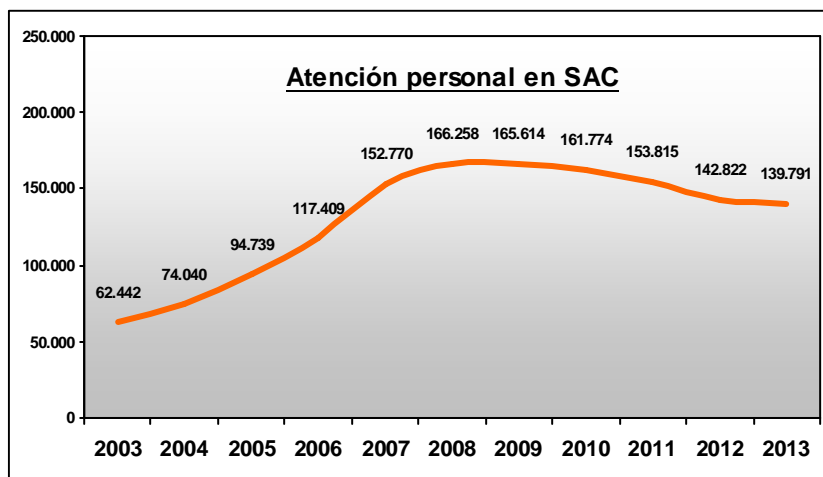

**SERVICIOS MUNICIPALES DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO
Datos 2013**

1. SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

1.1. Atención presencial

	Nº personas atendidas presencialmente
2003	62.442
2004	74.040
2005	94.739
2006	117.409
2007	152.770
2008	166.258
2009	165.614
2010	161.774
2011	153.815
2012	142.822
2013	139.791

Fuente: Servicio de Atención al ciudadano. Ayuntamiento de Parla.



Atenciones según oficina

Oficina	2011	2012	2013
Casa Consistorial	119.544	107.970	104.658
Dulce Chacón	26.367	23.324	22.879
Parla Este	7.904	11.528	12.254
Total	153.815	142.822	139.791

Fuente: Servicio de Atención al ciudadano. Ayuntamiento de Parla.



Tipo de demanda

	2011	2012	2013
Padrón	90.823	85.562	82.783
Impuestos	12.566	14.783	15.805
Licencias	6.784	6.332	6.386
Otros	43.642	36.145	34.817
Total	153.815	142.822	139.791

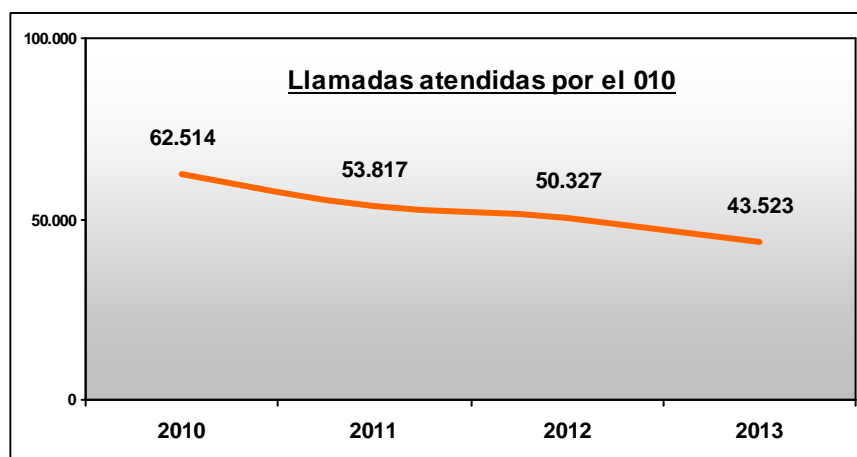
Fuente: Servicio de Atención al ciudadano. Ayuntamiento de Parla.



1.2. Servicio de atención telefónica 010

Llamadas atendidas	
2010	62.514
2011	53.817
2012	50.327
2013	43.523

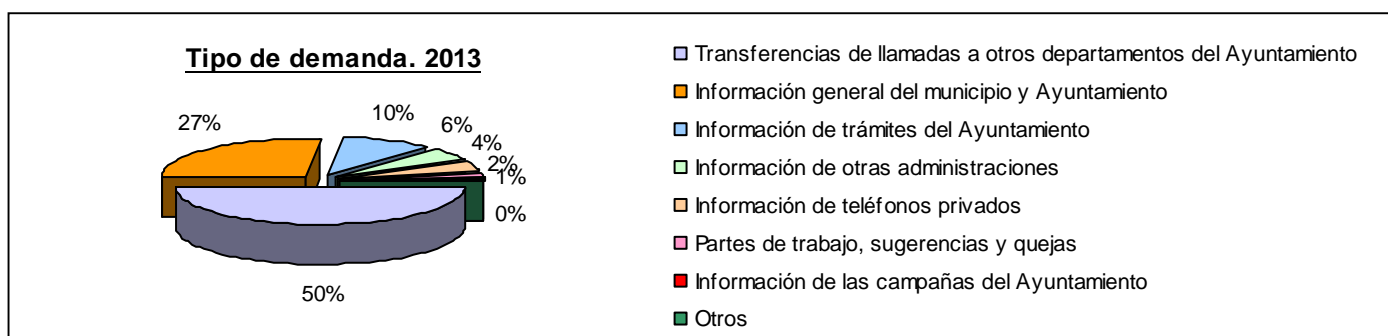
Fuente: Servicio de Atención al Ciudadano.
Ayuntamiento de Parla.



Tipo de demanda

	2012	2013
Transferencias de llamadas a otros departamentos del Ayuntamiento	24.933	21.684
Información general del municipio y Ayuntamiento	14.672	11.690
Información de trámites del Ayuntamiento	3.684	4.461
Información de otras administraciones	3.326	2.549
Información de teléfonos privados	2.019	1.820
Partes de trabajo, sugerencias y quejas	842	790
Información de las campañas del Ayuntamiento	617	392
Envíos de documentación de trámites del Ayuntamiento	41	90
Envíos de recibos de impuestos vencimiento periódico	193	47
Total	50.327	43.523

Fuente: Servicio de Atención al Ciudadano. Ayuntamiento de Parla.



1.3. Trámites realizados

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Registro de entrada	40.390	41.266	51.020	62.917	79.852	71.023	66.626	69.543	64.552	62.451	69.276
Registros Ventanilla Única *	1.265	1.834	7.423	9.619	13.540	13.453	9.845	8.913	8.559	7.190	10.349
Registro de salida	21.095	19.410	23.556	25.678	14.110	12.675	12.872	14.529	11.236	9.357	12.146

* El Ayuntamiento de Parla firmó el Protocolo de Adhesión al Convenio Marco de 15 de noviembre de 2007 entre la Comunidad de Madrid y la Administración General de Estado para la implantación de una Red de Oficinas Integradas de Atención al Ciudadano en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid. Desde diciembre de 2012, el Ayuntamiento de Parla es una Entidad Integrada en la Oficina de Registro Virtual de Entidades Locales (ORVE), que permite a la ciudadanía la presentación electrónica de cualesquier solicitud, escrito o comunicación dirigidas a la Administración General del Estado y al resto de la Administraciones Públicas adheridas al convenio.

Fuente: Servicio de Atención al Ciudadano. Ayuntamiento de Parla.

2. QUEJAS Y SUGERENCIAS CIUDADANAS

Quejas y sugerencias recogidas *

	2012	2013
Total de quejas	2.662	2.535
Ciudadanos que las realizan	2.006	1.870

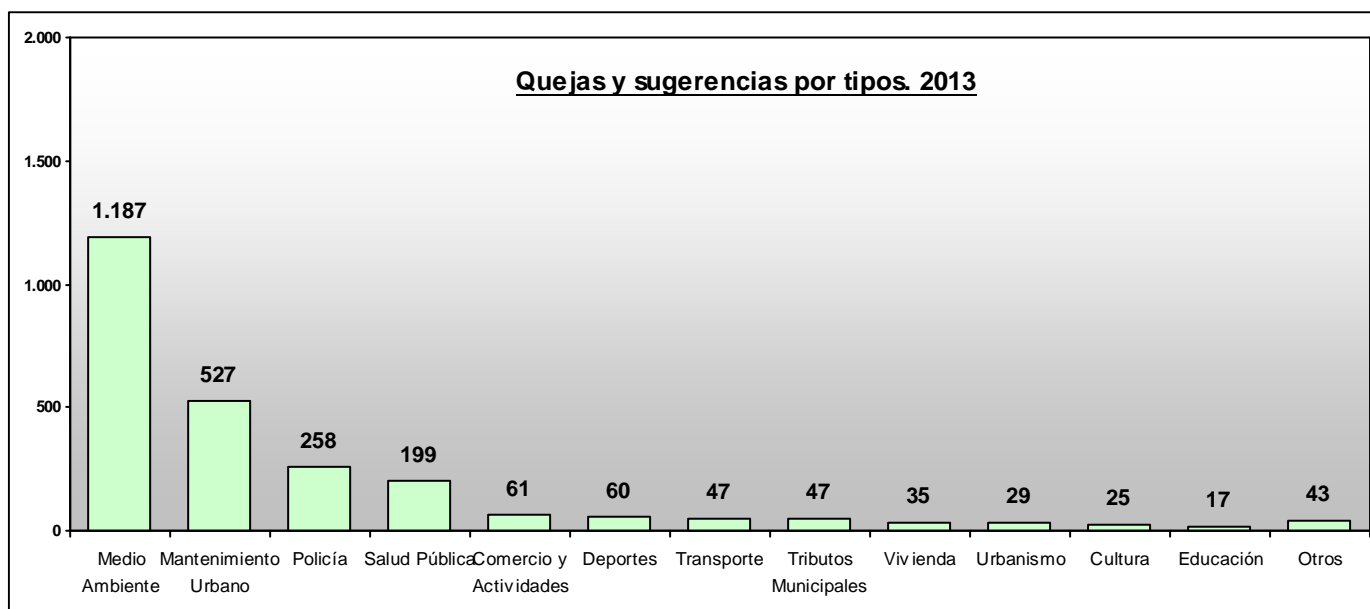
Los medios de recepción de quejas y sugerencias son el 010, el Servicio de Atención al Ciudadano y el Portal Web.

Fuente: Gabinete de Alcaldía. Ayuntamiento de Parla.

Quejas y sugerencias. Tipos

	2013
Medio Ambiente	1.187
Mantenimiento Urbano	527
Policía	258
Salud Pública	199
Comercio y Actividades	61
Deportes	60
Transporte	47
Tributos Municipales	47
Vivienda	35
Urbanismo	29
Cultura	25
Educación	17
Otros	43
Total	2.535

Fuente: Gabinete de Alcaldía. Ayuntamiento de Parla.

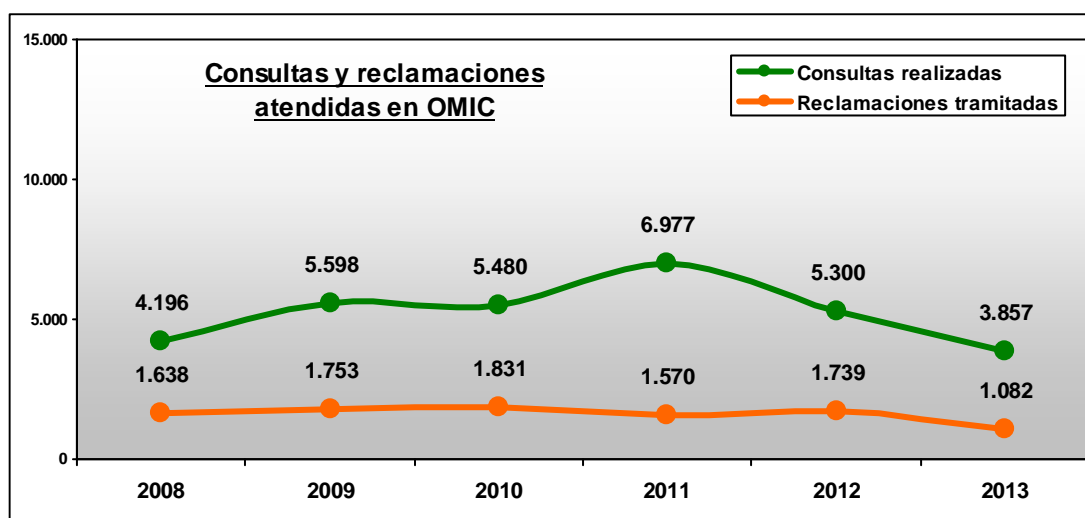


3. OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC)

Consultas y reclamaciones

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Consultas realizadas	4.196	5.598	5.480	6.977	5.300	3.857
Reclamaciones tramitadas	1.638	1.753	1.831	1.570	1.739	1.082

Fuente: Unión de Consumidores de la Comunidad de Madrid (UCE-CM)



Reclamaciones tramitadas según sector

	2013
Telefonía móvil	219
Gas canalizado	111
Grandes superficies	93
Compañías eléctricas	59
Bancos	46
Internet	46
Telefonía fija	39
Taller automóvil	37
Otros	432
Total	1.082

Fuente: Unión de Consumidores de la Comunidad de Madrid (UCE-CM)