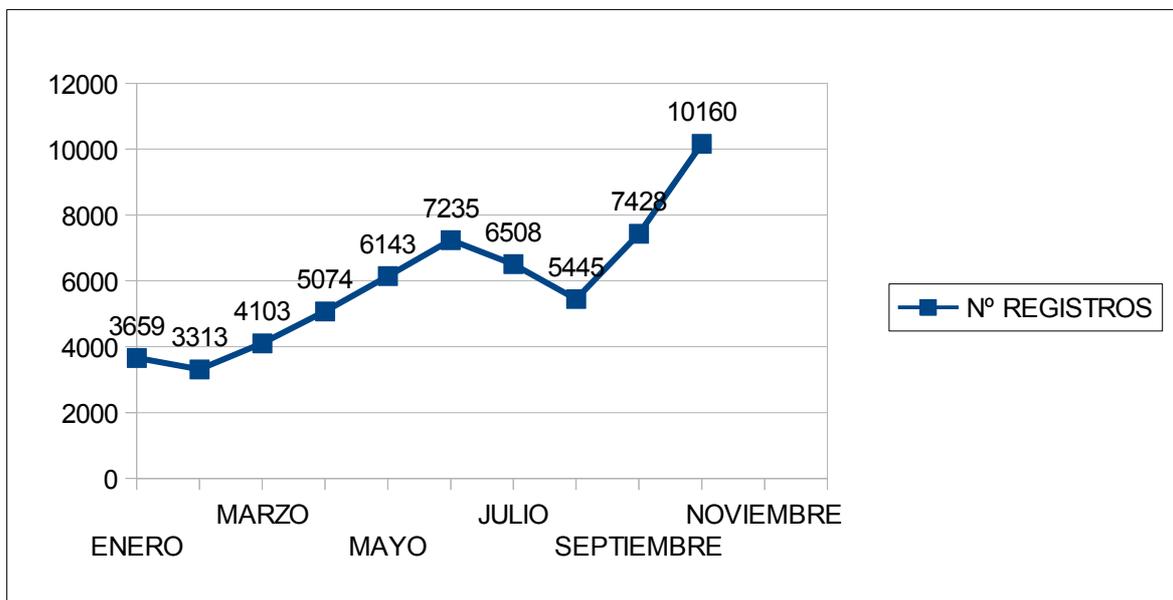


INFORME DETALLADO 010
OCTUBRE 2018

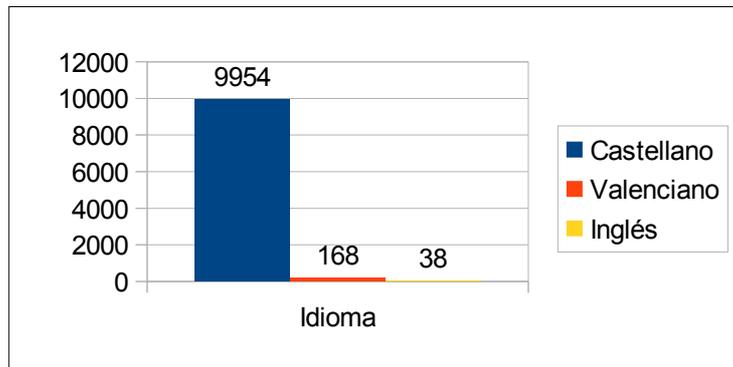
Nº TOTAL DE REGISTROS EN EL MES DE OCTUBRE: 10.160. El total de registros (consultas) desde el inicio del servicio (19.12.16) hasta el 31 de octubre de 2018 es de **90.535**.

EVOLUCIÓN NÚMERO DE REGISTROS POR MESES 2018



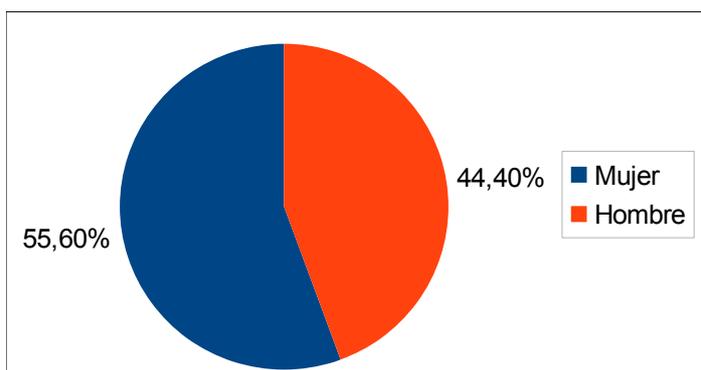
Idiomas

Idioma	Total consultas	%
Castellano	9.954	97,97%
Valenciano	168	1,65%
Inglés	38	0,37%
TOTAL	10.160	100%



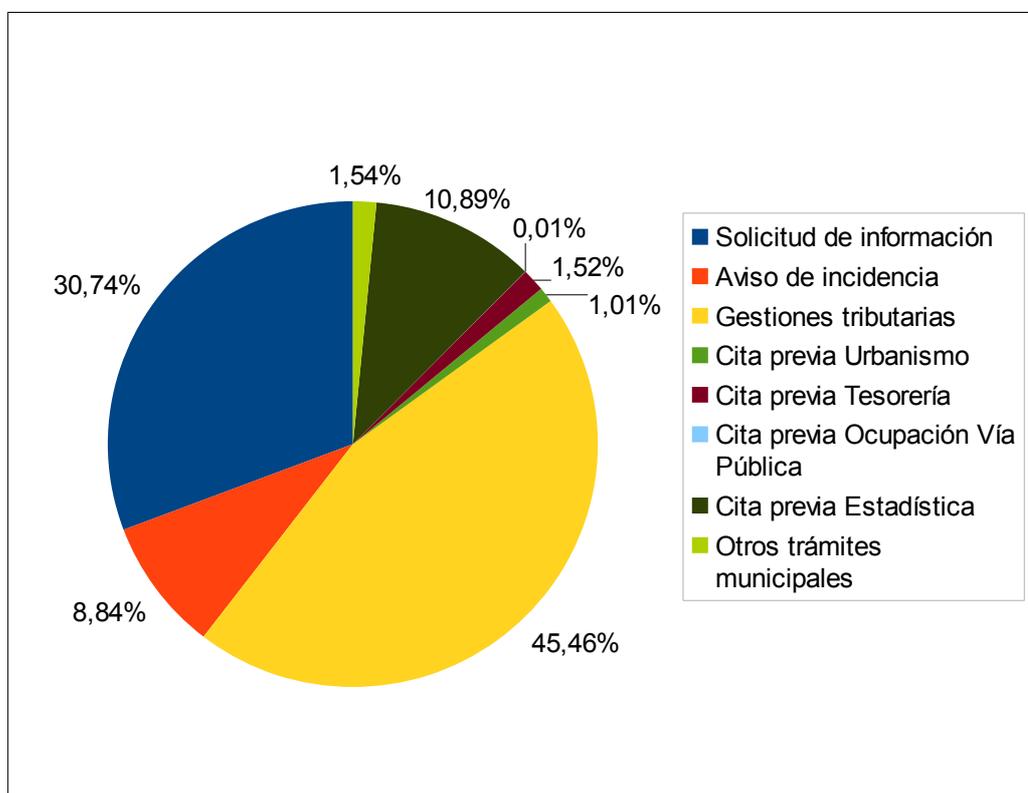
Sexo

Sexo	Total consultas	%
Mujer	5.649	55,60%
Hombre	4.511	44,40%
TOTAL	10.160	100 %



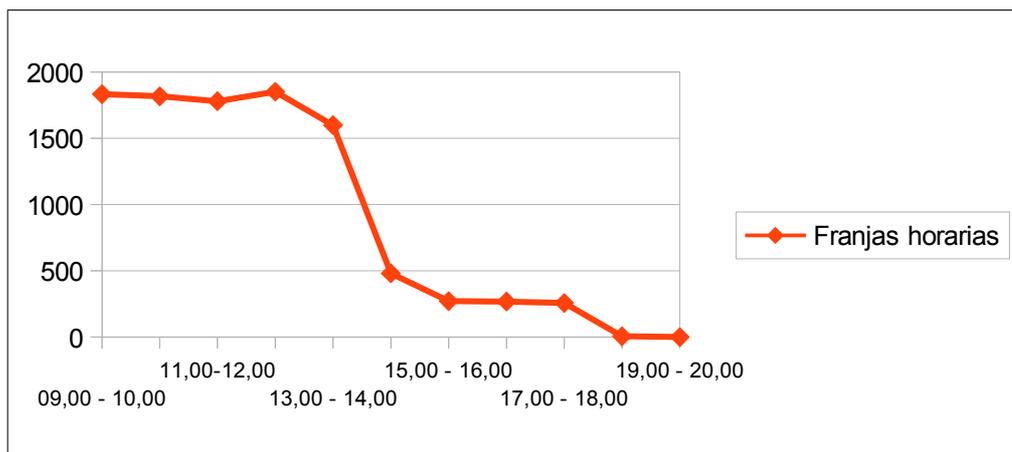
Tipología de consulta

Tipología	Total consultas	%
Solicitud de información	3.123	30,74%
Aviso de incidencia	898	8,84%
Gestiones tributarias	4.619	45,46%
Cita previa Urbanismo	103	1,01%
Cita previa Tesorería	154	1,52%
Cita previa Ocupación Vía Pública	1	0,01%
Cita previa Estadística	1.106	10,89%
Otros trámites municipales	156	1,54%
TOTAL	10.160	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	1832	1816	1779	1851	1599	481	271	268	257	6	0	10160



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

Servicio O Departamento	Nº consultas	%
Alcaldía	174	1,71
Acción Social	105	1,03
Cementerio	13	0,13
Comercio y Hostelería	17	0,17
Consumo	47	0,46
Contratación	14	0,14
Cooperación	0	-
Coordinación de Proyectos	0	-
Cultura	46	0,45
Deportes	29	0,29
ECON-HAC. Att. Contribuyente	4619	45,46
ECON-HAC. Intervención	19	0,19
ECON-HAC. Tesorería	192	1,89
Educación	32	0,31
Empleo	12	0,12
Estadística	2359	23,22
Fiestas	23	0,23
Igualdad	7	0,07
Infraestructuras y Mantenimiento	326	3,21
Inmigración	9	0,09
Juventud	9	0,09
Limpieza Pública	147	1,45
Medio Ambiente	31	0,31
Memoria Histórica	2	0,02
Mercados	15	0,15
Movilidad y Accesibilidad	401	3,95
Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática	54	0,53
Ocupación Vía Pública	34	0,33
Participación Ciudadana	24	0,24
Patrimonio	6	0,06
Plaza de Toros	1	0,01
Recursos Humanos, Organización y Calidad	82	0,81
Sanidad	40	0,39
Seguridad	46	0,45
Turismo y Playas	22	0,22
Urbanismo	123	1,21
URB- Información Urbanística	416	4,09
URB- Disciplina Urbanística	10	0,10
URB- Conservación de Inmuebles	10	0,10
Vivienda	11	0,11
Otros organismos	198	1,95
Mancomunidad	19	0,19
Síndic de Greuges	0	-
Aguas Municipalizadas	9	0,09
Otros (TRAM, Vectalia...)	245	2,41
Otros trámites municipales	156	1,54
Convocatorias públicas	6	0,06
TOTAL	10160	100,0%

SERVICIO O DEPARTAMENTO	CONSULTA RELACIONADA CON:	Nº Consultas	%
<u>1 ALCALDÍA</u>	1.1 Registro General (Horario, Ventanilla Única, compulsas documentos...)	119	1,17
	1.2 Asesoría Jurídica (reclamaciones al Ayuntamiento)	3	0,03
	1.3 Enlaces Civiles	20	0,2
	1.4 Protocolo	3	0,03
	1.5 Prensa e Imagen	16	0,16
	1.6 Normativa municipal vigente	-	-
	1.7 Otros	13	0,13
<u>2 ACCIÓN SOCIAL</u>	2.1 Información General (ayudas emergencia, asistencia domiciliaria, dependencia...)	60	0,59
	2.2 Centros Sociales (Equipo de atención e intervención: trabajadores sociales, psicólogos, educadores...)	35	0,34
	2.3 Centros Comunitarios (Actividades, solicitud de espacios...)	3	0,03
	2.4 Centros Municipales de Mayores (talleres, actividades...)	6	0,06
	2.5 Centros Socioeducativos (Juveniles: actividades, talleres...)		
	2.6 Centro de Acogida e Inserción para Personas sin Hogar (antiguo Albergue)	1	0,01
	2.7 Punto de Información municipal sobre discapacidad	-	-
<u>3 CEMENTERIO</u>	3.1 Información General (horarios, acceso...)	12	0,12
	3.2 Trámites funerarios	1	0,01
	3.3 Mantenimiento de instalaciones	-	-
<u>4 COMERCIO Y HOSTELERÍA</u>	4.1 Información General (festivos autorizados apertura...)	17	0,17
<u>5 CONSUMO</u>	5.1 Información General	8	0,08
	5.2 Centro de Recursos de Consumo (talleres...)	-	-
	5.3 OMIC- Oficina Municipal de Atención al Consumidor	39	0,38
<u>6 CONTRATACIÓN</u>	6.1 Información General (contratar con el ayto, Mesa de Contratación, Registro de Licitadores...)	13	0,13
	6.2 Perfil del Contratante	1	0,01
<u>7 COOPERACIÓN</u>	7.1 Información General	-	-
	7.3 Centro de Asociaciones y Voluntariado de Alicante	-	-
<u>8 COORDINACIÓN DE PROYECTOS</u>	8.1 Información General (Transparencia)	-	-
	8.2 Solicitud de espacios polivalentes	-	-
	8.4 Planes y Programas (Plan Ciudad, Plan Inclusión Social, EDUSI...)	-	-
<u>9 CULTURA</u>	9.1 Información General (horarios, espacios, agenda cultural...)	35	0,34
	9.2 Aula Abierta (actividades, talleres...)	11	0,11
<u>10 DEPORTES</u>	10.1 Información General (Deporte Escolar, horarios, instalaciones, inscripciones en actividades...)	27	0,27
	10.2 Reserva de instalaciones	2	0,02

<u>ECONOMÍA Y HACIENDA</u>			
<u>11 ECON-HAC. Att. Contribuyente</u>	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...)	810	7,97
	11.2 IBI Urbano / Basuras	254	2,5
	11.3 IBI rústico	18	0,18
	11.4 IVTM	3178	31,28
	11.5 IAE	61	0,6
	11.6 Pago vados	3	0,03
	11.7 Plusvalía	292	2,87
	11.8 ICIO	3	0,03
<u>12 ECON-HAC. Intervención</u>	12.1 Facturación	10	0,1
	12.2 Alta a Terceros	5	0,05
	12.3 Otros	4	0,04
<u>13 ECON-HAC. Tesorería</u>	13.1 Cita Previa Tesorería	154	1,52
	13.2 Certificado de No Deudas	9	0,09
	13.3 Duplicado de recibos	14	0,14
	13.4 Otros	15	0,15
<u>14 EDUCACIÓN</u>	14.1 Información General (colegios públicos, horarios...)	24	0,24
	14.2 Matriculación Escolar	5	0,05
	14.3 Escuelas Infantiles	2	0,02
	14.4 Programas y Actividades (absentismo, prevención...)	1	0,01
<u>15 EMPLEO- AGENCIA DESARROLLO LOCAL</u>	15.1 Información General (programas de formación, empleo, actividades...)	11	0,11
	15.2 Apoyo a empresarios y emprendedores (Viveros de Empresas – Centro de Emprendedores)	-	-
	15.3 Solicitud espacios polivalentes	1	0,01
<u>16 ESTADÍSTICA</u>	16.1 Callejero Urbano	10	0,1
	16.2 Reposición placas denominación vías públicas	5	0,05
	16.3 Censo Electoral - Elecciones	-	-
	16.4 Información General Padrón Municipal (documentación, autorizaciones, informes- certificados, altas, modificaciones...)	1238	12,19
	16.5 Cita Previa Estadística	1106	10,89
<u>17 FIESTAS</u>	17.1 Información General (programas, horarios, eventos...)	23	0,23
	17.2 Solicitudes (reserva de espacios, actos en la vía pública...)	-	-
<u>18 IGUALDAD</u>	18.1 Información General (Planes de Igualdad, actividades prevención, proyectos...)	7	0,07
	18.2 Unidad de Atención Integral Víctimas de Violencia de Género (Equipo de atención e intervención)	-	-
<u>19 INFRAESTRUCTU</u>	19.1 Alumbrado Público	93	0,92

<u>RAS Y MANTENIMIENTO</u>			
	19.2 Mantenimiento Dependencias y Colegios	96	0,94
	19.3 Mantenimiento Instalaciones Deportivas	2	0,02
	19.4 Señalización provisional (trapas levantadas, agujeros...)	9	0,09
	19.5 Mobiliario Urbano	9	0,09
	19.6 Zonas Verdes	58	0,57
	19.7 Vías y Obras	59	0,58
<u>20 INMIGRACIÓN</u>	20.1 Información General (horarios, actividades, eventos...)	5	0,05
	20.2 Oficina de Atención a las Personas Migradas	2	0,02
	20.3 Informes de Habitabilidad	2	0,02
<u>21 JUVENTUD</u>	21.1 Información General (horarios, actividades, programas...)	9	0,09
	21.2 Asesorías Juveniles (Infosex, A. Jurídica, A. Transtornos Alimentarios...)	-	-
<u>22 LIMPIEZA PÚBLICA</u>	22.1 Información General (UTE, Línea 900 – WhatsApp; Ecoparque, Ecopunto, 5º Contenedor; autorizaciones reparto publicidad en la calle...)	56	0,55
	22.2 Incidencias	91	0,9
<u>23 MEDIO AMBIENTE</u>	23.1 Información General (actividades, protección/educación medioambiental, eventos...)	31	0,31
<u>24 MEMORIA HISTÓRICA</u>	24.1 Información General (refugios antiaéreos, Centro Interpretación Guerra Civil...)	2	0,02
<u>25 MERCADOS</u>	25.1 Información General (horarios, instalaciones...)	14	0,14
	25.2 Traspasos, cesiones... de puestos (mercados interiores y mercadillos)	1	0,01
<u>26 MOVILIDAD Y ACCESIBILIDAD</u>	26.1 Información General (Zona estacionamiento regulado, azul – naranja, app pago; tarjeta aparcamiento discapacitados, actividades, eventos...)	85	0,84
	26.2 Sala de Control de Tráfico (Semáforos)	3	0,03
	26.3 Transporte Público (bonos transporte, apps de pago bus...)	8	0,08
	26.4 Sanciones	209	2,06
	26.5 Vados	33	0,32
	26.6 Solicitud ocupación calzada (contenedores obra, mudanza, grúas elevadoras...)	63	0,62
<u>27 NUEVAS TECNOLOGÍAS, INNOVACIÓN E INFORMÁTICA</u>	27.1 Sede Electrónica	54	0,53
	27.2 Tarjeta Ciudadana Alicante - TCA	-	-
<u>28 OCUPACIÓN VÍA PÚBLICA</u>	28.1 Cita Previa Ocupación Vía Pública	1	0,01
	28.2 Solicitud autorización uso de espacios públicos (veladores, casetas, puestos ambulantes, banderolas farolas...)	28	0,28
	28.3 Otros	5	0,05
<u>29 PARTICIPACIÓN CIUDADANA</u>	29.1 Información General (Registro Asociaciones...)	11	0,11

	29.2 Espacio de Participación Ciudadana (propuestas servicios, recursos... de nueva creación para mejorar la ciudad).	-	-
	29.3 Juntas de Distrito	13	0,13
30 PATRIMONIO	30.1 Información General (titularidad municipal, cesiones de terrenos particulares al ayto...)	6	0,06
31 PLAZA DE TOROS	31.1 Información General	1	0,01
	31.2 Espectáculos	-	-
	31.3 Escuela Taurina	-	-
	31.4 Museo Taurino	-	-
32 RECURSOS HUMANOS, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD	32.1 Gestión personal municipal (formación, nóminas, permutas...)	20	0,2
	32.2 Oposiciones, bolsas de empleo, concursos, reclamaciones - Calidad	59	0,58
	32.3 Becas/ prácticas	3	0,03
	32.4 Convenios	-	-
33 SANIDAD	33.1 Información General	9	0,09
	33.2 Denuncias Sanitarias	10	0,1
	33.3 Protección Animal (padrón animales, permisos razas peligrosas, avisos...)	21	0,21
34 SEGURIDAD	34.1 Información General (actividades, eventos...)	11	0,11
	34.2 Policía Local (depósitos vehículos, objetos perdidos, informes policiales...)	32	0,31
	34.3 Bomberos	1	0,01
	34.4 Protección Civil- Agrupación Voluntarios	2	0,02
35 TURISMO Y PLAYAS- PATRONATO	35.1 Información General Turismo (actividades, eventos...)	18	0,18
	35.2 Información Playas (autorización pesca deportiva, playas caninas, socorristas, accesibilidad, pasarelas, lavapies...)	4	0,04
36 URBANISMO	36.1 Cita Previa Urbanismo	103	1,01
	36.2 Información proyectos en vía pública	15	0,15
	36.3 Información proyectos edificios públicos	5	0,05
37 URB- Información Urbanística	37.1 Infracciones y sanciones urbanísticas	3	0,03
	37.2 Autorizaciones ocupación vía pública en materia de urbanismo (no calzadas).	21	0,21
	37.3 Información General sobre licencias de obra, cédulas de habitabilidad, aperturas, actividades y revisión documental	349	3,44
	37.4 Información sobre tasas, vista de expedientes y reproducción de documentos.	43	0,42
38 URB- Disciplina Urbanística**	38.1 Denuncias por modificaciones o molestias en locales o edificios privados	10	0,1
39 URB- Conservación de Inmuebles	39.1 Inmuebles abandonados	-	-

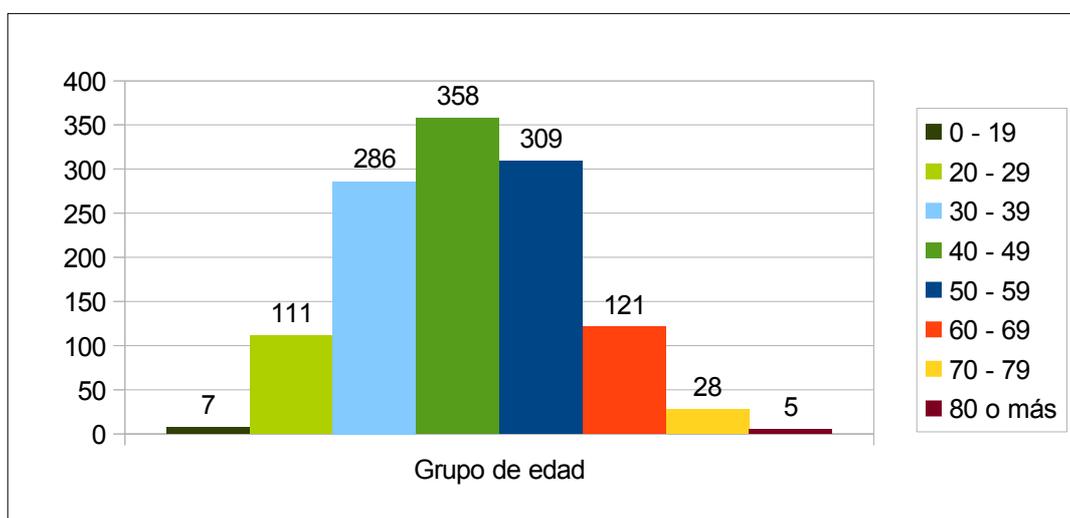
	39.2 Desperfectos en viviendas y locales particulares	6	0,06
	39.3 Solares particulares	4	0,04
40 VIVIENDA-PATRONATO	40.1 Información General (alquileres, cesión espacios...)	10	0,1
	40.2 Asesoramiento y mediación conflictos hipotecarios	1	0,01
	40.3 Intermediación Social Inmobiliaria	-	-
41 OTROS ORGANISMOS	41.1 Otros organismos (Diputación, Consellería, otros aytos, Subdelegación...)	198	1,95
42 MANCOMUN.	42.1 Mancomunidad (desratizaciones, desinsectaciones...)	19	0,19
43 SÍNDIC DE GREUGES	43.1 Síndic de Greuges	-	-
44 AGUAS MUN.	44.1 Aguas Municipalizadas (agua potable, alcantarillado...)	9	0,09
45 OTROS	45.1 Otros (TRAM, Vectalia, Iberdrola...)	245	2,41
Otros trámites municipales		156	1,54
Convocatorias Públicas	Subvenciones, convenios, concursos, premios...	6	0,06
TOTAL		10160	100,00%

DATOS ENCUESTAS OCTUBRE 2018 – PERFIL USUARIOS/AS

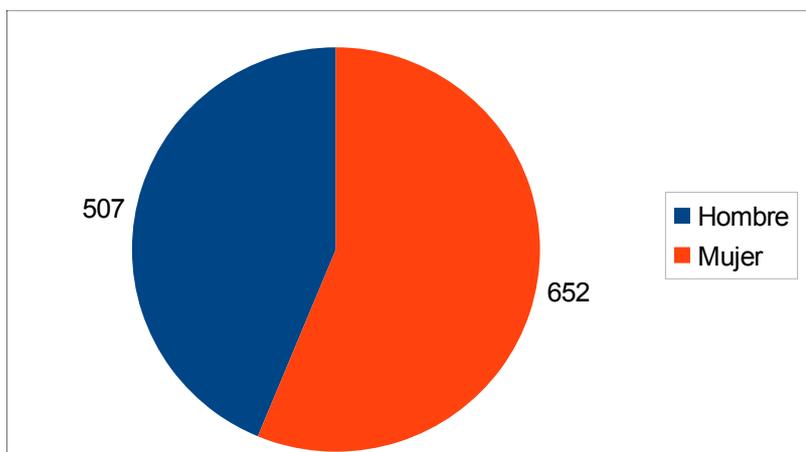
En octubre de 2018 de los 10.160 registros, 1.225 usuarios/as han realizado la encuesta de satisfacción; representando un 12,06% del total de consultas realizadas.

El 97,5% de las consultas han resultado satisfactorias en cuanto a la información solicitada. Un 75,43% de las personas que han contestado a la encuesta reside en Alicante.

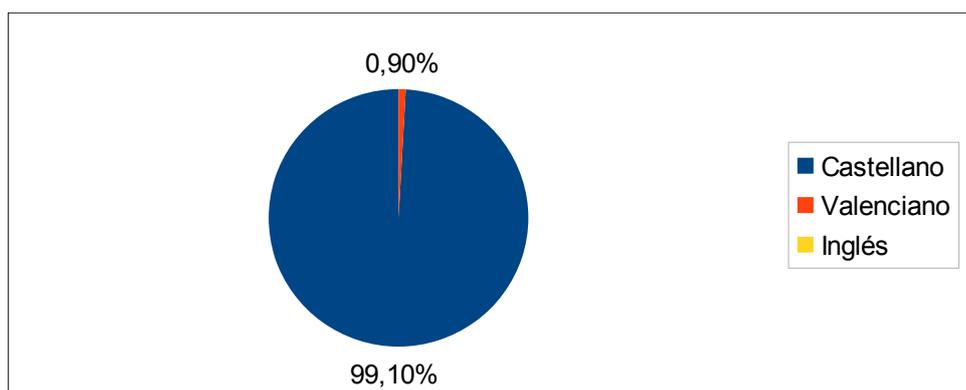
Nº encuestas por franja de edad



Nº encuestas por sexo



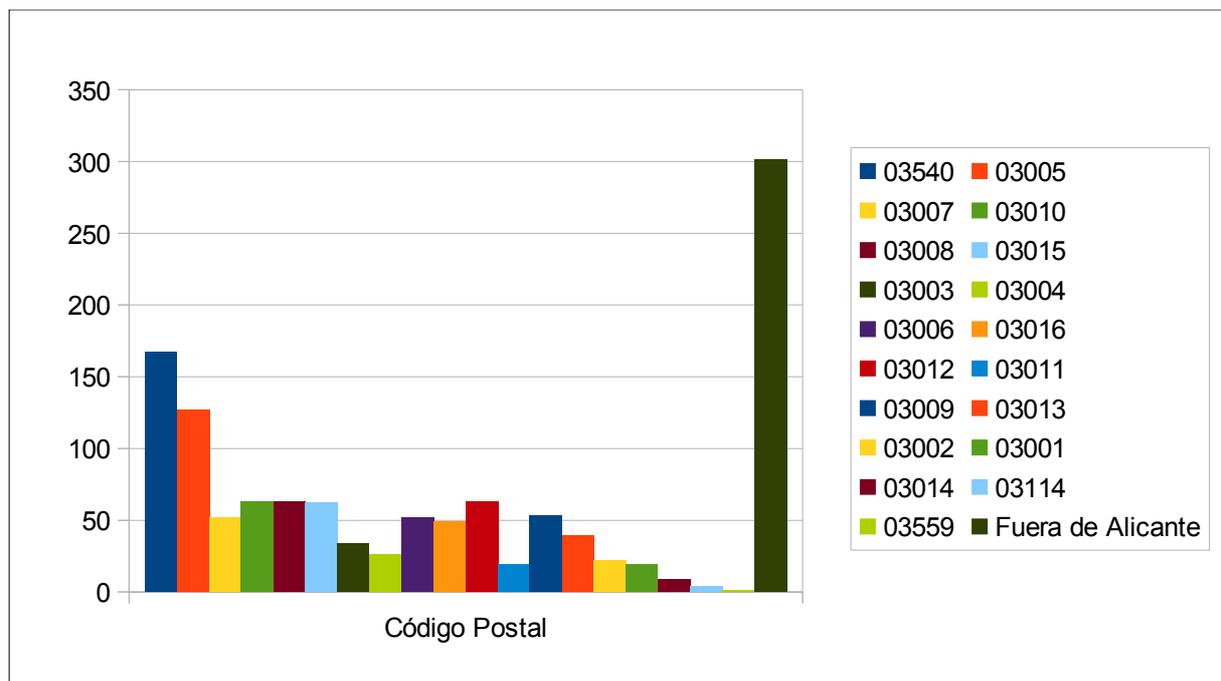
% encuestas por lengua



Nº encuestas por código postal

CÓDIGO POSTAL	Nº LLAMADAS POR CÓDIGO POSTAL	%
03540 – Playa San Juan (Avda. Niza- Miriam Blasco- Avda. Capiscol)	167	13,63%
03005 – Avda. Estación- San Blas- Polígono S. Blas	127	10,37%
03007- Benalúa- Crtra. Ocaña- Mercalicante	52	4,24%
03010- Campoamor- Avda. Alcoy- Maestro Alonso- Avda. Unicef	63	5,14%
03008- Polígono Babel- El Palmeral- Crtra. Saladar	63	5,14%
03015- Avda. Denia- Sportclub- Alonso Cano	62	5,06%
03003- Gadea- Avda. Estación- Muelle Poniente	34	2,78%
03004- Alfonso El Sabio- Jaime II- Castillo San Fernando	26	2,12%
03006- Alipark- C. Asis- Pla de la Vallonga	52	4,24%

03016- Albufereta- Avda. Denia- Pza. Mar 2	49	4,00%
03012- Pza. Toros- Maestro Alonso- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo	63	5,14%
03011- Virgen del Remedio – Ciudad Jardín	19	1,55%
03009- Tómbola – Rabasa- Divina Pastora	53	4,33%
03013- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo- Pza. Toros- Pza. Mar 2- Jesuítas	39	3,18%
03002- Postiguet- Jaime II- Teatro Principal- Rambla	22	1,80%
03001- Gadea- Alfonso El Sabio- Rambla- Meliá- Muelle Levante	19	1,55%
03014- Sidi Ifni- Nou Alacant- Cuatrocientas Viviendas	9	0,73%
03114 – Pol. Atalayas - Bacarot	4	0,33%
03559 – Orgegia- Sta. Faz	1	0,08%
Fuera de Alicante	301	24,57%
Total	1225	100,00%



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

