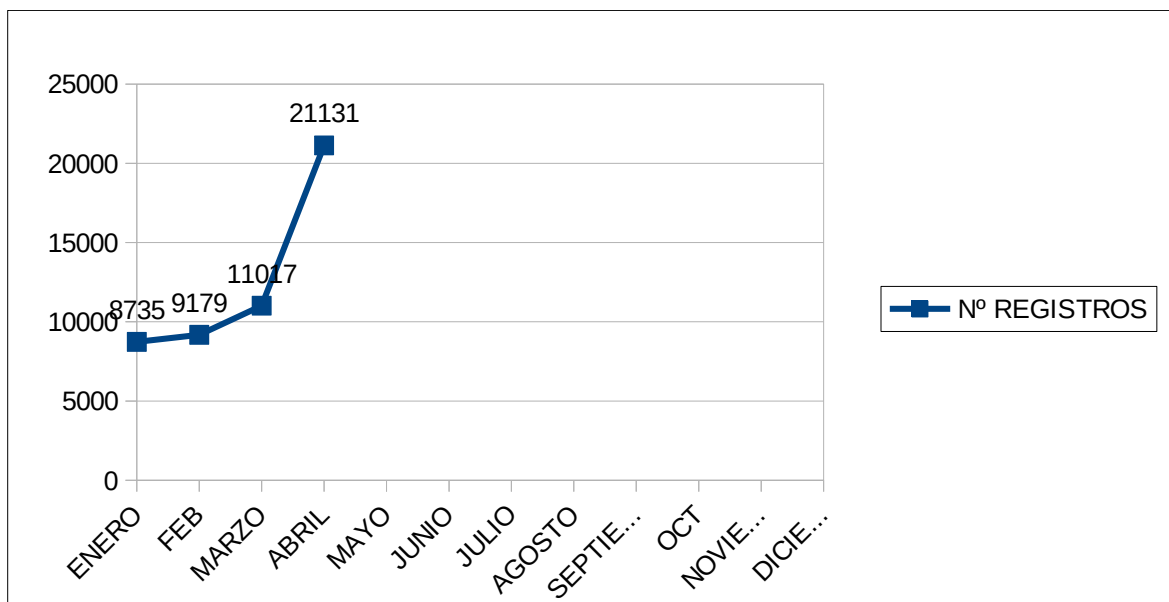


**INFORME DETALLADO 010**  
**ABRIL 2020**

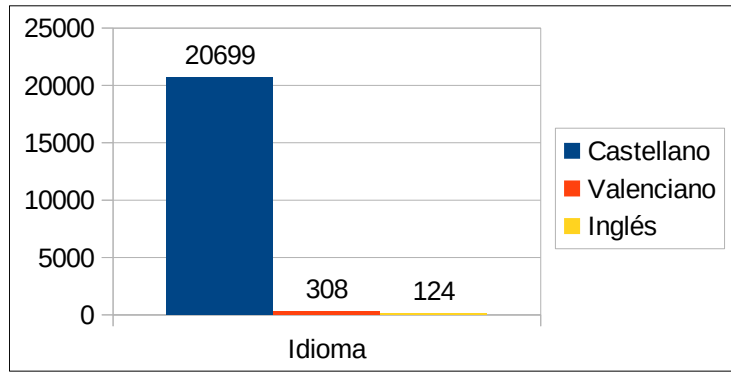
**Nº TOTAL DE REGISTROS EN EL MES DE ABRIL: 21.131.** El total de registros (consultas) desde el inicio del servicio (19.12.16) hasta el 30 de abril de 2020 es de **252.171**.

**EVOLUCIÓN NÚMERO DE REGISTROS POR MESES 2020**



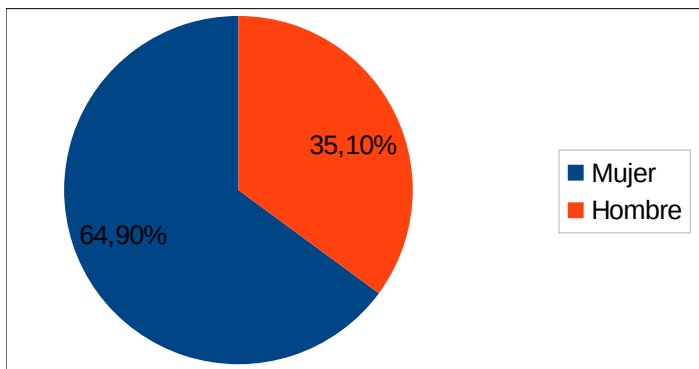
**Idiomas**

<b>Idioma</b>	<b>Total consultas</b>	<b>%</b>
Castellano	20.699	97,96%
Valenciano	308	1,46%
Inglés	124	0,59%
<b>TOTAL</b>	<b>21131</b>	<b>100%</b>



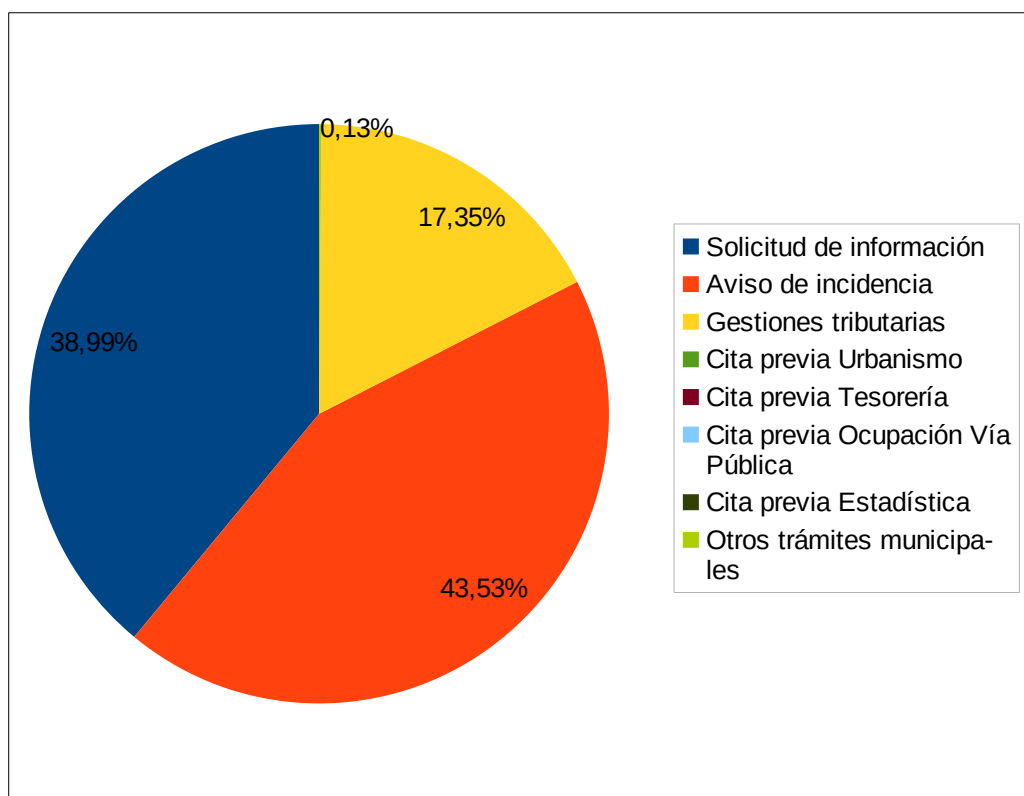
### Sexo

Sexo	Total consultas	%
Mujer	13.714	64,90%
Hombre	7.417	35,10%
<b>TOTAL</b>	<b>21131</b>	<b>100%</b>



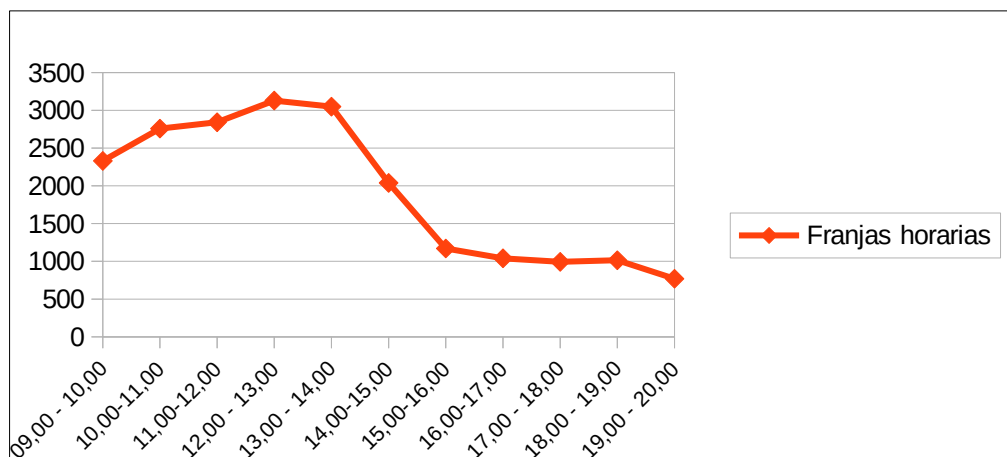
## Tipología de consulta

<b>Tipología</b>	<b>Total consultas</b>	<b>%</b>
Solicitud de información	<b>12.106</b>	<b>57,29%</b>
Aviso de incidencia	<b>6.439</b>	<b>30,47%</b>
Gestiones tributarias	<b>2.565</b>	<b>12,14%</b>
Cita previa Urbanismo	1	0,00%
Cita previa Tesorería	0	0,00%
Cita previa Ocupación Vía Pública	0	0,00%
Cita previa Estadística	0	0,00%
Otros trámites municipales	20	0,09%
<b>TOTAL</b>	<b>21131</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	2330	2758	2842	3129	3048	2038	1170	1040	993	1014	769	21131



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

<b>Servicio O Departamento</b>	<b>Nº consultas</b>	<b>%</b>
Alcaldía	87	0,41%
Acción Social	<b>13010</b>	<b>61,57%</b>
Cementerio	3	0,01%
Comercio y Hostelería	34	0,16%
Consumo	98	0,46%
Contratación	17	0,08%
Cooperación	105	0,50
Coordinación de Proyectos	0	
Cultura	13	0,06%
Deportes	7	0,03%
ECON-HAC. Att. Contribuyente	<b>2565</b>	<b>12,14%</b>
ECON-HAC. Intervención	19	0,09%
ECON-HAC. Tesorería	33	0,16%
Educación	85	0,40%
Empleo	164	0,78%
Estadística	<b>2294</b>	<b>10,86%</b>
Fiestas	42	0,20%
Igualdad	2	0,01%
Infraestructuras y Mantenimiento	86	0,41%
Inmigración	11	0,05%
Juventud	0	
Limpieza Pública	120	0,57%
Medio Ambiente	6	0,03%
Memoria Histórica	0	
Mercados	70	0,33%
Movilidad y Accesibilidad	188	0,89%
Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática	110	0,52%
Ocupación Vía Pública	32	0,15%
Participación Ciudadana	24	0,11%
Patrimonio	1	0,00%
Plaza de Toros	0	
Recursos Humanos	27	0,13%
Sanidad	64	0,30%
Seguridad	151	0,71%
Turismo y Playas	12	0,06%
Urbanismo	25	0,12%
URB- Información Urbanística	199	0,94%
URB- Disciplina Urbanística	2	0,01%
URB- Conservación de Inmuebles	2	0,01%
Vivienda	57	0,27%
Otros organismos	<b>888</b>	<b>4,20%</b>
Mancomunidad	21	0,10%
Síndic de Greuges	0	
Aguas Municipalizadas	0	
Otros	403	1,91%
SAIC	34	0,16%
Otros trámites municipales	20	0,09%
<b>TOTAL</b>	<b>21131</b>	<b>100,00%</b>

<b>SERVICIO O DEPARTAMENTO</b>	<b>CONSULTA RELACIONADA CON:</b>	<b>N° Consultas</b>
<b><u>1 ALCALDÍA</u></b> 87	<b>1.1</b> Registro General (Horario, Ventanilla Única, compulsa documentos...)	30
	<b>1.2</b> Asesoría Jurídica (reclamaciones al Ayuntamiento)	5
	<b>1.3</b> Enlaces Civiles	21
	<b>1.4</b> Protocolo	
	<b>1.5</b> Prensa e Imagen	7
	<b>1.6</b> Normativa municipal vigente	2
	<b>1.7</b> Otros Alcaldía	22
<b><u>2 ACCIÓN SOCIAL</u></b> 13010	<b>2.1</b> Información General (ayudas emergencia, asistencia domiciliaria, dependencia...)	<b>12205</b>
	<b>2.2</b> Centros Sociales (Equipo de atención e intervención: trabajadores sociales, psicólogos, educadores...)	<b>122</b>
	<b>2.3</b> Centros Comunitarios (Actividades, solicitud de espacios...)	<b>2</b>
	<b>2.4</b> Centros Municipales de Mayores (talleres, actividades...)	
	<b>2.5</b> Centros Socioeducativos (Juveniles: actividades, talleres...)	
	<b>2.6</b> Centro de Acogida e Inserción para Personas sin Hogar (antiguo Albergue)	<b>4</b>
	<b>2.7</b> Punto de Información municipal sobre discapacidad	<b>1</b>
	<b>2.8</b> Otros Acción Social	<b>676</b>
<b><u>3 CEMENTERIO</u></b> 3	<b>3.1</b> Información General (horarios, acceso...)	2
	<b>3.2</b> Trámites funerarios	1
	<b>3.3</b> Mantenimiento de instalaciones	
	<b>3.4</b> Otros Cementerio	
<b><u>4 COMERCIO Y HOSTELERÍA</u></b> 34	<b>4.1</b> Información General (festivos autorizados apertura...)	29
	<b>4.2</b> Otros Comercio y Hostelería	5
<b><u>5 CONSUMO</u></b> 98	<b>5.1</b> Información General	12
	<b>5.2</b> Centro de Recursos de Consumo (talleres...)	4
	<b>5.3</b> OMIC- Oficina Municipal de Atención al Consumidor	81
	<b>5.4</b> Otros Consumo	1
<b><u>6 CONTRATACIÓN</u></b> 17	<b>6.1</b> Información General (contratar con el ayto, Mesa de Contratación, Registro de Licitadores...)	16
	<b>6.2</b> Perfil del Contratante	
	<b>6.3</b> Otros Contratación	1

<b><u>7 COOPERACIÓN</u></b>	<b>7.1 Información General</b>	11
<b>105</b>		
	<b>7.2 Centro de Asociaciones y Voluntariado de Alicante</b>	94
	<b>7.3 Otros Cooperación</b>	
<b><u>8 COORDINACIÓN DE PROYECTOS</u></b>	<b>8.1 Información General (Transparencia)</b>	
<b>0</b>		
	<b>8.2 Solicitud de espacios polivalentes</b>	
	<b>8,3 Convocatorias publicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)</b>	
	<b>8.4 Otros Coordinación de Proyectos</b>	
<b><u>9 CULTURA</u></b>	<b>9.1 Información General (horarios, espacios, agenda cultural...)</b>	8
<b>13</b>		
	<b>9.2 Aula Abierta (actividades, talleres...)</b>	4
	<b>9.3 Otros Cultura</b>	1
<b><u>10 DEPORTES</u></b>	<b>10.1 Información General (Deporte Escolar, horarios, instalaciones, inscripciones en actividades...)</b>	6
<b>7</b>		
	<b>10.2 Reserva de instalaciones</b>	
	<b>10.3 Otros Deportes</b>	1
<b><u>ECONOMÍA Y HACIENDA</u></b>		
<b><u>11 ECON-HAC. Att. Contribuyente</u></b>	<b>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...)</b>	<b>470</b>
<b>2565</b>		
	<b>11.2 IBI Urbano / Basuras</b>	<b>1681</b>
	<b>11.3 IBI rústico</b>	<b>4</b>
	<b>11.4 IVTM</b>	<b>80</b>
	<b>11.5 IAE</b>	<b>12</b>
	<b>11.6 Pago vados</b>	<b>95</b>
	<b>11.7 Plusvalía</b>	<b>208</b>
	<b>11.8 ICIO</b>	<b>8</b>
	<b>11.9 Otros Atenc. Al Contribuy.</b>	<b>7</b>
<b><u>12 ECON-HAC. Intervención</u></b>	<b>12.1 Facturación</b>	8
<b>19</b>		
	<b>12.2 Alta a Terceros</b>	5
	<b>12.3 Otros Intervención</b>	6
<b><u>13 ECON-HAC. Tesorería</u></b>	<b>13.1 Cita Previa Tesorería</b>	
<b>33</b>		
	<b>13.2 Certificado de No Deudas</b>	4

	<b>13.3 Duplicado de recibos</b>	11
	<b>13.4 Otros Tesorería</b>	18
<b>14 EDUCACIÓN</b>	<b>14.1 Información General (colegios públicos, horarios...)</b>	18
<b>85</b>		
	<b>14.2 Matriculación Escolar</b>	51
	<b>14.3 Escuelas Infantiles</b>	12
	<b>14.4 Programas y Actividades (absentismo, prevención...)</b>	
	<b>14.5 Otros Educación</b>	4
<b>15 EMPLEO- AGENCIA DESARROLLO LOCAL</b>	<b>15.1 Información General (programas de formación, empleo, actividades...)</b>	91
<b>164</b>		
	<b>15.2 Apoyo a empresarios y emprendedores (Viveros de Empresas – Centro de Emprendedores)</b>	63
	<b>15.3 Solicitud espacios polivalentes</b>	1
	<b>15.4 Otros Empleo</b>	9
<b>16 ESTADÍSTICA</b>	<b>16.1 Callejero Urbano</b>	2
<b>2294</b>		
	<b>16.2 Reposición placas denominación vías públicas</b>	1
	<b>16.3 Censo Electoral - Elecciones</b>	1
	<b>16.4 Información General Padrón Municipal (documentación, autorizaciones, informes- certificados, altas, modificaciones...)</b>	2286
	<b>16.5 Cita Previa Estadística</b>	
	<b>16.6 Otros Estadística</b>	4
<b>17 FIESTAS</b>	<b>17.1 Información General (programas, horarios, eventos...)</b>	25
<b>42</b>		
	<b>17.2 Solicitudes (reserva de espacios, actos en la vía pública...)</b>	2
	<b>17.3 Otros Fiestas</b>	15
<b>18 IGUALDAD</b>	<b>18.1 Información General (Planes de Igualdad, actividades prevención, proyectos...)</b>	1
<b>2</b>		
	<b>18.2 Unidad de Atención Integral Víctimas de Violencia de Género (Equipo de atención e intervención)</b>	1
	<b>18.3 Otros Igualdad</b>	
<b>19 INFRAESTRUCTU RAS Y MANTENIMIENT O</b>	<b>19.1 Alumbrado Público</b>	32
<b>86</b>		
	<b>19.2 Mantenimiento Dependencias y Colegios</b>	4
	<b>19.3 Mantenimiento Instalaciones Deportivas</b>	
	<b>19.4 Señalización provisional (trapas levantadas, agujeros...)</b>	



	<b>19.5</b> Mobiliario Urbano	5
	<b>19.6</b> Zonas Verdes	29
	<b>19.7</b> Vías y Obras	9
	<b>19.8</b> Otros Infraestructuras	7
<b>20 INMIGRACIÓN</b> <b>11</b>	<b>20.1</b> Información General (horarios, actividades, eventos...)	7
	<b>20.2</b> Oficina de Atención a las Personas Migradas	4
	<b>20.3</b> Informes de Habitabilidad	
	<b>20.4</b> Otros Inmigración	
<b>21 JUVENTUD</b> <b>0</b>	<b>21.1</b> Información General (horarios, actividades, programas...)	
	<b>21.2</b> Asesorías Juveniles (Infosex, A. Jurídica, A. Transtornos Alimentarios...)	
	<b>21.3</b> Otros Juventud	
<b>22 LIMPIEZA PÚBLICA</b> <b>120</b>	<b>22.1</b> Información General (UTE, Línea 900 – WhatsApp; Ecoparque, Ecopunto, 5º Contenedor; autorizaciones reparto publicidad en la calle...)	34
	<b>22.2</b> Incidencias	80
	<b>22.3</b> Otros limpieza	6
<b>23 MEDIO AMBIENTE</b> <b>6</b>	<b>23.1</b> Información General (actividades, protección/educación medioambiental, eventos...)	4
	<b>23.2</b> Otros Medio Ambiente	2
<b>24 MEMORIA HISTÓRICA</b> <b>0</b>	<b>24.1</b> Información General (refugios antiaéreos, Centro Interpretación Guerra Civil...)	
	<b>24.2</b> Otros Memoria Histórica	
<b>25 MERCADOS</b> <b>70</b>	<b>25.1</b> Información General (horarios, instalaciones...)	49
	<b>25.2</b> Traspasos, cesiones... de puestos (mercados interiores y mercadillos)	14
	<b>25.3</b> Otros Mercados	7
<b>26 MOVILIDAD Y ACCESIBILIDAD</b> <b>188</b>	<b>26.1</b> Información General (Zona estacionamiento regulado, azul – naranja, app pago; tarjeta aparcamiento discapacitados, actividades, eventos...)	39
	<b>26.2</b> Sala de Control de Tráfico (Semáforos)	
	<b>26.3</b> Transporte Público (bonos transporte, apps de pago bus...)	1
	<b>26.4</b> Sanciones	97
	<b>26.5</b> Vados	10
	<b>26.6</b> Solicitud ocupación calzada (contenedores obra, mudanza, grúas elevadoras...)	31
	<b>26.7</b> Otros Movilidad	10

<b><u>27 NUEVAS TECNOLOGÍAS, INNOVACIÓN E INFORMÁTICA</u></b>	<b>27.1</b> Sede Electrónica	69
<b>110</b>		
	<b>27.2</b> Tarjeta Ciudadana Alicante (TCA)- Certif. Digital	37
	<b>27.3</b> Otros Informática	4
<b><u>28 OCUPACIÓN VÍA PÚBLICA</u></b>	<b>28.1</b> Cita Previa Ocupación Vía Pública	
<b>32</b>		
	<b>28.2</b> Solicitud autorización uso de espacios públicos (veladores, casetas, puestos ambulantes, banderolas farolas...)	24
	<b>28.3</b> Otros Ocupación Vía Pública	8
<b><u>29 PARTICIPACIÓN CIUDADANA</u></b>	<b>29.1</b> Información General (Registro Asociaciones...)	4
<b>24</b>		
	<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	19
	<b>29.4</b> Otros Participación Ciudadana	
<b><u>30 PATRIMONIO</u></b>	<b>30.1</b> Información General (titularidad municipal, cesiones de terrenos particulares al ayto...)	1
<b>1</b>		
	<b>30.2</b> Otros Patrimonio	
<b><u>31 PLAZA DE TOROS</u></b>	<b>31.1</b> Información General	
<b>0</b>		
	<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...)	12
<b>27</b>		
	<b>32.2</b> Oposiciones, bolsas de empleo, concursos.	9
	<b>32.3</b> Becas/ prácticas	
	<b>32.4</b> Convenios	
	<b>32.5</b> Otros RRHH	6
<b><u>33 SANIDAD</u></b>	<b>33.1</b> Información General	21
<b>64</b>		
	<b>33.2</b> Denuncias Sanitarias	8
	<b>33.3</b> Protección Animal (padrón animales, permisos razas peligrosas, avisos...)	28

	<b>33.4</b> Otros Sanidad	7
<b>34 SEGURIDAD</b> <b>151</b>	<b>34.1</b> Información General (actividades, eventos...)	30
	<b>34.2</b> Policía Local (depósitos vehículos, objetos perdidos, informes policiales...)	108
	<b>34.3</b> Bomberos	2
	<b>34.4</b> Protección Civil- Agrupación Voluntarios	9
	<b>34.5</b> Otros Seguridad	2
<b>35 TURISMO Y PLAYAS- PATRONATO</b> <b>12</b>	<b>35.1</b> Información General Turismo (actividades, eventos...)	6
	<b>35.2</b> Información Playas (autorización pesca deportiva, playas caninas, socorristas, accesibilidad, pasarelas, lavapies...)	4
	<b>35.3</b> Otros Turismo y Playas	2
<b>36 URBANISMO</b> <b>25</b>	<b>36.1</b> Cita Previa Urbanismo	1
	<b>36.2</b> Información proyectos en vía pública	1
	<b>36.3</b> Información proyectos edificios públicos	
	<b>36.4</b> Otros Urbanismo	23
<b>37 URB- Información Urbanística</b> <b>199</b>	<b>37.1</b> Infracciones y sanciones urbanísticas	4
	<b>37.2</b> Autorizaciones ocupación vía pública en materia de urbanismo (no calzadas).	6
	<b>37.3</b> Información General sobre licencias de obra, cédulas de habitabilidad, aperturas, actividades y revisión documental	186
	<b>37.4</b> Información sobre tasas, vista de expedientes y reproducción de documentos.	3
<b>38 URB- Disciplina Urbanística</b> <b>2</b>	<b>38.1</b> Denuncias por modificaciones o molestias en locales o edificios privados	2
<b>39 URB- Conservación de Inmuebles</b> <b>2</b>	<b>39.1</b> Inmuebles abandonados	
	<b>39.2</b> Desperfectos en viviendas y locales particulares	
	<b>39.3</b> Solares particulares	2
<b>40 VIVIENDA</b> <b>57</b>	<b>40.1</b> Información General (alquileres, cesión espacios...)	48
	<b>40.2</b> Asesoramiento y mediación conflictos hipotecarios	3
	<b>40.3</b> Intermediación Social Inmobiliaria	1
	<b>40.4</b> Otros Vivienda	5

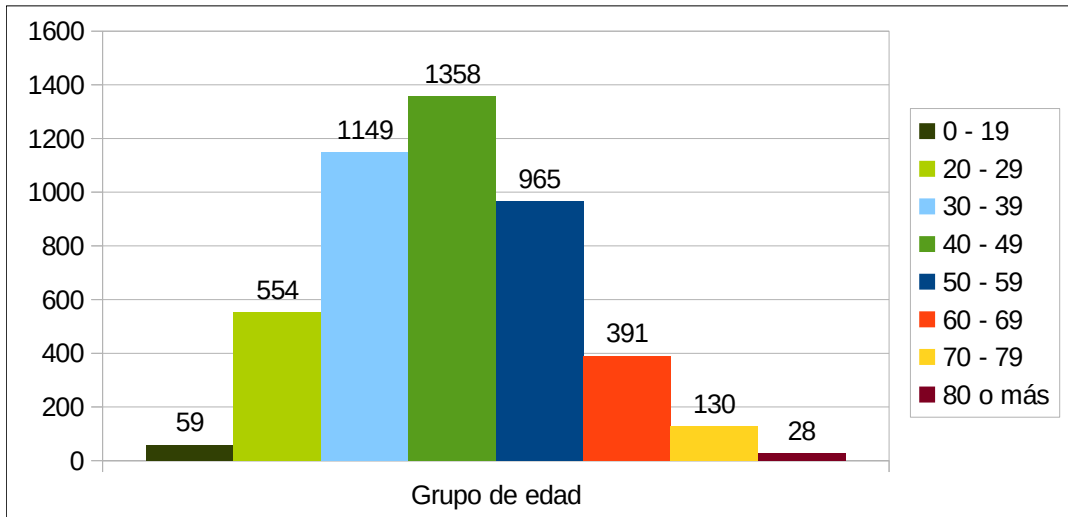
<b><u>41 OTROS ORGANISMOS</u></b> 888	<b>41.1</b> Otros organismos (Diputación, Consellería- TRAM, otros aytos, Subdelegación...)	888
<b><u>42 MANCOMUN.</u></b> 21	<b>42.1</b> Mancomunidad (desratizaciones, desinsectaciones...)	21
<b><u>43 SÍNDIC DE GREUGES</u></b> 0	<b>43.1</b> Síndic de Greuges	
<b><u>44 AGUAS MUN.</u></b> 0	<b>44.1</b> Aguas Municipalizadas (agua potable, alcantarillado...)	
<b><u>45 OTROS</u></b> 403	<b>45.1</b> Otros (Vectalia, Iberdrola...)	403
<b><u>46 SAIC</u></b> 34	<b>46.1</b> OAC	23
	<b>46.2</b> 010	6
	<b>46.3</b> Oficina Sugerencias y Reclamaciones	1
	<b>46.4</b> Oficina de Relaciones con el usuario/a	
	<b>46.5</b> Redes Sociales	
	<b>46.6</b> Otros SAIC	4
<b><u>Otros trámites municipales</u></b> 20		20
<b><u>TOTAL</u></b>		<b>21131</b>

### **DATOS ENCUESTAS ABRIL 2020 – PERFIL USUARIOS/AS**

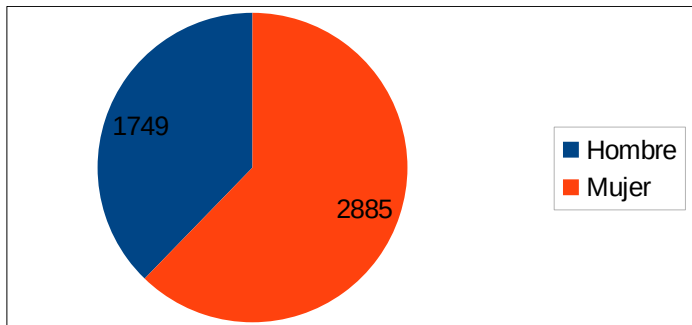
En abril de 2020 de los **21.131** registros, **4.634** usuarios/as han realizado la encuesta de satisfacción; representando un **21,93%** del total de consultas realizadas.

El **96,9%** de las consultas han resultado satisfactorias en cuanto a la información solicitada. Un **86,62 %** de las personas que han contestado a la encuesta reside en Alicante.

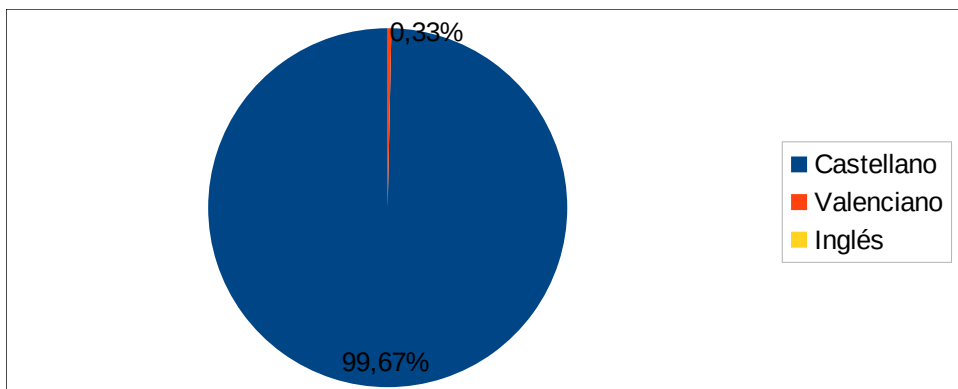
### Nº encuestas por franja de edad



### Nº encuestas por sexo

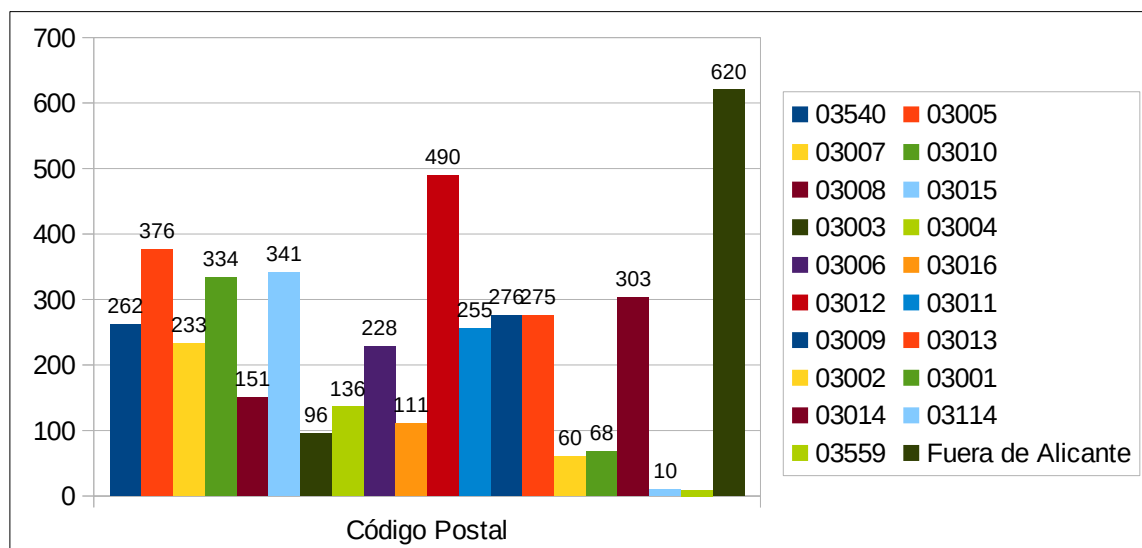


### % encuestas por lengua



## Nº encuestas por código postal

CÓDIGO POSTAL	Nº LLAMADAS POR CÓDIGO POSTAL	%
03540 – Playa San Juan (Avda. Niza- Miriam Blasco- Avda. Capiscol)	262	5,65%
03005 – Avda. Estación- San Blas- Polígono S. Blas	376	8,11%
03007- Benalúa- Crtra. Ocaña- Mercalicante	233	5,03%
03010- Campoamor- Avda. Alcoy- Maestro Alonso- Avda. Unicef	334	7,21%
03008- Polígono Babel- El Palmeral- Crtra. Saladar	151	3,26%
03015- Avda. Denia- Sportclub- Alonso Cano	341	7,36%
03003- Gadea- Avda. Estación- Muelle Poniente	96	2,07%
03004- Alfonso El Sabio- Jaime II- Castillo San Fernando	136	2,93%
03006- Alipark- C. Asís- Pla de la Vallonga	228	4,92%
03016- Albufereta- Avda. Denia- Pza. Mar 2	111	2,40%
03012- Pza. Toros- Maestro Alonso- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo	490	10,57%
03011- Virgen del Remedio – Ciudad Jardín	255	5,50%
03009- Tómbola – Rabasa- Divina Pastora	276	5,96%
03013- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo- Pza. Toros- Pza. Mar 2- Jesuítas	275	5,93%
03002- Postiguet- Jaime II- Teatro Principal- Rambla	60	1,29%
03001- Gadea- Alfonso El Sabio- Rambla- Meliá- Muelle Levante	68	1,47%
03014- Sidi Ifni- Nou Alacant- Cuatrocientas Viviendas	303	6,54%
03114 – Pol. Atalayas - Bacarot	10	0,22%
03559 – Orgegia- Sta. Faz	9	0,19%
Fuera de Alicante	620	13,38%
<b>Total</b>	<b>4634</b>	<b>100,00%</b>



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

