

MEMORIA ANUAL SAC-ESTADÍSTICA

2023

ÍNDICE

	Página
A) DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	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 a la Ciudadanía	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	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 DE LOS SERVICIOS

A.1.- Fechas de Estudio

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023.

A.2.- Recursos Humanos

- 1 Responsable-Técnico del Servicio de Atención a la Ciudadanía.
- 1 Responsable-Técnico del Departamento de Estadística.
- 4 Auxiliares de Edificios-Control Entrada-Información.
- 1 Auxiliar de Edificios-Control Entrada-Notificador-Información.
- 23 Auxiliares de Información.

A.3.- Oficinas

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

A.4.- Horarios Laborales

- **Casa Consistorial**, menos en verano, Semana Santa, Puentes de Mayo, Diciembre y Navidad:
 - Turno de Mañana: de 7:30 a 14:30 horas.
 - Turno de Tarde: de 14:00 a 21:00.
- **Casa Consistorial** en verano, Semana Santa, Puentes de Mayo, Diciembre y Navidad:
 - Turno de Mañana: de 7:30 a 14:30 horas.
- **Parla Este**, menos en verano y Navidad:
 - Turno de Mañana: de 7:30 a 14:30 horas.
- **Servicio 010:**
 - Turno de Mañana: de 7:30 a 14:30 horas.
 - Turno de Tarde: de 14:00 a 21:00, menos en verano, Semana Santa, Puentes Mayo, Diciembre y Navidad.
- **Sede Electrónica:**
 - Turno de Mañana: de 7:30 a 14:30 horas.
 - Turno de Tarde: de 14:00 a 21:00.

A.5.- Horarios de Atención a la Ciudadanía

- **Casa Consistorial**, Mañana: 6 horas, de 8:00 a 14:00 horas, Tarde: 7 horas, de 14:00 a 21:00 horas.
- **Casa Consistorial** en verano, Semana Santa, Puentes de Mayo, 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: 7 horas, de 14:00 a 21:00 horas.
- **Sede Electrónica**, Mañana: 6 horas, de 8:00 a 14:00 horas, Tarde: 7 horas, de 14:00 a 21:00 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

La novedad de este año es la **disposición de nuevos puestos de atención específicos del Padrón Municipal de Habitantes (Estadística)** en las mismas oficinas que, hasta ahora, dependían solo del Servicio de Atención a la Ciudadanía.

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.**

Desde la **reapertura de las oficinas desde junio de 2020** y con la implementación de una aplicación informática online de Cita Previa, **la atención presencial se ha mantenido estable.**

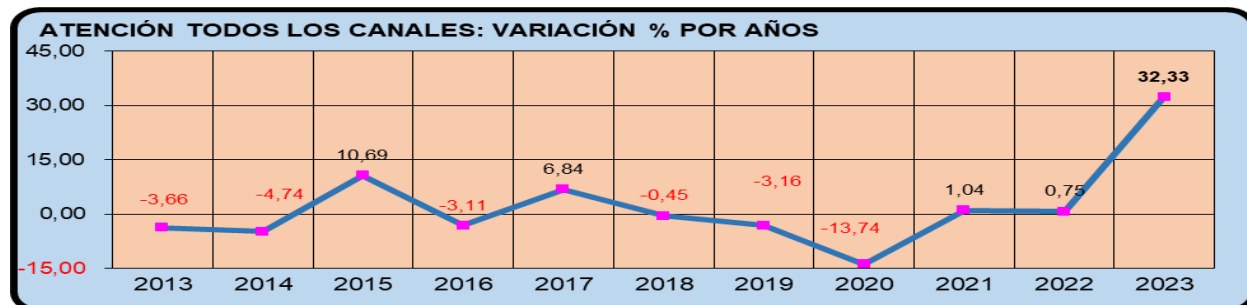
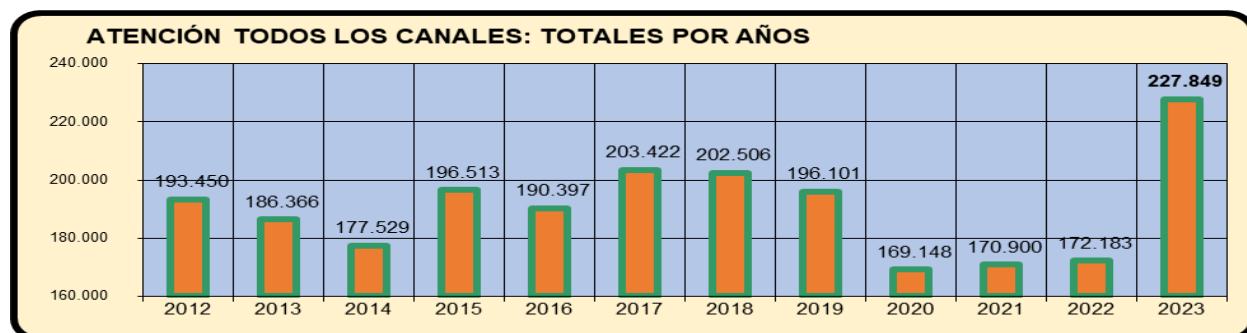
Se reafirma el **ascenso en la Atención Telefónica al 010**, servicio esencial para recibir la primera información municipal y, sobre todo, para solicitar ayuda para la realizar una Cita Previa.

Por último, siguen **aumentando los Trámites Electrónicos** realizados 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 y en el **año 2023**, se han **atendido a 227.849 personas**. Se ha superado a cualquiera de los últimos años y, en comparación al 2022, un **aumento de 55.666 (32,33%)** con una **media de 18.987 personas al mes y 949 al día**.



B.3.- Personas Atendidas por Canal

En primer lugar, tenemos el Canal **Presencial u Oficinas** con **74.627 atenciones e incremento del 0,15%**, el **telefónico o 010** con **42.957 llamadas** recibidas, un **4,95 %** y, como tercero, el **Telemático o Sede Electrónica-Internet** con **56.731 servicios** y con el mayor incremento, el **20,11%**.

ATENCIÓN	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	SEDE	TOTAL	VARIACIÓN	%
2.012	142.822	50.327	301	193.450		
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	56.733	172.183	1.283	0,75
2.023	74.627	42.957	110.265	227.849	55.666	32,33

B.4.- Personas Atendidas por Auxiliar de Información

Se eleva mínimamente en 2023, pasando la atención a **9.906 personas por empleado/a público y año, 826 por mes o 41 por día**.

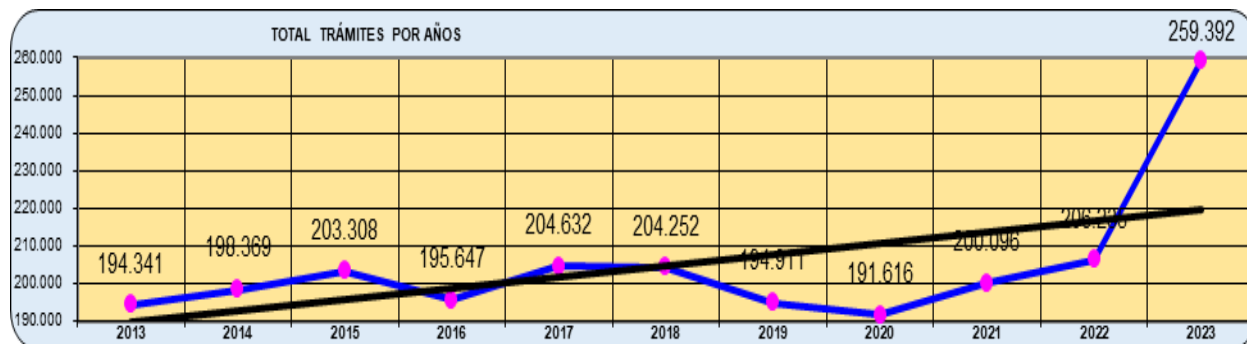


Según los estudios realizados por el SAC, la **atención óptima, sin carga adicional de trabajo y de calidad** estaría en la horquilla de **entre 30 y 40 atenciones por cada empleado/a público/a y día (7.000-9.000 año)**.

Como se visualiza en la gráfica, **desde el 2020 los datos se acercan a estos valores gracias al acertado empleo de la Cita Previa y el uso exponencial de los Trámites Telemáticos**. Antes de los mismos, se creaban anomalías en la atención, con aglomeraciones en horarios muy concretos y excesivos tiempos de espera.

B.5.- Trámites Realizados

Se han formalizado **259.392 trámites en 2023**, un **significativo repunte de 53.157 (25,77%)** que se concreta en el **crecimiento desde el 2020 de la presentación telemática**, con una media de **21.616 por mes o 1.080 al día**.



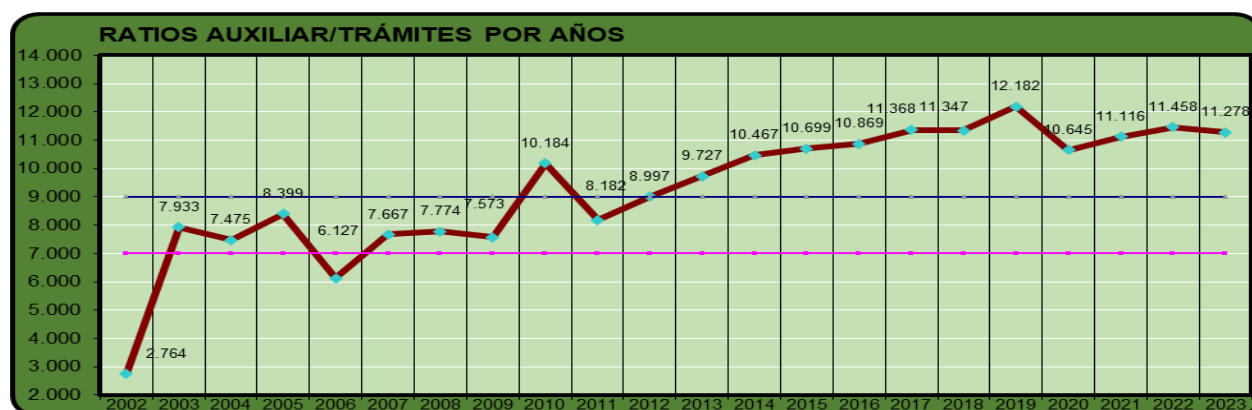
B.6.- Trámites Realizados por Canal

En el **Presencial u Oficinas** y con **106.170**, observamos un **descenso del -2,21%**. En el **Telefónico o 010** con **42.957** atenciones, un **aumento del 4,95%**. Por último, el **Telemático o Sede Electrónica-Internet** y con **110.2652 servicios**, señalamos una **espectacular crecida del 94,36%** respecto al 2023.

AÑO	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	SEDE	TOTAL	VARIACIÓN	%
2.013	147.960	43.523	2.858	194.341		
2.014	151.867	40.037	6.465	198.369	4.028	2,07
2.015	150.286	44.375	8.647	203.308	4.939	2,49
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
2.023	106.170	42.957	110.265	259.392	53.157	25,77

B.7.- Trámites Versus Auxiliares de Información

Según se muestra en la gráfica, se relacionan con **11.278 trámites/empleado/a público/año**, **940/mes** o **47/día**.

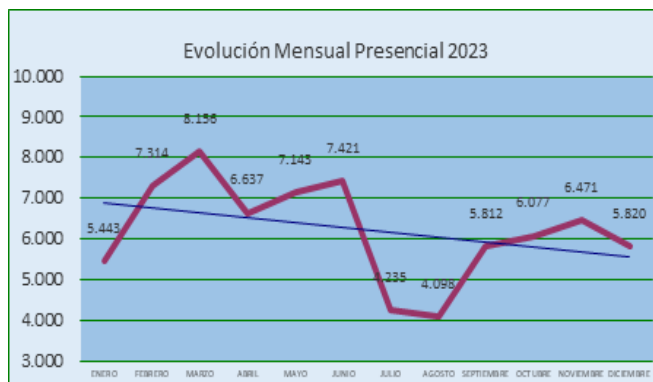


C) SERVICIO O CANAL PRESENCIAL-OFICINAS

C.1.- Datos Generales

El **Servicio Presencial** del SAC ha atendido a **74.627 personas** durante el año 2023, unas **109 mas (0,15%)** respecto al año 2022, resolviendo la asistencia a **6.219 personas por mes o 315 al día**.

PRESENCIAL	TOTAL	MEDIA MENSUAL	MEDIA DIARIA
Enero	5.443	5.443	272
Febrero	7.314	6.379	366
Marzo	8.156	6.971	408
Abril	6.637	6.888	332
Mayo	7.143	6.939	357
Junio	7.421	7.019	371
Julio	4.235	6.621	212
Agosto	4.098	6.306	205
Septiembre	5.812	6.251	291
Octubre	6.077	6.234	304
Noviembre	6.471	6.255	324
Diciembre	5.820	6.219	342
TOTAL	74.627		315



C.2.- Cita Previa

Desde el **8 de junio de 2020** y, debido a la **pandemia de la COVID-19**, se volvieron a **reabrir las oficinas** con la habilitación de una **Aplicación de Cita Previa bajo entorno Web** cuyo acceso figura en un lugar destacado en la **Página Web** y 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**.

Se puede **solicitar** Online y se confirma con 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**, las personas que tengan **65 años o más** pueden ser atendidas en el mismo día sin necesidad de solicitarla.

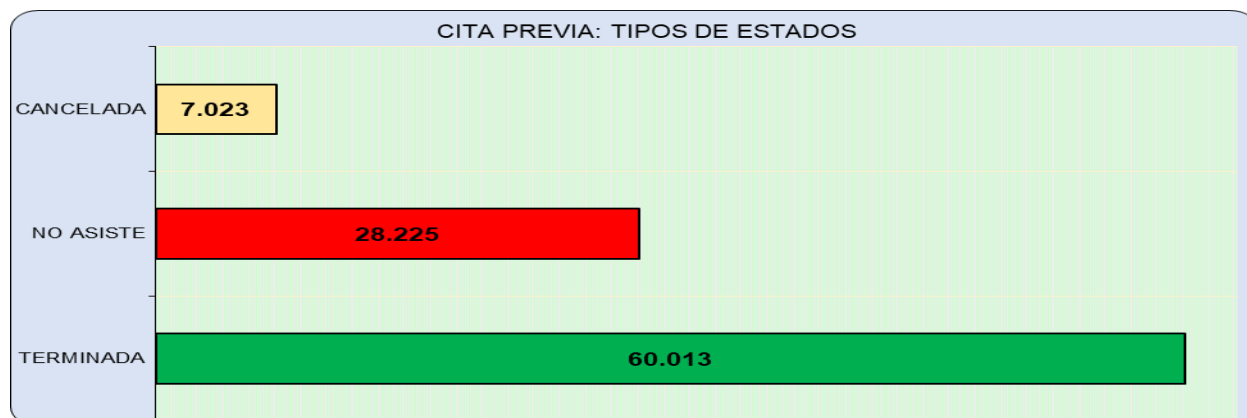
Las oficinas constan de **los suficientes puestos** en turnos de **mañana o tarde** y con **capacidad para atender a 450 personas diarias**. Los **servicios ofrecidos en ellas son los mismos** que los de antes de estar disponible esta aplicación de Cita Previa.

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

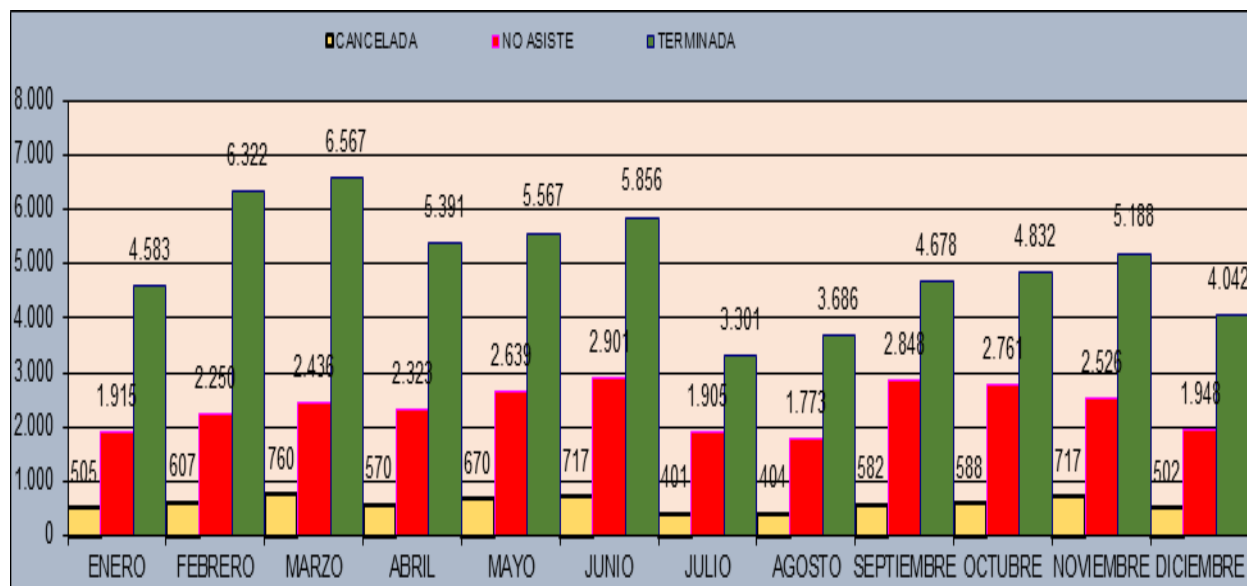
	CANCELADA	NO ASISTE	TERMINADA	TOTALES
ENERO	505	1.915	4.583	7.003
FEBRERO	607	2.250	6.322	9.179
MARZO	760	2.436	6.567	9.763
ABRIL	570	2.323	5.391	8.284
MAYO	670	2.639	5.567	8.876
JUNIO	717	2.901	5.856	9.474
JULIO	401	1.905	3.301	5.607
AGOSTO	404	1.773	3.686	5.863
SEPTIEMBRE	582	2.848	4.678	8.108
OCTUBRE	588	2.761	4.832	8.181
NOVIEMBRE	717	2.526	5.188	8.431
DICIEMBRE	502	1.948	4.042	6.492
TOTALES	7.023	28.225	60.013	95.261
TOTAL NO ASISTE Y TERMINADA			88.238	
% PARCIAL NO ASISTE-TERMINADA		31,99%	68,01%	100,00%
%TOTAL REAL	7,37%	29,63%	63,00%	100,00%

Vemos que, de un **Total de 95.261 Citas Previas solicitadas** se han **finalizado 60.013 (63%)**, **no se han presentado 28.225 personas (29,63%)** y han sido **canceladas 7.023 (7,37%)**.

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 30 al día**. Es decir, habría que **añadir a las citas finalizadas una cantidad que supera las 7.200 personas**.



En cuanto a las **Citas Previas reales** (no se incluyen las canceladas) y de un total de **88.238**, han sido **finalizadas un 68,01%** y un **31,99% 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 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 significadamente.

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, seguramente se estaría citando y atendiendo en el mismo día.**

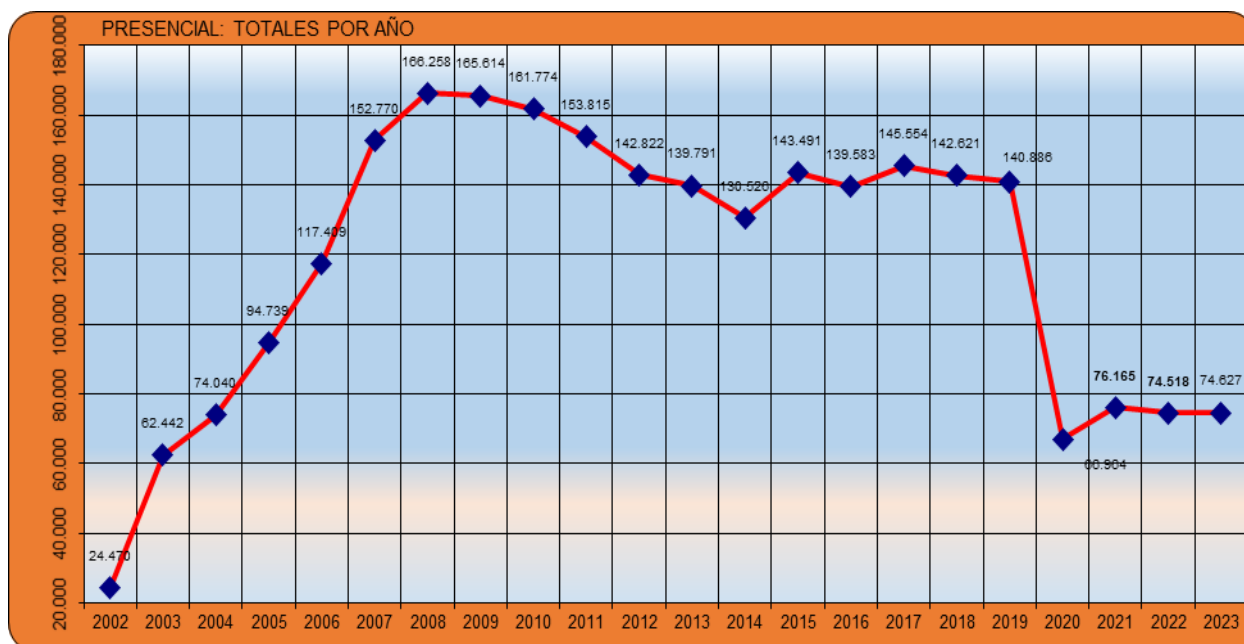
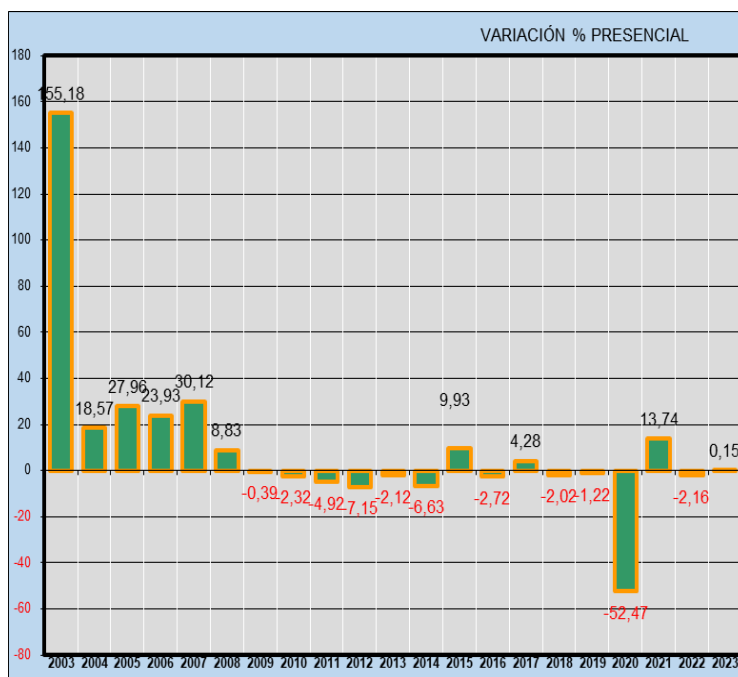
C.3.- Evolución Temporal

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 el 2021, se ha situado en las 74.627 personas en 2023.

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
2.023	74.627	109	0,15



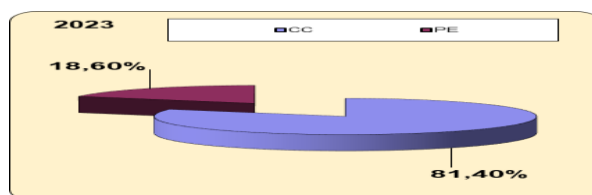
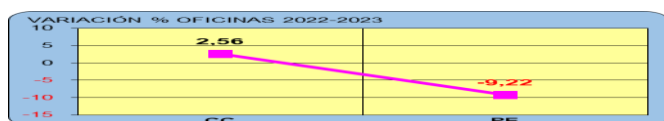
C.4.- Estudio por Oficinas

Tenemos que la **Oficina de la Casa Consistorial** muestra un **mayor rendimiento** con un **2,56%** (1.519) y la **Oficina de Parla Este** sufre una caída del **-9,22%** (-1.410).

OFICINA	2020	2021	VARIACION	%	2022	VARIACION	%	2023	VARIACION	%
CC	46.094	55.623	9.529	20,67	59.230	3.607	6,48	60.749	1.519	2,56
PE	20.870	20.542	-328	-1,57	15.288	-5.254	-25,58	13.878	-1.410	-9,22
TOTALES	66.964	76.165	9.201	13,74	74.518	-1.647	-2,16	74.627	109	0,15

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**.

Casa Consistorial	81,40%
Centro Dulce Chacón	18,60%



C.5.- Estudio por Servicios

En las oficinas existe unos Dispensadores del Sistema de Gestión de Espera (SGE) que emiten **5 tipos de tiques**, según el trámite solicitado por la ciudadanía en el momento de presentación con la Cita Previa. Comparado con los ejercicios anteriores, se ha establecido **una nueva distribución de tiques** debido a la **implementación de nuevos puestos específicos del Padrón Municipal de Habitantes (Estadística)**.

Letra P: **Padrón Municipal de Habitantes (Estadística):** solicitado por el **41,84%**.

Letra C: **Certificado-Volante del Padrón (SAC):** **27,04%**

Letra T: **Tributos, Impuestos y Tasas (SAC):** **6,40%**.

Letra F: **Otros Trámites (SAC):** **14,78%**.

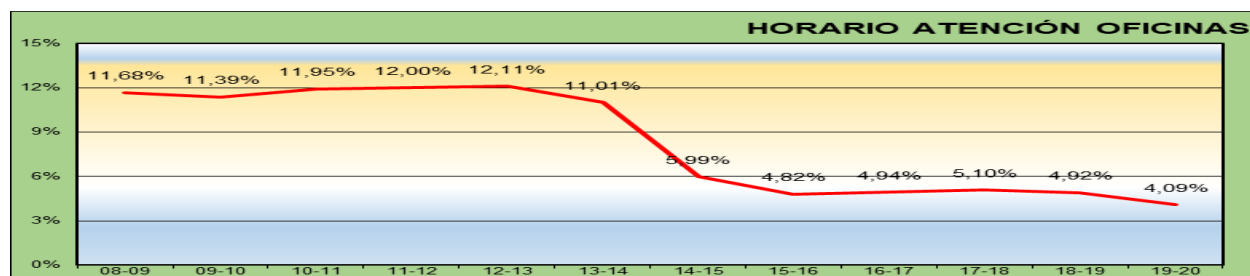
Letra V: **Ventanilla Única (SAC):** **9,93%**.

SERVICIOS	2018	2019	2020	2021	2022	2023	VARIACION	%
PADRÓN	75.898	76.445	39.193	43.952	47.025	31.225	4.380	9,31
CERTIFICADO	0	0	0	0	0	20.180		
TRIBUTOS	29.381	25.253	9.354	7.390	4.607	4.776	169	3,67
OTROS	4.932	4.693	1.458	1.161	769	11.032	-4.440	-577,37
V. ÚNICA	32.410	34.495	16.959	23.662	22.117	7.414		
TOTALES	142.621	140.886	66.964	76.165	74.518	74.627	109	0,15

PADRÓN	41,84%
CERTIFICADO	27,04%
IMPUESTOS	6,40%
OTROS	14,78%
V. ÚNICA	9,93%
	100,00%

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.

Entre 2021 y 2023 esta evolución se ha ralentizado por la reapertura de las oficinas y el crecimiento de los trámites telemáticos, superando a ejercicios anteriores debido a las llamadas para solicitar una Cita Previa.

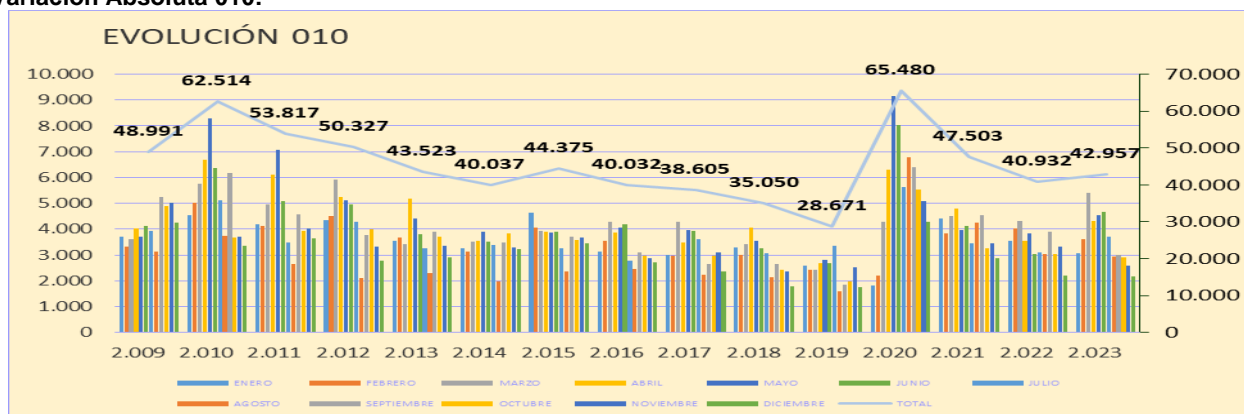
D.2.- Evolución Temporal

El Servicio Telefónico (010) ha atendido **42.957 llamadas** en el año 2023, una diferencia de **2.025 (4,95%) respecto a 2022**, con una media de **3.580 al mes y 179 al día**.

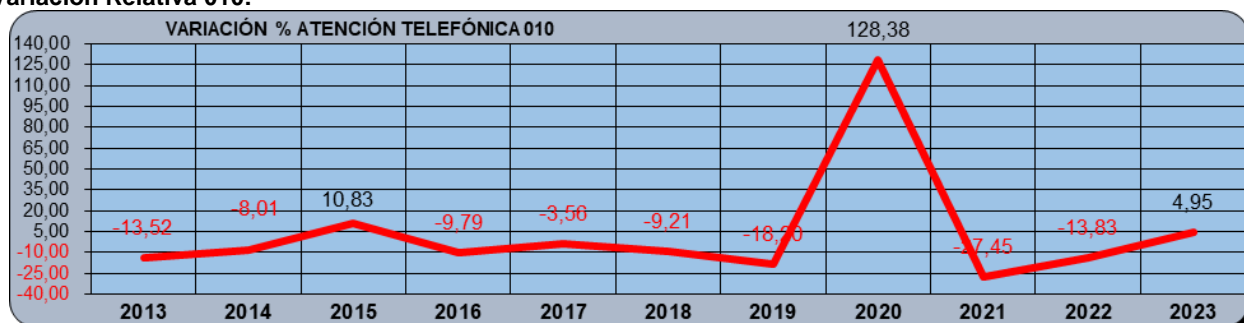
Respecto a la mayor demanda, destacan **marzo (5.402), mayo (4.548) y junio (4.677)**.

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
2.023	3.069	3.626	5.402	4.313	4.548	4.677	3.714	2.942	2.990	2.899	2.596	2.181	42.957

Variación Absoluta 010:



Variación Relativa 010:



D.3.- Estudio por Servicios

Destacan las **minoraciones** en:

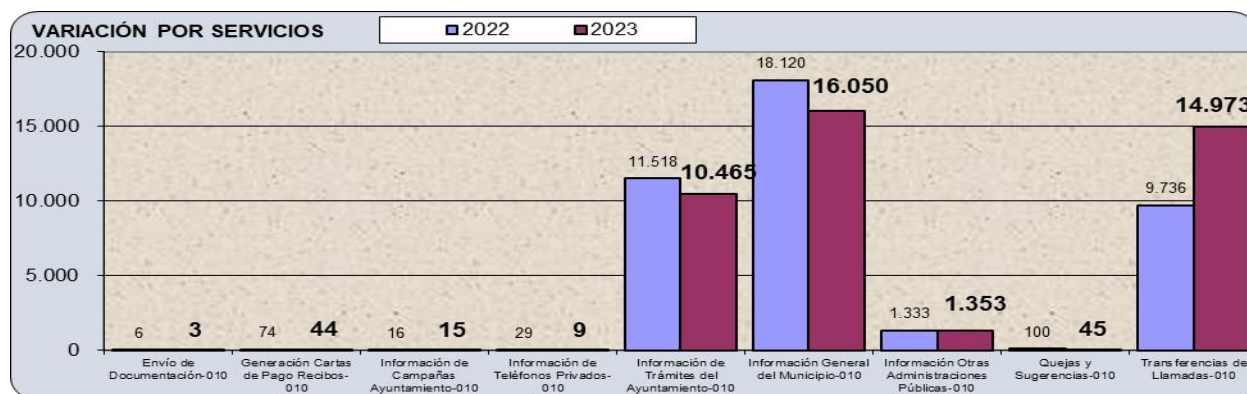
- Información de Teléfonos Privados: **-68,97 %**
- Quejas y Sugerencias: **55,00%**
- Envío de Documentación: **50,00%**
- Generación de Cartas de Pago Recibos: **-40,54 %**
- Información General del Municipio: **-11,42 %**
- Información de Trámites del Ayuntamiento: **-9,14 %**
- Información de Campañas Ayuntamiento: **-6,25 %**

En cuanto a los **incrementos**:

- Información Otras Administraciones Públicas: 1,50%
- Transferencias de Llamadas: 53,79%

Importante destacar que las **Transferencias de Llamadas han aumentado un 53,79% y simbolizan el 34,86% del total** de las recibidas, incluso con el **sistema de discriminación por extensiones activo desde 2020**.

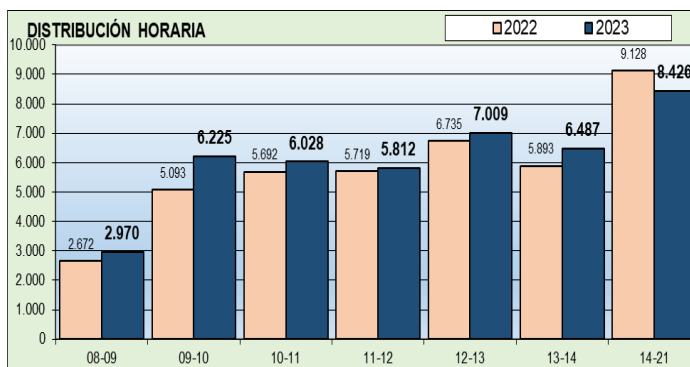
	2022	2023	Variación	%
Envío de Documentación-010	6	3	-3	-50,00
Generación Cartas de Pago Recibos-010	74	44	-30	-40,54
Información de Campañas Ayuntamiento-010	16	15	-1	-6,25
Información de Teléfonos Privados-010	29	9	-20	-68,97
Información de Trámites del Ayuntamiento-010	11.518	10.465	-1.053	-9,14
Información General del Municipio-010	18.120	16.050	-2.070	-11,42
Información Otras Administraciones Públicas-010	1.333	1.353	20	1,50
Quejas y Sugerencias-010	100	45	-55	-55,00
Transferencias de Llamadas-010	9.736	14.973	5.237	53,79
Subtotal	40.932	42.957	2.025	4,95



D.4.- Estudio por Horarios

Del total de las llamadas recibidas se mantiene la preferencia del **58,98%** en las **horas centrales de la mañana**, entre las **10:00 y las 14:00**, aunque **tenemos un 19,61%** en horario de tarde, desde las **14:00 a las 21:00 horas**.

HORA	2022	2023	VARIACIÓN	%
08-09	2.672	2.970	298	11,15
09-10	5.093	6.225	1.132	22,23
10-11	5.692	6.028	336	5,90
11-12	5.719	5.812	93	1,63
12-13	6.735	7.009	274	4,07
13-14	5.893	6.487	594	10,08
14-20	9.128	8.426	-702	-7,69
TOTALES	40.932	42.957	2.025	4,95



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 la ciudadanía 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.**

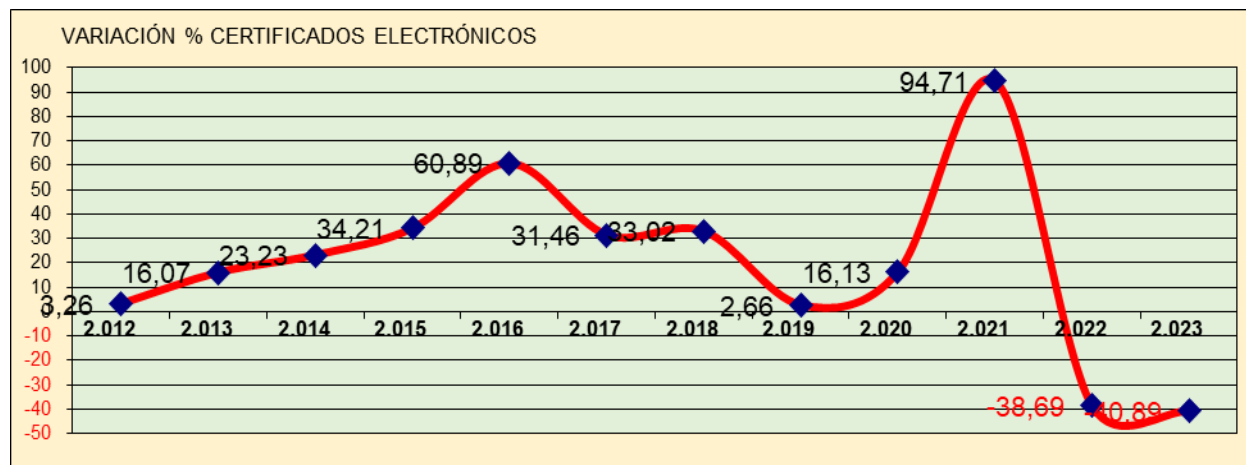
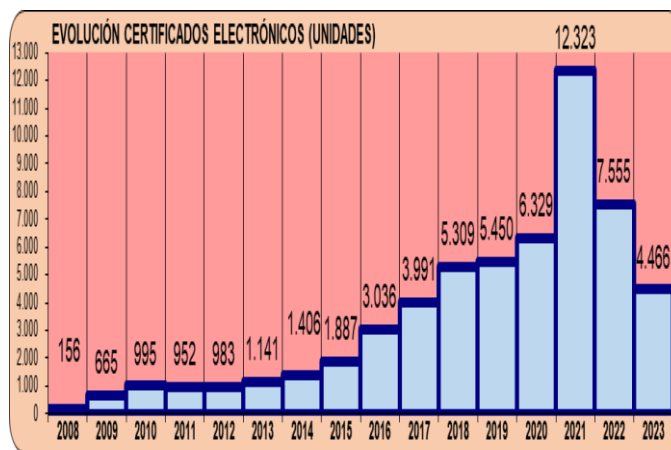
En el **entorno local** contamos con la **Sede Electrónica como la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Parla desde diciembre de 2013**. Esta herramienta integra **Servicios Personales, Generales, Informativos y Gestiones**, pudiendo **interactuar Online o realizar Registros Electrónicos** teniendo un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

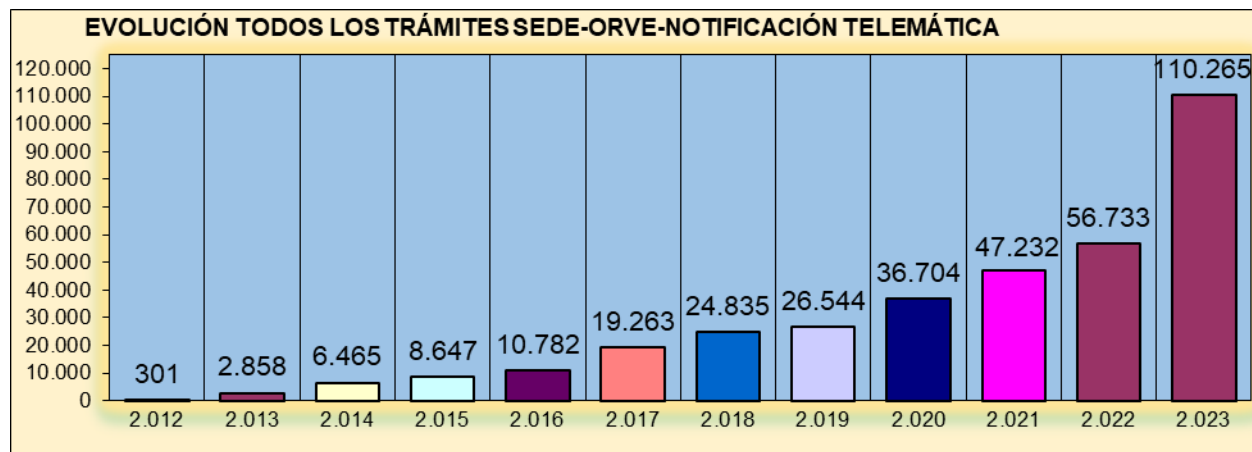
En estos años se han acreditado en nuestras oficinas **56.644 personas para la Emisión o revocación de sus Certificados Digitales** y, concretamente, a **4.466 en el año 2023**, un **-40,89%** respecto al año 2022, según se pueden visualizar en la siguiente tabla y gráfico.

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
2.022	7.555	-4.768	-38,69
2.023	4.466	-3.089	-40,89



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

En su conjunto, se han generado **110.265 servicios** por la **Sede Electrónica, ORVE y Notificaciones Telemáticas** en el **2023**, un aumento del **94,36% (53.532)**, que se componen de Servicios con y sin Registro Electrónico.



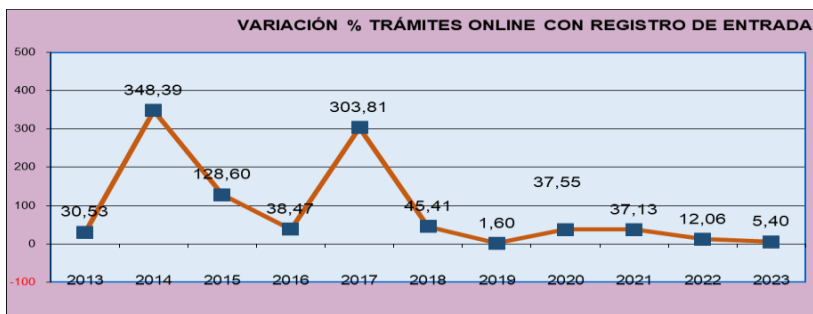
E.3.- Servicios Telemáticos Con Registro de Entrada Electrónico

Se han formalizado un total de **23.389 Registros de Entrada de Trámites** por la **Sede Electrónica, ORVE y Notificaciones Telemáticas**, un incremento del **5,40%** respecto a 2022.

Corresponden al **36,62%** del total de los Trámites con Registro.

TRÁMITES CON REGISTRO-SEDE-ORVE	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Registro Electrónico Sede-Registra	4.608	6.514	7.297	10.692	13.887	15.567	16.311
Registro Electrónico-Notificación Telemática	328	255	340	315	384	431	597
Registro Electrónico Recibido por ORVE	2.171	3.565	2.862	3.434	5.532	6.193	6.481
Subtotal	7.107	10.334	10.499	14.441	19.803	22.191	23.389

AÑO	VARIACIÓN	%
2.012	95	
2.013	124	30,53
2.014	556	348,39
2.015	1.271	128,60
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
2.023	23.389	5,40

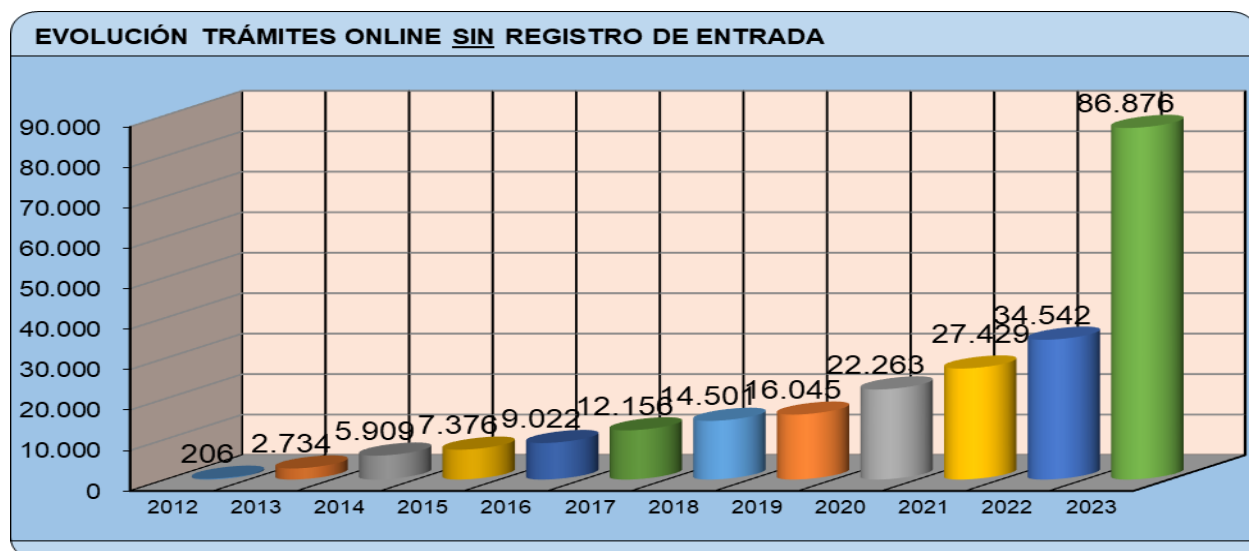
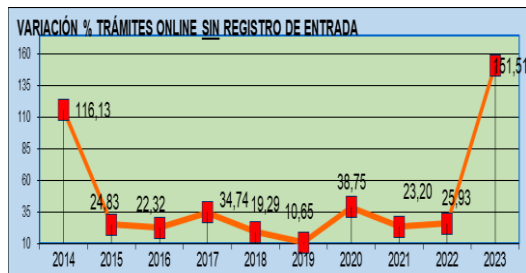


E.4.- Servicios Telemáticos Sin Registro de Entrada Electrónico

En esta categoría se enmarcan los **Servicios Personales** que se gestionan online en por la Sede, generando un total de **86.876 Trámites**, un **151,51% más** que en 2022. Corresponden al **44,43% de los Trámites sin Registro**.

Es necesario **solicitarlos con identificación segura (Certificado Digital)**.

SIN REGISTRO ELECTRÓNICO	2022	2023	VARIACIÓN	%
Acuse de Notificaciones Electrónicas	0	2.544	2.544	
Autorización Inscripción Padronal (Hoja Vacía)	0	7.335	7.335	
Consentimiento Notificación	0	1.221	1.221	
Generación Autoliquidaciones Varias	3.126	3.097	-29	-0,93
Generación Cartas de Pago Recibos	1.158	1.775	617	53,28
Generación Certificados Volantes	18.081	46.214	28.133	155,59
Generación Justificantes Pago	1.780	1.520	-260	-14,61
Generación Justificantes Pago Telemático	2.555	2.220	-335	-13,11
Generación Justificantes Registro	0	13.367	13.367	
Generación Pagos Telemáticos por Pasarela Caixa	3.540	3.073	-467	-13,19
Quejas y Sugerencias-Ciudadano	4.302	4.510	208	4,83
TOTAL SIN REGISTRO SEDE	34.542	86.876	52.334	151,51



F) TRÁMITES REALIZADOS

F.1.- Datos Generales

Se han gestionado en su conjunto **259.392 Trámites** durante el año 2023, **53.157 más (25,77%)** que en 2022.

TRÁMITES	OFICINAS	TELÉFONO	SEDE	TOTAL	VARIACIÓN	%
2.013	147.960	43.523	2.858	194.341		
2.014	151.867	40.037	6.465	198.369	4.028	2,07
2.015	150.286	44.375	8.647	203.308	4.939	2,49
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
2.023	106.170	42.957	110.265	259.392	53.157	25,77

F.2.- Trámites por Canal

F.2.1.- Canal Presencial-Oficinas

Con **106.170 trámites**, un **-2,21% (-2.400)**, se diferencian entre los que generan, o no, Registros de Entrada.

Con **Registro de Entrada**, el ascenso ha sido del **0,72% (289)** y, **Sin Registro**, disminución del **-3,93% (-2.689)**.

TRÁMITES CON REGISTRO-OFICINAS	2022	2023	VARIACIÓN	%
Registros de Entrada-Registra Presencial	33.384	33.916	532	1,59
Registros de Edictos	135	113	-22	-16,30
Registros Enviados por ORVE	6.677	6.456	-221	-3,31
Subtotal	40.196	40.485	289	0,72
TRÁMITES SIN REGISTRO-OFICINAS	2022	2023	VARIACIÓN	%
Emisión de Certificados Electrónicos-Oficina	7.555	4.466	-3.089	-40,89
Generación Cartas de Pago-Oficina	3.468	2.376	-1.092	-31,49
Generación Certificados Volantes-Oficina	55.386	56.605	1.219	2,20
Generación Renovaciones Padrón-Oficina	1.965	2.238	273	13,89
Subtotal	68.374	65.685	-2.689	-3,93
TOTAL TRAMITES-OFCINA	108.570	106.170	-2.400	-2,21

F.2.2.- Canal Telefónico-010

Con **42.957 servicios**, ha aumentado un **4,95% (2.025)**, siendo no generadores de registros de entrada.

TRÁMITES SIN REGISTRO-010	2022	2023	VARIACIÓN	%
Envío de Documentación-010	6	3	-3	-50,00
Generación Cartas de Pago Recibos-010	74	44	-30	-40,54
Información de Campañas Ayuntamiento-010	16	15	-1	-6,25
Información de Teléfonos Privados-010	29	9	-20	-68,97
Información de Trámites del Ayuntamiento-010	11.518	10.465	-1.053	-9,14
Información General del Municipio-010	18.120	16.050	-2.070	-11,42
Información Otras Administraciones Públicas-010	1.333	1.353	20	1,50
Quejas y Sugerencias-010	100	45	-55	-55,00
Transferencias de Llamadas-010	9.736	14.973	5.237	53,79
Subtotal	40.932	42.957	2.025	4,95

F.2.3.- Canal Telemático-Sede Electrónica

Con **110.265 trámites**, un **aumento del 94,36% (53.532)**, distinguiendo entre los que generan o no Registros de Entrada.

Con **Registro de Entrada** el incremento ha sido del **5,40% (1.198)** y **sin registro** del **151,51% (52.334)**.

TRÁMITES CON REGISTRO-SEDE-NT	2022	2023	VARIACIÓN	%
Registro Electrónico Sede-Registra-Correos Electrónicos	15.567	16.311	744	4,78
Registro Electrónico-Notificación Telemática	431	597	166	38,52
Registro Electrónico-Recibidos por ORVE	6.193	6.481	288	4,65
Subtotal	22.191	23.389	1.198	5,40
TRÁMITES SIN REGISTRO-SEDE	2022	2023	VARIACIÓN	%
Acuse de Notificaciones Electrónicas	0	2.544	2.544	#1DIV/0!
Autorización Inscripción Padrónal (Hoja Vacía)	0	7.335	7.335	#1DIV/0!
Consentimiento Notificación	0	1.221	1.221	#1DIV/0!
Generación Autoliquidaciones Varias	3.126	3.097	-29	-0,93
Generación Cartas de Pago Recibos	1.158	1.775	617	53,28
Generación Certificados Volantes	18.081	46.214	28.133	155,59
Generación Justificantes Pago	1.780	1.520	-260	-14,61
Generación Justificantes Pago Telemático	2.555	2.220	-335	-13,11
Generación Justificantes Registro	0	13.367	13.367	#1DIV/0!
Generación Pagos Telemáticos por Pasarela Caixa	3.540	3.073	-467	-13,19
Quejas y Sugerencias	4.302	4.510	208	4,83
Subtotal	34.542	86.876	52.334	151,51
TOTAL TRAMITES-SEDE	56.733	110.265	53.532	94,36

F.3.- Registro de Entrada

F.3.1.- Evolución Temporal

Entre los trámites propios de las oficinas presenciales, se han realizado **63.874 Registros de Entrada** en el año 2023, un **ascenso de 1.487 (2,56%)**, una **media de 5.323 registros mensuales** y **266 diarios**, incluidos los **Registros Electrónicos**, los recibidos por el **ORVE**, las **Notificaciones Telemáticas** y los **Edictos** publicados en el **Tablón Electrónico de la Sede**.

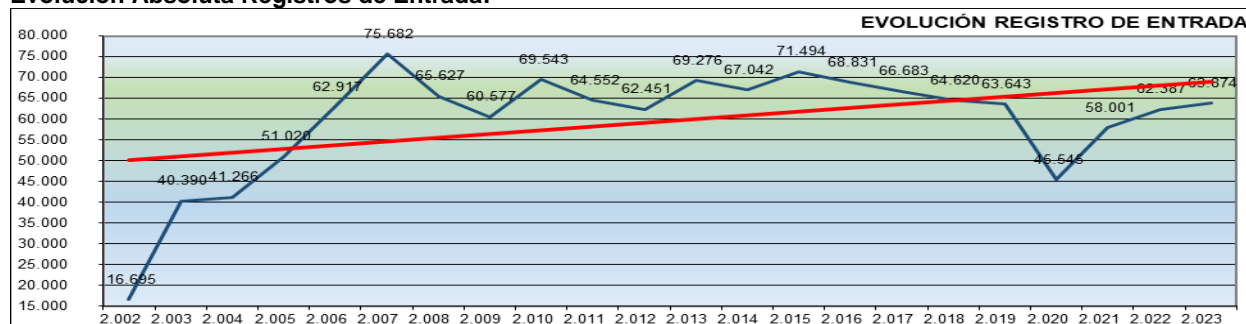
Las cifras superiores e inferiores son **Marzo (6.735)** y **Junio (6.081)**, **Julio (4.443)** y **Agosto (3.589)**.

REGISTRO/MES 2023	REGISTROS
ENERO	5.841
FEBRERO	5.620
MARZO	6.735
ABRIL	5.119
MAYO	5.674
JUNIO	6.081
JULIO	4.443
AGOSTO	3.589
SEPTIEMBRE	4.955
OCTUBRE	5.140
NOVIEMBRE	5.524
DICIEMBRE	5.040
Subtotal Registro	63.761
Registro de Edictos	113
TOTAL AÑO	63.874

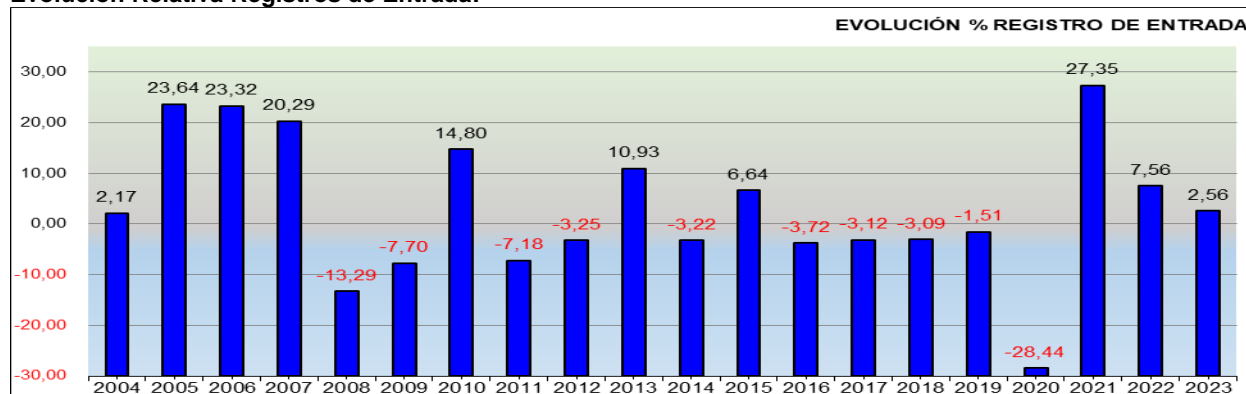
AÑO	REGISTROS	VARIACIÓN	%
2.002	16.695		
2.003	40.390	23.695	141,93
2.004	41.266	876	2,17
2.005	51.020	9.754	23,64
2.006	62.917	11.897	23,32
2.007	75.682	12.765	20,29
2.008	65.627	-10.055	-13,29
2.009	60.577	-5.050	-7,70
2.010	69.543	8.966	14,80
2.011	64.552	-4.991	-7,18
2.012	62.451	-2.101	-3,25
2.013	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	4.386	7,56
2.023	63.874	1.487	2,56

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**, menos en el año 2020 por efecto de la pandemia.

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, **prevalece la Entrega de Documentación en las oficinas presenciales**, con el **60,53% (38.665)**, similar al 2022.

En segundo lugar, los **Recibidos Telemáticamente con Certificado Digital por el Registro Electrónico de la Sede**, continuando el **incremento** de años anteriores, en **16.239** que representa el **25,42%**.

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 **6.481**, un **10,15%**.

En cuarto y bajando al **2,84% (1.813)** el **Correo Administrativo**, que engloba toda la **documentación en papel** que se recibe por medio del **servicio postal o mensajería**.

En quinto lugar, **aumentan** los recibidos por **Notificación Telemática**, que con **600** unidades representan el **0,94%**.

Para terminar, los **Orígenes Telemáticos en su conjunto (Registros Electrónicos, ORVE y Notificaciones Telemáticas)** siguen su línea alcista hasta las **23.389** unidades (un **36,62%**).

RESUMEN ORIGEN REGISTRO ENTRADA	2023	%
Entrega en Mano, V.U. Registros Enviados por ORVE y Edictos	38.665	60,53%
Registro Sede Electrónica e Internet	16.239	25,42%
Registro Recibido por ORVE	6.481	10,15%
Correo Administrativo	1.813	2,84%
Notificación Telemática-Lexnet	600	0,94%
Correo Electrónico	69	0,11%
Fax-Burofax	7	0,01%
	63.874	100,00%
Origen Presencial	38.665	60,53%
Origen Telemático	23.389	36,62%
Origen Resto	1.820	2,85%
	63.874	

F.3.3.- Destino de los Documentos y Trámites

Tenemos **Departamentos que superan los 5.000 registros** y que constituyen el **65,71% del total**, como **Estadística (37,74%)**, la **Oficina Municipal de Gestión Tributaria (17,83%)** y las **Ventanillas Únicas (10,14%)** con **24.108**, **11.389** y **6.475** anotaciones respectivamente.

Un segundo grupo, los comprendidos **entre los 1.000 y los 5.000** y que representan el **16,19%**, 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 **18,10% de las anotaciones**.

DESTINO REGISTRO ENTRADA-RATIOS	2023	%
Estadística	24.108	37,74%
Oficina Municipal de Gestión Tributaria	11.389	17,83%
Ventanilla Única-AGE-CM-Ayts	6.475	10,14%
Urbanismo	4.339	6,79%
Recursos Humanos	3.399	5,32%
Actividades	1.565	2,45%
Asesoría Jurídica Municipal	1.036	1,62%
Servicios Sociales	871	1,36%
Participación Ciudadana	857	1,34%
Sanciones y Multas	837	1,31%
Protección Ciudadana	796	1,25%
Mayores	786	1,23%
Servicio de Atención al Ciudadano (Incluye Edictos)	770	1,21%
Bienestar Animal	604	0,95%
Quejas y Sugerencias	568	0,89%
Intervención	555	0,87%
Servicios Técnicos Calas y Vados	539	0,84%
Cultura	534	0,84%
Tesorería	507	0,79%

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 Certificados-Volantes, Recibos y Llamadas Telefónicas.

Estos son 195.518 Trámites sin Registro de Entrada y Online realizados en 2023, un 35,92% más que en 2022.

TRÁMITES SIN REGISTRO ENTRADA	2022	2023	2.685	132,79
OFICINAS	68.374	65.685	-2.689	-3,93
TELEFÓNICOS-010	40.932	42.957	2.025	4,95
SEDE ELECTRÓNICA	34.542	86.876	52.334	151,51
TOTAL TRÁMITES SIN REGISTRO	143.848	195.518	51.670	35,92

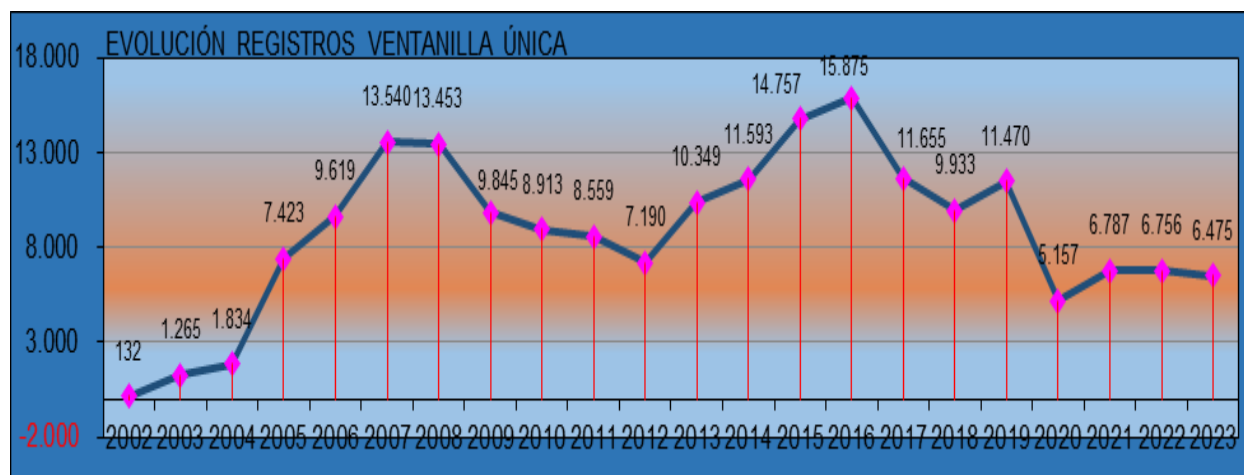
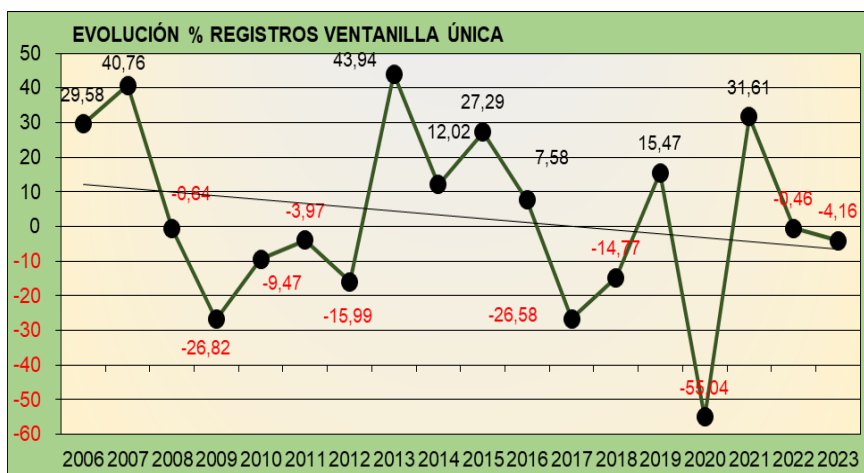
F.5.- Registro de Ventanilla Única-Orve

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 ha realizado 6.475 Registros de Entrada de Ventanilla Única a otras Administraciones por la Oficina de Registro Virtual de Entidades Locales (ORVE), un -4,16% menos que en el año 2022.

Del total de los 10.680 realizados por todos los Departamentos Municipales, un 60,63% corresponden al SAC.

AÑO	V.U.	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	-31	-0,46
2.023	6.475	-281	-4,16

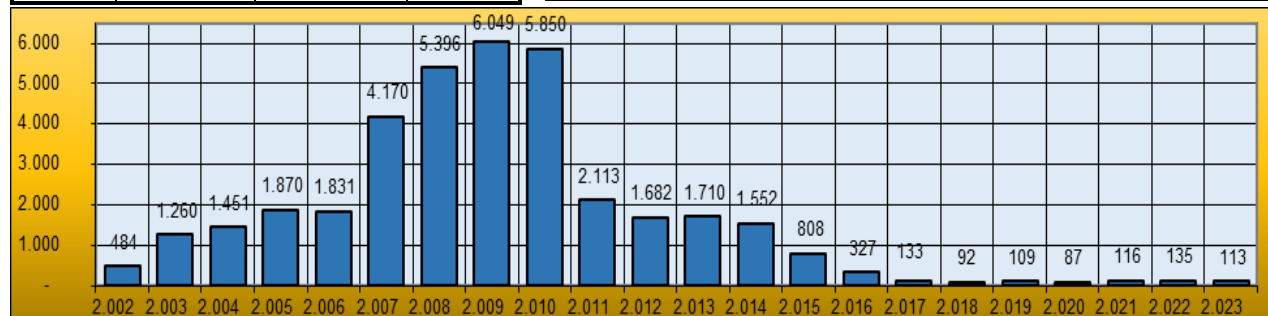
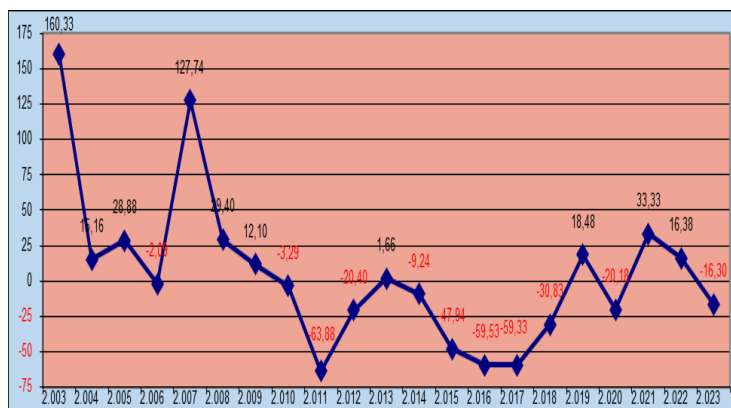


F.6.- Registro de Edictos

El Servicio de Atención a la Ciudadanía del Ayuntamiento de Parla ha **realizado 113 Registros de Edictos en el año 2023**, un **-16,30% menos que en el año 2022**. 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
2.023	113	-22	-16,30



F.7.- Estudio de los Trámites

F.7.1.- Más Solicitados:

Se muestran a partir de 1.000 unidades.

TRÁMITES	2022	2023	VARIACIÓN	%
Generación Certificados Volantes-Sede	73.467	102.819	29.352	39,95
Padrón Municipal de Habitantes (Alta, Modificación, etc.)	15.146	21.739	6.593	43,53
Información General del Municipio-010	18.120	16.050	-2.070	-11,42
Transferencias de Llamadas-010	9.736	14.973	5.237	53,79
Generación Justificantes Registro-Sede	0	13.367	13.367	
Información Trámites del Ayuntamiento-010	11.518	10.465	-1.053	-9,14
Autorización Inscripción Padronal (Hoja Vacía)-Sede	0	7.335	7.335	
Ventanilla Unica-AGE-CM-Ayotos (Registra y ORVE)	6.756	6.475	-281	-4,16
Quejas y Sugerencias	4.916	5.206	290	5,90
Petición de Informe	6.531	4.753	-1.778	-27,22
Emisión de Certificados Electrónicos-Oficina	7.555	4.466	-3.089	-40,89
Generación Cartas de Pago Recibos	4.700	4.195	-505	-10,74
Generación Justificantes de Pago	4.335	3.740	-595	-13,73
Plusvalía-IVTNU	3.335	3.457	122	3,66
Recurso Impuestos-Tasas	3.592	3.200	-392	-10,91
Generación Autoliquidaciones Varias	3.126	3.097	-29	-0,93
Generación Pagos Telemáticos por Pasarela Caixa	3.540	3.073	-467	-13,19
Acuse de Notificaciones Electrónicas-Sede	0	2.544	2.544	
Generación Renovaciones Padrón-Oficina	1.965	2.238	273	13,89
Licencia de Obra Urbanística	2.354	2.135	-219	-9,30
Domiciliación de Recibos	2.225	1.818	-407	-18,29
Recursos Humanos-Régimen Interior	1.315	1.770	455	34,60
Reclamación	1.828	1.719	-109	-5,96
Ocupación de Suelo Público	1.469	1.619	150	10,21
Convocatoria de Proceso Selectivo	3.410	1.546	-1.864	-54,66
Información Otras Administraciones Públicas-010	1.333	1.353	20	1,50
Notificación-Comunicación	1.342	1.284	-58	-4,32
Consentimiento Notificación	0	1.235	1.235	
Licencia de Apertura	848	1.126	278	32,78
Catastro: Recurso, Transmisión de Dominio, etc.	1.114	1.020	-94	-8,44

F.7.2.- Ha incrementado su Demanda:

Se muestran a partir de 300 Unidades Absolutas.

TRÁMITES	2022	2023	VARIACIÓN	%
Generación Certificados Volantes-Sede	73.467	102.819	29.352	39,95
Generación Justificantes Registro-Sede	0	13.367	13.367	
Autorización Inscripción Padronal (Hoja Vacía)-Sede	0	7.335	7.335	
Padrón Municipal de Habitantes (Alta, Modificación, etc.)	15.146	21.739	6.593	43,53
Transferencias de Llamadas-010	9.736	14.973	5.237	53,79
Acuse de Notificaciones Electrónicas-Sede	0	2.544	2.544	
Consentimiento Notificación	0	1.235	1.235	
Recursos Humanos-Régimen Interior	1.315	1.770	455	34,60

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

TRÁMITES	2022	2023	VARIACIÓN	%
Generación Justificantes Registro-Sede	0	13.367	13.367	
Autorización Inscripción Padronal (Hoja Vacía)-Sede	0	7.335	7.335	
Acuse de Notificaciones Electrónicas-Sede	0	2.544	2.544	
Consentimiento Notificación	0	1.235	1.235	
Absentismo	1	47	46	4.600,00
Informe ITE	35	83	48	137,14
Convocatoria Entidades Ciudadanas	200	385	185	92,50
Transferencias de Llamadas-010	9.736	14.973	5.237	53,79
Árboles Poda Tala Trasplante	23	34	11	47,83
Padrón Municipal de Habitantes (Alta, Modificación, etc.)	15.146	21.739	6.593	43,53

F.7.3.- Disminuye su Demanda:

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

TRÁMITES	2022	2023	VARIACIÓN	%
Emisión de Certificados Electrónicos-Oficina	7.555	4.466	-3.089	-40,89
Información General del Municipio-010	18.120	16.050	-2.070	-11,42
Convocatoria de Proceso Selectivo	3.410	1.546	-1.864	-54,66
Petición de Informe	6.531	4.753	-1.778	-27,22
Información Trámites del Ayuntamiento-010	11.518	10.465	-1.053	-9,14
Generación Justificantes de Pago	4.335	3.740	-595	-13,73
Generación Cartas de Pago Recibos	4.700	4.195	-505	-10,74
Generación Pagos Telemáticos por Pasarela Caixa	3.540	3.073	-467	-13,19
Domiciliación de Recibos	2.225	1.818	-407	-18,29
Recurso Impuestos-Tasas	3.592	3.200	-392	-10,91
Fraccionamiento y Aplazamiento de Recibo	1.237	941	-296	-23,93
Ventanilla Única-AGE-CM-Ayos (Registra y ORVE)	6.756	6.475	-281	-4,16
Licitación	667	412	-255	-38,23
Licencia de Obra Urbanística	2.354	2.135	-219	-9,30
Terraza de Velador	604	386	-218	-36,09
Prestación de Servicios Sociales	233	62	-171	-73,39
Licencia de Obra Vía Pública	450	325	-125	-27,78
Reclamación	1.828	1.719	-109	-5,96

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

TRÁMITES	2022	2023	VARIACIÓN	%
Acuerdo Marco Colaboración Farmacia	11	0	-11	-100,00
Oficina Municipal de Vivienda	17	4	-13	-76,47
Prestación de Servicios Sociales	233	62	-171	-73,39
Información Teléfonos Privados-010	29	9	-20	-68,97
Convocatoria de Proceso Selectivo	3.410	1.546	-1.864	-54,66
Convenio	26	12	-14	-53,85
Acceso Información Pública	17	8	-9	-52,94
Envío de Documentación-010	6	3	-3	-50,00
Emisión de Certificados Electrónicos-Oficina	7.555	4.466	-3.089	-40,89

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.

Desde marzo de 2023, se ha dispuesto de **nuevos puestos de atención específicos del Padrón Municipal de Habitantes (Estadística)** en las mismas oficinas que, hasta ahora, dependían solo del Servicio de Atención a la Ciudadanía.

Para ello, contamos con estos **tres servicios**:

- **Presencial-2 Oficinas:** Casa Consistorial y 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:

El **Servicio de Atención a la Ciudadanía (SAC)** y el **Departamento de Estadística** del Ayuntamiento de Parla ha prestado su **asistencia a 227.849 personas**, un **importante aumento de 55.666 (32,33%) respecto a 2022**, con un promedio de **18.987 personas al mes o 949 al día**.

Se han atendido a **9.906 personas por cada empleado público y año, 826 por mes o 41 por día**, obteniendo un **ligero nivel superior al de 2022**.

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 2023 se sitúa, como en el 2022, dentro de unos **equilibrados valores entre el nivel de trabajo y su calidad**.

2.- CANALES DE ATENCIÓN:

Se han atendido a **74.627 personas en las Oficinas** (el **32,75% sobre el total**), recibido **42.957 llamadas en el Servicio Telefónico (18,85%)** y se han efectuado **110.265 Trámites Telemáticos (48,39%)**.

Se constata que, aunque **han aumentado ligeramente tanto el servicio presencial como el telefónico, los trámites telemáticos se están normalizando como el sistema más utilizado**.

Concretamente, la asistencia en las **Oficinas** se resume en **109 personas más que el 2022, en 6.219 por mes o 311 al día**, destacando como **punta los meses de marzo y junio con valores superiores a 6.000** y como **valle, julio y agosto con servicios inferiores a 5.000**.

Para asistir a las oficinas es necesario solicitar **Cita Previa**, salvo para las personas que tienen **65 años o más que son atendidas en el mismo día sin necesidad de solicitarla**. Para los casos de las personas **que no puedan tener acceso a internet**, se puede solicitar por el servicio telefónico (010) llamando al 624.03.00.

De un **Total de 95.261 Citas Previas solicitadas se han finalizado 60.013 (63%)**, **no se han presentado 28.225 personas (29,63%)** y han sido **canceladas 7.023 (7,37%)**. Referente a la **atención a mayores de 65 años** y al no utilizar la Cita Previa, se han atendido a **más de 30 al día**. Es decir, hay que **añadir a las citas finalizadas más de 7.200 personas**.

La media del **Servicio Telefónico-010** fue de **3.580 llamadas al mes y 179 al día**, siendo la demanda más significativa con números **superiores a 4.000** en los meses de **marzo, mayo y junio**, atendiendo en su **totalidad a 2.025 más**.

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 en 110.265 servicios, un 94,36%**.

3.- TRÁMITES REALIZADOS:

Se han generado **259.392 Trámites**, un **aumento de 53.157 (25,77%)** que corresponden a **21.616 mensuales o 1.080 diarios**, y que conciernen a **11.278 trámites por cada Auxiliar de Información (939/mes, 47/día)**.

Estos se disgregan en **106.170 trámites en las Oficinas** (el **40,93% sobre el total**), recibido **42.957 llamadas en el Servicio Telefónico (16,56%)** y se han efectuado **110.265 Trámites Telemáticos (42,50%)**.

En el **Origen de Documentos** sigue prevaleciendo la **Entrega de Documentación Física en Oficinas** con un **60,53%**, prácticamente como en 2022; los **Telemáticos crecen hasta el 36,62%** y el **Correo Administrativo se reduce al 2,85%**.

En cuanto al **Destino de Documentos**, se expone que siguen siendo los departamentos principales **Estadística**, con el **Padrón Municipal de Habitantes**, seguido de la **Oficina Municipal de Gestión Tributaria** y el **SAC con las Ventanillas Únicas**.

Destacan entre los **Trámites más Solicitados**, los relacionados con el **Padrón Municipal de Habitantes, Información General del Municipio, Transferencias de Llamadas, Generación de Justificantes del Registro, Información de Trámites del Ayuntamiento, Autorizaciones de Inscripción Padronal o Ventanillas Únicas**, entre otros.

El Servicio de Atención a la Ciudadanía

Parla, lunes, 24 de mayo de 2024