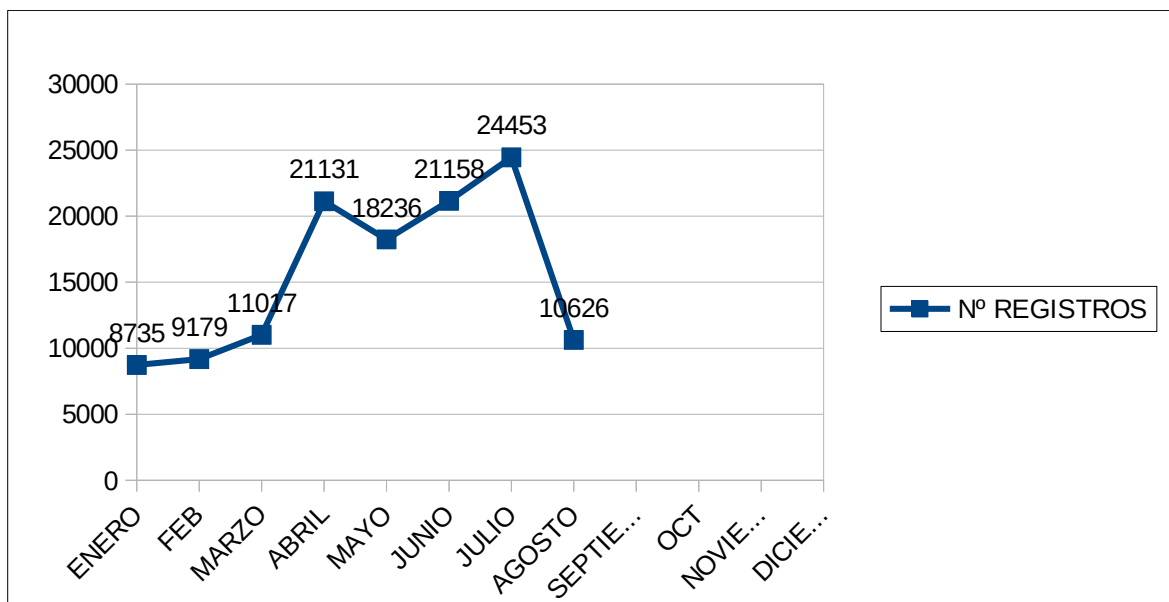


INFORME DETALLADO 010
AGOSTO 2020

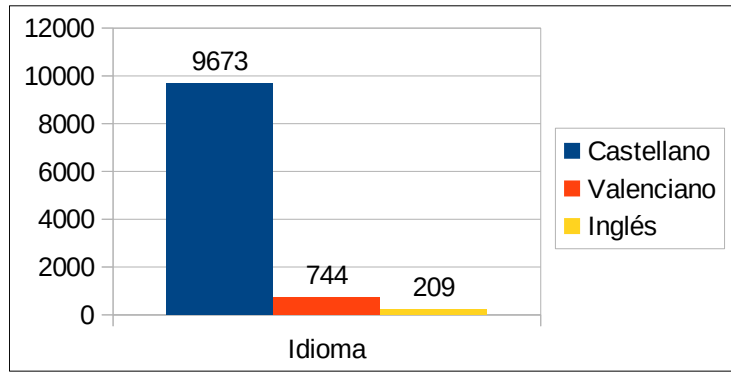
Nº TOTAL DE REGISTROS EN EL MES DE AGOSTO: 10.626. El total de registros (consultas) desde el inicio del servicio (19.12.16) hasta el 31 de agosto de 2020 es de **326.644**.

EVOLUCIÓN NÚMERO DE REGISTROS POR MESES 2020



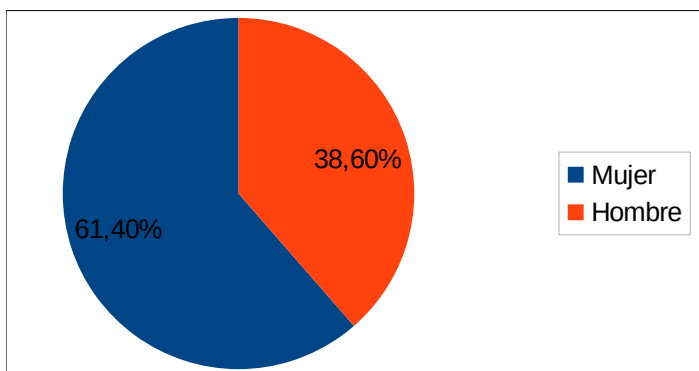
Idiomas

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



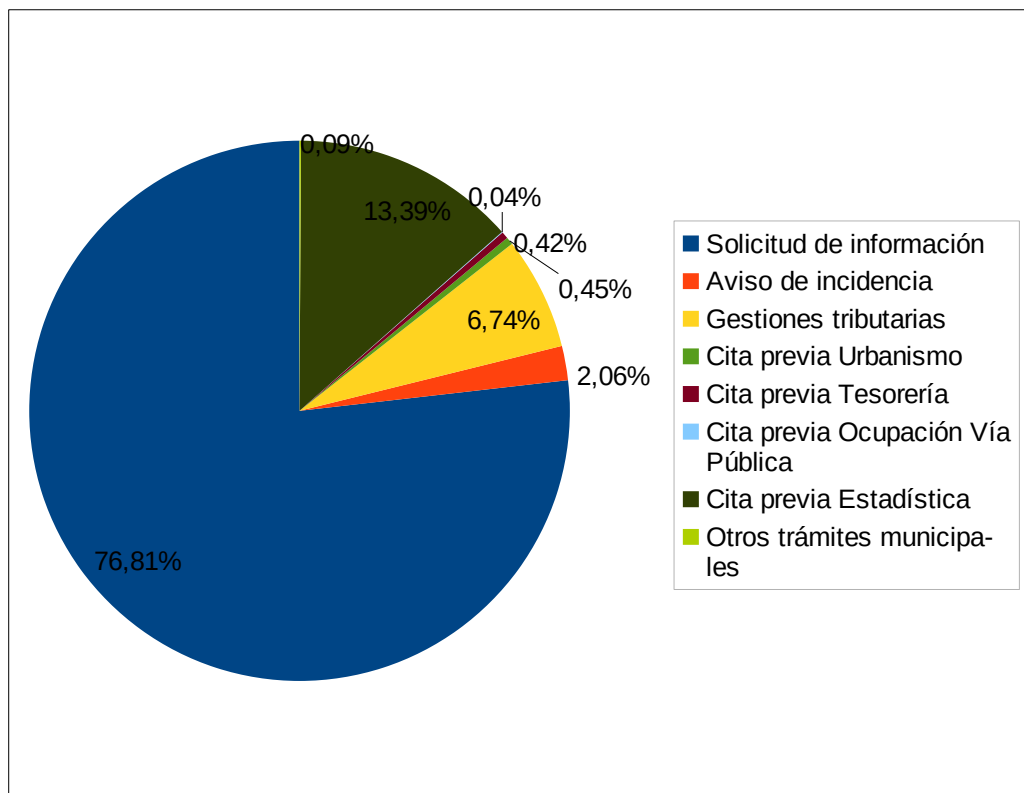
Sexo

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



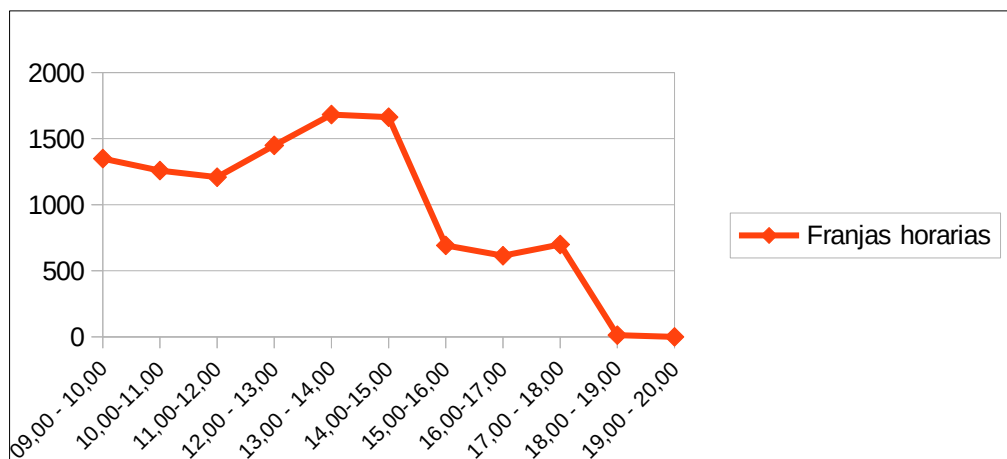
Tipología de consulta

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, lavapies...)	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

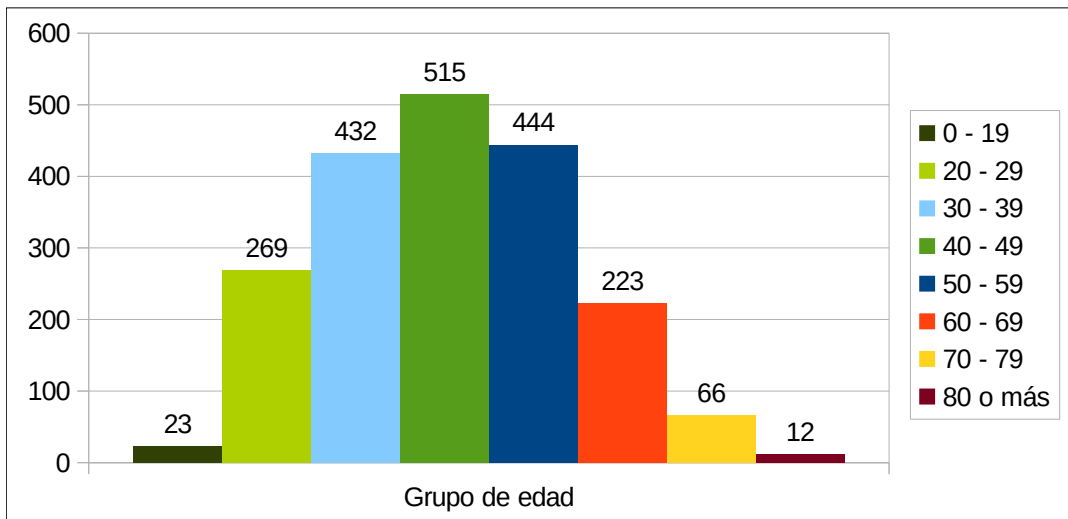
<u>41 OTROS ORGANISMOS</u> 238	41.1 Otros organismos (Diputación, Consellería- TRAM, otros aytos, Subdelegación...)	238
<u>42 MANCOMUN.</u> 22	42.1 Mancomunidad (desratizaciones, desinsectaciones...)	22
<u>43 SÍNDIC DE GREUGES</u> -	43.1 Síndic de Greuges	
<u>44 AGUAS MUN.</u> 2	44.1 Aguas Municipalizadas (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

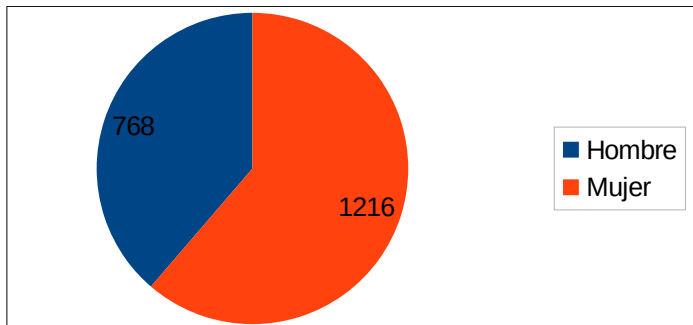
En agosto de 2020 de los **10.626** registros, **1.984** usuarios/as han realizado la encuesta de satisfacción; representando un **18,67%** del total de consultas realizadas.

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.

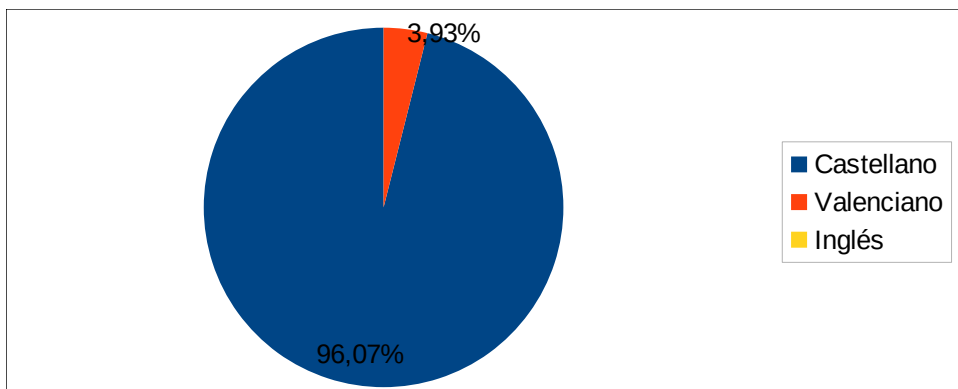
Nº encuestas por franja de edad



Nº encuestas por sexo

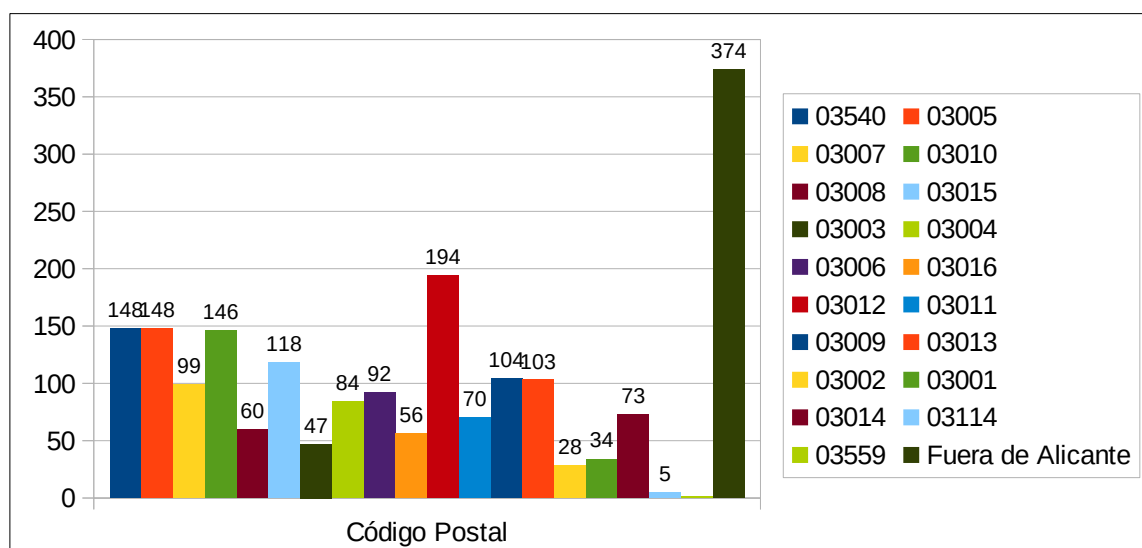


% encuestas por lengua



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")

