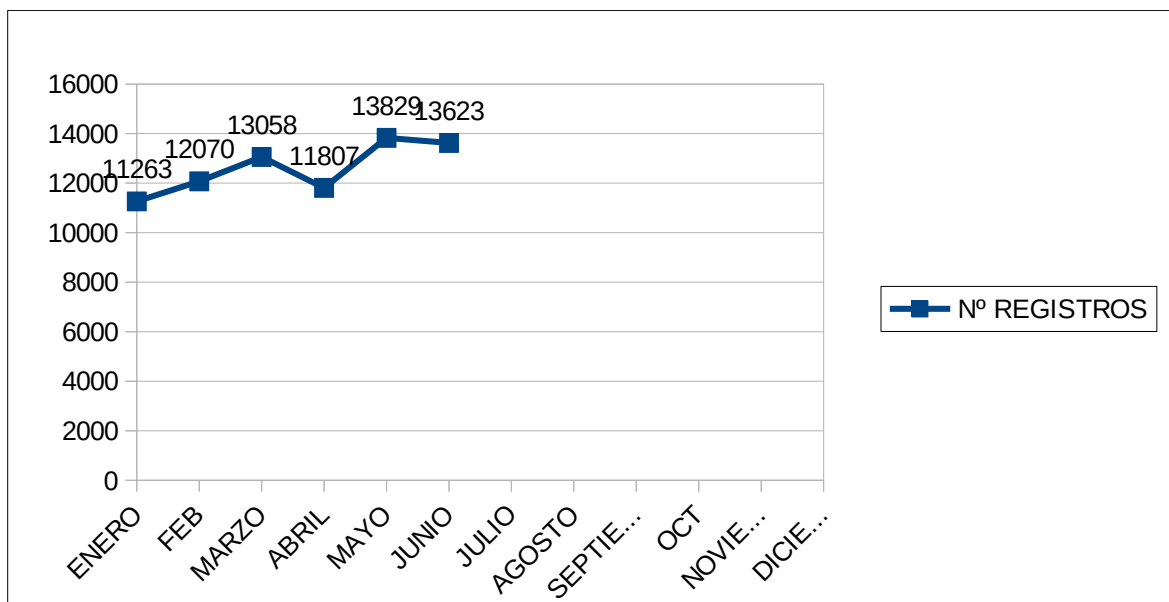


**INFORME DETALLADO 010**  
**JUNIO 2021**

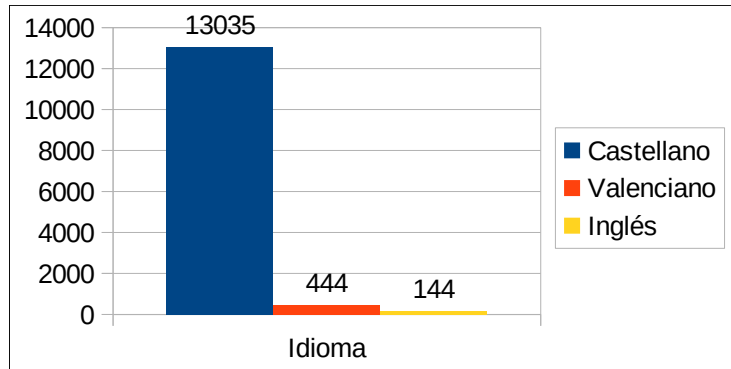
**Nº TOTAL DE REGISTROS EN EL MES DE JUNIO: 13.623.** El total de registros (consultas) desde el inicio del servicio (19.12.16) hasta el 30 de junio de 2021 es de **286.494**.

**EVOLUCIÓN NÚMERO DE REGISTROS POR MESES 2021**



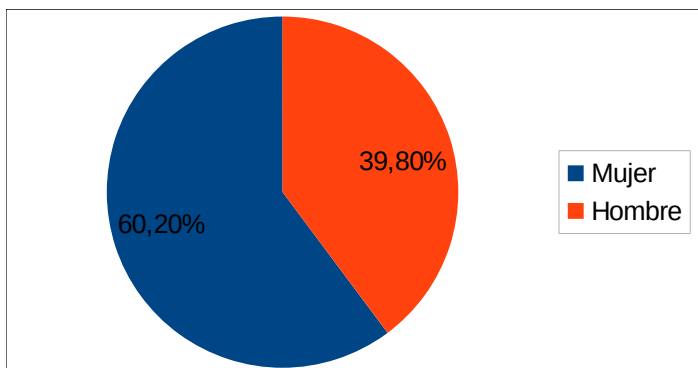
**Idiomas**

<b>Idioma</b>	<b>Total consultas</b>	<b>%</b>
Castellano	13.035	95,68%
Valenciano	444	3,26%
Inglés	144	1,06%
<b>TOTAL</b>	<b>13623</b>	<b>100%</b>



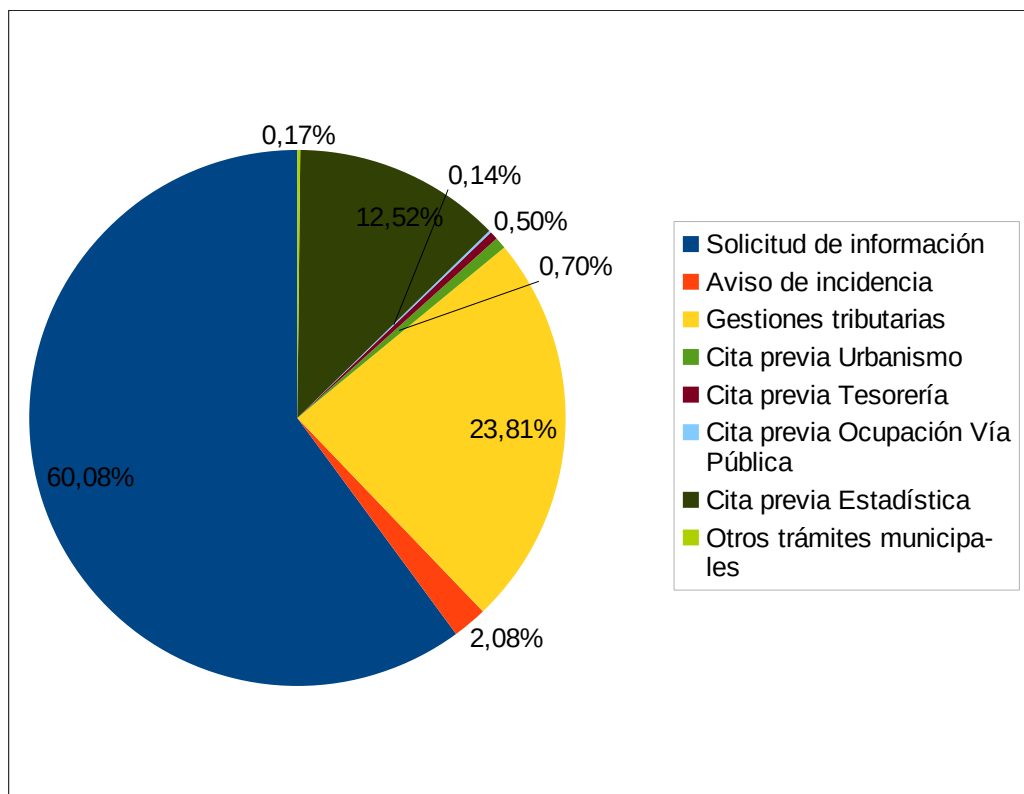
### Sexo

Sexo	Total consultas	%
Mujer	8.201	60,20%
Hombre	5.422	39,80%
<b>TOTAL</b>	<b>13623</b>	<b>100%</b>



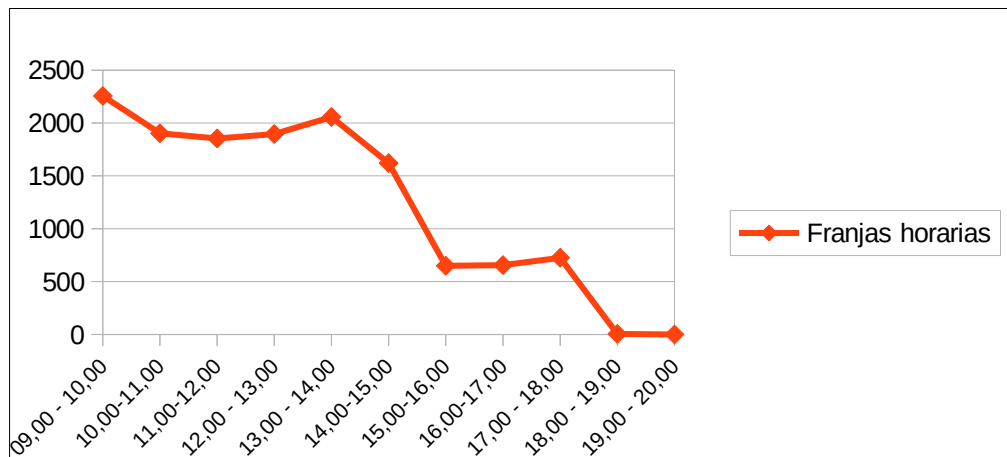
## Tipología de consulta

Tipología	Total consultas	%
Solicitud de información	<b>8.183</b>	<b>60,07%</b>
Aviso de incidencia	284	2,08%
Gestiones tributarias	<b>3.244</b>	<b>23,81%</b>
Cita previa Urbanismo	96	0,70%
Cita previa Tesorería	68	0,50%
Cita previa Ocupación Vía Pública	19	0,14%
Cita previa Estadística	<b>1.706</b>	<b>12,52%</b>
Otros trámites municipales	23	0,17%
<b>TOTAL</b>	<b>13623</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	2256	1903	1854	1896	2057	1621	650	656	725	5	0	13623



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	516	3,79%
Acción Social	140	1,03%
Cementerio	13	0,10%
Comercio y Hostelería	22	0,16%
Consumo	172	1,26%
Contratación	7	0,05%
Cooperación	-	-
Coordinación de Proyectos	1	0,01%
Cultura	27	0,20%
Deportes	34	0,25%
ECON-HAC. Att. Contribuyente	<b>3244</b>	<b>23,81%</b>
ECON-HAC. Intervención	14	0,10%
ECON-HAC. Tesorería	119	0,87%
Educación	38	0,28%
Empleo	21	0,15%
Estadística	<b>4238</b>	<b>31,11%</b>
Fiestas	30	0,22%
Igualdad	3	0,02%
Infraestructuras y Mantenimiento	152	1,12%
Inmigración	37	0,27%
Juventud	2	0,01%
Limpieza Pública	124	0,91%
Medio Ambiente	7	0,05%
Memoria Histórica	-	-
Mercados	15	0,11%
Movilidad y Accesibilidad	263	1,93%
Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática	137	1,01%
Ocupación Vía Pública	61	0,45%
Participación Ciudadana	78	0,57%
Patrimonio	3	0,02%
Plaza de Toros	5	0,04%
Recursos Humanos	40	0,29%
Sanidad	23	0,17%
Seguridad	32	0,23%
Turismo y Playas	31	0,23%
Urbanismo	125	0,92%
URB- Información Urbanística	312	2,29%
URB- Disciplina Urbanística	3	0,02%
URB- Conservación de Inmuebles	9	0,07%
Vivienda	13	0,10%
Otros organismos	397	2,91%
Mancomunidad	33	0,24%
Síndic de Greuges	-	-
Aguas Municipalizadas	15	0,11%
Otros	550	4,04%
SAIC	<b>2494</b>	<b>18,31%</b>
Otros trámites municipales	23	0,17%
<b>TOTAL</b>	<b>13623</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...)	486
	<b>1.2</b> Asesoría Jurídica (reclamaciones al Ayuntamiento)	6
	<b>1.3</b> Enlaces Civiles	8
	<b>1.4</b> Protocolo	3
	<b>1.5</b> Prensa e Imagen	2
	<b>1.6</b> Normativa municipal vigente	
	<b>1.7</b> Otros Alcaldía	11
<b><u>2 ACCIÓN SOCIAL</u></b>	<b>2.1</b> Información General (ayudas emergencia, asistencia domiciliaria, dependencia...)	74
	<b>2.2</b> Centros Sociales (Equipo de atención e intervención: trabajadores sociales, psicólogos, educadores...)	48
	<b>2.3</b> Centros Comunitarios (Actividades, solicitud de espacios...)	
	<b>2.4</b> Centros Municipales de Mayores (talleres, actividades...)	2
	<b>2.5</b> Centros Socioeducativos (Juveniles: actividades, talleres...)	1
	<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	15
<b><u>3 CEMENTERIO</u></b>	<b>3.1</b> Información General (horarios, acceso...)	9
	<b>3.2</b> Trámites funerarios	3
	<b>3.3</b> Mantenimiento de instalaciones	
	<b>3.4</b> Otros Cementerio	1
<b><u>4 COMERCIO Y HOSTELERÍA</u></b>	<b>4.1</b> Información General (festivos autorizados apertura...)	18
	<b>4.2</b> Otros Comercio y Hostelería	4
<b><u>5 CONSUMO</u></b>	<b>5.1</b> Información General	4
	<b>5.2</b> Centro de Recursos de Consumo (talleres...)	1
	<b>5.3</b> OMIC- Oficina Municipal de Atención al Consumidor	165
	<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...)	6
	<b>6.2</b> Perfil del Contratante	
	<b>6.3</b> Otros Contratación	1

<b><u>7 COOPERACIÓN</u></b>	7.1 Información General	
	7.2 Centro de Asociaciones y Voluntariado de Alicante	
	7.3 Otros Cooperación	
<b><u>8 COORDINACIÓN DE PROYECTOS</u></b>	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	
<b><u>9 CULTURA</u></b>	9.1 Información General (horarios, espacios, agenda cultural...)	24
	9.2 Aula Abierta (actividades, talleres...)	2
	9.3 Otros Cultura	1
<b><u>10 DEPORTES</u></b>	10.1 Información General (Deporte Escolar, horarios, instalaciones, inscripciones en actividades...)	31
	10.2 Reserva de instalaciones	1
	10.3 Otros Deportes	2
<b><u>ECONOMÍA Y HACIENDA</u></b>		
<b><u>11 ECON-HAC. Att. Contribuyente</u></b> 3.244      23,81%	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...)	1336
	11.2 IBI Urbano / Basuras	1400
	11.3 IBI rústico	2
	11.4 IVTM	187
	11.5 IAE	7
	11.6 Pago vados	26
	11.7 Plusvalía	247
	11.8 ICIO	23
	11.9 Otros Atenc. Al Contribuy.	16
<b><u>12 ECON-HAC. Intervención</u></b>	12.1 Facturación	3
	12.2 Alta a Terceros	9
	12.3 Otros Intervención	2
<b><u>13 ECON-HAC. Tesorería</u></b>	13.1 Cita Previa Tesorería	68
	13.2 Certificado de No Deudas	4

	13.3 Duplicado de recibos	17
	13.4 Otros Tesorería	30
<b><u>14 EDUCACIÓN</u></b>	14.1 Información General (colegios públicos, horarios...)	14
	14.2 Matriculación Escolar	15
	14.3 Escuelas Infantiles	5
	14.4 Programas y Actividades (absentismo, prevención...)	2
	14.5 Otros Educación	2
<b><u>15 EMPLEO- AGENCIA DESARROLLO LOCAL</u></b>	15.1 Información General (programas de formación, empleo, actividades...)	15
	15.2 Apoyo a empresarios y emprendedores (Viveros de Empresas – Centro de Emprendedores)	6
	15.3 Solicitud espacios polivalentes	
	15.4 Otros Empleo	
<b><u>16 ESTADÍSTICA</u></b>	16.1 Callejero Urbano	3
4.238      31,11%		
	16.2 Reposición placas denominación vías públicas	2
	16.3 Censo Electoral - Elecciones	
	16.4 Información General Padrón Municipal (documentación, autorizaciones, informes- certificados, altas, modificaciones...)	2519
	16.5 Cita Previa Estadística	1706
	16.6 Otros Estadística	8
<b><u>17 FIESTAS</u></b>	17.1 Información General (programas, horarios, eventos...)	28
	17.2 Solicitudes (reserva de espacios, actos en la vía pública...)	
	17.3 Otros Fiestas	2
<b><u>18 IGUALDAD</u></b>	18.1 Información General (Planes de Igualdad, actividades prevención, proyectos...)	3
	18.2 Unidad de Atención Integral Víctimas de Violencia de Género (Equipo de atención e intervención)	
	18.3 Otros Igualdad	
<b><u>19 INFRAESTRUCTU RAS Y MANTENIMIENT O</u></b>	19.1 Alumbrado Público	36
	19.2 Mantenimiento Dependencias y Colegios	2
	19.3 Mantenimiento Instalaciones Deportivas	
	19.4 Señalización provisional (trapas levantadas, agujeros...)	4



	<b>19.5 Mobiliario Urbano</b>	9
	<b>19.6 Zonas Verdes</b>	65
	<b>19.7 Vías y Obras</b>	32
	<b>19.8 Otros Infraestructuras</b>	4
<b><u>20 INMIGRACIÓN</u></b>	<b>20.1 Información General (horarios, actividades, eventos...)</b>	15
	<b>20.2 Oficina de Atención a las Personas Migradas</b>	
	<b>20.3 Informes de Habitabilidad</b>	17
	<b>20.4 Otros Inmigración</b>	5
<b><u>21 JUVENTUD</u></b>	<b>21.1 Información General (horarios, actividades, programas...)</b>	2
	<b>21.2 Asesorías Juveniles (Infosex, A. Jurídica, A. Transtornos Alimentarios...)</b>	
	<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>	51
	<b>22.2 Incidencias</b>	68
	<b>22.3 Otros limpieza</b>	5
<b><u>23 MEDIO AMBIENTE</u></b>	<b>23.1 Información General (actividades, protección/educación medioambiental, eventos...)</b>	5
	<b>23.2 Otros Medio Ambiente</b>	2
<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>	11
	<b>25.2 Traspasos, cesiones... de puestos (mercados interiores y mercadillos)</b>	4
	<b>25.3 Otros Mercados</b>	
<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>	54
	<b>26.2 Sala de Control de Tráfico (Semáforos)</b>	1
	<b>26.3 Transporte Público (bonos transporte, apps de pago bus...)</b>	4
	<b>26.4 Sanciones</b>	169
	<b>26.5 Vados</b>	12
	<b>26.6 Solicitud ocupación calzada (contenedores obra, mudanza, grúas elevadoras...)</b>	14
	<b>26.7 Otros Movilidad</b>	9

<b><u>27 NUEVAS TECNOLOGÍAS, INNOVACIÓN E INFORMÁTICA</u></b>	27.1 Sede Electrónica	57
	27.2 Tarjeta Ciudadana Alicante (TCA)- Certif. Digital	75
	27.3 Otros Informática	5
<b><u>28 OCUPACIÓN VÍA PÚBLICA</u></b>	28.1 Cita Previa Ocupación Vía Pública	19
	28.2 Solicitud autorización uso de espacios públicos (veladores, casetas, puestos ambulantes, banderolas farolas...)	39
	28.3 Otros Ocupación Vía Pública	3
<b><u>29 PARTICIPACIÓN CIUDADANA</u></b>	29.1 Información General (Registro Asociaciones...)	2
	29.2 Espacio de Participación Ciudadana (propuestas servicios, recursos... de nueva creación para mejorar la ciudad).	1
	29.3 Juntas de Distrito	75
	29.4 Otros Participación Ciudadana	
<b><u>30 PATRIMONIO</u></b>	30.1 Información General (titularidad municipal, cesiones de terrenos particulares al ayto...)	3
	30.2 Otros Patrimonio	
<b><u>31 PLAZA DE TOROS</u></b>	31.1 Información General	2
	31.2 Espectáculos	3
	31.3 Escuela Taurina	
	31.4 Museo Taurino	
	31.5 Otros Pza. Toros	
<b><u>32 RECURSOS HUMANOS</u></b>	32.1 Gestión personal municipal (formación, nóminas, permutas...)	3
	32.2 Oposiciones, bolsas de empleo, concursos.	35
	32.3 Becas/ prácticas	
	32.4 Convenios	
	32.5 Otros RRHH	2
<b><u>33 SANIDAD</u></b>	33.1 Información General	2
	33.2 Denuncias Sanitarias	4
	33.3 Protección Animal (padrón animales, permisos razas peligrosas, avisos...)	17
	33.4 Otros Sanidad	

<b><u>34 SEGURIDAD</u></b>	<b>34.1</b> Información General (actividades, eventos...)	5
	<b>34.2</b> Policía Local (depósitos vehículos, objetos perdidos, informes policiales...)	22
	<b>34.3</b> Bomberos	2
	<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...)	10
	<b>35.2</b> Información Playas (autorización pesca deportiva, playas caninas, socorristas, accesibilidad, pasarelas, lavapies...)	21
	<b>35.3</b> Otros Turismo y Playas	
<b><u>36 URBANISMO</u></b>	<b>36.1</b> Cita Previa Urbanismo	96
	<b>36.2</b> Información proyectos en vía pública	2
	<b>36.3</b> Información proyectos edificios públicos	1
	<b>36.4</b> Otros Urbanismo	26
<b><u>37 URB- Información Urbanística</u></b>	<b>37.1</b> Infracciones y sanciones urbanísticas	2
	<b>37.2</b> Autorizaciones ocupación vía pública en materia de urbanismo (no calzadas).	1
	<b>37.3</b> Información General sobre licencias de obra, cédulas de habitabilidad, aperturas, actividades y revisión documental	271
	<b>37.4</b> Información sobre tasas, vista de expedientes y reproducción de documentos.	38
<b><u>38 URB- Disciplina Urbanística</u></b>	<b>38.1</b> Denuncias por modificaciones o molestias en locales o edificios privados	3
<b><u>39 URB- Conservación de Inmuebles</u></b>	<b>39.1</b> Inmuebles abandonados	2
	<b>39.2</b> Desperfectos en viviendas y locales particulares	2
	<b>39.3</b> Solares particulares	5
<b><u>40 VIVIENDA</u></b>	<b>40.1</b> Información General (alquileres, cesión espacios...)	9
	<b>40.2</b> Asesoramiento y mediación conflictos hipotecarios	
	<b>40.3</b> Intermediación Social Inmobiliaria	2
	<b>40.4</b> Otros Vivienda	2
<b><u>41 OTROS</u></b>	<b>41.1</b> Otros organismos (Diputación, Consellería- TRAM, otros	397

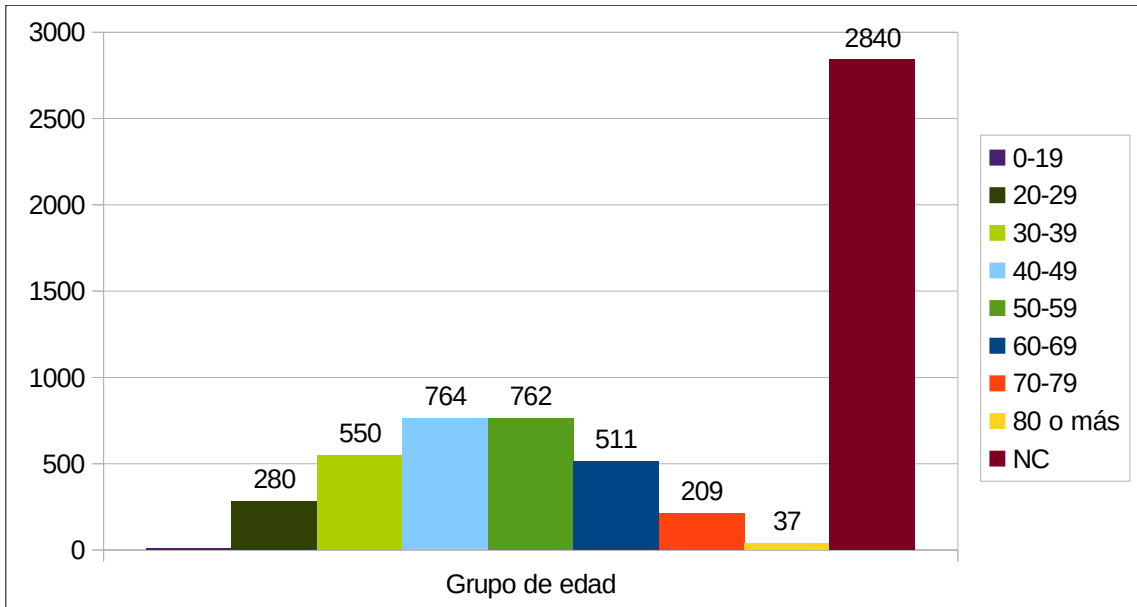
<b><u>ORGANISMOS</u></b>	aytos, Subdelegación....)	
<b><u>42 MANCOMUN.</u></b>	<b>42.1</b> Mancomunidad (desratizaciones, desinsectaciones...)	33
<b><u>43 SÍNDIC DE GREUGES</u></b>	<b>43.1</b> Síndic de Greuges	
<b><u>44 AGUAS MUN.</u></b>	<b>44.1</b> Aguas Municipalizadas (agua potable, alcantarillado...)	15
<b><u>45 OTROS</u></b>	<b>45.1</b> Otros (Vectalia, Iberdrola...)	550
<b><u>46 SAIC</u></b>	<b>46.1</b> OAC	<b>2459</b>
<b>2.494</b> <b>18,31%</b>	<b>46.2</b> 010	<b>18</b>
	<b>46.3</b> Oficina Sugerencias y Reclamaciones	<b>3</b>
	<b>46.4</b> Oficina de Relaciones con el usuario/a	<b>13</b>
	<b>46.5</b> Redes Sociales	
	<b>46.6</b> Otros SAIC	<b>1</b>
<b><u>Otros trámites municipales</u></b>		23
<b><u>TOTAL</u></b>		<b>13623</b>

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

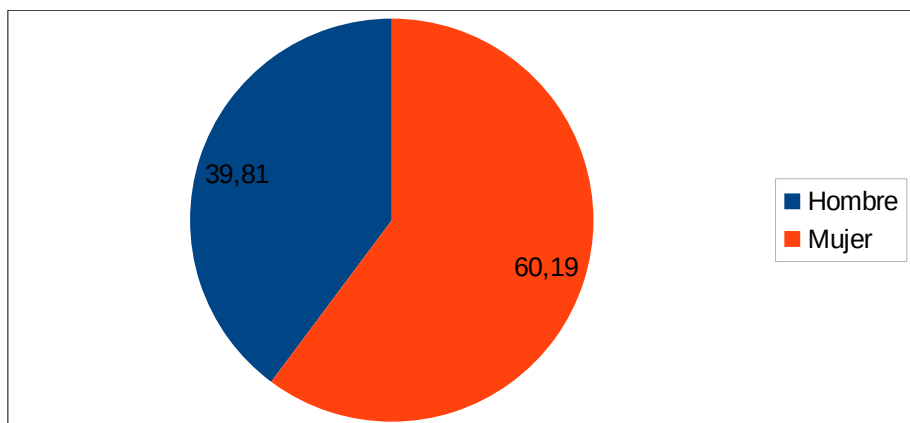
En junio de 2021 de los **13.623** registros, **5.962** usuarios/as han realizado la encuesta de satisfacción; representando un **43,76%** del total de consultas realizadas.

El **71,87%** de las consultas han resultado satisfactorias en cuanto a la información solicitada.

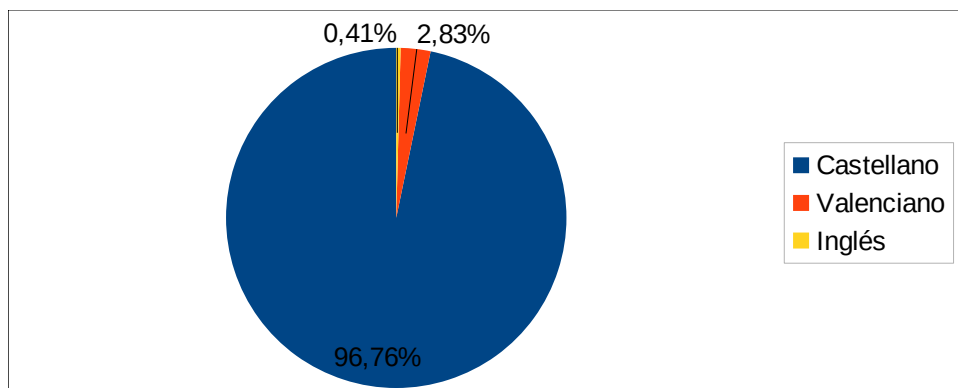
- Nº encuestas por franja de edad



Nº encuestas por sexo



## % encuestas por lengua



## – Nº encuestas por código postal

CÓDIGO POSTAL	%
03540 – Playa San Juan (Avda. Niza- Miriam Blasco- Avda. Capiscol)	<b>5,57%</b>
03005 – Avda. Estación- San Blas- Polígono S. Blas	<b>4,73%</b>
03007- Benalúa- Crtra. Ocaña- Mercalicante	3,15%
03010- Campoamor- Avda. Alcoy- Maestro Alonso- Avda. Unicef	3,86%
03008- Polígono Babel- El Palmeral- Crtra. Saladar	2,99%
03015- Avda. Denia- Sportclub- Alonso Cano	3,29%
03003- Gadea- Avda. Estación- Muelle Poniente	1,81%
03004- Alfonso El Sabio- Jaime II- Castillo San Fernando	2,15%
03006- Alipark- C. Asís- Pla de la Vallonga	2,55%
03016- Albufereta- Avda. Denia- Pza. Mar 2	1,78%
03012- Pza. Toros- Maestro Alonso- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo	<b>5,54%</b>
03011- Virgen del Remedio – Ciudad Jardín	1,85%
03009- Tómbola – Rabasa- Divina Pastora	3,24%
03013- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo- Pza. Toros- Pza. Mar 2- Jesuítas	3,67%
03002- Postiguet- Jaime II- Teatro Principal- Rambla	1,16%
03001- Gadea- Alfonso El Sabio- Rambla- Meliá- Muelle Levante	1,26%
03014- Sidi Ifni- Nou Alacant- Cuatrocientas Viviendas	1,41%
03114 – Pol. Atalayas - Bacarot	0,10%
03559 – Orgegia- Sta. Faz	0,07%
Fuera de Alicante	11,82%
NC	<b>38,02%</b>
<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")

