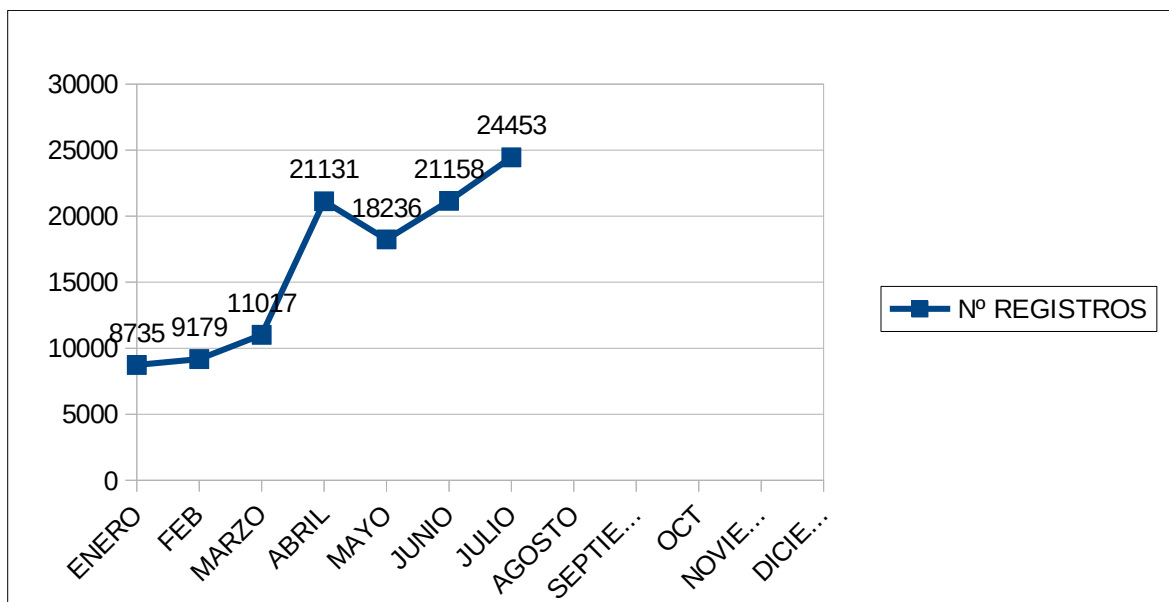


INFORME DETALLADO 010
JULIO 2020

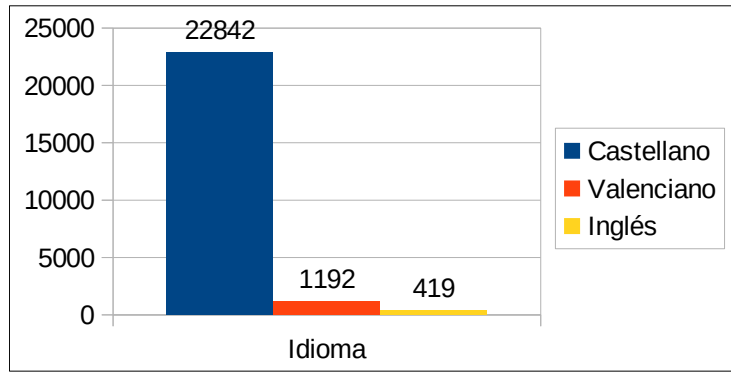
N° TOTAL DE REGISTROS EN EL MES DE JULIO: 24.453. El total de registros (consultas) desde el inicio del servicio (19.12.16) hasta el 31 de julio de 2020 es de **316.018**.

EVOLUCIÓN NÚMERO DE REGISTROS POR MESES 2020



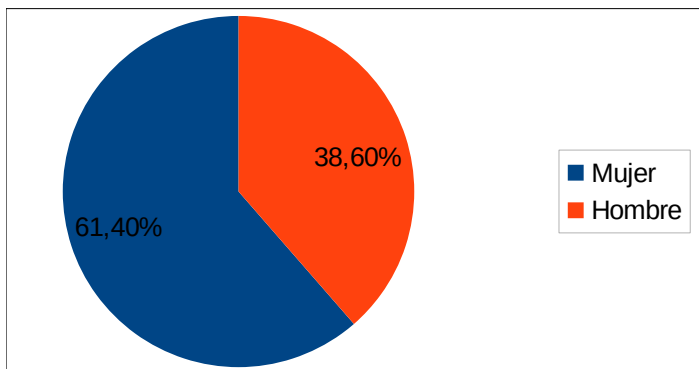
Idiomas

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



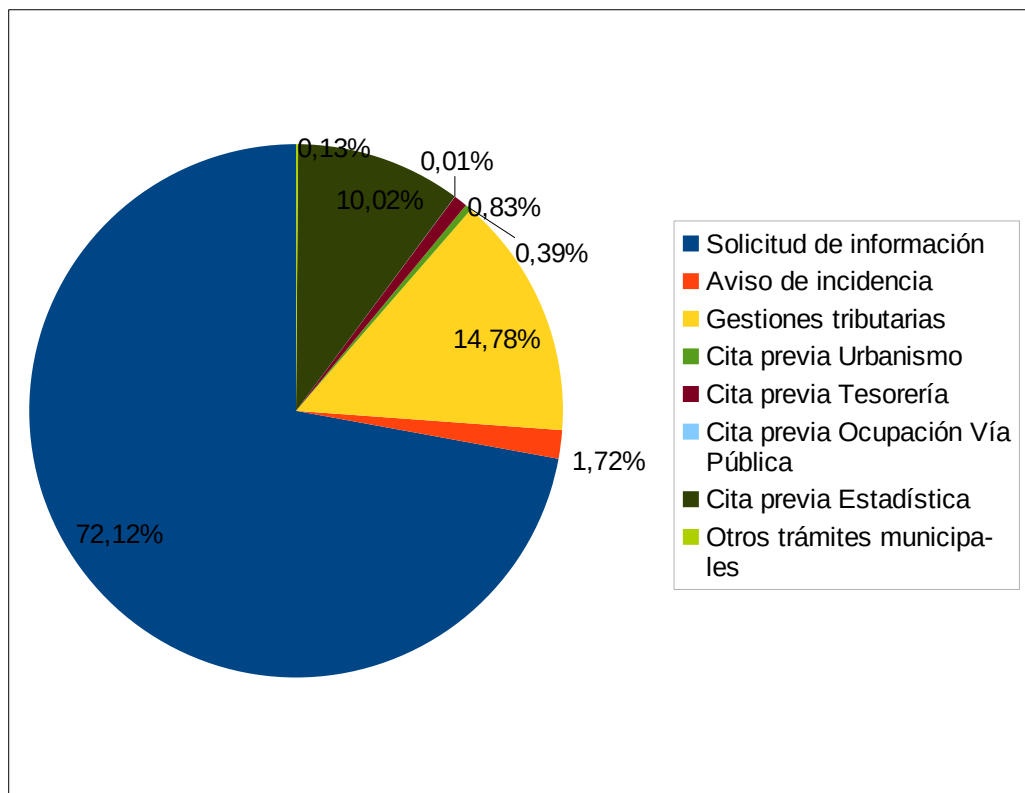
Sexo

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



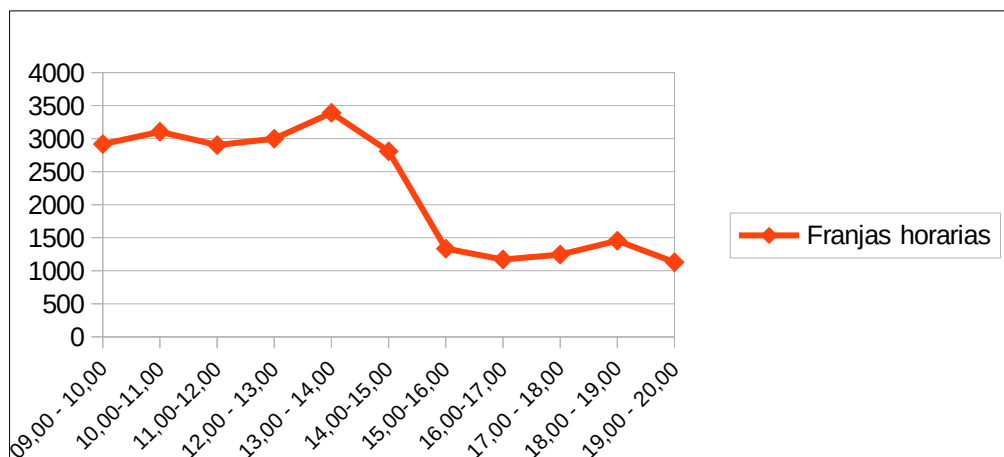
Tipología de consulta

Tipología	Total consultas	%
Solicitud de información	17.637	72,13%
Aviso de incidencia	420	1,72%
Gestiones tributarias	3.614	14,78%
Cita previa Urbanismo	95	0,39%
Cita previa Tesorería	203	0,83%
Cita previa Ocupación Vía Pública	3	0,01%
Cita previa Estadística	2.449	10,02%
Otros trámites municipales	32	0,13%
TOTAL	24453	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	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.

Servicio O Departamento	N° consultas	%
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	3614	14,78%
ECON-HAC. Intervención	23	0,09%
ECON-HAC. Tesorería	264	1,08%
Educación	44	0,18%
Empleo	37	0,15%
Estadística	14301	58,48%
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	1957	8,00%
Otros trámites municipales	32	0,13%
TOTAL	24453	100,00%

SERVICIO O DEPARTAMENTO	CONSULTA RELACIONADA CON:	N° Consultas
<u>1 ALCALDÍA</u> 661	1.1 Registro General (Horario, Ventanilla Única, compulsas documentos...)	630
	1.2 Asesoría Jurídica (reclamaciones al Ayuntamiento)	3
	1.3 Enlaces Civiles	14
	1.4 Protocolo	
	1.5 Prensa e Imagen	3
	1.6 Normativa municipal vigente	1
	1.7 Otros Alcaldía	10
<u>2 ACCIÓN SOCIAL</u> 351	2.1 Información General (ayudas emergencia, asistencia domiciliaria, dependencia...)	178
	2.2 Centros Sociales (Equipo de atención e intervención: trabajadores sociales, psicólogos, educadores...)	150
	2.3 Centros Comunitarios (Actividades, solicitud de espacios...)	4
	2.4 Centros Municipales de Mayores (talleres, actividades...)	9
	2.5 Centros Socioeducativos (Juveniles: actividades, talleres...)	
	2.6 Centro de Acogida e Inserción para Personas sin Hogar (antiguo Albergue)	3
	2.7 Punto de Información municipal sobre discapacidad	
	2.8 Otros Acción Social	7
<u>3 CEMENTERIO</u> 11	3.1 Información General (horarios, acceso...)	4
	3.2 Trámites funerarios	6
	3.3 Mantenimiento de instalaciones	
	3.4 Otros Cementerio	1
<u>4 COMERCIO Y HOSTELERÍA</u> 7	4.1 Información General (festivos autorizados apertura...)	6
	4.2 Otros Comercio y Hostelería	1
<u>5 CONSUMO</u> 280	5.1 Información General	26
	5.2 Centro de Recursos de Consumo (talleres...)	1
	5.3 OMIC- Oficina Municipal de Atención al Consumidor	252
	5.4 Otros Consumo	1
<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>	7.1 Información General	
	7.2 Centro de Asociaciones y Voluntariado de Alicante	
	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> 55	9.1 Información General (horarios, espacios, agenda cultural...)	52
	9.2 Aula Abierta (actividades, talleres...)	
	9.3 Otros Cultura	3
<u>10 DEPORTES</u> 23	10.1 Información General (Deporte Escolar, horarios, instalaciones, inscripciones en actividades...)	21
	10.2 Reserva de instalaciones	
	10.3 Otros Deportes	2
<u>ECONOMÍA Y HACIENDA</u>		
<u>11 ECON-HAC. Att. Contribuyente</u> 3614	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...)	929
	11.2 IBI Urbano / Basuras	2047
	11.3 IBI rústico	3
	11.4 IVTM	219
	11.5 IAE	6
	11.6 Pago vados	37
	11.7 Plusvalía	338
	11.8 ICIO	22
	11.9 Otros Atenc. Al Contribuy.	13
<u>12 ECON-HAC. Intervención</u> 23	12.1 Facturación	6
	12.2 Alta a Terceros	13
	12.3 Otros Intervención	4
<u>13 ECON-HAC. Tesorería</u> 264	13.1 Cita Previa Tesorería	203
	13.2 Certificado de No Deudas	1

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

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

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

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

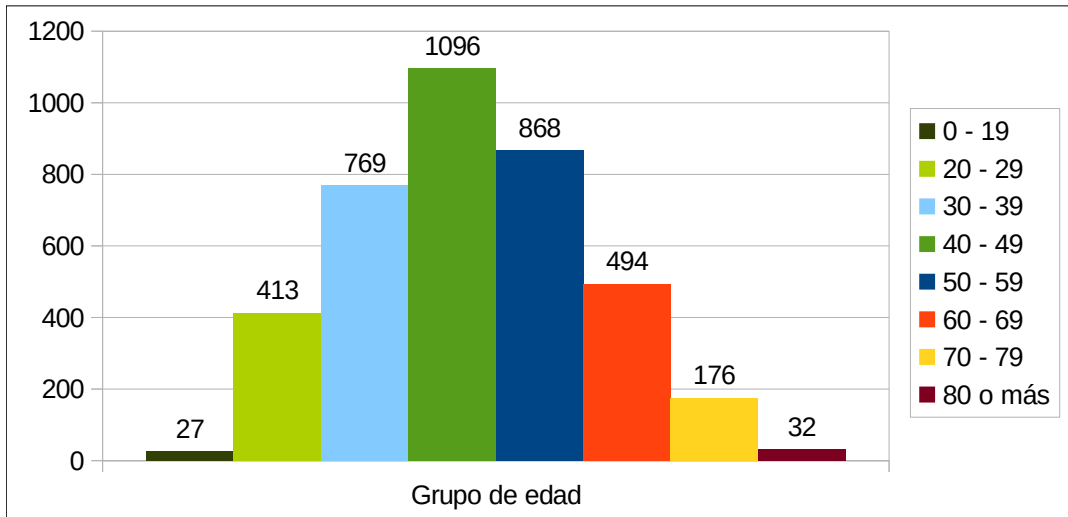
<u>41 OTROS ORGANISMOS</u> 438	41.1 Otros organismos (Diputación, Consellería- TRAM, otros aytos, Subdelegación...)	438
<u>42 MANCOMUN.</u> 59	42.1 Mancomunidad (desratizaciones, desinsectaciones...)	59
<u>43 SÍNDIC DE GREUGES</u>	43.1 Síndic de Greuges	
<u>44 AGUAS MUN.</u> 8	44.1 Aguas Municipalizadas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

DATOS ENCUESTAS JULIO 2020 – PERFIL USUARIOS/AS

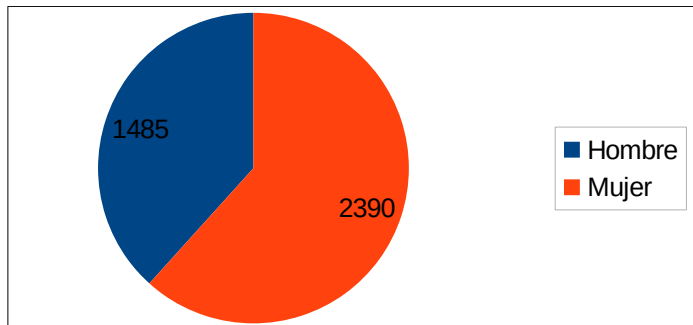
En julio de 2020 de los **24.453** registros, **3.875** usuarios/as han realizado la encuesta de satisfacción; representando un **15,85%** del total de consultas realizadas.

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.

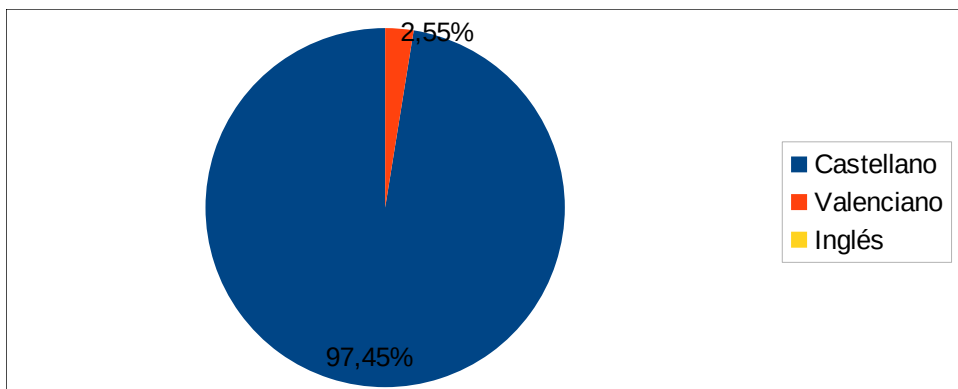
Nº encuestas por franja de edad



Nº encuestas por sexo

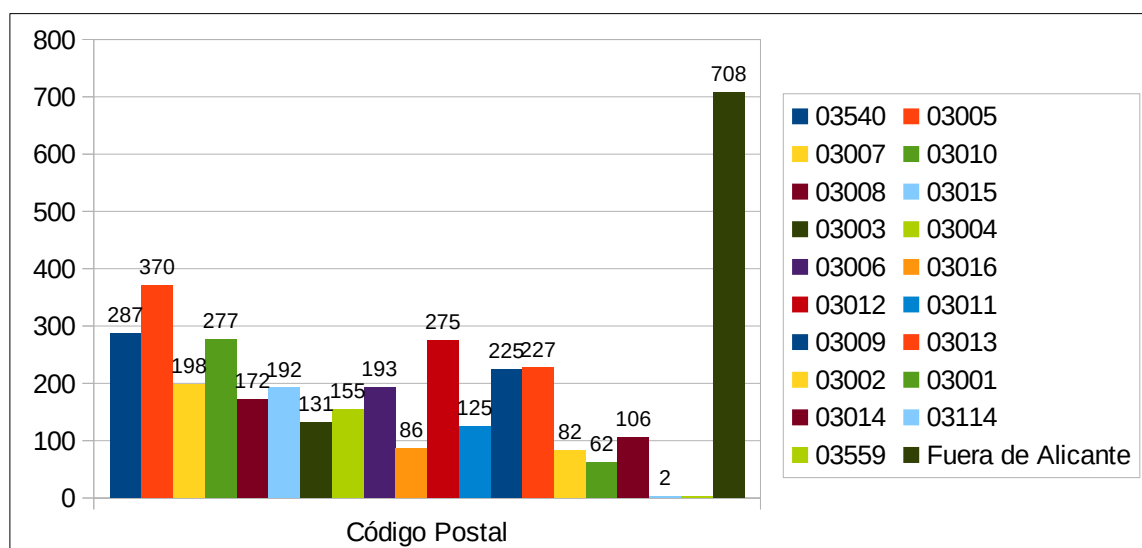


% encuestas por lengua



Nº encuestas por código postal

CÓDIGO POSTAL	Nº LLAMADAS POR CÓDIGO POSTAL	%
03540 – Playa San Juan (Avda. Niza- Miriam Blasco- Avda. Capiscol)	287	7,41%
03005 – Avda. Estación- San Blas- Polígono S. Blas	370	9,55%
03007- Benalúa- Crtra. Ocaña- Mercalicante	198	5,11%
03010- Campoamor- Avda. Alcoy- Maestro Alonso- Avda. Unicef	277	7,15%
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%
Total	3875	100,00%



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

