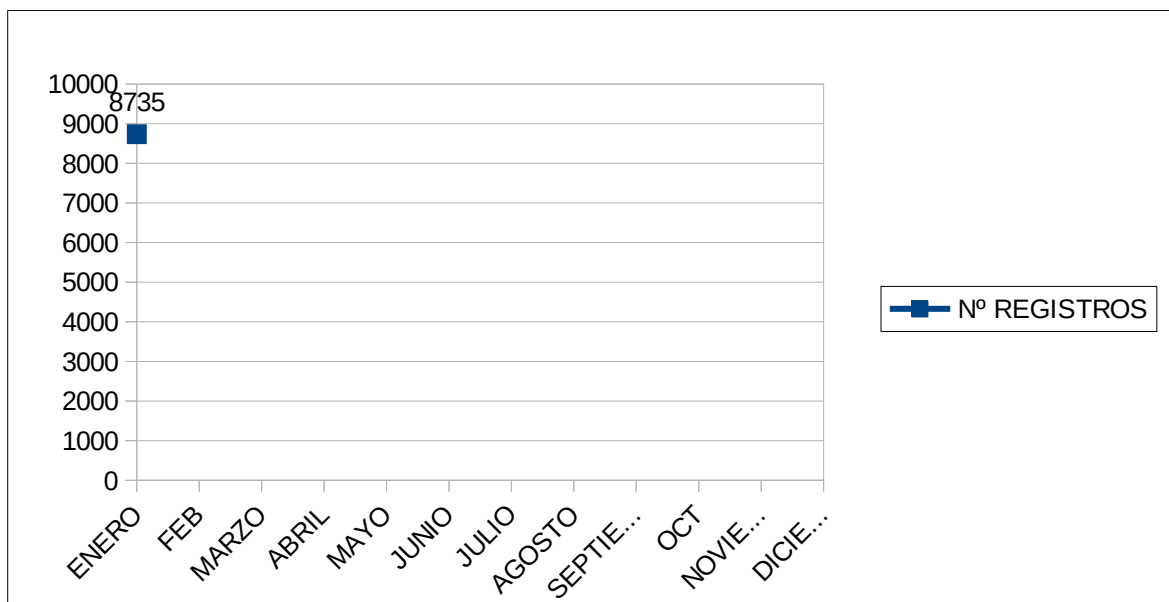


INFORME DETALLADO 010
ENERO 2020

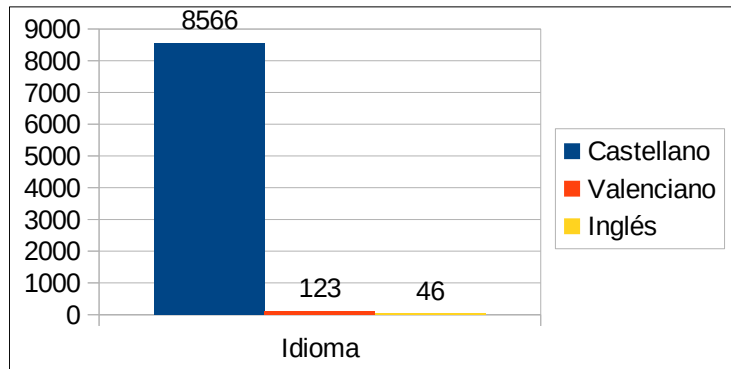
Nº TOTAL DE REGISTROS EN EL MES DE ENERO: 8.735. El total de registros (consultas) desde el inicio del servicio (19.12.16) hasta el 31 de enero de 2020 es de **210.844**.

EVOLUCIÓN NÚMERO DE REGISTROS POR MESES 2020



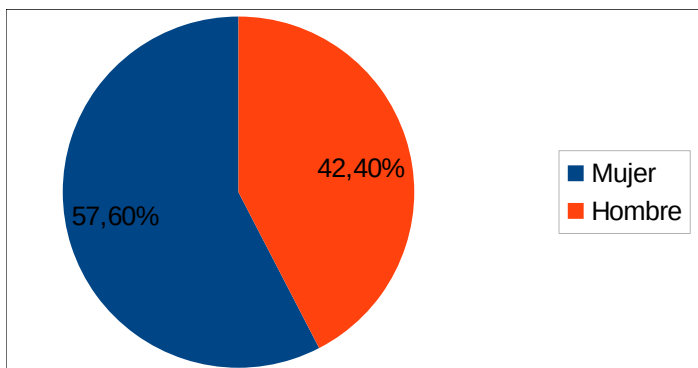
Idiomas

Idioma	Total consultas	%
Castellano	8.566	98,07%
Valenciano	123	1,41%
Inglés	46	0,53%
TOTAL	8735	100%



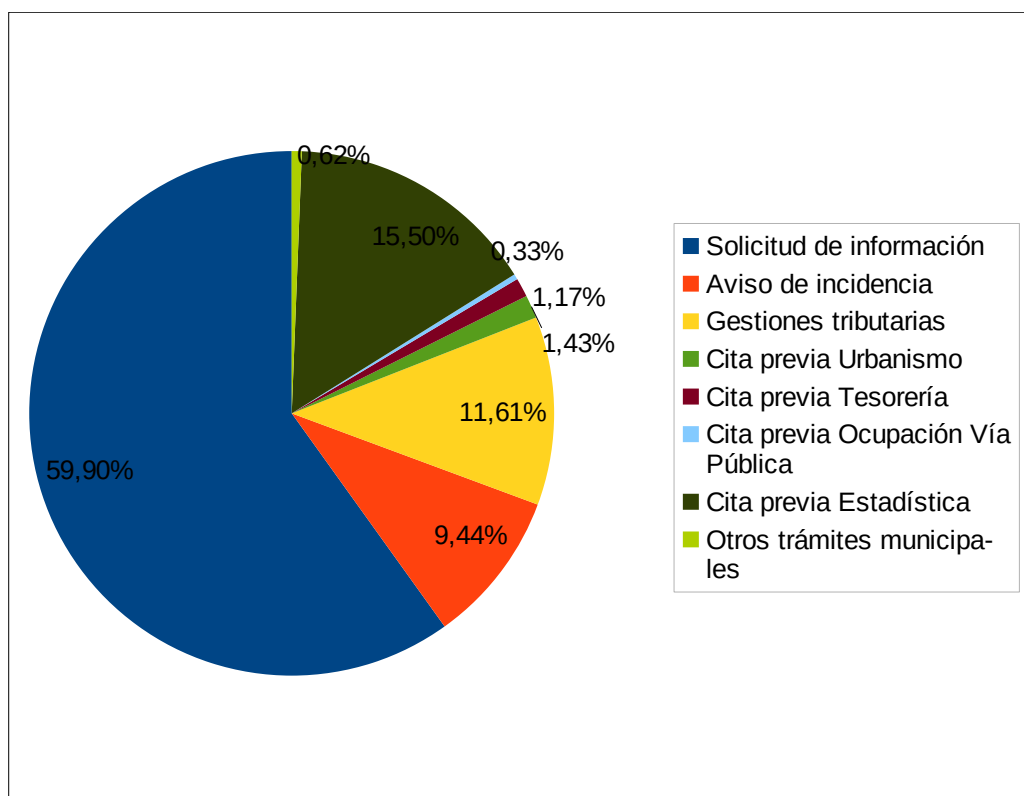
Sexo

Sexo	Total consultas	%
Mujer	5.031	57,60%
Hombre	3.704	42,40%
TOTAL	8.735	100%



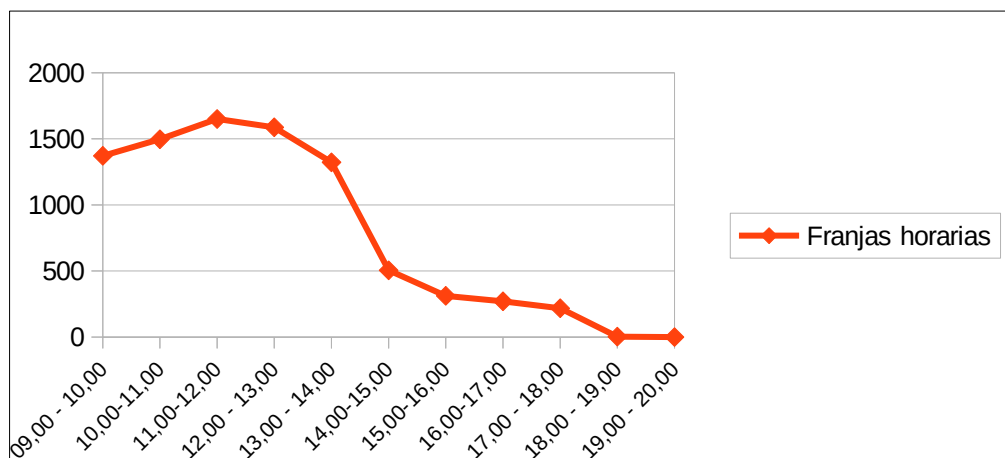
Tipología de consulta

Tipología	Total consultas	%
Solicitud de información	5.232	59,90%
Aviso de incidencia	825	9,44%
Gestiones tributarias	1.014	11,61%
Cita previa Urbanismo	125	1,43%
Cita previa Tesorería	102	1,17%
Cita previa Ocupación Vía Pública	29	0,33%
Cita previa Estadística	1.354	15,50%
Otros trámites municipales	54	0,62%
TOTAL	8735	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	1371	1497	1650	1587	1322	505	312	270	218	3	0	8735



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

Servicio O Departamento	N° consultas	%
Alcaldía	159	1,82%
Acción Social	105	1,20%
Cementerio	26	0,30%
Comercio y Hostelería	4	0,05%
Consumo	359	4,11%
Contratación	32	0,37%
Cooperación	1	0,01
Coordinación de Proyectos	3	0,03%
Cultura	49	0,56%
Deportes	24	0,27%
ECON-HAC. Att. Contribuyente	1014	11,61%
ECON-HAC. Intervención	30	0,34%
ECON-HAC. Tesorería	174	1,99%
Educación	35	0,40%
Empleo	15	0,17%
Estadística	3821	43,74%
Fiestas	25	0,29%
Igualdad	4	0,05%
Infraestructuras y Mantenimiento	233	2,67%
Inmigración	28	0,32%
Juventud	9	0,10%
Limpieza Pública	166	1,90%
Medio Ambiente	26	0,30%
Memoria Histórica	1	0,01%
Mercados	8	0,09%
Movilidad y Accesibilidad	580	6,64%
Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática	171	1,96%
Ocupación Vía Pública	110	1,26%
Participación Ciudadana	22	0,25%
Patrimonio	7	0,08%
Plaza de Toros	1	0,01%
Recursos Humanos	198	2,27%
Sanidad	45	0,52%
Seguridad	109	1,25%
Turismo y Playas	10	0,11%
Urbanismo	140	1,60%
URB- Información Urbanística	455	5,21%
URB- Disciplina Urbanística	8	0,09%
URB- Conservación de Inmuebles	16	0,18%
Vivienda	15	0,17%
Otros organismos	277	3,17%
Mancomunidad	13	0,15%
Síndic de Greuges	-	-
Aguas Municipalizadas	11	0,13%
Otros	101	1,16%
SAIC	42	0,48%
Otros trámites municipales	53	0,61%
TOTAL	8735	100,00%

SERVICIO O DEPARTAMENTO	CONSULTA RELACIONADA CON:	N° Consultas
1 ALCALDÍA 159 1,82%	1.1 Registro General (Horario, Ventanilla Única, compulsas documentos...)	95
	1.2 Asesoría Jurídica (reclamaciones al Ayuntamiento)	11
	1.3 Enlaces Civiles	17
	1.4 Protocolo	2
	1.5 Prensa e Imagen	9
	1.6 Normativa municipal vigente	
	1.7 Otros Alcaldía	25
2 ACCIÓN SOCIAL 105 1,20%	2.1 Información General (ayudas emergencia, asistencia domiciliaria, dependencia...)	32
	2.2 Centros Sociales (Equipo de atención e intervención: trabajadores sociales, psicólogos, educadores...)	61
	2.3 Centros Comunitarios (Actividades, solicitud de espacios...)	1
	2.4 Centros Municipales de Mayores (talleres, actividades...)	3
	2.5 Centros Socioeducativos (Juveniles: actividades, talleres...)	1
	2.6 Centro de Acogida e Inserción para Personas sin Hogar (antiguo Albergue)	2
	2.7 Punto de Información municipal sobre discapacidad	
	2.8 Otros Acción Social	5
3 CEMENTERIO 26 0,30%	3.1 Información General (horarios, acceso...)	14
	3.2 Trámites funerarios	9
	3.3 Mantenimiento de instalaciones	
	3.4 Otros Cementerio	3
4 COMERCIO Y HOSTELERÍA 4 0,05%	4.1 Información General (festivos autorizados apertura...)	4
	4.2 Otros Comercio y Hostelería	
5 CONSUMO 359 4,11%	5.1 Información General	6
	5.2 Centro de Recursos de Consumo (talleres...)	3
	5.3 OMIC- Oficina Municipal de Atención al Consumidor	347
	5.4 Otros Consumo	3
6 CONTRATACIÓN 32 0,37%	6.1 Información General (contratar con el ayto, Mesa de Contratación, Registro de Licitadores...)	27
	6.2 Perfil del Contratante	1

	6.3 Otros Contratación	4
<u>7 COOPERACIÓN</u>	7.1 Información General	1
1	0,01%	
	7.2 Centro de Asociaciones y Voluntariado de Alicante	
	7.3 Otros Cooperación	
<u>8 COORDINACIÓN DE PROYECTOS</u>	8.1 Información General (Transparencia)	3
3	0,03%	
	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...)	39
49	0,56%	
	9.2 Aula Abierta (actividades, talleres...)	7
	9.3 Otros Cultura	3
<u>10 DEPORTES</u>	10.1 Información General (Deporte Escolar, horarios, instalaciones, inscripciones en actividades...)	23
24	0,27%	
	10.2 Reserva de instalaciones	1
	10.3 Otros Deportes	
<u>ECONOMÍA Y HACIENDA</u>		
<u>11 ECON-HAC. Att. Contribuyente</u>	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...)	217
1014	11,61%	
	11.2 IBI Urbano / Basuras	275
	11.3 IBI rústico	2
	11.4 IVTM	161
	11.5 IAE	22
	11.6 Pago vados	4
	11.7 Plusvalía	317
	11.8 ICIO	9
	11.9 Otros Atenc. Al Contribuy.	7
<u>12 ECON-HAC. Intervención</u>	12.1 Facturación	14
30	0,34%	
	12.2 Alta a Terceros	12
	12.3 Otros Intervención	4
<u>13 ECON-HAC. Tesorería</u>	13.1 Cita Previa Tesorería	102
174	1,99%	

	13.2 Certificado de No Deudas	11
	13.3 Duplicado de recibos	36
	13.4 Otros Tesorería	25
14 EDUCACIÓN 35 0,40%	14.1 Información General (colegios públicos, horarios...)	15
	14.2 Matriculación Escolar	13
	14.3 Escuelas Infantiles	6
	14.4 Programas y Actividades (absentismo, prevención...)	
	14.5 Otros Educación	1
15 EMPLEO- AGENCIA DESARROLLO LOCAL 15 0,17%	15.1 Información General (programas de formación, empleo, actividades...)	12
	15.2 Apoyo a empresarios y emprendedores (Viveros de Empresas – Centro de Emprendedores)	3
	15.3 Solicitud espacios polivalentes	
	15.4 Otros Empleo	
16 ESTADÍSTICA 3821 43,74%	16.1 Callejero Urbano	11
	16.2 Reposición placas denominación vías públicas	4
	16.3 Censo Electoral - Elecciones	1
	16.4 Información General Padrón Municipal (documentación, autorizaciones, informes- certificados, altas, modificaciones...)	2442
	16.5 Cita Previa Estadística	1354
	16.6 Otros Estadística	9
17 FIESTAS 25 0,29%	17.1 Información General (programas, horarios, eventos...)	19
	17.2 Solicitudes (reserva de espacios, actos en la vía pública...)	4
	17.3 Otros Fiestas	2
18 IGUALDAD 4 0,05%	18.1 Información General (Planes de Igualdad, actividades prevención, proyectos...)	4
	18.2 Unidad de Atención Integral Víctimas de Violencia de Género (Equipo de atención e intervención)	
	18.3 Otros Igualdad	
19 INFRAESTRUCTU RAS Y MANTENIMIEN TO 233 2,67%	19.1 Alumbrado Público	72
	19.2 Mantenimiento Dependencias y Colegios	20
	19.3 Mantenimiento Instalaciones Deportivas	2

	19.4 Señalización provisional (trapas levantadas, agujeros...)	3
	19.5 Mobiliario Urbano	4
	19.6 Zonas Verdes	67
	19.7 Vías y Obras	61
	19.8 Otros Infraestructuras	4
20 INMIGRACIÓN 28 0,32%	20.1 Información General (horarios, actividades, eventos...)	12
	20.2 Oficina de Atención a las Personas Migradas	7
	20.3 Informes de Habitabilidad	6
	20.4 Otros Inmigración	3
21 JUVENTUD 9 0,10%	21.1 Información General (horarios, actividades, programas...)	7
	21.2 Asesorías Juveniles (Infosex, A. Jurídica, A. Transtornos Alimentarios...)	
	21.3 Otros Juventud	2
22 LIMPIEZA PÚBLICA 166 1,90%	22.1 Información General (UTE, Línea 900 – WhatsApp; Ecoparque, Ecopunto, 5º Contenedor; autorizaciones reparto publicidad en la calle...)	65
	22.2 Incidencias	101
	22.3 Otros limpieza	
23 MEDIO AMBIENTE 26 0,30%	23.1 Información General (actividades, protección/educación medioambiental, eventos...)	21
	23.2 Otros Medio Ambiente	5
24 MEMORIA HISTÓRICA 1 0,01%	24.1 Información General (refugios antiaéreos, Centro Interpretación Guerra Civil...)	1
	24.2 Otros Memoria Histórica	
25 MERCADOS 8 0,09%	25.1 Información General (horarios, instalaciones...)	2
	25.2 Traspasos, cesiones... de puestos (mercados interiores y mercadillos)	6
	25.3 Otros Mercados	
26 MOVILIDAD Y ACCESIBILIDAD 580 6,64%	26.1 Información General (Zona estacionamiento regulado, azul – naranja, app pago; tarjeta aparcamiento discapacitados, actividades, eventos...)	77
	26.2 Sala de Control de Tráfico (Semáforos)	3
	26.3 Transporte Público (bonos transporte, apps de pago bus...)	15
	26.4 Sanciones	397
	26.5 Vados	30
	26.6 Solicitud ocupación calzada (contenedores obra, mudanza, grúas elevadoras...)	52

	26.7 Otros Movilidad	6
<u>27 NUEVAS TECNOLOGÍAS, INNOVACIÓN E INFORMÁTICA</u>	27.1 Sede Electrónica	158
171	1,96%	
	27.2 Tarjeta Ciudadana Alicante (TCA)- Certif. Digital	6
	27.3 Otros Informática	7
<u>28 OCUPACIÓN VÍA PÚBLICA</u>	28.1 Cita Previa Ocupación Vía Pública	29
110	1,26%	
	28.2 Solicitud autorización uso de espacios públicos (veladores, casetas, puestos ambulantes, banderolas farolas...)	66
	28.3 Otros Ocupación Vía Pública	15
<u>29 PARTICIPACIÓN CIUDADANA</u>	29.1 Información General (Registro Asociaciones...)	8
22	0,25%	
	29.2 Espacio de Participación Ciudadana (propuestas servicios, recursos... de nueva creación para mejorar la ciudad).	2
	29.3 Juntas de Distrito	12
	29.4 Otros Participación Ciudadana	
<u>30 PATRIMONIO</u>	30.1 Información General (titularidad municipal, cesiones de terrenos particulares al ayto...)	6
7	0,08%	
	30.2 Otros Patrimonio	1
<u>31 PLAZA DE TOROS</u>	31.1 Información General	
1	0,01%	
	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
198	2,27%	
	32.2 Oposiciones, bolsas de empleo, concursos.	174
	32.3 Becas/ prácticas	2
	32.4 Convenios	
	32.5 Otros RRHH	5
<u>33 SANIDAD</u>	33.1 Información General	9
45	0,52%	
	33.2 Denuncias Sanitarias	4
	33.3 Protección Animal (padrón animales, permisos razas	31

	peligrosas, avisos...)	
	33.4 Otros Sanidad	1
34 SEGURIDAD	34.1 Información General (actividades, eventos...)	15
109 1,25%		
	34.2 Policía Local (depósitos vehículos, objetos perdidos, informes policiales...)	85
	34.3 Bomberos	3
	34.4 Protección Civil- Agrupación Voluntarios	1
	34.5 Otros Seguridad	5
35 TURISMO Y PLAYAS- PATRONATO	35.1 Información General Turismo (actividades, eventos...)	7
10 0,11%		
	35.2 Información Playas (autorización pesca deportiva, playas caninas, socorristas, accesibilidad, pasarelas, lavapiés...)	2
	35.3 Otros Turismo y Playas	1
36 URBANISMO	36.1 Cita Previa Urbanismo	125
140 1,60%		
	36.2 Información proyectos en vía pública	1
	36.3 Información proyectos edificios públicos	
	36.4 Otros Urbanismo	14
37 URB- Información Urbanística	37.1 Infracciones y sanciones urbanísticas	5
455 5,21%		
	37.2 Autorizaciones ocupación vía pública en materia de urbanismo (no calzadas).	10
	37.3 Información General sobre licencias de obra, cédulas de habitabilidad, aperturas, actividades y revisión documental	387
	37.4 Información sobre tasas, vista de expedientes y reproducción de documentos.	53
38 URB- Disciplina Urbanística	38.1 Denuncias por modificaciones o molestias en locales o edificios privados	8
8 0,09%		
39 URB- Conservación de Inmuebles	39.1 Inmuebles abandonados	3
16 0,18%		
	39.2 Desperfectos en viviendas y locales particulares	6
	39.3 Solares particulares	7
40 VIVIENDA	40.1 Información General (alquileres, cesión espacios...)	8
15 0,17%		
	40.2 Asesoramiento y mediación conflictos hipotecarios	4
	40.3 Intermediación Social Inmobiliaria	3

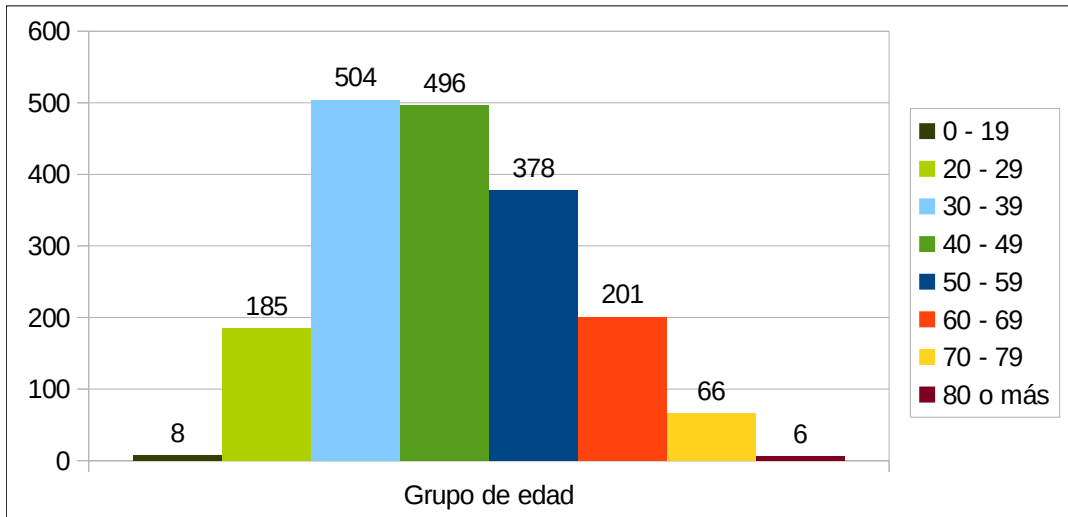
	40.4 Otros Vivienda	
41 OTROS ORGANISMOS	41.1 Otros organismos (Diputación, Consellería- TRAM, otros aytos, Subdelegación....)	277
277	3,17%	
42 MANCOMUN.	42.1 Mancomunidad (desratizaciones, desinsectaciones...)	13
13	0,15%	
43 SÍNDIC DE GREUGES	43.1 Síndic de Greuges	
-		
44 AGUAS MUN.	44.1 Aguas Municipalizadas (agua potable, alcantarillado...)	11
11	0,13%	
45 OTROS	45.1 Otros (Vectalia, Iberdrola...)	101
101	1,16%	
46 SAIC	46.1 OAC	28
42	0,48%	
	46.2 010	5
	46.3 Oficina Sugerencias y Reclamaciones	1
	46.4 Oficina de Relaciones con el usuario/a	4
	46.5 Redes Sociales	
	46.6 Otros SAIC	4
Otros trámites municipales		53
53	0,61%	
TOTAL		8735

DATOS ENCUESTAS ENERO 2020 – PERFIL USUARIOS/AS

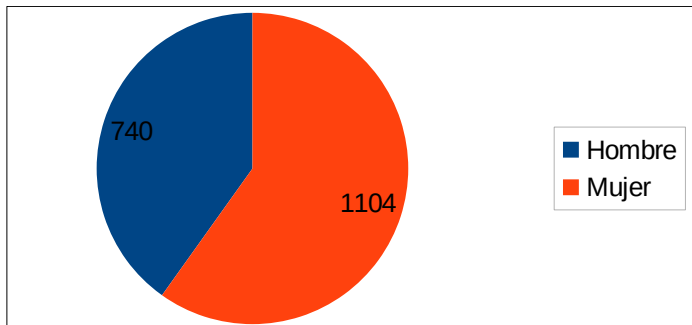
En enero de 2020 de los **8735** registros, **1.844** usuarios/as han realizado la encuesta de satisfacción; representando un **21,11%** del total de consultas realizadas.

El **97,7%** de las consultas han resultado satisfactorias en cuanto a la información solicitada. Un **68,71%** de las personas que han contestado a la encuesta reside en Alicante.

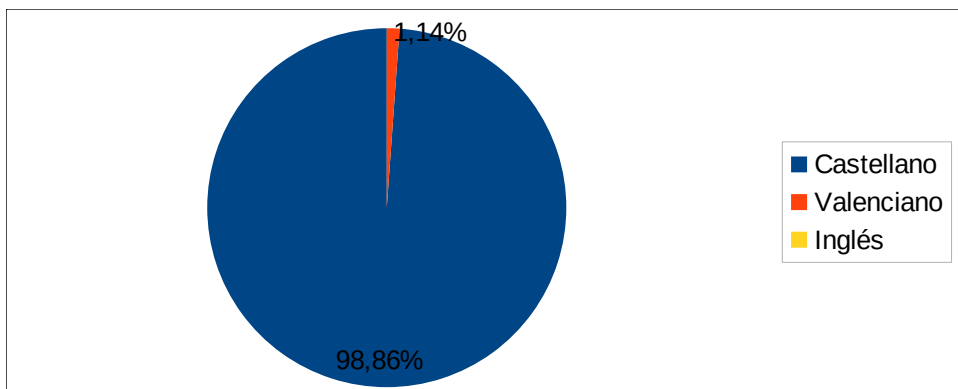
Nº encuestas por franja de edad



Nº encuestas por sexo

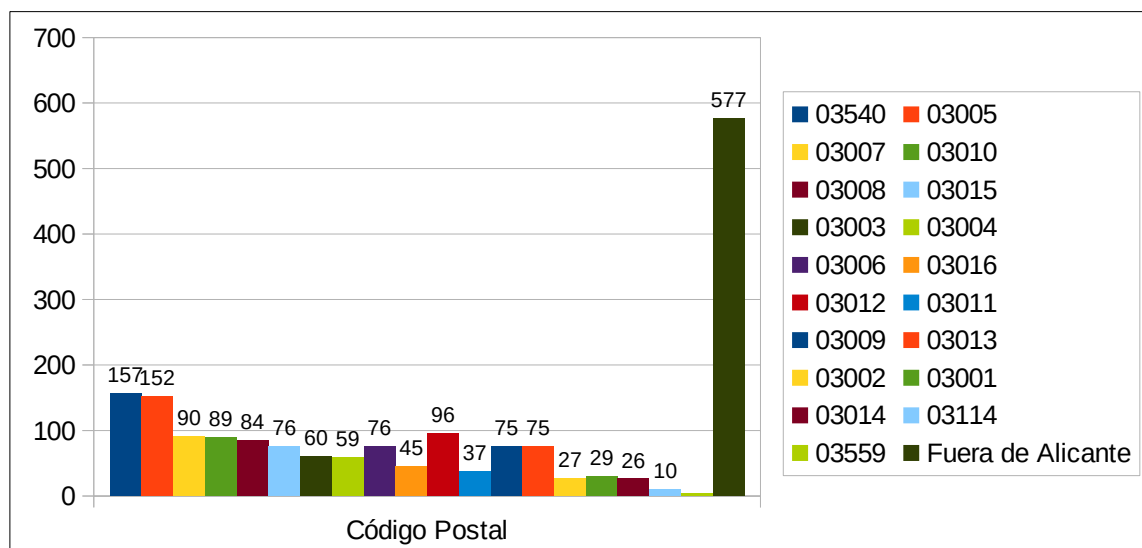


% encuestas por lengua



Nº encuestas por código postal

CÓDIGO POSTAL	Nº LLAMADAS POR CÓDIGO POSTAL	%
03540 – Playa San Juan (Avda. Niza- Miriam Blasco- Avda. Capiscol)	157	8,51%
03005 – Avda. Estación- San Blas- Polígono S. Blas	152	8,24%
03007- Benalúa- Crtra. Ocaña- Mercalicante	90	4,88%
03010- Campoamor- Avda. Alcoy- Maestro Alonso- Avda. Unicef	89	4,83%
03008- Polígono Babel- El Palmeral- Crtra. Saladar	84	4,56%
03015- Avda. Denia- Sportclub- Alonso Cano	76	4,12%
03003- Gadea- Avda. Estación- Muelle Poniente	60	3,25%
03004- Alfonso El Sabio- Jaime II- Castillo San Fernando	59	3,20%
03006- Alipark- C. Asís- Pla de la Vallonga	76	4,12%
03016- Albufereta- Avda. Denia- Pza. Mar 2	45	2,44%
03012- Pza. Toros- Maestro Alonso- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo	96	5,21%
03011- Virgen del Remedio – Ciudad Jardín	37	2,00%
03009- Tómbola – Rabasa- Divina Pastora	75	4,07%
03013- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo- Pza. Toros- Pza. Mar 2- Jesuítas	75	4,07%
03002- Postiguet- Jaime II- Teatro Principal- Rambla	27	1,46%
03001- Gadea- Alfonso El Sabio- Rambla- Meliá- Muelle Levante	29	1,57%
03014- Sidi Ifni- Nou Alacant- Cuatrocientas Viviendas	26	1,41%
03114 – Pol. Atalayas - Bacarot	10	0,54%
03559 – Orgegia- Sta. Faz	4	0,22
Fuera de Alicante	577	31,29%
Total	1844	100,00%



- Valoración de la atención recibida
(Puntuar del 1 al 10 donde 1 representa "Nada satisfactorio" y 10 "Muy satisfactorio")

