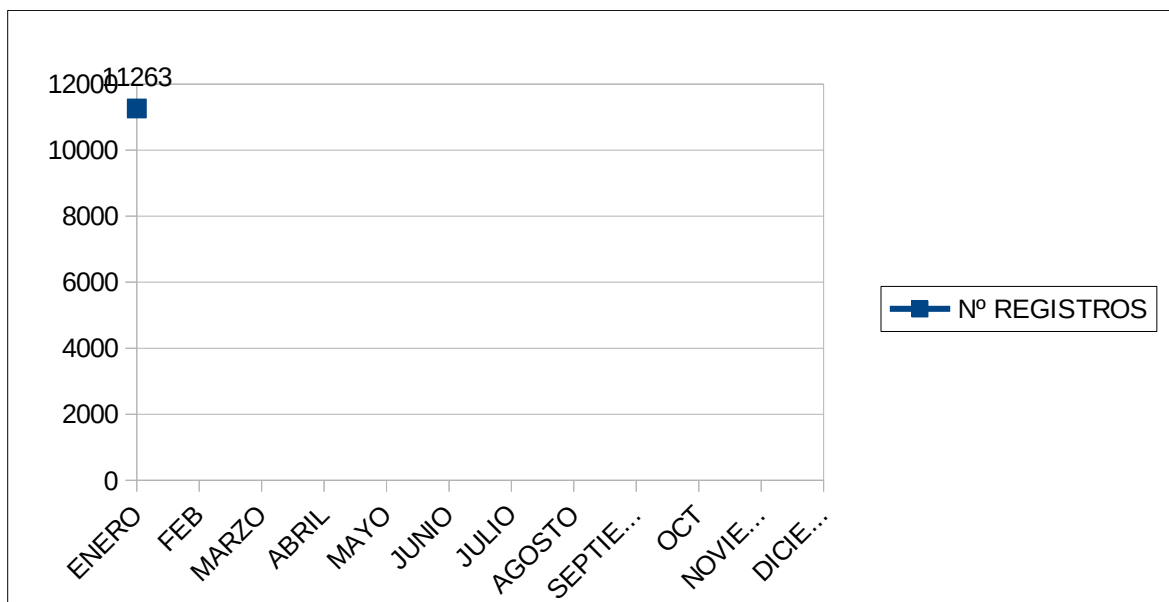


INFORME DETALLADO 010
ENERO 2021

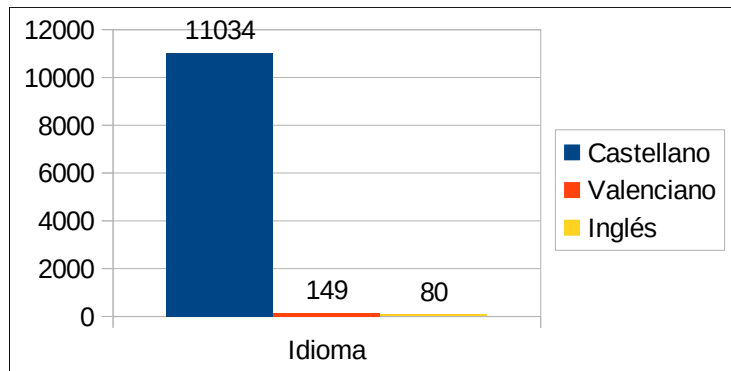
Nº TOTAL DE REGISTROS EN EL MES DE ENERO: 11.263. El total de registros (consultas) desde el inicio del servicio (19.12.16) hasta el 31 de enero de 2021 es de **222.107**.

EVOLUCIÓN NÚMERO DE REGISTROS POR MESES 2021



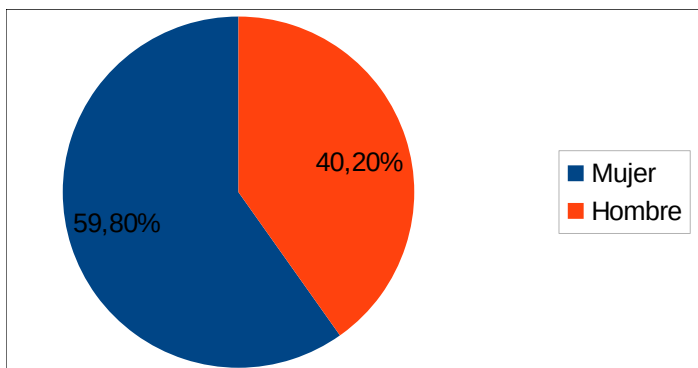
Idiomas

Idioma	Total consultas	%
Castellano	11.034	97,97%
Valenciano	149	1,32%
Inglés	80	0,71%
TOTAL	11263	100%



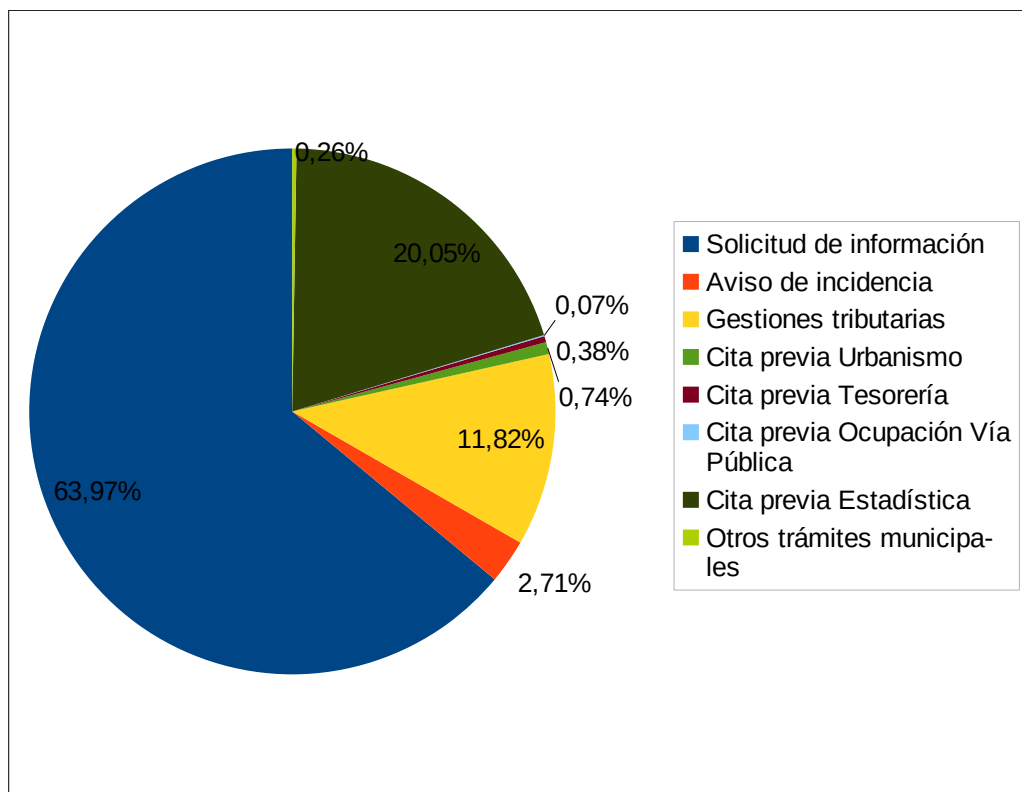
Sexo

Sexo	Total consultas	%
Mujer	6.735	59,80%
Hombre	4.528	40,20%
TOTAL	11263	100%



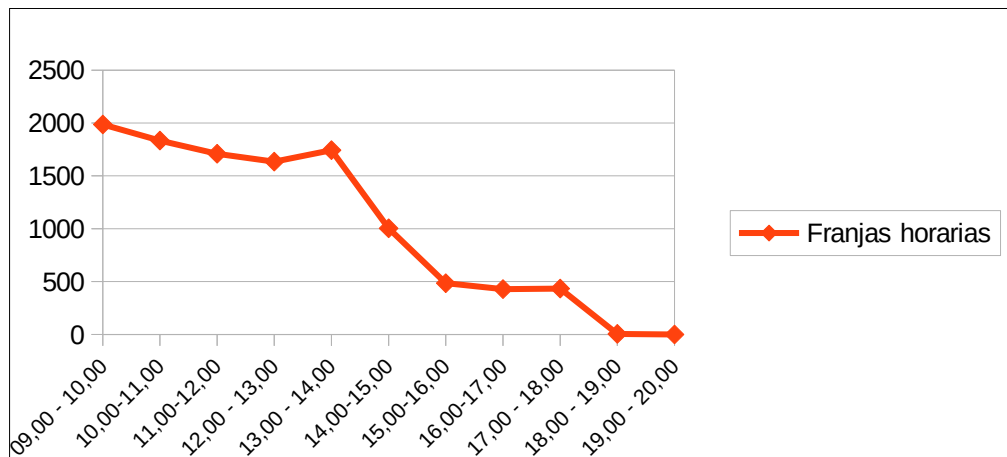
Tipología de consulta

Tipología	Total consultas	%
Solicitud de información	7.206	63,98%
Aviso de incidencia	305	2,71%
Gestiones tributarias	1.331	11,82%
Cita previa Urbanismo	83	0,74%
Cita previa Tesorería	43	0,38%
Cita previa Ocupación Vía Pública	8	0,07%
Cita previa Estadística	2.258	20,05%
Otros trámites municipales	29	0,26%
TOTAL	11.263	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	1986	1834	1709	1634	1743	1004	485	429	434	5	0	11263



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

Servicio O Departamento	N° consultas	%
Alcaldía	160	1,42%
Acción Social	237	2,10%
Cementerio	12	0,11%
Comercio y Hostelería	20	0,18%
Consumo	273	2,42%
Contratación	14	0,12%
Cooperación	-	-
Coordinación de Proyectos	1	0,01%
Cultura	18	0,16%
Deportes	17	0,15%
ECON-HAC. Att. Contribuyente	1331	11,82%
ECON-HAC. Intervención	29	0,26%
ECON-HAC. Tesorería	77	0,68%
Educación	44	0,39%
Empleo	41	0,36%
Estadística	3834	34,04%
Fiestas	23	0,20%
Igualdad	1	0,01%
Infraestructuras y Mantenimiento	154	1,37%
Inmigración	49	0,44%
Juventud	3	0,03%
Limpieza Pública	96	0,85%
Medio Ambiente	18	0,16%
Memoria Histórica	1	0,01%
Mercados	18	0,16%
Movilidad y Accesibilidad	352	3,13%
Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática	143	1,27%
Ocupación Vía Pública	30	0,27%
Participación Ciudadana	27	0,24%
Patrimonio	5	0,04%
Plaza de Toros	-	-
Recursos Humanos	26	0,23%
Sanidad	29	0,26%
Seguridad	60	0,53%
Turismo y Playas	12	0,11%
Urbanismo	124	1,10%
URB- Información Urbanística	398	3,53%
URB- Disciplina Urbanística	3	0,03%
URB- Conservación de Inmuebles	8	0,07%
Vivienda	17	0,15%
Otros organismos	610	5,42%
Mancomunidad	3	0,03%
Síndic de Greuges	-	-
Aguas Municipalizadas	4	0,04%
Otros	214	1,90%
SAIC	2698	23,95%
Otros trámites municipales	29	0,26%
TOTAL	11263	100,00%

SERVICIO O DEPARTAMENTO	CONSULTA RELACIONADA CON:	N° Consultas
<u>1 ALCALDÍA</u>	1.1 Registro General (Horario, Ventanilla Única, compulsa documentos...)	123
	1.2 Asesoría Jurídica (reclamaciones al Ayuntamiento)	7
	1.3 Enlaces Civiles	13
	1.4 Protocolo	1
	1.5 Prensa e Imagen	6
	1.6 Normativa municipal vigente	1
	1.7 Otros Alcaldía	9
<u>2 ACCIÓN SOCIAL</u>	2.1 Información General (ayudas emergencia, asistencia domiciliaria, dependencia...)	128
	2.2 Centros Sociales (Equipo de atención e intervención: trabajadores sociales, psicólogos, educadores...)	99
	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	9
<u>3 CEMENTERIO</u>	3.1 Información General (horarios, acceso...)	11
	3.2 Trámites funerarios	1
	3.3 Mantenimiento de instalaciones	
	3.4 Otros Cementerio	
<u>4 COMERCIO Y HOSTELERÍA</u>	4.1 Información General (festivos autorizados apertura...)	14
	4.2 Otros Comercio y Hostelería	6
<u>5 CONSUMO</u>	5.1 Información General	25
	5.2 Centro de Recursos de Consumo (talleres...)	1
	5.3 OMIC- Oficina Municipal de Atención al Consumidor	245
	5.4 Otros Consumo	2
<u>6 CONTRATACIÓN</u>	6.1 Información General (contratar con el ayto, Mesa de Contratación, Registro de Licitadores...)	13
	6.2 Perfil del Contratante	
	6.3 Otros Contratación	1

<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)	1
	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...)	15
	9.2 Aula Abierta (actividades, talleres...)	3
	9.3 Otros Cultura	
<u>10 DEPORTES</u>	10.1 Información General (Deporte Escolar, horarios, instalaciones, inscripciones en actividades...)	16
	10.2 Reserva de instalaciones	
	10.3 Otros Deportes	1
<u>ECONOMÍA Y HACIENDA</u>		
<u>11 ECON-HAC. Att. Contribuyente</u> 1.331 11,82%	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...)	573
	11.2 IBI Urbano / Basuras	245
	11.3 IBI rústico	
	11.4 IVTM	176
	11.5 IAE	23
	11.6 Pago vados	6
	11.7 Plusvalía	286
	11.8 ICIO	12
	11.9 Otros Atenc. Al Contribuy.	10
<u>12 ECON-HAC. Intervención</u>	12.1 Facturación	13
	12.2 Alta a Terceros	10
	12.3 Otros Intervención	6
<u>13 ECON-HAC. Tesorería</u>	13.1 Cita Previa Tesorería	43
	13.2 Certificado de No Deudas	4

	13.3 Duplicado de recibos	7
	13.4 Otros Tesorería	23
<u>14 EDUCACIÓN</u>	14.1 Información General (colegios públicos, horarios...)	16
	14.2 Matriculación Escolar	19
	14.3 Escuelas Infantiles	3
	14.4 Programas y Actividades (absentismo, prevención...)	1
	14.5 Otros Educación	5
<u>15 EMPLEO- AGENCIA DESARROLLO LOCAL</u>	15.1 Información General (programas de formación, empleo, actividades...)	18
	15.2 Apoyo a empresarios y emprendedores (Viveros de Empresas – Centro de Emprendedores)	23
	15.3 Solicitud espacios polivalentes	
	15.4 Otros Empleo	
<u>16 ESTADÍSTICA</u>	16.1 Callejero Urbano	6
3.834 34,04%		
	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...)	1551
	16.5 Cita Previa Estadística	2258
	16.6 Otros Estadística	18
<u>17 FIESTAS</u>	17.1 Información General (programas, horarios, eventos...)	20
	17.2 Solicitudes (reserva de espacios, actos en la vía pública...)	1
	17.3 Otros Fiestas	2
<u>18 IGUALDAD</u>	18.1 Información General (Planes de Igualdad, actividades prevención, proyectos...)	1
	18.2 Unidad de Atención Integral Víctimas de Violencia de Género (Equipo de atención e intervención)	
	18.3 Otros Igualdad	
<u>19 INFRAESTRUCTU RAS Y MANTENIMIENT O</u>	19.1 Alumbrado Público	73
	19.2 Mantenimiento Dependencias y Colegios	10
	19.3 Mantenimiento Instalaciones Deportivas	
	19.4 Señalización provisional (trapas levantadas, agujeros...)	2

	19.5 Mobiliario Urbano	4
	19.6 Zonas Verdes	43
	19.7 Vías y Obras	16
	19.8 Otros Infraestructuras	6
<u>20 INMIGRACIÓN</u>	20.1 Información General (horarios, actividades, eventos...)	23
	20.2 Oficina de Atención a las Personas Migradas	1
	20.3 Informes de Habitabilidad	17
	20.4 Otros Inmigración	8
<u>21 JUVENTUD</u>	21.1 Información General (horarios, actividades, programas...)	3
	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...)	44
	22.2 Incidencias	47
	22.3 Otros limpieza	5
<u>23 MEDIO AMBIENTE</u>	23.1 Información General (actividades, protección/educación medioambiental, eventos...)	16
	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	1
<u>25 MERCADOS</u>	25.1 Información General (horarios, instalaciones...)	14
	25.2 Traspasos, cesiones... de puestos (mercados interiores y mercadillos)	2
	25.3 Otros Mercados	2
<u>26 MOVILIDAD Y ACCESIBILIDAD</u>	26.1 Información General (Zona estacionamiento regulado, azul – naranja, app pago; tarjeta aparcamiento discapacitados, actividades, eventos...)	41
	26.2 Sala de Control de Tráfico (Semáforos)	1
	26.3 Transporte Público (bonos transporte, apps de pago bus...)	5
	26.4 Sanciones	247
	26.5 Vados	22
	26.6 Solicitud ocupación calzada (contenedores obra, mudanza, grúas elevadoras...)	28
	26.7 Otros Movilidad	8

<u>27 NUEVAS TECNOLOGÍAS, INNOVACIÓN E INFORMÁTICA</u>	27.1 Sede Electrónica	66
	27.2 Tarjeta Ciudadana Alicante (TCA)- Certif. Digital	74
	27.3 Otros Informática	3
<u>28 OCUPACIÓN VÍA PÚBLICA</u>	28.1 Cita Previa Ocupación Vía Pública	8
	28.2 Solicitud autorización uso de espacios públicos (veladores, casetas, puestos ambulantes, banderolas farolas...)	18
	28.3 Otros Ocupación Vía Pública	4
<u>29 PARTICIPACIÓN CIUDADANA</u>	29.1 Información General (Registro Asociaciones...)	3
	29.2 Espacio de Participación Ciudadana (propuestas servicios, recursos... de nueva creación para mejorar la ciudad).	22
	29.3 Juntas de Distrito	2
	29.4 Otros Participación Ciudadana	5
<u>30 PATRIMONIO</u>	30.1 Información General (titularidad municipal, cesiones de terrenos particulares al ayto...)	
	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
	32.2 Oposiciones, bolsas de empleo, concursos.	15
	32.3 Becas/ prácticas	1
	32.4 Convenios	
	32.5 Otros RRHH	5
<u>33 SANIDAD</u>	33.1 Información General	8
	33.2 Denuncias Sanitarias	4
	33.3 Protección Animal (padrón animales, permisos razas peligrosas, avisos...)	16
	33.4 Otros Sanidad	1

<u>34 SEGURIDAD</u>	34.1 Información General (actividades, eventos...)	11
	34.2 Policía Local (depósitos vehículos, objetos perdidos, informes policiales...)	38
	34.3 Bomberos	1
	34.4 Protección Civil- Agrupación Voluntarios	2
	34.5 Otros Seguridad	8
<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...)	3
	35.3 Otros Turismo y Playas	
<u>36 URBANISMO</u>	36.1 Cita Previa Urbanismo	83
	36.2 Información proyectos en vía pública	
	36.3 Información proyectos edificios públicos	
	36.4 Otros Urbanismo	41
<u>37 URB- Información Urbanística</u>	37.1 Infracciones y sanciones urbanísticas	6
	37.2 Autorizaciones ocupación vía pública en materia de urbanismo (no calzadas).	4
	37.3 Información General sobre licencias de obra, cédulas de habitabilidad, aperturas, actividades y revisión documental	357
	37.4 Información sobre tasas, vista de expedientes y reproducción de documentos.	31
<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	5
	39.3 Solares particulares	3
<u>40 VIVIENDA</u>	40.1 Información General (alquileres, cesión espacios...)	11
	40.2 Asesoramiento y mediación conflictos hipotecarios	2
	40.3 Intermediación Social Inmobiliaria	
	40.4 Otros Vivienda	4
<u>41 OTROS</u>	41.1 Otros organismos (Diputación, Consellería- TRAM, otros	610

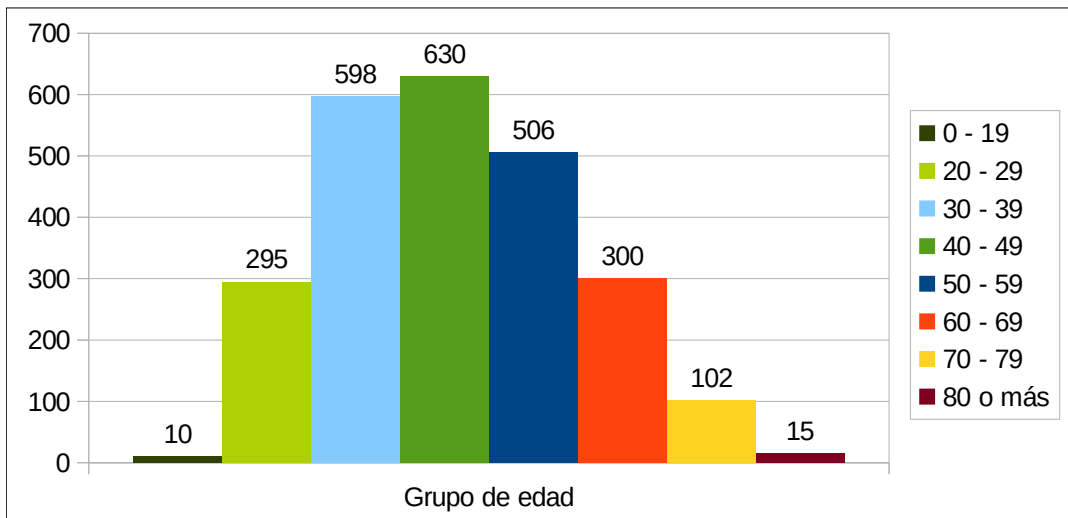
<u>ORGANISMOS</u>	aytos, Subdelegación....)	
<u>42 MANCOMUN.</u>	42.1 Mancomunidad (desratizaciones, desinsectaciones...)	3
<u>43 SÍNDIC DE GREUGES</u>	43.1 Síndic de Greuges	
<u>44 AGUAS MUN.</u>	44.1 Aguas Municipalizadas (agua potable, alcantarillado...)	4
<u>45 OTROS</u>	45.1 Otros (Vectalia, Iberdrola...)	214
<u>46 SAIC</u>	46.1 OAC	2688
2.698	23,95%	
	46.2 010	4
	46.3 Oficina Sugerencias y Reclamaciones	1
	46.4 Oficina de Relaciones con el usuario/a	
	46.5 Redes Sociales	
	46.6 Otros SAIC	5
<u>Otros trámites municipales</u>		29
<u>TOTAL</u>		11263

DATOS ENCUESTAS ENERO 2021 – PERFIL USUARIOS/AS

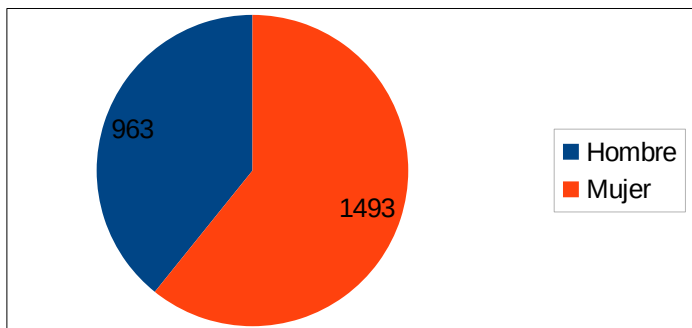
En enero de 2021 de los **11263** registros, **2.456** usuarios/as han realizado la encuesta de satisfacción; representando un **21,81%** del total de consultas realizadas.

El **97,7%** de las consultas han resultado satisfactorias en cuanto a la información solicitada. Un **80,94%** de las personas que han contestado a la encuesta reside en Alicante.

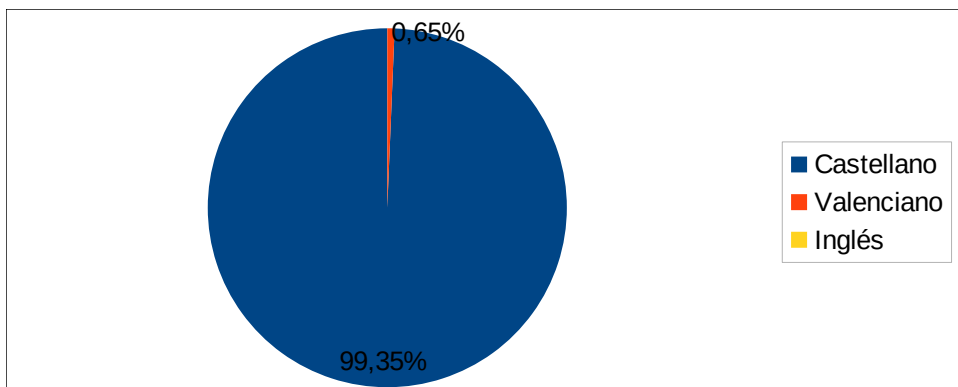
Nº encuestas por franja de edad



Nº encuestas por sexo

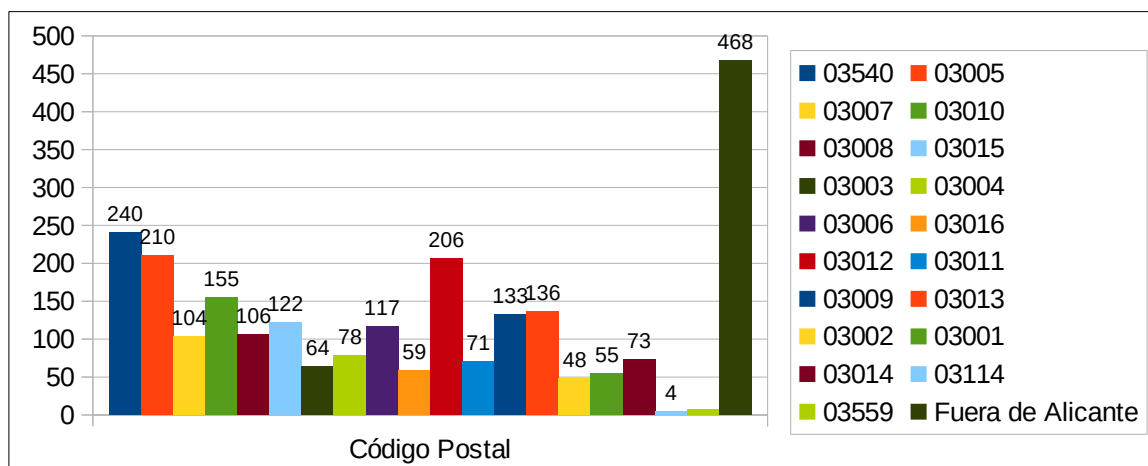


% encuestas por lengua

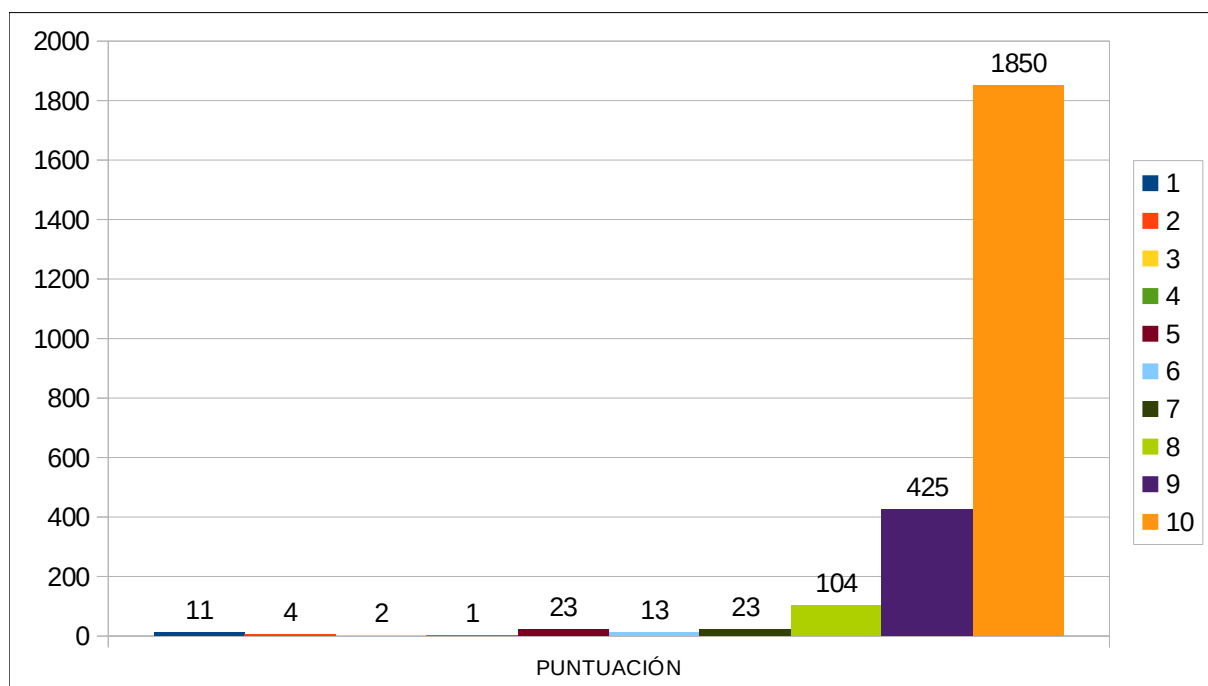


– Nº encuestas por código postal

CÓDIGO POSTAL	Nº LLAMADAS POR CÓDIGO POSTAL	%
03540 – Playa San Juan (Avda. Niza- Miriam Blasco- Avda. Capiscol)	240	9,77%
03005 – Avda. Estación- San Blas- Polígono S. Blas	210	8,55%
03007- Benalúa- Crtra. Ocaña- Mercalicante	104	4,23%
03010- Campoamor- Avda. Alcoy- Maestro Alonso- Avda. Unicef	155	6,31%
03008- Polígono Babel- El Palmeral- Crtra. Saladar	106	4,32%
03015- Avda. Denia- Sportclub- Alonso Cano	122	4,97%
03003- Gadea- Avda. Estación- Muelle Poniente	64	2,61%
03004- Alfonso El Sabio- Jaime II- Castillo San Fernando	78	3,18%
03006- Alipark- C. Asís- Pla de la Vallonga	117	4,76%
03016- Albufereta- Avda. Denia- Pza. Mar 2	59	2,40%
03012- Pza. Toros- Maestro Alonso- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo	206	8,39%
03011- Virgen del Remedio – Ciudad Jardín	71	2,89%
03009- Tómbola – Rabasa- Divina Pastora	133	5,42%
03013- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo- Pza. Toros- Pza. Mar 2- Jesuítas	136	5,54%
03002- Postiguet- Jaime II- Teatro Principal- Rambla	48	1,95%
03001- Gadea- Alfonso El Sabio- Rambla- Meliá- Muelle Levante	55	2,24%
03014- Sidi Ifni- Nou Alacant- Cuatrocientas Viviendas	73	2,97%
03114 – Pol. Atalayas - Bacarot	4	0,16%
03559 – Orgegia- Sta. Faz	7	0,29%
Fuera de Alicante	468	19,06%
Total	2456	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. Febrero 2021.