

MEMORIA ANUAL 2015 DEL SAC

A) SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN:

A.1.- DATOS GENERALES:

a) Personas Atendidas: en su conjunto, se ha atendido a **195.824 personas** durante el año 2015, con un incremento de **18.795 (+10,62%)** frente al 2014, con una media de **16.319 y 742 personas** por mes y día, respectivamente; correspondiendo a una media de **10.300 personas** atendidas por auxiliar al año, **850 por mes** y **45 por día**.

AÑO	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	SEDE	TOTAL	VARIACIÓN	%
2.009	165.614	48.991	973	215.578		
2.010	161.774	62.514	1.523	225.811	10.233	4,75
2.011	153.815	53.817	2.214	209.846	-15.965	-7,07
2.012	142.822	50.327	2.413	195.562	-14.284	-6,81
2.013	139.791	43.523	2.858	186.172	-9.390	-4,80
2.014	130.526	40.037	6.466	177.029	-9.143	-4,91
2.015	143.491	44.375	7.958	195.824	18.795	10,62



b) Trámites Realizados: se han realizado **158.139** en el año 2015, un aumento de **2.018 (+1,29%)**.



A.2.- DATOS POR CANAL:

a) Personas Atendidas: tenemos un aumento global del **+10,62%**.

- El **Presencial u Oficinas** con **143.491** ciudadanos: un **+9,93%**.
- El **Telefónico o 010** con **44.375** atenciones: **+10,83%**.
- El **Telemático o Sede Electrónica-Internet** con **7.958** trámites: **+23,07%**.

b) Trámites Realizados: tenemos un aumento global del **+1,29%**.

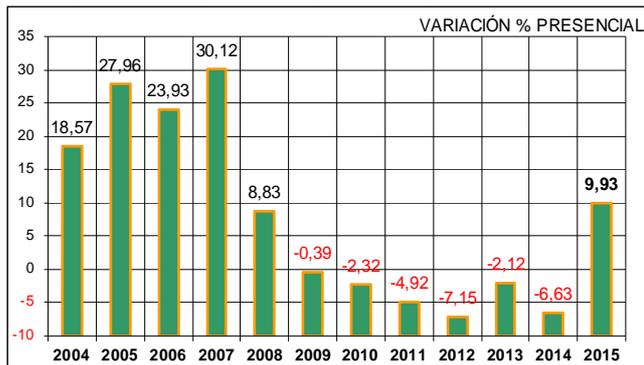
- El **Presencial u Oficinas** con **616** trámites: un **+0,41%**.
- El **Telefónico o 010** con **-91** trámites: **-88,35%**.
- El **Telemático o Sede Electrónica-Internet** con **1.493** trámites: **+23,09%**.

B) SERVICIO O CANAL PRESENCIAL-OFICINAS:

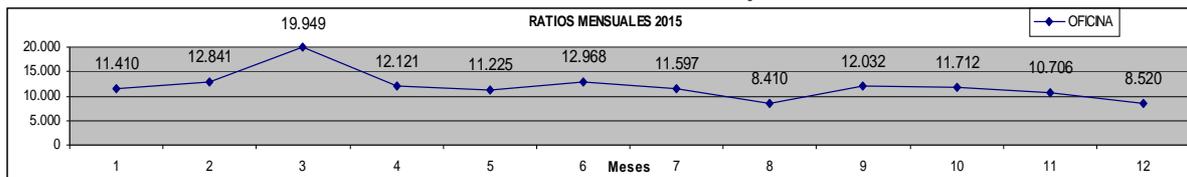
B.1.-DATOS GENERALES:

El Servicio Presencial de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Parla ha atendido a **143.491** ciudadanos durante el año 2015, una diferencia de **12.965** personas (+9,93%) en relación al año 2014, con una asistencia media de **11.958** y 544 personas por mes y día, respectivamente.

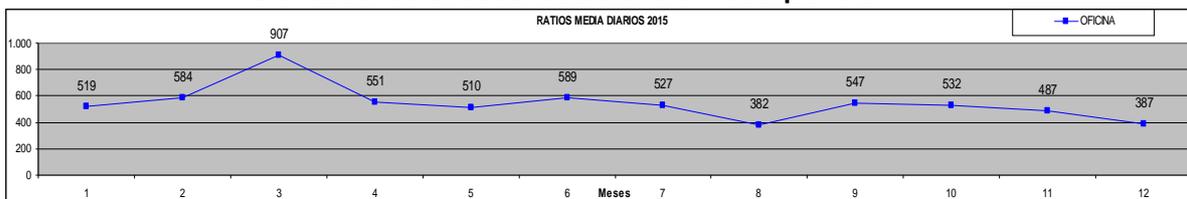
	CANAL PRESENCIAL	MEDIA MENSUAL	MEDIA DIARIA
Enero	11.410	11.410	519
Febrero	12.841	12.126	584
Marzo	19.949	14.733	907
Abril	12.121	14.080	551
Mayo	11.225	13.509	510
Junio	12.968	13.419	589
Julio	11.597	13.159	527
Agosto	8.410	12.565	382
Septiembre	12.032	12.506	547
Octubre	11.712	12.427	532
Noviembre	10.706	12.270	487
Diciembre	8.520	11.958	387
	143.491		544



Gráfica de la asistencia a las oficinas por mes

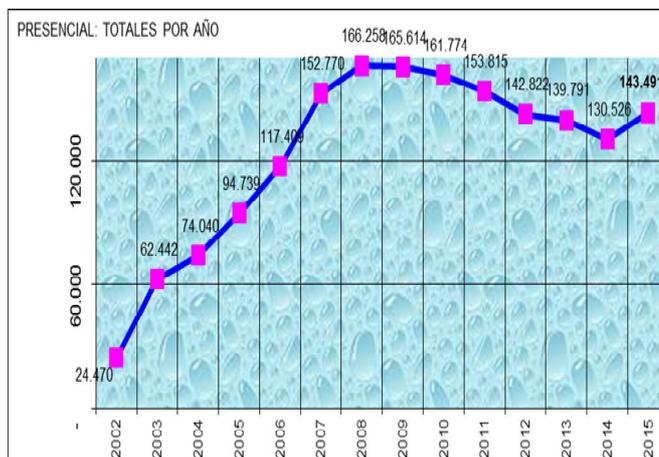


Gráfica de los ratios de la asistencia media por día



B.2.- EVOLUCIÓN TEMPORAL:

AÑO	PRESENCIAL	VARIACIÓN	%
2.002	24.470	0	0
2.003	62.442	46.575	293,53
2.004	74.040	11.598	18,57
2.005	94.739	20.699	27,96
2.006	117.409	22.670	23,93
2.007	152.770	35.361	30,12
2.008	166.258	13.488	8,83
2.009	165.614	-644	-0,39
2.010	161.774	-3.840	-2,32
2.011	153.815	-7.959	-4,92
2.012	142.822	-10.993	-7,15
2.013	139.791	-3.031	-2,12
2.014	130.526	-9.265	-6,63
2.015	143.491	12.965	9,93



B.3.- ESTUDIO POR OFICINAS:

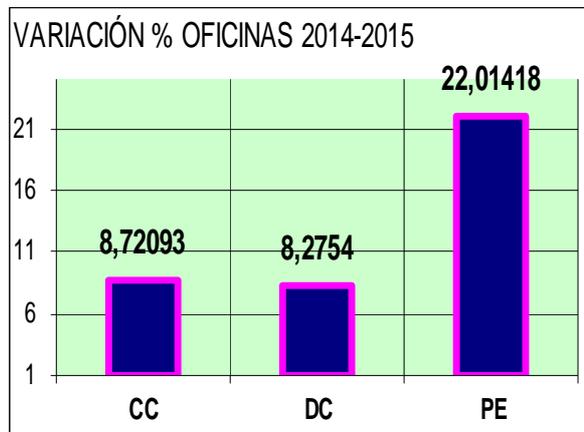
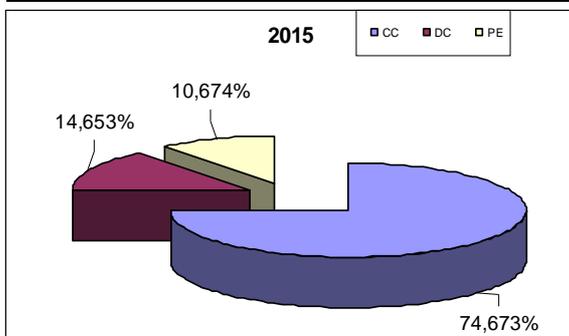
En su quinto año de funcionamiento la **Oficina de Parla Este** se está consolidando y es la única de las tres que tiene fuertes incrementos, con un **+22,01%** y **2.763** ciudadanos.

En el caso de las **Oficinas del Dulce Chacón y Casa Consistorial**, el ascenso ha sido porcentualmente muy parecido, **+8,28%** y **+8,72%** respectivamente.

OFICINA	2012	2013	VARIACIÓN	%	2014	VARIACIÓN	%	2015	VARIACIÓN	%
CC	107.970	104.658	-3.312	-3,07	98.556	-6.102	-5,83	107.151	8.595	8,72
DC	23.324	22.879	-445	-1,91	19.419	-3.460	-15,12	21.026	1.607	8,28
PE	11.528	12.254	726	6,30	12.551	297	2,42	15.314	2.763	22,01
	142.822	139.791	-3.031	-2,12	130.526	-9.265	-6,63	143.491	12.965	9,93

En cuanto a la oficina de elección, la de la **Casa Consistorial** tiene preferencia en cuanto a la **disponibilidad de más puestos de atención y sus amplios horarios.**

Casa Consistorial	74,673 %
Centro Dulce Chacón	14,653 %
Parla Este	10,674 %

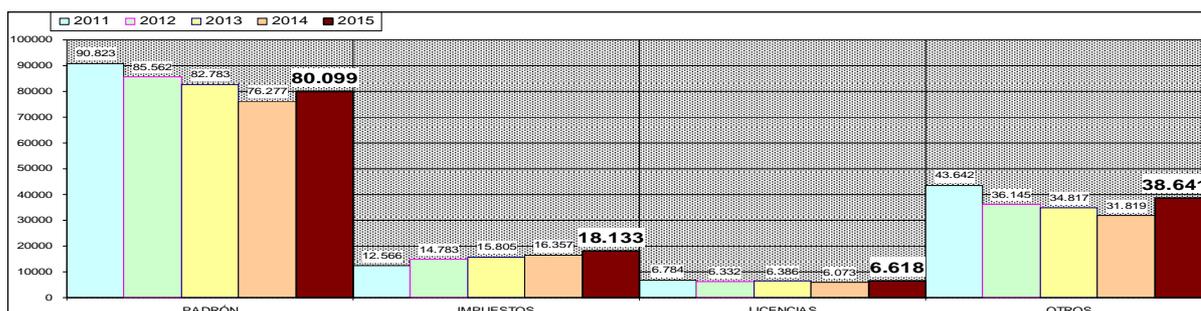
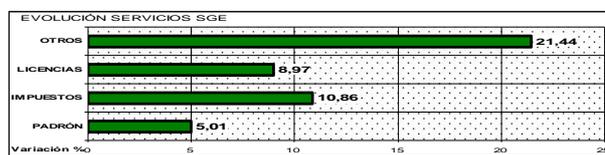


B.4.- ESTUDIO POR SERVICIOS:

Se toman en cuenta los **4 tipos de tiques que emiten los dispensadores del Sistema de Gestión de Espera (SGE)** y que **los ciudadanos eligen según sea su demanda.**

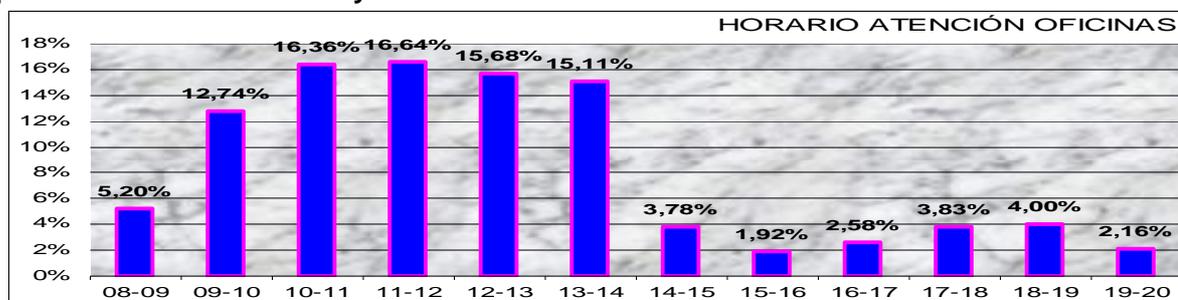
- 1) **(Letra P) Padrón Municipal de Habitantes:** solicitado por el **55,82%** de los ciudadanos, con un aumento del **+5,01%**, rompe la tendencia negativa de los anteriores cuatro años.
- 2) **(Letra T) Tributos, Impuestos y Tasas:** requerido por el **12,64%**, incremento del **+10,86%**.
- 3) **(Letra A) Actividades, Obras Urbanismo-Vías Públicas:** solicitado por **4,61%**, aumento **+8,97%**.
- 4) **(Letra F) Información General, Registro de Ventanilla Única y Resto de Solicitudes:** requerido por el **26,93%**, incremento del **+21,44%**.

SERVICIOS	2013	2014	2015	VARIACIÓN	%
P-PADRÓN	82.783	76.277	80.099	3.822	5,01
T-IMPUESTOS	15.805	16.357	18.133	1.776	10,86
A-LICENCIAS	6.386	6.073	6.618	545	8,97
F-OTROS	34.817	31.819	38.641	6.822	21,44
TOTALES	139.791	130.526	143.491	12.965	9,93



B.5.- ESTUDIO POR HORARIOS:

A la hora de visitar nuestras oficinas la preferencia se mantiene por **la mañana**, especialmente entre las **09:00 y las 14:00 horas**, con el **85,51 %** de las atenciones de todo el día, con un ligero repunte por las tardes entre las **17:00 y las 19:00 horas**.



C) SERVICIO O CANAL TELEFÓNICO-010:

C.1.-DATOS GENERALES:

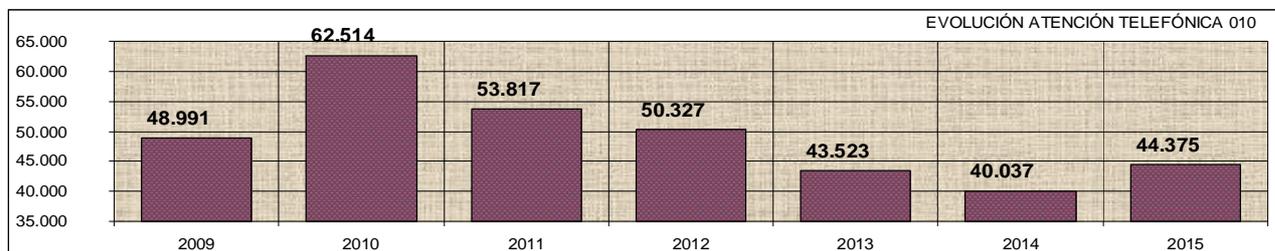
Desde el 15 de noviembre de 2010 este servicio está adscrito al SAC que, junto a las tres oficinas presenciales y la Sede Electrónica, se finalizó en el 2012 el proyecto de la **Oficina Integral de Atención al Ciudadano** que este Ayuntamiento había iniciado en el 2002.

C.2.- EVOLUCIÓN TEMPORAL:

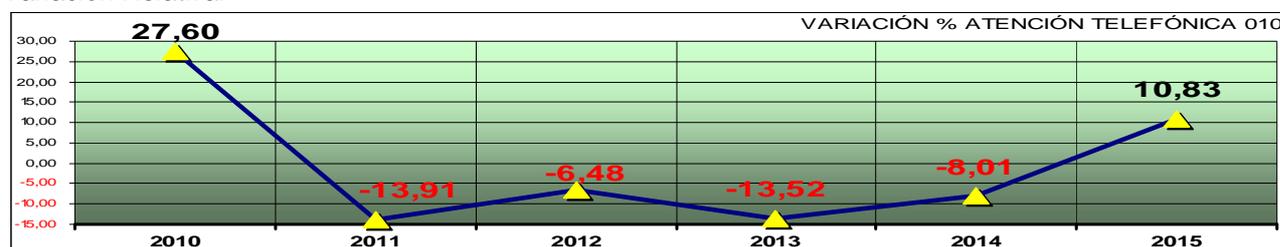
El Servicio 010 ha atendido **44.375 llamadas** en el año **2015**, una diferencia de **4.338 (+10,83%)** respecto a **2014**, con una **media de 3.698 llamadas al mes y 168 al día**.

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTALES
2.009	3.717	3.331	3.625	4.021	3.698	4.125	3.920	3.144	5.230	4.907	5.010	4.263	48.991
2.010	4.547	5.029	5.770	6.672	8.290	6.368	5.120	3.755	6.186	3.686	3.724	3.367	62.514
2.011	4.199	4.123	4.951	6.109	7.065	5.071	3.472	2.657	4.568	3.940	4.027	3.635	53.817
2.012	4.357	4.495	5.915	5.244	5.120	4.942	4.276	2.116	3.770	3.997	3.318	2.777	50.327
2.013	3.550	3.677	3.433	5.182	4.423	3.816	3.256	2.288	3.916	3.720	3.357	2.905	43.523
2.014	3.263	3.145	3.521	3.535	3.885	3.504	3.375	1.975	3.473	3.846	3.302	3.213	40.037
2.015	4.637	4.066	3.930	3.914	3.875	3.892	3.264	2.361	3.712	3.586	3.687	3.451	44.375

Variación Absoluta:

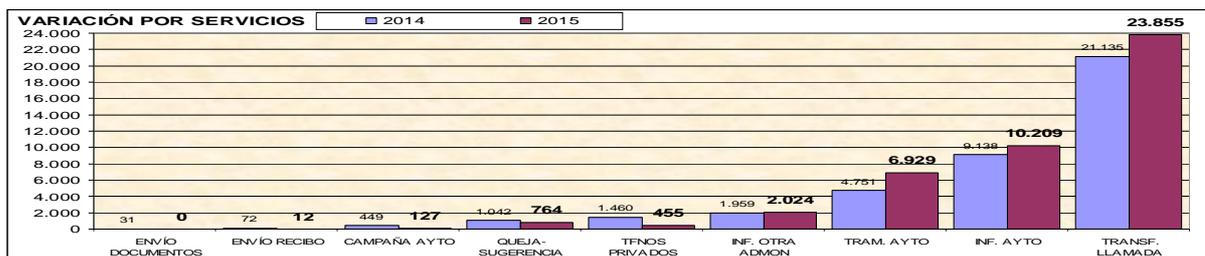


Variación Relativa:



C.3.- ESTUDIO POR SERVICIOS:

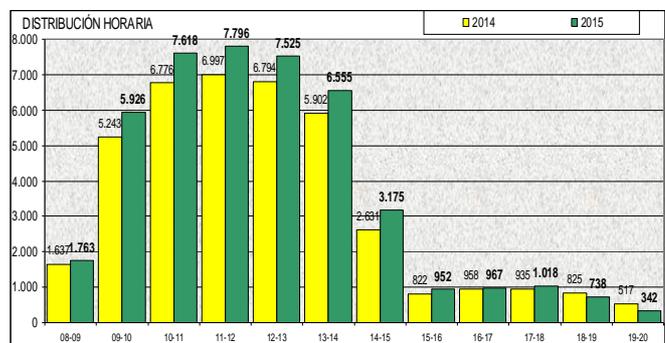
	2014	2015	Variación	%
Envíos de Documentación de Trámites del Ayuntamiento	31	0	-31	-100,00
Envíos de Recibos de Impuestos Vencimiento Periódico	72	12	-60	-83,33
Información de las Campañas del Ayuntamiento	449	127	-322	-71,71
Quejas y Sugerencias	1.042	764	-278	-26,68
Información de Teléfonos Privados	1.460	455	-1.005	-68,84
Información de otras Administraciones	1.959	2.024	65	3,32
Información de Trámites del Ayuntamiento	4.751	6.929	2.178	45,84
Información General del Municipio y Ayuntamiento	9.138	10.209	1.071	11,72
Transferencias de Llamadas a otros Departamentos del Ayuntamiento	21.135	23.855	2.720	12,87
TOTAL	40.037	44.375	4.338	10,83



C.4.- ESTUDIO POR HORARIOS:

Se mantiene la preferencia en las **horas centrales de la mañana**, especialmente entre las **09:00 y las 14:00 horas**, con el **79,82%** de las llamadas recibidas en todo el día. **Prácticamente se repite el mismo esquema horario que en las oficinas.**

HORA	2014	2015	VARIACIÓN	%
08-09	1.637	1.763	126	7,70%
09-10	5.243	5.926	683	13,03%
10-11	6.776	7.618	842	12,43%
11-12	6.997	7.796	799	11,42%
12-13	6.794	7.525	731	10,76%
13-14	5.902	6.555	653	11,06%
14-15	2.631	3.175	544	20,68%
15-16	822	952	130	15,82%
16-17	958	967	9	0,94%
17-18	935	1.018	83	8,88%
18-19	825	738	-87	-10,55%
19-20	517	342	-175	-33,85%
TOTALES	40.037	44.375	4.338	10,83%



D) SERVICIO O CANAL TELEMÁTICO-SEDE ELECTRÓNICA

D.1.- CERTIFICADOS DIGITALES:

La firma del Convenio en el año 2008 con la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT) ha posibilitado que **el SAC sea una Oficina Acreditada de Registro de Certificados Electrónicos**. En estos años se han autenticado o acreditado en nuestras oficinas **8.185 Emisiones-Revocaciones de Certificados Digitales de Ciudadanos** y concretamente, a **1.887 en el año 2015**, un **+34,21%** respecto al año 2014.

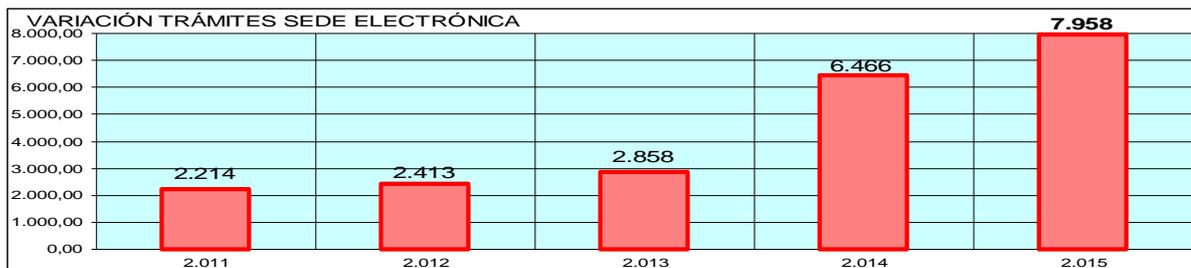
AÑO	CERTIFICADOS	VARIACIÓN	%
2.008	156	0	0,00
2.009	665	509	326,28
2.010	995	330	49,62
2.011	952	-43	-4,32
2.012	983	31	3,26
2.013	1.141	158	16,07
2.014	1.406	265	23,23
2.015	1.887	481	34,21



D.2.- TRÁMITES EN LA SEDE ELECTRÓNICA:

Este apartado nos proporciona valiosa información sobre el posible comportamiento de los ciudadanos en posesión de un DNI Electrónico o Certificado Digital y los trámites telemáticos o electrónicos realizados a través de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Parla.

Se han generado **7.958 trámites** por la **Sede Electrónica en el 2015**, un **+23,07%** frente a 2014.



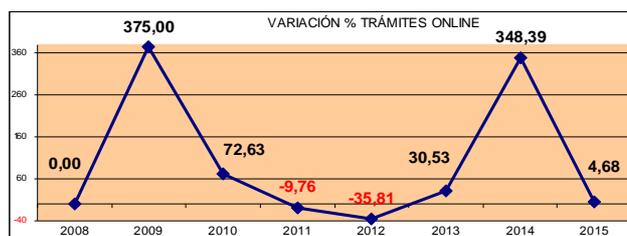
La **Sede Electrónica del Ayuntamiento de Parla** se implementó en Diciembre de 2013 siendo la **Oficina Virtual de Atención al Ciudadano** a través de la cual se accede a información, servicios y trámites electrónicos con esta Administración Municipal, pudiendo **interactuar online o realizar Registros Electrónicos de forma segura con un mínimo de 125 trámites**, además de realizar la descarga de impresos, solicitudes e información de los tramites y gestiones con el Ayuntamiento.

Entre los **Servicios Personales**, se encuentran la consulta de datos fiscales, tributos y expedientes, modificar datos fiscales, generar autoliquidaciones, pagos telemáticos de recibos, imprimir recibos, justificantes de pago de los mismos, generar o solicitar volantes del padrón, domiciliar impuestos, peticiones de informes, certificados del padrón, etc.

D.3.- TRÁMITES TELEMÁTICOS CON REGISTRO ELECTRONICO:

Con **Certificado Digital** se han generado un total de **582 Registros de Entrada de Trámites por la Sede Electrónica**, un **incremento del +4,68%** en relación al 2014.

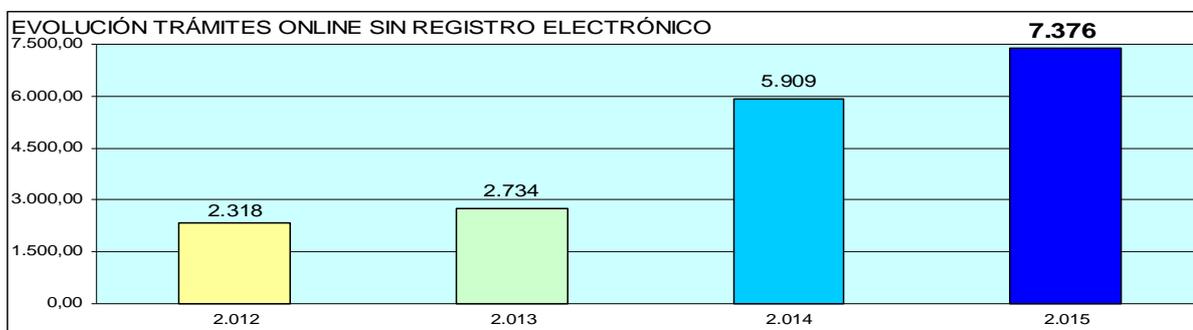
AÑO	TRÁMITES ONLINE	VARIACIÓN	%
2.008	20	0	0,00
2.009	95	75	375,00
2.010	164	69	72,63
2.011	148	-16	-9,76
2.012	95	-53	-35,81
2.013	124	29	30,53
2.014	556	432	348,39
2.015	582	26	4,68



D.4.- TRÁMITES TELEMÁTICOS SIN REGISTRO ELECTRONICO:

En esta categoría se enmarca los **Servicios Personales** que se pueden gestionar online por la Sede, generando un total de **7.376 Trámites**, un **+24,83%** en relación al 2014. Es necesario **realizarlos con Certificado Digital**, menos las Quejas y Sugerencias.

TRÁMITES	2014	2015	VARIACIÓN	%
Trámite con Certificado Digital				
Autoliquidaciones Ciudadano	733	360	-373	-50,89
Autoliquidaciones Gestoría	187	1.275	1.088	581,82
Justificantes Pago Ciudadano	23	301	278	1.208,70
Justificantes Pago Gestoría	39	3	-36	-92,31
Generación Cartas de Pago	99	132	33	33,33
Generación Justificantes de Pago	153	202	49	32,03
Generación Volantes	1.133	1.380	247	21,80
Solicitud Volantes	216	575	359	166,20
Pagos Telemáticos de Recibos	397	365	-32	-8,06
Subtotal	2.980	4.593	2.548	589,81
Trámite sin Certificado Digital				
Quejas y Sugerencias	2.929	2.783	-146	-4,98
Subtotal	2.929	2.783	-146	-4,98
TOTAL TRÁMITES SEDE	5.909	7.376	1.467	24,83



E) TRÁMITES REALIZADOS EN EL SAC:

E.1.- DATOS GENERALES:

Se han gestionado **en su conjunto 158.139 Trámites** durante el año 2015, **2.018 más (+1,29%)** en relación al año 2014.

AÑO	OFICINAS	TELÉFONO	SEDE	TOTAL	VARIACIÓN	%
2013	146.705	234	2.858	149.797		
2014	149.553	103	6.465	156.121	6.324	4,22
2015	150.169	12	7.958	158.139	2.018	1,29

En cuanto al tipo de **servicio o canal de atención**, tenemos:

- El **Presencial u Oficinas**, con **150.169**, un incremento del **+0,41%**.

TRÁMITES CON REGISTRO-OFCINAS	2014	2015	VARIACIÓN	%
Registros de Entrada-Registra	53.661	55.606	1.945	3,62
Registros ORVE	11.273	14.527	3.254	28,87
Subtotal	64.934	70.133	5.199	8,01
TRÁMITES SIN REGISTRO-OFCINAS	2014	2015	VARIACIÓN	%
Certificado Electrónico en Oficina	1.406	1.887	481	34,21
Generación Cartas de Pago en Oficina	5.236	6.224	988	18,87
Generación Volantes en Oficina	77.977	71.925	-6.052	-7,76
Subtotal	84.619	80.036	-4.583	-5,42
TOTAL TRAMITES-OFCINA	149.553	150.169	616	0,41

- El Telefónico o 010, con 12, ha disminuido un **-88,35%**.

TRÁMITES SIN REGISTRO-010	2014	2015	VARIACIÓN	%
Generación Cartas de Pago en el 010	31	0	-31	-100,00
Envío Documentación de Trámites en el 010	72	12	-60	-83,33
Subtotal	103	12	-91	-88,35
TOTAL TRAMITES-010	103	12	-91	-88,35

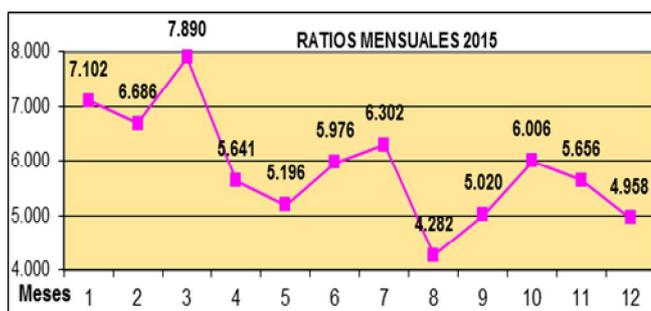
- El Telemático o Sede Electrónica-Internet, con 7.958, un aumento del **+23,09%**.

TRÁMITES CON REGISTRO-SEDE	2014	2015	VARIACIÓN	%
Registro Electrónico Sede-Registra	556	582	26	4,68
Subtotal	556	582	26	4,68
TRÁMITES SIN REGISTRO-SEDE	2014	2015	VARIACIÓN	%
Quejas y Sugerencias	2.929	2.783	-146	-4,98
Autoliquidaciones Ciudadano	733	360	-373	-50,89
Autoliquidaciones Gestoría	187	1.275	1.088	581,82
Justificantes Pago Ciudadano	23	301	278	1.208,70
Justificantes Pago Gestoría	39	3	-36	-92,31
Generación Cartas de Pago	99	132	33	33,33
Generación Justificantes de Pago	153	202	49	32,03
Generación Volantes	1.133	1.380	247	21,80
Solicitud Volantes	216	575	359	166,20
Pagos Telemáticos de Recibos	397	365	-32	-8,06
Subtotal	5.909	7.376	1.467	24,83
TOTAL TRAMITES-SEDE	6.465	7.958	1.493	23,09

E.2.- REGISTRO DE ENTRADA:

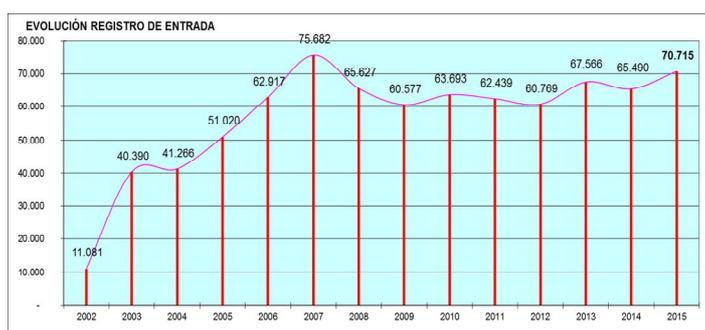
a) Evolución temporal: el Servicio de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Parla ha realizado **70.715 Registros de Entrada en el año 2015, un incremento de 5.225, un +7,98%**, con una media de **5.893 registros mensuales (268 diarios)**.

MESES	REGISTROS
ENERO	7.102
FEBRERO	6.686
MARZO	7.890
ABRIL	5.641
MAYO	5.196
JUNIO	5.976
JULIO	6.302
AGOSTO	4.282
SEPTIEMBRE	5.020
OCTUBRE	6.006
NOVIEMBRE	5.656
DICIEMBRE	4.958
TOTAL AÑO	70.715



Según los datos históricos, se incrementaron los Registros de Entrada desde **el año 2003, tendencia que se interrumpe a partir del año 2008, estabilizándose posteriormente entre los 60.000 y 65.000 hasta la fecha, que repunta hasta casi los 71.000.**

AÑO	REGISTROS	VARIACIÓN	%
2.002	11.081		
2.003	40.390	29.309	264,50%
2.004	41.266	876	2,17%
2.005	51.020	9.754	23,64%
2.006	62.917	11.897	23,32%
2.007	75.682	12.765	20,29%
2.008	65.627	-10.055	-13,29%
2.009	60.577	-5.050	-7,70%
2.010	63.693	3.116	5,14%
2.011	62.439	-1.254	-1,97%
2.012	60.769	-1.670	-2,67%
2.013	67.566	6.797	11,18%
2.014	65.490	-2.076	-3,07%
2.015	70.715	5.225	7,98%



b) Destino de la documentación y los trámites: tenemos a Departamentos que superan los 14.000 registros y representan al 60,09% del total, como Estadística, Ventanillas Únicas y la Oficina Municipal de Gestión Tributaria con 15.638, 14.757 y 14.218 anotaciones y con el 22,11%, 20,87% y 20,11% respectivamente.

Tenemos un grupo intermedio, los comprendidos entre los 1.000 y los 5.000 y que representan el 29,20% del total, en los que figuran Servicios Sociales, Sanciones y Multas, Intervención, Urbanismo, Asesoría Jurídica Municipal, Actividades y Consumo.

Y por último, el resto, que han recibido menos de 1.000 registros y que representan al 7,71% de las anotaciones, tal como se muestra en la siguiente tabla.

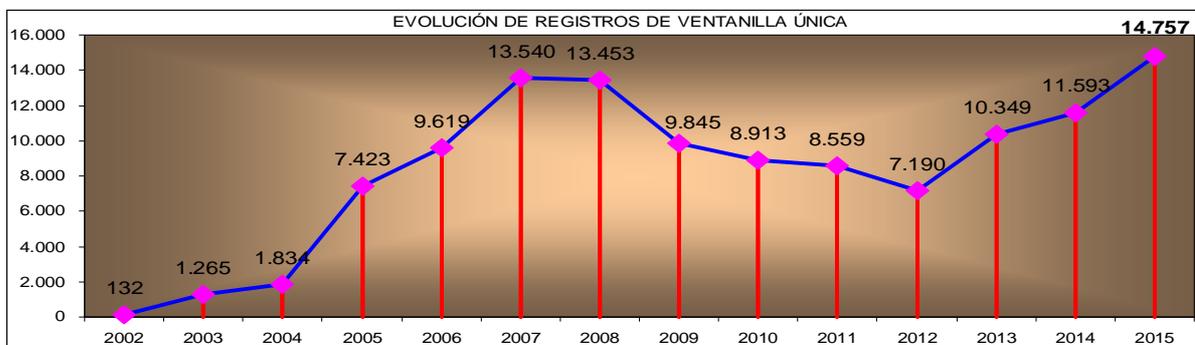
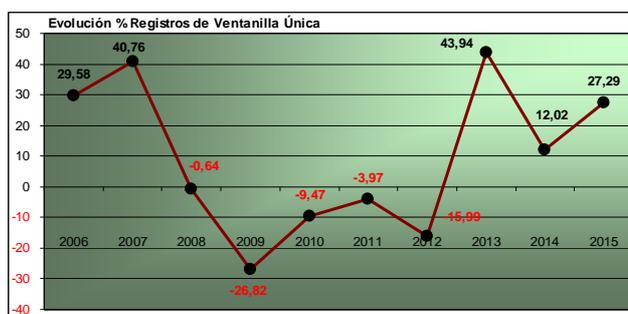
DESTINO REGISTRO ENTRADA-RATIOS	2015	%
Estadística	15.638	22,1141
Ventanilla Unica-AGE-CM-Ayuntamientos	14.757	20,8683
Oficina Municipal de Gestión Tributaria	14.218	20,1061
Servicios Sociales	4.197	5,9351
Sanciones y Multas	4.151	5,8700
Intervención	2.673	3,7800
Urbanismo	1.825	2,5808
Asesoría Jurídica Municipal	1.740	2,4606
Actividades	1.274	1,8016
Consumo	1.078	1,5244
Salud Pública	998	1,4113
Recursos Humanos	948	1,3406
Quejas y Sugerencias	892	1,2614
Tesorería	872	1,2331
Protección Ciudadana	604	0,8541
Presidencia	495	0,7000
Oficina de la Vivienda	477	0,6745
Mayores	454	0,6420
Participación Ciudadana	431	0,6095
Gabinete Alcaldía	382	0,5402
Servicios Técnicos Calas y Vados	328	0,4638
Servicios a la Comunidad	310	0,4384
Cultura	304	0,4299
Movilidad	231	0,3267

Secretaría General	195	0,2758
Responsabilidad Patrimonial	174	0,2461
Contratación	156	0,2206
Deportes	154	0,2178
Servicio de Atención al Ciudadano	126	0,1782
Patrimonio	125	0,1768
Jurado Económico Administrativo	109	0,1541
Educación	91	0,1287
Empleo	61	0,0863
Asesoría Jurídica Alcaldía	39	0,0552
Concejalía de Hacienda y Patrimonio	37	0,0523
Centro Jose Luis Sampedro	34	0,0481
Protección Civil	25	0,0354
Gabinete Comunicación	22	0,0311
Juventud	21	0,0297
Informática	18	0,0255
Centro Ocupacional	14	0,0198
Igualdad	13	0,0184
Sanidad	12	0,0170
Archivo General	9	0,0127
Cooperación al Desarrollo	2	0,0028
Centro de Iniciativas Empresariales	1	0,0014
	70.715	100,00

E.3.- REGISTRO DE VENTANILLA ÚNICA:

En este año, el Servicio de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Parla ha realizado **14.757 Registros de Entrada de Ventanilla Única**, un **+27,29%** más que en el año 2014.

AÑO	REGISTROS VU.	VARIACIÓN	%
2.002	132		
2.003	1.265	1.133	858,33
2.004	1.834	569	44,98
2.005	7.423	5.589	304,74
2.006	9.619	2.196	29,58
2.007	13.540	3.921	40,76
2.008	13.453	-87	-0,64
2.009	9.845	-3.608	-26,82
2.010	8.913	-932	-9,47
2.011	8.559	-354	-3,97
2.012	7.190	-1.369	-15,99
2.013	10.349	3.159	43,94
2.014	11.593	1.244	12,02
2.015	14.757	3.164	27,29



Según los cálculos realizados, el Ayuntamiento de Parla se ha ahorrado este año entre unos **6.200 y 51.100 euros por los servicios postales**, según se trate de carta normal o con acuse-aviso de recibo, en el envío de las Ventanillas Únicas a las demás administraciones públicas por la Oficina de Registro Virtual de Entidades Locales con la aplicación informática ORVE-SIR.

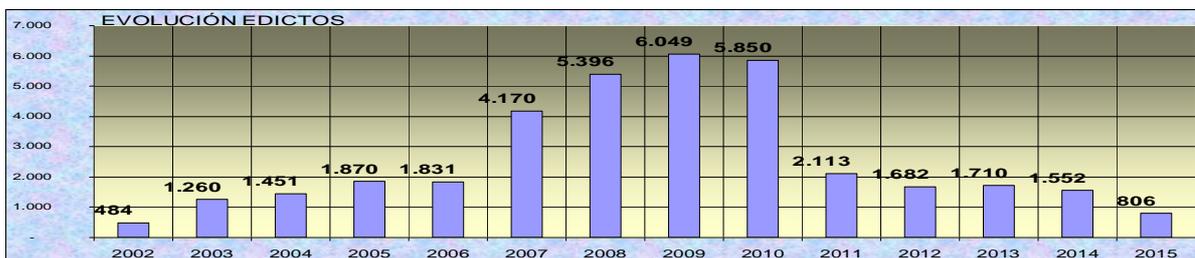
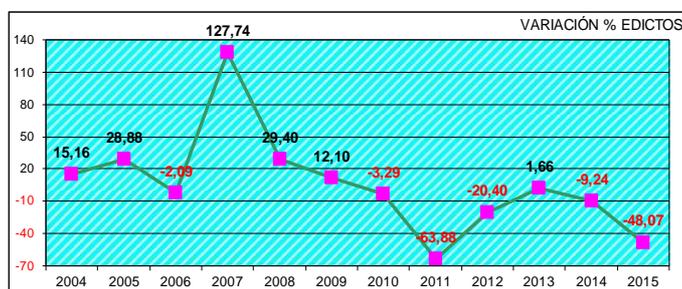
E.4.- REGISTRO DE EDICTOS:

En su conjunto, el Servicio de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Parla ha **realizado 806 Registros de Edictos en el año 2015**, un **-48,07%** menos que en el año 2014.

La Exposición Pública de Edictos en el Tablón de Anuncios se divide entre las propias del Ayuntamiento de Parla y las de las demás Administraciones Públicas, Notarías, Registros de la Propiedad, Juntas de Compensación, etc.

El 1 de junio de 2015 entraron en vigor las previsiones, contenidas en la Ley 15/2014, de 16 de septiembre, de racionalización del Sector Público y otras medidas de reforma administrativa, para configurar un **Tablón Edictal Único, a través del Boletín Oficial del Estado**. Gracias a que la **publicación de los anuncios de notificación en el BOE es gratuita**, se han reducido drásticamente los Registros de Edictos.

AÑO	EDICTOS	VARIACIÓN	%
2.002	484		
2.003	1.260	776	160,33
2.004	1.451	191	15,16
2.005	1.870	419	28,88
2.006	1.831	-39	-2,09
2.007	4.170	2.339	127,74
2.008	5.396	1.226	29,40
2.009	6.049	653	12,10
2.010	5.850	-199	-3,29
2.011	2.113	-3.737	-63,88
2.012	1.682	-431	-20,40
2.013	1.710	28	1,66
2.014	1.552	-158	-9,24
2.015	806	-746	-48,07

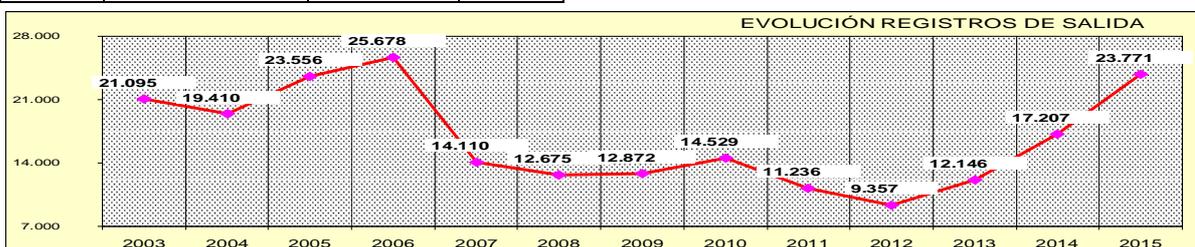
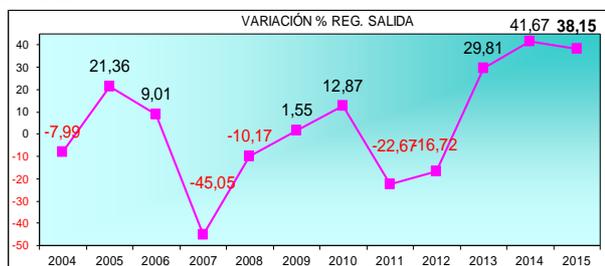


E.5.- REGISTRO DE SALIDA:

Los Registros de Salida realizados en 2015 han sido **23.771**, un **+38,15%** más que en 2014.

Esta base de datos reúne las comunicaciones del Ayuntamiento de Parla hacia el exterior, sean personas físicas, jurídicas o Administraciones Públicas.

AÑO	REG. SALIDA	VARIACIÓN	%
2.003	21.095	21.095	
2.004	19.410	-1.685	-7,99
2.005	23.556	4.146	21,36
2.006	25.678	2.122	9,01
2.007	14.110	-11.568	-45,05
2.008	12.675	-1.435	-10,17
2.009	12.872	197	1,55
2.010	14.529	1.657	12,87
2.011	11.236	-3.293	-22,67
2.012	9.357	-1.879	-16,72
2.013	12.146	2.789	29,81
2.014	17.207	5.061	41,67
2.015	23.771	6.564	38,15



E.6.- SIN REGISTRO DE ENTRADA Y ONLINE:

El Servicio de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Parla ha realizado 87.424 Trámites sin Registros de Entrada en el año 2015, un **-3,5%** menos que en el año 2014.

TRÁMITES SIN REGISTRO-OFCINAS	2014	2015	VARIACIÓN	%
Certificado Electrónico en Oficina	1.406	1.887	481	34,21
Generación Cartas de Pago	5.236	6.224	988	18,87
Generación Volantes	77.977	71.925	-6.052	-7,76
Subtotal:	84.619	80.036	-4.583	-5,42
TRÁMITES SIN REGISTRO-010	2014	2015	VARIACIÓN	%
Generación Cartas de Pago en el 010	31	0	-31	-100,00
Envío Documentación de Trámites en el 010	72	12	-60	-83,33
Subtotal	103	12	-91	-88,35
TRÁMITES SIN REGISTRO-SEDE	2014	2015	VARIACIÓN	%
Quejas y Sugerencias	2.929	2.783	-146	-4,98
Autoliquidaciones Ciudadano	733	360	-373	-50,89
Autoliquidaciones Gestoría	187	1.275	1.088	581,82
Justificantes Pago Ciudadano	23	301	278	1.208,70
Justificantes Pago Gestoría	39	3	-36	-92,31
Generación Cartas de Pago	99	132	33	33,33
Generación Justificantes de Pago	153	202	49	32,03
Generación Volantes	1.133	1.380	247	21,80
Solicitud Volantes	216	575	359	166,20
Pagos Telemáticos de Recibos	397	365	-32	-8,06
Subtotal	5.909	7.376	1.467	24,83
TOTAL TRÁMITES SIN REGISTRO	90.631	87.424	-3.207	-3,54

E.7.- ESTUDIO DE LOS TRÁMITES:

E.7.1.- Más Solicitados:

- Se muestran a partir de mil unidades.

TRÁMITES	2014	2015	VARIACIÓN	%
Generación Volantes-Oficina	77.977	71.925	-6.052	-7,76
Ventanilla Única-AGE-CM-Aytos	11.593	14.757	3.164	27,29
Padrón Municipal de Habitantes (Alta, Modificación, etc.)	13.096	14.078	982	7,50
Generación Cartas de Pago-Oficina	5.236	6.224	988	18,87
Reclamación	7.501	5.602	-1.899	-25,32
Recurso Sanciones-Multas	1.165	4.131	2.966	254,59
Recurso Impuestos-Tasas	3.914	4.036	122	3,12
Petición de Informe	2.097	3.778	1.681	80,16
Plusvalía-IVTNU	2.900	3.121	221	7,62
Fraccionamiento y Aplazamiento de Recibo	3.338	2.983	-355	-10,64
Quejas y Sugerencias-Sede	2.929	2.783	-146	-4,98
Factura	4.933	2.356	-2.577	-52,24
Domiciliación de Recibo	1.895	2.226	331	17,47
Certificado Electrónico-Oficina	1.406	1.887	481	34,21
Catastro: Recurso, Transmisión de Dominio, etc.	1.682	1.624	-58	-3,45
Notificación-Comunicación	1.275	1.402	127	9,96
Generación Volantes-Sede	1.133	1.380	247	21,80
Autoliquidaciones Gestoría-Sede	187	1.275	1.088	581,82
Prestación de Servicios Sociales	1.752	1.149	-603	-34,42
Licencia de Obra Urbanística	784	1.080	296	37,76
Queja, Parte Trabajo, Sugerencia-Oficinas	334	1.030	696	208,38

E.7.2.- Incrementado sus Ratios:

- Se muestran a partir de 50 unidades absolutas.

TRÁMITES	2014	2015	VARIACIÓN	%
Ventanilla Única-AGE-CM-Aytos	11.593	14.757	3.164	27,29
Recurso Sanciones-Multas	1.165	4.131	2.966	254,59
Petición de Informe	2.097	3.778	1.681	80,16
Autoliquidaciones Gestoría-Sede	187	1.275	1.088	581,82
Generación Cartas de Pago-Oficina	5.236	6.224	988	18,87
Padrón Municipal de Habitantes (Alta, Modificación, etc.)	13.096	14.078	982	7,50
Queja, Parte Trabajo, Sugerencia-Oficina	334	1.030	696	208,38
Certificado Electrónico-Oficina	1.406	1.887	481	34,21
Solicitud Volantes-Sede	216	575	359	166,20
Domiciliación de Recibo	1.895	2.226	331	17,47
Licencia de Obra Urbanística	784	1.080	296	37,76
Justificantes Pago Ciudadano-Sede	23	301	278	1.208,70
Animal Doméstico	518	766	248	47,88
Generación Volantes-Sede	1.133	1.380	247	21,80
Plusvalía-IVTNU	2.900	3.121	221	7,62
Mercadillo Renovación Anual	1	131	130	13.000,00
Notificación-Comunicación	1.275	1.402	127	9,96
Recurso Impuestos-Tasas	3.914	4.036	122	3,12
Ocupación de Suelo Público	365	484	119	32,60
Cambio de Domicilio de Notificación Fiscal	416	521	105	25,24
Convocatoria de Proceso Selectivo	84	180	96	114,29
Alta en la Carpeta de Gestorías	31	106	75	241,94
Terraza de Velador	232	303	71	30,60
Tarjeta Especial de Transporte F/N, Discapacitado y Mayor	888	941	53	5,97

- Se muestran a partir de una variación relativa del 10 %.

TRÁMITES	2014	2015	VARIACIÓN	%
Mercadillo Renovación Anual	1	131	130	13.000,00
Mercadillo Vecinal Sábados	1	28	27	2.700,00
Centros Municipales de Personas Mayores	1	24	23	2.300,00
Barbacoa	1	17	16	1.600,00
Justificantes Pago Ciudadano-Sede	23	301	278	1.208,70
Ordenanzas Fiscales	1	9	8	800,00
Autoliquidaciones Gestoría-Sede	187	1.275	1.088	581,82
Autorización Evento Deportivo	1	4	3	300,00
Recurso Sanciones-Multas	1.165	4.131	2.966	254,59
Alta en la Carpeta de Gestorías	31	106	75	241,94
Queja, Parte Trabajo, Sugerencia-Oficina	334	1.030	696	208,38
Solicitud Volantes-Sede	216	575	359	166,20
Convocatoria de Proceso Selectivo	84	180	96	114,29
Convocatoria Entidades Ciudadanas	34	71	37	108,82
Acceso Información Pública	1	2	1	100,00
Petición de Informe	2.097	3.778	1.681	80,16
Proposiciones Grupos Municipales	63	105	42	66,67
Animal Doméstico	518	766	248	47,88
Licencia de Obra Urbanística	784	1.080	296	37,76
Placa de Estacionamiento Movilidad Reducida	24	33	9	37,50
Certificado Electrónico-Oficina	1.406	1.887	481	34,21
Generación Cartas de Pago-Sede	99	132	33	33,33
Placa de Carga y Descarga	3	4	1	33,33
Ocupación de Suelo Público	365	484	119	32,60
Generación Justificantes de Pago-Sede	153	202	49	32,03
Terraza de Velador	232	303	71	30,60
Ventanilla Única-AGE-CM-Aytos	11.593	14.757	3.164	27,29
Cambio de Domicilio de Notificación Fiscal	416	521	105	25,24
Generación Volantes-Sede	1.133	1.380	247	21,80
Tarjeta Estacionamiento Movilidad Reducida	139	167	28	20,14
Generación Cartas de Pago-Oficina	5.236	6.224	988	18,87
Domiciliación de Recibo	1.895	2.226	331	17,47

E.7.3.- Disminuido su Ratio:

- Se muestran a partir de 1 variación absoluta de una unidad.

TRÁMITES	2014	2015	VARIACIÓN	%
Generación Volantes-Oficina	77.977	71.925	-6.052	-7,76
Factura	4.933	2.356	-2.577	-52,24
Reclamación	7.501	5.602	-1.899	-25,32
Prestación de Servicios Sociales	1.752	1.149	-603	-34,42
Autoliquidaciones Ciudadano-Sede	733	360	-373	-50,89
Fraccionamiento y Aplazamiento de Recibo	3.338	2.983	-355	-10,64
Quiosco-Puesto	482	269	-213	-44,19
Licitación	305	118	-187	-61,31
Registro Único Oficina Vivienda	610	429	-181	-29,67
Quejas y Sugerencias-Sede	2.929	2.783	-146	-4,98
Convocatoria de Subvención	358	250	-108	-30,17
Devolución de Fianza-Aval	416	356	-60	-14,42
Envío Documentación de Trámites en 010	72	12	-60	-83,33
Catastro: Recurso, Transmisión de Dominio, etc.	1.682	1.624	-58	-3,45
Declaración de Datos de Terceros	105	54	-51	-48,57
Apertura de Piscinas	156	118	-38	-24,36
Justificantes Pago Gestoría-Sede	39	3	-36	-92,31
Contratos	35	0	-35	-100,00
Pagos Telemáticos de Recibos-Sede	397	365	-32	-8,06
Generación Cartas de Pago-010	31	0	-31	-100,00
Paso de Carruaje sin Obra (Placa Vado)	107	82	-25	-23,36
Registro de Unión de Hecho	86	64	-22	-25,58
Registro de Asociación	48	30	-18	-37,50
Cesión de Vehículo al Ayuntamiento	48	32	-16	-33,33
Tarjeta de Armas	17	6	-11	-64,71
Licencia de Obra en Vía Pública	191	183	-8	-4,19
Indemnización Responsabilidad Patrimonial	153	146	-7	-4,58
Edictos	10	3	-7	-70,00
Agencia Municipal de Empleo	8	6	-2	-25,00
Convocatoria de Concurso	6	4	-2	-33,33
Alta en el IVTM	1	0	-1	-100,00
Convenio	1	0	-1	-100,00

- Se muestran a partir de una variación absoluta del 1 %.

TRÁMITES	2014	2015	VARIACIÓN	%
Contratos	35	0	-35	-100,00
Generación Cartas de Pago-010	31	0	-31	-100,00
Alta en el IVTM	1	0	-1	-100,00
Convenio	1	0	-1	-100,00
Justificantes Pago Gestoría-Sede	39	3	-36	-92,31
Envío Documentación de Trámites en 010	72	12	-60	-83,33
Edictos	10	3	-7	-70,00
Tarjeta de Armas	17	6	-11	-64,71
Licitación	305	118	-187	-61,31
Factura	4.933	2.356	-2.577	-52,24
Autoliquidaciones Ciudadano-Sede	733	360	-373	-50,89
Declaración de Datos de Terceros	105	54	-51	-48,57
Quiosco-Puesto	482	269	-213	-44,19
Registro de Asociación	48	30	-18	-37,50
Prestación de Servicios Sociales	1.752	1.149	-603	-34,42
Cesión de Vehículo al Ayuntamiento	48	32	-16	-33,33
Convocatoria de Concurso	6	4	-2	-33,33
Convocatoria de Subvención	358	250	-108	-30,17
Registro Único Oficina Vivienda	610	429	-181	-29,67
Registro de Unión de Hecho	86	64	-22	-25,58
Reclamación	7.501	5.602	-1.899	-25,32
Agencia Municipal de Empleo	8	6	-2	-25,00
Apertura de Piscinas	156	118	-38	-24,36
Paso de Carruaje sin Obra (Placa Vado)	107	82	-25	-23,36
Devolución de Fianza-Aval	416	356	-60	-14,42
Fraccionamiento y Aplazamiento de Recibo	3.338	2.983	-355	-10,64
Pagos Telemáticos de Recibos-Sede	397	365	-32	-8,06
Generación Volantes-Oficina	77.977	71.925	-6.052	-7,76
Quejas y Sugerencias-Sede	2.929	2.783	-146	-4,98
Indemnización Responsabilidad Patrimonial	153	146	-7	-4,58
Licencia de Obra en Vía Pública	191	183	-8	-4,19
Catastro: Recurso, Transmisión de Dominio, etc.	1.682	1.624	-58	-3,45

F) RESUMEN Y CONCLUSIONES:

1.- ATENCIÓN: El Servicio Integral de Atención al Ciudadano (SAC) del Ayuntamiento de Parla **ha atendido en su conjunto a 195.824 ciudadanos durante el año 2015**, una diferencia de **18.795 personas, un +10,62** respecto al año 2014.

Concretamente y por tipo de Canal de Atención, a **143491 ciudadanos en las tres oficinas, a 44.375 llamadas en el Servicio Telefónico 010 y a 7.958 trámites por Internet en la Sede Electrónica.**

Corresponde a una media anual de **10.300 personas atendidas por cada Auxiliar de Información (850/mes, 45/día).**

2.- SERVICIOS: Destaca en el **Presencial-Oficinas** la asistencia media de **11.958 y 544 personas por mes y día, marzo (19.949) y junio (12.968)** como meses punta, **agosto (8.410) y diciembre (8.520)** como meses valle.

La media del **Servicio Telefónico-010** fue de **3.698 llamadas al mes y 168 al día**, siendo la demanda más significativa en los meses de **enero (4.637) y febrero (4.066)**. Por el contrario, se realizaron menos llamadas en **julio (3.264) y agosto (2.361)**.

Referente a los trámites por Internet, con la **Sede Electrónica del Ayuntamiento de Parla** como **Oficina Virtual de Atención al Ciudadano**, en este segundo año podemos destacar el **incremento en 1.492 trámites** frente al 2014 (de 6.466 a 7.958).

Garantizada la comunicación segura mediante el uso de sistemas de firma electrónica basados en certificados digitales se abre un amplio abanico de **Gestiones Online y Registros Electrónicos (un mínimo de 125 trámites)** además de realizar la descarga de los impresos, solicitudes e información de todos los tramites y gestiones.

Entre los **Servicios Personales realizados con Certificado Digital** se encuentran: consultar datos fiscales, tributos y expedientes, modificar datos fiscales, generar autoliquidaciones, pagar telemáticamente con tarjeta bancaria recibos y liquidaciones, imprimir recibos, descargar justificantes de pago de los mismos, generar o solicitar volantes del padrón, domiciliar impuestos, pedir informes, certificados del padrón, etc.

3.- TRÁMITES: En el año 2015 se han gestionado **158.139 Trámites**, unos **2.018 (+1,29%)** respecto al año 2014, con una media de **13.178 mensuales y 599 diarios.**

Destacan entre los **más solicitados:** la emisión de **73.305 Volantes** del Padrón en las Oficinas y Sede, **14.757 Ventanillas Únicas** con destino a la Administración General de Estado, Comunidades Autónomas y Ayuntamientos, **14.078 Altas, Modificaciones y Renovaciones** en el **Padrón de Habitantes**, la impresión de **6.356 duplicados de Recibos** de Impuestos en las Oficinas y Sede, **4.131 Recursos de Multas y Sanciones**, **4.036 Recursos de Impuestos**, **3.778** Peticiones de **Informes**, **3.813 Quejas o Sugerencias** en Oficinas y Sede, **3.121** Peticiones de **Plusvalías**, **2.983 Aplazamientos** o Fraccionamientos, **2.356** Registros de **Facturas**, **2.226 Domiciliaciones** de Recibos, **1.887 Certificados Digitales**, **1.624** Solicitudes de **Catastro**, **1.275** de **Autoliquidaciones en la Sede**, **1.149 Prestaciones de Servicios Sociales** y **1.080 Licencias Urbanísticas**, entre otros.

En cuanto a los **Departamentos de Destino de los Trámites:** tenemos **15.638** registros para **Estadística**, **14.757 Ventanillas Únicas** con destino a la AGE, CCAA y Ayuntamientos, **14.218** para la **Oficina Municipal de Gestión Tributaria**, **4.197** para **Servicios Sociales**, **4.151** para **Sanciones y Multas**, **2.673** para **Intervención**, **1.825** para **Urbanismo**, **1.274** para la **Asesoría Jurídica Municipal**, **1.078** para **Consumo**, y **998** para **Salud Pública**, entre otros.

4.- DESCRIPCIÓN DEL SAC: El Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) depende de la Concejalía de Información al Ciudadano del Ayuntamiento de Parla y se creó en el mes de junio de 2002 con el compromiso de prestar de forma personalizada a **l@s parleñ@s** toda la gestión y la información necesaria para que la relación con su administración más cercana sea lo más cómoda, eficiente y ágil posible.

Para ello, consta de tres servicios y de amplios horarios:

- Presencial-Oficinas:

- * Casa Consistorial en Plaza de la Constitución, 1:
De lunes a viernes de 08:00 a 20:00 h. y sábados de 09:00 a 13:00 h.
Verano y Navidad: de lunes a viernes de 8:00-14:30 horas y sábados de 09:00 a 13:00 h.
- * Centro Dulce Chacón en C/ Rosa Manzano, 3.
- * Parla Este en Pº República Dominicana, 9 post., entrada por Pº Nicaragua.
Ambas oficinas, de lunes a viernes, de 08:00-14:3 horas y los sábados no están activas.

- Telefónico-010:

- * Marcando el 010 o 91.624.03.00 desde Parla y el 91.624.03.00 fuera de la ciudad.
- * De lunes a viernes de 08:00 a 20:00 h. y sábados de 09:00 a 13:00 h.
- * Verano y Navidad: de lunes a viernes de 8:00-15:00 horas y sábados de 09:00 a 13:00 h.

- Internet-Sede Electrónica:

- * Las 24 horas del día, <https://sede.ayuntamientoparla.es>

El Responsable del Servicio de Atención al Ciudadano

José Ramón Romero Luque

Parla, jueves, 21 de enero de 2016