



Ayuntamiento de la Villa de
Móstoles
Concejalía de Hacienda,
Presidencia y Recursos Humanos

**MEMORIA ANUAL AÑO 2024
SERVICIOS DE REGISTRO, ESTADÍSTICA Y
PROCESOS ELECTORALES.**

Sumario

1. CONCEJALÍA DELEGADA DE LOS SERVICIOS DE REGISTRO, ESTADÍSTICA Y PROCESOS ELECTORALES	3
2. FUNCIONES	6
3. OBJETIVOS	7
4. PRINCIPALES ACTIVIDADES REALIZADAS	8
5. LOGROS OBTENIDOS	10
6. PREVISIÓN DE ACTIVIDADES A REALIZAR EN EL 2025	11
7. INDICADORES.....	12

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 2024 fue ejercida por el Concejal de Hacienda, Presidencia y Recursos Humanos D. ALBERTO RODRIGUEZ DE RIVERA MORÓN, en virtud del Decreto de alcaldía 2742/23 de 19 de junio de 2023 modificado parcialmente por los Decretos 2344/24 de 27 de junio de 2024 y el 3346/24 de 16 de octubre de 2024.

Departamentos o Servicios que comprende:

- Hacienda.
- La Intervención General, la Tesorería, la Dirección General de Gestión Presupuestaria y Contabilidad, y la Dirección General de Gestión Tributaria y Recaudación, sin perjuicio de las funciones que legalmente les corresponden a sus titulares.
- Tribunal Económico-Administrativo de Móstoles.
- Asesoría Jurídica, sin perjuicio de las funciones que legalmente le corresponden a su titular.
- Unidad de Sanciones, que será dependiente de la Dirección General de Gestión Tributaria y Recaudación.
- Relaciones Institucionales.
- Comunicación.
- La Secretaría General, (Secretaria del Pleno y Titular del Órgano de Apoyo a la Junta de Gobierno Local)
- Servicios de Registro General, Estadística y Procesos Electorales.
- Sugerencias y Reclamaciones.
- Personal.
- Relaciones Sindicales.

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 de carácter personal de su ámbito de delegación cuya responsabilidad no esté atribuida a un órgano concreto de la misma, incluyendo la emisión de resoluciones sobre actividades de tratamiento, comunicación a terceros, transparencia de la información reclamaciones, transferencias internacionales, requerimientos de la autoridad de control, ejercicio de derechos del interesado, y la aprobación, formalización y supervisión de los contratos de encargado del tratamiento y acuerdos de corresponsabilidad.
- h) La coordinación e interlocución del Ayuntamiento a efectos del Plan Regional de inversiones de la Comunidad de Madrid, así como la gestión del mismo y el ejercicio de las atribuciones que correspondan a la Alcaldía como órgano competente en dicha materia.
- i) El estudio, tramitación control y seguimiento de las ayudas europeas que pueda percibir el Ayuntamiento de Móstoles en aras a potenciar la innovación, la cohesión social y la reactivación económica o reindustrialización y en el ámbito definido en la estrategia de la Comisión Europea “Europa 2020”, así como del Proyecto “Europa 2030”.
- j) La designación de letrado y nombramiento de procurador, en aquellos procedimientos jurisdiccionales en los que el Ayuntamiento actúa como parte demandada, incluyendo la facultad de dictar los correspondientes decretos.
- k) Aprobar la nómina y demás actos vinculados, así como autorizar y disponer gastos, reconocer y liquidar obligaciones derivados.
- l) La autorización y disposición del resto de gastos no incluidos en el ámbito de aplicación de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, cuando su cuantía no exceda de 12.000 €. Este límite no será aplicable cuando se trate de gastos

derivados de publicaciones obligatorias de anuncios en Boletines Oficiales.

- m) El reconocimiento y liquidación de obligaciones derivadas de compromisos de gastos legalmente adquiridos.
- n) La ordenación de pagos de las obligaciones previamente reconocidas.
- o) Formalizar las obligaciones de crédito, a corto y a largo plazo, en todas sus modalidades, y las destinadas a cobertura y gestión de riesgos derivados de la evolución de los tipos de interés y tipos de cambio.
- p) La imposición de sanciones por infracciones leves y graves a los establecido en la Ley 8/2005, de 26 de diciembre, de Protección y Fomento del Arbolado Urbano de la Comunidad de Madrid.
- q) La imposición de sanciones por infracciones en cualquier otra materia (excepto urbanismo) en aquellos casos en que la legislación sectorial correspondiente atribuya la competencia sancionadora al Alcalde.

- r) Ejercer las competencias relativas a la representación de los responsables de los ficheros de protección de datos del Ayuntamiento ante la Agencia de Protección de Datos a los efectos de la inscripción, modificación o baja de dichos ficheros.
 - s) La dirección política del Área de Presidencia.
 - t) Coordinar y dirigir la política de comunicación municipal.
 - u) Las resoluciones relativas a la gestión del Padrón Municipal de habitantes.
 - v) La Resolución de las solicitudes de inscripción en el Registro Municipal de uniones de hecho.
- aa) Aprobar los actos y resoluciones del área de personal, así como autorizar y disponer gastos, reconocer y liquidar obligaciones derivados.

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.
- Tramitación de la obtención del certificado digital y de la CI@ve.

Servicio de Procesos Electorales:

- Colaboración con la Secretaría General en Procesos electorales y consultas al censo.
- 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, la sede electrónica y ORVE.
 - Expedición del certificado digital y de la 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.
- La elaboración del expediente de actualización de horarios del registro, así como del cambio de sede de los mismos.
 - Tramitación de los expedientes de alta y baja de las uniones civiles inscritas en el Ayuntamiento, así como la emisión de certificados para dejar constancia de la existencia de las mismas.
 - La recogida y tramitación de las 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 y Junta Electoral de Zona 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.
- Prestación 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, sede electrónica y correo electrónico.
- Tramitación de las solicitudes de acceso a los datos obrantes en el Padrón municipal de habitantes por las diferentes áreas del Ayuntamiento y de otras Administraciones Públicas.
- Gestión automatizada de expedición de volantes de padrón.
- Realización de las actuaciones necesarias para la implantación del padrón on line.

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, integradas en el sistema de Interconexión de Registros. (sistema SIR)

Registro de Uniones Civiles

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



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 (al Parlamento Europeo) bajo la dirección de la Secretaría General.
- Relación con la Junta Electoral de Zona y con la Delegación del Gobierno respecto a las actuaciones relacionadas con el proceso electoral.
- Tramitación de inscripciones en el Censo electoral de extranjeros.



5. LOGROS OBTENIDOS.

Atención al público.

- Se han expedido 848 cl@ve a los ciudadanos para facilitarles la relación con las administraciones públicas, lo que supone un 17,28 % más que el año anterior.
- El tiempo medio de contestación a las reclamaciones y sugerencias presentadas está en 19,96 días, por debajo de los 20 días hábiles establecidos en el Reglamento Orgánico.
- Cumplimiento de la Carta de servicios del Departamento

Registro.

- El volumen de solicitudes recibidas a través del sistema ORVE (12.675) ha disminuido en un 4,86% respecto al año anterior debido a que ha aumentado el número de registros realizados por los ciudadanos a través del registro electrónico del Ayuntamiento, mediante el cual se han recibido un total de 17.315 solicitudes, aumentando cada año el número de solicitudes presentadas por este medio, lo que supone un incremento del 26,65% respecto al año anterior.
- Se han realizado por parte de este Departamento 6.977 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 un 3,75% menos que el año anterior.
- 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 siendo el porcentaje de personas sin patrón o

documento acreditativo de identidad de un 1,95%.

Estadística.

- Se produce un aumento considerable del número de habitantes en el municipio, lo que sitúa a Móstoles por primera vez como el municipio número 26 de España consolidándose como el segundo municipio más grande de la Comunidad de Madrid.
- Tras la puesta a disposición en la web municipal de la gestión automatizada de expedición de volantes de padrón, se han expedido 4.276 volantes durante el ejercicio 2024.
- Durante el año 2024 se han solicitado a través de la sede electrónica, 4.069 peticiones de volantes y certificados de empadronamiento, lo que supone un incremento del 5,77 % respecto al año anterior.

Procesos electorales

Durante el año 2024 se ha llevado a cabo la tramitación del proceso electoral con motivo de la celebración de las elecciones al Parlamento Europeo del 9 de junio.

6. PREVISIÓN DE ACTIVIDADES A REALIZAR EN EL 2025

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 disminuyendo el tiempo de espera.
- Fomentar la atención al ciudadano on line, introduciendo el servicio de expedición automatizada de los certificados de padrón 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 con el fin de facilitar el buen funcionamiento del gestor de expedientes.
- 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.

Estadística

- Continuación con la ejecución de los trabajos de revisión del callejero municipal elaborando fichas por cada vía municipal.
- Continuar con el proyecto de integración de referencias catastrales en el Padrón municipal de habitantes de cara a la implantación del padrón on line.
- Ejecutar el calendario elaborado de actuaciones padronales que nos permita coordinar en el tiempo los trabajos de esta unidad.
- Ampliar la gestión automatizada a la expedición de los certificados de padrón a través de la página web.
- Continuar con la depuración de las bases de datos de Estadística con el fin de facilitar el buen funcionamiento del sistema de gestión automatizada de expedición de volantes y certificados de padrón.
- Formular propuesta de adquisición de un módulo en la aplicación de estadística que permita digitalizar el padrón.



7. INDICADORES

ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LA CASA CONSISTORIAL.

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

Durante el año 2.024 se ha atendido de forma presencial en la oficina del Registro General a un total de 59.358 ciudadanos lo que supone un 12,47% más con respecto al año anterior.

PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES.

Evolución de cifra oficial de población

El porcentaje de reparos ha disminuido respecto a los últimos años.

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 %
01/01/23	211.265	807	5	817	24.174	611	0,39%
01/01/24	214.006	363	0	395	22.556	657	0,18%

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	1	636
Baja por caducidad de inscripción.	2	967
Denegación de alta en el PMH.	77	119
Denegación de cambio de domicilio.	46	96

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 de 2.022 se puso en marcha el sistema de expedición de volantes de forma automatizada habiéndose expedido 4.276 volantes de empadronamiento durante el 2.024.

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 habiendo aumentado su utilización con respecto al año anterior en un 5,77%. Así mismo se han atendido las peticiones recibidas a través del correo electrónico remitiéndose un total de 589 justificantes de empadronamiento.

Además de estos datos, el Departamento de Estadística ha realizado 41.542 movimientos de padrón de oficio o por notificación del INE para la actualización del Padrón.

Oficinas	Movimientos ¹	Justificantes	Total	%
Estadística (presencial)	41.542	47.754	89.296	45,54%
Estadística (peticiones electrónicas)		4.069	4.069	2,08%
Junta de Distrito 1	1.526	16.748	18.274	9,32%
Junta de Distrito 2	1.965	12.834	14.799	7,55%
Junta de Distrito 3	1.397	9.288	25.484	12,99%
Junta de Distrito 4	1.076	10.141	11.217	5,72%
Junta de Distrito 5	509	5.173	5.682	2,90%
Oficina de atención al vecino	1.229	10.624	11.853	6,04%
Servicios Sociales		15.013	15.013	7,66%
Oficina de atención al contribuyente		394	394	0,20%
Total	49.244	132.038	196.081	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 (Recaudación ejecutiva, Policía Nacional, etc) como de otras Administraciones Públicas conforme a la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal.

Administración.	Nº de solicitudes.
Dependencias del Ayuntamiento	8.065
Otras Administraciones Públicas	589

Es de destacar, como en el año anterior, el aumento significativo de solicitudes tramitadas tanto para las dependencias del Ayuntamiento como para otras administraciones públicas.

Expedientes de gestión del territorio

En este ejercicio se ha tramitado un expediente de asignación de denominación de vías públicas, concretamente, del tramo de vía situado entre la calle Nueva York y la calle Veracruz, paralelo a las calles Alfonso XII y Helsinki a la altura del Jardín de Cefera denominándole Travesía de Cefera.

Además, con motivo del proyecto de la implantación del padrón on line, se ha estado actualizado en el programa de padrón las plantas de algunos edificios del municipio que no eran coincidentes con las plantas que figuran en el catastro.

Estudios poblacionales solicitados por particulares y dependencias del Ayuntamiento

Se han realizado una total de 15 estudios poblacionales solicitados por los diferentes 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	142
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.

Expedientes.	Número
Actualización de Oficinas de Registro	-
Actualización de modelos normalizados de solicitud.	-
Tramitación de certificados sobre los datos obrantes en el Libro de Registro.	17

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 2024 el porcentaje de terceros sin patrón se ha mantenido por debajo del 2% como el año anterior.

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	2023	2024
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%	1,77%	1,95%

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.

Durante el año 2024 se han recibido a través del mismo 17.315 solicitudes, lo que representa un

aumento del 26,65% con respecto a las recibidas el año anterior, aumentando progresivamente su utilización cada año. Este aumento ha supuesto una disminución del 4,86 % del número de registros recibidos en el Ayuntamiento procedentes del Registro Electrónico Común de la AGE respecto del año anterior.

Las solicitudes presentadas a través del registro electrónico del Ayuntamiento de Móstoles representan el 16,48 % del total de los registros de entrada presentados frente al 14,88 % del año anterior.

Oficinas de Registro.	Entrada	Salida	ORVE/SIR	Total	%
Registro General	10.558	751	6.977	18.286	16,72
Reg. aux. OAC	12.453	2.174	155	14.782	13,5
Reg. Sede electrónica	17.315	702	-	18.017	16,48
Reg. aux. Servicios Sociales	5.803	3.415	2.790	12.008	10.98
Reg. aux. Urbanismo	3.118	4.370	260	7.748	7,0
Reg. aux. OMIC	923	1.370	986	3.279	3
Reg. aux. JD1	2.913	4	4.139	7.056	6,5
Reg. aux JD2	3.521	5	4.233	7.759	7,1
Reg. aux. JD3	1.851	9	3.120	4.980	4,6
Reg. aux. JD4	2.470	2	2.635	5.107	4,7
Reg. aux. JD5	2.390	49	1.591	4.030	3,7
Oficina de Atención al Vecino	2.769	-	2.572	5.341	4,9
Reg. aux. TEAM	55	148	-	203	0,2
Reg. Recaudación Voluntaria	20	676	-	696	0,6
Reg. Recaudación Ejecutiva	6	19	-	25	0,02
Total	66.165	13.694	29.458	109.317	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 5.449 registros de salida durante el año 2024.

Hay que señalar que ha disminuido un 5,95 % el número total de registros de entrada realizados respecto al año anterior ascendiendo a un total de 66.165 registros.

Respecto a los registros realizados a través de la Oficina de Registro Virtual de Entidades Locales dirigidos a otras Administraciones Públicas, indicar que durante el año 2024 ascendieron a 29.458 lo que supone un 412,30% más que el año anterior.

REGISTRO DE UNIONES CIVILES.

Datos de actividad

Expediente/Trámite	Número
Altas/Inscripción en Registro de Uniones Civiles.	103
Bajas en el Registro de Uniones Civiles.	29
Certificados del Registro de Uniones Civiles.	46

Respecto a los expedientes de inscripción en el registro de uniones civiles, durante este año, se ha producido un aumento, respecto del año anterior, del 33,76% en la tramitación de los expedientes de alta habiendo, por el contrario, disminuido en un 69.80 % la tramitación de los expedientes de baja.

Durante el 2024 se han expedido un 27,77% más de certificados de uniones civiles que el año anterior.

RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.

Datos de actividad.

Destaca en la actividad la aprobación del informe anual por unanimidad.

Trabajos realizados.	Número
Número de reclamaciones/sugerencias tramitadas en Registro General.	97/6
Número de reclamaciones/sugerencias total.	168/8
Sesiones de la Comisión.	4
Listados confeccionados	4
Informe anual	1



**COMISIÓN
de SUGERENCIAS
y RECLAMACIONES**

Móstoles
Plaza de España, 1
Móstoles 28934 (Madrid)
Teléfono 91 664 75 00
www.ayto-mostoles.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. A pesar de haber aumentado el tiempo medio durante este año sigue estando por debajo de los 20 días hábiles establecido en el Reglamento Orgánico.

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
2023	15,72 días hábiles
2024	19,96 días hábiles