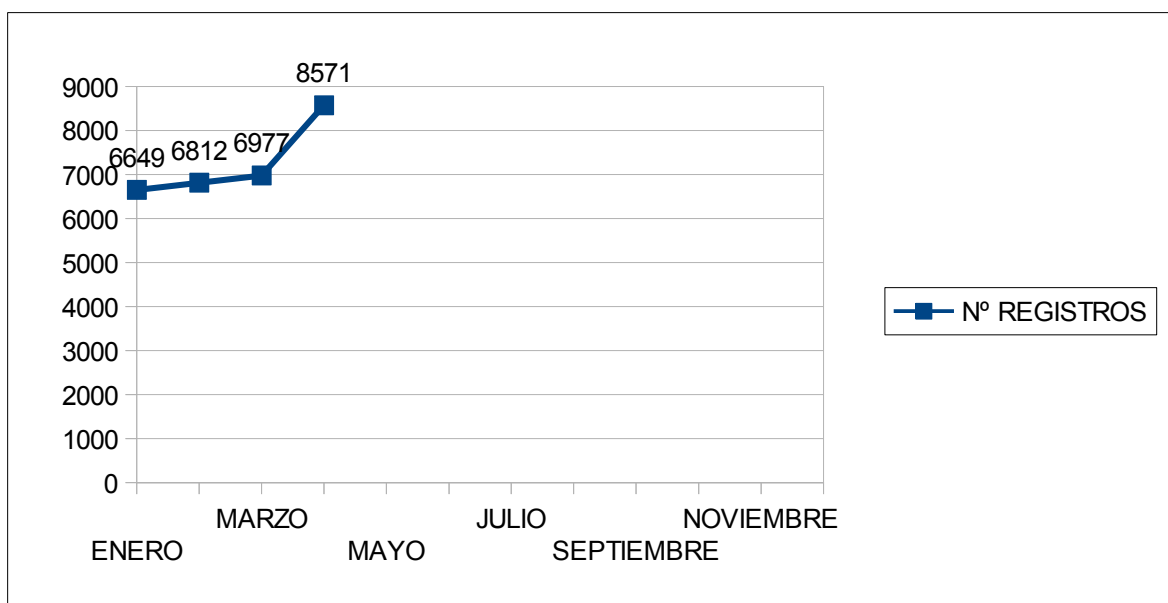


INFORME DETALLADO 010
ABRIL 2019

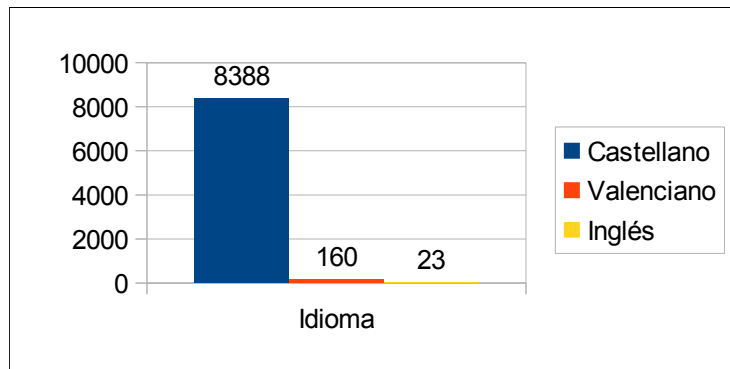
Nº TOTAL DE REGISTROS EN EL MES DE ABRIL: 8.571. El total de registros (consultas) desde el inicio del servicio (19.12.16) hasta el 30 de abril de 2019 es de **131.389**.

EVOLUCIÓN NÚMERO DE REGISTROS POR MESES 2019



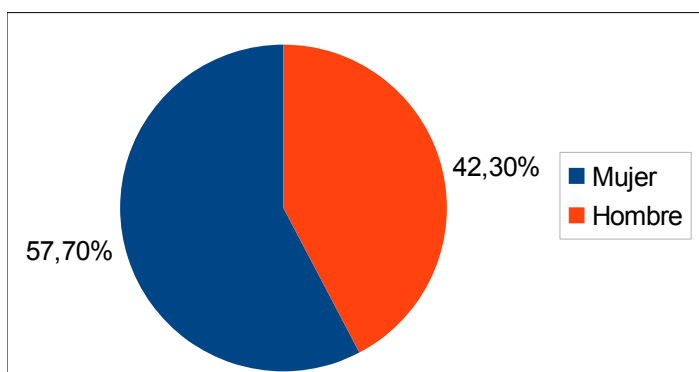
Idiomas

Idioma	Total consultas	%
Castellano	8.388	97,86%
Valenciano	160	1,87%
Inglés	23	0,27%
TOTAL	8571	100%



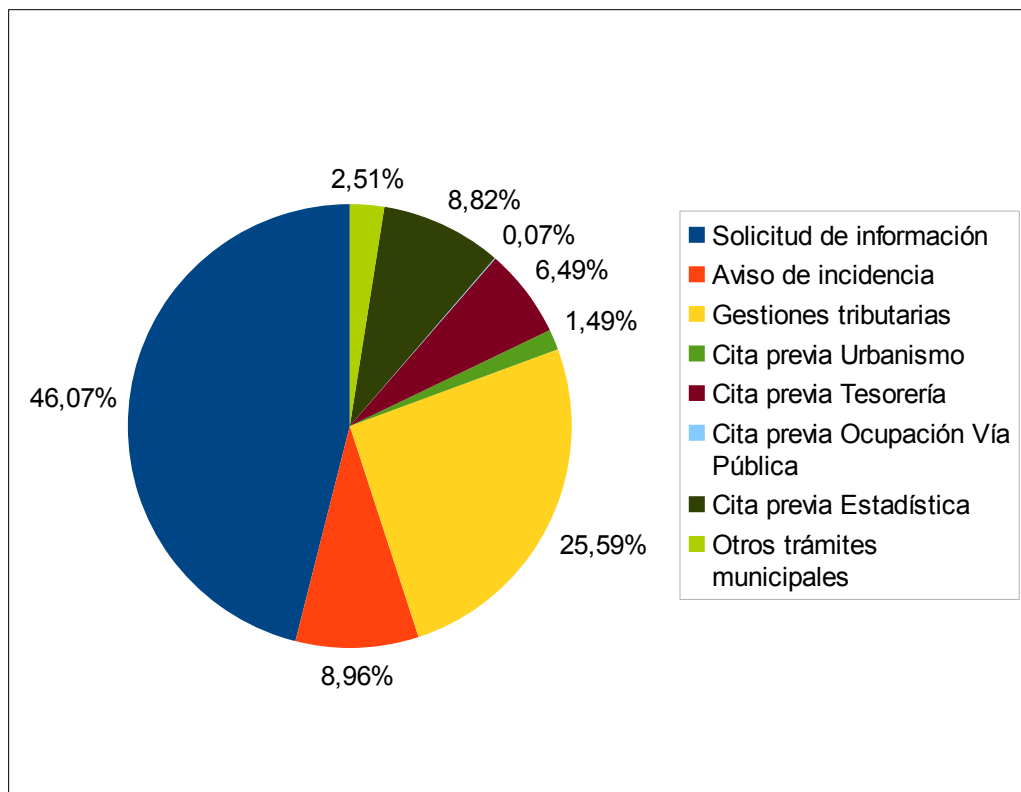
Sexo

Sexo	Total consultas	%
Mujer	4.945	57,70%
Hombre	3.626	42,30%
TOTAL	8571	100 %



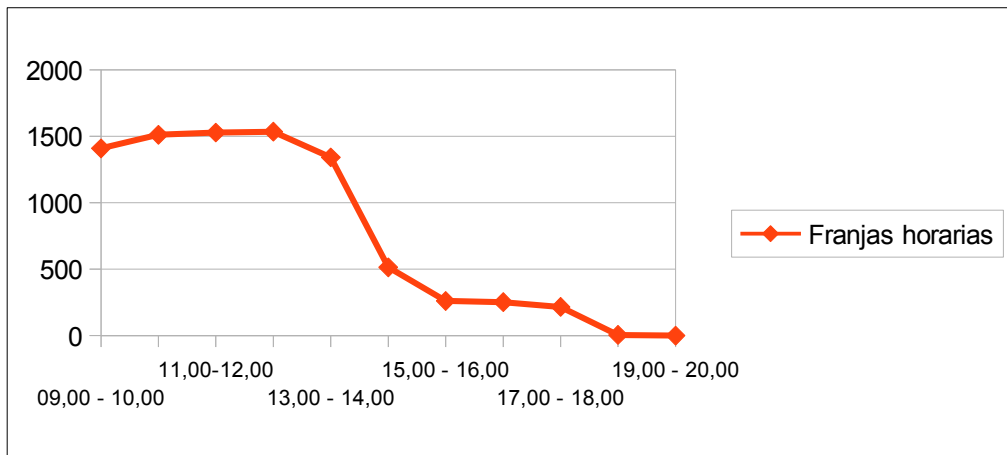
Tipología de consulta

Tipología	Total consultas	%
Solicitud de información	3.949	46,07%
Aviso de incidencia	768	8,96%
Gestiones tributarias	2.193	25,59%
Cita previa Urbanismo	128	1,49%
Cita previa Tesorería	556	6,49%
Cita previa Ocupación Vía Pública	6	0,07%
Cita previa Estadística	756	8,82%
Otros trámites municipales	215	2,51%
TOTAL	8571	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	1409	1511	1528	1534	1341	514	261	252	216	5	0	8571



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

Servicio O Departamento	Nº consultas	%
Alcaldía	121	1,41%
Acción Social	88	1,03%
Cementerio	12	0,14%
Comercio y Hostelería	9	0,13%
Consumo	36	0,42%
Contratación	9	0,11%
Cooperación	-	-
Coordinación de Proyectos	1	0,01%
Cultura	48	0,56%
Deportes	19	0,22%
ECON-HAC. Att. Contribuyente	2193	25,59%
ECON-HAC. Intervención	38	0,44%
ECON-HAC. Tesorería	600	7,00%
Educación	28	0,33%
Empleo	14	0,16%
Estadística	2849	33,24%
Fiestas	47	0,55%
Igualdad	1	0,01%
Infraestructuras y Mantenimiento	233	2,72%
Inmigración	11	0,13%
Juventud	5	0,06%
Limpieza Pública	104	1,21%
Medio Ambiente	26	0,30%
Memoria Histórica	3	0,04%
Mercados	11	0,13%
Movilidad y Accesibilidad	334	4,06%
Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática	60	0,70%
Ocupación Vía Pública	75	0,88%
Participación Ciudadana	8	0,09%
Patrimonio	3	0,04%
Plaza de Toros	1	0,01%
Recursos Humanos, Organización y Calidad	88	1,03%
Sanidad	33	0,39%
Seguridad	66	0,77%
Turismo y Playas	21	0,25%
Urbanismo	132	1,54%
URB- Información Urbanística	420	4,90%
URB- Disciplina Urbanística	3	0,04%
URB- Conservación de Inmuebles	1	0,01%
Vivienda	13	0,15%
Otros organismos	362	4,22%
Mancomunidad	7	0,08%
Síndic de Greuges	2	0,02
Aguas Municipalizadas	6	0,07%
Otros (TRAM, Vectalia...)	200	2,33%
Otros trámites municipales	215	2,51%
Convocatorias públicas	15	0,18%
TOTAL	8571	100,00%

SERVICIO O DEPARTAMENTO	CONSULTA RELACIONADA CON:	Nº Consultas	%
<u>1 ALCALDÍA</u>	1.1 Registro General (Horario, Ventanilla Única, compulsas documentos...)	89	1,04
	1.2 Asesoría Jurídica (reclamaciones al Ayuntamiento)	5	0,06
	1.3 Enlaces Civiles	10	0,12
	1.4 Protocolo	1	0,01
	1.5 Prensa e Imagen	6	0,07
	1.6 Normativa municipal vigente	5	0,06
	1.7 Otros	5	0,06
<u>2 ACCIÓN SOCIAL</u>	2.1 Información General (ayudas emergencia, asistencia domiciliaria, dependencia...)	38	0,44
	2.2 Centros Sociales (Equipo de atención e intervención: trabajadores sociales, psicólogos, educadores...)	46	0,54
	2.3 Centros Comunitarios (Actividades, solicitud de espacios...)		-
	2.4 Centros Municipales de Mayores (talleres, actividades...)	2	0,02
	2.5 Centros Socioeducativos (Juveniles: actividades, talleres...)	1	0,01
	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...)	6	0,07
	3.2 Trámites funerarios	6	0,07
	3.3 Mantenimiento de instalaciones		-
<u>4 COMERCIO Y HOSTELERÍA</u>	4.1 Información General (festivos autorizados apertura...)	9	0,11
<u>5 CONSUMO</u>	5.1 Información General	3	0,04
	5.2 Centro de Recursos de Consumo (talleres...)		-
	5.3 OMIC- Oficina Municipal de Atención al Consumidor	33	0,39
<u>6 CONTRATACIÓN</u>	6.1 Información General (contratar con el ayto, Mesa de Contratación, Registro de Licitadores...)	9	0,11
	6.2 Perfil del Contratante		-
<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)	1	0,01
	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...)	47	0,55
	9.2 Aula Abierta (actividades, talleres...)	1	0,01
<u>10 DEPORTES</u>	10.1 Información General (Deporte Escolar, horarios, instalaciones, inscripciones en actividades...)	18	0,21
	10.2 Reserva de instalaciones	1	0,01

<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...)	567	6,62
	11.2 IBI Urbano / Basuras	1071	12,50
	11.3 IBI rústico	3	0,04
	11.4 IVTM	207	2,42
	11.5 IAE	6	0,07
	11.6 Pago vados	64	0,75
	11.7 Plusvalía	264	3,08
	11.8 ICIO	11	0,13
<u>12 ECON-HAC. Intervención</u>	12.1 Facturación	17	0,20
	12.2 Alta a Terceros	17	0,20
	12.3 Otros	4	0,05
<u>13 ECON-HAC. Tesorería</u>	13.1 Cita Previa Tesorería	556	6,49
	13.2 Certificado de No Deudas	11	0,13
	13.3 Duplicado de recibos	19	0,22
	13.4 Otros	14	0,16
<u>14 EDUCACIÓN</u>	14.1 Información General (colegios públicos, horarios...)	9	0,11
	14.2 Matriculación Escolar	12	0,14
	14.3 Escuelas Infantiles	3	0,04
	14.4 Programas y Actividades (absentismo, prevención...)	4	0,05
<u>15 EMPLEO- AGENCIA DESARROLLO LOCAL</u>	15.1 Información General (programas de formación, empleo, actividades...)	12	0,14
	15.2 Apoyo a empresarios y emprendedores (Viveros de Empresas – Centro de Emprendedores)	2	0,02
	15.3 Solicitud espacios polivalentes		-
<u>16 ESTADÍSTICA</u>	16.1 Callejero Urbano	7	0,08
	16.2 Reposición placas denominación vías públicas	1	0,01
	16.3 Censo Electoral - Elecciones	299	3,49
	16.4 Información General Padrón Municipal (documentación, autorizaciones, informes- certificados, altas, modificaciones...)	1786	20,84
	16.5 Cita Previa Estadística	756	8,82
<u>17 FIESTAS</u>	17.1 Información General (programas, horarios, eventos...)	44	0,51
	17.2 Solicitudes (reserva de espacios, actos en la vía pública...)	3	0,04
<u>18 IGUALDAD</u>	18.1 Información General (Planes de Igualdad, actividades prevención, proyectos...)	1	0,01
	18.2 Unidad de Atención Integral Víctimas de Violencia de Género (Equipo de atención e intervención)		-
<u>19 INFRAESTRUCTU</u>	19.1 Alumbrado Público	69	0,81

<u>RAS Y MANTENIMIENTO</u>			
	19.2 Mantenimiento Dependencias y Colegios	56	0,65
	19.3 Mantenimiento Instalaciones Deportivas		-
	19.4 Señalización provisional (trapas levantadas, agujeros...)	6	0,07
	19.5 Mobiliario Urbano	19	0,22
	19.6 Zonas Verdes	40	0,47
	19.7 Vías y Obras	43	0,50
<u>20 INMIGRACIÓN</u>	20.1 Información General (horarios, actividades, eventos...)	6	0,07
	20.2 Oficina de Atención a las Personas Migradas	4	0,05
	20.3 Informes de Habitabilidad	1	0,01
<u>21 JUVENTUD</u>	21.1 Información General (horarios, actividades, programas...)	5	0,06
	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...)	49	0,57
	22.2 Incidencias	55	0,64
<u>23 MEDIO AMBIENTE</u>	23.1 Información General (actividades, protección/educación medioambiental, eventos...)	26	0,30
<u>24 MEMORIA HISTÓRICA</u>	24.1 Información General (refugios antiaéreos, Centro Interpretación Guerra Civil...)	3	0,04
<u>25 MERCADOS</u>	25.1 Información General (horarios, instalaciones...)	10	0,12
	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...)	58	0,68
	26.2 Sala de Control de Tráfico (Semáforos)	4	0,05
	26.3 Transporte Público (bonos transporte, apps de pago bus...)	13	0,15
	26.4 Sanciones	177	2,07
	26.5 Vados	31	0,36
	26.6 Solicitud ocupación calzada (contenedores obra, mudanza, grúas elevadoras...)	51	0,60
<u>27 NUEVAS TECNOLOGÍAS, INNOVACIÓN E INFORMÁTICA</u>	27.1 Sede Electrónica	56	0,65
	27.2 Tarjeta Ciudadana Alicante - TCA	4	0,05
<u>28 OCUPACIÓN VÍA PÚBLICA</u>	28.1 Cita Previa Ocupación Vía Pública	6	0,07
	28.2 Solicitud autorización uso de espacios públicos (veladores, casetas, puestos ambulantes, banderolas farolas...)	61	0,71
	28.3 Otros	8	0,09
<u>29 PARTICIPACIÓN CIUDADANA</u>	29.1 Información General (Registro Asociaciones...)	4	0,05

	29.2 Espacio de Participación Ciudadana (propuestas servicios, recursos... de nueva creación para mejorar la ciudad).	2	0,02
	29.3 Juntas de Distrito	2	0,02
30 PATRIMONIO	30.1 Información General (titularidad municipal, cesiones de terrenos particulares al ayto...)	3	0,04
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...)	12	0,14
	32.2 Oposiciones, bolsas de empleo, concursos, reclamaciones - Calidad	75	0,88
	32.3 Becas/ prácticas		-
	32.4 Convenios	1	0,01
33 SANIDAD	33.1 Información General	6	0,07
	33.2 Denuncias Sanitarias	6	0,07
	33.3 Protección Animal (padrón animales, permisos razas peligrosas, avisos...)	21	0,25
34 SEGURIDAD	34.1 Información General (actividades, eventos...)	11	0,13
	34.2 Policía Local (depósitos vehículos, objetos perdidos, informes policiales...)	47	0,55
	34.3 Bomberos	3	0,04
	34.4 Protección Civil- Agrupación Voluntarios	5	0,06
35 TURISMO Y PLAYAS- PATRONATO	35.1 Información General Turismo (actividades, eventos...)	13	0,15
	35.2 Información Playas (autorización pesca deportiva, playas caninas, socorristas, accesibilidad, pasarelas, lavapies...)	8	0,09
36 URBANISMO	36.1 Cita Previa Urbanismo	128	1,49
	36.2 Información proyectos en vía pública	4	0,05
	36.3 Información proyectos edificios públicos		-
37 URB- Información Urbanística	37.1 Infracciones y sanciones urbanísticas	5	0,06
	37.2 Autorizaciones ocupación vía pública en materia de urbanismo (no calzadas).	5	0,06
	37.3 Información General sobre licencias de obra, cédulas de habitabilidad, aperturas, actividades y revisión documental	366	4,27
	37.4 Información sobre tasas, vista de expedientes y reproducción de documentos.	44	0,51
38 URB- Disciplina Urbanística**	38.1 Denuncias por modificaciones o molestias en locales o edificios privados	3	0,04
39 URB- Conservación de Inmuebles	39.1 Inmuebles abandonados		-

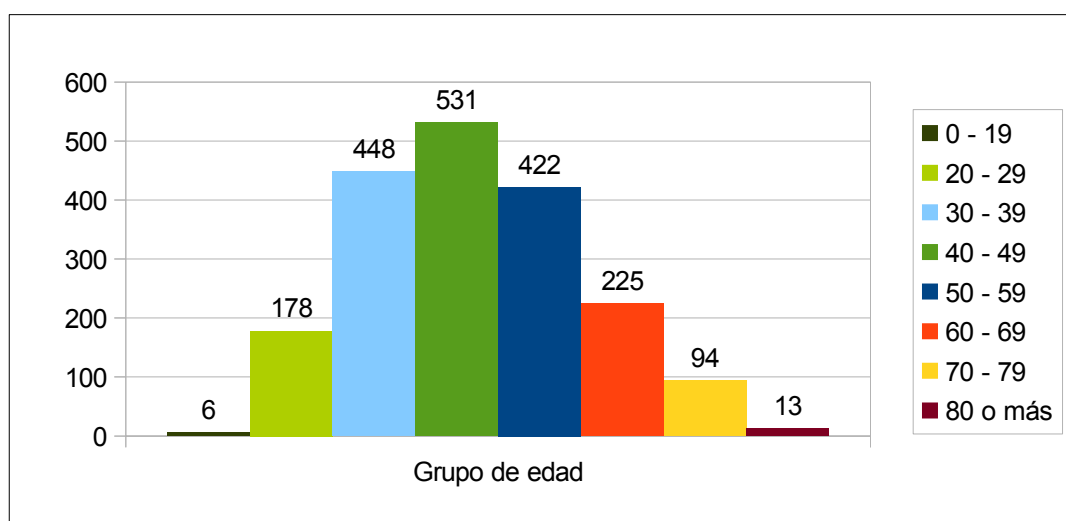
	39.2 Desperfectos en viviendas y locales particulares	1	0,01
	39.3 Solares particulares		-
40 VIVIENDA-PATRONATO	40.1 Información General (alquileres, cesión espacios...)	11	0,13
	40.2 Asesoramiento y mediación conflictos hipotecarios	1	0,01
	40.3 Intermediación Social Inmobiliaria	1	0,01
41 OTROS ORGANISMOS	41.1 Otros organismos (Diputación, Consellería, otros aytos, Subdelegación...)	362	4,22
42 MANCOMUN.	42.1 Mancomunidad (desratizaciones, desinsectaciones...)	7	0,08
43 SÍNDIC DE GREUGES	43.1 Síndic de Greuges	2	0,02
44 AGUAS MUN.	44.1 Aguas Municipalizadas (agua potable, alcantarillado...)	6	0,07
45 OTROS	45.1 Otros (TRAM, Vectalia, Iberdrola...)	200	2,33
Otros trámites municipales		215	2,51
Convocatorias Públicas	Subvenciones, convenios, concursos, premios...	15	0,18
TOTAL		8571	100,00%

DATOS ENCUESTAS ABRIL 2019 – PERFIL USUARIOS/AS

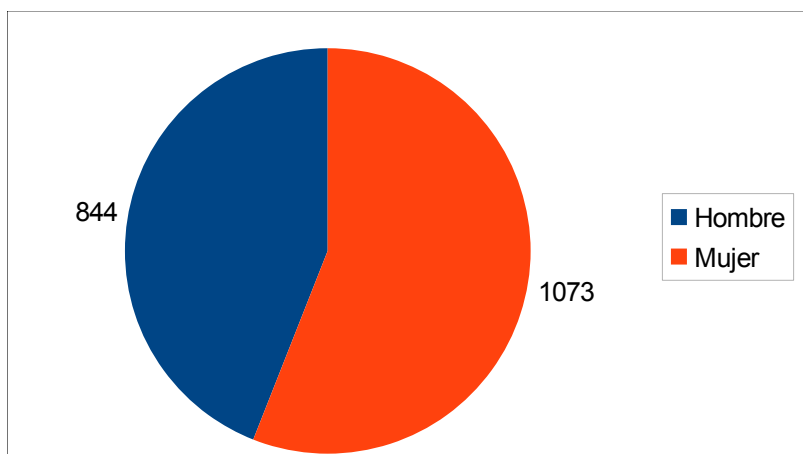
En abril de 2019 de los **8.571** registros, **1.917** usuarios/as han realizado la encuesta de satisfacción; representando un **22,37%** del total de consultas realizadas.

El 97,3% de las consultas han resultado satisfactorias en cuanto a la información solicitada. Un 71,57% de las personas que han contestado a la encuesta reside en Alicante.

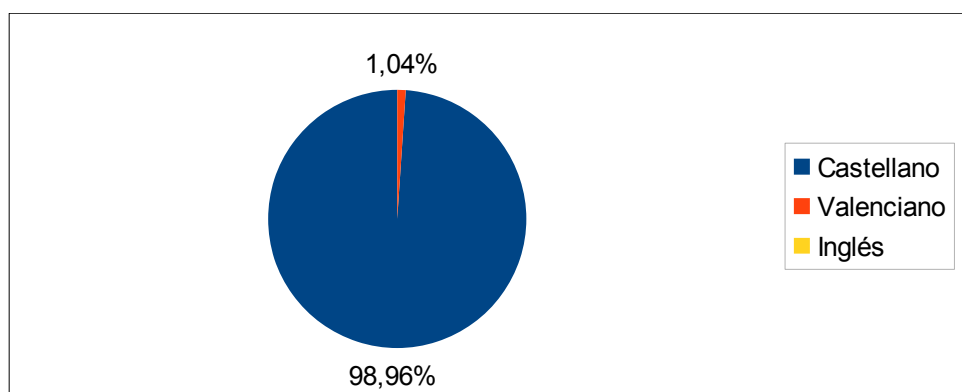
Nº encuestas por franja de edad



Nº encuestas por sexo



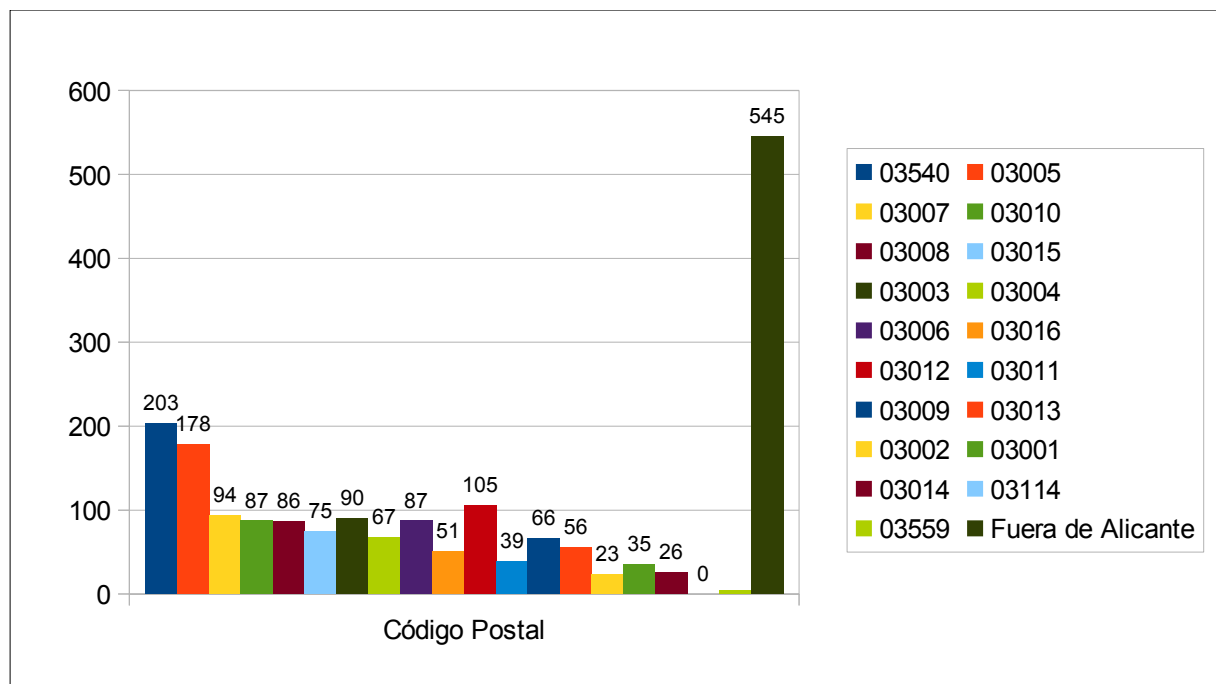
% encuestas por lengua



Nº encuestas por código postal

CÓDIGO POSTAL	Nº LLAMADAS POR CÓDIGO POSTAL	%
03540 – Playa San Juan (Avda. Niza- Miriam Blasco- Avda. Capiscol)	203	10,59%
03005 – Avda. Estación- San Blas- Polígono S. Blas	178	9,29%
03007- Benalúa- Crtra. Ocaña- Mercalicante	94	4,90%
03010- Campoamor- Avda. Alcoy- Maestro Alonso- Avda. Unicef	87	4,54%
03008- Polígono Babel- El Palmeral- Crtra. Saladar	86	4,49%
03015- Avda. Denia- Sportclub- Alonso Cano	75	3,91%
03003- Gadea- Avda. Estación- Muelle Poniente	90	4,69%
03004- Alfonso El Sabio- Jaime II- Castillo San Fernando	67	3,50%
03006- Alipark- C. Asis- Pla de la Vallonga	87	4,54%

03016- Albufereta- Avda. Denia- Pza. Mar 2	51	2,66%
03012- Pza. Toros- Maestro Alonso- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo	105	5,48%
03011- Virgen del Remedio – Ciudad Jardín	39	2,03%
03009- Tómbola – Rabasa- Divina Pastora	66	3,44%
03013- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo- Pza. Toros- Pza. Mar 2- Jesuítas	56	2,92%
03002- Postiguet- Jaime II- Teatro Principal- Rambla	23	1,20%
03001- Gadea- Alfonso El Sabio- Rambla- Meliá- Muelle Levante	35	1,83%
03014- Sidi Ifni- Nou Alacant- Cuatrocientas Viviendas	26	1,36%
03114 – Pol. Atalayas - Bacarot	-	-
03559 – Orgegia- Sta. Faz	4	0,21%
Fuera de Alicante	545	28,43%
Total	1917	100,00%



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

