



## RESPUESTA DEL GOBIERNO

### (184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/16656

31/08/2017

45732

**AUTOR/A:** FERNÁNDEZ DÍAZ, Jesús María (GS)

#### RESPUESTA:

En relación con las cuestiones formuladas por Su Señoría, se informa que al igual que viene sucediendo en 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.

Este componente de estacionalidad ha llevado tradicionalmente aparejado el consiguiente empeoramiento de los tiempos de espera para la obtención de citas, que ya venían registrando un alza moderada desde inicios de 2016 -debido fundamentalmente a una demanda mucho más alta que la registrada históricamente en periodos estivales previos-.

Ante ello, desde la implementación por el Ministerio del Interior de un Plan de Choque -conformado por diversas medidas-, 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 asimismo, la demanda de documentos, respecto al año anterior ha vuelto a subir significativamente.

Sirva como referencia al respecto, que la producción total de documentos, como indicador objetivo de la demanda de los mismos, se incrementó en 2016 un 6,5% respecto a 2015, mientras que durante el primer semestre de 2017 el incremento registrado ya era superior al 16%, lo que se ha traducido en la producción de 658.876 documentos más.

En el caso de la Comunidad Foral de Navarra, que cuenta con dos oficinas de expedición de documentación de españoles en Pamplona/Iruña y en Tudela, también ha existido un importante incremento de la demanda del Documento Nacional de Identidad (DNI), fundamentalmente en su capital.

Gracias a la implementación de las distintas medidas técnicas y organizativas iniciadas con el citado Plan de Choque y dirigidas a mejorar la productividad, contando con los mismos recursos humanos, se ha incidido con carácter general en la ampliación de horarios de atención al público gracias a un aumento en la asignación de horas extraordinarias, que en el caso de la Comunidad Foral de Navarra únicamente han sido solicitadas por la oficina de Pamplona.



De igual modo, se ha conseguido agilizar los tiempos de expedición con la renovación del equipamiento informático y, con ello, aumentar la capacidad global de absorción de la demanda.

Este hecho puede contrastarse con los referidos aumentos de la producción, tanto el global como el de la Comunidad Foral de Navarra, así como con la disminución de los tiempos medios de espera respecto al año pasado (cuya media nacional ha sido del 23% para el caso del DNI y del 14,5% para el caso del Pasaporte). El descenso en los tiempos de espera registrado en la Comunidad Foral de Navarra ha sido de un 22,6% y un 19,25%, para DNI y Pasaporte, respectivamente.

Por último, se informa que las medidas ya implementadas van a seguir potenciándose mediante la implantación de nuevos procedimientos técnicos con los que agilizar aún más la expedición de los documentos y así generar el correspondiente incremento de ciudadanos atendidos.

Madrid, 07 de noviembre de 2017

