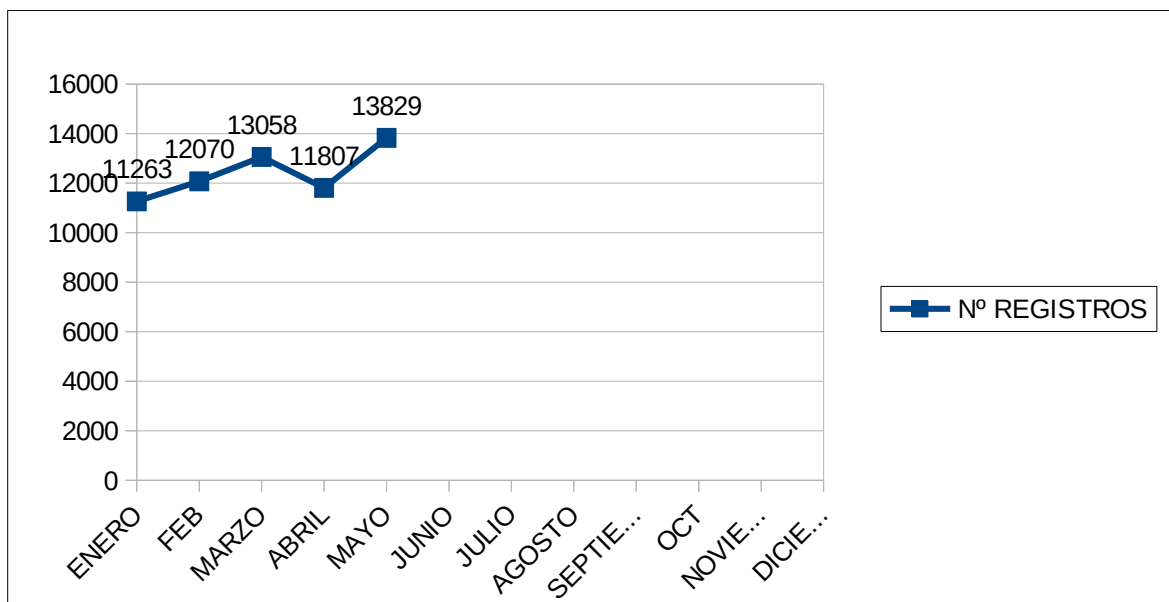


INFORME DETALLADO 010
MAYO 2021

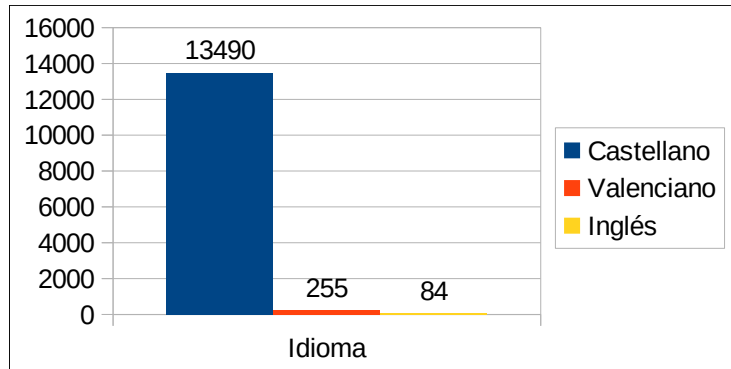
Nº TOTAL DE REGISTROS EN EL MES DE MAYO: 13.829. El total de registros (consultas) desde el inicio del servicio (19.12.16) hasta el 31 de mayo de 2021 es de **272.871**.

EVOLUCIÓN NÚMERO DE REGISTROS POR MESES 2021



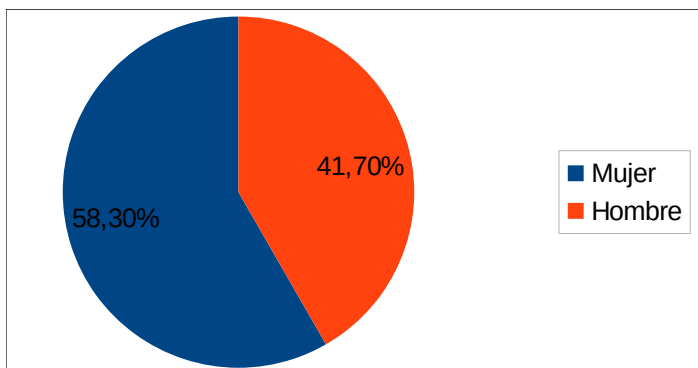
Idiomas

Idioma	Total consultas	%
Castellano	13.490	97,55%
Valenciano	255	1,84%
Inglés	84	0,61%
TOTAL	13.829	100%



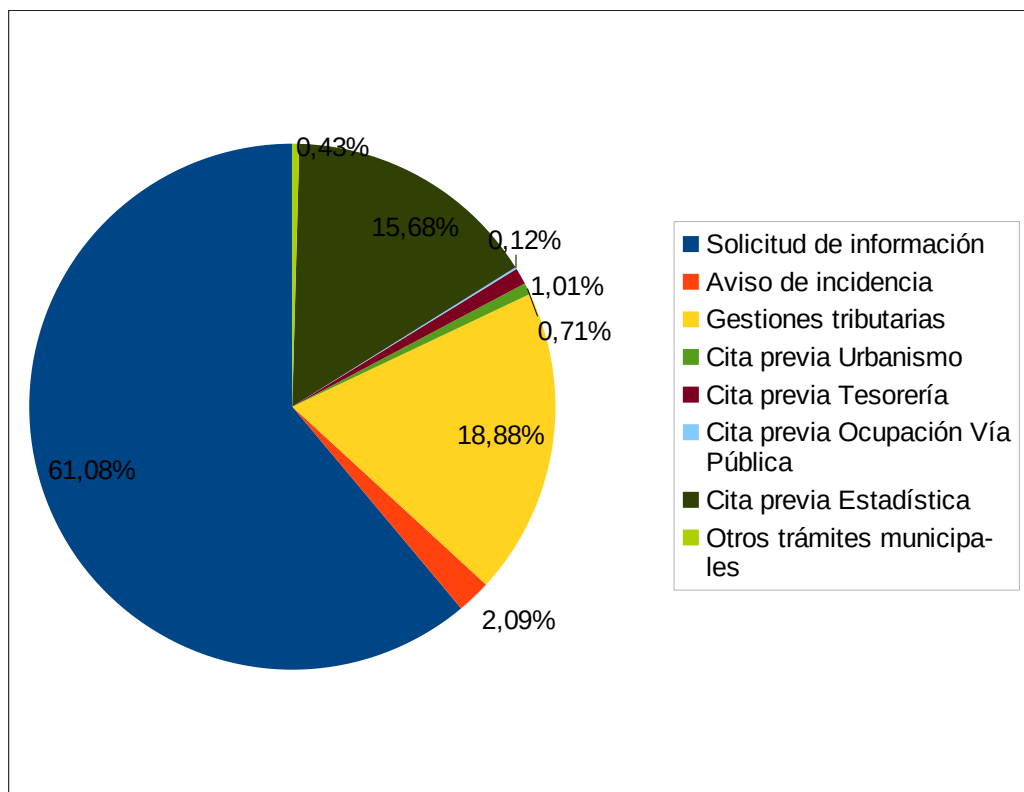
Sexo

Sexo	Total consultas	%
Mujer	8.062	58,30%
Hombre	5.767	41,70%
TOTAL	13829	100%



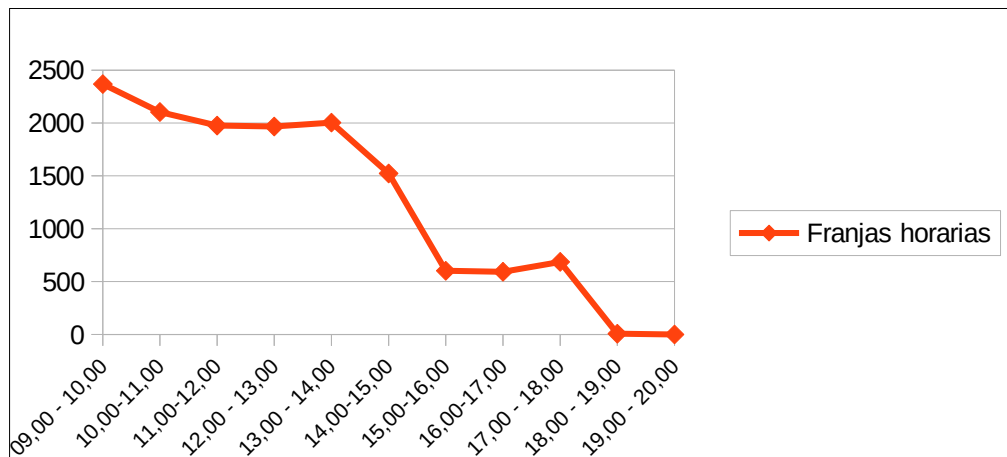
Tipología de consulta

Tipología	Total consultas	%
Solicitud de información	8.448	61,09
Aviso de incidencia	289	2,09%
Gestiones tributarias	2.611	18,88%
Cita previa Urbanismo	98	0,71%
Cita previa Tesorería	139	1,01%
Cita previa Ocupación Vía Pública	16	0,12%
Cita previa Estadística	2.168	15,68%
Otros trámites municipales	60	0,43%
TOTAL	13829	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	2368	2104	1975	1967	2004	1523	602	593	686	7	0	13829



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

Servicio O Departamento	N° consultas	%
Alcaldía	241	1,74%
Acción Social	174	1,26%
Cementerio	13	0,09%
Comercio y Hostelería	12	0,09%
Consumo	220	1,59%
Contratación	8	0,06%
Cooperación	-	-
Coordinación de Proyectos	1	0,01
Cultura	22	0,16%
Deportes	33	0,24%
ECON-HAC. Att. Contribuyente	2611	18,88%
ECON-HAC. Intervención	15	0,11%
ECON-HAC. Tesorería	219	1,58%
Educación	52	0,38%
Empleo	42	0,30%
Estadística	3741	27,05%
Fiestas	13	0,09%
Igualdad	3	0,02%
Infraestructuras y Mantenimiento	169	1,22%
Inmigración	21	0,15%
Juventud	6	0,04%
Limpieza Pública	142	1,03%
Medio Ambiente	14	0,10%
Memoria Histórica	-	-
Mercados	7	0,05%
Movilidad y Accesibilidad	382	2,76%
Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática	136	0,98%
Ocupación Vía Pública	76	0,55%
Participación Ciudadana	46	0,33%
Patrimonio	1	0,01%
Plaza de Toros	3	0,02%
Recursos Humanos	85	0,61%
Sanidad	39	0,28%
Seguridad	37	0,27%
Turismo y Playas	22	0,16%
Urbanismo	148	1,07%
URB- Información Urbanística	401	2,90%
URB- Disciplina Urbanística	5	0,04%
URB- Conservación de Inmuebles	12	0,09%
Vivienda	19	0,14%
Otros organismos	404	2,92%
Mancomunidad	18	0,13%
Síndic de Greuges	-	-
Aguas Municipalizadas	10	0,07%
Otros	504	3,64%
SAIC	3642	26,34%
Otros trámites municipales	60	0,43%
TOTAL	13829	100,00%

SERVICIO O DEPARTAMENTO	CONSULTA RELACIONADA CON:	N° Consultas
<u>1 ALCALDÍA</u>	1.1 Registro General (Horario, Ventanilla Única, compulsa documentos...)	203
	1.2 Asesoría Jurídica (reclamaciones al Ayuntamiento)	9
	1.3 Enlaces Civiles	15
	1.4 Protocolo	4
	1.5 Prensa e Imagen	3
	1.6 Normativa municipal vigente	
	1.7 Otros Alcaldía	7
<u>2 ACCIÓN SOCIAL</u>	2.1 Información General (ayudas emergencia, asistencia domiciliaria, dependencia...)	80
	2.2 Centros Sociales (Equipo de atención e intervención: trabajadores sociales, psicólogos, educadores...)	52
	2.3 Centros Comunitarios (Actividades, solicitud de espacios...)	5
	2.4 Centros Municipales de Mayores (talleres, actividades...)	4
	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	32
<u>3 CEMENTERIO</u>	3.1 Información General (horarios, acceso...)	7
	3.2 Trámites funerarios	5
	3.3 Mantenimiento de instalaciones	1
	3.4 Otros Cementerio	
<u>4 COMERCIO Y HOSTELERÍA</u>	4.1 Información General (festivos autorizados apertura...)	7
	4.2 Otros Comercio y Hostelería	5
<u>5 CONSUMO</u>	5.1 Información General	10
	5.2 Centro de Recursos de Consumo (talleres...)	
	5.3 OMIC- Oficina Municipal de Atención al Consumidor	200
	5.4 Otros Consumo	10
<u>6 CONTRATACIÓN</u>	6.1 Información General (contratar con el ayto, Mesa de Contratación, Registro de Licitadores...)	8
	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	1
<u>9 CULTURA</u>	9.1 Información General (horarios, espacios, agenda cultural...)	19
	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...)	28
	10.2 Reserva de instalaciones	
	10.3 Otros Deportes	5
<u>ECONOMÍA Y HACIENDA</u>		
<u>11 ECON-HAC. Att. Contribuyente</u> 2.611 18,88%	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...)	1207
	11.2 IBI Urbano / Basuras	884
	11.3 IBI rústico	2
	11.4 IVTM	175
	11.5 IAE	8
	11.6 Pago vados	43
	11.7 Plusvalía	263
	11.8 ICIO	19
	11.9 Otros Atenc. Al Contribuy.	10
<u>12 ECON-HAC. Intervención</u>	12.1 Facturación	9
	12.2 Alta a Terceros	6
	12.3 Otros Intervención	
<u>13 ECON-HAC. Tesorería</u>	13.1 Cita Previa Tesorería	139
	13.2 Certificado de No Deudas	8

	13.3 Duplicado de recibos	12
	13.4 Otros Tesorería	60
<u>14 EDUCACIÓN</u>	14.1 Información General (colegios públicos, horarios...)	22
	14.2 Matriculación Escolar	10
	14.3 Escuelas Infantiles	10
	14.4 Programas y Actividades (absentismo, prevención...)	
	14.5 Otros Educación	10
<u>15 EMPLEO- AGENCIA DESARROLLO LOCAL</u>	15.1 Información General (programas de formación, empleo, actividades...)	29
	15.2 Apoyo a empresarios y emprendedores (Viveros de Empresas – Centro de Emprendedores)	10
	15.3 Solicitud espacios polivalentes	
	15.4 Otros Empleo	3
<u>16 ESTADÍSTICA</u>	16.1 Callejero Urbano	4
3.741 27,05%		
	16.2 Reposición placas denominación vías públicas	
	16.3 Censo Electoral - Elecciones	
	16.4 Información General Padrón Municipal (documentación, autorizaciones, informes- certificados, altas, modificaciones...)	1553
	16.5 Cita Previa Estadística	2168
	16.6 Otros Estadística	16
<u>17 FIESTAS</u>	17.1 Información General (programas, horarios, eventos...)	12
	17.2 Solicitudes (reserva de espacios, actos en la vía pública...)	
	17.3 Otros Fiestas	1
<u>18 IGUALDAD</u>	18.1 Información General (Planes de Igualdad, actividades prevención, proyectos...)	2
	18.2 Unidad de Atención Integral Víctimas de Violencia de Género (Equipo de atención e intervención)	1
	18.3 Otros Igualdad	
<u>19 INFRAESTRUCTU RAS Y MANTENIMIENT O</u>	19.1 Alumbrado Público	43
	19.2 Mantenimiento Dependencias y Colegios	3
	19.3 Mantenimiento Instalaciones Deportivas	2
	19.4 Señalización provisional (trapas levantadas, agujeros...)	3

	19.5 Mobiliario Urbano	8
	19.6 Zonas Verdes	56
	19.7 Vías y Obras	48
	19.8 Otros Infraestructuras	6
<u>20 INMIGRACIÓN</u>	20.1 Información General (horarios, actividades, eventos...)	11
	20.2 Oficina de Atención a las Personas Migradas	1
	20.3 Informes de Habitabilidad	5
	20.4 Otros Inmigración	4
<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...)	61
	22.2 Incidencias	75
	22.3 Otros limpieza	6
<u>23 MEDIO AMBIENTE</u>	23.1 Información General (actividades, protección/educación medioambiental, eventos...)	11
	23.2 Otros Medio Ambiente	3
<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...)	6
	25.2 Traspasos, cesiones... de puestos (mercados interiores y mercadillos)	
	25.3 Otros Mercados	1
<u>26 MOVILIDAD Y ACCESIBILIDAD</u>	26.1 Información General (Zona estacionamiento regulado, azul – naranja, app pago; tarjeta aparcamiento discapacitados, actividades, eventos...)	48
	26.2 Sala de Control de Tráfico (Semáforos)	2
	26.3 Transporte Público (bonos transporte, apps de pago bus...)	2
	26.4 Sanciones	261
	26.5 Vados	30
	26.6 Solicitud ocupación calzada (contenedores obra, mudanza, grúas elevadoras...)	31
	26.7 Otros Movilidad	8

<u>27 NUEVAS TECNOLOGÍAS, INNOVACIÓN E INFORMÁTICA</u>	27.1 Sede Electrónica	73
	27.2 Tarjeta Ciudadana Alicante (TCA)- Certif. Digital	55
	27.3 Otros Informática	8
<u>28 OCUPACIÓN VÍA PÚBLICA</u>	28.1 Cita Previa Ocupación Vía Pública	16
	28.2 Solicitud autorización uso de espacios públicos (veladores, casetas, puestos ambulantes, banderolas farolas...)	38
	28.3 Otros Ocupación Vía Pública	22
<u>29 PARTICIPACIÓN CIUDADANA</u>	29.1 Información General (Registro Asociaciones...)	6
	29.2 Espacio de Participación Ciudadana (propuestas servicios, recursos... de nueva creación para mejorar la ciudad).	
	29.3 Juntas de Distrito	40
	29.4 Otros Participación Ciudadana	
<u>30 PATRIMONIO</u>	30.1 Información General (titularidad municipal, cesiones de terrenos particulares al ayto...)	1
	30.2 Otros Patrimonio	
<u>31 PLAZA DE TOROS</u>	31.1 Información General	
	31.2 Espectáculos	2
	31.3 Escuela Taurina	1
	31.4 Museo Taurino	
	31.5 Otros Pza. Toros	
<u>32 RECURSOS HUMANOS</u>	32.1 Gestión personal municipal (formación, nóminas, permutas...)	4
	32.2 Oposiciones, bolsas de empleo, concursos.	79
	32.3 Becas/ prácticas	
	32.4 Convenios	
	32.5 Otros RRHH	2
<u>33 SANIDAD</u>	33.1 Información General	6
	33.2 Denuncias Sanitarias	5
	33.3 Protección Animal (padrón animales, permisos razas peligrosas, avisos...)	28
	33.4 Otros Sanidad	

<u>34 SEGURIDAD</u>	34.1 Información General (actividades, eventos...)	6
	34.2 Policía Local (depósitos vehículos, objetos perdidos, informes policiales...)	26
	34.3 Bomberos	3
	34.4 Protección Civil- Agrupación Voluntarios	
	34.5 Otros Seguridad	2
<u>35 TURISMO Y PLAYAS- PATRONATO</u>	35.1 Información General Turismo (actividades, eventos...)	14
	35.2 Información Playas (autorización pesca deportiva, playas caninas, socorristas, accesibilidad, pasarelas, lavapies...)	6
	35.3 Otros Turismo y Playas	2
<u>36 URBANISMO</u>	36.1 Cita Previa Urbanismo	98
	36.2 Información proyectos en vía pública	
	36.3 Información proyectos edificios públicos	3
	36.4 Otros Urbanismo	47
<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).	5
	37.3 Información General sobre licencias de obra, cédulas de habitabilidad, aperturas, actividades y revisión documental	363
	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	5
<u>39 URB- Conservación de Inmuebles</u>	39.1 Inmuebles abandonados	
	39.2 Desperfectos en viviendas y locales particulares	4
	39.3 Solares particulares	8
<u>40 VIVIENDA</u>	40.1 Información General (alquileres, cesión espacios...)	15
	40.2 Asesoramiento y mediación conflictos hipotecarios	2
	40.3 Intermediación Social Inmobiliaria	2
	40.4 Otros Vivienda	
<u>41 OTROS</u>	41.1 Otros organismos (Diputación, Consellería- TRAM, otros	404

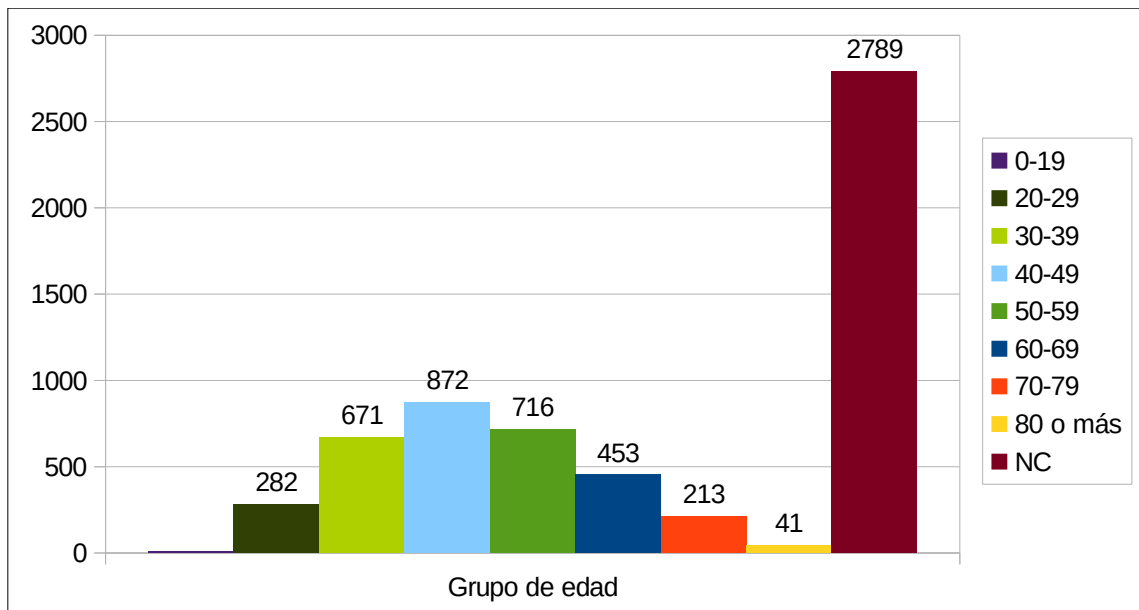
<u>ORGANISMOS</u>	aytos, Subdelegación....)	
<u>42 MANCOMUN.</u>	42.1 Mancomunidad (desratizaciones, desinsectaciones...)	18
<u>43 SÍNDIC DE GREUGES</u>	43.1 Síndic de Greuges	
<u>44 AGUAS MUN.</u>	44.1 Aguas Municipalizadas (agua potable, alcantarillado...)	10
<u>45 OTROS</u>	45.1 Otros (Vectalia, Iberdrola...)	504
<u>46 SAIC</u>	46.1 OAC	3624
3.642 26,34%		
	46.2 010	10
	46.3 Oficina Sugerencias y Reclamaciones	3
	46.4 Oficina de Relaciones con el usuario/a	4
	46.5 Redes Sociales	
	46.6 Otros SAIC	1
<u>Otros trámites municipales</u>		60
<u>TOTAL</u>		13829

DATOS ENCUESTAS MAYO 2021 – PERFIL USUARIOS/AS

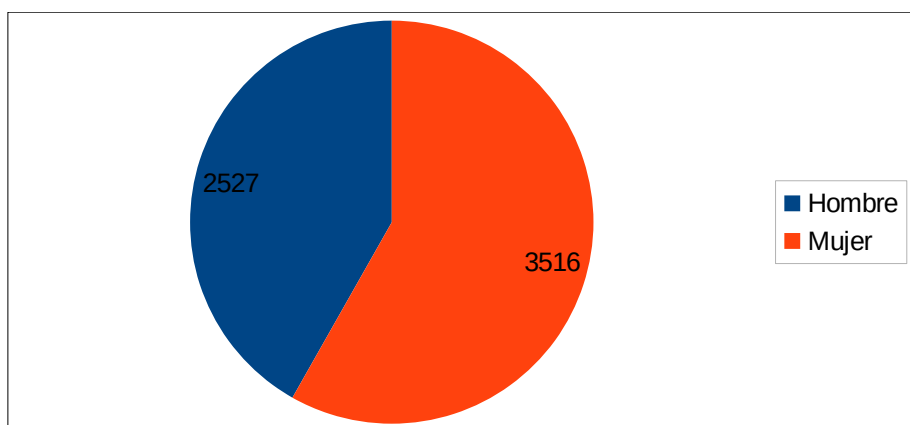
En mayo de 2021 de los **13.829** registros, **6.043** usuarios/as han realizado la encuesta de satisfacción; representando un **43,70%** del total de consultas realizadas.

El **75,41%** de las consultas han resultado satisfactorias en cuanto a la información solicitada.

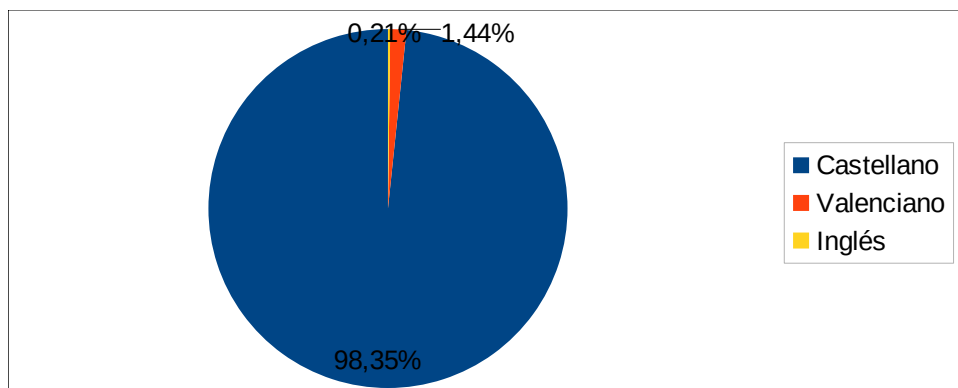
- Nº encuestas por franja de edad



Nº encuestas por sexo



% encuestas por lengua



– Nº encuestas por código postal

CÓDIGO POSTAL	%
03540 – Playa San Juan (Avda. Niza- Miriam Blasco- Avda. Capiscol)	5,81%
03005 – Avda. Estación- San Blas- Polígono S. Blas	4,83%
03007- Benalúa- Crtra. Ocaña- Mercalicante	2,86%
03010- Campoamor- Avda. Alcoy- Maestro Alonso- Avda. Unicef	3,79%
03008- Polígono Babel- El Palmeral- Crtra. Saladar	3,38%
03015- Avda. Denia- Sportclub- Alonso Cano	3,29%
03003- Gadea- Avda. Estación- Muelle Poniente	1,64%
03004- Alfonso El Sabio- Jaime II- Castillo San Fernando	2,30%
03006- Alipark- C. Asís- Pla de la Vallonga	2,65%
03016- Albufereta- Avda. Denia- Pza. Mar 2	1,54%
03012- Pza. Toros- Maestro Alonso- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo	5,26%
03011- Virgen del Remedio – Ciudad Jardín	2,12%
03009- Tómbola – Rabasa- Divina Pastora	3,26%
03013- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo- Pza. Toros- Pza. Mar 2- Jesuítas	3,76%
03002- Postiguet- Jaime II- Teatro Principal- Rambla	1,26%
03001- Gadea- Alfonso El Sabio- Rambla- Meliá- Muelle Levante	1,54%
03014- Sidi Ifni- Nou Alacant- Cuatrocientas Viviendas	1,37%
03114 – Pol. Atalayas - Bacarot	0,05%
03559 – Orgegia- Sta. Faz	0,13%
Fuera de Alicante	18,45%
NC	30,71%
Total	100,00%

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

