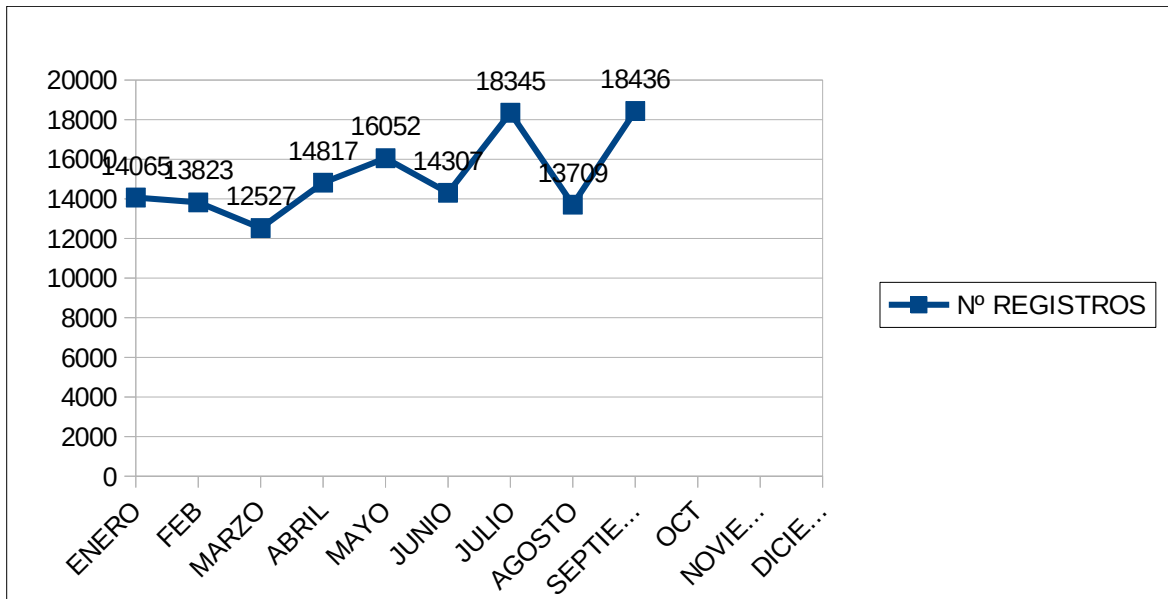


INFORME DETALLADO 010
SEPTIEMBRE 2024

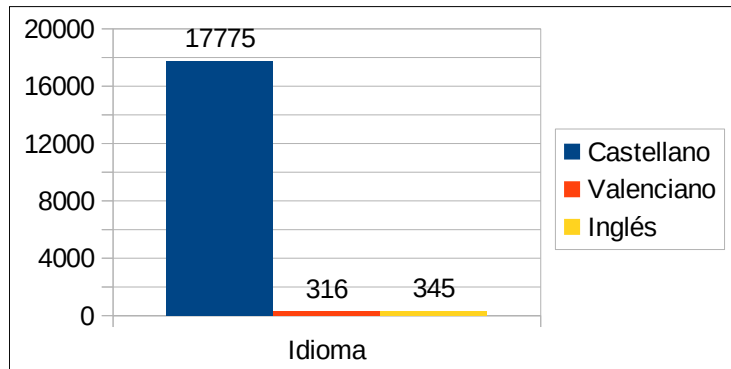
Nº TOTAL DE REGISTROS EN EL MES DE SEPTIEMBRE: 18.436. El total de registros (consultas) desde el inicio del servicio (19.12.16) hasta el 30 de septiembre de 2024 es de **689.651**.

EVOLUCIÓN NÚMERO DE REGISTROS POR MESES 2024



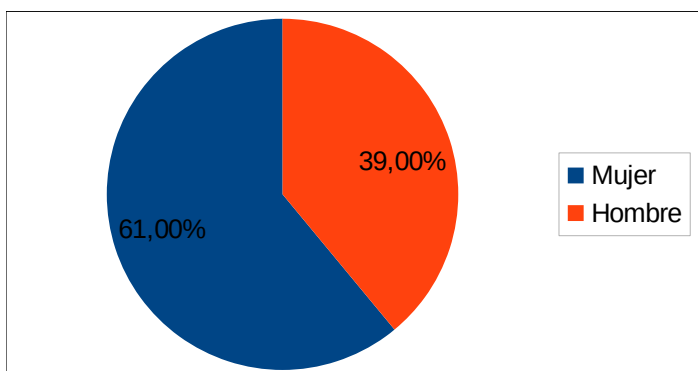
Idiomas

| Idioma | Total consultas | % |
|---------------|------------------------|-------------|
| Castellano | 17.775 | 96,41% |
| Valenciano | 316 | 1,71% |
| Inglés | 345 | 1,87% |
| TOTAL | 18436 | 100% |



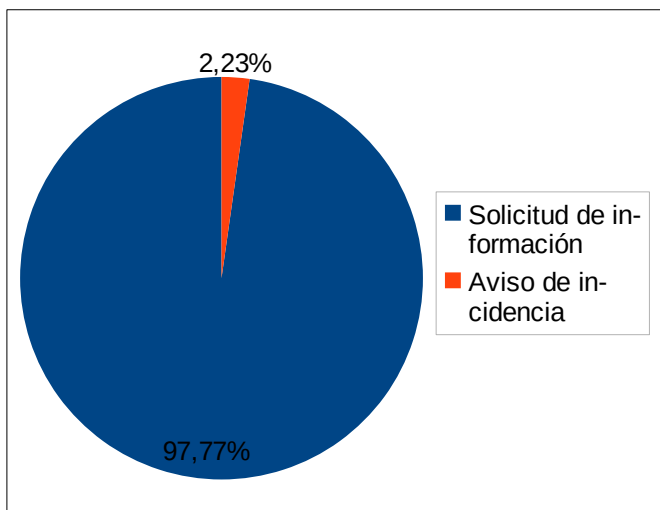
Sexo

| Sexo | Total consultas | % |
|--------------|-----------------|-------------|
| Mujer | 11.246 | 61,00% |
| Hombre | 7.190 | 39,00% |
| TOTAL | 18436 | 100% |



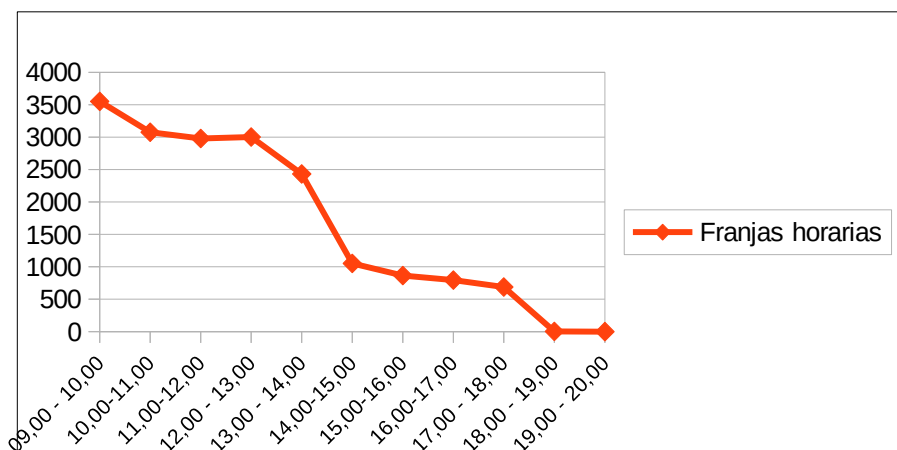
Tipología de consulta

| Tipología | Total consultas | % |
|--------------------------|-----------------|---------------|
| Solicitud de información | 18.025 | 97,77% |
| Aviso de incidencia | 411 | 2,23% |
| TOTAL | 18436 | 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 | 3551 | 3075 | 2978 | 3001 | 2431 | 1052 | 864 | 794 | 687 | 3 | 0 | 18436 |



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

| Servicio O Departamento | N° consultas | % |
|--|---------------------|----------------|
| Alcaldía | 492 | 2,67% |
| Acción Social | 383 | 2,08% |
| Cementerio | 14 | 0,08% |
| Comercio y Hostelería | 62 | 0,34% |
| Consumo | 48 | 0,26% |
| Contratación | 3 | 0,02% |
| Cooperación | 0 | 0 |
| Coordinación de Proyectos | 0 | 0 |
| Cultura | 23 | 0,12% |
| Deportes | 87 | 0,47% |
| ECON-HAC. Att. Contribuyente | 2538 | 13,77% |
| ECON-HAC. Intervención | 15 | 0,08% |
| ECON-HAC. Tesorería | 97 | 0,53% |
| Educación | 163 | 0,88% |
| Empleo | 8 | 0,04% |
| Estadística | 7532 | 40,85% |
| Fiestas | 8 | 0,04% |
| Igualdad | 3 | 0,02% |
| Infraestructuras y Mantenimiento | 189 | 1,03% |
| Inmigración | 37 | 0,20% |
| Juventud | 9 | 0,05% |
| Limpieza Pública | 110 | 0,60% |
| Medio Ambiente | 35 | 0,19% |
| Memoria Histórica | 0 | 0 |
| Mercados | 3 | 0,02% |
| Movilidad y Accesibilidad | 532 | 2,89% |
| Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática | 243 | 1,32% |
| Ocupación Vía Pública | 41 | 0,22% |
| Participación Ciudadana | 306 | 1,66% |
| Patrimonio | 2 | 0,01% |
| Plaza de Toros | 0 | 0 |
| Recursos Humanos | 15 | 0,08% |
| Sanidad | 12 | 0,07% |
| Seguridad | 79 | 0,43% |
| Turismo y Playas | 21 | 0,11% |
| Urbanismo | 120 | 0,65% |
| URB- Información Urbanística | 307 | 1,67% |
| URB- Disciplina Urbanística | 5 | 0,03% |
| URB- Conservación de Inmuebles | 2 | 0,01% |
| Vivienda | 41 | 0,22% |
| Otros organismos | 603 | 3,27% |
| Mancomunidad | 35 | 0,19% |
| Síndic de Greuges | 0 | 0 |
| Aguas Municipalizadas | 7 | 0,04% |
| Otros | 370 | 2,01% |
| SAIC | 3826 | 20,75% |
| Otros trámites municipales | 10 | 0,05% |
| TOTAL | 18436 | 100,00% |

| SERVICIO O DEPARTAMENTO | CONSULTA RELACIONADA CON: | N° Consultas |
|---------------------------------------|---|---------------------|
| <u>1 ALCALDÍA</u> | 1.1 Registro General (Horario, Ventanilla Única, compulsa documentos...) | 439 |
| | 1.2 Asesoría Jurídica (reclamaciones al Ayuntamiento) | 10 |
| | 1.3 Enlaces Civiles | 26 |
| | 1.4 Protocolo | 2 |
| | 1.5 Prensa e Imagen | 7 |
| | 1.6 Normativa municipal vigente | |
| | 1.7 Otros Alcaldía | 8 |
| <u>2 ACCIÓN SOCIAL</u> | 2.1 Información General (ayudas emergencia, asistencia domiciliaria, dependencia...) | 133 |
| | 2.2 Centros Sociales (Equipo de atención e intervención: trabajadores sociales, psicólogos, educadores...) | 226 |
| | 2.3 Centros Comunitarios (Actividades, solicitud de espacios...) | 3 |
| | 2.4 Centros Municipales de Mayores (talleres, actividades...) | 8 |
| | 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 | 11 |
| <u>3 CEMENTERIO</u> | 3.1 Información General (horarios, acceso...) | 3 |
| | 3.2 Trámites funerarios | 10 |
| | 3.3 Mantenimiento de instalaciones | |
| | 3.4 Otros Cementerio | 1 |
| <u>4 COMERCIO Y HOSTELERÍA</u> | 4.1 Información General (festivos autorizados apertura...) | 42 |
| | 4.2 Otros Comercio y Hostelería | 20 |
| <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 | 34 |
| | 5.4 Otros Consumo | 1 |
| <u>6 CONTRATACIÓN</u> | 6.1 Información General (contratar con el ayto, Mesa de Contratación, Registro de Licitadores...) | 3 |
| | 6.2 Perfil del Contratante | |

| | | |
|---|--|-------------|
| | 6.3 Otros Contratación | |
| <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...) | 11 |
| | 9.2 Aula Abierta (actividades, talleres...) | 9 |
| | 9.3 Otros Cultura | 3 |
| <u>10 DEPORTES</u> | 10.1 Información General (Deporte Escolar, horarios, instalaciones, inscripciones en actividades...) | 83 |
| | 10.2 Reserva de instalaciones | 1 |
| | 10.3 Otros Deportes | 3 |
| <u>ECONOMÍA Y HACIENDA</u> | | |
| <u>11 ECON-HAC. Att. Contribuyente</u> 2538 13,77% | 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...) | 769 |
| | 11.2 IBI Urbano / Basuras | 245 |
| | 11.3 IBI rústico | 17 |
| | 11.4 IVTM | 1128 |
| | 11.5 IAE | 28 |
| | 11.6 Pago vados | 8 |
| | 11.7 Plusvalía | 304 |
| | 11.8 ICIO | 30 |
| | 11.9 Otros Atenc. Al Contribuy. | 9 |
| <u>12 ECON-HAC. Intervención</u> | 12.1 Facturación | 3 |
| | 12.2 Alta a Terceros | 6 |
| | 12.3 Otros Intervención | 6 |
| <u>13 ECON-HAC. Tesorería</u> | 13.1 Cita Previa Tesorería | 44 |

| | | |
|--|--|-------------|
| | 13.2 Certificado de No Deudas | 8 |
| | 13.3 Duplicado de recibos | 21 |
| | 13.4 Otros Tesorería | 24 |
| <u>14 EDUCACIÓN</u> | 14.1 Información General (colegios públicos, horarios...) | 67 |
| | 14.2 Matriculación Escolar | 74 |
| | 14.3 Escuelas Infantiles | 5 |
| | 14.4 Programas y Actividades (absentismo, prevención...) | |
| | 14.5 Otros Educación | 17 |
| <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 | 3 |
| 7532 40,85% | | |
| | 16.2 Reposición placas denominación vías públicas | 5 |
| | 16.3 Censo Electoral - Elecciones | 1 |
| | 16.4 Información General Padrón Municipal (documentación, autorizaciones, informes- certificados, altas, modificaciones...) | 5540 |
| | 16.5 Cita Previa Estadística | 1899 |
| | 16.6 Otros Estadística | 84 |
| <u>17 FIESTAS</u> | 17.1 Información General (programas, horarios, eventos...) | 4 |
| | 17.2 Solicitudes (reserva de espacios, actos en la vía pública...) | 2 |
| | 17.3 Otros Fiestas | 2 |
| <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 | |
| <u>19 INFRAESTRUCTU RAS Y MANTENIMIENTO</u> | 19.1 Alumbrado Público | 33 |
| | 19.2 Mantenimiento Dependencias y Colegios | 8 |
| | 19.3 Mantenimiento Instalaciones Deportivas | 2 |

| | | |
|--|---|-----|
| | 19.4 Señalización provisional (trapas levantadas, agujeros...) | 3 |
| | 19.5 Mobiliario Urbano | 17 |
| | 19.6 Zonas Verdes | 62 |
| | 19.7 Vías y Obras | 53 |
| | 19.8 Otros Infraestructuras | 11 |
| <u>20 INMIGRACIÓN</u> | 20.1 Información General (horarios, actividades, eventos...) | 9 |
| | 20.2 Oficina de Atención a las Personas Migradas | 11 |
| | 20.3 Informes de Habitabilidad | 15 |
| | 20.4 Otros Inmigración | 2 |
| <u>21 JUVENTUD</u> | 21.1 Información General (horarios, actividades, programas...) | 8 |
| | 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...) | 98 |
| | 22.2 Incidencias | |
| | 22.3 Otros limpieza | 12 |
| <u>23 MEDIO AMBIENTE</u> | 23.1 Información General (actividades, protección/educación medioambiental, eventos...) | 29 |
| | 23.2 Otros Medio Ambiente | 6 |
| <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...) | 2 |
| | 25.2 Traspasos, cesiones... de puestos (mercados interiores y mercadillos) | 1 |
| | 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...) | 57 |
| | 26.2 Sala de Control de Tráfico (Semáforos) | 2 |
| | 26.3 Transporte Público (bonos transporte, apps de pago bus...) | 15 |
| | 26.4 Sanciones | 429 |
| | 26.5 Vados | 13 |
| | 26.6 Solicitud ocupación calzada (contenedores obra, mudanza, grúas elevadoras...) | 7 |

| | | |
|---|--|-----|
| | 26.7 Otros Movilidad | 9 |
| <u>27 NUEVAS TECNOLOGÍAS, INNOVACIÓN E INFORMÁTICA</u> | 27.1 Sede Electrónica | 23 |
| | 27.2 Tarjeta Ciudadana Alicante (TCA)- Certif. Digital | 215 |
| | 27.3 Otros Informática | 5 |
| <u>28 OCUPACIÓN VÍA PÚBLICA</u> | 28.1 Cita Previa Ocupación Vía Pública | 6 |
| | 28.2 Solicitud autorización uso de espacios públicos (veladores, casetas, puestos ambulantes, banderolas farolas...) | 22 |
| | 28.3 Otros Ocupación Vía Pública | 13 |
| <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). | 5 |
| | 29.3 Juntas de Distrito | 290 |
| | 29.4 Otros Participación Ciudadana | 1 |
| <u>30 PATRIMONIO</u> | 30.1 Información General (titularidad municipal, cesiones de terrenos particulares al ayto...) | 2 |
| | 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...) | 7 |
| | 32.2 Oposiciones, bolsas de empleo, concursos. | 6 |
| | 32.3 Becas/ prácticas | |
| | 32.4 Convenios | |
| | 32.5 Otros RRHH | 2 |
| <u>33 SANIDAD</u> | 33.1 Información General | |
| | 33.2 Denuncias Sanitarias | 2 |
| | 33.3 Protección Animal (padrón animales, permisos razas peligrosas, avisos...) | 8 |

| | | |
|---|---|-----|
| | 33.4 Otros Sanidad | 2 |
| <u>34 SEGURIDAD</u> | 34.1 Información General (actividades, eventos...) | 6 |
| | 34.2 Policía Local (depósitos vehículos, objetos perdidos, informes policiales...) | 69 |
| | 34.3 Bomberos | |
| | 34.4 Protección Civil- Agrupación Voluntarios | 2 |
| | 34.5 Otros Seguridad | 2 |
| <u>35 TURISMO Y PLAYAS- PATRONATO</u> | 35.1 Información General Turismo (actividades, eventos...) | 10 |
| | 35.2 Información Playas (autorización pesca deportiva, playas caninas, socorristas, accesibilidad, pasarelas, lavapiés...) | 10 |
| | 35.3 Otros Turismo y Playas | 1 |
| <u>36 URBANISMO</u> | 36.1 Cita Previa Urbanismo | 17 |
| | 36.2 Información proyectos en vía pública | |
| | 36.3 Información proyectos edificios públicos | 2 |
| | 36.4 Otros Urbanismo | 101 |
| <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). | 1 |
| | 37.3 Información General sobre licencias de obra, cédulas de habitabilidad, aperturas, actividades y revisión documental | 293 |
| | 37.4 Información sobre tasas, vista de expedientes y reproducción de documentos. | 12 |
| <u>38 URB- Disciplina Urbanística</u> | 38.1 Denuncias por modificaciones o molestias en locales o edificios privados | 5 |
| <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...) | 38 |
| | 40.2 Asesoramiento y mediación conflictos hipotecarios | 1 |
| | 40.3 Intermediación Social Inmobiliaria | |
| | 40.4 Otros Vivienda | 2 |

| | | |
|---|--|--------------|
| <u>41 OTROS ORGANISMOS</u> | 41.1 Otros organismos (Diputación, Consellería- TRAM, otros aytos, Subdelegación....) | 603 |
| <u>42 MANCOMUN.</u> | 42.1 Mancomunidad (desratizaciones, desinsectaciones...) | 35 |
| <u>43 SÍNDIC DE GREUGES</u> | 43.1 Síndic de Greuges | |
| <u>44 AGUAS MUN.</u> | 44.1 Aguas Municipalizadas (agua potable, alcantarillado...) | 7 |
| <u>45 OTROS</u> | 45.1 Otros (Vectalia, Iberdrola...) | 370 |
| <u>46 SAIC</u> 3826 20,75% | 46.1 OAC | 2357 |
| | 46.2 010 | 177 |
| | 46.3 Oficina Sugerencias y Reclamaciones | 5 |
| | 46.4 Oficina de Relaciones con el usuario/a | 1 |
| | 46.5 Redes Sociales | 1 |
| | 46.6 Otros SAIC | 1285 |
| <u>Otros trámites municipales</u> | | 10 |
| <u>TOTAL</u> | | 18436 |