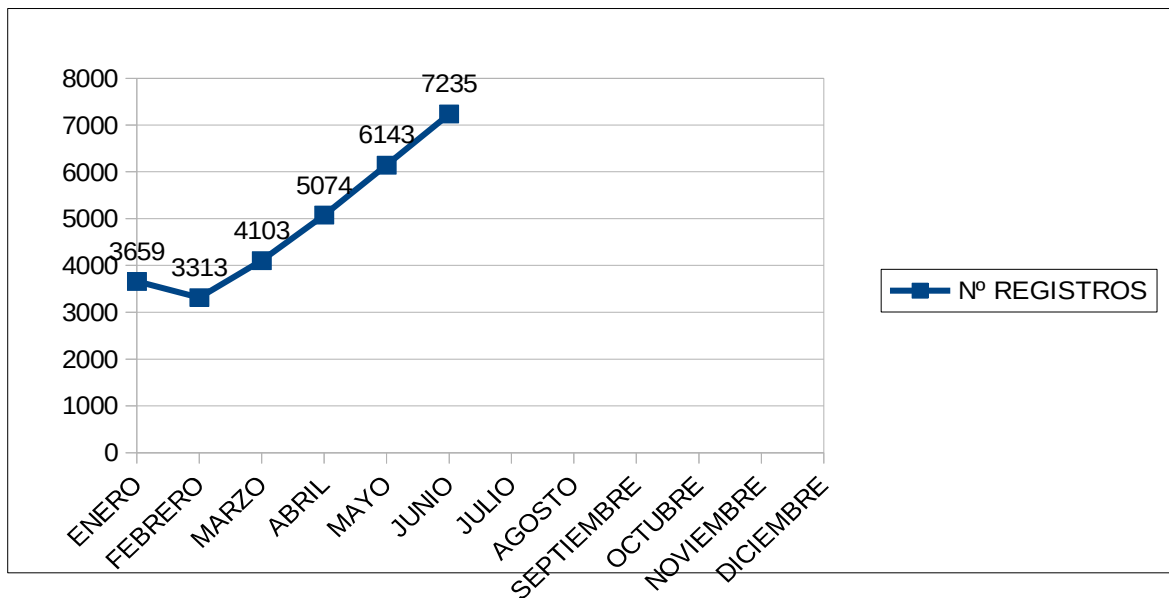


**INFORME DETALLADO 010**  
**JUNIO 2018**

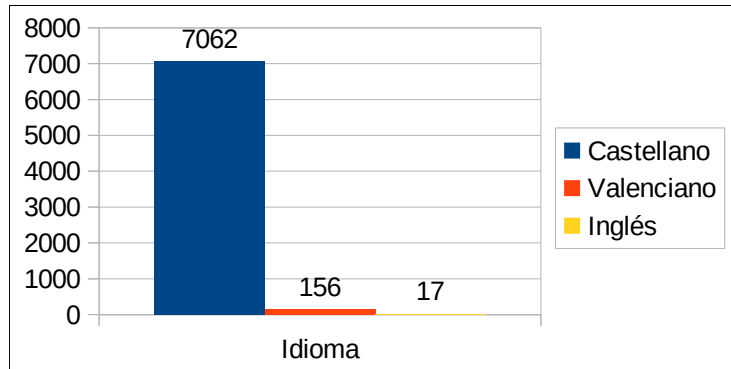
**Nº TOTAL DE REGISTROS EN EL MES DE JUNIO: 7.235.** El total de registros (consultas) desde el inicio del servicio (19.12.16) hasta el 30 de junio de 2018 es de **60.994**.

**EVOLUCIÓN NÚMERO DE REGISTROS POR MESES 2018**



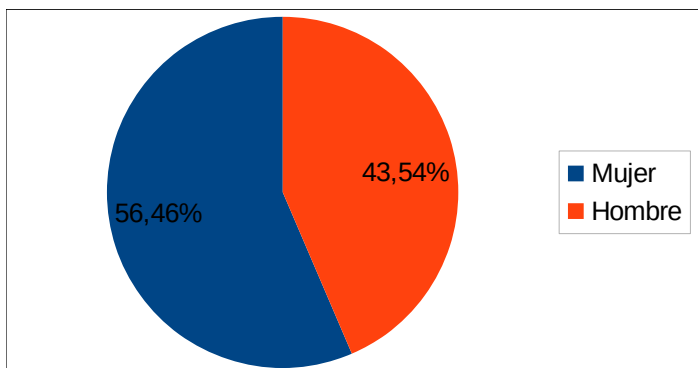
**Idiomas**

<b>Idioma</b>	<b>Total consultas</b>	<b>%</b>
Castellano	7.062	97,60%
Valenciano	156	2,16%
Inglés	17	0,23%
<b>TOTAL</b>	<b>7.235</b>	<b>100%</b>



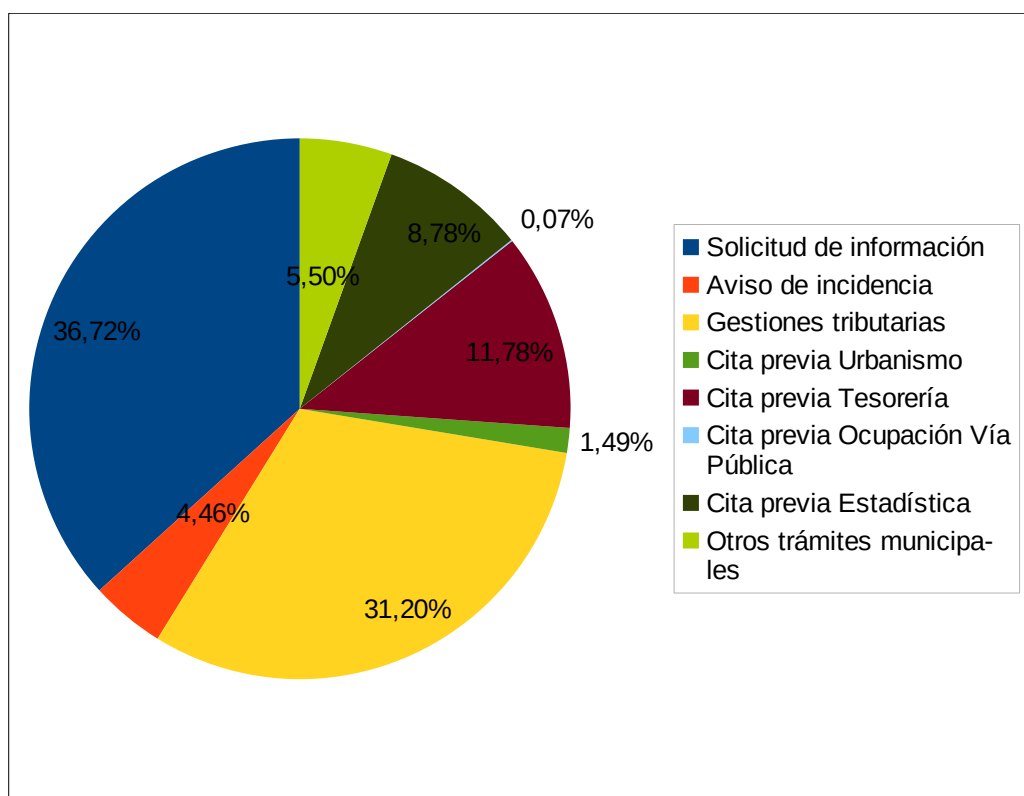
### Sexo

Sexo	Total consultas	%
Mujer	4.081	56,41%
Hombre	3.154	43,59%
<b>TOTAL</b>	<b>7.235</b>	<b>100%</b>



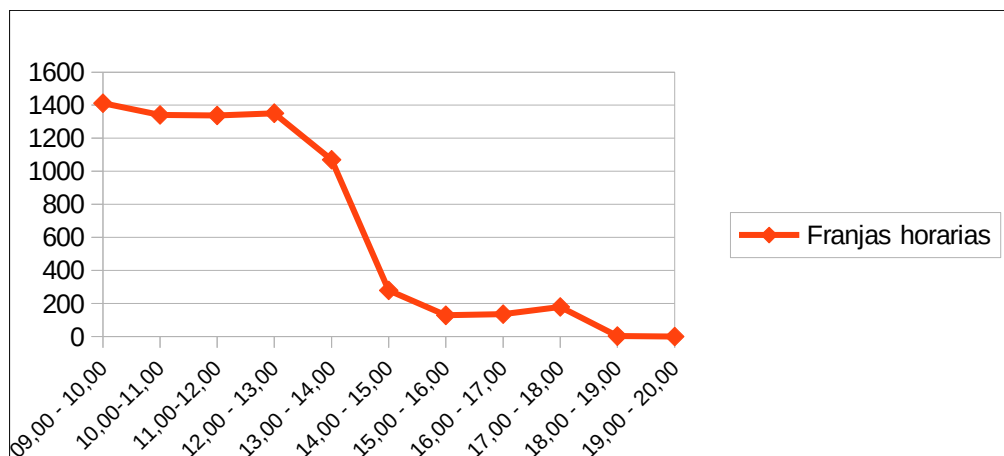
## Tipología de consulta

<b>Tipología</b>	<b>Total consultas</b>	<b>%</b>
Solicitud de información	2.657	36,72%
Aviso de incidencia	323	4,46%
Gestiones tributarias	2.257	31,20%
Cita previa Urbanismo	108	1,49%
Cita previa Tesorería	852	11,78%
Cita previa Ocupación Vía Pública	5	0,07%
Cita previa Estadística	635	8,78%
Otros trámites municipales	398	5,50%
<b>TOTAL</b>	<b>7.235</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	1412	1341	1338	1351	1070	279	128	135	179	2	0	7235



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>
ECON-HAC. Att. Contribuyente	2266	31,3%
Estadística	1062	14,7%
ECON-HAC. Tesorería	1051	14,5%
URB- Información Urbanística	432	6,0%
Movilidad y Accesibilidad	416	5,7%
Otros organismos	236	3,3%
Limpieza Pública	172	2,4%
Otros	168	2,3%
Infraestructuras y Mantenimiento	164	2,3%
Alcaldía	163	2,3%
Urbanismo	128	1,8%
Acción Social	112	1,5%
Ocupación Vía Pública	84	1,2%
Fiestas	81	1,1%
Consumo	67	0,9%
Deportes	53	0,7%
Sanidad	50	0,7%
Turismo y Playas	48	0,7%
Medio Ambiente	45	0,6%
Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática	41	0,6%
ECON-HAC. Intervención	41	0,6%
Seguridad	40	0,6%
Cultura	37	0,5%
Educación	37	0,5%
Mancomunidad	35	0,5%
RRHH, Organización y Calidad	29	0,4%
Vivienda	23	0,3%
URB- Conservación de inmuebles	20	0,3%
Empleo	20	0,3%
Contratación	17	0,2%
Inmigración	15	0,2%
Participación Ciudadana	15	0,2%
Juventud	12	0,2%
URB- Disciplina Urbanística	10	0,1%
Aguas Municipalizadas	10	0,1%
Cementerio	8	0,1%
Igualdad	6	0,1%
Memoria Histórica	4	0,1%
Patrimonio	4	0,1%
Mercados	4	0,1%
Comercio y Hostelería	3	0,0%
Pza. Toros	3	0,0%
Cooperación	2	0,0%
Coordinación de Proyectos	1	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>7235</b>	<b>100,0%</b>

<b>Consulta relacionada con:</b>	<b>Nº consultas</b>	<b>%</b>
IBI Urbano/ Basuras	1285	17,8%
Cita Previa Tesorería	852	11,8%
Cita Previa Estadística	635	8,8%
Información gral Tributos (pago on line, fraccionamientos...)	547	7,6%
Otros trámites municipales	398	5,5%
Información gral Padrón Municipal (informes, certificados, altas...)	375	5,2%
Información gral licencias obra, cédulas habitabilidad...	326	4,5%
Plusvalía	263	3,6%
Otros organismos (Diputación, Consellería...)	225	3,1%
Sanciones	183	2,5%
Otros (TRAM, Vectalia, Iberdrola...)	168	2,3%
Indicencias de Limpieza	129	1,8%
IVTM	122	1,7%
Cita Previa Urbanismo	108	1,5%
Información gral Movilidad (zona azul, apps pago...)	97	1,3%
Registro General (horario, ventanilla única...)	88	1,2%
Otros	80	1,1%
Zonas Verdes	66	0,9%
Información gral Fiestas (programas, horarios, eventos...)	63	0,9%
Duplicado de recibos	63	0,9%
Información gral Acción Social (ayudas, dependencia...)	55	0,8%
OMIC- Oficina Municipal de Atención al Consumidor	54	0,7%
Solicitud autorización uso espacios públicos (veladores, casetas...)	50	0,7%
Vías y Obras	50	0,7%
Solicitud ocupación calzada (contenedores obra...)	45	0,6%
Información gral Deportes (deporte escolar, horarios...)	43	0,6%
Vados	41	0,6%
Centros Sociales (equipo de atención)	40	0,6%
Información gral Limpieza Pública (UTE, Ecoparque...)	40	0,6%
Información sobre tasas, vista de expedientes... urbanismo	36	0,5%
Policía Local (depósitos vehículos, objetos perdidos, informes...)	35	0,5%
Mancomunidad (desinsectaciones, desratizaciones...)	34	0,5%
Protección Animal (padrón animales, permisos razas peligrosas...)	32	0,4%
Información gral Medio Ambiente (programas medioambientales...)	31	0,4%
Sede Electrónica	29	0,4%
Información gral Cultura (horarios, espacios, agenda cultural...)	28	0,4%
Alumbrado Público	28	0,4%
Información Playas	27	0,4%
Facturación	26	0,4%
Prensa e Imagen	21	0,3%
Información general	20	0,3%

Información gral Educación (colegios públicos, horarios...)	19	0,3%
Certificado de no deudas	18	0,2%
Información gral Vivienda (alquileres, cesión espacios...)	17	0,2%
Autorizaciones ocupac. Vía pública en materia de urbanismo (no calzadas)	17	0,2%
Transporte Público (bonos transporte, apps de pago bus...)	16	0,2%
Protocolo	13	0,2%
IAE	13	0,2%
Enlaces Civiles	12	0,2%
Convocatorias públicas (subvenciones, premios...)	12	0,2%
Información gral Empleo (prog. De formación, empleo...)	12	0,2%
Información gral Turismo	12	0,2%
Oposiciones, bolsas de empleo, concursos	11	0,2%
Mobiliario Urbano	10	0,1%
Información gral Participación Ciudadana (Reg. Asociaciones...)	10	0,1%
ICIO	10	0,1%
Información gral Juventud (horarios , actividades, programas...)	9	0,1%
Denuncias Sanitarias	9	0,1%
Información gral Inmigración (horarios, actividades, eventos...)	8	0,1%
Asesoría Jurídica (reclamaciones al Ayto)	8	0,1%
IBI Rústico	8	0,1%
Alta a Terceros	7	0,1%
Aguas Municipalizadas	7	0,1%
Información gral Contratación (registro licitadores...)	7	0,1%
Matriculación escolar	7	0,1%
Gestión personal municipal (formación, nóminas...)	6	0,1%
Solares particulares	6	0,1%
Sala de Control de Tráfico	6	0,1%
Solicitudes (reserva espacios, actos en la vía pública...)	5	0,1%
Infracciones y sanciones urbanísticas	5	0,1%
Denuncias por modificaciones o molestias en locales o edif. privados	5	0,1%
Cita Previa Ocupación Vía Pública	5	0,1%
Desperfectos en viviendas y locales particulares	4	0,1%
Callejero Urbano	4	0,1%
Información gral Memoria Histórica (refugios antiaéreos...)	4	0,1%
Oficina de Atención a las Personas Migradas	4	0,1%
Juntas de Distrito	4	0,1%
Mantenimiento dependencias y colegios	4	0,1%
Normativa municipal vigente	3	0,0%
Centros Municipales de Mayores (talleres, actividades...)	3	0,0%
Información gral Cementerio (horarios, acceso...)	3	0,0%
Asesoramiento y mediación en conflictos hipotecarios	3	0,0%
Trámites funerarios	3	0,0%
Apoyo a empresarios y emprendedores	3	0,0%
Información gral Igualdad (Planes de Igualdad, prevención...)	3	0,0%
Tarjeta Ciudadana Alicante- TCA	3	0,0%

Información gral Seguridad (actividades, eventos...)	3	0,0%
Punto Información Municipal sobre Discapacidad	2	0,0%
Centro de Recursos de Consumo (talleres...)	2	0,0%
Señalización provisional (trapas levantadas, agujeros...)	2	0,0%
Programas y Actividades Educación (absentismo, prevención...)	2	0,0%
Bomberos	2	0,0%
Información gral Comercio y Hostelería (festivos autorizados apertura...)	2	0,0%
Información gral Mercados (horarios, instalaciones...)	2	0,0%
Información gral Patrimonio (titularidad municipal...)	2	0,0%
Centros Comunitarios (Actividades, cesión espacios...)	2	0,0%
Inmuebles abandonados	2	0,0%
Solicitud espacios polivalentes Coordin. Proyectos	1	0,0%
Centro Acogida e Inserción Personas sin Hogar	1	0,0%
Reserva de instalaciones	1	0,0%
Becas/prácticas	1	0,0%
Reposición placas denominación vías públicas	1	0,0%
Espacio de Participación Ciudadana	1	0,0%
Perfil del Contratante	1	0,0%
Escuelas Infantiles	1	0,0%
Solicitud espacios polivalentes	1	0,0%
Espectáculos Pza. Toros	1	0,0%
Asesorías Juveniles (Infosex, A. Jurídica...)	1	0,0%
Información proyectos edificios públicos	1	0,0%
Información proyectos en vía pública	1	0,0%
Convenios	1	0,0%
Informes de Habitabilidad	1	0,0%
Unidad de Atención Integral Víctimas de Violencia de Género (Equipo de atención e intervención)	1	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>7235</b>	<b>100%</b>

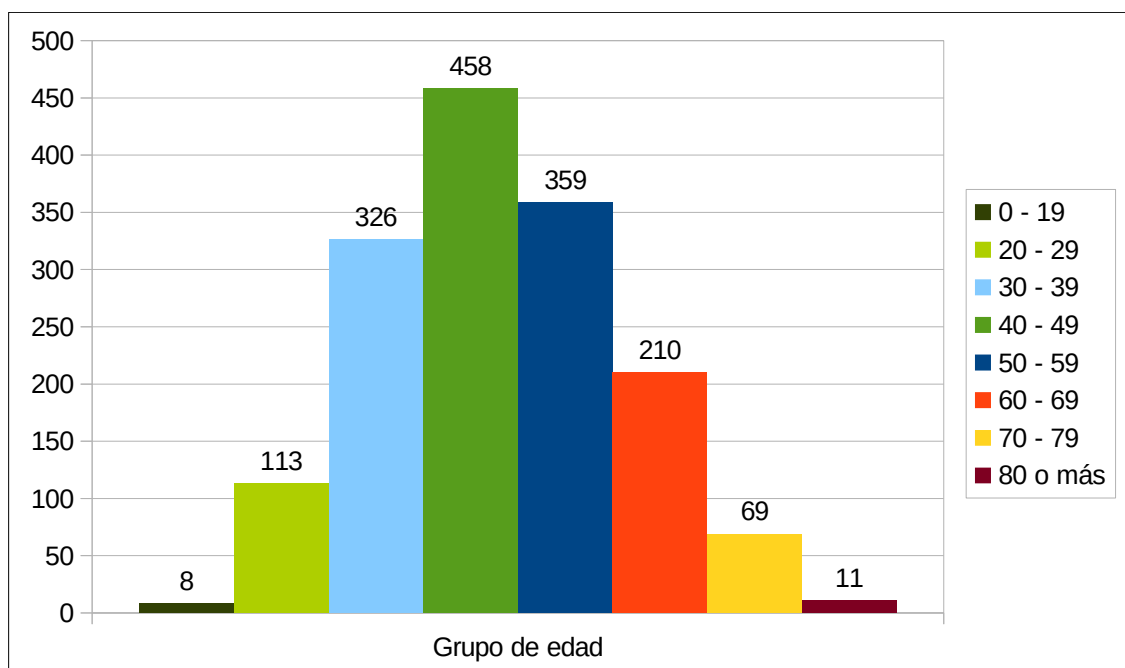


## DATOS ENCUESTAS JUNIO 2018 – PERFIL USUARIOS/AS

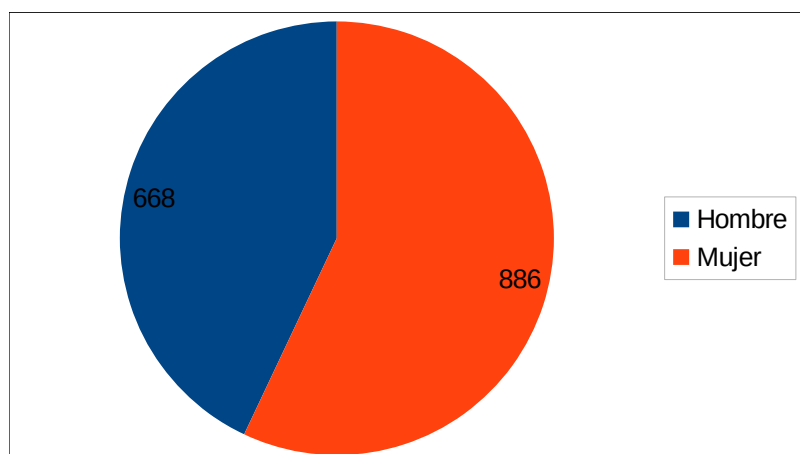
En junio de 2018 de los 7.235 registros, 1.554 usuarios/as han realizado la encuesta de satisfacción; representando un 21,48% del total de consultas realizadas.

El 97,5% de las consultas han resultado satisfactorias en cuanto a la información solicitada. Un 68% de las personas que han contestado a la encuesta reside en Alicante.

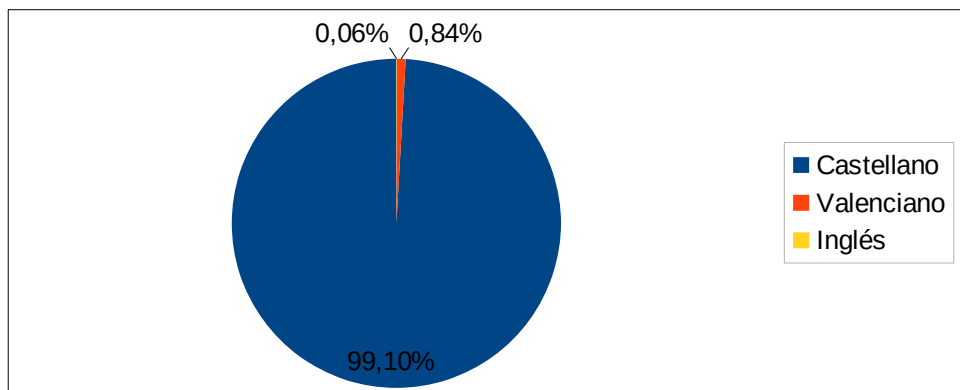
### Nº encuestas por franja de edad



### Nº encuestas por sexo

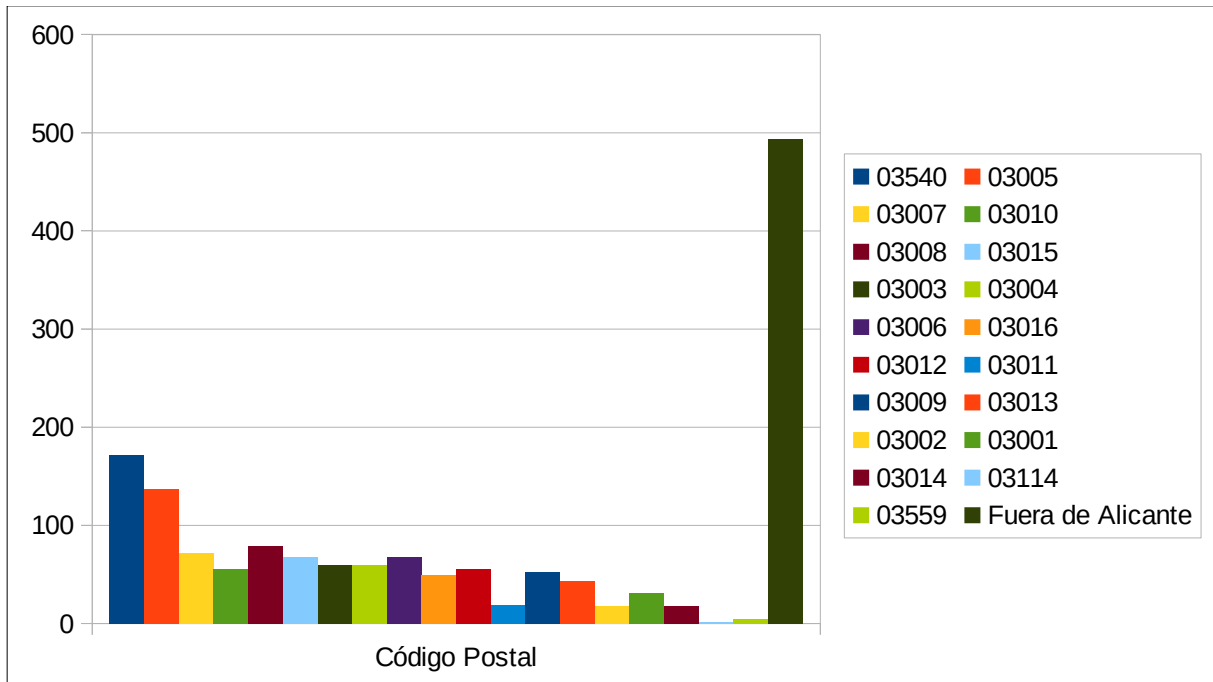


### % encuestas por lengua



### Nº encuestas por código postal

CÓDIGO POSTAL	Nº LLAMADAS POR CÓDIGO POSTAL	%
03540 – Playa San Juan (Avda. Niza- Miriam Blasco- Avda. Capiscol)	<b>171</b>	<b>11,00%</b>
03005 – Avda. Estación- San Blas- Polígono S. Blas	<b>137</b>	<b>8,80%</b>
03007- Benalúa- Crtra. Ocaña- Mercalicante	72	4,60%
03010- Campoamor- Avda. Alcoy- Maestro Alonso- Avda. Unicef	56	<b>3,60%</b>
03008- Polígono Babel- El Palmeral- Crtra. Saladar	<b>79</b>	<b>5,10%</b>
03015- Avda. Denia- Sportclub- Alonso Cano	68	4,40%
03003- Gadea- Avda. Estación- Muelle Poniente	60	3,90%
03004- Alfonso El Sabio- Jaime II- Castillo San Fernando	59	3,80%
03006- Alipark- C. Asís- Pla de la Vallonga	68	4,40%
03016- Albufereta- Avda. Denia- Pza. Mar 2	49	3,20%
03012- Pza. Toros- Maestro Alonso- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo	56	3,60%
03011- Virgen del Remedio – Ciudad Jardín	19	1,20%
03009- Tómbola – Rabasa- Divina Pastora	52	3,30%
03013- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo- Pza. Toros- Pza. Mar 2- Jesuítas	43	2,80%
03002- Postiguet- Jaime II- Teatro Principal- Rambla	18	1,20%
03001- Gadea- Alfonso El Sabio- Rambla- Meliá- Muelle Levante	31	2,00%
03014- Sidi Ifni- Nou Alacant- Cuatrocientas Viviendas	18	1,20%
03114 – Pol. Atalayas - Bacarot	1	0,10%
03559 – Orgegia- Sta. Faz	4	0,30%
Fuera de Alicante	493	32,00%
<b>Total</b>	<b>1554</b>	<b>100,00%</b>



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

