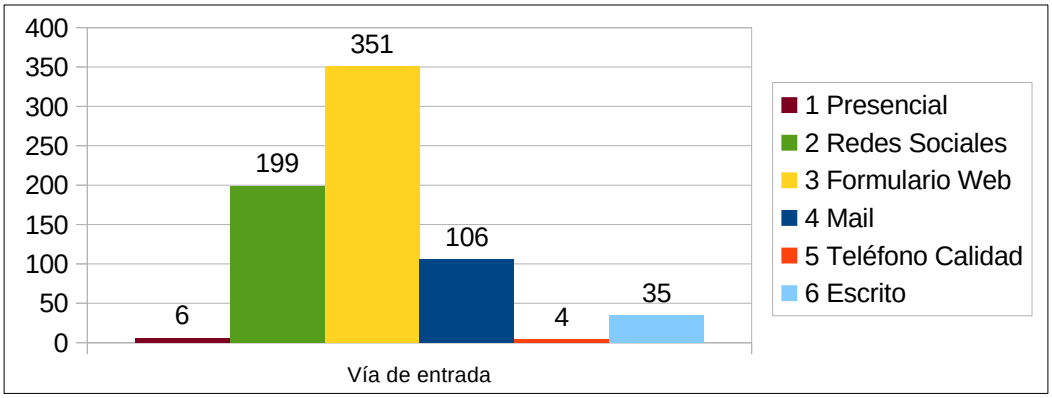
ATENCIONES CIUDADANAS OAC- DPTO. CALIDAD
INFORME MENSUAL OCTUBRE 2026

El presente informe recoge las atenciones ciudadanas tramitadas por la Oficina de Atención Ciudadana (atención presencial) así como por el propio Departamento de Calidad y Atención a la Ciudadanía, recibidas por diversas vías de entrada en el mes de octubre 2026.

A estos datos habría que añadirle el número de personas atendidas por las OAC (Labradores, Séneca y Gastón Castelló).

Nº ATENCIONES CIUDADANAS POR VÍA DE ENTRADA

VÍA DE ENTRADA	OCTUBRE Nº	%
1 PRESENCIAL	6	0,85%
2 REDES SOCIALES Facebook 42 X 50 Instagram 107 Google + -	**199**	**28,39%**
3 FORMULARIO WEB	**351**	**50,07%**
4 MAIL	**106**	**15,12%**
5 TELÉFONO CALIDAD	4	0,57%
6 ESCRITO	35	4,99%
TOTAL	**701**	**100%**

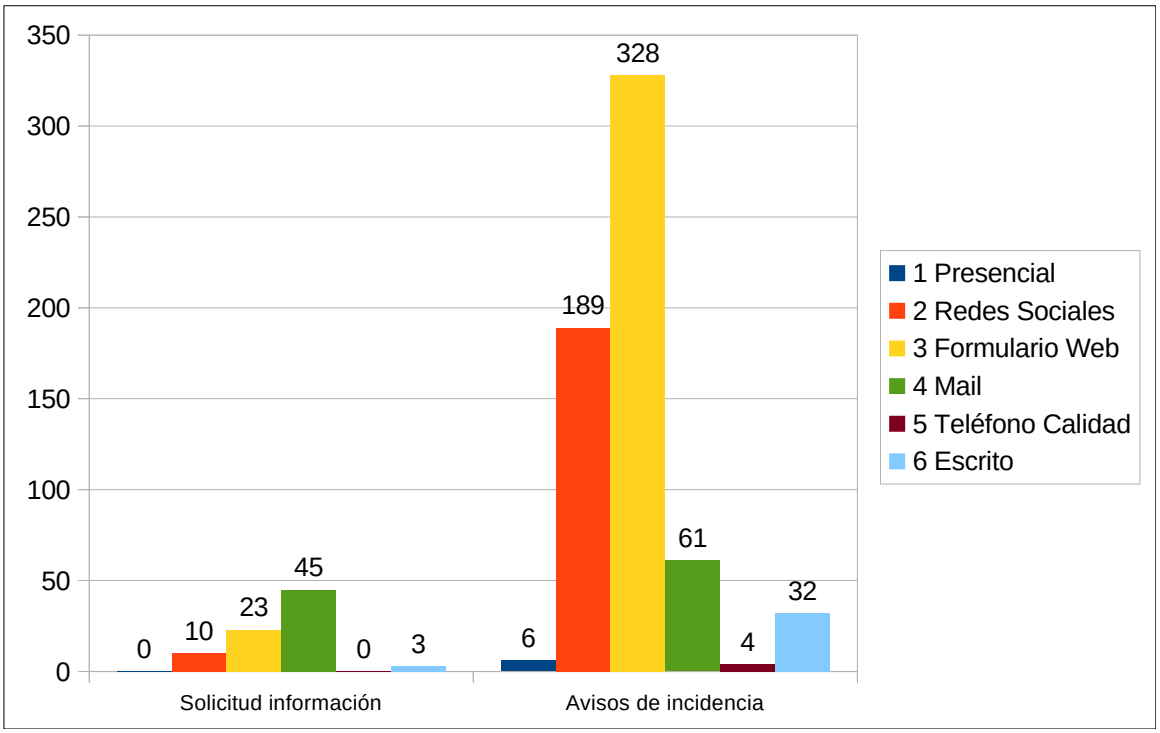


TIPO DE TRÁMITE EN FUNCIÓN DE LA VÍA DE ENTRADA

TIPO DE TRÁMITE	Solicitud información	Aviso de incidencia	TOTAL
Presencial	0	6	6
Redes Sociales	10	189	199
Formulario Web	23	328	351
Mail	45	61	106
Teléfono Calidad	0	4	4
Escrito	3	32	35
TOTAL	81	620	701

¿Qué es una INCIDENCIA?

Un **aviso de incidencia** es la comunicación que un ciudadano o ciudadana hace al Ayuntamiento para poner en su conocimiento la necesidad de arreglo puntual de algún elemento de un servicio básico municipal (alumbrado público, transporte, limpieza de la vía pública, elementos en los parques, deterioro de las vías o aceras, etc.).



SERVICIO O DPTO RELACIONADO CON LA CONSULTA CIUDADANA

Servicio o Departamento	Nº consultas	%
Alcaldía	4	0,57%
Acción Social	8	1,14%
Cementerio		
Comercio y Hostelería		
Consumo		
Contratación		
Cooperación		
Coordinación de Proyectos		
Cultura	1	0,14%
Deportes	1	0,14%
ECON-HAC. Att. Contribuyente	**41**	**5,85%**
ECON-HAC. Intervención	1	0,14%
ECON-HAC. Tesorería	2	0,29%
Educación		
Empleo	3	0,43%
Estadística	8	1,14%
Fiestas		
Igualdad		
Infraestructuras y Mantenimiento	**337**	**48,07%**
Inmigración		
Juventud	2	0,29%
Limpieza Pública	**109**	**15,55%**
Medio Ambiente	1	0,14%
Memoria Histórica		
Mercados		
Movilidad y Accesibilidad	36	5,14%
Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática	6	0,86%
Ocupación Vía Pública	3	0,43%
Participación Ciudadana		
Patrimonio		
Plaza de Toros	2	0,29%
Recursos Humanos	5	0,71%
Sanidad	3	0,43%
Seguridad	40	5,71%
Turismo y Playas	4	0,57%
Urbanismo	1	0,14%
URB- Información Urbanística	2	0,29%
URB- Disciplina Urbanística	1	0,14%
URB- Conservación de Inmuebles	6	0,86%
Vivienda	2	0,29%
Otros organismos	15	2,14%
Mancomunidad	22	3,14%
Síndic de Greuges		
Aguas Municipalizadas	10	1,43%
Otros	4	0,57%
SAIC	21	3,00%
TOTAL	**701**	**100%**

SERVICIO O DEPARTAMENTO	CONSULTA RELACIONADA CON:	Nº Consultas
1 ALCALDÍA	**1.1** Registro General (Horario, Ventanilla Única, compulsa documentos...)	
	1.2 Asesoría Jurídica (reclamaciones al Ayuntamiento)	
	1.3 Enlaces Civiles	
	1.4 Protocolo	
	1.5 Prensa e Imagen	
	1.6 Normativa municipal vigente	
	1.7 Otros Alcaldía	4
2 ACCIÓN SOCIAL	**2.1** Información General (ayudas emergencia, asistencia domiciliaria, dependencia...)	1
	2.2 Centros Sociales (Equipo de atención e intervención: trabajadores sociales, psicólogos, educadores...)	1
	2.3 Centros Comunitarios (Actividades, solicitud de espacios...)	
	2.4 Centros Municipales de Mayores (talleres, actividades...)	
	2.5 Centros Socioeducativos (Juveniles: actividades, talleres...)	
	2.6 Centro de Acogida e Inserción para Personas sin Hogar (antiguo Albergue)	5
	2.7 Punto de Información municipal sobre discapacidad	
	2.8 Otros Acción Social	1
3 CEMENTERIO	**3.1** Información General (horarios, acceso...)	
	3.2 Trámites funerarios	
	3.3 Mantenimiento de instalaciones	
	3.4 Otros Cementerio	
4 COMERCIO Y HOSTELERÍA	**4.1** Información General (festivos autorizados apertura...)	
	4.2 Otros Comercio y Hostelería	
5 CONSUMO	**5.1** Información General	
	5.2 Centro de Recursos de Consumo (talleres...)	
	5.3 OMIC- Oficina Municipal de Atención al Consumidor	
	5.4 Otros Consumo	
6 CONTRATACIÓN	**6.1** Información General (contratar con el ayto, Mesa de Contratación, Registro de Licitadores...)	
	6.2 Perfil del Contratante	
	6.3 Otros Contratación	
7 COOPERACIÓN	**7.1** Información General	
	7.2 Centro de Asociaciones y Voluntariado de Alicante	
	7.3 Otros Cooperación	
8 COORDINACIÓN DE PROYECTOS	**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	
9 CULTURA	**9.1** Información General (horarios, espacios, agenda cultural...)	
	9.2 Aula Abierta (actividades, talleres...)	
	9.3 Otros Cultura	1
10 DEPORTES	**10.1** Información General (Deporte Escolar, horarios, instalaciones, inscripciones en actividades...)	
	10.2 Reserva de instalaciones	
	10.3 Otros Deportes	1
ECONOMÍA Y HACIENDA		
11 ECON-HAC. Att. Contribuyente **41 5,85%**	**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...)	**1**
	11.2 IBI Urbano / Basuras	**20**
	11.3 IBI rústico	
	11.4 IVTM	**17**
	11.5 IAE	
	11.6 Pago vados	
	11.7 Plusvalía	**2**
	11.8 ICIO	
	11.9 Otros Atenc. Al Contribuy.	**1**
12 ECON-HAC. Intervención	**12.1** Facturación	
	12.2 Alta a Terceros	
	12.3 Otros Intervención	1
13 ECON-HAC. Tesorería	**13.1** Cita Previa Tesorería	
	13.2 Certificado de No Deudas	
	13.3 Duplicado de recibos	
	13.4 Otros Tesorería	2
14 EDUCACIÓN	**14.1** Información General (colegios públicos, horarios...)	
	14.2 Matriculación Escolar	
	14.3 Escuelas Infantiles	
	14.4 Programas y Actividades (absentismo, prevención...)	
	14.5 Otros Educación	
15 EMPLEO- AGENCIA DESARROLLO LOCAL	**15.1** Información General (programas de formación, empleo, actividades...)	3
	15.2 Apoyo a empresarios y emprendedores (Viveros de Empresas – Centro de Emprendedores)	
	15.3 Solicitud espacios polivalentes	
	15.4 Otros Empleo	
16 ESTADÍSTICA	**16.1** Callejero Urbano	

	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...)	7
	16.5 Cita Previa Estadística	
	16.6 Otros Estadística	
17 FIESTAS	**17.1** Información General (programas, horarios, eventos...)	
	17.2 Solicitudes (reserva de espacios, actos en la vía pública...)	
	17.3 Otros Fiestas	
18 IGUALDAD	**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	
19 INFRAESTRUCTURAS Y MANTENIMIENTO **337 48,07%**	**19.1** Alumbrado Público	**116**
	19.2 Mantenimiento Dependencias y Colegios	**17**
	19.3 Mantenimiento Instalaciones Deportivas	
	19.4 Señalización provisional (trapas levantadas, agujeros...)	**2**
	19.5 Mobiliario Urbano	**31**
	19.6 Zonas Verdes	**107**
	19.7 Vías y Obras	**64**
	19.8 Otros Infraestructuras	
20 INMIGRACIÓN	**20.1** Información General (horarios, actividades, eventos...)	
	20.2 Oficina de Atención a las Personas Migradas	
	20.3 Informes de Habitabilidad	
	20.4 Otros Inmigración	
21 JUVENTUD	**21.1** Información General (horarios, actividades, programas...)	1
	21.2 Asesorías Juveniles (Infosex, A. Jurídica, A. Transtornos Alimentarios...)	
	21.3 Otros Juventud	1
22 LIMPIEZA PÚBLICA **109 15,55%**	**22.1** Información General (UTE, Línea 900 – WhatsApp; Ecoparque, Ecopunto, 5º Contenedor; autorizaciones reparto publicidad en la calle...)	**4**
	22.2 Incidencias	**105**
	22.3 Otros limpieza	
23 MEDIO AMBIENTE	**23.1** Información General (actividades, protección/educación medioambiental, eventos...)	1
	23.2 Otros Medio Ambiente	
24 MEMORIA HISTÓRICA	**24.1** Información General (refugios antiaéreos, Centro Interpretación Guerra Civil...)	
	24.2 Otros Memoria Histórica	
25 MERCADOS	**25.1** Información General (horarios, instalaciones...)	
	25.2 Traspasos, cesiones... de puestos (mercados interiores y	

	mercadillos)	
	25.3 Otros Mercados	
26 MOVILIDAD Y ACCESIBILIDAD	**26.1** Información General (Zona estacionamiento regulado, azul – naranja, app pago; tarjeta aparcamiento discapacitados, actividades, eventos...)	13
	26.2 Sala de Control de Tráfico (Semáforos)	5
	26.3 Transporte Público (bonos transporte, apps de pago bus...)	4
	26.4 Sanciones	4
	26.5 Vados	
	26.6 Solicitud ocupación calzada (contenedores obra, mudanza, grúas elevadoras...)	
	26.7 Otros Movilidad	10
27 NUEVAS TECNOLOGÍAS, INNOVACIÓN E INFORMÁTICA	**27.1** Sede Electrónica	5
	27.2 Tarjeta Ciudadana Alicante (TCA)- Certif. Digital	
	27.3 Otros Informática	1
28 OCUPACIÓN VÍA PÚBLICA	**28.1** Cita Previa Ocupación Vía Pública	
	28.2 Solicitud autorización uso de espacios públicos (veladores, casetas, puestos ambulantes, banderolas farolas...)	
	28.3 Otros Ocupación Vía Pública	3
29 PARTICIPACIÓN CIUDADANA	**29.1** Información General (Registro Asociaciones...)	
	29.2 Espacio de Participación Ciudadana (propuestas servicios, recursos... de nueva creación para mejorar la ciudad).	
	29.3 Juntas de Distrito	
	29.4 Otros Participación Ciudadana	
30 PATRIMONIO	**30.1** Información General (titularidad municipal, cesiones de terrenos particulares al ayto...)	
	30.2 Otros Patrimonio	
31 PLAZA DE TOROS	**31.1** Información General	
	31.2 Espectáculos	2
	31.3 Escuela Taurina	
	31.4 Museo Taurino	
	31.5 Otros Pza. Toros	
32 RECURSOS HUMANOS	**32.1** Gestión personal municipal (formación, nóminas, permutas...)	
	32.2 Oposiciones, bolsas de empleo, concursos.	1
	32.3 Becas/ prácticas	4
	32.4 Convenios	
	32.5 Otros RRHH	
33 SANIDAD	**33.1** Información General	

	33.2 Denuncias Sanitarias	2
	33.3 Protección Animal (padrón animales, permisos razas peligrosas, avisos...)	1
	33.4 Otros Sanidad	
34 SEGURIDAD	**34.1** Información General (actividades, eventos...)	
	34.2 Policía Local (depósitos vehículos, objetos perdidos, informes policiales...)	40
	34.3 Bomberos	
	34.4 Protección Civil- Agrupación Voluntarios	
	34.5 Otros Seguridad	
35 TURISMO Y PLAYAS- PATRONATO	**35.1** Información General Turismo (actividades, eventos...)	1
	35.2 Información Playas (autorización pesca deportiva, playas caninas, socorristas, accesibilidad, pasarelas, lavapies...)	1
	35.3 Otros Turismo y Playas	2
36 URBANISMO	**36.1** Cita Previa Urbanismo	
	36.2 Información proyectos en vía pública	
	36.3 Información proyectos edificios públicos	1
	36.4 Otros Urbanismo	
37 URB- Información Urbanística	**37.1** Infracciones y sanciones urbanísticas	
	37.2 Autorizaciones ocupación vía pública en materia de urbanismo (no calzadas).	
	37.3 Información General sobre licencias de obra, cédulas de habitabilidad, aperturas, actividades y revisión documental	2
	37.4 Información sobre tasas, vista de expedientes y reproducción de documentos.	
38 URB- Disciplina Urbanística	**38.1** Denuncias por modificaciones o molestias en locales o edificios privados	1
39 URB- Conservación de Inmuebles	**39.1** Inmuebles abandonados	
	39.2 Desperfectos en viviendas y locales particulares	2
	39.3 Solares particulares	4
40 VIVIENDA	**40.1** Información General (alquileres, cesión espacios...)	2
	40.2 Asesoramiento y mediación conflictos hipotecarios	
	40.3 Intermediación Social Inmobiliaria	
	40.4 Otros Vivienda	
41 OTROS ORGANISMOS	**41.1** Otros organismos (Diputación, Consellería- TRAM, otros aytos, Subdelegación....)	15
42 MANCOMUN.	**42.1** Mancomunidad (desratizaciones, desinsectaciones...)	22
43 SÍNDIC DE GREUGES	**43.1** Síndic de Greuges	

44 AGUAS MUN.	**44.1** Aguas Municipalizadas (agua potable, alcantarillado...)	10
45 OTROS	**45.1** Otros (Vectalia, Iberdrola...)	4
46 SAIC	**46.1** OAC	16
	46.2 010	
	46.3 Oficina Sugerencias y Reclamaciones	
	46.4 Oficina de Relaciones con el usuario/a	3
	46.5 Redes Sociales	
	46.6 Otros SAIC	2
TOTAL		**701**

Con respecto a la tipología de consulta, alcanzando un **48,07%**, los ciudadanos nos informan de incidencias **en la vía pública; sobre todo relacionado con Alumbrado Público, Zonas Verdes y Vías y Obras.**

En segundo lugar, con un **15,55%,** encontramos las incidencias relacionadas con la Limpieza Pública; dichas incidencias llegan a nuestro departamento por distintas vías de entrada (de forma presencial, redes sociales – web o directamente al Departamento de Calidad, por mail, escrito o teléfono).

En tercer lugar con un **5,85%,** encontramos las consultas relacionadas con el área de Atención al Contribuyente.

Como hemos comentado anteriormente, estos datos se refieren a las consultas ciudadanas atendidas directamente por el Dpto. De Calidad por las distintas vías de entrada. A lo que debemos añadir **la atención presencial de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía.**

En total, han pasado por la OAC en el mes de octubre (Labradores, Séneca y Gastón Castelló) un total de 6.722 personas; cuyas gestiones se distribuyen de la siguiente forma:

Con cita previa:

- Registro General: Se presentan un total de **959** entradas en el mes de octubre.
- **2.224** gestiones relacionadas con Informes o Certificados de Estadística, domiciliaciones, certificado digital o tarjeta ciudadana.
- Estadística (Altas o modificaciones de Padrón Municipal de Habitantes): **2.293** personas atendidas.

Sin cita previa: el día 11 de marzo de 2025 se habilita en la oficina de la Calle Cervantes la cola **Interno** con objeto de atender presencialmente las renovaciones padronales y los registros o certificados urgentes por tema de plazos...

- Interno personas atendidas en el mes de octubre en OAC Labradores: **1.246.**