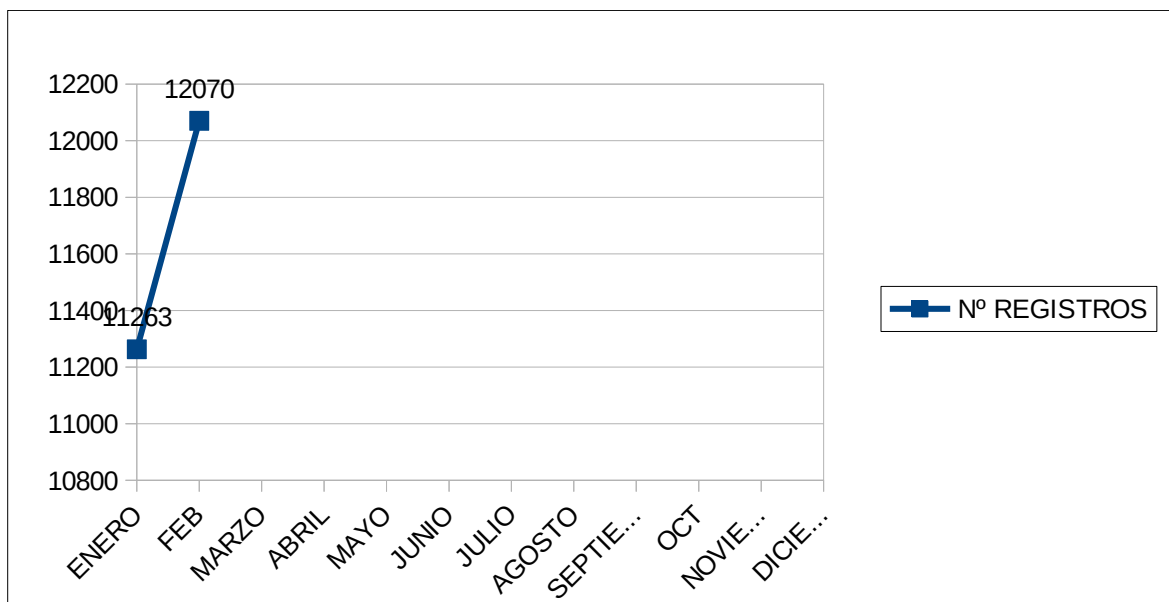


INFORME DETALLADO 010
FEBRERO 2021

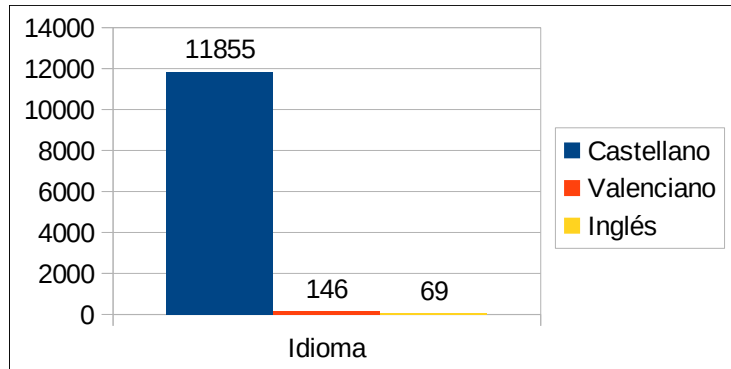
Nº TOTAL DE REGISTROS EN EL MES DE FEBRERO: 12.070. El total de registros (consultas) desde el inicio del servicio (19.12.16) hasta el 28 de febrero de 2021 es de **234.177**.

EVOLUCIÓN NÚMERO DE REGISTROS POR MESES 2021



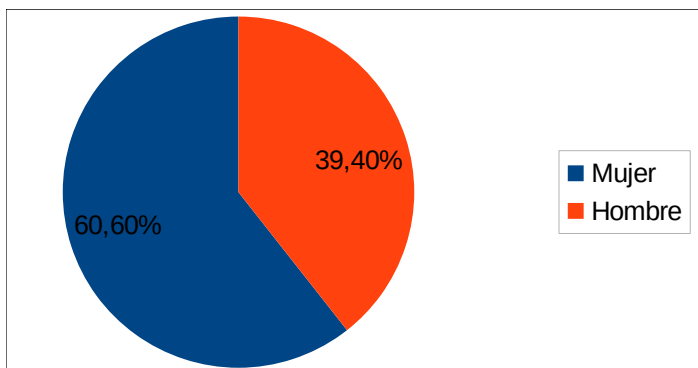
Idiomas

Idioma	Total consultas	%
Castellano	11.855	98,22%
Valenciano	146	1,21%
Inglés	69	0,57%
TOTAL	12.070	100%



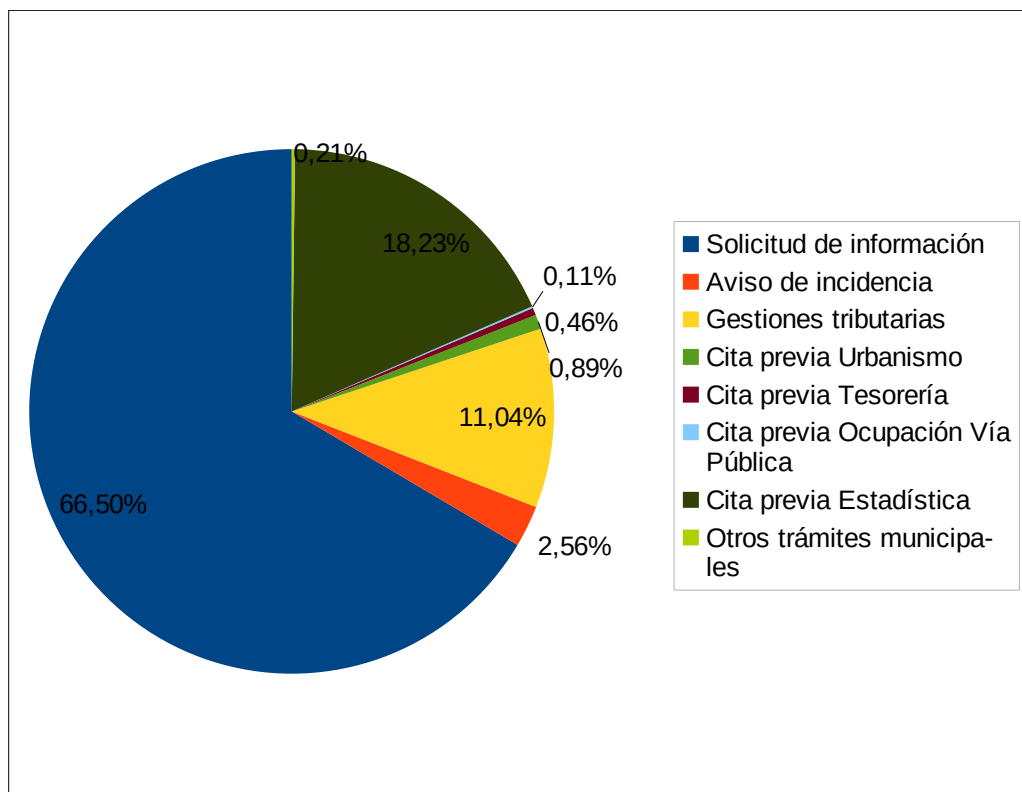
Sexo

Sexo	Total consultas	%
Mujer	7.314	60,60%
Hombre	4.756	39,40%
TOTAL	12070	100%



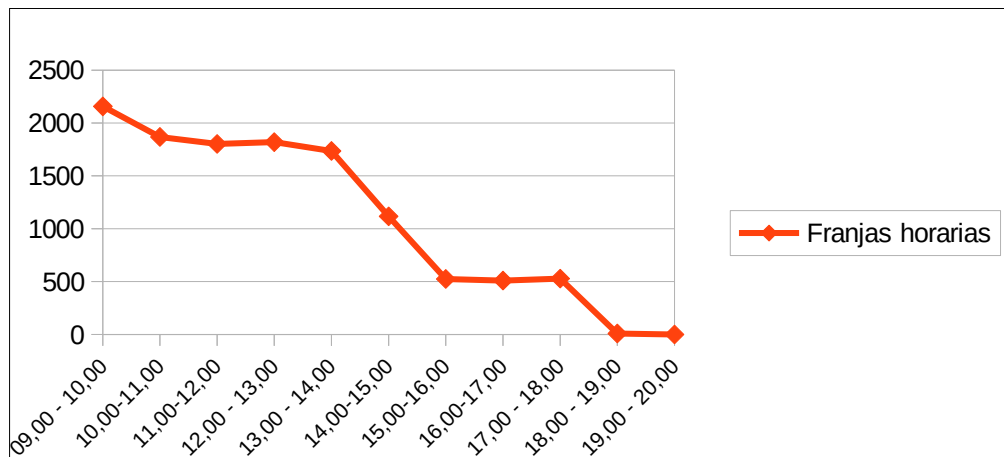
Tipología de consulta

Tipología	Total consultas	%
Solicitud de información	8.028	66,51%
Aviso de incidencia	309	2,56%
Gestiones tributarias	1.332	11,04%
Cita previa Urbanismo	108	0,89%
Cita previa Tesorería	55	0,46%
Cita previa Ocupación Vía Pública	13	0,11%
Cita previa Estadística	2.200	18,23%
Otros trámites municipales	25	0,21%
TOTAL	12070	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	2157	1868	1802	1819	1735	1117	525	510	528	9	0	12070



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

Servicio O Departamento	N° consultas	%
Alcaldía	162	1,34%
Acción Social	199	1,65%
Cementerio	12	0,01%
Comercio y Hostelería	15	0,12%
Consumo	267	2,21%
Contratación	20	0,17%
Cooperación	-	-
Coordinación de Proyectos	-	-
Cultura	25	0,21%
Deportes	12	0,10%
ECON-HAC. Att. Contribuyente	1332	11,04%
ECON-HAC. Intervención	20	0,17%
ECON-HAC. Tesorería	107	0,89%
Educación	32	0,27%
Empleo	103	0,85%
Estadística	3925	32,52%
Fiestas	3	0,02%
Igualdad	1	0,01%
Infraestructuras y Mantenimiento	149	1,23%
Inmigración	47	0,39%
Juventud	3	0,02%
Limpieza Pública	91	0,75%
Medio Ambiente	22	0,18%
Memoria Histórica	-	-
Mercados	13	0,11%
Movilidad y Accesibilidad	378	3,13%
Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática	127	1,05%
Ocupación Vía Pública	52	0,43%
Participación Ciudadana	27	0,22%
Patrimonio	2	0,02%
Plaza de Toros	2	0,02
Recursos Humanos	22	0,18%
Sanidad	22	0,18%
Seguridad	51	0,42%
Turismo y Playas	11	0,09%
Urbanismo	166	1,38%
URB- Información Urbanística	494	4,09%
URB- Disciplina Urbanística	5	0,04%
URB- Conservación de Inmuebles	7	0,06%
Vivienda	23	0,19%
Otros organismos	545	4,52%
Mancomunidad	11	0,09%
Síndic de Greuges	-	-
Aguas Municipalizadas	11	0,09%
Otros	239	1,98%
SAIC	3290	27,26%
Otros trámites municipales	25	0,21%
TOTAL	12070	100,00%

SERVICIO O DEPARTAMENTO	CONSULTA RELACIONADA CON:	N° Consultas
<u>1 ALCALDÍA</u> 162	1.1 Registro General (Horario, Ventanilla Única, compulsas documentos...)	129
	1.2 Asesoría Jurídica (reclamaciones al Ayuntamiento)	9
	1.3 Enlaces Civiles	9
	1.4 Protocolo	
	1.5 Prensa e Imagen	3
	1.6 Normativa municipal vigente	2
	1.7 Otros Alcaldía	10
<u>2 ACCIÓN SOCIAL</u> 199	2.1 Información General (ayudas emergencia, asistencia domiciliaria, dependencia...)	97
	2.2 Centros Sociales (Equipo de atención e intervención: trabajadores sociales, psicólogos, educadores...)	90
	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)	
	2.7 Punto de Información municipal sobre discapacidad	
	2.8 Otros Acción Social	12
<u>3 CEMENTERIO</u> 12	3.1 Información General (horarios, acceso...)	5
	3.2 Trámites funerarios	3
	3.3 Mantenimiento de instalaciones	
	3.4 Otros Cementerio	4
<u>4 COMERCIO Y HOSTELERÍA</u> 15	4.1 Información General (festivos autorizados apertura...)	12
	4.2 Otros Comercio y Hostelería	3
<u>5 CONSUMO</u> 267	5.1 Información General	12
	5.2 Centro de Recursos de Consumo (talleres...)	
	5.3 OMIC- Oficina Municipal de Atención al Consumidor	254
	5.4 Otros Consumo	1
<u>6 CONTRATACIÓN</u> 20	6.1 Información General (contratar con el ayto, Mesa de Contratación, Registro de Licitadores...)	19
	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)	
	8.2 Solicitud de espacios polivalentes	
	8,3 Convocatorias publicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)	
	8.4 Otros Coordinación de Proyectos	
<u>9 CULTURA</u> 25	9.1 Información General (horarios, espacios, agenda cultural...)	20
	9.2 Aula Abierta (actividades, talleres...)	5
	9.3 Otros Cultura	
<u>10 DEPORTES</u> 12	10.1 Información General (Deporte Escolar, horarios, instalaciones, inscripciones en actividades...)	7
	10.2 Reserva de instalaciones	1
	10.3 Otros Deportes	4
<u>ECONOMÍA Y HACIENDA</u>		
<u>11 ECON-HAC. Att. Contribuyente</u> 1332	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...)	631
	11.2 IBI Urbano / Basuras	180
	11.3 IBI rústico	2
	11.4 IVTM	140
	11.5 IAE	16
	11.6 Pago vados	15
	11.7 Plusvalía	326
	11.8 ICIO	14
	11.9 Otros Atenc. Al Contribuy.	8
<u>12 ECON-HAC. Intervención</u> 20	12.1 Facturación	15
	12.2 Alta a Terceros	1
	12.3 Otros Intervención	4
<u>13 ECON-HAC. Tesorería</u> 107	13.1 Cita Previa Tesorería	55
	13.2 Certificado de No Deudas	4

	13.3 Duplicado de recibos	22
	13.4 Otros Tesorería	26
14 EDUCACIÓN	14.1 Información General (colegios públicos, horarios...)	15
32		
	14.2 Matriculación Escolar	12
	14.3 Escuelas Infantiles	2
	14.4 Programas y Actividades (absentismo, prevención...)	
	14.5 Otros Educación	3
15 EMPLEO- AGENCIA DESARROLLO LOCAL	15.1 Información General (programas de formación, empleo, actividades...)	51
103		
	15.2 Apoyo a empresarios y emprendedores (Viveros de Empresas – Centro de Emprendedores)	42
	15.3 Solicitud espacios polivalentes	
	15.4 Otros Empleo	10
16 ESTADÍSTICA	16.1 Callejero Urbano	15
3925		
	16.2 Reposición placas denominación vías públicas	3
	16.3 Censo Electoral - Elecciones	1
	16.4 Información General Padrón Municipal (documentación, autorizaciones, informes- certificados, altas, modificaciones...)	1677
	16.5 Cita Previa Estadística	2200
	16.6 Otros Estadística	29
17 FIESTAS	17.1 Información General (programas, horarios, eventos...)	2
3		
	17.2 Solicitudes (reserva de espacios, actos en la vía pública...)	
	17.3 Otros Fiestas	1
18 IGUALDAD	18.1 Información General (Planes de Igualdad, actividades prevención, proyectos...)	1
1		
	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	40
149		
	19.2 Mantenimiento Dependencias y Colegios	5
	19.3 Mantenimiento Instalaciones Deportivas	
	19.4 Señalización provisional (trapas levantadas, agujeros...)	1

	19.5 Mobiliario Urbano	6
	19.6 Zonas Verdes	65
	19.7 Vías y Obras	31
	19.8 Otros Infraestructuras	1
20 INMIGRACIÓN 47	20.1 Información General (horarios, actividades, eventos...)	23
	20.2 Oficina de Atención a las Personas Migradas	2
	20.3 Informes de Habitabilidad	18
	20.4 Otros Inmigración	4
21 JUVENTUD 3	21.1 Información General (horarios, actividades, programas...)	1
	21.2 Asesorías Juveniles (Infosex, A. Jurídica, A. Transtornos Alimentarios...)	1
	21.3 Otros Juventud	1
22 LIMPIEZA PÚBLICA 91	22.1 Información General (UTE, Línea 900 – WhatsApp; Ecoparque, Ecopunto, 5º Contenedor; autorizaciones reparto publicidad en la calle...)	42
	22.2 Incidencias	45
	22.3 Otros limpieza	4
23 MEDIO AMBIENTE 22	23.1 Información General (actividades, protección/educación medioambiental, eventos...)	18
	23.2 Otros Medio Ambiente	4
24 MEMORIA HISTÓRICA	24.1 Información General (refugios antiaéreos, Centro Interpretación Guerra Civil...)	
	24.2 Otros Memoria Histórica	
25 MERCADOS 13	25.1 Información General (horarios, instalaciones...)	9
	25.2 Traspasos, cesiones... de puestos (mercados interiores y mercadillos)	3
	25.3 Otros Mercados	1
26 MOVILIDAD Y ACCESIBILIDAD 378	26.1 Información General (Zona estacionamiento regulado, azul – naranja, app pago; tarjeta aparcamiento discapacitados, actividades, eventos...)	43
	26.2 Sala de Control de Tráfico (Semáforos)	
	26.3 Transporte Público (bonos transporte, apps de pago bus...)	3
	26.4 Sanciones	274
	26.5 Vados	25
	26.6 Solicitud ocupación calzada (contenedores obra, mudanza, grúas elevadoras...)	28
	26.7 Otros Movilidad	5

<u>27 NUEVAS TECNOLOGÍAS, INNOVACIÓN E INFORMÁTICA</u> 127	27.1 Sede Electrónica	68
	27.2 Tarjeta Ciudadana Alicante (TCA)- Certif. Digital	49
	27.3 Otros Informática	10
<u>28 OCUPACIÓN VÍA PÚBLICA</u> 52	28.1 Cita Previa Ocupación Vía Pública	13
	28.2 Solicitud autorización uso de espacios públicos (veladores, casetas, puestos ambulantes, banderolas farolas...)	29
	28.3 Otros Ocupación Vía Pública	10
<u>29 PARTICIPACIÓN CIUDADANA</u> 27	29.1 Información General (Registro Asociaciones...)	6
	29.2 Espacio de Participación Ciudadana (propuestas servicios, recursos... de nueva creación para mejorar la ciudad).	1
	29.3 Juntas de Distrito	20
	29.4 Otros Participación Ciudadana	
<u>30 PATRIMONIO</u> 2	30.1 Información General (titularidad municipal, cesiones de terrenos particulares al ayto...)	2
	30.2 Otros Patrimonio	
<u>31 PLAZA DE TOROS</u> 2	31.1 Información General	1
	31.2 Espectáculos	
	31.3 Escuela Taurina	1
	31.4 Museo Taurino	
	31.5 Otros Pza. Toros	
<u>32 RECURSOS HUMANOS</u> 22	32.1 Gestión personal municipal (formación, nóminas, permutas...)	4
	32.2 Oposiciones, bolsas de empleo, concursos.	18
	32.3 Becas/ prácticas	
	32.4 Convenios	
	32.5 Otros RRHH	
<u>33 SANIDAD</u> 22	33.1 Información General	4
	33.2 Denuncias Sanitarias	1
	33.3 Protección Animal (padrón animales, permisos razas peligrosas, avisos...)	15
	33.4 Otros Sanidad	2

34 SEGURIDAD 51	34.1 Información General (actividades, eventos...)	4
	34.2 Policía Local (depósitos vehículos, objetos perdidos, informes policiales...)	37
	34.3 Bomberos	3
	34.4 Protección Civil- Agrupación Voluntarios	2
	34.5 Otros Seguridad	5
35 TURISMO Y PLAYAS- PATRONATO 11	35.1 Información General Turismo (actividades, eventos...)	7
	35.2 Información Playas (autorización pesca deportiva, playas caninas, socorristas, accesibilidad, pasarelas, lavapies...)	2
	35.3 Otros Turismo y Playas	2
36 URBANISMO 166	36.1 Cita Previa Urbanismo	108
	36.2 Información proyectos en vía pública	1
	36.3 Información proyectos edificios públicos	
	36.4 Otros Urbanismo	57
37 URB- Información Urbanística 494	37.1 Infracciones y sanciones urbanísticas	8
	37.2 Autorizaciones ocupación vía pública en materia de urbanismo (no calzadas).	12
	37.3 Información General sobre licencias de obra, cédulas de habitabilidad, aperturas, actividades y revisión documental	437
	37.4 Información sobre tasas, vista de expedientes y reproducción de documentos.	37
38 URB- Disciplina Urbanística 5	38.1 Denuncias por modificaciones o molestias en locales o edificios privados	5
39 URB- Conservación de Inmuebles 7	39.1 Inmuebles abandonados	
	39.2 Desperfectos en viviendas y locales particulares	5
	39.3 Solares particulares	2
40 VIVIENDA 23	40.1 Información General (alquileres, cesión espacios...)	19
	40.2 Asesoramiento y mediación conflictos hipotecarios	3
	40.3 Intermediación Social Inmobiliaria	
	40.4 Otros Vivienda	1
41 OTROS	41.1 Otros organismos (Diputación, Consellería- TRAM, otros	545

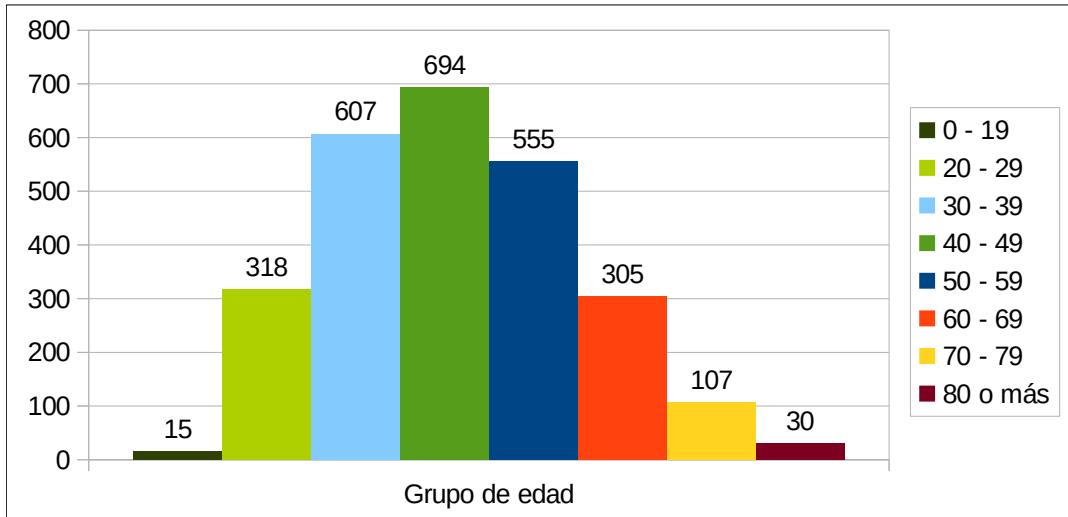
<u>ORGANISMOS</u>	aytos, Subdelegación....)	
545		
<u>42 MANCOMUN.</u>	42.1 Mancomunidad (desratizaciones, desinsectaciones...)	11
11		
<u>43 SÍNDIC DE GREUGES</u>	43.1 Síndic de Greuges	
<u>44 AGUAS MUN.</u>	44.1 Aguas Municipalizadas (agua potable, alcantarillado...)	11
11		
<u>45 OTROS</u>	45.1 Otros (Vectalia, Iberdrola...)	239
239		
<u>46 SAIC</u>	46.1 OAC	3259
3290		
	46.2 010	16
	46.3 Oficina Sugerencias y Reclamaciones	5
	46.4 Oficina de Relaciones con el usuario/a	1
	46.5 Redes Sociales	
	46.6 Otros SAIC	9
<u>Otros trámites municipales</u>		
25		25
<u>TOTAL</u>		12070

DATOS ENCUESTAS FEBRERO 2021 – PERFIL USUARIOS/AS

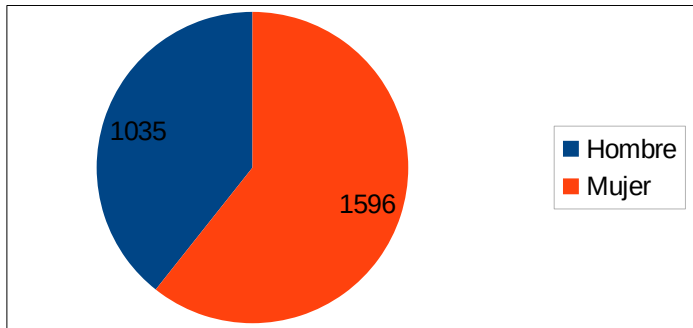
En febrero de 2021 de los **12070** registros, **2631** usuarios/as han realizado la encuesta de satisfacción; representando un **21,80%** del total de consultas realizadas.

El **98,37%** de las consultas han resultado satisfactorias en cuanto a la información solicitada. Un **79,63%** de las personas que han contestado a la encuesta reside en Alicante.

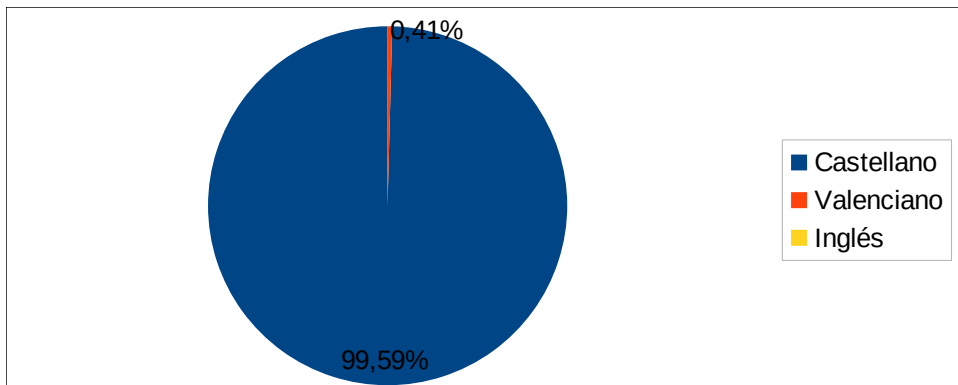
Nº encuestas por franja de edad



Nº encuestas por sexo

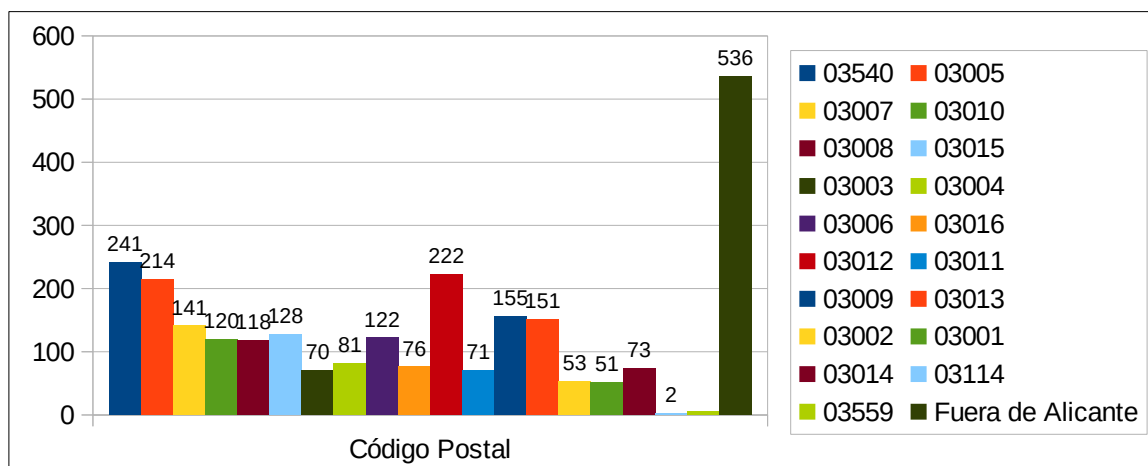


% encuestas por lengua



– Nº encuestas por código postal

CÓDIGO POSTAL	Nº LLAMADAS POR CÓDIGO POSTAL	%
03540 – Playa San Juan (Avda. Niza- Miriam Blasco- Avda. Capiscol)	241	9,16%
03005 – Avda. Estación- San Blas- Polígono S. Blas	214	8,13%
03007- Benalúa- Crtra. Ocaña- Mercalicante	141	5,36%
03010- Campoamor- Avda. Alcoy- Maestro Alonso- Avda. Unicef	120	4,56%
03008- Polígono Babel- El Palmeral- Crtra. Saladar	118	4,48%
03015- Avda. Denia- Sportclub- Alonso Cano	128	4,87%
03003- Gadea- Avda. Estación- Muelle Poniente	70	2,66%
03004- Alfonso El Sabio- Jaime II- Castillo San Fernando	81	3,08%
03006- Alipark- C. Asís- Pla de la Vallonga	122	4,64%
03016- Albufereta- Avda. Denia- Pza. Mar 2	76	2,89%
03012- Pza. Toros- Maestro Alonso- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo	222	8,44%
03011- Virgen del Remedio – Ciudad Jardín	71	2,70%
03009- Tómbola – Rabasa- Divina Pastora	155	5,89%
03013- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo- Pza. Toros- Pza. Mar 2- Jesuítas	151	5,74%
03002- Postiguet- Jaime II- Teatro Principal- Rambla	53	2,01%
03001- Gadea- Alfonso El Sabio- Rambla- Meliá- Muelle Levante	51	1,94%
03014- Sidi Ifni- Nou Alacant- Cuatrocientas Viviendas	73	2,77%
03114 – Pol. Atalayas - Bacarot	2	0,08%
03559 – Orgegia- Sta. Faz	6	0,23%
Fuera de Alicante	536	20,37%
Total	2631	100,00%



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

