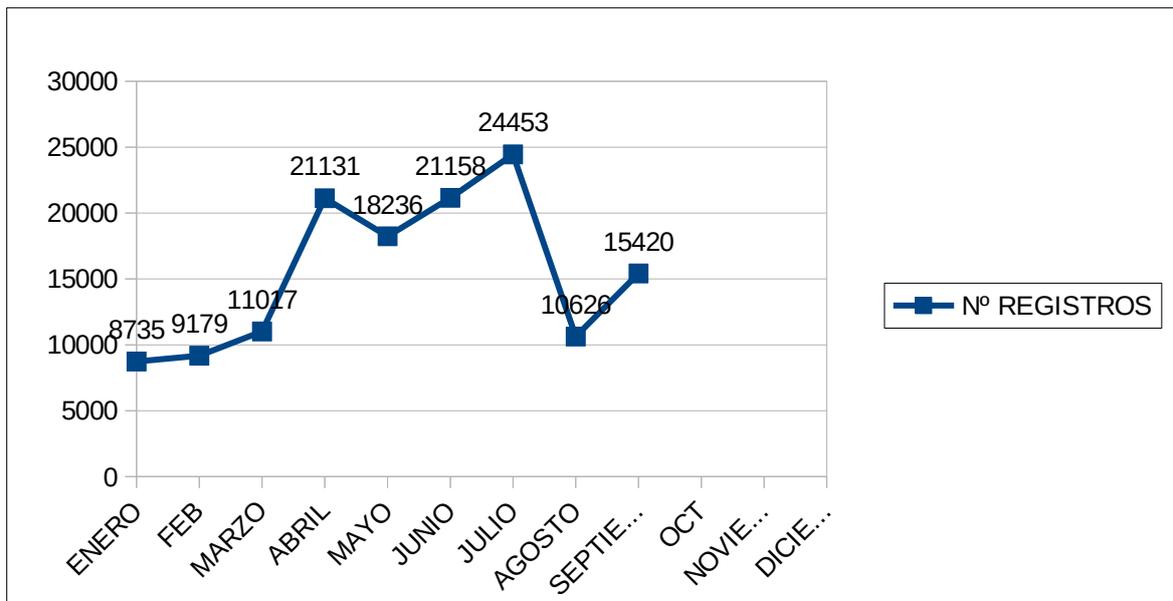


**INFORME DETALLADO 010**  
**SEPTIEMBRE 2020**

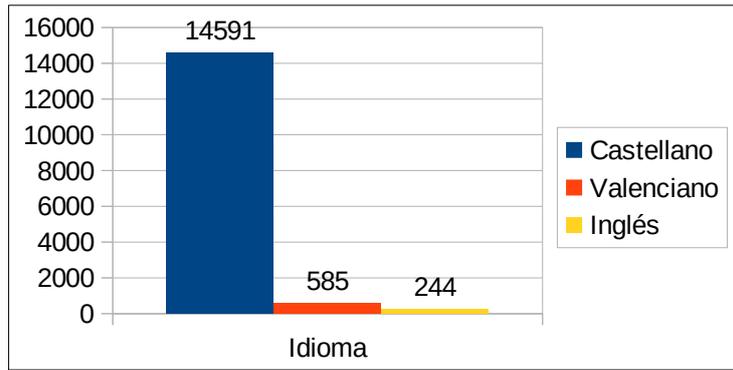
**Nº TOTAL DE REGISTROS EN EL MES DE SEPTIEMBRE: 15.420.** El total de registros (consultas) desde el inicio del servicio (19.12.16) hasta el 30 de septiembre de 2020 es de **326.644**.

**EVOLUCIÓN NÚMERO DE REGISTROS POR MESES 2020**



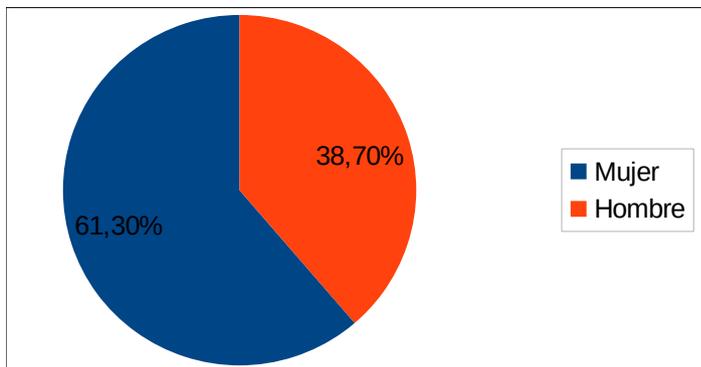
**Idiomas**

<b>Idioma</b>	<b>Total consultas</b>	<b>%</b>
Castellano	14.591	94,62%
Valenciano	585	3,79%
Inglés	244	1,58%
<b>TOTAL</b>	<b>15420</b>	<b>100%</b>



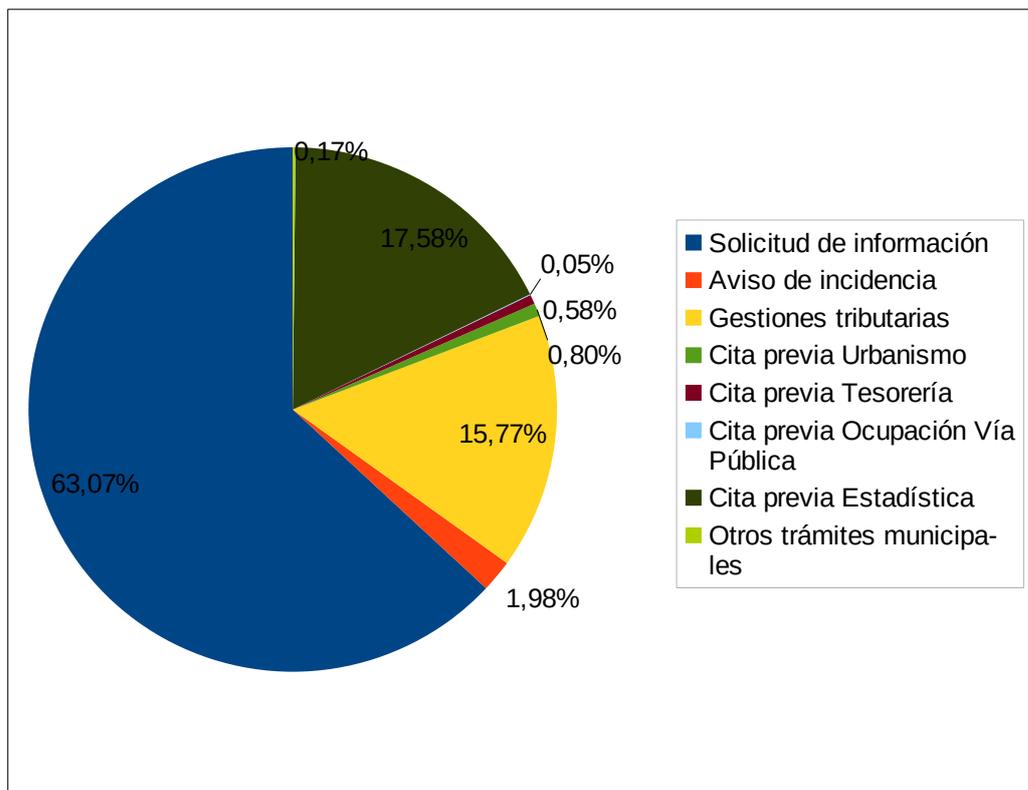
### Sexo

Sexo	Total consultas	%
Mujer	9.452	61,30%
Hombre	5.968	38,7%
<b>TOTAL</b>	<b>15420</b>	<b>100%</b>



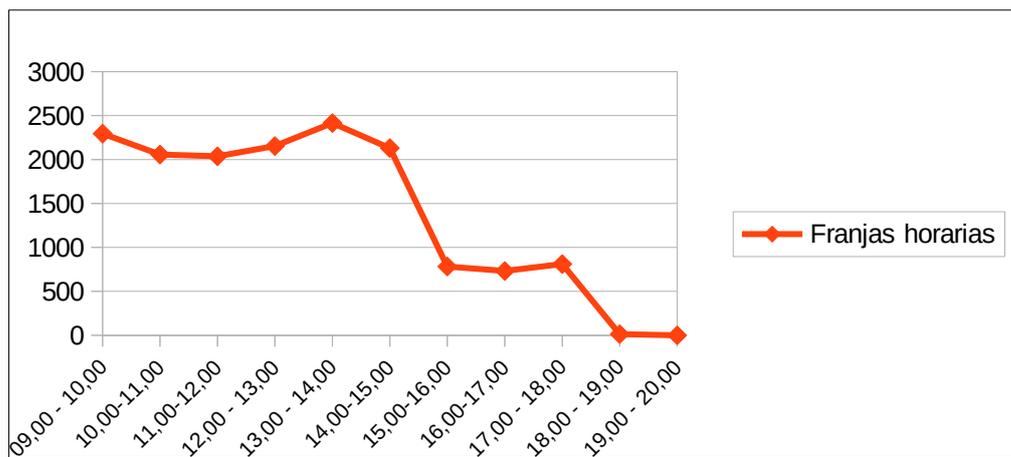
## Tipología de consulta

<b>Tipología</b>	<b>Total consultas</b>	<b>%</b>
Solicitud de información	<b>9.724</b>	<b>63,06%</b>
Aviso de incidencia	306	1,98%
Gestiones tributarias	<b>2.432</b>	<b>15,77%</b>
Cita previa Urbanismo	124	0,80%
Cita previa Tesorería	89	0,58%
Cita previa Ocupación Vía Pública	8	0,05%
Cita previa Estadística	<b>2.711</b>	<b>17,58%</b>
Otros trámites municipales	26	0,17%
<b>TOTAL</b>	<b>15420</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	2294	2056	2036	2153	2415	2129	782	732	810	13	0	15420



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

<b>Servicio O Departamento</b>	<b>N° consultas</b>	<b>%</b>
Alcaldía	399	2,59%
Acción Social	240	1,56
Cementerio	11	0,07%
Comercio y Hostelería	3	0,02%
Consumo	248	1,61%
Contratación	5	0,03%
Cooperación	-	-
Coordinación de Proyectos	1	0,01
Cultura	15	0,10%
Deportes	25	0,16%
ECON-HAC. Att. Contribuyente	<b>2432</b>	<b>15,77%</b>
ECON-HAC. Intervención	19	0,12%
ECON-HAC. Tesorería	135	0,88%
Educación	92	0,60%
Empleo	30	0,19%
Estadística	<b>6645</b>	<b>43,09%</b>
Fiestas	4	0,03%
Igualdad	-	-
Infraestructuras y Mantenimiento	140	0,91%
Inmigración	50	0,32%
Juventud	5	0,03%
Limpieza Pública	100	0,65%
Medio Ambiente	15	0,10%
Memoria Histórica	-	-
Mercados	8	0,05%
Movilidad y Accesibilidad	440	2,85%
Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática	126	0,82%
Ocupación Vía Pública	46	0,30%
Participación Ciudadana	54	0,35%
Patrimonio	3	0,02%
Plaza de Toros	-	-
Recursos Humanos	303	1,96%
Sanidad	43	0,28%
Seguridad	49	0,12%
Turismo y Playas	14	0,09%
Urbanismo	149	0,97%
URB- Información Urbanística	360	2,33%
URB- Disciplina Urbanística	3	0,02%
URB- Conservación de Inmuebles	9	0,06%
Vivienda	12	0,08%
Otros organismos	321	2,08%
Mancomunidad	26	0,17%
Síndic de Greuges	1	0,01
Aguas Municipalizadas	4	0,03%
Otros	229	1,49%
SAIC	<b>2580</b>	<b>16,73%</b>
Otros trámites municipales	26	0,17%
<b>TOTAL</b>	<b>15420</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>	<b>1.1</b> Registro General (Horario, Ventanilla Única, compulsas documentos...)	378
	<b>1.2</b> Asesoría Jurídica (reclamaciones al Ayuntamiento)	4
	<b>1.3</b> Enlaces Civiles	7
	<b>1.4</b> Protocolo	
	<b>1.5</b> Prensa e Imagen	3
	<b>1.6</b> Normativa municipal vigente	2
	<b>1.7</b> Otros Alcaldía	5
<b><u>2 ACCIÓN SOCIAL</u></b>	<b>2.1</b> Información General (ayudas emergencia, asistencia domiciliaria, dependencia...)	123
	<b>2.2</b> Centros Sociales (Equipo de atención e intervención: trabajadores sociales, psicólogos, educadores...)	105
	<b>2.3</b> Centros Comunitarios (Actividades, solicitud de espacios...)	
	<b>2.4</b> Centros Municipales de Mayores (talleres, actividades...)	4
	<b>2.5</b> Centros Socioeducativos (Juveniles: actividades, talleres...)	
	<b>2.6</b> Centro de Acogida e Inserción para Personas sin Hogar (antiguo Albergue)	1
	<b>2.7</b> Punto de Información municipal sobre discapacidad	
	<b>2.8</b> Otros Acción Social	7
<b><u>3 CEMENTERIO</u></b>	<b>3.1</b> Información General (horarios, acceso...)	4
	<b>3.2</b> Trámites funerarios	5
	<b>3.3</b> Mantenimiento de instalaciones	
	<b>3.4</b> Otros Cementerio	2
<b><u>4 COMERCIO Y HOSTELERÍA</u></b>	<b>4.1</b> Información General (festivos autorizados apertura...)	2
	<b>4.2</b> Otros Comercio y Hostelería	1
<b><u>5 CONSUMO</u></b>	<b>5.1</b> Información General	8
	<b>5.2</b> Centro de Recursos de Consumo (talleres...)	
	<b>5.3</b> OMIC- Oficina Municipal de Atención al Consumidor	237
	<b>5.4</b> Otros Consumo	3
<b><u>6 CONTRATACIÓN</u></b>	<b>6.1</b> Información General (contratar con el ayto, Mesa de Contratación, Registro de Licitadores...)	4
	<b>6.2</b> Perfil del Contratante	1
	<b>6.3</b> Otros Contratación	

<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>1</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>	<b>9.1 Información General (horarios, espacios, agenda cultural...)</b>	<b>12</b>
	<b>9.2 Aula Abierta (actividades, talleres...)</b>	<b>1</b>
	<b>9.3 Otros Cultura</b>	<b>2</b>
<b><u>10 DEPORTES</u></b>	<b>10.1 Información General (Deporte Escolar, horarios, instalaciones, inscripciones en actividades...)</b>	<b>21</b>
	<b>10.2 Reserva de instalaciones</b>	<b>2</b>
	<b>10.3 Otros Deportes</b>	<b>2</b>
<b><u>ECONOMÍA Y HACIENDA</u></b>		
<b><u>11 ECON-HAC. Att. Contribuyente</u></b>	<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>448</b>
	<b>11.2 IBI Urbano / Basuras</b>	<b>285</b>
	<b>11.3 IBI rústico</b>	<b>15</b>
	<b>11.4 IVTM</b>	<b>1312</b>
	<b>11.5 IAE</b>	<b>36</b>
	<b>11.6 Pago vados</b>	<b>10</b>
	<b>11.7 Plusvalía</b>	<b>303</b>
	<b>11.8 ICIO</b>	<b>11</b>
	<b>11.9 Otros Atenc. Al Contribuy.</b>	<b>12</b>
<b><u>12 ECON-HAC. Intervención</u></b>	<b>12.1 Facturación</b>	<b>8</b>
	<b>12.2 Alta a Terceros</b>	<b>7</b>
	<b>12.3 Otros Intervención</b>	<b>4</b>
<b><u>13 ECON-HAC. Tesorería</u></b>	<b>13.1 Cita Previa Tesorería</b>	<b>89</b>
	<b>13.2 Certificado de No Deudas</b>	<b>13</b>

	13.3 Duplicado de recibos	13
	13.4 Otros Tesorería	20
<b><u>14 EDUCACIÓN</u></b>	14.1 Información General (colegios públicos, horarios...)	39
	14.2 Matriculación Escolar	47
	14.3 Escuelas Infantiles	4
	14.4 Programas y Actividades (absentismo, prevención...)	
	14.5 Otros Educación	2
<b><u>15 EMPLEO- AGENCIA DESARROLLO LOCAL</u></b>	15.1 Información General (programas de formación, empleo, actividades...)	21
	15.2 Apoyo a empresarios y emprendedores (Viveros de Empresas – Centro de Emprendedores)	9
	15.3 Solicitud espacios polivalentes	
	15.4 Otros Empleo	
<b><u>16 ESTADÍSTICA</u></b>	16.1 Callejero Urbano	6
	16.2 Reposición placas denominación vías públicas	1
	16.3 Censo Electoral - Elecciones	
	16.4 Información General Padrón Municipal (documentación, autorizaciones, informes- certificados, altas, modificaciones...)	3927
	16.5 Cita Previa Estadística	2711
	16.6 Otros Estadística	
<b><u>17 FIESTAS</u></b>	17.1 Información General (programas, horarios, eventos...)	4
	17.2 Solicitudes (reserva de espacios, actos en la vía pública...)	
	17.3 Otros Fiestas	
<b><u>18 IGUALDAD</u></b>	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	
<b><u>19 INFRAESTRUCTU RAS Y MANTENIMIENT O</u></b>	19.1 Alumbrado Público	31
	19.2 Mantenimiento Dependencias y Colegios	5
	19.3 Mantenimiento Instalaciones Deportivas	
	19.4 Señalización provisional (trapas levantadas, agujeros...)	

	<b>19.5 Mobiliario Urbano</b>	8
	<b>19.6 Zonas Verdes</b>	59
	<b>19.7 Vías y Obras</b>	31
	<b>19.8 Otros Infraestructuras</b>	6
<b><u>20 INMIGRACIÓN</u></b>	<b>20.1 Información General (horarios, actividades, eventos...)</b>	27
	<b>20.2 Oficina de Atención a las Personas Migradas</b>	4
	<b>20.3 Informes de Habitabilidad</b>	16
	<b>20.4 Otros Inmigración</b>	3
<b><u>21 JUVENTUD</u></b>	<b>21.1 Información General (horarios, actividades, programas...)</b>	5
	<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>	39
	<b>22.2 Incidencias</b>	57
	<b>22.3 Otros limpieza</b>	4
<b><u>23 MEDIO AMBIENTE</u></b>	<b>23.1 Información General (actividades, protección/educación medioambiental, eventos...)</b>	13
	<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
	<b>25.2 Traspasos, cesiones... de puestos (mercados interiores y mercadillos)</b>	3
	<b>25.3 Otros Mercados</b>	1
<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>	46
	<b>26.2 Sala de Control de Tráfico (Semáforos)</b>	
	<b>26.3 Transporte Público (bonos transporte, apps de pago bus...)</b>	9
	<b>26.4 Sanciones</b>	324
	<b>26.5 Vados</b>	25
	<b>26.6 Solicitud ocupación calzada (contenedores obra, mudanza, grúas elevadoras...)</b>	32
	<b>26.7 Otros Movilidad</b>	4

<b><u>27 NUEVAS TECNOLOGÍAS, INNOVACIÓN E INFORMÁTICA</u></b>	<b>27.1</b> Sede Electrónica	65
	<b>27.2</b> Tarjeta Ciudadana Alicante (TCA)- Certif. Digital	58
	<b>27.3</b> Otros Informática	3
<b><u>28 OCUPACIÓN VÍA PÚBLICA</u></b>	<b>28.1</b> Cita Previa Ocupación Vía Pública	8
	<b>28.2</b> Solicitud autorización uso de espacios públicos (veladores, casetas, puestos ambulantes, banderolas farolas...)	33
	<b>28.3</b> Otros Ocupación Vía Pública	5
<b><u>29 PARTICIPACIÓN CIUDADANA</u></b>	<b>29.1</b> Información General (Registro Asociaciones...)	6
	<b>29.2</b> Espacio de Participación Ciudadana (propuestas servicios, recursos... de nueva creación para mejorar la ciudad).	2
	<b>29.3</b> Juntas de Distrito	44
	<b>29.4</b> Otros Participación Ciudadana	2
<b><u>30 PATRIMONIO</u></b>	<b>30.1</b> Información General (titularidad municipal, cesiones de terrenos particulares al ayto...)	3
	<b>30.2</b> Otros Patrimonio	
<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>	<b>32.1</b> Gestión personal municipal (formación, nóminas, permutas...)	12
	<b>32.2</b> Oposiciones, bolsas de empleo, concursos.	288
	<b>32.3</b> Becas/ prácticas	
	<b>32.4</b> Convenios	
	<b>32.5</b> Otros RRHH	3
<b><u>33 SANIDAD</u></b>	<b>33.1</b> Información General	7
	<b>33.2</b> Denuncias Sanitarias	11
	<b>33.3</b> Protección Animal (padrón animales, permisos razas peligrosas, avisos...)	25

	<b>33.4 Otros Sanidad</b>	
<b><u>34 SEGURIDAD</u></b>	<b>34.1 Información General (actividades, eventos...)</b>	1
	<b>34.2 Policía Local (depósitos vehículos, objetos perdidos, informes policiales...)</b>	43
	<b>34.3 Bomberos</b>	1
	<b>34.4 Protección Civil- Agrupación Voluntarios</b>	
	<b>34.5 Otros Seguridad</b>	4
<b><u>35 TURISMO Y PLAYAS- PATRONATO</u></b>	<b>35.1 Información General Turismo (actividades, eventos...)</b>	3
	<b>35.2 Información Playas (autorización pesca deportiva, playas caninas, socorristas, accesibilidad, pasarelas, lavapiés...)</b>	10
	<b>35.3 Otros Turismo y Playas</b>	1
<b><u>36 URBANISMO</u></b>	<b>36.1 Cita Previa Urbanismo</b>	124
	<b>36.2 Información proyectos en vía pública</b>	
	<b>36.3 Información proyectos edificios públicos</b>	
	<b>36.4 Otros Urbanismo</b>	25
<b><u>37 URB- Información Urbanística</u></b>	<b>37.1 Infracciones y sanciones urbanísticas</b>	6
	<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>	322
	<b>37.4 Información sobre tasas, vista de expedientes y reproducción de documentos.</b>	30
<b><u>38 URB- Disciplina Urbanística</u></b>	<b>38.1 Denuncias por modificaciones o molestias en locales o edificios privados</b>	3
<b><u>39 URB- Conservación de Inmuebles</u></b>	<b>39.1 Inmuebles abandonados</b>	
	<b>39.2 Desperfectos en viviendas y locales particulares</b>	3
	<b>39.3 Solares particulares</b>	6
<b><u>40 VIVIENDA</u></b>	<b>40.1 Información General (alquileres, cesión espacios...)</b>	10
	<b>40.2 Asesoramiento y mediación conflictos hipotecarios</b>	
	<b>40.3 Intermediación Social Inmobiliaria</b>	
	<b>40.4 Otros Vivienda</b>	2

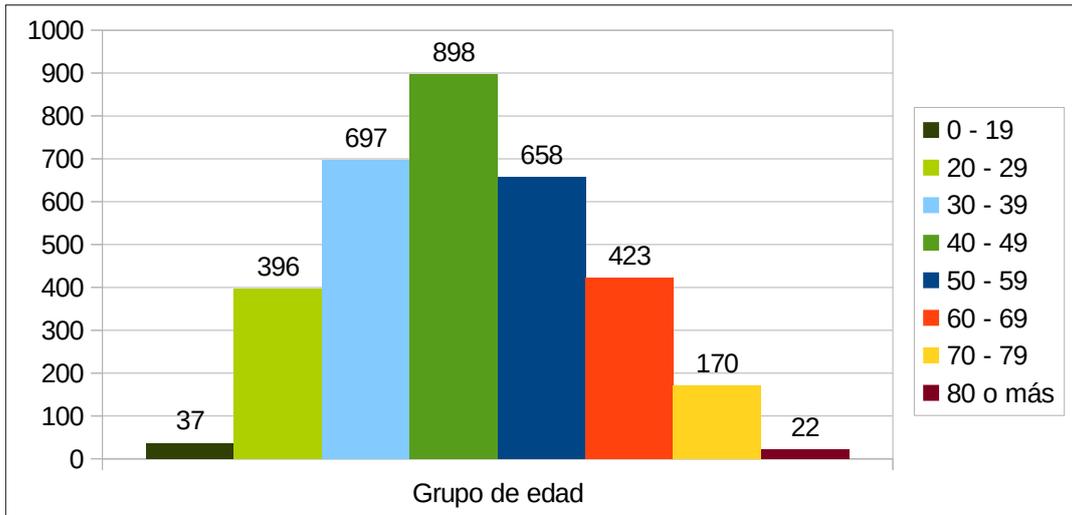
<b><u>41 OTROS ORGANISMOS</u></b>	<b>41.1</b> Otros organismos (Diputación, Consellería- TRAM, otros aytos, Subdelegación....)	321
<b><u>42 MANCOMUN.</u></b>	<b>42.1</b> Mancomunidad (desratizaciones, desinsectaciones...)	26
<b><u>43 SÍNDIC DE GREUGES</u></b>	<b>43.1</b> Síndic de Greuges	1
<b><u>44 AGUAS MUN.</u></b>	<b>44.1</b> Aguas Municipalizadas (agua potable, alcantarillado...)	4
<b><u>45 OTROS</u></b>	<b>45.1</b> Otros (Vectalia, Iberdrola...)	229
<b><u>46 SAIC</u></b>	<b>46.1</b> OAC	<b>2568</b>
	<b>46.2</b> 010	<b>9</b>
	<b>46.3</b> Oficina Sugerencias y Reclamaciones	
	<b>46.4</b> Oficina de Relaciones con el usuario/a	
	<b>46.5</b> Redes Sociales	
	<b>46.6</b> Otros SAIC	<b>3</b>
<b><u>Otros trámites municipales</u></b>		26
<b><u>TOTAL</u></b>		<b>15420</b>

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

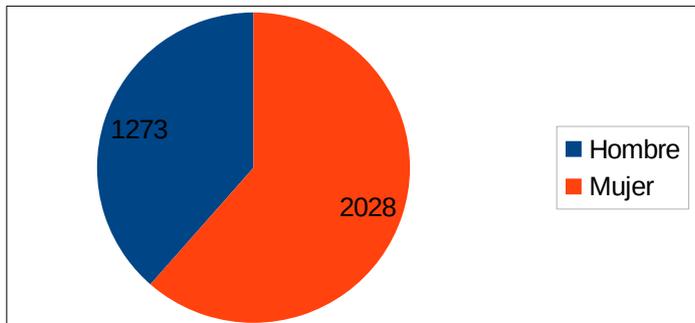
En septiembre de 2020 de los **15.420** registros, **3.301** usuarios/as han realizado la encuesta de satisfacción; representando un **21,41%** del total de consultas realizadas.

El **97,3%** de las consultas han resultado satisfactorias en cuanto a la información solicitada. Un **81,56 %** de las personas que han contestado a la encuesta reside en Alicante.

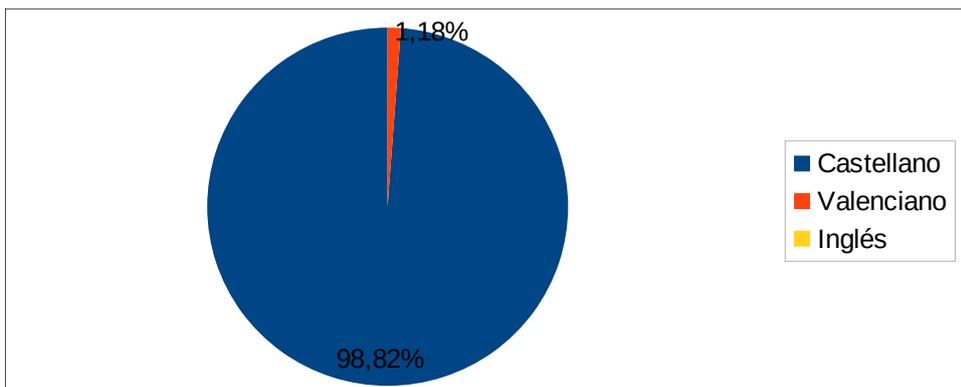
### Nº encuestas por franja de edad



### Nº encuestas por sexo

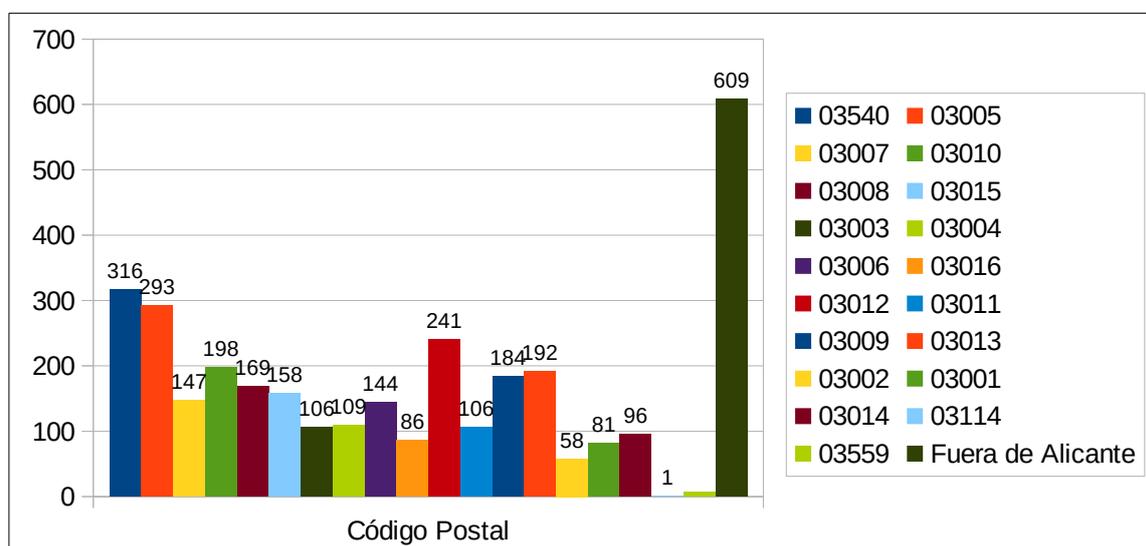


### % encuestas por lengua



## Nº encuestas por código postal

CÓDIGO POSTAL	Nº LLAMADAS POR CÓDIGO POSTAL	%
03540 – Playa San Juan (Avda. Niza- Miriam Blasco- Avda. Capiscol)	<b>316</b>	<b>9,57%</b>
03005 – Avda. Estación- San Blas- Polígono S. Blas	<b>293</b>	<b>8,88%</b>
03007- Benalúa- Crtra. Ocaña- Mercalicante	147	4,45%
03010- Campoamor- Avda. Alcoy- Maestro Alonso- Avda. Unicef	198	<b>6,00%</b>
03008- Polígono Babel- El Palmeral- Crtra. Saladar	169	5,12%
03015- Avda. Denia- Sportclub- Alonso Cano	158	4,79%
03003- Gadea- Avda. Estación- Muelle Poniente	106	3,21%
03004- Alfonso El Sabio- Jaime II- Castillo San Fernando	109	3,30%
03006- Alipark- C. Asís- Pla de la Vallonga	144	4,36%
03016- Albufereta- Avda. Denia- Pza. Mar 2	86	2,61%
03012- Pza. Toros- Maestro Alonso- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo	<b>241</b>	<b>7,30%</b>
03011- Virgen del Remedio – Ciudad Jardín	106	3,21%
03009- Tómbola – Rabasa- Divina Pastora	184	5,57%
03013- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo- Pza. Toros- Pza. Mar 2- Jesuítas	192	5,82%
03002- Postiguet- Jaime II- Teatro Principal- Rambla	58	1,76%
03001- Gadea- Alfonso El Sabio- Rambla- Meliá- Muelle Levante	81	2,45%
03014- Sidi Ifni- Nou Alacant- Cuatrocientas Viviendas	96	2,91%
03114 – Pol. Atalayas - Bacarot	1	0,03%
03559 – Orgegia- Sta. Faz	7	0,21
Fuera de Alicante	609	18,44%
<b>Total</b>	<b>3301</b>	<b>100,00%</b>



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

