

MEMORIA Y ESTADÍSTICAS **ANUALES DEL SAC**

2022

ÍNDICE

	Página
A) DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	3
A.1.- Fechas del Estudio	3
A.2.- Recursos Humanos	3
A.3.- Oficinas	3
A.4.- Horarios Laborales	3
A.5.- Horarios de Atención Ciudadana	3
A.6.- Horarios Significativos	3
	Página
B) SERVICIO INTEGRAL	4
B.1.- Datos Generales	4
B.2.- Personas Atendidas	4
B.3.- Personas Atendidas por Canal	5
B.4.- Personas Atendidas por Auxiliar de Información	5
B.5.- Trámites Realizados	6
B.6.- Trámites Realizados por Canal	6
B.7.- Trámites Versus Auxiliares de Información	6
	Página
C) SERVICIO O CANAL PRESENCIAL-OFICINAS	7
C.1.- Datos Generales	7
C.2.- Cita Previa	7-8
C.3.- Evolución Temporal	9
C.4.- Estudio por Oficinas	10
C.5.- Estudio por Servicios	10
C.6.- Estudio por Horarios	10
	Página
D) SERVICIO O CANAL TELEFÓNICO-010	11
D.1.- Datos Generales	11
D.2.- Evolución Temporal	11
D.3.- Estudio por Servicios	12
D.4.- Estudio por Horarios	12
	Página
E) SERVICIO O CANAL TELEMÁTICO-ONLINE-SEDE-ORVE-NOTIFICACIONES	13
E.1.- Certificados Digitales	13
E.2.- Servicios Solicitados en la Sede Electrónica, ORVE, Notificaciones Telemáticas	14
E.3.- Servicios Telemáticos Con Registro de Entrada Electrónico	14
E.4.- Trámites Telemáticos Sin Registro de Entrada Electrónico	15
	Página
F) TRÁMITES REALIZADOS EN EL SAC	15
F.1.- Datos Generales	15
F.2.- Trámites por Canal	16
F.3.- Registro de Entrada	17-18
F.4.- Sin Registro de Entrada y Online	19
F.5.- Registro de Ventanilla Única	19
F.6.- Registro de Edictos	20
F.7.- Estudio de los Trámites	20-21
	Página
G) RESUMEN	22

A) DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

A.1.- Fechas de Estudio

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022.

A.2.- Recursos Humanos

- 1 Responsable-Técnico del Servicio (Oficinas, Telefónico, Sede).
- 4 Auxiliar de Edificios-Control Entrada-Información. **Por disponibilidad, atienden en otros edificios.**
- 1 Auxiliar de Edificios-Control Entrada-Notificador-Información. **Por disponibilidad, atiende en otros edificios.**
- 18 Auxiliares de Información: **Por disponibilidad, atienden en los canales presencial, internet y telefónico.**

A.3.- Oficinas

- **Casa Consistorial:** Plaza de la Constitución, 1.
 - 1 Responsable-Técnico del Servicio.
 - 3 Auxiliares de Edificios-Control Entrada-Información.
 - 1 Auxiliar de Edificios- Control Entrada-Notificador-Información.
 - 11 Auxiliares de Registro e Información: 8 de turno de mañana y 3 de turno de tarde.
- **Oficina de Parla Este:** Paseo República Dominicana, 9 post.
 - 1 Responsable-Técnico del Servicio.
 - 1 Auxiliar de Edificios-Control Entrada-Información.
 - 3 Auxiliares de Registro e Información.
- **Atención Telefónica 010:** Casa Consistorial, Plaza de la Constitución, 1.
 - 1 Responsable-Técnico del Servicio.
 - 4 Auxiliares de Información: 3 de turno de mañana y 1 de turno de tarde.
- **Sede Electrónica:** <https://sede.ayuntamientoparla.es>.
 - 1 Responsable-Técnico del Servicio.
 - 3 Auxiliares de Información (Teléfono 010).

A.4.- Horarios Laborales

- **Casa Consistorial**, menos en Verano, Semana Santa, Puentes de Mayo y Diciembre y Navidad:
 - Turno de Mañana: de 7:30 a 15:00 horas.
 - Turno de Tarde: de 14:00 a 20:30.
- **Casa Consistorial** en Verano, Semana Santa, Puentes de Mayo y Diciembre y Navidad:
 - Turno de Mañana: de 7:30 a 15:00 horas.
- **Parla Este**, menos en Verano y Navidad:
 - Turno de Mañana: de 7:30 a 15:00 horas.
- **Servicio 010:**
 - Turno de Mañana: de 7:30 a 15:00 horas.
 - Turno de Tarde: de 14:00 a 20:30, menos en Verano, Semana Santa, Puentes Mayo-Diciembre y Navidad.
- **Sede Electrónica:**
 - Turno de Mañana: de 7:30 a 15:00 horas.
 - Turno de Tarde: de 14:00 a 20:30.

A.5.- 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.
- **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.6.- Horarios de Mayor Afluencia Ciudadana

- Incluso con la implantación de la Cita Previa en la que se establece una atención lineal: de 08:00 a 10:00 y de 12:00 a 13:00 horas por la mañana y de 17:00 a 18:00 horas por las tardes.

B) SERVICIO INTEGRAL

B.1.- Datos Generales

En esta memoria ya se muestra, favorablemente, que todos los parámetros del estudio se han adecuado a los reflejados en los anteriores ejercicios al 2020 que, debido a la influencia de la pandemia del COVID-19, se manifestaban con significativas e importantes variaciones negativas.

En este primer apartado y, como base de los diversos datos que aparecerán, se proporciona el **volumen total de las personas atendidas por los diferentes canales y su relación con los trámites realizados**.

Se puede avanzar que, **con la reapertura de las oficinas desde junio de 2020** mediante la implementación de una aplicación informática online de **Cita Previa**, **se ha mantenido la atención presencial**.

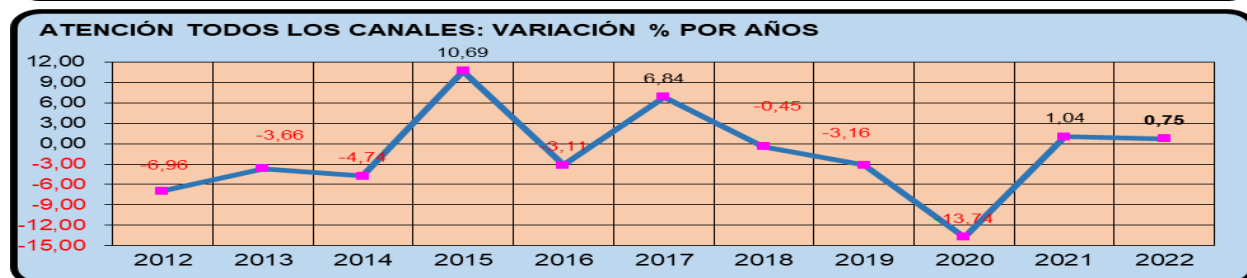
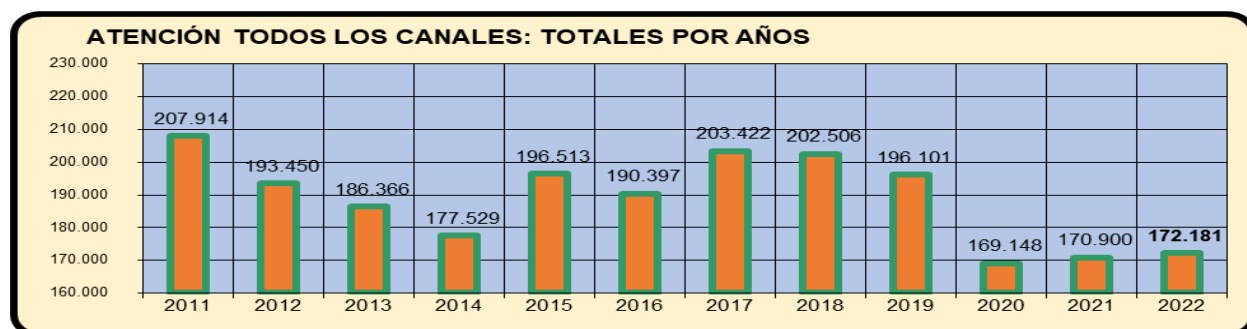
Se significa el **notable descenso en la Atención Telefónica al 010**, servicio esencial que se ofreció a la ciudadanía desde el primer día del Estado de Alarma junto a las comunicaciones personalizadas por **correo electrónico** y los **trámites telemáticos** efectuados por la Sede Electrónica.

Afortunadamente, sigue **aumentando la digitalización de los procedimientos realizados por el uso de Certificados Electrónicos y Servicios Online** por el Canal Internet o Sede Electrónica y la Oficina de Registro Virtual ORVE, entre los que se encuentran los **Registros Electrónicos de Documentos, Consultas de Datos Privados, Expedición de Documentos Electrónicos Personales y Notificaciones Telemáticas**, entre otros.



B.2.- Personas Atendidas

En el conjunto de todos los canales se han **atendido a 172.181 personas** durante el **año 2022**, prácticamente como en el 2021, con un **ligero aumento de 1.281 (0,75%)** y una **media de 14.348 personas al mes y 717 al día**.



B.3.- Personas Atendidas por Canal

En primer lugar, tenemos el Canal **Presencial u Oficinas** con **74.518** atenciones y una disminución del **-2,16%**, el **teléfono o 010** con **40.932** llamadas recibidas, un **-13,83%** menos y, como tercero, el **Telemático o Sede Electrónica-Internet** con **56.731** servicios y con el mayor incremento, el **20,11%**.

ATENCIÓN	PRESENCIAL	TELÉFONICO	SEDE	TOTAL	VARIACIÓN	%
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
2.022	74.518	40.932	56.731	172.181	1.281	0,75

B.4.- Personas Atendidas por Auxiliar de Información

Se eleva mínimamente en 2022, pasando la atención a **9.566** personas por empleado/a público y año, **797** por mes o **40** por día.

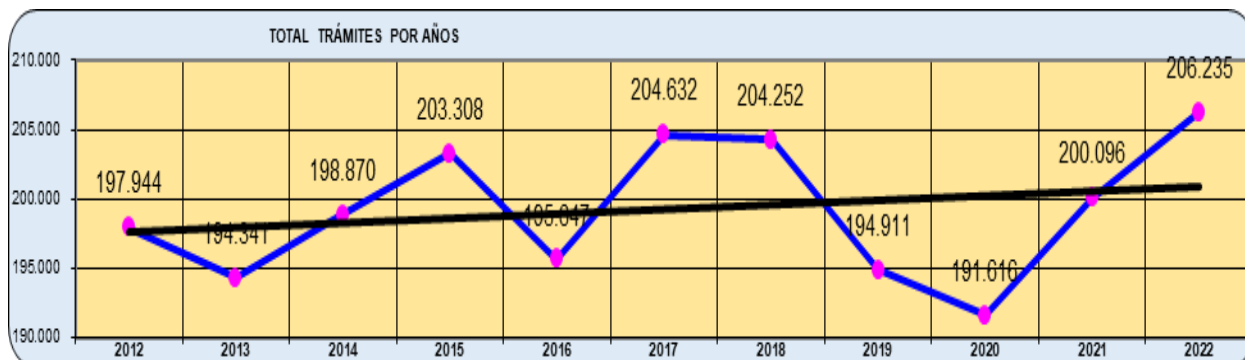


Según los estudios realizados por el SAC, la **ratio de atención óptima, de calidad y sin carga adicional de trabajo** estaría en la horquilla de **entre 30 y 40 atenciones por cada empleado/a público y día (7.000-9.000 año)**, por lo que se deduce que **en la mayoría de los ejercicios anteriores al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

Como se visualiza en la gráfica, **desde el 2020 los datos se acercan a este valor gracias al empleo acertado de la Cita Previa** que anteriormente, sin su uso, creaba **anómalas aglomeraciones y excesivos tiempos de espera**.

B.5.- Trámites Realizados

Se han formalizado **206.235 trámites** en el año **2022**, un **ligero repunte de 6.139 (3,07%)** que se concreta en el **aumento de la presentación telemática desde el 2020**, con una media de **17.186 por mes o 859 al día**.



B.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 2021.

AÑO	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	SEDE	TOTAL	VARIACIÓN	%
2.012	147.316	50.327	301	197.944		
2.013	147.960	43.523	2.858	194.341	-3.603	-1,82
2.014	151.867	40.037	6.966	198.870	4.529	2,33
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
2.022	108.570	40.932	56.733	206.235	6.139	3,07

B.7.- Trámites Versus Auxiliares de Información

Según se muestra en la gráfica, se relacionan con **11.458 trámites/empleado/a público/año**, **955/mes o 48/día**.

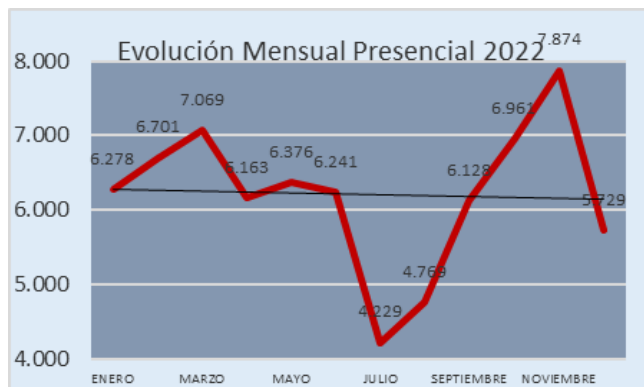


C) SERVICIO O CANAL PRESENCIAL-OFICINAS

C.1.- Datos Generales

El **Servicio Presencial** del SAC ha atendido a **74.518 personas** durante el año 2022, unas **-1.647 (-2,16%)** menos respecto al año 2021, resolviendo la asistencia a **6.210 personas por mes o 315 al día**.

PRESENCIAL	TOTAL	MEDIA MENSUAL	MEDIA DIARIA
Enero	6.278	6.278	314
Febrero	6.701	6.490	335
Marzo	7.069	6.683	353
Abril	6.163	6.553	308
Mayo	6.376	6.517	319
Junio	6.241	6.471	312
Julio	4.229	6.151	211
Agosto	4.769	5.978	238
Septiembre	6.128	5.995	306
Octubre	6.961	6.092	348
Noviembre	7.874	6.254	394
Diciembre	5.729	6.210	337
TOTAL	74.518		315



C.2.- Cita Previa

A partir del **8 de junio de 2020**, cuando se formalizó la **reapertura de las oficinas**, se habilitó también una **Aplicación Informática bajo entorno Web** cuyo acceso está posicionado en un lugar destacado de la **Página Web y de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Parla**, 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** que se confirma en un **correo electrónico personal o, si no se tiene acceso a internet, por medio de una llamada** al servicio telefónico 010 (**91.624.03.00**).

Además, **a partir de octubre de 2022** se ha habilitado a que las **personas que tengan 65 años o más** puedan ser **atendidas en el mismo día sin necesidad de solicitarla**.

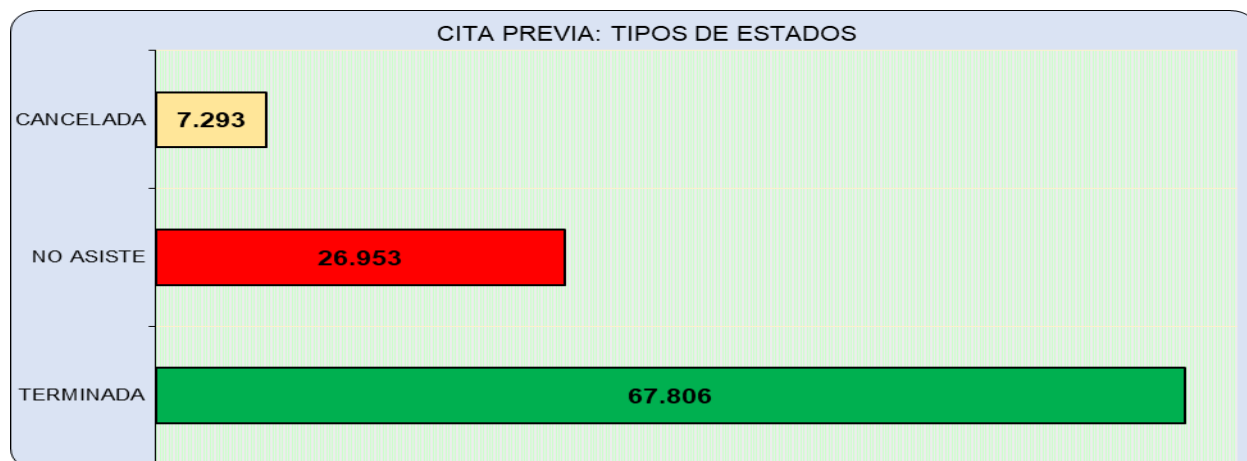
Las oficinas constan de **los suficientes puestos** en turnos de **mañana o tarde** y con **capacidad para atender a 450 personas diarias**. Los **servicios ofrecidos en ellas son los mismos** que los de antes de estar disponible esta aplicación de Cita Previa.

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

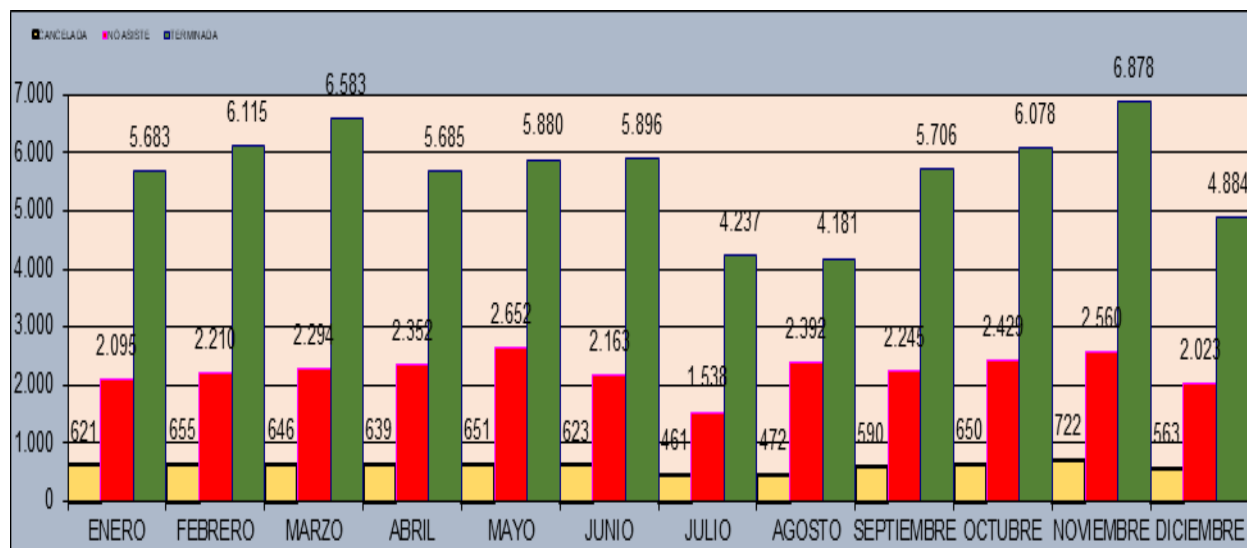
	CANCELADA	NO ASISTE	TERMINADA	TOTALES
ENERO	621	2.095	5.683	8.399
FEBRERO	655	2.210	6.115	8.980
MARZO	646	2.294	6.583	9.523
ABRIL	639	2.352	5.685	8.676
MAYO	651	2.652	5.880	9.183
JUNIO	623	2.163	5.896	8.682
JULIO	461	1.538	4.237	6.236
AGOSTO	472	2.392	4.181	7.045
SEPTIEMBRE	590	2.245	5.706	8.541
OCTUBRE	650	2.429	6.078	9.157
NOVIEMBRE	722	2.560	6.878	10.160
DICIEMBRE	563	2.023	4.884	7.470
TOTALES	7.293	26.953	67.806	102.052
TOTAL NO ASISTE Y TERMINADA			94.759	
% PARCIAL NO ASISTE-TERMINADA		28,44%	71,56%	100,00%
%TOTAL REAL	7,15%	26,41%	66,44%	100,00%

Vemos que, de un **Total de 102.052 Citas Previas solicitadas** se han **finalizado 67.806 (66,44%)**, no se han **presentado 26.953 personas (26,41%)** y han sido **canceladas 7.293 (7,15%)**.

Referente a la **atención en oficinas a mayores de 65 años** y fuera de estas tablas al no utilizar la aplicación de Cita Previa, se han atendido a **más de 25 al día** desde octubre de 2022. Es decir, habría que **añadir a las citas finalizadas una cantidad cercana a las 1.500 personas**.



En cuanto a las **Citas Previas reales** -no se incluyen las canceladas- y de un total de **94.759**, han sido **finalizadas un 71,56%** y un **28,44%** no se han presentado en las oficinas.



Es importante señalar que **el tiempo medio de solicitud de una cita ha estado entre los 7 y 10 días**, entre la **petición y la atención real en las oficinas**.

Viendo las **personas que no han acudido a su cita y que además no la han cancelado**, este espacio de tiempo se podía haber reducido significativamente.

En resumidas cuentas, **si hubieran acudido todas las personas que han realizado la petición**, además de **atender a cerca de 95.000 ciudadanos/as**, se hubiera reducido este espacio de tiempo al mínimo; es decir, se estaría citando y atendiendo en el mismo día.

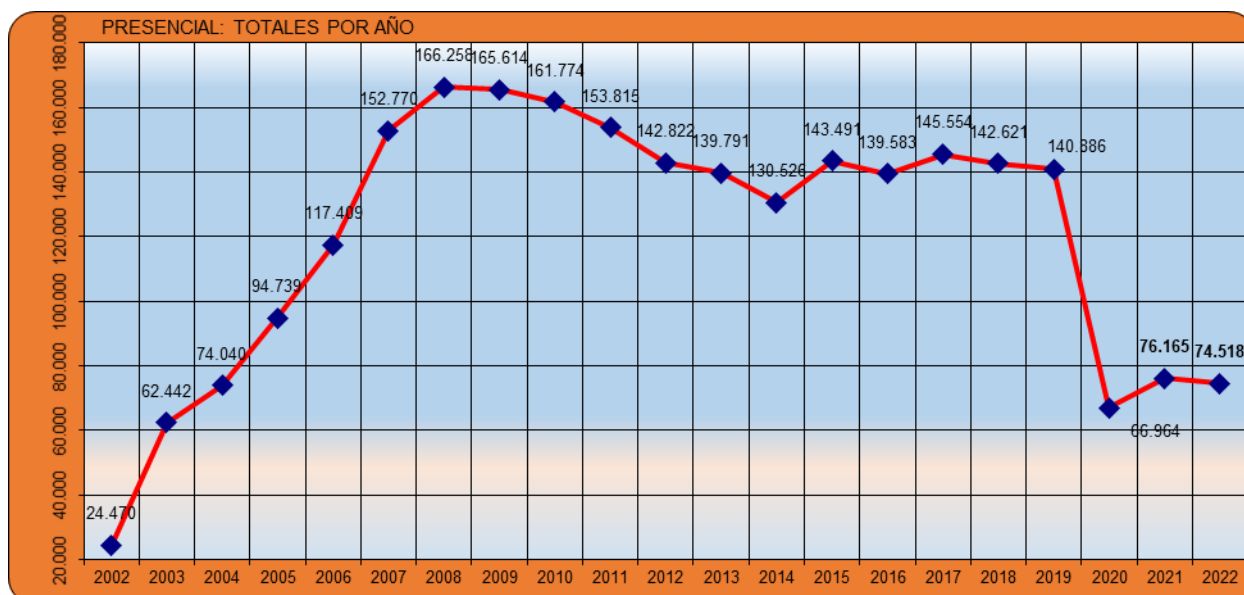
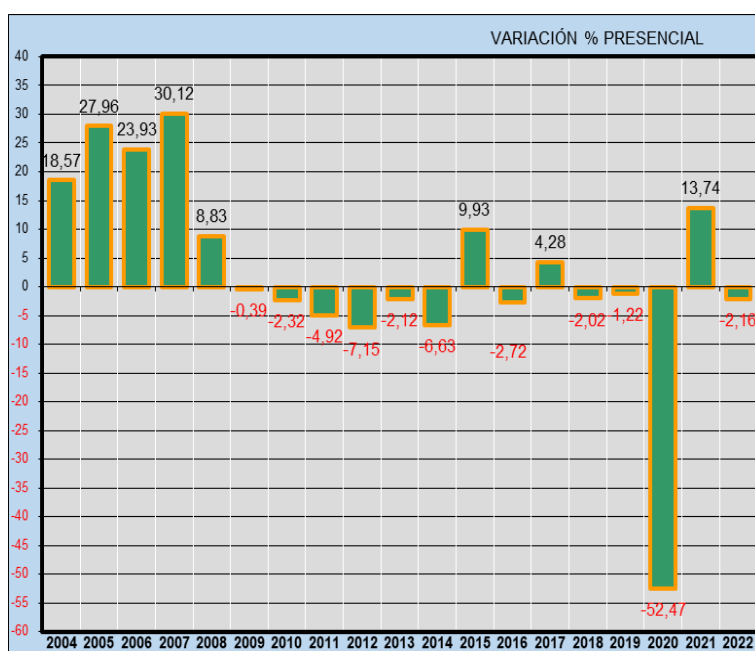
C.3.- Evolución Temporal

Partimos desde el inicio del funcionamiento del Servicio de Atención a la Ciudadanía en el año 2002 con 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 2019 -con repuntes en el 2015 y el 2017- se estabilizó en la cota de las 140.000 atenciones.

La incidencia de la pandemia, las restricciones a la movilidad, el aumento del uso del servicio telefónico 010 y, sobre todo, el cambio al canal telemático, redujeron drásticamente la atención presencial hasta las 66.964 en el año 2020 y, con un ligero aumento del 13,74% en 2021, se ha situado en las 74.518 personas en 2022.

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
2.022	74.518	-1.647	-2,16



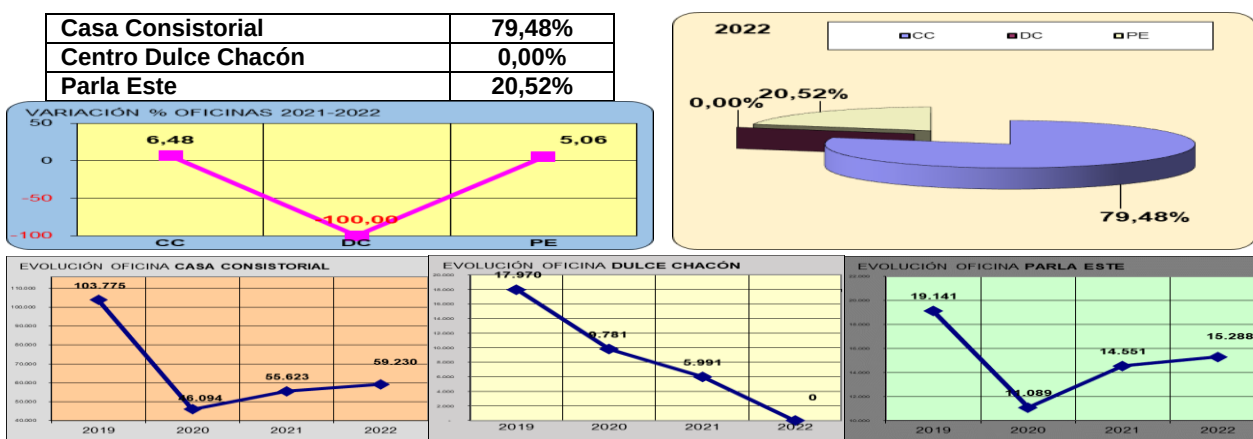
C.4.- Estudio por Oficinas

Lamentablemente, la oficina del SAC del Dulce Chacón se ha mantenido cerrada durante el año 2022 y con visos de no poder abrirla en un futuro próximo al no cumplir el protocolo mínimo requerido para la atención a la ciudadanía.

Por ello, al asumir las dos oficinas restantes la carga de trabajo, tenemos que la **Oficina de la Casa Consistorial** muestra un **mayor rendimiento** con un **6,48% (3.607)** y, por la importancia geográfica, la **Oficina de Parla Este** se sigue **consolidando** con un aumento del **5,06% (737)**.

OFICINA	2019	2020	VARIACIÓN	%	2021	VARIACIÓN	%	2022	VARIACIÓN	%
CC	103.775	46.094	-57.681	-55,58	55.623	9.529	20,67	59.230	3.607	6,48
DC	17.970	9.781	-8.189	-45,57	5.991	-3.790	-38,75	-	-5.991	-100,00
PE	19.141	11.089	-8.052	-42,07	14.551	3.462	31,22	15.288	737	5,06
	140.886	66.964	-73.922	-52,47	76.165	9.201	13,74	74.518	-1.647	-2,16

Por lo tanto, la oficina de elección o preferencia es la de la Casa Consistorial gracias a la disponibilidad de más puestos de atención y por ser la única que tiene horarios de tarde.



C.5.- Estudio por Servicios

En los Dispensadores del Sistema de Gestión de Espera (SGE) que tienen las oficinas se emiten **4 tipos de tiques**, según el trámite solicitado por la ciudadanía en el momento de presentación en las mismas con la Cita Previa.

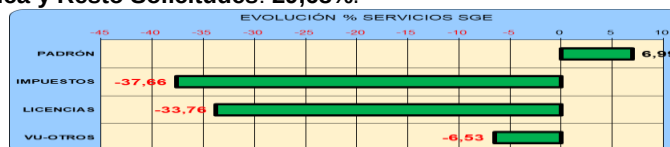
Letra P: **Padrón Municipal de Habitantes**: solicitado por el **63,11%**.

Letra T: **Tributos, Impuestos y Tasas**: **6,18%**.

Letra A: **Actividades, Obras Urbanísticas-Vías Públicas**: **1,03%**.

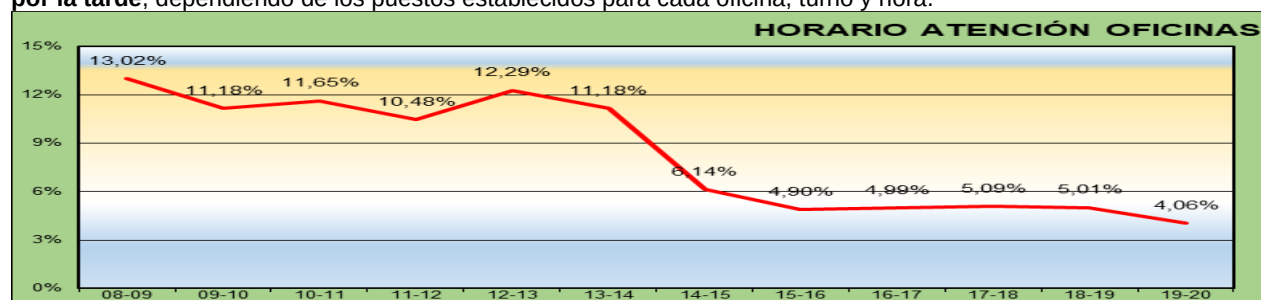
Letra F: **Información General, Registro Ventanilla Única y Resto Solicitudes**: **29,68%**.

SERVICIOS	2019	2021	2022	VARIACIÓN	%
P-PADRÓN	39.193	39.193	47.025	3.073	6,99
T-IMPUESTOS	9.354	9.354	4.607	-2.783	-37,66
A-LICENCIAS	1.458	1.458	769	-392	-33,76
F-OTROS	16.959	16.959	22.117	-1.545	-6,53
TOTALES	66.964	66.964	74.518	-1.647	-2,16



C.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.



D) SERVICIO O CANAL TELEFÓNICO-010

D.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 con la implantación de la Sede Electrónica.

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

En 2021 y 2022 esta evolución se ralentiza por la apertura total de las oficinas y el crecimiento continuado de los trámites telemáticos, superando a ejercicios anteriores por las solicitudes de Cita Previa en las oficinas.

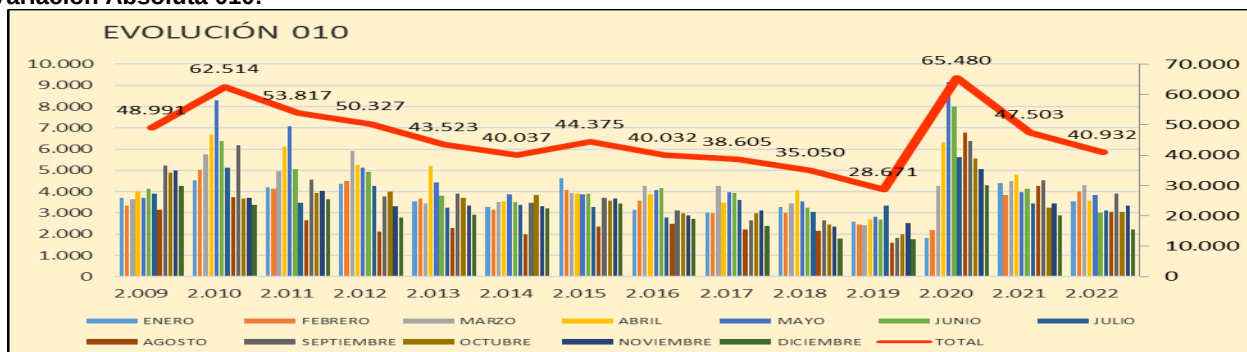
D.2.- Evolución Temporal

El Servicio Telefónico (010) ha atendido **40.932** llamadas en el año 2022, una diferencia de **-6.571 (-13,83%)** respecto a 2021, con una media de **3.411** al mes y **171** al día.

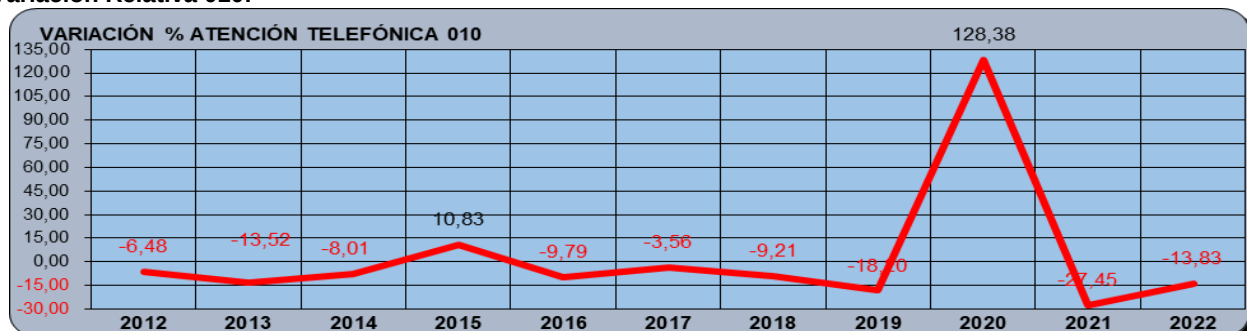
Respecto a la demanda, destacan **febrero (4.017)**, **marzo (4.302)** y **septiembre (3.903)**.

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
2.022	3.547	4.017	4.302	3.561	3.837	3.028	3.105	3.042	3.903	3.039	3.333	2.218	40.932

Variación Absoluta 010:



Variación Relativa 010:



D.3.- Estudio por Servicios

Destacan las **reducciones** en:

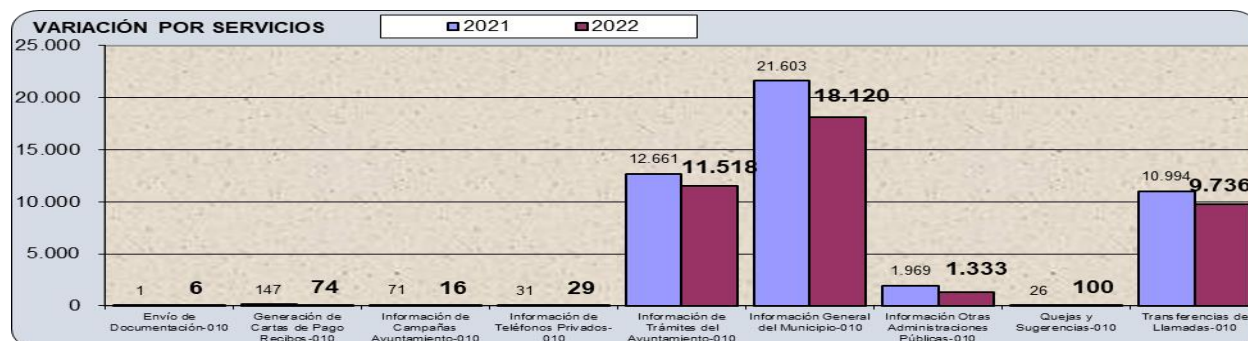
- Información de Campañas Ayuntamiento: **-77,46 %**
- Generación de Cartas de Pago Recibos: **-49,66 %**
- Información Otras Administraciones Públicas: **-32,30 %**
- Información General del Municipio: **-16,12 %**
- Transferencias de Llamadas: **-11,44 %**
- Información de Trámites del Ayuntamiento: **-9,03 %**
- Información de Teléfonos Privados: **-6,45 %**

En cuanto a los **incrementos**:

- Envío de Documentación: 500,00%
- Quejas y Sugerencias: 284,62%

Importante destacar que las **Transferencias de Llamadas**, aunque se han **disminuido un -11,44%**, simbolizan el **23,79% del total** de las recibidas, incluso con el **sistema de discriminación por extensiones activo desde 2020**.

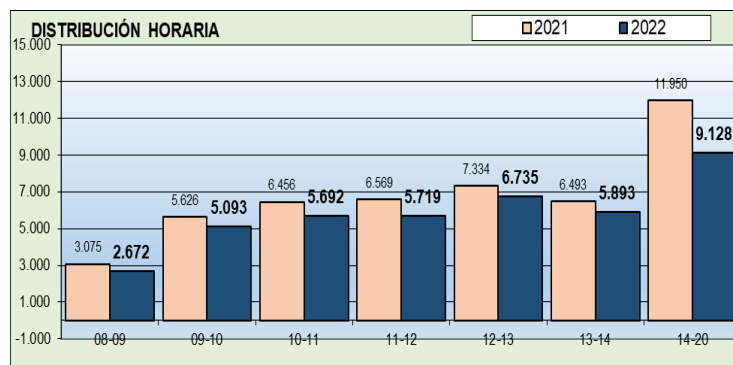
	2021	2022	Variación	%
Envío de Documentación-010	1	6	5,00	500,00
Generación de Cartas de Pago Recibos-010	147	74	-73,00	-49,66
Información de Campañas Ayuntamiento-010	71	16	-55,00	-77,46
Información de Teléfonos Privados-010	31	29	-2,00	-6,45
Información de Trámites del Ayuntamiento-010	12.661	11.518	-1.143,00	-9,03
Información General del Municipio-010	21.603	18.120	-3.483,00	-16,12
Información Otras Administraciones Públicas-010	1.969	1.333	-636,00	-32,30
Quejas y Sugerencias-010	26	100	74,00	284,62
Transferencias de Llamadas-010	10.994	9.736	-1.258,00	-11,44
	65.480	40.932	-6.571	-13,83



D.4.- Estudio por Horarios

Del total de las llamadas recibidas se mantiene la preferencia del **58,73%** en las **horas centrales de la mañana**, entre las **10:00 y las 14:00**, aunque **tenemos un 22,30%** en horario de tarde, desde las **14:00 a las 20:00 horas**.

HORA	2021	2022	VARIACIÓN	%
08-09	3.075	2.672	-403	-13,11
09-10	5.626	5.093	-533	-9,47
10-11	6.456	5.692	-764	-11,83
11-12	6.569	5.719	-850	-12,94
12-13	7.334	6.735	-599	-8,17
13-14	6.493	5.893	-600	-9,24
14-20	11.950	9.128	-2.822	-23,62
TOTALES	47.503	40.932	-6.571	-13,83



E) 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 ha implantado una **Administración totalmente electrónica**, interconectada, facilitando las relaciones electrónicas de los/as ciudadanos/as y las empresas con la Administración.

Para ello, y desde **diciembre de 2012**, el Ayuntamiento de Parla se relaciona con otras Administraciones Públicas como **Entidad Integrada** en la Aplicación Informática de la **Oficina de Registro Virtual de Entidades Locales (ORVE)** y dentro del Proyecto del **Sistema de Interconexión de Registros (SIR)**.

Esta permite la **presentación electrónica**, tanto al Ayuntamiento como a la Ciudadanía, de solicitudes, escritos o comunicaciones dirigidas a la Administración General del Estado, a Comunidades Autónomas, a Entidades Locales como al resto de Administraciones Públicas.

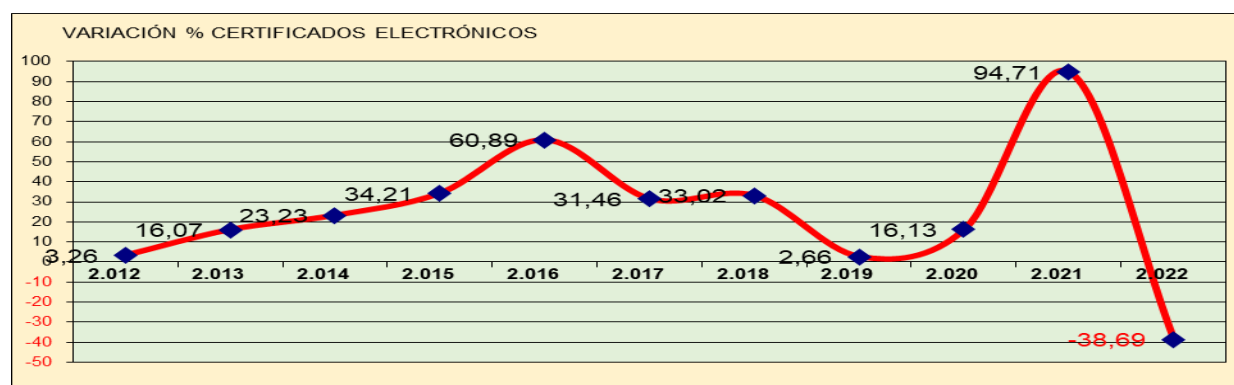
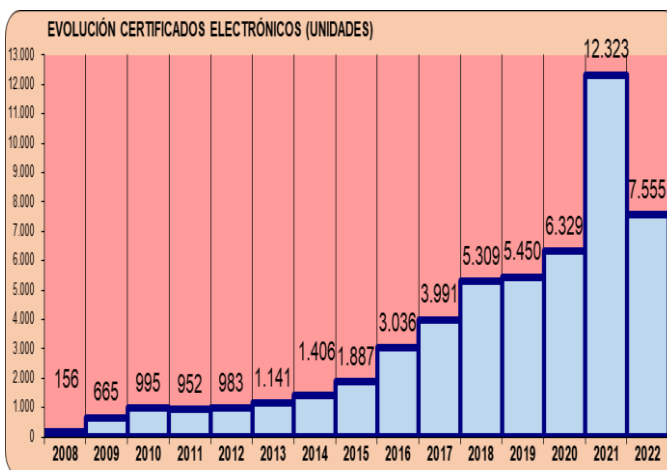
En el **entorno local** contamos con la **Sede Electrónica** como la **Oficina Virtual del Ayuntamiento de Parla** desde **diciembre de 2013**. Esta herramienta integra **Servicios Personales, Generales, Informativos y Gestiones**, pudiendo **interactuar Online** o realizar **Registros Electrónicos**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

E.1.- Certificados Digitales

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

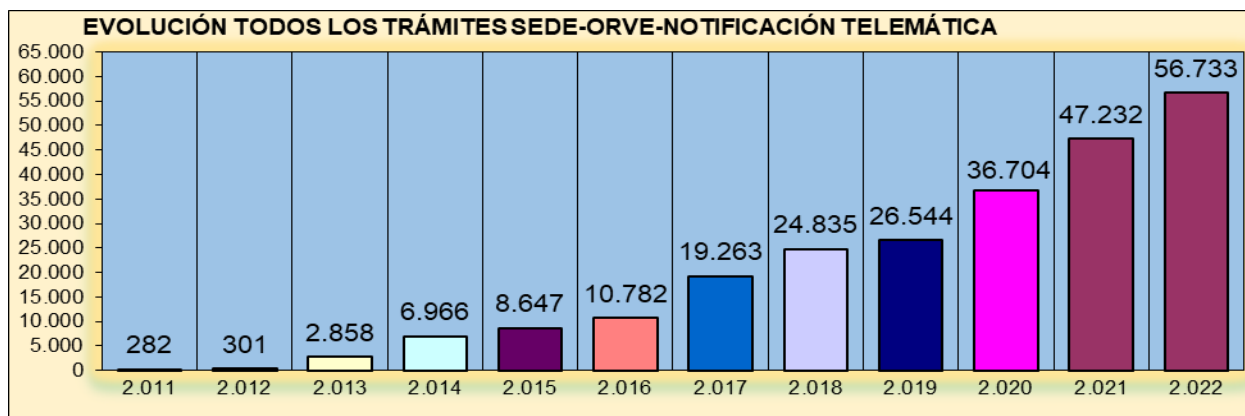
En estos años se han autenticado o acreditado en nuestras oficinas **52.178 personas** para la **Emisión o revocación de sus Certificados Digitales** y, concretamente, a **7.555** en el año 2022, un **-38,69%** respecto al año 2021, según se pueden visualizar en la siguiente tabla y gráfico, debido a que **ya no se validan los certificados de la FNMT desde la finalización del Convenio-Contrato en el verano de 2022**.

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
2.022	7.555	-4.768	-38,69



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

En su conjunto, se han generado **56.733** servicios por la Sede Electrónica, ORVE y Notificaciones Telemáticas en el 2022, un aumento del 20,12% (9.501), que se componen de Servicios con y sin Registro Electrónico.



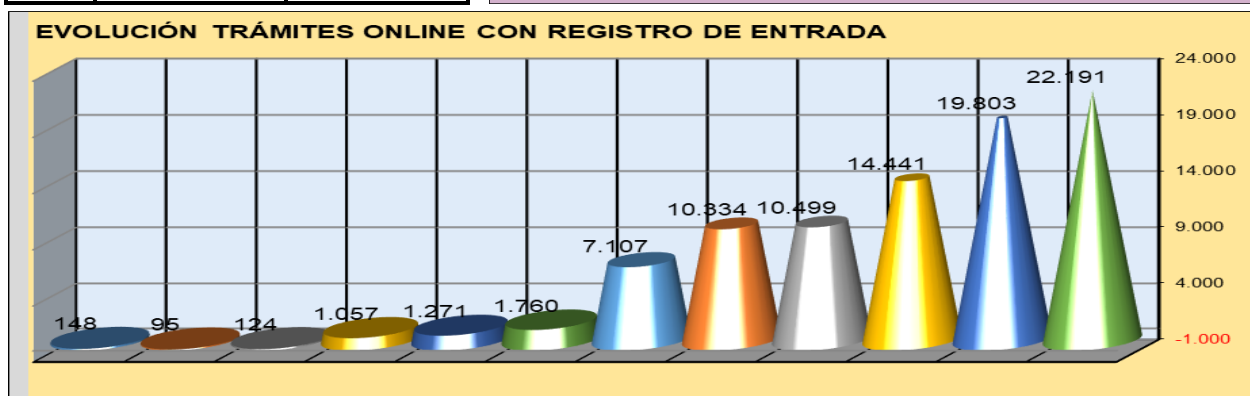
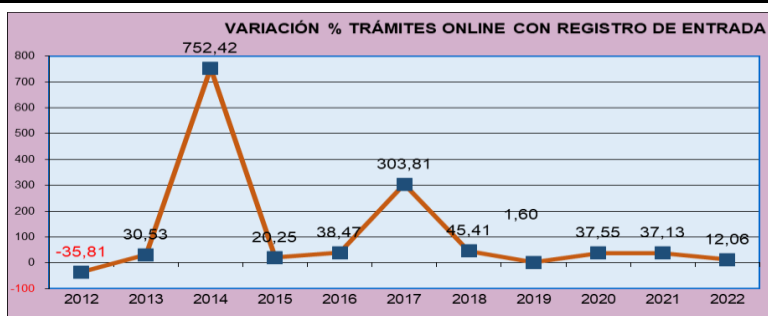
E.3.- Servicios Telemáticos Con Registro de Entrada Electrónico

Se han generado un total de **22.191** Registros de Entrada de Trámites por la Sede Electrónica, ORVE y Notificaciones Telemáticas, un incremento del 12,06% respecto a 2021.

Corresponden al **35,57%** del total de los Trámites con Registro.

TRÁMITES CON REGISTRO-SEDE-ORVE	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Registro Electrónico Sede-Registra	997	4.608	6.514	7.297	10.692	13.887	15.567
Registro Electrónico-Notificación Telemática	13	328	255	340	315	384	431
Registro Electrónico Recibido por ORVE	750	2.171	3.565	2.862	3.434	5.532	6.193
Subtotal	1.760	7.107	10.334	10.499	14.441	19.803	22.191

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
2.022	22.191	12,06



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

En esta categoría se enmarcan los **Servicios Personales** que se gestionan online en por la Sede, generando un total de **34.542 Trámites**, un **25,93%** más que en 2021. Corresponden al **24,01%** de los Trámites sin Registro.

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

SIN REGISTRO ELECTRÓNICO	2021	2022	VARIACIÓN	%
Trámite con Certificado Digital				
Generación Autoliquidaciones-Ciudadano	886	1.547	661	74,60%
Generación Autoliquidaciones-Gestoría	1.749	1.579	-170	-9,72%
Generación Cartas de Pago Recibos-Ciudadano	2.117	1.158	-959	-45,30%
Generación Justificantes de Pago-Ciudadano	1.728	1.780	52	3,01%
Generación Justificantes Pago Telemático-Ciudadano	1.489	2.303	814	54,67%
Generación Justificantes Pago Telemático-Gestoría	105	252	147	140,00%
Generación Pagos Telemáticos Pasarela Caixa	2.519	3.540	1.021	40,53%
Generación Solicitud Volantes-Ciudadano	0	0	0	0
Generación Volantes-Ciudadano	12.857	18.081	5.224	40,63%
Subtotal	23.450	30.240	6.790	28,95%
Trámite sin Certificado Digital				
Quejas y Sugerencias-Ciudadano	3.979	4.302	323	8,12
Subtotal	3.979	4.302	323	8,12
TOTAL SIN REGISTRO SEDE	27.429	34.542	7.113	25,93



F) TRÁMITES REALIZADOS EN EL SAC

F.1.- Datos Generales

Se han gestionado en su conjunto **206.235 Trámites** durante el año 2022, **6.139 más (3,07%)** que en 2021.

TRÁMITES	OFICINAS	TELÉFONO	SEDE	TOTAL	VARIACIÓN	%
2.012	147.316	50.327	301	197.944		
2.013	147.960	43.523	2.858	194.341	-3.603	-1,82
2.014	151.867	40.037	6.966	198.870	4.529	2,33
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
2.022	108.570	40.932	56.733	206.235	6.139	3,07

F.2.- Trámites por Canal

F.2.1.- Canal Presencial-Oficinas

Con **108.570 trámites**, un **3,05% (3.209)**, se diferencian entre los que generan, o no, Registros de Entrada.

Con **Registro de Entrada**, el ascenso ha sido del **5,23% (1.998)** y, **Sin Registro**, del **1,80% (1.211)**.

TRÁMITES CON REGISTRO-OFICINAS	2021	2022	VARIACIÓN	%
Registros de Entrada-Registra	31.401	33.384	1.983	6,32
Registro de Edictos	116	135	19	16,38
Registros Enviados por ORVE	6.681	6.677	-4	-0,06
Subtotal	38.198	40.196	1.998	5,23
TRÁMITES SIN REGISTRO-OFICINAS	2021	2022	VARIACIÓN	%
Emisión de Certificados Electrónicos-Oficina	12.323	7.555	-4.768	-38,69
Generación de Cartas de Pago-Oficina	2.558	3.468	910	35,57
Generación de Renovaciones Padrón-Oficina	2.538	1.965	-573	-22,58
Generación de Volantes-Oficina	49.744	55.386	5.642	11,34
Subtotal	67.163	68.374	1.211	1,80
TOTAL TRAMITES-OFCINA	105.361	108.570	3.209	3,05

F.2.2.- Canal Telefónico-010

Con **40.932 servicios**, ha **disminuido** un **-13,83% (-6.571)**, siendo no generadores de registros de entrada.

TRÁMITES SIN REGISTRO-010	2021	2022	VARIACIÓN	%
Envío de Documentación-010	1	6	5	500,00
Generación de Cartas de Pago Recibos-010	147	74	-73	-49,66
Información de Campañas Ayuntamiento-010	71	16	-55	-77,46
Información de Teléfonos Privados-010	31	29	-2	-6,45
Información de Trámites del Ayuntamiento-010	12.661	11.518	-1.143	-9,03
Información General del Municipio-010	21.603	18.120	-3.483	-16,12
Información Otras Administraciones Públicas-010	1.969	1.333	-636	-32,30
Quejas y Sugerencias-010	26	100	74	284,62
Transferencias de Llamadas-010	10.994	9.736	-1.258	-11,44
TOTAL TRAMITES-010	47.503	40.932	-6.571	-13,83

F.2.3.- Canal Telemático-Sede Electrónica

Con **56.733 trámites**, un **aumento** del **20,12% (9.501)**, distinguiendo entre los generan o no Registros de Entrada.

Con **Registro de Entrada** el incremento ha sido del **12,06% (2.388)** y **sin registro** del **25,93% (7.113)**.

TRÁMITES CON REGISTRO-SEDE	2021	2022	VARIACIÓN	%
Registro Electrónico Sede-Registra	13.887	15.567	1.680	12,10
Registro Electrónico-Notificación Telemática	384	431	47	12,24
Registro Electrónico-Recibidos por ORVE	5.532	6.193	661	11,95
Subtotal	19.803	22.191	2.388	12,06
TRÁMITES SIN REGISTRO-SEDE-ORVE	2021	2022	VARIACIÓN	%
Generación de Autoliquidaciones Varias-Ciudadano-Sede	886	1.547	661	74,60
Generación de Autoliquidaciones Varias-Gestoría-Sede	1.749	1.579	-170	-9,72
Generación de Cartas de Pago Recibos-Ciudadano-Sede	2.117	1.158	-959	-45,30
Generación de Justificantes de Pago-Ciudadano-Sede	1.728	1.780	52	3,01
Generación de Justificantes Pago Telemático-Ciudadano-Sede	1.489	2.303	814	54,67
Generación de Justificantes Pago Telemático-Gestoría-Sede	105	252	147	140,00
Generación de Pagos Telemáticos Pasarela Caixa-Sede	2.519	3.540	1.021	40,53
Generación de Solicitud Volantes-Ciudadano-Sede	0	0	0	#DIV/0!
Generación de Volantes-Ciudadano-Sede	12.857	18.081	5.224	40,63
Quejas y Sugerencias-Ciudadano-Sede	3.979	4.302	323	8,12
Subtotal	27.429	34.542	7.113	25,93
TOTAL TRAMITES-SEDE	47.232	56.733	9.501	20,12

F.3.- Registro de Entrada

F.3.1.- Evolución Temporal

Entre los trámites propios de las oficinas presenciales del SAC, se han realizado **62.387 Registros de Entrada** en el año 2022, un **ascenso de 16.842 (29,04%)**, una **media de 5.199 registros mensuales (260 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 **Enero (5.988) y Noviembre (5.949)**, **Julio (4.287) y Agosto (3.4761)**.

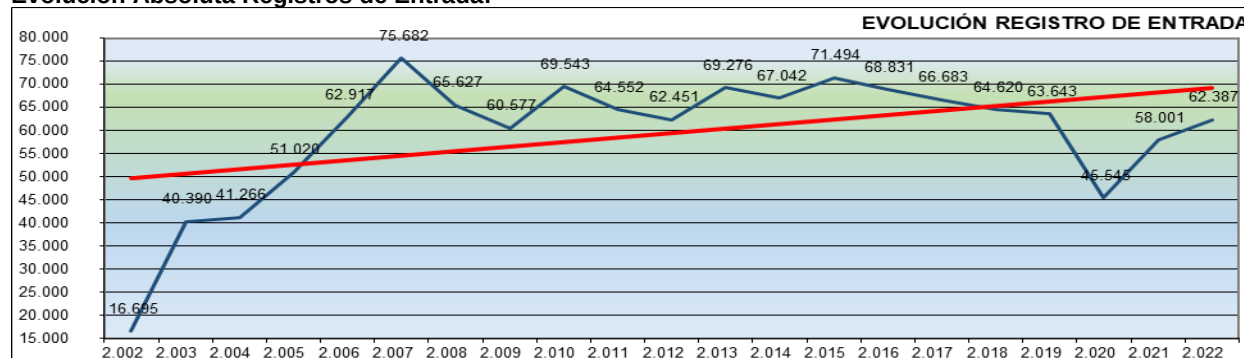
REGISTRO/MES 2022	REGISTROS
ENERO	5.988
FEBRERO	5.836
MARZO	5.665
ABRIL	4.635
MAYO	5.327
JUNIO	5.676
JULIO	4.287
AGOSTO	3.761
SEPTIEMBRE	4.994
OCTUBRE	5.453
NOVIEMBRE	5.949
DICIEMBRE	4.681
Subtotal Registro	62.252
Registro de Edictos	135
TOTAL AÑO	62.387

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	71.494	4.452	6,64
2.016	68.831	-2.663	-3,72
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	27,35
2.022	62.387	16.842	29,04

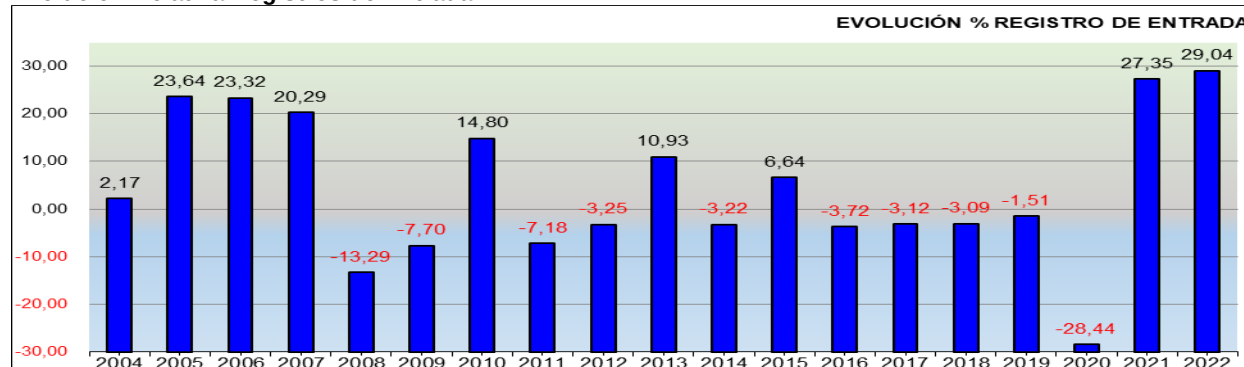
Según se comprueba en las tablas, el **incremento es constante** desde el **año 2003**, hasta que **se interrumpe en el 2008**, para **estacionarse** en una **horquilla** comprendida entre los **60.000** y los **70.000 Registros** hasta el **2019**.

También se visualiza el **efecto de la pandemia del año 2020** para **volver al 2022** a los **parámetros más normales**.

Evolución Absoluta Registros de Entrada:



Evolución Relativa Registros de Entrada:



F.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 **60,39% (37.678)**, prácticamente la misma cuantía que en 2021.

En segundo lugar y acercándose, los **Recibidos Telemáticamente con Certificado Digital por el Registro Electrónico de la Sede**, siguiendo el **incremento** de años anteriores, en **15.395** y representando el **24,68%**.

En tercer lugar, 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 **6.193**, un **9,93%**.

En cuarto y desbancado por el anterior, el **Correo Administrativo**, que engloba toda la **documentación en papel** que se recibe por medio del **servicio postal o mensajería**, que **se contrae** al **3,92% (2.443)**.

En quinto lugar, **aumentan** los recibidos por **Notificación Telemática**, que con **493** unidades representan el **0,79%**.

Y, para terminar, se muestra la **nueva normalidad de los últimos años**, los **Orígenes Telemáticos (Registros Electrónicos, ORVE y Notificaciones Telemáticas)** siguen **avanzado** hasta las **22.251** unidades (un **35,67%**).

RESUMEN ORIGEN REGISTRO ENTRADA	2022	%
1.- Entrega en Mano, V.U. Registros Enviados por ORVE y Edictos	37.678	60,39%
2.- Registro Sede Electrónica e Internet	15.395	24,68%
3.- Registro Recibido por ORVE	6.193	9,93%
4.- Correo Administrativo	2.443	3,92%
5.- Notificación Telemática-Lexnet	493	0,79%
6.- Correo Electrónico	170	0,27%
7.- Fax-Burofax	15	0,02%
Total	62.387	100,00%
Origen Telemático (suma de 2,3,5 y 6)	22.251	35,67%

Origen Presencial	37.678	60,39%
Origen Telemático	22.251	35,67%
Origen Resto	2.458	3,94%
	62.387	

F.3.3.- Destino de los Documentos y Trámites

Tenemos **Departamentos que superan los 5.000 registros** y que constituyen el **62,53% del total**, como **Estadística (31,72%)**, la **Oficina Municipal de Gestión Tributaria (19,98%)** y las **Ventanillas Únicas (10,83%)** con **19.789, 12.466 y 6.756 anotaciones** respectivamente.

Un segundo grupo, los comprendidos **entre los 1.000 y los 5.000** y que representan el **19,30%**, en los que destacan **Recursos Humanos, Urbanismo, Asesoría Jurídica Municipal y Actividades**.

Por último, el resto, que han recibido **menos de 1.000 registros** y que suponen el **17,83% de las anotaciones**.

DESTINO REGISTRO ENTRADA-RATIOS	2022	%
Estadística	19.789	31,72%
Oficina Municipal de Gestión Tributaria	12.466	19,98%
Ventanilla Única-AGE-CM-Aytos	6.756	10,83%
Recursos Humanos	4.820	7,73%
Urbanismo	4.741	7,60%
Asesoría Jurídica Municipal	1.293	2,07%
Actividades	1.184	1,90%
Sanciones y Multas	867	1,39%
Servicios Sociales	858	1,38%
Mayores	825	1,32%
Protección Ciudadana	777	1,25%
Servicio de Atención al Ciudadano (Incluye Edictos)	718	1,15%
Participación Ciudadana	703	1,13%
Servicios Técnicos Calas y Vados	702	1,13%
Tesorería	543	0,87%
Cultura	537	0,86%
Bienestar Animal	515	0,83%

F.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 y las Llamadas Telefónicas.

Estos son los **143.848 Trámites sin Registro de Entrada y Online** realizados en 2022, un 1,23 más que en 2021.

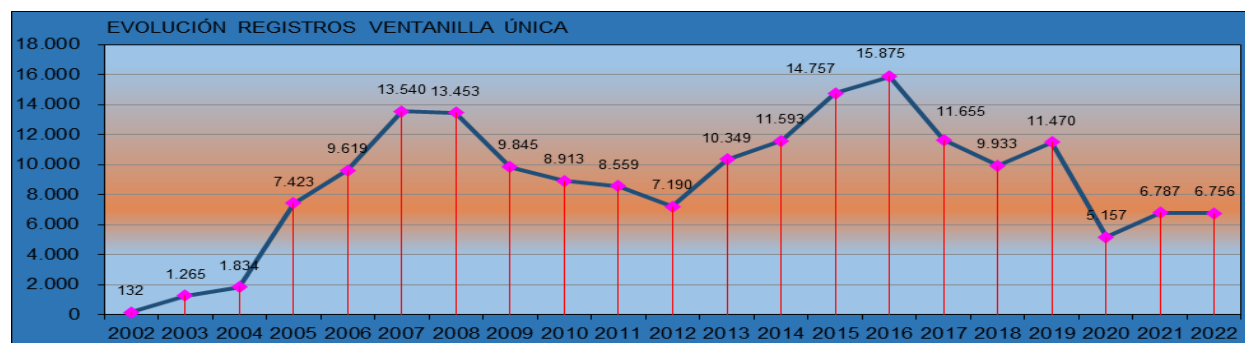
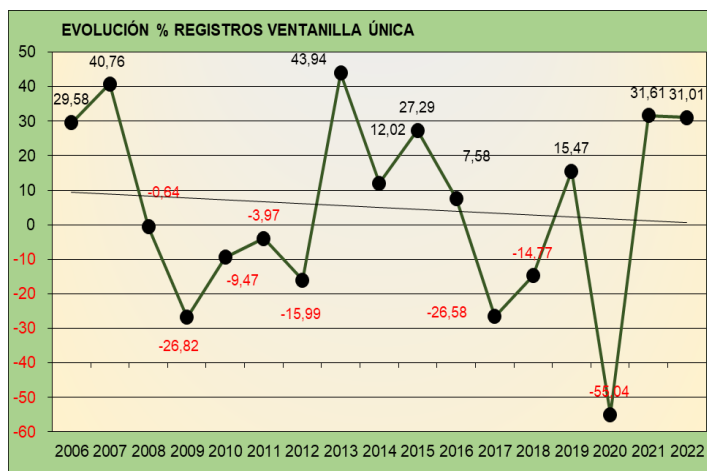
TRÁMITES SIN REGISTRO DE ENTRADA	2021	2022	VARIACIÓN	%
OFICINAS	67.163	68.374	1.211	1,80
TELFÓNICOS-010	47.503	40.932	-6.571	-13,83
SEDE ELECTRÓNICA	27.429	34.542	7.113	25,93
TOTAL TRÁMITES SIN REGISTRO	142.095	143.848	1.753	1,23

F.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 **6.756 Registros de Entrada de Ventanilla Única a otras Administraciones por la Oficina de Registro Virtual de Entidades Locales (ORVE)**, un 31,01% más que en el año 2021 debido a la mayor presencia de la ciudadanía en nuestras oficinas, constatando que del total de los 11.077 realizados por todos los Departamentos Municipales, un 61% 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
2.022	6.756	1.599	31,01



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 en papel de las Ventanillas Únicas a las demás Administraciones Públicas.

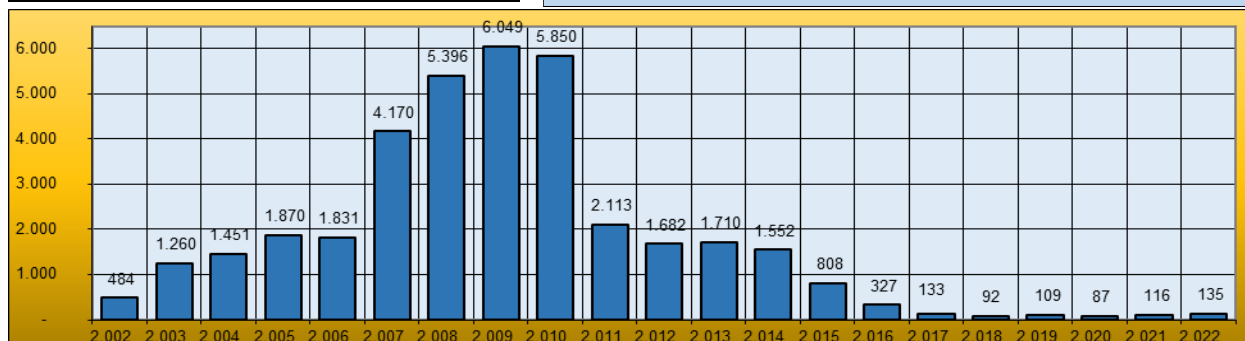
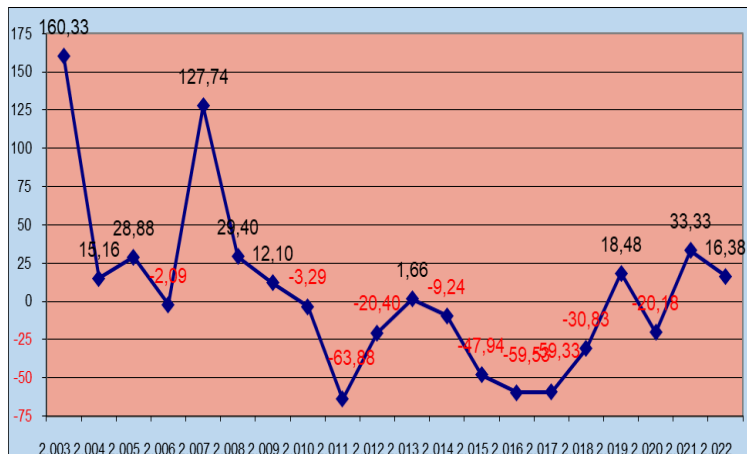
Si contabilizamos todos los departamentos del Ayuntamiento de Parla, el ahorro ha sido entre unos 5.700 (si se utiliza carta ordinaria) o 57.000 euros (si se utiliza carta certificada con acuse de recibo).

F.6.- Registro de Edictos

El Servicio de Atención a la Ciudadanía del Ayuntamiento de Parla ha **realizado 135 Registros de Edictos en el año 2022**, un **16,32% más que en el año 2021**. 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	29	33,33
2.022	135	19	16,38



F.7.- Estudio de los Trámites

F.7.1.- Más Solicitados:

Se muestran a partir de 1.000 unidades.

TRÁMITES	2021	2022	VARIACIÓN	%
Generación de Volantes Padrón	62.601	73.467	10.866	17,36
Información General del Municipio-010	21.603	18.120	-3.483	-16,12
Padrón Municipal de Habitantes (Alta, Modificación, etc.)	14.012	15.146	1.134	8,09
Información de Trámites del Ayuntamiento-010	12.661	11.518	-1.143	-9,03
Transferencias de Llamadas-010	10.994	9.736	-1.258	-11,44
Emisión de Certificados Electrónicos-Oficina	12.323	7.555	-4.768	-38,69
Ventanilla Única-AGE-CM-Aytos (Registra y ORVE)	6.787	6.756	-31	-0,46
Petición de Informe	4.766	6.531	1.765	37,03
Quejas y Sugerencias	4.287	4.916	629	14,67
Generación de Cartas de Pago Recibos	4.822	4.700	-122	-2,53
Recurso Impuestos-Tasas	3.415	3.592	177	5,18
Generación de Pagos Telemáticos por Pasarela Caixa-Sede	2.519	3.540	1.021	40,53
Convocatoria de Proceso Selectivo	2.196	3.410	1.214	55,28
Plusvalía-IVTNU	3.164	3.335	171	5,40
Generación de Autoliquidaciones Varias	2.635	3.126	491	18,63
Licencia de Obra Urbanística	2.273	2.354	81	3,56
Generación de Justificantes Pago Telemático-Ciudadano-Sede	1.489	2.303	814	54,67
Domiciliación de Recibos	2.447	2.225	-222	-9,07
Generación de Renovaciones Padrón-Oficina	2.538	1.965	-573	-22,58
Reclamación	2.589	1.828	-761	-29,39
Generación de Justificantes Pago-Ciudadano-Sede	1.728	1.780	52	3,01
Ocupación de Suelo Público	1.322	1.469	147	11,12
Notificación-Comunicación	1.307	1.342	35	2,68
Información Otras Administraciones Públicas-010	1.969	1.333	-636	-32,30
Recursos Humanos-Régimen Interior	1.125	1.315	190	16,89
Fraccionamiento y Aplazamiento de Recibo	1.723	1.237	-486	-28,21
Catastro: Recurso, Transmisión de Dominio, etc.	1.249	1.114	-135	-10,81

F.7.2.- Incrementa la Demanda:

Se muestran a partir de 300 Unidades Absolutas.

TRÁMITES	2021	2022	VARIACIÓN	%
Generación de Volantes Padrón	62.601	73.467	10.866	17,36
Petición de Informe	4.766	6.531	1.765	37,03
Convocatoria de Proceso Selectivo	2.196	3.410	1.214	55,28
Padrón Municipal de Habitantes (Alta, Modificación, etc.)	14.012	15.146	1.134	8,09
Generación de Pagos Telemáticos por Pasarela Caixa-Sede	2.519	3.540	1.021	40,53
Generación de Justificantes Pago Telemático-Ciudadano-Sede	1.489	2.303	814	54,67
Quejas y Sugerencias	4.287	4.916	629	14,67
Generación de Autoliquidaciones Varias	2.635	3.126	491	18,63

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

TRÁMITES	2021	2022	VARIACIÓN	%
Prestación de Servicios Sociales	6	233	227	3.783,33
Convenio	0	26	26	2.600,00
Acuerdo Marco Colaboración Farmacia	0	11	11	1.100,00
Envío de Documentación-010	0	5	5	500,00
Generación de Justificantes Pago Telemático-Gestoría-Sede	105	252	147	140,00
Mercadillo Vecinal Sábados	119	266	147	123,53
Convocatoria Entidades Ciudadanas	90	200	110	122,22
Absentismo	1	2	1	100,00
Placa de Carga y Descarga	2	6	4	100,00
Placa de Estacionamiento Movilidad Reducida	24	47	23	95,83
Autorización Evento Deportivo	60	115	55	91,67
Hoja de Reclamación	122	213	91	74,59
Tarjeta Estacionamiento Movilidad Reducida	206	355	149	72,33
Convocatoria de Proceso Selectivo	2.196	3.410	1.214	55,28
Generación de Justificantes Pago Telemático-Ciudadano-Sede	1.489	2.303	814	54,67
Registro de Asociación	59	86	27	45,76
Quiosco-Puesto	51	74	23	45,10
Generación de Pagos Telemáticos por Pasarela Caixa-Sede	2.519	3.540	1.021	40,53
Generación de Pagos Telemáticos por Pasarela Caixa-Sede	2.519	3.540	1.021	40,53

F.7.3.- Disminuye la Demanda:

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

TRÁMITES	2020	2022	VARIACIÓN	%
Emisión de Certificados Electrónicos-Oficina	12.323	7.555	-4.768	-38,69
Información General del Municipio-010	21.603	18.120	-3.483	-16,12
Transferencias de Llamadas-010	10.994	9.736	-1.258	-11,44
Información de Trámites del Ayuntamiento-010	12.661	11.518	-1.143	-9,03
Reclamación	2.589	1.828	-761	-29,39
Información Otras Administraciones Públicas-010	1.969	1.333	-636	-32,30
Generación de Renovaciones Padrón-Oficina	2.538	1.965	-573	-22,58
Fraccionamiento y Aplazamiento de Recibo	1.723	1.237	-486	-28,21
Declaración de Datos de Terceros	605	355	-250	-41,32
Domiciliación de Recibos	2.447	2.225	-222	-9,07
Convocatoria de Subvención	688	477	-211	-30,67
Recurso Sanciones-Multas	1.006	859	-147	-14,61
Catastro: Recurso, Transmisión de Dominio, etc.	1.249	1.114	-135	-10,81
Generación de Cartas de Pago Recibos	4.822	4.700	-122	-2,53

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

TRÁMITES	2020	2022	VARIACIÓN	%
Cesión de Vehículo al Ayuntamiento	20	0	-20	-100,00
Agencia Municipal de Empleo	20	4	-16	-80,00
Información de Campañas Ayuntamiento-010	71	16	-55	-77,46
Petición Grupo Político Municipal	109	61	-48	-44,04
Tarjeta de Armas	25	14	-11	-44,00
Declaración de Datos de Terceros	605	355	-250	-41,32

G) 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 (4 oficinas)**:

- **Presencial-3 Oficinas:** Casa Consistorial 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 todos los datos estadísticos que ya se mostraron en la Memoria del año 2020, **mientras que para el 2021 y 2022, estos parámetros se van restableciendo a los valores ofrecidos en los anteriores ejercicios.**

El **Servicio de Atención a la Ciudadanía (SAC)** del Ayuntamiento de Parla ha prestado su **asistencia a 172.181 personas**, un ligero aumento de **1.281 (0,75%)** respecto a 2021, con un promedio de **14.348 personas al mes o 717 al día**.

Se han atendido la cantidad de **9.566 personas por cada empleado público y año, 797 por mes o 40 por día**, obteniendo un ligero nivel superior al de 2021.

Siendo la **ratio óptima de 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 2022 se sitúa, como en el 2021, dentro de unos **equilibrados valores entre la calidad y el nivel de trabajo**.

2.- CANALES DE ATENCIÓN:

Se han atendido a **74.518 personas en las Oficinas** (el **43,28%** sobre el total), recibido **40.932 llamadas en el Servicio Telefónico** (23,77%) y se han efectuado **56.731 Trámites Telemáticos** (32,95%).

Se constata que, **en este año como en el anterior**, la ciudadanía **ha dejado de emplear el servicio telefónico en beneficio del resto** debido a la **apertura de las oficinas y, principalmente, el uso de los trámites telemáticos**.

Concretamente, la asistencia en las **Oficinas** se resume en **-1.647 personas menos** que el 2021, en **6.210 por mes o 315 al día**, destacando como **punta los meses de marzo 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 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** y con una serie de **recomendaciones**. Para las **personas que no puedan tener acceso a internet**, se puede solicitar por el servicio telefónico o 010, llamando al 624.03.00 o, si tiene **65 años o más, pueden ser atendidas en el mismo día sin necesidad de solicitarla**.

De un **Total de 102.052 Citas Previas** solicitadas se han finalizado **67.806 (66,44%)**, no se han presentado **26.953 personas (26,41%)** y han sido canceladas **7.293 (7,15%)**.

La media del **Servicio Telefónico-010** fue de **3.411 llamadas al mes y 171 al día**, siendo la demanda más significativa con números **superiores a 4.000** en los meses de **febrero y marzo**, atendiendo en su **totalidad a -6.671 menos**.

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 9.501 servicios, un 20,12%**.

3.- TRÁMITES REALIZADOS:

Se han generado **206.235 Trámites**, un **aumento de 6.139 (3,07%)** que corresponden a **17.186 mensuales o 859 diarios**, y que conciernen a **11.457 trámites por cada Auxiliar de Información (955/mes, 48/día)**.

Se han atendido a **108.570 trámites en las Oficinas** (el **52,64%** sobre el total), recibido **40.932 llamadas en el Servicio Telefónico** (19,85%) y se han efectuado **56.733 Trámites Telemáticos** (27,51%).

En el **Origen de Documentos** sigue prevaleciendo la **Entrega de Documentación Física en Oficinas** con un **60,39%**, prácticamente como en 2021; los **Telemáticos crecen hasta el 35,67%** y el **Correo Administrativo se reduce al 3,94%**.

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, Peticiones de Informes, Quejas y Sugerencias, Generación de Recibos**, entre otros.

El Servicio de Atención a la Ciudadanía

Parla, lunes, 31 de enero de 2022