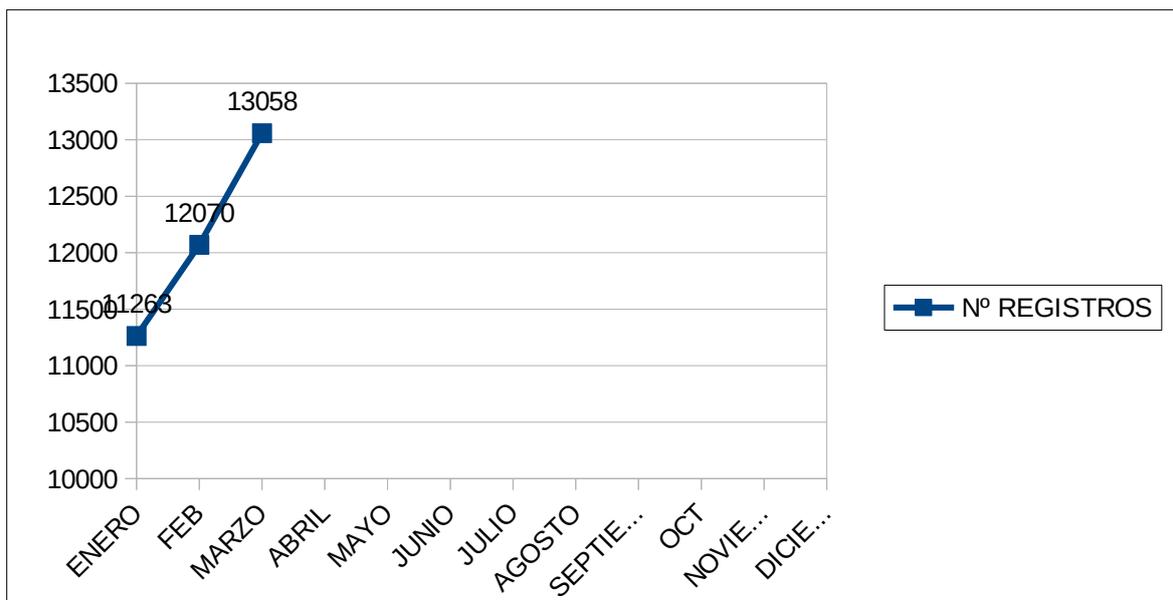


**INFORME DETALLADO 010**  
**MARZO 2021**

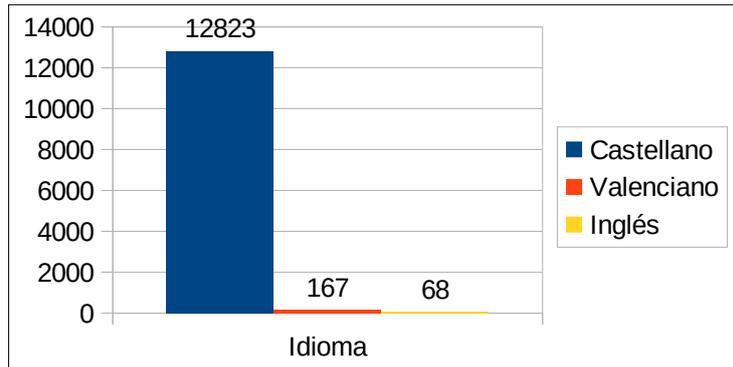
**N° TOTAL DE REGISTROS EN EL MES DE MARZO: 13.058.** El total de registros (consultas) desde el inicio del servicio (19.12.16) hasta el 31 de marzo de 2021 es de **247.235**.

**EVOLUCIÓN NÚMERO DE REGISTROS POR MESES 2021**



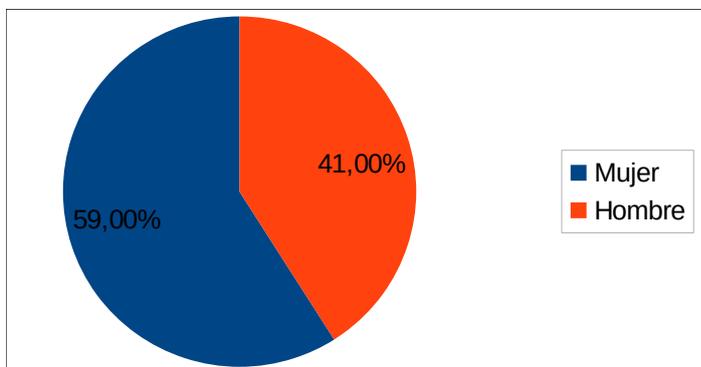
**Idiomas**

<b>Idioma</b>	<b>Total consultas</b>	<b>%</b>
Castellano	12.823	98,20%
Valenciano	167	1,28%
Inglés	68	0,52%
<b>TOTAL</b>	<b>13.058</b>	<b>100%</b>



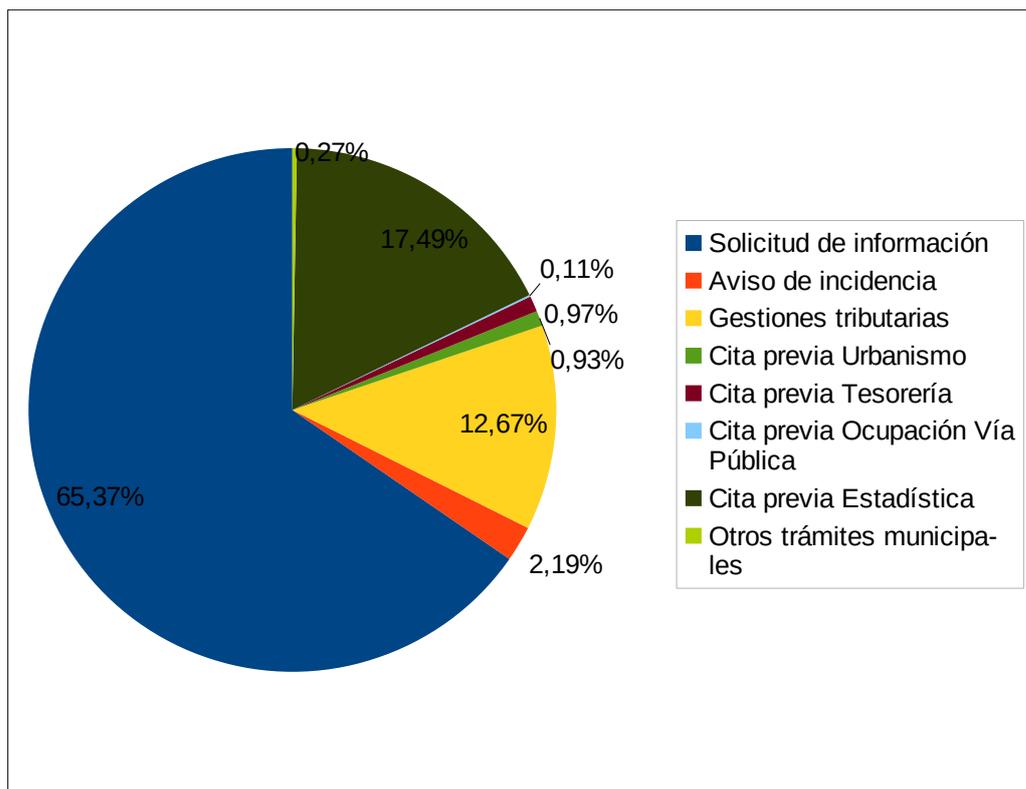
## Sexo

Sexo	Total consultas	%
Mujer	7.704	59,00%
Hombre	5.354	41,00%
<b>TOTAL</b>	<b>13058</b>	<b>100%</b>



## Tipología de consulta

<b>Tipología</b>	<b>Total consultas</b>	<b>%</b>
Solicitud de información	<b>8.536</b>	<b>65,37%</b>
Aviso de incidencia	286	2,19%
Gestiones tributarias	<b>1.654</b>	<b>12,67%</b>
Cita previa Urbanismo	122	0,93%
Cita previa Tesorería	127	0,97%
Cita previa Ocupación Vía Pública	14	0,11%
Cita previa Estadística	<b>2.284</b>	<b>17,49%</b>
Otros trámites municipales	35	0,27%
<b>TOTAL</b>	<b>13.058</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	2287	2024	1929	1859	1945	1256	612	558	577	11	0	13058



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	264	2,02%
Acción Social	183	1,40%
Cementerio	11	0,08%
Comercio y Hostelería	9	0,07%
Consumo	263	2,01%
Contratación	14	0,11%
Cooperación	1	0,01%
Coordinación de Proyectos	2	0,02%
Cultura	33	0,25%
Deportes	13	0,10%
ECON-HAC. Att. Contribuyente	<b>1654</b>	<b>12,67%</b>
ECON-HAC. Intervención	12	0,09%
ECON-HAC. Tesorería	181	1,39%
Educación	42	0,32%
Empleo	58	0,44%
Estadística	<b>3985</b>	<b>30,52%</b>
Fiestas	8	0,06%
Igualdad	6	0,05%
Infraestructuras y Mantenimiento	147	1,13%
Inmigración	62	0,47%
Juventud	8	0,06%
Limpieza Pública	97	0,74%
Medio Ambiente	33	0,25%
Memoria Histórica	-	-
Mercados	17	0,13%
Movilidad y Accesibilidad	409	3,13%
Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática	114	0,87%
Ocupación Vía Pública	77	0,59%
Participación Ciudadana	25	0,19%
Patrimonio	2	0,02%
Plaza de Toros	1	0,01%
Recursos Humanos	29	0,22%
Sanidad	38	0,29%
Seguridad	49	0,38%
Turismo y Playas	23	0,18%
Urbanismo	180	1,38%
URB- Información Urbanística	460	3,52%
URB- Disciplina Urbanística	2	0,02%
URB- Conservación de Inmuebles	20	0,15%
Vivienda	15	0,11%
Otros organismos	555	4,25%
Mancomunidad	8	0,06%
Síndic de Greuges	-	-
Aguas Municipalizadas	9	0,07%
Otros	299	2,29%
SAIC	<b>3605</b>	<b>27,61%</b>
Otros trámites municipales	35	0,27%
<b>TOTAL</b>	<b>13058</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...)	206
	<b>1.2</b> Asesoría Jurídica (reclamaciones al Ayuntamiento)	12
	<b>1.3</b> Enlaces Civiles	19
	<b>1.4</b> Protocolo	3
	<b>1.5</b> Prensa e Imagen	1
	<b>1.6</b> Normativa municipal vigente	
	<b>1.7</b> Otros Alcaldía	23
<b><u>2 ACCIÓN SOCIAL</u></b>	<b>2.1</b> Información General (ayudas emergencia, asistencia domiciliaria, dependencia...)	85
	<b>2.2</b> Centros Sociales (Equipo de atención e intervención: trabajadores sociales, psicólogos, educadores...)	90
	<b>2.3</b> Centros Comunitarios (Actividades, solicitud de espacios...)	1
	<b>2.4</b> Centros Municipales de Mayores (talleres, actividades...)	
	<b>2.5</b> Centros Socioeducativos (Juveniles: actividades, talleres...)	
	<b>2.6</b> Centro de Acogida e Inserción para Personas sin Hogar (antiguo Albergue)	
	<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...)	6
	<b>3.2</b> Trámites funerarios	3
	<b>3.3</b> Mantenimiento de instalaciones	1
	<b>3.4</b> Otros Cementerio	1
<b><u>4 COMERCIO Y HOSTELERÍA</u></b>	<b>4.1</b> Información General (festivos autorizados apertura...)	5
	<b>4.2</b> Otros Comercio y Hostelería	4
<b><u>5 CONSUMO</u></b>	<b>5.1</b> Información General	11
	<b>5.2</b> Centro de Recursos de Consumo (talleres...)	
	<b>5.3</b> OMIC- Oficina Municipal de Atención al Consumidor	250
	<b>5.4</b> Otros Consumo	2
<b><u>6 CONTRATACIÓN</u></b>	<b>6.1</b> Información General (contratar con el ayto, Mesa de Contratación, Registro de Licitadores...)	13
	<b>6.2</b> Perfil del Contratante	
	<b>6.3</b> Otros Contratación	1

<b><u>7 COOPERACIÓN</u></b>	<b>7.1 Información General</b>	1
	<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>8.2 Solicitud de espacios polivalentes</b>	1
	<b>8,3 Convocatorias publicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)</b>	
	<b>8.4 Otros Coordinación de Proyectos</b>	1
<b><u>9 CULTURA</u></b>	<b>9.1 Información General (horarios, espacios, agenda cultural...)</b>	28
	<b>9.2 Aula Abierta (actividades, talleres...)</b>	3
	<b>9.3 Otros Cultura</b>	2
<b><u>10 DEPORTES</u></b>	<b>10.1 Información General (Deporte Escolar, horarios, instalaciones, inscripciones en actividades...)</b>	11
	<b>10.2 Reserva de instalaciones</b>	1
	<b>10.3 Otros Deportes</b>	1
<b><u>ECONOMÍA Y HACIENDA</u></b>		
<b><u>11 ECON-HAC. Att. Contribuyente</u></b> <b>1654      12,67%</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>776</b>
	<b>11.2 IBI Urbano / Basuras</b>	<b>259</b>
	<b>11.3 IBI rústico</b>	<b>1</b>
	<b>11.4 IVTM</b>	<b>231</b>
	<b>11.5 IAE</b>	<b>11</b>
	<b>11.6 Pago vados</b>	<b>34</b>
	<b>11.7 Plusvalía</b>	<b>320</b>
	<b>11.8 ICIO</b>	<b>11</b>
	<b>11.9 Otros Atenc. Al Contribuy.</b>	<b>11</b>
<b><u>12 ECON-HAC. Intervención</u></b>	<b>12.1 Facturación</b>	6
	<b>12.2 Alta a Terceros</b>	4
	<b>12.3 Otros Intervención</b>	2
<b><u>13 ECON-HAC. Tesorería</u></b>	<b>13.1 Cita Previa Tesorería</b>	127
	<b>13.2 Certificado de No Deudas</b>	10

	<b>13.3 Duplicado de recibos</b>	23
	<b>13.4 Otros Tesorería</b>	21
<b><u>14 EDUCACIÓN</u></b>	<b>14.1 Información General (colegios públicos, horarios...)</b>	16
	<b>14.2 Matriculación Escolar</b>	15
	<b>14.3 Escuelas Infantiles</b>	5
	<b>14.4 Programas y Actividades (absentismo, prevención...)</b>	2
	<b>14.5 Otros Educación</b>	4
<b><u>15 EMPLEO- AGENCIA DESARROLLO LOCAL</u></b>	<b>15.1 Información General (programas de formación, empleo, actividades...)</b>	28
	<b>15.2 Apoyo a empresarios y emprendedores (Viveros de Empresas – Centro de Emprendedores)</b>	25
	<b>15.3 Solicitud espacios polivalentes</b>	
	<b>15.4 Otros Empleo</b>	5
<b><u>16 ESTADÍSTICA</u></b>	<b>16.1 Callejero Urbano</b>	<b>11</b>
<b>3985      30,52%</b>		
	<b>16.2 Reposición placas denominación vías públicas</b>	<b>1</b>
	<b>16.3 Censo Electoral - Elecciones</b>	
	<b>16.4 Información General Padrón Municipal (documentación, autorizaciones, informes- certificados, altas, modificaciones...)</b>	<b>1683</b>
	<b>16.5 Cita Previa Estadística</b>	<b>2284</b>
	<b>16.6 Otros Estadística</b>	<b>6</b>
<b><u>17 FIESTAS</u></b>	<b>17.1 Información General (programas, horarios, eventos...)</b>	8
	<b>17.2 Solicitudes (reserva de espacios, actos en la vía pública...)</b>	
	<b>17.3 Otros Fiestas</b>	
<b><u>18 IGUALDAD</u></b>	<b>18.1 Información General (Planes de Igualdad, actividades prevención, proyectos...)</b>	2
	<b>18.2 Unidad de Atención Integral Víctimas de Violencia de Género (Equipo de atención e intervención)</b>	1
	<b>18.3 Otros Igualdad</b>	3
<b><u>19 INFRAESTRUCTU RAS Y MANTENIMIENT O</u></b>	<b>19.1 Alumbrado Público</b>	48
	<b>19.2 Mantenimiento Dependencias y Colegios</b>	
	<b>19.3 Mantenimiento Instalaciones Deportivas</b>	
	<b>19.4 Señalización provisional (trapas levantadas, agujeros...)</b>	1

	<b>19.5 Mobiliario Urbano</b>	7
	<b>19.6 Zonas Verdes</b>	47
	<b>19.7 Vías y Obras</b>	37
	<b>19.8 Otros Infraestructuras</b>	7
<b><u>20 INMIGRACIÓN</u></b>	<b>20.1 Información General (horarios, actividades, eventos...)</b>	32
	<b>20.2 Oficina de Atención a las Personas Migradas</b>	
	<b>20.3 Informes de Habitabilidad</b>	21
	<b>20.4 Otros Inmigración</b>	9
<b><u>21 JUVENTUD</u></b>	<b>21.1 Información General (horarios, actividades, programas...)</b>	7
	<b>21.2 Asesorías Juveniles (Infosex, A. Jurídica, A. Transtornos Alimentarios...)</b>	1
	<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>	48
	<b>22.2 Incidencias</b>	45
	<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>	26
	<b>23.2 Otros Medio Ambiente</b>	7
<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>	12
	<b>25.2 Traspasos, cesiones... de puestos (mercados interiores y mercadillos)</b>	4
	<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>	40
	<b>26.2 Sala de Control de Tráfico (Semáforos)</b>	3
	<b>26.3 Transporte Público (bonos transporte, apps de pago bus...)</b>	11
	<b>26.4 Sanciones</b>	275
	<b>26.5 Vados</b>	38
	<b>26.6 Solicitud ocupación calzada (contenedores obra, mudanza, grúas elevadoras...)</b>	34
	<b>26.7 Otros Movilidad</b>	8

<b><u>27 NUEVAS TECNOLOGÍAS, INNOVACIÓN E INFORMÁTICA</u></b>	<b>27.1</b> Sede Electrónica	69
	<b>27.2</b> Tarjeta Ciudadana Alicante (TCA)- Certif. Digital	39
	<b>27.3</b> Otros Informática	6
<b><u>28 OCUPACIÓN VÍA PÚBLICA</u></b>	<b>28.1</b> Cita Previa Ocupación Vía Pública	14
	<b>28.2</b> Solicitud autorización uso de espacios públicos (veladores, casetas, puestos ambulantes, banderolas farolas...)	49
	<b>28.3</b> Otros Ocupación Vía Pública	14
<b><u>29 PARTICIPACIÓN CIUDADANA</u></b>	<b>29.1</b> Información General (Registro Asociaciones...)	5
	<b>29.2</b> Espacio de Participación Ciudadana (propuestas servicios, recursos... de nueva creación para mejorar la ciudad).	1
	<b>29.3</b> Juntas de Distrito	18
	<b>29.4</b> Otros Participación Ciudadana	1
<b><u>30 PATRIMONIO</u></b>	<b>30.1</b> Información General (titularidad municipal, cesiones de terrenos particulares al ayto...)	2
	<b>30.2</b> Otros Patrimonio	
<b><u>31 PLAZA DE TOROS</u></b>	<b>31.1</b> Información General	1
	<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...)	2
	<b>32.2</b> Oposiciones, bolsas de empleo, concursos.	25
	<b>32.3</b> Becas/ prácticas	
	<b>32.4</b> Convenios	
	<b>32.5</b> Otros RRHH	2
<b><u>33 SANIDAD</u></b>	<b>33.1</b> Información General	3
	<b>33.2</b> Denuncias Sanitarias	3
	<b>33.3</b> Protección Animal (padrón animales, permisos razas peligrosas, avisos...)	30
	<b>33.4</b> Otros Sanidad	2

<b><u>34 SEGURIDAD</u></b>	<b>34.1</b> Información General (actividades, eventos...)	7
	<b>34.2</b> Policía Local (depósitos vehículos, objetos perdidos, informes policiales...)	36
	<b>34.3</b> Bomberos	3
	<b>34.4</b> Protección Civil- Agrupación Voluntarios	1
	<b>34.5</b> Otros Seguridad	2
<b><u>35 TURISMO Y PLAYAS- PATRONATO</u></b>	<b>35.1</b> Información General Turismo (actividades, eventos...)	12
	<b>35.2</b> Información Playas (autorización pesca deportiva, playas caninas, socorristas, accesibilidad, pasarelas, lavapies...)	7
	<b>35.3</b> Otros Turismo y Playas	4
<b><u>36 URBANISMO</u></b>	<b>36.1</b> Cita Previa Urbanismo	122
	<b>36.2</b> Información proyectos en vía pública	
	<b>36.3</b> Información proyectos edificios públicos	6
	<b>36.4</b> Otros Urbanismo	52
<b><u>37 URB- Información Urbanística</u></b>	<b>37.1</b> Infracciones y sanciones urbanísticas	5
	<b>37.2</b> Autorizaciones ocupación vía pública en materia de urbanismo (no calzadas).	8
	<b>37.3</b> Información General sobre licencias de obra, cédulas de habitabilidad, aperturas, actividades y revisión documental	404
	<b>37.4</b> Información sobre tasas, vista de expedientes y reproducción de documentos.	43
<b><u>38 URB- Disciplina Urbanística</u></b>	<b>38.1</b> Denuncias por modificaciones o molestias en locales o edificios privados	2
<b><u>39 URB- Conservación de Inmuebles</u></b>	<b>39.1</b> Inmuebles abandonados	1
	<b>39.2</b> Desperfectos en viviendas y locales particulares	10
	<b>39.3</b> Solares particulares	9
<b><u>40 VIVIENDA</u></b>	<b>40.1</b> Información General (alquileres, cesión espacios...)	13
	<b>40.2</b> Asesoramiento y mediación conflictos hipotecarios	
	<b>40.3</b> Intermediación Social Inmobiliaria	
	<b>40.4</b> Otros Vivienda	2
<b><u>41 OTROS</u></b>	<b>41.1</b> Otros organismos (Diputación, Consellería- TRAM, otros	555

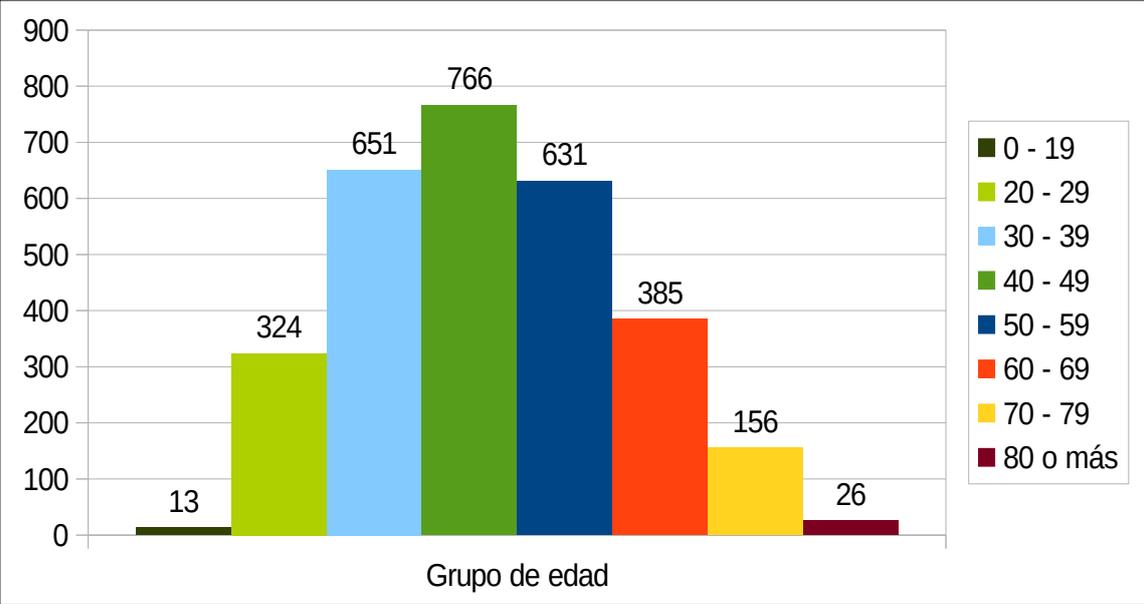
<b><u>ORGANISMOS</u></b>	aytos, Subdelegación....)	
<b><u>42 MANCOMUN.</u></b>	<b>42.1</b> Mancomunidad (desratizaciones, desinsectaciones...)	8
<b><u>43 SÍNDIC DE GREUGES</u></b>	<b>43.1</b> Síndic de Greuges	
<b><u>44 AGUAS MUN.</u></b>	<b>44.1</b> Aguas Municipalizadas (agua potable, alcantarillado...)	9
<b><u>45 OTROS</u></b>	<b>45.1</b> Otros (Vectalia, Iberdrola...)	299
<b><u>46 SAIC</u></b>	<b>46.1</b> OAC	<b>3360</b>
<b>3605</b>	<b>27,61%</b>	
	<b>46.2</b> 010	<b>235</b>
	<b>46.3</b> Oficina Sugerencias y Reclamaciones	<b>3</b>
	<b>46.4</b> Oficina de Relaciones con el usuario/a	<b>4</b>
	<b>46.5</b> Redes Sociales	
	<b>46.6</b> Otros SAIC	<b>3</b>
<b><u>Otros trámites municipales</u></b>		35
<b><u>TOTAL</u></b>		<b>13058</b>

### **DATOS ENCUESTAS MARZO 2021 – PERFIL USUARIOS/AS**

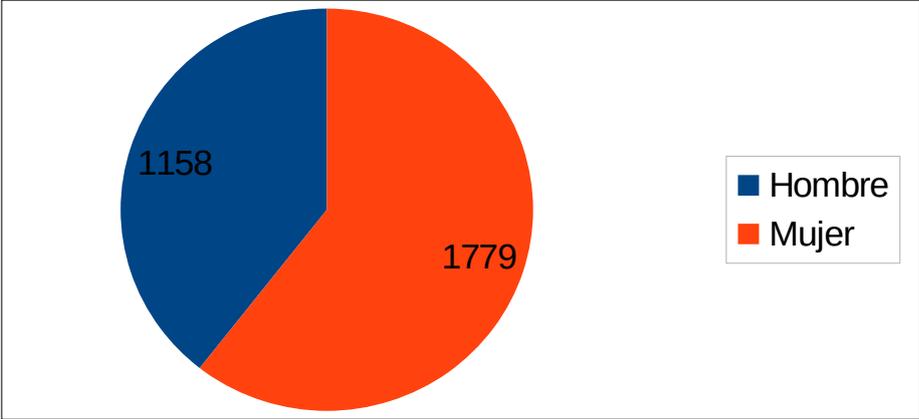
En marzo de 2021 de los **13.058** registros, **2.952** usuarios/as han realizado la encuesta de satisfacción; representando un **22,61%** del total de consultas realizadas.

El **98,13%** de las consultas han resultado satisfactorias en cuanto a la información solicitada. Un **79,74%** de las personas que han contestado a la encuesta reside en Alicante.

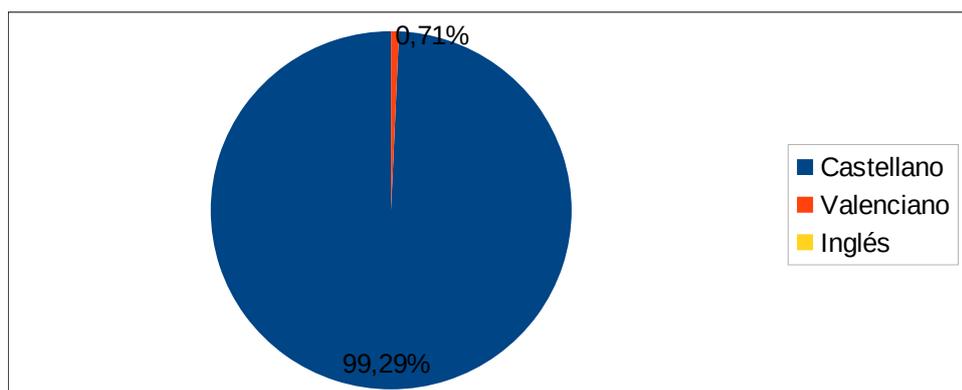
- Nº encuestas por franja de edad



Nº encuestas por sexo



## % encuestas por lengua



## – N° encuestas por código postal

CÓDIGO POSTAL	%
03540 – Playa San Juan (Avda. Niza- Miriam Blasco- Avda. Capiscol)	<b>8,33%</b>
03005 – Avda. Estación- San Blas- Polígono S. Blas	<b>7,96%</b>
03007- Benalúa- Crtra. Ocaña- Mercalicante	4,74%
03010- Campoamor- Avda. Alcoy- Maestro Alonso- Avda. Unicef	5,42%
03008- Polígono Babel- El Palmeral- Crtra. Saladar	4,88%
03015- Avda. Denia- Sportclub- Alonso Cano	4,84%
03003- Gadea- Avda. Estación- Muelle Poniente	2,91%
03004- Alfonso El Sabio- Jaime II- Castillo San Fernando	3,15%
03006- Alipark- C. Asís- Pla de la Vallonga	4,51%
03016- Albufereta- Avda. Denia- Pza. Mar 2	3,08%
03012- Pza. Toros- Maestro Alonso- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo	<b>7,99%</b>
03011- Virgen del Remedio – Ciudad Jardín	2,88%
03009- Tómbola – Rabasa- Divina Pastora	6,37%
03013- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo- Pza. Toros- Pza. Mar 2- Jesuitas	5,39%
03002- Postiguet- Jaime II- Teatro Principal- Rambla	1,86%
03001- Gadea- Alfonso El Sabio- Rambla- Meliá- Muelle Levante	2,34%
03014- Sidi Ifni- Nou Alacant- Cuatrocientas Viviendas	2,64%
03114 – Pol. Atalayas - Bacarot	0,17%
03559 – Orgegia- Sta. Faz	0,27%
Fuera de Alicante	20,26%
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>

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

