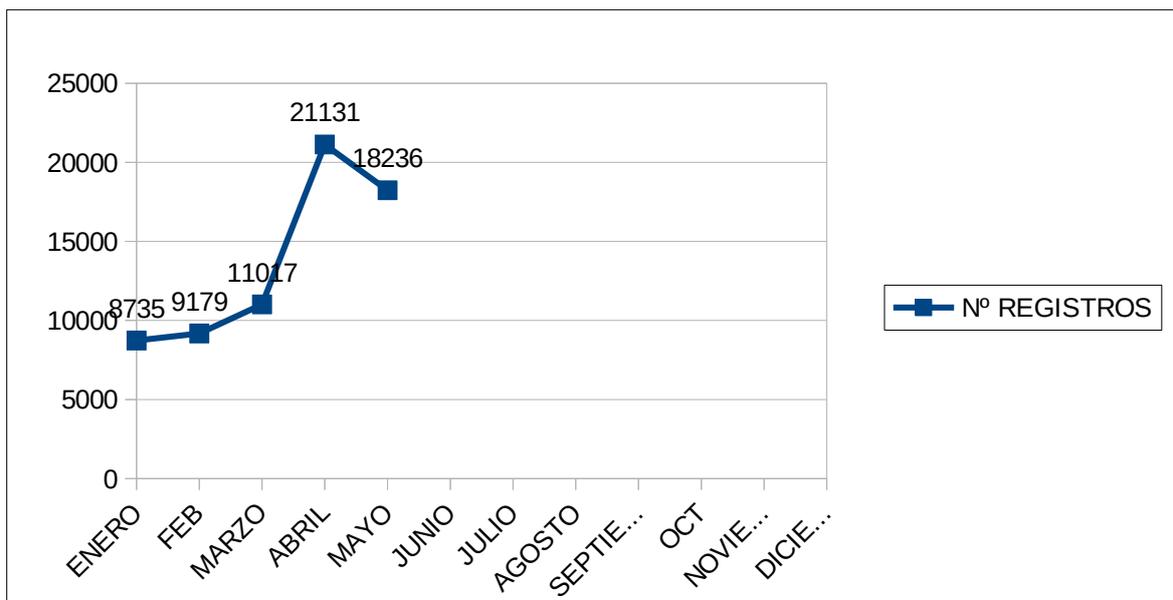


INFORME DETALLADO 010
MAYO 2020

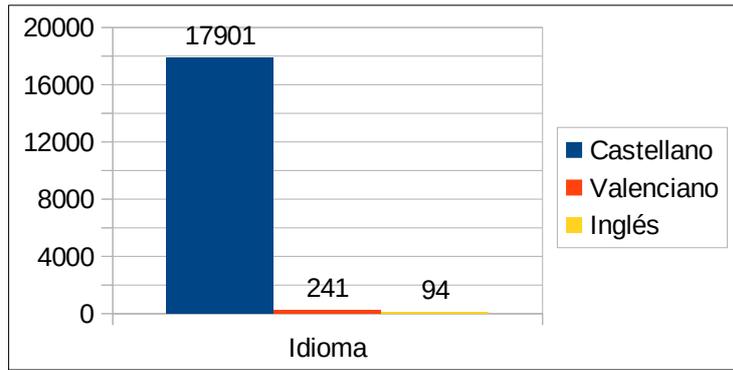
Nº TOTAL DE REGISTROS EN EL MES DE MAYO: 18.236. El total de registros (consultas) desde el inicio del servicio (19.12.16) hasta el 31 de mayo de 2020 es de **270.407**.

EVOLUCIÓN NÚMERO DE REGISTROS POR MESES 2020



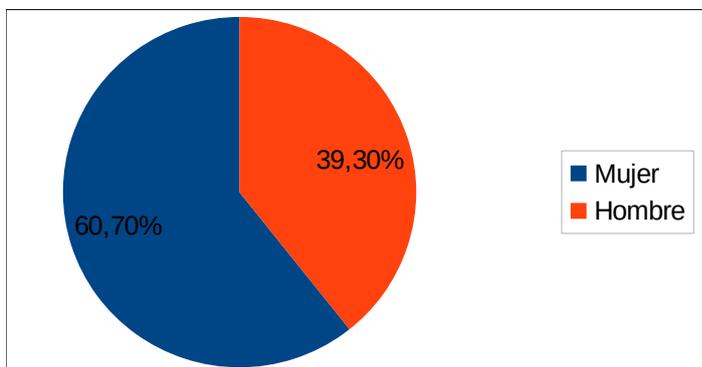
Idiomas

Idioma	Total consultas	%
Castellano	17.901	98,16%
Valenciano	241	1,32%
Inglés	94	0,52%
TOTAL	18236	100%



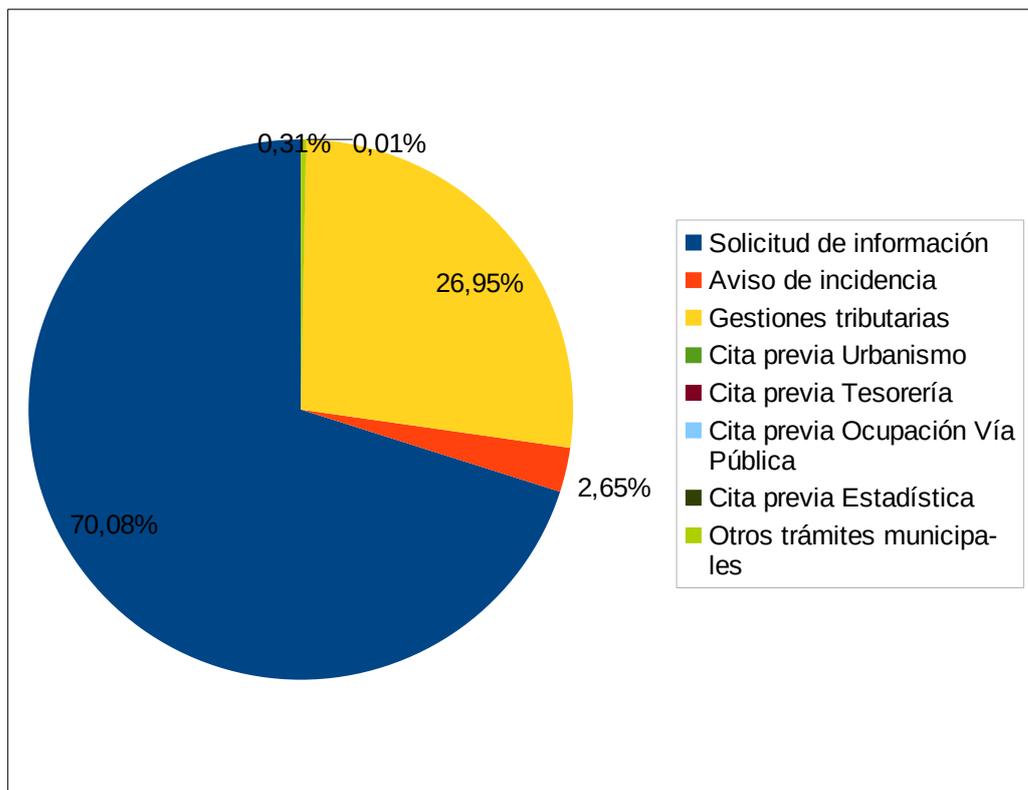
Sexo

Sexo	Total consultas	%
Mujer	11.069	60,70%
Hombre	7.167	39,30 %
TOTAL	21131	100%



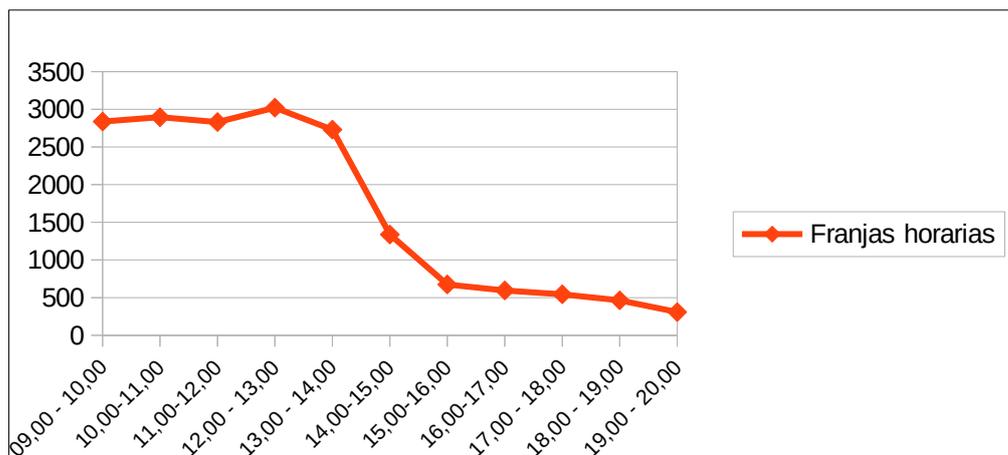
Tipología de consulta

Tipología	Total consultas	%
Solicitud de información	12.782	70,09%
Aviso de incidencia	483	2,65%
Gestiones tributarias	4.914	26,95%
Cita previa Urbanismo	0	0,00%
Cita previa Tesorería	0	0,00%
Cita previa Ocupación Vía Pública	0	0,00%
Cita previa Estadística	1	0,01%
Otros trámites municipales	56	0,31%
TOTAL	18236	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	2837	2895	2830	3021	2730	1337	675	595	544	464	308	18236



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

Servicio O Departamento	Nº consultas	%
Alcaldía	262	1,44%
Acción Social	2837	15,56%
Cementerio	76	0,42%
Comercio y Hostelería	24	0,13%
Consumo	131	0,72%
Contratación	26	0,14%
Cooperación	11	0,06%
Coordinación de Proyectos	0	0,00%
Cultura	25	0,14%
Deportes	62	0,34%
ECON-HAC. Att. Contribuyente	4914	26,95%
ECON-HAC. Intervención	37	0,20%
ECON-HAC. Tesorería	62	0,34%
Educación	149	0,82%
Empleo	123	0,67%
Estadística	5461	29,95%
Fiestas	35	0,19%
Igualdad	4	0,02%
Infraestructuras y Mantenimiento	237	1,30%
Inmigración	43	0,24%
Juventud	2	0,01%
Limpieza Pública	196	1,07%
Medio Ambiente	21	0,12%
Memoria Histórica	0	0,00%
Mercados	36	0,20%
Movilidad y Accesibilidad	268	1,47%
Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática	330	1,81%
Ocupación Vía Pública	253	1,39%
Participación Ciudadana	43	0,24%
Patrimonio	5	0,03%
Plaza de Toros	0	0,00%
Recursos Humanos	32	0,18%
Sanidad	85	0,47%
Seguridad	176	0,97%
Turismo y Playas	103	0,56%
Urbanismo	58	0,32%
URB- Información Urbanística	536	2,94%
URB- Disciplina Urbanística	7	0,04%
URB- Conservación de Inmuebles	17	0,09%
Vivienda	121	0,66%
Otros organismos	900	4,94%
Mancomunidad	64	0,35%
Síndic de Greuges	1	0,01%
Aguas Municipalizadas	9	0,05%
Otros	329	1,80%
SAIC	64	0,35%
Otros trámites municipales	61	0,33%
TOTAL	18236	100,00%

SERVICIO O DEPARTAMENTO	CONSULTA RELACIONADA CON:	N° Consultas
<u>1 ALCALDÍA</u> 262	1.1 Registro General (Horario, Ventanilla Única, compulsas documentos...)	155
	1.2 Asesoría Jurídica (reclamaciones al Ayuntamiento)	10
	1.3 Enlaces Civiles	16
	1.4 Protocolo	1
	1.5 Prensa e Imagen	16
	1.6 Normativa municipal vigente	1
	1.7 Otros Alcaldía	63
<u>2 ACCIÓN SOCIAL</u> 2837	2.1 Información General (ayudas emergencia, asistencia domiciliaria, dependencia...)	2508
	2.2 Centros Sociales (Equipo de atención e intervención: trabajadores sociales, psicólogos, educadores...)	133
	2.3 Centros Comunitarios (Actividades, solicitud de espacios...)	4
	2.4 Centros Municipales de Mayores (talleres, actividades...)	4
	2.5 Centros Socioeducativos (Juveniles: actividades, talleres...)	
	2.6 Centro de Acogida e Inserción para Personas sin Hogar (antiguo Albergue)	5
	2.7 Punto de Información municipal sobre discapacidad	
	2.8 Otros Acción Social	183
<u>3 CEMENTERIO</u> 76	3.1 Información General (horarios, acceso...)	71
	3.2 Trámites funerarios	3
	3.3 Mantenimiento de instalaciones	
	3.4 Otros Cementerio	2
<u>4 COMERCIO Y HOSTELERÍA</u> 24	4.1 Información General (festivos autorizados apertura...)	16
	4.2 Otros Comercio y Hostelería	8
<u>5 CONSUMO</u> 131	5.1 Información General	6
	5.2 Centro de Recursos de Consumo (talleres...)	9
	5.3 OMIC- Oficina Municipal de Atención al Consumidor	114
	5.4 Otros Consumo	2
<u>6 CONTRATACIÓN</u> 26	6.1 Información General (contratar con el ayto, Mesa de Contratación, Registro de Licitadores...)	21
	6.2 Perfil del Contratante	
	6.3 Otros Contratación	5

7 COOPERACIÓN 11	7.1 Información General	2
	7.2 Centro de Asociaciones y Voluntariado de Alicante	8
	7.3 Otros Cooperación	1
8 COORDINACIÓN DE PROYECTOS	8.1 Información General (Transparencia)	
	8.2 Solicitud de espacios polivalentes	
	8,3 Convocatorias publicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)	
	8.4 Otros Coordinación de Proyectos	
9 CULTURA 25	9.1 Información General (horarios, espacios, agenda cultural...)	21
	9.2 Aula Abierta (actividades, talleres...)	1
	9.3 Otros Cultura	3
10 DEPORTES 62	10.1 Información General (Deporte Escolar, horarios, instalaciones, inscripciones en actividades...)	47
	10.2 Reserva de instalaciones	3
	10.3 Otros Deportes	12
ECONOMÍA Y HACIENDA		
11 ECON-HAC. Att. Contribuyente 4914	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...)	928
	11.2 IBI Urbano / Basuras	3083
	11.3 IBI rústico	3
	11.4 IVTM	261
	11.5 IAE	15
	11.6 Pago vados	174
	11.7 Plusvalía	399
	11.8 ICIO	42
	11.9 Otros Atenc. Al Contribuy.	9
12 ECON-HAC. Intervención 37	12.1 Facturación	12
	12.2 Alta a Terceros	21
	12.3 Otros Intervención	4
13 ECON-HAC. Tesorería 62	13.1 Cita Previa Tesorería	
	13.2 Certificado de No Deudas	11

	13.3 Duplicado de recibos	23
	13.4 Otros Tesorería	28
14 EDUCACIÓN 149	14.1 Información General (colegios públicos, horarios...)	25
	14.2 Matriculación Escolar	93
	14.3 Escuelas Infantiles	21
	14.4 Programas y Actividades (absentismo, prevención...)	
	14.5 Otros Educación	10
15 EMPLEO- AGENCIA DESARROLLO LOCAL 123	15.1 Información General (programas de formación, empleo, actividades...)	40
	15.2 Apoyo a empresarios y emprendedores (Viveros de Empresas – Centro de Emprendedores)	79
	15.3 Solicitud espacios polivalentes	1
	15.4 Otros Empleo	3
16 ESTADÍSTICA 5461	16.1 Callejero Urbano	2
	16.2 Reposición placas denominación vías públicas	4
	16.3 Censo Electoral - Elecciones	2
	16.4 Información General Padrón Municipal (documentación, autorizaciones, informes- certificados, altas, modificaciones...)	5449
	16.5 Cita Previa Estadística	1
	16.6 Otros Estadística	3
17 FIESTAS 35	17.1 Información General (programas, horarios, eventos...)	28
	17.2 Solicitudes (reserva de espacios, actos en la vía pública...)	2
	17.3 Otros Fiestas	5
18 IGUALDAD 4	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)	3
	18.3 Otros Igualdad	
19 INFRAESTRUCTU RAS Y MANTENIMIENT O 237	19.1 Alumbrado Público	55
	19.2 Mantenimiento Dependencias y Colegios	19
	19.3 Mantenimiento Instalaciones Deportivas	
	19.4 Señalización provisional (trapas levantadas, agujeros...)	4

	19.5 Mobiliario Urbano	4
	19.6 Zonas Verdes	106
	19.7 Vías y Obras	41
	19.8 Otros Infraestructuras	8
20 INMIGRACIÓN	20.1 Información General (horarios, actividades, eventos...)	16
43		
	20.2 Oficina de Atención a las Personas Migradas	10
	20.3 Informes de Habitabilidad	12
	20.4 Otros Inmigración	5
21 JUVENTUD	21.1 Información General (horarios, actividades, programas...)	2
2		
	21.2 Asesorías Juveniles (Infosex, A. Jurídica, A. Transtornos Alimentarios...)	
	21.3 Otros Juventud	
22 LIMPIEZA PÚBLICA	22.1 Información General (UTE, Línea 900 – WhatsApp; Ecoparque, Ecopunto, 5º Contenedor; autorizaciones reparto publicidad en la calle...)	76
196		
	22.2 Incidencias	114
	22.3 Otros limpieza	6
23 MEDIO AMBIENTE	23.1 Información General (actividades, protección/educación medioambiental, eventos...)	16
21		
	23.2 Otros Medio Ambiente	5
24 MEMORIA HISTÓRICA	24.1 Información General (refugios antiaéreos, Centro Interpretación Guerra Civil...)	
	24.2 Otros Memoria Histórica	
25 MERCADOS	25.1 Información General (horarios, instalaciones...)	23
36		
	25.2 Traspasos, cesiones... de puestos (mercados interiores y mercadillos)	9
	25.3 Otros Mercados	4
26 MOVILIDAD Y ACCESIBILIDAD	26.1 Información General (Zona estacionamiento regulado, azul – naranja, app pago; tarjeta aparcamiento discapacitados, actividades, eventos...)	59
268		
	26.2 Sala de Control de Tráfico (Semáforos)	3
	26.3 Transporte Público (bonos transporte, apps de pago bus...)	15
	26.4 Sanciones	101
	26.5 Vados	18
	26.6 Solicitud ocupación calzada (contenedores obra, mudanza, grúas elevadoras...)	44
	26.7 Otros Movilidad	28

<u>27 NUEVAS TECNOLOGÍAS, INNOVACIÓN E INFORMÁTICA</u> 330	27.1 Sede Electrónica	148
	27.2 Tarjeta Ciudadana Alicante (TCA)- Certif. Digital	175
	27.3 Otros Informática	7
<u>28 OCUPACIÓN VÍA PÚBLICA</u> 253	28.1 Cita Previa Ocupación Vía Pública	
	28.2 Solicitud autorización uso de espacios públicos (veladores, casetas, puestos ambulantes, banderolas farolas...)	225
	28.3 Otros Ocupación Vía Pública	28
<u>29 PARTICIPACIÓN CIUDADANA</u> 43	29.1 Información General (Registro Asociaciones...)	5
	29.2 Espacio de Participación Ciudadana (propuestas servicios, recursos... de nueva creación para mejorar la ciudad).	4
	29.3 Juntas de Distrito	32
	29.4 Otros Participación Ciudadana	2
<u>30 PATRIMONIO</u> 5	30.1 Información General (titularidad municipal, cesiones de terrenos particulares al ayto...)	3
	30.2 Otros Patrimonio	2
<u>31 PLAZA DE TOROS</u>	31.1 Información General	
	31.2 Espectáculos	
	31.3 Escuela Taurina	
	31.4 Museo Taurino	
	31.5 Otros Pza. Toros	
<u>32 RECURSOS HUMANOS</u> 32	32.1 Gestión personal municipal (formación, nóminas, permutas...)	5
	32.2 Oposiciones, bolsas de empleo, concursos.	21
	32.3 Becas/ prácticas	
	32.4 Convenios	
	32.5 Otros RRHH	6
<u>33 SANIDAD</u> 85	33.1 Información General	24
	33.2 Denuncias Sanitarias	10
	33.3 Protección Animal (padrón animales, permisos razas peligrosas, avisos...)	38

	33.4 Otros Sanidad	13
34 SEGURIDAD 176	34.1 Información General (actividades, eventos...)	21
	34.2 Policía Local (depósitos vehículos, objetos perdidos, informes policiales...)	139
	34.3 Bomberos	2
	34.4 Protección Civil- Agrupación Voluntarios	6
	34.5 Otros Seguridad	8
35 TURISMO Y PLAYAS- PATRONATO 103	35.1 Información General Turismo (actividades, eventos...)	20
	35.2 Información Playas (autorización pesca deportiva, playas caninas, socorristas, accesibilidad, pasarelas, lavapiés...)	77
	35.3 Otros Turismo y Playas	6
36 URBANISMO 58	36.1 Cita Previa Urbanismo	
	36.2 Información proyectos en vía pública	1
	36.3 Información proyectos edificios públicos	
	36.4 Otros Urbanismo	57
37 URB- Información Urbanística 536	37.1 Infracciones y sanciones urbanísticas	
	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	509
	37.4 Información sobre tasas, vista de expedientes y reproducción de documentos.	21
38 URB- Disciplina Urbanística 7	38.1 Denuncias por modificaciones o molestias en locales o edificios privados	7
39 URB- Conservación de Inmuebles 17	39.1 Inmuebles abandonados	
	39.2 Desperfectos en viviendas y locales particulares	7
	39.3 Solares particulares	10
40 VIVIENDA 121	40.1 Información General (alquileres, cesión espacios...)	115
	40.2 Asesoramiento y mediación conflictos hipotecarios	
	40.3 Intermediación Social Inmobiliaria	2
	40.4 Otros Vivienda	4

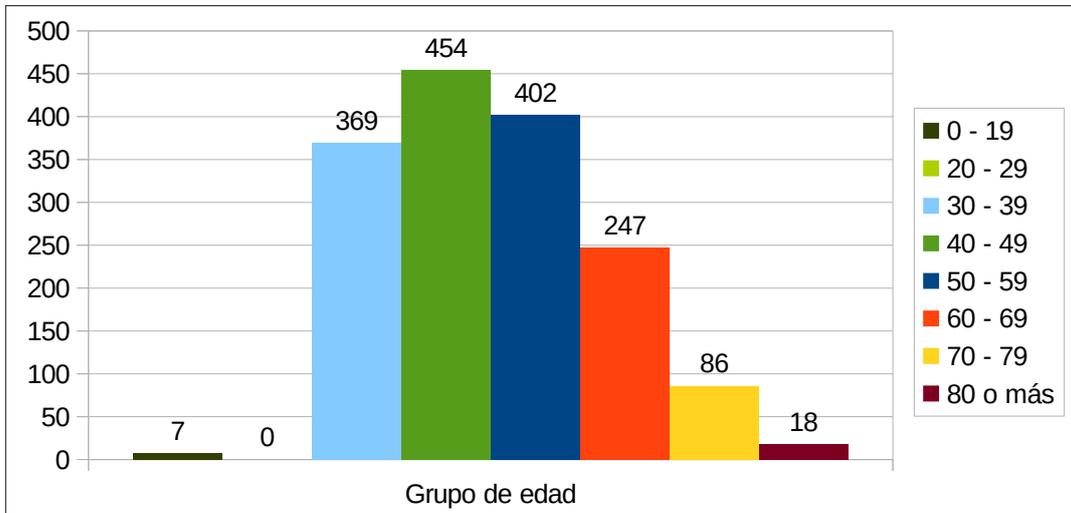
<u>41 OTROS ORGANISMOS</u> 900	41.1 Otros organismos (Diputación, Consellería- TRAM, otros aytos, Subdelegación...)	900
<u>42 MANCOMUN.</u> 64	42.1 Mancomunidad (desratizaciones, desinsectaciones...)	64
<u>43 SÍNDIC DE GREUGES</u> 1	43.1 Síndic de Greuges	1
<u>44 AGUAS MUN.</u> 9	44.1 Aguas Municipalizadas (agua potable, alcantarillado...)	9
<u>45 OTROS</u> 329	45.1 Otros (Vectalia, Iberdrola...)	329
<u>46 SAIC</u> 64	46.1 OAC	53
	46.2 010	2
	46.3 Oficina Sugerencias y Reclamaciones	2
	46.4 Oficina de Relaciones con el usuario/a	
	46.5 Redes Sociales	1
	46.6 Otros SAIC	6
<u>Otros trámites municipales</u> 61		61
<u>TOTAL</u>		18236

DATOS ENCUESTAS MAYO 2020 – PERFIL USUARIOS/AS

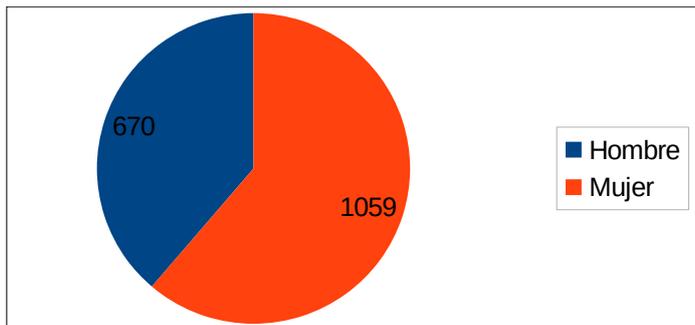
En mayo de 2020 dada la sobrecarga del servicio sólo se han podido contabilizar las encuestas del 1 al 14 de mayo. De los **18.236** registros, **1.729** usuarios/as han realizado la encuesta de satisfacción; representando un **9,48%** del total de consultas realizadas.

El **97%** de las consultas han resultado satisfactorias en cuanto a la información solicitada. Un **80,97 %** de las personas que han contestado a la encuesta reside en Alicante.

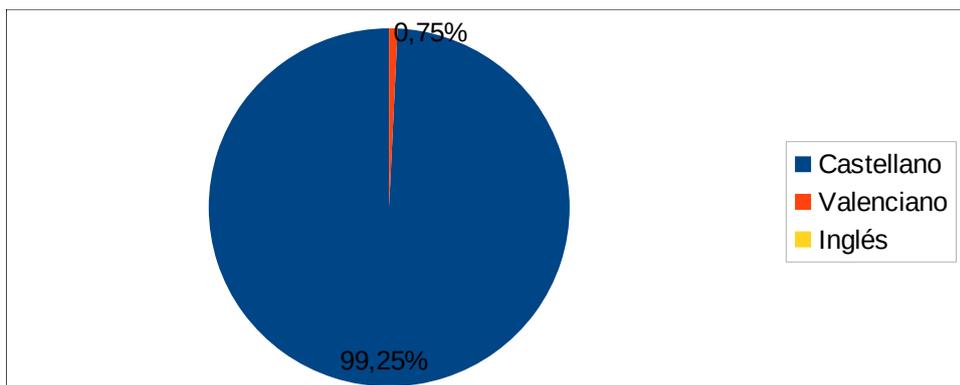
Nº encuestas por franja de edad



Nº encuestas por sexo

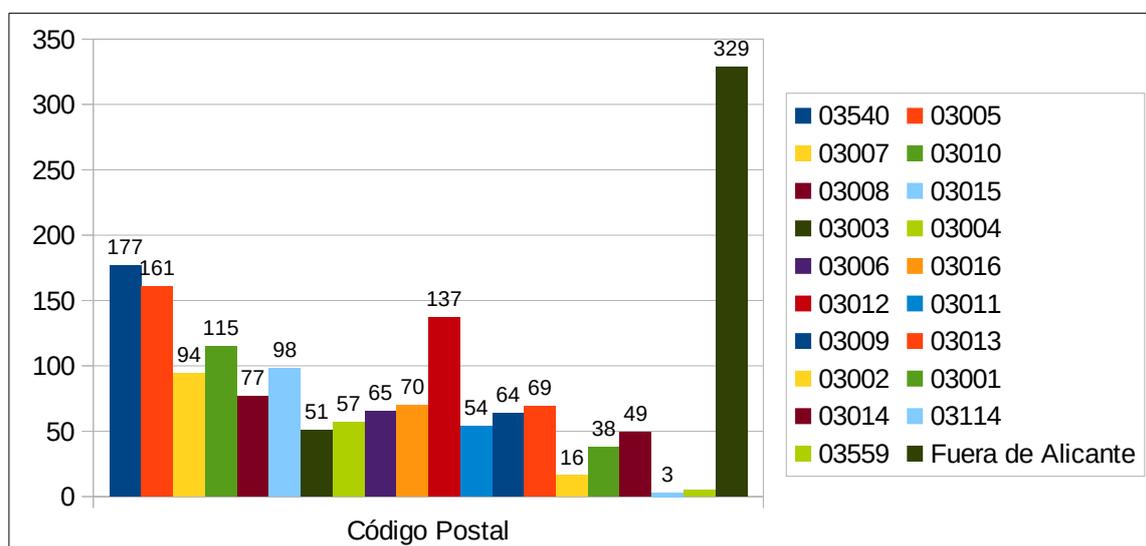


% encuestas por lengua



Nº encuestas por código postal

CÓDIGO POSTAL	Nº LLAMADAS POR CÓDIGO POSTAL	%
03540 – Playa San Juan (Avda. Niza- Miriam Blasco- Avda. Capiscol)	177	10,24%
03005 – Avda. Estación- San Blas- Polígono S. Blas	161	9,31%
03007- Benalúa- Crtra. Ocaña- Mercalicante	94	5,44%
03010- Campoamor- Avda. Alcoy- Maestro Alonso- Avda. Unicef	115	6,65%
03008- Polígono Babel- El Palmeral- Crtra. Saladar	77	4,45%
03015- Avda. Denia- Sportclub- Alonso Cano	98	5,67%
03003- Gadea- Avda. Estación- Muelle Poniente	51	2,95%
03004- Alfonso El Sabio- Jaime II- Castillo San Fernando	57	3,30%
03006- Alipark- C. Asís- Pla de la Vallonga	65	3,76%
03016- Albufereta- Avda. Denia- Pza. Mar 2	70	4,05%
03012- Pza. Toros- Maestro Alonso- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo	137	7,92%
03011- Virgen del Remedio – Ciudad Jardín	54	3,12%
03009- Tómbola – Rabasa- Divina Pastora	64	3,70%
03013- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo- Pza. Toros- Pza. Mar 2- Jesuítas	69	3,99%
03002- Postiguet- Jaime II- Teatro Principal- Rambla	16	0,93%
03001- Gadea- Alfonso El Sabio- Rambla- Meliá- Muelle Levante	38	2,20%
03014- Sidi Ifni- Nou Alacant- Cuatrocientas Viviendas	49	2,83%
03114 – Pol. Atalayas - Bacarot	3	0,17%
03559 – Orgegia- Sta. Faz	5	0,29%
Fuera de Alicante	329	19,03%
Total	1729	100,00%



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

