

# **RESUMEN DE LA MEMORIA** **ANUAL DEL SERVICIO DE** **ATENCIÓN AL CIUDADANO**

# **2018**

## **A) DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

### **A.1.- FECHAS DEL ESTUDIO**

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2018.

### **A.2.- OFICINAS**

- **Casa Consistorial:** Plaza de la Constitución, 1.
- **Centro Dulce Chacón:** Rosa Manzano, 3.
- **Centro de Parla Este:** Paseo República Dominicana, 9 post.
- **Atención Telefónica 010:** Antigua Casa Consistorial, Plaza de la Constitución, 1.
- **Sede Electrónica:** <https://sede.ayuntamientoparla.es>.

### **A.3.- HORARIOS DE ATENCIÓN CIUDADANA**

- **Casa Consistorial,** Mañana: 6 horas y 1/2 los lunes, miércoles y viernes, de 8:00 a 14:30 horas.
- **Casa Consistorial,** Mañana y Tarde: 12 horas los martes y jueves, de 8:00 a 20:00 horas.
- **Casa Consistorial** en Verano, Semana Santa, Puentes de Mayo y Diciembre y Navidad.  
Mañana: 6 h. y 1/2 de lunes a viernes, de 8:00 a 14:30 h.
- **Dulce Chacón y Parla Este,** menos Verano y Navidad, Mañana: 6 h. y 1/2 de lunes a viernes, de 8:00 a 14:30 h.
- **Servicio 010,** Mañana: 7 horas de lunes a viernes, de 8:00 a 15:00 horas.
- **Sede Electrónica,** Mañana: 7 horas de lunes a viernes, de 8:00 a 15:00 horas.

### **A.4.- HORARIOS SIGNIFICATIVOS**

- De lunes a viernes: de 11:00 a 13:00 horas y las tardes de los martes y jueves, de 17:30 a 19:00 horas.

## B) SERVICIO INTEGRAL

### B.1.- DATOS GENERALES

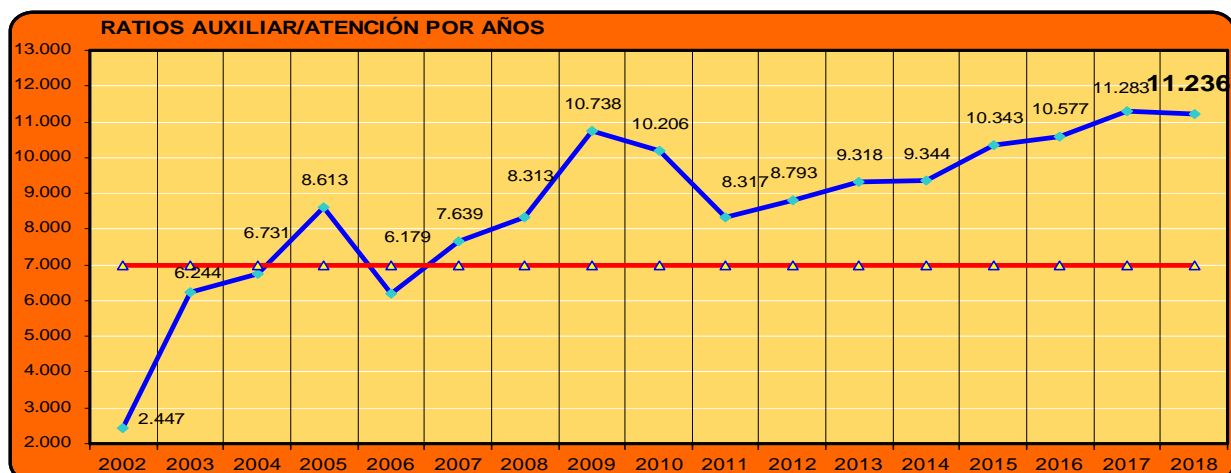
#### B.1.1.- PERSONAS ATENDIDAS



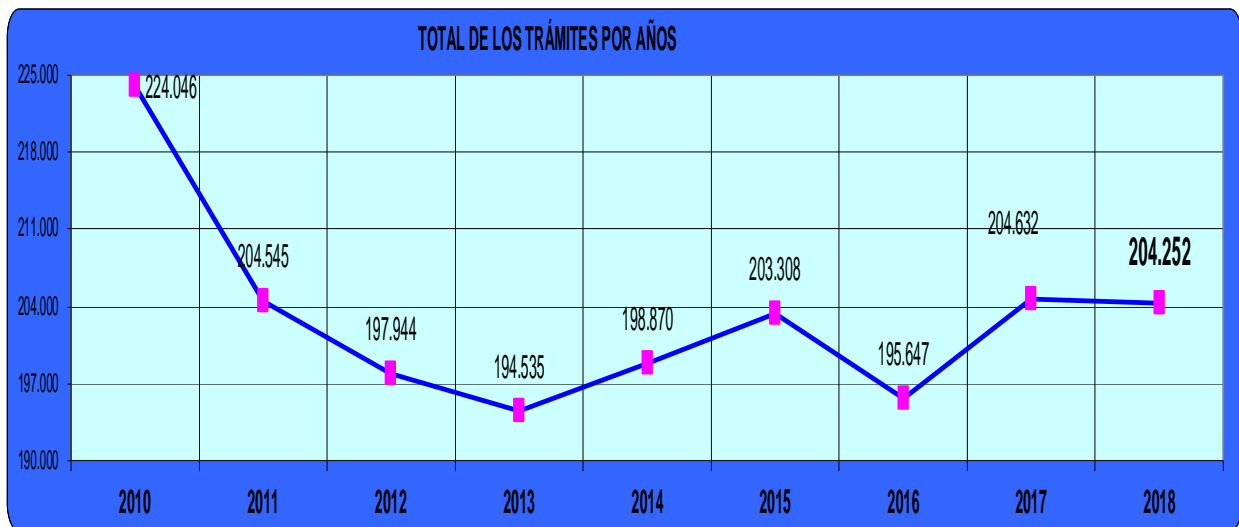
#### B.1.2.- PERSONAS ATENDIDAS POR CANAL

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
<b>2.018</b>	<b>142.621</b>	<b>35.050</b>	<b>24.580</b>	<b>202.251</b>	<b>-843</b>	<b>-0,42</b>

#### B.1.3.- PERSONAS ATENDIDAS POR CADA AUXILIAR DE INFORMACIÓN



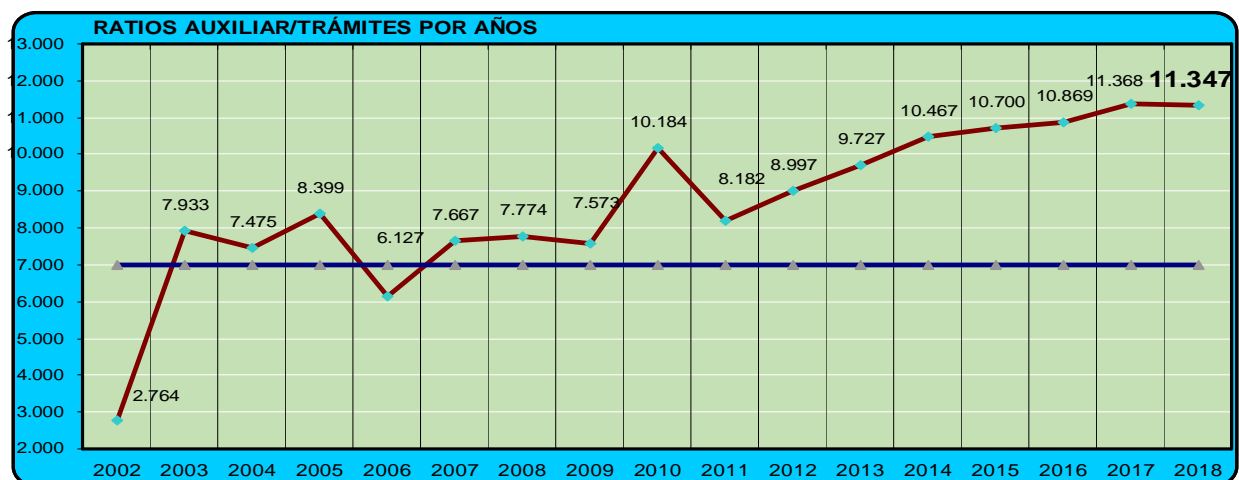
### B.2.1.- TRÁMITES REALIZADOS



### B.2.2.- 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
<b>2.018</b>	<b>144.622</b>	<b>35.050</b>	<b>24.580</b>	<b>204.252</b>	<b>-380</b>	<b>-0,19</b>

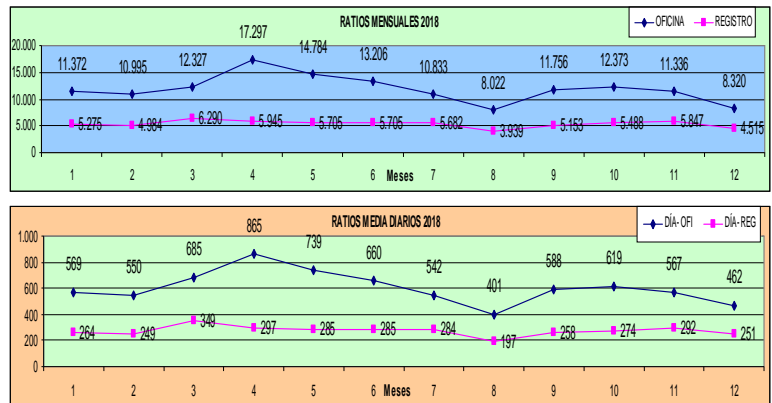
### B.2.3.- TRÁMITES REALIZADOS POR AUXILIAR DE INFORMACIÓN



## C) SERVICIO O CANAL PRESENCIAL-OFINAS

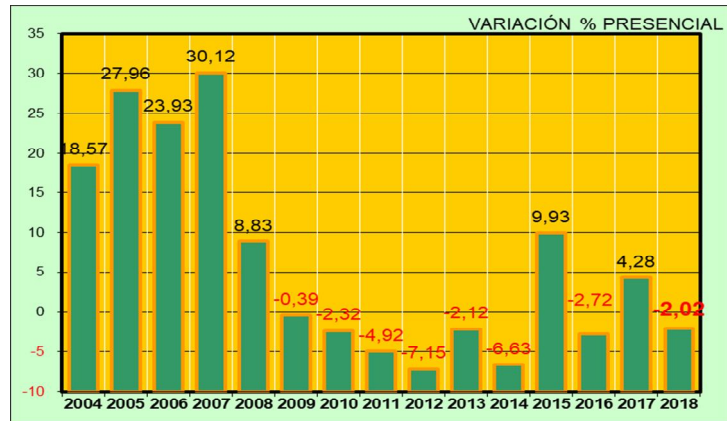
### C.1.-DATOS GENERALES

PRESENCIAL	TOTAL	MEDIA MENSUAL	MEDIA DIARIA
Enero	11.372	11.372	569
Febrero	10.995	11.184	550
Marzo	12.327	11.565	685
Abril	17.297	12.998	865
Mayo	14.784	13.355	739
Junio	13.206	13.330	660
Julio	10.833	12.973	542
Agosto	8.022	12.355	401
Septiembre	11.756	12.288	588
Octubre	12.373	12.297	619
Noviembre	11.336	12.209	567
Diciembre	8.320	11.885	462
<b>TOTAL</b>	<b>142.621</b>		<b>604</b>



### C.2.- EVOLUCIÓN TEMPORAL

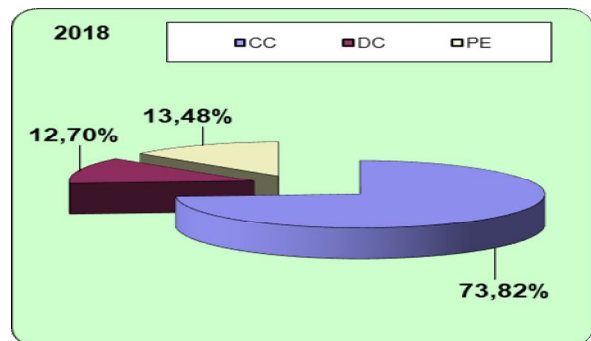
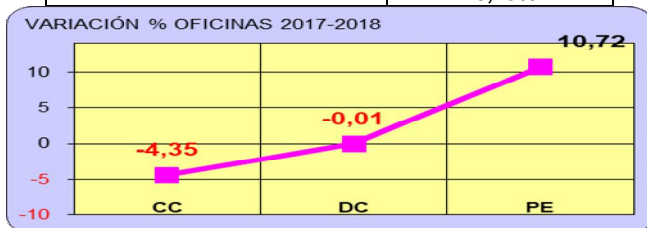
AÑO	PRESENCIAL	VARIACIÓN	%
2.002	24.470	0	0
2.003	62.442	46.575	293,53
2.004	74.040	11.598	18,57
2.005	94.739	20.699	27,96
2.006	117.409	22.670	23,93
2.007	152.770	35.361	30,12
2.008	166.258	13.488	8,83
2.009	165.614	-644	-0,39
2.010	161.774	-3.840	-2,32
2.011	153.815	-7.959	-4,92
2.012	142.822	-10.993	-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
2.017	145.554	5.971	4,28
2.018	142.621	-2.933	-2,02



### C.3.- ESTUDIO POR OFICINAS

OFICINA	2015	2016	VARIACIÓN	%	2017	VARIACIÓN	%	2018	VARIACIÓN	%
CC	107.151	102.314	-4.837	-4,51	110.072	7.758	7,58	105.279	-4.793	-4,35
DC	21.026	19.982	-1.044	-4,97	18.120	-1.862	-9,32	18.119	-1	-0,01
PE	15.314	17.287	1.973	12,88	17.362	75	0,43	19.223	1.861	10,72
	143.491	139.583	-3.908	-2,72	145.554	5.971	4,28	142.621	-2.933	-2,02

Casa Consistorial	73,82%
Centro Dulce Chacón	12,70%
Parla Este	13,48%

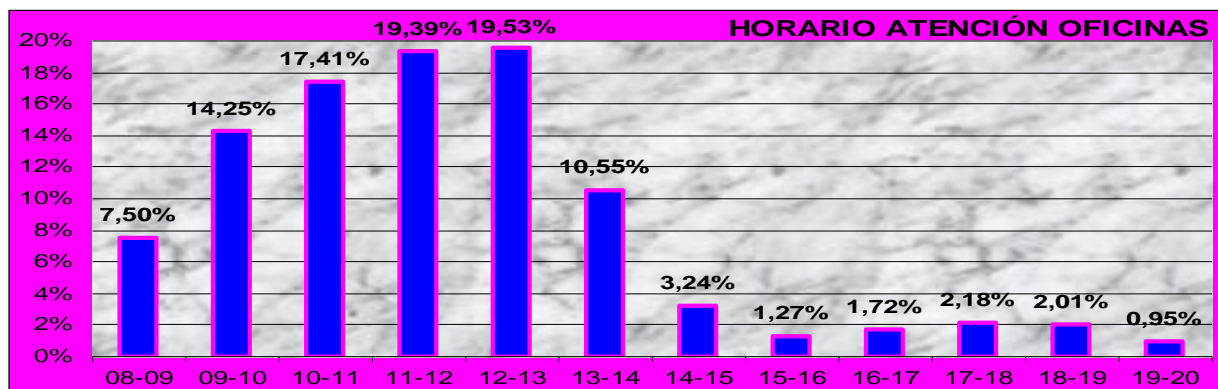


### C.4.- ESTUDIO POR SERVICIOS

SERVICIOS	2016	2017	2018	VARIACIÓN	%
P-PADRÓN	75.785	75.619	75.898	279	0,37
T-IMPUESTOS	20.054	29.676	29.381	-295	-0,99
A-LICENCIAS	7.477	6.194	4.932	-1.262	-20,37
F-OTROS	36.267	34.065	32.410	-1.655	-4,86
<b>TOTALES</b>	<b>139.583</b>	<b>145.554</b>	<b>142.621</b>	<b>-2.933</b>	<b>-2,02</b>



### C.5.- ESTUDIO POR HORARIOS



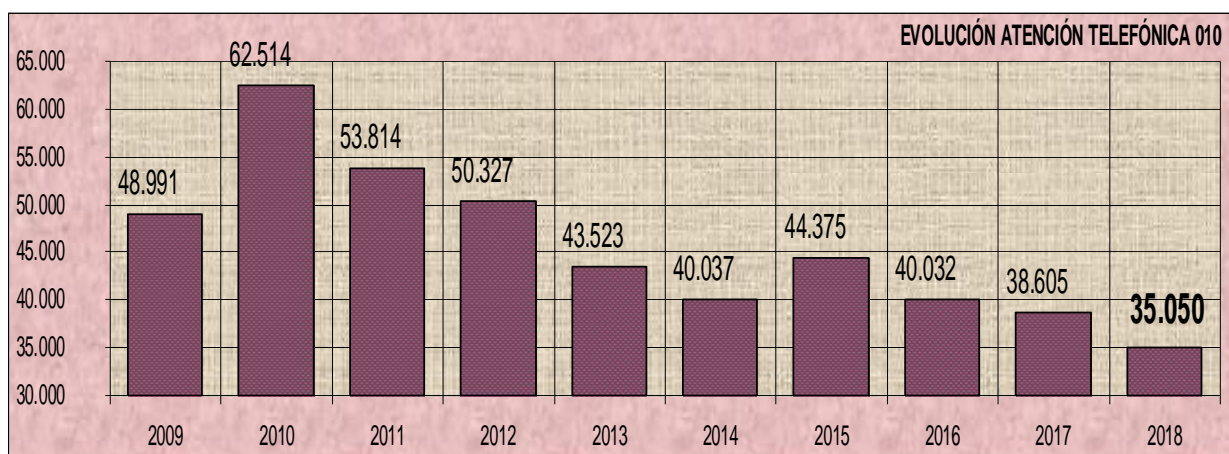
## D) SERVICIO O CANAL TELEFÓNICO-010

### D.1.-DATOS GENERALES

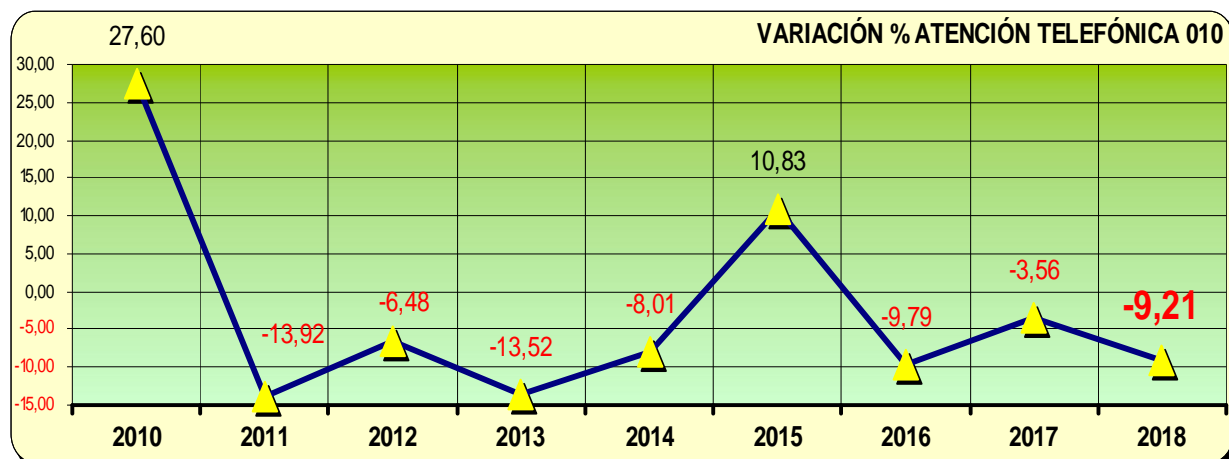
### D.2.- EVOLUCIÓN TEMPORAL

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTALES
<b>2.009</b>	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
<b>2.010</b>	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
<b>2.011</b>	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
<b>2.012</b>	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
<b>2.013</b>	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
<b>2.014</b>	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
<b>2.015</b>	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
<b>2.016</b>	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
<b>2.017</b>	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
<b>2.018</b>	<b>3.294</b>	<b>3.012</b>	<b>3.434</b>	<b>4.057</b>	<b>3.550</b>	<b>3.248</b>	<b>3.058</b>	<b>2.148</b>	<b>2.652</b>	<b>2.442</b>	<b>2.367</b>	<b>1.788</b>	<b>35.050</b>

#### Variación Absoluta 010:



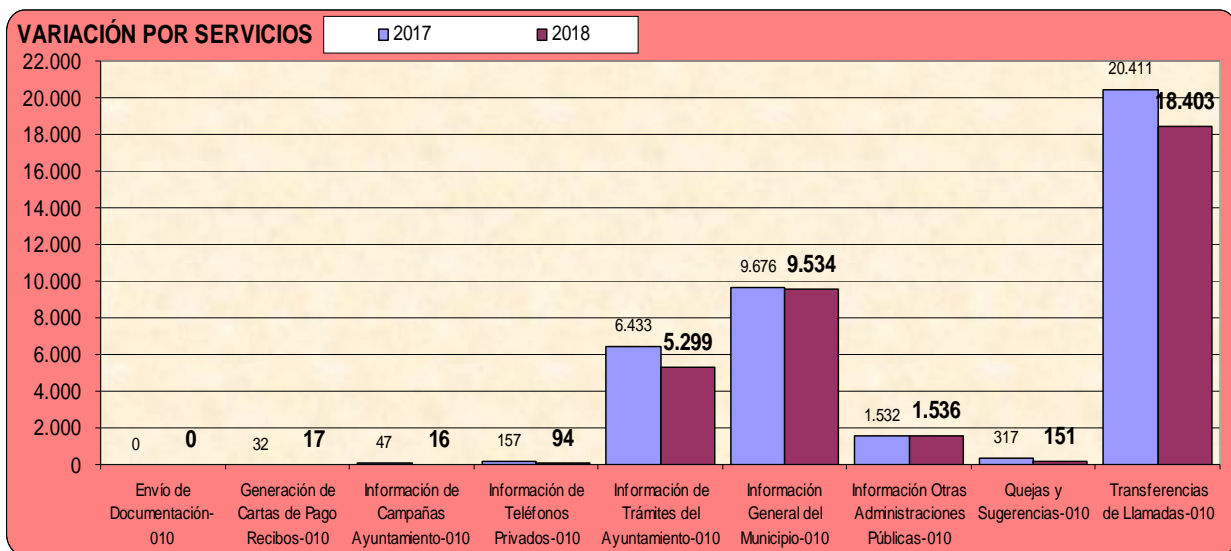
#### Variación Relativa 010:





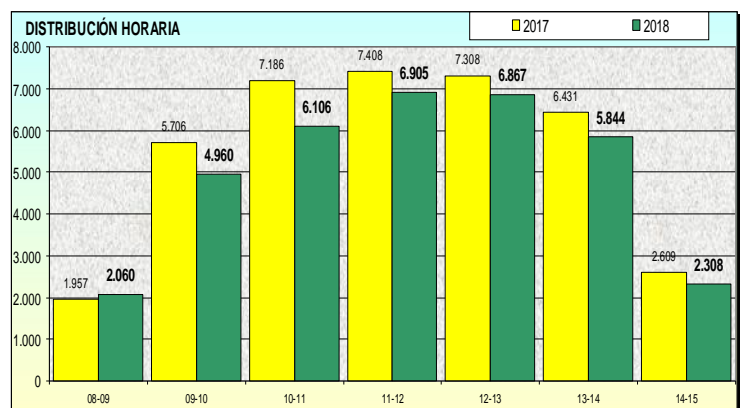
### D.3.- ESTUDIO POR SERVICIOS

	2017	2018	Variación	%
Envío de Documentación-010	0	0	0	0,00
Generación de Cartas de Pago Recibos-010	32	17	-15	-46,88
Información de Campañas Ayuntamiento-010	47	16	-31	-65,96
Información de Teléfonos Privados-010	157	94	-63	-40,13
Información de Trámites del Ayuntamiento-010	6.433	5.299	-1.134	-17,63
Información General del Municipio-010	9.676	9.534	-142	-1,47
Información Otras Administraciones Públicas-010	1.532	1.536	4	0,26
Quejas y Sugerencias-010	317	151	-166	-52,37
Transferencias de Llamadas-010	20.411	18.403	-2.008	-9,84
	<b>38.605</b>	<b>35.050</b>	<b>-3.555</b>	<b>-9,21</b>



### D.4.- ESTUDIO POR HORARIOS

HORA	2017	2018	VARIACIÓN	%
08-09	1.957	2.060	103	5,26
09-10	5.706	4.960	-746	-13,07
10-11	7.186	6.106	-1.080	-15,03
11-12	7.408	6.905	-503	-6,79
12-13	7.308	6.867	-441	-6,03
13-14	6.431	5.844	-587	-9,13
14-15	2.609	2.308	-301	-11,54
<b>TOTALES</b>	<b>38.605</b>	<b>35.050</b>	<b>-3.555</b>	<b>-9,21</b>

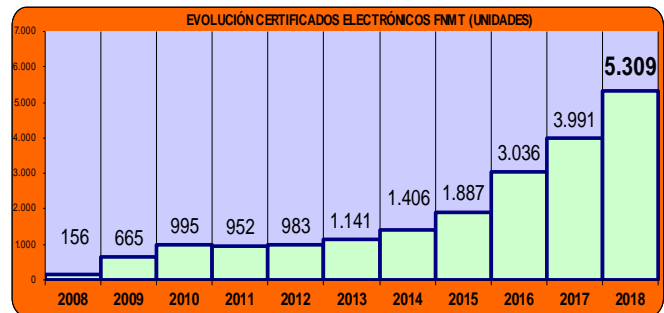




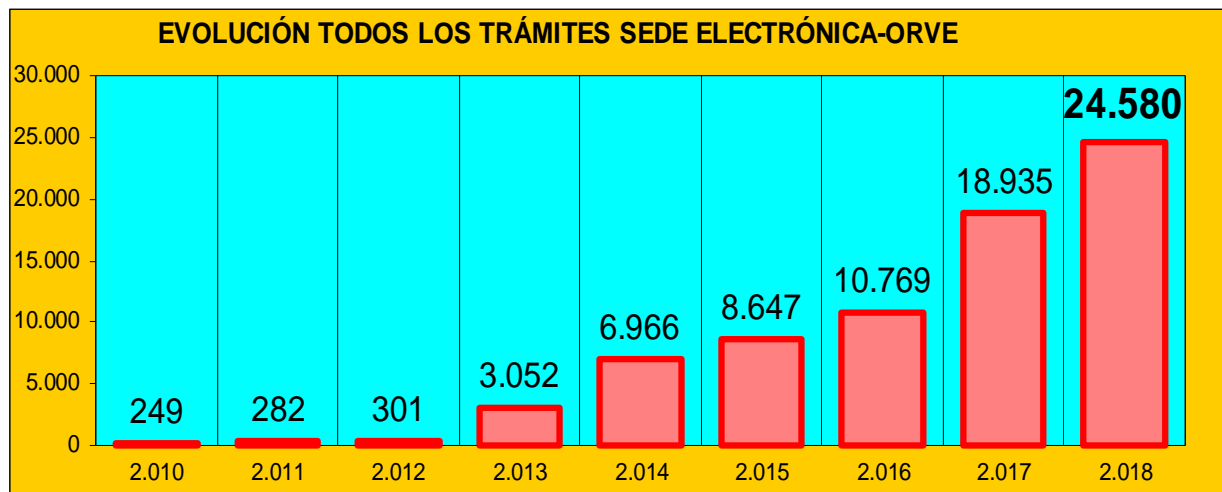
## E) SERVICIO O CANAL TELEMÁTICO-SEDE ELECTRÓNICA-ORVE

### E.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
<b>2.018</b>	<b>5.309</b>	<b>1.318</b>	<b>33,02</b>



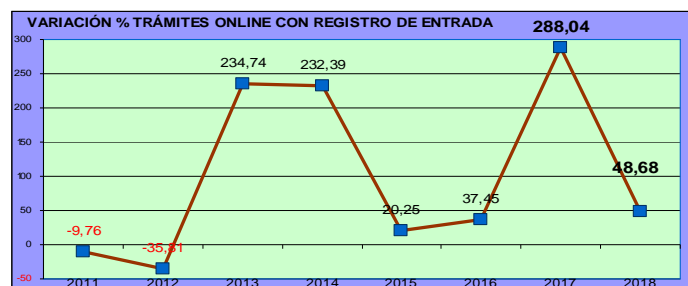
### E.2.- SERVICIOS SOLICITADOS EN LA SEDE ELECTRÓNICA Y ORVE

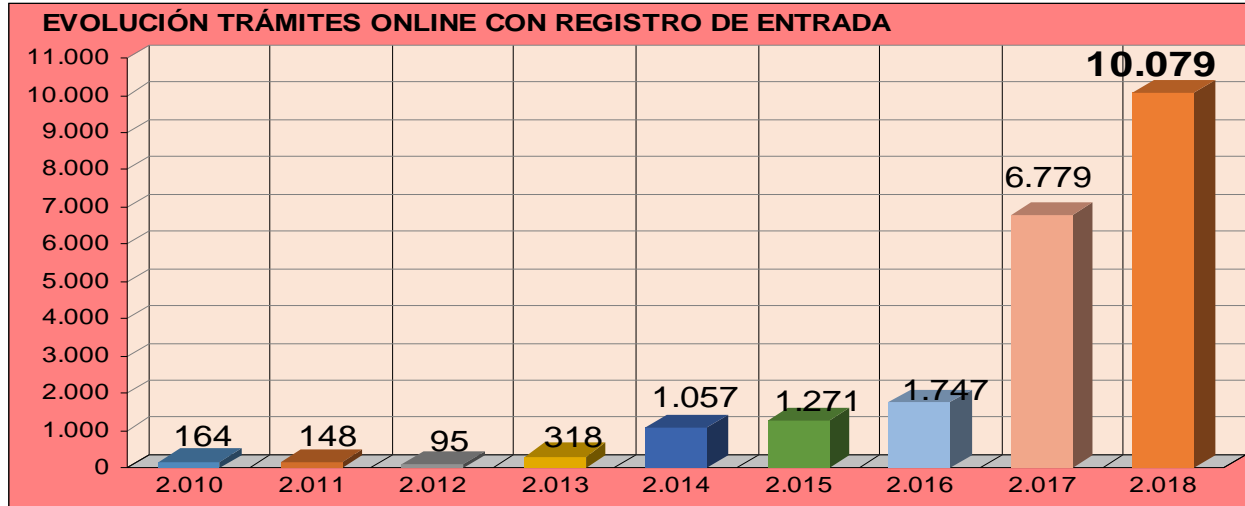


### E.3.- SERVICIOS TELEMÁTICOS CON REGISTRO ELECTRONICO (SEDE ELECTRÓNICA Y ORVE)

TRÁMITES CON REGISTRO-SEDE-ORVE	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Registro Electrónico Sede-Registra	124	556	582	997	4.608	6.514
Registro Electrónico Recibido por ORVE	194	501	689	750	2.171	3.565
Subtotal	<b>318</b>	<b>1.057</b>	<b>1.271</b>	<b>1.747</b>	<b>6.779</b>	<b>10.079</b>

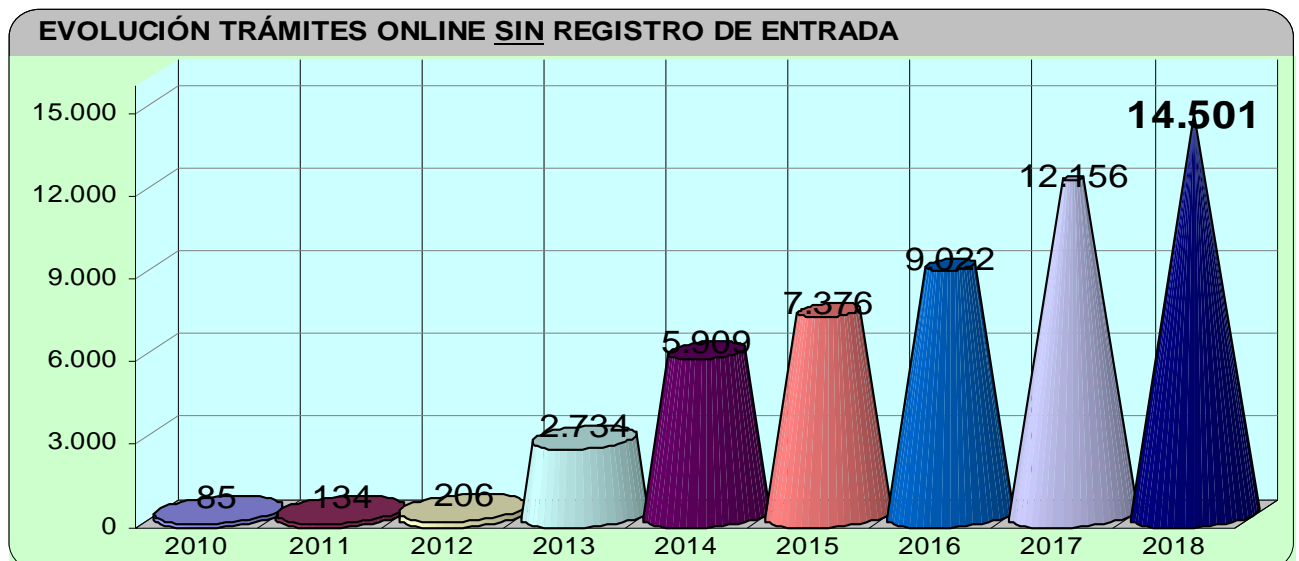
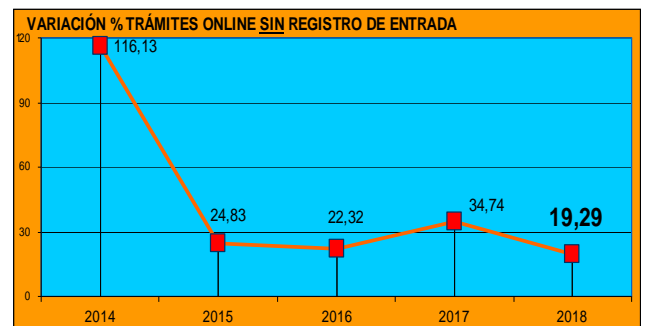
AÑO	TRÁMITES	VARIACIÓN	%
2.010	164		164
2.011	148	-9,76	148
2.012	95	-35,81	95
2.013	318	234,74	318
2.014	1.057	232,39	1.057
2.015	1.271	20,25	1.271
2.016	1.747	37,45	1.747
2.017	6.779	288,04	6.779
<b>2.018</b>	<b>10.079</b>	<b>48,68</b>	<b>10.079</b>





#### E.4.- SERVICIOS TELEMÁTICOS SIN REGISTRO ELECTRONICO

SIN REGISTRO ELECTRÓNICO	2017	2018	VARIACIÓN	%
<b>Trámite con Certificado Digital</b>				
Ciudadano-Autoliquidaciones Varias	437	421	-16	-3,66
Ciudadano-Cartas de Pago Recibos	353	1.302	949	268,84
Ciudadano-Justificantes de Pago	784	894	110	14,03
Ciudadano-Solicitud Volantes	985	167	-818	-83,05
Ciudadano-Generación Volantes	2.622	2.967	345	13,16
Ciudadano-Justificantes Pago Telemático	723	912	189	26,14
Generación Pagos Telemáticos Pasarela	1.045	3.860	909	30,80
Gestoría-Autoliquidaciones Varias	2.223	1.284	239	22,87
Gestoría-Justificantes Pago Telemático	33	2.640	417	18,76
<b>Subtotal</b>	<b>9.205</b>	<b>10.641</b>	<b>1.436</b>	<b>15,60</b>
<b>Trámite sin Certificado Digital</b>				
Ciudadano-Quejas y Sugerencias	2.951	3.860	909	30,80
<b>Subtotal</b>	<b>2.951</b>	<b>3.860</b>	<b>909</b>	<b>30,80</b>
<b>TOTAL SIN REGISTRO SEDE</b>	<b>12.156</b>	<b>14.501</b>	<b>2.345</b>	<b>19,29</b>



## F) TRÁMITES REALIZADOS EN EL SAC

### F.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
<b>2.018</b>	<b>144.622</b>	<b>35.050</b>	<b>24.580</b>	<b>204.252</b>	<b>-380</b>	<b>-0,19</b>

### F.2.- TRÁMITES POR CANAL

#### F.2.1.- CANAL PRESENCIAL-OFICINAS

TRÁMITES CON REGISTRO-OFICINAS	2017	2018	VARIACIÓN	%
Registros de Entrada-Registra	48.271	44.704	-3.567	-7,39
Registro de Edictos	133	92	-41	-30,83
Registros Enviados por ORVE	11.500	9.745	-1.755	-15,26
Subtotal	<b>59.904</b>	<b>54.541</b>	<b>-5.363</b>	<b>-8,95</b>
TRÁMITES SIN REGISTRO-OFICINAS	2017	2018	VARIACIÓN	%
Emisión de Certificados Electrónicos-Oficina	3.991	5.309	1.318	33,02
Generación de Cartas de Pago-Oficina	19.898	19.702	-196	-0,99
Generación de Renovaciones Padrón-Oficina	1.718	1.125	-593	-34,52
Generación de Volantes-Oficina	61.581	63.945	2.364	3,84
Subtotal	<b>87.188</b>	<b>90.081</b>	<b>2.893</b>	<b>3,32</b>
<b>TOTAL TRAMITES-OFICINA</b>	<b>147.092</b>	<b>144.622</b>	<b>-2.470</b>	<b>-1,68</b>

#### F.2.2.- CANAL TELEFÓNICO-010

TRÁMITES SIN REGISTRO-010	2017	2018	VARIACIÓN	%
Envío de Documentación-010	0	0	0	0,00
Generación de Cartas de Pago Recibos-010	32	17	-15	-46,88
Información de Campañas Ayuntamiento-010	47	16	-31	-65,96
Información de Teléfonos Privados-010	157	94	-63	-40,13
Información de Trámites del Ayuntamiento-010	6.433	5.299	-1.134	-17,63
Información General del Municipio-010	9.676	9.534	-142	-1,47
Información Otras Administraciones Públicas-010	1.532	1.536	4	0,26
Quejas y Sugerencias-010	317	151	-166	-52,37
Transferencias de Llamadas-010	20.411	18.403	-2.008	-9,84
<b>TOTAL TRAMITES-010</b>	<b>38.605</b>	<b>35.050</b>	<b>-3.555</b>	<b>-9,21</b>

#### F.2.3.- CANAL TELEMÁTICO-SEDE ELECTRÓNICA

TRÁMITES CON REGISTRO-SEDE	2017	2018	VARIACIÓN	%
Registro Electrónico Sede-Registra	4.608	6.514	1.906	41,36
Registro Electrónico Recibidos por ORVE	2.171	3.565	1.394	64,21
Subtotal	<b>6.779</b>	<b>10.079</b>	<b>3.300</b>	<b>48,68</b>
TRÁMITES SIN REGISTRO-SEDE	2017	2018	VARIACIÓN	%
Generación de Autoliquidaciones Varias-Ciudadano-Sede	437	421	-16	-3,66
Generación de Autoliquidaciones Varias-Gestoría-Sede	2.223	2.640	417	18,76
Generación de Cartas de Pago Recibos-Ciudadano-Sede	353	1.302	949	268,84
Generación de Justificantes de Pago-Ciudadano-Sede	784	894	110	14,03
Generación de Justificantes Pago Telemático-Ciudadano-Sede	723	912	189	26,14
Generación de Justificantes Pago Telemático-Gestoría-Sede	33	54	21	63,64
Generación de Pagos Telemáticos Pasarela Caixa-Sede	1.045	1.284	239	22,87
Generación de Solicitud Volantes-Ciudadano-Sede	985	167	-818	-83,05
Generación de Volantes-Ciudadano-Sede	2.622	2.967	345	13,16
Quejas y Sugerencias-Ciudadano-Sede	2.951	3.860	909	30,80
Subtotal	<b>12.156</b>	<b>14.501</b>	<b>2.345</b>	<b>19,29</b>
<b>TOTAL TRAMITES-SEDE</b>	<b>18.935</b>	<b>24.580</b>	<b>5.645</b>	<b>29,81</b>

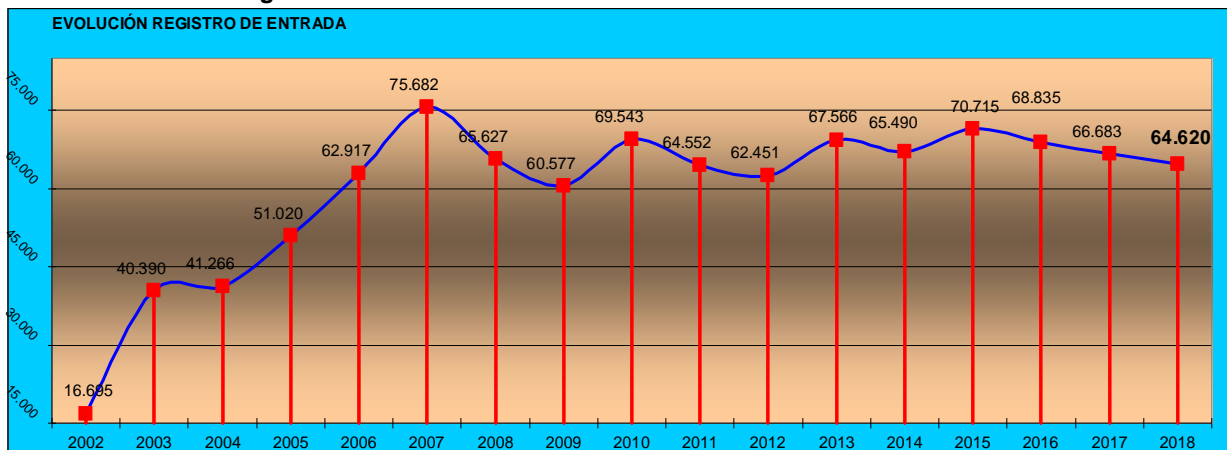
### F.3.- REGISTRO DE ENTRADA

#### F.3.1.- EVOLUCIÓN TEMPORAL

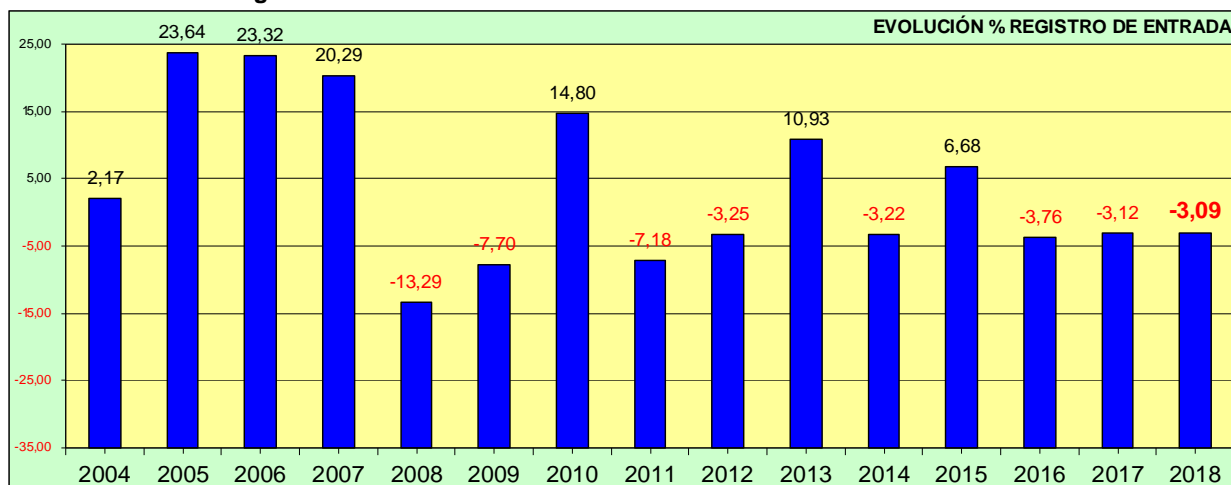
REGISTRO/MES 2018	REGISTROS
ENERO	5.275
FEBRERO	4.984
MARZO	6.290
ABRIL	5.945
MAYO	5.705
JUNIO	5.705
JULIO	5.682
AGOSTO	3.939
SEPTIEMBRE	5.153
OCTUBRE	5.488
NOVIEMBRE	5.847
DICIEMBRE	4.515
<b>Subtotal Registro</b>	<b>64.528</b>
<b>Registro de Edictos</b>	<b>92</b>
<b>TOTAL AÑO</b>	<b>64.620</b>

REGISTROS/AÑO	REGISTROS	VARIACION	%
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	71.520	4.478	6,68
2.016	68.831	-2.689	-3,76
2.017	66.683	-2.148	-3,12
<b>2.018</b>	<b>64.620</b>	<b>-2.063</b>	<b>-3,09</b>

#### Evolución Absoluta Registros de Entrada:



#### Evolución Relativa Registros de Entrada:



### F.3.2.- ORIGEN DE LOS DOCUMENTOS Y TRÁMITES

RESUMEN ORIGEN REGISTRO ENTRADA	2018	%
Entrega en Mano, V.U. y Registros Enviados por ORVE	49.820	77,10%
Registro Sede Electrónica	6.514	10,08%
Correo Administrativo	4.323	6,69%
Registro Recibido por ORVE	3.556	5,50%
Notificación Telemática-Lexnet	256	0,40%
Fax-Burofax	96	0,15%
Correo Electrónico	55	0,09%
	<b>64.620</b>	<b>100,00%</b>

### F.3.3.- DESTINO DE LOS DOCUMENTOS Y TRÁMITES

DESTINO REGISTRO ENTRADA-RATIOS	2018	%
Estadística	16.605	25,70
Oficina Municipal de Gestión Tributaria	13.139	20,33
Ventanilla Única-AGE-CM-Aytos	9.933	15,37
Servicio Atención Ciudadano (con Edictos)	3.685	5,70
Servicios Sociales	3.004	4,65
Recursos Humanos	2.436	3,77
Urbanismo	2.323	3,59
Asesoría Jurídica Municipal	1.497	2,32
Sanciones y Multas	1.152	1,78
Actividades	1.150	1,78
Intervención	1.117	1,73
Protección Ciudadana	884	1,37
Salud Pública	861	1,33
Participación Ciudadana	685	1,06
Quejas y Sugerencias	581	0,90
Cultura	578	0,89
Servicios a la Comunidad	536	0,83
Consumo	518	0,80
Servicios Técnicos Calas y Vados	482	0,75
Mayores	455	0,70
Gabinete Alcaldía	425	0,66
Movilidad	316	0,49

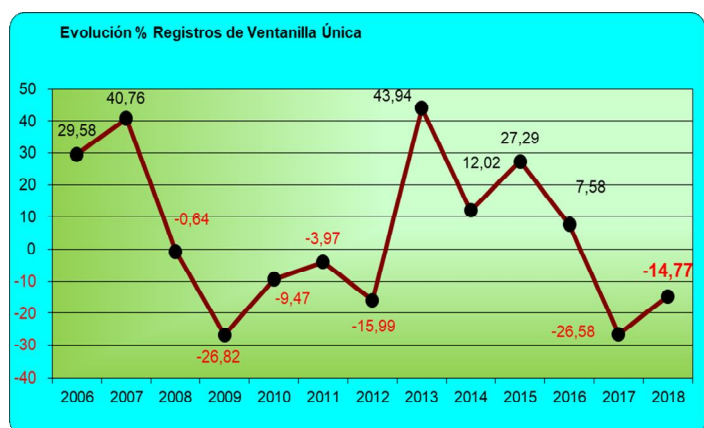
DESTINO REGISTRO ENTRADA-RATIOS	2018	%
Tesorería	290	0,45
Responsabilidad Patrimonial	279	0,43
Deportes	246	0,38
Contratación	212	0,33
Jurado Económico Administrativo	198	0,31
Secretaría General	187	0,29
Educación	173	0,27
Presidencia	144	0,22
Patrimonio	122	0,19
Oficina de la Vivienda	101	0,16
Empleo	78	0,12
Juventud	71	0,11
Centro Jose Luis Sampedro	36	0,06
Concejalía de Hacienda y Patrimonio	34	0,05
Igualdad	26	0,04
Informática	19	0,03
Protección Civil	14	0,02
Centro Ocupacional	12	0,02
Archivo General	7	0,01
Transparencia Municipal	7	0,01
Gabinete Comunicación	2	0,00
	<b>64.620</b>	<b>100,00</b>

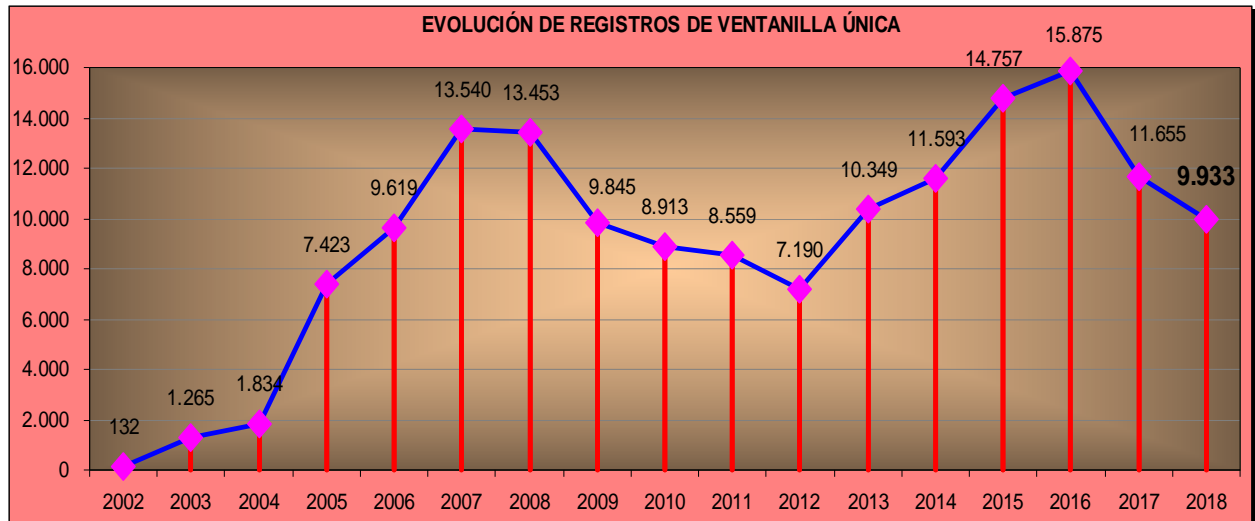
### F.4.- SIN REGISTRO DE ENTRADA Y ONLINE

TRÁMITES SIN REGISTRO DE ENTRADA	2017	2018	VARIACIÓN	%
OFICINAS	87.188	90.081	2.893	3,32
TELFÓNICOS-010	38.605	35.050	-3.555	-9,21
SEDE ELECTRÓNICA	12.156	14.501	2.345	19,29
<b>TOTAL TRÁMITES SIN REGISTRO</b>	<b>137.949</b>	<b>139.632</b>	<b>1.683</b>	<b>1,92</b>

### F.5.- REGISTRO DE VENTANILLA ÚNICA-ORVE

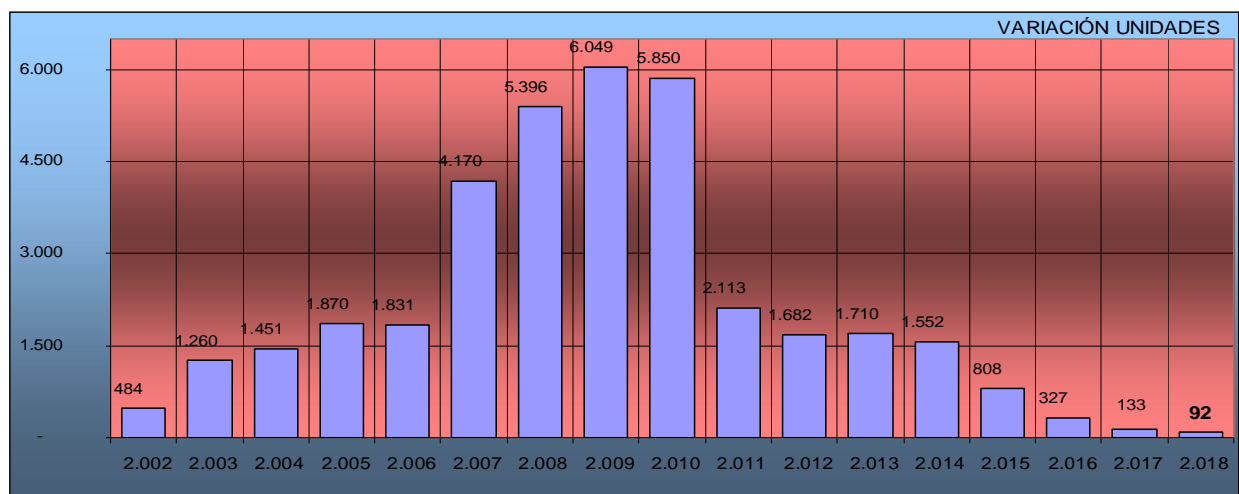
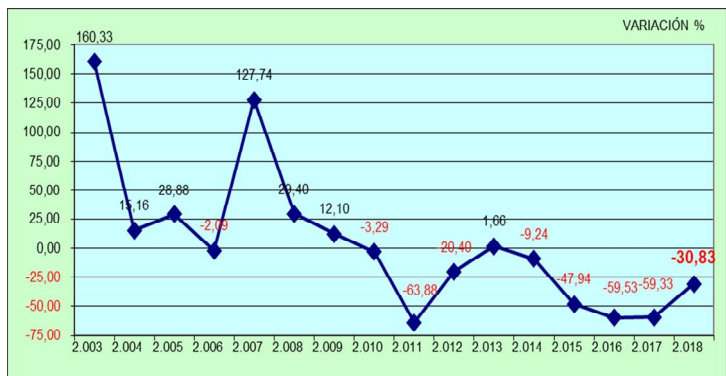
AÑO	REGISTRO VU	VARIACIÓN	%
2.002	132		
2.003	1.265	1.133	858,33
2.004	1.834	569	44,98
2.005	7.423	5.589	304,74
2.006	9.619	2.196	29,58
2.007	13.540	3.921	40,76
2.008	13.453	-87	-0,64
2.009	9.845	-3.608	-26,82
2.010	8.913	-932	-9,47
2.011	8.559	-354	-3,97
2.012	7.190	-1.369	-15,99
2.013	10.349	3.159	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
<b>2.018</b>	<b>9.933</b>	<b>-1.722</b>	<b>-14,77</b>





**F.6.- 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
2.018	92	-41	-30,83



## F.7.- ESTUDIO DE LOS TRÁMITES

### F.7.1.- MÁS SOLICITADOS:

Se muestran a partir de mil unidades.

TRÁMITES	2017	2018	VARIACIÓN	%
Generación de Volantes Padrón	64.203	66.912	2.709	4,22
Generación de Cartas de Pago Recibos-Ciudadano-Sede	20.283	21.021	738	3,64
Transferencias de Llamadas-010	20.411	18.403	-2.008	-9,84
Padrón Municipal de Habitantes (Alta, Modificación, etc.)	14.845	14.500	-345	-2,32
Ventanilla Única-AGE-CM-Ayts (Registra y ORVE)	11.655	9.933	-1.722	-14,77
Información General del Municipio-010	9.676	9.534	-142	-1,47
Emisión de Certificados Electrónicos-Oficina	3.991	5.309	1.318	33,02
Información de Trámites del Ayuntamiento-010	6.433	5.299	-1.134	-17,63
Quejas y Sugerencias	3.989	4.646	657	16,47
Recurso Impuestos-Tasas	4.896	4.598	-298	-6,09
Plusvalía-IVTNU	4.346	4.457	111	2,55
Petición de Informe	3.853	4.112	259	6,72
Reclamación	3.780	3.648	-132	-3,49
Generación de Autoliquidaciones Varias	2.660	3.061	401	15,08
Domiciliación de Recibos	2.504	2.465	-39	-1,56
Fraccionamiento y Aplazamiento de Recibo	2.868	2.178	-690	-24,06
Convocatoria de Proceso Selectivo	753	1.658	905	120,19
Catastro: Recurso, Transmisión de Dominio, etc.	1.598	1.642	44	2,75
Información Otras Administraciones Públicas-010	1.532	1.536	4	0,26
Notificación-Comunicación	949	1.478	529	55,74
Licencia de Obra Urbanística	1.449	1.471	22	1,52
Generación de Pagos Telemáticos por Pasarela Caixa-Sede	1.045	1.284	239	22,87
Ocupación de Suelo Público	1.171	1.238	67	5,72

### F.7.2.- INCREMENTADO SU DEMANDA:

Se muestran a partir de 100 Unidades Absolutas.

TRÁMITES	2017	2018	VARIACIÓN	%
Generación de Volantes Padrón	64.203	66.912	2.709	4,22
Emisión de Certificados Electrónicos-Oficina	3.991	5.309	1.318	33,02
Convocatoria de Proceso Selectivo	753	1.658	905	120,19
Generación de Cartas de Pago Recibos-Ciudadano-Sede	20.283	21.021	738	3,64
Quejas y Sugerencias	3.989	4.646	657	16,47
Notificación-Comunicación	949	1.478	529	55,74
Generación de Autoliquidaciones Varias	2.660	3.061	401	15,08
Solicitudes Cambio Permisos DGT	427	718	291	68,15
Petición de Informe	3.853	4.112	259	6,72
Generación de Pagos Telemáticos por Pasarela Caixa-Sede	1.045	1.284	239	22,87
Generación de Justificantes Pago Telemático-Ciudadano-Sede	723	912	189	26,14
Recurso Sanciones-Multas	955	1.131	176	18,43
Plusvalía-IVTNU	4.346	4.457	111	2,55
Generación de Justificantes Pago-Ciudadano-Sede	784	894	110	14,03

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

TRÁMITES	2017	2018	VARIACIÓN	%
Convocatoria de Proceso Selectivo	753	1.658	905	120,19
Autorización Evento Deportivo	71	136	65	91,55
Convocatoria Entidades Ciudadanas	83	157	74	89,16
Solicitudes Cambio Permisos DGT	427	718	291	68,15
Cesión de Vehículo al Ayuntamiento	31	51	20	64,52
Generación de Justificantes Pago Telemático-Gestoría-Sede	33	54	21	63,64
Notificación-Comunicación	949	1.478	529	55,74
Centros Municipales de Personas Mayores	2	3	1	50,00
Licencia de Obra Vía Pública	203	286	83	40,89
Emisión de Certificados Electrónicos-Oficina	3.991	5.309	1.318	33,02
Placa de Estacionamiento Movilidad Reducida	23	30	7	30,43
Generación de Justificantes Pago Telemático-Ciudadano-Sede	723	912	189	26,14
Generación de Pagos Telemáticos por Pasarela Caixa-Sede	1.045	1.284	239	22,87
Paso de Carruaje sin Obra (Placa Vado)	102	124	22	21,57
Recurso Sanciones-Multas	955	1.131	176	18,43
Quejas y Sugerencias	3.989	4.646	657	16,47
Generación de Autoliquidaciones Varias	2.660	3.061	401	15,08
Generación de Justificantes Pago-Ciudadano-Sede	784	894	110	14,03
Licencia de Apertura	706	789	83	11,76



**F.7.3.- DISMINUIDO SU DEMANDA:**

Se muestran hasta una Variación Absoluta inferior a -100 unidades.

TRÁMITES	2017	2018	VARIACIÓN	%
Transferencias de Llamadas-010	20.411	18.403	-2.008	-9,84
Ventanilla Única-AGE-CM-Aytos (Registra y ORVE)	11.655	9.933	-1.722	-14,77
Información de Trámites del Ayuntamiento-010	6.433	5.299	-1.134	-17,63
Generación de Solicitud Volantes-Ciudadano-Sede	985	167	-818	-83,05
Fraccionamiento y Aplazamiento de Recibo	2.868	2.178	-690	-24,06
Generación de Renovaciones Padrón-Oficina	1.718	1.125	-593	-34,52
Factura	1.390	862	-528	-37,99
Padrón Municipal de Habitantes (Alta, Modificación, etc.)	14.845	14.500	-345	-2,32
Recurso Impuestos-Tasas	4.896	4.598	-298	-6,09
Hoja de Reclamación	290	138	-152	-52,41
Información General del Municipio-010	9.676	9.534	-142	-1,47
Reclamación	3.780	3.648	-132	-3,49
Indemnización Responsabilidad Patrimonial	401	272	-129	-32,17
Prestación de Servicios Sociales	768	641	-127	-16,54
Cambio de Domicilio de Notificación Fiscal	426	315	-111	-26,06

Se muestran hasta una Variación de Demanda Relativa inferior al -40 %.

TRÁMITES	2016	2017	VARIACIÓN	%
Generación de Solicitud Volantes-Ciudadano-Sede	985	167	-818	-83,05
Información de Campañas Ayuntamiento-010	47	16	-31	-65,96
Agencia Municipal de Empleo	7	3	-4	-57,14
Hoja de Reclamación	290	138	-152	-52,41
Compensación de Recibos	98	48	-50	-51,02
Declaración de Datos de Terceros	74	41	-33	-44,59
Acceso Información Pública	14	8	-6	-42,86
Información de Teléfonos Privados-010	157	94	-63	-40,13
Placa de Carga y Descarga	5	3	-2	-40,00

**El Servicio de Atención al Ciudadano**

**Parla, lunes, 14 de enero de 2019**