



AYUNTAMIENTO DE
Móstoles
CONCEJALÍA DE PRESIDENCIA

**MEMORIA ANUAL AÑO 2022
SERVICIOS DE REGISTRO, ESTADÍSTICA Y
PROCESOS ELECTORALES.**

Sumario

1. CONCEJALÍA DELEGADA DE LOS SERVICIOS DE REGISTRO, ESTADÍSTICA Y PROCESOS ELECTORALES	2
2. FUNCIONES	4
3. OBJETIVOS	4
4. PRINCIPALES ACTIVIDADES REALIZADAS	6
5. LOGROS OBTENIDOS	8
6. PREVISIÓN DE ACTIVIDADES A REALIZAR EN EL 2023.....	8
7. INDICADORES.....	9

1. CONCEJALÍA DELEGADA DE LOS SERVICIOS DE REGISTRO, ESTADÍSTICA Y PROCESOS ELECTORALES.



La dirección política de los Servicios de Registro, Estadística y Procesos Electorales durante el año 2022 fue ejercida por delegación por la Concejala de Presidencia y Desarrollo Urbano Dª MARISA RUIZ GONZALEZ, en virtud del Decreto de Alcaldía 1860/21 de 23 de abril de 2021.

Departamentos o Servicios que comprende:

- Relaciones institucionales.
- Secretaría General.
- Servicios de Registro General, Estadística y Procesos electorales.
- Sugerencias y Reclamaciones
- Urbanismo
- Gerencia Municipal de Urbanismo
- Vivienda
- Oficina Municipal de Defensa del Derecho a la vivienda
- Instituto Municipal del Suelo de Móstoles S.A (IMS)
- Patrimonio

Atribuciones:

- a) La gestión, incluida la emisión de actos o resoluciones administrativas que afecten a terceros, así como la revisión de dichos actos, en el ámbito de los asuntos de su competencia delegada.
- b) Ordenar la publicación, ejecución y cumplimiento de los acuerdos de los órganos ejecutivos del Ayuntamiento en el ámbito de los asuntos de los Departamentos y Servicios que comprende.
- c) Orden de expedición y visto bueno de certificaciones de los acuerdos de órganos unipersonales y documentación obrante en el ámbito de los asuntos de los Departamentos y Servicios que comprende.
- d) Solicitud de subvenciones a otras administraciones u organismos públicos en el ámbito de los asuntos de los Departamentos y Servicios que comprende.
- e) Oficios de comunicación a autoridades y organismos públicos en el ámbito de los asuntos de los Departamentos y Servicios que comprende.
- f) Formalizar los convenios de patrocinio que se ajusten al contenido del Convenio-tipo de colaboración empresarial en actividades de interés general (artículo 25 de la Ley 49/2002), en las materias objeto de sus competencias o atribuciones delegadas.
- g) La condición de responsable de las actividades de tratamiento de datos protegidos de carácter personal de su ámbito de delegación cuya responsabilidad no esté atribuida a un órgano concreto de la misma, incluyendo la emisión de las resoluciones sobre tratamiento, cesión, información, acceso, rectificación, cancelación, oposición, limitación y portabilidad, y la aprobación, formalización y supervisión de los encargos de tratamiento.
- h) La dirección política del Área de Presidencia.
- i) Las resoluciones relativas a la gestión del Padrón Municipal de habitantes.
- j) La resolución de las solicitudes de inscripción en el Registro Municipal de uniones de hecho.
- k) La Presidencia efectiva de la Gerencia Municipal de Urbanismo, en virtud de lo previsto en los artículos 7 y 13 de los Estatutos de la misma aprobados por Acuerdo del Pleno de 14 de febrero de 2008; con las atribuciones señaladas en el artículo 14 de dichos Estatutos.
- l) La firma, en representación del Ayuntamiento, de las Actas de expropiación forzosa y del texto definitivo de los Convenios Urbanísticos una vez aprobado por el Pleno.
- m) La firma, en representación del Ayuntamiento, de las escrituras públicas relativas al tráfico jurídico de bienes.
- n) La resolución de procedimientos de responsabilidad patrimonial de cuantía inferior a 15.000 € y aquellos de cuantía indeterminada en los que de la tramitación del expediente se derive la improcedencia de dictamen del Consejo Consultivo de la Comunidad de Madrid.
- o) Formalización en documento administrativo de las concesiones patrimoniales, así como de las adquisiciones, enajenaciones, arrendamientos y constitución de derechos reales sobre los bienes inmuebles y derechos sujetos a la legislación patrimonial.
- p) Presidenta de la Junta de Distrito 4 (en virtud de lo previsto en el artículo 150 del Reglamento Orgánico, con las atribuciones señaladas en el artículo 151 del mismo)

2. FUNCIONES.

Servicio de Estadística:

- Padrón municipal de habitantes.
- Explotación estadística poblacional.
- Territorio. Nomenclátor de unidades territoriales.

Servicio de Registro:

- Registro General. Dejando constancia de las solicitudes presentadas en el Ayuntamiento dirigidas al mismo o a otras Administraciones Públicas.
- Envío de documentación emitida por el Ayuntamiento de Móstoles a las Administraciones integradas en el Sistema de Interconexión de Registros.

- Registro de Uniones Civiles.

- Reclamaciones y sugerencias.

Servicio de Procesos Electorales:

- Colaboración con la Secretaría General en Procesos electorales y consultas.
- Exposición y tramitación de las reclamaciones al censo de la Ley del Jurado.



3. OBJETIVOS.

- La atención al ciudadano en la Casa Consistorial y la coordinación en aquellas materias propias del Departamento.
- Apoyo a los registros auxiliares y coordinación con las Juntas de Distrito en la gestión del padrón municipal
- La atención al ciudadano a través de medios electrónicos como el registro electrónico y ORVE.

- Expedición de CI@ve a los ciudadanos para facilitarles su relación con las administraciones públicas.
- La gestión de la residencia de las personas y de las unidades territoriales de población y callejero por medio del padrón municipal de habitantes
- La constancia de las solicitudes y escritos presentados en el Ayuntamiento dirigidos al mismo o a otras Administraciones públicas, mediante su admisión y registro; coordinando

- la actividad de la red de oficinas de registro municipal.
- Constancia y publicidad de las uniones civiles inscritas en el Ayuntamiento.
- La recogida de reclamaciones y sugerencias para la mejora de la Administración municipal.

- La realización de las competencias municipales en materia electoral en colaboración con la Delegación del Gobierno de Madrid bajo la dirección de la Secretaría General.

4. PRINCIPALES ACTIVIDADES REALIZADAS.

Servicio de Estadística

Padrón municipal de habitantes

Coordinación y supervisión de la prestación del servicio en la Casa consistorial y Juntas de Distrito.

- La actualización de los datos obrantes en el Padrón municipal de habitantes conforme a las comunicaciones de otras Administraciones Públicas.
- Las actuaciones municipales de revisión anual necesarias para la obtención de la cifra oficial de población.
- Tramitación de expedientes relativos a la actualización de datos contenidos en el Padrón municipal de habitantes.
- Presentación del servicio en la Casa Consistorial:
 - La tramitación a instancia, de movimientos padronales.
 - Expedición de volantes y certificados de empadronamiento.
- Tramitación de solicitudes y envío de justificantes de empadronamiento recibidos por medio del registro electrónico y correo electrónico.
- Tramitación de las solicitudes de acceso a los datos obrantes en el Padrón municipal de habitantes del Ayuntamiento y de otras Administraciones Públicas.
- Gestión automatizada de expedición de volantes de padrón.

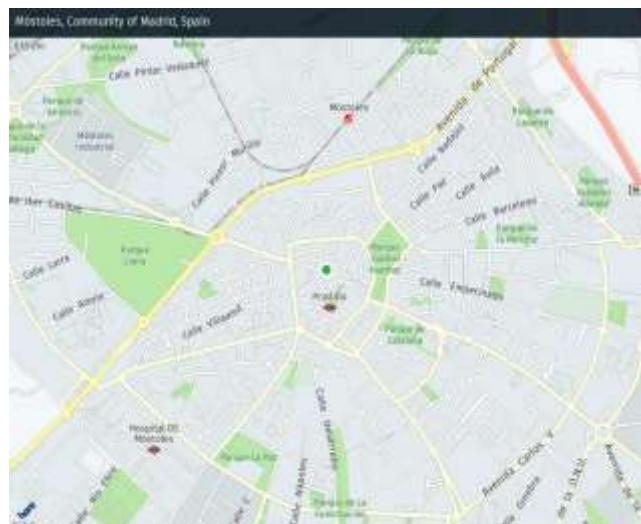
Explotación estadística poblacional

Elaboración de estadísticas poblacionales para particulares y para el propio Ayuntamiento para la gestión de los servicios.

Territorio

Revisión de unidades poblacionales y callejero.

- Fusión y división de secciones electorales.
- Revisión de datos de numeración de edificios en el municipio.
- Asignación de denominación de calles y parques del municipio.



Servicio de Registro

Registro General.

La coordinación y supervisión de la red de Oficinas de registros administrativos de la Administración municipal, garantizando su correcto funcionamiento y manteniendo una relación actualizada de Oficinas de Registro.

- Las funciones de constancia y certificación en los supuestos de litigios, discrepancias o dudas acerca de la recepción o remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones.
- La admisión, registro y remisión de solicitudes, documentos y comunicaciones dirigidos al Ayuntamiento de Móstoles.
- La admisión, registro y remisión de solicitudes documentos y comunicaciones dirigidos a los órganos de otras Administraciones Públicas.

Envío de documentación emitida por el Ayuntamiento de Móstoles a las Administraciones integradas en el SIR.

Envío por medio de ORVE de los documentos del Ayuntamiento dirigidos a otras Administraciones Públicas integradas en el Sistema de Interconexión de Registros.

Registro de Uniones Civiles

- Información, altas, bajas y tramitación de certificados de inscripción en el registro.



Reclamaciones y sugerencias.

Coordinación de la tramitación de las reclamaciones y sugerencias por las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.

- Seguimiento y supervisión de la recepción y contestación de las reclamaciones y sugerencias.
- Emisión de propuesta de informe anual de reclamaciones y sugerencias.

Servicio de Procesos Electorales

Colaboración con la Secretaría General en Procesos electorales y consultas.

- Realización de las actuaciones municipales de organización de las elecciones celebradas (municipales y autonómicas, a las Cortes Generales y al Parlamento Europeo).
- Tramitación de inscripciones en el Censo electoral de extranjeros.



5. LOGROS OBTENIDOS.

Atención al público.

- Se ha comenzado a expedir cl@ve a los ciudadanos para facilitarles la relación con las administraciones públicas.
- El tiempo medio de contestación a las reclamaciones y sugerencias presentadas, sigue estando por debajo de los 13 días hábiles al igual que el año anterior.
- Cumplimiento de la Carta de servicios del Departamento

Registro.

- El volumen de solicitudes recibidas a través del sistema ORVE ha disminuido respecto al año anterior debido a que, con la puesta en funcionamiento del registro electrónico propio, los ciudadanos han empezado a utilizar dicho registro remitiendo un total de 10.885 solicitudes a través del mismo en detrimento del sistema Orve.
- Se han realizado por parte de este Departamento 12.257 registros de documentos dirigidos a otras Administraciones Públicas integradas en el Sistema de Interconexión de Registros, por medio de la Oficina de Registro Virtual de entidades Locales, lo que supone 7.200 registros más que el año pasado
- Se han elaborado nuevos modelos normalizados para adaptarlos a los nuevos procedimientos establecidos y se ha seguido actualizando los existentes para adaptarlos a las nuevas normativas procediendo a ponerlos

a disposición del ciudadano cumplimentables en la sede electrónica.

- El Ayuntamiento de Móstoles digitaliza el 100% de los documentos presentados y que van dirigidos tanto a las distintas dependencias del Ayuntamiento, así como a otras Administraciones Públicas, lo que supone un ahorro considerable en gastos administrativos.
- Depuración de la base de datos de registro contando con un 12,02% de personas sin patrón o documento acreditativo de identidad, lo que supone una disminución del 1,80% respecto del año anterior.

Estadística.

- Se produce una disminución en el número de habitantes en el municipio por segunda vez en cuatro años consecutivos de subida. A pesar de ello, Móstoles sigue consolidándose como el municipio número 27 de España y el segundo de la Comunidad de Madrid
- Se ha puesto a disposición de los ciudadanos la gestión automatizada de expedición de volantes de padrón.
- Durante el año 2022 se han solicitado a través de la sede electrónica, 5.247 peticiones de volantes y certificados de empadronamiento, lo que supone un 47,90 % menos respecto al año anterior.

6. PREVISIÓN DE ACTIVIDADES A REALIZAR EN EL 2023

Atención al público

- Al disponer de registro electrónico y de la gestión automatizada de expedición de volantes de padrón, se prevé una disminución de la atención presencial al ciudadano, y un aumento de la tramitación no presencial pudiendo ofrecer una mejor y más rápida atención al ciudadano.

- Fomentar la atención al ciudadano on line, para contribuir a la modernización de la administración evitando desplazamientos al ciudadano y facilitando la realización de las gestiones 24 horas al día, todos los días del año.
- Disponer de la información actualizada de todos los procedimientos del departamento en la página web del Ayuntamiento.

Registro.

- Tramitar electrónicamente los procedimientos que tenemos en el departamento y que están integrados en el gestor de expedientes
- Continuar con la actualización y adaptación de los modelos normalizados a las normativas vigentes, así como su puesta a disposición para los ciudadanos en formato autorrellenables en la página web
- Continuar con la depuración de las bases de datos de Registro General y de Estadística con el fin de facilitar el buen funcionamiento del gestor de expedientes, así como del sistema de gestión automatizada de expedición de volantes de padrón.
- Para dar asistencia a los interesados en el uso de medios electrónicos, la actualización de un registro, donde constarán los funcionarios habilitados para la identificación o firma regulada en el artículo 12 de la Ley 39/2015. de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- La creación de un registro electrónico general de apoderamientos

- Continuar con el proyecto de integración de referencias catastrales en el Padrón municipal de habitantes.
- Ejecutar el calendario elaborado de actuaciones padronales que nos permita coordinar en el tiempo los trabajos de esta unidad.
- Ampliar los tipos de volantes de padrón que se pueden emitir de forma automática a través de la página web.
- Formular propuesta de adquisición de un módulo en la aplicación de estadística que permita digitalizar el padrón.



Estadística.

- Continuación con la ejecución de los trabajos de revisión del callejero municipal elaborando fichas por cada vía municipal.

7. INDICADORES

ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LA CASA CONSISTORIAL.

Con la puesta en funcionamiento del registro electrónico, así como el sistema de gestión automatizada de expedición de volantes de padrón, se facilita a los ciudadanos la realización de sus gestiones las 24 horas del día, todos los días del año evitándoles desplazamientos y esperas innecesarias.

PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES.

Evolución de cifra oficial de población

El porcentaje de reparos ha aumentado respecto a años anteriores.

AÑO	Cifra	Dif. Poblac.	Er. Invalidan.	Reparos INE	Fichero O	Fichero E	% de reparos
01/01/06	206.301	5.635	-	6.585	-	22.291	3,27 %
01/01/07	204.535	1.738	59	2.488	-	11.737	1,22 %
01/01/08	206.275	1.419	86	1.745	78.359	10.399	0,85 %
01/01/09	206.478	841	25	1.455	46.246	9.581	0,71 %
01/01/10	206.015	491	35	1.305	48.879	7.611	0,63 %
01/01/11	205.015	244	22	705	56.234	6.292	0,34 %
01/01/12	206.031	135	18	383	56.544	5.843	0,19 %
01/01/13	206.451	-20	16	392	24.199	5.304	0,19 %
01/01/14	205.632	406	4	504	26.875	4.376	0,24 %
01/01/15	206.194	527	9	567	13.361	3.743	0,27 %
01/01/16	205.603	1.300	6	1.329	12.830	3.375	0,65 %
01/01/17	206.551	1112	10	1261	118848	2.585	0,61%
01/01/18	207.067	822	0	836	13501	2.199	0,40%
01/01/19	209.116	240	0	356	14129	1.794	0,11%
01/01/20	210.274	814	0	863	0	1.232	0,12%
01/01/21	209.639	1411	0	1439	26.355	1.258	0,69%
01/01/22	208.528	1.480	2	1.508	24.481	989	0,72 %

Tramitación de expedientes administrativos

Expedientes administrativos consistentes en la verificación de la realidad de la residencia. Tanto las bajas por inscripción indebida como las bajas por caducidad de inscripción corresponden mayoritariamente a la verificación de la residencia de extranjeros conforme a las Resoluciones del Instituto Nacional de Estadística.

Por otro lado, los expedientes de denegaciones corresponden a la verificación de empadronamiento en lugares no autorizados como avda. Esteban García, así como viviendas ocupadas.

Expediente	Nº de expedientes	Nº de habitantes
Baja por inclusión indebida	3	1.316
Baja por caducidad de inscripción.	2	779
Denegación de alta en el PMH.	40	73
Denegación de cambio de domicilio.	23	44

Prestación del servicio del Padrón municipal de habitantes.

Se mantiene e intensifica la prestación descentrada del servicio del Padrón municipal de habitantes en las Juntas de distrito. Además, desde septiembre se puso en marcha el sistema de expedición de volantes de forma automatizada habiéndose expedido 685 volantes de empadronamiento.

Al igual que el año anterior sigue siendo destacable la utilización de medios telemáticos

para la presentación de solicitudes de empadronamiento a través de la sede electrónica. Así mismo se han atendido las peticiones recibidas a través del correo electrónico. Remetiéndose un total de 6.793 justificantes de empadronamiento.

Además de estos datos, el Departamento de Estadística ha realizado 45.565 movimientos de oficio o por notificación de INE para la actualización del Padrón.

Oficinas	Movimientos ¹	Justificantes	Total	%
Estadística (presencial)	45.565	45.027	90.592	46,34
Estadística (peticiones electrónicas)		5.247	5.247	2,69
Junta de Distrito 1	2.074	19.166	21.240	10,87
Junta de Distrito 2	2.365	17.264	19.629	10,04
Junta de Distrito 3	1.647	10.538	12.185	6,23
Junta de Distrito 4	1.593	14.967	16.560	8,47
Oficina de atención al vecino	1.602	10.696	12.298	6,29
Junta de Distrito 5	684	5.855	6.539	3,35
Servicios Sociales		10.895	10.895	5,57
Oficina de atención al contribuyente		294	294	0,15
Total	55.530	139.949	195.479	100,00

Tramitación del acceso a los datos del Padrón municipal de habitantes por Administraciones Públicas

El Departamento de Estadística tramita las solicitudes de acceso a los datos del padrón municipal tanto de otras Áreas del Ayuntamiento como de otras Administraciones Públicas (Recaudación ejecutiva, Policía Nacional, etc) conforme a la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal.

Administración.	Nº de solicitudes.
Dependencias del Ayuntamiento	328
Otras Administraciones Públicas	153

Expedientes de gestión del territorio

En este ejercicio se ha realizado un expediente de división de secciones que comprende 3 secciones del PAU-4 debido al aumento de ciudadanos con derecho al voto.

También se ha realizado un expediente de cambio de denominación de la Travesía de Virgen del Puerto en su tramo situado entre la Av de la constitución y la Calle Badajoz, por la de Travesía de Francisco Cobos.

Estudios poblacionales solicitados por particulares

Se han realizado una total de 10 estudios poblacionales solicitados por particulares y empresas y 47 de otros departamentos del Ayuntamiento.

Colaboración con la Secretaría General en Procesos electorales y consultas

Atendiendo a la inscripción de extranjeros en el Censo electoral el Ayuntamiento ha tramitado ante la Oficina del Censo Electoral las siguientes manifestaciones de intención de voto:

Inscripción en el Censo Electoral.	Nº
Extranjeros de la Unión Europea	147
Extranjeros con convenio bilateral (Específicas de las elecciones municipales)	-

REGISTRO DE DOCUMENTOS:

Expedientes de gestión de la red de oficinas de registro

Tramitación de expedientes relacionados con las Oficinas de Registro.

Respecto al proyecto de homogeneización y actualización de los modelos normalizados de solicitud, señalar que este año se han actualizado un 36,85% menos respecto del número de modelos actualizados el año anterior debido al impulso que se dio a los mismos en el 2021, poniéndose dichos modelos a disposición de los ciudadanos en la sede electrónica.

Expedientes.	Número
Actualización de Oficinas de Registro	-
Actualización de modelos normalizados de solicitud.	36
Tramitación de certificados sobre los datos obrantes en el Libro de Registro.	16

Hay que destacar que se digitaliza el 100% de la documentación presentada para el registro de documentos, ya sea para cualquier dependencia del Ayuntamiento, así como para cualquier otra Administración Pública integrada en el Sistema de Interconexión de Registros, por medio de la Oficina de Registro Virtual de entidades Locales

Actualización de la Base de datos de interesados

La actualización de la base de datos de los interesados es un trabajo que se realiza de manera continua y conjuntamente con todas las Oficinas de Registro. Durante el 2022 se ha producido una disminución del porcentaje de terceros sin patrón.

Trabajos de actualización de la Base de datos de interesados.														
Años	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Terceros sin NIF	23,3 %	21,48 %	21,09 %	10,45 %	10,01 %	8,26 %	7,35 %	7,12 %	0,92%	1,18%	1,10%	1,08%	12,24 %	12,02%

Datos de asientos registrales por oficinas de asistencia en materia de registro.

Actividad de las Oficinas de Registro de la cual destaca la desconcentración de oficinas de asistencia en materia de registro por todo el municipio facilitando la presentación de escritos.

El 2 de noviembre de 2021 se puso en marcha el registro electrónico propio del Ayuntamiento a través de la sede electrónica, que permite la presentación de solicitudes las 24 horas del día

todos los días del año, habiendo recibido durante el 2022, a través del mismo, 11.017 solicitudes.

Esto ha supuesto un 23,11% menos del número de registros recibidos en el Ayuntamiento procedentes del Registro Electrónico Común de la AGE respecto del año anterior.

Este dato representa el 21,70% del total de los registros efectuados.

Oficinas de Registro.	Entrada	Salida	ORVE/SIR	Total	%
Registro General	7.159	765	7.349	15.273	17,92%
Reg. aux. OAC	9.835	340	4.681	14.856	17,43%
Reg. Sede electrónica	11.017	140	0	11.157	13,09%
Reg. aux. Servicios Sociales	2.082	2.415	1.308	5.805	6,82%
Reg. aux. Urbanismo	2.239	3.822	2.458	8.519	10%
Reg. aux. OMIC	485	1.787	271	2.543	2,98%
Reg. aux. JD1	4.237	116	0	4.353	5,11%
Reg. aux JD2	5.002	14	0	5.016	5,89%
Reg. aux. JD3	2.792	55	0	2.847	3,34%
Reg. aux. JD4	4.023	10	0	4.033	4,73%
Reg. aux. JD5	2.677	59	0	2.736	3,21%
Oficina de Atención al Vecino	4.105	72	0	4.177	4,90%
Reg. aux. TEAM	82	526	231	839	0,98%
Reg. Gestión de Cobros	30	2.461	0	2.491	2,92%
Reg. Recaudación Ejecutiva	165	414	0	579	0,68%
Total	55.930	12.996	16.298	85.224	100%

Hay que indicar, que desde el 2021, las diferentes unidades tramitadoras del Ayuntamiento tiene habilitada la opción de realizar registros de salida desde sus respectivas unidades, habiendo realizado por dichas unidades un total de 12.248 registros de salida durante el año 2022, lo que supone un aumento del 9,64% respecto del año anterior.

Así mismo hay que destacar que desde el 2 de noviembre del 2021, se puso en funcionamiento el registro electrónico del Ayuntamiento a través del cual se han recibido durante este año 11.017 solicitudes, lo que representa un 15,25% del total de solicitudes recibidas.

Hay que señalar que se ha aumentado el número de registros de entrada realizados ascendiendo a un total de 72.228 registros, lo que supone 15.509 registros más respecto del año anterior.

Respecto a los registros realizados por medio de la Oficina de Registro Virtual de Entidades Locales, indicar que durante el año 2022 ascendieron a 25.904 lo que supone 5.512 registros más dirigidos a otras Administraciones Públicas que el año anterior.

REGISTRO DE UNIONES CIVILES.

Datos de actividad

Expediente/Trámite	Número
Altas/Inscripción en Registro de Uniones Civiles.	75
Bajas en el Registro de Uniones Civiles.	53
Certificados del Registro de Uniones Civiles.	54

Se ha producido un aumento considerable en la tramitación de expedientes de Uniones Civiles respecto del año anterior habiendo tratado durante este año un 29% más expedientes de alta de inscripción en el registro de Uniones Civiles, un 140% más de expedientes de baja de inscripción en el registro de Uniones Civiles y habiéndose expedido un 10% más de certificados.

RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.

Datos de actividad.

Destaca en la actividad la aprobación por unanimidad del informe anual con los votos a favor de todos los Grupo políticos municipales (Grupo popular, Grupo socialista, Grupo Mas Madrid-Ganar Móstoles, ciudadanos, Podemos y Vox).

Trabajos realizados.	Número
Número de reclamaciones/sugerencias tramitadas en Registro General.	31/3
Número de reclamaciones/sugerencias total.	99/6
Sesiones de la Comisión.	5
Listados confeccionados	5
Informe anual	1



**COMISIÓN
de SUGERENCIAS
y RECLAMACIONES**



Plaza de España, 1
Móstoles 28934 (Madrid)
Teléfono 91 664 75 00
www.ayto-mosteles.es



Índices de gestión.

En primer lugar, indicar que debido a que en esta Administración municipal se contestan todas las reclamaciones desde la creación del sistema de reclamaciones y sugerencias en el año 2005, se procedió a establecer un índice de gestión más exigente como es el tiempo medio de contestación, intentando de esta forma disminuir los tiempos de tramitación que fueron elevados durante los primeros años, disminuyéndose progresivamente siendo dicha disminución más notable durante los dos últimos años al estar por debajo de los 13 días hábiles debido a las medidas adoptadas para la mejora de este índice.

Ejercicio	Días hábiles medios de tramitación.
2010	32,67 días hábiles.
2011	27,81 días hábiles.
2012	21,50 días hábiles.
2013	19,05 días hábiles.
2014	15,78 días hábiles.
2015	15,63 días hábiles.
2016	15,98 días hábiles
2017	15,68 días hábiles
2018	13,39 días hábiles
2019	14,38 días hábiles
2020	14,25 días hábiles
2021	12,42 días hábiles
2022	12, 90 días hábiles