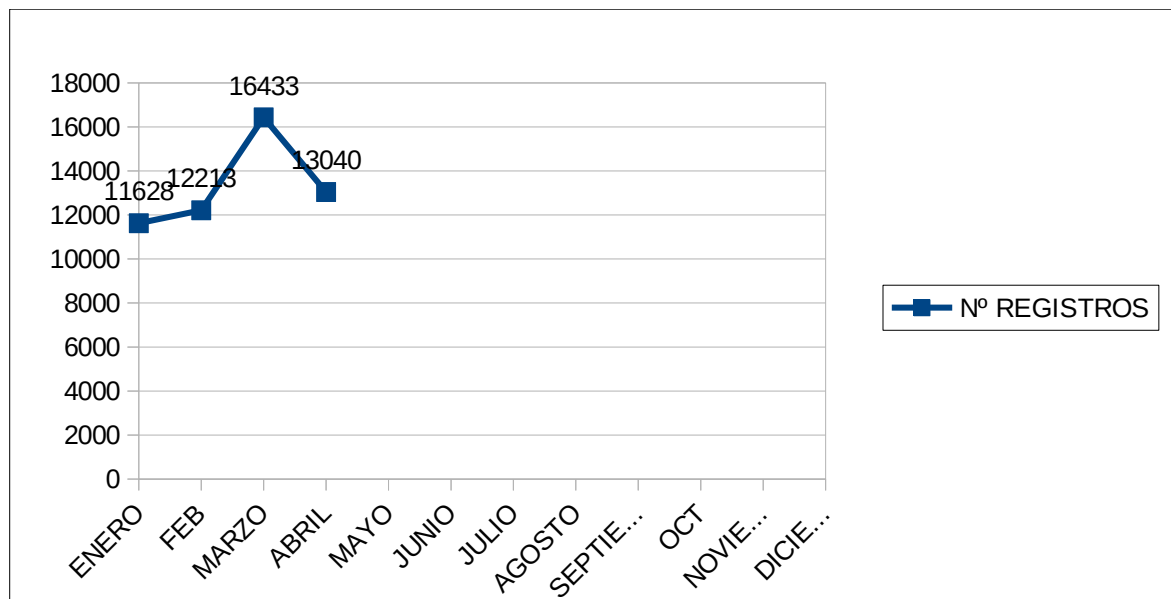


INFORME DETALLADO 010
ABRIL 2022

Nº TOTAL DE REGISTROS EN EL MES DE ABRIL: 13.040. El total de registros (consultas) desde el inicio del servicio (19.12.16) hasta el 30 de abril de 2022 es de **400.170**.

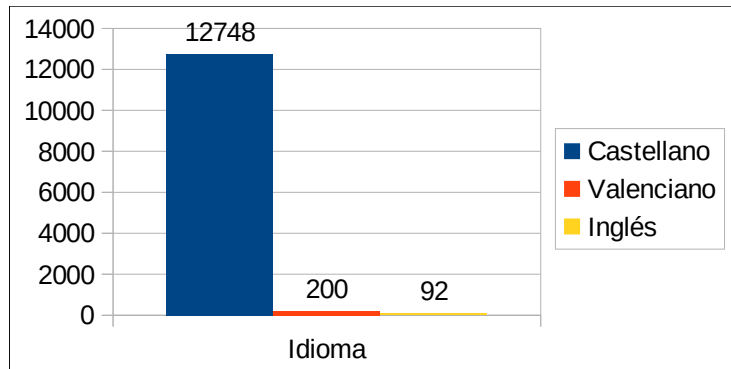
El 21 de febrero se aprueba el nuevo contrato ampliándose el número de operadores de 9 a 14.

EVOLUCIÓN NÚMERO DE REGISTROS POR MESES 2022



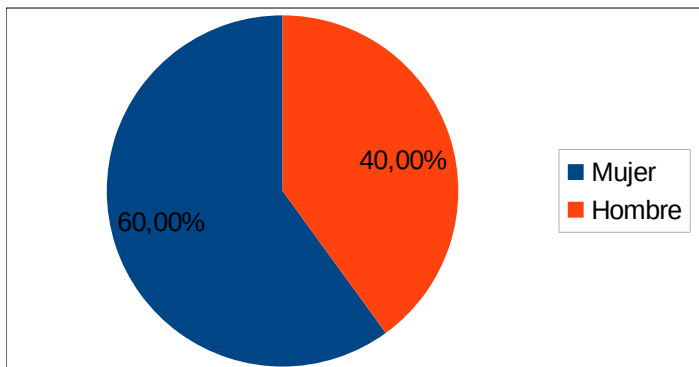
Idiomas

Idioma	Total consultas	%
Castellano	12.748	97,76%
Valenciano	200	1,53%
Inglés	92	0,71%
TOTAL	13040	100%



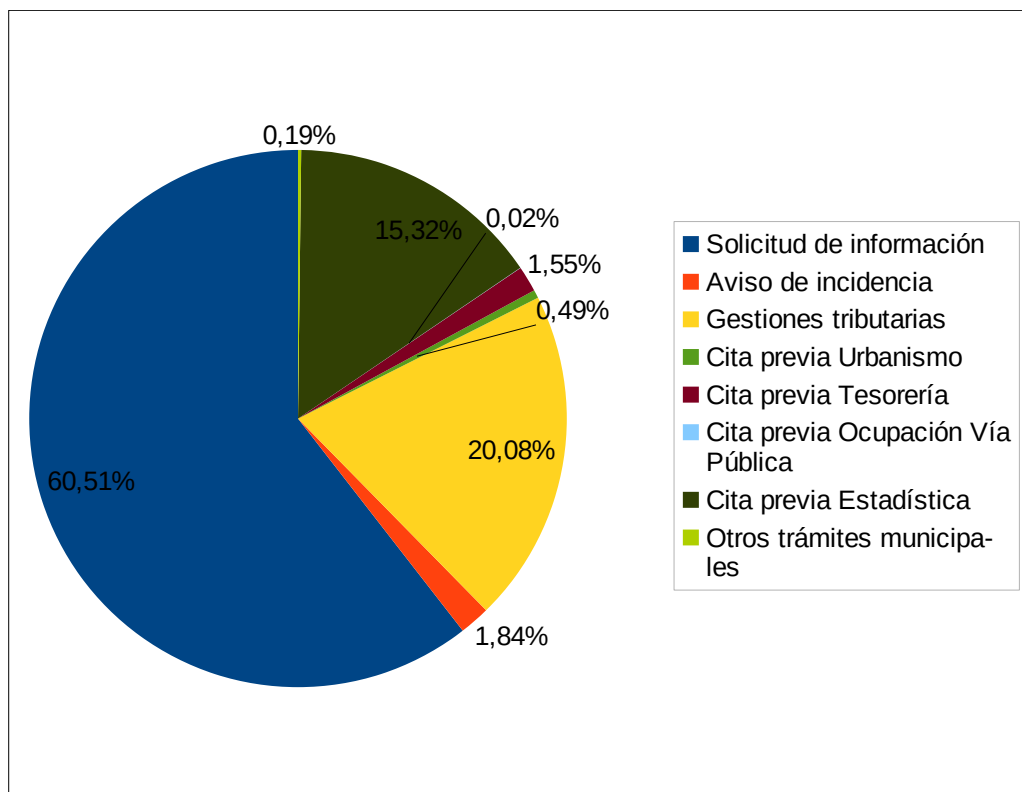
Sexo

Sexo	Total consultas	%
Mujer	7.824	60,00%
Hombre	5.216	40,00%
TOTAL	13040	100%



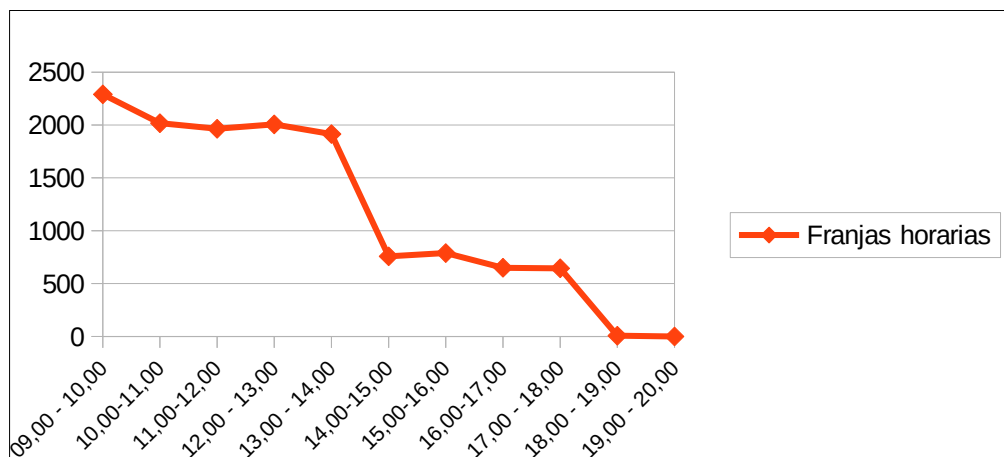
Tipología de consulta

Tipología	Total consultas	%
Solicitud de información	7.891	60,51%
Aviso de incidencia	240	1,84%
Gestiones tributarias	2.618	20,08%
Cita previa Urbanismo	64	0,49%
Cita previa Tesorería	202	1,55%
Cita previa Ocupación Vía Pública	2	0,02%
Cita previa Estadística	1.998	15,32%
Otros trámites municipales	25	0,19%
TOTAL	13040	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	2290	2017	1964	2006	1914	758	789	650	645	7	0	13040



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

Servicio O Departamento	N° consultas	%
Alcaldía	184	1,41%
Acción Social	198	1,52%
Cementerio	4	0,03%
Comercio y Hostelería	5	0,04%
Consumo	128	0,98%
Contratación	7	0,05%
Cooperación	3	0,02%
Coordinación de Proyectos	-	-
Cultura	29	0,22%
Deportes	48	0,37%
ECON-HAC. Att. Contribuyente	2618	20,08%
ECON-HAC. Intervención	9	0,07%
ECON-HAC. Tesorería	240	1,84%
Educación	59	0,45%
Empleo	5	0,04%
Estadística	4018	30,81%
Fiestas	24	0,18%
Igualdad	1	0,01%
Infraestructuras y Mantenimiento	141	1,08%
Inmigración	39	0,30%
Juventud	5	0,04%
Limpieza Pública	83	0,64%
Medio Ambiente	10	0,08%
Memoria Histórica	-	-
Mercados	14	0,11%
Movilidad y Accesibilidad	343	2,63%
Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática	88	0,67%
Ocupación Vía Pública	49	0,38%
Participación Ciudadana	405	3,11%
Patrimonio	-	-
Plaza de Toros	-	-
Recursos Humanos	29	0,22%
Sanidad	24	0,18%
Seguridad	48	0,37%
Turismo y Playas	22	0,17%
Urbanismo	151	1,16%
URB- Información Urbanística	287	2,20%
URB- Disciplina Urbanística	1	0,01%
URB- Conservación de Inmuebles	2	0,02%
Vivienda	8	0,06%
Otros organismos	477	3,66%
Mancomunidad	8	0,06%
Síndic de Greuges	1	0,01%
Aguas Municipalizadas	14	0,11%
Otros	498	3,82%
SAIC	2688	20,61%
Otros trámites municipales	25	0,19%
TOTAL	13040	100,00%

SERVICIO O DEPARTAMENTO	CONSULTA RELACIONADA CON:	N° Consultas
<u>1 ALCALDÍA</u>	1.1 Registro General (Horario, Ventanilla Única, compulsas documentos...)	148
	1.2 Asesoría Jurídica (reclamaciones al Ayuntamiento)	5
	1.3 Enlaces Civiles	14
	1.4 Protocolo	1
	1.5 Prensa e Imagen	4
	1.6 Normativa municipal vigente	1
	1.7 Otros Alcaldía	11
<u>2 ACCIÓN SOCIAL</u>	2.1 Información General (ayudas emergencia, asistencia domiciliaria, dependencia...)	62
	2.2 Centros Sociales (Equipo de atención e intervención: trabajadores sociales, psicólogos, educadores...)	74
	2.3 Centros Comunitarios (Actividades, solicitud de espacios...)	1
	2.4 Centros Municipales de Mayores (talleres, actividades...)	4
	2.5 Centros Socioeducativos (Juveniles: actividades, talleres...)	
	2.6 Centro de Acogida e Inserción para Personas sin Hogar (antiguo Albergue)	1
	2.7 Punto de Información municipal sobre discapacidad	1
	2.8 Otros Acción Social	55
<u>3 CEMENTERIO</u>	3.1 Información General (horarios, acceso...)	4
	3.2 Trámites funerarios	
	3.3 Mantenimiento de instalaciones	
	3.4 Otros Cementerio	
<u>4 COMERCIO Y HOSTELERÍA</u>	4.1 Información General (festivos autorizados apertura...)	2
	4.2 Otros Comercio y Hostelería	3
<u>5 CONSUMO</u>	5.1 Información General	13
	5.2 Centro de Recursos de Consumo (talleres...)	
	5.3 OMIC- Oficina Municipal de Atención al Consumidor	114
	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	2
	7.3 Otros Cooperación	1
<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...)	26
	9.2 Aula Abierta (actividades, talleres...)	
	9.3 Otros Cultura	3
<u>10 DEPORTES</u>	10.1 Información General (Deporte Escolar, horarios, instalaciones, inscripciones en actividades...)	43
	10.2 Reserva de instalaciones	2
	10.3 Otros Deportes	3
<u>ECONOMÍA Y HACIENDA</u>		
<u>11 ECON-HAC. Att. Contribuyente</u> 2618 20,08%	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...)	887
	11.2 IBI Urbano / Basuras	1125
	11.3 IBI rústico	7
	11.4 IVTM	211
	11.5 IAE	6
	11.6 Pago vados	27
	11.7 Plusvalía	321
	11.8 ICIO	24
	11.9 Otros Atenc. Al Contribuy.	10
<u>12 ECON-HAC. Intervención</u>	12.1 Facturación	5
	12.2 Alta a Terceros	1
	12.3 Otros Intervención	3
<u>13 ECON-HAC. Tesorería</u>	13.1 Cita Previa Tesorería	202
	13.2 Certificado de No Deudas	8

	13.3 Duplicado de recibos	4
	13.4 Otros Tesorería	26
<u>14 EDUCACIÓN</u>	14.1 Información General (colegios públicos, horarios...)	18
	14.2 Matriculación Escolar	22
	14.3 Escuelas Infantiles	5
	14.4 Programas y Actividades (absentismo, prevención...)	1
	14.5 Otros Educación	13
<u>15 EMPLEO- AGENCIA DESARROLLO LOCAL</u>	15.1 Información General (programas de formación, empleo, actividades...)	3
	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	6
4018 30,81%		
	16.2 Reposición placas denominación vías públicas	
	16.3 Censo Electoral - Elecciones	1
	16.4 Información General Padrón Municipal (documentación, autorizaciones, informes- certificados, altas, modificaciones...)	1981
	16.5 Cita Previa Estadística	1998
	16.6 Otros Estadística	32
<u>17 FIESTAS</u>	17.1 Información General (programas, horarios, eventos...)	16
	17.2 Solicitudes (reserva de espacios, actos en la vía pública...)	6
	17.3 Otros Fiestas	2
<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)	1
	18.3 Otros Igualdad	
<u>19 INFRAESTRUCTU RAS Y MANTENIMIENT O</u>	19.1 Alumbrado Público	59
	19.2 Mantenimiento Dependencias y Colegios	1
	19.3 Mantenimiento Instalaciones Deportivas	
	19.4 Señalización provisional (trapas levantadas, agujeros...)	4

	19.5 Mobiliario Urbano	8
	19.6 Zonas Verdes	28
	19.7 Vías y Obras	35
	19.8 Otros Infraestructuras	6
<u>20 INMIGRACIÓN</u>	20.1 Información General (horarios, actividades, eventos...)	17
	20.2 Oficina de Atención a las Personas Migradas	11
	20.3 Informes de Habitabilidad	2
	20.4 Otros Inmigración	9
<u>21 JUVENTUD</u>	21.1 Información General (horarios, actividades, programas...)	4
	21.2 Asesorías Juveniles (Infosex, A. Jurídica, A. Transtornos Alimentarios...)	
	21.3 Otros Juventud	1
<u>22 LIMPIEZA PÚBLICA</u>	22.1 Información General (UTE, Línea 900 – WhatsApp; Ecoparque, Ecopunto, 5º Contenedor; autorizaciones reparto publicidad en la calle...)	30
	22.2 Incidencias	47
	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	5
<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...)	12
	25.2 Traspasos, cesiones... de puestos (mercados interiores y mercadillos)	2
	25.3 Otros Mercados	
<u>26 MOVILIDAD Y ACCESIBILIDAD</u>	26.1 Información General (Zona estacionamiento regulado, azul – naranja, app pago; tarjeta aparcamiento discapacitados, actividades, eventos...)	37
	26.2 Sala de Control de Tráfico (Semáforos)	5
	26.3 Transporte Público (bonos transporte, apps de pago bus...)	8
	26.4 Sanciones	226
	26.5 Vados	35
	26.6 Solicitud ocupación calzada (contenedores obra, mudanza, grúas elevadoras...)	26
	26.7 Otros Movilidad	6

<u>27 NUEVAS TECNOLOGÍAS, INNOVACIÓN E INFORMÁTICA</u>	27.1 Sede Electrónica	31
	27.2 Tarjeta Ciudadana Alicante (TCA)- Certif. Digital	54
	27.3 Otros Informática	3
<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...)	29
	28.3 Otros Ocupación Vía Pública	18
<u>29 PARTICIPACIÓN CIUDADANA</u>	29.1 Información General (Registro Asociaciones...)	3
	29.2 Espacio de Participación Ciudadana (propuestas servicios, recursos... de nueva creación para mejorar la ciudad).	
	29.3 Juntas de Distrito	402
	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	
<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...)	5
	32.2 Oposiciones, bolsas de empleo, concursos.	19
	32.3 Becas/ prácticas	
	32.4 Convenios	
	32.5 Otros RRHH	5
<u>33 SANIDAD</u>	33.1 Información General	4
	33.2 Denuncias Sanitarias	3
	33.3 Protección Animal (padrón animales, permisos razas peligrosas, avisos...)	15
	33.4 Otros Sanidad	2

<u>34 SEGURIDAD</u>	34.1 Información General (actividades, eventos...)	7
	34.2 Policía Local (depósitos vehículos, objetos perdidos, informes policiales...)	33
	34.3 Bomberos	4
	34.4 Protección Civil- Agrupación Voluntarios	1
	34.5 Otros Seguridad	3
<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...)	4
	35.3 Otros Turismo y Playas	2
<u>36 URBANISMO</u>	36.1 Cita Previa Urbanismo	64
	36.2 Información proyectos en vía pública	1
	36.3 Información proyectos edificios públicos	2
	36.4 Otros Urbanismo	84
<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).	2
	37.3 Información General sobre licencias de obra, cédulas de habitabilidad, aperturas, actividades y revisión documental	253
	37.4 Información sobre tasas, vista de expedientes y reproducción de documentos.	31
<u>38 URB- Disciplina Urbanística</u>	38.1 Denuncias por modificaciones o molestias en locales o edificios privados	1
<u>39 URB- Conservación de Inmuebles</u>	39.1 Inmuebles abandonados	
	39.2 Desperfectos en viviendas y locales particulares	2
	39.3 Solares particulares	
<u>40 VIVIENDA</u>	40.1 Información General (alquileres, cesión espacios...)	4
	40.2 Asesoramiento y mediación conflictos hipotecarios	1
	40.3 Intermediación Social Inmobiliaria	1
	40.4 Otros Vivienda	2
<u>41 OTROS</u>	41.1 Otros organismos (Diputación, Consellería- TRAM, otros	477

<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	1
<u>44 AGUAS MUN.</u>	44.1 Aguas Municipalizadas (agua potable, alcantarillado...)	14
<u>45 OTROS</u>	45.1 Otros (Vectalia, Iberdrola...)	498
<u>46 SAIC</u> 2688 20,61%	46.1 OAC	2197
	46.2 010	86
	46.3 Oficina Sugerencias y Reclamaciones	3
	46.4 Oficina de Relaciones con el usuario/a	4
	46.5 Redes Sociales	
	46.6 Otros SAIC	398
<u>Otros trámites municipales</u>		25
<u>TOTAL</u>		13040