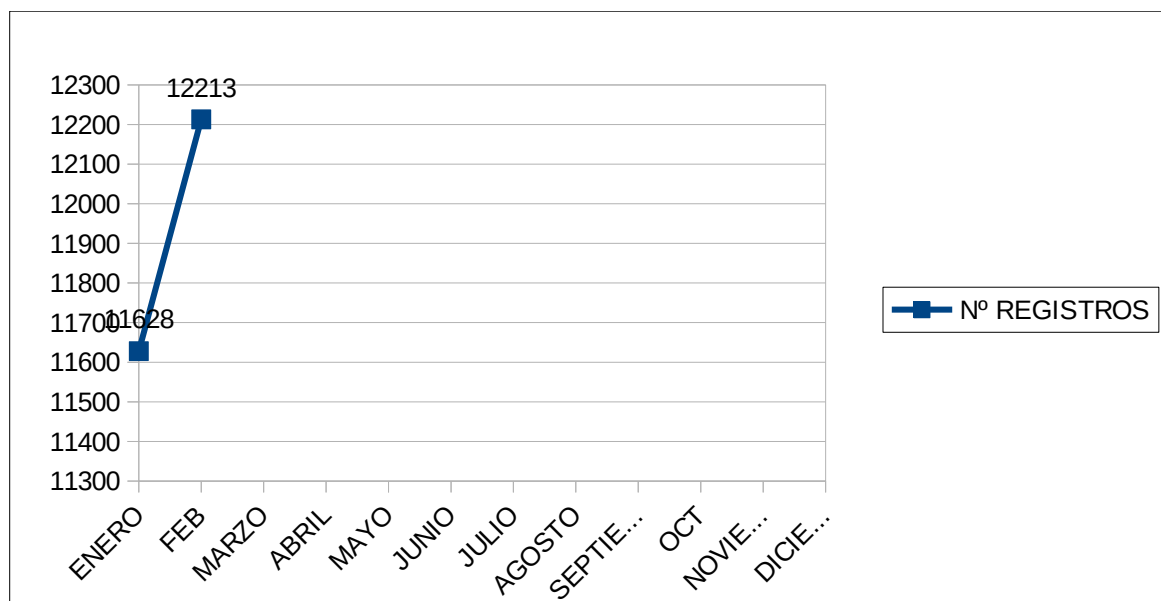


INFORME DETALLADO 010
FEBRERO 2022

Nº TOTAL DE REGISTROS EN EL MES DE FEBRERO: 12.213. El total de registros (consultas) desde el inicio del servicio (19.12.16) hasta el 28 de febrero de 2022 es de **370.697**.

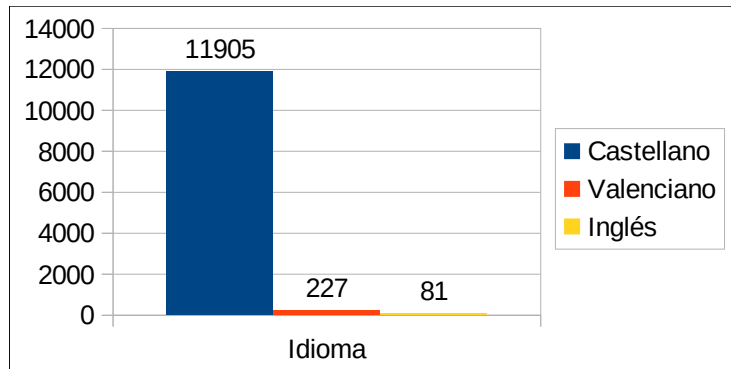
El 21 de febrero se aprueba el nuevo contrato ampliándose el número de operadores de 9 a 14.

EVOLUCIÓN NÚMERO DE REGISTROS POR MESES 2022



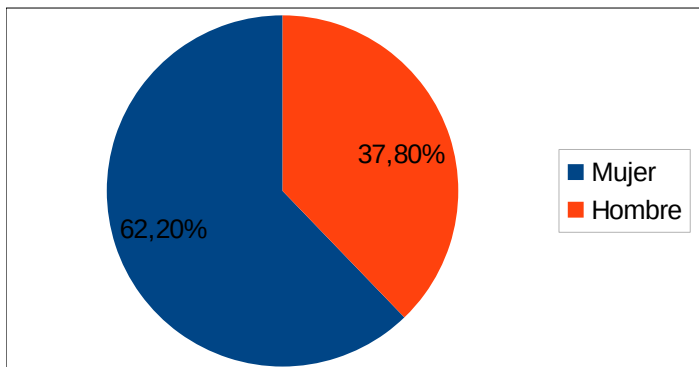
Idiomas

Idioma	Total consultas	%
Castellano	11.905	97,48%
Valenciano	227	1,86%
Inglés	81	0,66%
TOTAL	12213	100%



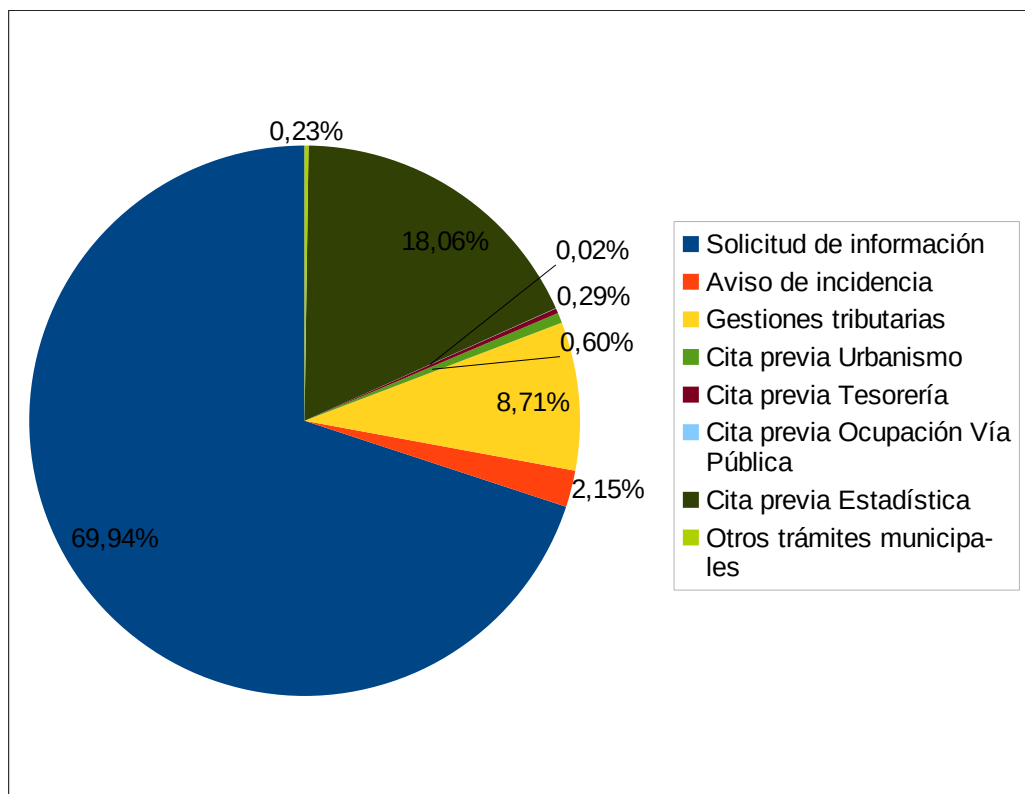
Sexo

Sexo	Total consultas	%
Mujer	7.596	62,20%
Hombre	4.617	37,80%
TOTAL	12.213	100%



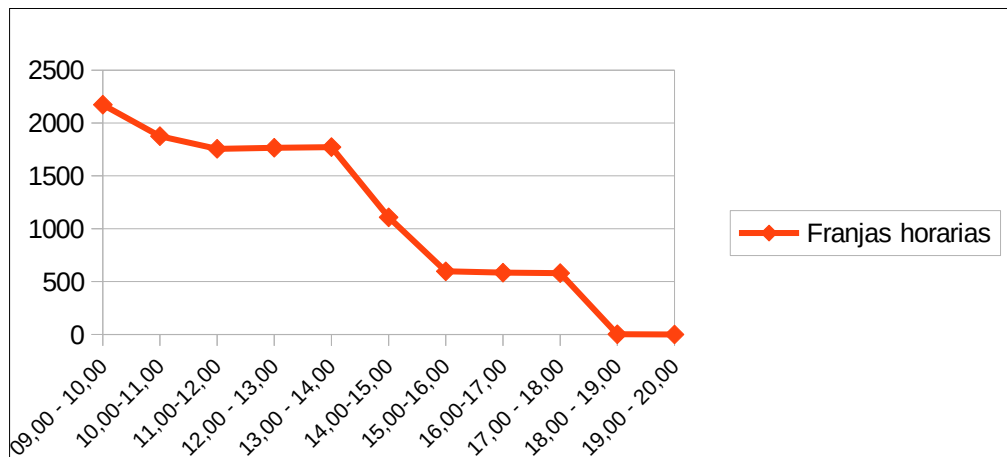
Tipología de consulta

Tipología	Total consultas	%
Solicitud de información	8.542	69,94%
Aviso de incidencia	262	2,15%
Gestiones tributarias	1.064	8,71%
Cita previa Urbanismo	73	0,60%
Cita previa Tesorería	36	0,29%
Cita previa Ocupación Vía Pública	2	0,02%
Cita previa Estadística	2.206	18,06%
Otros trámites municipales	28	0,23%
TOTAL	12.213	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	2173	1875	1756	1766	1772	1108	597	584	580	2	0	12213



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

Servicio O Departamento	N° consultas	%
Alcaldía	210	1,72%
Acción Social	230	1,88%
Cementerio	6	0,05%
Comercio y Hostelería	1	0,01%
Consumo	168	1,38%
Contratación	7	0,06%
Cooperación	-	-
Coordinación de Proyectos	-	-
Cultura	23	0,19%
Deportes	21	0,17%
ECON-HAC. Att. Contribuyente	1064	8,71%
ECON-HAC. Intervención	16	0,13%
ECON-HAC. Tesorería	95	0,78%
Educación	28	0,23%
Empleo	12	0,10%
Estadística	4075	33,37%
Fiestas	10	0,08%
Igualdad	2	0,02%
Infraestructuras y Mantenimiento	149	1,22%
Inmigración	44	0,36%
Juventud	1	0,01%
Limpieza Pública	84	0,69%
Medio Ambiente	14	0,11%
Memoria Histórica	-	-
Mercados	11	0,09%
Movilidad y Accesibilidad	375	3,07%
Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática	60	0,49%
Ocupación Vía Pública	28	0,23%
Participación Ciudadana	426	3,49%
Patrimonio	2	0,02%
Plaza de Toros	-	-
Recursos Humanos	41	0,34%
Sanidad	19	0,16%
Seguridad	51	0,42%
Turismo y Playas	17	0,14%
Urbanismo	154	1,26%
URB- Información Urbanística	325	2,66%
URB- Disciplina Urbanística	3	0,02%
URB- Conservación de Inmuebles	6	0,05%
Vivienda	13	0,11%
Otros organismos	497	4,07%
Mancomunidad	5	0,04%
Síndic de Greuges	1	0,01%
Aguas Municipalizadas	6	0,05%
Otros	570	4,67%
SAIC	3315	27,14%
Otros trámites municipales	28	0,23%
TOTAL	12213	100,00%

SERVICIO O DEPARTAMENTO	CONSULTA RELACIONADA CON:	N° Consultas
<u>1 ALCALDÍA</u>	1.1 Registro General (Horario, Ventanilla Única, compulsa documentos...)	168
	1.2 Asesoría Jurídica (reclamaciones al Ayuntamiento)	8
	1.3 Enlaces Civiles	22
	1.4 Protocolo	1
	1.5 Prensa e Imagen	1
	1.6 Normativa municipal vigente	
	1.7 Otros Alcaldía	10
<u>2 ACCIÓN SOCIAL</u>	2.1 Información General (ayudas emergencia, asistencia domiciliaria, dependencia...)	64
	2.2 Centros Sociales (Equipo de atención e intervención: trabajadores sociales, psicólogos, educadores...)	85
	2.3 Centros Comunitarios (Actividades, solicitud de espacios...)	
	2.4 Centros Municipales de Mayores (talleres, actividades...)	3
	2.5 Centros Socioeducativos (Juveniles: actividades, talleres...)	
	2.6 Centro de Acogida e Inserción para Personas sin Hogar (antiguo Albergue)	2
	2.7 Punto de Información municipal sobre discapacidad	
	2.8 Otros Acción Social	76
<u>3 CEMENTERIO</u>	3.1 Información General (horarios, acceso...)	4
	3.2 Trámites funerarios	2
	3.3 Mantenimiento de instalaciones	
	3.4 Otros Cementerio	
<u>4 COMERCIO Y HOSTELERÍA</u>	4.1 Información General (festivos autorizados apertura...)	
	4.2 Otros Comercio y Hostelería	1
<u>5 CONSUMO</u>	5.1 Información General	7
	5.2 Centro de Recursos de Consumo (talleres...)	
	5.3 OMIC- Oficina Municipal de Atención al Consumidor	160
	5.4 Otros Consumo	1
<u>6 CONTRATACIÓN</u>	6.1 Información General (contratar con el ayto, Mesa de Contratación, Registro de Licitadores...)	6
	6.2 Perfil del Contratante	
	6.3 Otros Contratación	1

<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	
<u>9 CULTURA</u>	9.1 Información General (horarios, espacios, agenda cultural...)	21
	9.2 Aula Abierta (actividades, talleres...)	1
	9.3 Otros Cultura	1
<u>10 DEPORTES</u>	10.1 Información General (Deporte Escolar, horarios, instalaciones, inscripciones en actividades...)	18
	10.2 Reserva de instalaciones	2
	10.3 Otros Deportes	1
<u>ECONOMÍA Y HACIENDA</u>		
<u>11 ECON-HAC. Att. Contribuyente</u> 1064 8,71%	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...)	409
	11.2 IBI Urbano / Basuras	173
	11.3 IBI rústico	2
	11.4 IVTM	123
	11.5 IAE	13
	11.6 Pago vados	5
	11.7 Plusvalía	300
	11.8 ICIO	25
	11.9 Otros Atenc. Al Contribuy.	14
<u>12 ECON-HAC. Intervención</u>	12.1 Facturación	9
	12.2 Alta a Terceros	2
	12.3 Otros Intervención	5
<u>13 ECON-HAC. Tesorería</u>	13.1 Cita Previa Tesorería	36
	13.2 Certificado de No Deudas	8

	13.3 Duplicado de recibos	14
	13.4 Otros Tesorería	37
<u>14 EDUCACIÓN</u>	14.1 Información General (colegios públicos, horarios...)	12
	14.2 Matriculación Escolar	10
	14.3 Escuelas Infantiles	
	14.4 Programas y Actividades (absentismo, prevención...)	
	14.5 Otros Educación	6
<u>15 EMPLEO- AGENCIA DESARROLLO LOCAL</u>	15.1 Información General (programas de formación, empleo, actividades...)	11
	15.2 Apoyo a empresarios y emprendedores (Viveros de Empresas – Centro de Emprendedores)	1
	15.3 Solicitud espacios polivalentes	
	15.4 Otros Empleo	
<u>16 ESTADÍSTICA</u> 4075 33,37%	16.1 Callejero Urbano	8
	16.2 Reposición placas denominación vías públicas	1
	16.3 Censo Electoral - Elecciones	
	16.4 Información General Padrón Municipal (documentación, autorizaciones, informes- certificados, altas, modificaciones...)	1792
	16.5 Cita Previa Estadística	2206
	16.6 Otros Estadística	68
<u>17 FIESTAS</u>	17.1 Información General (programas, horarios, eventos...)	7
	17.2 Solicitudes (reserva de espacios, actos en la vía pública...)	1
	17.3 Otros Fiestas	2
<u>18 IGUALDAD</u>	18.1 Información General (Planes de Igualdad, actividades prevención, proyectos...)	1
	18.2 Unidad de Atención Integral Víctimas de Violencia de Género (Equipo de atención e intervención)	1
	18.3 Otros Igualdad	
<u>19 INFRAESTRUCTU RAS Y MANTENIMIENT O</u>	19.1 Alumbrado Público	44
	19.2 Mantenimiento Dependencias y Colegios	6
	19.3 Mantenimiento Instalaciones Deportivas	
	19.4 Señalización provisional (trapas levantadas, agujeros...)	5

	19.5 Mobiliario Urbano	7
	19.6 Zonas Verdes	60
	19.7 Vías y Obras	26
	19.8 Otros Infraestructuras	1
<u>20 INMIGRACIÓN</u>	20.1 Información General (horarios, actividades, eventos...)	20
	20.2 Oficina de Atención a las Personas Migradas	4
	20.3 Informes de Habitabilidad	14
	20.4 Otros Inmigración	6
<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...)	33
	22.2 Incidencias	44
	22.3 Otros limpieza	7
<u>23 MEDIO AMBIENTE</u>	23.1 Información General (actividades, protección/educación medioambiental, eventos...)	10
	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...)	8
	25.2 Traspasos, cesiones... de puestos (mercados interiores y mercadillos)	2
	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...)	46
	26.2 Sala de Control de Tráfico (Semáforos)	6
	26.3 Transporte Público (bonos transporte, apps de pago bus...)	6
	26.4 Sanciones	255
	26.5 Vados	21
	26.6 Solicitud ocupación calzada (contenedores obra, mudanza, grúas elevadoras...)	32
	26.7 Otros Movilidad	9

<u>27 NUEVAS TECNOLOGÍAS, INNOVACIÓN E INFORMÁTICA</u>	27.1 Sede Electrónica	26
	27.2 Tarjeta Ciudadana Alicante (TCA)- Certif. Digital	33
	27.3 Otros Informática	1
<u>28 OCUPACIÓN VÍA PÚBLICA</u>	28.1 Cita Previa Ocupación Vía Pública	2
	28.2 Solicitud autorización uso de espacios públicos (veladores, casetas, puestos ambulantes, banderolas farolas...)	22
	28.3 Otros Ocupación Vía Pública	4
<u>29 PARTICIPACIÓN CIUDADANA</u>	29.1 Información General (Registro Asociaciones...)	10
	29.2 Espacio de Participación Ciudadana (propuestas servicios, recursos... de nueva creación para mejorar la ciudad).	4
	29.3 Juntas de Distrito	411
	29.4 Otros Participación Ciudadana	1
<u>30 PATRIMONIO</u>	30.1 Información General (titularidad municipal, cesiones de terrenos particulares al ayto...)	
	30.2 Otros Patrimonio	2
<u>31 PLAZA DE TOROS</u>	31.1 Información General	
	31.2 Espectáculos	
	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...)	8
	32.2 Oposiciones, bolsas de empleo, concursos.	23
	32.3 Becas/ prácticas	3
	32.4 Convenios	
	32.5 Otros RRHH	7
<u>33 SANIDAD</u>	33.1 Información General	2
	33.2 Denuncias Sanitarias	1
	33.3 Protección Animal (padrón animales, permisos razas peligrosas, avisos...)	16
	33.4 Otros Sanidad	

<u>34 SEGURIDAD</u>	34.1 Información General (actividades, eventos...)	6
	34.2 Policía Local (depósitos vehículos, objetos perdidos, informes policiales...)	33
	34.3 Bomberos	5
	34.4 Protección Civil- Agrupación Voluntarios	2
	34.5 Otros Seguridad	5
<u>35 TURISMO Y PLAYAS- PATRONATO</u>	35.1 Información General Turismo (actividades, eventos...)	9
	35.2 Información Playas (autorización pesca deportiva, playas caninas, socorristas, accesibilidad, pasarelas, lavapies...)	4
	35.3 Otros Turismo y Playas	4
<u>36 URBANISMO</u>	36.1 Cita Previa Urbanismo	73
	36.2 Información proyectos en vía pública	2
	36.3 Información proyectos edificios públicos	2
	36.4 Otros Urbanismo	77
<u>37 URB- Información Urbanística</u>	37.1 Infracciones y sanciones urbanísticas	1
	37.2 Autorizaciones ocupación vía pública en materia de urbanismo (no calzadas).	9
	37.3 Información General sobre licencias de obra, cédulas de habitabilidad, aperturas, actividades y revisión documental	275
	37.4 Información sobre tasas, vista de expedientes y reproducción de documentos.	40
<u>38 URB- Disciplina Urbanística</u>	38.1 Denuncias por modificaciones o molestias en locales o edificios privados	3
<u>39 URB- Conservación de Inmuebles</u>	39.1 Inmuebles abandonados	
	39.2 Desperfectos en viviendas y locales particulares	3
	39.3 Solares particulares	3
<u>40 VIVIENDA</u>	40.1 Información General (alquileres, cesión espacios...)	12
	40.2 Asesoramiento y mediación conflictos hipotecarios	
	40.3 Intermediación Social Inmobiliaria	
	40.4 Otros Vivienda	1
<u>41 OTROS</u>	41.1 Otros organismos (Diputación, Consellería- TRAM, otros	497

<u>ORGANISMOS</u>	aytos, Subdelegación....)	
<u>42 MANCOMUN.</u>	42.1 Mancomunidad (desratizaciones, desinsectaciones...)	5
<u>43 SÍNDIC DE GREUGES</u>	43.1 Síndic de Greuges	1
<u>44 AGUAS MUN.</u>	44.1 Aguas Municipalizadas (agua potable, alcantarillado...)	6
<u>45 OTROS</u>	45.1 Otros (Vectalia, Iberdrola...)	570
<u>46 SAIC</u> 3315 27,14%	46.1 OAC	3289
	46.2 010	13
	46.3 Oficina Sugerencias y Reclamaciones	4
	46.4 Oficina de Relaciones con el usuario/a	3
	46.5 Redes Sociales	1
	46.6 Otros SAIC	5
<u>Otros trámites municipales</u>		28
<u>TOTAL</u>		12213