

MEMORIA Y ESTADÍSTICAS ANUALES DEL SAC

2021

A) SERVICIO INTEGRAL

A.1.- Datos Generales

En esta memoria se van restableciendo los parámetros de acuerdo a los manifestados en los anteriores ejercicios al 2020 que, debido a la influencia de la pandemia del COVID-19, se mostraban con significativas variaciones.

En este primer apartado y, como inicio de los diversos datos que aparecerán más adelante, se proporciona el **volumen total de las personas atendidas en los diferentes canales y la relación con los trámites realizados.**

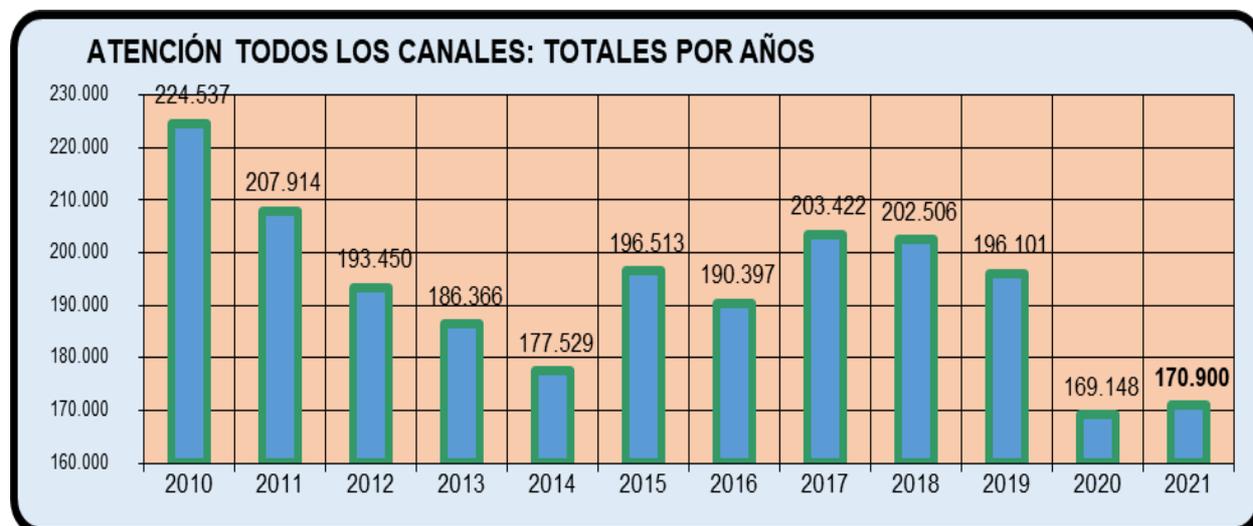
Se puede avanzar que, **a mediados de 2020 y con las restricciones sanitarias de acceso que todavía se mantienen, la reapertura de las oficinas** mediante la implementación de una aplicación informática online de **Cita Previa**, han **aumentado las atenciones presenciales.**

Estas han generado un **notable descenso en la Atención Telefónica al 010**, servicio esencial que se ofreció a la ciudadanía desde el primer día del Estado de Alarma junto a las comunicaciones personalizadas por **correo electrónico** y los **trámites telemáticos** que se efectuaban por la Sede Electrónica.

Esta nueva situación **ha acelerado la digitalización de los procedimientos** con un **repunte histórico del uso de Certificados Electrónicos y Servicios Online**, por medio del **Canal Internet o Sede Electrónica** y la **Oficina Virtual ORVE** para la formalización de **Registros Electrónicos de Documentos, Consultas de Datos Privados, Expedición de Documentos Electrónicos Personales y Notificaciones Telemáticas, entre otros.**

A.2.- Personas Atendidas

En el conjunto de todos los canales se han **atendido a 170.900 personas** durante el año **2021**, un **aumento de 1.752 (1,04%)**, con una **media de 14.242 personas al mes y 712 al día.**



A.3.- Personas Atendidas por Canal

En primer lugar, tenemos el Canal **Presencial u Oficinas** con **76.165 atenciones** y un **aumento del 13,74%**, el **Telefónico o 010** con **47.503 llamadas** recibidas y una **disminución del -27,45%** y, por último, el **Telemático o Sede Electrónica-Internet** con **47.232 servicios** y un **incremento del 28,68%**.

ATENCIÓN	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	SEDE	TOTAL	VARIACIÓN	%
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
2.021	76.165	47.503	47.232	170.900	1.752	1,04

A.4.- Personas Atendidas por Auxiliar de Información

Frente a la **progresión alcista de ejercicios anteriores**, se mantiene en 2021 casi el mismo nivel que en el 2020, la atención a **9.494 personas por cada empleado público y año**, o lo que es lo mismo, **791 por mes o 40 por día**.

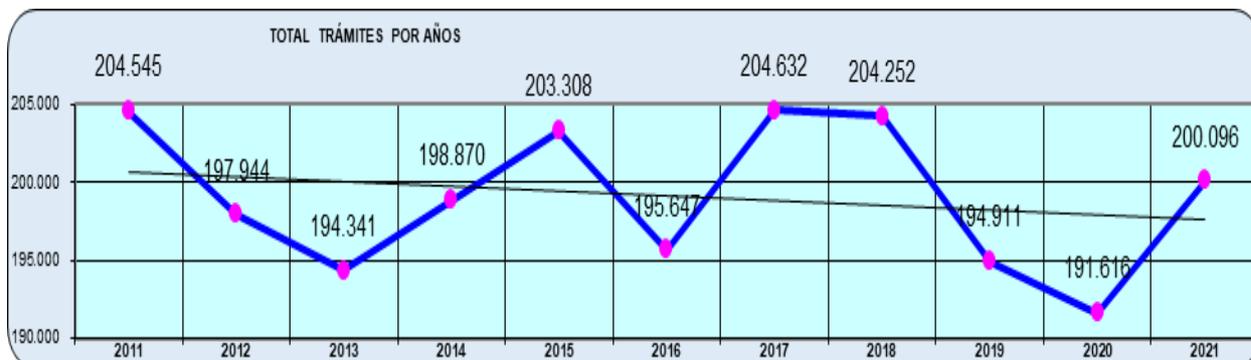


Según los estudios realizados por el SAC, la **ratio de atención óptima y sin carga adicional de trabajo** correspondería a **entre 30 y 40 atenciones por cada empleado público y día (7.000-9.000 año)**, por lo que se deduce que **en la mayoría de los ejercicios anteriores se ha superado este parámetro**.

Como se visualiza en la gráfica, **tanto en el 2020 como en el 2021 los datos se acercan a este valor gracias al empleo racionalizado de la Cita Previa**.

A.5.- Trámites Realizados

Se han formalizado **200.096 trámites en el año 2021**, un ligero repunte de **8.480 (4,43%)** que se concreta por el aumento de la atención presencial y la telemática en **18.341 por mes o 917 al día**.



A.6.- Trámites Realizados por Canal

En el **Presencial u Oficinas** y con **105.361**, observamos un **aumento del 17,81%**. En el **Telefónico o 010** con **47.503 atenciones**, un **importante descenso del -27,45%**. Por último, el **Telemático o Sede Electrónica-Internet** y con **47.232 servicios**, señalamos un **28,68%** superior al del año 2020.

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
2.021	105.361	47.503	47.232	200.096	8.480	4,43

A.7.- Trámites Realizados por Auxiliar de Información

Según se muestra en la gráfica **la carga de trabajo** concierne a **471 trámites anuales**, que se corresponden a **11.116 por empleado público/año, 926/mes o 46/día**.

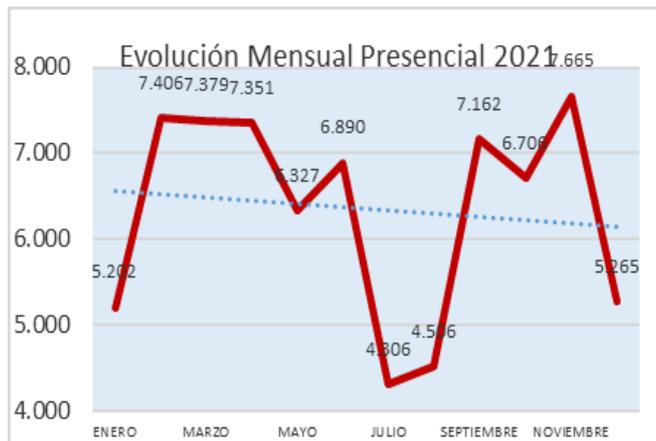


B) SERVICIO O CANAL PRESENCIAL-OFICINAS

B.1.- Datos Generales

El **Servicio Presencial** del SAC ha atendido a **76.165 personas** durante el año 2021, unas **9.201 (13,74%)** más respecto al año 2020, resolviendo la asistencia a **6.347 personas por mes o 321 al día**.

PRESENCIAL	TOTAL	MEDIA MENSUAL	MEDIA DIARIA
Enero	5.202	5.202	260
Febrero	7.406	6.304	370
Marzo	7.379	6.662	369
Abril	7.351	6.835	368
Mayo	6.327	6.733	316
Junio	6.890	6.759	345
Julio	4.306	6.409	215
Agosto	4.506	6.171	225
Septiembre	7.162	6.281	358
Octubre	6.706	6.324	335
Noviembre	7.665	6.445	383
Diciembre	5.265	6.347	310
TOTAL	76.165		321



B.2.- Cita Previa

A partir de que el **8 de junio de 2020** se formalizase la **reapertura de las oficinas**, se habilitó también una **Aplicación Informática bajo entorno Web** cuyo acceso está situado en un lugar destacado de la **Página Web y de la Sede Electrónica**, con **instrucciones básicas y visuales** para facilitar su uso, así como la posibilidad de ver la **disponibilidad, consulta, modificación o anulación**.

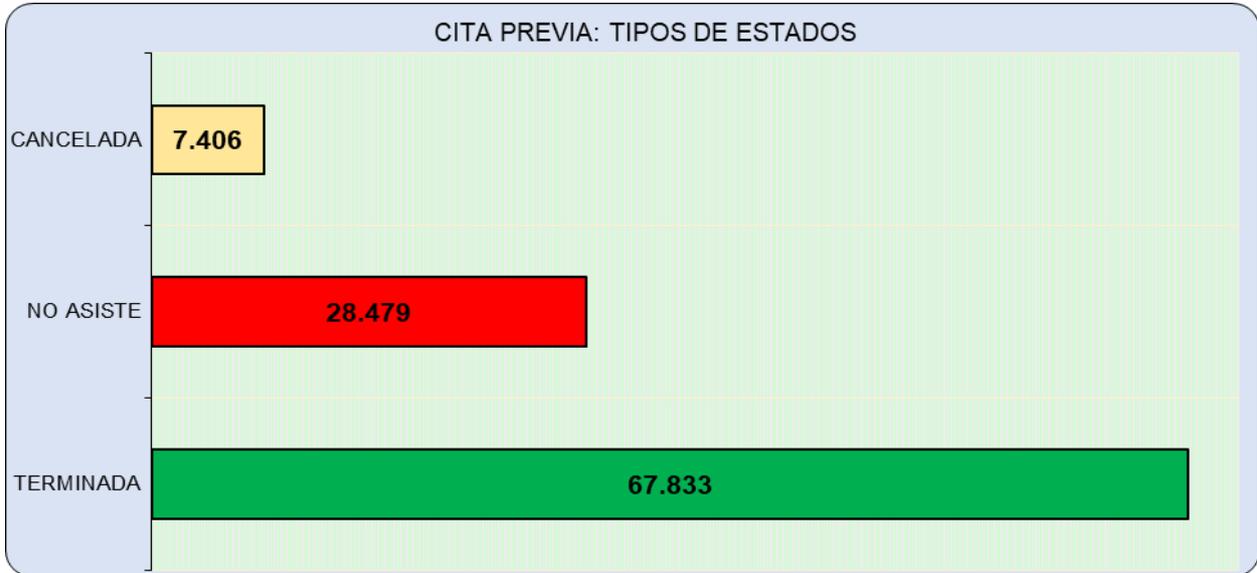
La Cita Previa se puede **solicitar Online por la aplicación web o por medio de una llamada** al servicio telefónico 010 (91.624.03.00) que se confirma con un **correo electrónico**.

Las oficinas constan de **puestos de atención** en turnos de mañana/tarde y **capacidad para 450 personas diarias** y los **servicios ofrecidos son los mismos** que antes de estar disponible la aplicación de la Cita Previa.

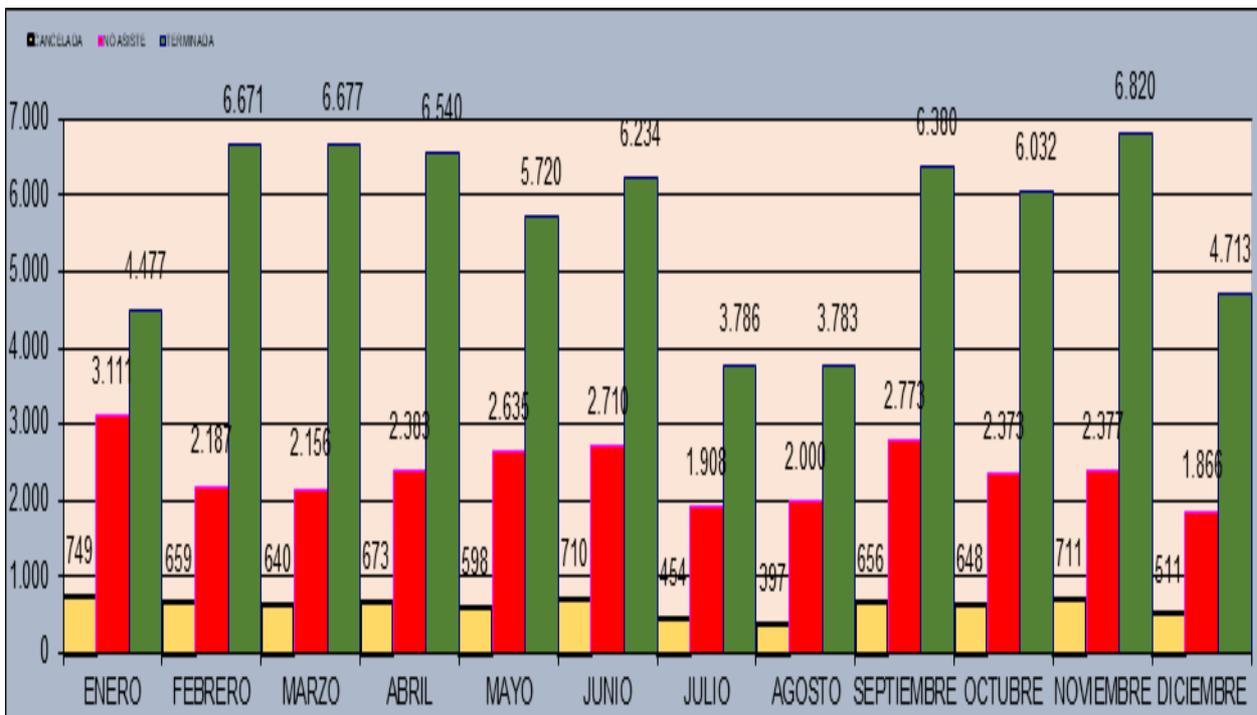
En este **segundo año de servicio**, tenemos el **siguiente detalle**:

SOLICITADAS	CANCELADA	NO ASISTE	TERMINADA	TOTALES
ENERO	749	3.111	4.477	8.337
FEBRERO	659	2.187	6.671	9.517
MARZO	640	2.156	6.677	9.473
ABRIL	673	2.383	6.540	9.596
MAYO	598	2.635	5.720	8.953
JUNIO	710	2.710	6.234	9.654
JULIO	454	1.908	3.786	6.148
AGOSTO	397	2.000	3.783	6.180
SEPTIEMBRE	656	2.773	6.380	9.809
OCTUBRE	648	2.373	6.032	9.053
NOVIEMBRE	711	2.377	6.820	9.908
DICIEMBRE	511	1.866	4.713	7.090
TOTALES	7.406	28.479	67.833	103.718
TOTAL REAL (NO ASISTE + TERMINADA - CANCELADA)			96.312	
% REAL		29,57%	70,43%	100,00%
%TOTAL	7,14%	27,46%	65,40%	100,00%

Vemos que, de un **Total de 103.718 Citas Previas solicitadas** se han **finalizado 67.833 (65,40%)**, **no se han presentado 28.479 personas (27,46%)** y han sido **canceladas 7.406 (7,14%)**.



En cuanto a las **Citas Previas reales** -no se incluyen las canceladas- y de un total de **96.312**, han sido **finalizadas un 70,43%** y **no se han presentado un 29,57%**.



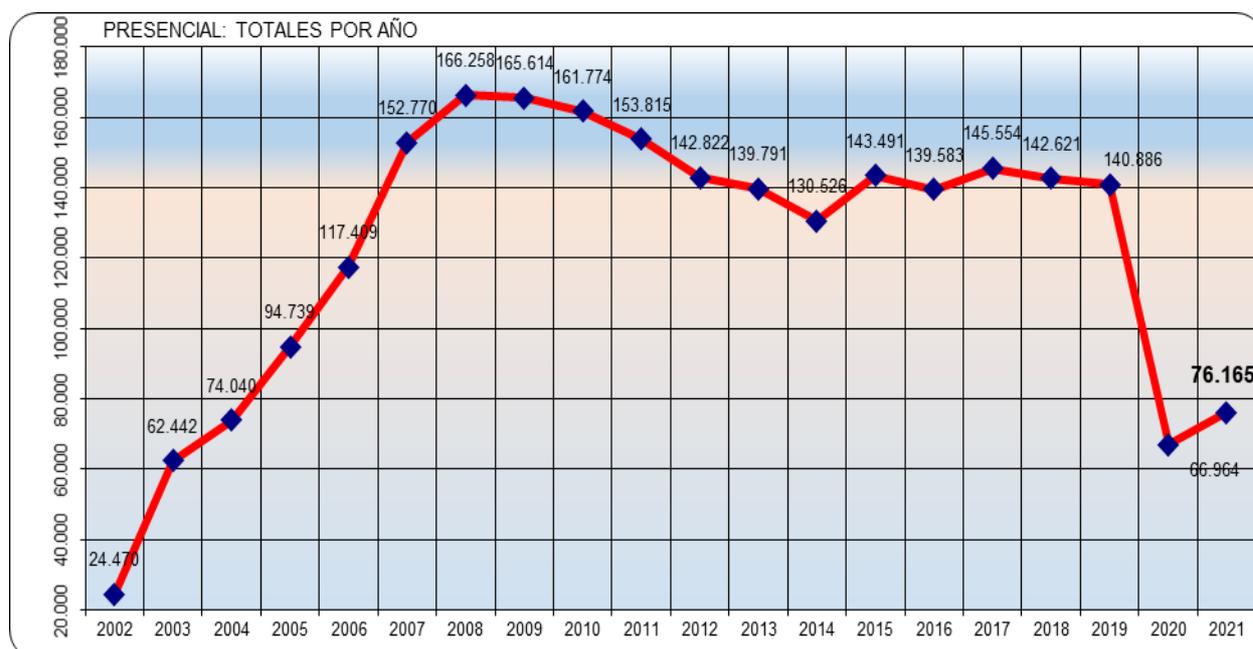
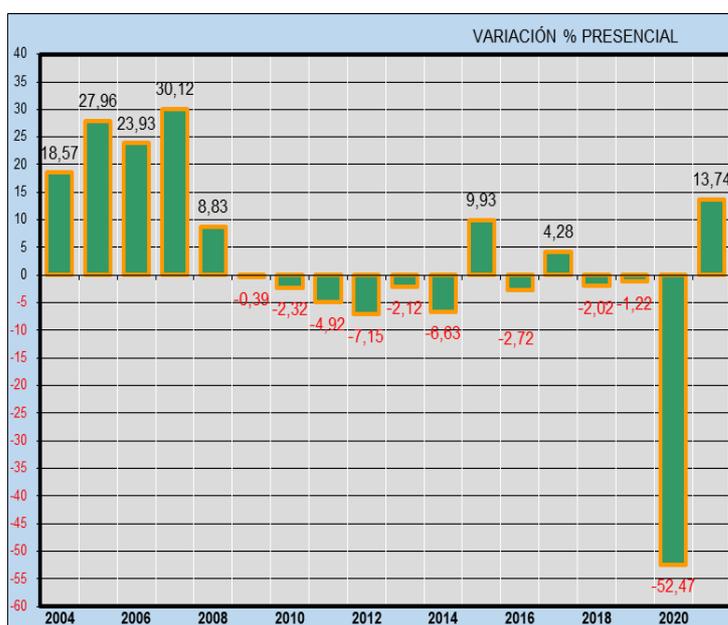
B.3.- Evolución Temporal

Partimos desde el inicio del funcionamiento del servicio de un aumento paulatino desde el 2003 hasta el año 2008, en el que se llegaron a superar las 166.000 atenciones presenciales.

A partir del 2009 esta tendencia se invierte y, desde 2012 hasta el 2020 -con repuntes en el 2015 y el 2017- se estabilizó en la cota de las 140.000.

La incidencia de la pandemia, las restricciones a la movilidad, el aumento del uso del servicio telefónico 010 y el cambio al canal telemático, han reducido drásticamente la atención presencial hasta las 66.964 en el año 2020 y con un ligero aumento del 13,74% en 2021, hasta las 76.165 personas.

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
2.021	76.165	9.201	13,74



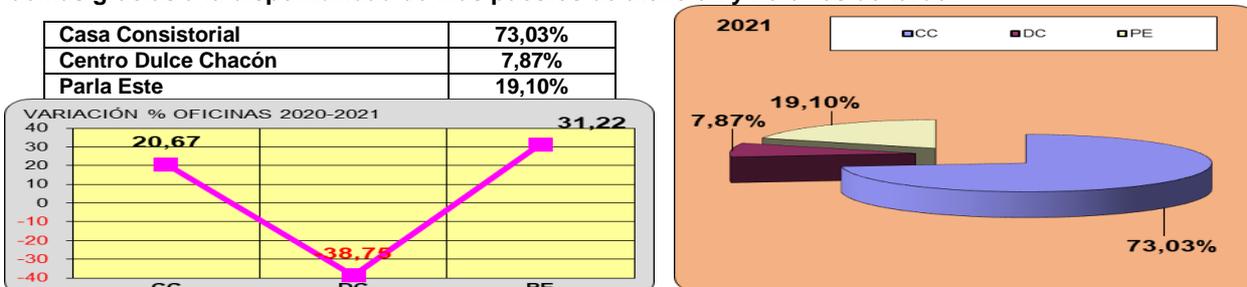
B.4.- Estudio por Oficinas

Para dar un mejor servicio a la ciudadanía, la oficina del Dulce Chacón estuvo abierta en un local contiguo situado en la Concejalía de Mayores, solo desde enero a junio de 2021, hasta que se habilitó esta para su uso original. Desde el mes de julio y hasta diciembre se ha mantenido el cierre del espacio perteneciente al SAC en el edificio de Servicios Sociales al no cumplir el protocolo mínimo sanitario requerido para la atención a la ciudadanía.

Por ello, la **Oficina de Parla Este** se sigue **consolidando** al asumir la carga de trabajo por el cierre de la del Centro Dulce Chacón con un **31,22% (3.462)**, así como, la **Casa Consistorial** muestra un **mayor rendimiento** con un **20,67% (9.529)**.

OFICINA	2018	2019	VARIACIÓN	%	2020	VARIACIÓN	%	2021	VARIACIÓN	%
CC	105.279	103.775	-1.504	-1,43	46.094	-57.681	-55,58	55.623	9.529	20,67
DC	18.119	17.970	-149	-0,82	9.781	-8.189	-45,57	5.991	-3.790	-38,75
PE	19.223	19.141	-82	-0,43	11.089	-8.052	-42,07	14.551	3.462	31,22
	142.621	140.886	-1.735	-1,22	66.964	-73.922	-52,47	76.165	9.201	13,74

Aun así, en cuanto a la oficina de elección o preferencia, es la de la **Casa Consistorial** la que se distingue de las demás gracias a la disponibilidad de más puestos de atención y horarios de tarde.



B.5.- Estudio por Servicios

Los Dispensadores del Sistema de Gestión de Espera (SGE) que están situados en las oficinas emiten **4 tipos de tickets** según el trámite solicitado por la ciudadanía en el momento de presentación por medio de la Cita Previa.

Letra P: **Padrón Municipal de Habitantes**: solicitado por el **57,71%**.

Letra T: **Tributos, Impuestos y Tasas**: **9,70%**.

Letra A: **Actividades, Obras Urbanísticas-Vías Públicas**: **1,52%**.

Letra F: **Información General, Registro Ventanilla Única y Resto Solicitudes**: **31,07%**.

SERVICIOS	2019	2020	2021	VARIACIÓN	%
P-PADRÓN	76.445	39.193	43.952	4.759	12,14
T-IMPUESTOS	25.253	9.354	7.390	-1.964	-21,00
A-LICENCIAS	4.693	1.458	1.161	-297	-20,37
F-OTROS	34.495	16.959	23.662	6.703	39,52
TOTALES	140.886	66.964	76.165	9.201	13,74



B.6.- Estudio por Horarios

Desde la **implantación de la Cita Previa**, la preferencia se mantiene **casi homogénea** tanto por la mañana como por la tarde, dependiendo de los puestos establecidos para cada oficina, turno y hora.



C) SERVICIO O CANAL TELEFÓNICO-010

C.1.-Datos Generales

Desde el 15 de noviembre de 2010 este servicio está adscrito al SAC que, junto a las Oficinas Presenciales y la Sede Electrónica, forman parte del proyecto de **Oficina Integral de Atención a la Ciudadanía** que este Ayuntamiento inició en 2002 y finalizó en el 2012.

En estudios de años anteriores se mostraba la tendencia a la baja de este servicio, pero esta trayectoria se rompe en 2020 al aumentar las consultas recibidas por el efecto de la pandemia y el cierre de las oficinas; tanto que se superó al 2010, año en el que atendimos a 62.514 personas.

En 2021 esta evolución se ralentiza por la apertura de las oficinas y el uso de los trámites telemáticos, pero supera a otros ejercicios por las llamadas referentes a departamentos que todavía no han podido atender presencialmente y, sobre todo, para solicitar una Cita Previa en las oficinas del SAC.

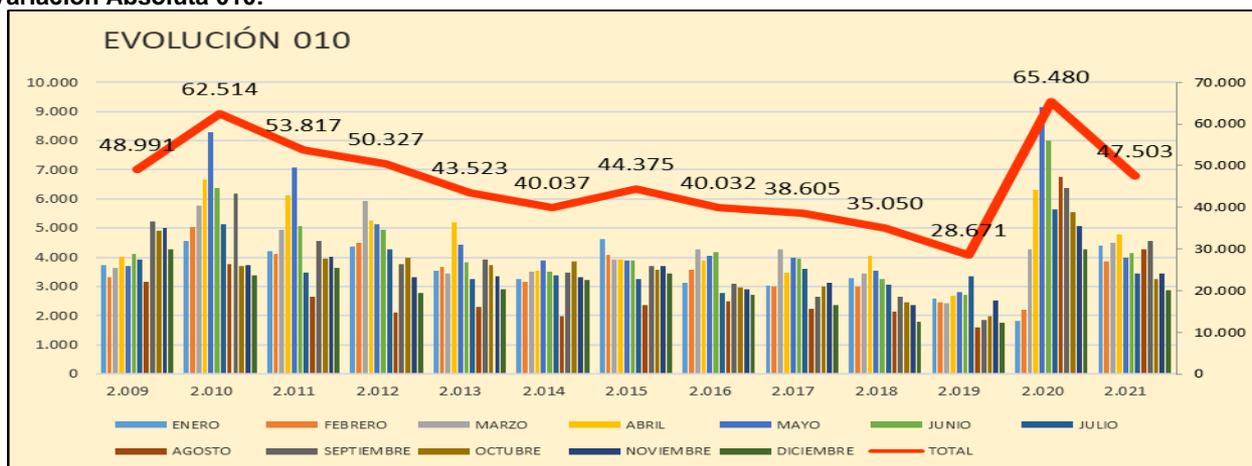
C.2.- Evolución Temporal

El Servicio 010 ha atendido **47.503 llamadas** en el año 2021, una diferencia de **-17.977 (-27,45%)** respecto a 2020, con una media de **3.959 al mes y 198 al día**.

Respecto a la demanda, destacan **abril (4.795)**, **septiembre (4.546)**, **octubre (3.255)** y **diciembre (2.882)**.

AÑO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTALES
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
2.021	4.406	3.844	4.495	4.795	3.973	4.134	3.448	4.268	4.546	3.255	3.457	2.882	47.503

Variación Absoluta 010:



Variación Relativa 010:



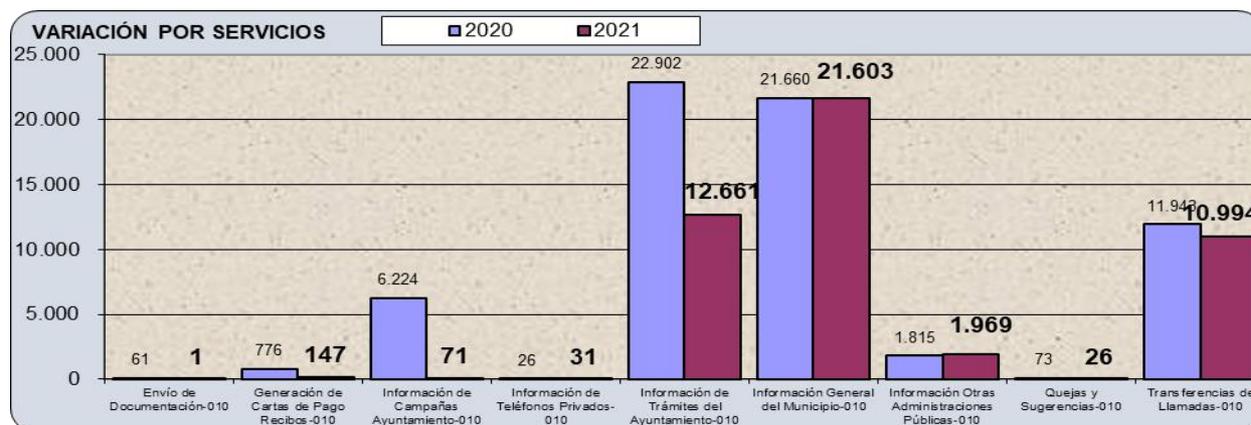
C.3.- Estudio por Servicios

Destacan las **reducciones** en:

- Información de Campañas Ayuntamiento: **-98,86 %**
- Envío de Documentación: **-98,36 %**
- Generación de Cartas de Pago Recibos: **-81,06 %**
- Quejas y Sugerencias: **-64,38 %**
- Información de Trámites del Ayuntamiento: **-44,72 %**

Para el resto, la **Información General del Municipio** se mantiene prácticamente como en el 2020 y las **Transferencias de Llamadas**, aunque se han **reducido un 7,95%**, significan el **23,14%** del total de las recibidas, incluso con el **sistema de discriminación por extensiones** instalado en el año 2020.

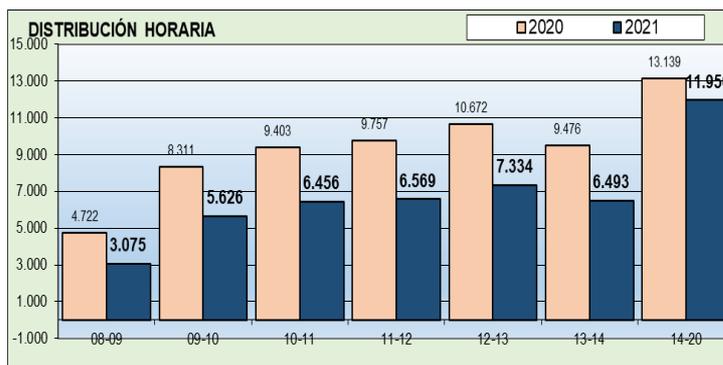
	2020	2021	Variación	%
Envío de Documentación-010	61	1	-60,00	-98,36
Generación de Cartas de Pago Recibos-010	776	147	-629,00	-81,06
Información de Campañas Ayuntamiento-010	6.224	71	-6.153,00	-98,86
Información de Teléfonos Privados-010	26	31	5,00	19,23
Información de Trámites del Ayuntamiento-010	22.902	12.661	-10.241,00	-44,72
Información General del Municipio-010	21.660	21.603	-57,00	-0,26
Información Otras Administraciones Públicas-010	1.815	1.969	154,00	8,48
Quejas y Sugerencias-010	73	26	-47,00	-64,38
Transferencias de Llamadas-010	11.943	10.994	-949,00	-7,95
	65.480	47.503	-17.977	-27,45



C.4.- Estudio por Horarios

Del total de las llamadas recibidas se mantiene la preferencia del **56,53%** en las **horas centrales de la mañana**, entre las **10:00 y las 14:00**, aunque **tenemos un 25,16%** en horario de tarde, desde las **14:00 a las 20:00 horas**.

HORA	2020	2021	VARIACIÓN	%
08-09	4.722	3.075	-1.647	-34,88
09-10	8.311	5.626	-2.685	-32,31
10-11	9.403	6.456	-2.947	-31,34
11-12	9.757	6.569	-3.188	-32,67
12-13	10.672	7.334	-3.338	-31,28
13-14	9.476	6.493	-2.983	-31,48
14-20	13.139	11.950	-1.189	-9,05
TOTALES	65.480	47.503	-17.977	-27,45



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

Con la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común que **entró en vigor el 2 de octubre de 2016**, se implanta una **Administración totalmente electrónica, interconectada, facilitando las relaciones electrónicas de los/as ciudadanos/as y las empresas con la Administración.**

Para ello, el Ayuntamiento de Parla se relaciona con otras Administraciones Públicas desde **diciembre de 2012** como **Entidad Integrada** en la Aplicación Informática de la **Oficina de Registro Virtual de Entidades Locales (ORVE)** dentro del Proyecto del **Sistema de Interconexión de Registros (SIR)**, que permite la **presentación electrónica al propio Ayuntamiento y a la Ciudadanía de solicitudes, escritos o comunicaciones dirigidas a la Administración General del Estado, a las Comunidades Autónomas, a las Entidades Locales y al resto de las Administraciones Públicas.**

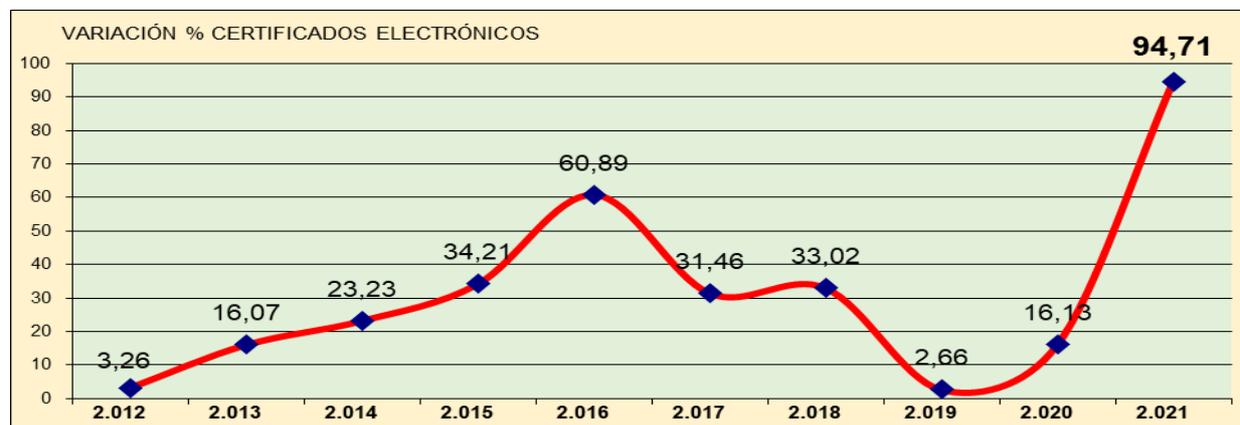
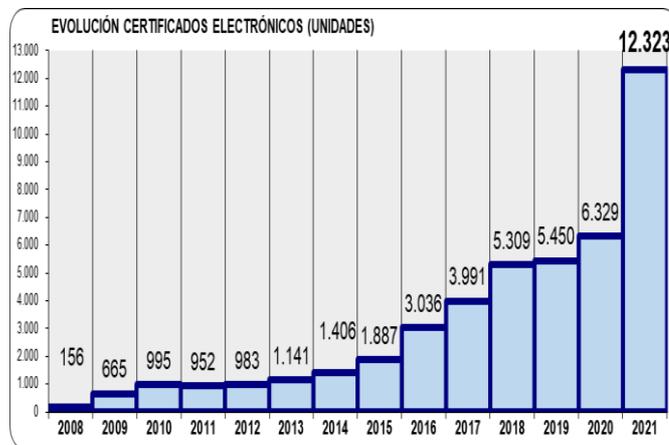
En el **entorno local** contamos con la **Sede Electrónica** como la **Oficina Virtual del Ayuntamiento de Parla** desde **diciembre de 2013**. Esta herramienta integra **Servicios Personales, Generales, Informativos y Gestiones**, pudiendo **interactuar Online o realizar Registros Electrónicos** teniendo un **mínimo de 150 Trámites** disponibles mediante **Servicios Electrónicos** basados en **Firma Electrónica, DNIE o Certificados Digitales.**

D.1.- Certificados Digitales

La firma del Convenio-Contrato en el año 2008 con la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT) y del Contrato con la empresa emisora Camerfirma desde 2017, ha posibilitado que el Ayuntamiento de Parla, en concreto el **SAC**, sea una **Oficina Acreditada de Identidad** para el **Registro de Certificados Electrónicos de Personas Físicas.**

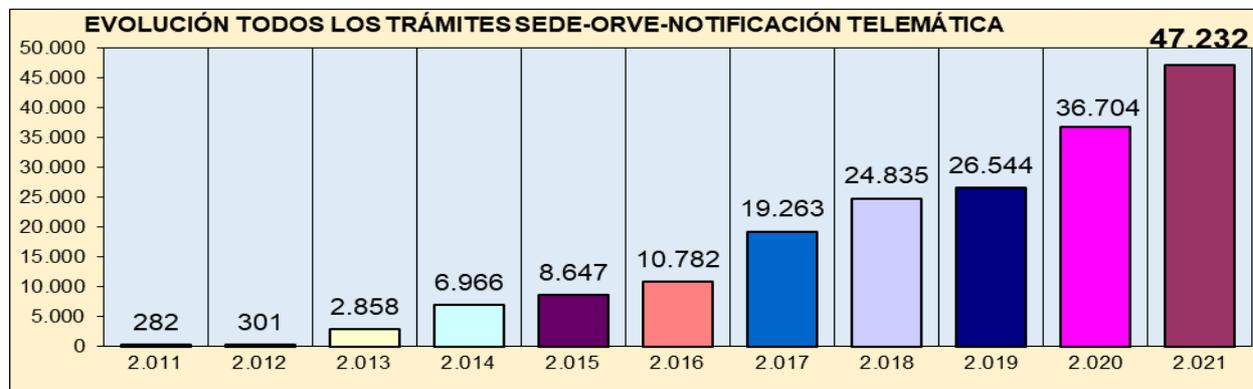
En estos años se han autenticado o acreditado en nuestras oficinas **44.623 personas para la Emisión o revocación de sus Certificados Digitales** y, concretamente, a **12.323 en el año 2021**, un **incremento del 94,71%** respecto al año 2020, según se pueden visualizar en la siguiente tabla y gráfico.

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
2.021	12.323	5.994	94,71



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

En su conjunto, se han generado **47.232 servicios** por la **Sede Electrónica, ORVE y Notificaciones Telemáticas** en el **2021**, un **aumento del 28,68% (10.528)**, que se componen de Servicios con y sin Registro Electrónico.



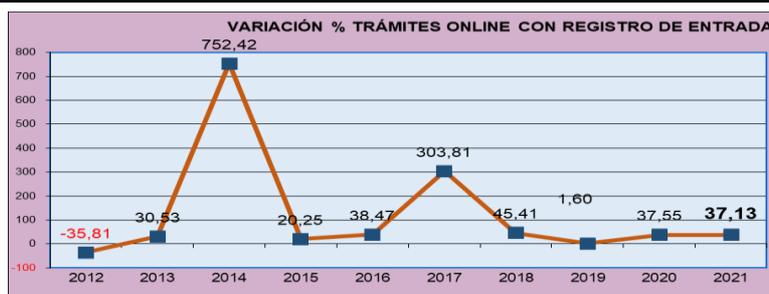
D.3.- Servicios Telemáticos Con Registro de Entrada Electrónico

Se han generado un total de **19.803 Registros de Entrada de Trámites** por la **Sede Electrónica, ORVE y Notificaciones Telemáticas**, un **incremento del 37,13%** respecto a 2020.

Corresponden estos al **34,14%** del **Total de los Registros de Entrada**.

TRÁMITES CON REGISTRO-SEDE-ORVE	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Registro Electrónico Sede-Registra	582	997	4.608	6.514	7.297	10.692	13.887
Registro Electrónico-Notificación Telemática	0	13	328	255	340	315	384
Registro Electrónico Recibido por ORVE	689	750	2.171	3.565	2.862	3.434	5.532
Subtotal	1.271	1.760	7.107	10.334	10.499	14.441	19.803

AÑO	TRÁMITES	VARIACIÓN %
2.011	148	
2.012	95	-35,81
2.013	124	30,53
2.014	1.057	752,42
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
2.021	19.803	37,13



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

En esta categoría se enmarcan los **Servicios Personales** que se gestionan online por la Sede, generando un total de **27.429 Trámites**, un **23,20%** más que en 2020. Corresponden al **19,30%** del total de los Trámites sin registro.

Es necesario **solicitarlos con identificación segura (Certificado Digital)** menos las Quejas y Sugerencias.

SIN REGISTRO ELECTRÓNICO	2020	2021	VARIACIÓN	%
Trámite con Certificado Digital				
Generación Autoliquidaciones-Ciudadano	478	886	408	85,36
Generación Autoliquidaciones-Gestoría	1.767	1.749	-18	-1,02
Generación Cartas de Pago Recibos-Ciudadano	1.560	2.117	557	35,71
Generación Justificantes de Pago-Ciudadano	1.634	1.728	94	5,75
Generación Justificantes Pago Telemático-Ciudadano	1.613	1.489	-124	-7,69
Generación Justificantes Pago Telemático-Gestoría	52	105	53	101,92
Generación Pagos Telemáticos Pasarela Caixa	2.284	2.519	235	10,29
Generación Solicitud Volantes-Ciudadano	0	0	0	0
Generación Volantes-Ciudadano	8.452	12.857	4.405	52,12
Subtotal	17.840	23.450	5.610	31,45
Trámite sin Certificado Digital				
Quejas y Sugerencias-Ciudadano	4.423	3.979	-444	-10,04
Subtotal	4.423	3.979	-444	-10,04
TOTAL SIN REGISTRO SEDE	22.263	27.429	5.166	23,20



E) TRÁMITES REALIZADOS EN EL SAC

E.1.- Datos Generales

Se han gestionado en su conjunto **200.096 Trámites** durante el año **2021**, **8.480 más (4,43%)** que en 2020.

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
2.021	105.361	47.503	47.232	200.096	8.480	4,43

E.2.- Trámites por Canal

E.2.1.- Canal Presencial-Oficinas

Con **105.361 trámites**, un **17,81% (15.929)**, se diferencian entre los que generan, o no, registros de entrada.

Con **Registro de Entrada el ascenso** ha sido del **22,81% (7.094)** y **Sin Registro** del **15,15% (8.835)**.

TRÁMITES CON REGISTRO-OFICINAS	2020	2021	VARIACIÓN	%
Registros de Entrada-Registra	25.888	31.401	5.513	21,30
Registro de Edictos	87	116	29	33,33
Registros Enviados por ORVE	5.129	6.681	1.552	30,26
Subtotal	31.104	38.198	7.094	22,81
TRÁMITES SIN REGISTRO-OFICINAS	2020	2021	VARIACIÓN	%
Emisión de Certificados Electrónicos-Oficina	6.329	12.323	5.994	94,71
Generación de Cartas de Pago-Oficina	6.080	2.558	-3.522	-57,93
Generación de Renovaciones Padrón-Oficina	2.148	2.538	390	18,16
Generación de Volantes-Oficina	43.771	49.744	5.973	13,65
Subtotal	58.328	67.163	8.835	15,15
TOTAL TRAMITES-OFCINA	89.432	105.361	15.929	17,81

E.2.2.- Canal Telefónico-010

Con **47.503 servicios**, ha **disminuido** un **-27,45% (-17.977)**, siendo no generadores de registros de entrada.

TRÁMITES SIN REGISTRO-010	2020	2021	VARIACIÓN	%
Envío de Documentación-010	61	1	-60	-98,36
Generación de Cartas de Pago Recibos-010	776	147	-629	-81,06
Información de Campañas Ayuntamiento-010	6.224	71	-6.153	-98,86
Información de Teléfonos Privados-010	26	31	5	19,23
Información de Trámites del Ayuntamiento-010	22.902	12.661	-10.241	-44,72
Información General del Municipio-010	21.660	21.603	-57	-0,26
Información Otras Administraciones Públicas-010	1.815	1.969	154	8,48
Quejas y Sugerencias-010	73	26	-47	-64,38
Transferencias de Llamadas-010	11.943	10.994	-949	-7,95
TOTAL TRAMITES-010	65.480	47.503	-17.977	-27,45

E.2.3.- Canal Telemático-Sede Electrónica

Con **47.232 trámites**, un **aumento** del **28,68% (10.528)**, distinguiendo entre los generan o no registros de entrada.

Con **Registro de Entrada** el **incremento** ha sido del **37,13% (5.362)** y **sin registro** del **23,20% (5.166)**.

TRÁMITES CON REGISTRO-SEDE	2020	2021	VARIACIÓN	%
Registro Electrónico Sede-Registra	10.692	13.887	3.195	29,88
Registro Electrónico-Notificación Telemática	315	384	69	21,90
Registro Electrónico-Recibidos por ORVE	3.434	5.532	2.098	61,09
Subtotal	14.441	19.803	5.362	37,13
TRÁMITES SIN REGISTRO-SEDE-ORVE	2020	2021	VARIACIÓN	%
Generación de Autoliquidaciones Varias-Ciudadano-Sede	478	886	408	85,36
Generación de Autoliquidaciones Varias-Gestoría-Sede	1.767	1.749	-18	-1,02
Generación de Cartas de Pago Recibos-Ciudadano-Sede	1.560	2.117	557	35,71
Generación de Justificantes de Pago-Ciudadano-Sede	1.634	1.728	94	5,75
Generación de Justificantes Pago Telemático-Ciudadano-Sede	1.613	1.489	-124	-7,69
Generación de Justificantes Pago Telemático-Gestoría-Sede	52	105	53	101,92
Generación de Pagos Telemáticos Pasarela Caixa-Sede	2.284	2.519	235	10,29
Generación de Solicitud Volantes-Ciudadano-Sede	0	0	0	0,00
Generación de Volantes-Ciudadano-Sede	8.452	12.857	4.405	52,12
Quejas y Sugerencias-Ciudadano-Sede	4.423	3.979	-444	-10,04
Subtotal	22.263	27.429	5.166	23,20
TOTAL TRAMITES-SEDE	36.704	47.232	10.528	28,68

E.3.- Registro de Entrada

E.3.1.- Evolución Temporal

Entre los trámites propios de las oficinas presenciales del SAC, se han realizado **58.001 Registros de Entrada** en el año 2021, una **mejora de 12.456 (19,57%)**, una **media de 4.833 registros mensuales (241 diarios)**, incluidos los **Registros Electrónicos**, los recibidos por el **ORVE**, las **Notificaciones Telemáticas** y los **Edictos** publicados en el **Tablón Electrónico de la Sede**.

Las cifras superiores e inferiores son **Marzo (6.151) y Junio (5.827)**, **Enero (3.613) y Agosto (3.405)**.

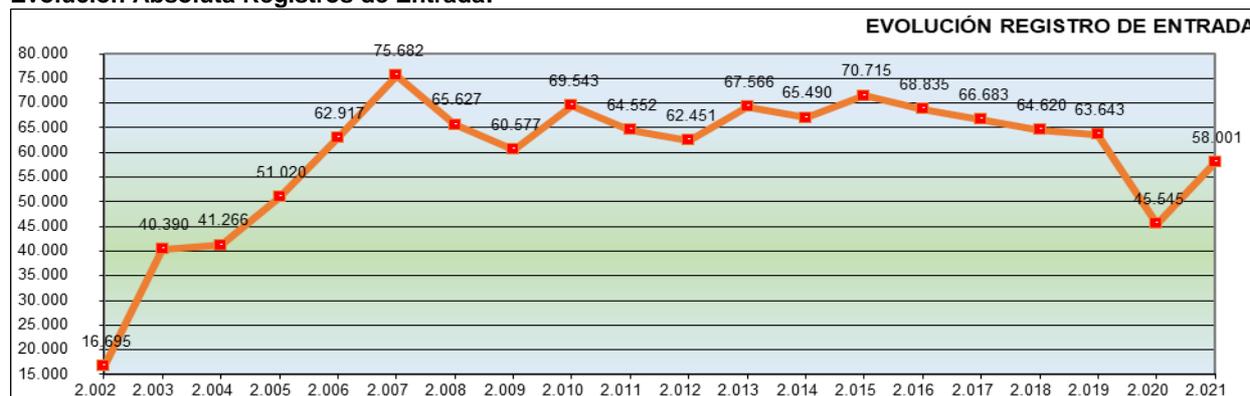
REGISTRO/MES 2021	REGISTROS
ENERO	3.613
FEBRERO	5.083
MARZO	6.151
ABRIL	4.650
MAYO	4.820
JUNIO	5.827
JULIO	4.190
AGOSTO	3.405
SEPTIEMBRE	4.831
OCTUBRE	5.182
NOVIEMBRE	5.562
DICIEMBRE	4.571
Subtotal Registro	57.885
Registro de Edictos	116
TOTAL AÑO	58.001

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
2.020	45.545	-18.098	-28,44
2.021	58.001	12.456	19,57

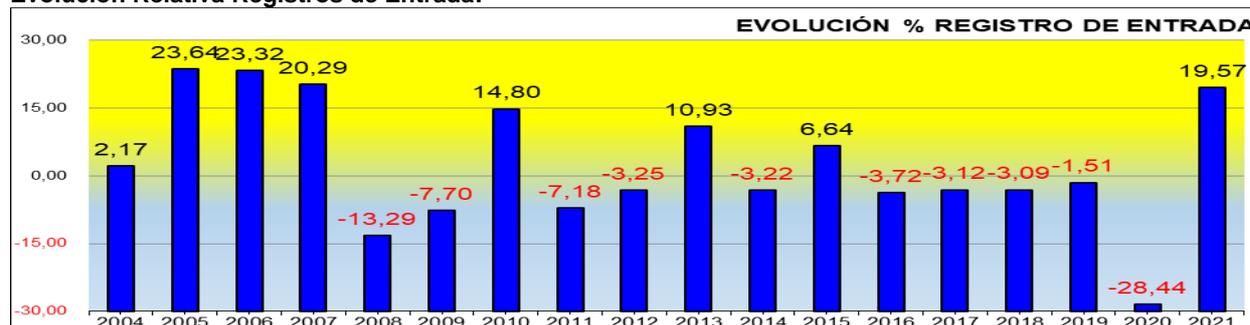
Según se visualiza en las tablas, el **incremento es constante** desde el año **2003**, hasta que **se interrumpe en el 2008**, para **estacionarse en una horquilla** comprendida entre los **60.000 y los 70.000 Registros** hasta el **2019**.

Se hace notar el **efecto de la pandemia en el año 2020** para **casi volver a los anteriores parámetros en el 2021**.

Evolución Absoluta Registros de Entrada:



Evolución Relativa Registros de Entrada:



E.3.2.- Origen de los Documentos y Trámites

Del total de todos los Registros de Entrada, todavía prevalece la Entrega de Documentación en las oficinas presenciales, con el **60,48% (35.079)**.

En segundo lugar y alejado del anterior, los **Recibidos Telemáticamente con Certificado Digital por el Registro Electrónico de la Sede**, pero **aumentando** en la cantidad de **13.625** y representando el **23,49%**.

En tercer lugar, el **Correo Administrativo**, que engloba toda la **documentación en papel** que se recibe por medio del **servicio postal o mensajería**, que se contrae al **5,32% (3.083)**.

En cuarto, los entregados **telemáticamente** por la **Oficina de Registro Virtual de las Entidades Locales (ORVE) y Ventanillas Únicas en otras Administraciones**, que **aumenta** en la cantidad de **5.532**, un **9,54%**.

En quinto lugar, los recibidos por **Notificación Telemática**, que con **390** unidades representan el **0,67%**.

Y, para terminar, la **normalidad en los próximos años**, los **Orígenes Telemáticos (Registros Electrónicos, ORVE y Notificaciones Telemáticas)** han **desarrollado un incremento de 19.765 unidades (un 34,08%)**.

RESUMEN ORIGEN REGISTRO ENTRADA	2021	%
1.- Entrega en Mano, V.U. Registros Enviados por ORVE y Edictos	35.079	60,48%
2.- Registro Sede Electrónica e Internet	13.625	23,49%
3.- Correo Administrativo	3.083	5,32%
4.- Registro Recibido por ORVE	5.532	9,54%
5.- Notificación Telemática-Lexnet	390	0,67%
6.- Fax-Burofax	74	0,13%
7.- Correo Electrónico	218	0,38%
Total	58.001	100,00%
Origen Telemático (suma de 2,4,5 y 7)	19.765	34,08%

E.3.3.- Destino de los Documentos y Trámites

Tenemos **Departamentos que superan los 6.000 registros** y que constituyen el **63,56% del total**, como **Estadística (29,82%)**, la **Oficina Municipal de Gestión Tributaria (22,04%)** y las **Ventanillas Únicas (11,70%)** con **17.295, 12.784 y 6.787 anotaciones** respectivamente.

Un segundo grupo, los comprendidos **entre los 1.000 y los 6.000** y que representan el **18,82%**, en los que destacan **Urbanismo, Recursos Humanos, Asesoría Jurídica Municipal y Sanciones y Multas**.

Por último, el resto, que han recibido **menos de 1.000 registros** y que suponen el **17,62% de las anotaciones**, tal como se muestra en las siguientes tablas.

DESTINO REGISTRO ENTRADA-RATIOS	2021	%
Estadística	17.295	29,82%
Oficina Municipal de Gestión Tributaria	12.784	22,04%
Ventanilla Unica-AGE-CM-Aytos	6.787	11,70%
Urbanismo	4.874	8,40%
Recursos Humanos	3.432	5,92%
Asesoría Jurídica Municipal	1.582	2,73%
Sanciones y Multas	1.025	1,77%
Servicio de Atención al Ciudadano (Incluye Edictos)	839	1,45%
Protección Ciudadana	837	1,44%
Tesorería	799	1,38%
Mayores	681	1,17%
Servicios Sociales	629	1,08%
Servicios Técnicos Calas y Vados	559	0,96%
Actividades	506	0,87%
Bienestar Animal	492	0,85%
Participación Ciudadana	445	0,77%
Centro de Iniciativas Empresariales	399	0,69%
Contratación	396	0,68%
Consumo	340	0,59%
Presidencia	316	0,54%
Intervención	311	0,54%
Cultura	310	0,53%
Servicios a la Comunidad	310	0,53%

DESTINO REGISTRO ENTRADA-RATIOS	2021	%
Movilidad	267	0,46%
Quejas y Sugerencias	229	0,39%
Salud Pública	223	0,38%
Responsabilidad Patrimonial	205	0,35%
Secretaría General	193	0,33%
Jurado Económico Administrativo	152	0,26%
Deportes	119	0,21%
Patrimonio	113	0,19%
Educación	111	0,19%
Empleo	105	0,18%
Oficina de la Vivienda	91	0,16%
Gabinete Alcaldía	62	0,11%
Centro Jose Luis Sampedro	44	0,08%
Juventud	35	0,06%
Transparencia Municipal	25	0,04%
Centro Ocupacional	23	0,04%
Igualdad	16	0,03%
Protección Civil	16	0,03%
Informática	11	0,02%
Concejalía de Hacienda	7	0,01%
Archivo General	4	0,01%
Gabinete Comunicación	1	0,00%
Infancia	1	0,00%
	58.001	100,00%

E.4.- Sin Registro de Entrada y Online

En el SAC se resuelven tareas que a priori no son cuantificables y que no generan registros de entrada como, por ejemplo, informar sobre las distintas solicitudes, gestiones, trámites o actividades del Ayuntamiento de Parla, de la Administración General del Estado, de la Comunidad de Madrid y de otros Ayuntamientos. En cambio, son observables y computables la Emisión de Volantes, Recibos, Llamadas, etc.

Estos son **142.095 Trámites sin Registro de Entrada y Online** realizados en 2021, un **-2,72%** que en 2020.

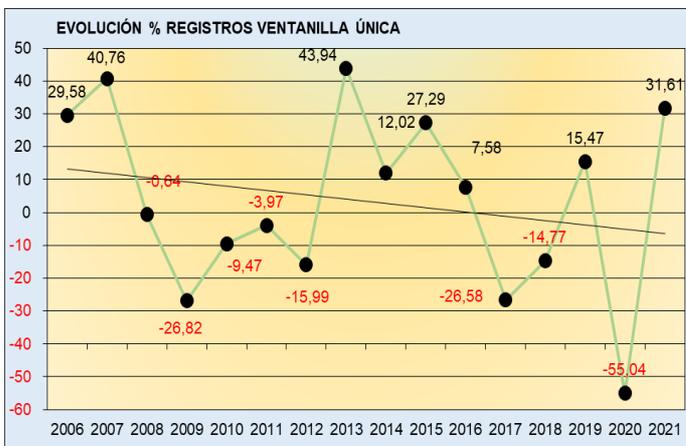
TRÁMITES SIN REGISTRO DE ENTRADA	2020	2021	VARIACIÓN	%
OFICINAS	58.328	67.163	8.835	15,15
TELEFÓNICOS-010	65.480	47.503	-17.977	-27,45
SEDE ELECTRÓNICA	22.263	27.429	5.166	23,20
TOTAL TRÁMITES SIN REGISTRO	146.071	142.095	-3.976	-2,72

E.5.- Registro de Ventanilla Única-Orve

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece que las solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a los órganos de las Administraciones Públicas puedan presentarse en los Registros Electrónicos de la Administración u Organismo al que se dirijan y en los registros electrónicos de la AGE, Comunidades Autónomas, Ayuntamientos y el Sector Público Institucional.

En este año, el SAC del Ayuntamiento de Parla ha realizado **6.787 Registros de Entrada de Ventanilla Única por la Oficina de Registro Virtual de Entidades Locales (ORVE)**, un **31,61%** más que en el año 2020 debido a la mayor presencia de la ciudadanía en nuestras oficinas, constatando que **del total de los 11.369 realizados por todos los Departamentos Municipales, un 60% han correspondido al SAC.**

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
2.021	6.787	1.630	31,61



Según cálculos realizados, el Ayuntamiento de Parla y en el caso del SAC, se ha ahorrado en servicios postales entre unos 3.400 (si se utiliza carta ordinaria) o 34.000 euros (si se utiliza carta certificada con acuse de recibo) relacionados con el envío de las Ventanillas Únicas en papel a las demás Administraciones Públicas.

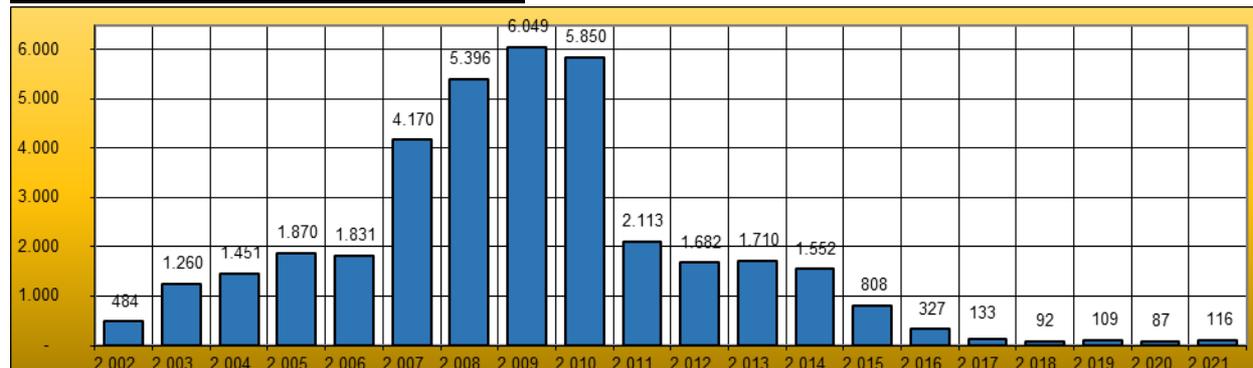
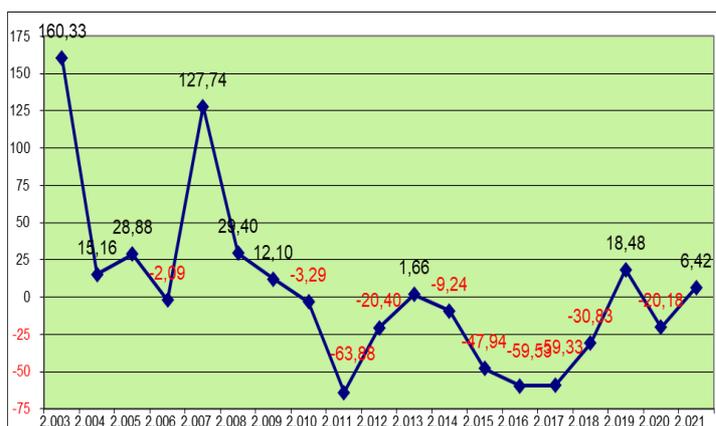
Si contabilizamos todos los departamentos del Ayuntamiento de Parla, el ahorro ha sido entre unos 5.700 (si se utiliza carta ordinaria) o 57.000 euros (si se utiliza carta certificada con acuse de recibo).

E.6.- Registro de Edictos

El Servicio de Atención a la Ciudadanía del Ayuntamiento de Parla ha **realizado 116 Registros de Edictos en el año 2021**, un **6,42% más que en el año 2020**. La Exposición Pública de Edictos en el Tablón de Anuncios Electrónico recoge las propias del Ayuntamiento y el resto de las Administraciones Públicas, Notarías, Registros de la Propiedad, Juntas de Compensación, etc.

El **1 de junio de 2015** entró en vigor el **Tablón Edictal Único a través del Boletín Oficial del Estado**. Gracias a que la **publicación de estos anuncios es gratuita**, los Registros de Edictos **se han reducido drásticamente**.

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
2.021	116	7	6,42



E.7.- Estudio de los Trámites

E.7.1.- Más Solicitados:

Se muestran a partir de 1.000 unidades.

TRÁMITES	2020	2021	VARIACIÓN	%
Generación de Volantes Padrón	52.223	62.601	10.378	19,87
Información General del Municipio-010	21.660	21.603	-57	-0,26
Padrón Municipal de Habitantes (Alta, Modificación, etc.)	10.494	14.012	3.518	33,52
Información de Trámites del Ayuntamiento-010	22.902	12.661	-10.241	-44,72
Emisión de Certificados Electrónicos-Oficina	6.329	12.323	5.994	94,71
Transferencias de Llamadas-010	11.943	10.994	-949	-7,95
Ventanilla Unica-AGE-CM-Aytos (Registra y ORVE)	5.157	6.787	1.630	31,61
Generación de Cartas de Pago Recibos	8.416	4.822	-3.594	-42,70
Petición de Informe	5.326	4.766	-560	-10,51
Quejas y Sugerencias	4.813	4.287	-526	-10,93
Recurso Impuestos-Tasas	2.505	3.415	910	36,33
Plusvalía-IVTNU	2.385	3.164	779	32,66
Generación de Autoliquidaciones Varias	2.245	2.635	390	17,37
Reclamación	2.090	2.589	499	23,88
Generación de Renovaciones Padrón-Oficina	2.148	2.538	390	18,16
Generación de Pagos Telemáticos por Pasarela Caixa-Sede	2.284	2.519	235	10,29
Domiciliación de Recibos	1.667	2.447	780	46,79
Licencia de Obra Urbanística	1.966	2.273	307	15,62
Convocatoria de Proceso Selectivo	327	2.196	1.869	571,56
Información Otras Administraciones Públicas-010	1.815	1.969	154	8,48
Generación de Justificantes Pago-Ciudadano-Sede	1.634	1.728	94	5,75
Fraccionamiento y Aplazamiento de Recibo	1.221	1.723	502	41,11
Generación de Justificantes Pago Telemático-Ciudadano-Sede	1.613	1.489	-124	-7,69
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

E.7.2.- Incrementado la Demanda:

Se muestran a partir de 300 Unidades Absolutas.

TRÁMITES	2020	2021	VARIACIÓN	%
Generación de Volantes Padrón	52.223	62.601	10.378	19,87
Emisión de Certificados Electrónicos-Oficina	6.329	12.323	5.994	94,71
Padrón Municipal de Habitantes (Alta, Modificación, etc.)	10.494	14.012	3.518	33,52
Convocatoria de Proceso Selectivo	327	2.196	1.869	571,56
Ventanilla Única-AGE-CM-Ayts (Registra y ORVE)	5.157	6.787	1.630	31,61
Recurso Impuestos-Tasas	2.505	3.415	910	36,33
Domiciliación de Recibos	1.667	2.447	780	46,79
Plusvalía-IVTNU	2.385	3.164	779	32,66
Convocatoria de Subvención	33	688	655	1.984,85
Ocupación de Suelo Público	808	1.322	514	63,61
Fraccionamiento y Aplazamiento de Recibo	1.221	1.723	502	41,11
Reclamación	2.090	2.589	499	23,88
Generación de Autoliquidaciones Varias	2.245	2.635	390	17,37
Generación de Renovaciones Padrón-Oficina	2.148	2.538	390	18,16
Recursos Humanos-Régimen Interior	766	1.125	359	46,87
Licencia de Obra Urbanística	1.966	2.273	307	15,62
Declaración de Datos de Terceros	304	605	301	99,01

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

TRÁMITES	2020	2021	VARIACIÓN	%
Informe ITE	0	40	40	4,000,00
Convocatoria de Subvención	33	688	655	1.984,85
Convocatoria de Proceso Selectivo	327	2.196	1.869	571,56
Autorización Evento Deportivo	20	60	40	200,00
Registro de Asociación	22	59	37	168,18
Apertura de Piscinas	70	187	117	167,14
Indemnización Responsabilidad Patrimonial	90	197	107	118,89
Generación de Justificantes Pago Telemático-Gestoría-Sede	52	105	53	101,92
Domiciliación de Recibos	1.667	2.447	780	100,00
Declaración de Datos de Terceros	304	605	301	99,01
Emisión de Certificados Electrónicos-Oficina	6.329	12.323	5.994	94,71
Tarjeta de Armas	13	25	12	92,31
Ocupación de Suelo Público	808	1.322	514	63,61
Mercadillo Miércoles y Domingo	268	432	164	61,19
Licitación	325	492	167	51,38
Registro de Unión de Hecho	46	69	23	50,00
Recursos Humanos-Régimen Interior	766	1.125	359	46,87
Fraccionamiento y Aplazamiento de Recibo	1.221	1.723	502	41,11

E.7.3.- Disminuida la Demanda:

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

TRÁMITES	2020	2021	VARIACIÓN	%
Información de Trámites del Ayuntamiento-010	22.902	12.661	-10.241	-44,72
Información de Campañas Ayuntamiento-010	6.224	71	-6.153	-98,86
Generación de Cartas de Pago Recibos	8.416	4.822	-3.594	-42,70
Transferencias de Llamadas-010	11.943	10.994	-949	-7,95
Centros Municipales de Personas Mayores	1.242	674	-568	-45,73
Petición de Informe	5.326	4.766	-560	-10,51
Quejas y Sugerencias	4.813	4.287	-526	-10,93
Convocatoria Entidades Ciudadanas	286	90	-196	-68,53
Factura	408	216	-192	-47,06
Prestación de Servicios Sociales	194	6	-188	-96,91
Generación de Justificantes Pago Telemático-Ciudadano-Sede	1.613	1.489	-124	-7,69

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

TRÁMITES	2020	2021	VARIACIÓN	%
Reproducción de Imágenes Archivo Municipal	1	0	-1	-100,00
Información de Campañas Ayuntamiento-010	6.224	71	-6.153	-98,86
Envío de Documentación-010	61	1	-60	-98,36
Prestación de Servicios Sociales	194	6	-188	-96,91
Oficina Municipal de Vivienda	80	17	-63	-78,75
Placa de Carga y Descarga	7	2	-5	-71,43
Convocatoria Entidades Ciudadanas	286	90	-196	-68,53
Factura	408	216	-192	-47,06
Centros Municipales de Personas Mayores	1.242	674	-568	-45,73
Información de Trámites del Ayuntamiento-010	22.902	12.661	-10.241	-44,72
Cesión de Vehículo al Ayuntamiento	36	20	-16	-44,44
Generación de Cartas de Pago Recibos	8.416	4.822	-3.594	-42,70

F) RESUMEN

El Servicio de Atención a la Ciudadanía (SAC) está adscrito a la Concejalía del Área de Nuevas Tecnologías, Recursos Humanos, Economía y Hacienda y se instauró 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 Ayuntamiento fuese lo más cómoda, eficiente y ágil posible.

Para ello, consta de estos **tres servicios (5 oficinas)**:

- **Presencial-3 Oficinas:** Casa Consistorial, Centro Dulce Chacón y Centro de Parla Este.
- **Telefónico-010:** Marcando el 91.624.03.00 (010).
- **Internet-Sede Electrónica:** Las 24 horas del día, <https://sede.ayuntamientoparla.es>.

1.- PERSONAS ATENDIDAS:

Los efectos de la pandemia alteraron los datos estadísticos que ya se mostró en la Memoria del año 2020 respecto a los ejercicios anteriores, **mientras que para el 2021, estos parámetros se van normalizando.**

El **Servicio de Atención a la Ciudadanía (SAC)** del Ayuntamiento de Parla ha prestado su **asistencia a 170.900 personas**, un ligero aumento de 1.752 (1,04%) respecto a 2020, con un promedio de **14.242 personas al mes o 712 al día.**

Se han atendido la cantidad de **9.494 personas por cada empleado público y año, 791 por mes o 40 por día**, obteniendo un nivel superior al de 2020.

Siendo la **ratio de atención óptima entre 30 y 40 la cantidad de atenciones por cada empleado público y día (de 7.000 a 9.000 al año)**, vemos que en 2021 se sitúa, como en el 2020, dentro de las cantías apropiadas de calidad y nivel de trabajo.

2.- CANALES DE ATENCIÓN:

Se han atendido a **76.165 personas en las Oficinas** (el 44,57% sobre el total), recibido **47.503 llamadas en el Servicio Telefónico** (27,80%) y se han efectuado **47.232 Trámites Telemáticos** (27,64%).

Se constata que **la ciudadanía no ha utilizado tanto el servicio telefónico en beneficio del resto** debido a la **apertura de las oficinas y el uso de los certificados digitales.**

Concretamente, la asistencia en las **Oficinas** se resume en **9.201 personas más** que el 2020, en **6.347 por mes o 321 al día**, destacando como **punta** los meses de **febrero, marzo, abril, septiembre y noviembre** con valores **superiores a 7.000** y como **valle, julio y agosto** con servicios **inferiores a 5.000.**

Para tener asistencia en las oficinas es necesario solicitar **Cita Previa** en una **Aplicación Informática** específica cuyo acceso figura en un lugar destacado de la Página Web y de 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** y con una serie de **advertencias y recomendaciones sanitarias.** Además, para los casos de las personas que no puedan tener acceso a internet, se puede solicitar por el servicio telefónico o 010. De un **Total de 103.718 Citas Previas solicitadas** se han **finalizado 67.833 (65,40%)**, **no se han presentado 28.479 personas (27,46%)** y han sido **canceladas 7.406 (7,14%).**

La media del **Servicio Telefónico-010** fue de **3.959 llamadas al mes y 198 al día**, siendo la demanda más significativa con números **superiores a 4.000** en los meses de **enero, marzo, abril, junio, agosto, septiembre mayo.**

Por último, en referencia a los **trámites por Internet**, con la **Sede Electrónica del Ayuntamiento de Parla** y la **Oficina de Registro Virtual de Entidades Locales (ORVE)**, podemos destacar el **gran incremento de 10.528 servicios**, un **28,68%.**

3.- TRÁMITES REALIZADOS:

Se han generado **200.096 Trámites**, un **aumento de 8.480 (4,43%)** que corresponden a **15.968 mensuales o 798 diarios**, y que conciernen a **11.116 trámites por cada Auxiliar de Información (926/mes, 46/día).**

Se han atendido a **105.361 trámites en las Oficinas** (el 52,66% sobre el total), recibido **47.503 llamadas en el Servicio Telefónico** (23,74%) y se han efectuado **47.232 Trámites Telemáticos** (23,60%).

En el **Origen de Documentos** prevalece la **Entrega de Documentación Física en las Oficinas** con un **60,48%**, prácticamente como en el año 2020; los **Telemáticos** que **se acrecientan hasta el 34,08%** y el **Correo Administrativo** que **se reduce al 5,32%.**

En cuanto al **Destino de Documentos**, se expone que el departamento principal es **Estadística** con el **Padrón Municipal de Habitantes**, seguido de la **Oficina Municipal de Gestión Tributaria** y el **SAC con las Ventanillas Únicas**, entre otros.

Destacan entre los **Trámites más Solicitados**, los relacionados con el **Padrón Municipal de Habitantes, Información de Trámites del Ayuntamiento, Información General del Municipio, Emisión de Certificados Electrónicos, Transferencias de Llamadas, Ventanillas Únicas, Generación de Cartas de Pago o Recibos**, entre otros.

El Servicio de Atención a la Ciudadanía

Parla, lunes, 31 de enero de 2022