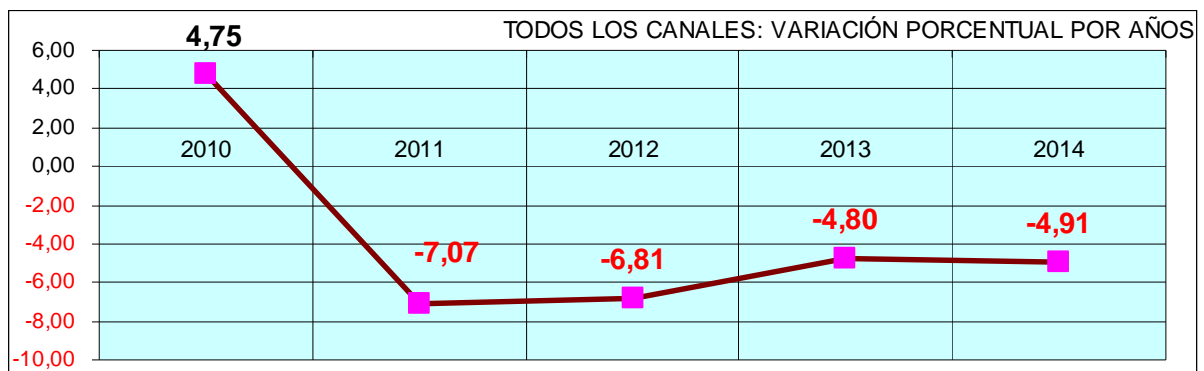
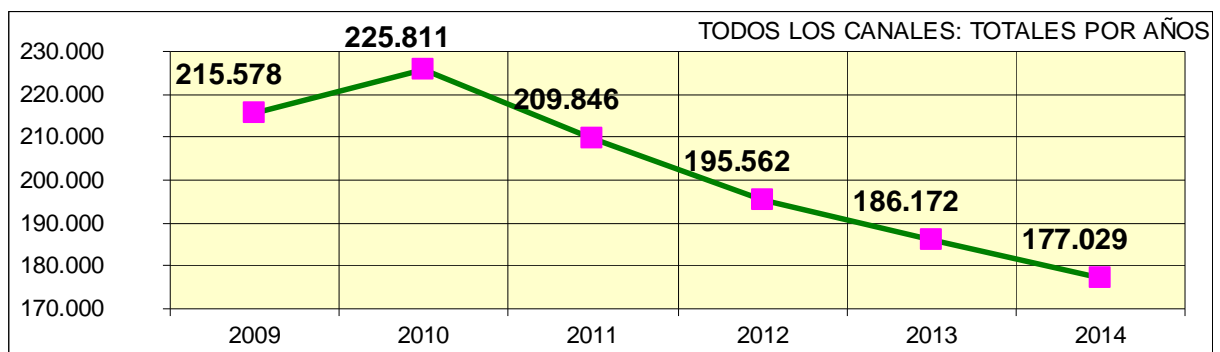


MEMORIA ANUAL 2014 DEL SAC

1.- SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN

1.1.- DATOS GENERALES:

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



1.2.- DATOS POR CANAL:

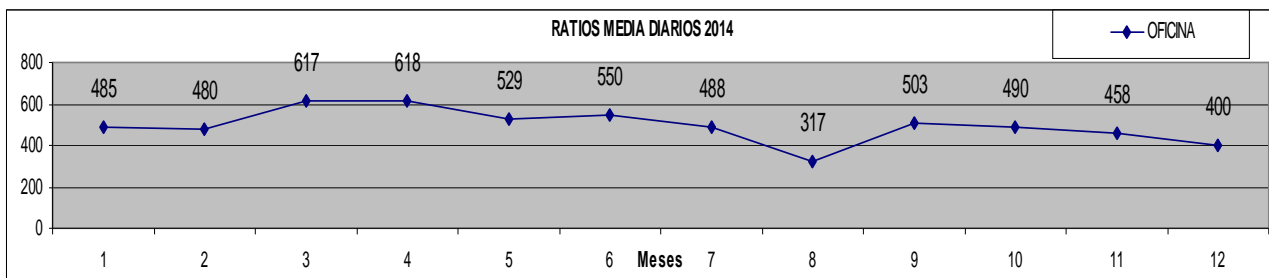
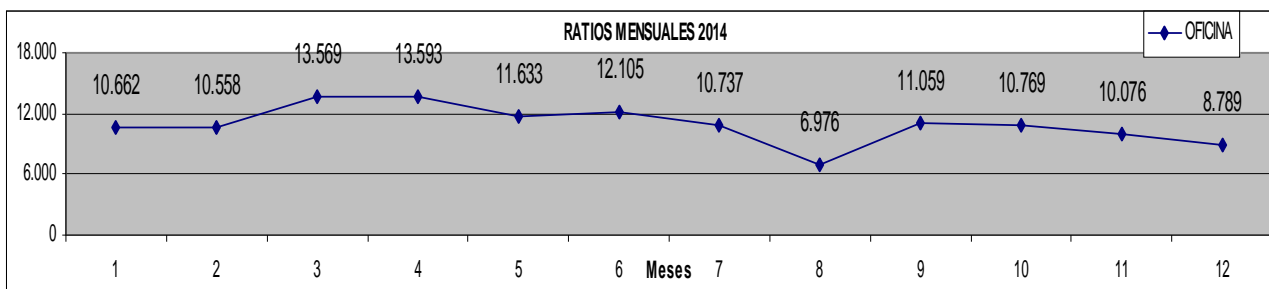
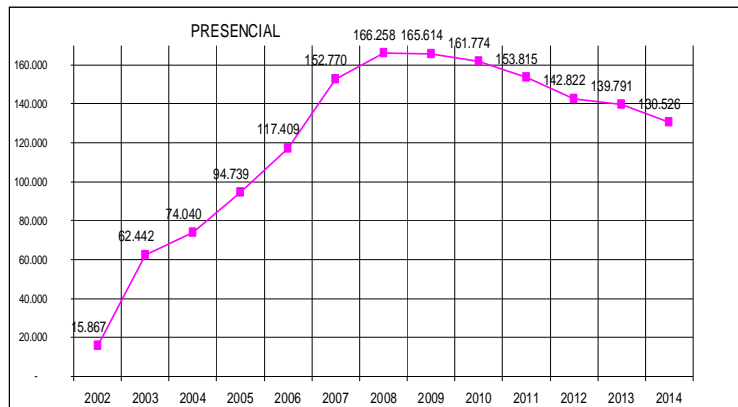
En cuanto al tipo de servicio o canal de atención, tenemos:

- El **Presencial u Oficinas**, con 130.526 ciudadanos, un **- 6,63 %** que en 2013.
- El **Telefónico o 010**, con 40.037 atenciones, un **- 8,01 %** que en 2013.
- El **Telemático o Sede Electrónica-Internet**, con 6.466, un **+ 126,24 %** que en 2013.

2.- SERVICIO O CANAL PRESENCIAL-OFCINAS:

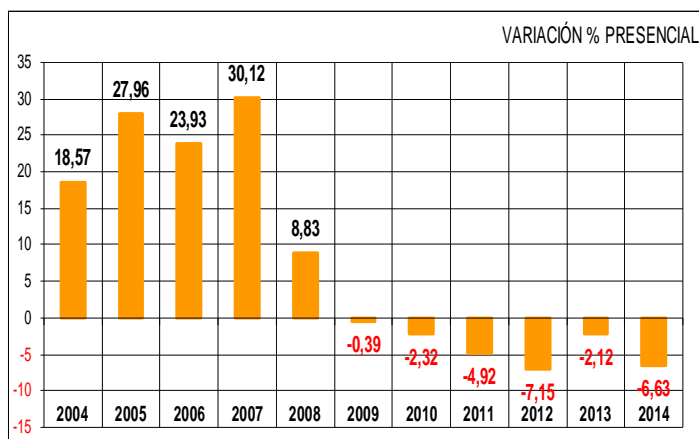
2.1.-DATOS GENERALES:

	CANAL PRESENCIA	MEDIA MENSUAL	MEDIA DIARIA
Enero	10.662	10.662	485
Febrero	10.558	10.610	480
Marzo	13.569	11.596	617
Abril	13.593	12.096	618
Mayo	11.633	12.003	529
Junio	12.105	12.020	550
Julio	10.737	11.837	488
Agosto	6.976	11.229	317
Septiembre	11.059	11.210	503
Octubre	10.769	11.166	490
Noviembre	10.076	11.067	458
Diciembre	8.789	10.877	400
	130.526		494



2.2.- EVOLUCIÓN TEMPORAL:

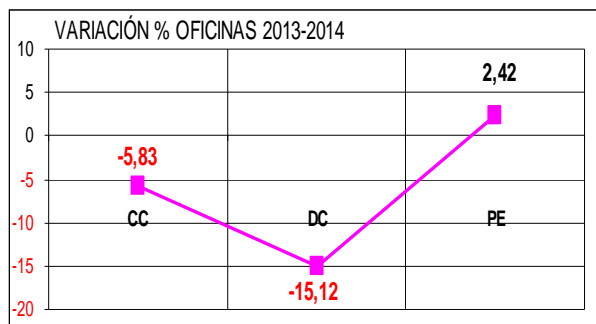
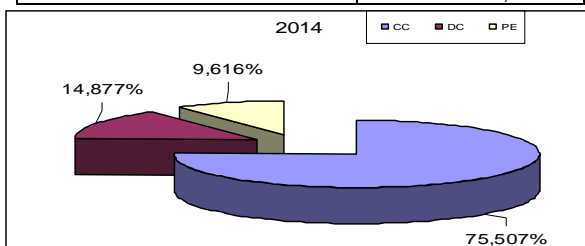
AÑO	PRESENCIAL	VARIACIÓN	%
2.003	62.442	46.575	293,53
2.004	74.040	11.598	18,57
2.005	94.739	20.699	27,96
2.006	117.409	22.670	23,93
2.007	152.770	35.361	30,12
2.008	166.258	13.488	8,83
2.009	165.614	-644	-0,39
2.010	161.774	-3.840	-2,32
2.011	153.815	-7.959	-4,92
2.012	142.822	-10.993	-7,15
2.013	139.791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



2.3.-DISTRIBUCIÓN POR OFICINAS:

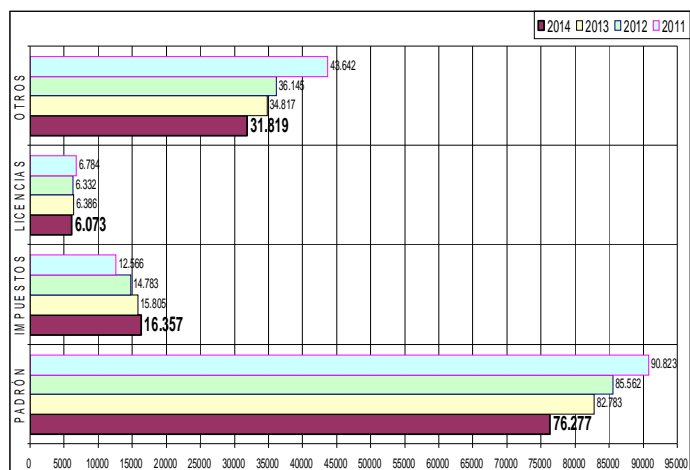
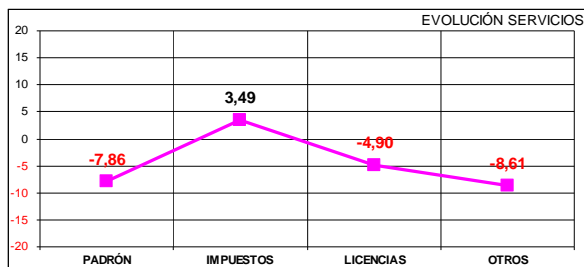
OFICINA	2011	2012	VARIACIÓN	%	2013	VARIACIÓN	%	2014	VARIACIÓN	%
CC	119.544	107.970	-11.574	-9,68	104.658	-3.312	-3,07	98.556	-6.102	-5,83
DC	26.367	23.324	-3.043	-11,54	22.879	-445	-1,91	19.419	-3.460	-15,12
PE	7.904	11.528	3.624	45,85	12.254	726	6,30	12.551	297	2,42
TOTALES	153.815	142.822	-10.993	-7,15	139.791	-3.031	-2,12	130.526	-9.265	-6,63

Casa Consistorial	75,507 %
Centro Dulce Chacón	14,877 %
Parla Este	9,616 %

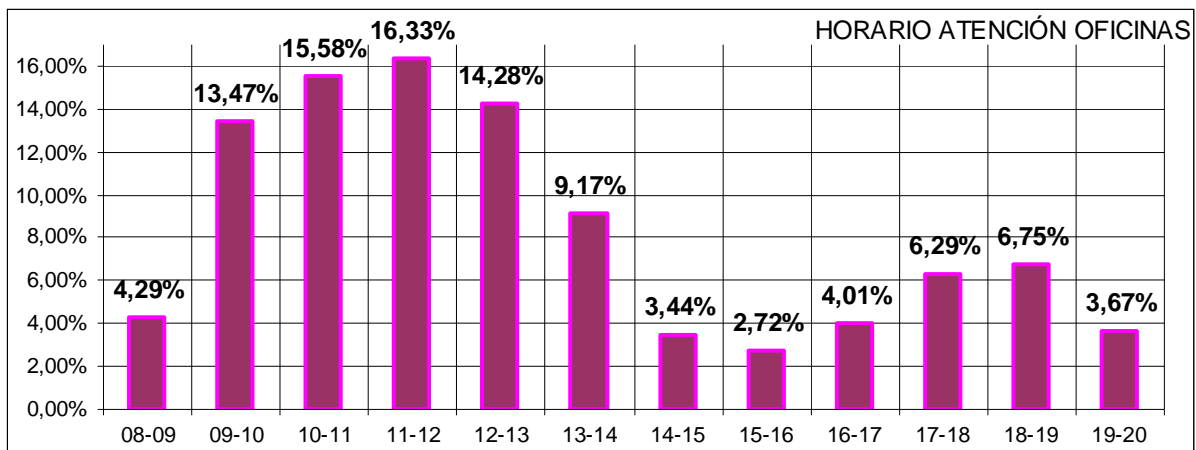


2.4.-DISTRIBUCIÓN POR SOLICITUD DE SERVICIOS:

SERVICIOS	2012	2013	2014	VARIACIÓN	%
P-PADRÓN	85.562	82.783	76.277	-6.506	-7,86
T-IMPUESTOS	14.783	15.805	16.357	552	3,49
A-LICENCIAS	6.332	6.386	6.073	-313	-4,90
F-OTROS	36.145	34.817	31.819	-2.998	-8,61
TOTALES	142.822	139.791	130.526	-9.265	-6,63



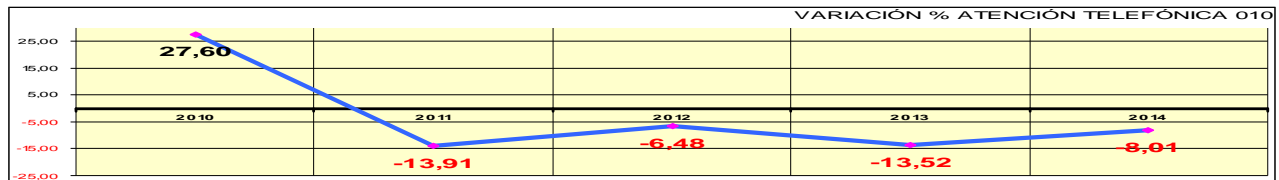
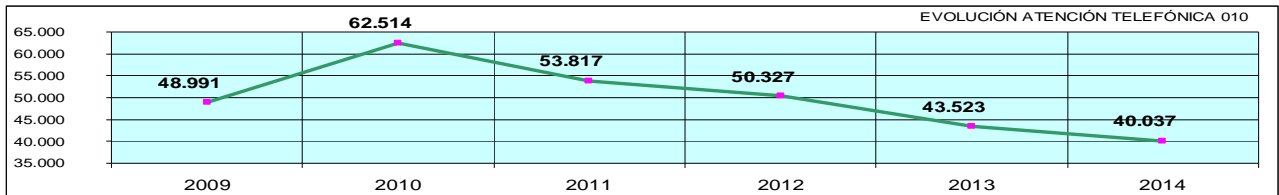
2.5.-DISTRIBUCIÓN POR HORARIOS:



3.- SERVICIO O CANAL TELEFÓNICO-010:

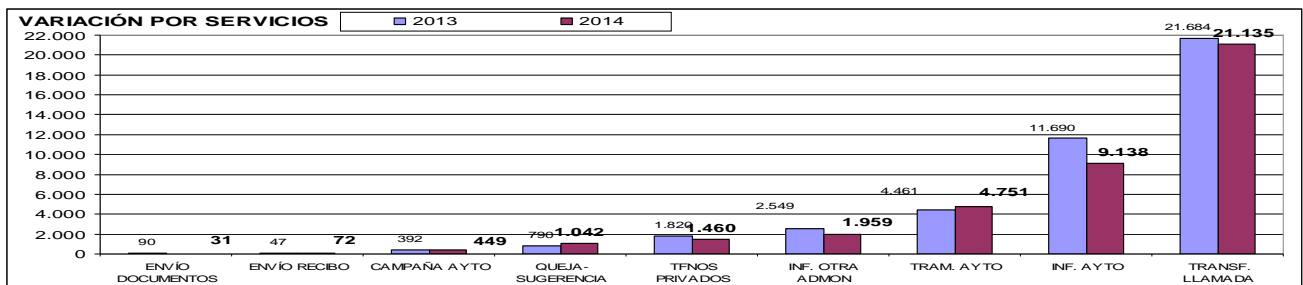
3.1.- EVOLUCIÓN TEMPORAL:

	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



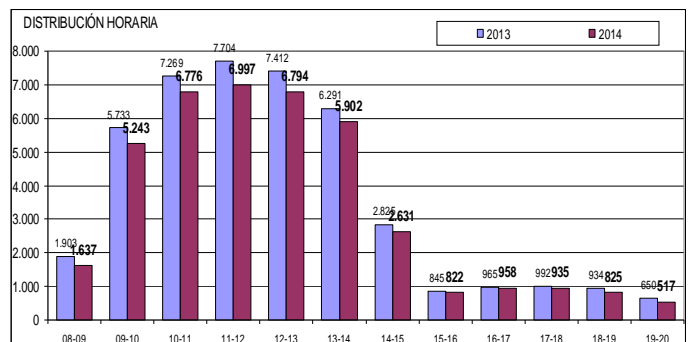
3.2.-DISTRIBUCIÓN POR SERVICIOS:

	2013	2014	Variación	%
Envíos de Documentación de Trámites del Ayuntamiento	90	31	-59	-65,56
Envíos de Recibos de Impuestos Vencimiento Periódico	47	72	25	53,19
Información de las Campañas del Ayuntamiento	392	449	57	14,54
Quejas y Sugerencias	790	1.042	252	31,90
Información de Teléfonos Privados	1.820	1.460	-360	-19,78
Información de otras Administraciones	2.549	1.959	-590	-23,15
Información de Trámites del Ayuntamiento	4.461	4.751	290	6,50
Información General del Municipio y Ayuntamiento	11.690	9.138	-2.552	-21,83
Transferencias de Llamadas a otros Departamentos del Ayuntamiento	21.684	21.135	-549	-2,53
TOTALES	43.523	40.037	-3.486	-8,01



3.3.-DISTRIBUCIÓN POR HORARIOS:

HORA	2013	2014	VARIACIÓN	%
08-09	1.903	1.637	-266	-13,98%
09-10	5.733	5.243	-490	-8,55%
10-11	7.269	6.776	-493	-6,78%
11-12	7.704	6.997	-707	-9,18%
12-13	7.412	6.794	-618	-8,34%
13-14	6.291	5.902	-389	-6,18%
14-15	2.825	2.631	-194	-6,87%
15-16	845	822	-23	-2,72%
16-17	965	958	-7	-0,73%
17-18	992	935	-57	-5,75%
18-19	934	825	-109	-11,67%
19-20	650	517	-133	-20,46%
TOTALES	43.523	40.037	-3.486	-8,01%

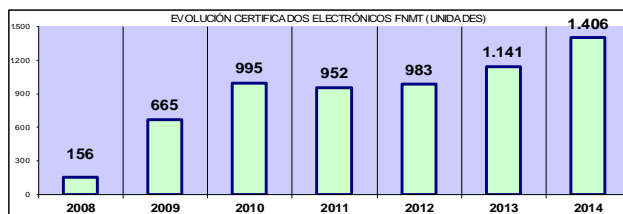




4.- SERVICIO O CANAL TELEMÁTICO-ONLINE-SEDE ELECTRÓNICA

4.1.- 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

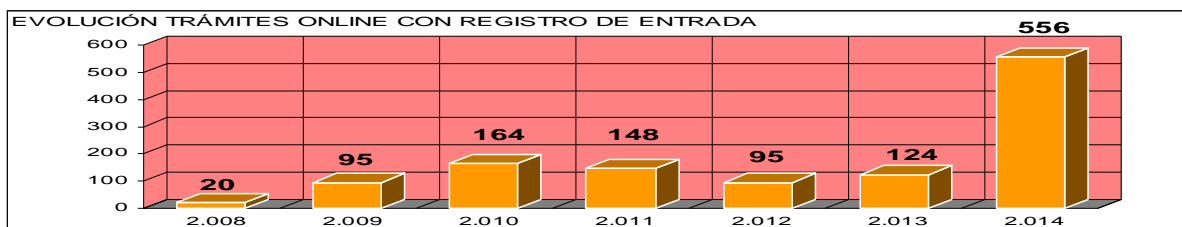
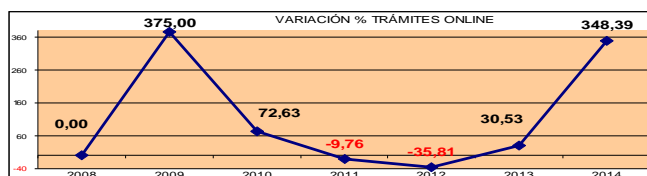


4.2.- TRÁMITES ONLINE:



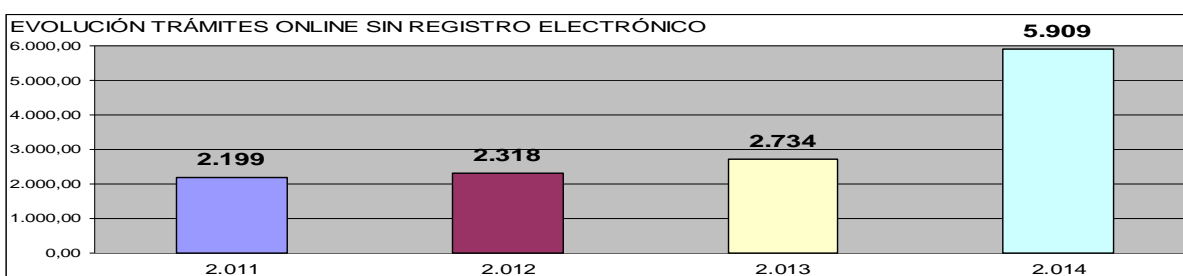
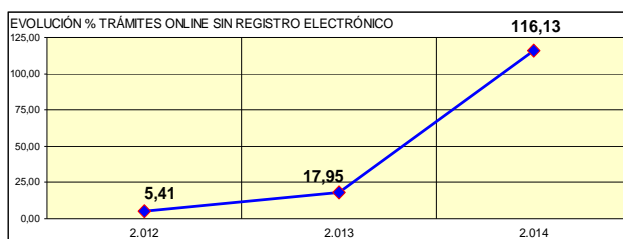
4.3.- TRÁMITES CON REGISTRO ELECTRONICO:

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



4.4.- TRÁMITES SIN REGISTRO ELECTRONICO:

Trámite con Certificado Digital	2013	2014	VARIACIÓN	%
Autoliquidaciones Ciudadano	88	733	645	732,95
Autoliquidaciones Gestoría	1	187	186	18.600,00
Justificantes Pago Ciudadano	15	23	8	53,33
Justificantes Pago Gestoría	1	39	38	3.800,00
Generación Cartas de Pago	88	99	11	12,50
Generación Justificantes Pago	96	153	57	59,38
Generación Volantes	126	1.133	1.007	799,21
Solicitud Volantes	16	216	200	1.250,00
Pagos Telemáticos de Recibos	1	397	396	39.600,00
Subtotal	432	2.980	2.548	589,81
Trámite sin Certificado Digital	2013	2014	VARIACIÓN	%
Quejas y Sugerencias	2.302	2.929	627	27,24
Subtotal	2.302	2.929	627	27,24
TOTAL TRÁMITES SEDE	2.734	5.909	3.175	116,13



5.- TRÁMITES REALIZADOS EN EL SAC:

5.1.- DATOS GENERALES:

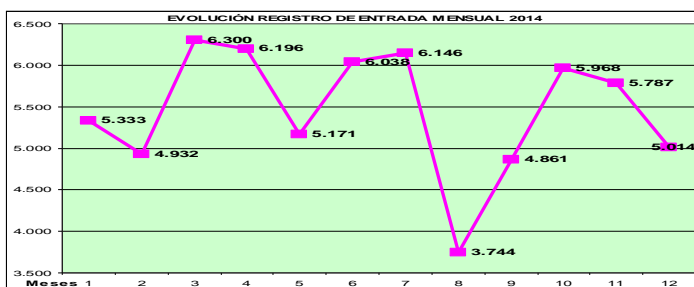
TRÁMITES CON REGISTRO-OFCINAS	2013	2014	VARIACIÓN	%
Registros de Entrada	57.675	53.661	-4.014	-6,96
Registros ORVE	9.891	11.273	1.382	13,97
Subtotal:	67.566	64.934	-2.632	-3,90
TRÁMITES SIN REGISTRO-OFCINAS	2013	2014	VARIACIÓN	%
Certificado Electrónico en Oficina	1.141	1.406	265	23,23
Generación Cartas de Pago	7.050	5.236	-1.814	-25,73
Generación Volantes	70.811	77.977	7.166	10,12
Subtotal:	79.002	84.619	5.617	7,11
TOTAL TRAMITES-OFCINA	146.568	149.553	2.985	2,04

TRÁMITES SIN REGISTRO-010	2013	2014	VARIACIÓN	%
Generación Cartas de Pago-010	47	31	-16	-34,04
Envío Documentación de Trámites en 010	90	72	-18	-20,00
Subtotal	137	103	-34	-24,82
TOTAL TRAMITES-010	137	103	-34	-24,82

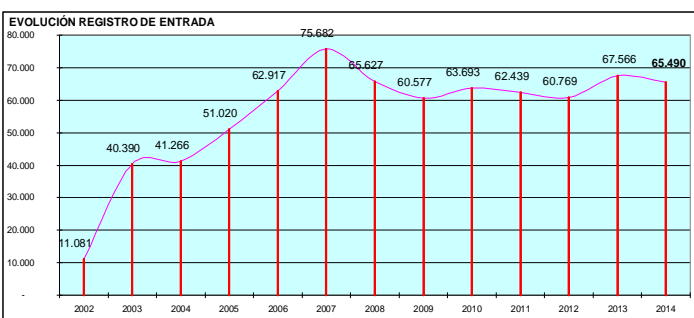
TRÁMITES CON REGISTRO-SEDE	2013	2014	VARIACIÓN	%
Registro Electrónico Sede	124	557	433	349,19
Subtotal	124	557	433	349,19
TRÁMITES SIN REGISTRO-SEDE	2013	2014	VARIACIÓN	%
Quejas y Sugerencias	2.302	2.929	627	27,24
Autoliquidaciones Ciudadano	88	733	645	732,95
Autoliquidaciones Gestoría	1	187	186	18.600,00
Justificantes Pago Ciudadano	15	23	8	53,33
Justificantes Pago Gestoría	1	39	38	3.800,00
Generación Cartas de Pago	88	99	11	12,50
Generación Justificantes de Pago	96	153	57	59,38
Generación Volantes	126	1.133	1.007	799,21
Solicitud Volantes	16	216	200	1.250,00
Pagos Telemáticos de Recibos	1	397	396	39.600,00
Subtotal	2.734	5.909	3.175	116,13
TOTAL TRAMITES-SEDE	2.858	6.466	3.608	126,24

5.2.- REGISTRO DE ENTRADA:

	REGISTROS
ENERO	5.333
FEBRERO	4.932
MARZO	6.300
ABRIL	6.196
MAYO	5.171
JUNIO	6.038
JULIO	6.146
AGOSTO	3.744
SEPTIEMBRE	4.861
OCTUBRE	5.968
NOVIEMBRE	5.787
DICIEMBRE	5.014
TOTAL MESES	65.490

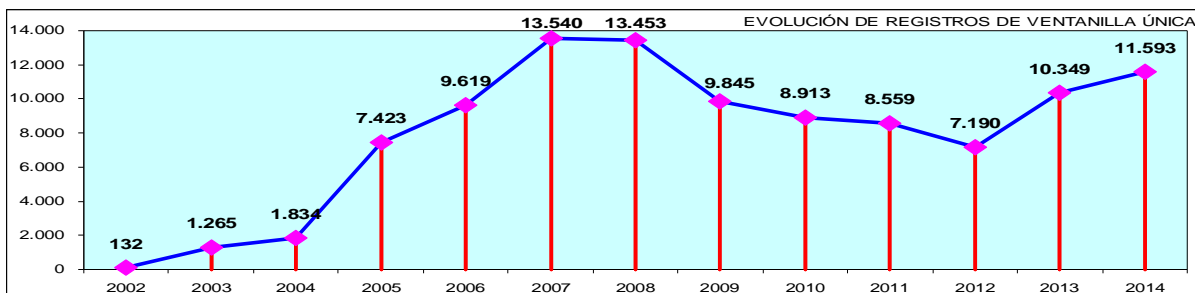
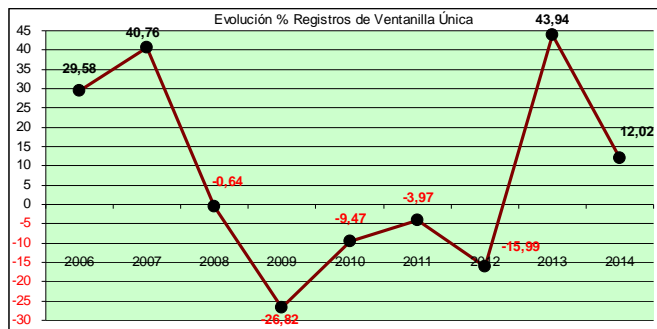


AÑO	REGISTROS	VARIACIÓN	%
2.002	11.081		
2.003	40.390	29.309	264,50%
2.004	41.266	876	2,17%
2.005	51.020	9.754	23,64%
2.006	62.917	11.897	23,32%
2.007	75.682	12.765	20,29%
2.008	65.627	-10.055	-13,29%
2.009	60.577	-5.050	-7,70%
2.010	63.693	3.116	5,14%
2.011	62.439	-1.254	-1,97%
2.012	60.769	-1.670	-2,67%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



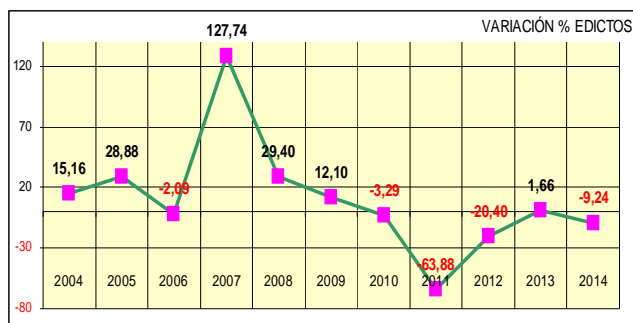
5.3.- REGISTRO DE VENTANILLA ÚNICA:

AÑO	REGISTROS VU.	VARIACIÓN	%
2.002	132		
2.003	1.265		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



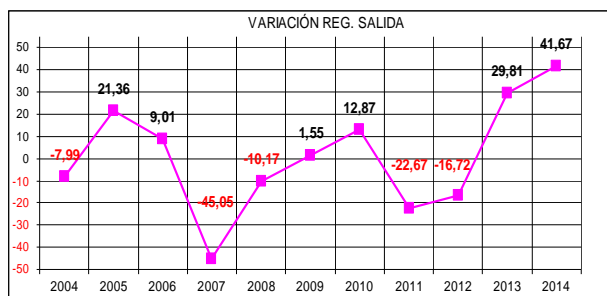
5.4.- REGISTRO DE EDICTOS:

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



5.5.- 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



5.6.- SIN REGISTRO DE ENTRADA Y ONLINE:

TRÁMITES SIN REGISTRO-OFICINAS	2013	2014	VARIACIÓN	%
Certificado Electrónico en Oficina	1.141	1.406	265	23,23
Generación Cartas de Pago	7.050	5.236	-1.814	-25,73
Generación Volantes	70.811	77.977	7.166	10,12
Subtotal:	79.002	84.619	5.617	7,11
TRÁMITES SIN REGISTRO-010	2013	2014	VARIACIÓN	%
Generación Cartas de Pago-010	47	31	-16	-34,04
Envío Documentación de Trámites en 010	90	72	-18	-20,00
Subtotal:	137	103	-34	-24,82
TRÁMITES SIN REGISTRO-SEDE	2013	2014	VARIACIÓN	%
Quejas y Sugerencias	2.302	2.929	627	27,24
Autoliquidaciones Ciudadano	88	733	645	732,95
Autoliquidaciones Gestoría	1	187	186	18.600,00
Justificantes Pago Ciudadano	15	23	8	53,33
Justificantes Pago Gestoría	1	39	38	3.800,00
Generación Cartas de Pago	88	99	11	12,50
Generación Justificantes de Pago	96	153	57	59,38
Generación Volantes	126	1.133	1.007	799,21
Solicitud Volantes	16	216	200	1.250,00
Pagos Telemáticos de Recibos	1	397	396	39.600,00
	2.734	5.909	3.175	116,13
Total Trámites sin Registro:	81.873	90.631	8.758	10,70

5.7.- TRÁMITES MÁS SOLICITADOS:

TRÁMITES	2013	2014	VARIACIÓN	%
Generación Volantes-Oficina	70.937	79.110	8.173	11,52
Padrón Municipal de Habitantes (Alta, Modificación, etc.)	13.705	13.103	-602	-4,39
Ventanilla Única-AGE-CM-Ayuntamientos	10.349	11.593	1.244	12,02
Reclamación	8.310	7.501	-809	-9,74
Generación Cartas de Pago	7.185	5.366	-1.819	-25,32
Factura	5.631	4.933	-698	-12,40
Recurso Impuestos-Tasas	4.572	3.914	-658	-14,39
Fraccionamiento y Aplazamiento de Recibo	2.506	3.338	832	33,20
Queja, Parte Trabajo, Sugerencia	2.535	3.263	728	28,72
Plusvalía-IVTNU	2.777	2.900	123	4,43
Petición de Informe	2.832	2.097	-735	-25,95
Domiciliación de Recibo	1.817	1.895	78	4,29
Prestación de Servicios Sociales	2.778	1.752	-1.026	-36,93
Catastro: Recurso, Transmisión de Dominio, etc.	2.215	1.682	-533	-24,06
Certificado Electrónico-Oficina	1.141	1.406	265	23,23
Notificación-Comunicación	1.725	1.275	-450	-26,09
Recurso Sanciones-Multas	575	1.165	590	102,61

5.7.1.- Han incrementado su ratio:

TRÁMITES	2013	2014	VARIACIÓN	%
Generación Volantes-Oficina	70.937	79.110	8.173	11,52
Ventanilla Única-AGE-CM-Aytos	10.349	11.593	1.244	12,02
Fraccionamiento y Aplazamiento de Recibo	2.506	3.338	832	33,20
Queja, Parte Trabajo, Sugerencia	2.535	3.263	728	28,72
Autoliquidaciones Ciudadano-Sede	88	733	645	732,95
Recurso Sanciones-Multas	575	1.165	590	102,61
Pagos Telemáticos de Recibos-Sede	1	397	396	39.600,00
Certificado Electrónico-Oficina	1.141	1.406	265	23,23
Solicitud Volantes-Sede	16	216	200	1.250,00
Autoliquidaciones Gestoría-Sede	1	187	186	18.600,00
Quiosco-Puesto	348	482	134	38,51
Plusvalía-IVTNU	2.777	2.900	123	4,43
Declaración de Datos de Terceros	1	105	104	10.400,00

TRÁMITES	2013	2014	VARIACIÓN	%
Pagos Telemáticos de Recibos-Sede	1	397	396	39.600,00
Autoliquidaciones Gestoría-Sede	1	187	186	18.600,00
Declaración de Datos de Terceros	1	105	104	10.400,00
Justificantes Pago Gestoría-Sede	1	39	38	3.800,00
Alta en la Carpeta de Gestorías	1	31	30	3.000,00
Solicitud Volantes-Sede	16	216	200	1.250,00
Edictos	1	10	9	900,00
Autoliquidaciones Ciudadano-Sede	88	733	645	732,95
Agencia Municipal de Empleo	1	8	7	700,00
Curso Reciclaje Conductores	7	24	17	242,86
Paso de Carruaje con Obra (Bordillo)	8	19	11	137,50
Recurso Sanciones-Multas	575	1.165	590	102,61

5.7.2.- Han disminuido su ratio:

TRÁMITES	2013	2014	VARIACIÓN	%
Generación Cartas de Pago	7.185	5.366	-1.819	-25,32
Prestación de Servicios Sociales	2.778	1.752	-1.026	-36,93
Reclamación	8.310	7.501	-809	-9,74
Petición de Informe	2.832	2.097	-735	-25,95
Factura	5.631	4.933	-698	-12,40
Recurso Impuestos-Tasas	4.572	3.914	-658	-14,39
Padrón Municipal de Habitantes (Alta, Modificación, etc.)	13.705	13.103	-602	-4,39
Catastro: Recurso, Transmisión de Dominio, etc.	2.215	1.682	-533	-24,06
Notificación-Comunicación	1.725	1.275	-450	-26,09
Registro Unico Oficina Vivienda	675	610	-65	-9,63
Tarjeta Especial de Transporte F/N, Discapacitado y Mayor	950	888	-62	-6,53
Tarjeta de Armas	67	17	-50	-74,63
Licencia de Cala (Obra en Vía Pública)	207	172	-35	-16,91
Devolución de Fianza-Aval	440	416	-24	-5,45
Registro de Unión de Hecho	105	86	-19	-18,10
Envío Documentación de Trámites en 010	90	72	-18	-20,00
Terraza de Velador	244	232	-12	-4,92

TRÁMITES	2013	2014	VARIACIÓN	%
Alta en el IVTM	8	1	-7	-87,50
Tarjeta de Armas	67	17	-50	-74,63
Convenio	2	1	-1	-50,00
Prestación de Servicios Sociales	2.778	1.752	-1.026	-36,93
Convocatoria de Concurso	9	6	-3	-33,33
Notificación-Comunicación	1.725	1.275	-450	-26,09
Petición de Informe	2.832	2.097	-735	-25,95
Generación Cartas de Pago	7.185	5.366	-1.819	-25,32
Catastro: Recurso, Transmisión de Dominio, etc.	2.215	1.682	-533	-24,06
Envío Documentación de Trámites en 010	90	72	-18	-20,00
Registro de Unión de Hecho	105	86	-19	-18,10
Licencia de Cala (Obra en Vía Pública)	207	172	-35	-16,91
Recurso Impuestos-Tasas	4.572	3.914	-658	-14,39
Factura	5.631	4.933	-698	-12,40

Parla, 2 de febrero de 2015