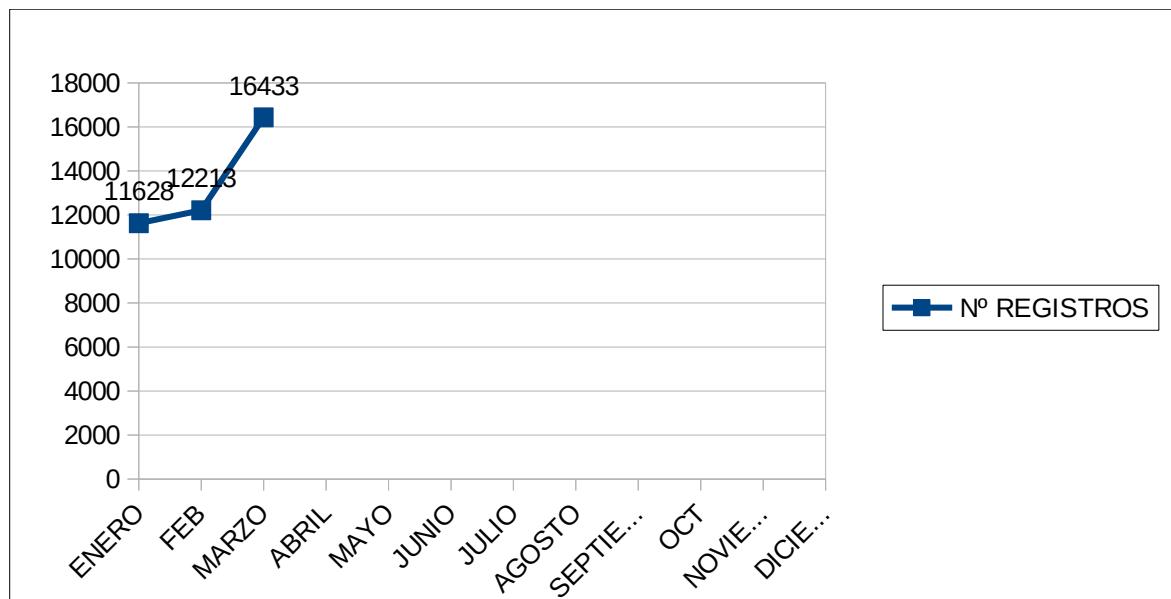


INFORME DETALLADO 010
MARZO 2022

Nº TOTAL DE REGISTROS EN EL MES DE MARZO: 16.433. El total de registros (consultas) desde el inicio del servicio (19.12.16) hasta el 31 de marzo de 2022 es de **387.130**.

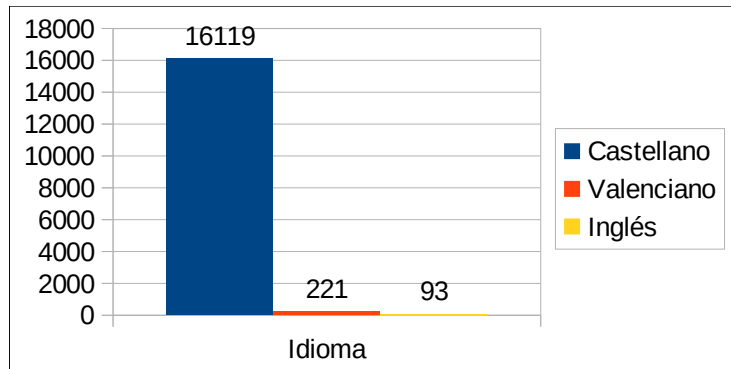
El 21 de febrero se aprueba el nuevo contrato ampliándose el número de operadores de 9 a 14.

EVOLUCIÓN NÚMERO DE REGISTROS POR MESES 2022



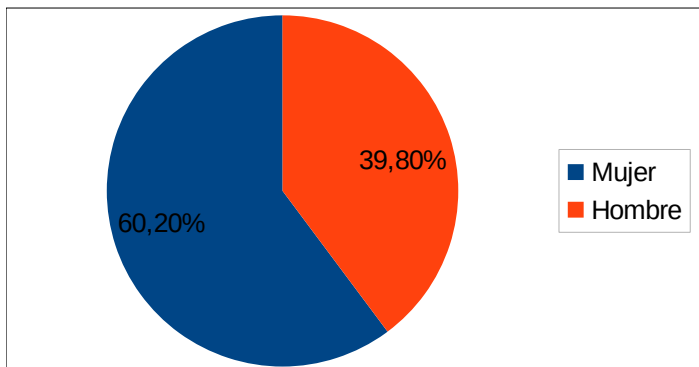
Idiomas

Idioma	Total consultas	%
Castellano	16.119	98,09%
Valenciano	221	1,34%
Inglés	93	0,57%
TOTAL	16433	100%



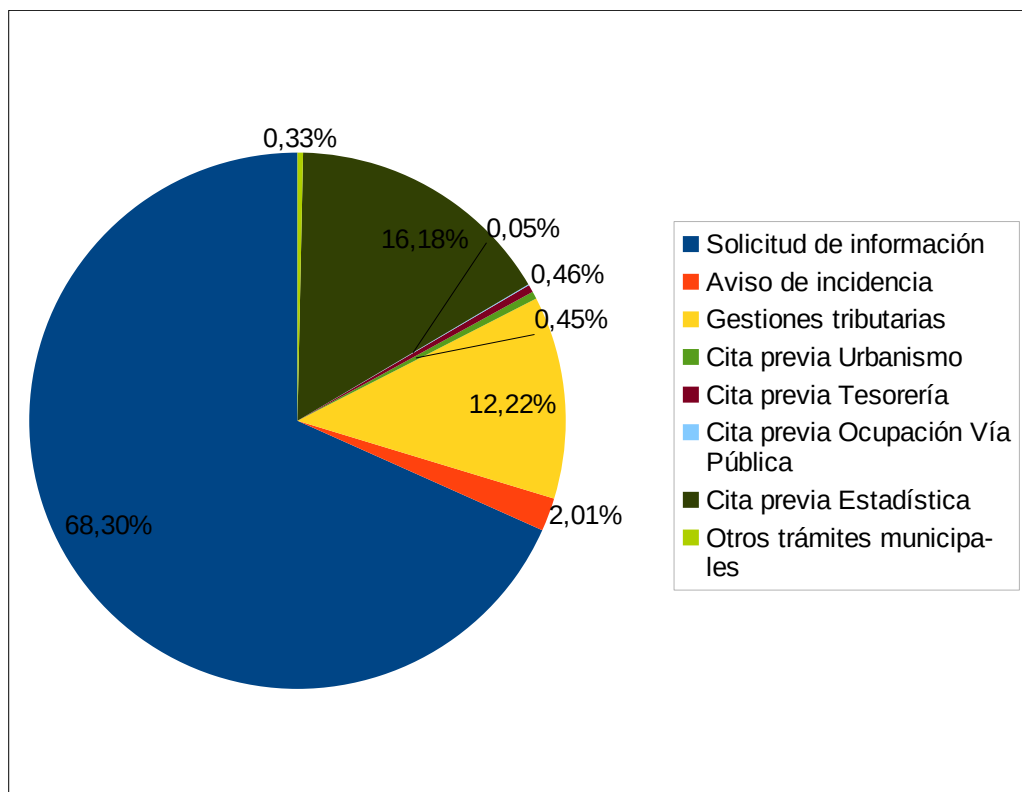
Sexo

Sexo	Total consultas	%
Mujer	9.893	60,20%
Hombre	6.540	39,80%
TOTAL	16433	100%



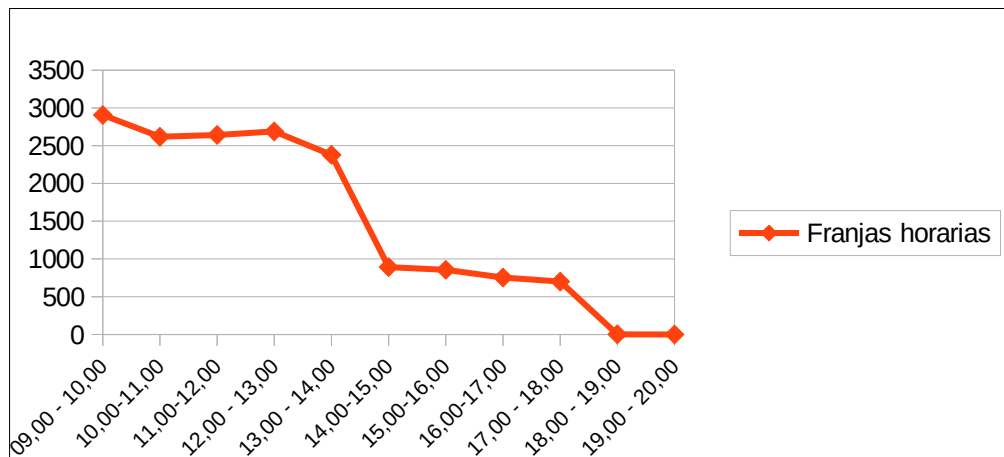
Tipología de consulta

Tipología	Total consultas	%
Solicitud de información	11.223	68,30%
Aviso de incidencia	331	2,01%
Gestiones tributarias	2.008	12,22%
Cita previa Urbanismo	74	0,45%
Cita previa Tesorería	76	0,46%
Cita previa Ocupación Vía Pública	8	0,05%
Cita previa Estadística	2.659	16,18%
Otros trámites municipales	54	0,33%
TOTAL	16433	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	2906	2617	2641	2688	2379	892	856	753	700	1	0	16433



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

Servicio O Departamento	N° consultas	%
Alcaldía	246	1,50%
Acción Social	347	2,11%
Cementerio	6	0,04%
Comercio y Hostelería	6	0,04%
Consumo	195	1,19%
Contratación	5	0,03%
Cooperación	12	0,07%
Coordinación de Proyectos	3	0,02%
Cultura	35	0,21%
Deportes	55	0,33%
ECON-HAC. Att. Contribuyente	2008	12,22%
ECON-HAC. Intervención	21	0,13%
ECON-HAC. Tesorería	163	0,99%
Educación	85	0,52%
Empleo	8	0,05%
Estadística	4892	29,77%
Fiestas	30	0,18%
Igualdad	6	0,04%
Infraestructuras y Mantenimiento	192	1,17%
Inmigración	97	0,59%
Juventud	4	0,02%
Limpieza Pública	83	0,51%
Medio Ambiente	35	0,21%
Memoria Histórica	-	-
Mercados	24	0,15%
Movilidad y Accesibilidad	532	3,24%
Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática	84	0,51%
Ocupación Vía Pública	63	0,38%
Participación Ciudadana	515	3,13%
Patrimonio	5	0,03%
Plaza de Toros	1	0,001%
Recursos Humanos	51	0,31%
Sanidad	32	0,19%
Seguridad	50	0,30%
Turismo y Playas	32	0,19%
Urbanismo	314	1,91%
URB- Información Urbanística	373	2,27%
URB- Disciplina Urbanística	2	0,01%
URB- Conservación de Inmuebles	14	0,09%
Vivienda	29	0,18%
Otros organismos	704	4,28%
Mancomunidad	8	0,05%
Síndic de Greuges	2	0,01%
Aguas Municipalizadas	7	0,04%
Otros	372	4,09%
SAIC	4330	26,35%
Otros trámites municipales	55	0,33%
TOTAL	16433	100,00%

SERVICIO O DEPARTAMENTO	CONSULTA RELACIONADA CON:	N° Consultas
<u>1 ALCALDÍA</u>	1.1 Registro General (Horario, Ventanilla Única, compulsas documentos...)	189
	1.2 Asesoría Jurídica (reclamaciones al Ayuntamiento)	6
	1.3 Enlaces Civiles	23
	1.4 Protocolo	6
	1.5 Prensa e Imagen	2
	1.6 Normativa municipal vigente	3
	1.7 Otros Alcaldía	17
<u>2 ACCIÓN SOCIAL</u>	2.1 Información General (ayudas emergencia, asistencia domiciliaria, dependencia...)	114
	2.2 Centros Sociales (Equipo de atención e intervención: trabajadores sociales, psicólogos, educadores...)	118
	2.3 Centros Comunitarios (Actividades, solicitud de espacios...)	3
	2.4 Centros Municipales de Mayores (talleres, actividades...)	2
	2.5 Centros Socioeducativos (Juveniles: actividades, talleres...)	
	2.6 Centro de Acogida e Inserción para Personas sin Hogar (antiguo Albergue)	4
	2.7 Punto de Información municipal sobre discapacidad	1
	2.8 Otros Acción Social	105
<u>3 CEMENTERIO</u>	3.1 Información General (horarios, acceso...)	1
	3.2 Trámites funerarios	4
	3.3 Mantenimiento de instalaciones	
	3.4 Otros Cementerio	1
<u>4 COMERCIO Y HOSTELERÍA</u>	4.1 Información General (festivos autorizados apertura...)	5
	4.2 Otros Comercio y Hostelería	1
<u>5 CONSUMO</u>	5.1 Información General	28
	5.2 Centro de Recursos de Consumo (talleres...)	1
	5.3 OMIC- Oficina Municipal de Atención al Consumidor	163
	5.4 Otros Consumo	3
<u>6 CONTRATACIÓN</u>	6.1 Información General (contratar con el ayto, Mesa de Contratación, Registro de Licitadores...)	4
	6.2 Perfil del Contratante	
	6.3 Otros Contratación	1

<u>7 COOPERACIÓN</u>	7.1 Información General	3
	7.2 Centro de Asociaciones y Voluntariado de Alicante	9
	7.3 Otros Cooperación	
<u>8 COORDINACIÓN DE PROYECTOS</u>	8.1 Información General (Transparencia)	2
	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...)	28
	9.2 Aula Abierta (actividades, talleres...)	2
	9.3 Otros Cultura	5
<u>10 DEPORTES</u>	10.1 Información General (Deporte Escolar, horarios, instalaciones, inscripciones en actividades...)	47
	10.2 Reserva de instalaciones	1
	10.3 Otros Deportes	7
<u>ECONOMÍA Y HACIENDA</u>		
<u>11 ECON-HAC. Att. Contribuyente</u> 2008 12,22%	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...)	648
	11.2 IBI Urbano / Basuras	507
	11.3 IBI rústico	11
	11.4 IVTM	374
	11.5 IAE	17
	11.6 Pago vados	20
	11.7 Plusvalía	391
	11.8 ICIO	31
	11.9 Otros Atenc. Al Contribuy.	9
<u>12 ECON-HAC. Intervención</u>	12.1 Facturación	3
	12.2 Alta a Terceros	11
	12.3 Otros Intervención	7
<u>13 ECON-HAC. Tesorería</u>	13.1 Cita Previa Tesorería	76
	13.2 Certificado de No Deudas	13

	13.3 Duplicado de recibos	24
	13.4 Otros Tesorería	50
<u>14 EDUCACIÓN</u>	14.1 Información General (colegios públicos, horarios...)	28
	14.2 Matriculación Escolar	36
	14.3 Escuelas Infantiles	6
	14.4 Programas y Actividades (absentismo, prevención...)	1
	14.5 Otros Educación	14
<u>15 EMPLEO- AGENCIA DESARROLLO LOCAL</u>	15.1 Información General (programas de formación, empleo, actividades...)	6
	15.2 Apoyo a empresarios y emprendedores (Viveros de Empresas – Centro de Emprendedores)	2
	15.3 Solicitud espacios polivalentes	
	15.4 Otros Empleo	
<u>16 ESTADÍSTICA</u>	16.1 Callejero Urbano	4
4892 29,77%		
	16.2 Reposición placas denominación vías públicas	2
	16.3 Censo Electoral - Elecciones	
	16.4 Información General Padrón Municipal (documentación, autorizaciones, informes- certificados, altas, modificaciones...)	2119
	16.5 Cita Previa Estadística	2659
	16.6 Otros Estadística	108
<u>17 FIESTAS</u>	17.1 Información General (programas, horarios, eventos...)	14
	17.2 Solicitudes (reserva de espacios, actos en la vía pública...)	11
	17.3 Otros Fiestas	5
<u>18 IGUALDAD</u>	18.1 Información General (Planes de Igualdad, actividades prevención, proyectos...)	3
	18.2 Unidad de Atención Integral Víctimas de Violencia de Género (Equipo de atención e intervención)	
	18.3 Otros Igualdad	3
<u>19 INFRAESTRUCTU RAS Y MANTENIMIENT O</u>	19.1 Alumbrado Público	69
	19.2 Mantenimiento Dependencias y Colegios	4
	19.3 Mantenimiento Instalaciones Deportivas	1
	19.4 Señalización provisional (trapas levantadas, agujeros...)	7

	19.5 Mobiliario Urbano	5
	19.6 Zonas Verdes	50
	19.7 Vías y Obras	48
	19.8 Otros Infraestructuras	8
<u>20 INMIGRACIÓN</u>	20.1 Información General (horarios, actividades, eventos...)	29
	20.2 Oficina de Atención a las Personas Migradas	28
	20.3 Informes de Habitabilidad	24
	20.4 Otros Inmigración	16
<u>21 JUVENTUD</u>	21.1 Información General (horarios, actividades, programas...)	2
	21.2 Asesorías Juveniles (Infosex, A. Jurídica, A. Transtornos Alimentarios...)	
	21.3 Otros Juventud	2
<u>22 LIMPIEZA PÚBLICA</u>	22.1 Información General (UTE, Línea 900 – WhatsApp; Ecoparque, Ecopunto, 5º Contenedor; autorizaciones reparto publicidad en la calle...)	37
	22.2 Incidencias	44
	22.3 Otros limpieza	2
<u>23 MEDIO AMBIENTE</u>	23.1 Información General (actividades, protección/educación medioambiental, eventos...)	19
	23.2 Otros Medio Ambiente	16
<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...)	14
	25.2 Traspasos, cesiones... de puestos (mercados interiores y mercadillos)	6
	25.3 Otros Mercados	4
<u>26 MOVILIDAD Y ACCESIBILIDAD</u>	26.1 Información General (Zona estacionamiento regulado, azul – naranja, app pago; tarjeta aparcamiento discapacitados, actividades, eventos...)	52
	26.2 Sala de Control de Tráfico (Semáforos)	10
	26.3 Transporte Público (bonos transporte, apps de pago bus...)	12
	26.4 Sanciones	338
	26.5 Vados	49
	26.6 Solicitud ocupación calzada (contenedores obra, mudanza, grúas elevadoras...)	44
	26.7 Otros Movilidad	27

<u>27 NUEVAS TECNOLOGÍAS, INNOVACIÓN E INFORMÁTICA</u>	27.1 Sede Electrónica	30
	27.2 Tarjeta Ciudadana Alicante (TCA)- Certif. Digital	48
	27.3 Otros Informática	6
<u>28 OCUPACIÓN VÍA PÚBLICA</u>	28.1 Cita Previa Ocupación Vía Pública	8
	28.2 Solicitud autorización uso de espacios públicos (veladores, casetas, puestos ambulantes, banderolas farolas...)	43
	28.3 Otros Ocupación Vía Pública	12
<u>29 PARTICIPACIÓN CIUDADANA</u>	29.1 Información General (Registro Asociaciones...)	16
	29.2 Espacio de Participación Ciudadana (propuestas servicios, recursos... de nueva creación para mejorar la ciudad).	
	29.3 Juntas de Distrito	495
	29.4 Otros Participación Ciudadana	4
<u>30 PATRIMONIO</u>	30.1 Información General (titularidad municipal, cesiones de terrenos particulares al ayto...)	2
	30.2 Otros Patrimonio	3
<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...)	17
	32.2 Oposiciones, bolsas de empleo, concursos.	23
	32.3 Becas/ prácticas	1
	32.4 Convenios	
	32.5 Otros RRHH	10
<u>33 SANIDAD</u>	33.1 Información General	5
	33.2 Denuncias Sanitarias	5
	33.3 Protección Animal (padrón animales, permisos razas peligrosas, avisos...)	21
	33.4 Otros Sanidad	1

<u>34 SEGURIDAD</u>	34.1 Información General (actividades, eventos...)	3
	34.2 Policía Local (depósitos vehículos, objetos perdidos, informes policiales...)	32
	34.3 Bomberos	8
	34.4 Protección Civil- Agrupación Voluntarios	1
	34.5 Otros Seguridad	6
<u>35 TURISMO Y PLAYAS- PATRONATO</u>	35.1 Información General Turismo (actividades, eventos...)	20
	35.2 Información Playas (autorización pesca deportiva, playas caninas, socorristas, accesibilidad, pasarelas, lavapies...)	7
	35.3 Otros Turismo y Playas	5
<u>36 URBANISMO</u>	36.1 Cita Previa Urbanismo	74
	36.2 Información proyectos en vía pública	2
	36.3 Información proyectos edificios públicos	5
	36.4 Otros Urbanismo	233
<u>37 URB- Información Urbanística</u>	37.1 Infracciones y sanciones urbanísticas	3
	37.2 Autorizaciones ocupación vía pública en materia de urbanismo (no calzadas).	3
	37.3 Información General sobre licencias de obra, cédulas de habitabilidad, aperturas, actividades y revisión documental	332
	37.4 Información sobre tasas, vista de expedientes y reproducción de documentos.	35
<u>38 URB- Disciplina Urbanística</u>	38.1 Denuncias por modificaciones o molestias en locales o edificios privados	2
<u>39 URB- Conservación de Inmuebles</u>	39.1 Inmuebles abandonados	
	39.2 Desperfectos en viviendas y locales particulares	9
	39.3 Solares particulares	5
<u>40 VIVIENDA</u>	40.1 Información General (alquileres, cesión espacios...)	20
	40.2 Asesoramiento y mediación conflictos hipotecarios	1
	40.3 Intermediación Social Inmobiliaria	2
	40.4 Otros Vivienda	6
<u>41 OTROS</u>	41.1 Otros organismos (Diputación, Consellería- TRAM, otros	704

<u>ORGANISMOS</u>	aytos, Subdelegación....)	
<u>42 MANCOMUN.</u>	42.1 Mancomunidad (desratizaciones, desinsectaciones...)	8
<u>43 SÍNDIC DE GREUGES</u>	43.1 Síndic de Greuges	2
<u>44 AGUAS MUN.</u>	44.1 Aguas Municipalizadas (agua potable, alcantarillado...)	7
<u>45 OTROS</u>	45.1 Otros (Vectalia, Iberdrola...)	672
<u>46 SAIC</u> 4330 26,35%	46.1 OAC	4179
	46.2 010	121
	46.3 Oficina Sugerencias y Reclamaciones	2
	46.4 Oficina de Relaciones con el usuario/a	8
	46.5 Redes Sociales	
	46.6 Otros SAIC	20
<u>Otros trámites municipales</u>		55
<u>TOTAL</u>		16433