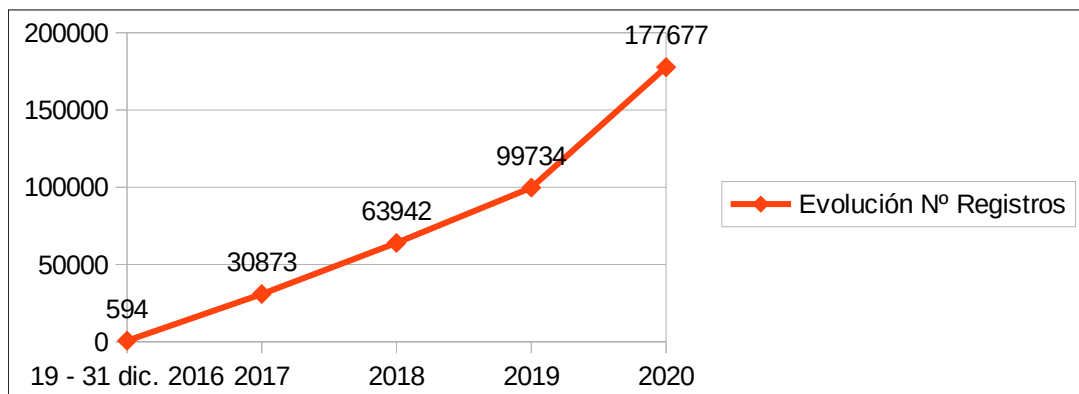


INFORME DETALLADO 010 ANUAL 2020

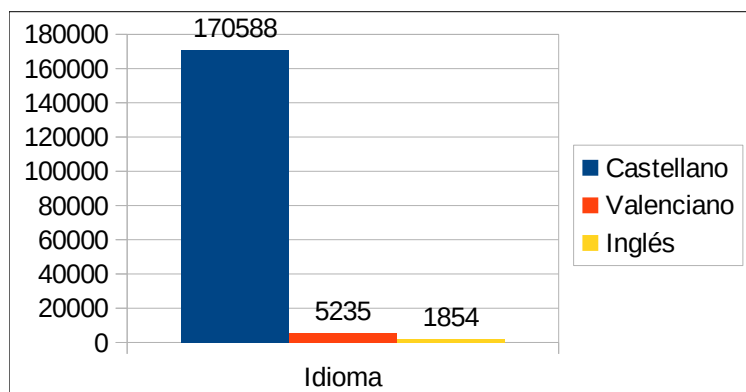
Nº TOTAL DE REGISTROS EN EL AÑO 2020: A lo largo de 2020 se producen un total de **177.677 registros**.

EVOLUCIÓN DEL Nº DE REGISTROS: Desde el inicio del servicio del 010 el 19 de diciembre de 2016 hasta el 31 de diciembre de 2020 se producen un total de **372.820 registros**.



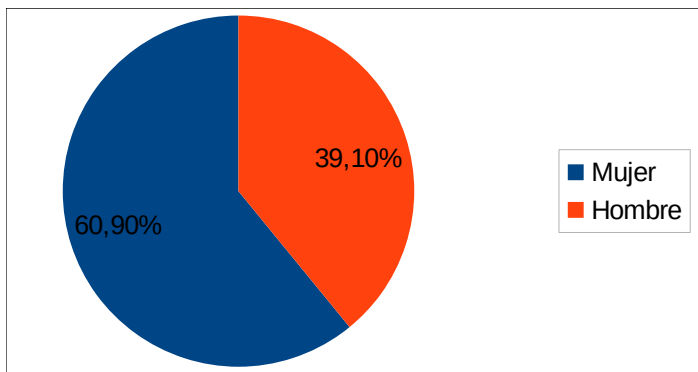
Idiomas

Idioma	Total consultas	%
Castellano	170.588	96,01%
Valenciano	5.235	2,95%
Inglés	1854	1,04%
TOTAL	177.677	100%



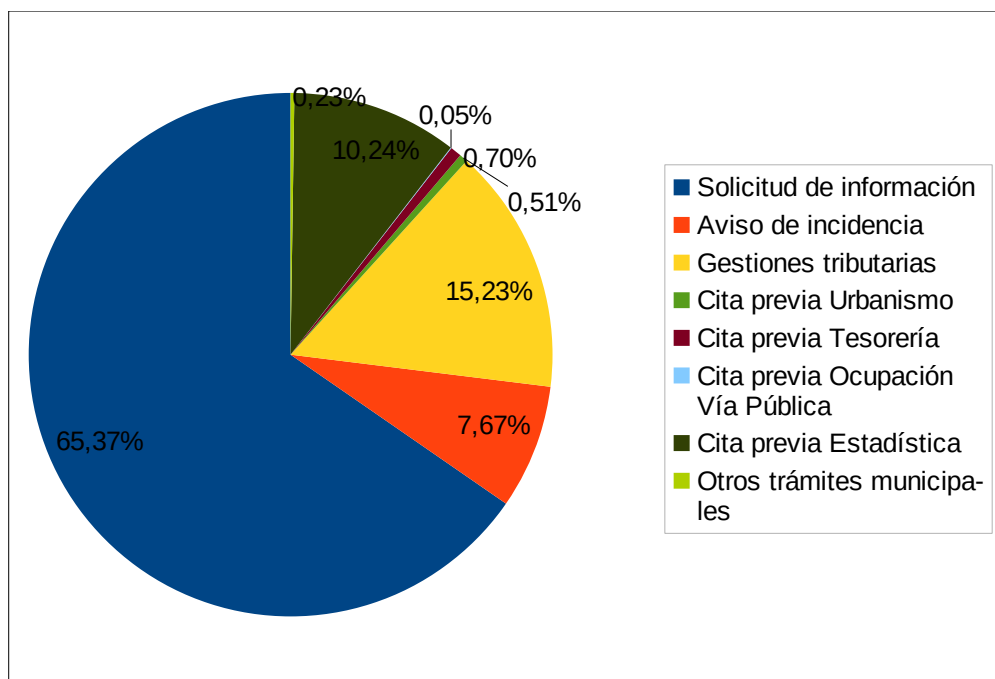
Sexo

Sexo	Total consultas	%
Mujer	108.205	60,90%
Hombre	69.472	39,10%
TOTAL	177.677	100 %



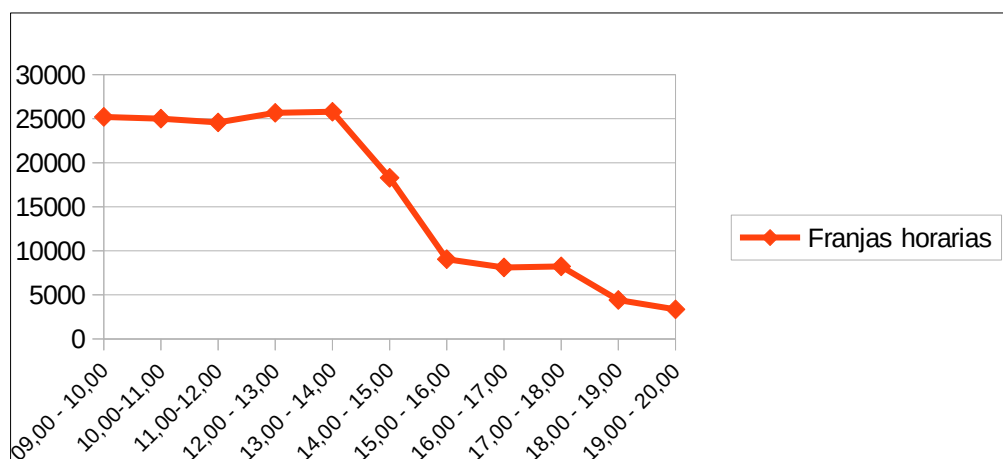
Tipología de consulta

Tipología	Total consultas	%
Solicitud de información	116.142	65,37%
Aviso de incidencia	13.621	7,67%
Gestiones tributarias	27.066	15,23%
Cita previa Urbanismo	914	0,51%
Cita previa Tesorería	1.250	0,70%
Cita previa Ocupación Vía Pública	90	0,05%
Cita previa Estadística	18.189	10,24%
Otros trámites municipales	405	0,23%
TOTAL	177.677	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	Total a 20:00
Total	25196	24998	24577	25667	25784	18289	9048	8114	8228	4423	3353	177677



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

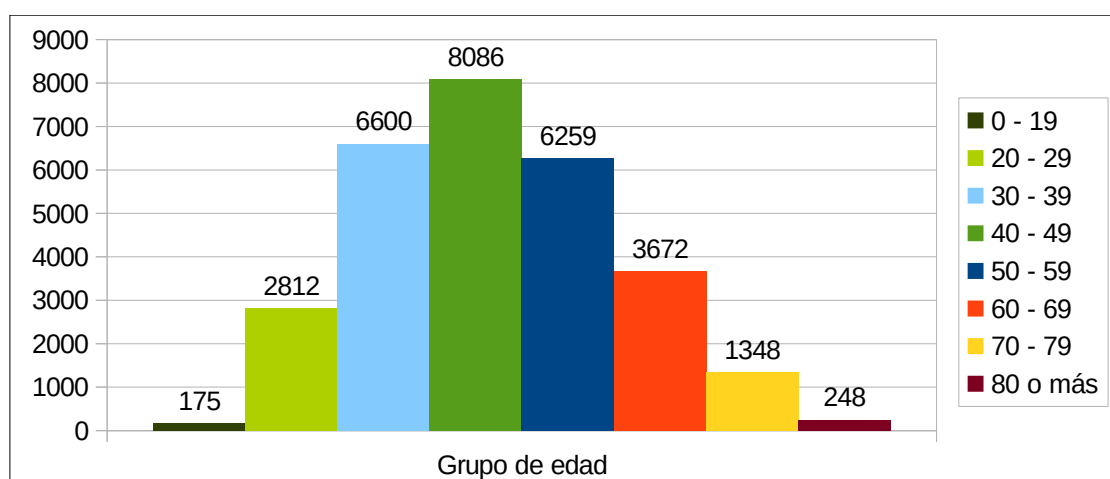
Servicio O Departamento	N° consultas	%
Alcaldía	3647	2,05%
Acción Social	20611	11,60%
Cementerio	231	0,13%
Comercio y Hostelería	195	0,11%
Consumo	2831	1,59%
Contratación	154	0,09%
Cooperación	159	0,09%
Coordinación de Proyectos	8	0,00%
Cultura	348	0,20%
Deportes	274	0,15%
ECON-HAC. Att. Contribuyente	27066	15,23%
ECON-HAC. Intervención	274	0,15%
ECON-HAC. Tesorería	2022	1,14%
Educación	617	0,35%
Empleo	600	0,34%
Estadística	71025	39,97%
Fiestas	413	0,23%
Igualdad	21	0,01%
Infraestructuras y Mantenimiento	1906	1,07%
Inmigración	437	0,25%
Juventud	32	0,02%
Limpieza Pública	1500	0,84%
Medio Ambiente	174	0,10%
Memoria Histórica	4	0,00%
Mercados	236	0,13%
Movilidad y Accesibilidad	4338	2,44%
Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática	2090	1,18%
Ocupación Vía Pública	920	0,52%
Participación Ciudadana	556	0,31%
Patrimonio	38	0,02%
Plaza de Toros	7	0,00%
Recursos Humanos	1537	0,87%
Sanidad	826	0,46%
Seguridad	1105	0,62%
Turismo y Playas	459	0,26%
Urbanismo	1341	0,75%
URB- Información Urbanística	4249	2,39%
URB- Disciplina Urbanística	92	0,05%
URB- Conservación de Inmuebles	166	0,09%
Vivienda	319	0,18%
Otros organismos	5960	3,35%
Mancomunidad	297	0,17%
Síndic de Greuges	2	0,001%
Aguas Municipalizadas	84	0,05%
Otros	2961	1,67%
SAIC	15545	8,75%
TOTAL	177677	100,00%

DATOS ENCUESTAS ANUAL 2020 – PERFIL USUARIOS/AS

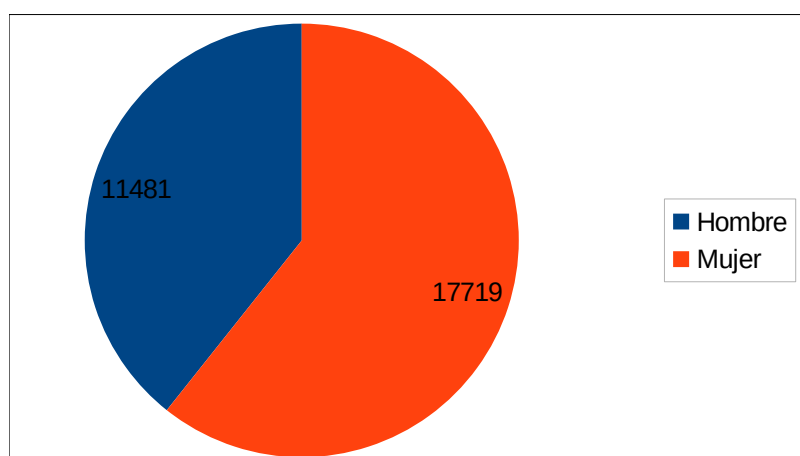
En 2020 de los **177.677** registros, **29.200** usuarios/as han realizado la encuesta de satisfacción; representando un 16,43% del total de consultas realizadas.

El 97,1% de las consultas han resultado satisfactorias en cuanto a la información solicitada. Un 80,7% de las personas que han contestado a la encuesta reside en Alicante.

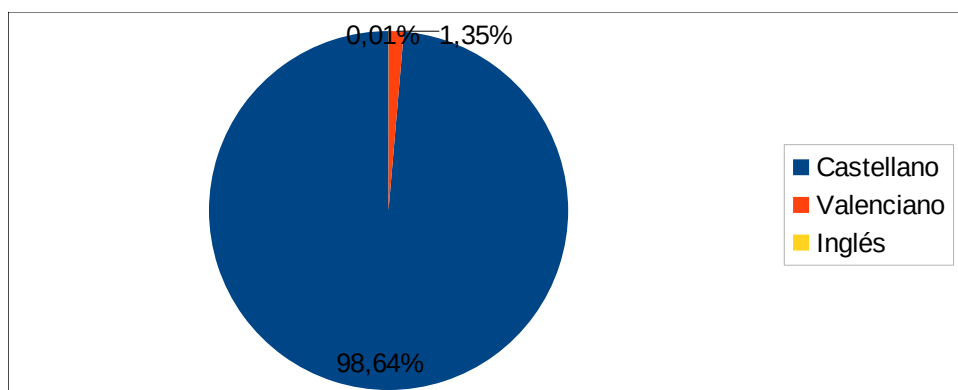
Nº encuestas por franja de edad



Nº encuestas por sexo

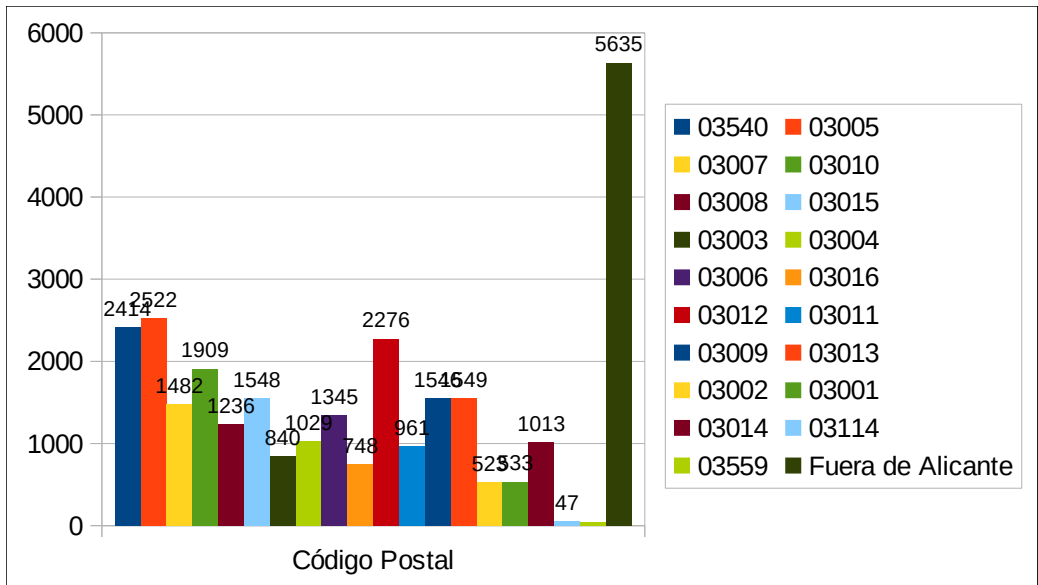


% encuestas por lengua



Nº encuestas por código postal

CÓDIGO POSTAL	Nº LLAMADAS POR CÓDIGO POSTAL	%
03540 – Playa San Juan (Avda. Niza- Miriam Blasco- Avda. Capiscol)	2414	8,27%
03005 – Avda. Estación- San Blas- Polígono S. Blas	2522	8,64%
03007- Benalúa- Crtra. Ocaña- Mercalicante	1482	5,08%
03010- Campoamor- Avda. Alcoy- Maestro Alonso- Avda. Unicef	1909	6,54%
03008- Polígono Babel- El Palmeral- Crtra. Saladar	1236	4,23%
03015- Avda. Denia- Sportclub- Alonso Cano	1548	5,30%
03003- Gadea- Avda. Estación- Muelle Poniente	840	2,88%
03004- Alfonso El Sabio- Jaime II- Castillo San Fernando	1029	3,52%
03006- Alipark- C. Asís- Pla de la Vallonga	1345	4,61%
03016- Albufereta- Avda. Denia- Pza. Mar 2	748	2,56%
03012- Pza. Toros- Maestro Alonso- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo	2276	7,79%
03011- Virgen del Remedio – Ciudad Jardín	961	3,29%
03009- Tómbola – Rabasa- Divina Pastora	1546	5,29%
03013- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo- Pza. Toros- Pza. Mar 2- Jesuítas	1549	5,30%
03002- Postiguet- Jaime II- Teatro Principal- Rambla	523	1,79%
03001- Gadea- Alfonso El Sabio- Rambla- Meliá- Muelle Levante	533	1,83%
03014- Sidi Ifni- Nou Alacant- Cuatrocientas Viviendas	1013	3,47%
03114 – Pol. Atalayas - Bacarot	47	0,16%
03559 – Orgegia- Sta. Faz	44	0,15%
Fuera de Alicante	5635	19,30%
Total	29200	100,00%



Valoración de la atención recibida

(Puntuar del 1 al 10 donde 1 representa "Nada satisfactorio" y 10 "Muy satisfactorio")

