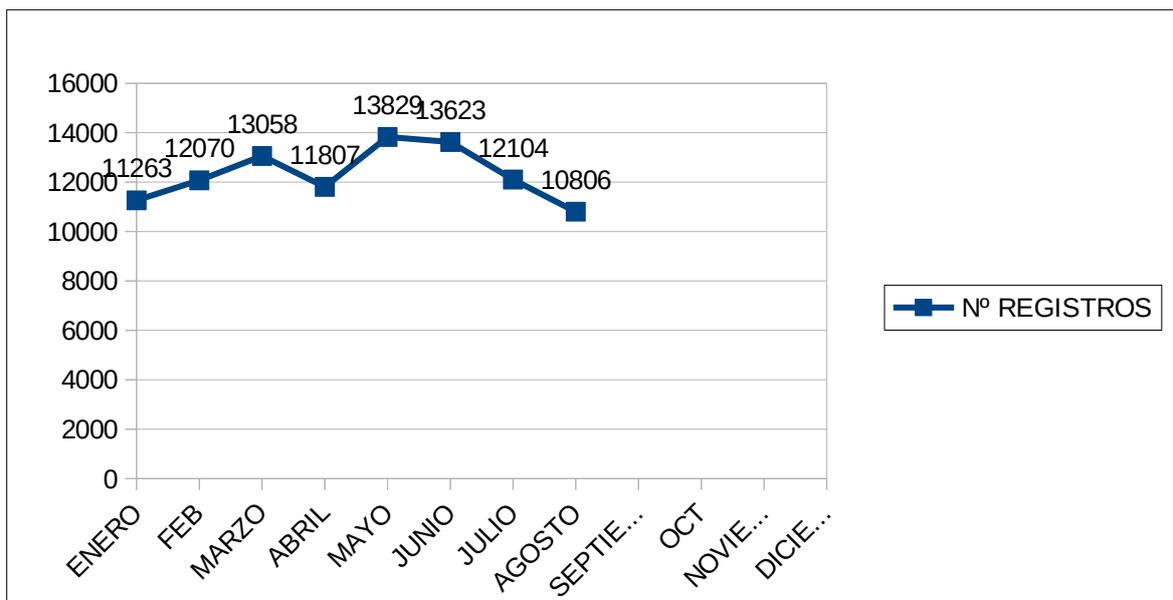


INFORME DETALLADO 010
AGOSTO 2021

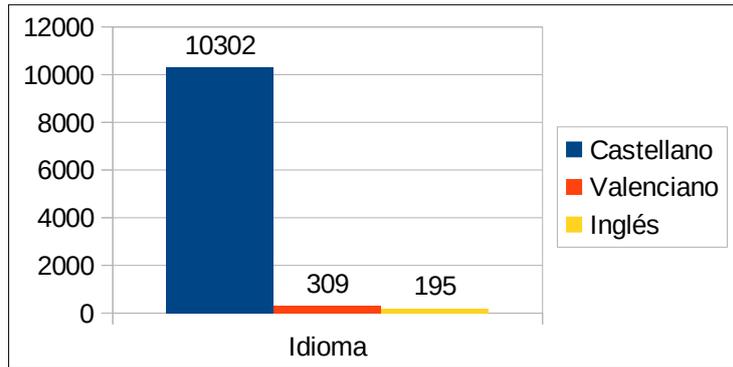
Nº TOTAL DE REGISTROS EN EL MES DE AGOSTO: 10.806. El total de registros (consultas) desde el inicio del servicio (19.12.16) hasta el 31 de agosto de 2021 es de **309.404**.

EVOLUCIÓN NÚMERO DE REGISTROS POR MESES 2021



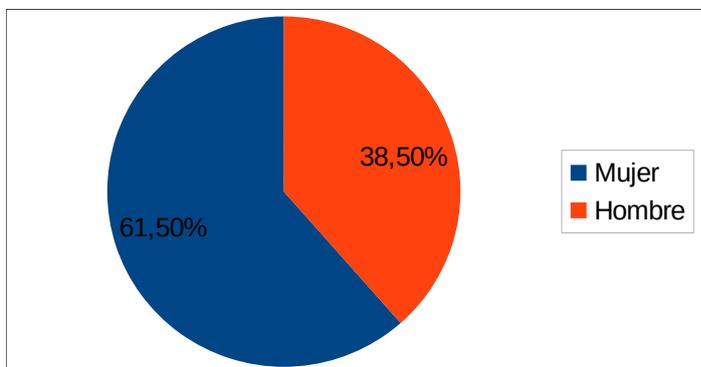
Idiomas

Idioma	Total consultas	%
Castellano	10.302	95,34%
Valenciano	309	2,86%
Inglés	195	1,80%
TOTAL	10.806	100%



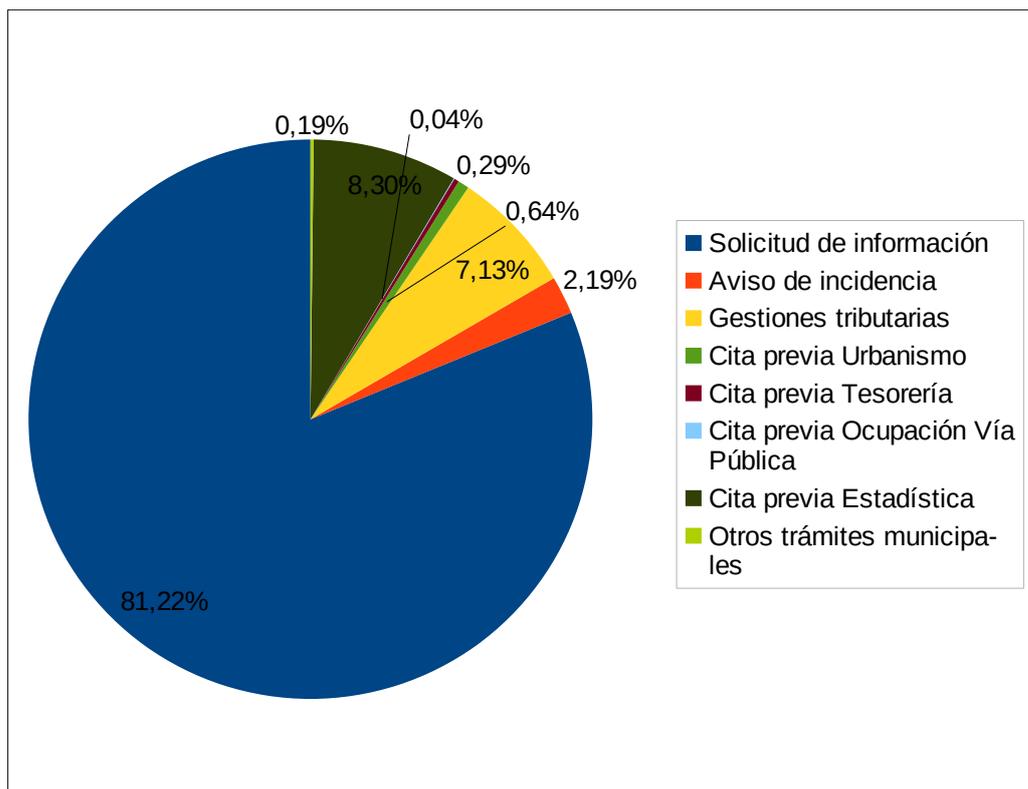
Sexo

Sexo	Total consultas	%
Mujer	6.646	61,50%
Hombre	4.160	38,50%
TOTAL	10.806	100%



Tipología de consulta

Tipología	Total consultas	%
Solicitud de información	8.778	81,23%
Aviso de incidencia	237	2,19%
Gestiones tributarias	770	7,13%
Cita previa Urbanismo	69	0,64%
Cita previa Tesorería	31	0,29%
Cita previa Ocupación Vía Pública	4	0,04%
Cita previa Estadística	897	8,30%
Otros trámites municipales	20	0,19%
TOTAL	10806	100%



Registros por rango horario

Horas	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00 a 20:00	Total
Total	1496	1444	1490	1737	1600	1129	672	616	617	5	0	10806



A continuación detallamos el número de consultas por servicio /departamento así como el contenido concreto de las consultas.

Servicio O Departamento	N° consultas	%
Alcaldía	459	4,25%
Acción Social	152	1,41%
Cementerio	11	0,10%
Comercio y Hostelería	2	0,02%
Consumo	175	1,62%
Contratación	2	0,02%
Cooperación	-	-
Coordinación de Proyectos	1	0,01%
Cultura	29	0,27%
Deportes	11	0,10%
ECON-HAC. Att. Contribuyente	770	7,13%
ECON-HAC. Intervención	9	0,08%
ECON-HAC. Tesorería	51	0,47%
Educación	39	0,36%
Empleo	21	0,19%
Estadística	5081	47,02%
Fiestas	7	0,06%
Igualdad	-	-
Infraestructuras y Mantenimiento	111	1,03%
Inmigración	21	0,19%
Juventud	1	0,01%
Limpieza Pública	114	1,05%
Medio Ambiente	9	0,08%
Memoria Histórica	-	-
Mercados	4	0,04%
Movilidad y Accesibilidad	291	2,69%
Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática	100	0,93%
Ocupación Vía Pública	30	0,28%
Participación Ciudadana	341	3,16%
Patrimonio	1	0,01%
Plaza de Toros	1	0,01%
Recursos Humanos	20	0,19%
Sanidad	38	0,35%
Seguridad	36	0,33%
Turismo y Playas	33	0,31%
Urbanismo	101	0,93%
URB- Información Urbanística	247	2,29%
URB- Disciplina Urbanística	4	0,04%
URB- Conservación de Inmuebles	5	0,05%
Vivienda	4	0,04%
Otros organismos	324	3,00%
Mancomunidad	35	0,32%
Síndic de Greuges	-	-
Aguas Municipalizadas	9	0,08%
Otros	396	3,66%
SAIC	1690	15,64%
Otros trámites municipales	20	0,19%
TOTAL	10806	100,00%

SERVICIO O DEPARTAMENTO	CONSULTA RELACIONADA CON:	N° Consultas
<u>1 ALCALDÍA</u>	1.1 Registro General (Horario, Ventanilla Única, compulsas documentos...)	442
	1.2 Asesoría Jurídica (reclamaciones al Ayuntamiento)	2
	1.3 Enlaces Civiles	11
	1.4 Protocolo	1
	1.5 Prensa e Imagen	1
	1.6 Normativa municipal vigente	
	1.7 Otros Alcaldía	2
<u>2 ACCIÓN SOCIAL</u>	2.1 Información General (ayudas emergencia, asistencia domiciliaria, dependencia...)	88
	2.2 Centros Sociales (Equipo de atención e intervención: trabajadores sociales, psicólogos, educadores...)	41
	2.3 Centros Comunitarios (Actividades, solicitud de espacios...)	
	2.4 Centros Municipales de Mayores (talleres, actividades...)	1
	2.5 Centros Socioeducativos (Juveniles: actividades, talleres...)	
	2.6 Centro de Acogida e Inserción para Personas sin Hogar (antiguo Albergue)	
	2.7 Punto de Información municipal sobre discapacidad	
	2.8 Otros Acción Social	22
<u>3 CEMENTERIO</u>	3.1 Información General (horarios, acceso...)	5
	3.2 Trámites funerarios	5
	3.3 Mantenimiento de instalaciones	1
	3.4 Otros Cementerio	
<u>4 COMERCIO Y HOSTELERÍA</u>	4.1 Información General (festivos autorizados apertura...)	
	4.2 Otros Comercio y Hostelería	2
<u>5 CONSUMO</u>	5.1 Información General	3
	5.2 Centro de Recursos de Consumo (talleres...)	
	5.3 OMIC- Oficina Municipal de Atención al Consumidor	168
	5.4 Otros Consumo	4
<u>6 CONTRATACIÓN</u>	6.1 Información General (contratar con el ayto, Mesa de Contratación, Registro de Licitadores...)	2
	6.2 Perfil del Contratante	
	6.3 Otros Contratación	

<u>7 COOPERACIÓN</u>	7.1 Información General	
	7.2 Centro de Asociaciones y Voluntariado de Alicante	
	7.3 Otros Cooperación	
<u>8 COORDINACIÓN DE PROYECTOS</u>	8.1 Información General (Transparencia)	
	8.2 Solicitud de espacios polivalentes	
	8,3 Convocatorias publicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)	
	8.4 Otros Coordinación de Proyectos	1
<u>9 CULTURA</u>	9.1 Información General (horarios, espacios, agenda cultural...)	26
	9.2 Aula Abierta (actividades, talleres...)	1
	9.3 Otros Cultura	2
<u>10 DEPORTES</u>	10.1 Información General (Deporte Escolar, horarios, instalaciones, inscripciones en actividades...)	8
	10.2 Reserva de instalaciones	2
	10.3 Otros Deportes	1
<u>ECONOMÍA Y HACIENDA</u>		
<u>11 ECON-HAC. Att. Contribuyente</u>	11.1 Información General Tributos (pago, pago online, bonificaciones fiscales, aplazamientos/fraccionamientos, domiciliaciones, certificado de bienes, autoliquidación de tasas municipales, alta-baja en padrón de vehículos...)	296
770		7,13%
	11.2 IBI Urbano / Basuras	185
	11.3 IBI rústico	1
	11.4 IVTM	111
	11.5 IAE	2
	11.6 Pago vados	1
	11.7 Plusvalía	166
	11.8 ICIO	7
	11.9 Otros Atenc. Al Contribuy.	1
<u>12 ECON-HAC. Intervención</u>	12.1 Facturación	5
	12.2 Alta a Terceros	4
	12.3 Otros Intervención	
<u>13 ECON-HAC. Tesorería</u>	13.1 Cita Previa Tesorería	31
	13.2 Certificado de No Deudas	2

	13.3 Duplicado de recibos	9
	13.4 Otros Tesorería	9
<u>14 EDUCACIÓN</u>	14.1 Información General (colegios públicos, horarios...)	14
	14.2 Matriculación Escolar	15
	14.3 Escuelas Infantiles	3
	14.4 Programas y Actividades (absentismo, prevención...)	
	14.5 Otros Educación	7
<u>15 EMPLEO- AGENCIA DESARROLLO LOCAL</u>	15.1 Información General (programas de formación, empleo, actividades...)	10
	15.2 Apoyo a empresarios y emprendedores (Viveros de Empresas – Centro de Emprendedores)	10
	15.3 Solicitud espacios polivalentes	1
	15.4 Otros Empleo	
<u>16 ESTADÍSTICA</u>	16.1 Callejero Urbano	4
5.081 47,02%		
	16.2 Reposición placas denominación vías públicas	
	16.3 Censo Electoral - Elecciones	
	16.4 Información General Padrón Municipal (documentación, autorizaciones, informes- certificados, altas, modificaciones...)	4166
	16.5 Cita Previa Estadística	897
	16.6 Otros Estadística	14
<u>17 FIESTAS</u>	17.1 Información General (programas, horarios, eventos...)	7
	17.2 Solicitudes (reserva de espacios, actos en la vía pública...)	
	17.3 Otros Fiestas	
<u>18 IGUALDAD</u>	18.1 Información General (Planes de Igualdad, actividades prevención, proyectos...)	
	18.2 Unidad de Atención Integral Víctimas de Violencia de Género (Equipo de atención e intervención)	
	18.3 Otros Igualdad	
<u>19 INFRAESTRUCTU RAS Y MANTENIMIENT O</u>	19.1 Alumbrado Público	23
	19.2 Mantenimiento Dependencias y Colegios	4
	19.3 Mantenimiento Instalaciones Deportivas	
	19.4 Señalización provisional (trapas levantadas, agujeros...)	1

	19.5 Mobiliario Urbano	11
	19.6 Zonas Verdes	49
	19.7 Vías y Obras	20
	19.8 Otros Infraestructuras	3
<u>20 INMIGRACIÓN</u>	20.1 Información General (horarios, actividades, eventos...)	11
	20.2 Oficina de Atención a las Personas Migradas	1
	20.3 Informes de Habitabilidad	8
	20.4 Otros Inmigración	1
<u>21 JUVENTUD</u>	21.1 Información General (horarios, actividades, programas...)	1
	21.2 Asesorías Juveniles (Infosex, A. Jurídica, A. Transtornos Alimentarios...)	
	21.3 Otros Juventud	
<u>22 LIMPIEZA PÚBLICA</u>	22.1 Información General (UTE, Línea 900 – WhatsApp; Ecoparque, Ecopunto, 5º Contenedor; autorizaciones reparto publicidad en la calle...)	51
	22.2 Incidencias	57
	22.3 Otros limpieza	6
<u>23 MEDIO AMBIENTE</u>	23.1 Información General (actividades, protección/educación medioambiental, eventos...)	5
	23.2 Otros Medio Ambiente	4
<u>24 MEMORIA HISTÓRICA</u>	24.1 Información General (refugios antiaéreos, Centro Interpretación Guerra Civil...)	
	24.2 Otros Memoria Histórica	
<u>25 MERCADOS</u>	25.1 Información General (horarios, instalaciones...)	3
	25.2 Traspasos, cesiones... de puestos (mercados interiores y mercadillos)	
	25.3 Otros Mercados	1
<u>26 MOVILIDAD Y ACCESIBILIDAD</u>	26.1 Información General (Zona estacionamiento regulado, azul – naranja, app pago; tarjeta aparcamiento discapacitados, actividades, eventos...)	36
	26.2 Sala de Control de Tráfico (Semáforos)	2
	26.3 Transporte Público (bonos transporte, apps de pago bus...)	5
	26.4 Sanciones	204
	26.5 Vados	17
	26.6 Solicitud ocupación calzada (contenedores obra, mudanza, grúas elevadoras...)	25
	26.7 Otros Movilidad	2

<u>27 NUEVAS TECNOLOGÍAS, INNOVACIÓN E INFORMÁTICA</u>	27.1 Sede Electrónica	22
	27.2 Tarjeta Ciudadana Alicante (TCA)- Certif. Digital	77
	27.3 Otros Informática	1
<u>28 OCUPACIÓN VÍA PÚBLICA</u>	28.1 Cita Previa Ocupación Vía Pública	4
	28.2 Solicitud autorización uso de espacios públicos (veladores, casetas, puestos ambulantes, banderolas farolas...)	23
	28.3 Otros Ocupación Vía Pública	3
<u>29 PARTICIPACIÓN CIUDADANA</u>	29.1 Información General (Registro Asociaciones...)	2
	29.2 Espacio de Participación Ciudadana (propuestas servicios, recursos... de nueva creación para mejorar la ciudad).	2
	29.3 Juntas de Distrito	337
	29.4 Otros Participación Ciudadana	
<u>30 PATRIMONIO</u>	30.1 Información General (titularidad municipal, cesiones de terrenos particulares al ayto...)	
	30.2 Otros Patrimonio	1
<u>31 PLAZA DE TOROS</u>	31.1 Información General	
	31.2 Espectáculos	1
	31.3 Escuela Taurina	
	31.4 Museo Taurino	
	31.5 Otros Pza. Toros	
<u>32 RECURSOS HUMANOS</u>	32.1 Gestión personal municipal (formación, nóminas, permutas...)	2
	32.2 Oposiciones, bolsas de empleo, concursos.	15
	32.3 Becas/ prácticas	
	32.4 Convenios	
	32.5 Otros RRHH	3
<u>33 SANIDAD</u>	33.1 Información General	4
	33.2 Denuncias Sanitarias	8
	33.3 Protección Animal (padrón animales, permisos razas peligrosas, avisos...)	26
	33.4 Otros Sanidad	

<u>34 SEGURIDAD</u>	34.1 Información General (actividades, eventos...)	1
	34.2 Policía Local (depósitos vehículos, objetos perdidos, informes policiales...)	29
	34.3 Bomberos	4
	34.4 Protección Civil- Agrupación Voluntarios	
	34.5 Otros Seguridad	2
<u>35 TURISMO Y PLAYAS- PATRONATO</u>	35.1 Información General Turismo (actividades, eventos...)	16
	35.2 Información Playas (autorización pesca deportiva, playas caninas, socorristas, accesibilidad, pasarelas, lavapies...)	15
	35.3 Otros Turismo y Playas	2
<u>36 URBANISMO</u>	36.1 Cita Previa Urbanismo	69
	36.2 Información proyectos en vía pública	2
	36.3 Información proyectos edificios públicos	6
	36.4 Otros Urbanismo	24
<u>37 URB- Información Urbanística</u>	37.1 Infracciones y sanciones urbanísticas	
	37.2 Autorizaciones ocupación vía pública en materia de urbanismo (no calzadas).	5
	37.3 Información General sobre licencias de obra, cédulas de habitabilidad, aperturas, actividades y revisión documental	223
	37.4 Información sobre tasas, vista de expedientes y reproducción de documentos.	19
<u>38 URB- Disciplina Urbanística</u>	38.1 Denuncias por modificaciones o molestias en locales o edificios privados	4
<u>39 URB- Conservación de Inmuebles</u>	39.1 Inmuebles abandonados	1
	39.2 Desperfectos en viviendas y locales particulares	3
	39.3 Solares particulares	1
<u>40 VIVIENDA</u>	40.1 Información General (alquileres, cesión espacios...)	4
	40.2 Asesoramiento y mediación conflictos hipotecarios	
	40.3 Intermediación Social Inmobiliaria	
	40.4 Otros Vivienda	
<u>41 OTROS</u>	41.1 Otros organismos (Diputación, Consellería- TRAM, otros	324

<u>ORGANISMOS</u>	aytos, Subdelegación....)	
<u>42 MANCOMUN.</u>	42.1 Mancomunidad (desratizaciones, desinsectaciones...)	35
<u>43 SÍNDIC DE GREUGES</u>	43.1 Síndic de Greuges	
<u>44 AGUAS MUN.</u>	44.1 Aguas Municipalizadas (agua potable, alcantarillado...)	9
<u>45 OTROS</u>	45.1 Otros (Vectalia, Iberdrola...)	396
<u>46 SAIC</u> 1.690 15,64%	46.1 OAC	1679
	46.2 010	7
	46.3 Oficina Sugerencias y Reclamaciones	3
	46.4 Oficina de Relaciones con el usuario/a	
	46.5 Redes Sociales	
	46.6 Otros SAIC	1
<u>Otros trámites municipales</u>		20
<u>TOTAL</u>		10806