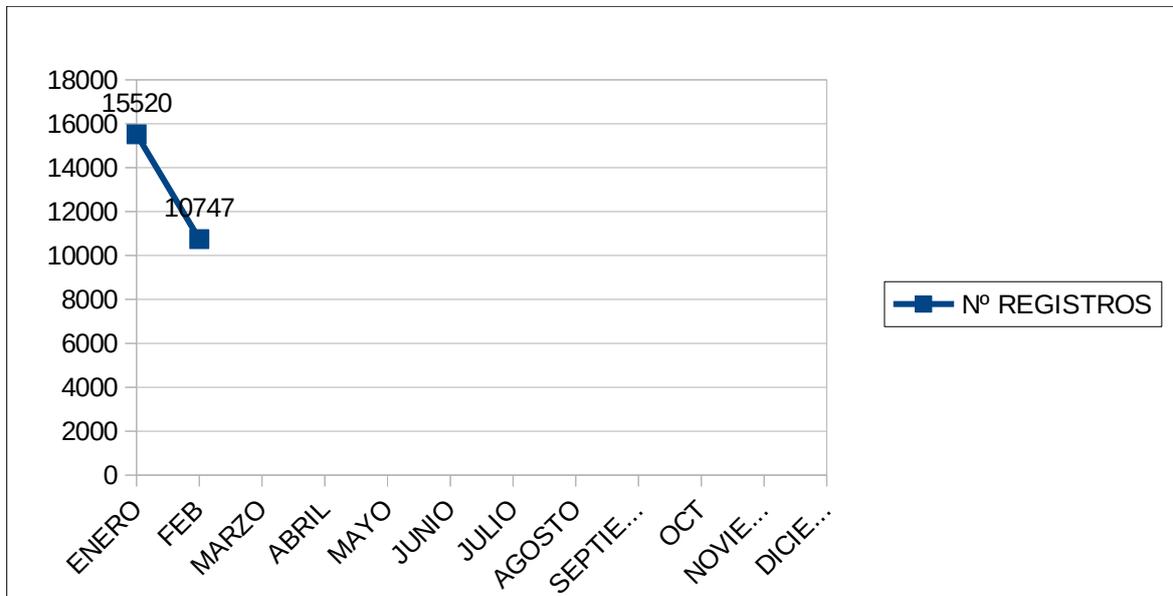


**INFORME DETALLADO 010**  
**FEBRERO 2025**

**Nº TOTAL DE REGISTROS EN EL MES DE FEBRERO: 10.747.** El total de registros (consultas) desde el inicio del servicio (19.12.16) hasta el 20 de febrero de 2025 (fecha en la que se produce un cambio en la empresa adjudicataria) es de **761.213**.

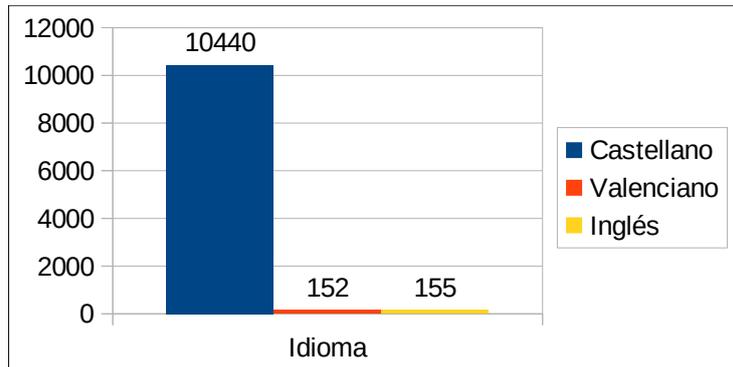
**A éstos datos habría que añadir las atenciones de la nueva empresa del 21 al 28 de febrero.**

**EVOLUCIÓN NÚMERO DE REGISTROS POR MESES 2025**



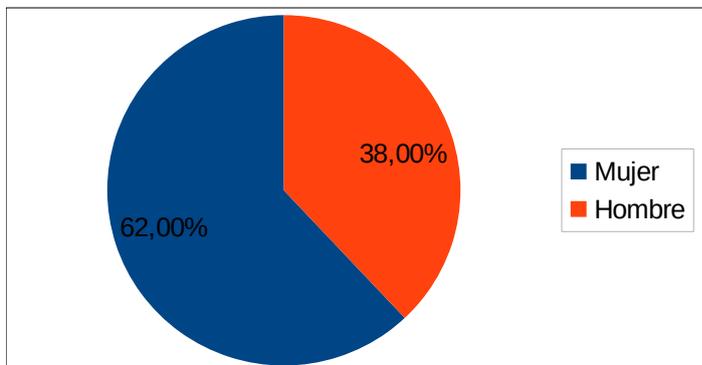
**Idiomas**

<b>Idioma</b>	<b>Total consultas</b>	<b>%</b>
Castellano	10.440	97,14%
Valenciano	152	1,41%
Inglés	155	1,44%
<b>TOTAL</b>	<b>10.747</b>	<b>100%</b>



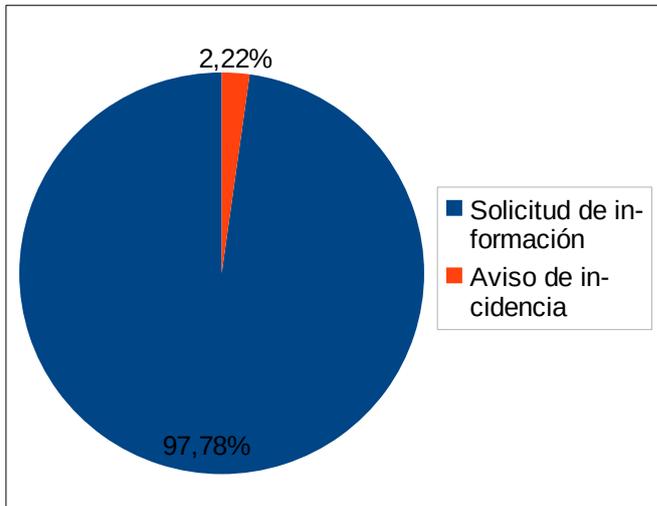
### Sexo

Sexo	Total consultas	%
Mujer	6.663	62,00%
Hombre	4.084	38,00%
<b>TOTAL</b>	<b>10747</b>	<b>100%</b>



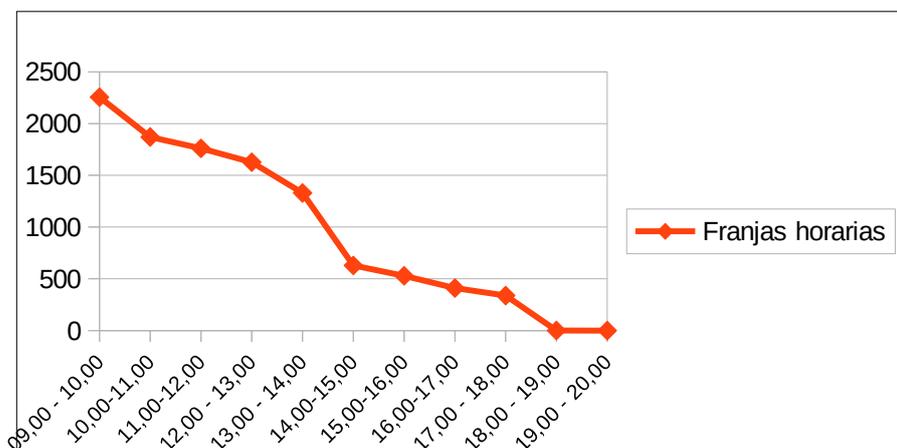
## Tipología de consulta

Tipología	Total consultas	%
Solicitud de información	<b>10.508</b>	<b>97,78</b>
Aviso de incidencia	239	2,22%
<b>TOTAL</b>	<b>10747</b>	<b>100%</b>



## 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	2255	1870	1760	1626	1329	629	529	410	338	1	0	10747



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

<b>Servicio O Departamento</b>	<b>N° consultas</b>	<b>%</b>
Alcaldía	411	3,82%
Acción Social	318	2,96%
Cementerio	6	0,06%
Comercio y Hostelería	0	
Consumo	31	0,29%
Contratación	6	0,06%
Cooperación	0	
Coordinación de Proyectos	0	
Cultura	18	0,17%
Deportes	22	0,20%
ECON-HAC. Att. Contribuyente	<b>847</b>	<b>7,88%</b>
ECON-HAC. Intervención	9	0,08%
ECON-HAC. Tesorería	57	0,53%
Educación	27	0,25%
Empleo	12	0,11%
Estadística	<b>3751</b>	<b>34,90%</b>
Fiestas	19	0,18%
Igualdad	1	0,01%
Infraestructuras y Mantenimiento	163	1,52%
Inmigración	34	0,32%
Juventud	8	0,07%
Limpieza Pública	134	1,25%
Medio Ambiente	83	0,77%
Memoria Histórica	0	
Mercados	10	0,09%
Movilidad y Accesibilidad	448	4,17%
Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática	146	1,36%
Ocupación Vía Pública	21	0,20%
Participación Ciudadana	282	2,62%
Patrimonio	0	
Plaza de Toros	8	0,07%
Recursos Humanos	29	0,27%
Sanidad	15	0,14%
Seguridad	58	0,54%
Turismo y Playas	11	0,10%
Urbanismo	103	0,96%
URB- Información Urbanística	259	2,41%
URB- Disciplina Urbanística	3	0,03%
URB- Conservación de Inmuebles	4	0,04%
Vivienda	12	0,11%
Otros organismos	430	4,00%
Mancomunidad	10	0,09%
Síndic de Greuges	0	
Aguas Municipalizadas	4	0,04%
Otros	137	1,27%
SAIC	<b>2787</b>	<b>25,93%</b>
Otros trámites municipales	13	0,12%
<b>TOTAL</b>	<b>10747</b>	<b>100,00%</b>

SERVICIO O DEPARTAMENTO	CONSULTA RELACIONADA CON:	N° Consultas
<b><u>1 ALCALDÍA</u></b>	<b>1.1</b> Registro General (Horario, Ventanilla Única, compulsa documentos...)	373
	<b>1.2</b> Asesoría Jurídica (reclamaciones al Ayuntamiento)	5
	<b>1.3</b> Enlaces Civiles	23
	<b>1.4</b> Protocolo	
	<b>1.5</b> Prensa e Imagen	2
	<b>1.6</b> Normativa municipal vigente	
	<b>1.7</b> Otros Alcaldía	8
<b><u>2 ACCIÓN SOCIAL</u></b>	<b>2.1</b> Información General (ayudas emergencia, asistencia domiciliaria, dependencia...)	135
	<b>2.2</b> Centros Sociales (Equipo de atención e intervención: trabajadores sociales, psicólogos, educadores...)	143
	<b>2.3</b> Centros Comunitarios (Actividades, solicitud de espacios...)	1
	<b>2.4</b> Centros Municipales de Mayores (talleres, actividades...)	6
	<b>2.5</b> Centros Socioeducativos (Juveniles: actividades, talleres...)	
	<b>2.6</b> Centro de Acogida e Inserción para Personas sin Hogar (antiguo Albergue)	1
	<b>2.7</b> Punto de Información municipal sobre discapacidad	1
	<b>2.8</b> Otros Acción Social	31
<b><u>3 CEMENTERIO</u></b>	<b>3.1</b> Información General (horarios, acceso...)	3
	<b>3.2</b> Trámites funerarios	2
	<b>3.3</b> Mantenimiento de instalaciones	
	<b>3.4</b> Otros Cementerio	1
<b><u>4 COMERCIO Y HOSTELERÍA</u></b>	<b>4.1</b> Información General (festivos autorizados apertura...)	
	<b>4.2</b> Otros Comercio y Hostelería	
<b><u>5 CONSUMO</u></b>	<b>5.1</b> Información General	
	<b>5.2</b> Centro de Recursos de Consumo (talleres...)	
	<b>5.3</b> OMIC- Oficina Municipal de Atención al Consumidor	31
	<b>5.4</b> Otros Consumo	
<b><u>6 CONTRATACIÓN</u></b>	<b>6.1</b> Información General (contratar con el ayto, Mesa de Contratación, Registro de Licitadores...)	6
	<b>6.2</b> Perfil del Contratante	

	<b>6.3</b> Otros Contratación	
<b><u>7 COOPERACIÓN</u></b>	<b>7.1</b> Información General	
	<b>7.2</b> Centro de Asociaciones y Voluntariado de Alicante	
	<b>7.3</b> Otros Cooperación	
<b><u>8 COORDINACIÓN DE PROYECTOS</u></b>	<b>8.1</b> Información General (Transparencia)	
	<b>8.2</b> Solicitud de espacios polivalentes	
	<b>8,3</b> Convocatorias publicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)	
	<b>8.4</b> Otros Coordinación de Proyectos	
<b><u>9 CULTURA</u></b>	<b>9.1</b> Información General (horarios, espacios, agenda cultural...)	10
	<b>9.2</b> Aula Abierta (actividades, talleres...)	4
	<b>9.3</b> Otros Cultura	4
<b><u>10 DEPORTES</u></b>	<b>10.1</b> Información General (Deporte Escolar, horarios, instalaciones, inscripciones en actividades...)	20
	<b>10.2</b> Reserva de instalaciones	2
	<b>10.3</b> Otros Deportes	
<b><u>ECONOMÍA Y HACIENDA</u></b>		
<b><u>11 ECON-HAC. Att. Contribuyente</u></b> 847      7,88%	<b>11.1</b> Información General Tributos (pago, pago online, bonificaciones fiscales, aplazamientos/fraccionamientos, domiciliaciones, certificado de bienes, autoliquidación de tasas municipales, alta-baja en padrón de vehículos...)	<b>269</b>
	<b>11.2</b> IBI Urbano / Basuras	<b>165</b>
	<b>11.3</b> IBI rústico	
	<b>11.4</b> IVTM	<b>103</b>
	<b>11.5</b> IAE	<b>7</b>
	<b>11.6</b> Pago vados	
	<b>11.7</b> Plusvalía	<b>282</b>
	<b>11.8</b> ICIO	<b>8</b>
	<b>11.9</b> Otros Atenc. Al Contribuy.	<b>13</b>
<b><u>12 ECON-HAC. Intervención</u></b>	<b>12.1</b> Facturación	4
	<b>12.2</b> Alta a Terceros	2
	<b>12.3</b> Otros Intervención	3
<b><u>13 ECON-HAC. Tesorería</u></b>	<b>13.1</b> Cita Previa Tesorería	14

	<b>13.2</b> Certificado de No Deudas	7
	<b>13.3</b> Duplicado de recibos	18
	<b>13.4</b> Otros Tesorería	18
<b><u>14 EDUCACIÓN</u></b>	<b>14.1</b> Información General (colegios públicos, horarios...)	12
	<b>14.2</b> Matriculación Escolar	13
	<b>14.3</b> Escuelas Infantiles	1
	<b>14.4</b> Programas y Actividades (absentismo, prevención...)	
	<b>14.5</b> Otros Educación	1
<b><u>15 EMPLEO- AGENCIA DESARROLLO LOCAL</u></b>	<b>15.1</b> Información General (programas de formación, empleo, actividades...)	12
	<b>15.2</b> Apoyo a empresarios y emprendedores (Viveros de Empresas – Centro de Emprendedores)	
	<b>15.3</b> Solicitud espacios polivalentes	
	<b>15.4</b> Otros Empleo	
<b><u>16 ESTADÍSTICA</u></b> <b>3.751      34,90%</b>	<b>16.1</b> Callejero Urbano	<b>6</b>
	<b>16.2</b> Reposición placas denominación vías públicas	<b>3</b>
	<b>16.3</b> Censo Electoral - Elecciones	
	<b>16.4</b> Información General Padrón Municipal (documentación, autorizaciones, informes- certificados, altas, modificaciones...)	<b>2087</b>
	<b>16.5</b> Cita Previa Estadística	<b>1620</b>
	<b>16.6</b> Otros Estadística	<b>35</b>
<b><u>17 FIESTAS</u></b>	<b>17.1</b> Información General (programas, horarios, eventos...)	15
	<b>17.2</b> Solicitudes (reserva de espacios, actos en la vía pública...)	
	<b>17.3</b> Otros Fiestas	4
<b><u>18 IGUALDAD</u></b>	<b>18.1</b> Información General (Planes de Igualdad, actividades prevención, proyectos...)	1
	<b>18.2</b> Unidad de Atención Integral Víctimas de Violencia de Género (Equipo de atención e intervención)	
	<b>18.3</b> Otros Igualdad	
<b><u>19 INFRAESTRUCTU RAS Y MANTENIMIENTO</u></b>	<b>19.1</b> Alumbrado Público	44
	<b>19.2</b> Mantenimiento Dependencias y Colegios	3
	<b>19.3</b> Mantenimiento Instalaciones Deportivas	

	<b>19.4 Señalización provisional (trapas levantadas, agujeros...)</b>	4
	<b>19.5 Mobiliario Urbano</b>	7
	<b>19.6 Zonas Verdes</b>	68
	<b>19.7 Vías y Obras</b>	25
	<b>19.8 Otros Infraestructuras</b>	12
<b><u>20 INMIGRACIÓN</u></b>	<b>20.1 Información General (horarios, actividades, eventos...)</b>	6
	<b>20.2 Oficina de Atención a las Personas Migradas</b>	11
	<b>20.3 Informes de Habitabilidad</b>	15
	<b>20.4 Otros Inmigración</b>	2
<b><u>21 JUVENTUD</u></b>	<b>21.1 Información General (horarios, actividades, programas...)</b>	7
	<b>21.2 Asesorías Juveniles (Infosex, A. Jurídica, A. Transtornos Alimentarios...)</b>	
	<b>21.3 Otros Juventud</b>	1
<b><u>22 LIMPIEZA PÚBLICA</u></b>	<b>22.1 Información General (UTE, Línea 900 – WhatsApp; Ecoparque, Ecopunto, 5º Contenedor; autorizaciones reparto publicidad en la calle...)</b>	62
	<b>22.2 Incidencias</b>	59
	<b>22.3 Otros limpieza</b>	13
<b><u>23 MEDIO AMBIENTE</u></b>	<b>23.1 Información General (actividades, protección/educación medioambiental, eventos...)</b>	58
	<b>23.2 Otros Medio Ambiente</b>	25
<b><u>24 MEMORIA HISTÓRICA</u></b>	<b>24.1 Información General (refugios antiaéreos, Centro Interpretación Guerra Civil...)</b>	
	<b>24.2 Otros Memoria Histórica</b>	
<b><u>25 MERCADOS</u></b>	<b>25.1 Información General (horarios, instalaciones...)</b>	6
	<b>25.2 Traspasos, cesiones... de puestos (mercados interiores y mercadillos)</b>	2
	<b>25.3 Otros Mercados</b>	2
<b><u>26 MOVILIDAD Y ACCESIBILIDAD</u></b>	<b>26.1 Información General (Zona estacionamiento regulado, azul – naranja, app pago; tarjeta aparcamiento discapacitados, actividades, eventos...)</b>	43
	<b>26.2 Sala de Control de Tráfico (Semáforos)</b>	6
	<b>26.3 Transporte Público (bonos transporte, apps de pago bus...)</b>	7
	<b>26.4 Sanciones</b>	338
	<b>26.5 Vados</b>	26
	<b>26.6 Solicitud ocupación calzada (contenedores obra, mudanza, grúas elevadoras...)</b>	19

	<b>26.7</b> Otros Movilidad	9
<b><u>27 NUEVAS TECNOLOGÍAS, INNOVACIÓN E INFORMÁTICA</u></b>	<b>27.1</b> Sede Electrónica	22
	<b>27.2</b> Tarjeta Ciudadana Alicante (TCA)- Certif. Digital	121
	<b>27.3</b> Otros Informática	3
<b><u>28 OCUPACIÓN VÍA PÚBLICA</u></b>	<b>28.1</b> Cita Previa Ocupación Vía Pública	
	<b>28.2</b> Solicitud autorización uso de espacios públicos (veladores, casetas, puestos ambulantes, banderolas farolas...)	8
	<b>28.3</b> Otros Ocupación Vía Pública	13
<b><u>29 PARTICIPACIÓN CIUDADANA</u></b>	<b>29.1</b> Información General (Registro Asociaciones...)	4
	<b>29.2</b> Espacio de Participación Ciudadana (propuestas servicios, recursos... de nueva creación para mejorar la ciudad).	1
	<b>29.3</b> Juntas de Distrito	274
	<b>29.4</b> Otros Participación Ciudadana	3
<b><u>30 PATRIMONIO</u></b>	<b>30.1</b> Información General (titularidad municipal, cesiones de terrenos particulares al ayto...)	
	<b>30.2</b> Otros Patrimonio	
<b><u>31 PLAZA DE TOROS</u></b>	<b>31.1</b> Información General	8
	<b>31.2</b> Espectáculos	
	<b>31.3</b> Escuela Taurina	
	<b>31.4</b> Museo Taurino	
	<b>31.5</b> Otros Pza. Toros	
<b><u>32 RECURSOS HUMANOS</u></b>	<b>32.1</b> Gestión personal municipal (formación, nóminas, permutas...)	9
	<b>32.2</b> Oposiciones, bolsas de empleo, concursos.	17
	<b>32.3</b> Becas/ prácticas	
	<b>32.4</b> Convenios	
	<b>32.5</b> Otros RRHH	3
<b><u>33 SANIDAD</u></b>	<b>33.1</b> Información General	
	<b>33.2</b> Denuncias Sanitarias	1
	<b>33.3</b> Protección Animal (padrón animales, permisos razas peligrosas, avisos...)	14

	<b>33.4 Otros Sanidad</b>	
<b><u>34 SEGURIDAD</u></b>	<b>34.1 Información General (actividades, eventos...)</b>	4
	<b>34.2 Policía Local (depósitos vehículos, objetos perdidos, informes policiales...)</b>	50
	<b>34.3 Bomberos</b>	2
	<b>34.4 Protección Civil- Agrupación Voluntarios</b>	1
	<b>34.5 Otros Seguridad</b>	1
<b><u>35 TURISMO Y PLAYAS- PATRONATO</u></b>	<b>35.1 Información General Turismo (actividades, eventos...)</b>	6
	<b>35.2 Información Playas (autorización pesca deportiva, playas caninas, socorristas, accesibilidad, pasarelas, lavapiés...)</b>	3
	<b>35.3 Otros Turismo y Playas</b>	2
<b><u>36 URBANISMO</u></b>	<b>36.1 Cita Previa Urbanismo</b>	19
	<b>36.2 Información proyectos en vía pública</b>	1
	<b>36.3 Información proyectos edificios públicos</b>	1
	<b>36.4 Otros Urbanismo</b>	82
<b><u>37 URB- Información Urbanística</u></b>	<b>37.1 Infracciones y sanciones urbanísticas</b>	
	<b>37.2 Autorizaciones ocupación vía pública en materia de urbanismo (no calzadas).</b>	4
	<b>37.3 Información General sobre licencias de obra, cédulas de habitabilidad, aperturas, actividades y revisión documental</b>	240
	<b>37.4 Información sobre tasas, vista de expedientes y reproducción de documentos.</b>	15
<b><u>38 URB- Disciplina Urbanística</u></b>	<b>38.1 Denuncias por modificaciones o molestias en locales o edificios privados</b>	3
<b><u>39 URB- Conservación de Inmuebles</u></b>	<b>39.1 Inmuebles abandonados</b>	
	<b>39.2 Desperfectos en viviendas y locales particulares</b>	2
	<b>39.3 Solares particulares</b>	2
<b><u>40 VIVIENDA</u></b>	<b>40.1 Información General (alquileres, cesión espacios...)</b>	9
	<b>40.2 Asesoramiento y mediación conflictos hipotecarios</b>	
	<b>40.3 Intermediación Social Inmobiliaria</b>	
	<b>40.4 Otros Vivienda</b>	3

<b><u>41 OTROS ORGANISMOS</u></b>	<b>41.1</b> Otros organismos (Diputación, Consellería- TRAM, otros aytos, Subdelegación....)	430
<b><u>42 MANCOMUN.</u></b>	<b>42.1</b> Mancomunidad (desratizaciones, desinsectaciones...)	10
<b><u>43 SÍNDIC DE GREUGES</u></b>	<b>43.1</b> Síndic de Greuges	
<b><u>44 AGUAS MUN.</u></b>	<b>44.1</b> Aguas Municipalizadas (agua potable, alcantarillado...)	4
<b><u>45 OTROS</u></b>	<b>45.1</b> Otros (Vectalia, Iberdrola...)	137
<b><u>46 SAIC</u></b> 2.787      25,93%	<b>46.1</b> OAC	<b>1683</b>
	<b>46.2</b> 010	<b>233</b>
	<b>46.3</b> Oficina Sugerencias y Reclamaciones	<b>2</b>
	<b>46.4</b> Oficina de Relaciones con el usuario/a	
	<b>46.5</b> Redes Sociales	
	<b>46.6</b> Otros SAIC	<b>869</b>
<b><u>Otros trámites municipales</u></b>		13
<b><u>TOTAL</u></b>		<b>10747</b>