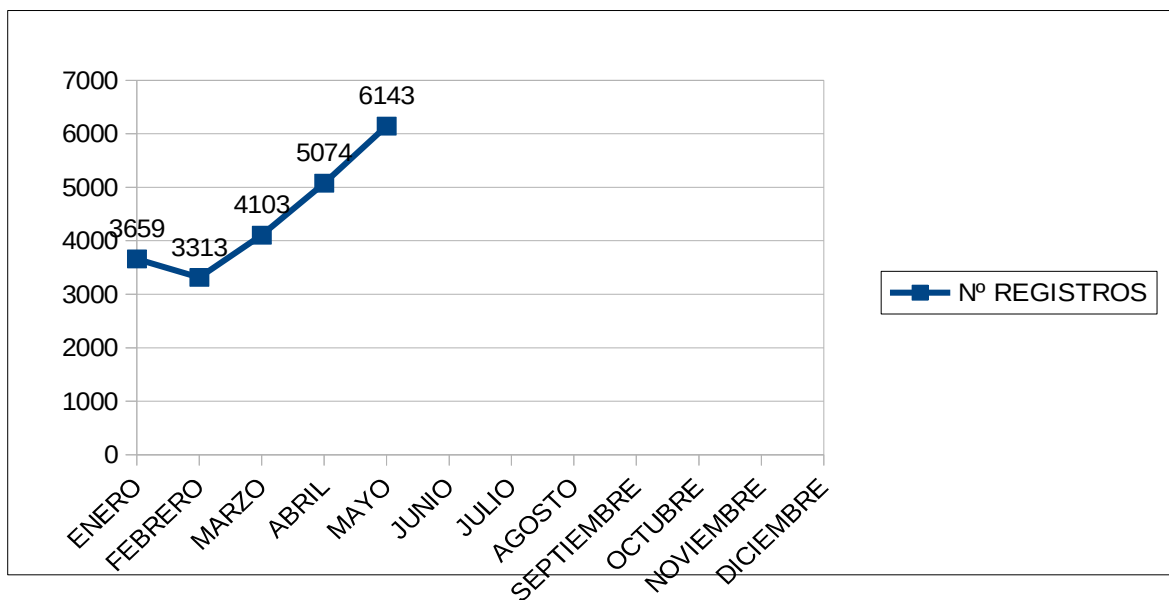


INFORME DETALLADO 010
MAYO 2018

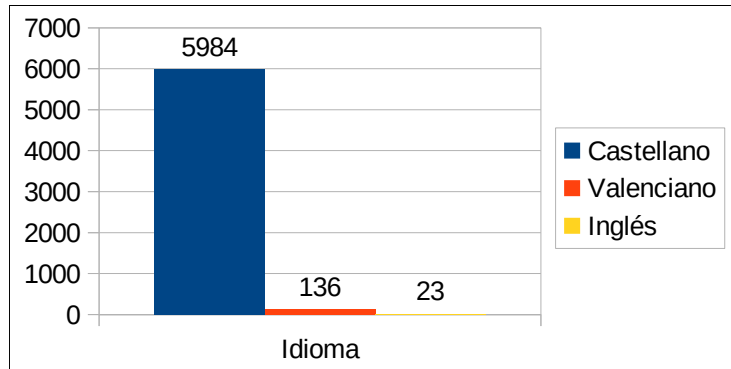
Nº TOTAL DE REGISTROS EN EL MES DE MAYO: 6.143. El total de registros (consultas) desde el inicio del servicio (19.12.16) hasta el 31 de mayo de 2018 es de **53.759**.

EVOLUCIÓN NÚMERO DE REGISTROS POR MESES 2018



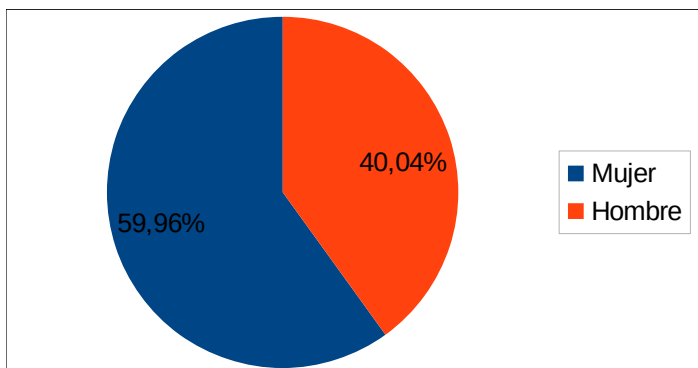
Idiomas

Idioma	Total consultas	%
Castellano	5.984	97,41%
Valenciano	136	2,21%
Inglés	23	0,37%
TOTAL	6.143	100%



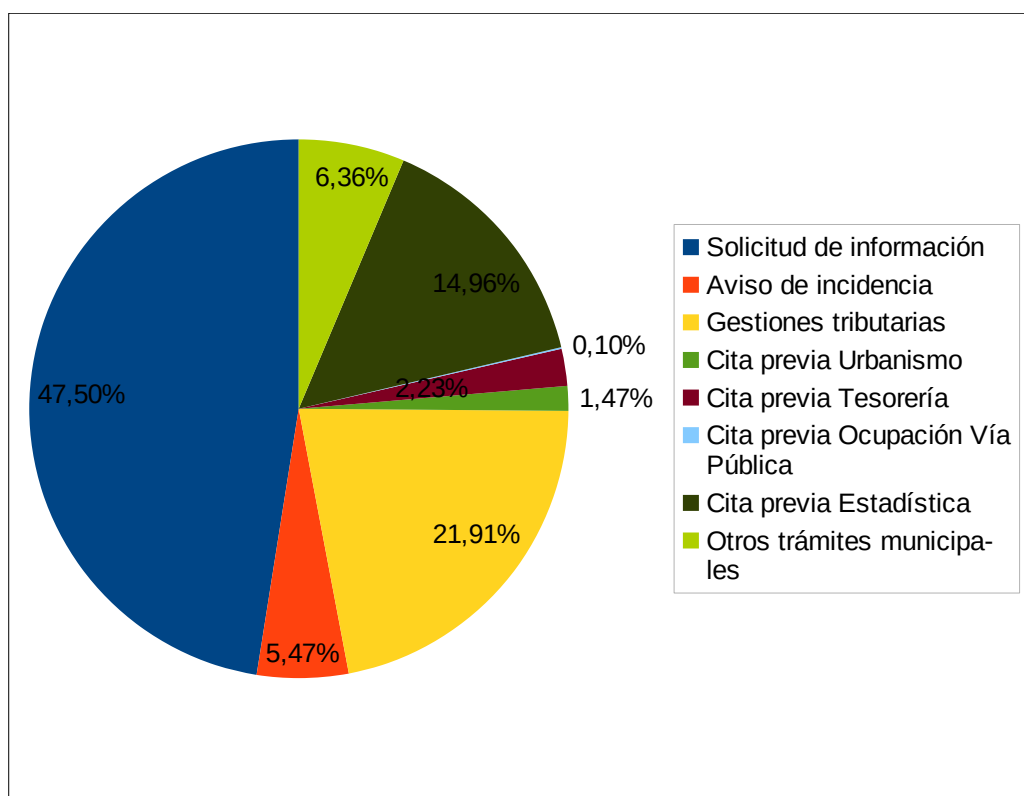
Sexo

Sexo	Total consultas	%
Mujer	3.680	59,96%
Hombre	2.463	40,04%
TOTAL	6.143	100%



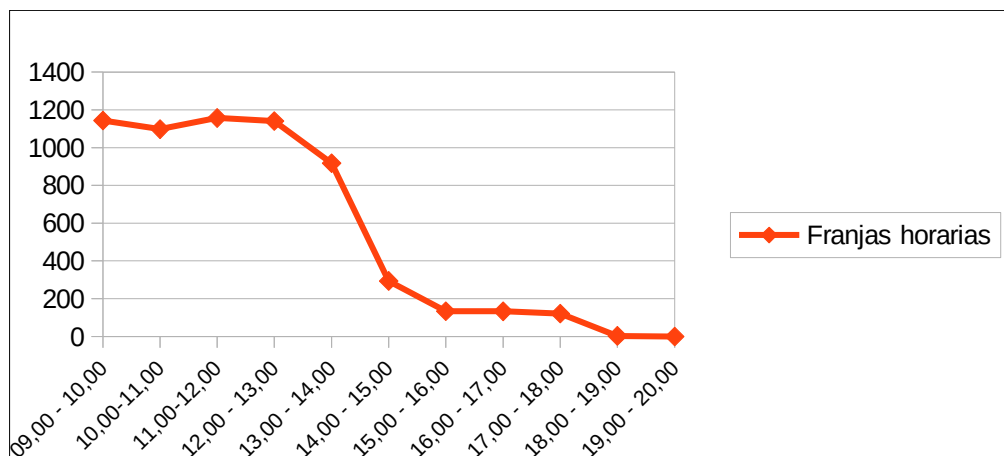
Tipología de consulta

Tipología	Total consultas	%
Solicitud de información	2.918	47,50%
Aviso de incidencia	336	5,47%
Gestiones tributarias	1.346	21,91%
Cita previa Urbanismo	90	1,47%
Cita previa Tesorería	137	2,23%
Cita previa Ocupación Vía Pública	6	0,10%
Cita previa Estadística	919	14,96%
Otros trámites municipales	391	6,36%
TOTAL	6143	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	1144	1098	1157	1141	918	294	134	133	121	3	0	6143



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

Servicio O Departamento	Nº consultas	%
Estadística	1459	23,8%
ECON-HAC. Att. Contribuyente	1352	22,0%
URB- Información Urbanística	513	8,4%
Movilidad y Accesibilidad	461	7,5%
Otros organismos	258	4,2%
ECON-HAC. Tesorería	253	4,1%
Alcaldía	190	3,1%
Infraestructuras y Mantenimiento	187	3,0%
Limpieza Pública	172	2,8%
Otros	166	2,7%
Acción Social	120	2,0%
Urbanismo	114	1,9%
Educación	83	1,4%
Seguridad	72	1,2%
Ocupación Vía Pública	72	1,2%
Nuevas Tecnologías	58	0,9%
Deportes	52	0,8%
Consumo	51	0,8%
Turismo y Playas	51	0,8%
Sanidad	45	0,7%
ECON-HAC. Intervención	43	0,7%
Fiestas	41	0,7%
Medio Ambiente	40	0,7%
Cultura	39	0,6%
Recursos Humanos, Organización y Calidad	39	0,6%
Vivienda	31	0,5%
Mancomunidad	29	0,5%
URB- Conservac. De Inmuebles	22	0,4%
Empleo	16	0,3%
Contratación	16	0,3%
Juventud	15	0,2%
URB- Disciplina Urbanística	13	0,2%
Participación Ciudadana	13	0,2%
Mercados	10	0,2%
Aguas Municipalizadas	10	0,2%
Inmigración	8	0,1%
Cementerio	8	0,1%
Comercio y Hostelería	7	0,1%
Patrimonio	4	0,1%
Igualdad	3	0,0%
Coordinación de proyectos	2	0,0%
Memoria Histórica	2	0,0%
Cooperación	2	0,0%
Plaza de Toros	1	0,0%
TOTAL	6143	100,00%

Consulta relacionada con:	N° consultas	%
Cita previa Estadística	919	15,0%
IBI Urbano/ Basuras	655	10,7%
Informac. Gral Padrón Municipal	498	8,1%
Informac. Gral Urbanismo (licencias obra, aperturas...)	394	6,4%
Otros trámites municipales	391	6,4%
Sanciones	252	4,1%
Plusvalía	248	4,0%
Otros organismos	244	4,0%
Informac. Gral Tributos (pago on line, bonificaciones...)	243	4,0%
Otros (TRAM, Vectalia...)	166	2,7%
IVTM	142	2,3%
Cita previa Tesorería	137	2,2%
Incidencias	119	1,9%
Cita previa Urbanismo	90	1,5%
Registro General	88	1,4%
Vados	83	1,4%
Otros	75	1,2%
Informac. Gral Movilidad y Accesibilidad	68	1,1%
Zonas Verdes	59	1,0%
Policía Local (depósitos vehículos, informes...)	57	0,9%
Informac. Gral Acción Social	56	0,9%
Vías y Obras	54	0,9%
Informac. Gral Limpieza Pública	51	0,8%
Centros Sociales	50	0,8%
Solicitud autorización uso espacios públicos (veladores...)	48	0,8%
Solicitud ocupación calzada	47	0,8%
Sede Electrónica	46	0,7%
Informac. Gral Deportes	46	0,7%
OMIC- Oficina Municipal Atención Consumidor	45	0,7%
Alumbrado Público	41	0,7%
Informac. Sobre tasas, vista de expedientes... Urbanismo	40	0,7%
Matriculación Escolar	37	0,6%
Informac. Gral Cultura	34	0,6%
Informac. Gral Fiestas	30	0,5%
Facturación	28	0,5%
Protección Animal	28	0,5%
Mancomunidad	28	0,5%
Información Playas	25	0,4%
Informac. Gral Educación	23	0,4%
Informac. Gral Medio Ambiente	20	0,3%
IAE	19	0,3%
Enlaces Civiles	16	0,3%
Convocatorias Públicas (subvenciones, convenios...)	16	0,3%
Oposiciones, bolsas de empleo, concursos	15	0,2%

Duplicado de recibos	15	0,2%
Informac. Gral Empleo	15	0,2%
Asesoría Jurídica (reclamaciones al ayuntamiento)	15	0,2%
Informac. Gral Contratación	14	0,2%
Informac. Gral Turismo	14	0,2%
Mobiliario Urbano	12	0,2%
Informac. Gral Vivienda	12	0,2%
Denuncias Sanitarias	12	0,2%
Autorizaciones Ocupac. Vía Pública Urbanismo (no calzadas)	12	0,2%
Infracciones y sanciones urbanísticas	12	0,2%
Gestión personal municipal	12	0,2%
Prensa e Imagen	10	0,2%
ICIO	10	0,2%
Aguas Municipalizadas	10	0,2%
Protocolo	9	0,1%
Callejero Urbano	9	0,1%
Informac. Gral Juventud	9	0,1%
Informac. Gral Coordinac. Proyectos	9	0,1%
Denuncias por modificaciones o molestias en locales privados	8	0,1%
Mantenimiento Dependencias y Colegios	8	0,1%
Asesoramiento y mediación conflictos hipotecarios	7	0,1%
Intermediación Social Inmobiliaria	6	0,1%
Certificado de no deudas	6	0,1%
Transporte Público	6	0,1%
Cita previa Ocupación Vía Pública	6	0,1%
Protecc. Civil – Agrupación Voluntarios	6	0,1%
Escuelas Infantiles	6	0,1%
Solares Particulares	6	0,1%
Bomberos	5	0,1%
Juntas de Distrito	5	0,1%
Informac. Gral Participación Ciudadana	5	0,1%
Alta a Terceros	5	0,1%
Trámites Funerarios	4	0,1%
Trasposos, cesiones... de puestos (mercados interiores y mercadillos)	4	0,1%
Señalización provisional (trapas levantadas, agujeros...)	4	0,1%
Información proyectos en vía pública	4	0,1%
Informac. Gral Mercados	4	0,1%
Ofic. Atención Personas Migradas	3	0,0%
Centro de Recursos de Consumo	3	0,0%
Desperfectos en viviendas y locales particulares	3	0,0%
Informac. Gral Comercio y Hostelería	3	0,0%
Centros Municipales de Mayores	3	0,0%
Informac. Gral Patrimonio	3	0,0%
Reserva instalaciones deportivas	3	0,0%
Inmuebles abandonados	2	0,0%
Normativa municipal vigente	2	0,0%

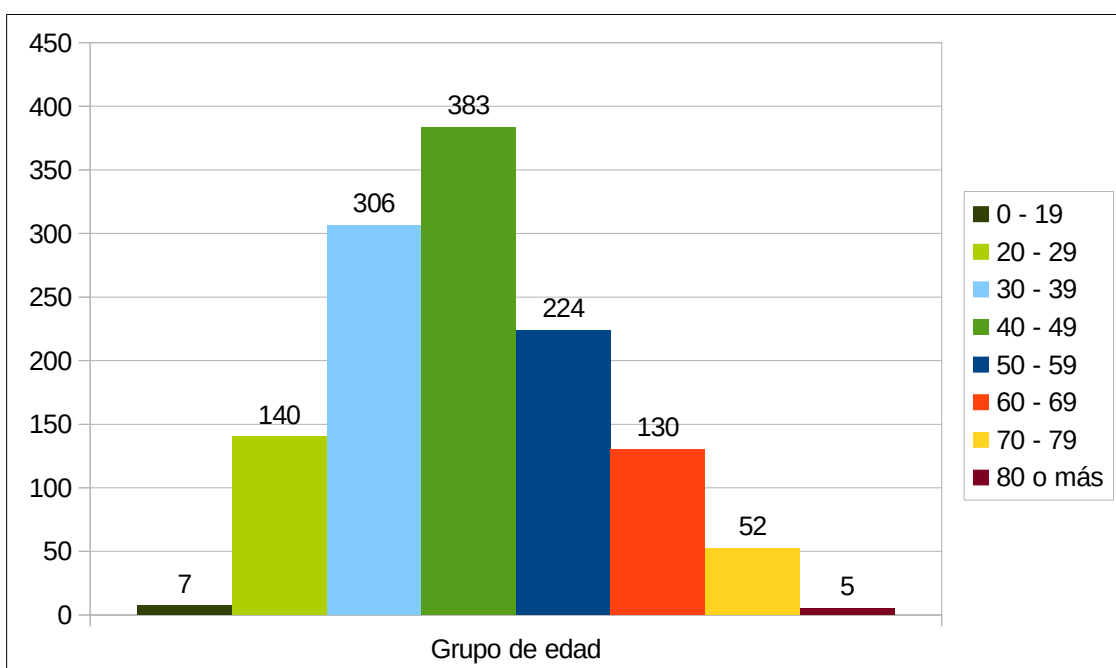
IBI Rústico	2	0,0%
Solicitudes espacios Fiestas (actos en vía pública...)	2	0,0%
Reposición placas denominación vías públicas	2	0,0%
Informac. Gral Inmigración	2	0,0%
Becas/Prácticas	2	0,0%
Mantenimiento de instalaciones	2	0,0%
Tarjeta Ciudadana Alicante- TCA	2	0,0%
Informac. Gral Seguridad	2	0,0%
Informes de Habitabilidad	2	0,0%
Informac. Gral Memoria Histórica	2	0,0%
Asesorías Juveniles	1	0,0%
Informac. Gral Igualdad	1	0,0%
Centros Socioeducativos	1	0,0%
Información proyectos edificios públicos	1	0,0%
Centro de Asociaciones y Voluntariado de Alicante	1	0,0%
Centros Comunitarios	1	0,0%
Informac. Gral Cementerio	1	0,0%
Espacio de Participación Ciudadana	1	0,0%
Programas y Actividades Educación	1	0,0%
Planes y Programas Coordinac. Proyectos	1	0,0%
Sala de Control de Tráfico	1	0,0%
TOTAL	6143	100%

DATOS ENCUESTAS MAYO 2018 – PERFIL USUARIOS/AS

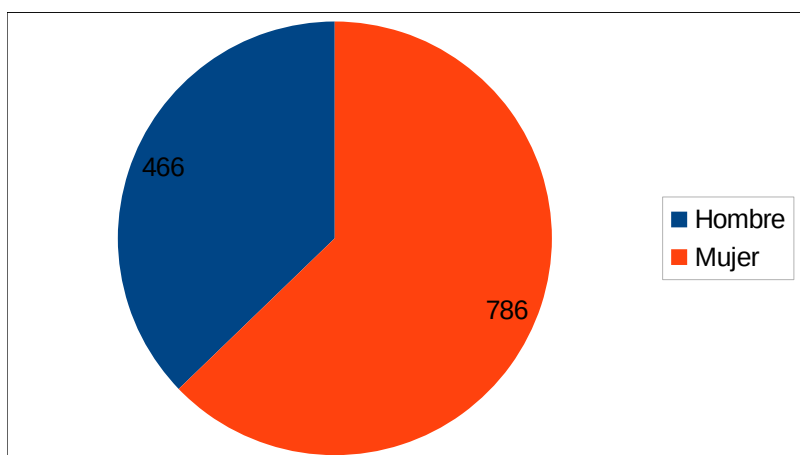
En mayo de 2018 de los 6.143 registros, 1.252 usuarios/as han realizado la encuesta de satisfacción; representando un 20,38% del total de consultas realizadas.

El 97,3% de las consultas han resultado satisfactorias en cuanto a la información solicitada. Un 63,90% de las personas que han contestado a la encuesta reside en Alicante.

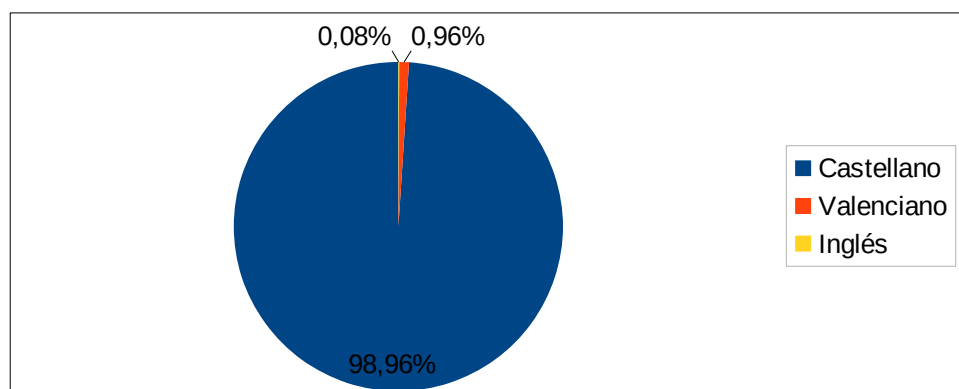
Nº encuestas por franja de edad



Nº encuestas por sexo

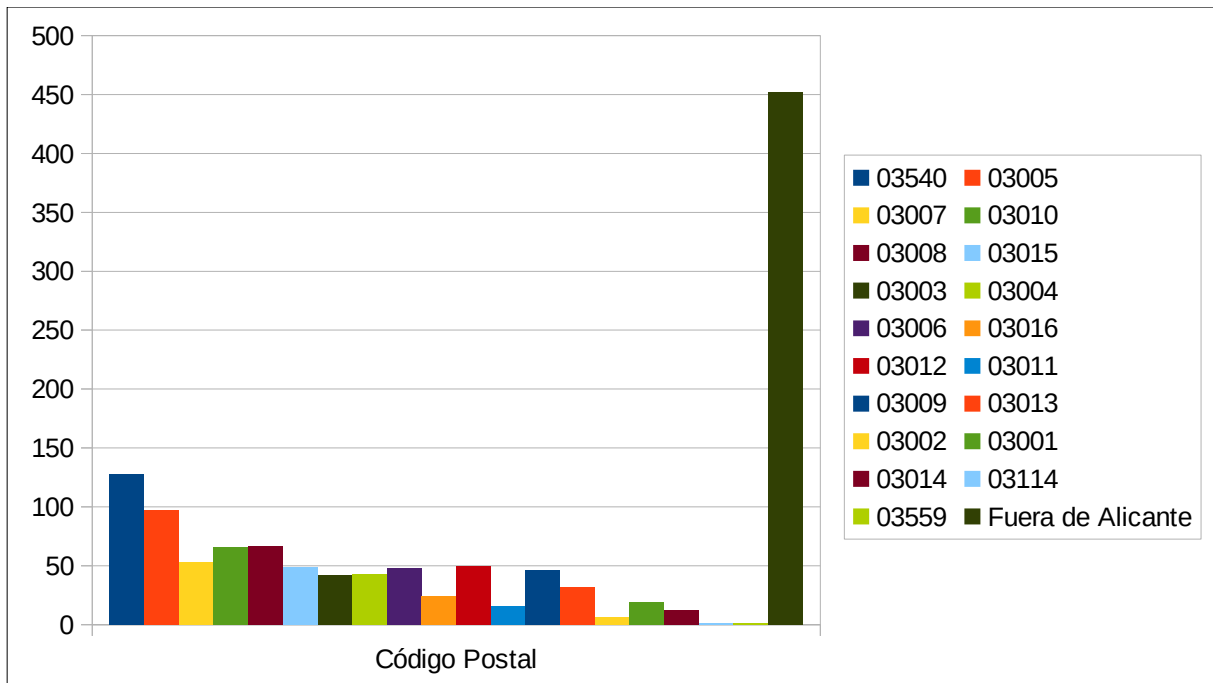


% encuestas por lengua



Nº encuestas por código postal

CÓDIGO POSTAL	Nº LLAMADAS POR CÓDIGO POSTAL	%
03540 – Playa San Juan (Avda. Niza- Miriam Blasco- Avda. Capiscol)	128	10,22%
03005 – Avda. Estación- San Blas- Polígono S. Blas	97	7,75%
03007- Benalúa- Crtra. Ocaña- Mercalicante	53	4,23%
03010- Campoamor- Avda. Alcoy- Maestro Alonso- Avda. Unicef	66	5,27%
03008- Polígono Babel- El Palmeral- Crtra. Saladar	67	5,35%
03015- Avda. Denia- Sportclub- Alonso Cano	49	3,91%
03003- Gadea- Avda. Estación- Muelle Poniente	42	3,35%
03004- Alfonso El Sabio- Jaime II- Castillo San Fernando	43	3,43%
03006- Alipark- C. Asís- Pla de la Vallonga	48	3,83%
03016- Albufereta- Avda. Denia- Pza. Mar 2	24	1,92%
03012- Pza. Toros- Maestro Alonso- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo	50	3,99%
03011- Virgen del Remedio – Ciudad Jardín	16	1,28%
03009- Tómbola – Rabasa- Divina Pastora	46	3,67%
03013- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo- Pza. Toros- Pza. Mar 2- Jesuítas	32	2,56%
03002- Postiguet- Jaime II- Teatro Principal- Rambla	6	0,48%
03001- Gadea- Alfonso El Sabio- Rambla- Meliá- Muelle Levante	19	1,52%
03014- Sidi Ifni- Nou Alacant- Cuatrocientas Viviendas	12	0,96%
03114 – Pol. Atalayas - Bacarot	1	0,08%
03559 – Orgegia- Sta. Faz	1	0,08%
Fuera de Alicante	452	36,10%
Total	1252	100,00%



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

