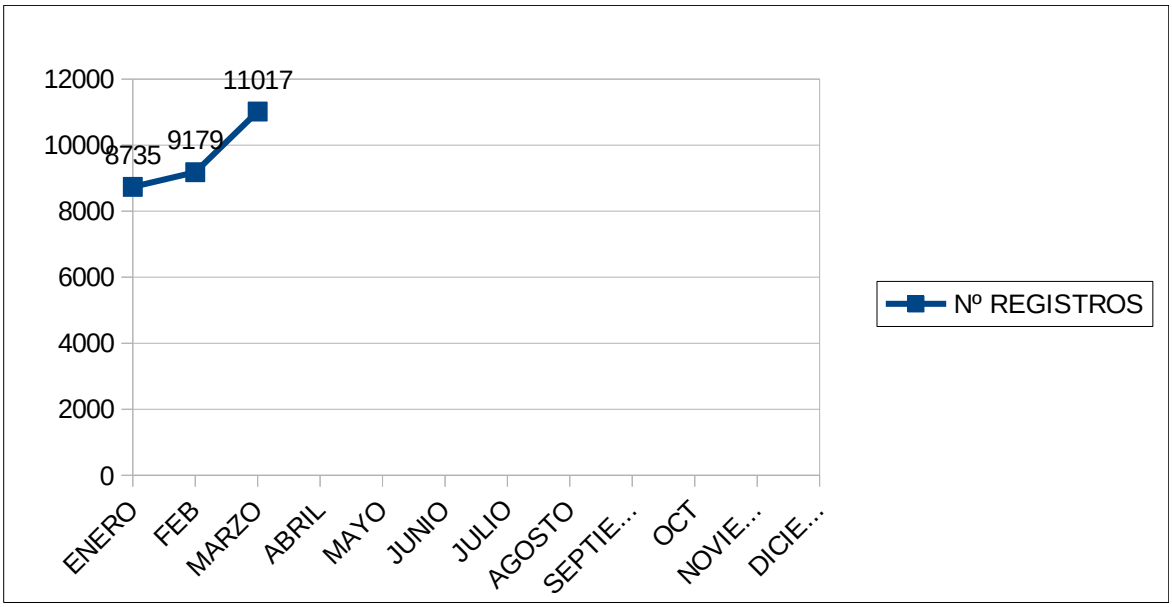
INFORME DETALLADO 010
MARZO 2020

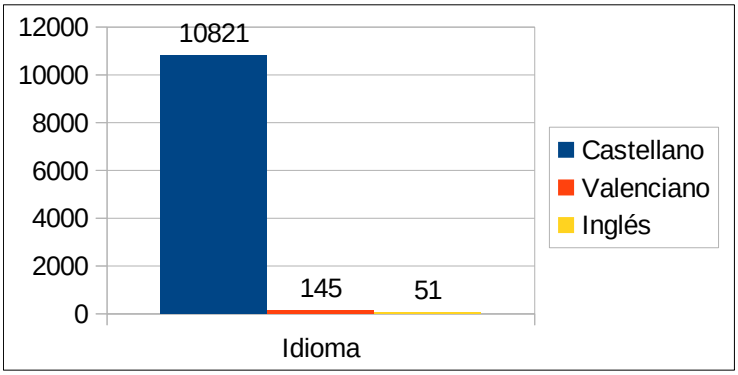
Nº TOTAL DE REGISTROS EN EL MES DE MARZO: **11.017.** El total de registros (consultas) desde el inicio del servicio (19.12.16) hasta el 31 de marzo de 2020 es de **231.040.**

EVOLUCIÓN NÚMERO DE REGISTROS POR MESES 2020



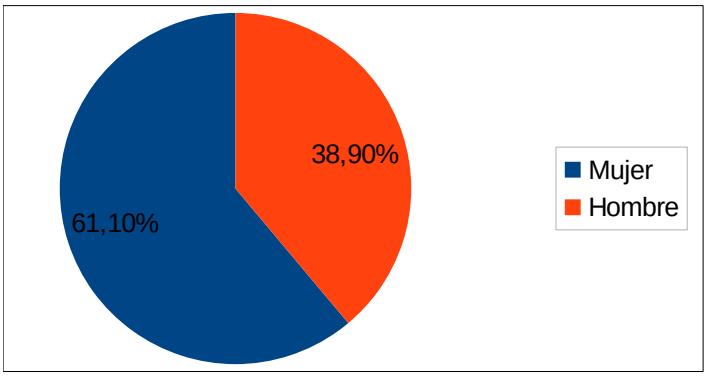
Idiomas

Idioma	Total consultas	%
Castellano	10.821	98,22%
Valenciano	145	1,32%
Inglés	51	0,46%
TOTAL	**11017**	**100%**



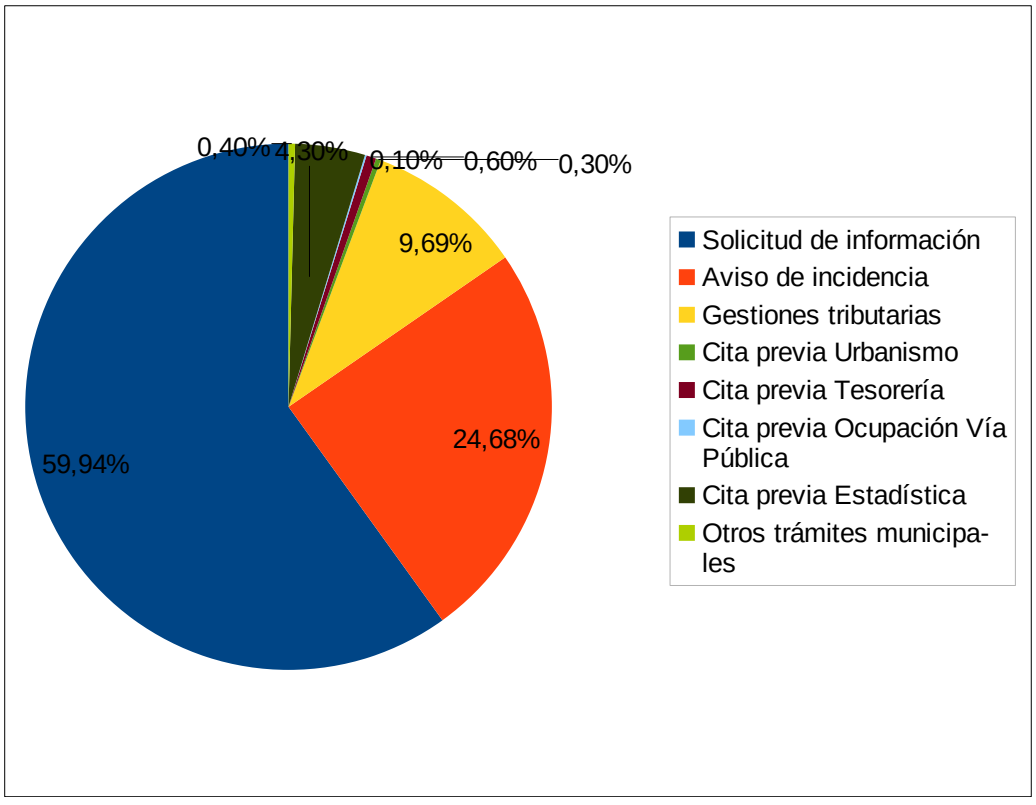
Sexo

Sexo	Total consultas	%
Mujer	6.731	61,10%
Hombre	4.286	38,90%
TOTAL	**11.017**	**100%**



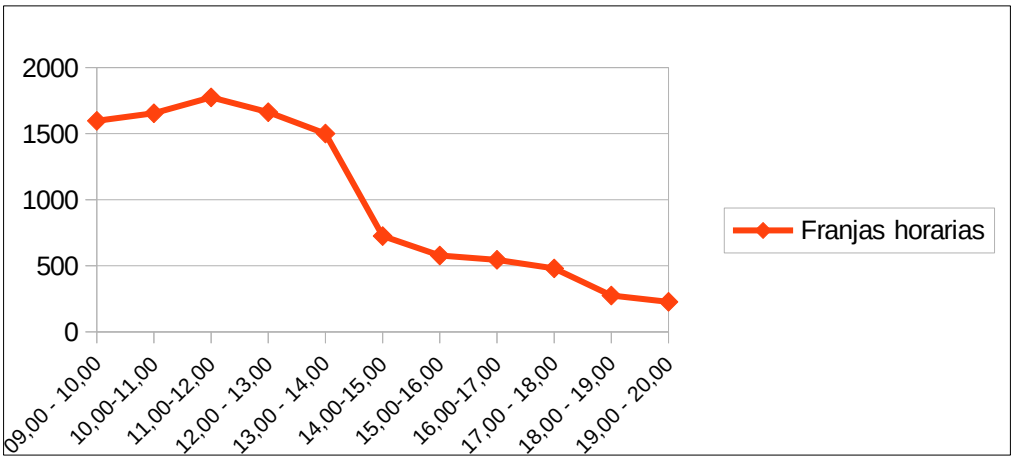
Tipología de consulta

Tipología	Total consultas	%
Solicitud de información	**6.605**	**60,00%**
Aviso de incidencia	2.722	24,70%
Gestiones tributarias	**1.067**	**9,70%**
Cita previa Urbanismo	36	0,30%
Cita previa Tesorería	65	0,60%
Cita previa Ocupación Vía Pública	8	0,10%
Cita previa Estadística	**471**	**4,30%**
Otros trámites municipales	43	0,40%
TOTAL	**11017**	**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	1597	1654	1774	1662	1500	725	578	545	480	275	227	11017



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

Servicio O Departamento	**Nº consultas**	**%**
Alcaldía	115	1,04%
Acción Social	**2674**	**24,27**
Cementerio	5	0,05%
Comercio y Hostelería	13	0,12%
Consumo	221	2,01%
Contratación	10	0,09%
Cooperación	36	0,33
Coordinación de Proyectos	2	0,02%
Cultura	30	0,27%
Deportes	19	0,17%
ECON-HAC. Att. Contribuyente	**1067**	**9,69%**
ECON-HAC. Intervención	21	0,19%
ECON-HAC. Tesorería	124	1,13%
Educación	24	0,22%
Empleo	57	0,52%
Estadística	**3653**	**33,16%**
Fiestas	8	0,07%
Igualdad	1	0,01%
Infraestructuras y Mantenimiento	143	1,30%
Inmigración	25	0,23%
Juventud	4	0,04%
Limpieza Pública	106	0,96%
Medio Ambiente	16	0,15%
Memoria Histórica	0	
Mercados	41	0,37%
Movilidad y Accesibilidad	406	3,69%
Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática	137	1,24%
Ocupación Vía Pública	56	0,51%
Participación Ciudadana	31	0,28%
Patrimonio	1	0,01%
Plaza de Toros	1	0,01%
Recursos Humanos	69	0,63%
Sanidad	325	2,95%
Seguridad	178	1,62%
Turismo y Playas	11	0,10%
Urbanismo	76	0,69%
URB- Información Urbanística	**323**	**2,93%**
URB- Disciplina Urbanística	15	0,14%
URB- Conservación de Inmuebles	4	0,04%
Vivienda	21	0,19%
Otros organismos	639	5,80%
Mancomunidad	4	0,04%
Síndic de Greuges	0	
Aguas Municipalizadas	5	0,05%
Otros	234	2,12%
SAIC	23	0,21%
Otros trámites municipales	43	0,39%
TOTAL	**11017**	**100,00%**

SERVICIO O DEPARTAMENTO	CONSULTA RELACIONADA CON:	Nº Consultas
1 ALCALDÍA **115**	**1.1** Registro General (Horario, Ventanilla Única, compulsa documentos...)	61
	1.2 Asesoría Jurídica (reclamaciones al Ayuntamiento)	5
	1.3 Enlaces Civiles	22
	1.4 Protocolo	3
	1.5 Prensa e Imagen	8
	1.6 Normativa municipal vigente	
	1.7 Otros Alcaldía	16
2 ACCIÓN SOCIAL **2674**	**2.1** Información General (ayudas emergencia, asistencia domiciliaria, dependencia...)	**2475**
	2.2 Centros Sociales (Equipo de atención e intervención: trabajadores sociales, psicólogos, educadores...)	**122**
	2.3 Centros Comunitarios (Actividades, solicitud de espacios...)	**1**
	2.4 Centros Municipales de Mayores (talleres, actividades...)	**2**
	2.5 Centros Socioeducativos (Juveniles: actividades, talleres...)	
	2.6 Centro de Acogida e Inserción para Personas sin Hogar (antiguo Albergue)	**10**
	2.7 Punto de Información municipal sobre discapacidad	**1**
	2.8 Otros Acción Social	**63**
3 CEMENTERIO **5**	**3.1** Información General (horarios, acceso...)	3
	3.2 Trámites funerarios	2
	3.3 Mantenimiento de instalaciones	
	3.4 Otros Cementerio	
4 COMERCIO Y HOSTELERÍA **13**	**4.1** Información General (festivos autorizados apertura...)	11
	4.2 Otros Comercio y Hostelería	2
5 CONSUMO **221**	**5.1** Información General	9
	5.2 Centro de Recursos de Consumo (talleres...)	1
	5.3 OMIC- Oficina Municipal de Atención al Consumidor	207
	5.4 Otros Consumo	4
6 CONTRATACIÓN **10**	**6.1** Información General (contratar con el ayto, Mesa de Contratación, Registro de Licitadores...)	10
	6.2 Perfil del Contratante	
	6.3 Otros Contratación	

7 COOPERACIÓN **36**	**7.1** Información General	4
	7.2 Centro de Asociaciones y Voluntariado de Alicante	32
	7.3 Otros Cooperación	
8 COORDINACIÓN DE PROYECTOS **2**	**8.1** Información General (Transparencia)	1
	8.2 Solicitud de espacios polivalentes	
	8,3 Convocatorias publicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)	
	8.4 Otros Coordinación de Proyectos	1
9 CULTURA **30**	**9.1** Información General (horarios, espacios, agenda cultural...)	28
	9.2 Aula Abierta (actividades, talleres...)	1
	9.3 Otros Cultura	1
10 DEPORTES **19**	**10.1** Información General (Deporte Escolar, horarios, instalaciones, inscripciones en actividades...)	17
	10.2 Reserva de instalaciones	1
	10.3 Otros Deportes	1
ECONOMÍA Y HACIENDA		
11 ECON-HAC. Att. Contribuyente **1067**	**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...)	**326**
	11.2 IBI Urbano / Basuras	**262**
	11.3 IBI rústico	**1**
	11.4 IVTM	**153**
	11.5 IAE	**12**
	11.6 Pago vados	**17**
	11.7 Plusvalía	**277**
	11.8 ICIO	**14**
	11.9 Otros Atenc. Al Contribuy.	**5**
12 ECON-HAC. Intervención **21**	**12.1** Facturación	7
	12.2 Alta a Terceros	10
	12.3 Otros Intervención	4
13 ECON-HAC. Tesorería **124**	**13.1** Cita Previa Tesorería	65
	13.2 Certificado de No Deudas	8

	13.3 Duplicado de recibos	25
	13.4 Otros Tesorería	26
14 EDUCACIÓN **24**	**14.1** Información General (colegios públicos, horarios...)	14
	14.2 Matriculación Escolar	5
	14.3 Escuelas Infantiles	5
	14.4 Programas y Actividades (absentismo, prevención...)	
	14.5 Otros Educación	
15 EMPLEO- AGENCIA DESARROLLO LOCAL **57**	**15.1** Información General (programas de formación, empleo, actividades...)	48
	15.2 Apoyo a empresarios y emprendedores (Viveros de Empresas – Centro de Emprendedores)	8
	15.3 Solicitud espacios polivalentes	
	15.4 Otros Empleo	1
16 ESTADÍSTICA **3653**	**16.1** Callejero Urbano	**2**
	16.2 Reposición placas denominación vías públicas	**2**
	16.3 Censo Electoral - Elecciones	
	16.4 Información General Padrón Municipal (documentación, autorizaciones, informes- certificados, altas, modificaciones...)	**3176**
	16.5 Cita Previa Estadística	**471**
	16.6 Otros Estadística	**2**
17 FIESTAS **8**	**17.1** Información General (programas, horarios, eventos...)	8
	17.2 Solicitudes (reserva de espacios, actos en la vía pública...)	
	17.3 Otros Fiestas	
18 IGUALDAD **1**	**18.1** Información General (Planes de Igualdad, actividades prevención, proyectos...)	1
	18.2 Unidad de Atención Integral Víctimas de Violencia de Género (Equipo de atención e intervención)	
	18.3 Otros Igualdad	
19 INFRAESTRUCTURAS Y MANTENIMIENTO **143**	**19.1** Alumbrado Público	42
	19.2 Mantenimiento Dependencias y Colegios	14
	19.3 Mantenimiento Instalaciones Deportivas	
	19.4 Señalización provisional (trapas levantadas, agujeros...)	1

	19.5 Mobiliario Urbano	6
	19.6 Zonas Verdes	43
	19.7 Vías y Obras	29
	19.8 Otros Infraestructuras	8
20 INMIGRACIÓN **25**	**20.1** Información General (horarios, actividades, eventos...)	14
	20.2 Oficina de Atención a las Personas Migradas	3
	20.3 Informes de Habitabilidad	7
	20.4 Otros Inmigración	1
21 JUVENTUD **4**	**21.1** Información General (horarios, actividades, programas...)	4
	21.2 Asesorías Juveniles (Infosex, A. Jurídica, A. Transtornos Alimentarios...)	
	21.3 Otros Juventud	
22 LIMPIEZA PÚBLICA **106**	**22.1** Información General (UTE, Línea 900 – WhatsApp; Ecoparque, Ecopunto, 5º Contenedor; autorizaciones reparto publicidad en la calle...)	41
	22.2 Incidencias	61
	22.3 Otros limpieza	**4**
23 MEDIO AMBIENTE **16**	**23.1** Información General (actividades, protección/educación medioambiental, eventos...)	15
	23.2 Otros Medio Ambiente	1
24 MEMORIA HISTÓRICA **0**	**24.1** Información General (refugios antiaéreos, Centro Interpretación Guerra Civil...)	
	24.2 Otros Memoria Histórica	
25 MERCADOS **41**	**25.1** Información General (horarios, instalaciones...)	34
	25.2 Traspasos, cesiones... de puestos (mercados interiores y mercadillos)	4
	25.3 Otros Mercados	3
26 MOVILIDAD Y ACCESIBILIDAD **406**	**26.1** Información General (Zona estacionamiento regulado, azul – naranja, app pago; tarjeta aparcamiento discapacitados, actividades, eventos...)	117
	26.2 Sala de Control de Tráfico (Semáforos)	7
	26.3 Transporte Público (bonos transporte, apps de pago bus...)	15
	26.4 Sanciones	181
	26.5 Vados	23
	26.6 Solicitud ocupación calzada (contenedores obra, mudanza, grúas elevadoras...)	50
	26.7 Otros Movilidad	13

27 NUEVAS TECNOLOGÍAS, INNOVACIÓN E INFORMÁTICA **137**	**27.1** Sede Electrónica	115
	27.2 Tarjeta Ciudadana Alicante (TCA)- Certif. Digital	17
	27.3 Otros Informática	5
28 OCUPACIÓN VÍA PÚBLICA **56**	**28.1** Cita Previa Ocupación Vía Pública	8
	28.2 Solicitud autorización uso de espacios públicos (veladores, casetas, puestos ambulantes, banderolas farolas...)	38
	28.3 Otros Ocupación Vía Pública	10
29 PARTICIPACIÓN CIUDADANA **31**	**29.1** Información General (Registro Asociaciones...)	13
	29.2 Espacio de Participación Ciudadana (propuestas servicios, recursos... de nueva creación para mejorar la ciudad).	4
	29.3 Juntas de Distrito	13
	29.4 Otros Participación Ciudadana	1
30 PATRIMONIO **1**	**30.1** Información General (titularidad municipal, cesiones de terrenos particulares al ayto...)	1
	30.2 Otros Patrimonio	
31 PLAZA DE TOROS **1**	**31.1** Información General	1
	31.2 Espectáculos	
	31.3 Escuela Taurina	
	31.4 Museo Taurino	
	31.5 Otros Pza. Toros	
32 RECURSOS HUMANOS **69**	**32.1** Gestión personal municipal (formación, nóminas, permutas...)	17
	32.2 Oposiciones, bolsas de empleo, concursos.	47
	32.3 Becas/ prácticas	
	32.4 Convenios	
	32.5 Otros RRHH	5
33 SANIDAD **325**	**33.1** Información General	282
	33.2 Denuncias Sanitarias	9
	33.3 Protección Animal (padrón animales, permisos razas peligrosas, avisos...)	31

	33.4 Otros Sanidad	3
34 SEGURIDAD **178**	**34.1** Información General (actividades, eventos...)	34
	34.2 Policía Local (depósitos vehículos, objetos perdidos, informes policiales...)	131
	34.3 Bomberos	3
	34.4 Protección Civil- Agrupación Voluntarios	9
	34.5 Otros Seguridad	1
35 TURISMO Y PLAYAS- PATRONATO **11**	**35.1** Información General Turismo (actividades, eventos...)	8
	35.2 Información Playas (autorización pesca deportiva, playas caninas, socorristas, accesibilidad, pasarelas, lavapies...)	1
	35.3 Otros Turismo y Playas	2
36 URBANISMO **76**	**36.1** Cita Previa Urbanismo	36
	36.2 Información proyectos en vía pública	2
	36.3 Información proyectos edificios públicos	1
	36.4 Otros Urbanismo	37
37 URB- Información Urbanística **323**	**37.1** Infracciones y sanciones urbanísticas	4
	37.2 Autorizaciones ocupación vía pública en materia de urbanismo (no calzadas).	8
	37.3 Información General sobre licencias de obra, cédulas de habitabilidad, aperturas, actividades y revisión documental	288
	37.4 Información sobre tasas, vista de expedientes y reproducción de documentos.	23
38 URB- Disciplina Urbanística **15**	**38.1** Denuncias por modificaciones o molestias en locales o edificios privados	15
39 URB- Conservación de Inmuebles **4**	**39.1** Inmuebles abandonados	
	39.2 Desperfectos en viviendas y locales particulares	1
	39.3 Solares particulares	3
40 VIVIENDA **21**	**40.1** Información General (alquileres, cesión espacios...)	17
	40.2 Asesoramiento y mediación conflictos hipotecarios	3
	40.3 Intermediación Social Inmobiliaria	
	40.4 Otros Vivienda	1

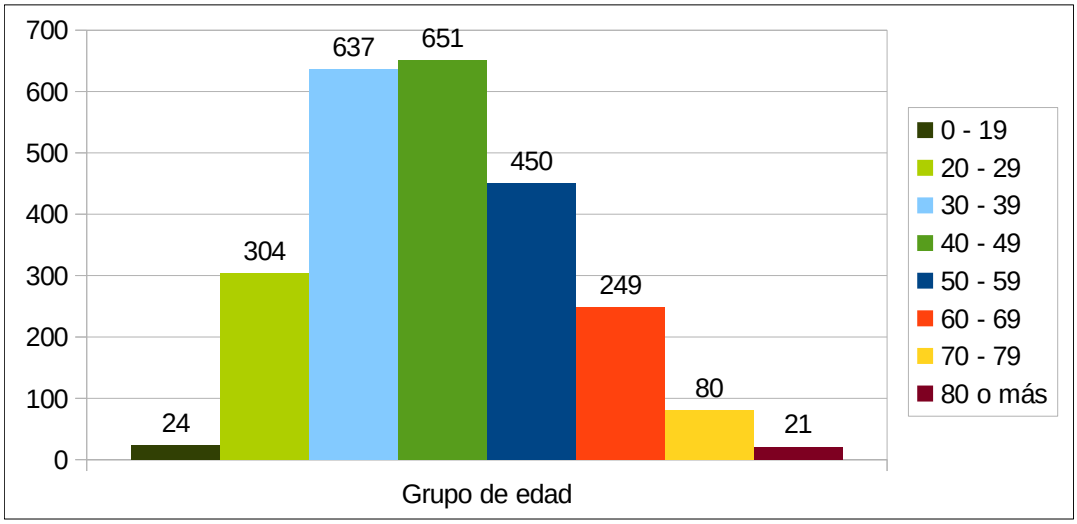
41 OTROS ORGANISMOS **639**	**41.1** Otros organismos (Diputación, Consellería- TRAM, otros aytos, Subdelegación....)	639
42 MANCOMUN. **4**	**42.1** Mancomunidad (desratizaciones, desinsectaciones...)	4
43 SÍNDIC DE GREUGES **0**	**43.1** Síndic de Greuges	
44 AGUAS MUN. **5**	**44.1** Aguas Municipalizadas (agua potable, alcantarillado...)	5
45 OTROS **234**	**45.1** Otros (Vectalia, Iberdrola...)	234
46 SAIC **23**	**46.1** OAC	12
	46.2 010	5
	46.3 Oficina Sugerencias y Reclamaciones	
	46.4 Oficina de Relaciones con el usuario/a	2
	46.5 Redes Sociales	
	46.6 Otros SAIC	4
Otros trámites municipales **43**		43
TOTAL		**11017**

DATOS ENCUESTAS MARZO 2020 – PERFIL USUARIOS/AS

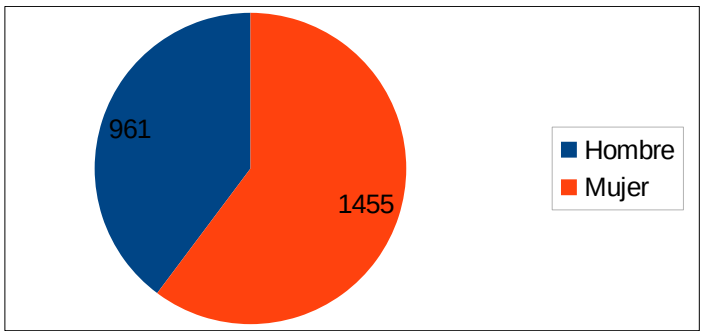
En marzo de 2020 de los **11.017** registros, **2.416** usuarios/as han realizado la encuesta de satisfacción; representando un **21,93%** del total de consultas realizadas.

El **96,9**% de las consultas han resultado satisfactorias en cuanto a la información solicitada. Un **80,22%** de las personas que han contestado a la encuesta reside en Alicante.

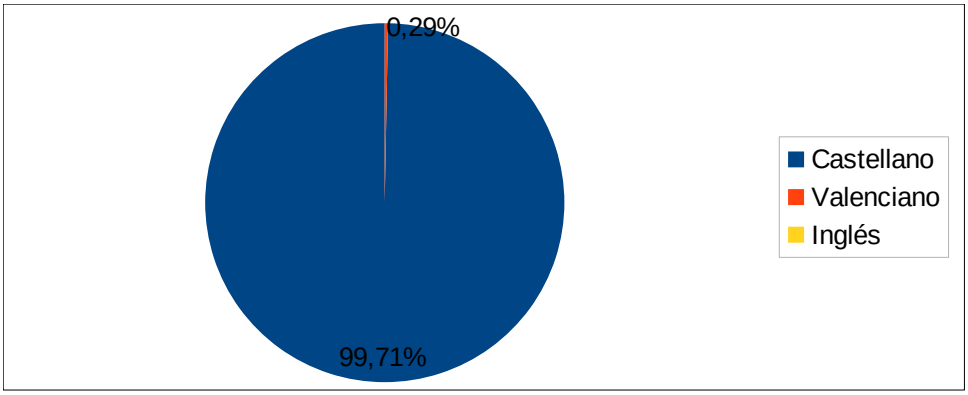
Nº encuestas por franja de edad



Nº encuestas por sexo

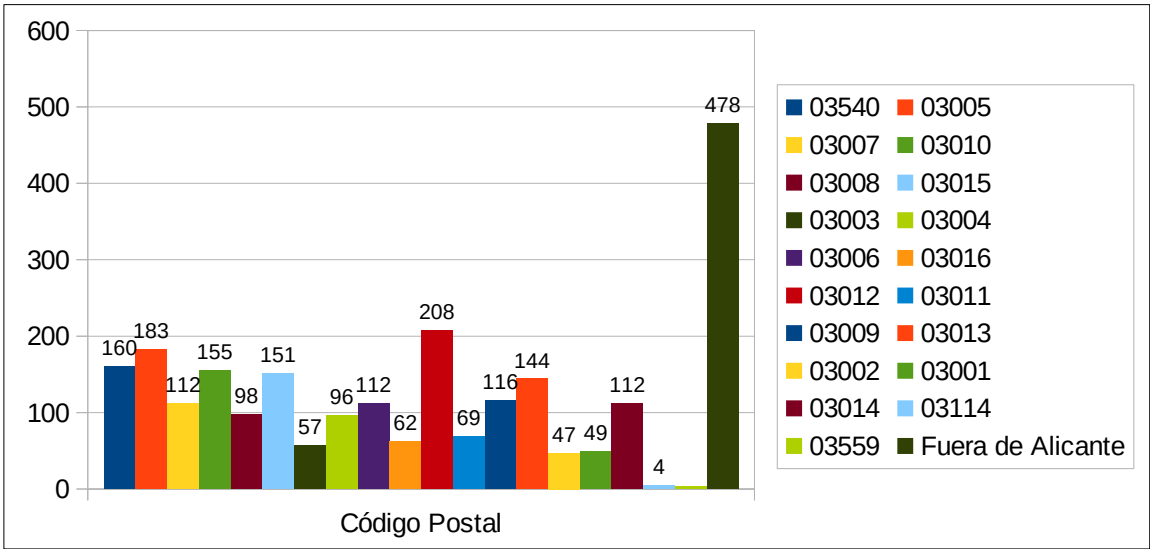
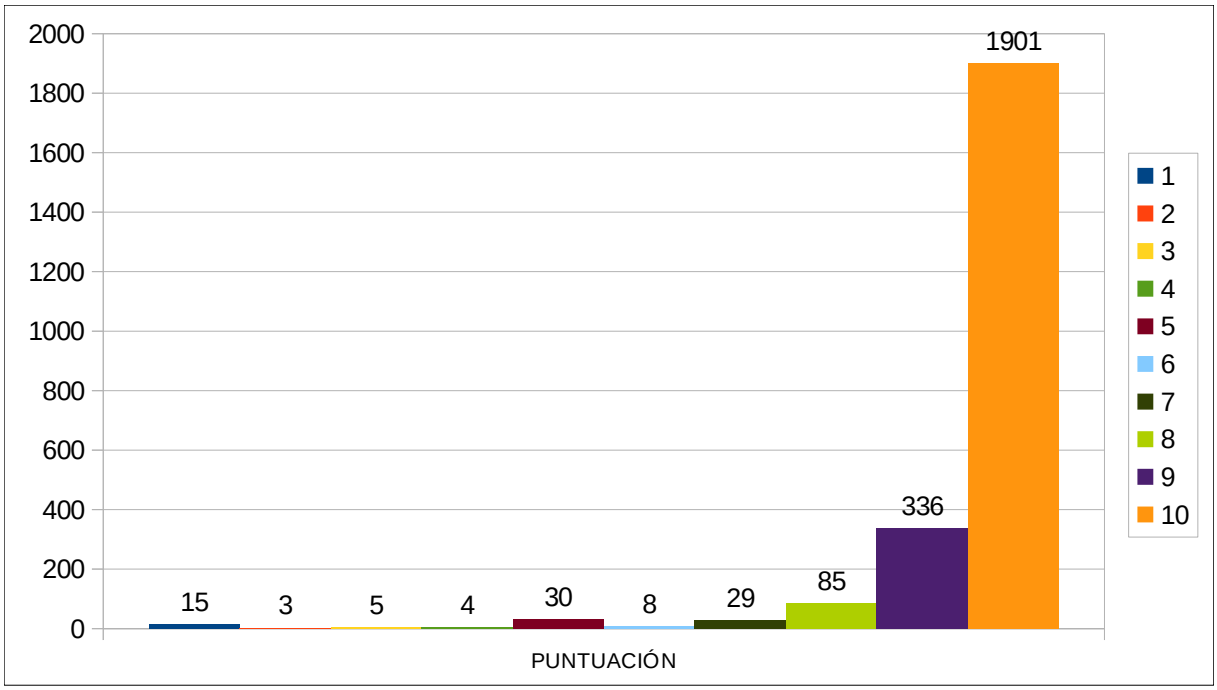


% encuestas por lengua



Nº encuestas por código postal

CÓDIGO POSTAL	Nº LLAMADAS POR CÓDIGO POSTAL	%
03540 – Playa San Juan (Avda. Niza- Miriam Blasco- Avda. Capiscol)	**160**	**7,45%**
03005 – Avda. Estación- San Blas- Polígono S. Blas	**183**	**7,57%**
03007- Benalúa- Crtra. Ocaña- Mercalicante	112	4,64%
03010- Campoamor- Avda. Alcoy- Maestro Alonso- Avda. Unicef	155	6,42%
03008- Polígono Babel- El Palmeral- Crtra. Saladar	98	4,06%
03015- Avda. Denia- Sportclub- Alonso Cano	151	6,25%
03003- Gadea- Avda. Estación- Muelle Poniente	57	2,36%
03004- Alfonso El Sabio- Jaime II- Castillo San Fernando	96	3,98%
03006- Alipark- C. Asís- Pla de la Vallonga	112	4,64%
03016- Albufereta- Avda. Denia- Pza. Mar 2	62	2,57%
03012- Pza. Toros- Maestro Alonso- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo	**208**	**8,61%**
03011- Virgen del Remedio – Ciudad Jardín	69	2,86%
03009- Tómbola – Rabasa- Divina Pastora	116	4,80%
03013- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo- Pza. Toros- Pza. Mar 2- Jesuítas	144	5,96%
03002- Postiguet- Jaime II- Teatro Principal- Rambla	47	1,95%
03001- Gadea- Alfonso El Sabio- Rambla- Meliá- Muelle Levante	49	2,03%
03014- Sidi Ifni- Nou Alacant- Cuatrocientas Viviendas	112	4,64%
03114 – Pol. Atalayas - Bacarot	4	0,17%
03559 – Orgegia- Sta. Faz	3	0,12
Fuera de Alicante	478	19,78%
Total	**2416**	**100,00%**



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