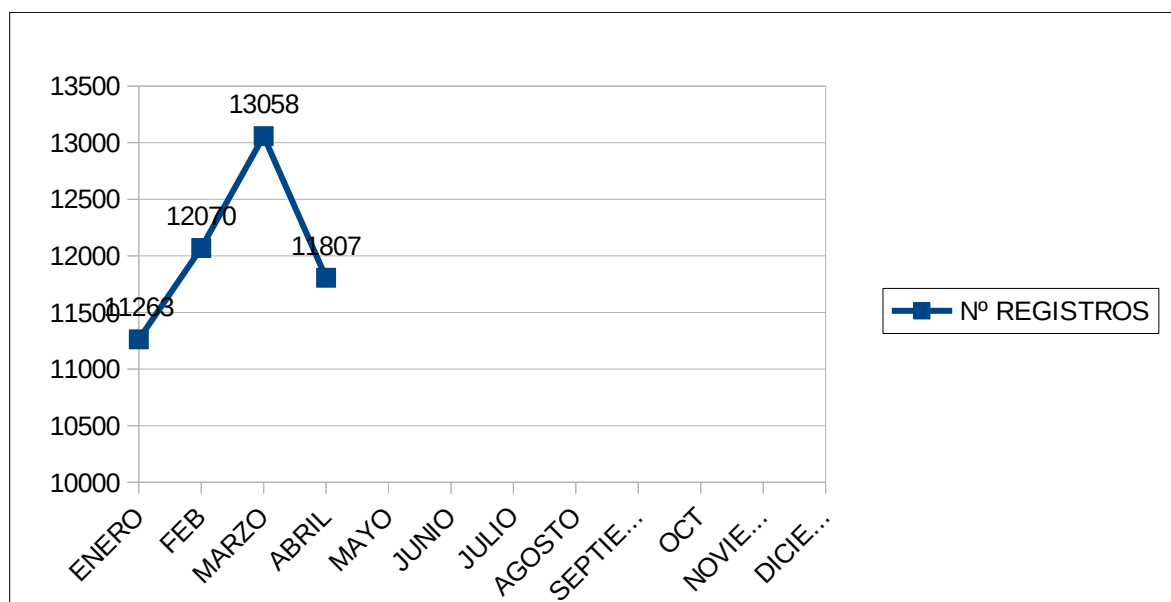


INFORME DETALLADO 010
ABRIL 2021

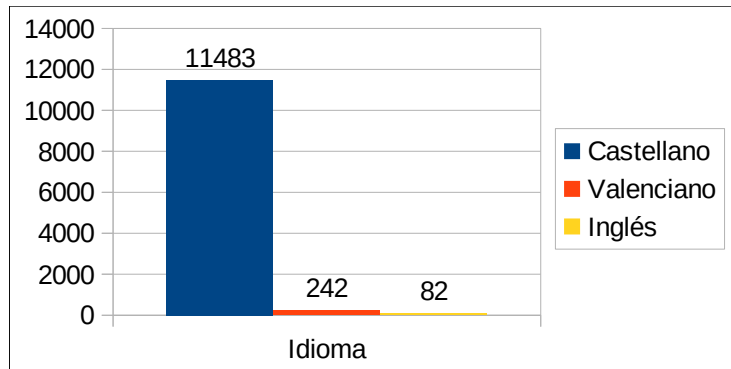
N° TOTAL DE REGISTROS EN EL MES DE ABRIL: 11.807. El total de registros (consultas) desde el inicio del servicio (19.12.16) hasta el 30 de abril de 2021 es de **259.042**.

EVOLUCIÓN NÚMERO DE REGISTROS POR MESES 2021



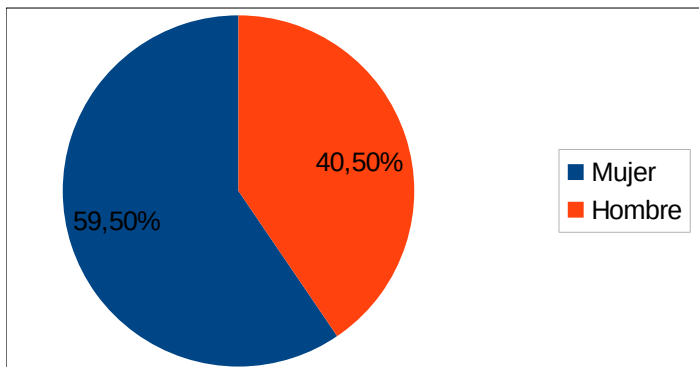
Idiomas

Idioma	Total consultas	%
Castellano	11.483	97,26%
Valenciano	242	2,05%
Inglés	82	0,69%
TOTAL	11.807	100%



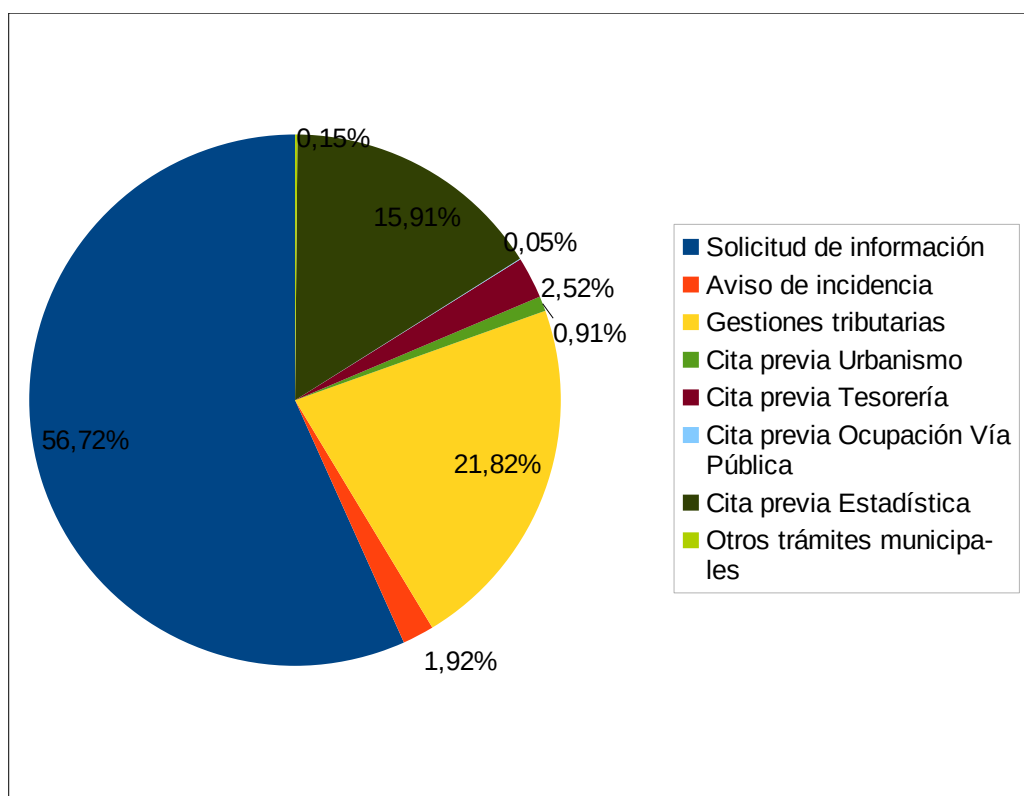
Sexo

Sexo	Total consultas	%
Mujer	7.025	59,50%
Hombre	4.782	40,50%
TOTAL	11807	100%



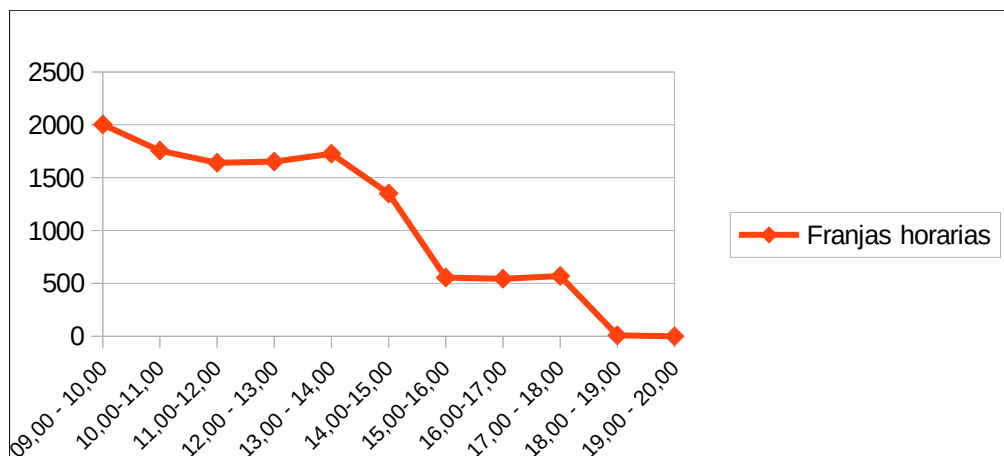
Tipología de consulta

Tipología	Total consultas	%
Solicitud de información	6.697	56,72%
Aviso de incidencia	227	1,92%
Gestiones tributarias	2.576	21,82%
Cita previa Urbanismo	107	0,91%
Cita previa Tesorería	297	2,52%
Cita previa Ocupación Vía Pública	6	0,05%
Cita previa Estadística	1.879	15,91%
Otros trámites municipales	18	0,15%
TOTAL	11.807	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	2003	1756	1641	1652	1727	1350	555	544	570	9	0	11807



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

Servicio O Departamento	N° consultas	%
Alcaldía	163	1,38%
Acción Social	136	1,15%
Cementerio	8	0,07%
Comercio y Hostelería	8	0,07%
Consumo	178	1,51%
Contratación	5	0,04%
Cooperación	-	-
Coordinación de Proyectos	-	-
Cultura	24	0,20%
Deportes	10	0,08%
ECON-HAC. Att. Contribuyente	2576	21,82%
ECON-HAC. Intervención	12	0,10%
ECON-HAC. Tesorería	338	2,86%
Educación	42	0,36%
Empleo	31	0,26%
Estadística	3140	26,59%
Fiestas	8	0,07%
Igualdad	1	0,01%
Infraestructuras y Mantenimiento	134	1,13%
Inmigración	28	0,24%
Juventud	6	0,05%
Limpieza Pública	68	0,58%
Medio Ambiente	11	0,09%
Memoria Histórica	-	-
Mercados	14	0,12%
Movilidad y Accesibilidad	337	2,85%
Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática	99	0,84%
Ocupación Vía Pública	44	0,37%
Participación Ciudadana	25	0,21%
Patrimonio	4	0,03%
Plaza de Toros	-	-
Recursos Humanos	88	0,75%
Sanidad	32	0,27%
Seguridad	41	0,35%
Turismo y Playas	13	0,11%
Urbanismo	165	1,40%
URB- Información Urbanística	295	2,50%
URB- Disciplina Urbanística	4	0,03%
URB- Conservación de Inmuebles	6	0,05%
Vivienda	8	0,07%
Otros organismos	392	3,32%
Mancomunidad	12	0,10%
Síndic de Greuges	-	-
Aguas Municipalizadas	8	0,07%
Otros	175	1,48%
SAIC	3100	26,26%
Otros trámites municipales	18	0,15%
TOTAL	11807	100,00%

SERVICIO O DEPARTAMENTO	CONSULTA RELACIONADA CON:	N° Consultas
<u>1 ALCALDÍA</u>	1.1 Registro General (Horario, Ventanilla Única, compulsa documentos...)	133
	1.2 Asesoría Jurídica (reclamaciones al Ayuntamiento)	6
	1.3 Enlaces Civiles	8
	1.4 Protocolo	3
	1.5 Prensa e Imagen	3
	1.6 Normativa municipal vigente	
	1.7 Otros Alcaldía	10
<u>2 ACCIÓN SOCIAL</u>	2.1 Información General (ayudas emergencia, asistencia domiciliaria, dependencia...)	64
	2.2 Centros Sociales (Equipo de atención e intervención: trabajadores sociales, psicólogos, educadores...)	47
	2.3 Centros Comunitarios (Actividades, solicitud de espacios...)	1
	2.4 Centros Municipales de Mayores (talleres, actividades...)	
	2.5 Centros Socioeducativos (Juveniles: actividades, talleres...)	1
	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	22
<u>3 CEMENTERIO</u>	3.1 Información General (horarios, acceso...)	
	3.2 Trámites funerarios	7
	3.3 Mantenimiento de instalaciones	
	3.4 Otros Cementerio	1
<u>4 COMERCIO Y HOSTELERÍA</u>	4.1 Información General (festivos autorizados apertura...)	5
	4.2 Otros Comercio y Hostelería	3
<u>5 CONSUMO</u>	5.1 Información General	13
	5.2 Centro de Recursos de Consumo (talleres...)	
	5.3 OMIC- Oficina Municipal de Atención al Consumidor	163
	5.4 Otros Consumo	2
<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	
	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...)	20
	9.2 Aula Abierta (actividades, talleres...)	
	9.3 Otros Cultura	4
<u>10 DEPORTES</u>	10.1 Información General (Deporte Escolar, horarios, instalaciones, inscripciones en actividades...)	8
	10.2 Reserva de instalaciones	
	10.3 Otros Deportes	2
<u>ECONOMÍA Y HACIENDA</u>		
<u>11 ECON-HAC. Att. Contribuyente</u> 2.576 21,82%	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...)	1124
	11.2 IBI Urbano / Basuras	1017
	11.3 IBI rústico	2
	11.4 IVTM	130
	11.5 IAE	15
	11.6 Pago vados	21
	11.7 Plusvalía	245
	11.8 ICIO	13
	11.9 Otros Atenc. Al Contribuy.	9
<u>12 ECON-HAC. Intervención</u>	12.1 Facturación	5
	12.2 Alta a Terceros	5
	12.3 Otros Intervención	2
<u>13 ECON-HAC. Tesorería</u>	13.1 Cita Previa Tesorería	297

	13.2 Certificado de No Deudas	2
	13.3 Duplicado de recibos	16
	13.4 Otros Tesorería	23
<u>14 EDUCACIÓN</u>	14.1 Información General (colegios públicos, horarios...)	22
	14.2 Matriculación Escolar	7
	14.3 Escuelas Infantiles	9
	14.4 Programas y Actividades (absentismo, prevención...)	1
	14.5 Otros Educación	3
<u>15 EMPLEO- AGENCIA DESARROLLO LOCAL</u>	15.1 Información General (programas de formación, empleo, actividades...)	20
	15.2 Apoyo a empresarios y emprendedores (Viveros de Empresas – Centro de Emprendedores)	9
	15.3 Solicitud espacios polivalentes	
	15.4 Otros Empleo	2
<u>16 ESTADÍSTICA</u>	16.1 Callejero Urbano	4
3.140 26,59%		
	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...)	1244
	16.5 Cita Previa Estadística	1879
	16.6 Otros Estadística	12
<u>17 FIESTAS</u>	17.1 Información General (programas, horarios, eventos...)	6
	17.2 Solicitudes (reserva de espacios, actos en la vía pública...)	
	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 MANTENIMIENTO</u>	19.1 Alumbrado Público	39
	19.2 Mantenimiento Dependencias y Colegios	
	19.3 Mantenimiento Instalaciones Deportivas	

	19.4 Señalización provisional (trapas levantadas, agujeros...)	2
	19.5 Mobiliario Urbano	8
	19.6 Zonas Verdes	38
	19.7 Vías y Obras	41
	19.8 Otros Infraestructuras	6
<u>20 INMIGRACIÓN</u>	20.1 Información General (horarios, actividades, eventos...)	16
	20.2 Oficina de Atención a las Personas Migradas	3
	20.3 Informes de Habitabilidad	9
	20.4 Otros Inmigración	
<u>21 JUVENTUD</u>	21.1 Información General (horarios, actividades, programas...)	6
	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	36
	22.3 Otros limpieza	4
<u>23 MEDIO AMBIENTE</u>	23.1 Información General (actividades, protección/educación medioambiental, eventos...)	9
	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	
<u>25 MERCADOS</u>	25.1 Información General (horarios, instalaciones...)	10
	25.2 Traspasos, cesiones... de puestos (mercados interiores y mercadillos)	4
	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...)	50
	26.2 Sala de Control de Tráfico (Semáforos)	5
	26.3 Transporte Público (bonos transporte, apps de pago bus...)	6
	26.4 Sanciones	211
	26.5 Vados	34
	26.6 Solicitud ocupación calzada (contenedores obra, mudanza, grúas elevadoras...)	24

	26.7 Otros Movilidad	7
<u>27 NUEVAS TECNOLOGÍAS, INNOVACIÓN E INFORMÁTICA</u>	27.1 Sede Electrónica	50
	27.2 Tarjeta Ciudadana Alicante (TCA)- Certif. Digital	48
	27.3 Otros Informática	1
<u>28 OCUPACIÓN VÍA PÚBLICA</u>	28.1 Cita Previa Ocupación Vía Pública	6
	28.2 Solicitud autorización uso de espacios públicos (veladores, casetas, puestos ambulantes, banderolas farolas...)	27
	28.3 Otros Ocupación Vía Pública	11
<u>29 PARTICIPACIÓN CIUDADANA</u>	29.1 Información General (Registro Asociaciones...)	10
	29.2 Espacio de Participación Ciudadana (propuestas servicios, recursos... de nueva creación para mejorar la ciudad).	2
	29.3 Juntas de Distrito	13
	29.4 Otros Participación Ciudadana	
<u>30 PATRIMONIO</u>	30.1 Información General (titularidad municipal, cesiones de terrenos particulares al ayto...)	3
	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...)	6
	32.2 Oposiciones, bolsas de empleo, concursos.	79
	32.3 Becas/ prácticas	2
	32.4 Convenios	
	32.5 Otros RRHH	1
<u>33 SANIDAD</u>	33.1 Información General	4
	33.2 Denuncias Sanitarias	3
	33.3 Protección Animal (padrón animales, permisos razas peligrosas, avisos...)	21

	33.4 Otros Sanidad	4
<u>34 SEGURIDAD</u>	34.1 Información General (actividades, eventos...)	3
	34.2 Policía Local (depósitos vehículos, objetos perdidos, informes policiales...)	31
	34.3 Bomberos	2
	34.4 Protección Civil- Agrupación Voluntarios	2
	34.5 Otros Seguridad	3
<u>35 TURISMO Y PLAYAS- PATRONATO</u>	35.1 Información General Turismo (actividades, eventos...)	5
	35.2 Información Playas (autorización pesca deportiva, playas caninas, socorristas, accesibilidad, pasarelas, lavapiés...)	5
	35.3 Otros Turismo y Playas	3
<u>36 URBANISMO</u>	36.1 Cita Previa Urbanismo	107
	36.2 Información proyectos en vía pública	3
	36.3 Información proyectos edificios públicos	9
	36.4 Otros Urbanismo	46
<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).	1
	37.3 Información General sobre licencias de obra, cédulas de habitabilidad, aperturas, actividades y revisión documental	269
	37.4 Información sobre tasas, vista de expedientes y reproducción de documentos.	23
<u>38 URB- Disciplina Urbanística</u>	38.1 Denuncias por modificaciones o molestias en locales o edificios privados	4
<u>39 URB- Conservación de Inmuebles</u>	39.1 Inmuebles abandonados	
	39.2 Desperfectos en viviendas y locales particulares	4
	39.3 Solares particulares	2
<u>40 VIVIENDA</u>	40.1 Información General (alquileres, cesión espacios...)	7
	40.2 Asesoramiento y mediación conflictos hipotecarios	1
	40.3 Intermediación Social Inmobiliaria	
	40.4 Otros Vivienda	

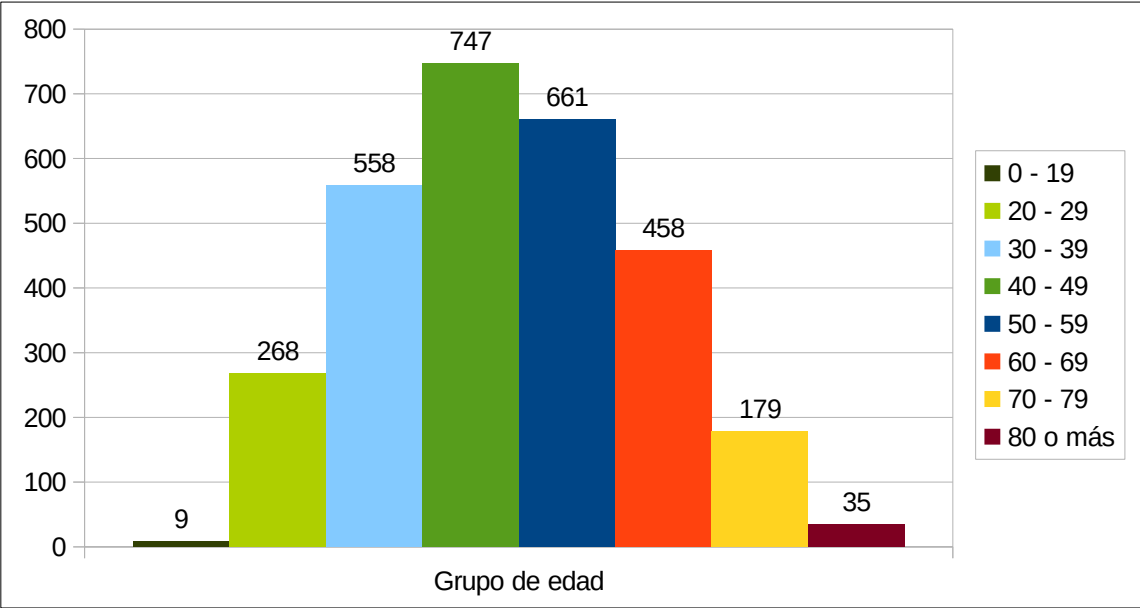
<u>41 OTROS ORGANISMOS</u>	41.1 Otros organismos (Diputación, Consellería- TRAM, otros aytos, Subdelegación....)	392
<u>42 MANCOMUN.</u>	42.1 Mancomunidad (desratizaciones, desinsectaciones...)	12
<u>43 SÍNDIC DE GREUGES</u>	43.1 Síndic de Greuges	
<u>44 AGUAS MUN.</u>	44.1 Aguas Municipalizadas (agua potable, alcantarillado...)	8
<u>45 OTROS</u>	45.1 Otros (Vectalia, Iberdrola...)	175
<u>46 SAIC</u>	46.1 OAC	3085
3.100 26,26%	46.2 010	11
	46.3 Oficina Sugerencias y Reclamaciones	3
	46.4 Oficina de Relaciones con el usuario/a	
	46.5 Redes Sociales	
	46.6 Otros SAIC	1
<u>Otros trámites municipales</u>		18
<u>TOTAL</u>		11807

DATOS ENCUESTAS ABRIL 2021 – PERFIL USUARIOS/AS

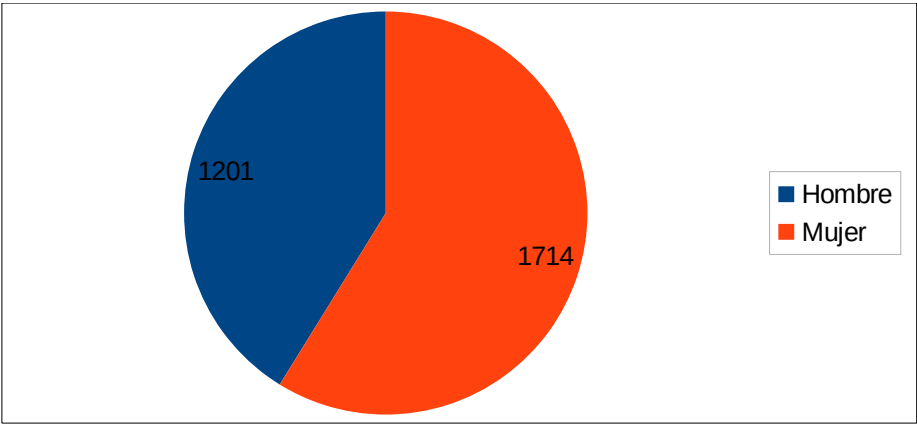
En abril de 2021 de los **11.807** registros, **2.915** usuarios/as han realizado la encuesta de satisfacción; representando un **24,69%** del total de consultas realizadas.

El **97,77%** de las consultas han resultado satisfactorias en cuanto a la información solicitada. Un **78,32%** de las personas que han contestado a la encuesta reside en Alicante.

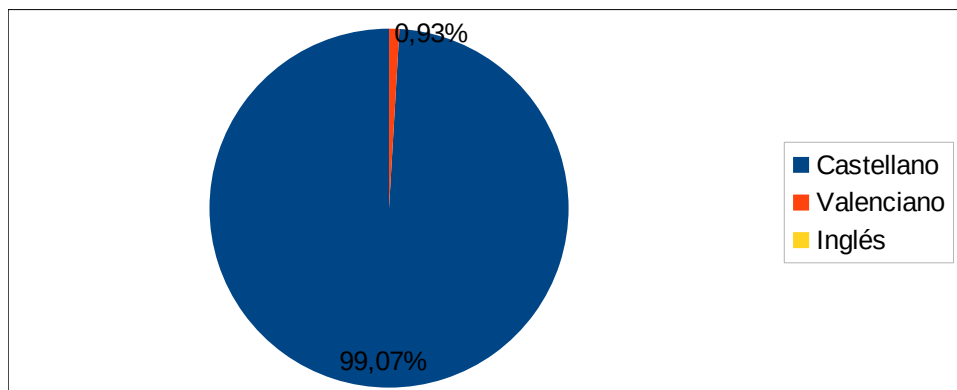
– Nº encuestas por franja de edad



Nº encuestas por sexo



% encuestas por lengua



– Nº encuestas por código postal

CÓDIGO POSTAL	%
03540 – Playa San Juan (Avda. Niza- Miriam Blasco- Avda. Capiscol)	8,82%
03005 – Avda. Estación- San Blas- Polígono S. Blas	9,95%
03007- Benalúa- Crtra. Ocaña- Mercalicante	5,04%
03010- Campoamor- Avda. Alcoy- Maestro Alonso- Avda. Unicef	5,83%
03008- Polígono Babel- El Palmeral- Crtra. Saladar	4,43%
03015- Avda. Denia- Sportclub- Alonso Cano	4,91%
03003- Gadea- Avda. Estación- Muelle Poniente	3,67%
03004- Alfonso El Sabio- Jaime II- Castillo San Fernando	3,33%
03006- Alipark- C. Asís- Pla de la Vallonga	4,36%
03016- Albufereta- Avda. Denia- Pza. Mar 2	2,71%
03012- Pza. Toros- Maestro Alonso- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo	6,59%
03011- Virgen del Remedio – Ciudad Jardín	2,37%
03009- Tómbola – Rabasa- Divina Pastora	5,56%
03013- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo- Pza. Toros- Pza. Mar 2- Jesuítas	4,97%
03002- Postiguet- Jaime II- Teatro Principal- Rambla	1,68%
03001- Gadea- Alfonso El Sabio- Rambla- Meliá- Muelle Levante	1,65%
03014- Sidi Ifni- Nou Alacant- Cuatrocientas Viviendas	2,16%
03114 – Pol. Atalayas - Bacarot	0,14%
03559 – Orgegia- Sta. Faz	0,17%
Fuera de Alicante	21,68%
Total	100,00%

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

