

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

2020

A) DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

A.1.- Fechas de Estudio

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020.

A.2.- Recursos Humanos

- 1 Responsable-Técnico del Servicio.
- 1 Auxiliar de Edificios-Control Entrada-Información.
- 1 Auxiliar de Edificios-Notificador-Información.
- 3 Auxiliares de Edificios-Información.
- 18 Auxiliares de Información.

A.3.- 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.4.- Horarios de Atención Ciudadana

- **Casa Consistorial**, Mañana: 6 horas, de 8:00 a 14:00 horas, Tarde: 6 horas, de 14:00 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: 6 horas, de 8:00 a 14:00 horas, Tarde: 6 horas, de 14:00 a 20:00 horas.
- **Sede Electrónica**, Mañana: 6 horas, de 8:00 a 14:00 horas, Tarde: 6 horas, de 14:00 a 20:00 horas.

A.4.- Horarios Significativos

- Antes de implantar la Cita Previa: de 11:00 a 13:30 horas por la mañana y de 17:30 a 19:30 horas por las tardes.

Plaza de la Constitución, 1 - 28981 Parla (Madrid) - Telf.: +34 91 624 03 00 (010)
Concejalía de Atención Ciudadana – Servicio de Atención a la Ciudadanía (SAC)
<https://www.ayuntamientoparla.es> - <https://sede.ayuntamientoparla.es>

B) SERVICIO INTEGRAL

B.1.- Datos Generales

Esta memoria será muy distinta a la que se ha presentado en cualquiera de los ejercicios anteriores debido a la influencia que ha tenido y tiene todavía la pandemia del COVID-19 que se inició en el mes de marzo de 2020.

En este apartado, y como inicio de los diversos datos que se han registrado en este servicio, se proporciona el **volumen total de personas atendidas en los diferentes canales y su relación con los trámites realizados.**

Se puede avanzar que, se han **reducido drásticamente las atenciones en las oficinas** debido al cierre total de las mismas determinado por el **Estado de Alarma** del 14 de marzo, las **restricciones de acceso** y las **limitaciones de movilidad** que se mantienen hasta la fecha.

Hasta el inicio de la **reapertura parcial el 4 de mayo** y la **total el 8 de junio** con un **Sistema de Cita Previa**, se ha evidenciado un **muy notable ascenso en las llamadas al 010**, uno de los servicios que se ofreció junto a las comunicaciones con **correos electrónicos** y los **trámites telemáticos**.

Estos últimos han generado un **significativo repunte del uso de Certificados Digitales y Servicios Online**, priorizando el **Canal Internet o Sede Electrónica** y la **Oficina Virtual ORVE** para la formalización de **registros electrónicos de documentos**.

Por lo tanto, y a pesar de que la **contracción en la atención presencial** podría darnos unos resultados negativos, **los trámites realizados en el año 2020 se han mantenido prácticamente como en el 2019.**

B.2.- Personas Atendidas



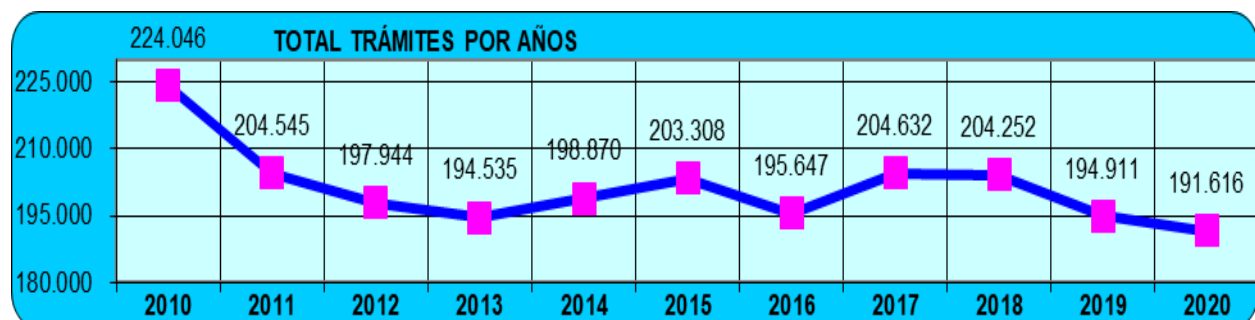
B.3.- Personas Atendidas por Canal

ATENCIÓN	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	10.782	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
2.020	66.964	65.480	36.704	169.148	-26.953	-13,74

B.4.- Personas Atendidas por Auxiliar de Información



B.5.- Trámites Realizados



B.6.- 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
2.020	89.432	65.480	36.704	191.616	-3.295	-1,69

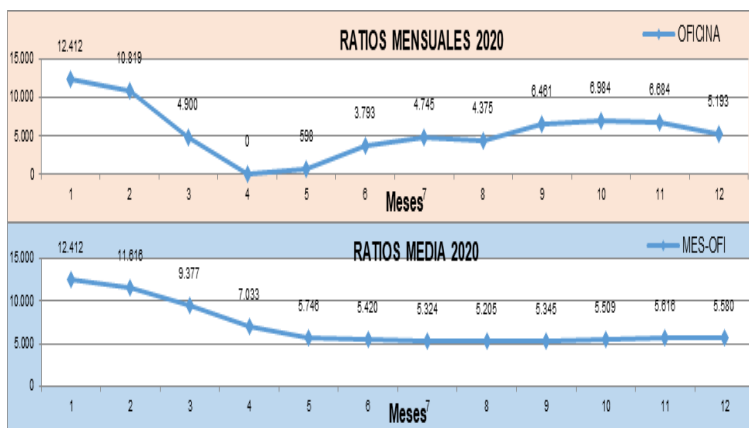
B.7.- Trámites Realizados por Auxiliar de Información



C) SERVICIO O CANAL PRESENCIAL-OFICINAS

C.1.- Datos Generales

PRESENCIAL	TOTAL	MEDIA MENSUAL	MEDIA DIARIA
Enero	12.412	12.412	279
Febrero	10.819	11.616	263
Marzo	4.900	9.377	149
Abril	0	7.033	35
Mayo	598	5.746	59
Junio	3.793	5.420	194
Julio	4.745	5.324	232
Agosto	4.375	5.205	159
Septiembre	6.461	5.345	230
Octubre	6.984	5.509	238
Noviembre	6.684	5.616	227
Diciembre	5.193	5.580	246
TOTAL	66.964		



C.2.- Cita Previa

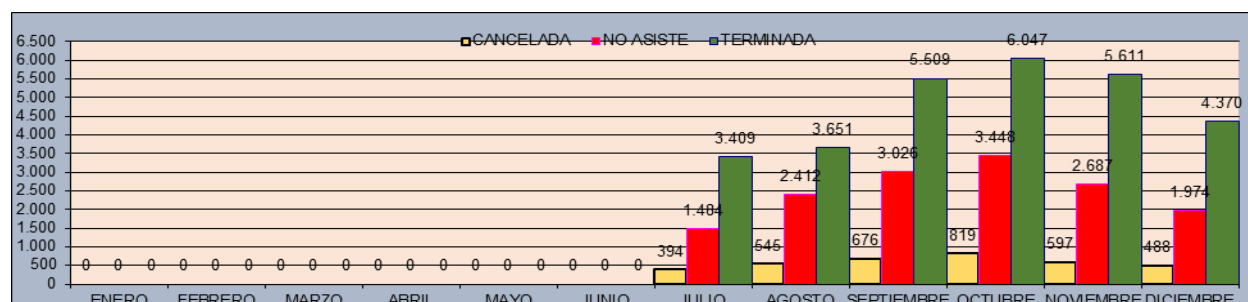
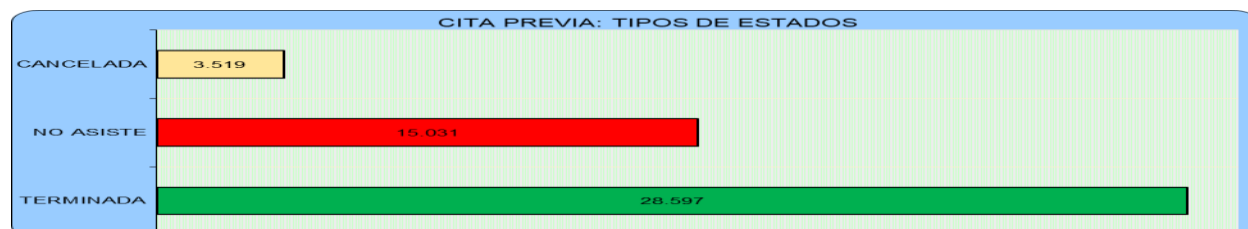
Se decidió implantar a **partir del mes de mayo** un sistema de **Cita Previa de Atención Presencial** y gestionado por el **Canal Telefónico 010** para la **Oficina de Parla Este**. Su objetivo era el de **validar identidades para la emisión de Certificados Digitales y así priorizar la tramitación telemática**, que tan necesario era en ese período de confinamiento y restricción absoluta de la movilidad.

A **partir del 8 de junio** se formalizó la **reapertura de las tres oficinas** y desde el **mes de julio** se habilitó también una **Aplicación Informática bajo entorno Web** cuyo acceso figura en un lugar destacado en la Página Web y en la Sede Electrónica, con unas **instrucciones básicas y visuales** para facilitar su uso, así como la posibilidad de ver la **disponibilidad, consulta, modificación o anulación**.

Los Servicios ofrecidos hasta el momento son los siguientes:

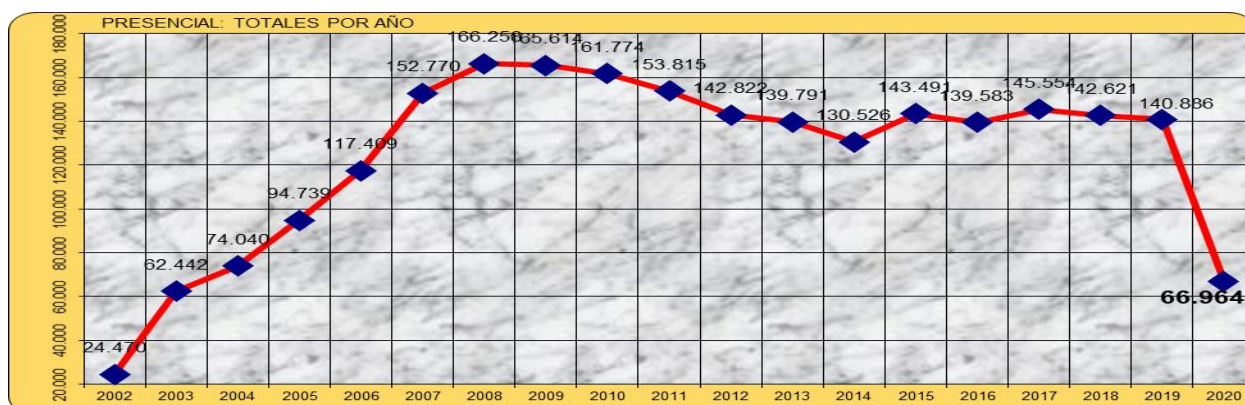
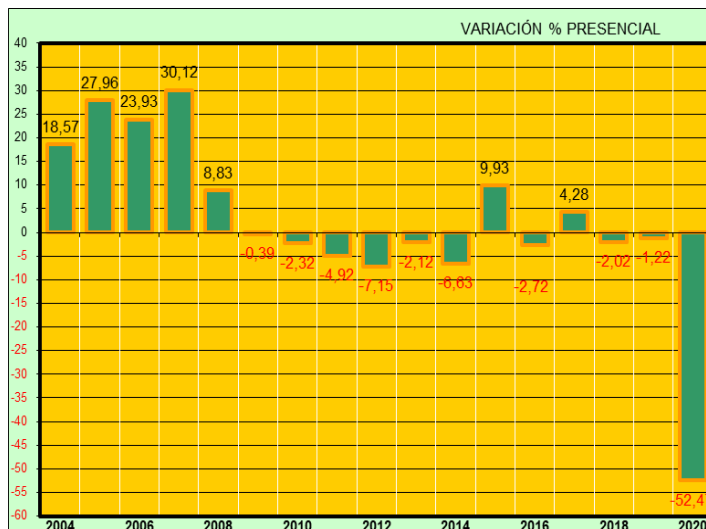
Ingreso Mínimo Vital-IMV	Certificado Colectivo Histórico Padrón
SAC-Padrón Habitantes	Alta-Modificación-Baja
	Certificado Padrón
	Renovación-Confirmación Padronal
	Volante Padrón
SAC-Tributos	Cambio Domicilio en la DGT
	Cambio Domicilio Fiscal
	Compensación Recibos
	Copia Recibo-Justificante Pago
	Domiciliación de Recibos
	Fraccionamiento
	Multas
	Plusvalía-Modelo 900D
	Recurso-Bonificación-Exención
	Actividades-Apertura
SAC-Licencias	Obra en Vía Pública
	Obra Urbanismo
	Terraza Veladores
SAC-Certificado Digital	Validación Identidad Camerfirma
	Validación Identidad FNMT
SAC-Ventanilla Única	Administración General del Estado
	Ayuntamiento-Entidad Local
	Comunidad Autónoma
	Universidad Pública
SAC-Otros Servicios	Cita General

	CANCELADA	NO ASISTE	TERMINADA
ENERO	0	0	0
FEBRERO	0	0	0
MARZO	0	0	0
ABRIL	0	0	0
MAYO	0	0	0
JUNIO	0	0	0
JULIO	394	1.484	3.409
AGOSTO	545	2.412	3.651
SEPTIEMBRE	676	3.026	5.509
OCTUBRE	819	3.448	6.047
NOVIEMBRE	597	2.687	5.611
DICIEMBRE	488	1.974	4.370
TOTAL	3.519	15.031	28.597
TOTAL NO ASISTE Y TERMINADA			43.628



C.3.- Evolución Temporal

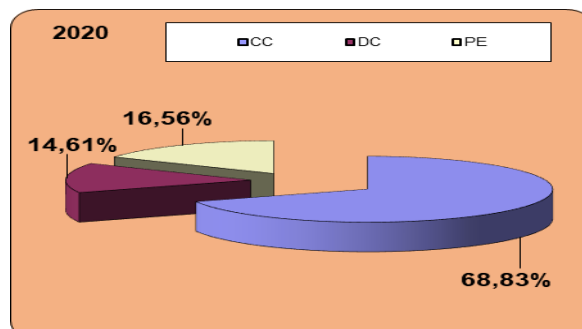
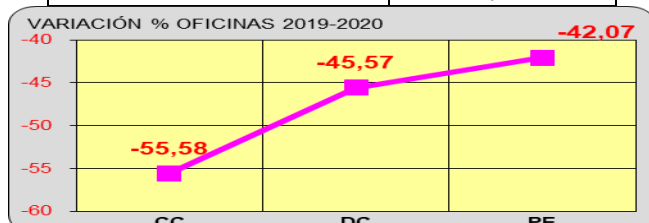
AÑO	PRESENCIAL	VARIACIÓN	%
2.002	24.470		
2.003	62.442	37.972	155,18
2.004	74.040	11.598	18,57
2.005	94.739	20.699	27,96
2.006	117.409	22.670	23,93
2.007	152.770	35.361	30,12
2.008	166.258	13.488	8,83
2.009	165.614	-644	-0,39
2.010	161.774	-3.840	-2,32
2.011	153.815	-7.959	-4,92
2.012	142.822	-10.993	-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
2.020	66.964	-73.922	-52,47



C.4.- Estudio por Oficinas

OFICINA	2017	2018	VARIACIÓN	%	2019	VARIACIÓN	%	2020	VARIACIÓN	%
CC	110.072	105.279	-4.793	-4,35	103.775	-1.504	-1,43	46.094	-57.681	-55,58
DC	18.120	18.119	-1	-0,01	17.970	-149	-0,82	9.781	-8.189	-45,57
PE	17.362	19.223	1.861	10,72	19.141	-82	-0,43	11.089	-8.052	-42,07
	145.554	142.621	-2.933	-2,02	140.886	-1.735	-1,22	66.964	-73.922	-52,47

Casa Consistorial	68,83%
Centro Dulce Chacón	14,61%
Parla Este	16,56%



C.5.- Estudio por Servicios

SERVICIOS	2018	2019	2020	VARIACIÓN	%
P-PADRÓN	75.898	76.445	39.193	-37.252	-48,73
T-IMPUESTOS	29.381	25.253	9.354	-15.899	-62,96
A-LICENCIAS	4.932	4.693	1.458	-3.235	-68,93
F-OTROS	32.410	34.495	16.959	-17.536	-50,84
TOTALES	142.621	140.886	66.964	-73.922	-52,47



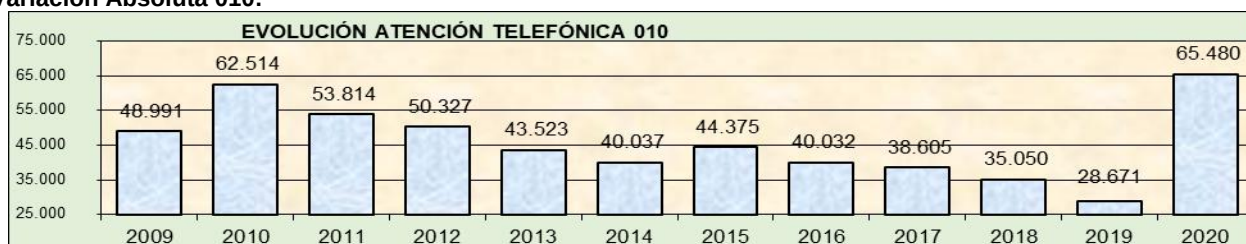
D) SERVICIO O CANAL TELEFÓNICO-010

D.1.- Datos Generales

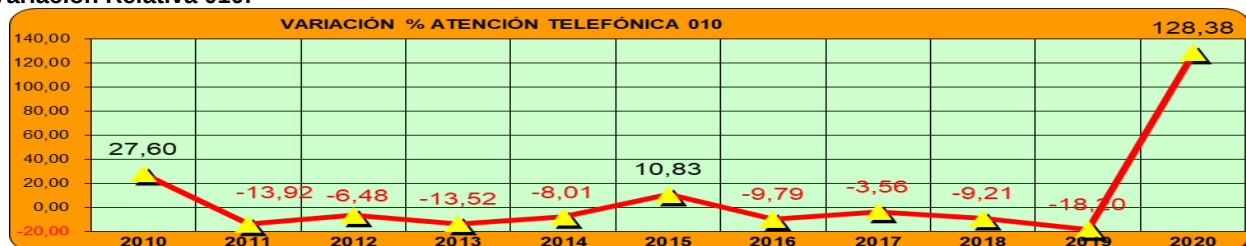
D.2.- Evolución Temporal

AÑO	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
2.020	1.818	2.197	4.271	6.317	9.163	8.016	5.637	6.767	6.384	5.546	5.078	4.286	65.480

Variación Absoluta 010:

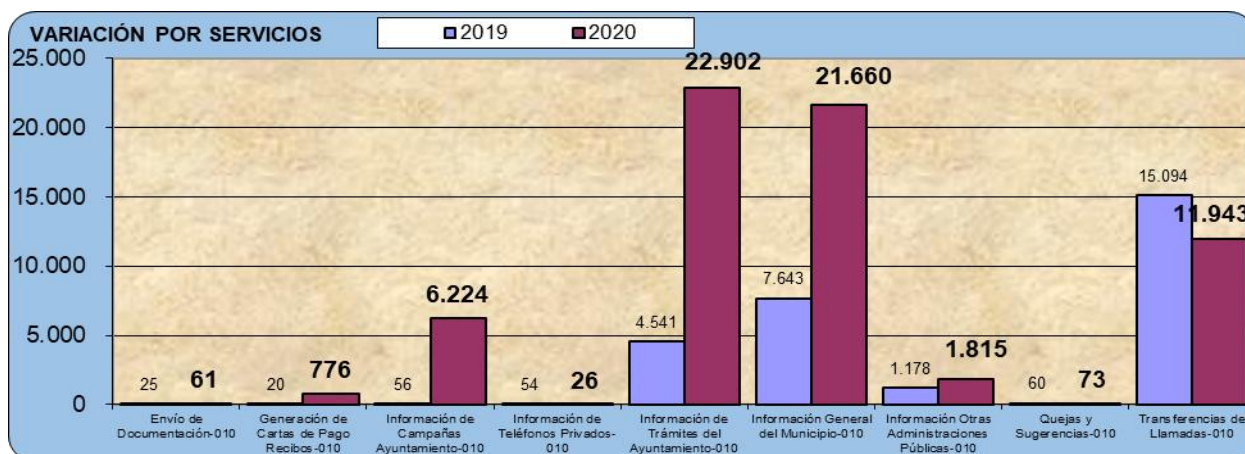


Variación Relativa 010:



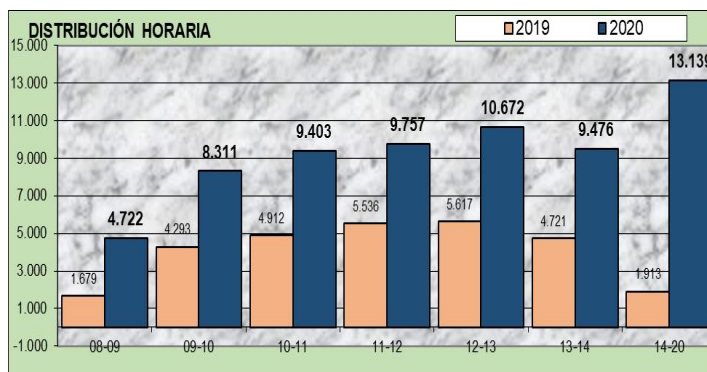
D.3.- Estudio por Servicios

	2019	2020	Variación	%
Envío de Documentación-010	25	61	36	144,00
Generación de Cartas de Pago Recibos-010	20	776	756	3.780,00
Información de Campañas Ayuntamiento-010	56	6.224	6.168	11.014,29
Información de Teléfonos Privados-010	54	26	-28	-51,85
Información de Trámites del Ayuntamiento-010	4.541	22.902	18.361	404,34
Información General del Municipio-010	7.643	21.660	14.017	183,40
Información Otras Administraciones Públicas-010	1.178	1.815	637	54,07
Quejas y Sugerencias-010	60	73	13	21,67
Transferencias de Llamadas-010	15.094	11.943	-3.151	-20,88
TOTALES	28.671	65.480	36.809	128,38



D.4.- Estudio por Horarios

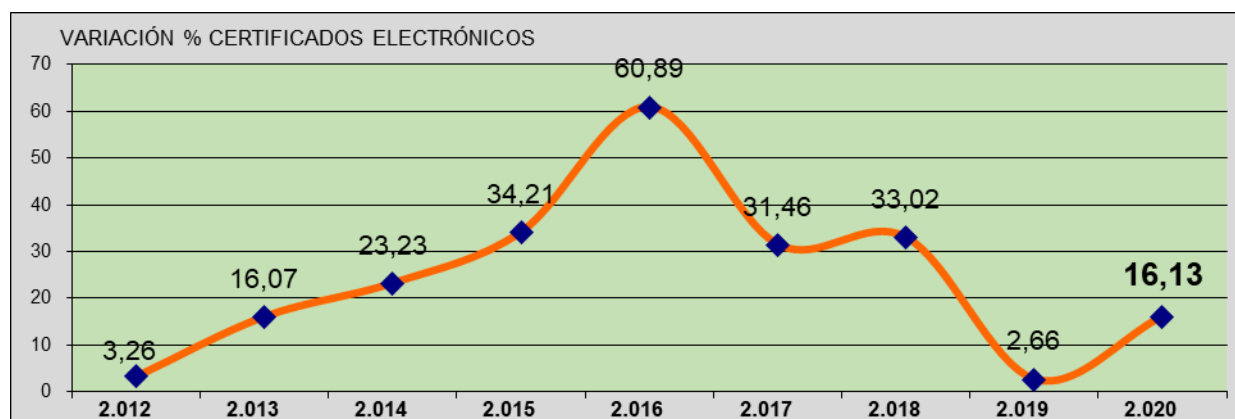
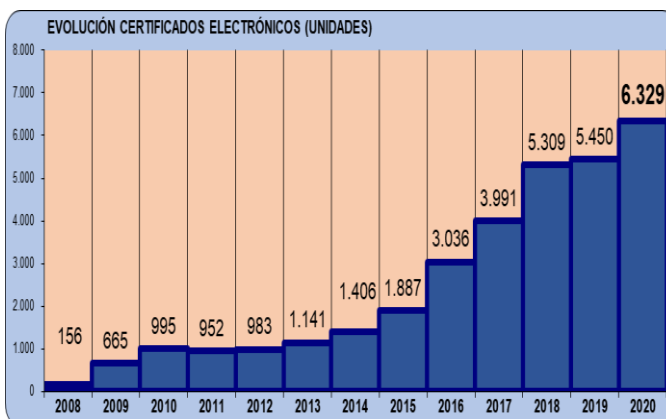
HORA	2019	2020	VARIACIÓN	%
08-09	1.679	4.722	3.043	181,24
09-10	4.293	8.311	4.018	93,59
10-11	4.912	9.403	4.491	91,43
11-12	5.536	9.757	4.221	76,25
12-13	5.617	10.672	5.055	89,99
13-14	4.721	9.476	4.755	100,72
14-20	1.913	13.139	11.226	586,83
TOTALES	28.671	65.480	36.809	128,38



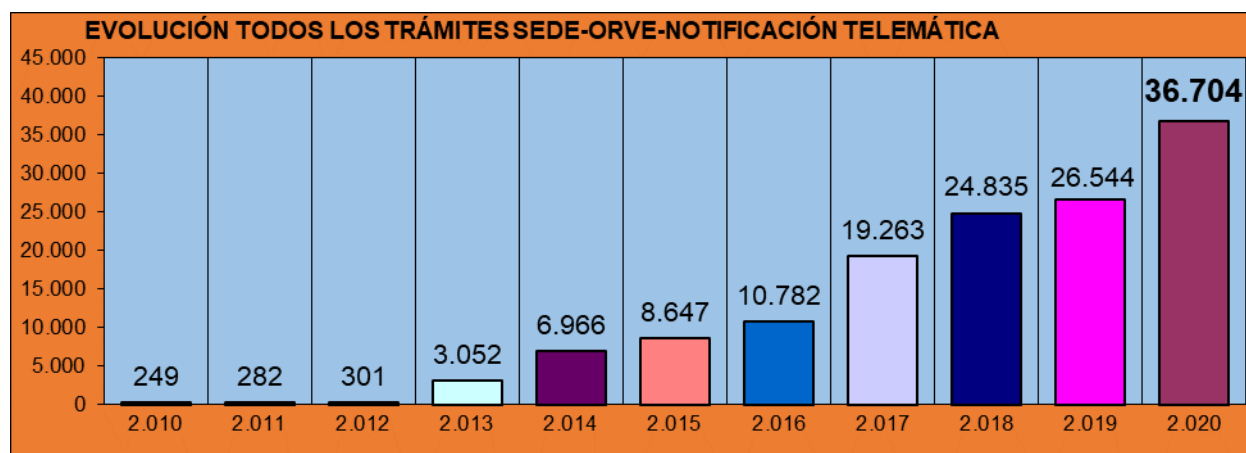
E) SERVICIO O CANAL TELEMÁTICO-SEDE-ORVE-NOTIFICACIÓN

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
2.020	6.329	879	16,13



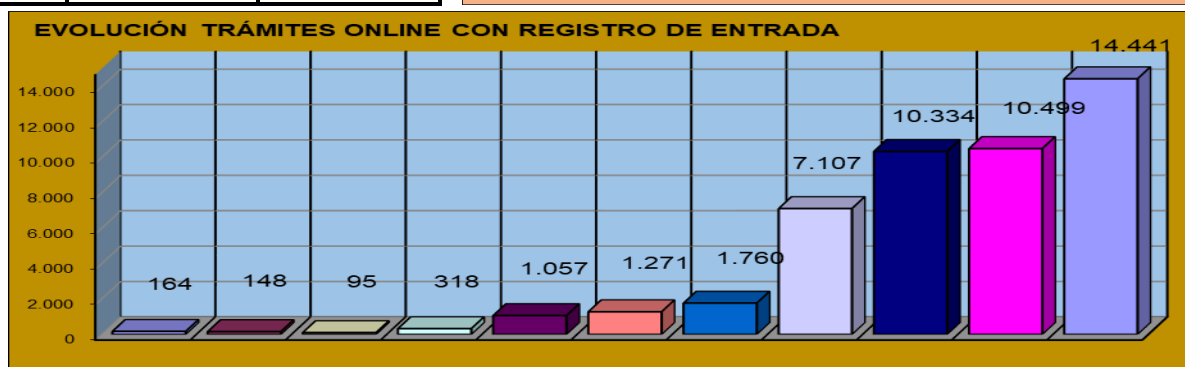
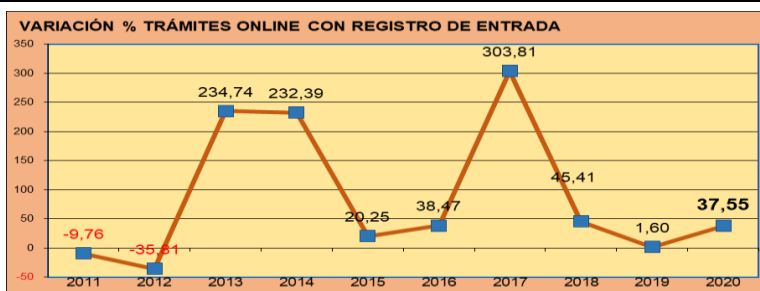
E.2.- Servicios Solicitados en Sede-Orve-Notificaciones Telemáticas



E.3.- Servicios Telemáticos Con Registro de Entrada Electrónico

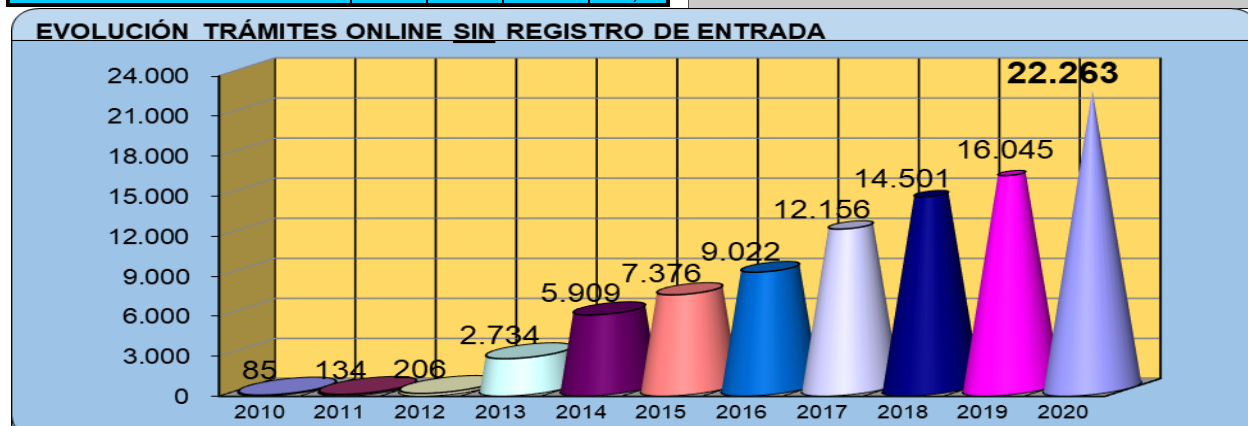
TRÁMITES CON REGISTRO-SEDE-ORVE	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Registro Electrónico Sede-Registra	556	582	997	4.608	6.514	7.297	10.692
Registro Electrónico-Notificación Telemática	0	0	13	328	255	340	315
Registro Electrónico Recibido por ORVE	501	689	750	2.171	3.565	2.862	3.434
Subtotal	1.057	1.271	1.760	7.107	10.334	10.499	14.441

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
2.020	14.441	37,55



E.4.- Servicios Telemáticos Sin Registro de Entrada Electrónico

SIN REGISTRO ELECTRÓNICO	2019	2020	VARIACIÓN	%
Trámite con Certificado Digital				
Generación Autoliquidaciones-Ciudadano	487	478	-9	-1,85
Generación Autoliquidaciones-Gestoría	2.396	1.767	-629	-26,25
Generación Cartas de Pago Recibos-Ciudadano	1.643	1.560	-83	-5,05
Generación Justificantes de Pago-Ciudadano	1.503	1.634	131	8,72
Generación Justificantes Pago Telemático-Ciudadano	1.007	1.613	606	60,18
Generación Justificantes Pago Telemático-Gestoría	22	52	30	136,36
Generación Pagos Telemáticos Pasarela Caixa	1.641	2.284	643	39,18
Generación Solicitud Volantes-Ciudadano	0	1	0	0,00
Generación Volantes-Ciudadano	3.836	8.452	4.616	120,33
Subtotal	12.535	17.840	5.305	42,32
Trámite sin Certificado Digital				
Quejas y Sugerencias-Ciudadano	3.510	4.423	913	26,01
Subtotal	3.510	4.423	913	26,01
TOTAL SIN REGISTRO SEDE	16.045	22.263	6.218	38,75



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
2.020	89.432	65.480	36.704	191.616	-3.295	-1,69

F.2.- Trámites por Canal

F.2.1.- Canal Presencial-Oficinas

TRÁMITES CON REGISTRO-OFCINAS	2019	2020	VARIACIÓN	%
Registros de Entrada-Registra	41.693	25.888	-15.805	-37,91
Registro de Edictos	109	87	-22	-20,18
Registros Enviados por ORVE	11.342	5.129	-6.213	-54,78
Subtotal	53.144	31.104	-22.040	-41,47
TRÁMITES SIN REGISTRO-OFCINAS	2019	2020	VARIACIÓN	%
Emisión de Certificados Electrónicos-Oficina	5.450	6.329	879	16,13
Generación de Cartas de Pago-Oficina	18.053	6.080	-11.973	-66,32
Generación de Renovaciones Padrón-Oficina	1.375	2.148	773	56,22
Generación de Volantes-Oficina	61.674	43.771	-17.903	-29,03
Subtotal	86.552	58.328	-28.224	-32,61
TOTAL TRAMITES-OFCINA	139.696	89.432	-50.264	-35,98

F.2.2.- Canal Telefónico-010

TRÁMITES SIN REGISTRO-010	2019	2020	VARIACIÓN	%
Envío de Documentación-010	25	61	36	144,00
Generación de Cartas de Pago Recibos-010	20	776	756	3.780,00
Información de Campañas Ayuntamiento-010	56	6.224	6.168	11.014,29
Información de Teléfonos Privados-010	54	26	-28	-51,85
Información de Trámites del Ayuntamiento-010	4.541	22.902	18.361	404,34
Información General del Municipio-010	7.643	21.660	14.017	183,40
Información Otras Administraciones Públicas-010	1.178	1.815	637	54,07
Quejas y Sugerencias-010	60	73	13	21,67
Transferencias de Llamadas-010	15.094	11.943	-3.151	-20,88
TOTAL TRAMITES-010	28.671	65.480	36.809	128,38

F.2.3.- Canal Telemático-Sede Electrónica

TRÁMITES CON REGISTRO-SEDE	2019	2020	VARIACIÓN	%
Registro Electrónico Sede-Registra	7.297	10.692	3.395	46,53
Registro Electrónico-Notificación Telemática	340	315	-25	-7,35
Registro Electrónico-Recibidos por ORVE	2.862	3.434	572	19,99
Subtotal	10.499	14.441	3.942	37,55
TRÁMITES SIN REGISTRO-SEDE-ORVE	2019	2020	VARIACIÓN	%
Generación de Autoliquidaciones Varias-Ciudadano-Sede	487	478	-9	-1,85
Generación de Autoliquidaciones Varias-Gestoría-Sede	2.396	1.767	-629	-26,25
Generación de Cartas de Pago Recibos-Ciudadano-Sede	1.643	1.560	-83	-5,05
Generación de Justificantes de Pago-Ciudadano-Sede	1.503	1.634	131	8,72
Generación de Justificantes Pago Telemático-Ciudadano-Sede	1.007	1.613	606	60,18
Generación de Justificantes Pago Telemático-Gestoría-Sede	22	52	30	136,36
Generación de Pagos Telemáticos Pasarela Caixa-Sede	1.641	2.284	643	39,18
Generación de Solicitud Volantes-Ciudadano-Sede	0	0	0	0
Generación de Volantes-Ciudadano-Sede	3.836	8.452	4.616	120,33
Quejas y Sugerencias-Ciudadano-Sede	3.510	4.423	913	26,01
Subtotal	16.045	22.263	6.218	38,75
TOTAL TRAMITES-SEDE	26.544	36.704	10.160	38,28

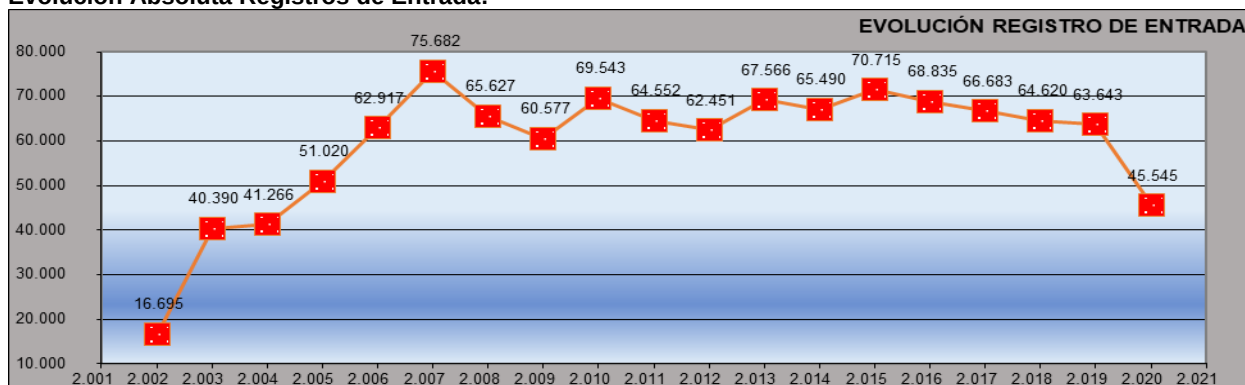
F.3.- Registro de Entrada

F.3.1.- Evolución Temporal

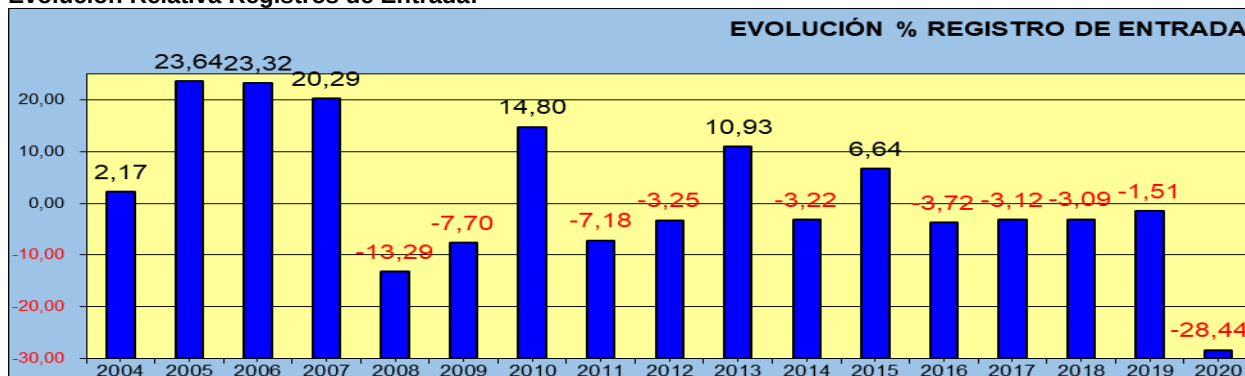
REGISTRO/MES 2020	REGISTROS
ENERO	5.574
FEBRERO	5.252
MARZO	2.979
ABRIL	692
MAYO	1.189
JUNIO	3.889
JULIO	4.643
AGOSTO	3.170
SEPTIEMBRE	4.598
OCTUBRE	4.754
NOVIEMBRE	4.534
DICIEMBRE	4.184
Subtotal Registro	45.458
Registro de Edictos	87
TOTAL AÑO	45.545

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	67.276	6.825	10,93
2.014	67.042	-2.234	-3,22
2.015	71.520	4.478	6,64
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
2.020	45.545	-18.098	-28,44

Evolución Absoluta Registros de Entrada:



Evolución Relativa Registros de Entrada:



F.3.2.- Origen de los Documentos y Trámites

RESUMEN ORIGEN REGISTRO ENTRADA	2020	%
1.- Entrega en Mano, V.U. Registros Enviados por ORVE y Edictos	27.331	60,01%
2.- Registro Sede Electrónica e Internet	9.506	20,87%
3.- Correo Administrativo	3.731	8,19%
4.- Registro Recibido por ORVE	3.378	7,42%
5.- Notificación Telemática-Lexnet	339	0,74%
6.- Fax-Burofax	73	0,16%
7.- Correo Electrónico	1.187	2,61%
Total	45.545	100,00%
Origen Telemático (suma de 1,4,5 y 7)	14.410	31,64%

F.3.3.- Destino de los Documentos y Trámites

DESTINO REGISTRO ENTRADA-RATIOS	2020	%
Estadística	14.428	31,68
Oficina Municipal de Gestión Tributaria	8.962	19,68
Ventanilla Única-AGE-CM-Aytos	5.185	11,38
Urbanismo	2.819	6,19
Actividades	1.298	2,85
Asesoría Jurídica Municipal	1.246	2,74
Mayores	1.244	2,73
Recursos Humanos	1.155	2,54
Servicio Atención Ciudadano (con edictos)	1.117	2,45
Sanciones y Multas	1.028	2,26
Servicios Sociales	936	2,06
Protección Ciudadana	682	1,50
Tesorería	527	1,16
Intervención	503	1,10
Servicios Técnicos Calas y Vados	462	1,01
Consumo	428	0,94
Bienestar Animal	366	0,80
Participación Ciudadana	362	0,79
Servicios a la Comunidad	296	0,65
Presidencia	287	0,63
Quejas y Sugerencias	269	0,59
Movilidad	241	0,53

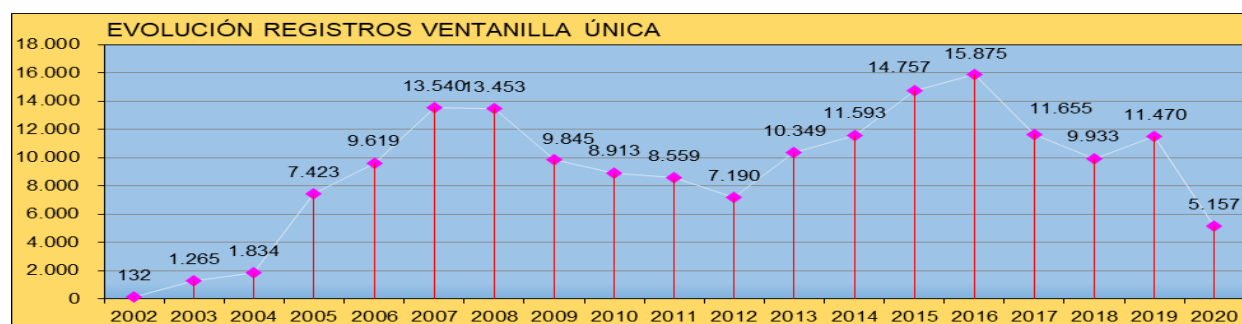
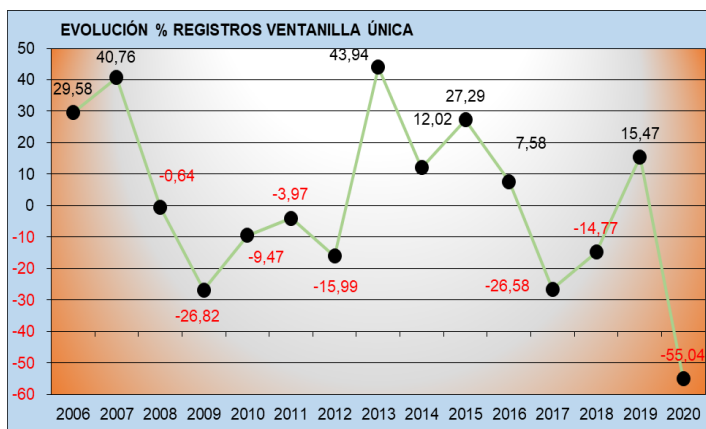
DESTINO REGISTRO ENTRADA-RATIOS	2020	%
Cultura	236	0,52
Contratación	200	0,44
Salud Pública	172	0,38
Jurado Económico Administrativo	135	0,30
Oficina de la Vivienda	128	0,28
Patrimonio	112	0,25
Secretaría General	104	0,23
Gabinete Alcaldía	96	0,21
Empleo	90	0,20
Responsabilidad Patrimonial	90	0,20
Educación	84	0,18
Deportes	80	0,18
Transparencia Municipal	35	0,08
Juventud	34	0,07
Centro Jose Luis Sampedro	28	0,06
Igualdad	21	0,05
Informática	18	0,04
Centro Ocupacional	13	0,03
Concejalía de Hacienda	12	0,03
Protección Civil	10	0,02
Archivo General	4	0,01
Gabinete Comunicación	2	0,00
	45.545	100,00

F.4.- Sin Registro de Entrada y Online

TRÁMITES SIN REGISTRO DE ENTRADA	2019	2020	VARIACIÓN	%
OFICINAS	86.552	58.328	-28.224	-32,61
TELEFÓNICOS-010	28.671	65.480	36.809	128,38
SEDE ELECTRÓNICA	16.045	22.263	6.218	38,75
TOTAL TRÁMITES SIN REGISTRO	131.268	146.071	14.803	11,28

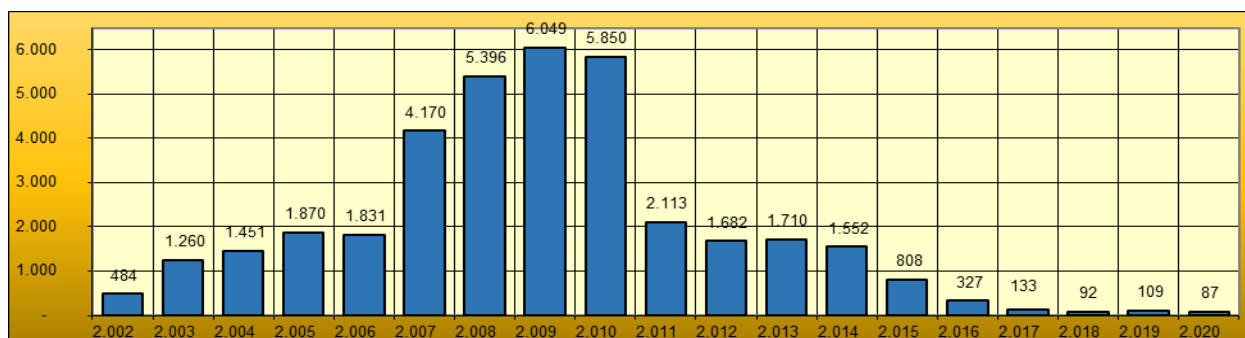
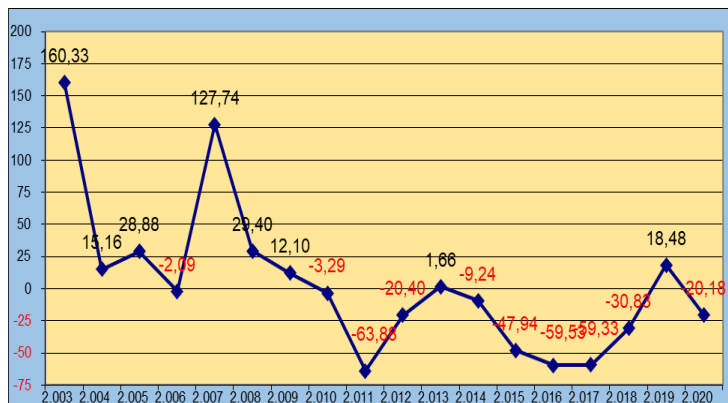
F.5.- Registro de Ventanilla Única-Orve

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
2.020	5.157	-6.313	-55,04



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
2.020	87	-22	-20,18



F.7.- Estudio de los Trámites

F.7.1.- Más Solicitados:

Se muestran a partir de mil unidades.

TRÁMITES	2019	2020	VARIACIÓN	%
Generación de Volantes Padrón	65.510	52.223	-13.287	-20,28
Información de Trámites del Ayuntamiento-010	4.541	22.902	18.361	404,34
Información General del Municipio-010	7.643	21.660	14.017	183,40
Transferencias de Llamadas-010	15.094	11.943	-3.151	-20,88
Padrón Municipal de Habitantes (Alta, Modificación, etc.)	14.795	10.494	-4.301	-29,07
Generación de Cartas de Pago Recibos	19.716	8.416	-11.300	-57,31
Emisión de Certificados Electrónicos-Oficina	5.450	6.329	879	16,13
Información de Campañas Ayuntamiento-010	56	6.224	6.168	11.014,29
Petición de Informe	4.800	5.326	526	10,96
Ventanilla Única-AGE-CM-Ayts (Registra y ORVE)	11.470	5.157	-6.313	-55,04
Quejas y Sugerencias	4.298	4.813	515	11,98
Recurso Impuestos-Tasas	3.794	2.505	-1.289	-33,97
Plusvalía-IVTNU	3.341	2.385	-956	-28,61
Generación de Pagos Telemáticos por Pasarela Caixa-Sede	1.641	2.284	643	39,18
Generación de Autoliquidaciones Varias	2.883	2.245	-638	-22,13
Generación de Renovaciones Padrón-Oficina	1.375	2.148	773	56,22
Reclamación	3.107	2.090	-1.017	-32,73
Licencia de Obra Urbanística	1.591	1.966	375	23,57
Información Otras Administraciones Públicas-010	1.178	1.815	637	54,07
Domiciliación de Recibos	2.638	1.667	-971	-36,81
Generación de Justificantes Pago-Ciudadano-Sede	1.503	1.634	131	8,72
Generación de Justificantes Pago Telemático-Ciudadano-Sede	1.007	1.613	606	60,18
Centros Municipales de Personas Mayores	2	1.242	1.240	62.000,00
Fraccionamiento y Aplazamiento de Recibo	2.022	1.221	-801	-39,61
Notificación-Comunicación	1.596	1.037	-559	-35,03
Recurso Sanciones-Multas	936	1.015	79	8,44

F.7.2.- Incrementado la Demanda:

Se muestran a partir de 100 Unidades Absolutas.

TRÁMITES	2019	2020	VARIACIÓN	%
Información de Trámites del Ayuntamiento-010	4.541	22.902	18.361	404,34
Información General del Municipio-010	7.643	21.660	14.017	183,40
Información de Campañas Ayuntamiento-010	56	6.224	6.168	11.014,29
Centros Municipales de Personas Mayores	2	1.242	1.240	62.000,00
Emisión de Certificados Electrónicos-Oficina	5.450	6.329	879	16,13
Generación de Renovaciones Padrón-Oficina	1.375	2.148	773	56,22
Generación de Pagos Telemáticos por Pasarela Caixa-Sede	1.641	2.284	643	39,18
Información Otras Administraciones Públicas-010	1.178	1.815	637	54,07
Generación de Justificantes Pago Telemático-Ciudadano-Sede	1.007	1.613	606	60,18
Petición de Informe	4.800	5.326	526	10,96
Quejas y Sugerencias	4.298	4.813	515	11,98
Licencia de Obra Urbanística	1.591	1.966	375	23,57
Declaración de Datos de Terceros	51	304	253	496,08
Generación de Justificantes Pago-Ciudadano-Sede	1.503	1.634	131	8,72
Convocatoria Entidades Ciudadanas	175	286	111	63,43
Licitación	223	325	102	45,74

Se muestran a partir de una Variación Relativa superior al 40 %.

TRÁMITES	2019	2020	VARIACIÓN	%
Centros Municipales de Personas Mayores	2	1.242	1.240	62.000,00
Información de Campañas Ayuntamiento-010	56	6.224	6.168	11.014,29
Agencia Municipal de Empleo	2	30	28	1.400,00
Declaración de Datos de Terceros	51	304	253	496,08
Información de Trámites del Ayuntamiento-010	4.541	22.902	18.361	404,34
Información General del Municipio-010	7.643	21.660	14.017	183,40
Envío de Documentación-010	25	61	36	144,00
Generación de Justificantes Pago Telemático-Gestoría-Sede	22	52	30	136,36
Reproducción de Imágenes Archivo Municipal	0	1	1	100,00
Árboles Poda Tala Trasplante	25	45	20	80,00
Petición Grupo Político Municipal	94	161	67	71,28
Convocatoria Entidades Ciudadanas	175	286	111	63,43
Generación de Justificantes Pago Telemático-Ciudadano-Sede	1.007	1.613	606	60,18
Generación de Renovaciones Padrón-Oficina	1.375	2.148	773	56,22
Información Otras Administraciones Públicas-010	1.178	1.815	637	54,07
Licitación	223	325	102	45,74
Placa de Carga y Descarga	5	7	2	40,00

F.7.3.- Disminuida la Demanda:

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

TRÁMITES	2019	2020	VARIACIÓN	%
Generación de Volantes Padrón	65.510	52.223	-13.287	-20,28
Generación de Cartas de Pago Recibos	19.716	8.416	-11.300	-57,31
Ventanilla Única-AGE-CM-Ayts (Registra y ORVE)	11.470	5.157	-6.313	-55,04
Padrón Municipal de Habitantes (Alta, Modificación, etc.)	14.795	10.494	-4.301	-29,07
Transferencias de Llamadas-010	15.094	11.943	-3.151	-20,88
Recurso Impuestos-Tasas	3.794	2.505	-1.289	-33,97
Reclamación	3.107	2.090	-1.017	-32,73
Domiciliación de Recibos	2.638	1.667	-971	-36,81
Plusvalía-IVTNU	3.341	2.385	-956	-28,61
Fraccionamiento y Aplazamiento de Recibo	2.022	1.221	-801	-39,61
Tarjeta Especial de Transporte F/N, Discapacitado y Mayor	686	0	-686	-100,00
Generación de Autoliquidaciones Varias	2.883	2.245	-638	-22,13
Factura	1.045	408	-637	-60,96
Ocupación de Suelo Público	1.439	808	-631	-43,85
Prestación de Servicios Sociales	783	194	-589	-75,22
Notificación-Comunicación	1.596	1.037	-559	-35,03
Catastro: Recurso, Transmisión de Dominio, etc.	1.394	995	-399	-28,62
Solicitudes Cambio Permisos DGT	570	331	-239	-41,93

Se muestran hasta una Variación Relativa inferior al -60 %.

TRÁMITES	2019	2020	VARIACIÓN	%
Tarjeta Especial de Transporte F/N, Discapacitado y Mayor	686	0	-686	-100,00
Autorización Evento Deportivo	138	20	-118	-85,51
Convocatoria de Subvención	151	33	-118	-78,15
Prestación de Servicios Sociales	783	194	-589	-75,22
Registro de Asociación	71	22	-49	-69,01
Factura	1.045	408	-637	-60,96

El Servicio de Atención a la Ciudadanía

Parla, lunes, 25 de enero de 2021

Plaza de la Constitución, 1 - 28981 Parla (Madrid) - Telf.: +34 91 624 03 00 (010)
Concejalía de Atención Ciudadana – Servicio de Atención a la Ciudadanía (SAC)
<https://www.ayuntamientoparla.es> - <https://sede.ayuntamientoparla.es>