

RESUMEN DE LA MEMORIA ANUAL DEL SAC-2017

A) SERVICIO INTEGRAL

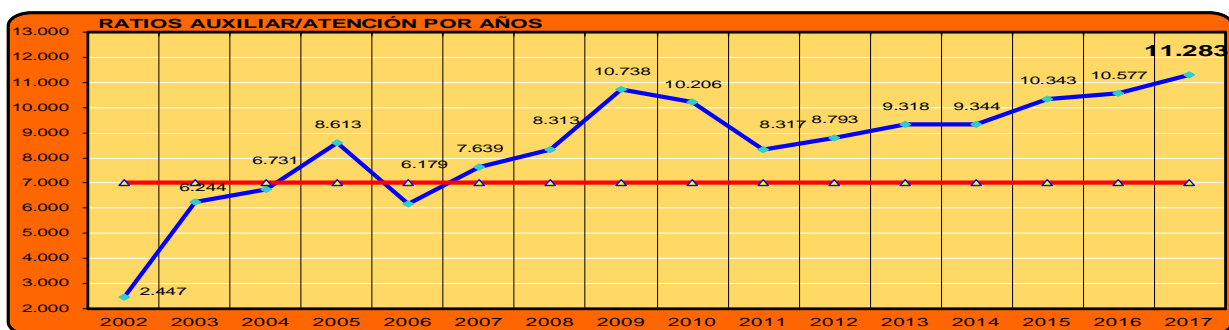
A.1.- PERSONAS ATENDIDAS



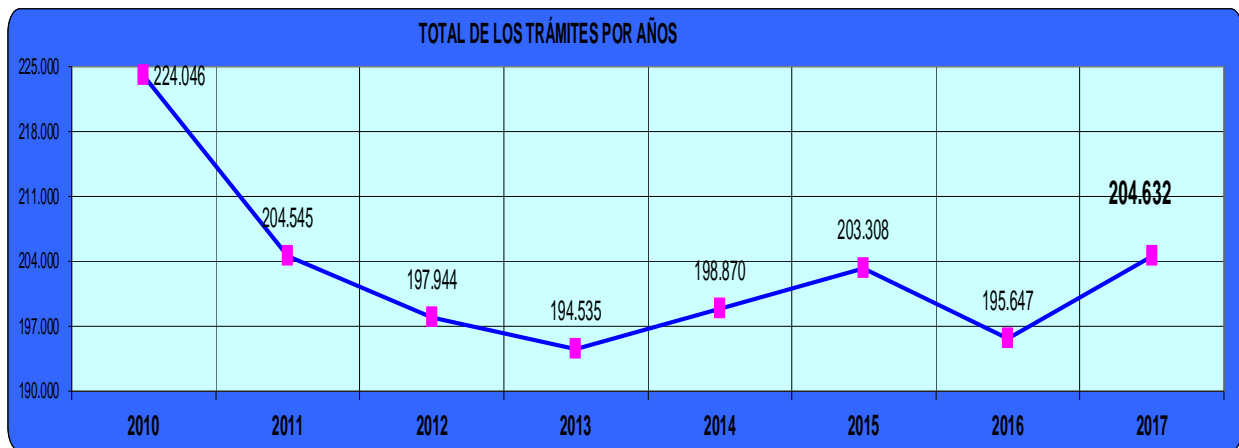
A.2.- PERSONAS ATENDIDAS POR CANAL

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	3.052	186.366	-7.084	-3,66
2.014	130.526	40.037	6.966	177.529	-8.837	-4,74
2.015	143.491	44.375	8.647	196.513	18.984	10,69
2.016	139.583	40.032	10.769	190.384	-6.129	-3,12
2.017	145.554	38.605	18.935	203.094	12.710	6,68

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	147.960	43.523	3.052	194.535	-3.409	-1,72
2.014	151.867	40.037	6.966	198.870	4.335	2,23
2.015	150.286	44.375	8.647	203.308	4.438	2,23
2.016	144.846	40.032	10.769	195.647	-7.661	-3,77
2.017	147.092	38.605	18.935	204.632	8.985	4,59

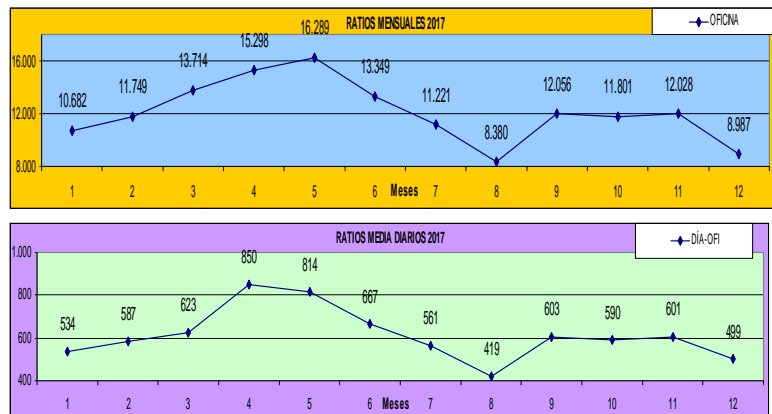
A.6.- TRÁMITES REALIZADOS POR AUXILIAR DE INFORMACIÓN



B) SERVICIO O CANAL PRESENCIAL-OFICINAS

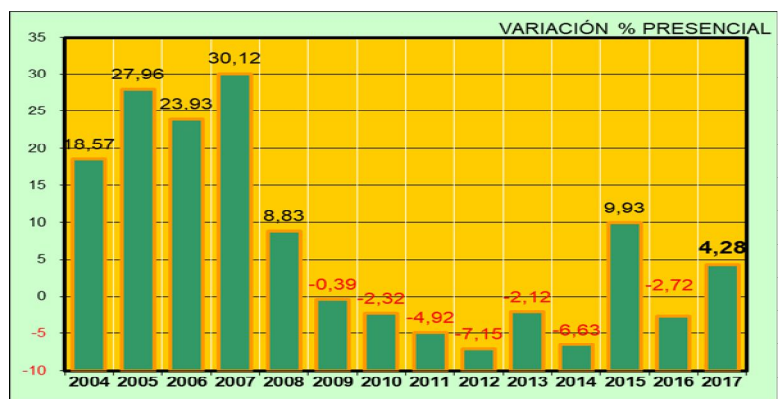
B.1.-DATOS GENERALES

PRESENCIAL	TOTAL	MEDIA MENSUAL	MEDIA DIARIA
Enero	10.682	10.682	534
Febrero	11.749	11.216	587
Marzo	13.714	12.048	623
Abril	15.298	12.861	850
Mayo	16.289	13.546	814
Junio	13.349	13.514	667
Julio	11.221	13.186	561
Agosto	8.380	12.585	419
Septiembre	12.056	12.526	603
Octubre	11.801	12.454	590
Noviembre	12.028	12.415	601
Diciembre	8.987	12.130	499
TOTAL	145.554		613



B.2.- EVOLUCIÓN TEMPORAL

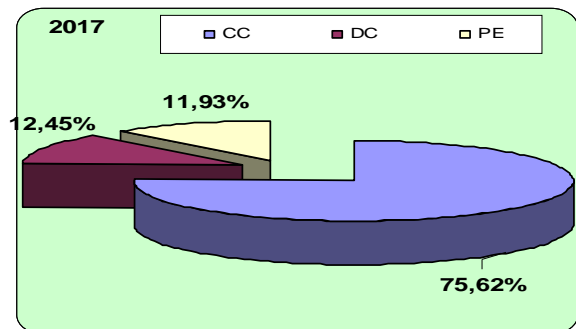
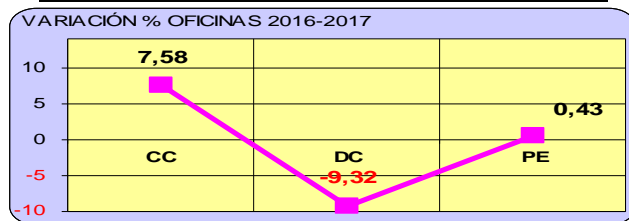
AÑO	PRESENCIAL	VARIACION	%
2.002	24.470	0	0
2.003	62.442	46.575	293,53
2.004	74.040	11.598	18,57
2.005	94.739	20.699	27,96
2.006	117.409	22.670	23,93
2.007	152.770	35.361	30,12
2.008	166.258	13.488	8,83
2.009	165.614	-644	-0,39
2.010	161.774	-3.840	-2,32
2.011	153.815	-7.959	-4,92
2.012	142.822	-10.993	-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
2.017	145.554	5.971	4,28



B.3.- ESTUDIO POR OFICINAS

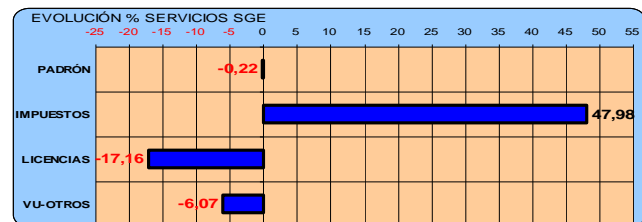
OFICINA	2014	2015	VARIACIÓN	%	2016	VARIACIÓN	%	2017	VARIACIÓN	%
CC	98.556	107.151	8.595	8,72	102.314	-4.837	-4,51	110.072	7.758	7,58
DC	19.419	21.026	1.607	8,28	19.982	-1.044	-4,97	18.120	-1.862	-9,32
PE	12.551	15.314	2.763	22,01	17.287	1.973	12,88	17.362	75	0,43
	130.526	143.491	12.965	9,93	139.583	-3.908	-2,72	145.554	5.971	4,28

Casa Consistorial	75,62 %
Centro Dulce Chacón	12,45 %
Parla Este	11,93 %

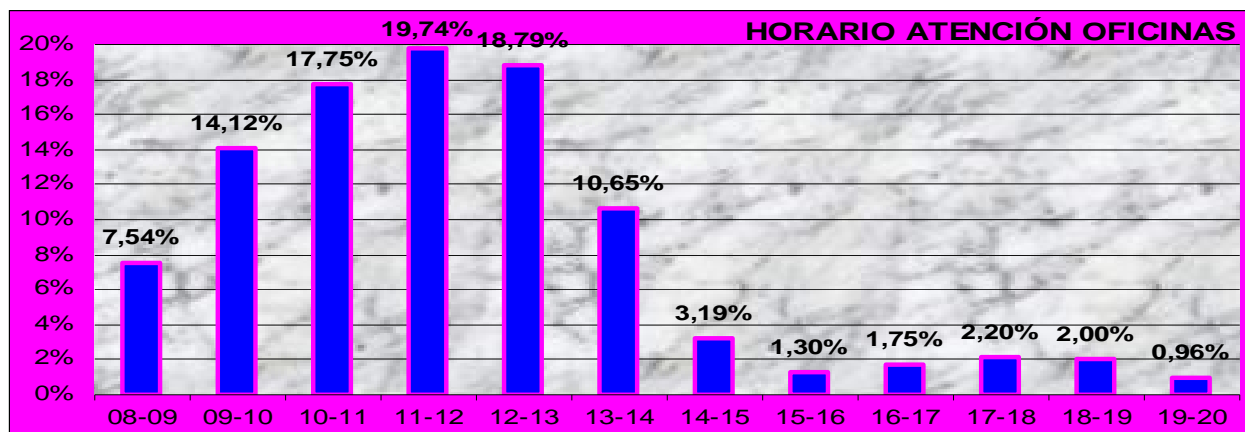


B.4.- ESTUDIO POR SERVICIOS

SERVICIOS	2015	2016	2017	VARIACIÓN	%
P-PADRÓN	80.099	75.785	75.619	-166	-0,22
T-IMPUESTOS	18.133	20.054	29.676	9.622	47,98
A-LICENCIAS	6.618	7.477	6.194	-1.283	-17,16
F-OTROS	38.641	36.267	34.065	-2.202	-6,07
TOTALES	143.491	139.583	145.554	5.971	4,28



B.5.- ESTUDIO POR HORARIOS

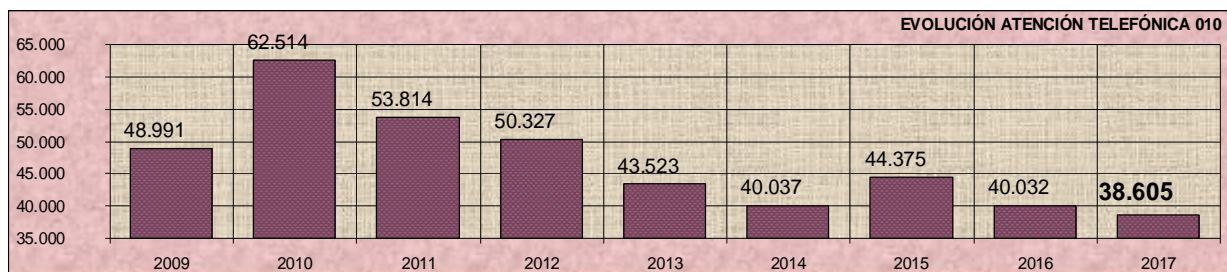


C) SERVICIO O CANAL TELEFÓNICO-010

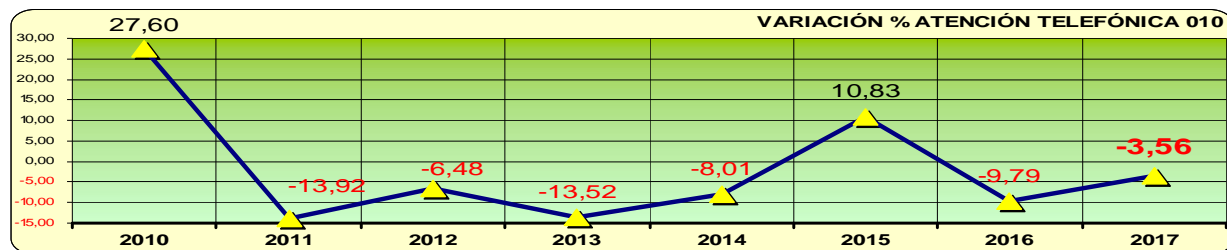
C.1.- EVOLUCIÓN TEMPORAL

	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
2.017	3.018	2.987	4.275	3.471	3.969	3.944	3.601	2.225	2.644	2.987	3.113	2.371	38.605

Variación Absoluta 010:

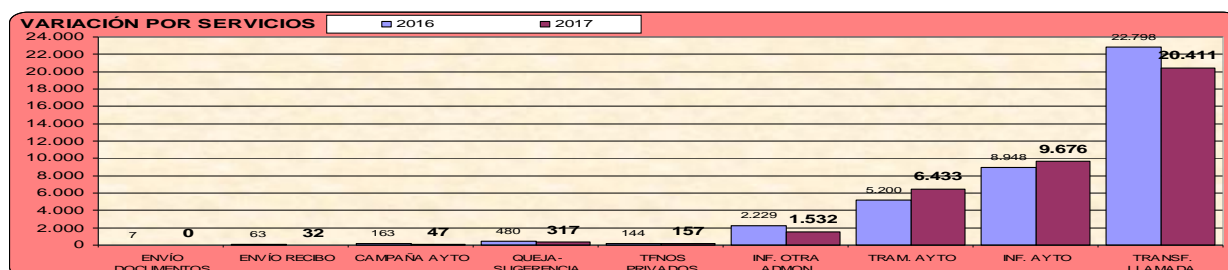


Variación Relativa 010:



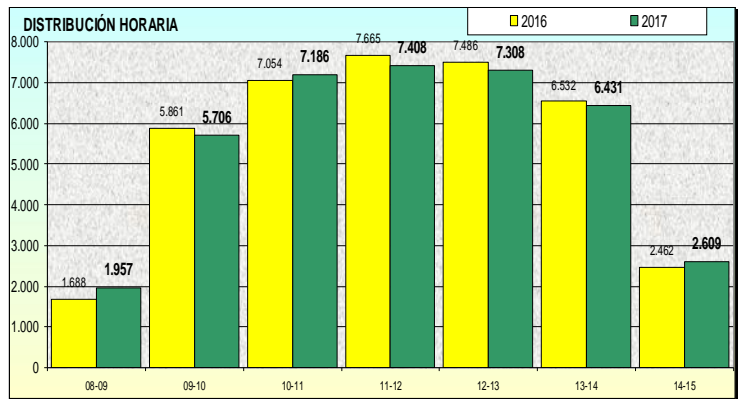
C.2.- ESTUDIO POR SERVICIOS

	2016	2017	Variación	%
Envíos de Documentación de Trámites del Ayuntamiento	7	0	-7	-100,00
Envíos de Recibos de Impuestos Vencimiento Periódico	63	32	-31	-49,21
Información de las Campañas del Ayuntamiento	163	47	-116	-71,17
Quejas y Sugerencias	480	317	-163	-33,96
Información de Teléfonos Privados	144	157	13	9,03
Información de otras Administraciones	2.229	1.532	-697	-31,27
Información de Trámites del Ayuntamiento	5.200	6.433	1.233	23,71
Información General del Municipio y Ayuntamiento	8.948	9.676	728	8,14
Transferencias de Llamadas a otros Departamentos del Ayuntamiento	22.798	20.411	-2.387	-10,47
Totales:	40.032	38.605	-1.427	-3,56



C.3.- ESTUDIO POR HORARIOS

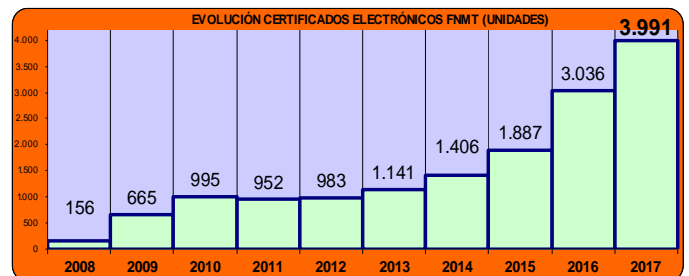
HORA	2016	2017	VARIACIÓN	%
08-09	1.688	1.957	269	15,94
09-10	5.861	5.706	-155	-2,64
10-11	7.054	7.186	132	1,87
11-12	7.665	7.408	-257	-3,35
12-13	7.486	7.308	-178	-2,38
13-14	6.532	6.431	-101	-1,55
14-15	2.462	2.609	147	5,97
15-16	361	0		
16-17	355	0		
17-18	323	0		
18-19	181	0		
19-20	64	0		
TOTALES	40.032	38.605	-1.427	-3,56



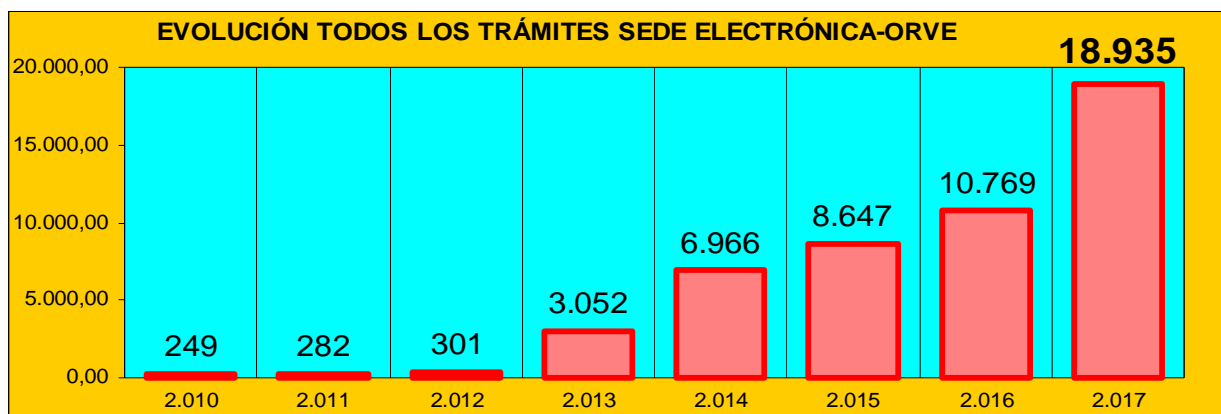
D) SERVICIO O CANAL TELEMÁTICO-ONLINE-SEDE ELECTRÓNICA

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
2.017	3.991	955	31,46

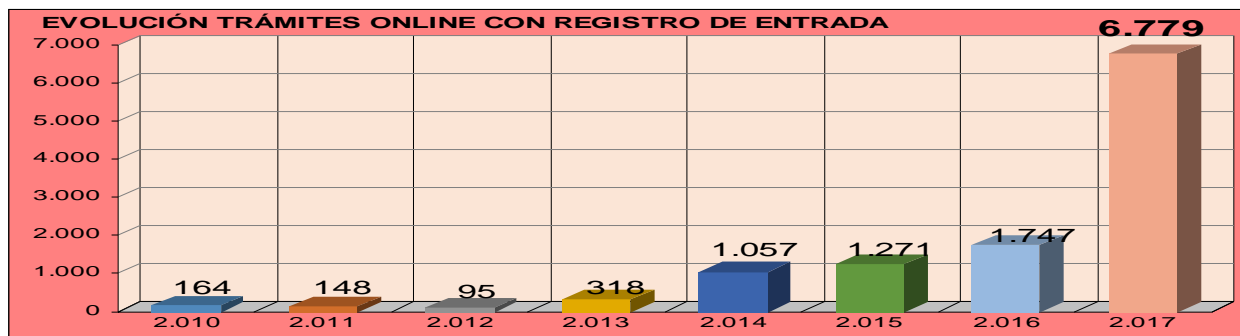
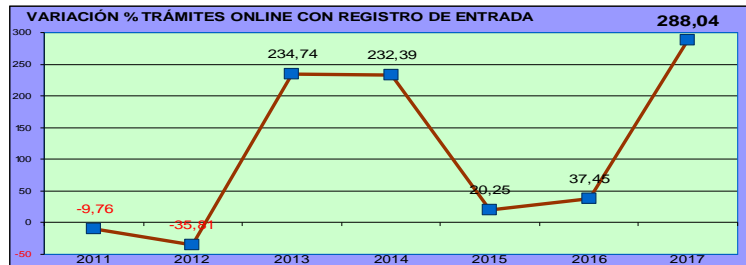


D.2.- SERVICIOS SOLICITADOS EN LA SEDE ELECTRÓNICA-ORVE



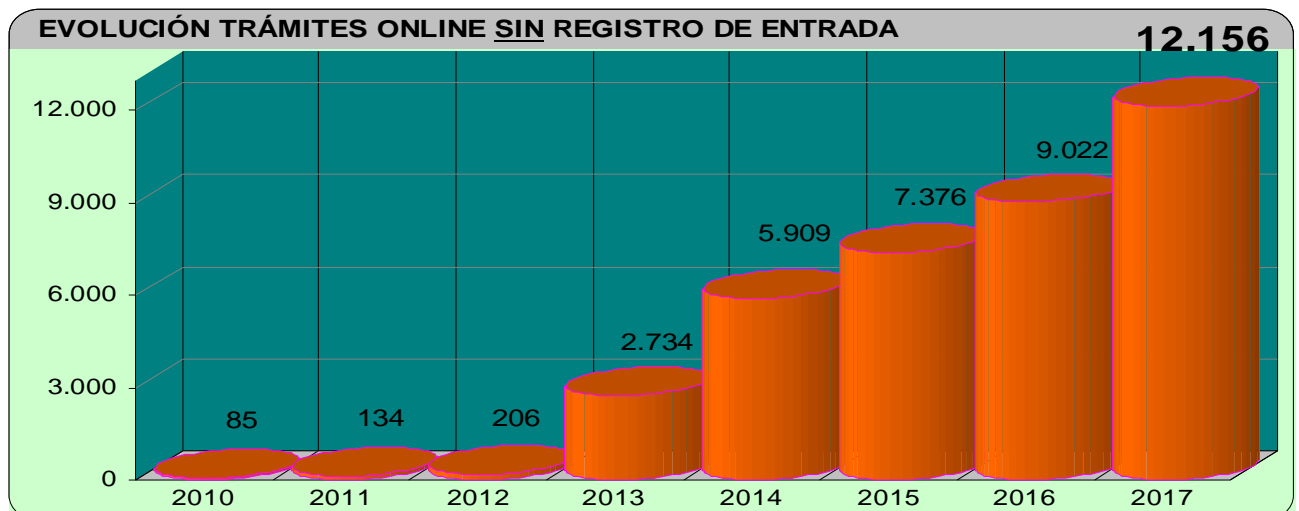
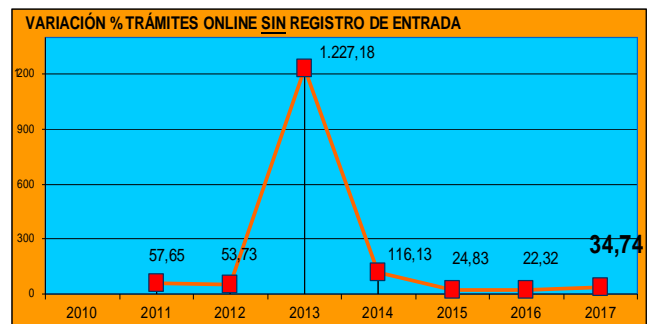
D.3.- SERVICIOS TELEMÁTICOS CON REGISTRO ELECTRONICO

AÑO	TRÁMITES ONLINE	%
2.010	164	
2.011	148	-9,76
2.012	95	-35,81
2.013	318	234,74
2.014	1.057	232,39
2.015	1.271	20,25
2.016	1.747	37,45
2.017	6.779	288,04



D.4.- SERVICIOS TELEMÁTICOS SIN REGISTRO ELECTRONICO

SIN REGISTRO ELECTRONICO	2016	2017	VARIACIÓN	%
Trámite con Certificado Digital				
Ciudadano-Autoliquidaciones Varias	483	437	-46	-9,52
Ciudadano-Cartas de Pago Recibos	233	353	120	51,50
Ciudadano-Justificantes de Pago	518	784	266	51,35
Ciudadano-Solicitud Volantes	696	985	289	41,52
Ciudadano-Generación Volantes	1.667	2.622	955	57,29
Ciudadano-Justificantes Pago Telemático	523	723	200	38,24
Generación Pagos Telemáticos Pasarela	782	1.045	263	33,63
Gestoría-Autoliquidaciones Varias	1.692	2.223	531	31,38
Gestoría-Justificantes Pago Telemático	34	33	-1	-2,94
Subtotal	6.628	9.205	2.577	38,88
Trámite sin Certificado Digital				
Quejas y Sugerencias	2.394	2.951	557	23,27
Subtotal	2.394	2.951	557	23,27
TOTAL SIN REGISTRO SEDE	9.022	12.156	3.134	34,74



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	147.960	43.523	3.052	194.535	-3.409	-1,72
2.014	151.867	40.037	6.966	198.870	4.335	2,23
2.015	150.286	44.375	8.647	203.308	4.438	2,23
2.016	144.846	40.032	10.769	195.647	-7.661	-3,77
2.017	147.092	38.605	18.935	204.632	8.985	4,59

E.2.- CANAL PRESENCIAL-OFICINAS

TRÁMITES CON REGISTRO-OFICINAS	2016	2017	VARIACIÓN	%
Registros de Entrada-Registra	51.197	48.271	-2.926	-5,72
Registro de Edictos	327	133	-194	-59,33
Registros ORVE	15.564	11.500	-4.064	-26,11
Subtotal	67.088	59.904	-7.184	-10,71
TRÁMITES SIN REGISTRO-OFICINAS	2016	2017	VARIACIÓN	%
Emisión Certificado Electrónico	3.036	3.991	955	31,46
Generación Cartas de Pago en Oficina	8.549	19.898	11.349	132,75
Generación Renovaciones Padrón	862	1.718	856	99,30
Generación Volantes en Oficina	65.311	61.581	-3.730	-5,71
Subtotal	77.758	87.188	9.430	12,13
TOTAL TRAMITES-OFICINA	144.846	147.092	2.246	1,55

E.3.- CANAL TELEFÓNICO-010

TRÁMITES SIN REGISTRO-010	2016	2017	VARIACIÓN	%
Envío Documentación	7	0	-7	-100,00
Generación de Cartas de Pago	63	32	-31	-49,21
Información de Campañas Ayuntamiento	163	47	-116	-71,17
Información de Teléfonos Privados	144	157	13	9,03
Información de Trámites del Ayuntamiento	5.200	6.433	1.233	23,71
Información General del Municipio	8.948	9.676	728	8,14
Información Otras Administraciones Públicas	2.229	1.532	-697	-31,27
Quejas y Sugerencias	480	317	-163	-33,96
Transferencias de Llamadas	22.798	20.411	-2.387	-10,47
TOTAL TRAMITES-010	40.032	38.605	-1.427	-3,56

E.4.- CANAL TELEMÁTICO-SEDE ELECTRÓNICA

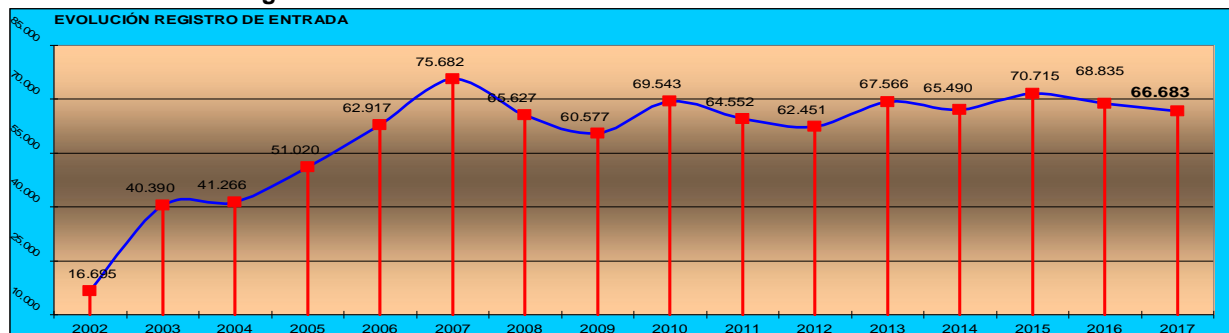
TRÁMITES CON REGISTRO-SEDE	2016	2017	VARIACIÓN	%
Registro Electrónico Sede-Registra	997	4.608	3.611	362,19
Registro Electrónico ORVE	750	2.171	1.421	189,47
Subtotal	1.747	6.779	5.032	288,04
TRÁMITES SIN REGISTRO-SEDE	2016	2017	VARIACIÓN	%
Ciudadano-Generación Autoliquidaciones Varias	483	437	-46	-9,52
Ciudadano-Generación Cartas de Pago Recibos	233	353	120	51,50
Ciudadano-Generación Justificantes de Pago	518	784	266	51,35
Ciudadano-Generación Solicitud Volantes	696	985	289	41,52
Ciudadano-Generación Volantes	1.667	2.622	955	57,29
Ciudadano-Justificantes Pago Telemático	523	723	200	38,24
Ciudadano-Quejas y Sugerencias	2.394	2.951	557	23,27
Generación Pagos Telemáticos por Pasarela Caixa-Sede	782	1.045	263	33,63
Gestoría-Generación Autoliquidaciones Varias	1.692	2.223	531	31,38
Gestoría-Generación Justificantes Pago Telemático	34	33	-1	-2,94
Subtotal	9.022	12.156	3.134	34,74
TOTAL TRAMITES-SEDE	10.769	18.935	8.166	75,83

E.5.- REGISTRO DE ENTRADA

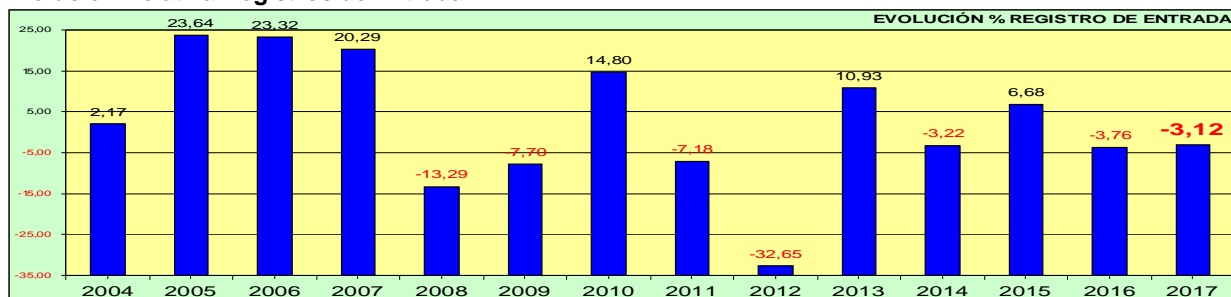
REGISTRO/MES 2017	REGISTROS
ENERO	5.353
FEBRERO	5.544
MARZO	6.543
ABRIL	5.576
MAYO	7.007
JUNIO	5.788
JULIO	5.450
AGOSTO	3.935
SEPTIEMBRE	4.987
OCTUBRE	5.987
NOVIEMBRE	5.740
DICIEMBRE	4.640
Subtotal Registro	66.550
Registro de Edictos	133
TOTAL AÑO	66.683

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%
2.017	66.683	-2.148	-3,12%

Evolución Absoluta Registros de Entrada:



Evolución Relativa Registros de Entrada:



E.6.- ORIGEN DE LOS DOCUMENTOS Y TRÁMITES

RESUMEN ORIGEN REGISTRO ENTRADA	2017	%
Entrega en Mano (Incluye Registro Enviado por ORVE)	54.086	81,11%
Correo Administrativo	4.989	7,48%
Registro Sede Electrónica	4.612	6,92%
Registro Recibido por ORVE y Ventanilla Única	2.468	3,70%
Notificación Telemática-Lexnet	329	0,49%
Fax-Burofax	146	0,22%
Correo Electrónico	53	0,08%
	66.683	100,00%

E.7.- DESTINO DE LOS DOCUMENTOS Y TRÁMITES

DESTINO REGISTRO ENTRADA-RATIOS	2017	%
Estadística	16.516	24,77
Oficina Municipal de Gestión Tributaria	14.961	22,44
Ventanilla Única-AGE-CM-Ayts	11.655	17,48
Servicios Sociales	3.127	4,69
Urbanismo	2.339	3,51
Servicio de Atención al Ciudadano-Edictos	2.048	3,07
Intervención	1.625	2,44
Asesoría Jurídica Municipal	1.615	2,42
Recursos Humanos	1.379	2,07
Actividades	1.155	1,73
Sanciones y Multas	965	1,45
Salud Pública	843	1,26
Participación Ciudadana	818	1,23
Protección Ciudadana	758	1,14
Tesorería	727	1,09
Servicios a la Comunidad	714	1,07
Consumo	640	0,96
Quejas y Sugerencias	638	0,96
Cultura	540	0,81
Gabinete Alcaldía	424	0,64
Responsabilidad Patrimonial	417	0,63
Mayores	412	0,62

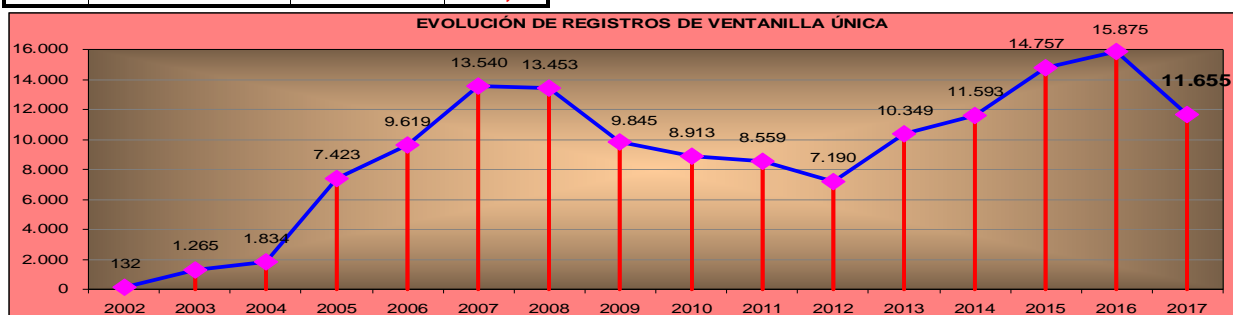
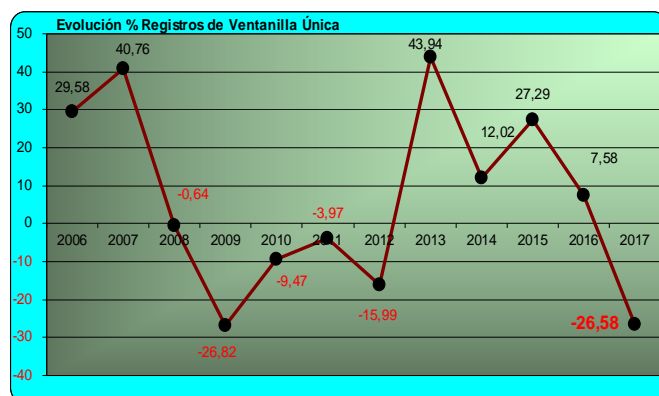
DESTINO REGISTRO ENTRADA-RATIOS	2017	%
Servicios Técnicos Calas y Vados	369	0,55
Movilidad	329	0,49
Contratación	278	0,42
Secretaría General	232	0,35
Deportes	216	0,32
Jurado Económico Administrativo	200	0,30
Presidencia	144	0,22
Patrimonio	123	0,18
Educación	114	0,17
Oficina de la Vivienda	89	0,13
Empleo	79	0,12
Juventud	45	0,07
Centro Jose Luis Sampedro	36	0,05
Concejalía de Hacienda y Patrimonio	30	0,04
Informática	19	0,03
Protección Civil	19	0,03
Transparencia Municipal	16	0,02
Igualdad	12	0,02
Centro Ocupacional	11	0,02
Archivo General	4	0,01
Gabinete Comunicación	2	0,00
TOTAL	66.683	100,00

E.8.- SIN REGISTRO DE ENTRADA Y ONLINE

TRÁMITES SIN REGISTRO DE ENTRADA	2016	2017	VARIACIÓN	%
OFICINAS	77.758	87.188	9.430	12,13
TELFÓNICOS-010	40.032	38.605	-1.427	-3,56
SEDE ELECTRÓNICA	9.022	12.156	3.134	34,74
TOTAL TRÁMITES SIN REGISTRO	126.812	137.949	11.137	8,78

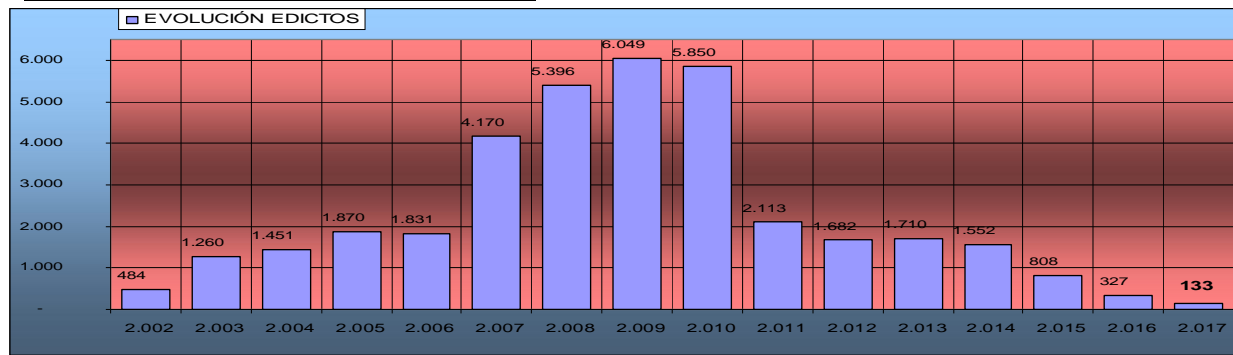
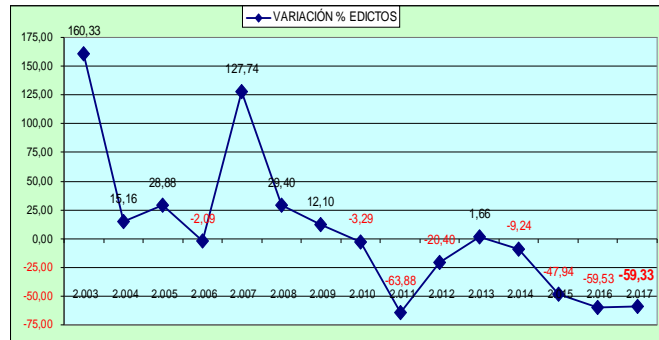
E.9.- REGISTRO DE VENTANILLA ÚNICA-ORVE

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
2.017	11.655	-4.220	-26,58



E.10.- 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
2.017	133	-194	-59,33



E.11.- ESTUDIO DE LOS TRÁMITES

F.11.1.- MÁS SOLICITADOS:

Se muestran a partir de mil unidades.

TRÁMITES	2016	2017	VARIACIÓN	%
Generación de Volantes Padrón	66.978	64.203	-2.775	-4,14
Transferencias de Llamadas-010	22.798	20.411	-2.387	-10,47
Generación de Cartas de Pago Recibos-Ciudadano-Sede	8.845	20.283	11.438	129,32
Padrón Municipal de Habitantes (Alta, Modificación, etc.)	12.972	14.845	1.873	14,44
Ventanilla Única-AGE-CM-Aytos (Registra y ORVE)	15.875	11.655	-4.220	-26,58
Información General del Municipio-010	8.948	9.676	728	8,14
Información de Trámites del Ayuntamiento-010	5.200	6.433	1.233	23,71
Recurso Impuestos-Tasas	3.678	4.896	1.218	33,12
Plusvalía-IVTNU	3.545	4.346	801	22,60
Emisión de Certificados Electrónicos-Oficina	3.036	3.991	955	31,46
Quejas y Sugerencias	3.671	3.989	318	8,66
Petición de Informe	4.189	3.853	-336	-8,02
Reclamación	4.854	3.780	-1.074	-22,13
Fraccionamiento y Aplazamiento de Recibo	2.566	2.868	302	11,77
Generación de Autoliquidaciones Varias	2.175	2.660	485	22,30
Domiciliación de Recibos	2.526	2.504	-22	-0,87
Generación de Renovaciones Padrón-Oficina	862	1.718	856	99,30
Catastro: Recurso, Transmisión de Dominio, etc.	1.570	1.598	28	1,78
Información Otras Administraciones Públicas-010	2.229	1.532	-697	-31,27
Licencia de Obra Urbanística	1.215	1.449	234	19,26
Factura	1.841	1.390	-451	-24,50
Ocupación de Suelo Público	1.066	1.171	105	9,85
Generación de Pagos Telemáticos por Pasarela Caixa-Sede	782	1.045	263	33,63

E.11.2.- INCREMENTADO SU DEMANDA:

Se muestran a partir de 100 Unidades Absolutas.

TRÁMITES	2016	2017	VARIACIÓN	%
Generación de Cartas de Pago Recibos-Ciudadano-Sede	8.845	20.283	11.438	129,32
Padrón Municipal de Habitantes (Alta, Modificación, etc.)	12.972	14.845	1.873	14,44
Información de Trámites del Ayuntamiento-010	5.200	6.433	1.233	23,71
Recurso Impuestos-Tasas	3.678	4.896	1.218	33,12
Emisión de Certificados Electrónicos-Oficina	3.036	3.991	955	31,46
Generación de Renovaciones Padrón-Oficina	862	1.718	856	99,30
Plusvalía-IVTNU	3.545	4.346	801	22,60
Información General del Municipio-010	8.948	9.676	728	8,14
Generación de Autoliquidaciones Varias	2.175	2.660	485	22,30
Solicitudes Cambio Permisos DGT	1	427	426	42.600,00
Quejas y Sugerencias	3.671	3.989	318	8,66
Fraccionamiento y Aplazamiento de Recibo	2.566	2.868	302	11,77
Generación de Solicitud Volantes-Ciudadano-Sede	696	985	289	41,52
Convocatoria de Proceso Selectivo	468	753	285	60,90
Generación de Justificantes Pago-Ciudadano-Sede	518	784	266	51,35
Generación de Pagos Telemáticos por Pasarela Caixa-Sede	782	1.045	263	33,63
Indemnización Responsabilidad Patrimonial	166	401	235	141,57
Licencia de Obra Urbanística	1.215	1.449	234	19,26
Generación de Justificantes Pago Telemático-Ciudadano-Sede	523	723	200	38,24
Convocatoria de Subvención	391	529	138	35,29
Barbacoa	146	255	109	74,66
Ocupación de Suelo Público	1.066	1.171	105	9,85

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

TRÁMITES	2016	2017	VARIACIÓN	%
Solicitudes Cambio Permisos DGT	1	427	426	42.600,00
Compensación de Recibos	2	98	96	4.800,00
Tarjeta de Armas	10	26	16	160,00
Indemnización Responsabilidad Patrimonial	166	401	235	141,57
Generación de Cartas de Pago Recibos-Ciudadano-Sede	8.845	20.283	11.438	129,32
Generación de Renovaciones Padrón-Oficina	862	1.718	856	99,30
Barbacoa	146	255	109	74,66
Placa de Carga y Descarga	3	5	2	66,67
Convocatoria de Proceso Selectivo	468	753	285	60,90
Generación de Justificantes Pago-Ciudadano-Sede	518	784	266	51,35
Licitación	215	312	97	45,12
Placa de Estacionamiento Movilidad Reducida	16	23	7	43,75
Generación de Solicitud Volantes-Ciudadano-Sede	696	985	289	41,52
Tarjeta Estacionamiento Movilidad Reducida	185	256	71	38,38
Generación de Justificantes Pago Telemático-Ciudadano-Sede	523	723	200	38,24
Petición Grupo Político Municipal	196	269	73	37,24
Convocatoria de Subvención	391	529	138	35,29
Generación de Pagos Telemáticos por Pasarela Caixa-Sede	782	1.045	263	33,63
Recurso Impuestos-Tasas	3.678	4.896	1.218	33,12
Registro de Unión de Hecho	60	79	19	31,67
Emisión de Certificados Electrónicos-Oficina	3.036	3.991	955	31,46
Mercadillo Miércoles y Domingo	284	365	81	28,52
Información de Trámites del Ayuntamiento-010	5.200	6.433	1.233	23,71
Plusvalía-IVTNU	3.545	4.346	801	22,60
Generación de Autoliquidaciones Varias	2.175	2.660	485	22,30
Licencia de Obra Urbanística	1.215	1.449	234	19,26
Padrón Municipal de Habitantes (Alta, Modificación, etc.)	12.972	14.845	1.873	14,44
Fraccionamiento y Aplazamiento de Recibo	2.566	2.868	302	11,77

E.11.3.- DISMINUIDO SU DEMANDA:

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

TRÁMITES	2016	2017	VARIACIÓN	%
Ventanilla Única-AGE-CM-Aytos (Registra y ORVE)	15.875	11.655	-4.220	-26,58
Generación de Volantes Padrón	66.978	64.203	-2.775	-4,14
Transferencias de Llamadas-010	22.798	20.411	-2.387	-10,47
Reclamación	4.854	3.780	-1.074	-22,13
Información Otras Administraciones Públicas-010	2.229	1.532	-697	-31,27
Animal Doméstico	1.205	639	-566	-46,97
Factura	1.841	1.390	-451	-24,50
Licencia de Apertura	1.097	706	-391	-35,64
Petición de Informe	4.189	3.853	-336	-8,02
Recurso Sanciones-Multas	1.191	955	-236	-19,82
Edictos	327	133	-194	-59,33
Cambio de Domicilio de Notificación Fiscal	604	426	-178	-29,47
Notificación-Comunicación	1.115	949	-166	-14,89
Oficina Municipal de Vivienda	194	63	-131	-67,53
Información de Campañas Ayuntamiento-010	163	47	-116	-71,17
Proposiciones Grupos Municipales	224	136	-88	-39,29
Registro de Asociación	151	72	-79	-52,32
Terraza de Velador	327	254	-73	-22,32
Prestación de Servicios Sociales	835	768	-67	-8,02
Acceso Información Pública	46	14	-32	-69,57
Hoja de Reclamación	315	290	-25	-7,94
Domiciliación de Recibos	2.526	2.504	-22	-0,87
Declaración de Datos de Terceros	89	74	-15	-16,85
Quiosco-Puesto	112	101	-11	-9,82
Envío de Documentación-010	7	0	-7	-100,00
Alta en la Carpeta de Gestorías	85	80	-5	-5,88
Autorización Evento Deportivo	75	71	-4	-5,33
Cesión de Vehículo al Ayuntamiento	33	31	-2	-6,06
Centros Municipales de Personas Mayores	4	2	-2	-50,00
Paso de Carruaje sin Obra (Placa Vado)	103	102	-1	-0,97
Generación de Justificantes Pago Telemático-Gestoría-Sede	34	33	-1	-2,94
Agencia Municipal de Empleo	8	7	-1	-12,50
Curso Reciclaje Conductores	1	0	-1	-100,00
Ordenanzas Fiscales	1	0	-1	-100,00

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

TRÁMITES	2016	2017	VARIACIÓN	%
Envío de Documentación-010	7	0	-7	-100,00
Curso Reciclaje Conductores	1	0	-1	-100,00
Ordenanzas Fiscales	1	0	-1	-100,00
Información de Campañas Ayuntamiento-010	163	47	-116	-71,17
Acceso Información Pública	46	14	-32	-69,57
Oficina Municipal de Vivienda	194	63	-131	-67,53
Edictos	327	133	-194	-59,33
Registro de Asociación	151	72	-79	-52,32
Centros Municipales de Personas Mayores	4	2	-2	-50,00
Animal Doméstico	1.205	639	-566	-46,97
Proposiciones Grupos Municipales	224	136	-88	-39,29
Licencia de Apertura	1.097	706	-391	-35,64
Información Otras Administraciones Públicas-010	2.229	1.532	-697	-31,27
Cambio de Domicilio de Notificación Fiscal	604	426	-178	-29,47
Ventanilla Única-AGE-CM-Aytos (Registra y ORVE)	15.875	11.655	-4.220	-26,58
Factura	1.841	1.390	-451	-24,50
Terraza de Velador	327	254	-73	-22,32
Reclamación	4.854	3.780	-1.074	-22,13
Recurso Sanciones-Multas	1.191	955	-236	-19,82
Declaración de Datos de Terceros	89	74	-15	-16,85
Notificación-Comunicación	1.115	949	-166	-14,89
Agencia Municipal de Empleo	8	7	-1	-12,50
Transferencias de Llamadas-010	22.798	20.411	-2.387	-10,47
Quiosco-Puesto	112	101	-11	-9,82
Prestación de Servicios Sociales	835	768	-67	-8,02
Petición de Informe	4.189	3.853	-336	-8,02
Hoja de Reclamación	315	290	-25	-7,94
Cesión de Vehículo al Ayuntamiento	33	31	-2	-6,06
Alta en la Carpeta de Gestorías	85	80	-5	-5,88
Autorización Evento Deportivo	75	71	-4	-5,33
Generación de Volantes Padrón	66.978	64.203	-2.775	-4,14
Generación de Justificantes Pago Telemático-Gestoría-Sede	34	33	-1	-2,94
Paso de Carruaje sin Obra (Placa Vado)	103	102	-1	-0,97
Domiciliación de Recibos	2.526	2.504	-22	-0,87

G) 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>.

1.- Personas Atendidas:

Durante el año 2017, el **Servicio Integral de Atención al Ciudadano (SAC)** del Ayuntamiento de Parla ha prestado su **Asistencia a 203.094 ciudadanos**, un **incremento de 12.710 personas**, un **6,68%** respecto al año 2016, con una **media de 16.925 por mes y 846 al día**.

Respecto a las **personas atendidas por cada empleado público y año y contando con los 18 auxiliares de información que figuran en plantilla**, los datos nos proporcionan la cantidad de **11.283 ciudadanos por auxiliar**, una **media de 940 por mes y 47 por día**, obteniendo un resultado **superior al de 2016** con un aumento de **706 personas más al año**. Si valoramos que en el ejercicio del estudio han de estado de baja laboral 2 auxiliares, los datos anteriores se modificarían a **12.693 por auxiliar**, una **media de 1.058 por mes y 53 por día**.

En todo caso, **se ha superado en un 61,19% el ratio medio de calidad en la atención concretado en 7.000 personas por empleado y año, 635 al mes y 30 al día**.

2.- Canales de Atención:

Se han recibido a **145.554 ciudadanos en las tres Oficinas**, a **38.605 llamadas en el Servicio Telefónico** y se han efectuado **18.935 trámites en la Sede Electrónica-ORVE**.

Concretamente, la asistencia en las **Oficinas** se resume en **12.130 personas por mes y 607 al día**, destacando **abril (15.298) y mayo (16.289)** como meses punta, **agosto (8.380) y diciembre (8.987)** como meses valle.

La media del **Servicio Telefónico-010** fue de **3.217 llamadas al mes y 160 al día**, siendo la demanda más significativa en los meses de **marzo (4.275), mayo (3.969) y junio (3.944)**, y menor en **agosto (2.225), septiembre (2.644) y diciembre (2.371)**.

Referente a los trámites por Internet, con la **Sede Electrónica del Ayuntamiento de Parla** como **Oficina Virtual de Atención al Ciudadano y el ORVE**, podemos destacar el **llamativo incremento en 8.166 servicios**, un **288,04%**.

3.- Trámites Realizados:

Se han generado **204.632 Trámites**, un **aumento de 8.985**, un **4,59%**, respecto al año 2016, con una media de **17.053 mensuales y 853 diarios**, correspondiendo a **11.368 trámites por cada Auxiliar de Información (948/mes, 48/día)** y, como sucedía con las atenciones, **se ha sobrepasado en 499 trámites más al año por trabajador**, superando en un **62,4%** en este caso, el **ratio medio de calidad**.

Destacan entre los **Trámites más Solicitados**, los relacionados con el **Padrón Municipal de Habitantes, Transferencias de Llamadas, Generación de Cartas de Pago o Recibos, Ventanillas Únicas, Información General del Municipio, Información de Trámites del Ayuntamiento, Recursos y Fraccionamientos de Tributos, 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 la **Oficina Municipal de Gestión Tributaria, Ventanillas Únicas (SAC), Servicios Sociales, Urbanismo y Servicio de Atención al Ciudadano**, entre otros.

El Técnico del Servicio de Atención al Ciudadano

José Ramón Romero Luque

Parla, lunes, 15 de enero de 2018

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 14 | 14