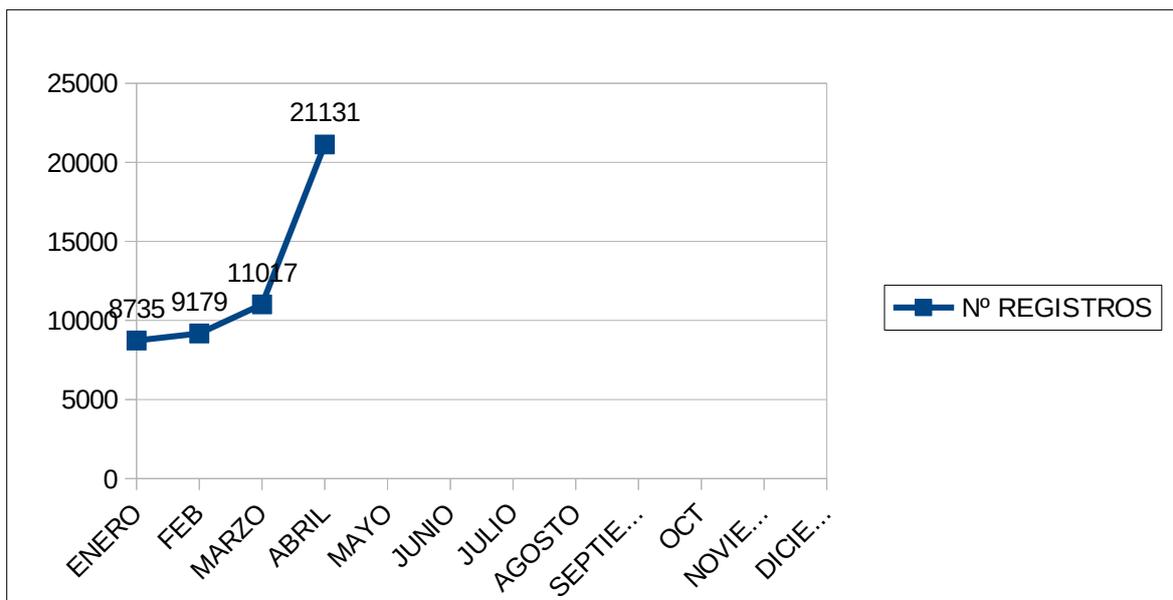


INFORME DETALLADO 010
ABRIL 2020

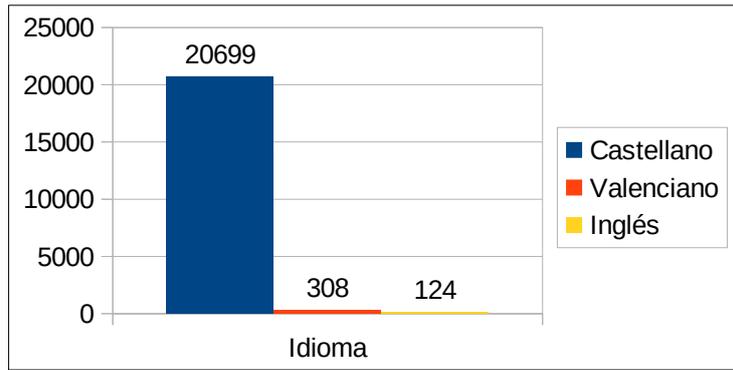
Nº TOTAL DE REGISTROS EN EL MES DE ABRIL: 21.131. El total de registros (consultas) desde el inicio del servicio (19.12.16) hasta el 30 de abril de 2020 es de **252.171**.

EVOLUCIÓN NÚMERO DE REGISTROS POR MESES 2020



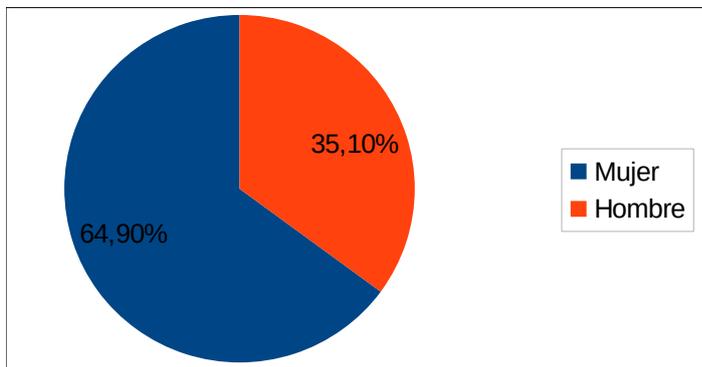
Idiomas

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



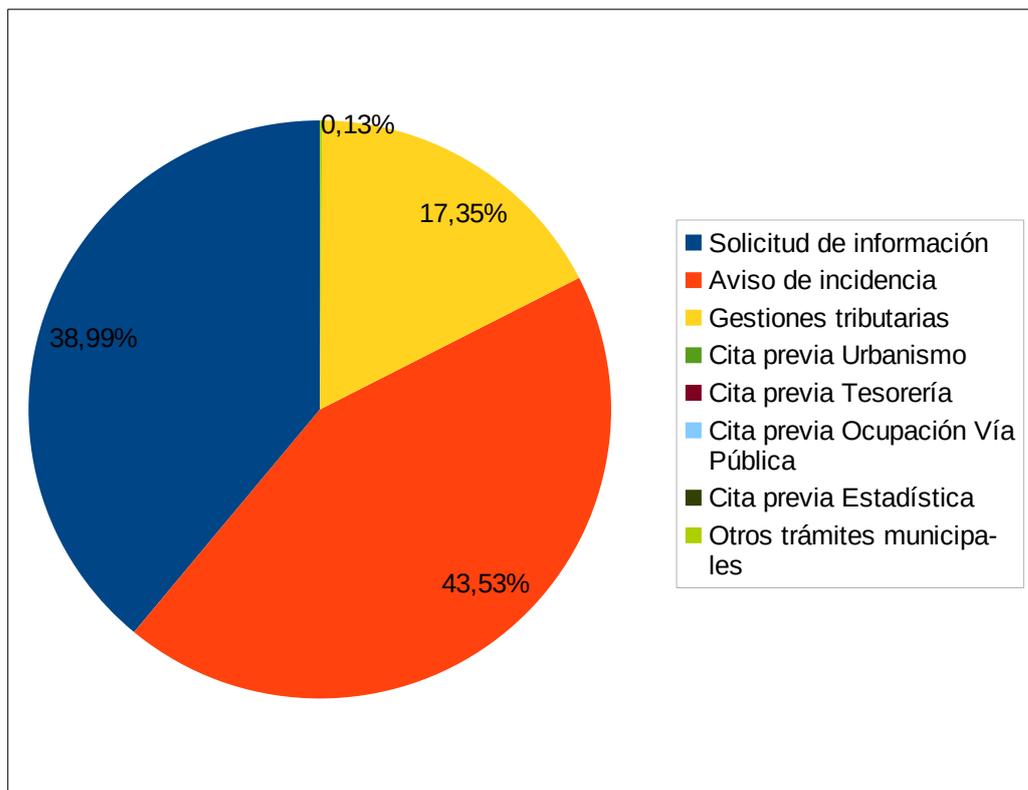
Sexo

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



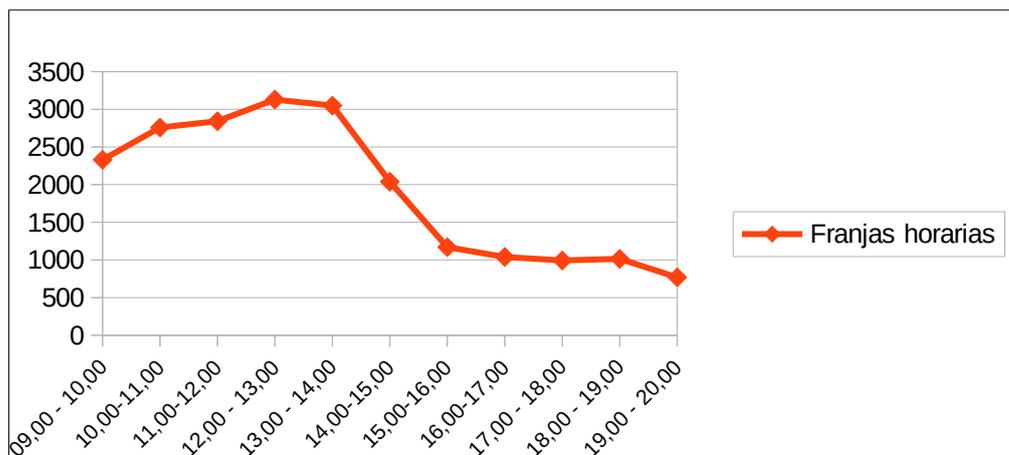
Tipología de consulta

Tipología	Total consultas	%
Solicitud de información	12.106	57,29%
Aviso de incidencia	6.439	30,47%
Gestiones tributarias	2.565	12,14%
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%
TOTAL	21131	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	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.

Servicio O Departamento	Nº consultas	%
Alcaldía	87	0,41%
Acción Social	13010	61,57%
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	2565	12,14%
ECON-HAC. Intervención	19	0,09%
ECON-HAC. Tesorería	33	0,16%
Educación	85	0,40%
Empleo	164	0,78%
Estadística	2294	10,86%
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	888	4,20%
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%
TOTAL	21131	100,00%

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

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

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

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

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

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

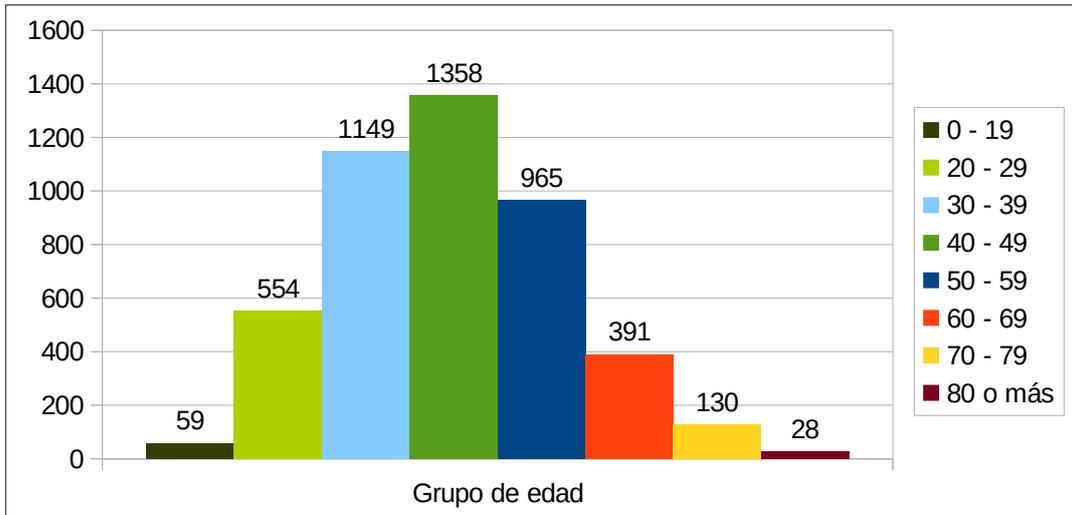
<u>41 OTROS ORGANISMOS</u> 888	41.1 Otros organismos (Diputación, Consellería- TRAM, otros aytos, Subdelegación...)	888
<u>42 MANCOMUN.</u> 21	42.1 Mancomunidad (desratizaciones, desinsectaciones...)	21
<u>43 SÍNDIC DE GREUGES</u> 0	43.1 Síndic de Greuges	
<u>44 AGUAS MUN.</u> 0	44.1 Aguas Municipalizadas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

DATOS ENCUESTAS ABRIL 2020 – PERFIL USUARIOS/AS

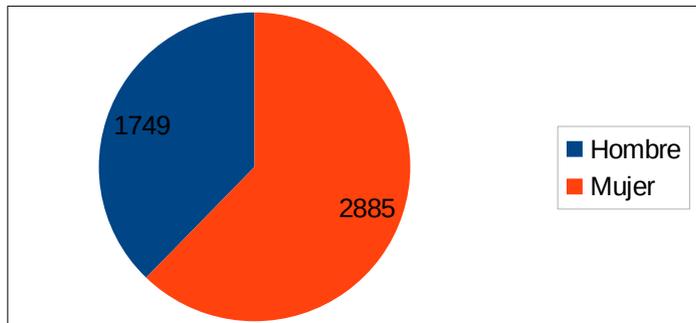
En abril de 2020 de los **21.131** registros, **4.634** usuarios/as han realizado la encuesta de satisfacción; representando un **21,93%** del total de consultas realizadas.

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.

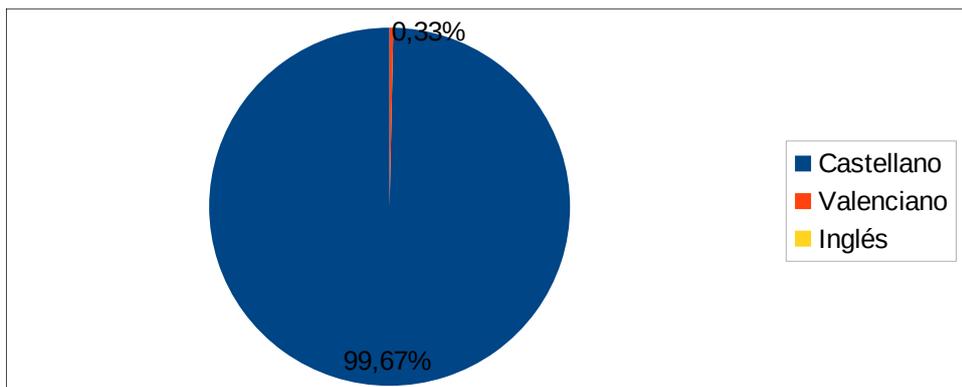
Nº encuestas por franja de edad



Nº encuestas por sexo

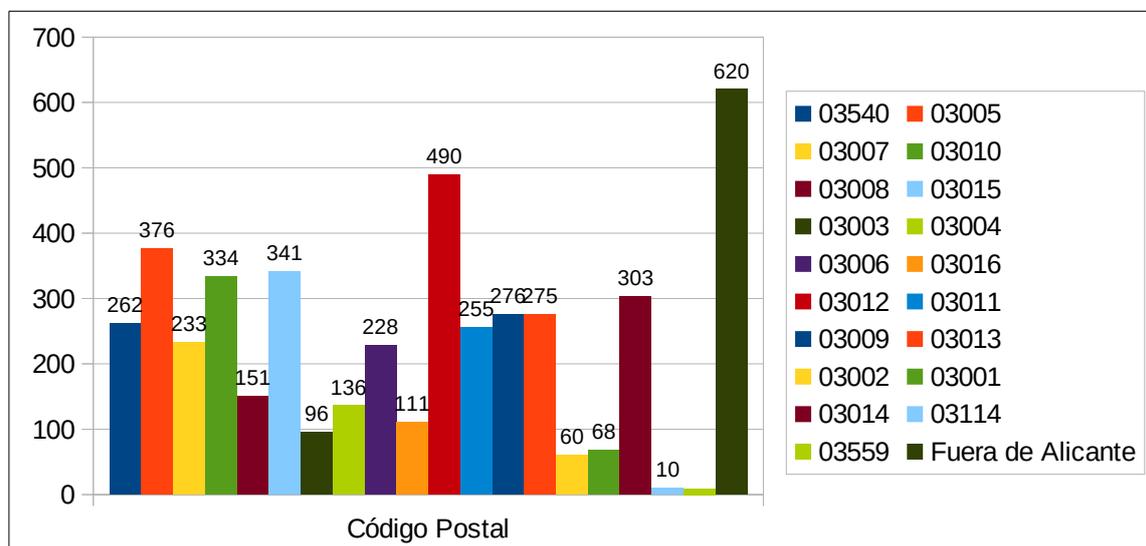


% encuestas por lengua



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%
Total	4634	100,00%



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

