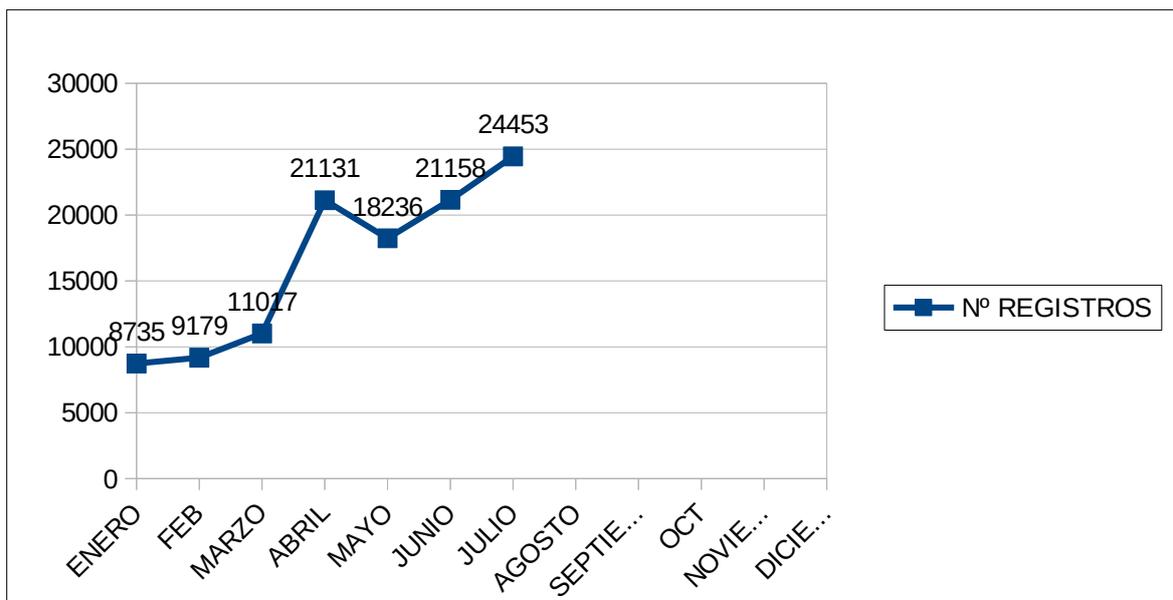


**INFORME DETALLADO 010**  
**JULIO 2020**

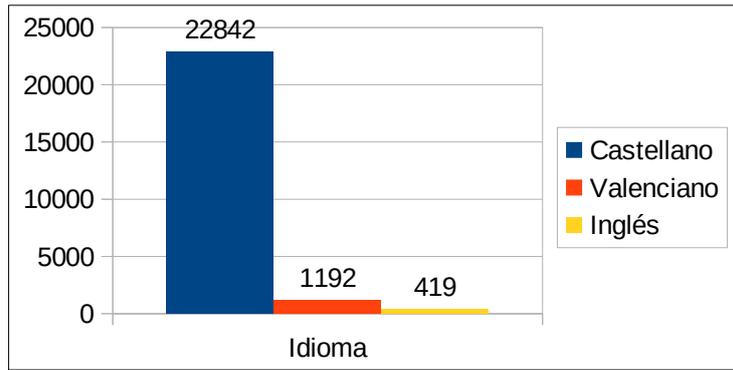
**Nº TOTAL DE REGISTROS EN EL MES DE JULIO: 24.453.** El total de registros (consultas) desde el inicio del servicio (19.12.16) hasta el 31 de julio de 2020 es de **316.018**.

**EVOLUCIÓN NÚMERO DE REGISTROS POR MESES 2020**



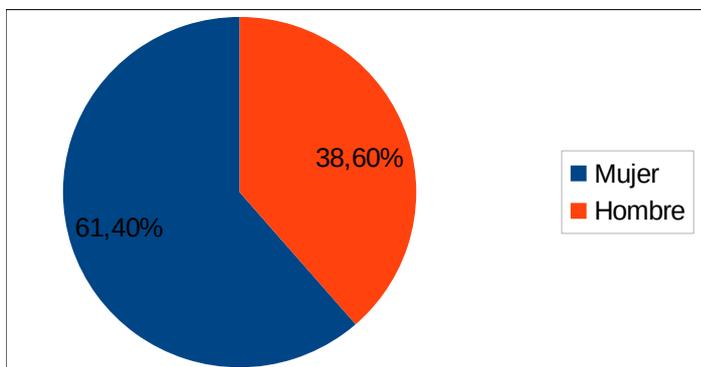
**Idiomas**

<b>Idioma</b>	<b>Total consultas</b>	<b>%</b>
Castellano	22.842	93,41%
Valenciano	1.192	4,87%
Inglés	419	1,71%
<b>TOTAL</b>	<b>24453</b>	<b>100%</b>



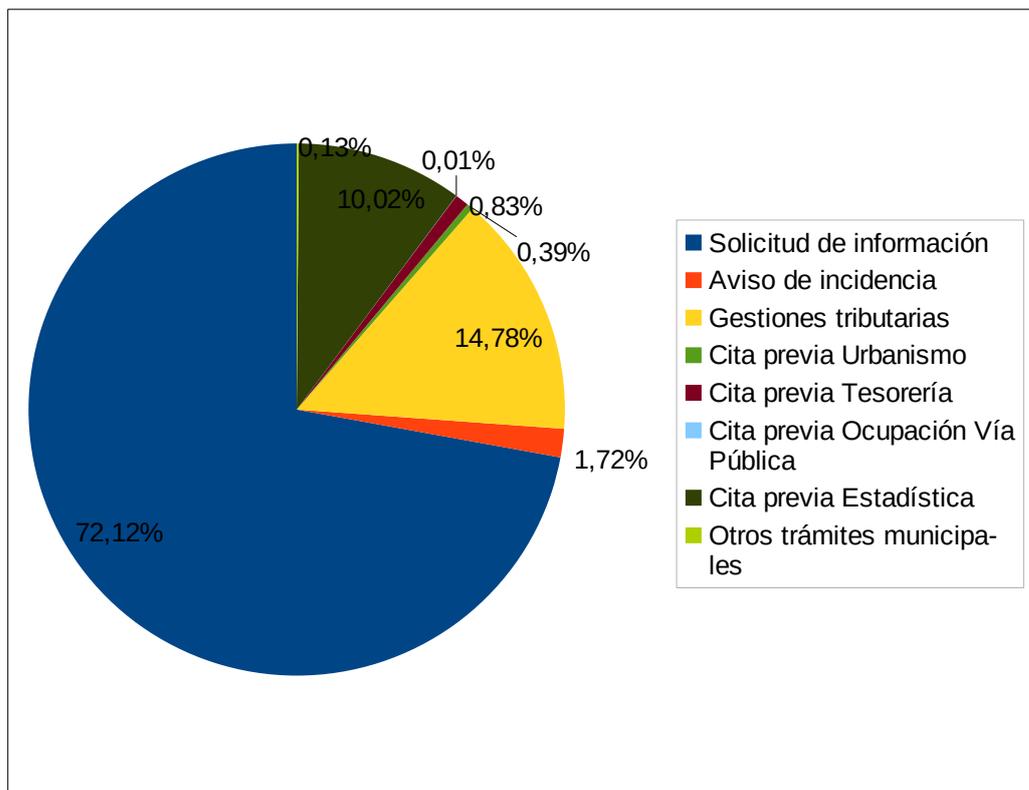
### Sexo

Sexo	Total consultas	%
Mujer	15.014	61,40%
Hombre	9.439	38,60%
<b>TOTAL</b>	<b>24453</b>	<b>100%</b>



## Tipología de consulta

Tipología	Total consultas	%
Solicitud de información	<b>17.637</b>	<b>72,13%</b>
Aviso de incidencia	420	1,72%
Gestiones tributarias	<b>3.614</b>	<b>14,78%</b>
Cita previa Urbanismo	95	0,39%
Cita previa Tesorería	203	0,83%
Cita previa Ocupación Vía Pública	3	0,01%
Cita previa Estadística	<b>2.449</b>	<b>10,02%</b>
Otros trámites municipales	32	0,13%
<b>TOTAL</b>	<b>24453</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	2917	3104	2903	2998	3390	2808	1335	1170	1245	1454	1129	24453



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

<b>Servicio O Departamento</b>	<b>Nº consultas</b>	<b>%</b>
Alcaldía	661	2,70%
Acción Social	351	1,44%
Cementerio	11	0,04%
Comercio y Hostelería	7	0,03%
Consumo	280	1,15%
Contratación	7	0,03%
Cooperación		
Coordinación de Proyectos		
Cultura	55	0,22%
Deportes	23	0,09%
ECON-HAC. Att. Contribuyente	<b>3614</b>	<b>14,78%</b>
ECON-HAC. Intervención	23	0,09%
ECON-HAC. Tesorería	264	1,08%
Educación	44	0,18%
Empleo	37	0,15%
Estadística	<b>14301</b>	<b>58,48%</b>
Fiestas	3	0,01%
Igualdad	1	0,00%
Infraestructuras y Mantenimiento	139	0,57%
Inmigración	45	0,18%
Juventud	2	0,01%
Limpieza Pública	174	0,71%
Medio Ambiente	17	0,07%
Memoria Histórica		
Mercados	6	0,02%
Movilidad y Accesibilidad	394	1,61%
Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática	217	0,89%
Ocupación Vía Pública	56	0,23%
Participación Ciudadana	53	0,22%
Patrimonio	6	0,02%
Plaza de Toros		
Recursos Humanos	97	0,40%
Sanidad	67	0,27%
Seguridad	74	0,30%
Turismo y Playas	94	0,38%
Urbanismo	131	0,54%
URB- Información Urbanística	311	1,27%
URB- Disciplina Urbanística	7	0,03%
URB- Conservación de Inmuebles	12	0,05%
Vivienda	17	0,07%
Otros organismos	438	1,79%
Mancomunidad	59	0,24%
Síndic de Greuges		
Aguas Municipalizadas	8	0,03%
Otros	358	1,46%
SAIC	<b>1957</b>	<b>8,00%</b>
Otros trámites municipales	32	0,13%
<b>TOTAL</b>	<b>24453</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> 661	<b>1.1</b> Registro General (Horario, Ventanilla Única, compulsas documentos...)	630
	<b>1.2</b> Asesoría Jurídica (reclamaciones al Ayuntamiento)	3
	<b>1.3</b> Enlaces Civiles	14
	<b>1.4</b> Protocolo	
	<b>1.5</b> Prensa e Imagen	3
	<b>1.6</b> Normativa municipal vigente	1
	<b>1.7</b> Otros Alcaldía	10
<b><u>2 ACCIÓN SOCIAL</u></b> 351	<b>2.1</b> Información General (ayudas emergencia, asistencia domiciliaria, dependencia...)	<b>178</b>
	<b>2.2</b> Centros Sociales (Equipo de atención e intervención: trabajadores sociales, psicólogos, educadores...)	<b>150</b>
	<b>2.3</b> Centros Comunitarios (Actividades, solicitud de espacios...)	<b>4</b>
	<b>2.4</b> Centros Municipales de Mayores (talleres, actividades...)	<b>9</b>
	<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>3</b>
	<b>2.7</b> Punto de Información municipal sobre discapacidad	
	<b>2.8</b> Otros Acción Social	<b>7</b>
<b><u>3 CEMENTERIO</u></b> 11	<b>3.1</b> Información General (horarios, acceso...)	4
	<b>3.2</b> Trámites funerarios	6
	<b>3.3</b> Mantenimiento de instalaciones	
	<b>3.4</b> Otros Cementerio	1
<b><u>4 COMERCIO Y HOSTELERÍA</u></b> 7	<b>4.1</b> Información General (festivos autorizados apertura...)	6
	<b>4.2</b> Otros Comercio y Hostelería	1
<b><u>5 CONSUMO</u></b> 280	<b>5.1</b> Información General	26
	<b>5.2</b> Centro de Recursos de Consumo (talleres...)	1
	<b>5.3</b> OMIC- Oficina Municipal de Atención al Consumidor	252
	<b>5.4</b> Otros Consumo	1
<b><u>6 CONTRATACIÓN</u></b> 7	<b>6.1</b> Información General (contratar con el ayto, Mesa de Contratación, Registro de Licitadores...)	5
	<b>6.2</b> Perfil del Contratante	
	<b>6.3</b> Otros Contratación	2

<b><u>7 COOPERACIÓN</u></b>	<b>7.1 Información General</b>	
	<b>7.2 Centro de Asociaciones y Voluntariado de Alicante</b>	
	<b>7.3 Otros Cooperación</b>	
<b><u>8 COORDINACIÓN DE PROYECTOS</u></b>	<b>8.1 Información General (Transparencia)</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> 55	<b>9.1 Información General (horarios, espacios, agenda cultural...)</b>	52
	<b>9.2 Aula Abierta (actividades, talleres...)</b>	
	<b>9.3 Otros Cultura</b>	3
<b><u>10 DEPORTES</u></b> 23	<b>10.1 Información General (Deporte Escolar, horarios, instalaciones, inscripciones en actividades...)</b>	21
	<b>10.2 Reserva de instalaciones</b>	
	<b>10.3 Otros Deportes</b>	2
<b><u>ECONOMÍA Y HACIENDA</u></b>		
<b><u>11 ECON-HAC. Att. Contribuyente</u></b> 3614	<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>929</b>
	<b>11.2 IBI Urbano / Basuras</b>	<b>2047</b>
	<b>11.3 IBI rústico</b>	<b>3</b>
	<b>11.4 IVTM</b>	<b>219</b>
	<b>11.5 IAE</b>	<b>6</b>
	<b>11.6 Pago vados</b>	<b>37</b>
	<b>11.7 Plusvalía</b>	<b>338</b>
	<b>11.8 ICIO</b>	<b>22</b>
	<b>11.9 Otros Atenc. Al Contribuy.</b>	<b>13</b>
<b><u>12 ECON-HAC. Intervención</u></b> 23	<b>12.1 Facturación</b>	6
	<b>12.2 Alta a Terceros</b>	13
	<b>12.3 Otros Intervención</b>	4
<b><u>13 ECON-HAC. Tesorería</u></b> 264	<b>13.1 Cita Previa Tesorería</b>	203
	<b>13.2 Certificado de No Deudas</b>	1

	<b>13.3</b> Duplicado de recibos	10
	<b>13.4</b> Otros Tesorería	50
<b>14 EDUCACIÓN</b> 44	<b>14.1</b> Información General (colegios públicos, horarios...)	26
	<b>14.2</b> Matriculación Escolar	17
	<b>14.3</b> Escuelas Infantiles	1
	<b>14.4</b> Programas y Actividades (absentismo, prevención...)	
	<b>14.5</b> Otros Educación	
<b>15 EMPLEO- AGENCIA DESARROLLO LOCAL</b> 37	<b>15.1</b> Información General (programas de formación, empleo, actividades...)	19
	<b>15.2</b> Apoyo a empresarios y emprendedores (Viveros de Empresas – Centro de Emprendedores)	14
	<b>15.3</b> Solicitud espacios polivalentes	1
	<b>15.4</b> Otros Empleo	3
<b>16 ESTADÍSTICA</b> 14301	<b>16.1</b> Callejero Urbano	4
	<b>16.2</b> Reposición placas denominación vías públicas	
	<b>16.3</b> Censo Electoral - Elecciones	1
	<b>16.4</b> Información General Padrón Municipal (documentación, autorizaciones, informes- certificados, altas, modificaciones...)	11842
	<b>16.5</b> Cita Previa Estadística	2449
	<b>16.6</b> Otros Estadística	5
<b>17 FIESTAS</b> 3	<b>17.1</b> Información General (programas, horarios, eventos...)	2
	<b>17.2</b> Solicitudes (reserva de espacios, actos en la vía pública...)	
	<b>17.3</b> Otros Fiestas	1
<b>18 IGUALDAD</b> 1	<b>18.1</b> Información General (Planes de Igualdad, actividades prevención, proyectos...)	1
	<b>18.2</b> Unidad de Atención Integral Víctimas de Violencia de Género (Equipo de atención e intervención)	
	<b>18.3</b> Otros Igualdad	
<b>19 INFRAESTRUCTU RAS Y MANTENIMIENT O</b> 139	<b>19.1</b> Alumbrado Público	24
	<b>19.2</b> Mantenimiento Dependencias y Colegios	8
	<b>19.3</b> Mantenimiento Instalaciones Deportivas	1
	<b>19.4</b> Señalización provisional (trapas levantadas, agujeros...)	3

	<b>19.5 Mobiliario Urbano</b>	8
	<b>19.6 Zonas Verdes</b>	56
	<b>19.7 Vías y Obras</b>	36
	<b>19.8 Otros Infraestructuras</b>	3
<b><u>20 INMIGRACIÓN</u></b>	<b>20.1 Información General (horarios, actividades, eventos...)</b>	22
45		
	<b>20.2 Oficina de Atención a las Personas Migradas</b>	3
	<b>20.3 Informes de Habitabilidad</b>	16
	<b>20.4 Otros Inmigración</b>	4
<b><u>21 JUVENTUD</u></b>	<b>21.1 Información General (horarios, actividades, programas...)</b>	2
2		
	<b>21.2 Asesorías Juveniles (Infosex, A. Jurídica, A. Transtornos Alimentarios...)</b>	
	<b>21.3 Otros Juventud</b>	
<b><u>22 LIMPIEZA PÚBLICA</u></b>	<b>22.1 Información General (UTE, Línea 900 – WhatsApp; Ecoparque, Ecopunto, 5º Contenedor; autorizaciones reparto publicidad en la calle...)</b>	65
174		
	<b>22.2 Incidencias</b>	103
	<b>22.3 Otros limpieza</b>	6
<b><u>23 MEDIO AMBIENTE</u></b>	<b>23.1 Información General (actividades, protección/educación medioambiental, eventos...)</b>	15
17		
	<b>23.2 Otros Medio Ambiente</b>	2
<b><u>24 MEMORIA HISTÓRICA</u></b>	<b>24.1 Información General (refugios antiaéreos, Centro Interpretación Guerra Civil...)</b>	
	<b>24.2 Otros Memoria Histórica</b>	
<b><u>25 MERCADOS</u></b>	<b>25.1 Información General (horarios, instalaciones...)</b>	4
6		
	<b>25.2 Traspasos, cesiones... de puestos (mercados interiores y mercadillos)</b>	2
	<b>25.3 Otros Mercados</b>	
<b><u>26 MOVILIDAD Y ACCESIBILIDAD</u></b>	<b>26.1 Información General (Zona estacionamiento regulado, azul – naranja, app pago; tarjeta aparcamiento discapacitados, actividades, eventos...)</b>	56
394		
	<b>26.2 Sala de Control de Tráfico (Semáforos)</b>	3
	<b>26.3 Transporte Público (bonos transporte, apps de pago bus...)</b>	7
	<b>26.4 Sanciones</b>	269
	<b>26.5 Vados</b>	25
	<b>26.6 Solicitud ocupación calzada (contenedores obra, mudanza, grúas elevadoras...)</b>	29
	<b>26.7 Otros Movilidad</b>	5

<b><u>27 NUEVAS TECNOLOGÍAS, INNOVACIÓN E INFORMÁTICA</u></b> 217	<b>27.1</b> Sede Electrónica	103
	<b>27.2</b> Tarjeta Ciudadana Alicante (TCA)- Certif. Digital	108
	<b>27.3</b> Otros Informática	6
<b><u>28 OCUPACIÓN VÍA PÚBLICA</u></b> 56	<b>28.1</b> Cita Previa Ocupación Vía Pública	3
	<b>28.2</b> Solicitud autorización uso de espacios públicos (veladores, casetas, puestos ambulantes, banderolas farolas...)	39
	<b>28.3</b> Otros Ocupación Vía Pública	14
<b><u>29 PARTICIPACIÓN CIUDADANA</u></b> 53	<b>29.1</b> Información General (Registro Asociaciones...)	8
	<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	43
	<b>29.4</b> Otros Participación Ciudadana	1
<b><u>30 PATRIMONIO</u></b> 6	<b>30.1</b> Información General (titularidad municipal, cesiones de terrenos particulares al ayto...)	5
	<b>30.2</b> Otros Patrimonio	1
<b><u>31 PLAZA DE TOROS</u></b>	<b>31.1</b> Información General	
	<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> 97	<b>32.1</b> Gestión personal municipal (formación, nóminas, permutas...)	2
	<b>32.2</b> Oposiciones, bolsas de empleo, concursos.	93
	<b>32.3</b> Becas/ prácticas	
	<b>32.4</b> Convenios	
	<b>32.5</b> Otros RRHH	2
<b><u>33 SANIDAD</u></b> 67	<b>33.1</b> Información General	15
	<b>33.2</b> Denuncias Sanitarias	9
	<b>33.3</b> Protección Animal (padrón animales, permisos razas peligrosas, avisos...)	40

	<b>33.4 Otros Sanidad</b>	3
<b>34 SEGURIDAD</b> 74	<b>34.1 Información General (actividades, eventos...)</b>	7
	<b>34.2 Policía Local (depósitos vehículos, objetos perdidos, informes policiales...)</b>	58
	<b>34.3 Bomberos</b>	5
	<b>34.4 Protección Civil- Agrupación Voluntarios</b>	2
	<b>34.5 Otros Seguridad</b>	2
<b>35 TURISMO Y PLAYAS- PATRONATO</b> 94	<b>35.1 Información General Turismo (actividades, eventos...)</b>	19
	<b>35.2 Información Playas (autorización pesca deportiva, playas caninas, socorristas, accesibilidad, pasarelas, lavapies...)</b>	71
	<b>35.3 Otros Turismo y Playas</b>	4
<b>36 URBANISMO</b> 131	<b>36.1 Cita Previa Urbanismo</b>	95
	<b>36.2 Información proyectos en vía pública</b>	3
	<b>36.3 Información proyectos edificios públicos</b>	
	<b>36.4 Otros Urbanismo</b>	33
<b>37 URB- Información Urbanística</b> 311	<b>37.1 Infracciones y sanciones urbanísticas</b>	
	<b>37.2 Autorizaciones ocupación vía pública en materia de urbanismo (no calzadas).</b>	2
	<b>37.3 Información General sobre licencias de obra, cédulas de habitabilidad, aperturas, actividades y revisión documental</b>	297
	<b>37.4 Información sobre tasas, vista de expedientes y reproducción de documentos.</b>	12
<b>38 URB- Disciplina Urbanística</b> 7	<b>38.1 Denuncias por modificaciones o molestias en locales o edificios privados</b>	7
<b>39 URB- Conservación de Inmuebles</b> 12	<b>39.1 Inmuebles abandonados</b>	3
	<b>39.2 Desperfectos en viviendas y locales particulares</b>	4
	<b>39.3 Solares particulares</b>	5
<b>40 VIVIENDA</b> 17	<b>40.1 Información General (alquileres, cesión espacios...)</b>	14
	<b>40.2 Asesoramiento y mediación conflictos hipotecarios</b>	2
	<b>40.3 Intermediación Social Inmobiliaria</b>	
	<b>40.4 Otros Vivienda</b>	1

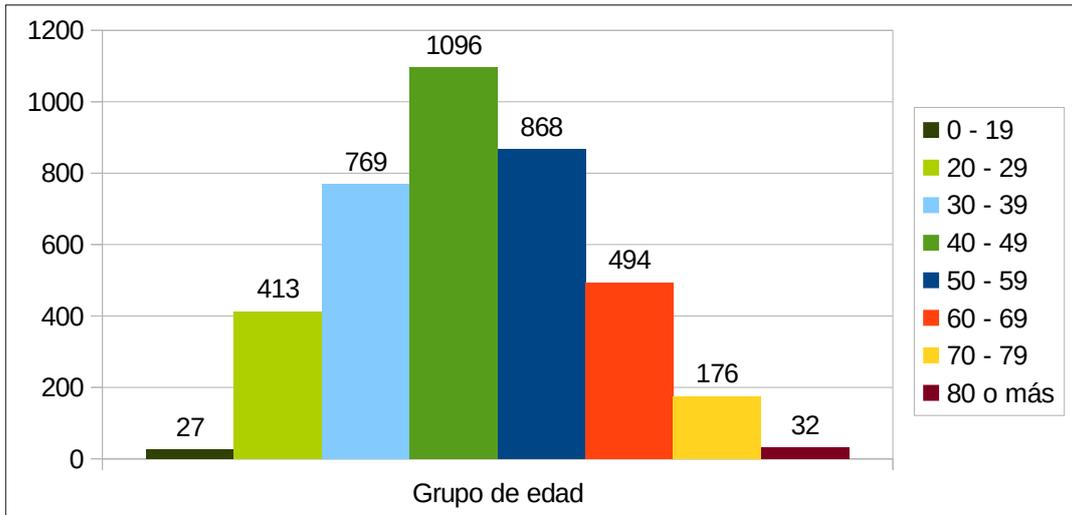
<b><u>41 OTROS ORGANISMOS</u></b> 438	<b>41.1</b> Otros organismos (Diputación, Consellería- TRAM, otros aytos, Subdelegación...)	438
<b><u>42 MANCOMUN.</u></b> 59	<b>42.1</b> Mancomunidad (desratizaciones, desinsectaciones...)	59
<b><u>43 SÍNDIC DE GREUGES</u></b>	<b>43.1</b> Síndic de Greuges	
<b><u>44 AGUAS MUN.</u></b> 8	<b>44.1</b> Aguas Municipalizadas (agua potable, alcantarillado...)	8
<b><u>45 OTROS</u></b> 358	<b>45.1</b> Otros (Vectalia, Iberdrola...)	358
<b><u>46 SAIC</u></b> 1957	<b>46.1</b> OAC	<b>1847</b>
	<b>46.2</b> 010	<b>7</b>
	<b>46.3</b> Oficina Sugerencias y Reclamaciones	<b>10</b>
	<b>46.4</b> Oficina de Relaciones con el usuario/a	<b>19</b>
	<b>46.5</b> Redes Sociales	
	<b>46.6</b> Otros SAIC	<b>74</b>
<b><u>Otros trámites municipales</u></b> 32		32
<b><u>TOTAL</u></b>		<b>24453</b>

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

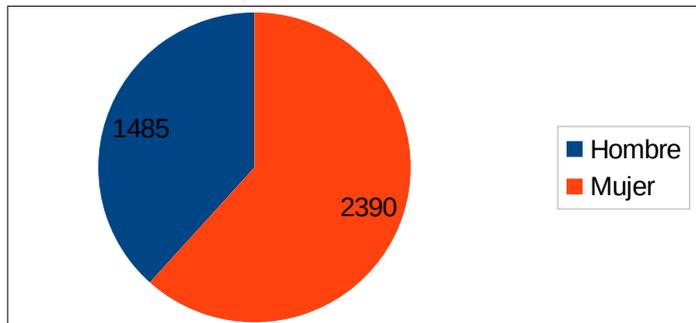
En julio de 2020 de los **24.453** registros, **3.875** usuarios/as han realizado la encuesta de satisfacción; representando un **15,85%** del total de consultas realizadas.

El **96,4%** de las consultas han resultado satisfactorias en cuanto a la información solicitada. Un **81,73 %** de las personas que han contestado a la encuesta reside en Alicante.

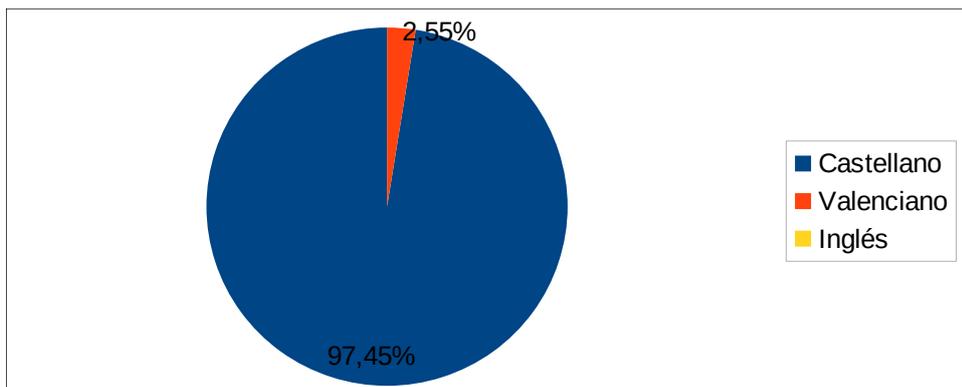
### Nº encuestas por franja de edad



### Nº encuestas por sexo

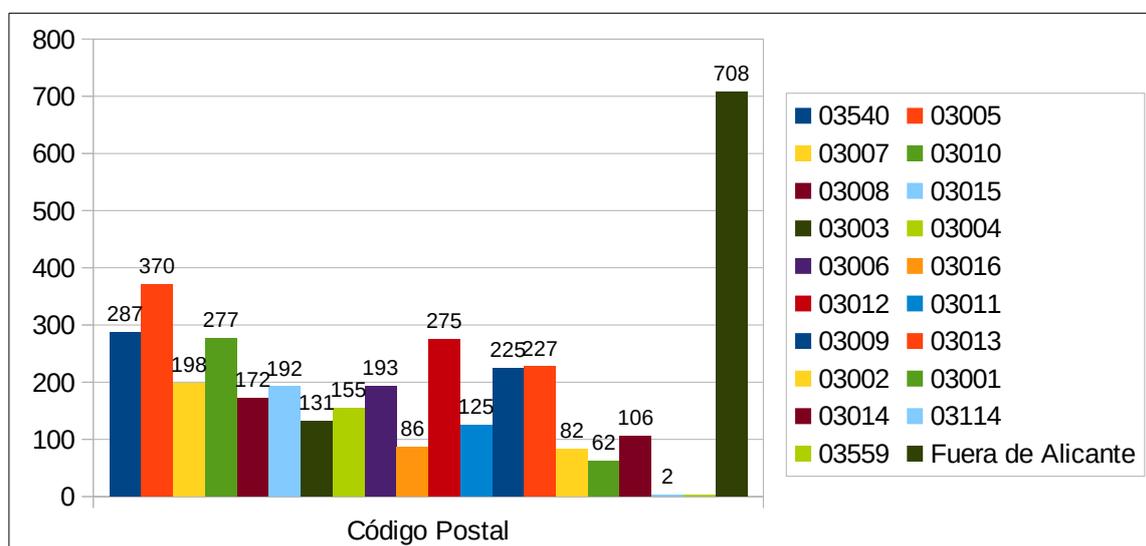


### % encuestas por lengua



## Nº encuestas por código postal

CÓDIGO POSTAL	Nº LLAMADAS POR CÓDIGO POSTAL	%
03540 – Playa San Juan (Avda. Niza- Miriam Blasco- Avda. Capiscol)	<b>287</b>	<b>7,41%</b>
03005 – Avda. Estación- San Blas- Polígono S. Blas	<b>370</b>	<b>9,55%</b>
03007- Benalúa- Crtra. Ocaña- Mercalicante	198	5,11%
03010- Campoamor- Avda. Alcoy- Maestro Alonso- Avda. Unicef	<b>277</b>	<b>7,15%</b>
03008- Polígono Babel- El Palmeral- Crtra. Saladar	172	4,44%
03015- Avda. Denia- Sportclub- Alonso Cano	192	4,95%
03003- Gadea- Avda. Estación- Muelle Poniente	131	3,38%
03004- Alfonso El Sabio- Jaime II- Castillo San Fernando	155	4,00%
03006- Alipark- C. Asís- Pla de la Vallonga	193	4,98%
03016- Albufereta- Avda. Denia- Pza. Mar 2	86	2,22%
03012- Pza. Toros- Maestro Alonso- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo	275	7,10%
03011- Virgen del Remedio – Ciudad Jardín	125	3,23%
03009- Tómbola – Rabasa- Divina Pastora	225	5,81%
03013- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo- Pza. Toros- Pza. Mar 2- Jesuítas	227	5,86%
03002- Postiguet- Jaime II- Teatro Principal- Rambla	82	2,12%
03001- Gadea- Alfonso El Sabio- Rambla- Meliá- Muelle Levante	62	1,60%
03014- Sidi Ifni- Nou Alacant- Cuatrocientas Viviendas	106	2,74%
03114 – Pol. Atalayas - Bacarot	2	0,05%
03559 – Orgegia- Sta. Faz	2	0,05%
Fuera de Alicante	708	18,27%
<b>Total</b>	<b>3875</b>	<b>100,00%</b>



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

