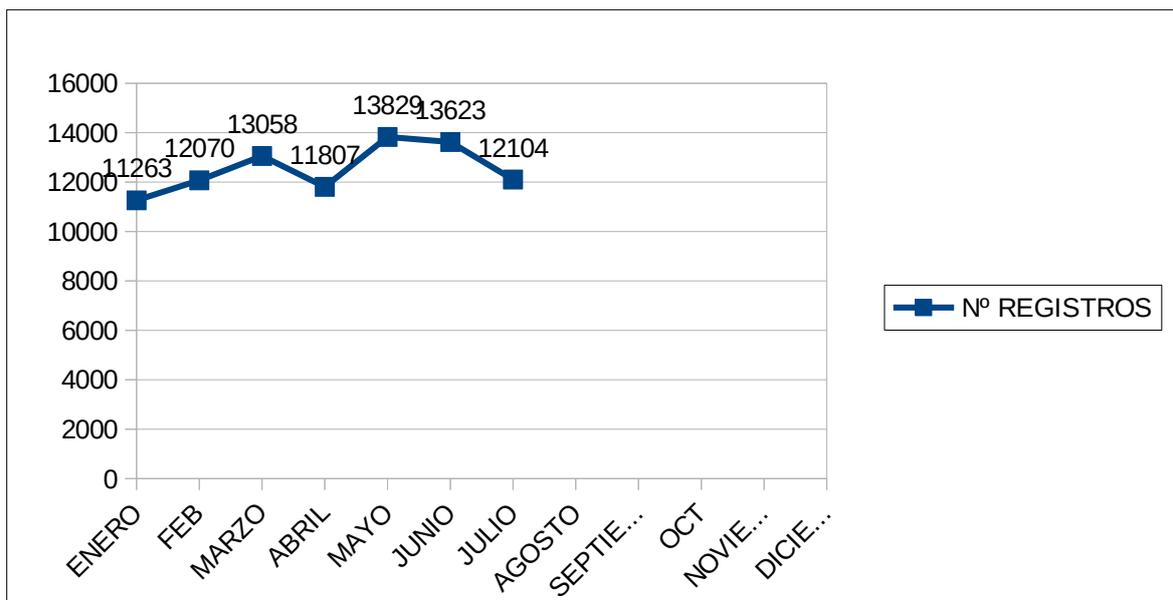


**INFORME DETALLADO 010**  
**JULIO 2021**

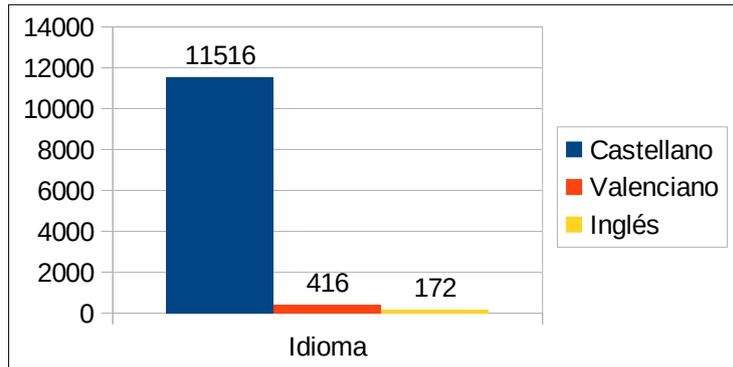
**Nº TOTAL DE REGISTROS EN EL MES DE JULIO: 12.104.** El total de registros (consultas) desde el inicio del servicio (19.12.16) hasta el 31 de julio de 2021 es de **298.598**.

**EVOLUCIÓN NÚMERO DE REGISTROS POR MESES 2021**



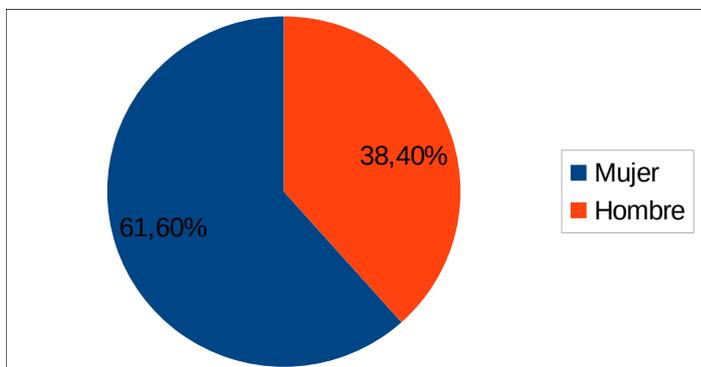
**Idiomas**

<b>Idioma</b>	<b>Total consultas</b>	<b>%</b>
Castellano	11.516	95,14%
Valenciano	416	3,44%
Inglés	172	1,42%
<b>TOTAL</b>	<b>12104</b>	<b>100%</b>



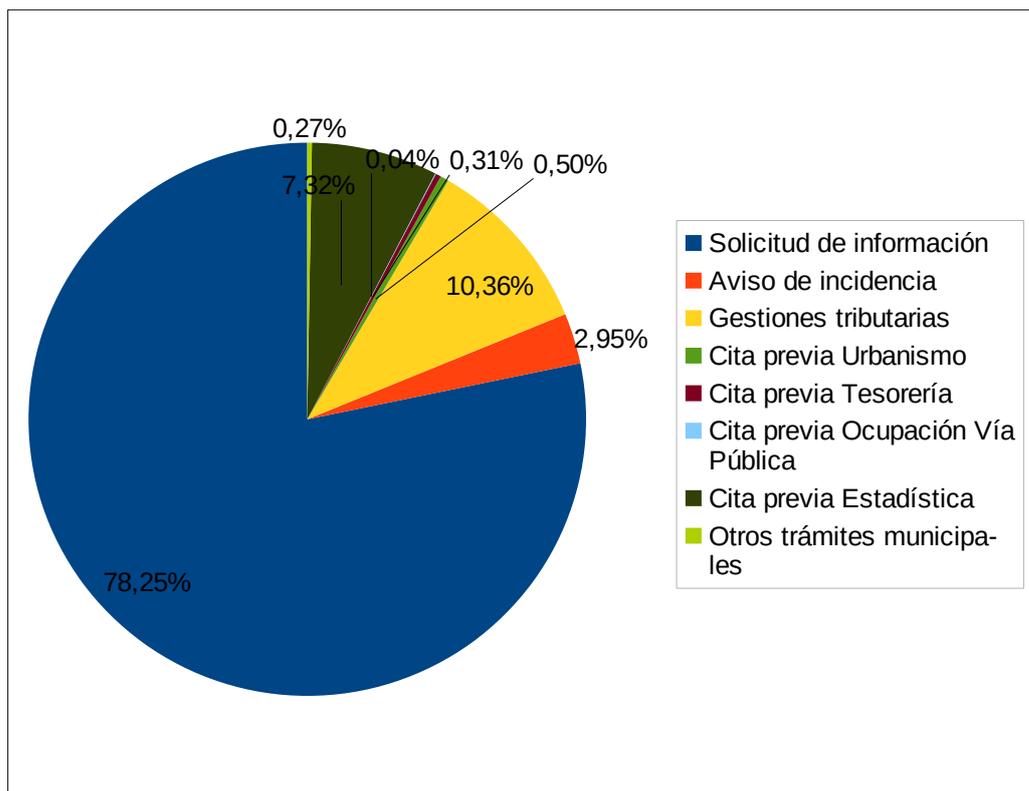
## Sexo

Sexo	Total consultas	%
Mujer	7.456	61,60%
Hombre	4.648	38,40%
<b>TOTAL</b>	<b>12.104</b>	<b>100%</b>



## Tipología de consulta

<b>Tipología</b>	<b>Total consultas</b>	<b>%</b>
Solicitud de información	<b>9.471</b>	<b>78,25</b>
Aviso de incidencia	357	2,95%
Gestiones tributarias	<b>1.254</b>	<b>10,36%</b>
Cita previa Urbanismo	61	0,50%
Cita previa Tesorería	37	0,31%
Cita previa Ocupación Vía Pública	5	0,04%
Cita previa Estadística	<b>886</b>	<b>7,32%</b>
Otros trámites municipales	33	0,27%
<b>TOTAL</b>	<b>12104</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	1658	1336	1561	1876	1807	1457	851	774	778	6	0	12104



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	991	8,19%
Acción Social	169	1,40%
Cementerio	36	0,30%
Comercio y Hostelería	11	0,09%
Consumo	176	1,45%
Contratación	4	0,03%
Cooperación	1	0,01%
Coordinación de Proyectos	-	-
Cultura	17	0,14%
Deportes	24	0,20%
ECON-HAC. Att. Contribuyente	<b>1254</b>	<b>10,36%</b>
ECON-HAC. Intervención	13	0,11%
ECON-HAC. Tesorería	78	0,64%
Educación	50	0,41%
Empleo	21	0,17%
Estadística	<b>5354</b>	<b>44,23%</b>
Fiestas	8	0,07%
Igualdad	1	0,01%
Infraestructuras y Mantenimiento	144	1,19%
Inmigración	39	0,32%
Juventud	2	0,02%
Limpieza Pública	131	1,09%
Medio Ambiente	3	0,02%
Memoria Histórica	-	-
Mercados	4	0,03%
Movilidad y Accesibilidad	272	2,25%
Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática	108	0,89%
Ocupación Vía Pública	43	0,36%
Participación Ciudadana	138	1,14%
Patrimonio	-	-
Plaza de Toros	1	0,01%
Recursos Humanos	30	0,25%
Sanidad	26	0,21%
Seguridad	34	0,28%
Turismo y Playas	28	0,23%
Urbanismo	67	0,55%
URB- Información Urbanística	281	2,32%
URB- Disciplina Urbanística	5	0,04%
URB- Conservación de Inmuebles	14	0,12%
Vivienda	10	0,08%
Otros organismos	345	2,85%
Mancomunidad	34	0,28%
Síndic de Greuges	-	-
Aguas Municipalizadas	6	0,05%
Otros	547	4,52%
SAIC	<b>1584</b>	<b>13,09%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>12104</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, compulsa documentos...)	965
	<b>1.2</b> Asesoría Jurídica (reclamaciones al Ayuntamiento)	7
	<b>1.3</b> Enlaces Civiles	10
	<b>1.4</b> Protocolo	3
	<b>1.5</b> Prensa e Imagen	2
	<b>1.6</b> Normativa municipal vigente	1
	<b>1.7</b> Otros Alcaldía	3
<b><u>2 ACCIÓN SOCIAL</u></b>	<b>2.1</b> Información General (ayudas emergencia, asistencia domiciliaria, dependencia...)	113
	<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...)	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)	1
	<b>2.7</b> Punto de Información municipal sobre discapacidad	
	<b>2.8</b> Otros Acción Social	6
<b><u>3 CEMENTERIO</u></b>	<b>3.1</b> Información General (horarios, acceso...)	35
	<b>3.2</b> Trámites funerarios	1
	<b>3.3</b> Mantenimiento de instalaciones	
	<b>3.4</b> Otros Cementerio	
<b><u>4 COMERCIO Y HOSTELERÍA</u></b>	<b>4.1</b> Información General (festivos autorizados apertura...)	9
	<b>4.2</b> Otros Comercio y Hostelería	2
<b><u>5 CONSUMO</u></b>	<b>5.1</b> Información General	6
	<b>5.2</b> Centro de Recursos de Consumo (talleres...)	
	<b>5.3</b> OMIC- Oficina Municipal de Atención al Consumidor	170
	<b>5.4</b> Otros Consumo	
<b><u>6 CONTRATACIÓN</u></b>	<b>6.1</b> Información General (contratar con el ayto, Mesa de Contratación, Registro de Licitadores...)	4
	<b>6.2</b> Perfil del Contratante	
	<b>6.3</b> Otros Contratación	

<b><u>7 COOPERACIÓN</u></b>	<b>7.1 Información General</b>	
	<b>7.2 Centro de Asociaciones y Voluntariado de Alicante</b>	1
	<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>	
	<b>8,3 Convocatorias publicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)</b>	
	<b>8.4 Otros Coordinación de Proyectos</b>	
<b><u>9 CULTURA</u></b>	<b>9.1 Información General (horarios, espacios, agenda cultural...)</b>	14
	<b>9.2 Aula Abierta (actividades, talleres...)</b>	
	<b>9.3 Otros Cultura</b>	3
<b><u>10 DEPORTES</u></b>	<b>10.1 Información General (Deporte Escolar, horarios, instalaciones, inscripciones en actividades...)</b>	22
	<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>1.254      10,36%</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>576</b>
	<b>11.2 IBI Urbano / Basuras</b>	<b>313</b>
	<b>11.3 IBI rústico</b>	<b>1</b>
	<b>11.4 IVTM</b>	<b>96</b>
	<b>11.5 IAE</b>	<b>4</b>
	<b>11.6 Pago vados</b>	<b>9</b>
	<b>11.7 Plusvalía</b>	<b>245</b>
	<b>11.8 ICIO</b>	<b>8</b>
	<b>11.9 Otros Atenc. Al Contribuy.</b>	<b>2</b>
<b><u>12 ECON-HAC. Intervención</u></b>	<b>12.1 Facturación</b>	7
	<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>	48

	<b>13.2</b> Certificado de No Deudas	7
	<b>13.3</b> Duplicado de recibos	15
	<b>13.4</b> Otros Tesorería	8
<b><u>14 EDUCACIÓN</u></b>	<b>14.1</b> Información General (colegios públicos, horarios...)	20
	<b>14.2</b> Matriculación Escolar	24
	<b>14.3</b> Escuelas Infantiles	
	<b>14.4</b> Programas y Actividades (absentismo, prevención...)	2
	<b>14.5</b> Otros Educación	4
<b><u>15 EMPLEO- AGENCIA DESARROLLO LOCAL</u></b>	<b>15.1</b> Información General (programas de formación, empleo, actividades...)	11
	<b>15.2</b> Apoyo a empresarios y emprendedores (Viveros de Empresas – Centro de Emprendedores)	9
	<b>15.3</b> Solicitud espacios polivalentes	
	<b>15.4</b> Otros Empleo	1
<b><u>16 ESTADÍSTICA</u></b> <b>5.354      44,23%</b>	<b>16.1</b> Callejero Urbano	<b>11</b>
	<b>16.2</b> Reposición placas denominación vías públicas	
	<b>16.3</b> Censo Electoral - Elecciones	
	<b>16.4</b> Información General Padrón Municipal (documentación, autorizaciones, informes- certificados, altas, modificaciones...)	<b>4454</b>
	<b>16.5</b> Cita Previa Estadística	<b>886</b>
	<b>16.6</b> Otros Estadística	<b>3</b>
<b><u>17 FIESTAS</u></b>	<b>17.1</b> Información General (programas, horarios, eventos...)	7
	<b>17.2</b> Solicitudes (reserva de espacios, actos en la vía pública...)	
	<b>17.3</b> Otros Fiestas	1
<b><u>18 IGUALDAD</u></b>	<b>18.1</b> Información General (Planes de Igualdad, actividades prevención, proyectos...)	1
	<b>18.2</b> Unidad de Atención Integral Víctimas de Violencia de Género (Equipo de atención e intervención)	
	<b>18.3</b> Otros Igualdad	
<b><u>19 INFRAESTRUCTU RAS Y MANTENIMIENT O</u></b>	<b>19.1</b> Alumbrado Público	32
	<b>19.2</b> Mantenimiento Dependencias y Colegios	5
	<b>19.3</b> Mantenimiento Instalaciones Deportivas	1

	<b>19.4 Señalización provisional (trapas levantadas, agujeros...)</b>	4
	<b>19.5 Mobiliario Urbano</b>	5
	<b>19.6 Zonas Verdes</b>	58
	<b>19.7 Vías y Obras</b>	38
	<b>19.8 Otros Infraestructuras</b>	1
<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>	19
	<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>	52
	<b>22.2 Incidencias</b>	76
	<b>22.3 Otros limpieza</b>	3
<b><u>23 MEDIO AMBIENTE</u></b>	<b>23.1 Información General (actividades, protección/educación medioambiental, eventos...)</b>	3
	<b>23.2 Otros Medio Ambiente</b>	
<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>	1
	<b>25.2 Traspasos, cesiones... de puestos (mercados interiores y mercadillos)</b>	2
	<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>	14
	<b>26.4 Sanciones</b>	173
	<b>26.5 Vados</b>	13
	<b>26.6 Solicitud ocupación calzada (contenedores obra, mudanza, grúas elevadoras...)</b>	25

	<b>26.7</b> Otros Movilidad	4
<b><u>27 NUEVAS TECNOLOGÍAS, INNOVACIÓN E INFORMÁTICA</u></b>	<b>27.1</b> Sede Electrónica	24
	<b>27.2</b> Tarjeta Ciudadana Alicante (TCA)- Certif. Digital	78
	<b>27.3</b> Otros Informática	6
<b><u>28 OCUPACIÓN VÍA PÚBLICA</u></b>	<b>28.1</b> Cita Previa Ocupación Vía Pública	5
	<b>28.2</b> Solicitud autorización uso de espacios públicos (veladores, casetas, puestos ambulantes, banderolas farolas...)	32
	<b>28.3</b> Otros Ocupación Vía Pública	6
<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).	
	<b>29.3</b> Juntas de Distrito	133
	<b>29.4</b> Otros Participación Ciudadana	
<b><u>30 PATRIMONIO</u></b>	<b>30.1</b> Información General (titularidad municipal, cesiones de terrenos particulares al ayto...)	
	<b>30.2</b> Otros Patrimonio	
<b><u>31 PLAZA DE TOROS</u></b>	<b>31.1</b> Información General	
	<b>31.2</b> Espectáculos	
	<b>31.3</b> Escuela Taurina	
	<b>31.4</b> Museo Taurino	
	<b>31.5</b> Otros Pza. Toros	1
<b><u>32 RECURSOS HUMANOS</u></b>	<b>32.1</b> Gestión personal municipal (formación, nóminas, permutas...)	1
	<b>32.2</b> Oposiciones, bolsas de empleo, concursos.	26
	<b>32.3</b> Becas/ prácticas	
	<b>32.4</b> Convenios	
	<b>32.5</b> Otros RRHH	3
<b><u>33 SANIDAD</u></b>	<b>33.1</b> Información General	2
	<b>33.2</b> Denuncias Sanitarias	2
	<b>33.3</b> Protección Animal (padrón animales, permisos razas peligrosas, avisos...)	21

	<b>33.4</b> Otros Sanidad	1
<b><u>34 SEGURIDAD</u></b>	<b>34.1</b> Información General (actividades, eventos...)	4
	<b>34.2</b> Policía Local (depósitos vehículos, objetos perdidos, informes policiales...)	26
	<b>34.3</b> Bomberos	3
	<b>34.4</b> Protección Civil- Agrupación Voluntarios	
	<b>34.5</b> Otros Seguridad	1
<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, lavapiés...)	16
	<b>35.3</b> Otros Turismo y Playas	2
<b><u>36 URBANISMO</u></b>	<b>36.1</b> Cita Previa Urbanismo	61
	<b>36.2</b> Información proyectos en vía pública	1
	<b>36.3</b> Información proyectos edificios públicos	
	<b>36.4</b> Otros Urbanismo	5
<b><u>37 URB- Información Urbanística</u></b>	<b>37.1</b> Infracciones y sanciones urbanísticas	3
	<b>37.2</b> Autorizaciones ocupación vía pública en materia de urbanismo (no calzadas).	7
	<b>37.3</b> Información General sobre licencias de obra, cédulas de habitabilidad, aperturas, actividades y revisión documental	240
	<b>37.4</b> Información sobre tasas, vista de expedientes y reproducción de documentos.	31
<b><u>38 URB- Disciplina Urbanística</u></b>	<b>38.1</b> Denuncias por modificaciones o molestias en locales o edificios privados	5
<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	3
	<b>39.3</b> Solares particulares	9
<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	1
	<b>40.3</b> Intermediación Social Inmobiliaria	
	<b>40.4</b> Otros Vivienda	

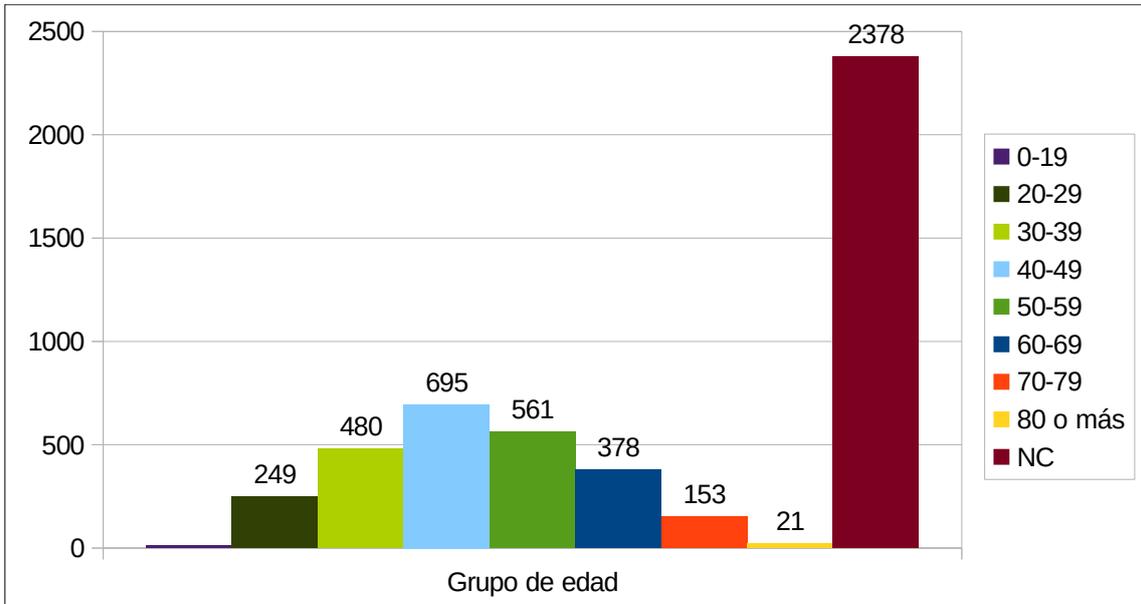
<b><u>41 OTROS ORGANISMOS</u></b>	<b>41.1</b> Otros organismos (Diputación, Consellería- TRAM, otros aytos, Subdelegación....)	345
<b><u>42 MANCOMUN.</u></b>	<b>42.1</b> Mancomunidad (desratizaciones, desinsectaciones...)	34
<b><u>43 SÍNDIC DE GREUGES</u></b>	<b>43.1</b> Síndic de Greuges	
<b><u>44 AGUAS MUN.</u></b>	<b>44.1</b> Aguas Municipalizadas (agua potable, alcantarillado...)	6
<b><u>45 OTROS</u></b>	<b>45.1</b> Otros (Vectalia, Iberdrola...)	547
<b><u>46 SAIC</u></b> <b>1.584</b> <b>13,09%</b>	<b>46.1</b> OAC	<b>1564</b>
	<b>46.2</b> 010	<b>11</b>
	<b>46.3</b> Oficina Sugerencias y Reclamaciones	<b>7</b>
	<b>46.4</b> Oficina de Relaciones con el usuario/a	<b>2</b>
	<b>46.5</b> Redes Sociales	
	<b>46.6</b> Otros SAIC	
<b><u>TOTAL</u></b>		<b>12104</b>

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

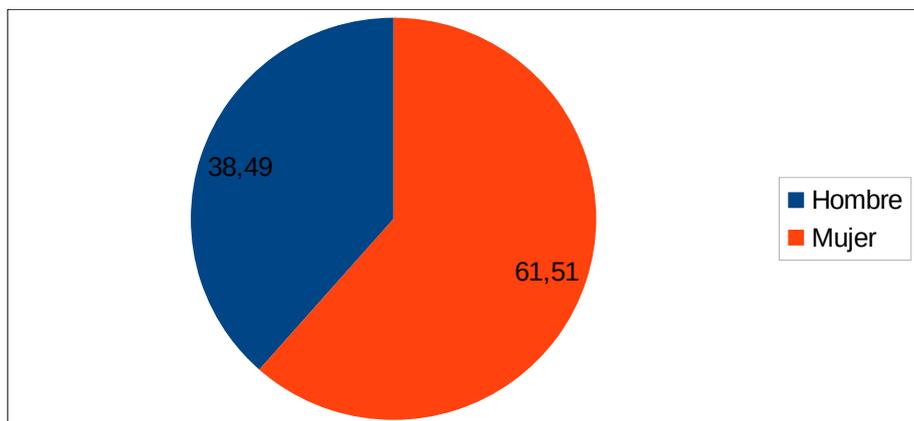
En julio de 2021 de los **12.104** registros, **4.925** usuarios/as han realizado la encuesta de satisfacción; representando un **40,69%** del total de consultas realizadas.

El **71,70%** de las consultas han resultado satisfactorias en cuanto a la información solicitada.

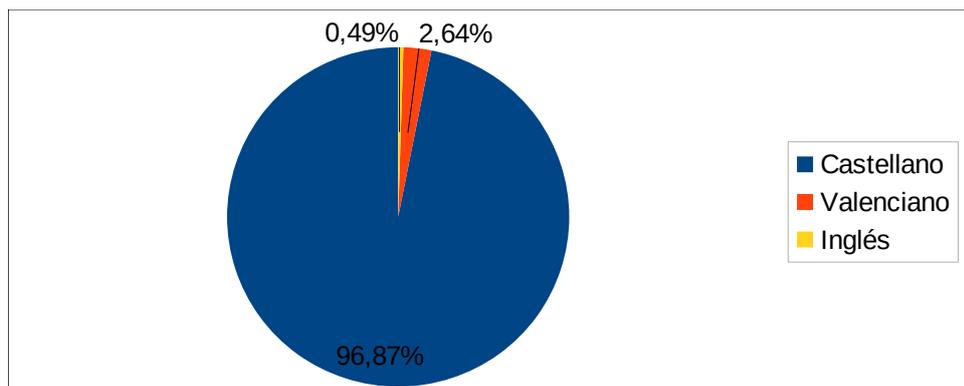
- Nº encuestas por franja de edad



Nº encuestas por sexo



## % encuestas por lengua



## – Nº encuestas por código postal

CÓDIGO POSTAL	
03540 – Playa San Juan (Avda. Niza- Miriam Blasco- Avda. Capiscol)	294
03005 – Avda. Estación- San Blas- Polígono S. Blas	220
03007- Benalúa- Crtra. Ocaña- Mercalicante	183
03010- Campoamor- Avda. Alcoy- Maestro Alonso- Avda. Unicef	215
03008- Polígono Babel- El Palmeral- Crtra. Saladar	112
03015- Avda. Denia- Sportclub- Alonso Cano	165
03003- Gadea- Avda. Estación- Muelle Poniente	82
03004- Alfonso El Sabio- Jaime II- Castillo San Fernando	96
03006- Alipark- C. Asís- Pla de la Vallonga	130
03016- Albufereta- Avda. Denia- Pza. Mar 2	78
03012- Pza. Toros- Maestro Alonso- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo	243
03011- Virgen del Remedio – Ciudad Jardín	91
03009- Tómbola – Rabasa- Divina Pastora	167
03013- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo- Pza. Toros- Pza. Mar 2- Jesuítas	183
03002- Postiguet- Jaime II- Teatro Principal- Rambla	38
03001- Gadea- Alfonso El Sabio- Rambla- Meliá- Muelle Levante	52
03014- Sidi Ifni- Nou Alacant- Cuatrocientas Viviendas	94
03114 – Pol. Atalayas - Bacarot	6
03559 – Orgegia- Sta. Faz	6
Fuera de Alicante	535
NC	1935
<b>Total</b>	<b>4925</b>

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

