

RESUMEN DE LA MEMORIA ANUAL DEL SAC

A) SERVICIO INTEGRAL

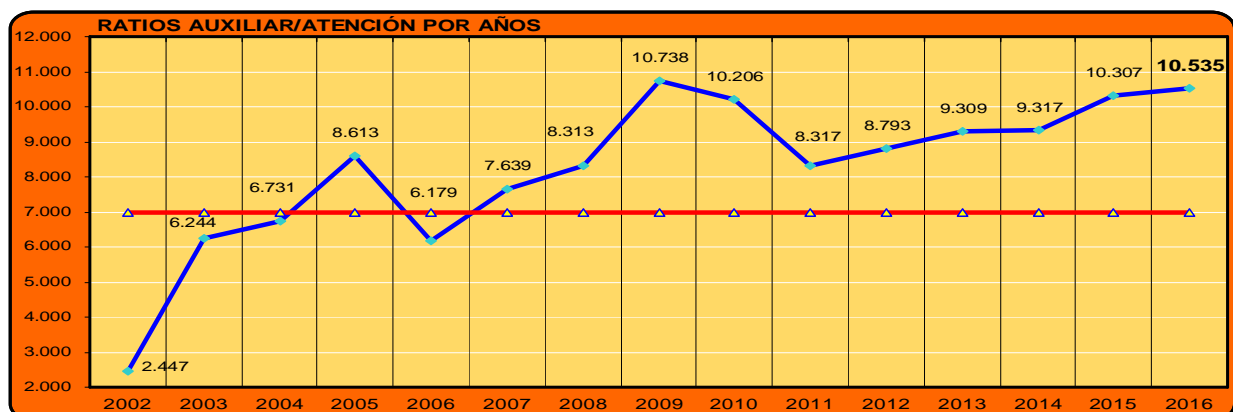
A.1.- PERSONAS ATENDIDAS



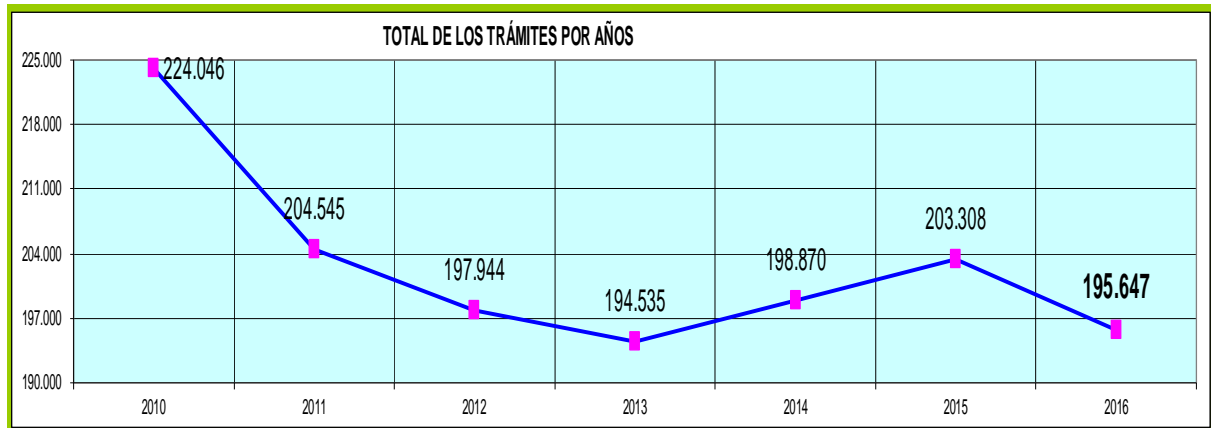
A.2.- PERSONAS ATENDIDAS POR CANAL

AÑO	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	SEDE	TOTAL	VARIACIÓN	%
2.009	165.614	48.991	158	214.763		
2.010	161.774	62.514	249	224.537	9.774	4,55
2.011	153.815	53.817	282	207.914	-16.623	-7,40
2.012	142.822	50.327	301	193.450	-14.464	-6,96
2.013	139.791	43.523	2.858	186.172	-7.278	-3,76
2.014	130.526	40.037	6.465	177.028	-9.144	-4,91
2.015	143.491	44.375	7.958	195.824	18.796	10,62
2.016	139.583	40.032	10.019	189.634	-6.190	-3,16

A.3.- PERSONAS ATENDIDAS POR CADA AUXILIAR DE INFORMACIÓN



A.4.- TRÁMITES REALIZADOS



A.5.- TRÁMITES REALIZADOS POR CANAL

AÑO	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	SEDE	TOTAL	VARIACIÓN	%
2.010	161.283	62.514	249	224.046		
2.011	150.449	53.814	282	204.545	-19.501	-8,70
2.012	147.316	50.327	301	197.944	-6.601	-3,23
2.013	148.154	43.523	2.858	194.535	-3.409	-1,72
2.014	152.368	40.037	6.465	198.870	4.335	2,23
2.015	150.975	44.375	7.958	203.308	4.438	2,23
2.016	145.596	40.032	10.019	195.647	-7.661	-3,77

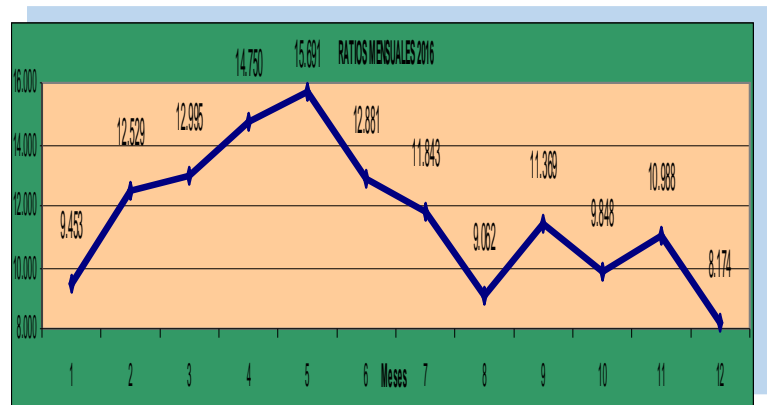
A.6.- TRÁMITES REALIZADOS POR AUXILIAR DE INFORMACIÓN



B) SERVICIO O CANAL PRESENCIAL-OFINAS

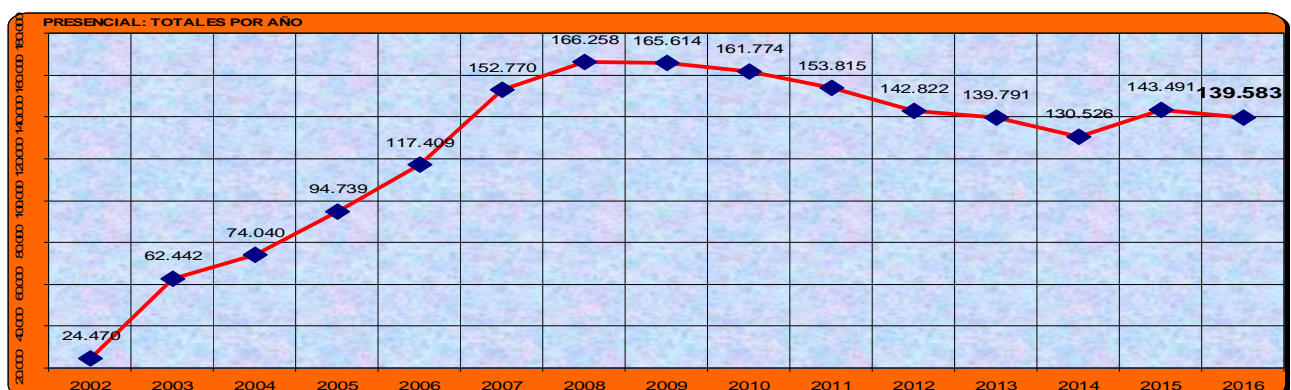
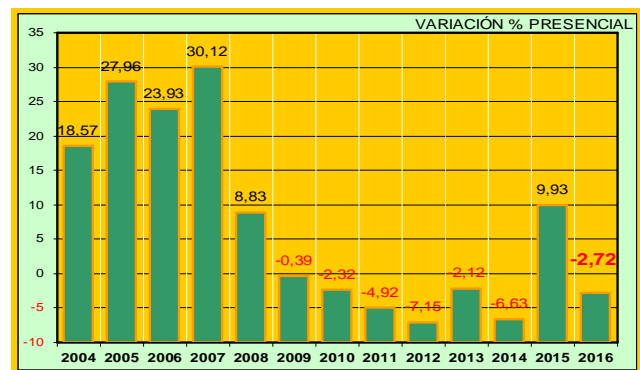
B.1.-DATOS GENERALES

PRESENCIAL	TOTAL	MEDIA MENSUAL	MEDIA DIARIA
Enero	9.453	9.453	430
Febrero	12.529	10.991	570
Marzo	12.995	11.659	591
Abril	14.750	12.432	670
Mayo	15.691	13.084	713
Junio	12.881	13.050	586
Julio	11.843	12.877	538
Agosto	9.062	12.401	412
Septiembre	11.369	12.286	517
Octubre	9.848	12.042	448
Noviembre	10.988	11.946	499
Diciembre	8.174	11.632	372
TOTAL	139.583		529



B.2.- EVOLUCIÓN TEMPORAL

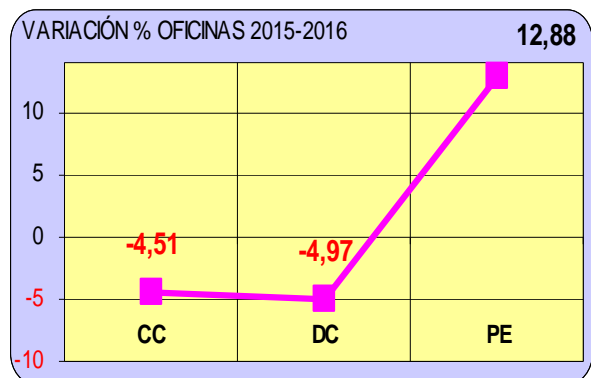
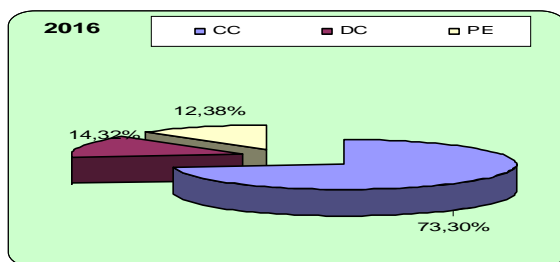
AÑO	PRESENCIAL	VARIACIÓN	%
2.002	24.470	0	0
2.003	62.442	46.575	293,53
2.004	74.040	11.598	18,57
2.005	94.739	20.699	27,96
2.006	117.409	22.670	23,93
2.007	152.770	35.361	30,12
2.008	166.258	13.488	8,83
2.009	165.614	-644	-0,39
2.010	161.774	-3.840	-2,32
2.011	153.815	-7.959	-4,92
2.012	142.822	-10.993	-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
2.016	139.583	-3.908	-2,72



B.3.- ESTUDIO POR OFICINAS

OFICINA	2013	2014	VARIACIÓN	%	2015	VARIACIÓN	%	2016	VARIACIÓN	%
CC	104.658	98.556	-6.102	-5,83	107.151	8.595	8,72	102.314	-4.837	-4,51
DC	22.879	19.419	-3.460	-15,12	21.026	1.607	8,28	19.982	-1.044	-4,97
PE	12.254	12.551	297	2,42	15.314	2.763	22,01	17.287	1.973	12,88
	139.791	130.526	-9.265	-6,63	143.491	12.965	9,93	139.583	-3.908	-2,72

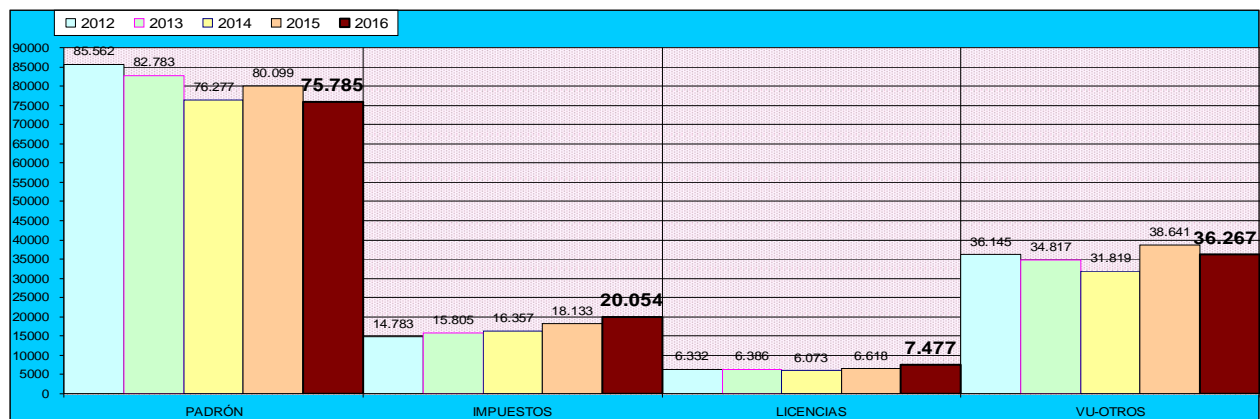
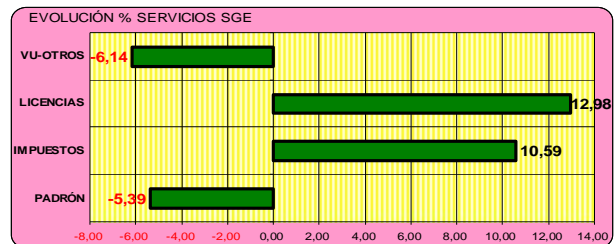
Casa Consistorial	73,300 %
Centro Dulce Chacón	14,320 %
Parla Este	12,380 %



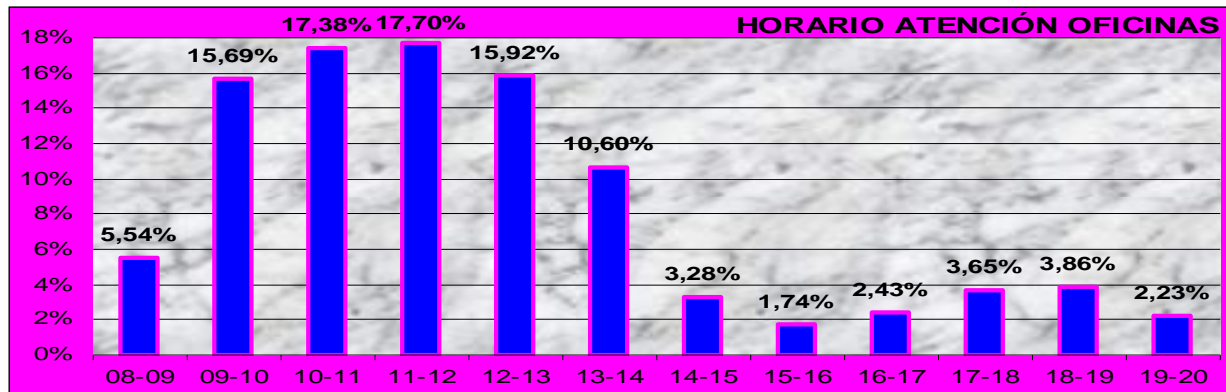
B.4.- ESTUDIO POR SERVICIOS

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 al presentarse en las oficinas, según sea su demanda.

SERVICIOS	2014	2015	2016	VARIACIÓN	%
P-PADRÓN	76.277	80.099	75.785	-4.314	-5,39
T-IMPUESTOS	16.357	18.133	20.054	1.921	10,59
A-LICENCIAS	6.073	6.618	7.477	859	12,98
F-OTROS	31.819	38.641	36.267	-2.374	-6,14
TOTALES	130.526	143.491	139.583	-3.908	-2,72



B.5.- ESTUDIO POR HORARIOS

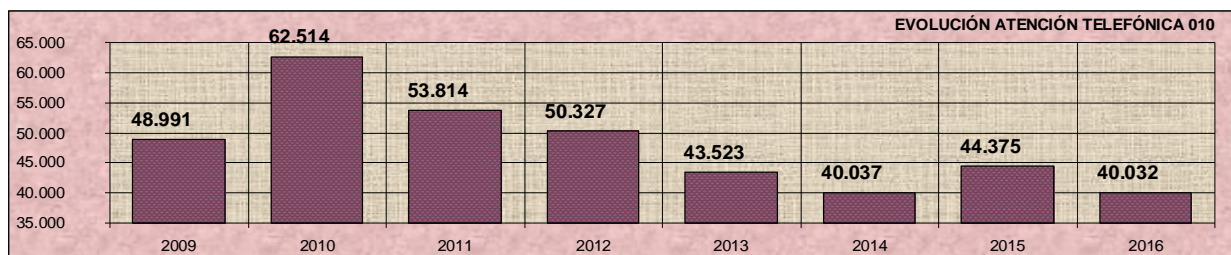


C) SERVICIO O CANAL TELEFÓNICO-010

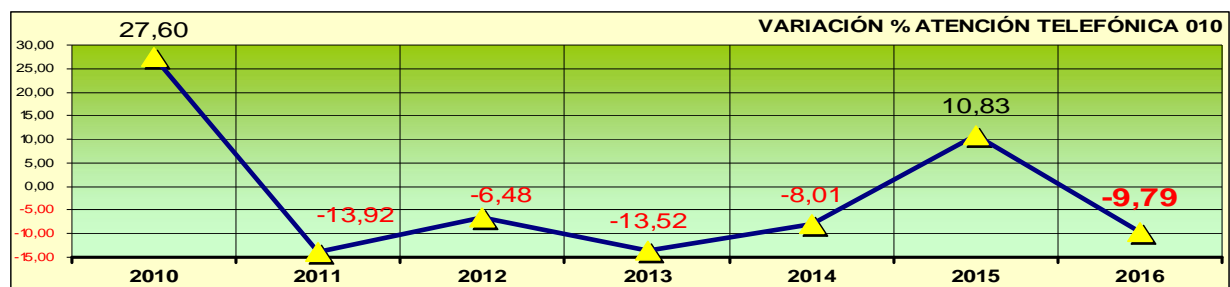
C.1.- EVOLUCIÓN TEMPORAL

	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
2.016	3.135	3.562	4.277	3.882	4.055	4.180	2.782	2.475	3.099	2.972	2.891	2.722	40.032

Variación Absoluta 010:

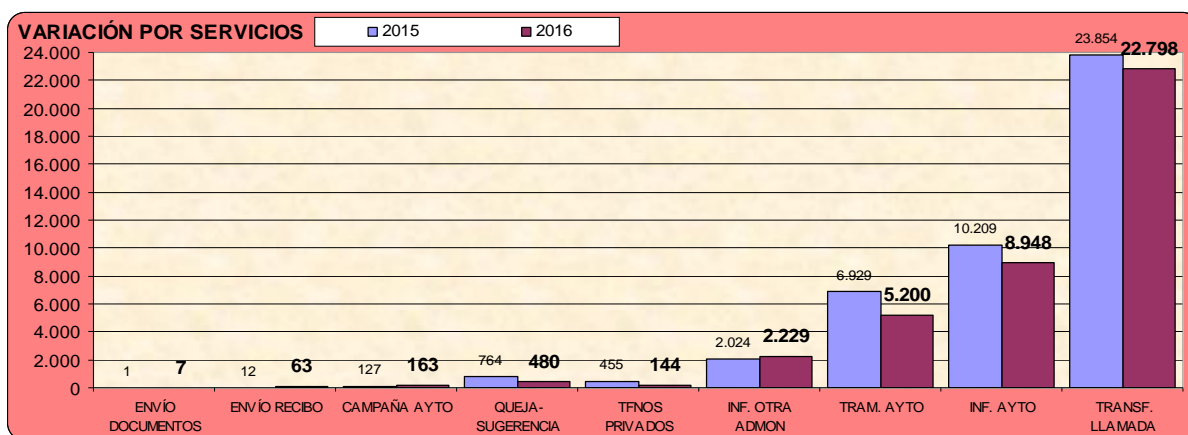


Variación Relativa 010:



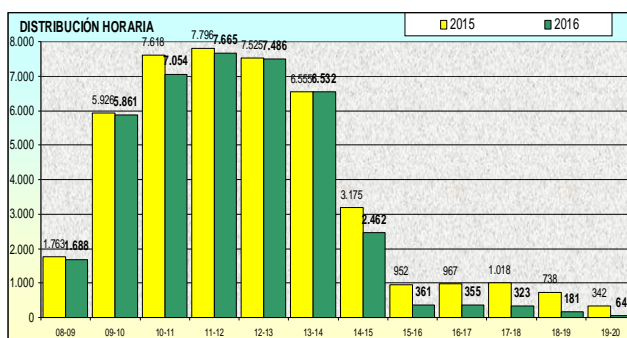
C.2.- ESTUDIO POR SERVICIOS

	2015	2016	Variación	%
Envíos de Documentación de Trámites del Ayuntamiento	0	7	7	700,00
Envíos de Recibos de Impuestos Vencimiento Periódico	12	63	51	425,00
Información de las Campañas del Ayuntamiento	127	163	36	28,35
Quejas y Sugerencias	764	480	-284	-37,17
Información de Teléfonos Privados	455	144	-311	-68,35
Información de otras Administraciones	2.024	2.229	205	10,13
Información de Trámites del Ayuntamiento	6.929	5.200	-1.729	-24,95
Información General del Municipio y Ayuntamiento	10.209	8.948	-1.261	-12,35
Transferencias de Llamadas a otros Departamentos del Ayuntamiento	23.855	22.798	-1.056	-4,43
Totales:	44.375	40.032	-4.343	-9,79



C.3.- ESTUDIO POR HORARIOS

HORA	2015	2016	VARIACIÓN	%
08-09	1.763	1.688	-75	-4,25
09-10	5.926	5.861	-65	-1,10
10-11	7.618	7.054	-564	-7,40
11-12	7.796	7.665	-131	-1,68
12-13	7.525	7.486	-39	-0,52
13-14	6.555	6.532	-23	-0,35
14-15	3.175	2.462	-713	-22,46
15-16	952	361	-591	-62,08
16-17	967	355	-612	-63,29
17-18	1.018	323	-695	-68,27
18-19	738	181	-557	-75,47
19-20	342	64	-278	-81,29
TOTALES	44.375	40.032	-4.343	-9,79

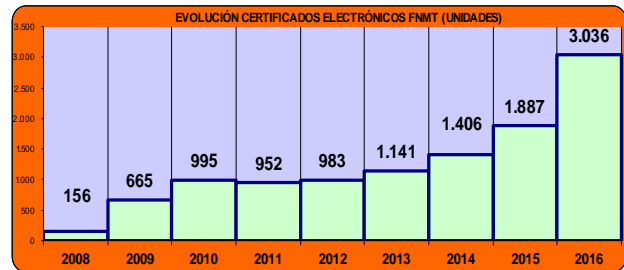


D) SERVICIO O CANAL TELEMÁTICO-ONLINE-SEDE ELECTRÓNICA

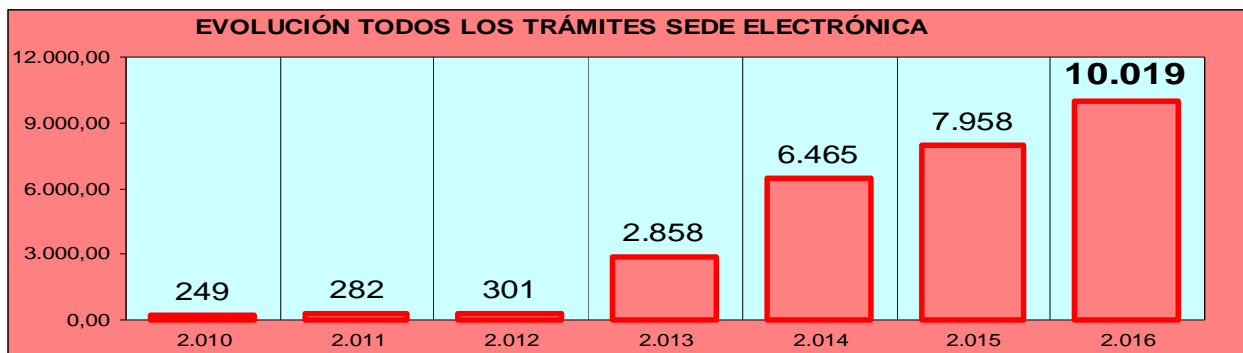
La **Sede Electrónica** es la **Oficina Virtual del Ayuntamiento de Parla** que se implementó en Diciembre de 2013 e integra todos los Servicios Personales, Generales e Informativos, así como también, los Trámites y Gestiones que normalmente se necesitan cuando el ciudadano se relaciona con su administración más cercana, aumentando las posibilidades existentes hasta el momento a la hora de interactuar telemáticamente con el Ayuntamiento, abriendo un amplio abanico de gestiones online.

D.1.- CERTIFICADOS DIGITALES

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
2.016	3.036	1.149	60,89

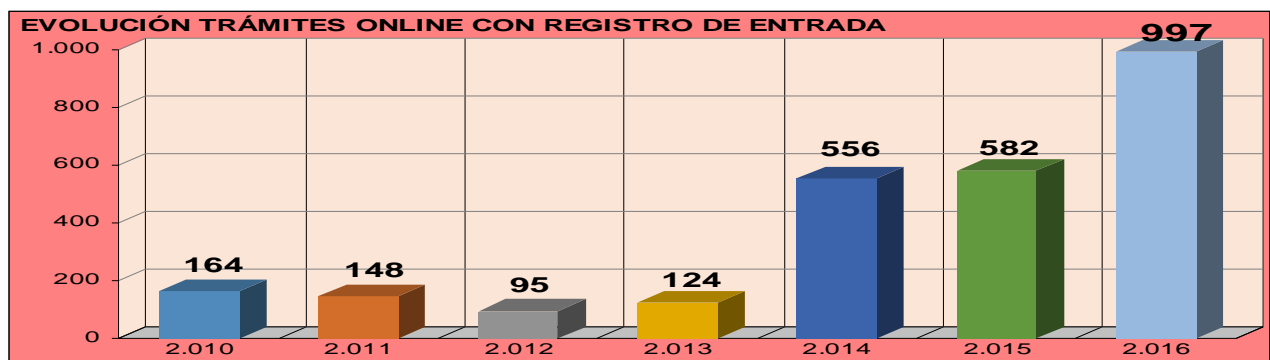
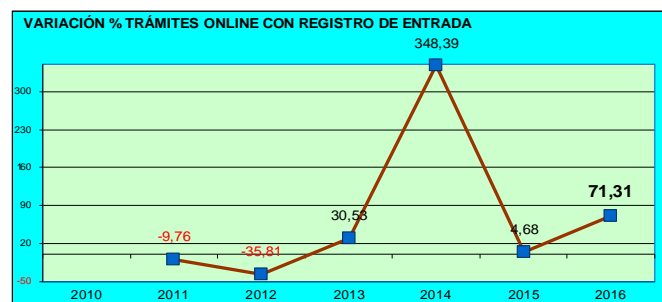


D.2.- SERVICIOS SOLICITADOS EN LA SEDE ELECTRÓNICA



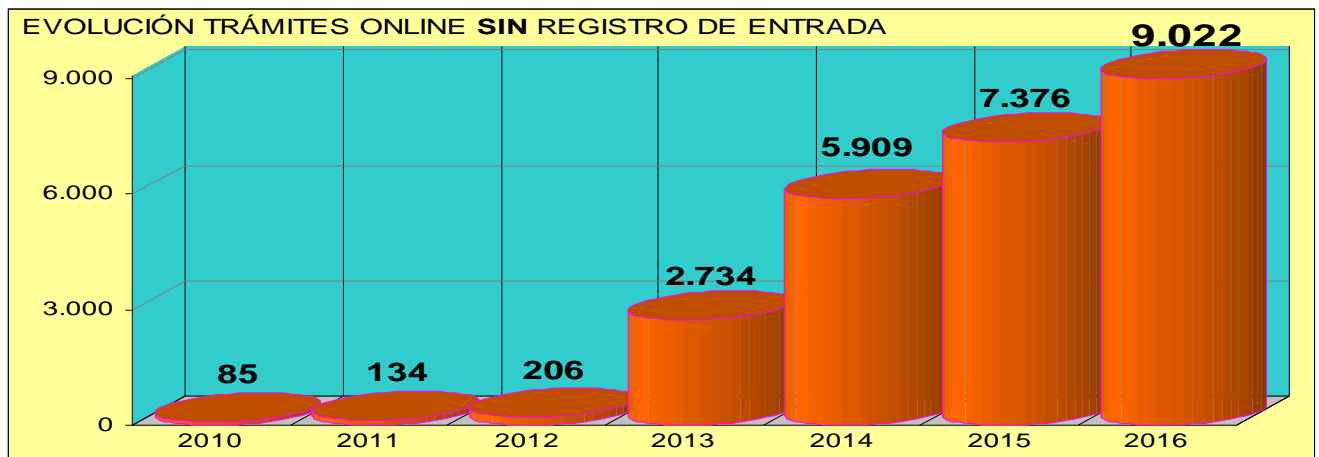
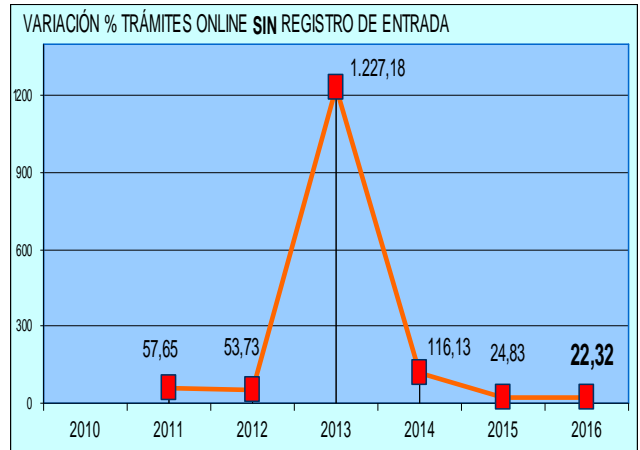
D.3.- SERVICIOS TELEMÁTICOS CON REGISTRO ELECTRONICO

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
2.016	997	415	71,31



D.4.- SERVICIOS TELEMÁTICOS SIN REGISTRO ELECTRONICO

SIN REGISTRO ELECTRÓNICO	2015	2016	VARIACIÓN	%
Trámite con Certificado Digital				
Ciudadano-Autoliquidaciones Varias	360	483	123	34,17
Ciudadano-Cartas de Pago Recibos	132	233	101	76,52
Ciudadano-Justificantes de Pago	202	518	316	156,44
Ciudadano-Solicitud Volantes	575	696	121	21,04
Ciudadano-Generación Volantes	1.380	1.667	287	20,80
Ciudadano-Justificantes Pago Telemático	301	523	222	73,75
Generación Pagos Telemáticos Pasarela	365	782	417	114,25
Gestoría-Autoliquidaciones Varias	1.275	1.692	417	32,71
Gestoría-Justificantes Pago Telemático	3	34	31	1.033,33
Subtotal	4.593	6.628	3.292	71,67
Trámite sin Certificado Digital				
Quejas y Sugerencias	2.783	2.394	-389	-13,98
Subtotal	2.783	2.394	-389	-13,98
TOTAL SIN REGISTRO SEDE	7.376	9.022	1.467	22,32



E) TRÁMITES REALIZADOS EN EL SAC

E.1.- DATOS GENERALES

AÑO	OFICINAS	TELÉFONO	SEDE	TOTAL	VARIACIÓN	%
2.010	161.283	62.514	249	224.046		
2.011	150.449	53.814	282	204.545	-19.501	-8,70
2.012	147.316	50.327	301	197.944	-6.601	-3,23
2.013	148.154	43.523	2.858	194.535	-3.409	-1,72
2.014	152.368	40.037	6.465	198.870	4.335	2,23
2.015	150.975	44.375	7.958	203.308	4.438	2,23
2.016	145.596	40.032	10.019	195.647	-7.661	-3,77

E.2.- CANAL PRESENCIAL-OFICINAS

TRÁMITES CON REGISTRO-OFCINAS	2015	2016	VARIACIÓN	%
Registros de Entrada-Registra	55.376	51.947	-3.429	-6,19
Registro de Edictos	806	327	-479	-59,43
Registros Ventanilla Única-ORVE	14.757	15.564	807	5,47
Subtotal	70.939	67.838	-3.101	-4,37
TRÁMITES SIN REGISTRO-OFCINAS	2015	2016	VARIACIÓN	%
Emisión Certificado Electrónico	1.887	3.036	1.149	60,89
Generación Cartas de Pago en Oficina	6.224	8.549	2.325	37,36
Generación Renovaciones Padrón	1.277	862	-415	-32,50
Generación Volantes en Oficina	70.648	65.311	-5.337	-7,55
Subtotal	80.036	77.758	-2.278	-2,85
TOTAL TRAMITES-OFCINA	150.975	145.596	-5.379	-3,56

E.3.- CANAL TELEFÓNICO-010

TRÁMITES SIN REGISTRO-010	2015	2016	VARIACIÓN	%
Envío de Documentación	0	7	7	700,00
Generación de Cartas de Pago	12	63	51	425,00
Información de Campañas Ayuntamiento	127	163	36	28,35
Información de Teléfonos Privados	455	144	-311	-68,35
Información de Trámites del Ayuntamiento	6.929	5.200	-1.729	-24,95
Información General del Municipio	10.209	8.948	-1.261	-12,35
Información de Otras Administraciones Públicas	2.024	2.229	205	10,13
Quejas y Sugerencias	764	480	-284	-37,17
Transferencias de Llamadas	23.855	22.798	-1.057	-4,43
Subtotal	44.375	40.032	-4.343	-9,79
TOTAL TRAMITES-010	44.375	40.032	-4.343	-9,79

E.4.- CANAL TELEMÁTICO-SEDE ELECTRÓNICA

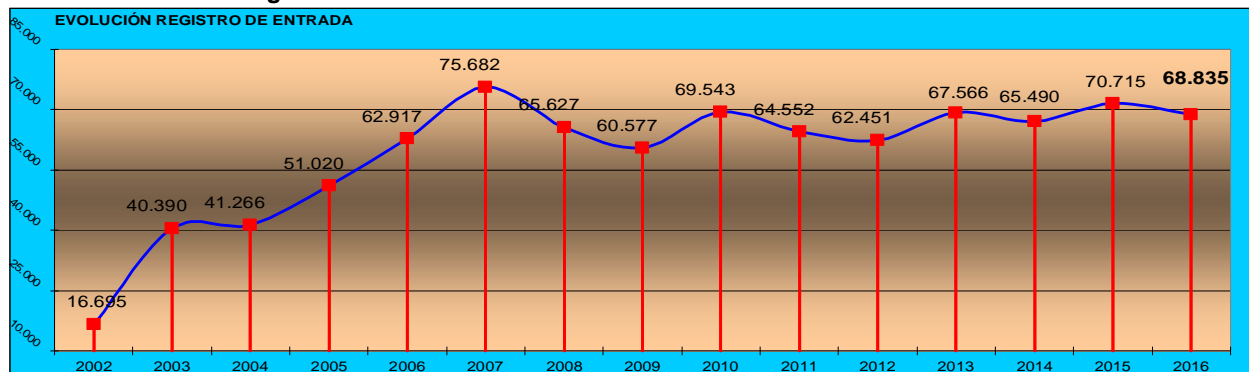
TRÁMITES CON REGISTRO-SEDE	2015	2016	VARIACIÓN	%
Registro Electrónico Sede-Registra	582	997	415	71,31
Subtotal	582	997	415	71,31
TRÁMITES SIN REGISTRO-SEDE	2015	2016	VARIACIÓN	%
Ciudadano-Generación Autoliquidaciones Varias	360	483	123	34,17
Ciudadano-Generación Cartas de Pago Recibos	132	233	101	76,52
Ciudadano-Generación Justificantes de Pago	202	518	316	156,44
Ciudadano-Generación Solicitud Volantes	575	696	121	21,04
Ciudadano-Generación Volantes	1.380	1.667	287	20,80
Ciudadano-Justificantes Pago Telemático	301	523	222	73,75
Ciudadano-Quejas y Sugerencias	2.783	2.394	-389	-13,98
Generación Pagos Telemáticos por Pasarela Caixa-Sede	365	782	417	114,25
Gestoría-Generación Autoliquidaciones Varias	1.275	1.692	417	32,71
Gestoría-Generación Justificantes Pago Telemático	3	34	31	1.033,33
Subtotal	7.376	9.022	1.646	22,32
TOTAL TRAMITES-SEDE	7.958	10.019	2.061	25,90

E.5.- REGISTRO DE ENTRADA

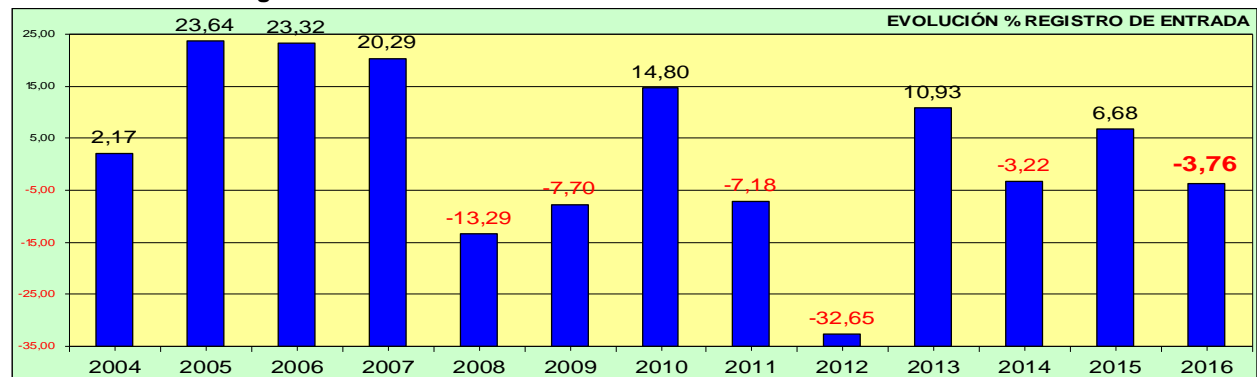
REGISTRO/MES 2016	REGISTROS
ENERO	4.822
FEBRERO	5.635
MARZO	6.318
ABRIL	6.456
MAYO	7.283
JUNIO	6.523
JULIO	5.957
AGOSTO	4.521
SEPTIEMBRE	5.164
OCTUBRE	5.162
NOVIEMBRE	5.572
DICIEMBRE	5.095
Subtotal Registro	68.508
Registro de Edictos	327
TOTAL AÑO	68.835

REGISTROS/AÑO	REGISTROS	VARIACIÓN	%
2.002	16.695		
2.003	40.390	23.695	141,93%
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	69.543	8.966	14,80%
2.011	64.552	-4.991	-7,18%
2.012	62.451	-2.101	-3,25%
2.013	69.276	6.825	10,93%
2.014	67.042	-2.234	-3,22%
2.015	71.521	4.479	6,68%
2.016	68.835	-2.686	-3,76%

Evolución Absoluta Registros de Entrada:



Evolución Relativa Registros de Entrada:



E.6.- ORIGEN DE LOS DOCUMENTOS Y TRÁMITES

RESUMEN DEL ORIGEN REGISTRO ENTRADA	2016	%
Entrega en Mano	62.067	90,1678%
Correo Administrativo	4.353	6,3238%
Registro ORVE y Ventanilla Única	1.175	1,7070%
Registro Sede Electrónica	997	1,4484%
Fax	125	0,1816%
Correo Electrónico	74	0,1075%
Buofax	31	0,0450%
Notificación Telemática	13	0,0189%
	68.835	100,00%

E.7.- DESTINO DE LOS DOCUMENTOS Y TRÁMITES

DESTINO REGISTRO ENTRADA-RATIOS	2016	%
Ventanilla Única-AGE-CM-Ayuntamientos	15.875	23,06
Estadística	14.533	21,11
Oficina Municipal de Gestión Tributaria	14.522	21,10
Servicios Sociales	3.708	5,39
Intervención	2.148	3,12
Urbanismo	2.068	3,00
Recursos Humanos	1.824	2,65
Asesoría Jurídica Municipal	1.651	2,40
Actividades	1.508	2,19
Salud Pública	1.443	2,10
Sancciones y Multas	1.196	1,74
Protección Ciudadana	746	1,08
Consumo	742	1,08
Quejas y Sugerencias	670	0,97
Participación Ciudadana	600	0,87
Servicios a la Comunidad	544	0,79
Tesorería	524	0,76
Gabinete Alcaldía	513	0,75
Cultura	481	0,70
Servicio de Atención al Ciudadano (Incluye Edictos)	445	0,65
Mayores	398	0,58
Servicios Técnicos Calas y Vados	321	0,47
Secretaría General	301	0,44
Presidencia	257	0,37

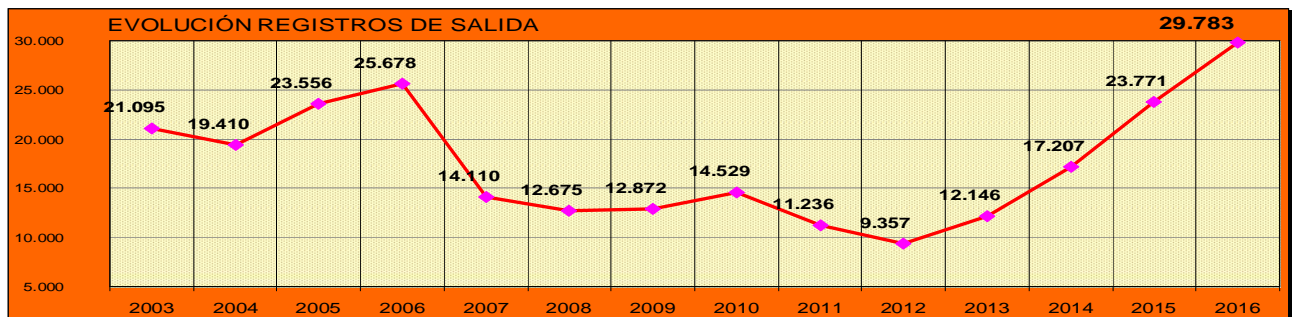
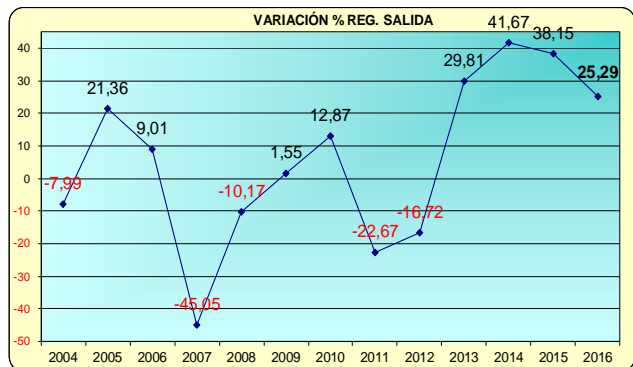
Presidencia	257	0,36
Deportes	247	0,35
Movilidad	242	0,32
Oficina de la Vivienda	221	0,28
Contratación	196	0,24
Responsabilidad Patrimonial	165	0,22
Educación	151	0,19
Empleo	129	0,18
Patrimonio	123	0,15
Jurado Económico Administrativo	105	0,07
Juventud	47	0,06
Transparencia Municipal	43	0,05
Concejalía de Hacienda y Patrimonio	31	0,04
Centro Jose Luis Sampedro	28	0,03
Informática	23	0,02
Protección Civil	15	0,02
Archivo General	11	0,02
Gabinete Comunicación	11	0,02
Igualdad	11	0,01
Centro Ocupacional	9	0,01
Sanidad	7	0,00
Centro de Iniciativas Empresariales	2	0,00
Asesoría Jurídica Alcaldía	0	0,00
Cooperación al Desarrollo	0	0,00
	68.835	100,00

E.8.- SIN REGISTRO DE ENTRADA Y ONLINE

TRÁMITES SIN REGISTRO DE ENTRADA	2015	2016	VARIACIÓN	%
OFICINAS	80.036	77.758	-2.278	-2,85
TELFÓNICOS-010	44.375	40.032	-4.343	-9,79
SEDE ELECTRÓNICA	7.376	9.022	1.646	22,32
TOTAL TRÁMITES SIN REGISTRO	131.787	126.812	-4.975	-3,78

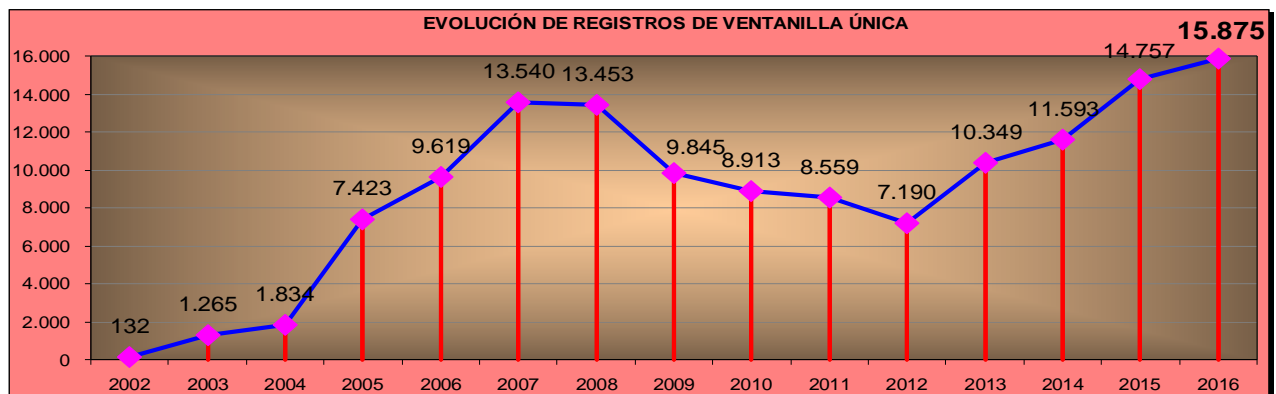
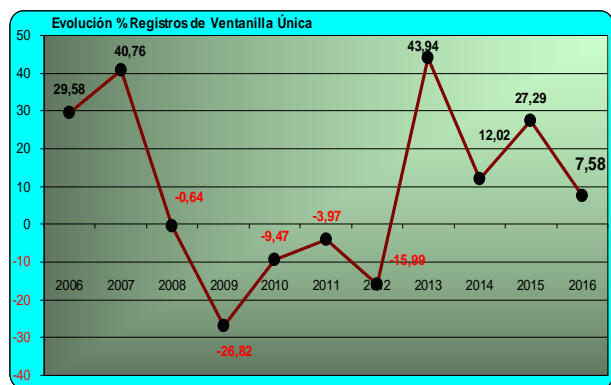
E.9.- REGISTRO DE SALIDA

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
2.016	29.783	6.012	25,29



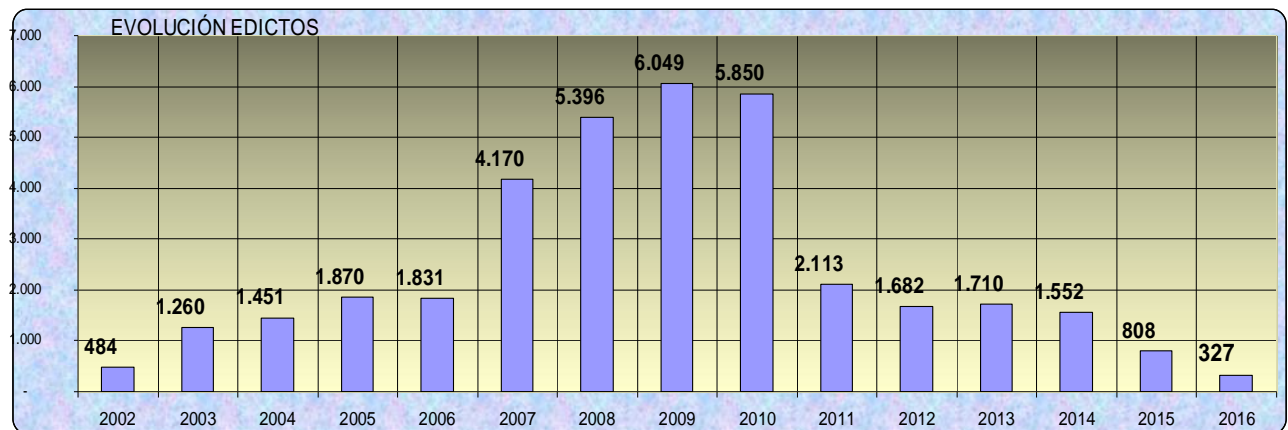
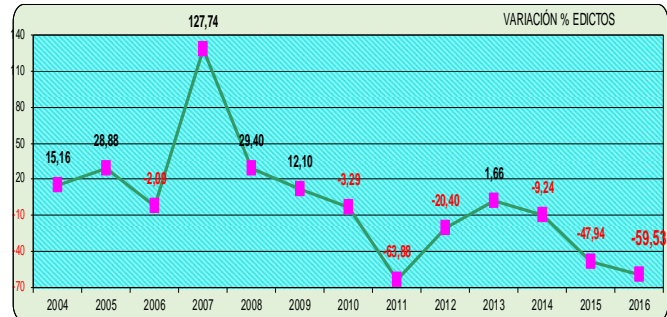
E.10.- REGISTRO DE VENTANILLA ÚNICA-ORVE

AÑO	REGISTRO 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
2.016	15.875	1.118	7,58



E.11.- REGISTRO 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
2.016	327	-481	-59,53



E.12.- ESTUDIO DE LOS TRÁMITES

E.12.1.- MÁS SOLICITADOS:

Se muestran a partir de mil unidades.

TRÁMITES	2015	2016	VARIACIÓN	%
Generación de Volantes Padrón	72.028	66.978	-5.050	-7,01
Transferencias de Llamadas-010	23.855	22.798	-1.057	-4,43
Ventanilla Unica-AGE-CM-Ayuntamientos (Registra y ORVE)	14.757	15.875	1.118	7,58
Padrón Municipal de Habitantes (Alta, Modificación, etc.)	14.078	12.972	-1.106	-7,86
Información General del Municipio-010	10.209	8.948	-1.261	-12,35
Generación de Cartas de Pago Recibos-Ciudadano-Sede	6.368	8.845	2.477	38,90
Información de Trámites del Ayuntamiento-010	6.929	5.200	-1.729	-24,95
Reclamación	5.602	4.854	-748	-13,35
Petición de Informe	3.778	4.189	411	10,88
Recurso Impuestos-Tasas	4.036	3.678	-358	-8,87
Quejas y Sugerencias	4.577	3.671	-906	-19,79
Plusvalía-IVTNU	3.121	3.545	424	13,59
Emisión de Certificados Electrónicos-Oficina	1.887	3.036	1.149	60,89
Fraccionamiento y Aplazamiento de Recibo	2.983	2.566	-417	-13,98
Domiciliación de Recibos	2.226	2.526	300	13,48
Información Otras Administraciones Públicas-010	2.024	2.229	205	10,13
Factura	2.356	1.841	-515	-21,86
Generación de Justificantes Pago Telemático-Gestoría-Sede	1.275	1.692	417	32,71
Catastro: Recurso, Transmisión de Dominio, etc.	1.624	1.570	-54	-3,33
Generación de Autoliquidaciones Varias	725	1.265	540	74,48
Licencia de Obra Urbanística	1.080	1.215	135	12,50
Animal Doméstico	766	1.205	439	57,31
Recurso Sanciones-Multas	4.131	1.191	-2.940	-71,17
Notificación-Comunicación	1.402	1.115	-287	-20,47
Licencia de Apertura	997	1.097	100	10,03
Ocupación de Suelo Público	484	1.066	582	120,25

E.12.2.- INCREMENTADO SU DEMANDA:

Se muestran a partir de 50 Unidades Absolutas.

TRÁMITES	2015	2016	VARIACIÓN	%
Generación de Cartas de Pago Recibos-Ciudadano-Sede	6.368	8.845	2.477	38,90
Emisión de Certificados Electrónicos-Oficina	1.887	3.036	1.149	60,89
Ventanilla Unica-AGE-CM-Ayuntamientos (Registra y ORVE)	14.757	15.875	1.118	7,58
Ocupación de Suelo Público	484	1.066	582	120,25
Generación de Autoliquidaciones Varias	725	1.265	540	74,48
Animal Doméstico	766	1.205	439	57,31
Plusvalía-IVTNU	3.121	3.545	424	13,59
Generación de Justificantes Pago Telemático-Gestoría-Sede	1.275	1.692	417	32,71
Petición de Informe	3.778	4.189	411	10,88
Generación de Justificantes de Pago-Ciudadano-Sede	202	518	316	156,44
Domiciliación de Recibos	2.226	2.526	300	13,48
Convocatoria de Proceso Selectivo	180	468	288	160,00
Generación de Justificantes Pago Telemático-Ciudadano-Sede	301	523	222	73,75
Información Otras Administraciones Públicas-010	2.024	2.229	205	10,13
Petición Grupo Político Municipal	1	196	195	19.500,00
Mercadillo Miércoles y Domingo	131	284	153	116,79
Mercadillo Vecinal Sábados	28	175	147	525,00
Convocatoria de Subvención	250	391	141	56,40
Licencia de Obra Urbanística	1.080	1.215	135	12,50
Barbacoa	17	146	129	758,82
Generación de Solicitud Volantes-Ciudadano-Sede	575	696	121	21,04
Registro de Asociación	30	151	121	403,33
Proposiciones Grupos Municipales	105	224	119	113,33
Licencia de Apertura	997	1.097	100	10,03
Licitación	118	215	97	82,20
Cambio de Domicilio de Notificación Fiscal	521	604	83	15,93
Autorización Evento Deportivo	4	75	71	1.775,00
Devolución de Fianza-Aval	356	423	67	18,82

Se muestran a partir de una Variación de Demanda Relativa del 10 %.

TRÁMITES	2015	2016	VARIACIÓN	%
Petición Grupo Político Municipal	1	196	195	19.500,00
Acceso Información Pública	2	46	44	2.200,00
Autorización Evento Deportivo	4	75	71	1.775,00
Generación de Pagos Telemáticos por Pasarela Caixa-Sede	3	34	31	1.033,33
Barbacoa	17	146	129	758,82
Envío de Documentación-010	1	7	6	600,00
Mercadillo Vecinal Sábados	28	175	147	525,00
Registro de Asociación	30	151	121	403,33
Licencia de Venta de Alcohol	1	4	3	300,00
Convocatoria de Proceso Selectivo	180	468	288	160,00
Generación de Justificantes de Pago-Ciudadano-Sede	202	518	316	156,44
Ocupación de Suelo Público	484	1.066	582	120,25
Mercadillo Miércoles y Domingo	131	284	153	116,79
Proposiciones Grupos Municipales	105	224	119	113,33
Licitación	118	215	97	82,20
Generación de Autoliquidaciones Varias	725	1.265	540	74,48
Generación de Justificantes Pago Telemático-Ciudadano-Sede	301	523	222	73,75
Tarjeta de Armas	6	10	4	66,67
Declaración de Datos de Terceros	54	89	35	64,81
Emisión de Certificados Electrónicos-Oficina	1.887	3.036	1.149	60,89
Animal Doméstico	766	1.205	439	57,31
Convocatoria de Subvención	250	391	141	56,40
Generación de Cartas de Pago Recibos-Ciudadano-Sede	6.368	8.845	2.477	38,90
Agencia Municipal de Empleo	6	8	2	33,33
Generación de Justificantes Pago Telemático-Gestoría-Sede	1.275	1.692	417	32,71
Información de Campañas Ayuntamiento-010	127	163	36	28,35
Paso de Carruaje sin Obra (Placa Vado)	82	103	21	25,61
Generación de Solicitud Volantes-Ciudadano-Sede	575	696	121	21,04
Devolución de Fianza-Aval	356	423	67	18,82
Apertura de Piscinas	118	139	21	17,80
Cambio de Domicilio de Notificación Fiscal	521	604	83	15,93
Convocatoria Entidades Ciudadanas	71	81	10	14,08
Indemnización Responsabilidad Patrimonial	146	166	20	13,70
Plusvalía-IVTNU	3.121	3.545	424	13,59
Domiciliación de Recibos	2.226	2.526	300	13,48
Licencia de Obra Urbanística	1.080	1.215	135	12,50
Petición de Informe	3.778	4.189	411	10,88
Tarjeta Estacionamiento Movilidad Reducida	167	185	18	10,78
Información Otras Administraciones Públicas-010	2.024	2.229	205	10,13
Licencia de Apertura	997	1.097	100	10,03

E.12.3.- DISMINUIDO SU DEMANDA:

Se muestran a partir de una Variación Absoluta de -1 unidad.

TRÁMITES	2015	2016	VARIACIÓN	%
Generación de Volantes Padrón	72.028	66.978	-5.050	-7,01
Recurso Sanciones-Multas	4.131	1.191	-2.940	-71,17
Información de Trámites del Ayuntamiento-010	6.929	5.200	-1.729	-24,95
Información General del Municipio-010	10.209	8.948	-1.261	-12,35
Padrón Municipal de Habitantes (Alta, Modificación, etc.)	14.078	12.972	-1.106	-7,86
Transferencias de Llamadas-010	23.855	22.798	-1.057	-4,43
Quejas y Sugerencias	4.577	3.671	-906	-19,79
Reclamación	5.602	4.854	-748	-13,35
Factura	2.356	1.841	-515	-21,86
Edictos	808	327	-481	-59,53
Fraccionamiento y Aplazamiento de Recibo	2.983	2.566	-417	-13,98
Generación de Renovaciones Padrón-Oficina	1.277	862	-415	-32,50
Recurso Impuestos-Tasas	4.036	3.678	-358	-8,87
Prestación de Servicios Sociales	1.149	835	-314	-27,33
Información de Teléfonos Privados-010	455	144	-311	-68,35
Notificación-Comunicación	1.402	1.115	-287	-20,47
Oficina Municipal de Vivienda	429	194	-235	-54,78
Quiosco-Puesto	269	112	-157	-58,36
Tarjeta Especial de Transporte F/N, Discapacitado y Mayor	941	851	-90	-9,56
Catastro: Recurso, Transmisión de Dominio, etc.	1.624	1.570	-54	-3,33
Curso Reciclaje Conductores	26	0	-26	-100,00
Alta en la Carpeta de Gestorías	106	85	-21	-19,81
Centros Municipales de Personas Mayores	24	4	-20	-83,33
Placa de Estacionamiento Movilidad Reducida	33	16	-17	-51,52
Ordenanzas Fiscales	9	0	-9	-100,00
Registro de Unión de Hecho	64	60	-4	-6,25
Convocatoria de Concurso	4	2	-2	-50,00
Placa de Carga y Descarga	4	3	-1	-25,00

Se muestran a partir de una Variación de Demanda Relativa del -1 %.

TRÁMITES	2015	2016	VARIACIÓN	%
Curso Reciclaje Conductores	26	0	-26	-100,00
Ordenanzas Fiscales	9	0	-9	-100,00
Centros Municipales de Personas Mayores	24	4	-20	-83,33
Recurso Sanciones-Multas	4.131	1.191	-2.940	-71,17
Información de Teléfonos Privados-010	455	144	-311	-68,35
Edictos	808	327	-481	-59,53
Quiosco-Puesto	269	112	-157	-58,36
Oficina Municipal de Vivienda	429	194	-235	-54,78
Placa de Estacionamiento Movilidad Reducida	33	16	-17	-51,52
Convocatoria de Concurso	4	2	-2	-50,00
Generación de Renovaciones Padrón-Oficina	1.277	862	-415	-32,50
Prestación de Servicios Sociales	1.149	835	-314	-27,33
Placa de Carga y Descarga	4	3	-1	-25,00
Información de Trámites del Ayuntamiento-010	6.929	5.200	-1.729	-24,95
Factura	2.356	1.841	-515	-21,86
Notificación-Comunicación	1.402	1.115	-287	-20,47
Alta en la Carpeta de Gestorías	106	85	-21	-19,81
Quejas y Sugerencias	4.577	3.671	-906	-19,79
Fraccionamiento y Aplazamiento de Recibo	2.983	2.566	-417	-13,98
Reclamación	5.602	4.854	-748	-13,35
Información General del Municipio-010	10.209	8.948	-1.261	-12,35
Tarjeta Especial de Transporte F/N, Discapacitado y Mayor	941	851	-90	-9,56
Recurso Impuestos-Tasas	4.036	3.678	-358	-8,87
Padrón Municipal de Habitantes (Alta, Modificación, etc.)	14.078	12.972	-1.106	-7,86
Generación de Volantes Padrón	72.028	66.978	-5.050	-7,01
Registro de Unión de Hecho	64	60	-4	-6,25
Transferencias de Llamadas-010	23.855	22.798	-1.057	-4,43
Catastro: Recurso, Transmisión de Dominio, etc.	1.624	1.570	-54	-3,33

F) RESUMEN Y CONCLUSIONES

El Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) depende de la Concejalía Información Ciudadana y se implantó en junio del 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 estos **tres servicios**:

- **Presencial-Oficinas**: en la Casa Consistorial, en el Centro Dulce Chacón y en el Centro de Parla Este.
- **Telefónico-010**: Marcando el 010 o 91.624.03.00 desde Parla y el 91.624.03.00 fuera de la ciudad.
- **Internet-Sede Electrónica**: Las 24 horas del día, <https://sede.ayuntamientoparla.es>.

Durante el año 2016, el **Servicio Integral de Atención al Ciudadano (SAC)** del Ayuntamiento de Parla ha prestado su **Asistencia a 189.634 ciudadanos**, una **diferencia negativa de 6.190 personas**, un **3,16%** respecto al año 2015, con una media de **11.632 y 529 personas por mes y día**, destacando **abril (14.750) y mayo (15.691)** como meses punta, **agosto (9.062) y diciembre (8.174)** como meses valle.

Respecto a las **personas atendidas por cada Empleado Público y año**, los ratios mostrados en la memoria nos proporcionan la cantidad de **10.535 ciudadanos**, una media de **878 por mes y 40 por día**; y, aunque el dato global del servicio se haya reducido, obtenemos un resultado superior al de 2015 con un aumento de **228 personas más al año**, valorando que actualmente el número de auxiliares activos son 18 frente a los 19 del año anterior. En todo caso, **se ha superado con creces los ratios medios de calidad del servicio concretados en 7.000 personas por empleado y año, 635 al mes y 30 al día**.

Todas estas anteriores asistencias han generado **195.647 Trámites**, una **diferencia negativa de 7.662**, un **3,77%**, respecto al año 2015, con una media de **16.304 mensuales y 741 diarios**, correspondiendo a **10.839 trámites por cada Auxiliar de Información (903/mes, 41/día)**, y, como sucedía con las atenciones, **se ha sobrepasado en 169 trámites más al año por trabajador, superando también en este caso, los ratios medios de calidad expuestos**.

Destacan entre los **Trámites más Solicitados**, los relacionados con el **Padrón Municipal de Habitantes, Transferencias de Llamadas, Ventanillas Únicas con destino a la Administración General de Estado, CC.AA. y Ayuntamientos, Información General del Municipio, Duplicados, Recursos, Fraccionamiento y Domiciliaciones de Tributos, Peticiones de Informes, Certificados Digitales**, entre otros.

En cuanto al **Departamento de Destino de los Trámites**, tenemos que decir que el **Padrón Municipal de Habitantes es el principal, seguido de Ventanillas Únicas con destino a la Administración General de Estado, CC.AA. y Ayuntamientos, Oficina Municipal de Gestión Tributaria, Servicios Sociales, Sanciones y Multas, Intervención, Urbanismo, Asesoría Jurídica Municipal, Consumo y Salud Públicas**, entre otros.

En lo concerniente al **Canal de Atención** utilizado, se han recibido a **139.583 ciudadanos en las tres Oficinas**, a **40.032 llamadas en el Servicio Telefónico** y se han efectuado **10.019 trámites en la Sede Electrónica**.

Concretamente, la asistencia en las **Oficinas** se resume en **11.632 y 529 personas por mes y día**, destacando **abril (14.750) y mayo (15.691)** como meses punta, **agosto (9.062) y diciembre (8.174)** como meses valle.

La media del **Servicio Telefónico-010** fue de **3.336 llamadas al mes y 152 al día**, siendo la demanda más significativa en los meses de **marzo (4.277), mayo (4.055) y junio (4.180)**. Por el contrario, se recibieron menos llamadas en **julio (2.782), agosto (2.475) y diciembre (2.722)**.

Referente a los trámites por Internet, con la **Sede Electrónica del Ayuntamiento de Parla** como **Oficina Virtual de Atención al Ciudadano**, en este tercer año podemos destacar el **incremento en 2.031 trámites** frente al 2015, de 7.958 pasamos a 10.019.

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 todas las gestiones, teniendo entre los **Servicios Personales realizados con Certificado Digital** la consulta de datos fiscales, tributos y expedientes, modificación de datos fiscales, generación de autoliquidaciones, pago telemático con tarjeta bancaria de recibos y liquidaciones, descarga de recibos y justificantes de pago, generación o solicitud de volantes del padrón, domiciliación de impuestos, petición de informes, certificados del padrón, etc.

El Técnico del Servicio de Atención al Ciudadano

José Ramón Romero Luque

Parla, miércoles, 25 de enero de 2017

Plaza de la Constitución, 1 - 28981 Parla (Madrid) - Telf.: +34 91 624 03 00 (010)

Concejalía de Atención Ciudadana – Servicio de Atención Al Ciudadano (SAC)

sac@ayuntamientoparla.es - www.ayuntamientoparla.es - <https://sede.ayuntamientoparla.es>

P á g i n a 16 | 16