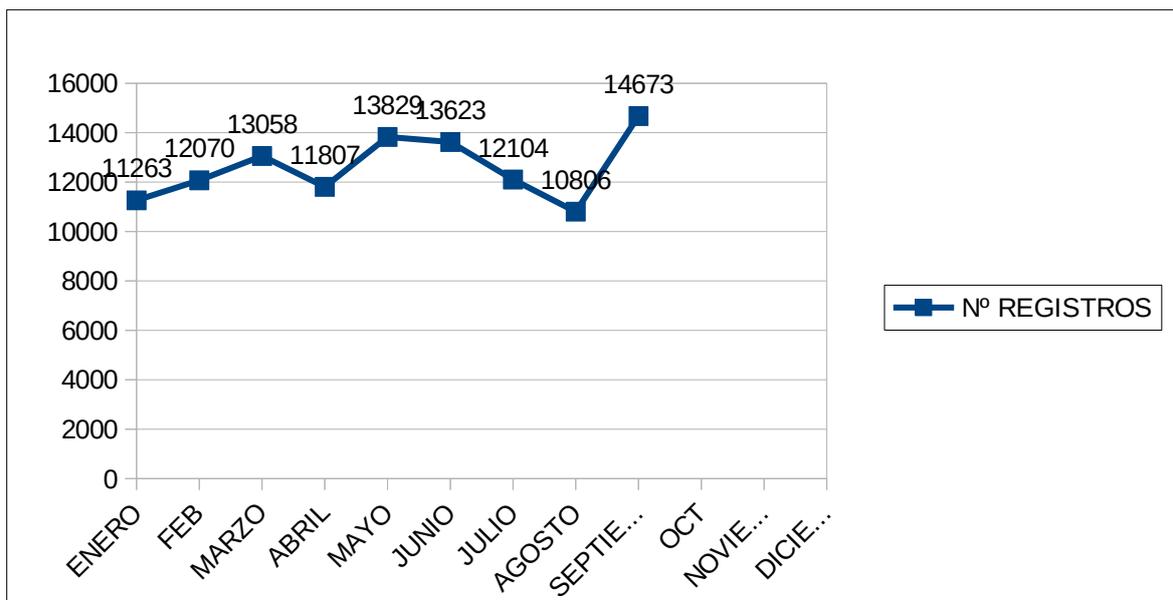


**INFORME DETALLADO 010**  
**SEPTIEMBRE 2021**

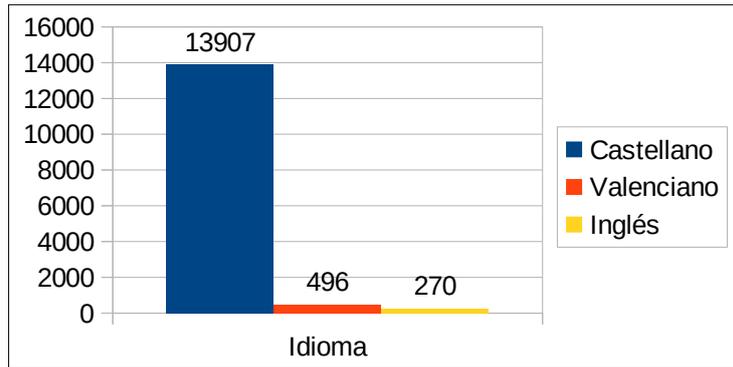
**Nº TOTAL DE REGISTROS EN EL MES DE SEPTIEMBRE: 14.673.** El total de registros (consultas) desde el inicio del servicio (19.12.16) hasta el 30 de septiembre de 2021 es de **313.271**.

**EVOLUCIÓN NÚMERO DE REGISTROS POR MESES 2021**



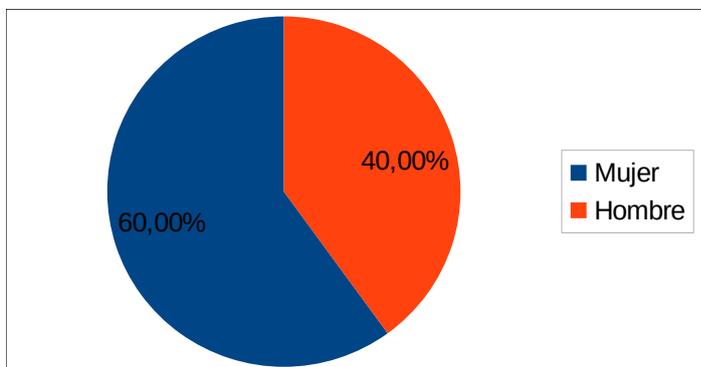
**Idiomas**

| <b>Idioma</b> | <b>Total consultas</b> | <b>%</b>    |
|---------------|------------------------|-------------|
| Castellano    | 13.907                 | 94,78%      |
| Valenciano    | 496                    | 3,38%       |
| Inglés        | 270                    | 1,84%       |
| <b>TOTAL</b>  | <b>14673</b>           | <b>100%</b> |



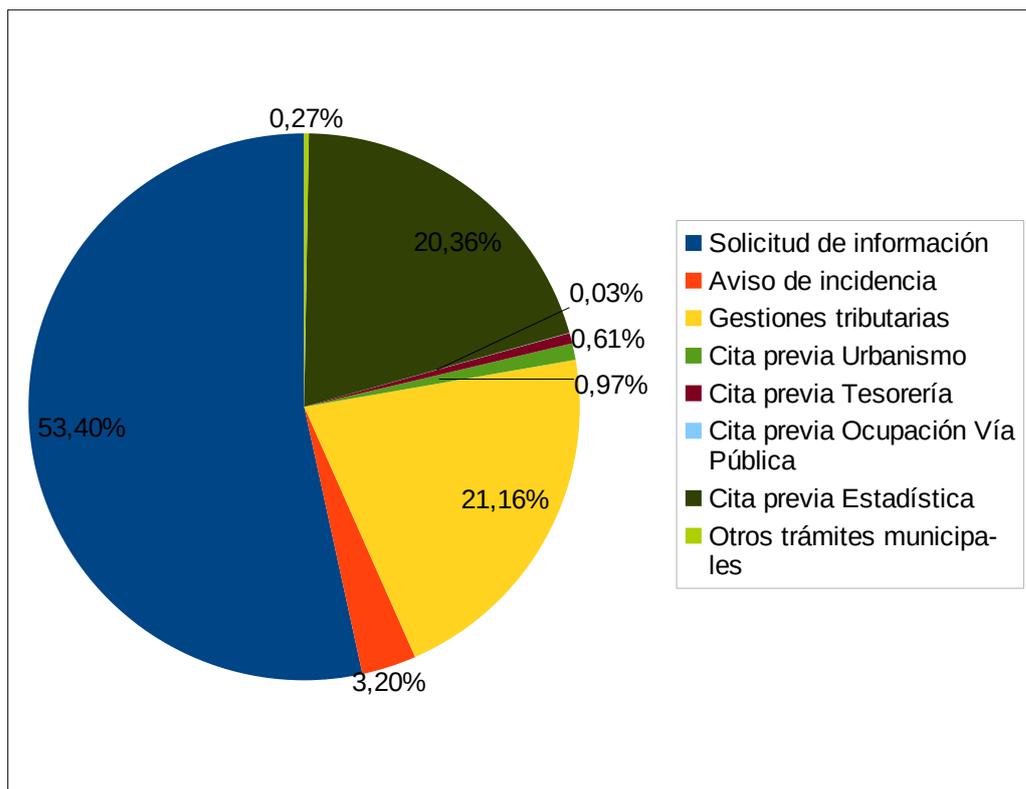
### Sexo

| Sexo         | Total consultas | %           |
|--------------|-----------------|-------------|
| Mujer        | 8.804           | 60,00%      |
| Hombre       | 5.869           | 40,00%      |
| <b>TOTAL</b> | <b>14.673</b>   | <b>100%</b> |



## Tipología de consulta

| <b>Tipología</b>                  | <b>Total consultas</b> | <b>%</b>      |
|-----------------------------------|------------------------|---------------|
| Solicitud de información          | <b>9.886</b>           | <b>67,38%</b> |
| Aviso de incidencia               | 329                    | 2,24%         |
| Gestiones tributarias             | <b>2.173</b>           | <b>14,81%</b> |
| Cita previa Urbanismo             | 100                    | 0,68%         |
| Cita previa Tesorería             | 63                     | 0,43%         |
| Cita previa Ocupación Vía Pública | 3                      | 0,02%         |
| Cita previa Estadística           | <b>2.091</b>           | <b>14,25%</b> |
| Otros trámites municipales        | 28                     | 0,19%         |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>14673</b>           | <b>100%</b>   |



## 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<br>a<br>20:00 | Total |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------------------|-------|
| Total | 2430  | 2048  | 2071  | 2141  | 2203  | 1588  | 749   | 717   | 720   | 6     | 0                   | 14673 |



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

| <b>Servicio O Departamento</b>               | <b>N° consultas</b> | <b>%</b>       |
|--|---------------------|----------------|
| Alcaldía                                     | 499                 | 3,40%          |
| Acción Social                                | 181                 | 1,23%          |
| Cementerio                                   | 9                   | 0,06%          |
| Comercio y Hostelería                        | 16                  | 0,11%          |
| Consumo                                      | 163                 | 1,11%          |
| Contratación                                 | 7                   | 0,05%          |
| Cooperación                                  | 1                   | 0,01%          |
| Coordinación de Proyectos                    | 1                   | 0,01%          |
| Cultura                                      | 41                  | 0,28%          |
| Deportes                                     | 49                  | 0,33%          |
| ECON-HAC. Att. Contribuyente                 | <b>2173</b>         | <b>14,81%</b>  |
| ECON-HAC. Intervención                       | 18                  | 0,12%          |
| ECON-HAC. Tesorería                          | 103                 | 0,70%          |
| Educación                                    | 124                 | 0,85%          |
| Empleo                                       | 20                  | 0,14%          |
| Estadística                                  | <b>5362</b>         | <b>36,54%</b>  |
| Fiestas                                      | 7                   | 0,05%          |
| Igualdad                                     | 1                   | 0,01%          |
| Infraestructuras y Mantenimiento             | 164                 | 1,12%          |
| Inmigración                                  | 44                  | 0,30%          |
| Juventud                                     | 8                   | 0,05%          |
| Limpieza Pública                             | 107                 | 0,73%          |
| Medio Ambiente                               | 15                  | 0,10%          |
| Memoria Histórica                            | -                   | -              |
| Mercados                                     | 6                   | 0,04%          |
| Movilidad y Accesibilidad                    | 365                 | 2,49%          |
| Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática | 89                  | 0,61%          |
| Ocupación Vía Pública                        | 40                  | 0,27%          |
| Participación Ciudadana                      | 371                 | 2,53%          |
| Patrimonio                                   | 1                   | 0,01%          |
| Plaza de Toros                               | -                   | -              |
| Recursos Humanos                             | 69                  | 0,47%          |
| Sanidad                                      | 24                  | 0,16%          |
| Seguridad                                    | 48                  | 0,33%          |
| Turismo y Playas                             | 27                  | 0,18%          |
| Urbanismo                                    | 149                 | 1,02%          |
| URB- Información Urbanística                 | 311                 | 2,12%          |
| URB- Disciplina Urbanística                  | 2                   | 0,01%          |
| URB- Conservación de Inmuebles               | 3                   | 0,02%          |
| Vivienda                                     | 8                   | 0,05%          |
| Otros organismos                             | 445                 | 3,03%          |
| Mancomunidad                                 | 34                  | 0,23%          |
| Síndic de Greuges                            | 2                   | 0,01%          |
| Aguas Municipalizadas                        | 2                   | 0,01%          |
| Otros  | 664                 | 4,53%          |
| SAIC   | <b>2872</b>         | <b>19,57%</b>  |
| Otros trámites municipales                   | 28                  | <b>0,19%</b>   |
| <b>TOTAL</b>                                 | <b>14673</b>        | <b>100,00%</b> |

| <b>SERVICIO O DEPARTAMENTO</b>        | <b>CONSULTA RELACIONADA CON:</b>  | <b>N° Consultas</b> |
|---------------------------------------|---|---------------------|
| <b><u>1 ALCALDÍA</u></b>              | <b>1.1</b> Registro General (Horario, Ventanilla Única, compulsas documentos...)                                  | 460                 |
|                                       | <b>1.2</b> Asesoría Jurídica (reclamaciones al Ayuntamiento)  | 7                   |
|                                       | <b>1.3</b> Enlaces Civiles  | 15                  |
|                                       | <b>1.4</b> Protocolo  | 4                   |
|                                       | <b>1.5</b> Prensa e Imagen  | 2                   |
|                                       | <b>1.6</b> Normativa municipal vigente  | 1                   |
|                                       | <b>1.7</b> Otros Alcaldía   | 10                  |
| <b><u>2 ACCIÓN SOCIAL</u></b>         | <b>2.1</b> Información General (ayudas emergencia, asistencia domiciliaria, dependencia...)                       | 78                  |
|                                       | <b>2.2</b> Centros Sociales (Equipo de atención e intervención: trabajadores sociales, psicólogos, educadores...) | 72                  |
|                                       | <b>2.3</b> Centros Comunitarios (Actividades, solicitud de espacios...)   | 3                   |
|                                       | <b>2.4</b> Centros Municipales de Mayores (talleres, actividades...)  | 3                   |
|                                       | <b>2.5</b> Centros Socioeducativos (Juveniles: actividades, talleres...)  | 1                   |
|                                       | <b>2.6</b> Centro de Acogida e Inserción para Personas sin Hogar (antiguo Albergue)                               | 1                   |
|                                       | <b>2.7</b> Punto de Información municipal sobre discapacidad  |                     |
|                                       | <b>2.8</b> Otros Acción Social  | 23                  |
| <b><u>3 CEMENTERIO</u></b>            | <b>3.1</b> Información General (horarios, acceso...)  | 3                   |
|                                       | <b>3.2</b> Trámites funerarios  | 3                   |
|                                       | <b>3.3</b> Mantenimiento de instalaciones   | 1                   |
|                                       | <b>3.4</b> Otros Cementerio   | 2                   |
| <b><u>4 COMERCIO Y HOSTELERÍA</u></b> | <b>4.1</b> Información General (festivos autorizados apertura...)   | 12                  |
|                                       | <b>4.2</b> Otros Comercio y Hostelería  | 4                   |
| <b><u>5 CONSUMO</u></b>               | <b>5.1</b> Información General  | 8                   |
|                                       | <b>5.2</b> Centro de Recursos de Consumo (talleres...)  |                     |
|                                       | <b>5.3</b> OMIC- Oficina Municipal de Atención al Consumidor  | 153                 |
|                                       | <b>5.4</b> Otros Consumo  | 2                   |
| <b><u>6 CONTRATACIÓN</u></b>          | <b>6.1</b> Información General (contratar con el ayto, Mesa de Contratación, Registro de Licitadores...)          | 7                   |
|                                       | <b>6.2</b> Perfil del Contratante   |                     |
|                                       | <b>6.3</b> Otros Contratación   |                     |

|   |  |             |
|---|--|-------------|
| <b><u>7 COOPERACIÓN</u></b>                                       | <b>7.1 Información General</b>   |             |
|   | <b>7.2 Centro de Asociaciones y Voluntariado de Alicante</b>   | 1           |
|   | <b>7.3 Otros Cooperación</b>   |             |
| <b><u>8 COORDINACIÓN DE PROYECTOS</u></b>                         | <b>8.1 Información General (Transparencia)</b>   | 1           |
|   | <b>8.2 Solicitud de espacios polivalentes</b>  |             |
|   | <b>8,3 Convocatorias publicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)</b>   |             |
|   | <b>8.4 Otros Coordinación de Proyectos</b>   |             |
| <b><u>9 CULTURA</u></b>   | <b>9.1 Información General (horarios, espacios, agenda cultural...)</b>  | 27          |
|   | <b>9.2 Aula Abierta (actividades, talleres...)</b>   | 10          |
|   | <b>9.3 Otros Cultura</b>   | 4           |
| <b><u>10 DEPORTES</u></b>   | <b>10.1 Información General (Deporte Escolar, horarios, instalaciones, inscripciones en actividades...)</b>  | 46          |
|   | <b>10.2 Reserva de instalaciones</b>   |             |
|   | <b>10.3 Otros Deportes</b>   | 3           |
| <b><u>ECONOMÍA Y HACIENDA</u></b>                                 |  |             |
| <b><u>11 ECON-HAC. Att. Contribuyente</u></b><br>2173      14,81% | <b>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...)</b> | <b>582</b>  |
|   | <b>11.2 IBI Urbano / Basuras</b>   | <b>210</b>  |
|   | <b>11.3 IBI rústico</b>  | <b>15</b>   |
|   | <b>11.4 IVTM</b>   | <b>1076</b> |
|   | <b>11.5 IAE</b>  | <b>40</b>   |
|   | <b>11.6 Pago vados</b>   | <b>6</b>    |
|   | <b>11.7 Plusvalía</b>  | <b>225</b>  |
|   | <b>11.8 ICIO</b>   | <b>13</b>   |
|   | <b>11.9 Otros Atenc. Al Contribuy.</b>   | <b>6</b>    |
| <b><u>12 ECON-HAC. Intervención</u></b>                           | <b>12.1 Facturación</b>  | 10          |
|   | <b>12.2 Alta a Terceros</b>  | 8           |
|   | <b>12.3 Otros Intervención</b>   |             |
| <b><u>13 ECON-HAC. Tesorería</u></b>                              | <b>13.1 Cita Previa Tesorería</b>  | 63          |
|   | <b>13.2 Certificado de No Deudas</b>   | 1           |

|   |  |             |
|---|--|-------------|
|   | <b>13.3 Duplicado de recibos</b>   | 16          |
|   | <b>13.4 Otros Tesorería</b>  | 23          |
| <b><u>14 EDUCACIÓN</u></b>  | <b>14.1 Información General (colegios públicos, horarios...)</b>   | 46          |
|   | <b>14.2 Matriculación Escolar</b>  | 64          |
|   | <b>14.3 Escuelas Infantiles</b>  | 3           |
|   | <b>14.4 Programas y Actividades (absentismo, prevención...)</b>  | 2           |
|   | <b>14.5 Otros Educación</b>  | 9           |
| <b><u>15 EMPLEO-<br/>AGENCIA<br/>DESARROLLO<br/>LOCAL</u></b>       | <b>15.1 Información General (programas de formación, empleo, actividades...)</b>   | 9           |
|   | <b>15.2 Apoyo a empresarios y emprendedores (Viveros de Empresas – Centro de Emprendedores)</b>                                    | 9           |
|   | <b>15.3 Solicitud espacios polivalentes</b>  |             |
|   | <b>15.4 Otros Empleo</b>   | 2           |
| <b><u>16 ESTADÍSTICA</u></b>  | <b>16.1 Callejero Urbano</b>   | <b>4</b>    |
| <b>5362      36,54%</b>   |  |             |
|   | <b>16.2 Reposición placas denominación vías públicas</b>   | <b>2</b>    |
|   | <b>16.3 Censo Electoral - Elecciones</b>   | <b>2</b>    |
|   | <b>16.4 Información General Padrón Municipal (documentación, autorizaciones, informes- certificados, altas, modificaciones...)</b> | <b>3257</b> |
|   | <b>16.5 Cita Previa Estadística</b>  | <b>2091</b> |
|   | <b>16.6 Otros Estadística</b>  | <b>6</b>    |
| <b><u>17 FIESTAS</u></b>  | <b>17.1 Información General (programas, horarios, eventos...)</b>  | 4           |
|   | <b>17.2 Solicitudes (reserva de espacios, actos en la vía pública...)</b>  | 1           |
|   | <b>17.3 Otros Fiestas</b>  | 2           |
| <b><u>18 IGUALDAD</u></b>   | <b>18.1 Información General (Planes de Igualdad, actividades prevención, proyectos...)</b>   | 1           |
|   | <b>18.2 Unidad de Atención Integral Víctimas de Violencia de Género (Equipo de atención e intervención)</b>                        |             |
|   | <b>18.3 Otros Igualdad</b>   |             |
| <b><u>19<br/>INFRAESTRUCTU<br/>RAS Y<br/>MANTENIMIENT<br/>O</u></b> | <b>19.1 Alumbrado Público</b>  | 33          |
|   | <b>19.2 Mantenimiento Dependencias y Colegios</b>  | 3           |
|   | <b>19.3 Mantenimiento Instalaciones Deportivas</b>   |             |
|   | <b>19.4 Señalización provisional (trapas levantadas, agujeros...)</b>  | 3           |

|  |   |     |
|--|---|-----|
|  | <b>19.5 Mobiliario Urbano</b>   | 13  |
|  | <b>19.6 Zonas Verdes</b>  | 77  |
|  | <b>19.7 Vías y Obras</b>  | 30  |
|  | <b>19.8 Otros Infraestructuras</b>  | 5   |
| <b><u>20 INMIGRACIÓN</u></b>               | <b>20.1 Información General (horarios, actividades, eventos...)</b>   | 29  |
|  | <b>20.2 Oficina de Atención a las Personas Migradas</b>   | 2   |
|  | <b>20.3 Informes de Habitabilidad</b>   | 11  |
|  | <b>20.4 Otros Inmigración</b>   | 2   |
| <b><u>21 JUVENTUD</u></b>                  | <b>21.1 Información General (horarios, actividades, programas...)</b>   | 4   |
|  | <b>21.2 Asesorías Juveniles (Infosex, A. Jurídica, A. Transtornos Alimentarios...)</b>  | 1   |
|  | <b>21.3 Otros Juventud</b>  | 3   |
| <b><u>22 LIMPIEZA PÚBLICA</u></b>          | <b>22.1 Información General (UTE, Línea 900 – WhatsApp; Ecoparque, Ecopunto, 5º Contenedor; autorizaciones reparto publicidad en la calle...)</b>       | 49  |
|  | <b>22.2 Incidencias</b>   | 56  |
|  | <b>22.3 Otros limpieza</b>  | 2   |
| <b><u>23 MEDIO AMBIENTE</u></b>            | <b>23.1 Información General (actividades, protección/educación medioambiental, eventos...)</b>  | 12  |
|  | <b>23.2 Otros Medio Ambiente</b>  | 3   |
| <b><u>24 MEMORIA HISTÓRICA</u></b>         | <b>24.1 Información General (refugios antiaéreos, Centro Interpretación Guerra Civil...)</b>  |     |
|  | <b>24.2 Otros Memoria Histórica</b>   |     |
| <b><u>25 MERCADOS</u></b>                  | <b>25.1 Información General (horarios, instalaciones...)</b>  | 3   |
|  | <b>25.2 Traspasos, cesiones... de puestos (mercados interiores y mercadillos)</b>   | 3   |
|  | <b>25.3 Otros Mercados</b>  |     |
| <b><u>26 MOVILIDAD Y ACCESIBILIDAD</u></b> | <b>26.1 Información General (Zona estacionamiento regulado, azul – naranja, app pago; tarjeta aparcamiento discapacitados, actividades, eventos...)</b> | 56  |
|  | <b>26.2 Sala de Control de Tráfico (Semáforos)</b>  | 5   |
|  | <b>26.3 Transporte Público (bonos transporte, apps de pago bus...)</b>  | 23  |
|  | <b>26.4 Sanciones</b>   | 217 |
|  | <b>26.5 Vados</b>   | 34  |
|  | <b>26.6 Solicitud ocupación calzada (contenedores obra, mudanza, grúas elevadoras...)</b>   | 22  |
|  | <b>26.7 Otros Movilidad</b>   | 8   |

|   |  |     |
|---|--|-----|
| <b><u>27 NUEVAS TECNOLOGÍAS, INNOVACIÓN E INFORMÁTICA</u></b> | <b>27.1</b> Sede Electrónica   | 25  |
|   | <b>27.2</b> Tarjeta Ciudadana Alicante (TCA)- Certif. Digital  | 57  |
|   | <b>27.3</b> Otros Informática  | 7   |
| <b><u>28 OCUPACIÓN VÍA PÚBLICA</u></b>                        | <b>28.1</b> Cita Previa Ocupación Vía Pública  | 3   |
|   | <b>28.2</b> Solicitud autorización uso de espacios públicos (veladores, casetas, puestos ambulantes, banderolas farolas...)  | 34  |
|   | <b>28.3</b> Otros Ocupación Vía Pública  | 3   |
| <b><u>29 PARTICIPACIÓN CIUDADANA</u></b>                      | <b>29.1</b> Información General (Registro Asociaciones...)   | 6   |
|   | <b>29.2</b> Espacio de Participación Ciudadana (propuestas servicios, recursos... de nueva creación para mejorar la ciudad). | 1   |
|   | <b>29.3</b> Juntas de Distrito   | 363 |
|   | <b>29.4</b> Otros Participación Ciudadana  | 1   |
| <b><u>30 PATRIMONIO</u></b>                                   | <b>30.1</b> Información General (titularidad municipal, cesiones de terrenos particulares al ayto...)                        | 1   |
|   | <b>30.2</b> Otros Patrimonio   |     |
| <b><u>31 PLAZA DE TOROS</u></b>                               | <b>31.1</b> Información General  |     |
|   | <b>31.2</b> Espectáculos   |     |
|   | <b>31.3</b> Escuela Taurina  |     |
|   | <b>31.4</b> Museo Taurino  |     |
|   | <b>31.5</b> Otros Pza. Toros   |     |
| <b><u>32 RECURSOS HUMANOS</u></b>                             | <b>32.1</b> Gestión personal municipal (formación, nóminas, permutas...)   | 10  |
|   | <b>32.2</b> Oposiciones, bolsas de empleo, concursos.  | 56  |
|   | <b>32.3</b> Becas/ prácticas   | 1   |
|   | <b>32.4</b> Convenios  | 1   |
|   | <b>32.5</b> Otros RRHH   | 1   |
| <b><u>33 SANIDAD</u></b>                                      | <b>33.1</b> Información General  | 2   |
|   | <b>33.2</b> Denuncias Sanitarias   | 1   |
|   | <b>33.3</b> Protección Animal (padrón animales, permisos razas peligrosas, avisos...)  | 21  |
|   | <b>33.4</b> Otros Sanidad  |     |

|   |   |     |
|---|---|-----|
| <b><u>34 SEGURIDAD</u></b>                      | <b>34.1</b> Información General (actividades, eventos...)   | 1   |
|   | <b>34.2</b> Policía Local (depósitos vehículos, objetos perdidos, informes policiales...)   | 42  |
|   | <b>34.3</b> Bomberos  | 4   |
|   | <b>34.4</b> Protección Civil- Agrupación Voluntarios  |     |
|   | <b>34.5</b> Otros Seguridad   | 1   |
| <b><u>35 TURISMO Y PLAYAS- PATRONATO</u></b>    | <b>35.1</b> Información General Turismo (actividades, eventos...)   | 17  |
|   | <b>35.2</b> Información Playas (autorización pesca deportiva, playas caninas, socorristas, accesibilidad, pasarelas, lavapies...) | 8   |
|   | <b>35.3</b> Otros Turismo y Playas  | 2   |
| <b><u>36 URBANISMO</u></b>                      | <b>36.1</b> Cita Previa Urbanismo   | 100 |
|   | <b>36.2</b> Información proyectos en vía pública  | 2   |
|   | <b>36.3</b> Información proyectos edificios públicos  | 6   |
|   | <b>36.4</b> Otros Urbanismo   | 41  |
| <b><u>37 URB- Información Urbanística</u></b>   | <b>37.1</b> Infracciones y sanciones urbanísticas   | 2   |
|   | <b>37.2</b> Autorizaciones ocupación vía pública en materia de urbanismo (no calzadas).   | 1   |
|   | <b>37.3</b> Información General sobre licencias de obra, cédulas de habitabilidad, aperturas, actividades y revisión documental   | 278 |
|   | <b>37.4</b> Información sobre tasas, vista de expedientes y reproducción de documentos.   | 30  |
| <b><u>38 URB- Disciplina Urbanística</u></b>    | <b>38.1</b> Denuncias por modificaciones o molestias en locales o edificios privados  | 2   |
| <b><u>39 URB- Conservación de Inmuebles</u></b> | <b>39.1</b> Inmuebles abandonados   |     |
|   | <b>39.2</b> Desperfectos en viviendas y locales particulares  | 1   |
|   | <b>39.3</b> Solares particulares  | 2   |
| <b><u>40 VIVIENDA</u></b>                       | <b>40.1</b> Información General (alquileres, cesión espacios...)  | 6   |
|   | <b>40.2</b> Asesoramiento y mediación conflictos hipotecarios   | 2   |
|   | <b>40.3</b> Intermediación Social Inmobiliaria  |     |
|   | <b>40.4</b> Otros Vivienda  |     |
| <b><u>41 OTROS</u></b>                          | <b>41.1</b> Otros organismos (Diputación, Consellería- TRAM, otros  | 445 |

|  |   |              |
|--|---|--------------|
| <b><u>ORGANISMOS</u></b>                 | aytos, Subdelegación....)   |              |
| <b><u>42 MANCOMUN.</u></b>               | <b>42.1</b> Mancomunidad (desratizaciones, desinsectaciones...)     | 34           |
| <b><u>43 SÍNDIC DE GREUGES</u></b>       | <b>43.1</b> Síndic de Greuges                                       | 2            |
| <b><u>44 AGUAS MUN.</u></b>              | <b>44.1</b> Aguas Municipalizadas (agua potable, alcantarillado...) | 2            |
| <b><u>45 OTROS</u></b>                   | <b>45.1</b> Otros (Vectalia, Iberdrola...)                          | 664          |
| <b><u>46 SAIC</u></b><br>2872<br>19,57%  | <b>46.1</b> OAC   | <b>2854</b>  |
|  | <b>46.2</b> 010   | <b>6</b>     |
|  | <b>46.3</b> Oficina Sugerencias y Reclamaciones                     | <b>6</b>     |
|  | <b>46.4</b> Oficina de Relaciones con el usuario/a                  |              |
|  | <b>46.5</b> Redes Sociales  |              |
|  | <b>46.6</b> Otros SAIC  | <b>6</b>     |
| <b><u>Otros trámites municipales</u></b> |   | <b>28</b>    |
| <b><u>TOTAL</u></b>                      |   | <b>14673</b> |