

RESUMEN DE LA MEMORIA **ANUAL DEL SERVICIO DE** **ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

2019

A) DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

A.1.- FECHAS DEL ESTUDIO

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019.

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.

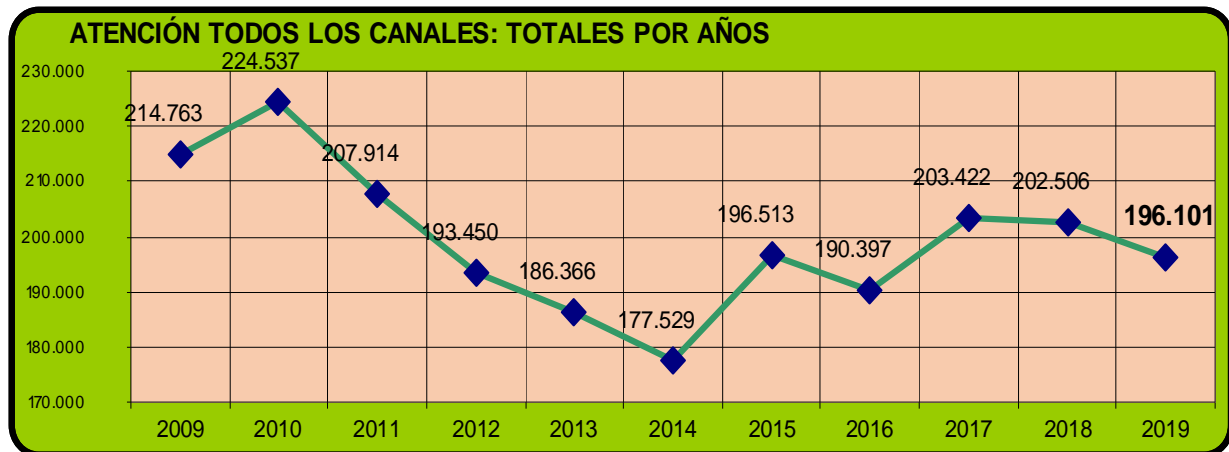
A.4.- HORARIOS SIGNIFICATIVOS

- 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

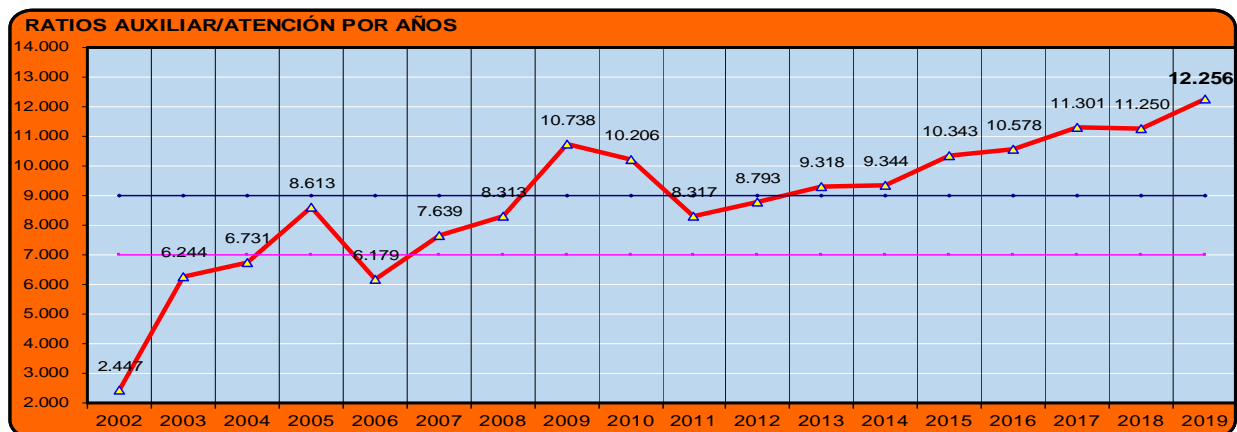
B.1.1.- PERSONAS ATENDIDAS



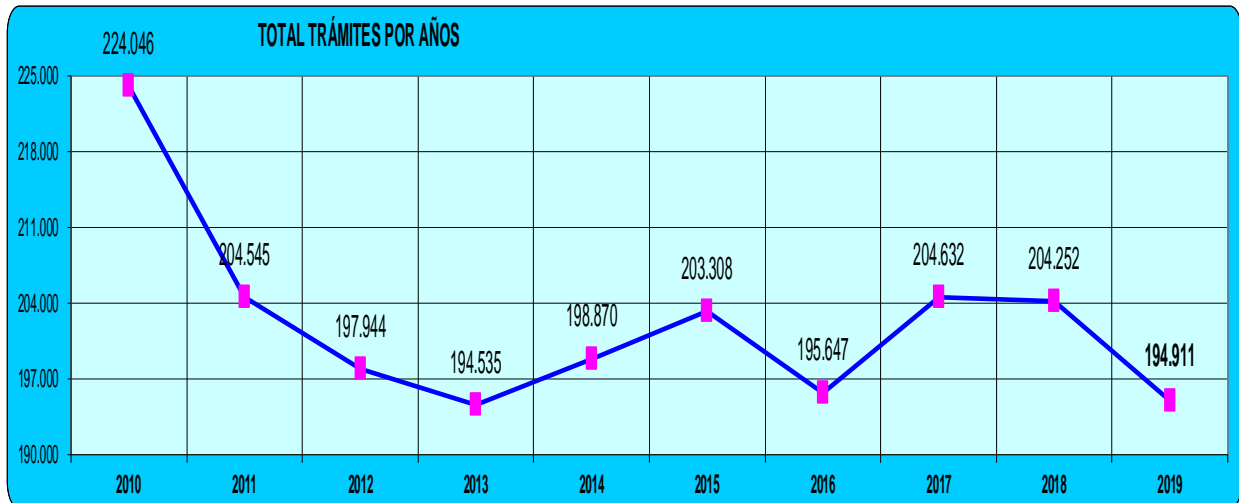
B.1.2.- PERSONAS ATENDIDAS POR CANAL

AÑO	PRESENCIAL	TELFÓNICO	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	10.782	190.397	-6.116	-3,11
2.017	145.554	38.605	19.263	203.422	13.025	6,84
2.018	142.621	35.050	24.835	202.506	-916	-0,45
2.019	140.886	28.671	26.544	196.101	-6.405	-3,16

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



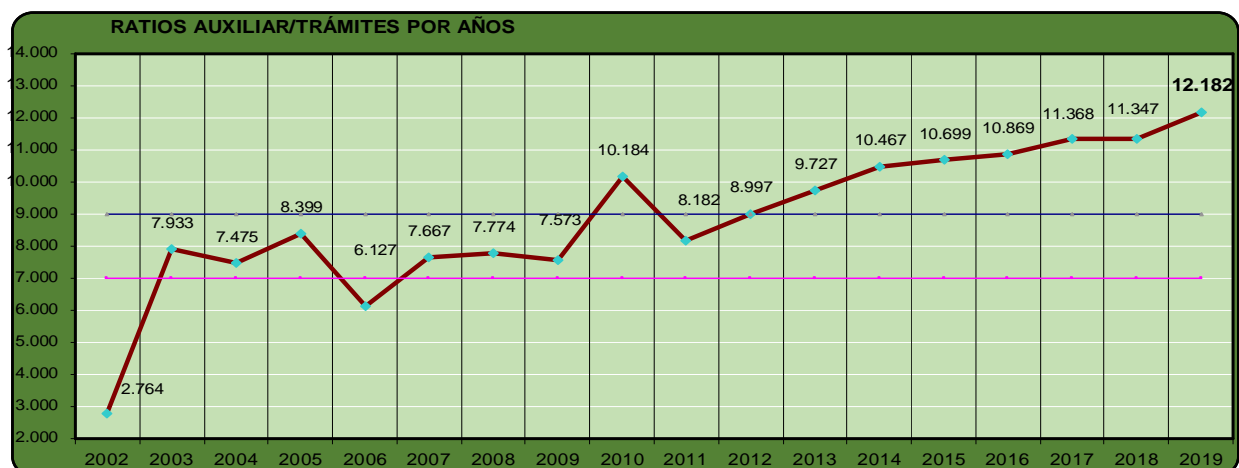
B.2.1.- TRÁMITES REALIZADOS



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	144.833	40.032	10.782	195.647	-7.661	-3,77
2.017	146.764	38.605	19.263	204.632	8.985	4,59
2.018	144.367	35.050	24.835	204.252	-380	-0,19
2.019	139.696	28.671	26.544	194.911	-9.341	-4,57

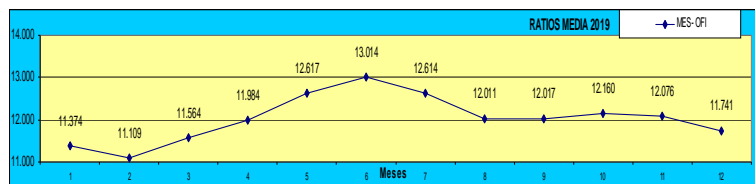
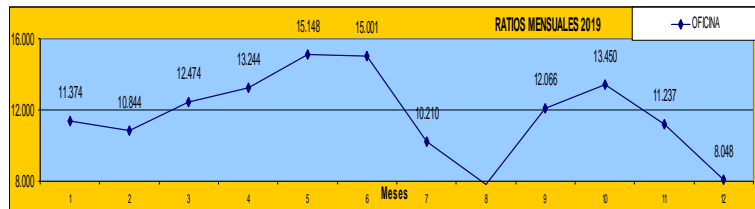
B.2.3.- TRÁMITES REALIZADOS POR AUXILIAR DE INFORMACIÓN



C) SERVICIO O CANAL PRESENCIAL-OFCINAS

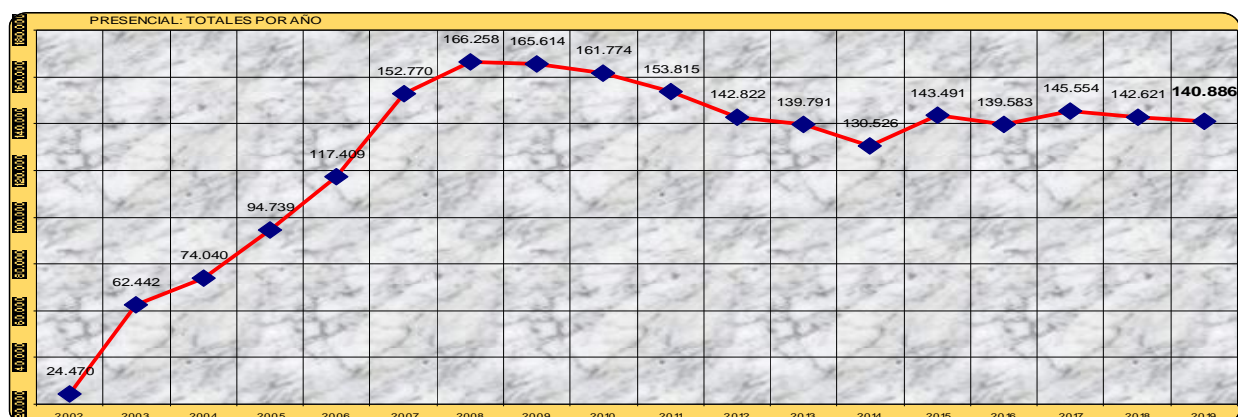
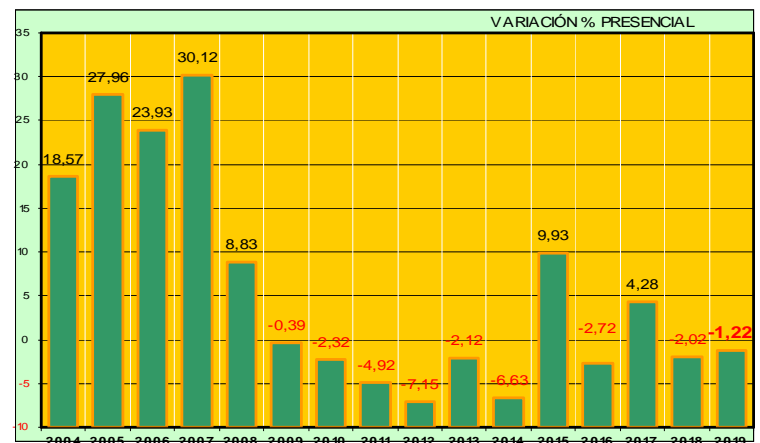
C.1.-DATOS GENERALES

PRESENCIAL	TOTAL	MEDIA MENSUAL	MEDIA DIARIA
Enero	11.374	11.374	569
Febrero	10.844	11.109	542
Marzo	12.474	11.564	693
Abril	13.244	11.984	662
Mayo	15.148	12.617	757
Junio	15.001	13.014	750
Julio	10.210	12.614	511
Agosto	7.790	12.011	390
Septiembre	12.066	12.017	603
Octubre	13.450	12.160	673
Noviembre	11.237	12.076	562
Diciembre	8.048	11.741	473
TOTAL	140.886		599



C.2.- EVOLUCIÓN TEMPORAL

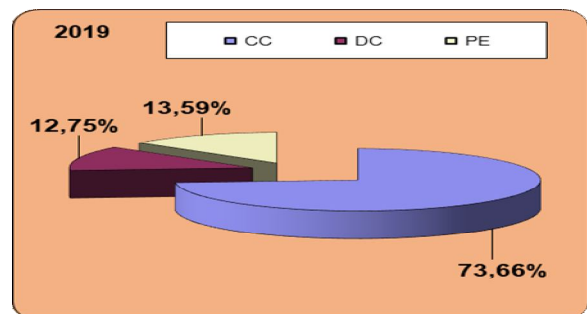
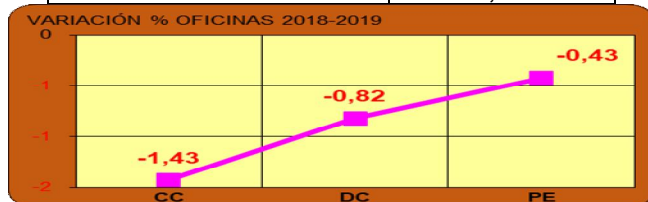
AÑO	PRESENCIAL	VARIACIÓN	%
2.002	24.470		
2.003	62.442	37.972	155,18
2.004	74.040	11.598	18,57
2.005	94.739	20.699	27,96
2.006	117.409	22.670	23,93
2.007	152.770	35.361	30,12
2.008	166.258	13.488	8,83
2.009	165.614	-644	-0,39
2.010	161.774	-3.840	-2,32
2.011	153.815	-7.959	-4,92
2.012	142.822	-10.993	-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
2.019	140.886	-1.735	-1,22



C.3.- ESTUDIO POR OFICINAS

OFICINA	2016	2017	VARIACIÓN	%	2018	VARIACIÓN	%	2019	VARIACIÓN	%
CC	102.314	110.072	7.758	7,58	105.279	-4.793	-4,35	103.775	-1.504	-1,43
DC	19.982	18.120	-1.862	-9,32	18.119	-1	-0,01	17.970	-149	-0,82
PE	17.287	17.362	75	0,43	19.223	1.861	10,72	19.141	-82	-0,43
	139.583	145.554	5.971	4,28	142.621	-2.933	-2,02	140.886	-1.735	-1,22

Casa Consistorial	73,66%
Centro Dulce Chacón	12,75%
Parla Este	13,59%

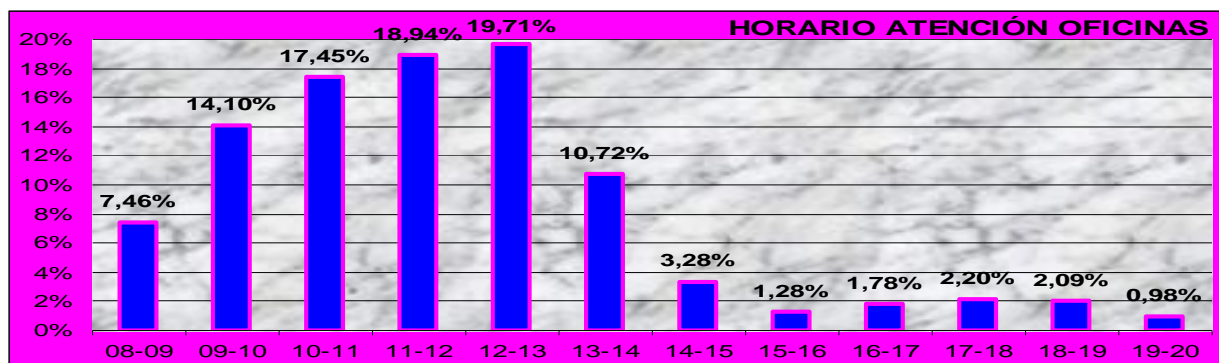


C.4.- ESTUDIO POR SERVICIOS

SERVICIOS	2017	2018	2019	VARIACIÓN	%
P-PADRÓN	75.619	75.898	76.445	547	0,72
T-IMPUESTOS	29.676	29.381	25.253	-4.128	-14,05
A-LICENCIAS	6.194	4.932	4.693	-239	-4,85
F-OTROS	34.065	32.410	34.495	2.085	6,43
TOTALES	145.554	142.621	140.886	-1.735	-1,22



C.5.- ESTUDIO POR HORARIOS



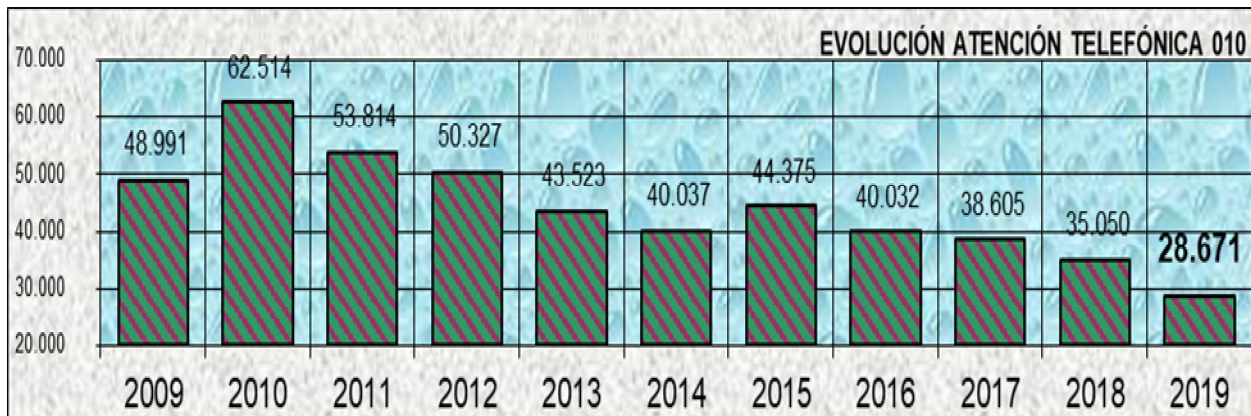
D) SERVICIO O CANAL TELEFÓNICO-010

D.1.-DATOS GENERALES

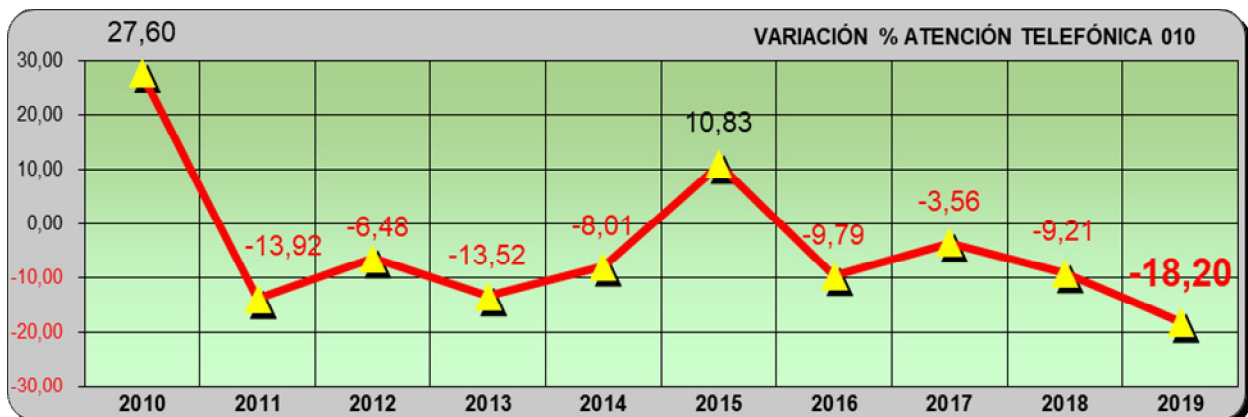
D.2.- EVOLUCIÓN TEMPORAL

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTALES
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
2.018	3.294	3.012	3.434	4.057	3.550	3.248	3.058	2.148	2.652	2.442	2.367	1.788	35.050
2.019	2.580	2.443	2.412	2.674	2.814	2.697	3.346	1.592	1.838	1.983	2.523	1.769	28.671

Variación Absoluta 010:

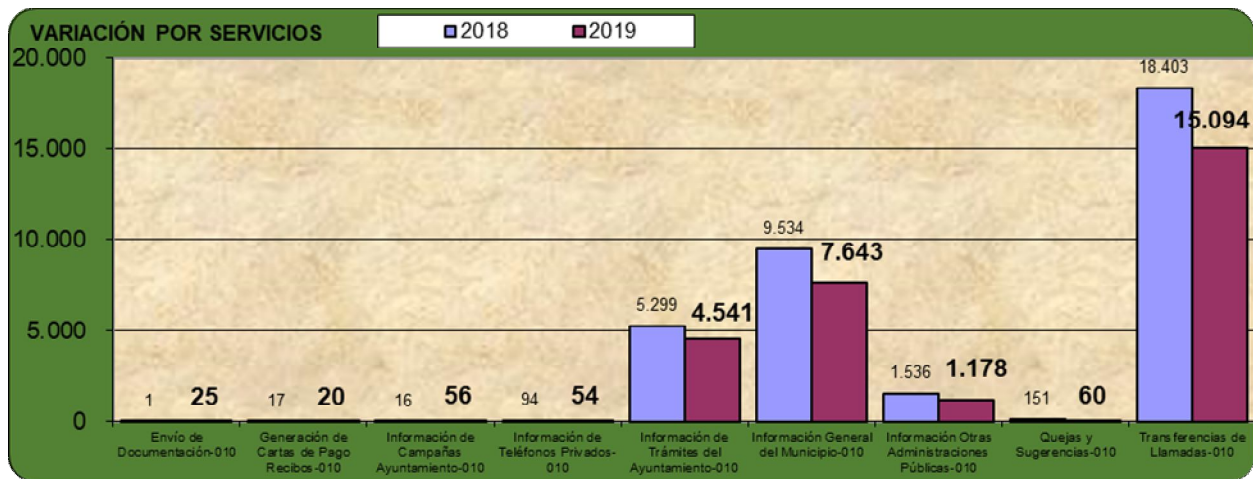


Variación Relativa 010:



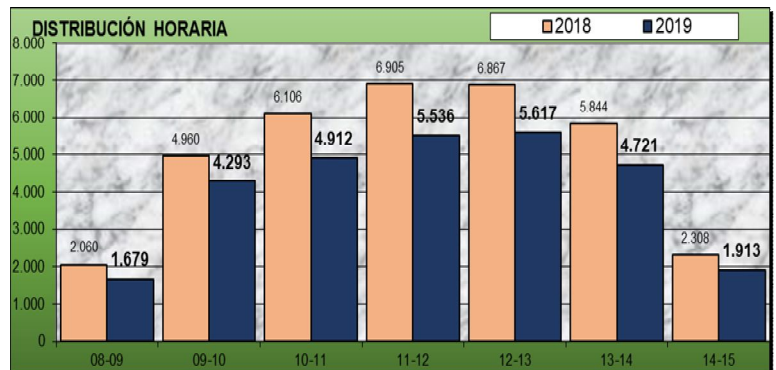
D.3.- ESTUDIO POR SERVICIOS

	2017	2018	Variación	%
Envío de Documentación-010	0	25	25	2.500,00
Generación de Cartas de Pago Recibos-010	17	20	3	17,65
Información de Campañas Ayuntamiento-010	16	56	40	250,00
Información de Teléfonos Privados-010	94	54	-40	-42,55
Información de Trámites del Ayuntamiento-010	5.299	4.541	-758	-14,30
Información General del Municipio-010	9.534	7.643	-1.891	-19,83
Información Otras Administraciones Públicas-010	1.536	1.178	-358	-23,31
Quejas y Sugerencias-010	151	60	-91	-60,26
Transferencias de Llamadas-010	18.403	15.094	-3.309	-17,98
TOTALES	35.050	28.671	-6.379	-18,20



D.4.- ESTUDIO POR HORARIOS

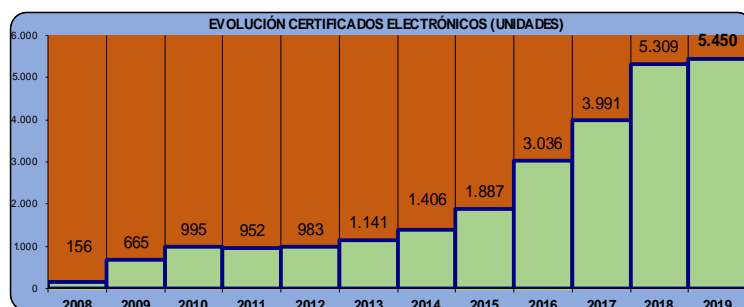
HORA	2018	2019	VARIACIÓN	%
08-09	2.060	1.679	-381	-18,50
09-10	4.960	4.293	-667	-13,45
10-11	6.106	4.912	-1.194	-19,55
11-12	6.905	5.536	-1.369	-19,83
12-13	6.867	5.617	-1.250	-18,20
13-14	5.844	4.721	-1.123	-19,22
14-15	2.308	1.913	-395	-17,11
TOTALES	35.050	28.671	-6.379	-18,20



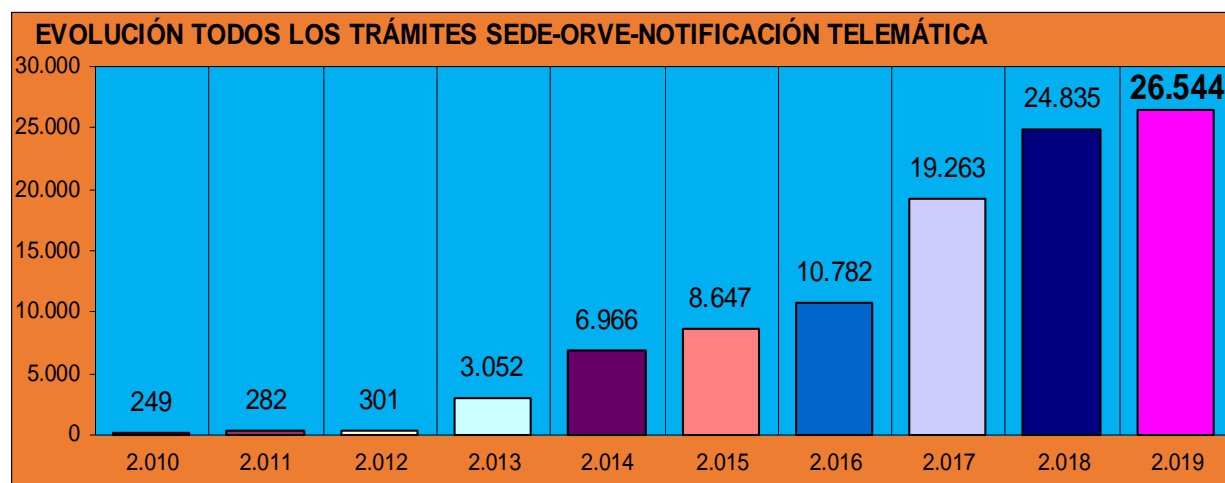
E) SERVICIO O CANAL TELEMÁTICO-SEDE-ORVE-NOTIFICACIÓN

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
2.018	5.309	1.318	33,02
2.019	5.450	141	2,66



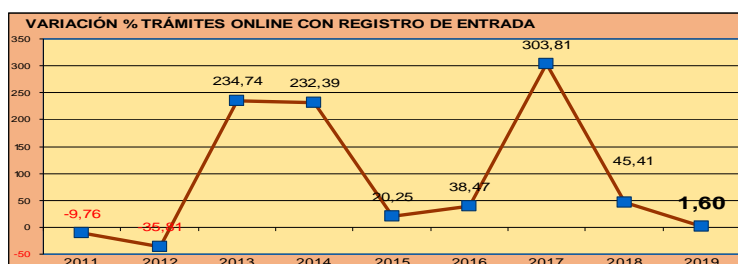
E.2.- SERVICIOS SOLICITADOS EN LA SEDE, ORVE Y NOTIFICACIONES TELEMÁTICAS

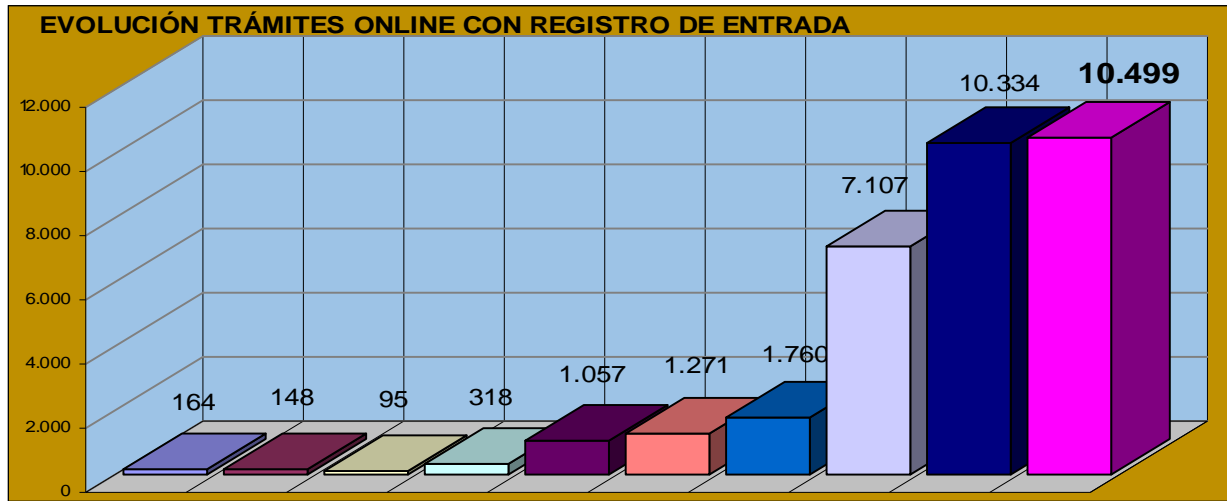


E.3.- SERVICIOS TELEMÁTICOS CON REGISTRO ELECTRONICO (SEDE ELECTRÓNICA Y ORVE)

TRÁMITES CON REGISTRO-SEDE-ORVE	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Registro Electrónico Sede-Registra	124	556	582	997	4.608	6.514	7.297
Registro Electrónico-Notificación Telemática	0	0	0	13	328	255	340
Registro Electrónico Recibido por ORVE	194	501	689	750	2.171	3.565	2.862
Subtotal	318	1.057	1.271	1.760	7.107	10.334	10.499

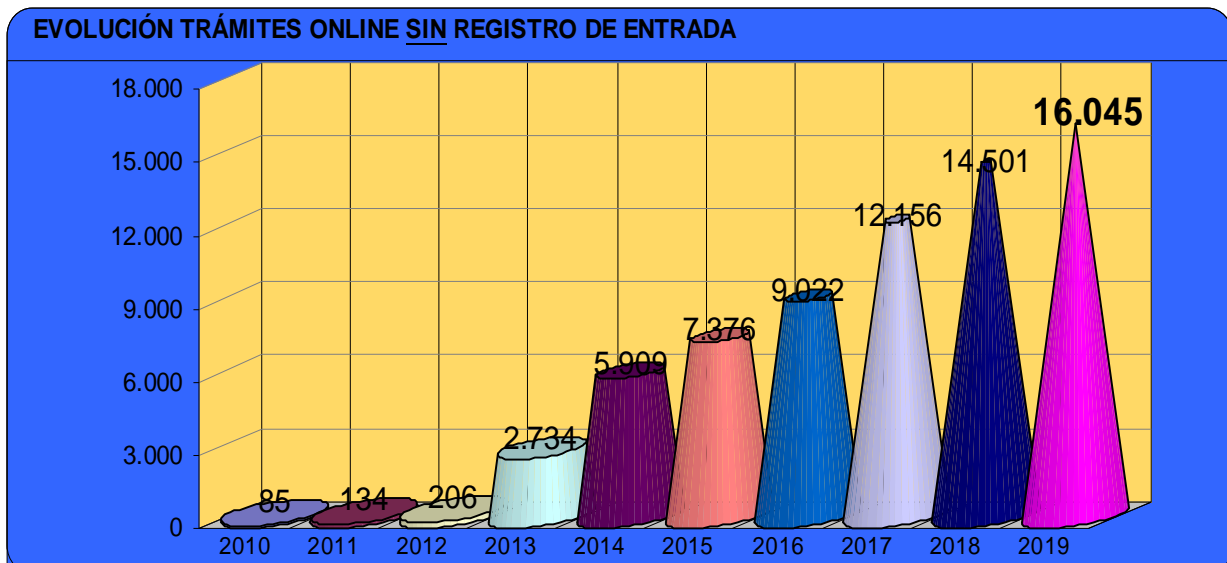
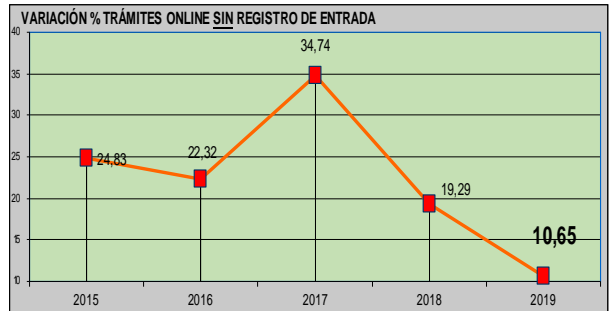
AÑO	TRÁMITES	VARIACIÓN %
2.010	164	
2.011	148	-9,76
2.012	95	-35,81
2.013	318	234,74
2.014	1.057	232,39
2.015	1.271	20,25
2.016	1.760	38,47
2.017	7.107	303,81
2.018	10.334	45,41
2.019	10.499	1,60





E.4.- SERVICIOS TELEMÁTICOS SIN REGISTRO ELECTRONICO

SIN REGISTRO ELECTRONICO	2018	2019	VARIACIÓN	%
Trámite con Certificado Digital				
Generación Autoliquidaciones-Ciudadano	421	487	66	15,68
Generación Autoliquidaciones-Gestoría	2.640	2.396	-244	-9,24
Generación Cartas de Pago Recibos-Ciudadano	1.302	1.643	341	26,19
Generación Justificantes de Pago-Ciudadano	894	1.503	609	68,12
Generación Justificantes Pago Telemático-Ciudadano	912	1.007	95	10,42
Generación Justificantes Pago Telemático-Gestoría	54	22	-32	-59,26
Generación Pagos Telemáticos Pasarela Caixa	1.284	1.641	357	27,80
Generación Solicitud Volantes-Ciudadano	167	0	-167	-100,00
Generación Volantes-Ciudadano	2.967	3.836	869	29,29
Subtotal	10.641	12.535	1.894	17,80
Trámite sin Certificado Digital				
Quejas y Sugerencias-Ciudadano	3.860	3.510	-350	-9,07
Subtotal	3.860	3.510	-350	-9,07
TOTAL SIN REGISTRO SEDE	14.501	16.045	1.544	10,65



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	144.833	40.032	10.782	195.647	-7.661	-3,77
2.017	146.764	38.605	19.263	204.632	8.985	4,59
2.018	144.367	35.050	24.835	204.252	-380	-0,19
2.019	139.696	28.671	26.544	194.911	-9.341	-4,57

F.2.- TRÁMITES POR CANAL

F.2.1.- CANAL PRESENCIAL-OFICINAS

TRÁMITES CON REGISTRO-OFICINAS	2018	2019	VARIACIÓN	%
Registros de Entrada-Registra	44.449	41.693	-2.756	-6,20
Registro de Edictos	92	109	17	18,48
Registros Enviados por ORVE	9.745	11.342	1.597	16,39
Subtotal	54.286	53.144	-1.142	-2,10
TRÁMITES SIN REGISTRO-OFICINAS	2018	2019	VARIACIÓN	%
Emisión de Certificados Electrónicos-Oficina	5.309	5.450	141	2,66
Generación de Cartas de Pago-Oficina	19.702	18.053	-1.649	-8,37
Generación de Renovaciones Padrón-Oficina	1.125	1.375	250	22,22
Generación de Volantes-Oficina	63.945	61.674	-2.271	-3,55
Subtotal	90.081	86.552	-3.529	-3,92
TOTAL TRAMITES-OFICINA	144.367	139.696	-4.671	-3,24

F.2.2.- CANAL TELEFÓNICO-010

TRÁMITES SIN REGISTRO-010	2018	2019	VARIACIÓN	%
Envío de Documentación-010	0	25	25	2.500,00
Generación de Cartas de Pago Recibos-010	17	20	3	17,65
Información de Campañas Ayuntamiento-010	16	56	40	250,00
Información de Teléfonos Privados-010	94	54	-40	-42,55
Información de Trámites del Ayuntamiento-010	5.299	4.541	-758	-14,30
Información General del Municipio-010	9.534	7.643	-1.891	-19,83
Información Otras Administraciones Públicas-010	1.536	1.178	-358	-23,31
Quejas y Sugerencias-010	151	60	-91	-60,26
Transferencias de Llamadas-010	18.403	15.094	-3.309	-17,98
TOTAL TRAMITES-010	35.050	28.671	-6.379	-18,20

F.2.3.- CANAL TELEMÁTICO-SEDE ELECTRÓNICA

TRÁMITES CON REGISTRO-SEDE	2018	2019	VARIACIÓN	%
Registro Electrónico Sede-Registra	6.514	7.297	783	12,02
Registro Electrónico-Notificación Telemática	255	340	85	33,33
Registro Electrónico-Recibidos por ORVE	3.565	2.862	-703	-19,72
Subtotal	10.334	10.499	165	1,60
TRÁMITES SIN REGISTRO-SEDE-ORVE	2018	2019	VARIACIÓN	%
Generación de Autoliquidaciones Varias-Ciudadano-Sede	421	487	66	15,68
Generación de Autoliquidaciones Varias-Gestoría-Sede	2.640	2.396	-244	-9,24
Generación de Cartas de Pago Recibos-Ciudadano-Sede	1.302	1.643	341	26,19
Generación de Justificantes de Pago-Ciudadano-Sede	894	1.503	609	68,12
Generación de Justificantes Pago Telemático-Ciudadano-Sede	912	1.007	95	10,42
Generación de Justificantes Pago Telemático-Gestoría-Sede	54	22	-32	-59,26
Generación de Pagos Telemáticos Pasarela Caixa-Sede	1.284	1.641	357	27,80
Generación de Solicitud Volantes-Ciudadano-Sede	167	0	-167	-100,00
Generación de Volantes-Ciudadano-Sede	2.967	3.836	869	29,29
Quejas y Sugerencias-Ciudadano-Sede	3.860	3.510	-350	-9,07
Subtotal	14.501	16.045	1.544	10,65
TOTAL TRAMITES-SEDE	24.835	26.544	1.709	6,88

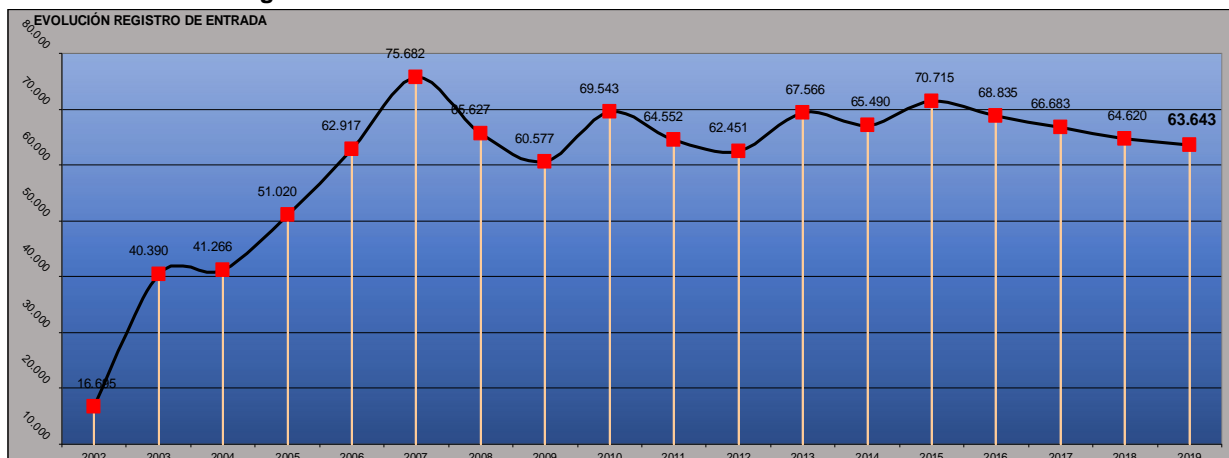
F.3.- REGISTRO DE ENTRADA

F.3.1.- EVOLUCIÓN TEMPORAL

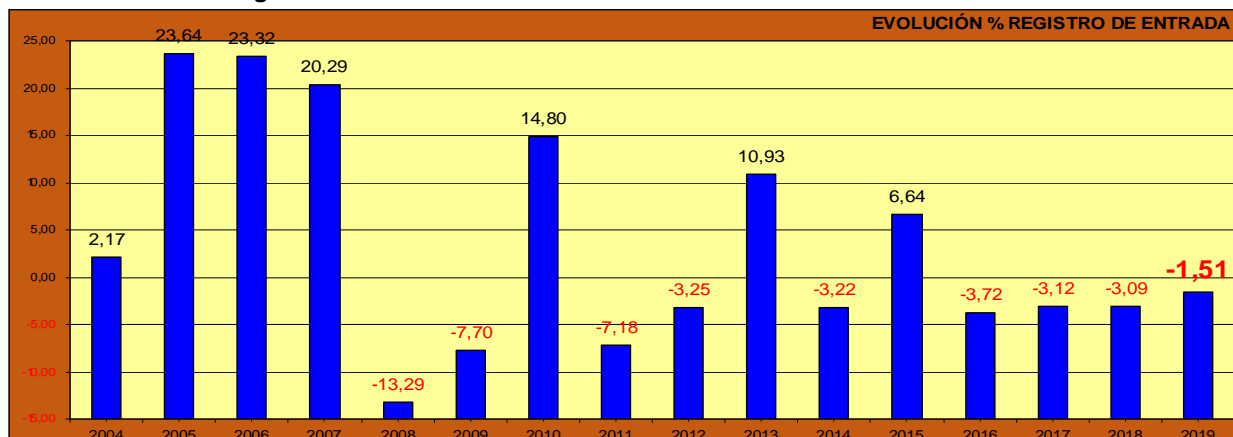
REGISTRO/MES 2019	REGISTROS
ENERO	5.169
FEBRERO	5.263
MARZO	5.824
ABRIL	5.433
MAYO	6.240
JUNIO	6.147
JULIO	5.257
AGOSTO	3.448
SEPTIEMBRE	4.902
OCTUBRE	5.856
NOVIEMBRE	5.700
DICIEMBRE	4.295
Subtotal Registro	63.534
Registro de Edictos	109
TOTAL AÑO	63.643

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	71.520	4.478	6,68
2.016	68.831	-2.689	-3,76
2.017	66.683	-2.148	-3,12
2.018	64.620	-2.063	-3,09
2.019	63.643	-977	-1,51

Evolución Absoluta Registros de Entrada:



Evolución Relativa Registros de Entrada:



F.3.2.- ORIGEN DE LOS DOCUMENTOS Y TRÁMITES

RESUMEN ORIGEN REGISTRO ENTRADA	2019	%
Entrega en Mano, V.U. y Registros Enviados por ORVE	49.122	77,18%
Registro Sede Electrónica	7.297	11,47%
Correo Administrativo	3.853	6,05%
Registro Recibido por ORVE	2.862	4,50%
Notificación Telemática-Lexnet	340	0,53%
Fax-Burofax	105	0,16%
Correo Electrónico	64	0,10%
	63.643	100,00%

F.3.3.- DESTINO DE LOS DOCUMENTOS Y TRÁMITES

DESTINO REGISTRO ENTRADA-RATIOS	2018	%
Estadística	17.739	27,87
Ventanilla Única-AGE-CM-Aytos	11.470	18,02
Oficina Municipal de Gestión Tributaria	10.798	16,97
Servicio de Atención al Ciudadano	3.701	5,82
Servicios Sociales	2.943	4,62
Urbanismo	2.592	4,07
Asesoría Jurídica Municipal	1.479	2,32
Actividades	1.425	2,24
Intervención	1.240	1,95
Recursos Humanos	1.093	1,72
Protección Ciudadana	973	1,53
Sanciones y Multas	957	1,50
Salud Pública	803	1,26
Cultura	716	1,13
Quejas y Sugerencias	655	1,03
Participación Ciudadana	482	0,76
Consumo	480	0,75
Servicios Técnicos Calas y Vados	473	0,74
Servicios a la Comunidad	364	0,57
Gabinete Alcaldía	319	0,50
Deportes	291	0,46
Tesorería	285	0,45

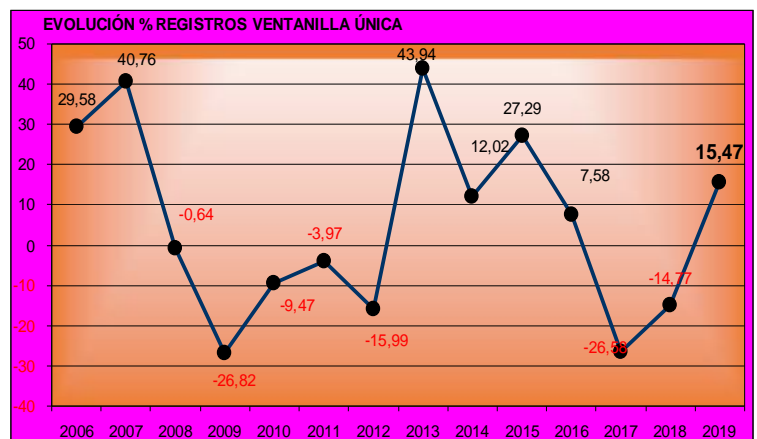
DESTINO REGISTRO ENTRADA-RATIOS	2018	%
Mayores	271	0,43
Jurado Económico Administrativo	253	0,40
Movilidad	251	0,39
Secretaría General	243	0,38
Oficina de la Vivienda	207	0,33
Educación	168	0,26
Contratación	167	0,26
Presidencia	147	0,23
Patrimonio	141	0,22
Responsabilidad Patrimonial	128	0,20
Juventud	116	0,18
Empleo	83	0,13
Protección Civil	39	0,06
Informática	30	0,05
Centro Jose Luis Sampedro	29	0,05
Igualdad	27	0,04
Transparencia Municipal	23	0,04
Concejalía de Hacienda	18	0,03
Centro Ocupacional	10	0,02
Bienestar Animal	9	0,01
Archivo General	4	0,01
Gabinete Comunicación	1	0,00
	63.643	100,00

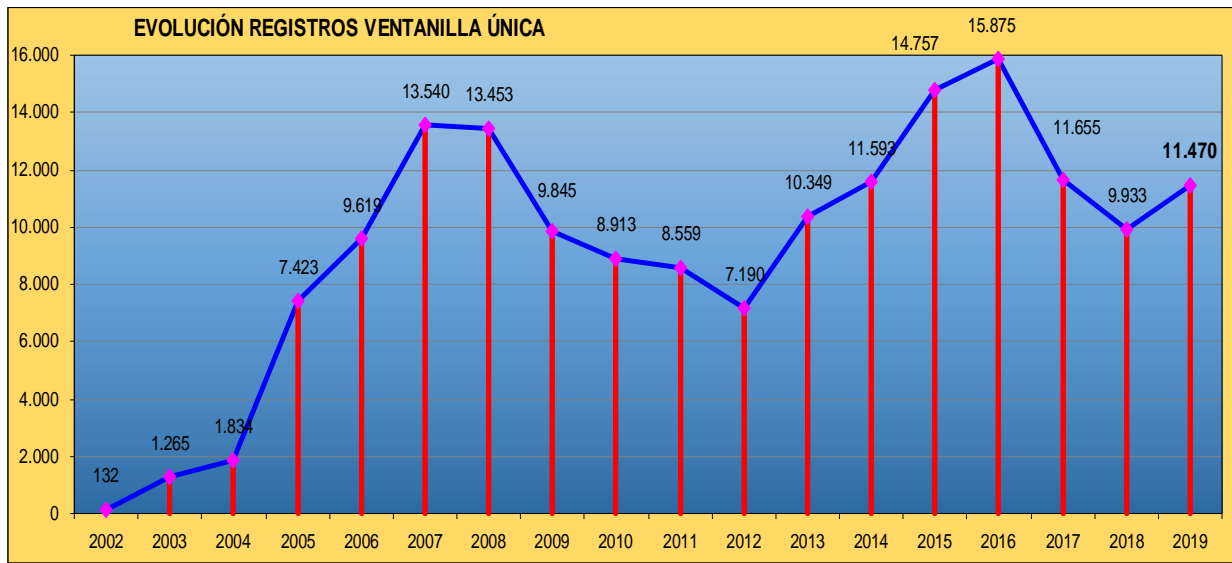
F.4.- SIN REGISTRO DE ENTRADA Y ONLINE

TRÁMITES SIN REGISTRO DE ENTRADA	2018	2019	VARIACIÓN	%
OFICINAS	90.081	86.552	-3.529	-3,92
TELFÓNICOS-010	35.050	28.671	-6.379	-18,20
SEDE ELECTRÓNICA	14.501	16.045	1.544	10,65
TOTAL TRÁMITES SIN REGISTRO	139.632	131.268	-8.364	-5,99

F.5.- REGISTRO DE VENTANILLA ÚNICA-ORVE

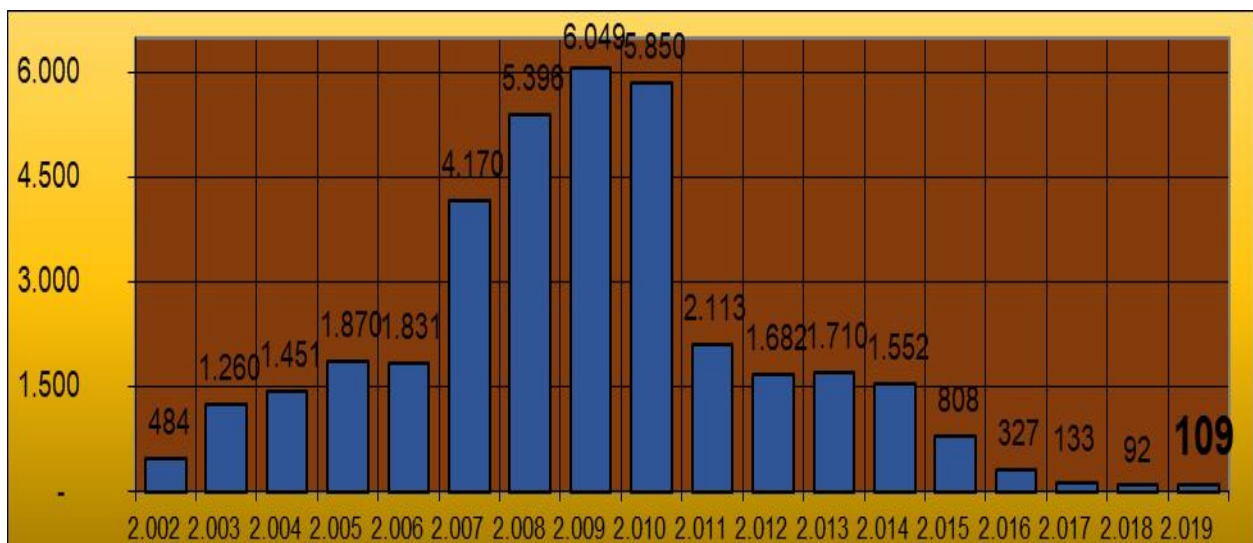
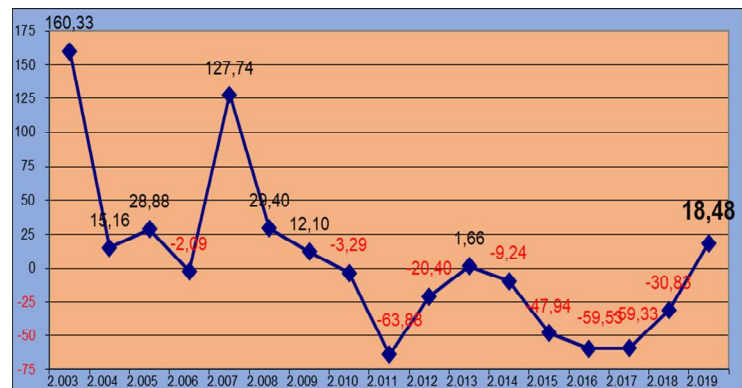
AÑO	REGISTRO VU	VARIACIÓN	%
2.002	132		
2.003	1.265	1.133	858,33
2.004	1.834	569	44,98
2.005	7.423	5.589	304,74
2.006	9.619	2.196	29,58
2.007	13.540	3.921	40,76
2.008	13.453	-87	-0,64
2.009	9.845	-3.608	-26,82
2.010	8.913	-932	-9,47
2.011	8.559	-354	-3,97
2.012	7.190	-1.369	-15,99
2.013	10.349	3.159	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
2.018	9.933	-1.722	-14,77
2.019	11.470	1.537	15,47





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
2.019	109	17	18,48



F.7.1.- MÁS SOLICITADOS:

Se muestran a partir de mil unidades.

TRÁMITES	2018	2019	VARIACIÓN	%
Generación de Volantes Padrón	66.912	65.510	-1.402	-2,10
Generación de Cartas de Pago Recibos	21.021	19.716	-1.305	-6,21
Transferencias de Llamadas-010	18.403	15.094	-3.309	-17,98
Padrón Municipal de Habitantes (Alta, Modificación, etc.)	14.500	14.795	295	2,03
Ventanilla Única-AGE-CM-Aytos (Registra y ORVE)	9.933	11.470	1.537	15,47
Información General del Municipio-010	9.534	7.643	-1.891	-19,83
Emisión de Certificados Electrónicos-Oficina	5.309	5.450	141	2,66
Petición de Informe	4.053	4.800	747	18,43
Información de Trámites del Ayuntamiento-010	5.299	4.541	-758	-14,30
Quejas y Sugerencias	4.646	4.298	-348	-7,49
Recurso Impuestos-Tasas	4.598	3.794	-804	-17,49
Plusvalía-IVTNU	4.457	3.341	-1.116	-25,04
Reclamación	3.017	3.107	90	2,98
Generación de Autoliquidaciones Varias	3.061	2.883	-178	-5,82
Domiciliación de Recibos	2.465	2.638	173	7,02
Fraccionamiento y Aplazamiento de Recibo	2.178	2.022	-156	-7,16
Generación de Pagos Telemáticos por Pasarela Caixa-Sede	1.284	1.641	357	27,80
Notificación-Comunicación	1.478	1.596	118	7,98
Licencia de Obra Urbanística	1.471	1.591	120	8,16
Generación de Justificantes Pago-Ciudadano-Sede	894	1.503	609	68,12
Ocupación de Suelo Público	1.238	1.439	201	16,24
Catastro: Recurso, Transmisión de Dominio, etc.	1.642	1.394	-248	-15,10
Generación de Renovaciones Padrón-Oficina	1.125	1.375	250	22,22
Información Otras Administraciones Públicas-010	1.536	1.178	-358	-23,31
Factura	862	1.045	183	21,23
Generación de Justificantes Pago Telemático-Ciudadano-Sede	912	1.007	95	10,42

F.7.2.- INCREMENTADO SU DEMANDA:

Se muestran a partir de 100 Unidades Absolutas.

TRÁMITES	2018	2019	VARIACIÓN	%
Ventanilla Única-AGE-CM-Aytos (Registra y ORVE)	9.933	11.470	1.537	15,47
Petición de Informe	4.053	4.800	747	18,43
Generación de Justificantes Pago-Ciudadano-Sede	894	1.503	609	68,12
Generación de Pagos Telemáticos por Pasarela Caixa-Sede	1.284	1.641	357	27,80
Padrón Municipal de Habitantes (Alta, Modificación, etc.)	14.500	14.795	295	2,03
Generación de Renovaciones Padrón-Oficina	1.125	1.375	250	22,22
Ocupación de Suelo Público	1.238	1.439	201	16,24
Factura	862	1.045	183	21,23
Domiciliación de Recibos	2.465	2.638	173	7,02
Terraza de Velador	222	372	150	67,57
Prestación de Servicios Sociales	641	783	142	22,15
Emisión de Certificados Electrónicos-Oficina	5.309	5.450	141	2,66
Mercadillo Vecinal Sábados	189	320	131	69,31
Licencia de Obra Urbanística	1.471	1.591	120	8,16
Notificación-Comunicación	1.478	1.596	118	7,98
Licencia de Apertura	789	891	102	12,93

Se muestran a partir de una Variación de Demanda Relativa superior al 20 %.

TRÁMITES	2018	2019	VARIACIÓN	%
Envío de Documentación-010	0	25	25	2.500,00
Árboles Poda Tala Trasplante	1	25	24	2.400,00
Información de Campañas Ayuntamiento-010	16	56	40	250,00
Acceso Información Pública	8	23	15	187,50
Mercadillo Vecinal Sábados	189	320	131	69,31
Generación de Justificantes Pago-Ciudadano-Sede	894	1.503	609	68,12
Terraza de Velador	222	372	150	67,57
Placa de Carga y Descarga	3	5	2	66,67
Alta en la Carpeta de Gestorías	53	69	16	30,19
Quiosco-Puesto	65	84	19	29,23
Generación de Pagos Telemáticos por Pasarela Caixa-Sede	1.284	1.641	357	27,80
Cesión de Vehículo al Ayuntamiento	51	64	13	25,49
Declaración de Datos de Terceros	41	51	10	24,39
Oficina Municipal de Vivienda	67	83	16	23,88
Generación de Renovaciones Padrón-Oficina	1.125	1.375	250	22,22
Prestación de Servicios Sociales	641	783	142	22,15
Factura	862	1.045	183	21,23

F.7.3.- DISMINUIDO SU DEMANDA:

Se muestran hasta una Variación Absoluta inferior a -200 unidades.

TRÁMITES	2018	2019	VARIACIÓN	%
Transferencias de Llamadas-010	18.403	15.094	-3.309	-17,98
Información General del Municipio-010	9.534	7.643	-1.891	-19,83
Convocatoria de Proceso Selectivo	1.658	243	-1.415	-85,34
Generación de Volantes Padrón	66.912	65.510	-1.402	-2,10
Generación de Cartas de Pago Recibos	21.021	19.716	-1.305	-6,21
Plusvalía-IVTNU	4.457	3.341	-1.116	-25,04
Recurso Impuestos-Tasas	4.598	3.794	-804	-17,49
Información de Trámites del Ayuntamiento-010	5.299	4.541	-758	-14,30
Información Otras Administraciones Públicas-010	1.536	1.178	-358	-23,31
Quejas y Sugerencias	4.646	4.298	-348	-7,49
Convocatoria de Subvención	432	151	-281	-65,05
Catastro: Recurso, Transmisión de Dominio, etc.	1.642	1.394	-248	-15,10
Tarjeta Especial de Transporte F/N, Discapacitado y Mayor	932	686	-246	-26,39

Se muestran hasta una Variación de Demanda Relativa inferior al -50 %.

TRÁMITES	2018	2019	VARIACIÓN	%
Barbacoa	189	0	-189	-100,00
Generación de Solicitud Volantes-Ciudadano-Sede	167	0	-167	-100,00
Convocatoria de Proceso Selectivo	1.658	243	-1.415	-85,34
Convocatoria de Subvención	432	151	-281	-65,05
Petición Grupo Político Municipal	261	94	-167	-63,98
Generación de Justificantes Pago Telemático-Gestoría-Sede	54	22	-32	-59,26
Consejo Sectorial	20	9	-11	-55,00
Indemnización Responsabilidad Patrimonial	272	123	-149	-54,78

El Servicio de Atención al Ciudadano

Parla, lunes, 20 de enero de 2020