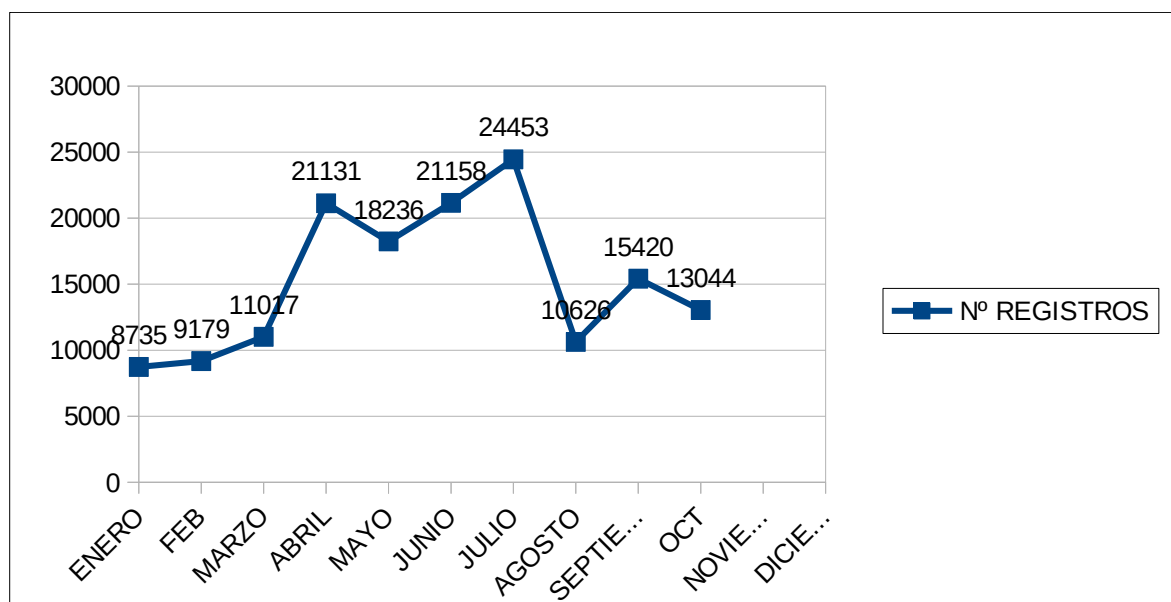


INFORME DETALLADO 010
OCTUBRE 2020

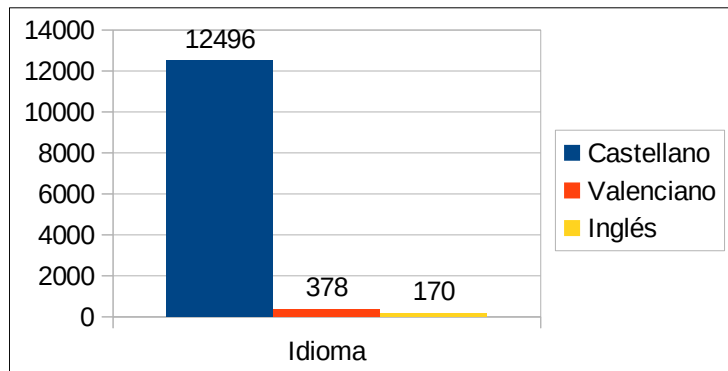
Nº TOTAL DE REGISTROS EN EL MES DE OCTUBRE: 13.044. El total de registros (consultas) desde el inicio del servicio (19.12.16) hasta el 31 de octubre de 2020 es de **339.688**.

EVOLUCIÓN NÚMERO DE REGISTROS POR MESES 2020



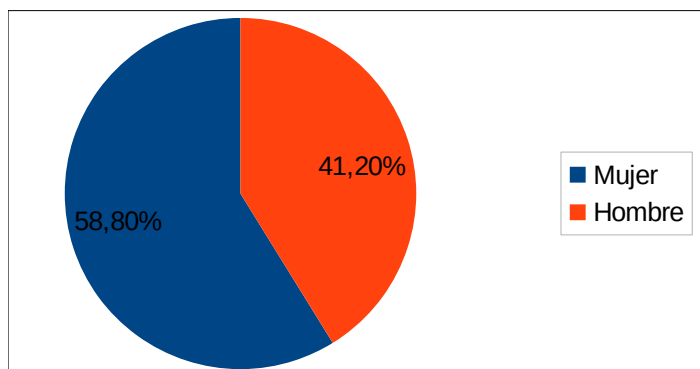
Idiomas

Idioma	Total consultas	%
Castellano	12.496	95,80%
Valenciano	378	2,90%
Inglés	170	1,30%
TOTAL	13.044	100%



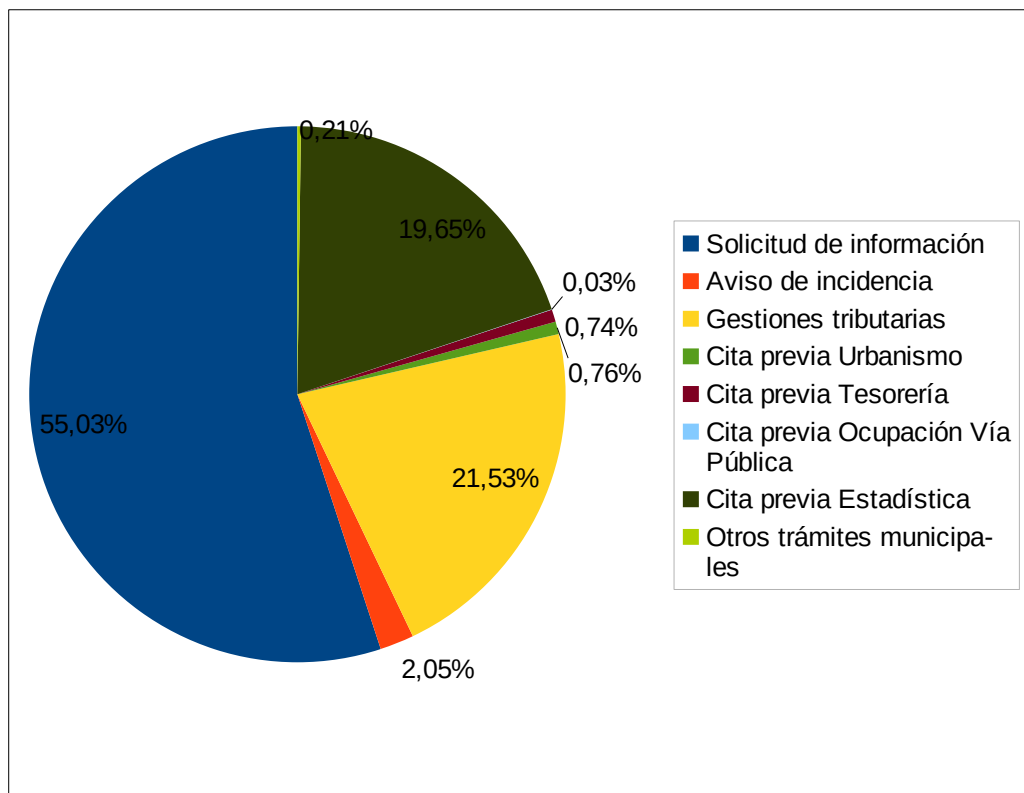
Sexo

Sexo	Total consultas	%
Mujer	7.670	58,80%
Hombre	5.374	41,20%
TOTAL	13044	100%



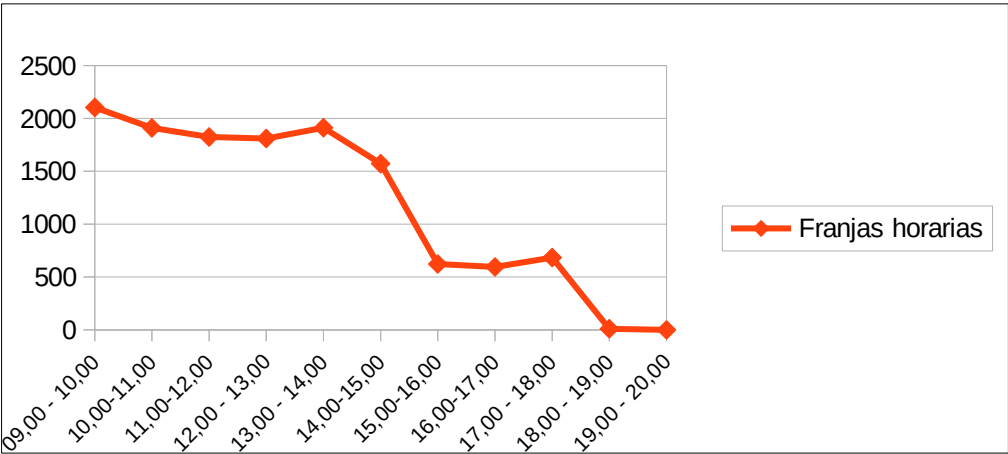
Tipología de consulta

Tipología	Total consultas	%
Solicitud de información	7.178	55,03%
Aviso de incidencia	267	2,05%
Gestiones tributarias	2.809	21,53%
Cita previa Urbanismo	99	0,76%
Cita previa Tesorería	96	0,74%
Cita previa Ocupación Vía Pública	4	0,03%
Cita previa Estadística	2.563	19,65%
Otros trámites municipales	28	0,21%
TOTAL	13044	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	2104	1910	1824	1810	1912	1572	623	595	684	10	0	13044



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

Servicio O Departamento	N° consultas	%
Alcaldía	295	2,26%
Acción Social	160	1,23%
Cementerio	56	0,43%
Comercio y Hostelería	21	0,16%
Consumo	223	1,71%
Contratación	5	0,04%
Cooperación	1	0,01%
Coordinación de Proyectos	-	-
Cultura	17	0,13%
Deportes	36	0,28%
ECON-HAC. Att. Contribuyente	2809	21,53%
ECON-HAC. Intervención	11	0,08%
ECON-HAC. Tesorería	133	1,02%
Educación	32	0,25%
Empleo	25	0,19%
Estadística	4410	33,81%
Fiestas	16	0,12%
Igualdad	2	0,02%
Infraestructuras y Mantenimiento	132	1,01%
Inmigración	45	0,34%
Juventud	-	-
Limpieza Pública	84	0,64%
Medio Ambiente	10	0,08%
Memoria Histórica	1	0,01%
Mercados	8	0,06%
Movilidad y Accesibilidad	305	2,34%
Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática	129	0,99%
Ocupación Vía Pública	37	0,28%
Participación Ciudadana	41	0,31%
Patrimonio	2	0,02%
Plaza de Toros	-	-
Recursos Humanos	224	1,72%
Sanidad	24	0,18%
Seguridad	45	0,34%
Turismo y Playas	13	0,10%
Urbanismo	139	1,07%
URB- Información Urbanística	294	2,25%
URB- Disciplina Urbanística	3	0,02%
URB- Conservación de Inmuebles	6	0,05%
Vivienda	8	0,06%
Otros organismos	366	2,81%
Mancomunidad	11	0,08%
Síndic de Greuges	-	-
Aguas Municipalizadas	5	0,04%
Otros	260	1,99%
SAIC	2572	19,72%
Otros trámites municipales	28	0,21%
TOTAL	13044	100,00%

SERVICIO O DEPARTAMENTO	CONSULTA RELACIONADA CON:	Nº Consultas
<u>1 ALCALDÍA</u>	1.1 Registro General (Horario, Ventanilla Única, compulsa documentos...)	255
	1.2 Asesoría Jurídica (reclamaciones al Ayuntamiento)	9
	1.3 Enlaces Civiles	11
	1.4 Protocolo	
	1.5 Prensa e Imagen	2
	1.6 Normativa municipal vigente	1
	1.7 Otros Alcaldía	17
<u>2 ACCIÓN SOCIAL</u>	2.1 Información General (ayudas emergencia, asistencia domiciliaria, dependencia...)	76
	2.2 Centros Sociales (Equipo de atención e intervención: trabajadores sociales, psicólogos, educadores...)	74
	2.3 Centros Comunitarios (Actividades, solicitud de espacios...)	1
	2.4 Centros Municipales de Mayores (talleres, actividades...)	2
	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	6
<u>3 CEMENTERIO</u>	3.1 Información General (horarios, acceso...)	51
	3.2 Trámites funerarios	3
	3.3 Mantenimiento de instalaciones	1
	3.4 Otros Cementerio	1
<u>4 COMERCIO Y HOSTELERÍA</u>	4.1 Información General (festivos autorizados apertura...)	11
	4.2 Otros Comercio y Hostelería	10
<u>5 CONSUMO</u>	5.1 Información General	4
	5.2 Centro de Recursos de Consumo (talleres...)	1
	5.3 OMIC- Oficina Municipal de Atención al Consumidor	217
	5.4 Otros Consumo	1
<u>6 CONTRATACIÓN</u>	6.1 Información General (contratar con el ayto, Mesa de Contratación, Registro de Licitadores...)	5
	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	1
	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>	9.1 Información General (horarios, espacios, agenda cultural...)	13
	9.2 Aula Abierta (actividades, talleres...)	2
	9.3 Otros Cultura	2
<u>10 DEPORTES</u>	10.1 Información General (Deporte Escolar, horarios, instalaciones, inscripciones en actividades...)	32
	10.2 Reserva de instalaciones	1
	10.3 Otros Deportes	3
<u>ECONOMÍA Y HACIENDA</u>		
<u>11 ECON-HAC. Att. Contribuyente</u>	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...)	350
	11.2 IBI Urbano / Basuras	226
	11.3 IBI rústico	11
	11.4 IVTM	1887
	11.5 IAE	34
	11.6 Pago vados	12
	11.7 Plusvalía	268
	11.8 ICIO	10
	11.9 Otros Atenc. Al Contribuy.	11
<u>12 ECON-HAC. Intervención</u>	12.1 Facturación	6
	12.2 Alta a Terceros	3
	12.3 Otros Intervención	2
<u>13 ECON-HAC. Tesorería</u>	13.1 Cita Previa Tesorería	96
	13.2 Certificado de No Deudas	5

	13.3 Duplicado de recibos	16
	13.4 Otros Tesorería	16
<u>14 EDUCACIÓN</u>	14.1 Información General (colegios públicos, horarios...)	22
	14.2 Matriculación Escolar	8
	14.3 Escuelas Infantiles	
	14.4 Programas y Actividades (absentismo, prevención...)	
	14.5 Otros Educación	2
<u>15 EMPLEO- AGENCIA DESARROLLO LOCAL</u>	15.1 Información General (programas de formación, empleo, actividades...)	15
	15.2 Apoyo a empresarios y emprendedores (Viveros de Empresas – Centro de Emprendedores)	7
	15.3 Solicitud espacios polivalentes	
	15.4 Otros Empleo	3
<u>16 ESTADÍSTICA</u>	16.1 Callejero Urbano	2
	16.2 Reposición placas denominación vías públicas	
	16.3 Censo Electoral - Elecciones	
	16.4 Información General Padrón Municipal (documentación, autorizaciones, informes- certificados, altas, modificaciones...)	1843
	16.5 Cita Previa Estadística	2563
	16.6 Otros Estadística	2
<u>17 FIESTAS</u>	17.1 Información General (programas, horarios, eventos...)	13
	17.2 Solicitudes (reserva de espacios, actos en la vía pública...)	
	17.3 Otros Fiestas	3
<u>18 IGUALDAD</u>	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)	2
	18.3 Otros Igualdad	
<u>19 INFRAESTRUCTURAS Y MANTENIMIENTO</u>	19.1 Alumbrado Público	45
	19.2 Mantenimiento Dependencias y Colegios	
	19.3 Mantenimiento Instalaciones Deportivas	
	19.4 Señalización provisional (trapas levantadas, agujeros...)	

	19.5 Mobiliario Urbano	5
	19.6 Zonas Verdes	51
	19.7 Vías y Obras	28
	19.8 Otros Infraestructuras	3
<u>20 INMIGRACIÓN</u>	20.1 Información General (horarios, actividades, eventos...)	15
	20.2 Oficina de Atención a las Personas Migradas	7
	20.3 Informes de Habitabilidad	21
	20.4 Otros Inmigración	2
<u>21 JUVENTUD</u>	21.1 Información General (horarios, actividades, programas...)	
	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...)	28
	22.2 Incidencias	54
	22.3 Otros limpieza	2
<u>23 MEDIO AMBIENTE</u>	23.1 Información General (actividades, protección/educación medioambiental, eventos...)	7
	23.2 Otros Medio Ambiente	3
<u>24 MEMORIA HISTÓRICA</u>	24.1 Información General (refugios antiaéreos, Centro Interpretación Guerra Civil...)	1
-		
	24.2 Otros Memoria Histórica	
<u>25 MERCADOS</u>	25.1 Información General (horarios, instalaciones...)	5
	25.2 Traspasos, cesiones... de puestos (mercados interiores y mercadillos)	3
	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...)	23
	26.2 Sala de Control de Tráfico (Semáforos)	2
	26.3 Transporte Público (bonos transporte, apps de pago bus...)	1
	26.4 Sanciones	227
	26.5 Vados	23
	26.6 Solicitud ocupación calzada (contenedores obra, mudanza, grúas elevadoras...)	26
	26.7 Otros Movilidad	3

<u>27 NUEVAS TECNOLOGÍAS, INNOVACIÓN E INFORMÁTICA</u>	27.1 Sede Electrónica	70
	27.2 Tarjeta Ciudadana Alicante (TCA)- Certif. Digital	52
	27.3 Otros Informática	7
<u>28 OCUPACIÓN VÍA PÚBLICA</u>	28.1 Cita Previa Ocupación Vía Pública	4
	28.2 Solicitud autorización uso de espacios públicos (veladores, casetas, puestos ambulantes, banderolas farolas...)	28
	28.3 Otros Ocupación Vía Pública	5
<u>29 PARTICIPACIÓN CIUDADANA</u>	29.1 Información General (Registro Asociaciones...)	12
	29.2 Espacio de Participación Ciudadana (propuestas servicios, recursos... de nueva creación para mejorar la ciudad).	2
	29.3 Juntas de Distrito	27
	29.4 Otros Participación Ciudadana	
<u>30 PATRIMONIO</u>	30.1 Información General (titularidad municipal, cesiones de terrenos particulares al ayto...)	1
	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...)	7
	32.2 Oposiciones, bolsas de empleo, concursos.	212
	32.3 Becas/ prácticas	
	32.4 Convenios	
	32.5 Otros RRHH	5
<u>33 SANIDAD</u>	33.1 Información General	7
	33.2 Denuncias Sanitarias	2
	33.3 Protección Animal (padrón animales, permisos razas peligrosas, avisos...)	14

	33.4 Otros Sanidad	1
<u>34 SEGURIDAD</u>	34.1 Información General (actividades, eventos...)	6
	34.2 Policía Local (depósitos vehículos, objetos perdidos, informes policiales...)	39
	34.3 Bomberos	
	34.4 Protección Civil- Agrupación Voluntarios	
	34.5 Otros Seguridad	
<u>35 TURISMO Y PLAYAS- PATRONATO</u>	35.1 Información General Turismo (actividades, eventos...)	9
	35.2 Información Playas (autorización pesca deportiva, playas caninas, socorristas, accesibilidad, pasarelas, lavapies...)	4
	35.3 Otros Turismo y Playas	
<u>36 URBANISMO</u>	36.1 Cita Previa Urbanismo	99
	36.2 Información proyectos en vía pública	1
	36.3 Información proyectos edificios públicos	
	36.4 Otros Urbanismo	39
<u>37 URB- Información Urbanística</u>	37.1 Infracciones y sanciones urbanísticas	2
	37.2 Autorizaciones ocupación vía pública en materia de urbanismo (no calzadas).	7
	37.3 Información General sobre licencias de obra, cédulas de habitabilidad, aperturas, actividades y revisión documental	261
	37.4 Información sobre tasas, vista de expedientes y reproducción de documentos.	24
<u>38 URB- Disciplina Urbanística</u>	38.1 Denuncias por modificaciones o molestias en locales o edificios privados	3
<u>39 URB- Conservación de Inmuebles</u>	39.1 Inmuebles abandonados	
	39.2 Desperfectos en viviendas y locales particulares	3
	39.3 Solares particulares	3
<u>40 VIVIENDA</u>	40.1 Información General (alquileres, cesión espacios...)	6
	40.2 Asesoramiento y mediación conflictos hipotecarios	1
	40.3 Intermediación Social Inmobiliaria	
	40.4 Otros Vivienda	1

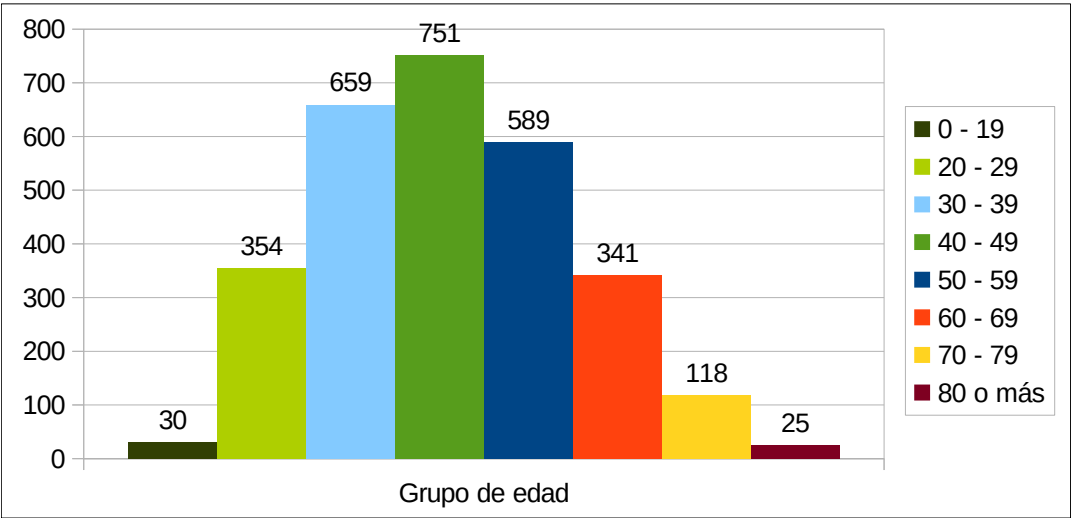
<u>41 OTROS ORGANISMOS</u>	41.1 Otros organismos (Diputación, Consellería- TRAM, otros aytos, Subdelegación....)	366
<u>42 MANCOMUN.</u>	42.1 Mancomunidad (desratizaciones, desinsectaciones...)	11
<u>43 SÍNDIC DE GREUGES</u>	43.1 Síndic de Greuges	
<u>44 AGUAS MUN.</u>	44.1 Aguas Municipalizadas (agua potable, alcantarillado...)	5
<u>45 OTROS</u>	45.1 Otros (Vectalia, Iberdrola...)	260
<u>46 SAIC</u>	46.1 OAC	2568
	46.2 010	3
	46.3 Oficina Sugerencias y Reclamaciones	
	46.4 Oficina de Relaciones con el usuario/a	1
	46.5 Redes Sociales	
	46.6 Otros SAIC	
<u>Otros trámites municipales</u>		28
<u>TOTAL</u>		13044

DATOS ENCUESTAS OCTUBRE 2020 – PERFIL USUARIOS/AS

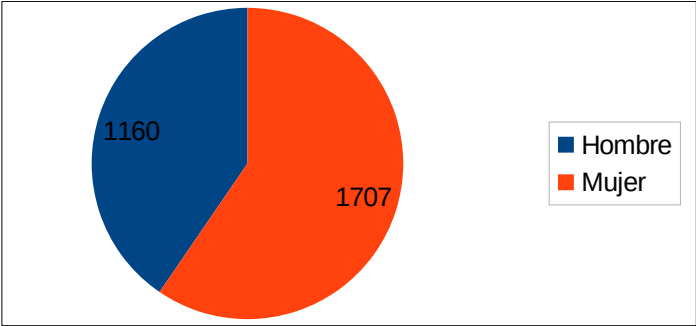
En octubre de 2020 de los **13.044** registros, **2.867** usuarios/as han realizado la encuesta de satisfacción; representando un **21,98%** del total de consultas realizadas.

El **97,9%** de las consultas han resultado satisfactorias en cuanto a la información solicitada. Un **80,96 %** de las personas que han contestado a la encuesta reside en Alicante.

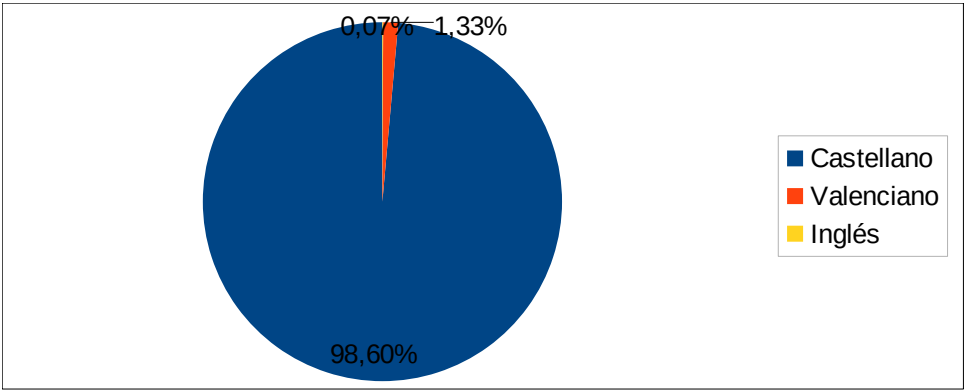
Nº encuestas por franja de edad



Nº encuestas por sexo

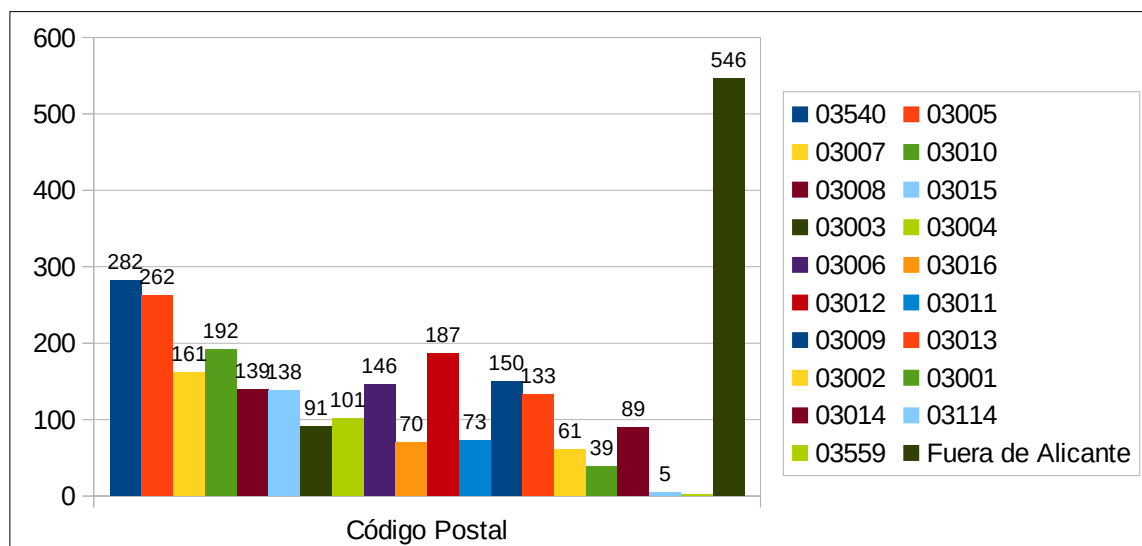


% encuestas por lengua

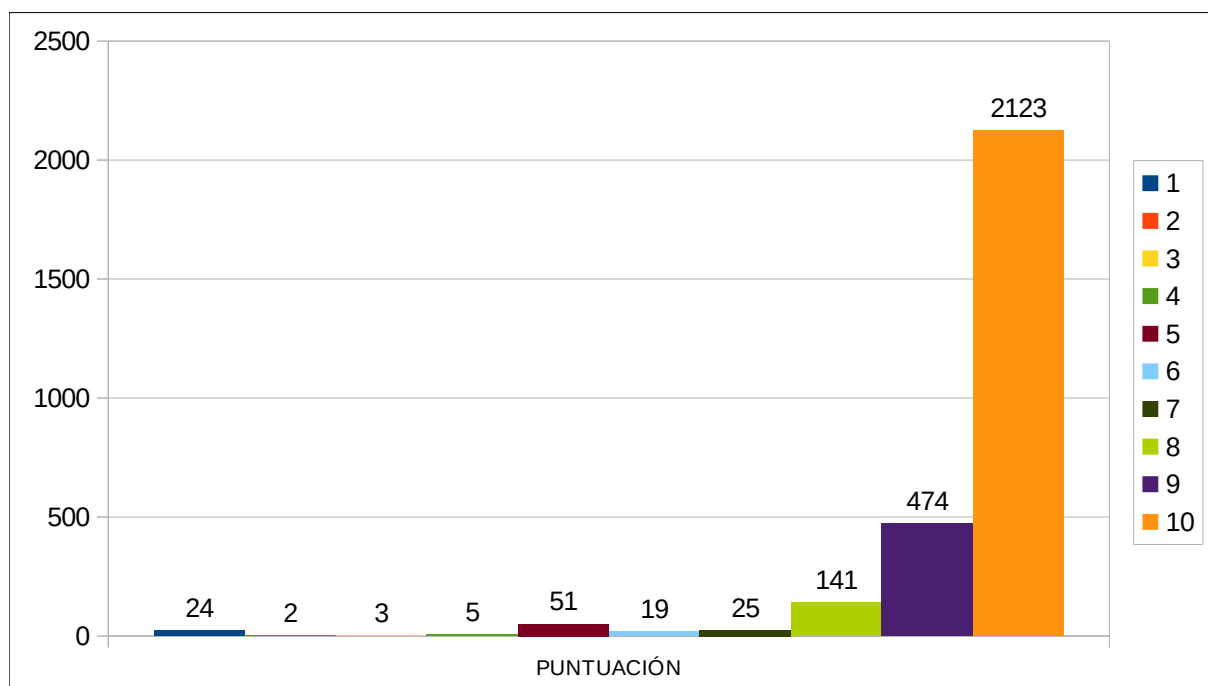


Nº encuestas por código postal

CÓDIGO POSTAL	Nº LLAMADAS POR CÓDIGO POSTAL	%
03540 – Playa San Juan (Avda. Niza- Miriam Blasco- Avda. Capiscol)	282	9,84%
03005 – Avda. Estación- San Blas- Polígono S. Blas	262	9,14%
03007- Benalúa- Crtra. Ocaña- Mercalicante	161	5,62%
03010- Campoamor- Avda. Alcoy- Maestro Alonso- Avda. Unicef	192	6,70%
03008- Polígono Babel- El Palmeral- Crtra. Saladar	139	4,85%
03015- Avda. Denia- Sportclub- Alonso Cano	138	4,81%
03003- Gadea- Avda. Estación- Muelle Poniente	91	3,17%
03004- Alfonso El Sabio- Jaime II- Castillo San Fernando	101	3,52%
03006- Alipark- C. Asís- Pla de la Vallonga	146	5,09%
03016- Albufereta- Avda. Denia- Pza. Mar 2	70	2,44%
03012- Pza. Toros- Maestro Alonso- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo	187	6,52%
03011- Virgen del Remedio – Ciudad Jardín	73	2,55%
03009- Tómbola – Rabasa- Divina Pastora	150	5,23%
03013- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo- Pza. Toros- Pza. Mar 2- Jesuítas	133	4,64%
03002- Postiguet- Jaime II- Teatro Principal- Rambla	61	2,13%
03001- Gadea- Alfonso El Sabio- Rambla- Meliá- Muelle Levante	39	1,36%
03014- Sidi Ifni- Nou Alacant- Cuatrocientas Viviendas	89	3,10%
03114 – Pol. Atalayas - Bacarot	5	0,17%
03559 – Orgegia- Sta. Faz	2	0,07
Fuera de Alicante	546	19,04%
Total	2867	100,00%



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



Ayuntamiento de Alicante

Departamento de Calidad y Atención a la Ciudadanía. Noviembre 2020.