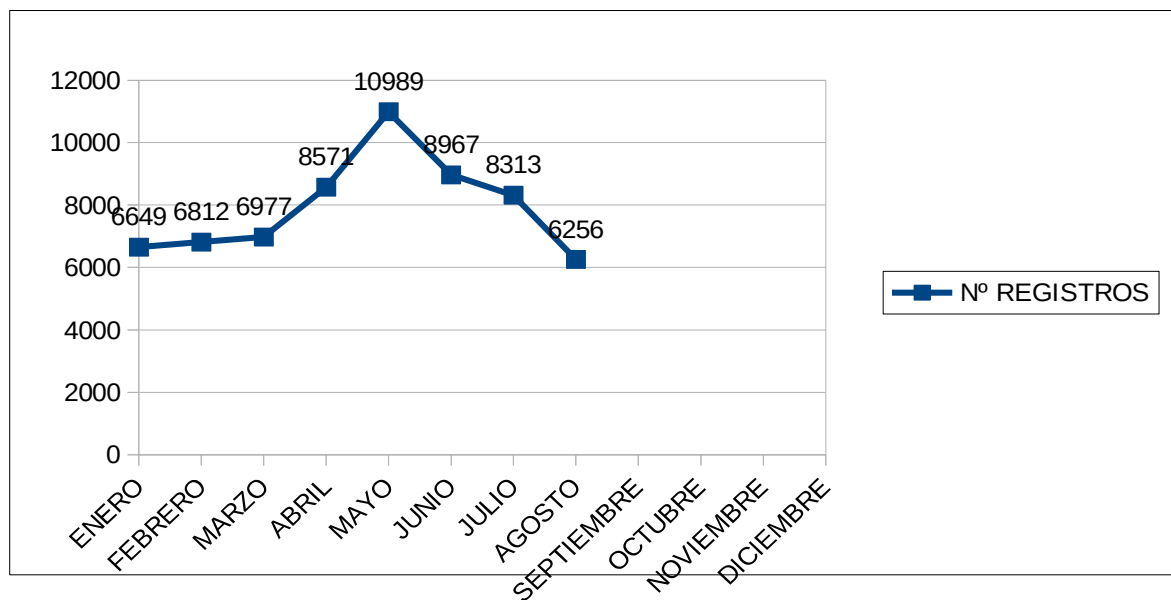


INFORME DETALLADO 010
AGOSTO 2019

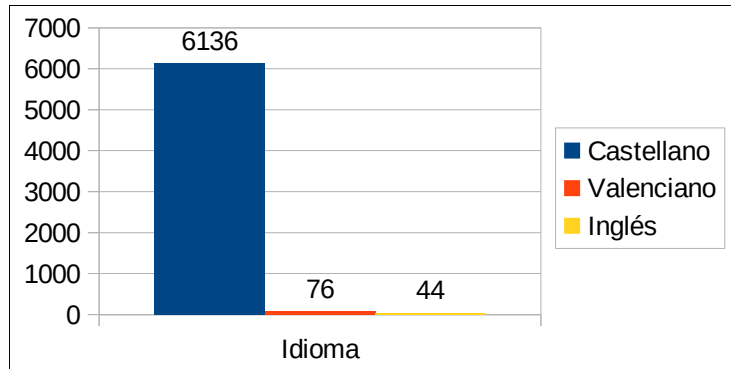
Nº TOTAL DE REGISTROS EN EL MES DE AGOSTO: 6.256. El total de registros (consultas) desde el inicio del servicio (19.12.16) hasta el 31 de agosto de 2019 es de **165.914**.

EVOLUCIÓN NÚMERO DE REGISTROS POR MESES 2019



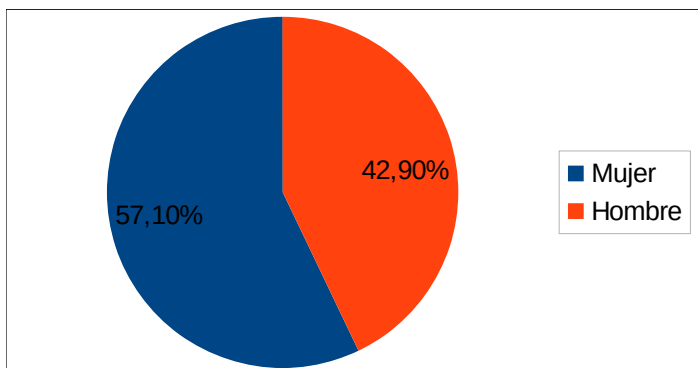
Idiomas

Idioma	Total consultas	%
Castellano	6.136	98,10%
Valenciano	76	1,21%
Inglés	44	0,70%
TOTAL	6256	100%



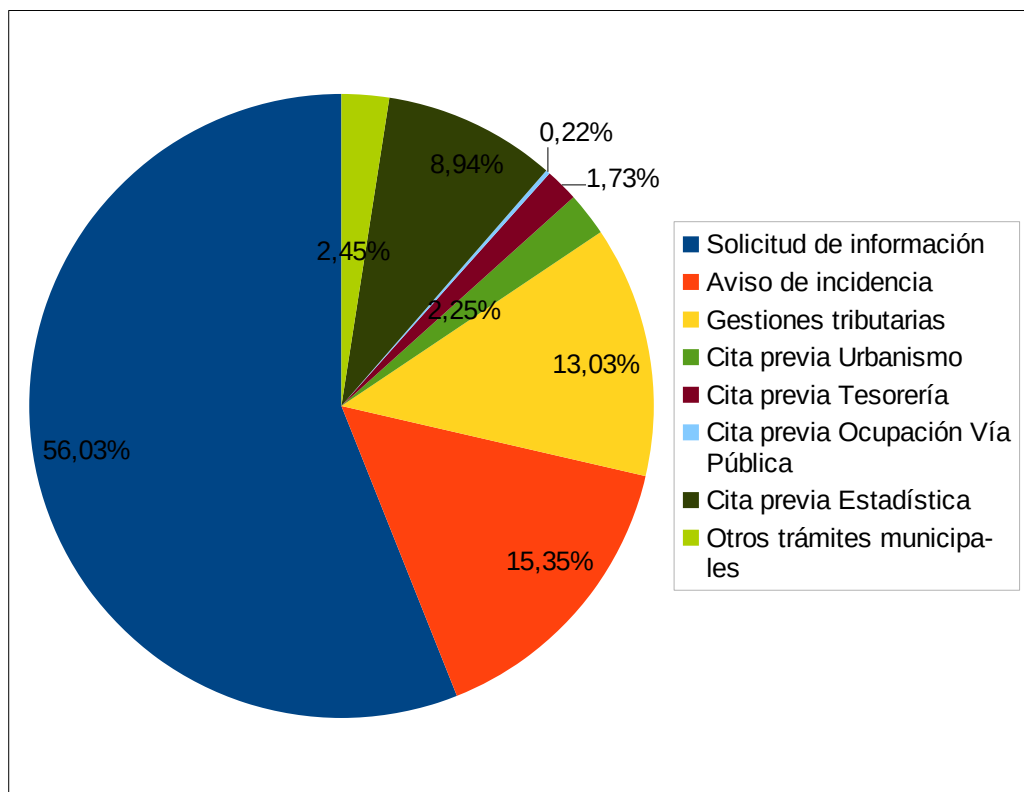
Sexo

Sexo	Total consultas	%
Mujer	3.572	57,10%
Hombre	2.684	42,90%
TOTAL	6256	100 %



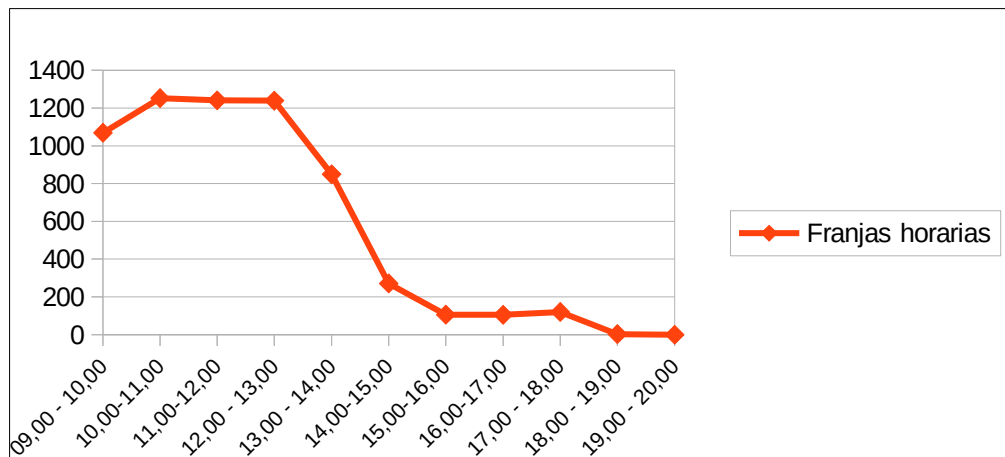
Tipología de consulta

Tipología	Total consultas	%
Solicitud de información	3.506	56,04%
Aviso de incidencia	960	15,35%
Gestiones tributarias	815	13,03%
Cita previa Urbanismo	141	2,25%
Cita previa Tesorería	108	1,73%
Cita previa Ocupación Vía Pública	14	0,22%
Cita previa Estadística	559	8,94%
Otros trámites municipales	153	2,45%
TOTAL	6256	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	1069	1253	1241	1239	849	271	106	105	120	3	0	6256



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

Servicio O Departamento	Nº consultas	%
Alcaldía	123	1,97%
Acción Social	81	1,29%
Cementerio	6	0,10%
Comercio y Hostelería	5	0,08%
Consumo	268	4,28%
Contratación	11	0,18%
Cooperación	-	-
Coordinación de Proyectos	-	-
Cultura	41	0,66%
Deportes	21	0,34%
ECON-HAC. Att. Contribuyente	815	13,03%
ECON-HAC. Intervención	16	0,26%
ECON-HAC. Tesorería	136	2,17%
Educación	28	0,45%
Empleo	6	0,10%
Estadística	2129	34,03%
Fiestas	12	0,19%
Igualdad	1	0,02%
Infraestructuras y Mantenimiento	284	4,54%
Inmigración	11	0,18%
Juventud	5	0,08%
Limpieza Pública	275	4,40%
Medio Ambiente	21	0,34%
Memoria Histórica	1	0,02
Mercados	9	0,14%
Movilidad y Accesibilidad	405	6,47%
Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática	50	0,80%
Ocupación Vía Pública	58	0,93%
Participación Ciudadana	7	0,11%
Patrimonio	1	0,02%
Plaza de Toros	5	0,08%
Recursos Humanos, Organización y Calidad	43	0,69%
Sanidad	44	0,70%
Seguridad	98	1,57%
Turismo y Playas	72	1,15%
Urbanismo	144	2,30%
URB- Información Urbanística	371	5,93%
URB- Disciplina Urbanística	5	0,08%
URB- Conservación de Inmuebles	7	0,11%
Vivienda	7	0,11%
Otros organismos	266	4,25%
Mancomunidad	58	0,93%
Síndic de Greuges	1	0,02
Aguas Municipalizadas	17	20,27%
Otros (TRAM, Vectalia...)	136	2,17%
Otros trámites municipales	153	2,45%
Convocatorias públicas	3	0,05%
TOTAL	6256	100,00%

SERVICIO O DEPARTAMENTO	CONSULTA RELACIONADA CON:	Nº Consultas	%
<u>1 ALCALDÍA</u>	1.1 Registro General (Horario, Ventanilla Única, compulsas documentos...)	63	1,00
	1.2 Asesoría Jurídica (reclamaciones al Ayuntamiento)	12	0,19
	1.3 Enlaces Civiles	24	0,38
	1.4 Protocolo	2	0,03
	1.5 Prensa e Imagen	13	0,21
	1.6 Normativa municipal vigente	3	0,05
	1.7 Otros	6	0,10
<u>2 ACCIÓN SOCIAL</u>	2.1 Información General (ayudas emergencia, asistencia domiciliaria, dependencia...)	33	0,53
	2.2 Centros Sociales (Equipo de atención e intervención: trabajadores sociales, psicólogos, educadores...)	45	0,72
	2.3 Centros Comunitarios (Actividades, solicitud de espacios...)	1	0,02
	2.4 Centros Municipales de Mayores (talleres, actividades...)	1	0,02
	2.5 Centros Socioeducativos (Juveniles: actividades, talleres...)		
	2.6 Centro de Acogida e Inserción para Personas sin Hogar (antiguo Albergue)	1	0,02
	2.7 Punto de Información municipal sobre discapacidad		
<u>3 CEMENTERIO</u>	3.1 Información General (horarios, acceso...)	2	0,03
	3.2 Trámites funerarios	4	0,06
	3.3 Mantenimiento de instalaciones		
<u>4 COMERCIO Y HOSTELERÍA</u>	4.1 Información General (festivos autorizados apertura...)	5	0,08
<u>5 CONSUMO</u>	5.1 Información General	9	0,14
	5.2 Centro de Recursos de Consumo (talleres...)	1	0,02
	5.3 OMIC- Oficina Municipal de Atención al Consumidor	258	4,12
<u>6 CONTRATACIÓN</u>	6.1 Información General (contratar con el ayto, Mesa de Contratación, Registro de Licitadores...)	11	0,18
	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)		
	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...)	36	0,58
	9.2 Aula Abierta (actividades, talleres...)	5	0,08
<u>10 DEPORTES</u>	10.1 Información General (Deporte Escolar, horarios, instalaciones, inscripciones en actividades...)	18	0,29
	10.2 Reserva de instalaciones	3	0,05

<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...)	232	3,71
	11.2 IBI Urbano / Basuras	205	3,28
	11.3 IBI rústico	1	0,02
	11.4 IVTM	153	2,45
	11.5 IAE	9	0,14
	11.6 Pago vados	4	0,06
	11.7 Plusvalía	197	3,15
	11.8 ICIO	14	0,22
<u>12 ECON-HAC. Intervención</u>	12.1 Facturación	11	0,18
	12.2 Alta a Terceros	5	0,08
	12.3 Otros		
<u>13 ECON-HAC. Tesorería</u>	13.1 Cita Previa Tesorería	108	1,73
	13.2 Certificado de No Deudas	6	0,10
	13.3 Duplicado de recibos	18	0,29
	13.4 Otros	4	0,06
<u>14 EDUCACIÓN</u>	14.1 Información General (colegios públicos, horarios...)	15	0,24
	14.2 Matriculación Escolar	12	0,19
	14.3 Escuelas Infantiles	1	0,02
	14.4 Programas y Actividades (absentismo, prevención...)		
<u>15 EMPLEO- AGENCIA DESARROLLO LOCAL</u>	15.1 Información General (programas de formación, empleo, actividades...)	4	0,06
	15.2 Apoyo a empresarios y emprendedores (Viveros de Empresas – Centro de Emprendedores)	2	0,03
	15.3 Solicitud espacios polivalentes		
<u>16 ESTADÍSTICA</u>	16.1 Callejero Urbano	3	0,05
	16.2 Reposición placas denominación vías públicas	1	0,02
	16.3 Censo Electoral - Elecciones		
	16.4 Información General Padrón Municipal (documentación, autorizaciones, informes- certificados, altas, modificaciones...)	1566	25,03
	16.5 Cita Previa Estadística	559	8,94
<u>17 FIESTAS</u>	17.1 Información General (programas, horarios, eventos...)	10	0,16
	17.2 Solicitudes (reserva de espacios, actos en la vía pública...)	2	0,03
<u>18 IGUALDAD</u>	18.1 Información General (Planes de Igualdad, actividades prevención, proyectos...)	1	0,02
	18.2 Unidad de Atención Integral Víctimas de Violencia de Género (Equipo de atención e intervención)		
<u>19 INFRAESTRUCTU</u>	19.1 Alumbrado Público	62	0,99

<u>RAS Y MANTENIMIENTO</u>			
	19.2 Mantenimiento Dependencias y Colegios	46	0,74
	19.3 Mantenimiento Instalaciones Deportivas	1	0,02
	19.4 Señalización provisional (trapas levantadas, agujeros...)	11	0,18
	19.5 Mobiliario Urbano	10	0,16
	19.6 Zonas Verdes	91	1,45
	19.7 Vías y Obras	63	1,00
<u>20 INMIGRACIÓN</u>	20.1 Información General (horarios, actividades, eventos...)	6	0,10
	20.2 Oficina de Atención a las Personas Migradas	1	0,02
	20.3 Informes de Habitabilidad	4	0,06
<u>21 JUVENTUD</u>	21.1 Información General (horarios, actividades, programas...)	5	0,08
	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...)	86	1,37
	22.2 Incidencias	189	3,02
<u>23 MEDIO AMBIENTE</u>	23.1 Información General (actividades, protección/educación medioambiental, eventos...)	21	0,34
<u>24 MEMORIA HISTÓRICA</u>	24.1 Información General (refugios antiaéreos, Centro Interpretación Guerra Civil...)	1	0,02
<u>25 MERCADOS</u>	25.1 Información General (horarios, instalaciones...)	6	0,10
	25.2 Traspasos, cesiones... de puestos (mercados interiores y mercadillos)	3	0,05
<u>26 MOVILIDAD Y ACCESIBILIDAD</u>	26.1 Información General (Zona estacionamiento regulado, azul – naranja, app pago; tarjeta aparcamiento discapacitados, actividades, eventos...)	79	1,26
	26.2 Sala de Control de Tráfico (Semáforos)	4	0,06
	26.3 Transporte Público (bonos transporte, apps de pago bus...)	13	0,21
	26.4 Sanciones	257	4,11
	26.5 Vados	27	0,43
	26.6 Solicitud ocupación calzada (contenedores obra, mudanza, grúas elevadoras...)	25	0,40
<u>27 NUEVAS TECNOLOGÍAS, INNOVACIÓN E INFORMÁTICA</u>	27.1 Sede Electrónica	46	0,74
	27.2 Tarjeta Ciudadana Alicante - TCA	4	0,06
<u>28 OCUPACIÓN VÍA PÚBLICA</u>	28.1 Cita Previa Ocupación Vía Pública	14	0,22
	28.2 Solicitud autorización uso de espacios públicos (veladores, casetas, puestos ambulantes, banderolas farolas...)	41	0,66
	28.3 Otros	3	0,05
<u>29 PARTICIPACIÓN CIUDADANA</u>	29.1 Información General (Registro Asociaciones...)	4	0,06

	29.2 Espacio de Participación Ciudadana (propuestas servicios, recursos... de nueva creación para mejorar la ciudad).	1	0,02
	29.3 Juntas de Distrito	2	0,03
30 PATRIMONIO	30.1 Información General (titularidad municipal, cesiones de terrenos particulares al ayto...)	1	0,02
31 PLAZA DE TOROS	31.1 Información General	1	0,02
	31.2 Espectáculos	4	0,06
	31.3 Escuela Taurina		
	31.4 Museo Taurino		
32 RECURSOS HUMANOS, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD	32.1 Gestión personal municipal (formación, nóminas, permutas...)	7	0,11
	32.2 Oposiciones, bolsas de empleo, concursos, reclamaciones - Calidad	34	0,54
	32.3 Becas/ prácticas	2	0,03
	32.4 Convenios		
33 SANIDAD	33.1 Información General	1	0,02
	33.2 Denuncias Sanitarias	13	0,21
	33.3 Protección Animal (padrón animales, permisos razas peligrosas, avisos...)	30	0,48
34 SEGURIDAD	34.1 Información General (actividades, eventos...)	5	0,08
	34.2 Policía Local (depósitos vehículos, objetos perdidos, informes policiales...)	88	1,41
	34.3 Bomberos	3	0,05
	34.4 Protección Civil- Agrupación Voluntarios	2	0,03
35 TURISMO Y PLAYAS- PATRONATO	35.1 Información General Turismo (actividades, eventos...)	30	0,48
	35.2 Información Playas (autorización pesca deportiva, playas caninas, socorristas, accesibilidad, pasarelas, lavapies...)	42	0,67
36 URBANISMO	36.1 Cita Previa Urbanismo	141	2,25
	36.2 Información proyectos en vía pública	2	0,03
	36.3 Información proyectos edificios públicos	1	0,02
37 URB- Información Urbanística	37.1 Infracciones y sanciones urbanísticas	7	0,11
	37.2 Autorizaciones ocupación vía pública en materia de urbanismo (no calzadas).	7	0,11
	37.3 Información General sobre licencias de obra, cédulas de habitabilidad, aperturas, actividades y revisión documental	328	5,24
	37.4 Información sobre tasas, vista de expedientes y reproducción de documentos.	29	0,46
38 URB- Disciplina Urbanística**	38.1 Denuncias por modificaciones o molestias en locales o edificios privados	5	0,08
39 URB- Conservación de Inmuebles	39.1 Inmuebles abandonados	1	0,02

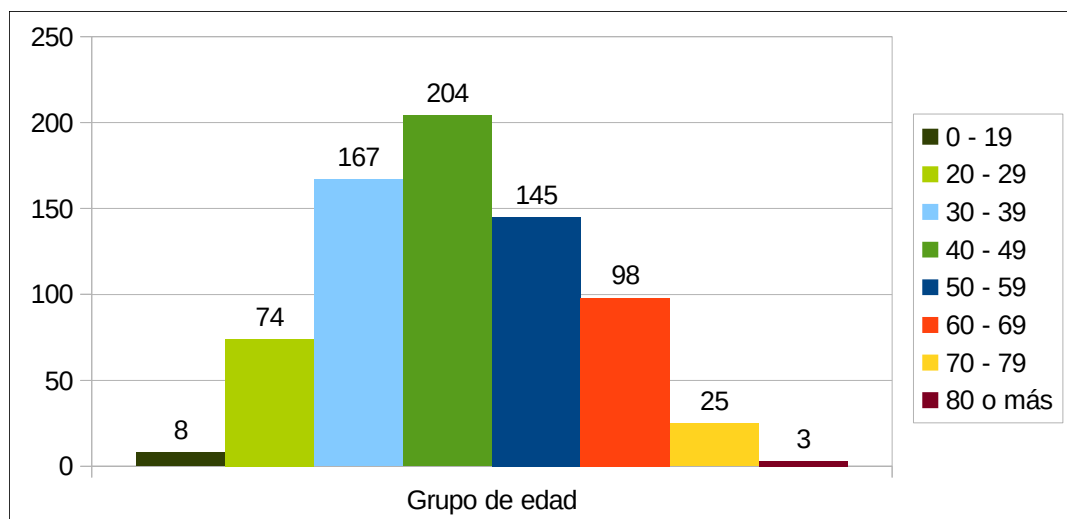
	39.2 Desperfectos en viviendas y locales particulares	3	0,05
	39.3 Solares particulares	3	0,05
40 VIVIENDA-PATRONATO	40.1 Información General (alquileres, cesión espacios...)	6	0,10
	40.2 Asesoramiento y mediación conflictos hipotecarios		
	40.3 Intermediación Social Inmobiliaria	1	0,02
41 OTROS ORGANISMOS	41.1 Otros organismos (Diputación, Consellería, otros aytos, Subdelegación...)	266	4,25
42 MANCOMUN.	42.1 Mancomunidad (desratizaciones, desinsectaciones...)	58	0,93
43 SÍNDIC DE GREUGES	43.1 Síndic de Greuges	1	0,02
44 AGUAS MUN.	44.1 Aguas Municipalizadas (agua potable, alcantarillado...)	17	0,28
45 OTROS	45.1 Otros (TRAM, Vectalia, Iberdrola...)	136	2,17
Otros trámites municipales		153	2,45
Convocatorias Públicas	Subvenciones, convenios, concursos, premios...	3	0,05
TOTAL		6256	100,00%

DATOS ENCUESTAS AGOSTO 2019 – PERFIL USUARIOS/AS

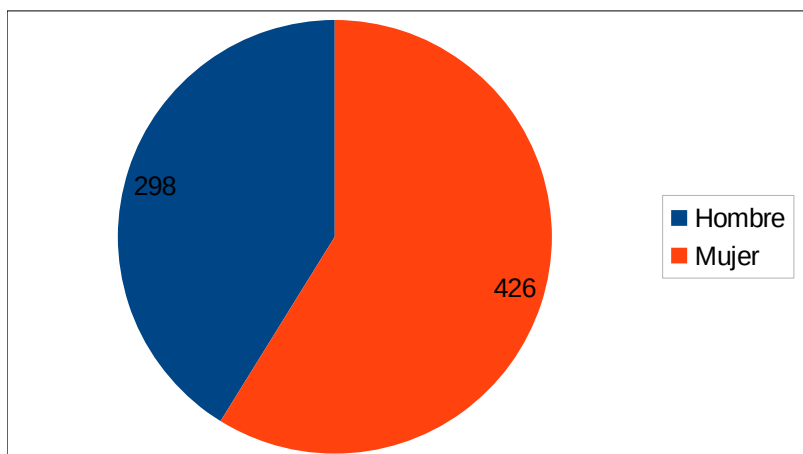
En agosto de 2019 de los **6.256** registros, **724** usuarios/as han realizado la encuesta de satisfacción; representando un **11,57%** del total de consultas realizadas.

El 97,1% de las consultas han resultado satisfactorias en cuanto a la información solicitada. Un 68,65% de las personas que han contestado a la encuesta reside en Alicante.

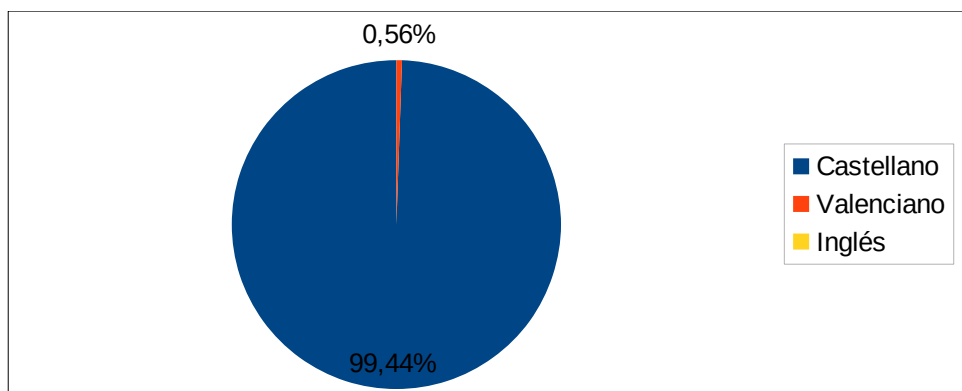
Nº encuestas por franja de edad



Nº encuestas por sexo



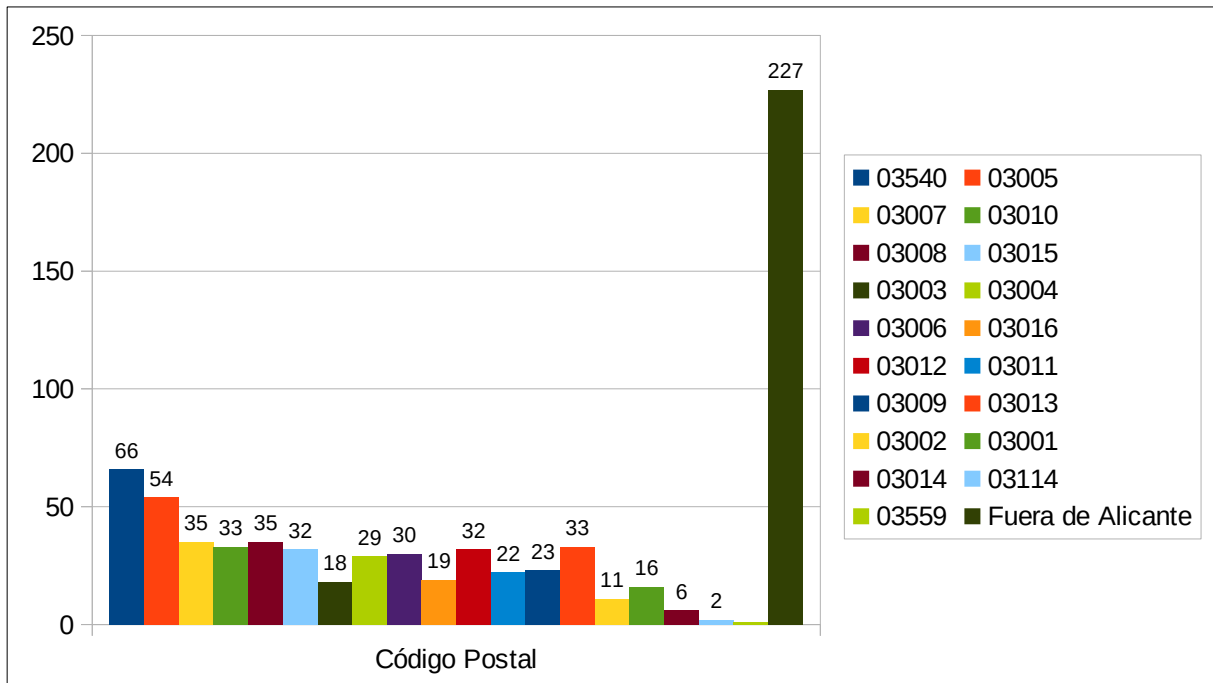
% encuestas por lengua



Nº encuestas por código postal

CÓDIGO POSTAL	Nº LLAMADAS POR CÓDIGO POSTAL	%
03540 – Playa San Juan (Avda. Niza- Miriam Blasco- Avda. Capiscol)	66	9,12%
03005 – Avda. Estación- San Blas- Polígono S. Blas	54	7,46%
03007- Benalúa- Crtra. Ocaña- Mercalicante	35	4,83%
03010- Campoamor- Avda. Alcoy- Maestro Alonso- Avda. Unicef	33	4,56%
03008- Polígono Babel- El Palmeral- Crtra. Saladar	35	4,83%
03015- Avda. Denia- Sportclub- Alonso Cano	32	4,42%
03003- Gadea- Avda. Estación- Muelle Poniente	18	2,49%
03004- Alfonso El Sabio- Jaime II- Castillo San Fernando	29	4,00%
03006- Alipark- C. Asís- Pla de la Vallonga	30	4,14%

03016- Albufereta- Avda. Denia- Pza. Mar 2	19	2,62%
03012- Pza. Toros- Maestro Alonso- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo	32	4,42%
03011- Virgen del Remedio – Ciudad Jardín	22	3,04%
03009- Tómbola – Rabasa- Divina Pastora	23	3,18%
03013- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo- Pza. Toros- Pza. Mar 2- Jesuítas	33	4,56%
03002- Postiguet- Jaime II- Teatro Principal- Rambla	11	1,52%
03001- Gadea- Alfonso El Sabio- Rambla- Meliá- Muelle Levante	16	2,21%
03014- Sidi Ifni- Nou Alacant- Cuatrocientas Viviendas	6	0,83%
03114 – Pol. Atalayas - Bacarot	2	0,28
03559 – Orgegia- Sta. Faz	1	0,14%
Fuera de Alicante	227	31,35%
Total	724	100,00%



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

