



**Boadilla
del Monte**
AYUNTAMIENTO

INFORME DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

Registro y Padrón municipal 2021





ÍNDICE:

1. Motivación selección indicadores
2. Toma de datos 2021

1. Motivación selección indicadores

Los **indicadores** definidos para el área de **Registro del Ayuntamiento** son referentes al tipo y cantidad de trámites que en dicha área se desarrollan, el límite óptimo se establece por medio de datos porcentuales estimado sobre la evolución de un año a otro, pero hasta finales de año no se sabrá cuál ha sido la variabilidad de esos meses. De ningún modo el límite establecido define la buena o mala gestión del área de registro, pues la variación de los datos es debida a cambios de población, migratorios, acceso a las nuevas tecnologías y un amplio abanico de causas externas que son las que determinan la tendencia de dichos datos.

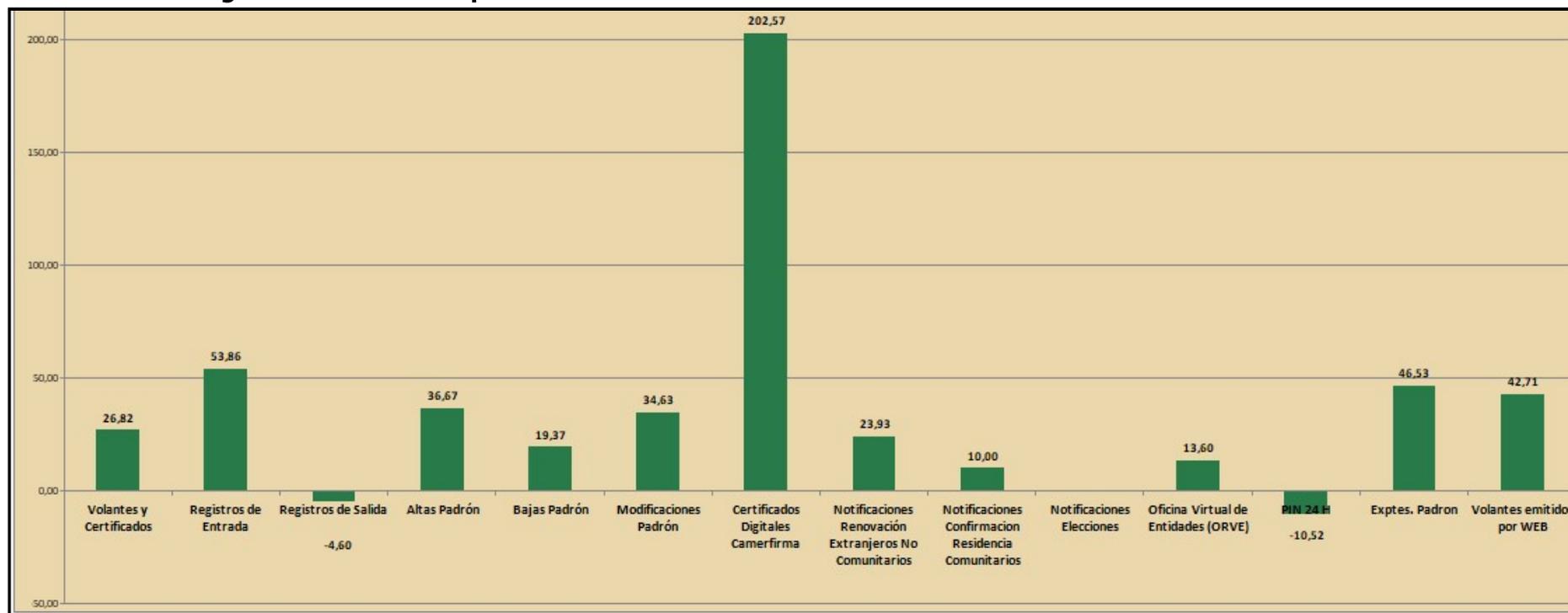
Registro y Padrón municipal

2. Toma de datos 2021

AÑO 2021	PADRON / REGISTRO		
	Límite admisible	TOTAL POR TIPO DE TRÁMITES 2021	Media Mensual
Volantes y Certificados	el 5% del año anterior (13370)	16.956	1.413,00
Registros de Entrada	el 5% del año anterior (26269)	40.418	3368,17
Registros de Salida	el 5% del año anterior (9340)	8.910	742,50
Altas Padrón	el 5% del año anterior (4685)	6.403	533,58
Bajas Padrón	(=) al año anterior (2241)	2.675	222,92
Modificaciones Padrón	(=) o inferior a un 2% (8404)	11.314	942,83
Certificados Digitales Camerfirma	(Añoanterior 2023)	6.121	510,08
Notificaciones Renovación Extranjeros No Comunitarios	el 4% menos que el año anterior (535)	663	55,25
Notificaciones Confirmacion Residencia Comunitarios	el 4% menos que el año anterior (290)	319	26,58
Notificaciones Elecciones		835	69,58
Oficina Virtual de Entidades (ORVE)	Año anterior 4375	4.970	414,17
PIN 24 H	año anterior (2186)	1.956	163,00
Exptes. Padron	año anterior (1717)	2.516	209,67
Volantes emitidos por WEB	Año anterior 9519	13.585	1132,08

En la presente tabla podemos ver los datos totales del 2021 por tipos de trámites, que se realizan en el registro/padrón y la media mensual. Siendo los registros de entrada, el trámite más voluminoso, registrando un total de 40.418 registros de entrada, seguido de volantes y certificados, con un total de 16.956. El tercer trámite más voluminoso ha sido los volantes emitidos vía web, registrando 13.585. Los trámites que menor volumen registraron fueron las notificaciones de Residencia Comunitarios (319) y notificaciones de Renovación Extranjeros No Comunitarios (663).

2. Porcentajes con respecto al 2020.

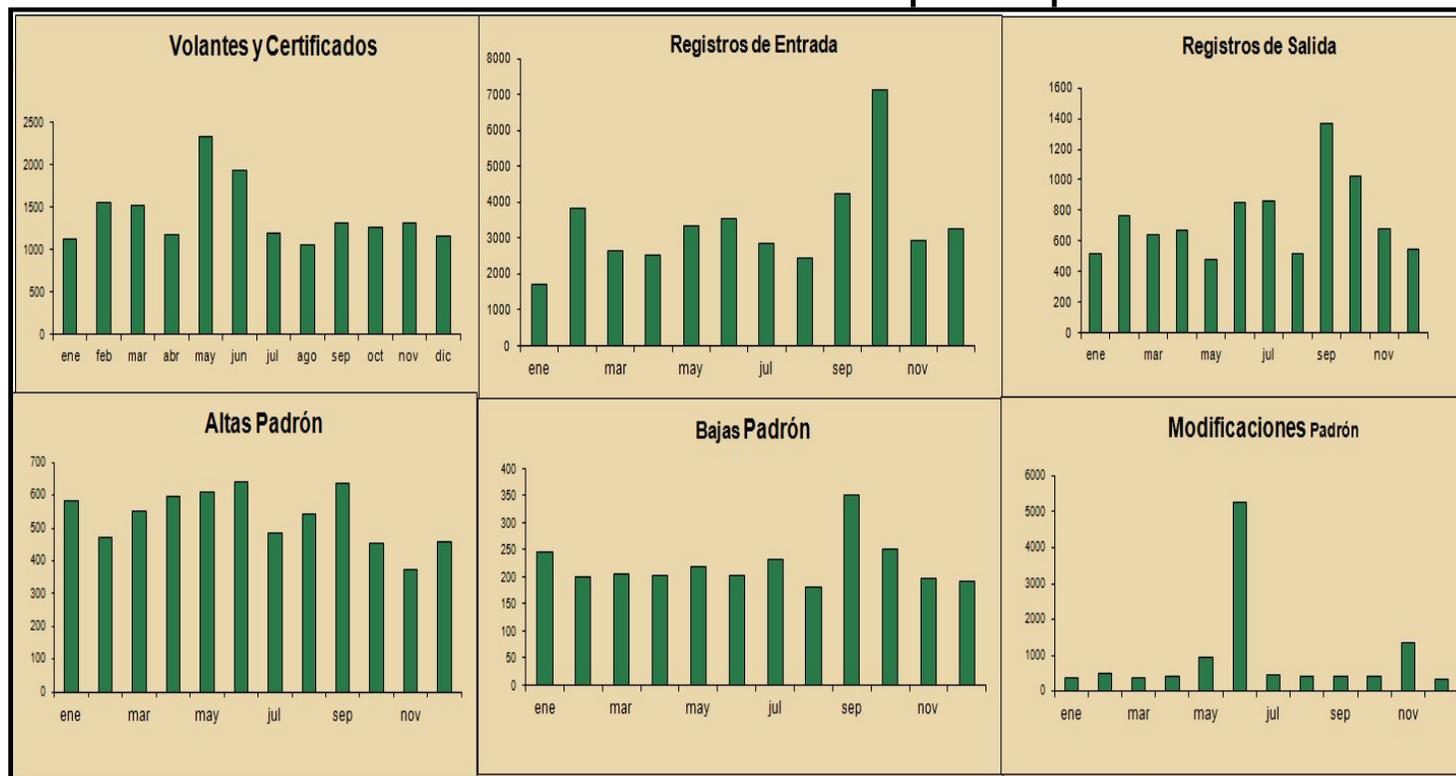


En la presente gráfica podemos ver los datos del 2021 por tipos de trámites, en relación al 2020. Se toma como referencia los datos del año anterior y poder ver cuáles son aquellos trámites que suponen un mayor volumen en el servicio. Como datos más significativos, cabe destacar el incremento de más de un 200% de certificados digitales, lo que viene a evidenciar las necesidades que han surgido a raíz de la pandemia, como han sido la tramitación de los ERTES. También destaca el incremento de Registros de entrada con un 54% con respecto al año anterior. Con carácter general se puede observar un incremento en todos los trámites, salvo en dos de ellos; solicitudes de Pin 24 horas y registros de salida. Atendiendo al PIN 24 horas, registra un descenso del 10%, dicho descenso está directamente relacionado con el incremento de los certificados digitales, ya que con el pin solo se pueden hacer gestiones con el Ayuntamiento, mientras que si tienen el certificado digital se pueden hacer gestiones con todas las administraciones. El descenso de casi un 5% en los registros de salida, puede estar ocasionado por que son muchas las áreas municipales que tienen su propio registro de salida.

Registro y Padrón municipal



2. Toma de datos 2021: datos mensuales por tipo de trámites.

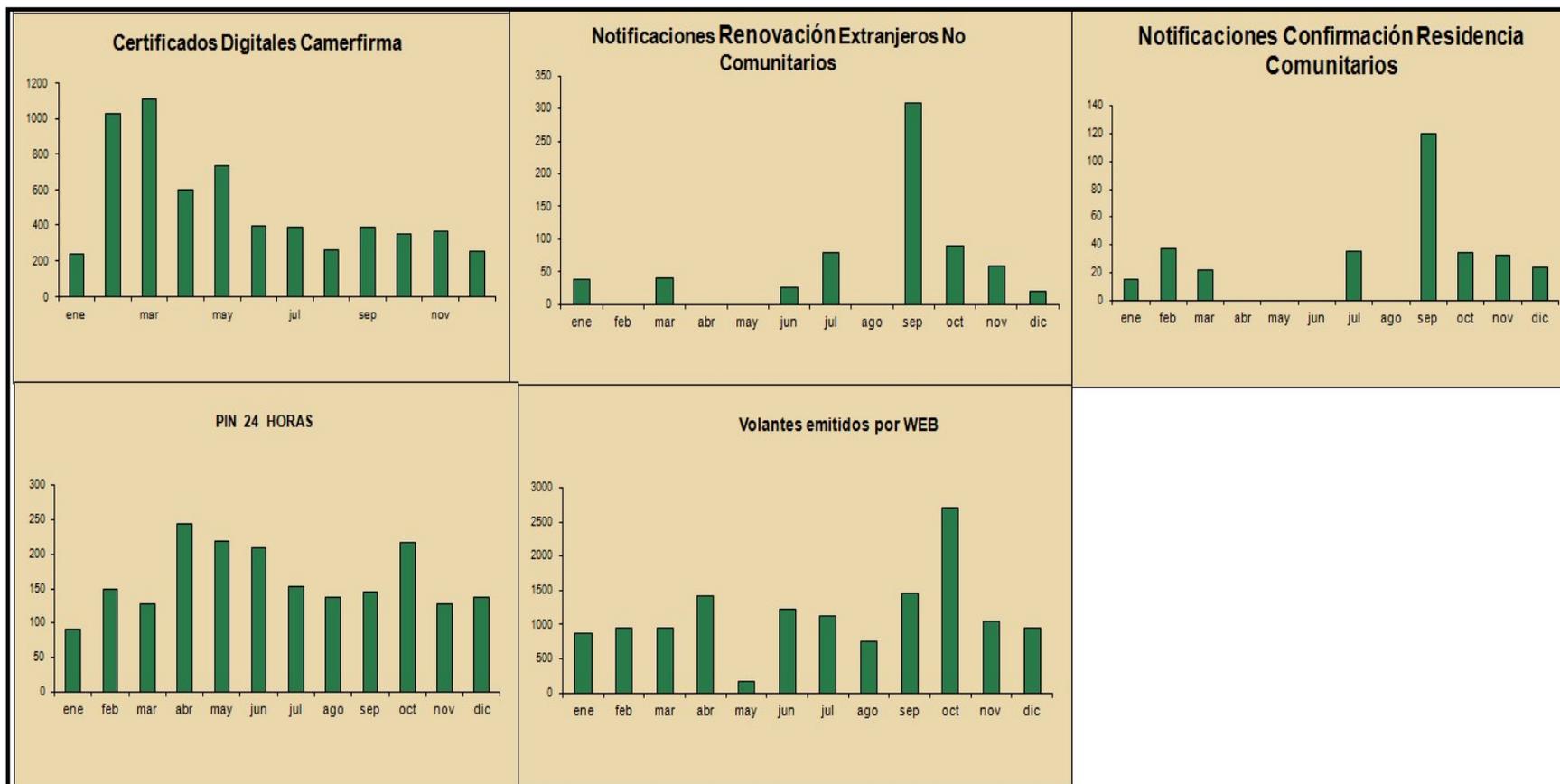


En las presentes gráfica podemos ver los diferentes trámites y su incidencia por meses, lo cuál nos permite saber qué meses son los que registran un mayor o menor volumen de trámites. En lo que se refiere a volantes y certificados, experimenta un mayor número durante el 2º trimestre. En cuanto al registro de entrada, mantiene una media bastante homogénea todos los meses, mostrando un valor atípico en noviembre, llegando a multiplicar por 7 la media del resto de meses (más de 7000), lo que puede coincidir con la convocatoria de alguna ayuda, por lo que será necesario prever esta demanda, con objeto de poder garantizar la calidad de la atención durante estos períodos puntuales. Los registros de salida muestran un mayor volumen en el segundo semestre del año. Las altas de padrón se concentran más en el segundo trimestre del año. Las bajas de padrón muestran valores más regulares durante todo el año concentrándose mayor volumen en el último trimestre. La gráfica de modificaciones padrón, muestra valores bastante regulares durante todo el año a excepción del mes de junio con 5000 modificaciones, llegando a multiplicar por 5, la media del resto de meses (más de 5000), se deberá analizar la causa de dicho incremento con objeto de poder garantizar la calidad de la atención durante estos períodos puntuales.

Registro y Padrón municipal



2. Toma de datos 2021: datos mensuales por tipo de trámites.



En lo que se refiere a certificados digitales Camerfirma, experimenta un mayor número durante el 1er semestre. En cuanto a las notificaciones de renovación y de confirmación de residencia, presenta valores irregulares a lo largo de todo el año, mostrando un valor atípico en el mes de septiembre, en el que se registran 300, muy por encima de la media de los demás meses. En cuanto al Pin 24 hrs, registra picos en el mes de abril y octubre. La emisión de volantes registra casi el doble de volantes en el mes de octubre que en el resto de meses.