



RESPUESTA DEL GOBIERNO

(184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/16906

12/09/2017

46483

AUTOR/A: LUENA LÓPEZ, César (GS)

RESPUESTA:

En relación con la pregunta formulada por Su Señoría se informa que, como viene sucediendo desde los últimos años, la demanda de documentación por parte de los ciudadanos españoles asciende notablemente en la temporada estival. Este componente de estacionalidad ha llevado tradicionalmente asociado el consiguiente aumento los tiempos de espera para la obtención de citas, que ya venían registrando un alza moderada desde inicios de 2016.

No obstante, en el verano de 2016 este hecho tuvo una mayor amplitud, debido fundamentalmente a una demanda mucho más alta que la registrada históricamente en periodos estivales previos. Ante ello, desde la implementación del denominado Plan de Choque, conformado por diversas medidas, se ha conseguido una mayor capacidad de absorción de la demanda ciudadana, teniendo además en cuenta que la demanda de documentos respecto al año anterior ha vuelto a subir significativamente.

Como referencia, 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 Autónoma de La Rioja, también ha existido un importante incremento de la demanda del Documento Nacional de Identidad (DNI). Como expresión de esa mayor demanda ciudadana, la producción registrada entre enero y septiembre de 2016 fue de 22.415 DNI y 8.318 Pasaportes, mientras que en el mismo periodo de este año la producción ha sido de 26.075 DNI y 9.206 Pasaportes, lo que supone un incremento conjunto de 4.548 documentos más, equivalente a un 14,8% más de demanda neta atendida.

Así, gracias a la implementación de las distintas medidas técnicas y organizativas iniciadas con el referido Plan de Choque, dirigidas a mejorar la productividad, se ha incidido en aumentar la capacidad de atención de la demanda ciudadana mediante la asignación con carácter preferente de funcionarios de Cuerpos Generales a las oficinas de documentación y la ampliación de horarios de atención al público, gracias a un aumento en la asignación de horas extraordinarias.



De igual modo, se han conseguido agilizar los tiempos de expedición con un programa de renovación del equipamiento informático y con la mejora de determinados procedimientos técnicos que han contribuido a aumentar la capacidad global de absorción de la demanda de documentos. Este hecho puede contrastarse con los referidos aumentos de la producción, tanto a escala nacional, como en La Rioja en particular.

Ello ha redundado en la disminución de los tiempos medios de espera, con un descenso global a escala nacional, a día de hoy, de un 28,64% respecto al año pasado. En el caso de La Rioja, los días de espera para la tramitación del DNI en la primera semana de septiembre de 2016 eran de 55,38 días, mientras que en el mismo periodo de este año la espera es de 47,5 días. En el caso del Pasaporte y para el mismo periodo, la espera era de 26,94 días en 2016, mientras que en la actualidad es de 24,4 días. Ello supone un descenso conjunto de los tiempos medios de espera de un 7,79%.

En cuanto al personal, la Oficina de Expedición, sita en Logroño, está compuesta actualmente por 14 funcionarios. En 2016 esta oficina contaba con 11 efectivos, en 2015 con 9, en 2014 y 2013 con 8 y en 2012 y 2011 con 11 funcionarios.

En resumen, aunque se ha registrado un incremento del personal en La Rioja, también lo ha hecho la demanda de documentos en casi un 15% y, no obstante, se ha conseguido hacer descender los tiempos medios de espera en un 7.79% respecto al año pasado.

Si bien queda un amplio margen de mejora, 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 generar el correspondiente incremento de ciudadanos atendidos.

Cabe añadir, por último, que las medidas legislativas tomadas para potenciar determinados servicios públicos, entre los que se encuentra específicamente contemplado el de documentación, a través de una convocatoria extraordinaria de Empleo Público, servirán para abordar de una manera más efectiva la mencionada problemática de escasez de personal funcionario.

Madrid, 16 de noviembre de 2017

