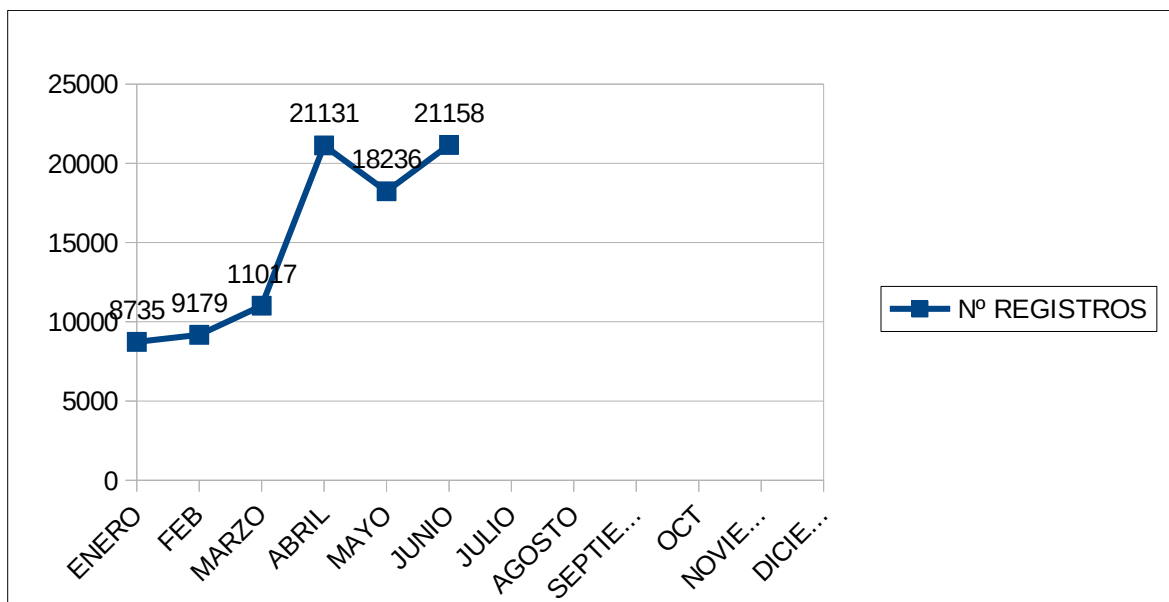


INFORME DETALLADO 010
JUNIO 2020

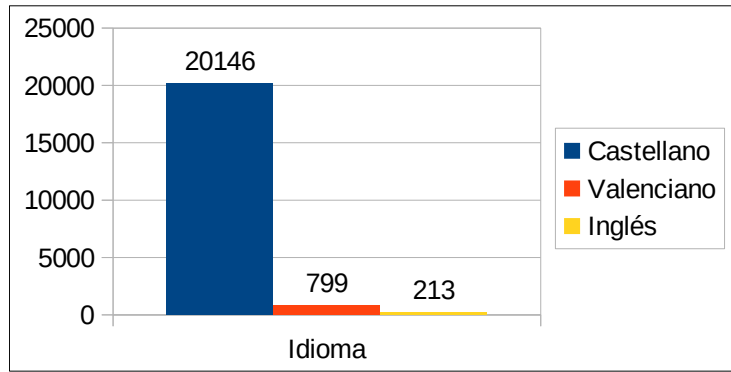
Nº TOTAL DE REGISTROS EN EL MES DE JUNIO: 21.158. El total de registros (consultas) desde el inicio del servicio (19.12.16) hasta el 30 de junio de 2020 es de **291.565**.

EVOLUCIÓN NÚMERO DE REGISTROS POR MESES 2020



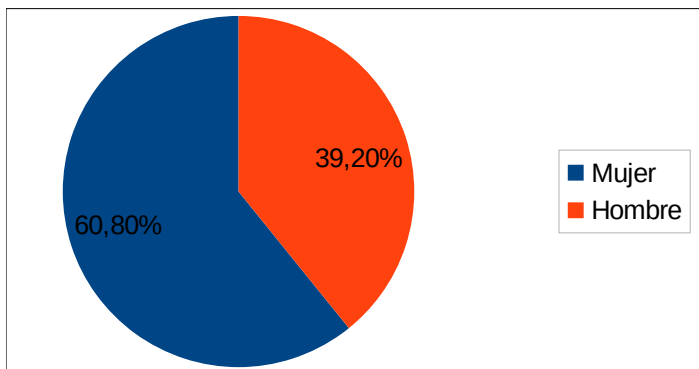
Idiomas

Idioma	Total consultas	%
Castellano	20.146	95,26%
Valenciano	799	3,78
Inglés	213	1,01%
TOTAL	21158	100%



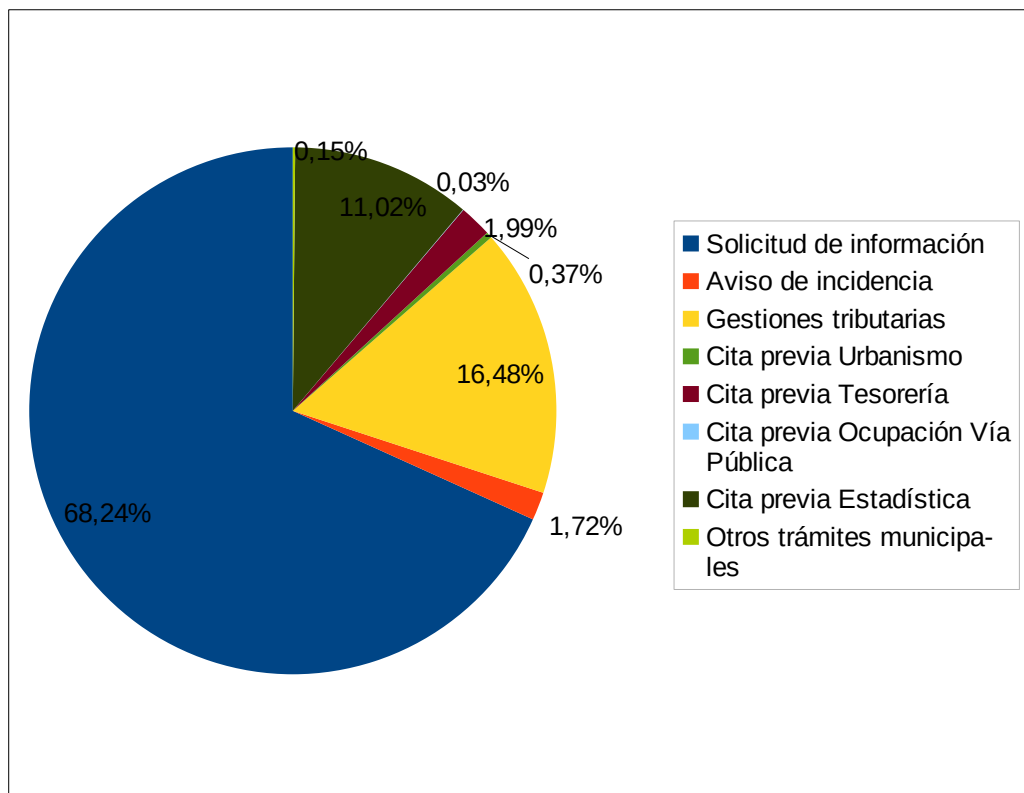
Sexo

Sexo	Total consultas	%
Mujer	12.864	60,80%
Hombre	8.294	39,2
TOTAL	21158	100%



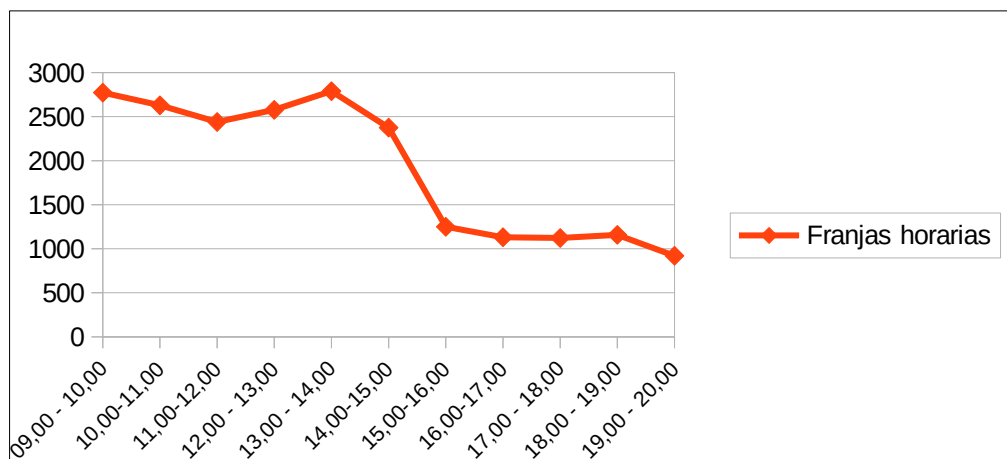
Tipología de consulta

Tipología	Total consultas	%
Solicitud de información	14.436	68,23%
Aviso de incidencia	364	1,72%
Gestiones tributarias	3.487	16,48%
Cita previa Urbanismo	78	0,37%
Cita previa Tesorería	422	1,99%
Cita previa Ocupación Vía Pública	7	0,03%
Cita previa Estadística	2.332	11,02%
Otros trámites municipales	32	0,15%
TOTAL	21158	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	2772	2628	2439	2577	2788	2375	1249	1131	1122	1157	920	21158



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

Servicio O Departamento	N° consultas	%
Alcaldía	484	2,29%
Acción Social	567	2,68%
Cementerio	12	0,06%
Comercio y Hostelería	33	0,16%
Consumo	198	0,94%
Contratación	7	0,03%
Cooperación	2	0,01%
Coordinación de Proyectos	-	-
Cultura	19	0,09%
Deportes	30	0,14%
ECON-HAC. Att. Contribuyente	3487	16,48%
ECON-HAC. Intervención	16	0,08%
ECON-HAC. Tesorería	496	2,34%
Educación	51	0,24%
Empleo	52	0,25%
Estadística	11196	52,92%
Fiestas	76	0,36%
Igualdad	2	0,01%
Infraestructuras y Mantenimiento	135	0,64%
Inmigración	56	0,26%
Juventud	2	0,01%
Limpieza Pública	128	0,60%
Medio Ambiente	7	0,03%
Memoria Histórica	-	-
Mercados	24	0,11%
Movilidad y Accesibilidad	221	1,04%
Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática	273	1,29%
Ocupación Vía Pública	106	0,50%
Participación Ciudadana	108	0,51%
Patrimonio	2	0,01%
Plaza de Toros	3	0,01%
Recursos Humanos	48	0,23%
Sanidad	57	0,27%
Seguridad	78	0,37%
Turismo y Playas	130	0,61%
Urbanismo	115	0,54%
URB- Información Urbanística	358	1,69%
URB- Disciplina Urbanística	3	0,01%
URB- Conservación de Inmuebles	14	0,07%
Vivienda	35	0,17%
Otros organismos	578	2,73%
Mancomunidad	36	0,17%
Síndic de Greuges	-	-
Aguas Municipalizadas	1	0,00%
Otros	327	1,55%
SAIC	1553	7,34%
Otros trámites municipales	32	0,15%
TOTAL	21158	100,00%

SERVICIO O DEPARTAMENTO	CONSULTA RELACIONADA CON:	N° Consultas
<u>1 ALCALDÍA</u> 484	1.1 Registro General (Horario, Ventanilla Única, compulsas documentos...)	427
	1.2 Asesoría Jurídica (reclamaciones al Ayuntamiento)	8
	1.3 Enlaces Civiles	12
	1.4 Protocolo	
	1.5 Prensa e Imagen	7
	1.6 Normativa municipal vigente	2
	1.7 Otros Alcaldía	28
<u>2 ACCIÓN SOCIAL</u> 567	2.1 Información General (ayudas emergencia, asistencia domiciliaria, dependencia...)	345
	2.2 Centros Sociales (Equipo de atención e intervención: trabajadores sociales, psicólogos, educadores...)	172
	2.3 Centros Comunitarios (Actividades, solicitud de espacios...)	8
	2.4 Centros Municipales de Mayores (talleres, actividades...)	7
	2.5 Centros Socioeducativos (Juveniles: actividades, talleres...)	
	2.6 Centro de Acogida e Inserción para Personas sin Hogar (antiguo Albergue)	2
	2.7 Punto de Información municipal sobre discapacidad	1
	2.8 Otros Acción Social	32
<u>3 CEMENTERIO</u> 12	3.1 Información General (horarios, acceso...)	9
	3.2 Trámites funerarios	3
	3.3 Mantenimiento de instalaciones	
	3.4 Otros Cementerio	
<u>4 COMERCIO Y HOSTELERÍA</u> 33	4.1 Información General (festivos autorizados apertura...)	33
	4.2 Otros Comercio y Hostelería	
<u>5 CONSUMO</u> 198	5.1 Información General	8
	5.2 Centro de Recursos de Consumo (talleres...)	1
	5.3 OMIC- Oficina Municipal de Atención al Consumidor	189
	5.4 Otros Consumo	
<u>6 CONTRATACIÓN</u> 7	6.1 Información General (contratar con el ayto, Mesa de Contratación, Registro de Licitadores...)	5
	6.2 Perfil del Contratante	
	6.3 Otros Contratación	2

<u>7 COOPERACIÓN</u> 2	7.1 Información General	1
	7.2 Centro de Asociaciones y Voluntariado de Alicante	1
	7.3 Otros Cooperación	
<u>8 COORDINACIÓN DE PROYECTOS</u> -	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	
<u>9 CULTURA</u> 19	9.1 Información General (horarios, espacios, agenda cultural...)	17
	9.2 Aula Abierta (actividades, talleres...)	1
	9.3 Otros Cultura	1
<u>10 DEPORTES</u> 30	10.1 Información General (Deporte Escolar, horarios, instalaciones, inscripciones en actividades...)	26
	10.2 Reserva de instalaciones	1
	10.3 Otros Deportes	3
<u>ECONOMÍA Y HACIENDA</u>		
<u>11 ECON-HAC. Att. Contribuyente</u> 3487	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...)	662
	11.2 IBI Urbano / Basuras	1923
	11.3 IBI rústico	
	11.4 IVTM	269
	11.5 IAE	6
	11.6 Pago vados	150
	11.7 Plusvalía	443
	11.8 ICIO	18
	11.9 Otros Atenc. Al Contribuy.	16
<u>12 ECON-HAC. Intervención</u> 16	12.1 Facturación	7
	12.2 Alta a Terceros	5
	12.3 Otros Intervención	4
<u>13 ECON-HAC. Tesorería</u> 496	13.1 Cita Previa Tesorería	422
	13.2 Certificado de No Deudas	7

	13.3 Duplicado de recibos	26
	13.4 Otros Tesorería	41
14 EDUCACIÓN 51	14.1 Información General (colegios públicos, horarios...)	14
	14.2 Matriculación Escolar	25
	14.3 Escuelas Infantiles	7
	14.4 Programas y Actividades (absentismo, prevención...)	1
	14.5 Otros Educación	4
15 EMPLEO- AGENCIA DESARROLLO LOCAL 52	15.1 Información General (programas de formación, empleo, actividades...)	17
	15.2 Apoyo a empresarios y emprendedores (Viveros de Empresas – Centro de Emprendedores)	33
	15.3 Solicitud espacios polivalentes	
	15.4 Otros Empleo	2
16 ESTADÍSTICA 11196	16.1 Callejero Urbano	9
	16.2 Reposición placas denominación vías públicas	4
	16.3 Censo Electoral - Elecciones	
	16.4 Información General Padrón Municipal (documentación, autorizaciones, informes- certificados, altas, modificaciones...)	8846
	16.5 Cita Previa Estadística	2332
	16.6 Otros Estadística	5
17 FIESTAS 76	17.1 Información General (programas, horarios, eventos...)	59
	17.2 Solicitudes (reserva de espacios, actos en la vía pública...)	5
	17.3 Otros Fiestas	12
18 IGUALDAD 2	18.1 Información General (Planes de Igualdad, actividades prevención, proyectos...)	2
	18.2 Unidad de Atención Integral Víctimas de Violencia de Género (Equipo de atención e intervención)	
	18.3 Otros Igualdad	
19 INFRAESTRUCTU RAS Y MANTENIMIENT O 135	19.1 Alumbrado Público	15
	19.2 Mantenimiento Dependencias y Colegios	12
	19.3 Mantenimiento Instalaciones Deportivas	
	19.4 Señalización provisional (trapas levantadas, agujeros...)	3

	19.5 Mobiliario Urbano	4
	19.6 Zonas Verdes	58
	19.7 Vías y Obras	39
	19.8 Otros Infraestructuras	4
20 INMIGRACIÓN 56	20.1 Información General (horarios, actividades, eventos...)	25
	20.2 Oficina de Atención a las Personas Migradas	5
	20.3 Informes de Habitabilidad	25
	20.4 Otros Inmigración	1
21 JUVENTUD 2	21.1 Información General (horarios, actividades, programas...)	2
	21.2 Asesorías Juveniles (Infosex, A. Jurídica, A. Transtornos Alimentarios...)	
	21.3 Otros Juventud	
22 LIMPIEZA PÚBLICA 128	22.1 Información General (UTE, Línea 900 – WhatsApp; Ecoparque, Ecopunto, 5º Contenedor; autorizaciones reparto publicidad en la calle...)	46
	22.2 Incidencias	77
	22.3 Otros limpieza	5
23 MEDIO AMBIENTE 7	23.1 Información General (actividades, protección/educación medioambiental, eventos...)	5
	23.2 Otros Medio Ambiente	2
24 MEMORIA HISTÓRICA -	24.1 Información General (refugios antiaéreos, Centro Interpretación Guerra Civil...)	
	24.2 Otros Memoria Histórica	
25 MERCADOS 24	25.1 Información General (horarios, instalaciones...)	18
	25.2 Traspasos, cesiones... de puestos (mercados interiores y mercadillos)	4
	25.3 Otros Mercados	2
26 MOVILIDAD Y ACCESIBILIDAD 221	26.1 Información General (Zona estacionamiento regulado, azul – naranja, app pago; tarjeta aparcamiento discapacitados, actividades, eventos...)	45
	26.2 Sala de Control de Tráfico (Semáforos)	
	26.3 Transporte Público (bonos transporte, apps de pago bus...)	4
	26.4 Sanciones	107
	26.5 Vados	29
	26.6 Solicitud ocupación calzada (contenedores obra, mudanza, grúas elevadoras...)	30
	26.7 Otros Movilidad	6

<u>27 NUEVAS TECNOLOGÍAS, INNOVACIÓN E INFORMÁTICA</u> 273	27.1 Sede Electrónica	94
	27.2 Tarjeta Ciudadana Alicante (TCA)- Certif. Digital	175
	27.3 Otros Informática	4
<u>28 OCUPACIÓN VÍA PÚBLICA</u> 106	28.1 Cita Previa Ocupación Vía Pública	7
	28.2 Solicitud autorización uso de espacios públicos (veladores, casetas, puestos ambulantes, banderolas farolas...)	81
	28.3 Otros Ocupación Vía Pública	18
<u>29 PARTICIPACIÓN CIUDADANA</u> 108	29.1 Información General (Registro Asociaciones...)	5
	29.2 Espacio de Participación Ciudadana (propuestas servicios, recursos... de nueva creación para mejorar la ciudad).	
	29.3 Juntas de Distrito	103
	29.4 Otros Participación Ciudadana	
<u>30 PATRIMONIO</u> 2	30.1 Información General (titularidad municipal, cesiones de terrenos particulares al ayto...)	
	30.2 Otros Patrimonio	2
<u>31 PLAZA DE TOROS</u> 3	31.1 Información General	2
	31.2 Espectáculos	1
	31.3 Escuela Taurina	
	31.4 Museo Taurino	
	31.5 Otros Pza. Toros	
<u>32 RECURSOS HUMANOS</u> 48	32.1 Gestión personal municipal (formación, nóminas, permutas...)	6
	32.2 Oposiciones, bolsas de empleo, concursos.	37
	32.3 Becas/ prácticas	
	32.4 Convenios	
	32.5 Otros RRHH	5
<u>33 SANIDAD</u> 57	33.1 Información General	7
	33.2 Denuncias Sanitarias	8
	33.3 Protección Animal (padrón animales, permisos razas peligrosas, avisos...)	39

	33.4 Otros Sanidad	3
34 SEGURIDAD 78	34.1 Información General (actividades, eventos...)	2
	34.2 Policía Local (depósitos vehículos, objetos perdidos, informes policiales...)	62
	34.3 Bomberos	8
	34.4 Protección Civil- Agrupación Voluntarios	2
	34.5 Otros Seguridad	4
35 TURISMO Y PLAYAS- PATRONATO 130	35.1 Información General Turismo (actividades, eventos...)	36
	35.2 Información Playas (autorización pesca deportiva, playas caninas, socorristas, accesibilidad, pasarelas, lavapiés...)	89
	35.3 Otros Turismo y Playas	5
36 URBANISMO 115	36.1 Cita Previa Urbanismo	78
	36.2 Información proyectos en vía pública	1
	36.3 Información proyectos edificios públicos	
	36.4 Otros Urbanismo	36
37 URB- Información Urbanística 358	37.1 Infracciones y sanciones urbanísticas	6
	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	321
	37.4 Información sobre tasas, vista de expedientes y reproducción de documentos.	21
38 URB- Disciplina Urbanística 3	38.1 Denuncias por modificaciones o molestias en locales o edificios privados	3
39 URB- Conservación de Inmuebles 14	39.1 Inmuebles abandonados	
	39.2 Desperfectos en viviendas y locales particulares	7
	39.3 Solares particulares	7
40 VIVIENDA 35	40.1 Información General (alquileres, cesión espacios...)	29
	40.2 Asesoramiento y mediación conflictos hipotecarios	2
	40.3 Intermediación Social Inmobiliaria	
	40.4 Otros Vivienda	4

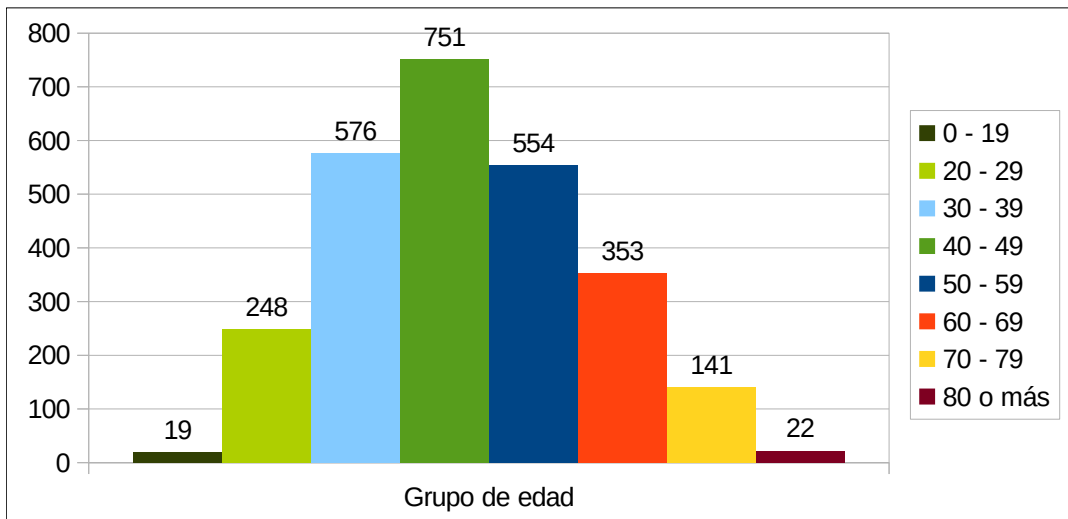
<u>41 OTROS ORGANISMOS</u> 578	41.1 Otros organismos (Diputación, Consellería- TRAM, otros aytos, Subdelegación...)	578
<u>42 MANCOMUN.</u> 36	42.1 Mancomunidad (desratizaciones, desinsectaciones...)	36
<u>43 SÍNDIC DE GREUGES</u> -	43.1 Síndic de Greuges	
<u>44 AGUAS MUN.</u> 1	44.1 Aguas Municipalizadas (agua potable, alcantarillado...)	1
<u>45 OTROS</u> 327	45.1 Otros (Vectalia, Iberdrola...)	327
<u>46 SAIC</u> 1553	46.1 OAC	1517
	46.2 010	8
	46.3 Oficina Sugerencias y Reclamaciones	7
	46.4 Oficina de Relaciones con el usuario/a	18
	46.5 Redes Sociales	1
	46.6 Otros SAIC	2
<u>Otros trámites municipales</u> 32		32
<u>TOTAL</u>		21158

DATOS ENCUESTAS JUNIO 2020 – PERFIL USUARIOS/AS

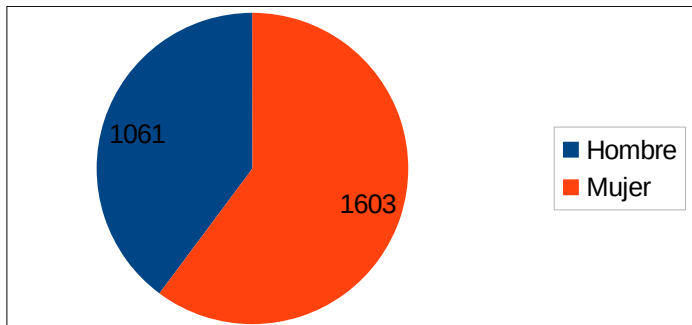
En junio de 2020 de los **21.158** registros, **2.664** usuarios/as han realizado la encuesta de satisfacción; representando un **12,59%** del total de consultas realizadas.

El **96,7%** de las consultas han resultado satisfactorias en cuanto a la información solicitada. Un **81,45 %** de las personas que han contestado a la encuesta reside en Alicante.

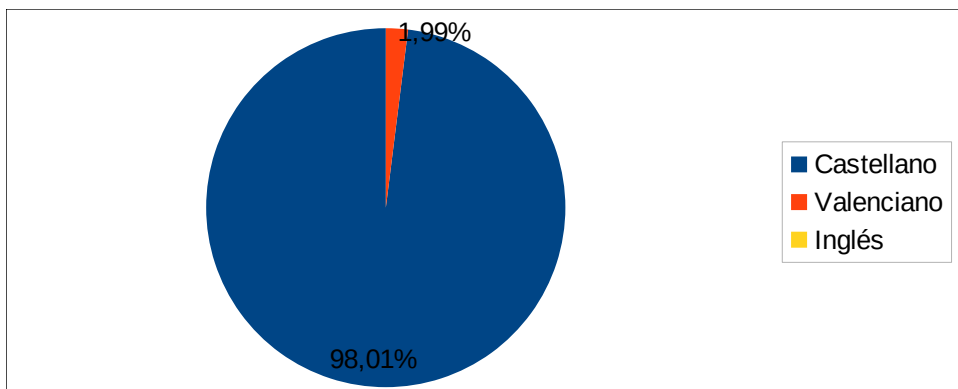
Nº encuestas por franja de edad



Nº encuestas por sexo

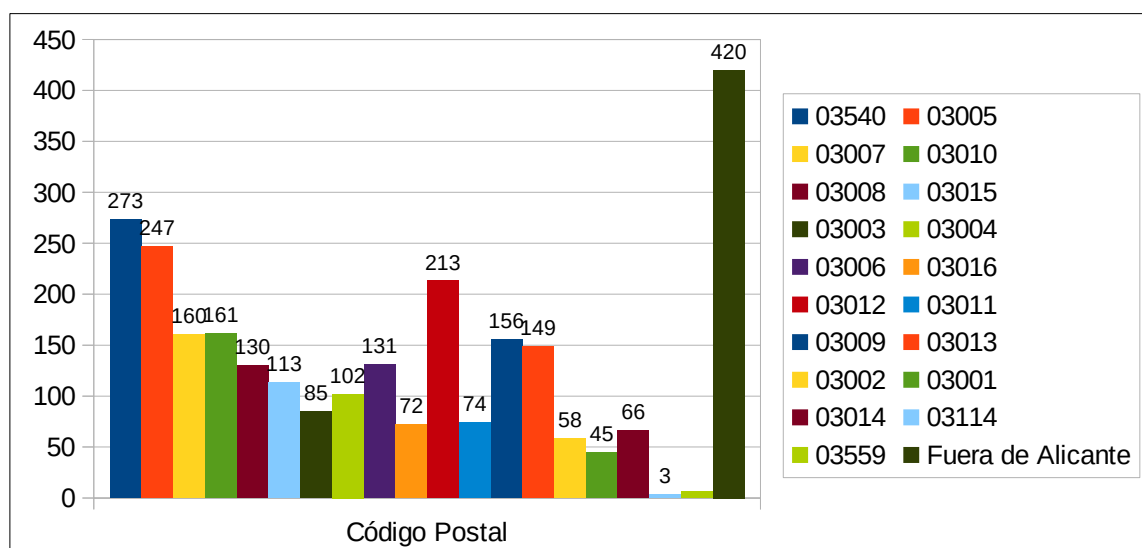


% encuestas por lengua



Nº encuestas por código postal

CÓDIGO POSTAL	Nº LLAMADAS POR CÓDIGO POSTAL	%
03540 – Playa San Juan (Avda. Niza- Miriam Blasco- Avda. Capiscol)	273	12,06%
03005 – Avda. Estación- San Blas- Polígono S. Blas	247	10,91%
03007- Benalúa- Crtra. Ocaña- Mercalicante	160	7,07%
03010- Campoamor- Avda. Alcoy- Maestro Alonso- Avda. Unicef	161	7,11%
03008- Polígono Babel- El Palmeral- Crtra. Saladar	130	5,74%
03015- Avda. Denia- Sportclub- Alonso Cano	113	4,99%
03003- Gadea- Avda. Estación- Muelle Poniente	85	3,75%
03004- Alfonso El Sabio- Jaime II- Castillo San Fernando	102	4,51%
03006- Alipark- C. Asís- Pla de la Vallonga	131	5,79%
03016- Albufereta- Avda. Denia- Pza. Mar 2	72	3,18%
03012- Pza. Toros- Maestro Alonso- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo	213	9,41%
03011- Virgen del Remedio – Ciudad Jardín	74	3,27%
03009- Tómbola – Rabasa- Divina Pastora	156	6,59%
03013- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo- Pza. Toros- Pza. Mar 2- Jesuítas	149	6,58%
03002- Postiguet- Jaime II- Teatro Principal- Rambla	58	2,56%
03001- Gadea- Alfonso El Sabio- Rambla- Meliá- Muelle Levante	45	1,99%
03014- Sidi Ifni- Nou Alacant- Cuatrocientas Viviendas	66	2,92%
03114 – Pol. Atalayas - Bacarot	3	0,13%
03559 – Orgegia- Sta. Faz	6	0,27%
Fuera de Alicante	420	18,55%
Total	2264	100,00%



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

