



INFORME DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

Registro y Padrón municipal 2020





ÍNDICE:

1. Motivación selección indicadores
2. Toma de datos 2020

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.

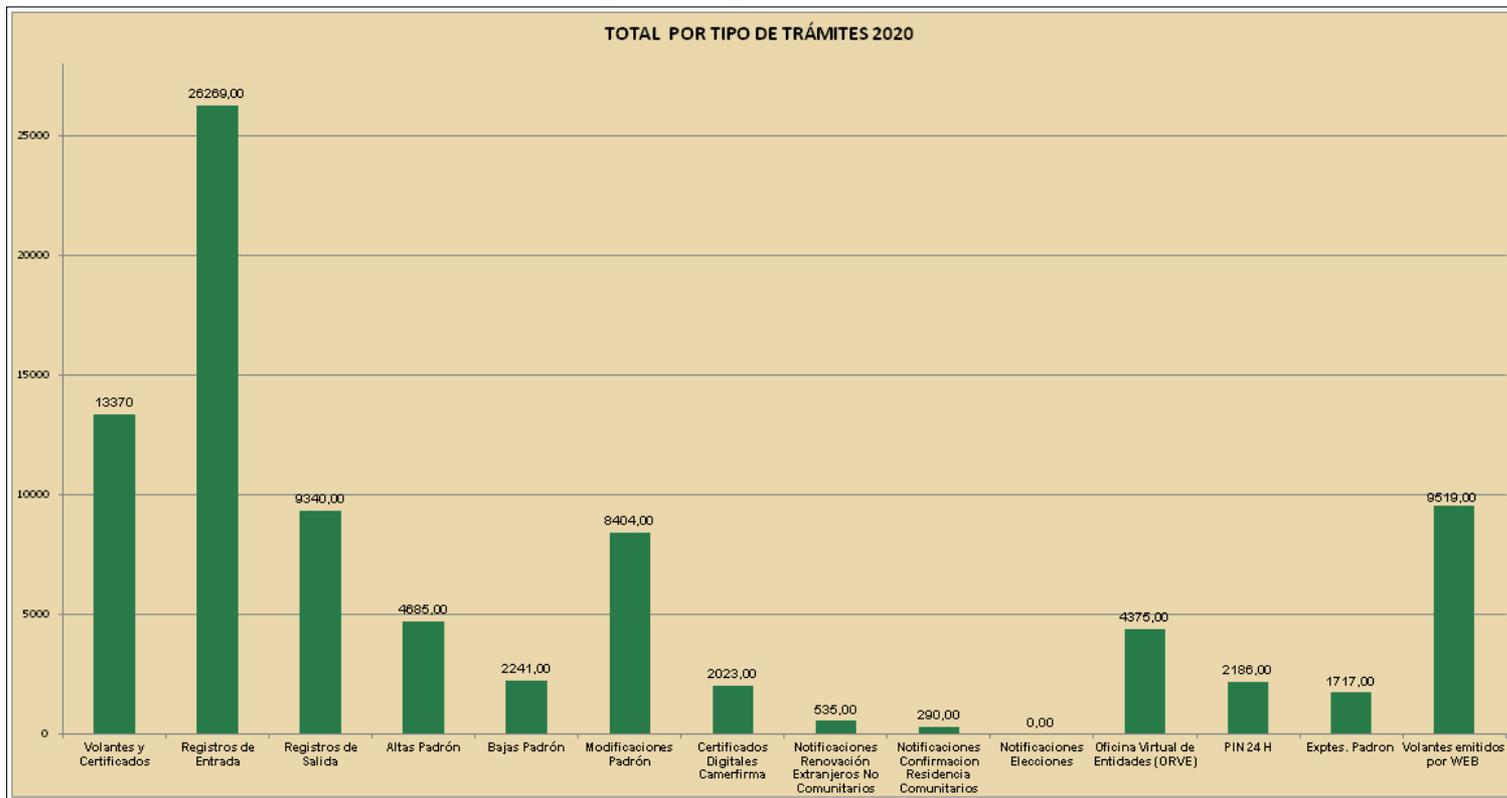
2. Toma de datos 2020

Núm	INDICADOR	Límite admisible	TOTAL POR TIPO DE	Media Mensual	% con respecto al año anterior
1	Volantes y Certificados	el 5% del año anterior (17691)	13.370	1.114,17	-24,42
2	Registros de Entrada	el 5% del año anterior (28284)	26.269	2189,08	-7,12
3	Registros de Salida	el 5% del año anterior (8794)	9.340	778,33	6,21
4	Altas Padrón	el 5% del año anterior (4909)	4685	390,42	-4,56
5	Bajas Padrón	(=) al año anterior (2500)	2241	186,75	-10,36
6	Modificaciones Padrón	(=) o inferior a un 2% (5247)	8404	700,33	60,17
7	Certificados Digitales Camerfirma	(Añoanterior 1100)	2023	168,58	83,91
8	Notificaciones Renovación Extranjeros No Comunitarios	el 4% menos que el año anterior (377)	535	44,58	39,32
9	Notificaciones Confirmacion Residencia Comunitarios	el 4% menos que el año anterior (277)	290	24,17	4,69
9	Notificaciones Elecciones		0	0,00	
10	Oficina Virtual de Entidades (ORVE)	Año anterior 6821	4375	364,58	-35,86
11	PIN 24 H	año anterior (1431)	2186	182,17	52,76
12	Exptes. Padron	año anterior (1610)	1717	143,08	6,65
13	Volantes emitidos por WEB	Año anterior 3623	9519	793,25	162,74

En la presente tabla podemos ver los datos totales del 2020 por tipos de trámites, que se realizan en el registro/ padrón. Como se ha explicado en el apartado anterior, gracias a estos datos podemos hacer una comparativa con el año anterior y ver cuáles son aquellos trámites que suponen un mayor volumen en el servicio. Como datos más significativos, cabe destacar el incremento en casi un 163% de volantes emitidos vía web, también destaca el incremento de casi un 84% de certificados digitales y el descenso de casi un 36% de ORVE.

Registro y Padrón municipal

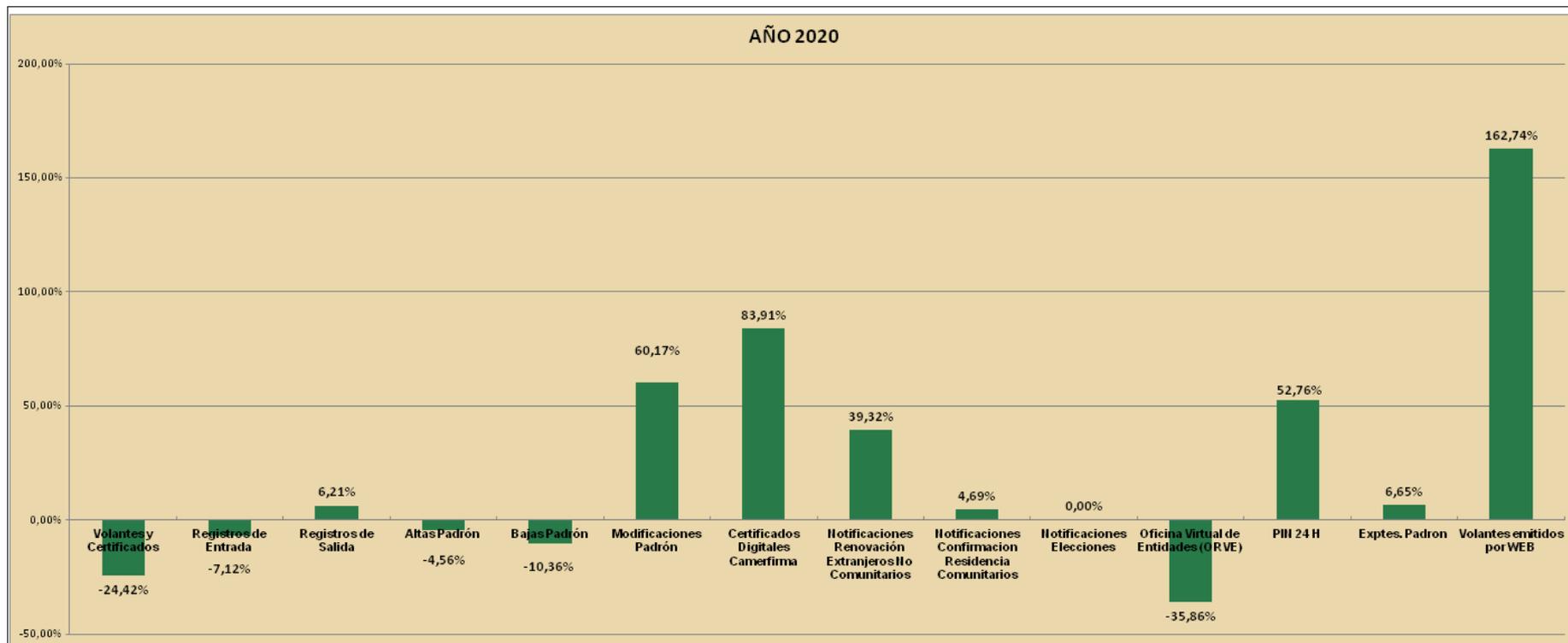
2. Toma de datos 2020: total por tipo de trámites.



En la presente gráfica podemos ver los datos totales del 2020 por tipos de trámites, que se realizan en el registro/ padrón. Se puede observar que los trámites con mayor volumen en el 2020 han sido los registros de entrada (26.269), seguido de los volantes y certificados (13.370). Los volantes emitidos vía web (9.519), junto con los registros de salida (9340) son los siguientes respectivamente.

Registro y Padrón municipal

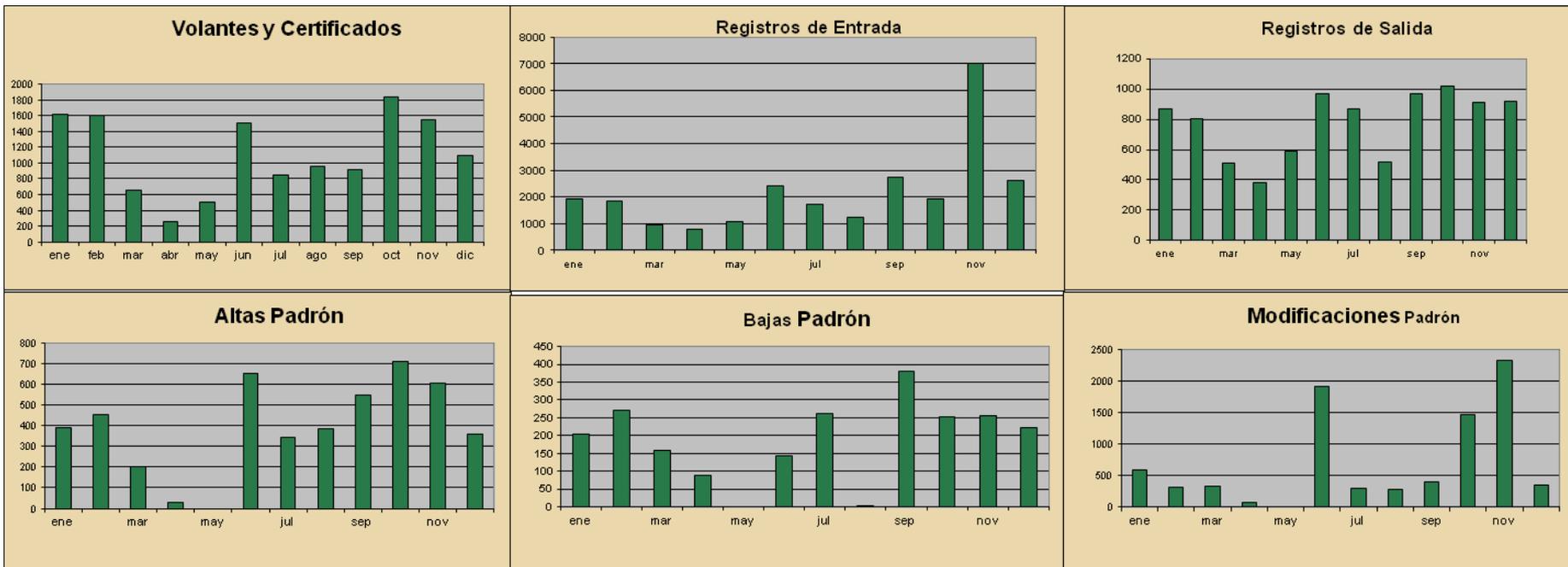
2. Toma de datos 2020: % con respecto al año 2019.



En la presente gráfica podemos ver los porcentajes por trámites con respecto al año 2019. Se puede observar un fuerte incremento de los volantes emitidos vía web (162%), seguido del incremento de la emisión de certificados digitales con casi un 84% de incremento con respecto al año anterior. Los trámites que más han descendido en este último año han sido en primer lugar los emitidos desde ORVE, con casi un 36% de descenso y los volantes y certificados (-24%), esto puede deberse al incremento de los volantes vía web.

Registro y Padrón municipal

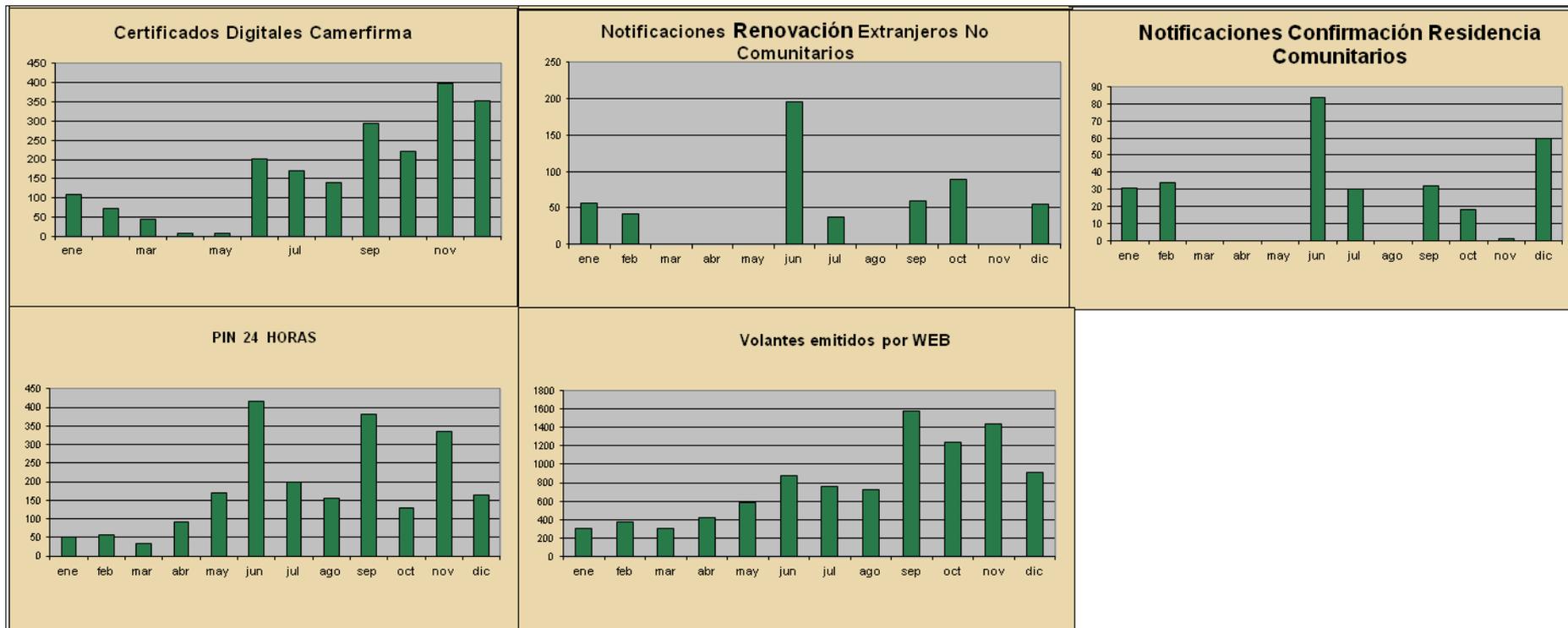
2. Toma de datos 2020: datos mensuales.



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 1er y 4º trimestre. En cuanto al os 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 alta de padrón se concentran más en el segundo semestre del año. Las bajas de padrón muestran valores más irregulares durante todo el año concentrándose mayor volumen en el último trimestre. La modificaciones padrón muestras valores bastante irregulares durante todo el año .

Registro y Padrón municipal

2. Toma de datos 2020: datos mensuales.



En lo que se refiere a certificados digitales Camerfirma, experimenta un mayor número durante el 2º 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 junio, muy por encima de la media de los demás meses. En cuanto al Pin 24 hrs, el 2º semestre del año es el que registra mayor volumen. Al igual que la emisión de volantes.

Como conclusión se puede extraer que el 2º semestre del año es cuando se registran un mayor número de trámites en el registro /padrón municipal. Creemos que esto ha podido ser debido a la situación de confinamiento que se ha vivido durante los meses de marzo, abril y mayo.