



**Ajuntament
de Barcelona**

Carta de Servicios de Población del Ayuntamiento de Barcelona

Fecha de aprobación: 15/12/2016

ÍNDICE

MISIÓN	- 2 -
DATOS DE CONTACTO	- 2 -
COMPROMISOS DE CALIDAD	- 2 -
CANALES DE PARTICIPACIÓN, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	- 3 -
SERVICIOS	- 4 -
Padrón municipal de habitantes del Ayuntamiento de Barcelona	- 4 -
Archivo de Población.....	- 14 -
ANEXOS	- 18 -
CENTROS PRESTADORES	- 18 -
SEGUIMIENTO DE INDICADORES Y OBJETIVOS DE GESTIÓN.....	- 20 -

La Carta de Servicios de **Población del Ayuntamiento de Barcelona** está dirigida a los ciudadanos, entidades, profesionales, empresas y organizaciones interesados en conocer aspectos fundamentales de sus objetivos y compromisos y de su actividad en lo referente a la oferta de servicios a la ciudadanía.

La carta de servicios ayuda a que la ciudadanía conozca los servicios que ofrece y realiza **Población del Ayuntamiento de Barcelona**, a la vez que acerca la Administración pública a los ciudadanos que son usuarios de ella:

- ✓ Facilita el ejercicio de sus derechos y obligaciones.
- ✓ Mediante la carta, los ciudadanos conocen qué pueden exigir y a qué están obligados.
- ✓ Integra la voz ciudadana en la organización. Uno de los puntos fundamentales de la carta es que establece canales de comunicación y de participación de los ciudadanos, y de recogida y respuesta a las quejas y sugerencias.
- ✓ La carta da transparencia a la gestión y permite conocer el grado de compromiso con respecto a la calidad en la prestación de los servicios y su cumplimiento.

MISIÓN

Población del Ayuntamiento de Barcelona tiene la misión de dirigir el conjunto de actuaciones relacionadas con la gestión del padrón municipal de habitantes y del censo electoral, de acuerdo con la legislación y normativas vigentes, así como de las instrucciones del Instituto Nacional de Estadística y las resoluciones del Consejo de Empadronamiento.

También coordina la información de base para la gestión del padrón municipal de habitantes, el censo electoral y los procesos electorales.

Asimismo, proporciona a los Servicios de Atención al Ciudadano los criterios y las herramientas para atender los trámites del padrón municipal de habitantes.

Además, procede a la logística de los procesos electorales de acuerdo con las instrucciones de la Secretaría General.

DATOS DE CONTACTO

Atención al público	La atención al público se realiza mediante los canales de atención ciudadana del Ayuntamiento de Barcelona .
Teléfono	010 / 807 117 700
Cómo llegar	Ver http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac

COMPROMISOS DE CALIDAD

Atender todas las solicitudes de los ciudadanos relacionadas con el padrón municipal de habitantes.

Mantener actualizada y protegida la información de base relacionada bajo las condiciones de recepción de esta por parte de los ciudadanos y de los organismos públicos responsables.

Cumplir con las obligaciones establecidas en convenios con entidades de servicio al ciudadano relacionadas con el padrón municipal, como es el caso del [Consortio de Administración Abierta de Cataluña](#).

Indicadores y objetivos generales: la gestión de los servicios se realiza con el seguimiento continuo de indicadores y objetivos de gestión y eficacia basados normalmente en plazos de respuesta iguales o inferiores a los que estipulan las normativas vigentes y el porcentaje de cumplimiento de dichos plazos.

CANALES DE PARTICIPACIÓN, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	
Participación y colaboración ciudadana	<p>Procedimiento:</p> <p>Ver http://governobert.bcn.cat/ca/participacio/espais-de-participaci%C3%B3</p> <p>Canales:</p> <p>Ver http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana</p>
Quejas, reclamaciones y sugerencias	<p>Procedimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Presentación de la petición y obtención de un número de seguimiento (denominado código IRIS). 2.- Derivación automática de la petición al órgano responsable de su resolución. 3.- Resolución de la petición por parte del órgano responsable. 4.- Respuesta en el caso de que se haya pedido. <p>Canales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Telemático: http://www.bcn.cat/incidenciesireclamacions ✓ Telemático: aplicación móvil Buzón Ciudadano ✓ Telefónico: 010 / 900 226 226 ✓ Quioscos de autoservicio: http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/quioscos-tramits-serveis ✓ Presencial: en oficinas OAC, http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac ✓ Presencial: en los puntos de registro, http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/punts-registre
Tiempo de respuesta	Plazo medio de respuesta de 30 días.

SERVICIOS

Los servicios de Población se centran en la coordinación y gestión de la información de base que permite cubrir las necesidades de los ciudadanos en torno a todos los datos y documentos relacionados con el padrón municipal de habitantes, que es el registro administrativo donde constan los vecinos de la ciudad.

- ✓ Padrón municipal de habitantes del Ayuntamiento de Barcelona.
- ✓ Archivo de Población.

PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES DEL AYUNTAMIENTO DE BARCELONA

Descripción Todas las personas que viven en la ciudad de Barcelona tienen la obligación de estar registradas en el padrón municipal. Todo el mundo está obligado por ley a estar inscrito (registrado) en la población en que vive en el Estado español la mayor parte del año. Este servicio incluye todas las operaciones que una persona puede necesitar hacer al respecto de su empadronamiento.

Utilidad

- ✓ Facilita acceder a los servicios públicos como la salud o la educación.
- ✓ Permite adquirir la condición de vecino y los derechos y deberes inherentes a esta.
- ✓ Acredita la residencia y el domicilio habitual.
- ✓ Acredita el lugar y el derecho al voto en las elecciones.
- ✓ Facilita la tramitación de la regularización de permisos de residencia o permiso de trabajo.

Garantía El padrón municipal de habitantes es el registro administrativo donde tienen que constar necesariamente todas las personas residentes en un determinado municipio.

Normativa reguladora del servicio

- ✓ [Ley 4/1996, de 10 de enero](#), por la que se modifica la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, en relación con el padrón municipal (BOE n.º 11, de 12 de enero de 1996).
- ✓ [Real decreto 2612/1996, de 20 de diciembre](#), por el que se modifica el Reglamento de población y demarcación territorial de las entidades locales aprobado por el Real decreto 1690/1986, de 11 de julio (BOE n.º 14, de 16 enero de 1997).
- ✓ [Resolución de 17 de febrero de 2020](#), de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local, por la que se dictan instrucciones técnicas a los ayuntamientos sobre la gestión del padrón municipal (BOE núm. 122, de 2 de mayo de 2020).

Derechos y deberes de los usuarios

- ✓ Toda persona que viva en el Estado está obligada a inscribirse en el padrón del municipio en el que reside habitualmente, y si reside en varios municipios se debe inscribir exclusivamente en el padrón del municipio donde pase más tiempo durante el

año.

✓ Ver

http://dps.gencat.cat/WebAcollida/AppJava/ca/Menu_Principal/Legislacio/Empadronament.jsp@pag=tc_m_393-87590-64&pagindex=tc_m_393-87589-64.html

Procedimientos de gestión del servicio 1. La persona interesada tendrá que dirigirse al Ayuntamiento de Barcelona y presentar su solicitud.

1.1. En caso de estar totalmente documentada la petición y automatizada la solución, se mecaniza la inscripción en el momento y se entrega el resultado a quien lo ha solicitado. Fin del procedimiento.

2. Si no es posible la mecanización inmediata, pero el ciudadano quiere hacer igualmente la petición, la solicitud se traslada a los gestores del padrón municipal mediante instancia con la documentación que el ciudadano pueda aportar para acreditar su residencia en el municipio.

3. El Departamento de Población deberá resolver sobre lo solicitado en el plazo estipulado en la normativa para cada tipo de situación.

4. Se comunica al interesado la resolución o la necesidad de modificar la solicitud.

5. Fin del procedimiento.

Objetivos de gestión del servicio ✓ Resolver el 90 % de las peticiones en un plazo inferior a 10 días, una vez formalizada la documentación necesaria.

MODALIDAD 1: VOLANTE DE RESIDENCIA DEL PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES DE BARCELONA

Descripción Justificante emitido por el Ayuntamiento de Barcelona que acredita el empadronamiento de una persona tal como consta actualmente en el padrón municipal de habitantes de Barcelona.

Ofrece Documento. Volante de residencia.

Coste y forma de pago 0 euros

Centros prestadores ✓ **Departamento de Población del Ayuntamiento de Barcelona**

Información complementaria El volante se entrega de forma inmediata.

Canales de petición ✓ **Presencial:** en oficinas OAC, <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>
✓ **Telefónico:** 010 / 807 117 700
✓ **Telemático:** en el web <https://w30.bcn.cat/APPS/portaltramits/portal/channel/default>

	<p>t.html?&stpid=19970000156&mostrar_descLarga=0&channel=1</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Telemático: mediante identidad móvil ✓ Telemático: quioscos de autoservicio en http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/quioscos-tramits-serveis
Canales de recepción	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: en oficinas OAC, http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac ✓ Telemático: en el web https://w30.bcn.cat/APPS/portaltramits/portal/channel/default.html?&stpid=19970000156&mostrar_descLarga=0&channel=1 ✓ Telemático: mediante identidad móvil ✓ Telemático: quioscos de autoservicio en http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/quioscos-tramits-serveis ✓ Correo postal: en el domicilio de empadronamiento
Objetivo de gestión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Entregar el 95 % de los volantes de residencia de forma inmediata.

MODALIDAD 2: VOLANTE DE CONVIVENCIA DEL PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES DE LA CIUDAD DE BARCELONA

Descripción El volante de convivencia demuestra dónde y con quién está empadronada una persona en Barcelona. En él consta con quién está empadronada una persona en un domicilio de Barcelona el día en que se pide el volante.

Ofrece Documento. Volante de convivencia.

Coste y forma de pago 0 euros

Centros prestadores ✓ **Departamento de Población del Ayuntamiento de Barcelona**

Información complementaria El volante se entrega de forma inmediata.

Canales de petición

- ✓ **Presencial:** en oficinas OAC, <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>
- ✓ **Telefónico:** 010 / 807 117 700
- ✓ **Telemático:** en el web https://w30.bcn.cat/APPS/portaltramits/portal/channel/default.html?&stpid=20010001433&mostrar_descLarga=0&channel=3
- ✓ **Telemático:** mediante [identidad móvil](#)
- ✓ **Telemático:** quioscos de autoservicio en <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/quioscos-tramits-serveis>

Canales de recepción ✓ **Presencial:** en oficinas OAC, <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>

	<p>ciudadana/presencials/oac</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telemático</u>: en el web https://w30.bcn.cat/APPS/portaltramits/portal/channel/default.html?&stpid=20010001433&mostrar_descLarga=0&channel=3 ✓ <u>Telemático</u>: mediante identidad móvil ✓ <u>Telemático</u>: quioscos de autoservicio en http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/quioscos-tramits-serveis ✓ <u>Correo postal</u>: en el domicilio de empadronamiento
Objetivos de gestión del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Entregar el 95 % de los volantes de convivencia de forma inmediata.

MODALIDAD 3: CAMBIO DE DOMICILIO EN EL PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES

Descripción	Comunicación que deben hacer al Ayuntamiento de Barcelona las personas que constan inscritas en su padrón de habitantes cuando cambian de domicilio dentro de la ciudad.
Ofrece	Documento. Fotocopia de la hoja padronal a petición del interesado. Volantes de empadronamiento.
Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	✓ Departamento de Población del Ayuntamiento de Barcelona
Canales de petición	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telemático</u>: https://w30.bcn.cat/APPS/portaltramits/portal/channel/default.html?&stpid=20000001806&mostrar_descLarga=0&channel=1 ✓ <u>Presencial</u>: en oficinas OAC, http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac
Canales de gestión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: en oficinas OAC, http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac
Canales de recepción	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Correo postal</u>: en el domicilio de empadronamiento ✓ <u>Telemático</u>: en el correo electrónico del solicitante
Objetivo de gestión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Resolver el 90 % de las peticiones en un plazo inferior a 10 días, una vez formalizada la documentación necesaria. (El plazo legal es de tres meses y el silencio administrativo es positivo.)

MODALIDAD 4: RECTIFICACIÓN DEL DOMICILIO EN EL PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES

Descripción	Rectificación de los datos de un domicilio por diferentes motivos:
--------------------	--

- ✓ Mecanización incorrecta en la aplicación del padrón de habitantes.
- ✓ Cambios de dirección o número del Plan de la Ciudad por parte del Ayuntamiento.

Este movimiento se puede hacer simultáneamente para todos los afectados por estas situaciones que consten en la misma dirección.

Ofrece	Documento. Fotocopia de la hoja padronal a petición del interesado. Volantes de empadronamiento.
Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	✓ Departamento de Población del Ayuntamiento de Barcelona
Información complementaria	El impreso de solicitud recibido en caso de solicitud telefónica tiene una validez de un mes.
Canales de petición	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telefónico:</u> 010 / 807 117 700 ✓ <u>Presencial:</u> en oficinas OAC, http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac
Canales de gestión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telefónico:</u> 010 / 807 117 700 ✓ <u>Presencial:</u> en oficinas OAC, http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac
Canales de recepción	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Correo postal:</u> en el domicilio de empadronamiento o en el del solicitante ✓ <u>Presencial:</u> en oficinas OAC, http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac
Objetivo de gestión	✓ Resolver el 90 % de las peticiones en un plazo inferior a 10 días, una vez formalizada la documentación necesaria. (El plazo legal es de tres meses y el silencio administrativo es positivo.)

MODALIDAD 5: CAMBIO DE DATOS PERSONALES EN EL PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES

Descripción Variación de alguno de los siguientes datos del padrón municipal de habitantes de Barcelona:

- ✓ Nombre y/o apellidos y/o sexo.
- ✓ Fecha de nacimiento.
- ✓ DNI o pasaporte y/o NIE (número de permiso de residencia).
- ✓ Municipio y/o provincia de nacimiento y/o nacionalidad.
- ✓ Titulación académica.

Se trata de un movimiento individual.

Ofrece **Documento.** Fotocopia de la hoja padronal a petición del interesado. Volantes de empadronamiento rectificado.

Coste y forma de pago 0 euros

Centros prestadores ✓ **Departamento de Población del Ayuntamiento de Barcelona**

Información complementaria

Hay dos supuestos en los que se debe solicitar el cambio de datos personales **presencialmente por escrito**, presentando una [instancia](#):

- ✓ Haberse hecho en los últimos seis meses una modificación de datos personales.
- ✓ Haberse hecho con anterioridad un cambio de nacionalidad de extranjera a española y querer que conste de nuevo la nacionalidad extranjera.

El impreso de solicitud recibido en caso de solicitud telefónica tiene una validez de un mes.

Canales de petición ✓ Telefónico: 010 / 807 117 700
✓ Presencial: en oficinas OAC,
<http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>

Canales de gestión ✓ Telefónico: 010 / 807 117 700
✓ Presencial: en oficinas OAC,
<http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>

Canales de recepción ✓ Correo postal: en el domicilio de empadronamiento o en el del solicitante
✓ Presencial: en oficinas OAC,
<http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>

Objetivo de gestión ✓ Resolver el 90 % de las peticiones en un plazo inferior a 10 días, una vez formalizada la documentación necesaria.

MODALIDAD 6: ALTA EN EL PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES DE LA CIUDAD DE BARCELONA

Descripción Inscripción en el padrón de habitantes de la ciudad de Barcelona de aquellas personas que vienen a vivir a Barcelona provenientes de otro municipio del Estado español o bien del extranjero y de aquellas que, por el motivo que sea, no constan en el padrón de habitantes de Barcelona, aunque residen en la ciudad.

Quien reside en más de un municipio se inscribe en el que reside más tiempo al año.

Ofrece **Documento.** Fotocopia de la hoja padronal a petición del interesado. Volantes de empadronamiento.

Coste y forma de pago 0 euros

Centros prestadores ✓ **Departamento de Población del Ayuntamiento de Barcelona**

Información complementaria	La inscripción en el padrón no caduca, excepto en el caso de extranjeros no comunitarios sin residencia permanente que tienen que renovar su inscripción cada dos años.
Canales de petición	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telemático</u>: https://w30.bcn.cat/APPS/portatramits/portat/channel/default.html?&stpid=20060001287&mostrar_descLarga=0&channel=1 ✓ <u>Telefónico</u>: 010 / 807 117 700 ✓ <u>Presencial</u>: en oficinas OAC, http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac
Canales de gestión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telefónico</u>: 010 / 807 117 700 ✓ <u>Presencial</u>: en oficinas OAC, http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac
Canales de recepción	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Correo postal</u>: en el domicilio del solicitante ✓ <u>Presencial</u>: en oficinas OAC, http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac
Objetivo de gestión	✓ Resolver el 90 % de las peticiones en un plazo inferior a 10 días, una vez formalizada la documentación necesaria. (El plazo legal es de tres meses y el silencio administrativo es positivo.)

MODALIDAD 7: ALTA POR NACIMIENTO EN BARCELONA EN EL PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES

Descripción	Anotación de un nacimiento inscrito en la ciudad de Barcelona y que se da de alta por primera vez en el padrón municipal de habitantes de Barcelona.
Ofrece	Documento. Volantes de empadronamiento.
Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	✓ Departamento de Población del Ayuntamiento de Barcelona
Información complementaria	El impreso de solicitud recibido en caso de solicitud telefónica tiene una validez de un mes.
Canales de petición	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telefónico</u>: 010 / 807 117 700 ✓ <u>Presencial</u>: en oficinas OAC, http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac
Canales de gestión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telefónico</u>: 010 / 807 117 700 ✓ <u>Presencial</u>: en oficinas OAC, http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac

Canales de recepción ✓ Correo postal: en el domicilio del solicitante
✓ Presencial: en oficinas OAC,
<http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>

Objetivo de gestión ✓ Resolver el 90 % de las peticiones en un plazo inferior a 10 días, una vez formalizada la documentación necesaria. (El plazo legal es de tres meses y el silencio administrativo es positivo.)

MODALIDAD 8: BAJA POR DEFUNCIÓN EN EL PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES

Descripción Anotación de la defunción de una persona que está dada de alta en el padrón de habitantes de Barcelona.

Las defunciones inscritas en el Registro civil de Barcelona son mecanizadas de oficio en el padrón de habitantes. Sin embargo, se podrá solicitar la anotación en caso de que el Registro civil de Barcelona haya hecho la inscripción, pero no haya hecho aún la mecanización en el padrón de habitantes de Barcelona.

Ofrece Documento. Fotocopia de la petición. Volantes de convivencia actualizados.

Coste y forma de pago 0 euros

Centros prestadores ✓ **Departamento de Población del Ayuntamiento de Barcelona**

Información complementaria El impreso de solicitud recibido en caso de solicitud telefónica tiene una validez de un mes.

Canales de petición ✓ Presencial: en oficinas OAC,
<http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>

Canales de gestión ✓ Telefónico: 010 / 807 117 700
✓ Presencial: en oficinas OAC,
<http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>

Canales de recepción ✓ Presencial: en oficinas OAC,
<http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>

Objetivo de gestión ✓ Realizar el 95 % de las bajas en el padrón de forma inmediata, una vez formalizada la documentación necesaria.

MODALIDAD 9: CONSULTA, RECLAMACIÓN E INCLUSIÓN EN EL CENSO ELECTORAL

Descripción Consulta, rectificación e inclusión en el censo electoral de las personas empadronadas en el padrón municipal de habitantes de Barcelona, y que no constan o constan con datos erróneos en el censo electoral.

Ofrece Documento. Copia de la reclamación de censo o instancia con la petición.

Coste y forma de pago 0 euros

Centros prestadores ✓ **Departamento de Población del Ayuntamiento de Barcelona**

Información complementaria Se debe tener en cuenta que las reclamaciones realizadas fuera del plazo establecido en periodo electoral tienen efecto para las siguientes elecciones.

Canales de petición ✓ Presencial: en oficinas OAC,
<http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>

Canales de gestión ✓ Telefónico: 010 / 807 117 700
✓ Presencial: en oficinas OAC,
<http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>

Canales de recepción ✓ Presencial: en oficinas OAC,
<http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>

Objetivo de gestión ✓ Comunicar a la Oficina del Censo Electoral (INE) el 100 % de las reclamaciones antes de siete días; es la Administración estatal quien debe comunicar su resolución al ciudadano.

MODALIDAD 10: CONFIRMACIÓN DE RESIDENCIA EN BARCELONA PARA EXTRANJEROS COMUNITARIOS O ASIMILADOS Y PARA EXTRANJEROS CON TARJETA DE RESIDENCIA PERMANENTE

Descripción Confirmación de la inscripción en el padrón de habitantes que deben hacer las personas extranjeras que sean nacionales de un país miembro de la Unión Europea, Estados miembros del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo y aquellos que, sin pertenecer a estos países, disponen de tarjeta de residencia de Régimen Comunitario (familiares de comunitarios), así como los ciudadanos con permiso de residencia permanente.

Hay que hacer la confirmación en los siguientes casos:

- ✓ Si no constan en el Registro Central de Extranjeros.
- ✓ Si la tarjeta de residencia está caducada.
- ✓ Si constan en el Registro Central de Extranjeros y la última certificación emitida por dicho registro tiene más de cinco años.

- ✓ En caso de no formalizar la confirmación de residencia, se iniciará expediente de baja del padrón de habitantes, según las indicaciones del Acuerdo del Consejo de Empadronamiento de 27 de junio de 2008.

**RD 240/2007: la inscripción en el Registro Central de Extranjeros es obligatoria.

Ofrece	Documento. Copia de la petición.
Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	✓ Departamento de Población del Ayuntamiento de Barcelona
Información complementaria	El Ayuntamiento de Barcelona remite una carta a aquellas personas extranjeras comunitarias o asimiladas que deben confirmar su residencia en el padrón.
Canales de petición	✓ <u>Presencial:</u> en oficinas OAC, http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac
Canales de gestión	✓ <u>Telefónico:</u> 010 / 807 117 700 ✓ <u>Presencial:</u> en oficinas OAC, http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac
Canales de recepción	✓ <u>Presencial:</u> en oficinas OAC, http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac
Objetivo de gestión	✓ Resolver el 95 % de las confirmaciones de residencia de forma inmediata, una vez formalizada la documentación necesaria.

MODALIDAD 11: RENOVACIÓN DE EMPADRONAMIENTO EN BARCELONA PARA EXTRANJEROS NO COMUNITARIOS

Descripción Renovación de la inscripción en el padrón de habitantes que deben hacer las personas extranjeras que no sean nacionales de un país miembro de la Unión Europea ni del Espacio Económico Europeo ni de Suiza y que no dispongan de un permiso de residencia permanente.

La renovación es periódica, cada dos años, contando desde la última inscripción en el padrón o desde la última renovación.

La no renovación comportará la baja de la inscripción en el padrón por caducidad.

Todas las personas extranjeras no comunitarias empadronadas y que no tengan un permiso de residencia permanente deben renovar la inscripción padronal cada dos años desde la fecha de empadronamiento inicial o desde la última renovación.

Ofrece	Documento. Copia de la petición.
---------------	---

Coste y forma de pago 0 euros

Centros prestadores ✓ **Departamento de Población del Ayuntamiento de Barcelona**

Información complementaria El Ayuntamiento de Barcelona remite una carta a aquellas personas extranjeras comunitarias o asimiladas que deben renovar su residencia en el padrón de habitantes de Barcelona.

Plazo legal para hacer la renovación: 15 días hábiles, a partir de la fecha de recepción de la carta.

Canales de petición ✓ **Presencial:** en oficinas OAC,
<http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>

Canales de gestión ✓ **Telefónico:** 010 / 807 117 700
✓ **Presencial:** en oficinas OAC,
<http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>

Canales de recepción ✓ **Presencial:** en oficinas OAC,
<http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>

Objetivo de gestión ✓ Resolver el 95 % de las renovaciones de residencia de forma inmediata, una vez formalizada la documentación necesaria.

ARCHIVO DE POBLACIÓN

Descripción La misión del Archivo de Población se centra en la custodia y supervisión de la gestión *ex post* del padrón municipal de habitantes, facilitando asesoramiento jurídico y técnico, con el fin de validar el acceso al padrón, mediante la emisión de certificados de empadronamiento e informes padronales, históricos y actuales, con el objetivo de lograr una correcta aplicación de la normativa sobre protección de datos confidenciales.

Utilidad La acreditación documental de la residencia, mediante el certificado de empadronamiento, es el hecho determinante de numerosos procedimientos administrativos.

Los motivos más frecuentes que pueden justificar la demanda de la emisión de un certificado de empadronamiento son los siguientes:

1. Para trámites de extranjería.
 2. Para trámites de viviendas.
 3. Para trámites de pensiones.
 4. Para trámites de separaciones o divorcios.
 5. Para trámites de DNI caducados hace más de 10 años.
 6. Para matrimonio civil o parejas estables.
 7. Para trámites sobre el paro.
 8. Para adopciones internacionales o nacionales.
-

9. Para recursos administrativos.
10. Para indemnizaciones.
11. Para inspecciones tributarias.

Garantía	El certificado de empadronamiento constituye prueba fehaciente de la residencia individual o colectiva de una persona física.
Normativa reguladora del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ley 4/1996, de 10 de enero, por la que se modifica la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, en relación con el padrón municipal (BOE n.º 11, de 12 enero de 1996). ✓ Real Decreto 2612/1996, de 20 de diciembre, por el que se modifica el Reglamento de población y demarcación territorial de las entidades locales aprobado por el Real decreto 1690/1986, de 11 de julio (BOE n.º 14, de 16 enero de 1997). ✓ Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal. ✓ Decreto legislativo 2/2003, de 28 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley municipal de régimen local. ✓ Ley 20/2011, de 21 de julio, del Registro civil. ✓ Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. ✓ Resolución de 17 de febrero de 2020, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local, por la que se dictan instrucciones técnicas a los ayuntamientos sobre la gestión del padrón municipal (BOE núm. 122, de 2 de mayo de 2020). ✓ Ley 20/2015, de 29 de julio, de modificación de la Ley 10/2001, de 13 de julio, de archivo y documentos. ✓ Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas. ✓ Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público.
Procedimientos de gestión del servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1.- La persona interesada deberá dirigirse al Ayuntamiento de Barcelona y presentar su solicitud presencialmente, ante cualquier OAC; por teléfono, en el 010; de forma telemática, mediante el portal de trámites; y, en caso de residir fuera de Barcelona, por correo postal dirigido al Registro General. 2.- La solicitud se trasladará al Archivo de Población. 3.- El Archivo de Población deberá resolver sobre lo solicitado en el plazo estipulado. 4.- Se comunica al interesado la resolución mediante la emisión del certificado o informe padronal correspondientes o, si procede, la necesidad de subsanar la solicitud o la desestimación del acceso por falta de acreditación documental de la legitimación correspondiente. 5.- Fin del procedimiento.
Objetivos de gestión del	✓ Resolución del 90 % de las peticiones de certificados de empadronamiento en un plazo inferior a ocho días (plazo de entre

servicio	tres a ocho días en función del volumen de la demanda y del tiempo necesario de la búsqueda), una vez formalizada la documentación necesaria. ✓ Entregar el 90 % de los informes padronales antes de 10 días.
-----------------	--

MODALIDAD 1: CERTIFICADO DE EMPADRONAMIENTO

Descripción Certificado firmado por el secretario del Ayuntamiento que acredita el empadronamiento histórico o actual de una persona física. El certificado de empadronamiento puede contemplar la residencia individual o la convivencia con la unidad familiar del titular del certificado.

El certificado, a diferencia del volante, es un documento que acredita fehacientemente la residencia, histórica o actual, individual o colectiva, de un ciudadano y, por tanto, constituye prueba de la residencia ante cualquier proceso administrativo o judicial, nacional o internacional.

El certificado histórico solo es necesario cuando lo requiere una Administración pública, nacional o internacional, para determinados trámites o situaciones excepcionales, o si lo piden expresamente.

Ofrece Documento. Certificado de empadronamiento.

Coste y forma de pago 0 euros

Centros prestadores ✓ **Archivo de Población**

Información complementaria Se pueden certificar registros padronales de las hojas padronales desde el 31 de diciembre del año 1930 en adelante, exceptuando los del año 1935 y hasta el 30 de diciembre de 1940, de los que no se tienen datos.

De fechas anteriores a 1930 no hay hojas padronales. Puede constar información alfabética en los archivos de distrito, pero no se pueden hacer certificaciones.

Canales de petición

- ✓ Presencial: en oficinas OAC, <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>
- ✓ Telemático: <https://w30.bcn.cat/APPS/portaltramits/portal/channel/default.html?&stpid=19980002019&style=ciudadano&language=ca>
- ✓ Correo postal: en el Registro General del Ayuntamiento Barcelona, [Pl. Sant Miquel, 2, 08002](#), Barcelona

Canales de gestión

- ✓ Presencial: en oficinas OAC, <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>
- ✓ Telefónico: 010

Canales de recepción

- ✓ Correo postal: en el domicilio de empadronamiento o en el del solicitante
- ✓ Presencial: excepcionalmente, en el centro prestador

Objetivo de gestión ✓ Resolución del 90 % de las peticiones de certificados de empadronamiento en un plazo inferior a ocho días (plazo de entre tres a ocho días en función del volumen de la demanda y del tiempo necesario de la búsqueda), una vez formalizada la documentación necesaria.

MODALIDAD 2: INFORME PADRONAL

Descripción Informe firmado por el responsable del Archivo de Población que acredita el empadronamiento de una persona o su unidad familiar, o bien acredita el número de personas inscritas en un domicilio, pero no sus datos. Resulta un documento probatorio en materia urbanística (especialmente sobre disciplina urbanística), entre otros, en la tramitación de cambio de uso de locales y viviendas, expropiaciones y adjudicaciones de viviendas, expedientes sancionadores municipales, de los organismos de Gestión Tributaria y de la Agencia de la Vivienda de Cataluña, entre otros.

Ofrece Documento. Informe padronal actual o histórico.

Coste y forma de pago 0 euros

Centros prestadores ✓ **Archivo de Población**

Canales de petición ✓ Presencial: en oficinas OAC,
<http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>
✓ Correo postal: en el Registro General del Ayuntamiento
Barcelona, Pl. Sant Miquel, 2, 08002 Barcelona

Canales de gestión ✓ Presencial: en oficinas OAC,
<http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>

Canales de recepción ✓ Correo postal: en el domicilio de empadronamiento

Objetivos de gestión del servicio ✓ Entregar el 90 % de los informes padronales antes de 10 días.

ANEXOS

CENTROS PRESTADORES

Fecha de actualización: 12/06/2020

DEPARTAMENTO DE POBLACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE BARCELONA

Dirección	Vía Laietana 7, Bajos, 08003 Barcelona Ver la ubicación aquí
Teléfono	010 / 807 117 700
Atención al público	La atención al público se realiza mediante los canales de atención ciudadana del Ayuntamiento de Barcelona .
Cómo llegar	Ver http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac
Modalidades de servicio	<ul style="list-style-type: none">✓ Volante de residencia del padrón municipal de habitantes de Barcelona.✓ Volante de convivencia del padrón municipal de habitantes de la ciudad de Barcelona.✓ Cambio de domicilio en el padrón municipal de habitantes.✓ Rectificación del domicilio en el padrón municipal de habitantes.✓ Cambio de datos personales en el padrón municipal de habitantes.✓ Alta en el padrón municipal de habitantes de la ciudad de Barcelona.✓ Alta por nacimiento en Barcelona en el padrón municipal de habitantes.✓ Baja (urgente) por defunción en el padrón municipal de habitantes.✓ Consulta, reclamación e inclusión en el censo electoral.✓ Confirmación de residencia en Barcelona para extranjeros comunitarios o asimilados y para extranjeros con tarjeta de residencia permanente.✓ Renovación de empadronamiento en Barcelona para extranjeros no comunitarios.

ARCHIVO DE POBLACIÓN

Dirección	Pl. Carles Pi i Sunyer, 8-10, planta baja, 08002 Barcelona Ver la ubicación aquí
Teléfono	010 / 807 117 700

Correo electrónico/ Web	-
Atención al público	La atención al público se realiza mediante los canales de atención ciudadana del Ayuntamiento de Barcelona . Se necesita cita previa
Cómo llegar	Ver http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac
Modalidades de servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Certificado de empadronamiento. ✓ Informe padronal.

SEGUIMIENTO DE INDICADORES Y OBJETIVOS DE GESTIÓN

Fecha de actualización: 12/06/2020

SERVICIO: PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES DEL AYUNTAMIENTO DE BARCELONA

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de ciudadanos inscritos en el padrón municipal	2015	1.604.555
Cantidad de peticiones asociadas al padrón municipal recibidas	2015	10.696
Número de ciudadanos inscritos en el padrón municipal	2016	1.608.746
Cantidad de peticiones asociadas al padrón municipal recibidas	2016	1.170.350
Número de ciudadanos inscritos en el padrón municipal	2017	1.624.832
Cantidad de peticiones asociadas al padrón municipal recibidas	2017	851.538
Número de ciudadanos inscritos en el padrón municipal	2018	1.650.556
Cantidad de peticiones asociadas al padrón municipal recibidas	2018	1.153.682
Número de ciudadanos inscritos en el padrón municipal	2019	1.667.742
Cantidad de peticiones asociadas al padrón municipal recibidas	2019	1.038.701

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Resolver el 90 % de las peticiones en un plazo inferior a 10 días, una vez formalizada la documentación necesaria	2016	97%	108%
Resolver el 90 % de las peticiones en un plazo inferior a 10 días, una vez formalizada la documentación necesaria	2017	92%	102%
Resolver el 90 % de las peticiones en un plazo inferior a 10 días, una vez formalizada la documentación necesaria	2018	98,2%	109%
Resolver el 90 % de las peticiones en un plazo inferior a 10 días, una vez formalizada la documentación necesaria	2019	98,11%	109%
Resolver el 90 % de las peticiones en un plazo inferior a 10 días, una vez formalizada la documentación necesaria	2020		-%

MODALIDAD 1: VOLANTE DE RESIDENCIA DEL PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES DE BARCELONA

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Cantidad de volantes de residencia emitidos	2016	689.181
Cantidad de volantes de residencia emitidos	2017	478.834
Cantidad de volantes de residencia emitidos	2018	504.651

Cantidad de volantes de residencia emitidos	2019	546.789
---	------	---------

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Entregar el 95 % de los volantes de residencia de forma inmediata	2016	95,73%	101%
Entregar el 95 % de los volantes de residencia de forma inmediata	2017	96%	101%
Entregar el 95 % de los volantes de residencia de forma inmediata	2018	99,6%	105%
Entregar el 95 % de los volantes de residencia de forma inmediata	2019	92,58%	103%
Entregar el 95 % de los volantes de residencia de forma inmediata	2020		-%

MODALIDAD 2: VOLANTE DE CONVIVENCIA DEL PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES DE LA CIUDAD DE BARCELONA

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Cantidad de volantes de convivencia emitidos	2016	689.181
Cantidad de volantes de convivencia emitidos	2017	478.834
Cantidad de volantes de convivencia emitidos	2018	155.159
Cantidad de volantes de convivencia emitidos	2019	143.029

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Entregar el 95 % de los volantes de convivencia de forma inmediata	2016	97,86%	103%
Entregar el 95 % de los volantes de convivencia de forma inmediata	2017	96%	101%
Entregar el 95 % de los volantes de convivencia de forma inmediata	2018	97,2%	102%
Entregar el 95 % de los volantes de convivencia de forma inmediata	2019	86,60%	91%
Entregar el 95 % de los volantes de convivencia de forma inmediata	2020		-%

MODALIDAD 3: CAMBIO DE DOMICILIO EN EL PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Cantidad de cambios de domicilio realizados	2016	50.306
Cantidad de cambios de domicilio realizados	2017	49.716
Cantidad de cambios de domicilio realizados	2018	53.682
Cantidad de cambios de domicilio realizados	2019	57.150

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Resolver el 90 % de las peticiones en un plazo inferior a 10 días, una vez formalizada la documentación necesaria (El plazo legal es de tres meses y el silencio administrativo es positivo)	2016	94,78%	105%
Resolver el 90 % de las peticiones en un plazo inferior a 10 días, una vez formalizada la documentación necesaria (El plazo legal es de tres meses y el silencio administrativo es positivo)	2017	91,71%	102%
Resolver el 90 % de las peticiones en un plazo inferior a 10 días, una vez formalizada la documentación necesaria (El plazo legal es de tres meses y el silencio administrativo es positivo)	2018	93,12%	103%
Resolver el 90 % de las peticiones en un plazo inferior a 10 días, una vez formalizada la documentación necesaria (El plazo legal es de tres meses y el silencio administrativo es positivo)	2019	93,34%	104%
Resolver el 90 % de las peticiones en un plazo inferior a 10 días, una vez formalizada la documentación necesaria (El plazo legal es de tres meses y el silencio administrativo es positivo)	2020		-%

MODALIDAD 4: RECTIFICACIÓN DEL DOMICILIO EN EL PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Cantidad de rectificaciones de domicilio realizadas	2016	1.285
Cantidad de rectificaciones de domicilio realizadas	2017	2.748
Cantidad de rectificaciones de domicilio realizadas	2018	851
Cantidad de rectificaciones de domicilio realizadas	2019	756

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Resolver el 90 % de las peticiones en un plazo inferior a 10 días, una vez formalizada la documentación necesaria. (El plazo legal es de tres meses y el silencio administrativo es positivo)	2016	39,37%	44%
Resolver el 90 % de las peticiones en un plazo inferior a 10 días, una vez formalizada la documentación necesaria. (El plazo legal es de tres meses y el silencio administrativo es positivo)	2017	40%	44%
Resolver el 90 % de las peticiones en un plazo inferior a 10 días, una vez formalizada la documentación necesaria. (El plazo legal es de tres meses y el silencio administrativo es positivo)	2018	42,3%	47%
Resolver el 90 % de las peticiones en un plazo inferior a 10 días, una vez formalizada la documentación necesaria. (El plazo legal es de tres meses y el silencio administrativo es positivo)	2019	99,74%	111%
Resolver el 90 % de las peticiones en un plazo inferior a 10 días, una vez formalizada la documentación necesaria. (El plazo legal es de tres meses y el silencio administrativo es positivo)	2020		-%

MODALIDAD 5: CAMBIO DE DATOS PERSONALES EN EL PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Cantidad de solicitudes de cambio de datos personales realizadas	2016	14.535
Cantidad de solicitudes de cambio de datos personales realizadas	2017	14.998
Cantidad de solicitudes de cambio de datos personales realizadas	2018	14.413
Cantidad de solicitudes de cambio de datos personales realizadas	2019	15.980

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Resolver el 90 % de las peticiones en un plazo inferior a 10 días, una vez formalizada la documentación necesaria.	2016	97,12%	108%
Resolver el 90 % de las peticiones en un plazo inferior a 10 días, una vez formalizada la documentación necesaria.	2017	99,43%	110%
Resolver el 90 % de las peticiones en un plazo inferior a 10 días, una vez formalizada la documentación necesaria.	2018	99,49%	110%
Resolver el 90 % de las peticiones en un plazo inferior a 10 días, una vez formalizada la documentación necesaria.	2019	99,32%	110%
Resolver el 90 % de las peticiones en un plazo inferior a 10 días, una vez formalizada la documentación necesaria.	2020		-%

MODALIDAD 6: ALTA EN EL PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES DE LA CIUDAD DE BARCELONA

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Cantidad de altas en el padrón realizadas	2016	106.073
Cantidad de altas en el padrón realizadas	2017	95.173
Cantidad de altas en el padrón realizadas	2018	101.251
Cantidad de altas en el padrón realizadas	2019	111.867

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Resolver el 90 % de las peticiones en un plazo inferior a 10 días, una vez formalizada la documentación necesaria. (El plazo legal es de tres meses y el silencio administrativo es positivo)	2016	97,39%	108%
Resolver el 90 % de las peticiones en un plazo inferior a 10 días, una vez formalizada la documentación necesaria. (El plazo legal es de tres meses y el silencio administrativo es positivo)	2017	95,58%	106%
Resolver el 90 % de las peticiones en un plazo inferior a 10 días, una vez formalizada la documentación necesaria. (El plazo legal es de tres meses y el silencio administrativo es positivo)	2018	96,58%	107%
Resolver el 90 % de las peticiones en un plazo inferior a 10 días, una vez formalizada la documentación necesaria. (El plazo legal es de tres meses y el silencio administrativo es positivo)	2019	96,77%	108%

legal es de tres meses y el silencio administrativo es positivo)			
Resolver el 90 % de las peticiones en un plazo inferior a 10 días, una vez formalizada la documentación necesaria. (El plazo legal es de tres meses y el silencio administrativo es positivo)	2020		-%

MODALIDAD 7: ALTA POR NACIMIENTO EN BARCELONA EN EL PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Cantidad de altas en el padrón realizadas	2016	8.176
Cantidad de altas en el padrón realizadas	2017	7.149
Cantidad de altas en el padrón realizadas	2018	6.293
Cantidad de altas en el padrón realizadas	2019	5.500

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Resolver el 90 % de las peticiones en un plazo inferior a 10 días, una vez formalizada la documentación necesaria. (El plazo legal es de tres meses y el silencio administrativo es positivo)	2016	100%	111%
Resolver el 90 % de las peticiones en un plazo inferior a 10 días, una vez formalizada la documentación necesaria. (El plazo legal es de tres meses y el silencio administrativo es positivo)	2017	100%	111%
Resolver el 90 % de las peticiones en un plazo inferior a 10 días, una vez formalizada la documentación necesaria. (El plazo legal es de tres meses y el silencio administrativo es positivo)	2018	98,85%	110%
Resolver el 90 % de las peticiones en un plazo inferior a 10 días, una vez formalizada la documentación necesaria. (El plazo legal es de tres meses y el silencio administrativo es positivo)	2019	97,47 %	108%
Resolver el 90 % de las peticiones en un plazo inferior a 10 días, una vez formalizada la documentación necesaria. (El plazo legal es de tres meses y el silencio administrativo es positivo)	2020		-%

MODALIDAD 8: BAJA POR DEFUNCIÓN EN EL PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Cantidad de bajas en el padrón realizadas	2016	1.282
Cantidad de bajas en el padrón realizadas	2017	1.365
Cantidad de bajas en el padrón realizadas	2018	1.322
Cantidad de bajas en el padrón realizadas	2019	1.228

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Realizar el 95 % de las bajas en el padrón de forma inmediata,	2016	100%	105%
--	------	------	------

una vez formalizada la documentación necesaria			
Realizar el 95 % de las bajas en el padrón de forma inmediata, una vez formalizada la documentación necesaria	2017	100%	105%
Realizar el 95 % de las bajas en el padrón de forma inmediata, una vez formalizada la documentación necesaria	2018	100%	105%
Realizar el 95 % de las bajas en el padrón de forma inmediata, una vez formalizada la documentación necesaria	2019	99,92%	105%
Realizar el 95 % de las bajas en el padrón de forma inmediata, una vez formalizada la documentación necesaria	2020		-%

MODALIDAD 9: CONSULTA, RECLAMACIÓN E INCLUSIÓN EN EL CENSO ELECTORAL

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Cantidad de reclamaciones en el censo electoral realizadas	2016	278
Cantidad de reclamaciones en el censo electoral realizadas	2017	594
Cantidad de reclamaciones en el censo electoral realizadas	2018	1.489
Cantidad de reclamaciones en el censo electoral realizadas	2019	2.630

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Comunicar a la Oficina del Censo Electoral (INE) el 100 % de las reclamaciones antes de siete días; es la Administración estatal quien debe comunicar su resolución al ciudadano	2016	100%	100%
Comunicar a la Oficina del Censo Electoral (INE) el 100 % de las reclamaciones antes de siete días; es la Administración estatal quien debe comunicar su resolución al ciudadano	2017	100%	100%
Comunicar a la Oficina del Censo Electoral (INE) el 100 % de las reclamaciones antes de siete días; es la Administración estatal quien debe comunicar su resolución al ciudadano	2018	77,9%	77,9%
Comunicar a la Oficina del Censo Electoral (INE) el 100 % de las reclamaciones antes de siete días; es la Administración estatal quien debe comunicar su resolución al ciudadano	2019	100%	100%
Comunicar a la Oficina del Censo Electoral (INE) el 100 % de las reclamaciones antes de siete días; es la Administración estatal quien debe comunicar su resolución al ciudadano	2020		-%

MODALIDAD 10: CONFIRMACIÓN DE RESIDENCIA EN BARCELONA PARA EXTRANJEROS COMUNITARIOS O ASIMILADOS Y PARA EXTRANJEROS CON TARJETA DE RESIDENCIA PERMANENTE

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Cantidad de confirmaciones de residencia realizadas	2016	5.223
---	------	-------

Cantidad de confirmaciones de residencia realizadas	2017	5.544
Cantidad de confirmaciones de residencia realizadas	2018	6.477
Cantidad de confirmaciones de residencia realizadas	2019	8.480

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Resolver el 95 % de las confirmaciones de residencia de forma inmediata, una vez formalizada la documentación necesaria	2016	99%	104%
Resolver el 95 % de las confirmaciones de residencia de forma inmediata, una vez formalizada la documentación necesaria	2017	97%	102%
Resolver el 95 % de las confirmaciones de residencia de forma inmediata, una vez formalizada la documentación necesaria	2018	96,97%	102%
Resolver el 95 % de las confirmaciones de residencia de forma inmediata, una vez formalizada la documentación necesaria	2019	97,37%	102%
Resolver el 95 % de las confirmaciones de residencia de forma inmediata, una vez formalizada la documentación necesaria	2020		-%

MODALIDAD 11: RENOVACIÓN DE EMPADRONAMIENTO EN BARCELONA PARA EXTRANJEROS NO COMUNITARIOS

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Cantidad de renovaciones de residencia realizadas	2016	19.131
Cantidad de renovaciones de residencia realizadas	2017	22.257
Cantidad de renovaciones de residencia realizadas	2018	21.343
Cantidad de renovaciones de residencia realizadas	2019	27.456

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Resolver el 95 % de las renovaciones de residencia de forma inmediata, una vez formalizada la documentación necesaria	2016	99%	104%
Resolver el 95 % de las renovaciones de residencia de forma inmediata, una vez formalizada la documentación necesaria	2017	96%	101%
Resolver el 95 % de las renovaciones de residencia de forma inmediata, una vez formalizada la documentación necesaria	2018	99,26%	104%
Resolver el 95 % de las renovaciones de residencia de forma inmediata, una vez formalizada la documentación necesaria	2019	98,95%	104%
Resolver el 95 % de las renovaciones de residencia de forma inmediata, una vez formalizada la documentación necesaria	2020		-%

SERVICIO: ARCHIVO DE POBLACIÓN

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de peticiones recibidas al año	2015	58.149
Consultas practicadas al año	2015	112.382
Número de peticiones recibidas al año	2016	58.303
Consultas practicadas al año	2016	76.721
Número de peticiones recibidas al año	2017	62.261
Consultas practicadas al año	2017	103.084
Número de peticiones recibidas al año	2018	63.379
Consultas practicadas al año	2018	108.301
Número de peticiones recibidas al año	2019	58.918
Consultas practicadas al año	2019	104.330

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Resolución del 90 % de las peticiones de certificados de empadronamiento en un plazo inferior a ocho días (plazo de entre tres a ocho días en función del volumen de la demanda y del tiempo necesario de la búsqueda), una vez formalizada la documentación necesaria.	2016	97,79%	109%
Entregar el 90 % de los informes padronales antes de 10 días	2016	98,82%	110%
Resolución del 90 % de las peticiones de certificados de empadronamiento en un plazo inferior a ocho días (plazo de entre tres a ocho días en función del volumen de la demanda y del tiempo necesario de la búsqueda), una vez formalizada la documentación necesaria.	2017	99,17%	110%
Entregar el 90 % de los informes padronales antes de 10 días	2017	96%	107%
Resolución del 90 % de las peticiones de certificados de empadronamiento en un plazo inferior a ocho días (plazo de entre tres a ocho días en función del volumen de la demanda y del tiempo necesario de la búsqueda), una vez formalizada la documentación necesaria.	2018	98,76%	110%
Entregar el 90 % de los informes padronales antes de 10 días	2018	100%	111%
Resolución del 90 % de las peticiones de certificados de empadronamiento en un plazo inferior a ocho días (plazo de entre tres a ocho días en función del volumen de la demanda y del tiempo necesario de la búsqueda), una vez formalizada la documentación necesaria.	2019	92%	102%
Entregar el 90 % de los informes padronales antes de 10 días	2019	100%	111%
Resolución del 90 % de las peticiones de certificados de	2020		-%

empadronamiento en un plazo inferior a ocho días (plazo de entre tres a ocho días en función del volumen de la demanda y del tiempo necesario de la búsqueda), una vez formalizada la documentación necesaria.			
Entregar el 90 % de los informes padronales antes de 10 días	2020		-%

MODALIDAD 1: CERTIFICADO DE EMPADRONAMIENTO

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Cantidad de certificados de empadronamiento emitidos al año	2015	55.567
Cantidad de certificados de empadronamiento emitidos al año	2016	53.209
Cantidad de certificados de empadronamiento emitidos al año	2017	54.647
Cantidad de certificados de empadronamiento emitidos al año	2018	55.837
Cantidad de certificados de empadronamiento emitidos al año	2019	53.347

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Resolución del 90 % de las peticiones de certificados de empadronamiento en un plazo inferior a ocho días (plazo de entre tres a ocho días en función del volumen de la demanda y del tiempo necesario de la búsqueda), una vez formalizada la documentación necesaria	2016	97,79%	109%
Resolución del 90 % de las peticiones de certificados de empadronamiento en un plazo inferior a ocho días (plazo de entre tres a ocho días en función del volumen de la demanda y del tiempo necesario de la búsqueda), una vez formalizada la documentación necesaria	2017	99,17%	110%
Resolución del 90 % de las peticiones de certificados de empadronamiento en un plazo inferior a ocho días (plazo de entre tres a ocho días en función del volumen de la demanda y del tiempo necesario de la búsqueda), una vez formalizada la documentación necesaria	2018	98,76%	110%
Resolución del 90 % de las peticiones de certificados de empadronamiento en un plazo inferior a ocho días (plazo de entre tres a ocho días en función del volumen de la demanda y del tiempo necesario de la búsqueda), una vez formalizada la documentación necesaria	2019	92%	102%
Resolución del 90 % de las peticiones de certificados de empadronamiento en un plazo inferior a ocho días (plazo de entre tres a ocho días en función del volumen de la demanda y del tiempo necesario de la búsqueda), una vez formalizada la documentación necesaria	2020		-%

MODALIDAD 2: INFORME PADRONAL

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Cantidad de informes padronales emitidos al año	2015	2.582
Cantidad de informes padronales emitidos al año	2016	5.094
Cantidad de informes padronales emitidos al año	2017	7.614
Cantidad de informes padronales emitidos al año	2018	7.542
Cantidad de informes padronales emitidos al año	2019	5.571

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Entregar el 90 % de los informes padronales antes de 10 días	2016	98,82%	110%
Entregar el 90 % de los informes padronales antes de 10 días	2017	96%	107%
Entregar el 90 % de los informes padronales antes de 10 días	2018	100%	111%
Entregar el 90 % de los informes padronales antes de 10 días	2019	100%	111%
Entregar el 90 % de los informes padronales antes de 10 días	2020		-%