

# **MEMORIA ANUAL** **SAC-ESTADÍSTICA**

# **2025**

## ÍNDICE

|                                                                                      | <b>Página</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>A) DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO</b>                                                   | <b>3</b>      |
| 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             |
|                                                                                      | <b>Página</b> |
| <b>B) SERVICIO INTEGRAL</b>                                                          | <b>4</b>      |
| 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>Página</b> |
| <b>C) SERVICIO O CANAL PRESENCIAL-OFICINAS</b>                                       | <b>7</b>      |
| C.1.- Datos Generales                                                                | 7             |
| C.2.- Cita Previa                                                                    | 7-8           |
| C.3.- Evolución Temporal                                                             | 9             |
| C.4.- Estudio por Oficinas                                                           | 9             |
| C.5.- Estudio por Servicios                                                          | 10            |
| C.6.- Estudio por Horarios                                                           | 10            |
|                                                                                      | <b>Página</b> |
| <b>D) SERVICIO O CANAL TELEFÓNICO-010</b>                                            | <b>10</b>     |
| D.1.- Datos Generales                                                                | 10            |
| D.2.- Evolución Temporal                                                             | 11            |
| D.3.- Estudio por Servicios                                                          | 12            |
| D.4.- Estudio por Horarios                                                           | 12            |
|                                                                                      | <b>Página</b> |
| <b>E) SERVICIO O CANAL TELEMÁTICO-ONLINE-SEDE-ORVE-NOTIFICACIONES</b>                | <b>13</b>     |
| 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            |
|                                                                                      | <b>Página</b> |
| <b>F) TRÁMITES REALIZADOS</b>                                                        | <b>15</b>     |
| 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         |
|                                                                                      | <b>Página</b> |
| <b>G) RESUMEN</b>                                                                    | <b>22</b>     |

## **A) DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS**

### **A.1.- Fechas de Estudio**

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025.

### **A.2.- Recursos Humanos**

- 1 Responsable-Técnico del Servicio de Atención a la Ciudadanía.
- 1 Responsable-Técnico del Departamento de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.
- 1 Responsable-Técnico del Departamento de Estadística.
- 4 Auxiliares de Edificios-Control Entrada-Información.
- 25 Auxiliares de Información.

### **A.3.- Oficinas**

- **Casa Consistorial:** Plaza de la Constitución, 1.
  - 3 Auxiliares de Edificios-Control Entrada-Información.
  - 1 Auxiliar de Registro Interno SAC.
  - 2 Auxiliares de Registro Interno Estadística.
  - 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.
  - 4 Auxiliares de Registro e Información.
- **Atención Telefónica 010:** Casa Consistorial, Plaza de la Constitución, 1.
  - 4 Auxiliares de Información en turno de mañana.
- **Sede Electrónica:** <https://sede.ayuntamientoparla.es>.
  - 5 Auxiliares de Información (Teléfono 010).
- **Quejas, Sugerencias y Felicitaciones:**
  - 1 Auxiliar de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.

### **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: 6:30 horas, de 8:00 a 14:30 horas, Tarde: 6:30 horas, de 14:30 a 21:00 horas.
- **Casa Consistorial** en verano, Semana Santa, Puentes de Mayo, Diciembre y Navidad.  
Mañana: 6:30 horas, de 8:00 a 14:30 h.
- **Parla Este**, menos verano y Navidad, Mañana: 6:30 horas, de 8:00 a 14:30 h.
- **Servicio 010**, Mañana: 6:30 horas, de 8:00 a 14:30 horas, Tarde: 6:30 horas, de 14:30 a 21:00 horas.
- **Sede Electrónica**, Mañana: 6:30 horas, de 8:00 a 14:30 horas, Tarde: 6:30 horas, de 14:30 a 21:00 horas.

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

- Incluso con la implantación de la Cita Previa: de 09:00 a 13:00 h. por la mañana y de 17:00 a 19:00 h. por la tarde.

## **B) SERVICIO INTEGRAL**

### **B.1.- Datos Generales**

Como en ejercicios anteriores, este informe anual recoge los datos generados por **todas las herramientas analógicas y digitales** disponibles en el momento de su elaboración.

Tras realizar los ajustes pertinentes y al compararlos con los informes de años anteriores, **algunos apartados han sido modificados o han experimentado cambios significativos**, especialmente aquellos relacionados con la **atención directa en los trámites realizados por internet**.

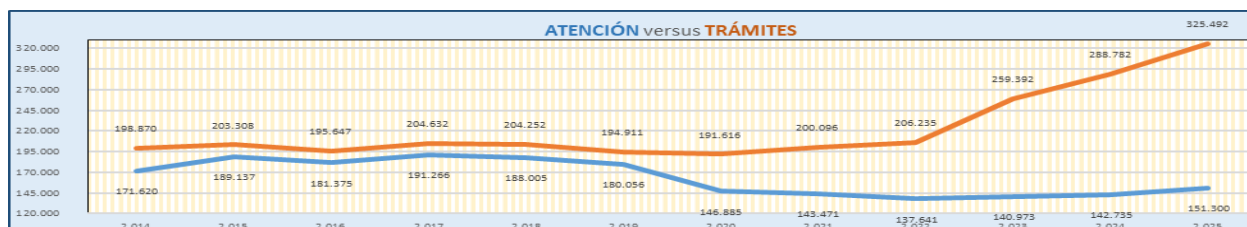
En esta primera parte, y en función de los distintos apartados que compondrán el informe, se presenta **la relación del volumen total de personas atendidas en los diferentes canales junto con los trámites efectuados**.

Al igual que en los años 2023 y 2024, se mantiene la disposición de los **puestos de atención presencial y los específicos del Padrón Municipal de Habitantes (Estadística)** en las **mismas oficinas** que, **hasta 2022**, dependían exclusivamente del Servicio de Atención a la Ciudadanía.

Aunque desde **junio de 2020** está en funcionamiento una aplicación informática de **Cita Previa online**, la **atención presencial ha experimentado un notable incremento**. Este aumento se debe, **por un lado**, a la **decisión adoptada en 2022 de atender sin cita previa a las personas de 65 años o más** para todos sus trámites y, **por otro**, a la **ampliación en 2024 de la atención sin cita para los trámites más demandados entre las 08:00 y las 13:00 horas**.

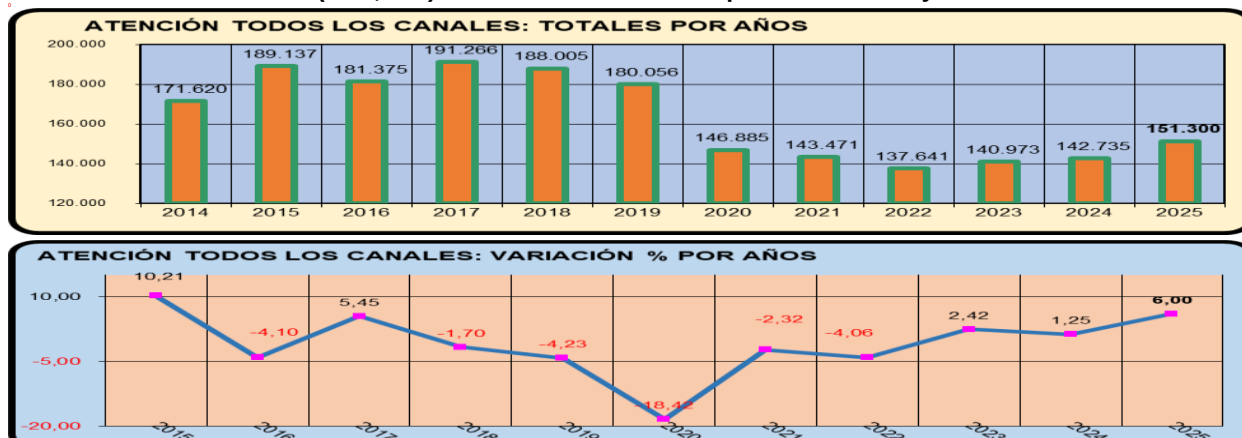
Tras varios años de **recuperación desde 2020**, año marcado por la pandemia, **la Atención Telefónica (010)** vuelve a mostrar un **descenso dentro de los parámetros habituales**. Este servicio continúa siendo esencial para ofrecer información municipal y asistencia en la gestión de la Cita Previa.

Por último, los **Trámites Electrónicos** realizados a través del **Canal Internet**, la **Sede Electrónica** o la **Oficina de Registro Virtual ORVE** continúan **aumentando**. Entre ellos **destacan los Registros Electrónicos de Documentos**, las **Consultas de Datos Privados**, la **Expedición de Documentos Electrónicos Personales** y las **Notificaciones Telemáticas**, entre otros.



### **B.2.- Personas Atendidas**

En el **conjunto de todos los canales** y en el **año 2025**, se han **atendido a 151.300 personas** y, en comparación al 2024, un **aumento de 8.565 (un 5,60%)** con una **media de 12.508 personas al mes y 630 al día**.



### B.3.- Personas Atendidas por Canal

En primer lugar, tenemos el Canal **Presencial u Oficinas** con **90.693** atenciones e incremento del **16,01%**, el **telefónico o 010** con **25.774** llamadas recibidas, un **-26,91%** menos y, como tercero, el **Telemático o Sede Electrónica-Internet** con **34.833** servicios y con el mayor incremento, el **18,92%**.

| ATENCIÓN | PRESENCIAL | TELEFÓNICO | SEDE   | TOTAL   | VARIACIÓN | %      |
|----------|------------|------------|--------|---------|-----------|--------|
| 2.014    | 130.526    | 40.037     | 1.057  | 171.620 |           |        |
| 2.015    | 143.491    | 44.375     | 1.271  | 189.137 | 17.517    | 10,21  |
| 2.016    | 139.583    | 40.032     | 1.760  | 181.375 | -7.762    | -4,10  |
| 2.017    | 145.554    | 38.605     | 7.107  | 191.266 | 9.891     | 5,45   |
| 2.018    | 142.621    | 35.050     | 10.334 | 188.005 | -3.261    | -1,70  |
| 2.019    | 140.886    | 28.671     | 10.499 | 180.056 | -7.949    | -4,23  |
| 2.020    | 66.964     | 65.480     | 14.441 | 146.885 | -33.171   | -18,42 |
| 2.021    | 76.165     | 47.503     | 19.803 | 143.471 | -3.414    | -2,32  |
| 2.022    | 74.518     | 40.932     | 22.191 | 137.641 | -5.830    | -4,06  |
| 2.023    | 74.627     | 42.957     | 23.389 | 140.973 | 3.332     | 2,42   |
| 2.024    | 78.178     | 35.265     | 29.292 | 142.735 | 1.762     | 1,25   |
| 2.025    | 90.693     | 25.774     | 34.833 | 151.300 | 8.565     | 6,00   |

### B.4.- Personas Atendidas por Auxiliar de Información

A partir de los **datos acumulados en la atención directa prestada a través de los canales presencial, telefónico y telemático**, se observa un **ligero incremento** en los últimos dos años.

Tal como se aprecia en la tabla, durante 2025 la atención equivale a **7.565 personas por empleado/a público y año**, lo que supone **630 personas al mes y 32 personas al día**.

Estos valores deben considerarse **mínimos o brutos**, ya que no contemplan las ausencias derivadas de bajas laborales u otros permisos recogidos en el convenio colectivo. En caso de producirse dichas ausencias, **la carga real de atención por empleado/a sería aún mayor**.



Según los **datos históricos del SAC**, la atención óptima -aquella que garantiza calidad sin generar carga adicional de trabajo- se sitúa en una horquilla de entre **30 y 40 atenciones por empleado/a y día**, lo que equivale aproximadamente a **7.200-9.500 atenciones anuales**.

Desde el año 2023, estos niveles se han mantenido de forma estable gracias al **acertado uso de la Cita Previa** y a la **mejora de la Sede Electrónica**, dos hitos que han impulsado de manera excepcional y exponencial la gestión de los **trámites telemáticos**.

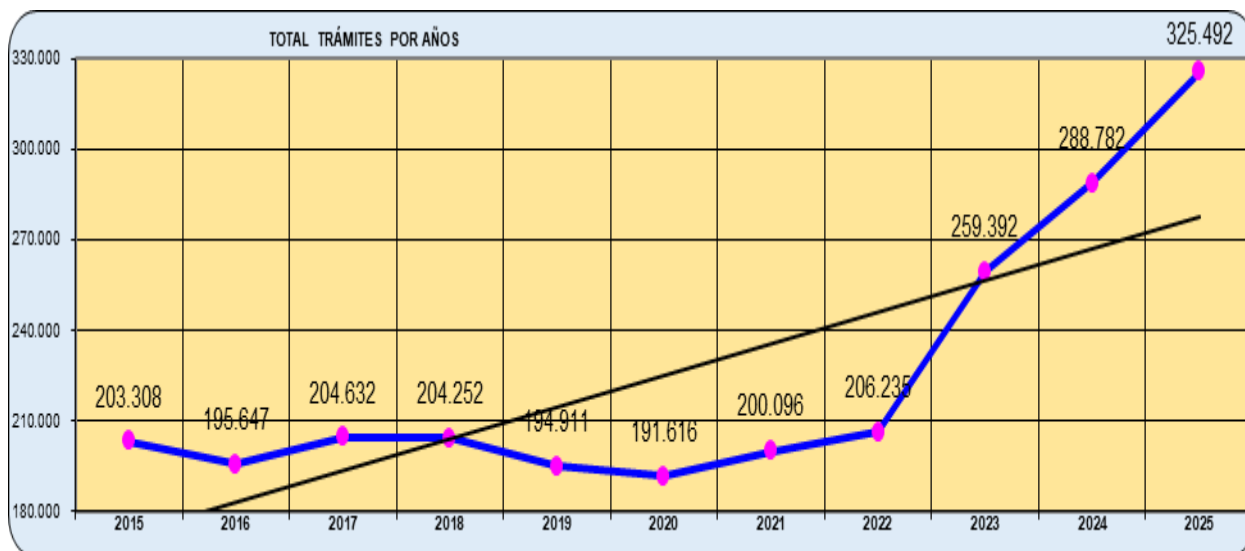
Como consecuencia directa de estos avances, **se han eliminado anomalías que antes afectaban a la atención presencial**. Entre los cambios más destacados se encuentran:

- La **desaparición de aglomeraciones** en determinados horarios.
- El **descenso significativo en los tiempos de espera**.

Estos resultados reflejan una **modernización efectiva del servicio** y una **mejora notable en la experiencia de la ciudadanía**.

## B.5.- Trámites Realizados

Se han formalizado **325.492 trámites en 2025**, un repunte de **36.710 (un 12,71%)** que se sintetiza en un crecimiento desde el 2021 por la presentación telemática, con una media de **27.124 por mes o 1.356 al día**.



## B.6.- Trámites Realizados por Canal

En el canal **Presencial u Oficinas**, con **115.689 atenciones**, se observa un **aumento del 5,39%**, lo que supone el **35,54% del total**.

En el canal **Telefónico-010**, con **25.774 atenciones**, se registra un **acusado descenso del -26,91%**, representando el **7,92% del total**.

Por último, en el canal **Telemático-Sede Electrónica-Internet**, con **189.029 servicios**, se aprecia una **subida del 28,03% respecto a 2024**, alcanzando el **56,54% del total**.

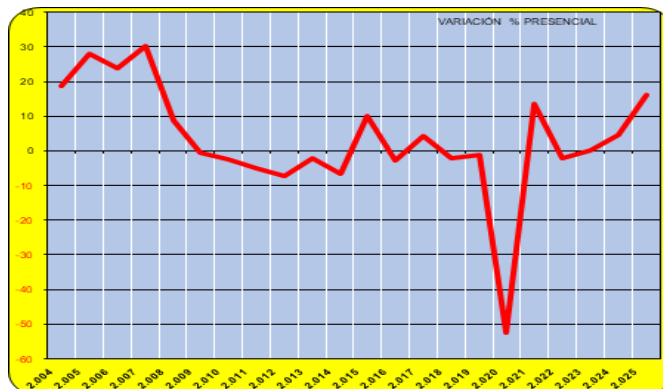
| AÑO   | PRESENCIAL | TELEFÓNICO | SEDE    | TOTAL   | VARIACIÓN | %     |
|-------|------------|------------|---------|---------|-----------|-------|
| 2.015 | 150.286    | 44.375     | 8.647   | 203.308 |           |       |
| 2.016 | 144.833    | 40.032     | 10.782  | 195.647 | -7.661    | -3,77 |
| 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 |
| 2.024 | 109.774    | 35.265     | 143.743 | 288.782 | 29.390    | 11,33 |
| 2.025 | 115.689    | 25.774     | 184.029 | 325.492 | 36.710    | 12,71 |

## **C) SERVICIO O CANAL PRESENCIAL-OFICINAS**

### **C.1.- Datos Generales**

El **Servicio Presencial** del SAC-ESTADÍSTICA ha **atendido a 90.693 personas** durante el **año 2025**, unas **12.515 más (un 16,01%)** respecto al año 2024, resolviendo la asistencia a **7.558 personas por mes o 382 al día**.

| PRESENCIAL   | TOTAL         | MEDIA MENSUAL | MEDIA DIARIA |
|--------------|---------------|---------------|--------------|
| Enero        | 7.307         | 7.307         | 365          |
| Febrero      | 7.607         | 7.457         | 380          |
| Marzo        | 9.247         | 8.054         | 462          |
| Abril        | 7.410         | 7.893         | 371          |
| Mayo         | 7.893         | 7.893         | 395          |
| Junio        | 7.553         | 7.836         | 378          |
| Julio        | 6.903         | 7.703         | 345          |
| Agosto       | 5.427         | 7.418         | 271          |
| Septiembre   | 8.026         | 7.486         | 401          |
| Octubre      | 9.373         | 7.675         | 469          |
| Noviembre    | 7.824         | 7.688         | 391          |
| Diciembre    | 6.123         | 7.558         | 360          |
| <b>TOTAL</b> | <b>90.693</b> |               | <b>382</b>   |



### **C.2.- Cita Previa**

Desde el **8 de junio de 2020**, momento de la reapertura de las oficinas en medio de la pandemia de la COVID-19, se habilitó una **Aplicación de Cita Previa bajo entorno Web** cuyo acceso aparece en lugares destacados de la **Página Web y la Sede Electrónica**, con **instrucciones básicas y visuales** para facilitar su uso, así como la posibilidad de ver la **disponibilidad, consulta, modificación o anulación**.

Desde entonces, se han autorizado **atenciones sin cita previa** desde las **08:00 a las 13:00 horas** en estos casos.

- Desde **octubre de 2022**, a las **personas que tengan 65 años o más** y que no sean representantes de otras.
- Desde **junio de 2024**, para los **trámites más solicitados** y que en principio, son los más rápidos de completar:
  - o **Certificado del Padrón Municipal.**
  - o **Emisión de Recibos en Voluntaria.**
  - o **Validación de Identidad para los Certificados de Camerfirma.**

Las **oficinas** constan de los **suficientes puestos** en turnos de **mañana o tarde** y con **capacidad para atender a 600 personas diarias**. Los **servicios ofrecidos** son los mismos que los de antes de estar disponible esta aplicación de Cita Previa.

En la siguiente tabla se constata que, de un **total de 55.161 Citas Previas solicitadas**, se han **finalizado 38.893 (un 70,51%)** y no se han presentado **16.268 personas (un 29,49%)**.

|                             | NO ASISTEN    | TERMINADAS    | SOLICITADAS    |
|-----------------------------|---------------|---------------|----------------|
| ENERO                       | 921           | 2.808         | 3.729          |
| FEBRERO                     | 1.154         | 3.306         | 4.460          |
| MARZO                       | 1.344         | 4.048         | 5.392          |
| ABRIL                       | 1.259         | 2.803         | 4.062          |
| MAYO                        | 1.686         | 3.314         | 5.000          |
| JUNIO                       | 1.529         | 3.263         | 4.792          |
| JULIO                       | 1.197         | 2.465         | 3.662          |
| AGOSTO                      | 951           | 1.882         | 2.833          |
| SEPTIEMBRE                  | 1.601         | 3.505         | 5.106          |
| OCTUBRE                     | 1.987         | 4.694         | 6.681          |
| NOVIEMBRE                   | 1.594         | 3.865         | 5.459          |
| DICIEMBRE                   | 1.045         | 2.940         | 3.985          |
| <b>TOTALES</b>              | <b>16.268</b> | <b>38.893</b> | <b>55.161</b>  |
| TOTAL NO ASISTE Y TERMINADA |               | <b>55.161</b> |                |
| <b>%TOTAL</b>               | <b>29,49%</b> | <b>70,51%</b> | <b>100,00%</b> |

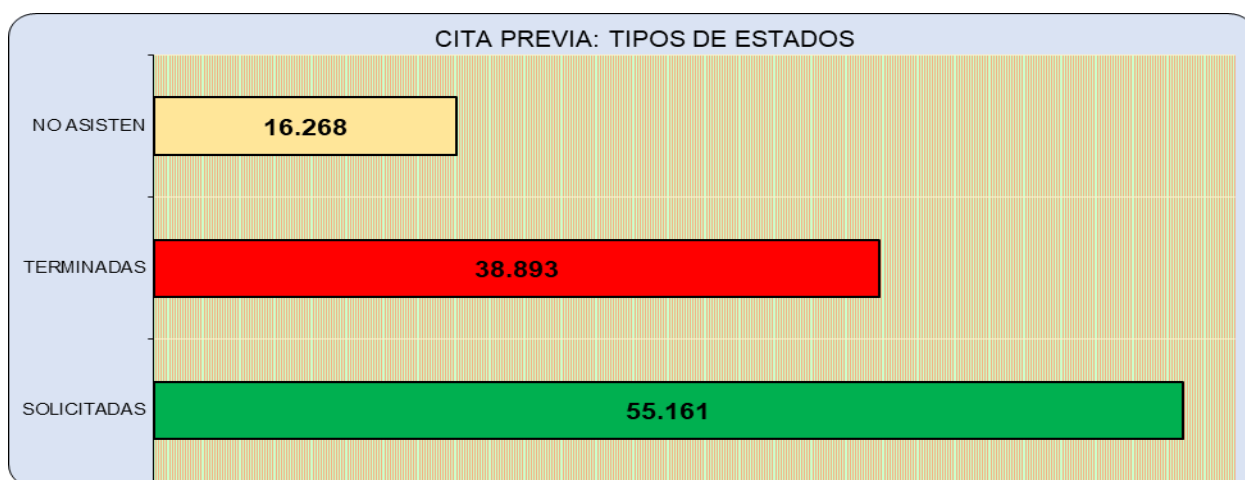
Si se toma en cuenta que la **atención presencial total** en el año 2025 ha ascendido a **90.693 personas** y por medio la **Aplicación de Cita Previa** solo a **38.893**, las **atenciones sin cita previa** han sido **51.800**.

Por lo tanto, **al día** y de un **total de 382**, se han atendido **sin cita** a **217 personas** y **con cita** a **165**.

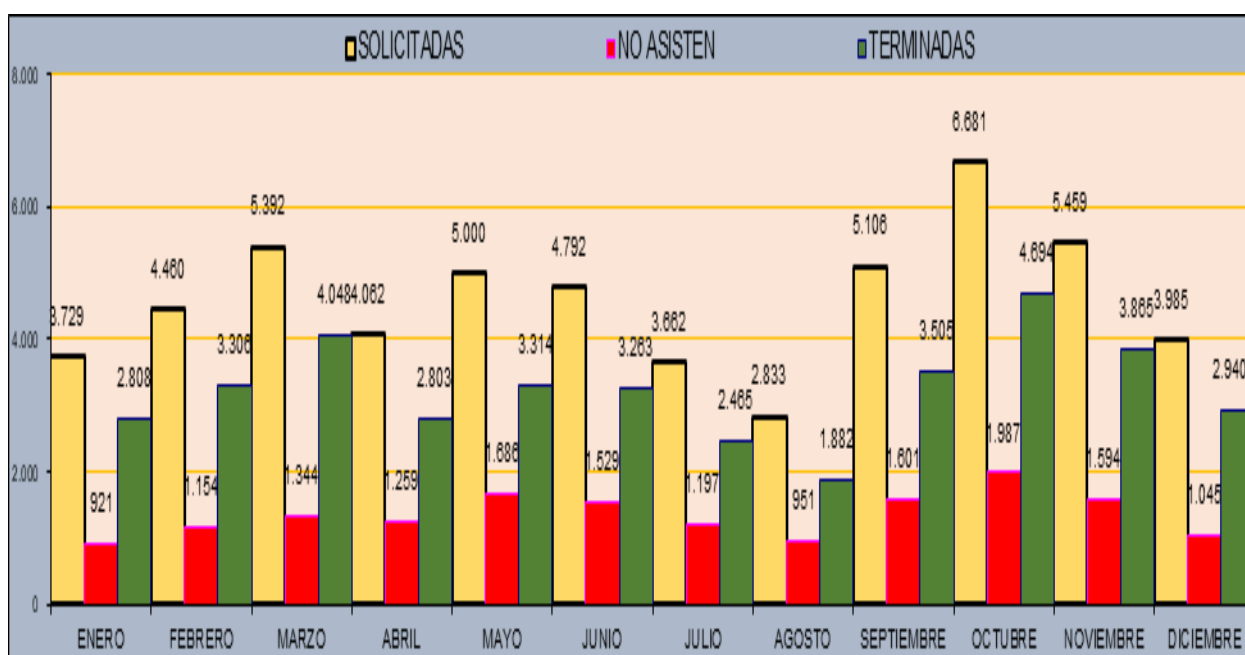
En el resumen **anual**:

- **Con Cita Previa** a **38.893 personas**: un **42,89%**.
- **Sin Cita Previa** a **51.800**: el **57,11%**.

En cuanto al tiempo que se ha utilizado entre la **petición y la atención en las oficinas**, se puede afirmar que, en la mayoría de los casos, ha ocurrido **en el mismo día o en el siguiente**.



En cuanto a la **evolución mensual**, se muestra la siguiente tabla.



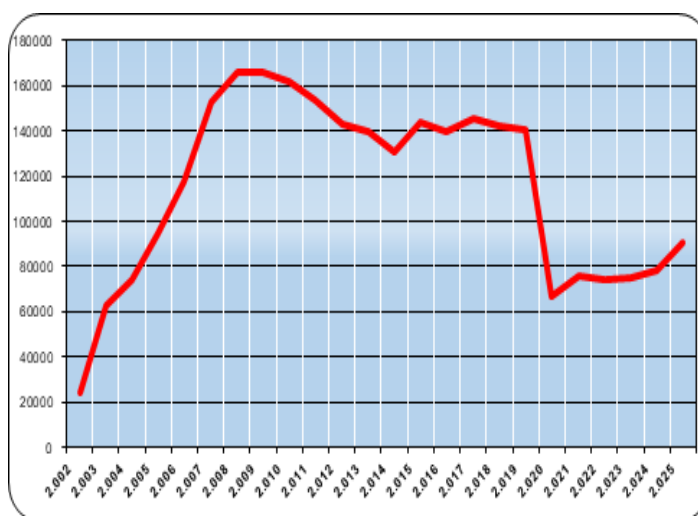
### C.3.- Evolución Temporal

Desde el inicio del funcionamiento del Servicio de Atención a la Ciudadanía en 2002, el número de atenciones presenciales experimentó un crecimiento progresivo entre 2003 y **2008**, año en el que **se superaron las 166.000 gestiones realizadas**.

A partir de 2009 esta tendencia comenzó a invertirse y, **entre 2012 y 2019** -con ligeros repuntes en 2015 y 2017-, el volumen de atenciones **se estabilizó en torno a las 140.000 anuales**.

La irrupción de la pandemia, las restricciones de movilidad, el incremento del uso del servicio telefónico 010 y, especialmente, **la transición hacia el canal telemático**, provocaron un descenso muy acusado de la atención presencial, que **cayó hasta las 66.964 gestiones en 2020**. En los años posteriores se produjo una recuperación moderada, **situándose la cifra en 90.693 atenciones en 2025**.

| 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   |
| 2.024 | 78.178     | 3.551     | 4,76   |
| 2.025 | 90.693     | 12.515    | 16,01  |



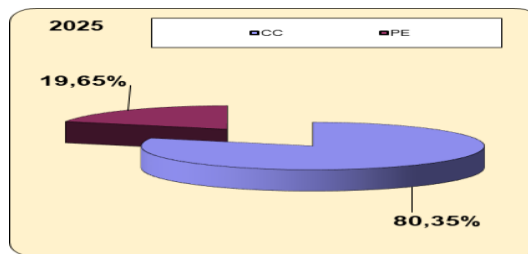
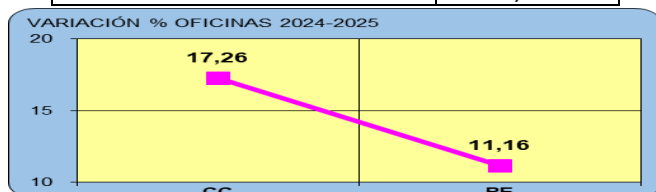
### C.4.- Estudio por Oficinas

Vemos en el **2025** como se revelan con un avance del **16,01% (12.515)**: en la **Oficina de Parla Este** con un **11,16% (1.789)** y en la **Oficina de la Casa Consistorial** con un **17,26% (10.726)**.

| OFICINA | 2022   | 2023   | VARIACIÓN | %     | 2024   | VARIACIÓN | %     | 2025   | VARIACIÓN | %     |
|---------|--------|--------|-----------|-------|--------|-----------|-------|--------|-----------|-------|
| CC      | 59.230 | 60.749 | 1.519     | 2,56  | 62.147 | 1.398     | 2,30  | 72.873 | 10.726    | 17,26 |
| PE      | 15.288 | 13.878 | -1.410    | -9,22 | 16.031 | 2.153     | 15,51 | 17.820 | 1.789     | 11,16 |
| TOTALES | 74.518 | 74.627 | 109       | 0,15  | 78.178 | 3.551     | 4,76  | 90.693 | 12.515    | 16,01 |

El incremento registrado en la **Oficina de Parla Este** se debe a la **creación de un nuevo puesto en 2024**. No obstante, la **oficina prioritaria** continúa siendo la **Casa Consistorial**, ya que **dispone de un mayor número de mesas de atención y ofrece servicio también en horario de tarde**.

|                   |        |
|-------------------|--------|
| Casa Consistorial | 80,35% |
| Parla Este        | 19,65% |



### C.5.- Estudio por Servicios

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

Tanto en el **año 2023**, como en **junio de 2024** se realizaron **cambios en la distribución de tiques** debido a la implementación de los **nuevos puestos específicos del Padrón Municipal de Habitantes (Estadística)** y la **apertura de trámites sin Cita Previa**, respectivamente.

Letra **P**: **Padrón Municipal de Habitantes (Estadística)**: solicitado por el **25,68%**.

Letra **C**: **Certificados del Padrón (SAC)**: **32,89%**

Letra **T**: **Tributos, Impuestos y Tasas (SAC)**: **10,65%**.

Letra **F**: **Otros Trámites (SAC)**: **30,69%**.

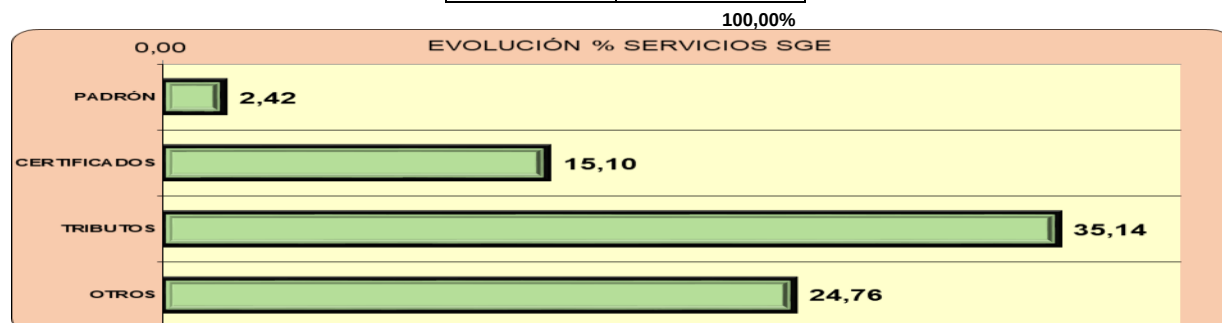
Las atenciones de los tiques de la **Letra P** han correspondido a los puestos de atención del **Departamento de Estadística** y el resto (**C, T y F**) al **SAC**.

Por lo tanto, el **Departamento de Estadística** atendió al **25,68%** y el **SAC** al **74,32%**.

| SERVICIOS    | 2023   | 2024   | 2025   | VARIACIÓN | %     |
|--------------|--------|--------|--------|-----------|-------|
| PADRÓN       | 31.225 | 22.739 | 23.289 | 550       | 2,42  |
| CERTIFICADOS | 20.180 | 25.914 | 29.826 | 3.912     | 15,10 |
| TRIBUTOS     | 4.776  | 7.146  | 9.657  | 2.511     | 35,14 |
| OTROS        | 18.446 | 22.379 | 27.921 | 5.542     | 24,76 |
| TOTALES      | 74.627 | 78.178 | 90.693 | 12.515    | 16,01 |

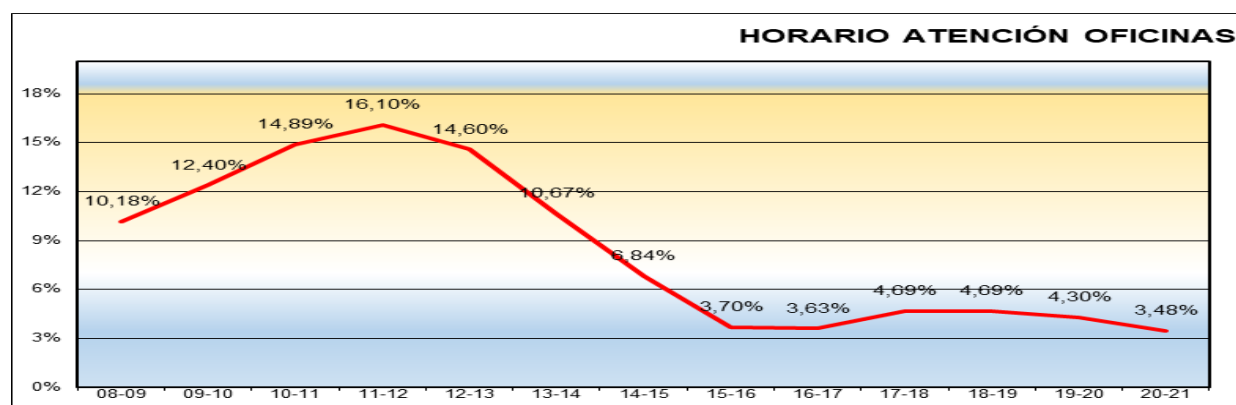
  

|              |        |
|--------------|--------|
| PADRÓN       | 25,68% |
| CERTIFICADOS | 32,89% |
| IMPUESTOS    | 10,65% |
| OTROS        | 30,79% |



### 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 de atención.



## 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 los estudios mostrados en años anteriores se mostraba la tendencia a la baja de este servicio, pero la trayectoria cambió en el 2020 con las 65.480 atenciones recibidas al intensificarse las consultas en la pandemia por el cierre de las oficinas; tanto, que superó al 2010 en el que se atendieron a 62.514 personas.

Entre 2021 y 2025 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.

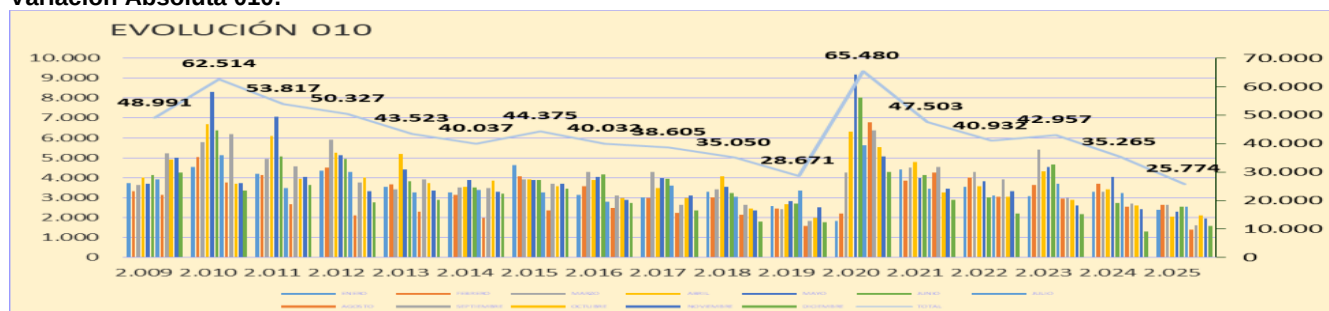
### D.2.- Evolución Temporal

El Servicio Telefónico (010) ha atendido **25.774 llamadas** en el año 2025, una diferencia de **-9.491 (-26,91%)** respecto a 2024, con una media de **2.148 al mes y 107 al día**.

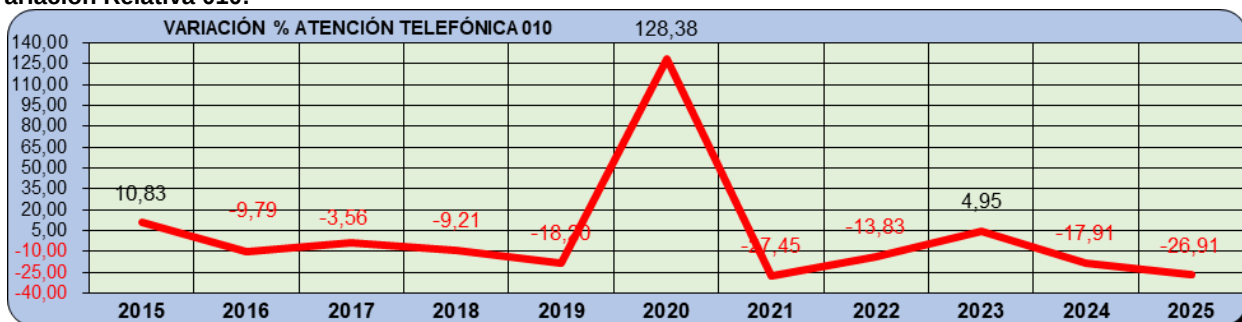
Respecto a la mayor demanda, destacan **febrero (2.630) y marzo (2.634)**.

| 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  |
| 2.024 | 3.287 | 3.693   | 3.299 | 3.413 | 4.038 | 2.737 | 3.236 | 2.540  | 2.706      | 2.609   | 2.414     | 1.293     | 35.235  |
| 2.025 | 2.391 | 2.630   | 2.634 | 2.065 | 2.287 | 2.544 | 2.552 | 1.393  | 1.624      | 2.122   | 1.953     | 1.579     | 25.774  |

#### Variación Absoluta 010:



#### Variación Relativa 010:



### D.3.- Estudio por Servicios

|                                                 | 2024    | 2025    |                                                 | 2024   | 2025   | VARIACIÓN | %       |
|-------------------------------------------------|---------|---------|-------------------------------------------------|--------|--------|-----------|---------|
| Envío de Documentación-010                      | 0,09%   | 0,03%   | Envío de Documentación-010                      | 30     | 8      | -22       | -73,33  |
| Generación Cartas de Pago Recibos-010           | 0,08%   | 0,09%   | Generación Cartas de Pago Recibos-010           | 29     | 22     | -7        | -24,14  |
| Información de Campañas Ayuntamiento-010        | 0,12%   | 0,00%   | Información de Campañas Ayuntamiento-010        | 42     | 0      | -42       | -100,00 |
| Información de Teléfonos Privados-010           | 0,01%   | 0,02%   | Información de Teléfonos Privados-010           | 4      | 5      | 1         | 25,00   |
| Información de Trámites del Ayuntamiento-010    | 18,60%  | 15,26%  | Información de Trámites del Ayuntamiento-010    | 6.558  | 3.933  | -2.625    | -40,03  |
| Información General del Municipio-010           | 43,07%  | 47,28%  | Información General del Municipio-010           | 15.189 | 12.187 | -3.002    | -19,76  |
| Información Otras Administraciones Públicas-010 | 2,15%   | 2,56%   | Información Otras Administraciones Públicas-010 | 759    | 659    | -100      | -13,18  |
| Quejas y Sugerencias-010                        | 0,20%   | 0,38%   | Quejas y Sugerencias-010                        | 72     | 99     | 27        | 37,50   |
| Transferencias de Llamadas-010                  | 35,68%  | 34,38%  | Transferencias de Llamadas-010                  | 12.582 | 8.861  | -3.721    | -29,57  |
|                                                 | 100,00% | 100,00% |                                                 | 35.265 | 25.774 | -9.491    | -26,91  |

Destacan las **minoraciones** en:

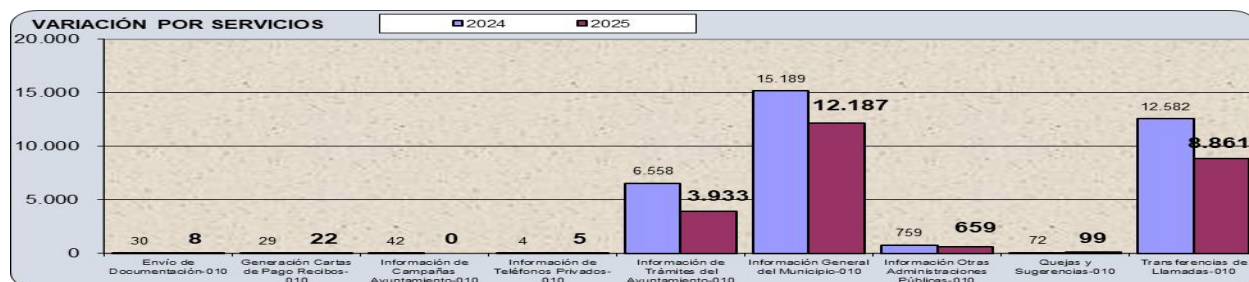
- Información de Campañas Ayuntamiento: **-100,00%**
- Envío de Documentación: **73,33%**
- Información de Trámites del Ayuntamiento: **-40,03%**
- Generación Cartas de Pago Recibos: **-24,14%**
- Transferencias de Llamadas: **-29,57%**
- Información General del Municipio: **-19,76%**
- Información Otras Administraciones Públicas: **-13,18%**

En cuanto a los **incrementos**:

- Información de Teléfonos Privados: 25,00%
- Quejas y Sugerencias: 37,50%

Importante destacar que las **Transferencias de Llamadas** han disminuido un **-29,57%**, que simbolizan el 34,38% del total de las recibidas, debido al sistema de discriminación por extensiones activo desde 2020 y por departamentos desde 2025.

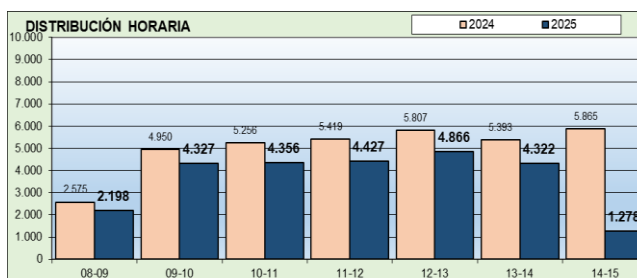
|                                                 | 2.024         | 2.025         | Variación     | %             |
|-------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Envío de Documentación-010                      | 30            | 8             | -22           | -73,33        |
| Generación Cartas de Pago Recibos-010           | 29            | 22            | -7            | -24,14        |
| Información de Campañas Ayuntamiento-010        | 42            | 0             | -42           | -100,00       |
| Información de Teléfonos Privados-010           | 4             | 5             | 1             | 25,00         |
| Información de Trámites del Ayuntamiento-010    | 6.558         | 3.933         | -2.625        | -40,03        |
| Información General del Municipio-010           | 15.189        | 12.187        | -3.002        | -19,76        |
| Información Otras Administraciones Públicas-010 | 759           | 659           | -100          | -13,18        |
| Quejas y Sugerencias-010                        | 72            | 99            | 27            | 37,50         |
| Transferencias de Llamadas-010                  | 12.582        | 8.861         | -3.721        | -29,57        |
| <b>Total</b>                                    | <b>35.265</b> | <b>25.774</b> | <b>-9.491</b> | <b>-26,91</b> |



### D.4.- Estudio por Horarios

Del total de las llamadas recibidas se mantiene la preferencia del **69,73%** en las **horas centrales de la mañana**, entre las **10:00 y las 14:00 horas**.

| HORA           | 2024          | 2025          | VARIACIÓN     | %             |
|----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| 08-09          | 2.575         | 2.198         | -377          | -14,64        |
| 09-10          | 4.950         | 4.327         | -623          | -12,59        |
| 10-11          | 5.256         | 4.356         | -900          | -17,12        |
| 11-12          | 5.419         | 4.427         | -992          | -18,31        |
| 12-13          | 5.807         | 4.866         | -941          | -16,20        |
| 13-14          | 5.393         | 4.322         | -1.071        | -19,86        |
| 14-15          | 5.865         | 1.278         | -4.587        | -78,21        |
| <b>TOTALES</b> | <b>35.265</b> | <b>25.774</b> | <b>-9.491</b> | <b>-26,91</b> |



## 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 las Administraciones Públicas.**

Para ello, y desde **diciembre de 2012**, el **Ayuntamiento de Parla** se ha relacionado 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 las **Comunidades Autónomas**, a las **Entidades Locales** como al resto de las **Administraciones Públicas**.

En el **entorno local** contamos desde **2013** con la **Sede Electrónica** como la **Oficina Virtual del Ayuntamiento de Parla** y actualizada en el **2023** con una **nueva versión más intuitiva y más fácil de usar por la ciudadanía**.

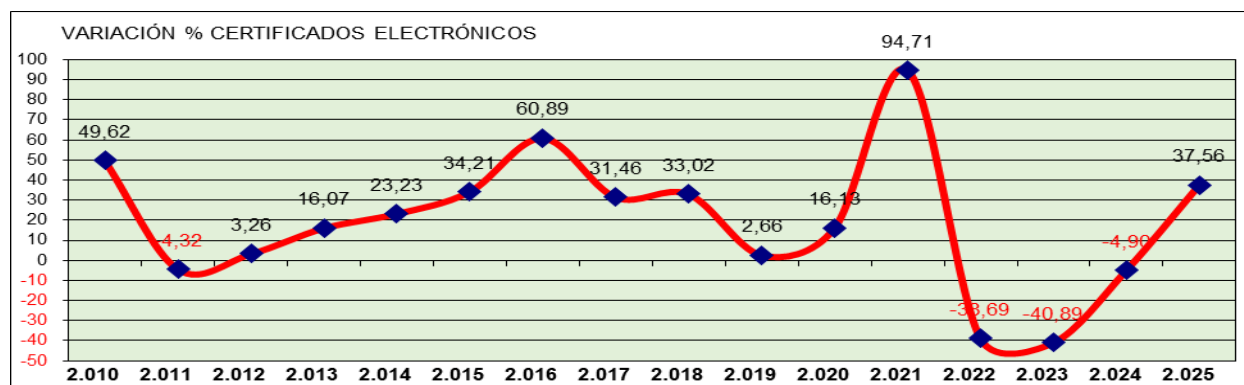
Estas herramientas integran varios **Servicios Personales, Generales, Informativos y Gestiones**, pudiendo **interactuar Online o realizar Registros Electrónicos** con un **mínimo de 150 Trámites** mediante **Servicios Electrónicos** basados en la **Firma Electrónica, DNle, Sistema Cl@ve o Certificados Digitales**.

### E.1.- Certificados Digitales

La firma del Convenio-Contrato en el año 2008 con la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT) y del Contrato con la empresa **Camerfirma** desde el **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**.

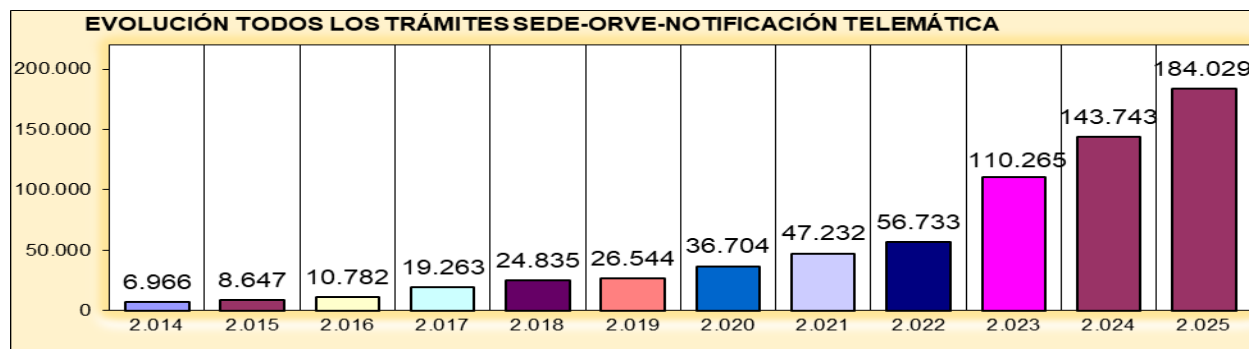
En estos años se han acreditado en nuestras oficinas **66.733 personas para la Emisión o revocación de sus Certificados Digitales** y, concretamente, a **5.842 en el año 2025**, un **37,56% más** respecto al año 2024, según se pueden visualizar en la siguiente tabla y en el correspondiente gráfico que refleja el progreso anual que confirma el cambio experimentado desde la pandemia.

| AÑO   | NÚMERO | 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 |
| 2.024 | 4.247  | -219      | -4,96  |
| 2.025 | 5.842  | 1.595     | 37,56  |



## E.2.- Servicios Solicitados en Sede-ORVE-Notificaciones Telemáticas

En su conjunto, se han generado **184.029 servicios** por la **Sede Electrónica, ORVE y Notificaciones Telemáticas** en el **2025**, un **aumento del 28,03% (40.286)**, que se componen de Servicios con y sin Registro Electrónico, siendo un **56,54% del total** de todos los trámites solicitados.

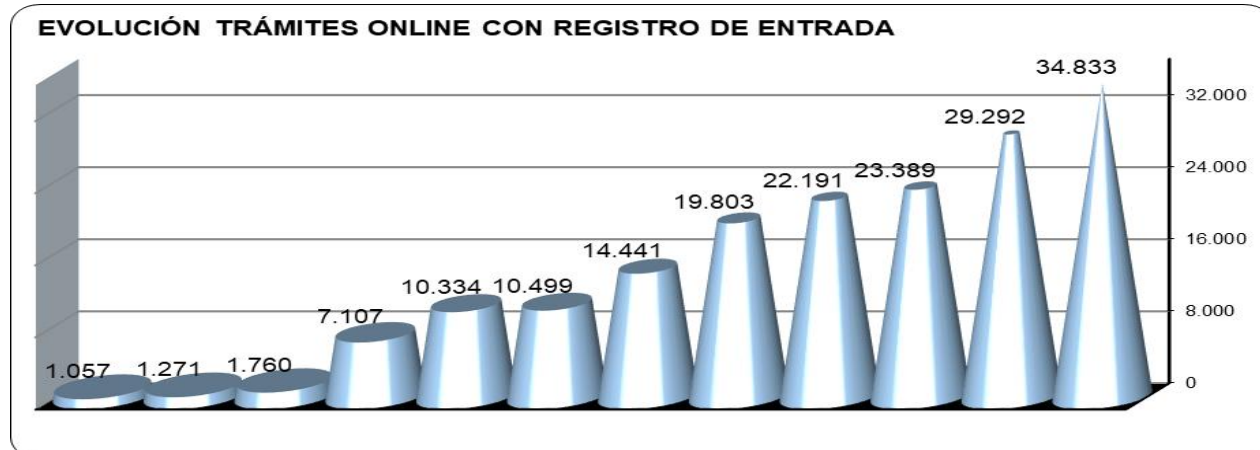
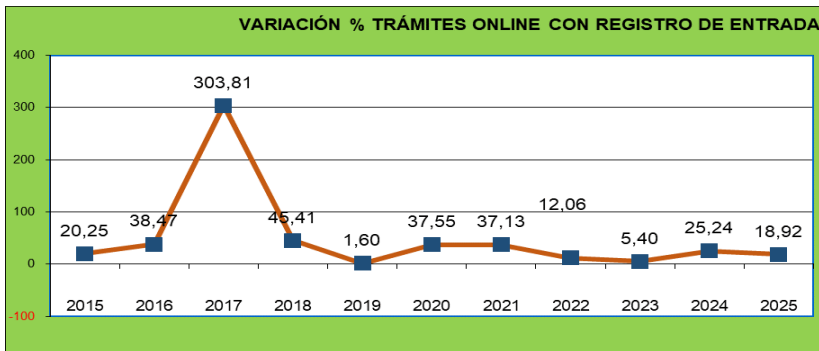


## E.3.- Servicios Telemáticos Con Registro de Entrada Electrónico

Se han formalizado un total de **34.833 Registros de Entrada de Trámites** por la **Sede Electrónica, ORVE y Notificaciones Telemáticas**, un **incremento del 18,92%** respecto a 2024 que corresponden al **47,73%** del total de los Trámites con Registro.

| TRÁMITES CON REGISTRO-SEDE-ORVE              | 2.019  | 2.020  | 2.021  | 2.022  | 2.023  | 2.024  | 2.025  |
|----------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Registro Electrónico Sede-Registra           | 7.297  | 10.692 | 13.887 | 15.567 | 16.311 | 20.959 | 25.153 |
| Registro Electrónico-Notificación Telemática | 340    | 315    | 384    | 431    | 597    | 1.033  | 2.160  |
| Registro Electrónico Recibido por ORVE       | 2.862  | 3.434  | 5.532  | 6.193  | 6.481  | 7.300  | 7.520  |
| Subtotal                                     | 10.499 | 14.441 | 19.803 | 22.191 | 23.389 | 29.292 | 34.833 |

| AÑO   | NÚMERO | VARIACIÓN |
|-------|--------|-----------|
| 2.014 | 1.057  |           |
| 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     |
| 2.023 | 23.389 | 5,40      |
| 2.024 | 29.292 | 25,24     |
| 2.025 | 34.833 | 18,92     |

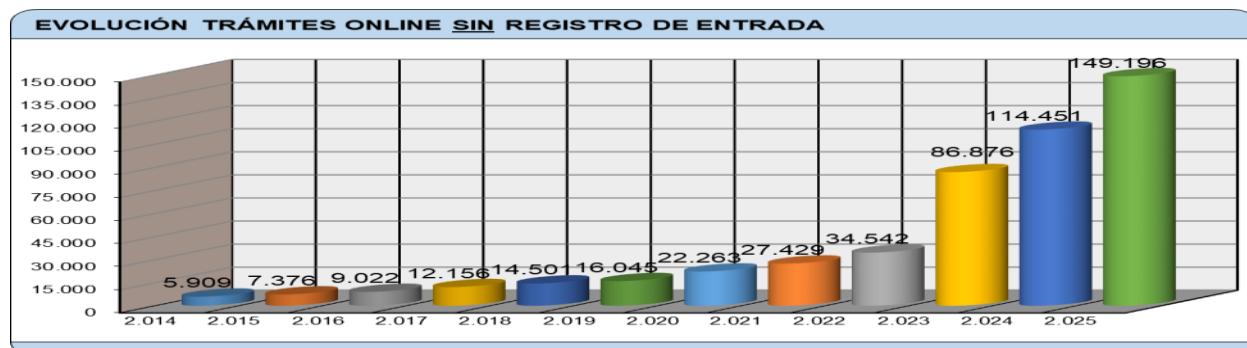
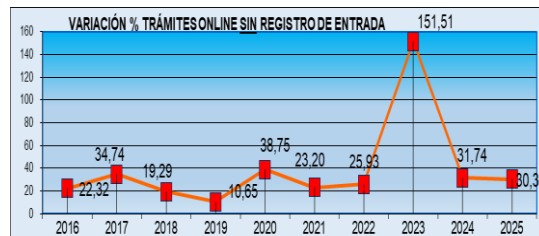


## E.4.- Servicios Telemáticos Sin Registro de Entrada Electrónico

En esta categoría se enmarcan los **Servicios Personales** que se gestionan **online en por la Sede**, generando un total de **149.196 Trámites**, un **30,36%** más que en 2024. Corresponden al **59,08%** de los Trámites sin Registro.

Es necesario solicitarlos con identificación segura, con Certificado Digital.

| SIN REGISTRO ELECTRÓNICO                        | 2024           | 2025           | VARIACIÓN     | %             |
|-------------------------------------------------|----------------|----------------|---------------|---------------|
| Acuse de Notificaciones Electrónicas            | 9.583          | 12.551         | 2.968         | 30,97%        |
| Autorización Inscripción Padronal (Hoja Vacía)  | 7.076          | 9.473          | 2.397         | 33,88%        |
| Consentimiento Notificación                     | 2.043          | 3.750          | 1.707         | 83,55%        |
| Generación Cartas de Pago Recibos               | 6.402          | 7.244          | 842           | 13,15%        |
| Generación Certificados Volantes                | 54.824         | 63.525         | 8.701         | 15,87%        |
| Generación Justificantes Pago                   | 8.103          | 19.613         | 11.510        | 142,05%       |
| Generación Justificantes Registro               | 20.893         | 25.022         | 4.129         | 19,76%        |
| Generación Pagos Telemáticos por Pasarela Caixa | 5.501          | 8.018          | 2.517         | 45,76%        |
| Quejas y Sugerencias-Ciudadano                  | 26             | 0              | -26           | -100,00%      |
| <b>TOTAL SIN REGISTRO SEDE</b>                  | <b>114.451</b> | <b>149.196</b> | <b>34.745</b> | <b>30,36%</b> |



## F) TRÁMITES REALIZADOS

### F.1.- Datos Generales

Se han gestionado en su conjunto **325.492 Trámites** durante el año **2025**, **36.710 más (12,71%)** que en el 2024.

| TRÁMITES | OFICINAS | TELÉFONO | SEDE    | TOTAL   | VARIACIÓN | %     |
|----------|----------|----------|---------|---------|-----------|-------|
| 2.015    | 150.286  | 44.375   | 8.647   | 203.308 |           |       |
| 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 |
| 2.024    | 109.774  | 35.265   | 143.743 | 288.782 | 29.390    | 11,33 |
| 2.025    | 115.689  | 25.774   | 184.029 | 325.492 | 36.710    | 12,71 |

| AÑO        | OFICINAS | VARIACIÓN | %      | % SOBRE EL TOTAL |
|------------|----------|-----------|--------|------------------|
| 2.024      | 109.774  |           |        |                  |
| 2.025      | 115.689  | 5.915     | 5,39   | 35,54%           |
| AÑO        | TELÉFONO | VARIACIÓN | %      |                  |
| 2.024      | 35.265   |           |        |                  |
| 2.025      | 25.774   | -9.491    | -26,91 | 7,92%            |
| AÑO        | SEDE     | VARIACIÓN | %      |                  |
| 2.024      | 143.743  |           |        |                  |
| 2.025      | 184.029  | 40.286    | 28,03  | 56,54%           |
| TOTAL 2024 | 288.782  |           |        |                  |
| TOTAL 2025 | 325.492  | 36.710    | 12,71  |                  |

## F.2.- Trámites por Canal

### F.2.1.- Canal Presencial-Oficinas

Con **115.689 trámites**, un **5,39% más (5.915)**, se diferencian entre los que generan, o no, registros de entrada.

Con **Registro de Entrada**, el descenso ha sido del **-1,37% (-528)** y, **Sin Registro**, aumento del **9,06% (6.443)**.

| TRÁMITES CON REGISTRO-OFICINAS               | 2.024          | 2.025          | VARIACIÓN    | %           |
|----------------------------------------------|----------------|----------------|--------------|-------------|
| Registros de Entrada-Registra Presencial     | 30.450         | 29.827         | -623         | -2,05       |
| Registros de Edictos                         | 54             | 27             | -27          | -50,00      |
| Registros Enviados por ORVE                  | 8.166          | 8.288          | 122          | 1,49        |
| Subtotal                                     | 38.670         | 38.142         | -528         | -1,37       |
| TRÁMITES SIN REGISTRO-OFICINAS               | 2.024          | 2.025          | VARIACIÓN    | %           |
| Emisión de Certificados Electrónicos-Oficina | 4.247          | 5.842          | 1.595        | 37,56       |
| Generación Cartas de Pago-Oficina            | 3.546          | 3.730          | 184          | 5,19        |
| Generación Certificados Volantes-Oficina     | 63.311         | 67.975         | 4.664        | 7,37        |
| Subtotal                                     | 71.104         | 77.547         | 6.443        | 9,06        |
| <b>TOTAL TRAMITES-OFCINA</b>                 | <b>109.774</b> | <b>115.689</b> | <b>5.915</b> | <b>5,39</b> |

### F.2.2.- Canal Telefónico-010

Con **25.774 servicios**, se han **reducido** un **-26,91% (-9.491)**, siendo no generadores de registros de entrada.

| TRÁMITES SIN REGISTRO-010                       | 2.024         | 2.025         | VARIACIÓN     | %             |
|-------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Envío de Documentación-010                      | 30            | 8             | -22           | -73,33        |
| Generación Cartas de Pago Recibos-010           | 29            | 22            | -7            | -24,14        |
| Información de Campañas Ayuntamiento-010        | 42            | 0             | -42           | -100,00       |
| Información de Teléfonos Privados-010           | 4             | 5             | 1             | 25,00         |
| Información de Trámites del Ayuntamiento-010    | 6.558         | 3.933         | -2.625        | -40,03        |
| Información General del Municipio-010           | 15.189        | 12.187        | -3.002        | -19,76        |
| Información Otras Administraciones Públicas-010 | 759           | 659           | -100          | -13,18        |
| Quejas y Sugerencias-010                        | 72            | 99            | 27            | 37,50         |
| Transferencias de Llamadas-010                  | 12.582        | 8.861         | -3.721        | -29,57        |
| <b>TOTAL TRAMITES-010</b>                       | <b>35.265</b> | <b>25.774</b> | <b>-9.491</b> | <b>-26,91</b> |

### F.2.3.- Canal Telemático-Sede Electrónica

Con **184.029 trámites**, un **aumento** del **28,03% (40.286)**, distinguiendo entre los generan o no registros de entrada.

Con **Registro de Entrada** el incremento ha sido del **18,92% (5.541)** y **sin registro** del **30,36% (34.745)**.

| TRÁMITES CON REGISTRO-SEDE-NT                           | 2.024          | 2.025          | VARIACIÓN     | %            |
|---------------------------------------------------------|----------------|----------------|---------------|--------------|
| Registro Electrónico Sede-Registra-Correos Electrónicos | 20.959         | 25.153         | 4.194         | 20,01        |
| Registro Electrónico-Notificación Telemática            | 1.033          | 2.160          | 1.127         | 109,10       |
| Registro Electrónico-Recibidos por ORVE                 | 7.300          | 7.520          | 220           | 3,01         |
| Subtotal                                                | 29.292         | 34.833         | 5.541         | 18,92        |
| TRÁMITES SIN REGISTRO-SEDE                              | 2.024          | 2.025          | VARIACIÓN     | %            |
| Acuse de Notificaciones Electrónicas                    | 9.583          | 12.551         | 2.968         | 30,97        |
| Autorización Inscripción Padronal (Hoja Vacía)          | 7.076          | 9.473          | 2.397         | 33,88        |
| Consentimiento Notificación                             | 2.043          | 3.750          | 1.707         | 83,55        |
| Generación Cartas de Pago Recibos                       | 6.402          | 7.244          | 842           | 13,15        |
| Generación Certificados Volantes                        | 54.824         | 63.525         | 8.701         | 15,87        |
| Generación Justificantes Pago                           | 8.103          | 19.613         | 11.510        | 142,05       |
| Generación Justificantes Registro                       | 20.893         | 25.022         | 4.129         | 19,76        |
| Generación Pagos Telemáticos por Pasarela Caixa         | 5.501          | 8.018          | 2.517         | 45,76        |
| Quejas y Sugerencias                                    | 26             | 0              | -26           | -100,00      |
| Subtotal                                                | 114.451        | 149.196        | 34.745        | 30,36        |
| <b>TOTAL TRAMITES-SEDE</b>                              | <b>143.743</b> | <b>184.029</b> | <b>40.286</b> | <b>28,03</b> |

### F.3.- Registro de Entrada

#### F.3.1.- Evolución Temporal

Durante el año **2025**, las oficinas presenciales han tramitado un total de **72.975 Registros de Entrada**, lo que supone un **incremento de 5.013 registros** respecto al año anterior (**7,38%**). La actividad media se sitúa en **6.081 registros mensuales** y **308 diarios**, incluyendo:

- Registros Electrónicos
- Registros recibidos a través de ORVE
- Notificaciones Telemáticas
- Edictos publicados en el Tablón Electrónico de la Sede

#### Meses con mayor actividad

- **Septiembre:** 7.158 registros
- **Octubre:** 7.153 registros

#### Meses con menor actividad

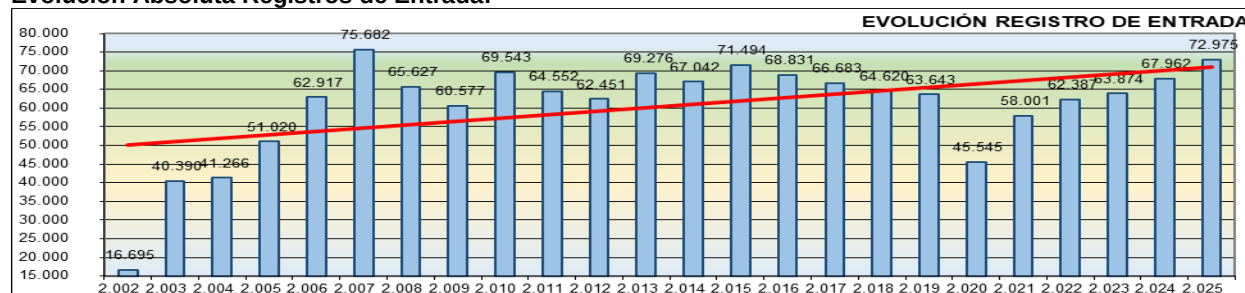
- **Abril:** 5.345 registros
- **Agosto:** 4.380 registros

| REGISTRO/MES 2025          | REGISTROS     |
|----------------------------|---------------|
| ENERO                      | 6.243         |
| FEBRERO                    | 6.114         |
| MARZO                      | 6.818         |
| ABRIL                      | 5.345         |
| MAYO                       | 6.034         |
| JUNIO                      | 6.671         |
| JULIO                      | 5.785         |
| AGOSTO                     | 4.380         |
| SEPTIEMBRE                 | 7.158         |
| OCTUBRE                    | 7.153         |
| NOVIEMBRE                  | 5.765         |
| DICIEMBRE                  | 5.482         |
| <b>Subtotal Registro</b>   | <b>72.948</b> |
| <b>Registro de Edictos</b> | <b>27</b>     |
| <b>TOTAL AÑO</b>           | <b>72.975</b> |

| 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        | 2,38        |
| 2.024        | 67.962        | 4.088        | 6,40        |
| <b>2.025</b> | <b>72.975</b> | <b>5.013</b> | <b>7,38</b> |

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 el 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 Registros de Entrada, continúa predominando la **entrega presencial de documentación**, aunque con un ligero descenso respecto a 2024. La distribución queda así:

- Entrega presencial en oficinas:** 37.503 registros, 51,39% del total. **Mantiene el primer puesto, aunque con una leve bajada frente al año anterior.**
- Registros telemáticos con Certificado Digital (Sede Electrónica):** 25.098 registros, 34,39%. **Continúa la tendencia ascendente de años previos.**
- Registros telemáticos vía ORVE y Ventanillas Únicas:** 7.520 registros, 10,30%. **Incremento frente al 2024.**
- Correo Administrativo:** 639 registros, 0,88%. **Sigue disminuyendo; incluye documentación en papel recibida por correo postal o mensajería.**
- Notificaciones Telemáticas:** 2.160 registros, 2,96%. **Continúan aumentando.**

#### Evolución del conjunto de orígenes telemáticos:

La suma de todos los canales telemáticos (**Registros Electrónicos, ORVE, correos electrónicos y Notificaciones Telemáticas**) alcanza: **34.833 registros, 47,73% del total, frente al 43,10% en 2024**

Esto confirma una **tendencia al alza en la digitalización** de los trámites administrativos.

| RESUMEN ORIGEN REGISTRO ENTRADA                             | 2025          | %              |
|-------------------------------------------------------------|---------------|----------------|
| Entrega en Mano, V.U. Registros Enviados por ORVE y Edictos | 37.503        | 51,39%         |
| Registro Sede Electrónica e Internet                        | 25.098        | 34,39%         |
| Registro Recibido por ORVE                                  | 7.520         | 10,30%         |
| Correo Administrativo                                       | 639           | 0,88%          |
| Notificación Telemática-Lexnet                              | 2.160         | 2,96%          |
| Correo Electrónico                                          | 55            | 0,08%          |
|                                                             | <b>72.975</b> | <b>100,00%</b> |
| Origen Presencial-Edictos-Enviados Orve                     | 38.142        | 52,27%         |
| Origen Electrónico-Correos-Notificación-Recibidos Orve      | 34.833        | 47,73%         |
|                                                             | <b>72.975</b> |                |
| Registros de Entrada-Registra Presencial                    | 29.827        |                |
| Registros de Edictos                                        | 27            |                |
| Registros Enviados por ORVE                                 | 8.288         |                |
| <b>Presencial:</b>                                          | <b>38.142</b> |                |
| Registro Electrónico Sede-Registra-Correos Electrónicos     | 25.153        |                |
| Registro Electrónico-Notificación Telemática                | 2.160         |                |
| Registro Electrónico-Recibidos por ORVE                     | 7.520         |                |
| <b>Electrónico:</b>                                         | <b>34.833</b> |                |

### F.3.3.- Destino de los Documentos y Trámites

Los datos muestran **tres grandes grupos** según el volumen de anotaciones recibidas.

- Departamentos con más de 5.000 registros:** Representan el **59,12% del total** y destacan:
  - Estadística:** 21.214 registros (**29,07%**)
  - Oficina Municipal de Gestión Tributaria:** 13.608 registros (**18,65%**)
  - Ventanillas Únicas:** 8.319 registros (**11,40%**)
- Departamentos entre 1.000 y 5.000 registros:** Agrupan el **27,95% del total** y entre ellos sobresalen:
  - Recursos Humanos, Urbanismo, Quejas y Sugerencias, Actividades y Asesoría Jurídica.**
- Departamentos con menos de 1.000 registros:** Constituyen el **12,93% del total de anotaciones.**

| DESTINO REGISTRO ENTRADA-RATIOS                     | 2025   | %      |
|-----------------------------------------------------|--------|--------|
| Estadística                                         | 21.214 | 29,07% |
| Oficina Municipal de Gestión Tributaria             | 13.608 | 18,65% |
| Ventanilla Única-AGE-CM-Aytos                       | 8.319  | 11,40% |
| Recursos Humanos                                    | 5.552  | 7,61%  |
| Urbanismo                                           | 4.479  | 6,14%  |
| Quejas y Sugerencias                                | 4.415  | 6,05%  |
| Actividades                                         | 1.981  | 2,71%  |
| Asesoría Jurídica Municipal                         | 1.593  | 2,18%  |
| Sanciones y Multas                                  | 1.360  | 1,86%  |
| Participación Ciudadana                             | 1.016  | 1,39%  |
| Servicios Sociales                                  | 967    | 1,33%  |
| Protección Ciudadana-Civil                          | 807    | 1,11%  |
| Mayores                                             | 769    | 1,05%  |
| Servicios Técnicos Calas y Vados                    | 703    | 0,96%  |
| Movilidad                                           | 555    | 0,76%  |
| Servicio de Atención al Ciudadano (Incluye Edictos) | 548    | 0,75%  |

#### F.4.- Sin Registro de Entrada y Online

En el Servicio de Atención Ciudadana (SAC) se realizan numerosas tareas que, por su naturaleza, **no generan un registro de entrada y tampoco pueden cuantificarse con precisión**. Entre ellas se incluyen actividades como ofrecer información sobre solicitudes, gestiones, trámites o servicios del Ayuntamiento de Parla, de la Administración General del Estado, de la Comunidad de Madrid y de otros ayuntamientos.

En contraste, sí existen **actividades plenamente observables y medibles**, como:

- **Emisión de certificados, Emisión de recibos, Atención telefónica.**

Durante el año **2025**, se han gestionado **252.517** trámites sin registro de entrada y online, lo que supone un **incremento del 14,35%** respecto a 2024.

| TRÁMITES SIN REGISTRO ENTRADA      | 2024           | 2025           | VARIACIÓN     | %            |
|------------------------------------|----------------|----------------|---------------|--------------|
| OFICINAS                           | 71.104         | 77.547         | 6.443         | 9,06         |
| TELFÓNICOS-010                     | 35.265         | 25.774         | -9.491        | -26,91       |
| SEDE ELECTRÓNICA                   | 114.451        | 149.196        | 34.745        | 30,36        |
| <b>TOTAL TRÁMITES SIN REGISTRO</b> | <b>220.820</b> | <b>252.517</b> | <b>31.697</b> | <b>14,35</b> |

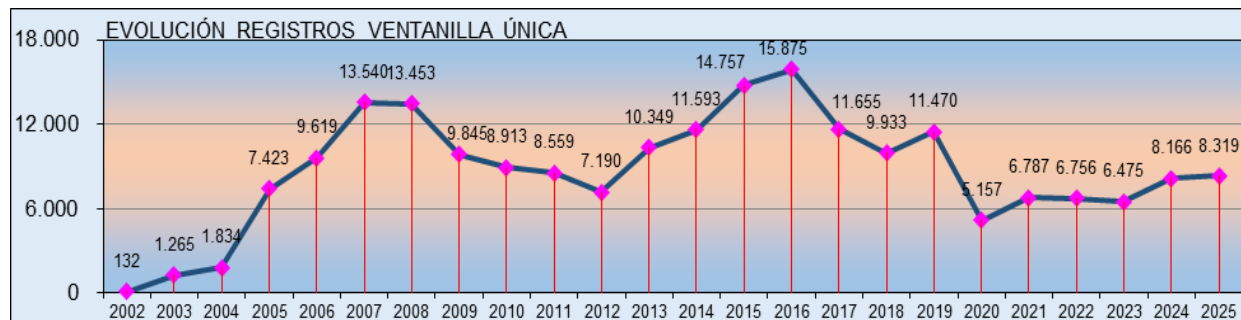
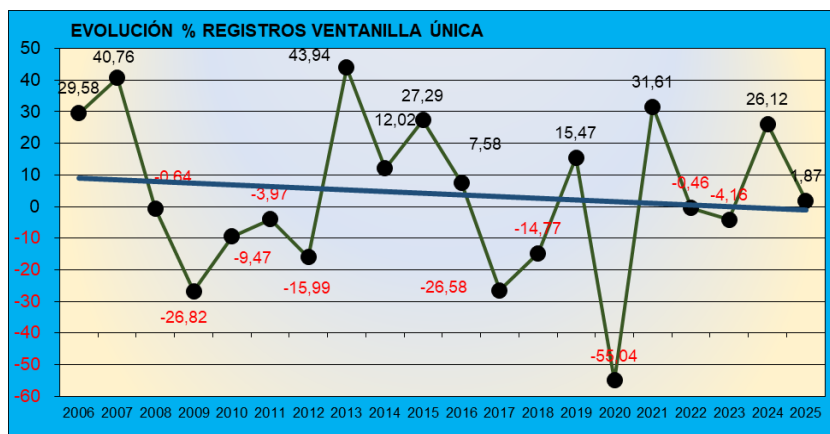
#### F.5.- Registro de Ventanilla Única-ORVE

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 pueden presentarse tanto en los registros electrónicos de la Administración u organismo destinatario como en los registros electrónicos de la Administración General del Estado, de las Comunidades Autónomas, de los Ayuntamientos y del Sector Público Institucional.**

En el presente año, el **Servicio de Atención al Ciudadano (SAC)** ha tramitado **8.319** registros de entrada mediante el sistema de **Ventanilla Única** hacia otras Administraciones a través de la **Oficina de Registro Virtual de Entidades Locales (ORVE)**. Esta cifra supone un **incremento del 1,87%** respecto al año 2024.

Estas actuaciones representan el **65,20%** del total de **12.759** registros realizados en ORVE por el conjunto de los departamentos municipales.

| 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  |
| 2.024 | 8.166  | 1.691     | 26,12  |
| 2.025 | 8.319  | 153       | 1,87   |



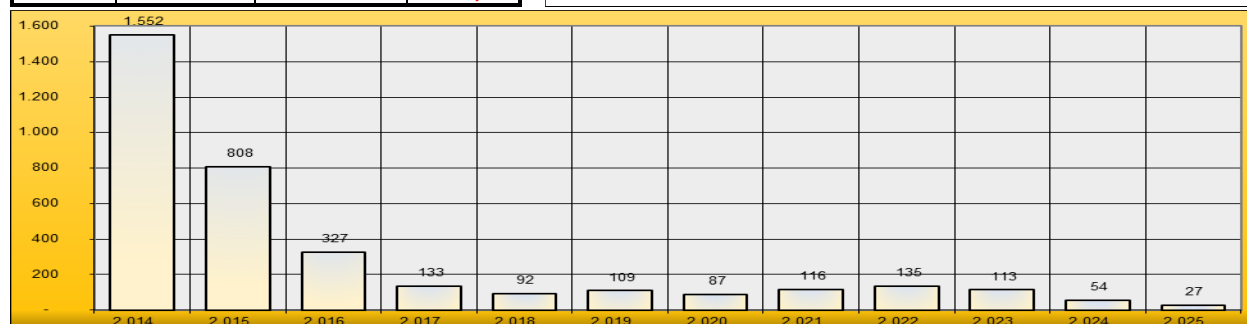
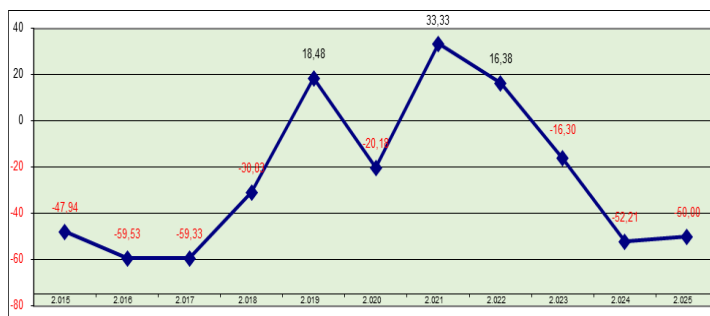
## F.6.- Registro de Edictos

La Exposición Pública de Edictos en el Tablón de Anuncios Electrónicos recoge los publicados por el propio Ayuntamiento y por otras Administraciones Públicas, Notarías, Registros de la Propiedad, Juntas de Compensación, entre otros organismos.

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 anuncios es gratuita**, los Registros de Edictos se han reducido de forma drástica en los últimos años.

El Servicio de Atención a la Ciudadanía del Ayuntamiento de Parla ha realizado **27 Registros de Edictos en el año 2024**, lo que supone un **50% menos** que en el año 2024.

| AÑO          | EDICTOS   | VARIACIÓN  | %             |
|--------------|-----------|------------|---------------|
| 2.014        | 1.552     |            |               |
| 2.015        | 808       | -744       | -47,94        |
| 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        |
| 2.024        | 54        | -59        | -52,21        |
| <b>2.025</b> | <b>27</b> | <b>-27</b> | <b>-50,00</b> |



## F.7.- Estudio de los Trámites

### F.7.1.- Más Solicitados:

Se muestran a partir de las 1.000 unidades.

| TRÁMITES                                                  | 2024    | 2025    | VARIACIÓN | %      |
|-----------------------------------------------------------|---------|---------|-----------|--------|
| Generación Certificados Padrón                            | 118.135 | 131.500 | 13.365    | 11,31  |
| Generación Justificantes Registro                         | 20.893  | 25.022  | 4.129     | 19,76  |
| Padrón Municipal de Habitantes (Alta, Modificación, etc.) | 20.521  | 20.515  | -6        | -0,03  |
| Generación Justificantes de Pago                          | 8.103   | 19.613  | 11.510    | 142,05 |
| Acuse de Notificaciones Electrónicas-Sede                 | 9.583   | 12.551  | 2.968     | 30,97  |
| Información General del Municipio-010                     | 15.189  | 12.187  | -3.002    | -19,76 |
| Generación Cartas de Pago Recibos                         | 9.977   | 10.996  | 1.019     | 10,21  |
| Autorización Inscripción Padronal (Hoja Vacía)-Sede       | 7.076   | 9.473   | 2.397     | 33,88  |
| Transferencias de Llamadas-010                            | 12.582  | 8.861   | -3.721    | -29,57 |
| Ventanilla Única-AGE-CM-Aytos (Registra y ORVE)           | 8.166   | 8.319   | 153       | 1,87   |
| Generación Pagos Telemáticos por Pasarela Caixa           | 5.501   | 8.018   | 2.517     | 45,76  |
| Emisión de Certificados Electrónicos-Oficina              | 4.247   | 5.842   | 1.595     | 37,56  |
| Quejas y Sugerencias                                      | 3.119   | 4.541   | 1.422     | 45,59  |
| Plusvalía-IVTNU                                           | 4.288   | 4.295   | 7         | 0,16   |
| Información Trámites del Ayuntamiento-010                 | 6.558   | 3.933   | -2.625    | -40,03 |
| Recurso Impuestos-Tasas-Ordenanzas Fiscales               | 3.511   | 3.867   | 356       | 10,14  |
| Convocatoria de Proceso Selectivo                         | 1.960   | 3.779   | 1.819     | 92,81  |
| Consentimiento Notificación                               | 2.161   | 3.751   | 1.590     | 73,58  |
| Petición de Informe                                       | 3.396   | 2.905   | -491      | -14,46 |
| Reclamación                                               | 2.158   | 2.478   | 320       | 14,83  |
| Ocupación de Suelo Público                                | 1.882   | 2.188   | 306       | 16,26  |
| Licencia de Obra Urbanística                              | 2.302   | 2.081   | -221      | -9,60  |
| Domiciliación de Recibos                                  | 1.576   | 1.785   | 209       | 13,26  |
| Notificación-Comunicación                                 | 1.570   | 1.622   | 52        | 3,31   |
| Recursos Humanos-Régimen Interior                         | 1.306   | 1.611   | 305       | 23,35  |
| Fraccionamiento y Aplazamiento de Recibo                  | 1.065   | 1.487   | 422       | 39,62  |
| Recurso Sanciones-Multas                                  | 794     | 1.334   | 540       | 68,01  |
| Catastro: Recurso, Transmisión de Dominio, etc.           | 1.085   | 1.140   | 55        | 5,07   |

### **F.7.2.- Incrementan la Demanda:**

Se muestran a partir de 400 Unidades Absolutas.

| TRÁMITES                                            | 2024    | 2025    | VARIACIÓN | %      |
|-----------------------------------------------------|---------|---------|-----------|--------|
| Generación Certificados Padrón                      | 118.135 | 131.500 | 13.365    | 11,31  |
| Generación Justificantes de Pago                    | 8.103   | 19.613  | 11.510    | 142,05 |
| Generación Justificantes Registro                   | 20.893  | 25.022  | 4.129     | 19,76  |
| Acuse de Notificaciones Electrónicas-Sede           | 9.583   | 12.551  | 2.968     | 30,97  |
| Generación Pagos Telemáticos por Pasarela Caixa     | 5.501   | 8.018   | 2.517     | 45,76  |
| Autorización Inscripción Padronal (Hoja Vacía)-Sede | 7.076   | 9.473   | 2.397     | 33,88  |
| Convocatoria de Proceso Selectivo                   | 1.960   | 3.779   | 1.819     | 92,81  |
| Emisión de Certificados Electrónicos-Oficina        | 4.247   | 5.842   | 1.595     | 37,56  |
| Consentimiento Notificación                         | 2.161   | 3.751   | 1.590     | 73,58  |
| Quejas y Sugerencias                                | 3.119   | 4.541   | 1.422     | 45,59  |
| Generación Cartas de Pago Recibos                   | 9.977   | 10.996  | 1.019     | 10,21  |
| Recurso Sanciones-Multas                            | 794     | 1.334   | 540       | 68,01  |
| Fraccionamiento y Aplazamiento de Recibo            | 1.065   | 1.487   | 422       | 39,62  |

Se muestran a partir de una Variación Relativa superior al 50 %.

| TRÁMITES                                    | 2024  | 2025   | VARIACIÓN | %      |
|---------------------------------------------|-------|--------|-----------|--------|
| Petición Grupo Político Municipal           | 59    | 186    | 127       | 215,25 |
| Generación Justificantes de Pago            | 8.103 | 19.613 | 11.510    | 142,05 |
| Convocatoria de Proceso Selectivo           | 1.960 | 3.779  | 1.819     | 92,81  |
| Placa de Estacionamiento Movilidad Reducida | 31    | 55     | 24        | 77,42  |
| Consentimiento Notificación                 | 2.161 | 3.751  | 1.590     | 73,58  |
| Tarjeta de Armas                            | 22    | 37     | 15        | 68,18  |
| Recurso Sanciones-Multas                    | 794   | 1.334  | 540       | 68,01  |
| Paso de Carruaje sin Obra (Placa Vado)      | 164   | 256    | 92        | 56,10  |

### **F.7.3.- Disminuyen la Demanda:**

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

| TRÁMITES                                        | 2024   | 2025   | VARIACIÓN | %      |
|-------------------------------------------------|--------|--------|-----------|--------|
| Transferencias de Llamadas-010                  | 12.582 | 8.861  | -3.721    | -29,57 |
| Información General del Municipio-010           | 15.189 | 12.187 | -3.002    | -19,76 |
| Información Trámites del Ayuntamiento-010       | 6.558  | 3.933  | -2.625    | -40,03 |
| Petición de Informe                             | 3.396  | 2.905  | -491      | -14,46 |
| Centros Municipales de Personas Mayores         | 1.040  | 765    | -275      | -26,44 |
| Licencia de Obra Urbanística                    | 2.302  | 2.081  | -221      | -9,60  |
| Convocatoria Entidades Ciudadanas               | 436    | 276    | -160      | -36,70 |
| Terraza de Velador                              | 505    | 393    | -112      | -22,18 |
| Prestación de Servicios Sociales                | 185    | 81     | -104      | -56,22 |
| Información Otras Administraciones Públicas-010 | 759    | 659    | -100      | -13,18 |

Se muestran hasta una Variación Relativa inferior al -20 %.

| TRÁMITES                                  | 2023   | 2024  | VARIACIÓN | %       |
|-------------------------------------------|--------|-------|-----------|---------|
| Información Campañas Ayuntamiento-010     | 42     | 0     | -42       | -100,00 |
| Agencia Municipal de Empleo               | 34     | 0     | -34       | -100,00 |
| Compensación de Recibos                   | 59     | 15    | -44       | -74,58  |
| Envío de Documentación-010                | 30     | 8     | -22       | -73,33  |
| Autorización Transporte Escolar           | 9      | 3     | -6        | -66,67  |
| Oficina Municipal de Vivienda             | 31     | 11    | -20       | -64,52  |
| Prestación de Servicios Sociales          | 185    | 81    | -104      | -56,22  |
| Edictos                                   | 54     | 27    | -27       | -50,00  |
| Acceso Información Pública                | 52     | 28    | -24       | -46,15  |
| Información Trámites del Ayuntamiento-010 | 6.558  | 3.933 | -2.625    | -40,03  |
| Convocatoria Entidades Ciudadanas         | 436    | 276   | -160      | -36,70  |
| Placa de Carga y Descarga                 | 9      | 6     | -3        | -33,33  |
| Transferencias de Llamadas-010            | 12.582 | 8.861 | -3.721    | -29,57  |
| Centros Municipales de Personas Mayores   | 1.040  | 765   | -275      | -26,44  |
| Terraza de Velador                        | 505    | 393   | -112      | -22,18  |

El Servicio de Atención a la Ciudadanía (SAC) está adscrito al Área de Economía, Hacienda, Fondos Europeos, Participación Ciudadana y Atención a la Ciudadanía. Creado en el año 2002 con el compromiso de prestar de forma personalizada a l@s parleñ@s la gestión e información necesaria para que la relación con su Ayuntamiento sea lo más cómoda, eficiente y ágil posible.

Desde marzo de 2023 se ubicaron **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 y **como novedad desde junio de 2024, no es necesaria la Cita Previa para una serie de trámites desde las 08:00 hasta las 13:00 horas.**

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 han prestado su asistencia a **151.300 personas** en el año 2025, un significativo **aumento de 8.565 (6,00%)** respecto a 2024, con un promedio de **12.608 personas al mes o 630 al día.**

Según los datos **acumulados de la atención directa en los canales presencial, telefónico y los ajustes realizados en el canal telemático**, se han atendido a **7.565 personas por empleado/a público/año, 630 por mes o 32 por día**, superando al 2024.

### **2.- CANALES DE ATENCIÓN:**

Se han atendido a **90.693 personas en las Oficinas** (correspondiendo al **59,94% sobre el total**), recibido **25.774 llamadas en el Servicio Telefónico** (el **17,04%**) y se han efectuado **34.833 Atenciones en Trámites Telemáticos** (el **23,02%**).

**2.1.- Oficinas:** se concreta en **12.515 personas más (16,01%)** que el 2024, **7.558 por mes o 382 al día**, destacando como **meses punta marzo, septiembre y octubre** con valores **superiores a 8.000** y, como **valle, julio y diciembre**, valores **inferiores a 7.000**.

En el **Origen de Documentos**, sigue prevaleciendo la **Entrega de Documentación Física y Correo Administrativo en Oficinas** con un **52,27%**, **que retrocede** frente al 2024. En cambio, los **Telemáticos progresan hasta el 47,73%**.

En el **Destino de Documentos**, siguen siendo los departamentos principales los de **Estadística (Padrón Municipal de Habitantes)**, seguido de la **Oficina Municipal de Gestión Tributaria (Tributos)** y del **SAC (Ventanillas Únicas)**.

En cuanto a las **Citas Previas**, se observa que de las **55.161 solicitadas** se han **finalizado 38.893 (70,51%)** y **no se han presentado 16.268 (29,49%)**.

Si se toma en cuenta que la **atención presencial total** en el año 2025 ha ascendido a **90.693 personas** y por medio la **Aplicación de Cita Previa** a **38.893 (42,89%)**, las **atenciones sin cita previa** han sido **51.800 (57,11%)**. Por lo tanto, **al día y de un total de 382**, se han atendido **sin cita** a **217 personas** y **con cita** a **165**.

**2.2.- Servicio Telefónico-010:** La media fue de **2.148 llamadas atendidas al mes y 107 al día**, siendo la demanda más significativa con cifras **superiores a 2.500** en los meses de **febrero y marzo**, atendiendo en su **totalidad a -9.491 (-26,91%)**.

**2.3.-Internet:** En referencia a las atenciones con la **Sede Electrónica**, la **Oficina de Registro Virtual de EE.LL. (ORVE)** y las **Notificaciones Telemáticas**, con **2.902 al mes y 145 al día**, podemos destacar el **incremento en 5.541 servicios**, un **18,92%**.

### **3.- TRÁMITES REALIZADOS:**

Se han generado **325.492 Trámites**, un **aumento de 36.710 (12,71%)** que corresponden a **27.124 mensuales o 1.356 diarios**.

Estos se distribuyen en **115.689 trámites en las Oficinas** (el **35,54% sobre el total**), recibido **25.774 llamadas en el Servicio Telefónico (7,92%)** y se han efectuado **184.029 Trámites Telemáticos (56,54%)**.

Destacan entre los **más Solicitados**, los relacionados con el **Padrón Municipal de Habitantes, Generación de Justificantes de Registro y de Pago, Acuse de Notificaciones Electrónicas, Información General del Municipio, Generación de Cartas de Pago, Autorizaciones de Inscripción Padronal, Transferencias de Llamadas, Ventanillas Únicas**, entre otros.

El Servicio de Atención a la Ciudadanía

Parla, lunes, 23 de febrero de 2026