando para que la oferta de citas en todo el territorio nacional se incremente, teniendo en cuenta



por otro lado, el gran esfuerzo que por parte de las oficinas de expedición se realiza con el fin de atender a todos los ciudadanos que acuden a renovar los documentos con carácter urgente.

Por ese motivo, en la actualidad, y en paralelo a la implantación del nuevo DNI 3.0, el Gobierno está desplegando un “Plan para la modernización de las Oficinas de Expedición” consistente en la adquisición de equipos informáticos y de impresoras de última generación, equipación que una vez instaurada plenamente, agilizará la expedición de los documentos de manera sensible.

Madrid, 1 de diciembre de 2016