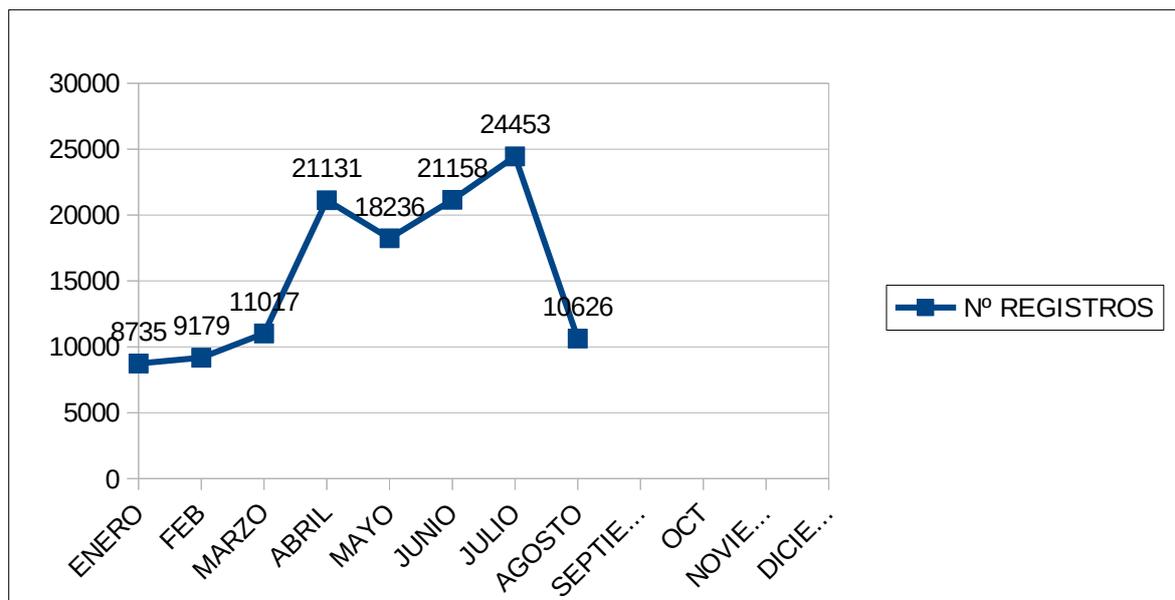


INFORME DETALLADO 010
AGOSTO 2020

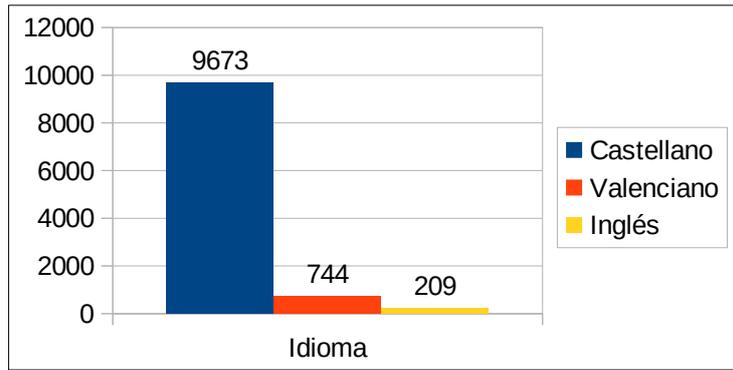
Nº TOTAL DE REGISTROS EN EL MES DE AGOSTO: 10.626. El total de registros (consultas) desde el inicio del servicio (19.12.16) hasta el 31 de agosto de 2020 es de **326.644**.

EVOLUCIÓN NÚMERO DE REGISTROS POR MESES 2020



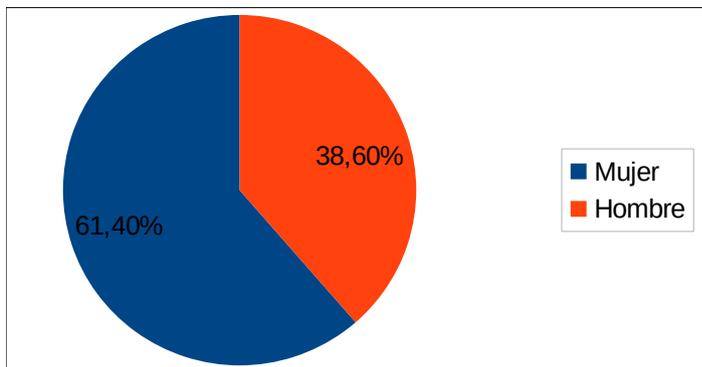
Idiomas

| Idioma | Total consultas | % |
|---------------|------------------------|-------------|
| Castellano | 9.673 | 91,03% |
| Valenciano | 744 | 7,00% |
| Inglés | 209 | 1,97% |
| TOTAL | 10626 | 100% |



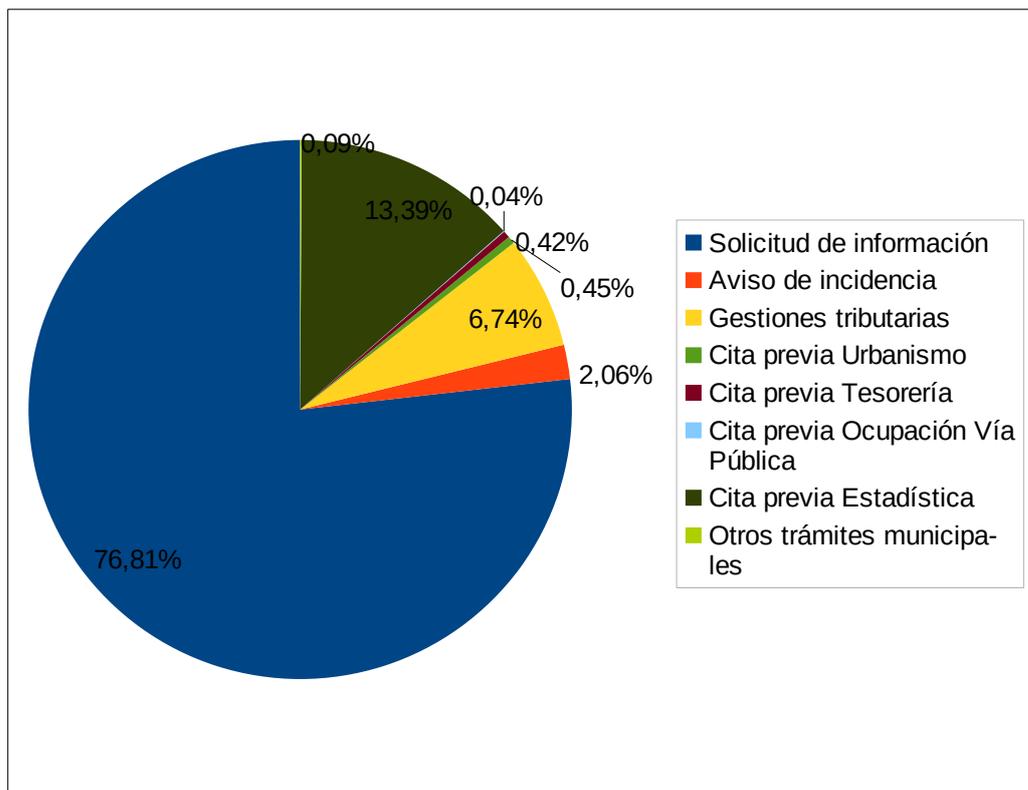
Sexo

| Sexo | Total consultas | % |
|--------------|-----------------|-------------|
| Mujer | 6.524 | 61,40% |
| Hombre | 4.102 | 38,60% |
| TOTAL | 10626 | 100% |



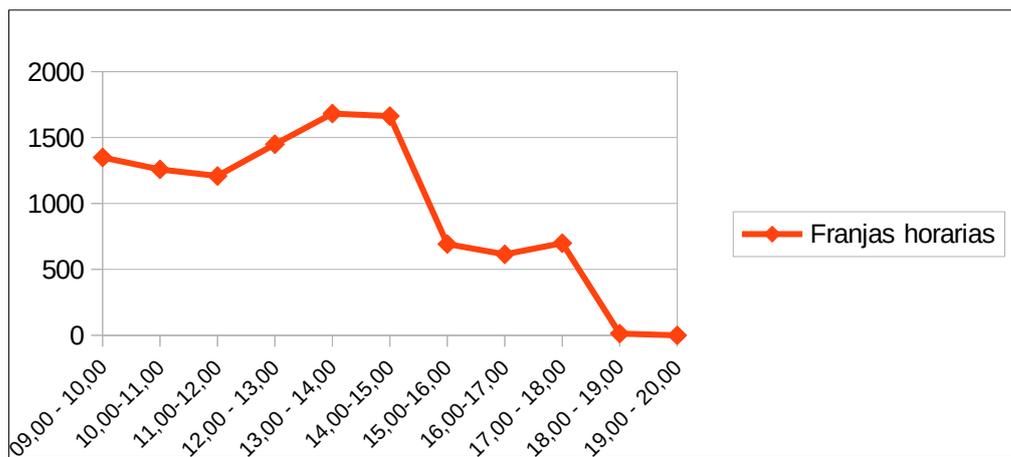
Tipología de consulta

| Tipología | Total consultas | % |
|-----------------------------------|------------------------|---------------|
| Solicitud de información | 8.161 | 76,80% |
| Aviso de incidencia | 219 | 2,06% |
| Gestiones tributarias | 716 | 6,74% |
| Cita previa Urbanismo | 48 | 0,45% |
| Cita previa Tesorería | 45 | 0,42% |
| Cita previa Ocupación Vía Pública | 4 | 0,04% |
| Cita previa Estadística | 1.423 | 13,39% |
| Otros trámites municipales | 10 | 0,09% |
| TOTAL | 10626 | 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 | 1349 | 1258 | 1208 | 1449 | 1682 | 1662 | 692 | 614 | 699 | 13 | 0 | 10626 |



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

| Servicio O Departamento | N° consultas | % |
|--|---------------------|----------------|
| Alcaldía | 285 | 2,68% |
| Acción Social | 150 | 1,41 |
| Cementerio | 4 | 0,04% |
| Comercio y Hostelería | 6 | 0,06% |
| Consumo | 157 | 1,48% |
| Contratación | 1 | 0,01% |
| Cooperación | - | - |
| Coordinación de Proyectos | - | - |
| Cultura | 35 | 0,33% |
| Deportes | 3 | 0,03% |
| ECON-HAC. Att. Contribuyente | 716 | 6,74% |
| ECON-HAC. Intervención | 5 | 0,05% |
| ECON-HAC. Tesorería | 60 | 0,56% |
| Educación | 14 | 0,13% |
| Empleo | 18 | 0,17% |
| Estadística | 5899 | 55,51% |
| Fiestas | 3 | 0,03% |
| Igualdad | - | - |
| Infraestructuras y Mantenimiento | 73 | 0,69% |
| Inmigración | 25 | 0,24% |
| Juventud | 2 | 0,02% |
| Limpieza Pública | 84 | 0,79% |
| Medio Ambiente | 5 | 0,05% |
| Memoria Histórica | - | - |
| Mercados | 5 | 0,05% |
| Movilidad y Accesibilidad | 299 | 2,81% |
| Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática | 93 | 0,88% |
| Ocupación Vía Pública | 31 | 0,29% |
| Participación Ciudadana | 11 | 0,10% |
| Patrimonio | 2 | 0,02% |
| Plaza de Toros | - | - |
| Recursos Humanos | 216 | 2,03% |
| Sanidad | 36 | 0,34% |
| Seguridad | 37 | 0,35% |
| Turismo y Playas | 24 | 0,23% |
| Urbanismo | 66 | 0,62% |
| URB- Información Urbanística | 188 | 1,77% |
| URB- Disciplina Urbanística | 3 | 0,03% |
| URB- Conservación de Inmuebles | 6 | 0,06% |
| Vivienda | 6 | 0,06% |
| Otros organismos | 238 | 2,24% |
| Mancomunidad | 22 | 0,21% |
| Síndic de Greuges | - | - |
| Aguas Municipalizadas | 2 | 0,02% |
| Otros | 139 | 1,31% |
| SAIC | 1647 | 15,50% |
| Otros trámites municipales | 10 | 0,09% |
| TOTAL | 10626 | 100,00% |

| SERVICIO O DEPARTAMENTO | CONSULTA RELACIONADA CON: | N° Consultas |
|--|---|---------------------|
| <u>1 ALCALDÍA</u> 285 | 1.1 Registro General (Horario, Ventanilla Única, compulsas documentos...) | 260 |
| | 1.2 Asesoría Jurídica (reclamaciones al Ayuntamiento) | 4 |
| | 1.3 Enlaces Civiles | 10 |
| | 1.4 Protocolo | |
| | 1.5 Prensa e Imagen | 4 |
| | 1.6 Normativa municipal vigente | 2 |
| | 1.7 Otros Alcaldía | 5 |
| <u>2 ACCIÓN SOCIAL</u> 150 | 2.1 Información General (ayudas emergencia, asistencia domiciliaria, dependencia...) | 85 |
| | 2.2 Centros Sociales (Equipo de atención e intervención: trabajadores sociales, psicólogos, educadores...) | 56 |
| | 2.3 Centros Comunitarios (Actividades, solicitud de espacios...) | |
| | 2.4 Centros Municipales de Mayores (talleres, actividades...) | |
| | 2.5 Centros Socioeducativos (Juveniles: actividades, talleres...) | |
| | 2.6 Centro de Acogida e Inserción para Personas sin Hogar (antiguo Albergue) | 1 |
| | 2.7 Punto de Información municipal sobre discapacidad | |
| | 2.8 Otros Acción Social | 8 |
| <u>3 CEMENTERIO</u> 4 | 3.1 Información General (horarios, acceso...) | 3 |
| | 3.2 Trámites funerarios | 1 |
| | 3.3 Mantenimiento de instalaciones | |
| | 3.4 Otros Cementerio | |
| <u>4 COMERCIO Y HOSTELERÍA</u> 6 | 4.1 Información General (festivos autorizados apertura...) | 6 |
| | 4.2 Otros Comercio y Hostelería | |
| <u>5 CONSUMO</u> 157 | 5.1 Información General | 17 |
| | 5.2 Centro de Recursos de Consumo (talleres...) | |
| | 5.3 OMIC- Oficina Municipal de Atención al Consumidor | 139 |
| | 5.4 Otros Consumo | 1 |
| <u>6 CONTRATACIÓN</u> 1 | 6.1 Información General (contratar con el ayto, Mesa de Contratación, Registro de Licitadores...) | 1 |
| | 6.2 Perfil del Contratante | |
| | 6.3 Otros Contratación | |

| | | |
|--|--|-----|
| <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> 35 | 9.1 Información General (horarios, espacios, agenda cultural...) | 33 |
| | 9.2 Aula Abierta (actividades, talleres...) | |
| | 9.3 Otros Cultura | 2 |
| <u>10 DEPORTES</u> 3 | 10.1 Información General (Deporte Escolar, horarios, instalaciones, inscripciones en actividades...) | 3 |
| | 10.2 Reserva de instalaciones | |
| | 10.3 Otros Deportes | |
| <u>ECONOMÍA Y HACIENDA</u> | | |
| <u>11 ECON-HAC. Att. Contribuyente</u> 716 | 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...) | 227 |
| | 11.2 IBI Urbano / Basuras | 227 |
| | 11.3 IBI rústico | |
| | 11.4 IVTM | 89 |
| | 11.5 IAE | 4 |
| | 11.6 Pago vados | 5 |
| | 11.7 Plusvalía | 155 |
| | 11.8 ICIO | 1 |
| | 11.9 Otros Atenc. Al Contribuy. | 8 |
| <u>12 ECON-HAC. Intervención</u> 5 | 12.1 Facturación | 2 |
| | 12.2 Alta a Terceros | 3 |
| | 12.3 Otros Intervención | |
| <u>13 ECON-HAC. Tesorería</u> 60 | 13.1 Cita Previa Tesorería | 45 |
| | 13.2 Certificado de No Deudas | 1 |

| | | |
|--|--|-------------|
| | 13.3 Duplicado de recibos | 8 |
| | 13.4 Otros Tesorería | 6 |
| 14 EDUCACIÓN | 14.1 Información General (colegios públicos, horarios...) | 11 |
| 14 | | |
| | 14.2 Matriculación Escolar | 1 |
| | 14.3 Escuelas Infantiles | |
| | 14.4 Programas y Actividades (absentismo, prevención...) | |
| | 14.5 Otros Educación | 2 |
| 15 EMPLEO- AGENCIA DESARROLLO LOCAL | 15.1 Información General (programas de formación, empleo, actividades...) | 11 |
| 18 | | |
| | 15.2 Apoyo a empresarios y emprendedores (Viveros de Empresas – Centro de Emprendedores) | 7 |
| | 15.3 Solicitud espacios polivalentes | |
| | 15.4 Otros Empleo | |
| 16 ESTADÍSTICA | 16.1 Callejero Urbano | 3 |
| 5899 | | |
| | 16.2 Reposición placas denominación vías públicas | 3 |
| | 16.3 Censo Electoral - Elecciones | |
| | 16.4 Información General Padrón Municipal (documentación, autorizaciones, informes- certificados, altas, modificaciones...) | 4468 |
| | 16.5 Cita Previa Estadística | 1423 |
| | 16.6 Otros Estadística | 2 |
| 17 FIESTAS | 17.1 Información General (programas, horarios, eventos...) | 3 |
| 3 | | |
| | 17.2 Solicitudes (reserva de espacios, actos en la vía pública...) | |
| | 17.3 Otros Fiestas | |
| 18 IGUALDAD | 18.1 Información General (Planes de Igualdad, actividades prevención, proyectos...) | |
| - | | |
| | 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 | 19.1 Alumbrado Público | 23 |
| 73 | | |
| | 19.2 Mantenimiento Dependencias y Colegios | |
| | 19.3 Mantenimiento Instalaciones Deportivas | |
| | 19.4 Señalización provisional (trapas levantadas, agujeros...) | |

| | | |
|---|---|-----|
| | 19.5 Mobiliario Urbano | 2 |
| | 19.6 Zonas Verdes | 26 |
| | 19.7 Vías y Obras | 19 |
| | 19.8 Otros Infraestructuras | 3 |
| <u>20 INMIGRACIÓN</u> 25 | 20.1 Información General (horarios, actividades, eventos...) | 10 |
| | 20.2 Oficina de Atención a las Personas Migradas | 3 |
| | 20.3 Informes de Habitabilidad | 9 |
| | 20.4 Otros Inmigración | 3 |
| <u>21 JUVENTUD</u> 2 | 21.1 Información General (horarios, actividades, programas...) | 2 |
| | 21.2 Asesorías Juveniles (Infosex, A. Jurídica, A. Transtornos Alimentarios...) | |
| | 21.3 Otros Juventud | |
| <u>22 LIMPIEZA PÚBLICA</u> 84 | 22.1 Información General (UTE, Línea 900 – WhatsApp; Ecoparque, Ecopunto, 5º Contenedor; autorizaciones reparto publicidad en la calle...) | 33 |
| | 22.2 Incidencias | 50 |
| | 22.3 Otros limpieza | 1 |
| <u>23 MEDIO AMBIENTE</u> 5 | 23.1 Información General (actividades, protección/educación medioambiental, eventos...) | 3 |
| | 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> 5 | 25.1 Información General (horarios, instalaciones...) | 5 |
| | 25.2 Traspasos, cesiones... de puestos (mercados interiores y mercadillos) | |
| | 25.3 Otros Mercados | |
| <u>26 MOVILIDAD Y ACCESIBILIDAD</u> 299 | 26.1 Información General (Zona estacionamiento regulado, azul – naranja, app pago; tarjeta aparcamiento discapacitados, actividades, eventos...) | 24 |
| | 26.2 Sala de Control de Tráfico (Semáforos) | |
| | 26.3 Transporte Público (bonos transporte, apps de pago bus...) | 4 |
| | 26.4 Sanciones | 245 |
| | 26.5 Vados | 10 |
| | 26.6 Solicitud ocupación calzada (contenedores obra, mudanza, grúas elevadoras...) | 11 |
| | 26.7 Otros Movilidad | 5 |

| | | |
|---|--|-----|
| <u>27 NUEVAS TECNOLOGÍAS, INNOVACIÓN E INFORMÁTICA</u> | 27.1 Sede Electrónica | 48 |
| 93 | | |
| | 27.2 Tarjeta Ciudadana Alicante (TCA)- Certif. Digital | 43 |
| | 27.3 Otros Informática | 2 |
| <u>28 OCUPACIÓN VÍA PÚBLICA</u> | 28.1 Cita Previa Ocupación Vía Pública | 4 |
| 31 | | |
| | 28.2 Solicitud autorización uso de espacios públicos (veladores, casetas, puestos ambulantes, banderolas farolas...) | 24 |
| | 28.3 Otros Ocupación Vía Pública | 3 |
| <u>29 PARTICIPACIÓN CIUDADANA</u> | 29.1 Información General (Registro Asociaciones...) | 4 |
| 11 | | |
| | 29.2 Espacio de Participación Ciudadana (propuestas servicios, recursos... de nueva creación para mejorar la ciudad). | |
| | 29.3 Juntas de Distrito | 7 |
| | 29.4 Otros Participación Ciudadana | |
| <u>30 PATRIMONIO</u> | 30.1 Información General (titularidad municipal, cesiones de terrenos particulares al ayto...) | 2 |
| 2 | | |
| | 30.2 Otros Patrimonio | |
| <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...) | 5 |
| 216 | | |
| | 32.2 Oposiciones, bolsas de empleo, concursos. | 208 |
| | 32.3 Becas/ prácticas | |
| | 32.4 Convenios | |
| | 32.5 Otros RRHH | 3 |
| <u>33 SANIDAD</u> | 33.1 Información General | 6 |
| 36 | | |
| | 33.2 Denuncias Sanitarias | 1 |
| | 33.3 Protección Animal (padrón animales, permisos razas peligrosas, avisos...) | 29 |

| | | |
|---|---|-----|
| | 33.4 Otros Sanidad | |
| 34 SEGURIDAD 37 | 34.1 Información General (actividades, eventos...) | 1 |
| | 34.2 Policía Local (depósitos vehículos, objetos perdidos, informes policiales...) | 31 |
| | 34.3 Bomberos | 3 |
| | 34.4 Protección Civil- Agrupación Voluntarios | |
| | 34.5 Otros Seguridad | 2 |
| 35 TURISMO Y PLAYAS- PATRONATO 24 | 35.1 Información General Turismo (actividades, eventos...) | 11 |
| | 35.2 Información Playas (autorización pesca deportiva, playas caninas, socorristas, accesibilidad, pasarelas, lavapiés...) | 11 |
| | 35.3 Otros Turismo y Playas | 2 |
| 36 URBANISMO 66 | 36.1 Cita Previa Urbanismo | 48 |
| | 36.2 Información proyectos en vía pública | |
| | 36.3 Información proyectos edificios públicos | |
| | 36.4 Otros Urbanismo | 18 |
| 37 URB- Información Urbanística 188 | 37.1 Infracciones y sanciones urbanísticas | 4 |
| | 37.2 Autorizaciones ocupación vía pública en materia de urbanismo (no calzadas). | |
| | 37.3 Información General sobre licencias de obra, cédulas de habitabilidad, aperturas, actividades y revisión documental | 175 |
| | 37.4 Información sobre tasas, vista de expedientes y reproducción de documentos. | 9 |
| 38 URB- Disciplina Urbanística 3 | 38.1 Denuncias por modificaciones o molestias en locales o edificios privados | 3 |
| 39 URB- Conservación de Inmuebles 6 | 39.1 Inmuebles abandonados | 1 |
| | 39.2 Desperfectos en viviendas y locales particulares | 1 |
| | 39.3 Solares particulares | 4 |
| 40 VIVIENDA 6 | 40.1 Información General (alquileres, cesión espacios...) | 4 |
| | 40.2 Asesoramiento y mediación conflictos hipotecarios | 1 |
| | 40.3 Intermediación Social Inmobiliaria | |
| | 40.4 Otros Vivienda | 1 |

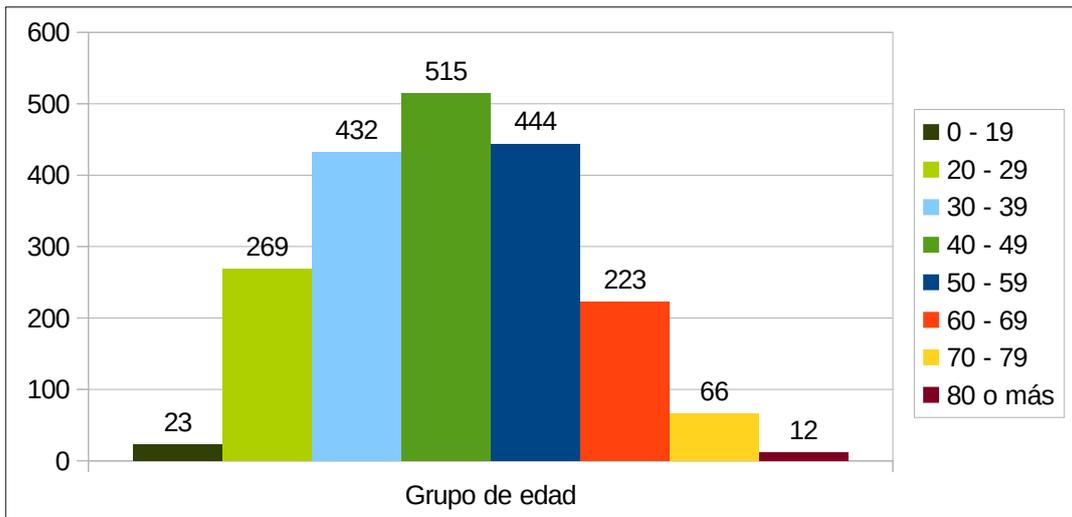
| | | |
|--|---|--------------|
| <u>41 OTROS ORGANISMOS</u> 238 | 41.1 Otros organismos (Diputación, Consellería- TRAM, otros aytos, Subdelegación...) | 238 |
| <u>42 MANCOMUN.</u> 22 | 42.1 Mancomunidad (desratizaciones, desinsectaciones...) | 22 |
| <u>43 SÍNDIC DE GREUGES</u> - | 43.1 Síndic de Greuges | |
| <u>44 AGUAS MUN.</u> 2 | 44.1 Aguas Municipalizadas (agua potable, alcantarillado...) | 2 |
| <u>45 OTROS</u> 139 | 45.1 Otros (Vectalia, Iberdrola...) | 139 |
| <u>46 SAIC</u> 1647 | 46.1 OAC | 1603 |
| | 46.2 010 | 3 |
| | 46.3 Oficina Sugerencias y Reclamaciones | 1 |
| | 46.4 Oficina de Relaciones con el usuario/a | 35 |
| | 46.5 Redes Sociales | |
| | 46.6 Otros SAIC | 5 |
| <u>Otros trámites municipales</u> 10 | | 10 |
| <u>TOTAL</u> | | 10626 |

DATOS ENCUESTAS AGOSTO 2020 – PERFIL USUARIOS/AS

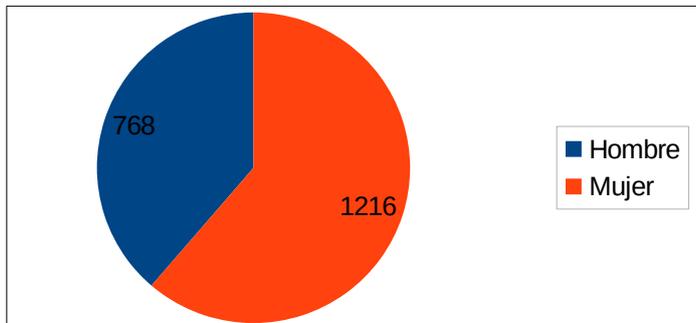
En agosto de 2020 de los **10.626** registros, **1.984** usuarios/as han realizado la encuesta de satisfacción; representando un **18,67%** del total de consultas realizadas.

El **96,6%** de las consultas han resultado satisfactorias en cuanto a la información solicitada. Un **81,15 %** de las personas que han contestado a la encuesta reside en Alicante.

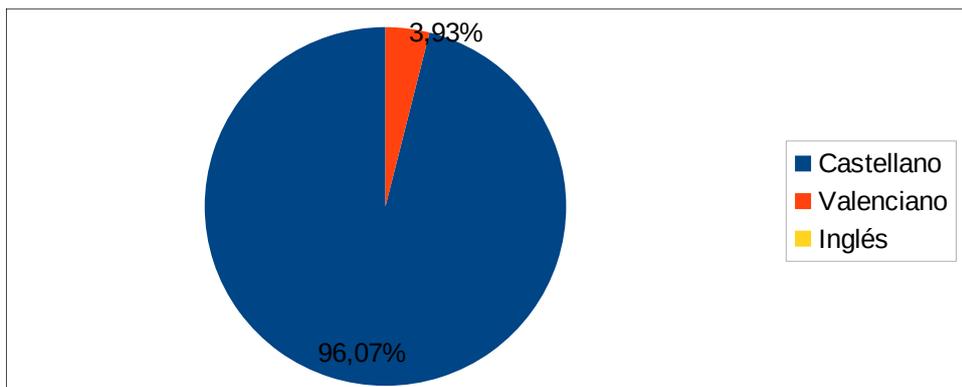
Nº encuestas por franja de edad



Nº encuestas por sexo

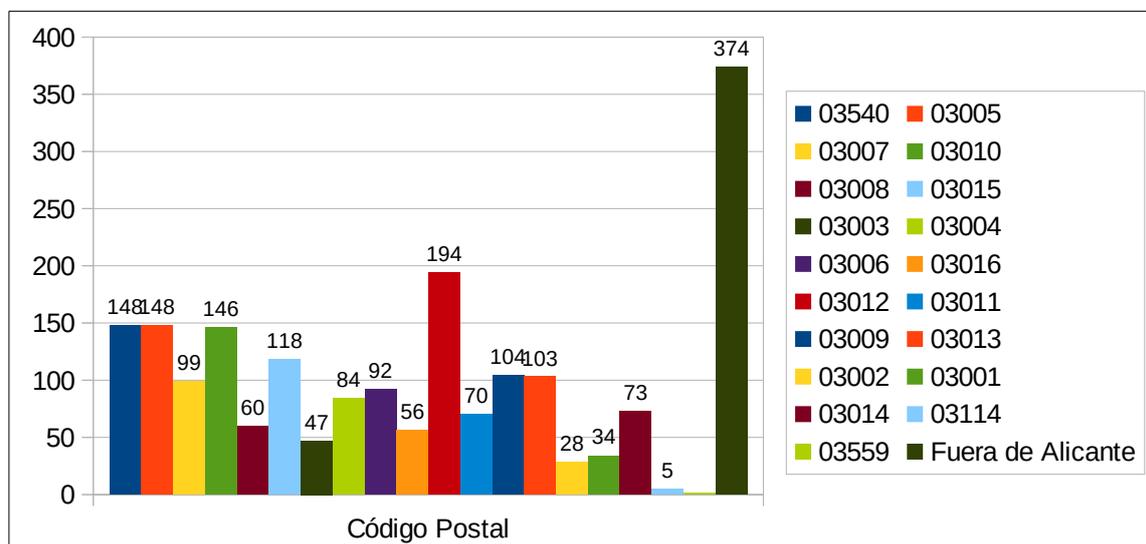


% encuestas por lengua



Nº encuestas por código postal

| CÓDIGO POSTAL | Nº LLAMADAS POR CÓDIGO POSTAL | % |
|--|-------------------------------|----------------|
| 03540 – Playa San Juan (Avda. Niza- Miriam Blasco- Avda. Capiscol) | 148 | 7,46% |
| 03005 – Avda. Estación- San Blas- Polígono S. Blas | 148 | 7,46% |
| 03007- Benalúa- Crtra. Ocaña- Mercalicante | 99 | 4,99% |
| 03010- Campoamor- Avda. Alcoy- Maestro Alonso- Avda. Unicef | 146 | 7,36% |
| 03008- Polígono Babel- El Palmeral- Crtra. Saladar | 60 | 3,02% |
| 03015- Avda. Denia- Sportclub- Alonso Cano | 118 | 5,95% |
| 03003- Gadea- Avda. Estación- Muelle Poniente | 47 | 2,37% |
| 03004- Alfonso El Sabio- Jaime II- Castillo San Fernando | 84 | 4,23% |
| 03006- Alipark- C. Asís- Pla de la Vallonga | 92 | 4,64% |
| 03016- Albufereta- Avda. Denia- Pza. Mar 2 | 56 | 2,82% |
| 03012- Pza. Toros- Maestro Alonso- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo | 194 | 9,78% |
| 03011- Virgen del Remedio – Ciudad Jardín | 70 | 3,53% |
| 03009- Tómbola – Rabasa- Divina Pastora | 104 | 5,24% |
| 03013- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo- Pza. Toros- Pza. Mar 2- Jesuítas | 103 | 5,19% |
| 03002- Postiguet- Jaime II- Teatro Principal- Rambla | 28 | 1,41% |
| 03001- Gadea- Alfonso El Sabio- Rambla- Meliá- Muelle Levante | 34 | 1,71% |
| 03014- Sidi Ifni- Nou Alacant- Cuatrocientas Viviendas | 73 | 3,68% |
| 03114 – Pol. Atalayas - Bacarot | 5 | 0,25% |
| 03559 – Orgegia- Sta. Faz | 1 | 0,05% |
| Fuera de Alicante | 374 | 18,85% |
| Total | 1984 | 100,00% |



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

