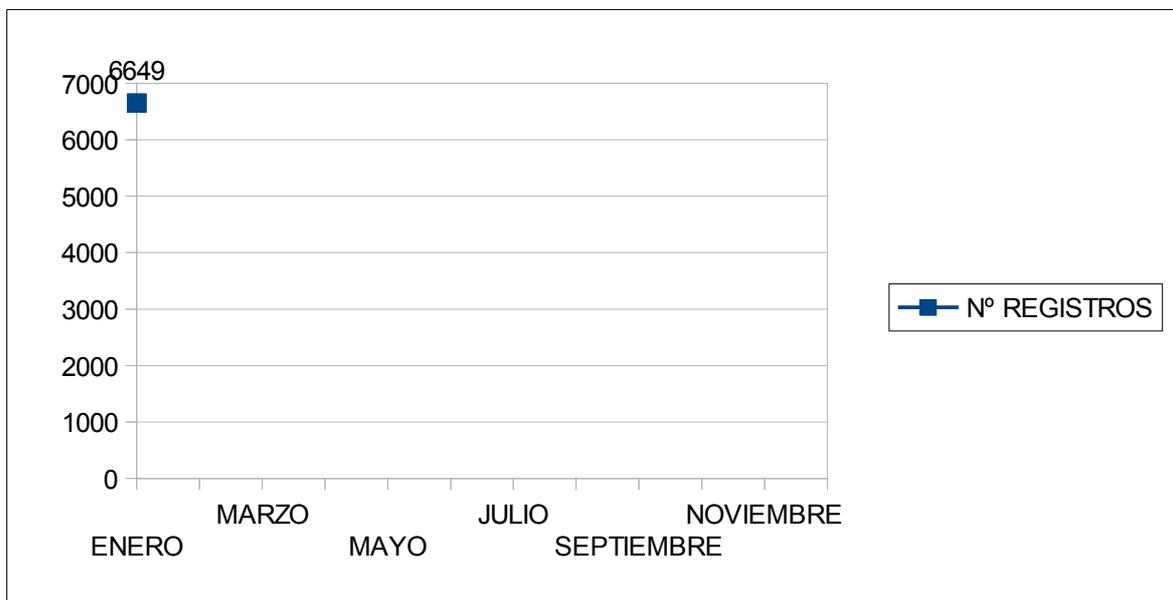


INFORME DETALLADO 010
ENERO 2019

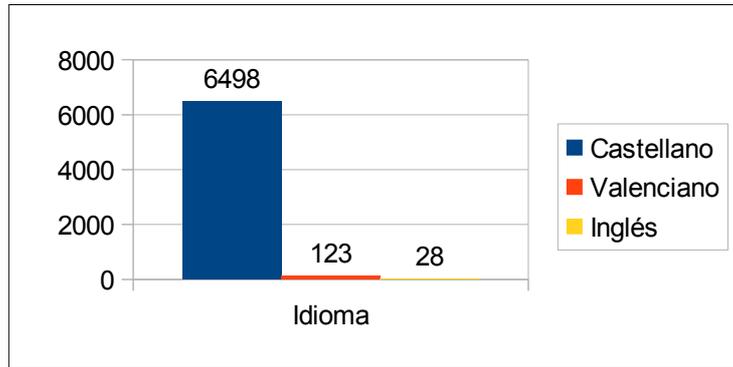
Nº TOTAL DE REGISTROS EN EL MES DE ENERO: 6.649. El total de registros (consultas) desde el inicio del servicio (19.12.16) hasta el 31 de enero de 2019 es de **109.029**.

EVOLUCIÓN NÚMERO DE REGISTROS POR MESES 2019



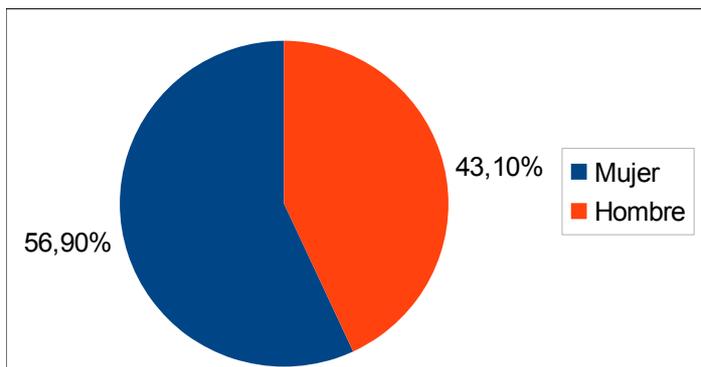
Idiomas

Idioma	Total consultas	%
Castellano	6.498	97,73%
Valenciano	123	1,85%
Inglés	28	0,42%
TOTAL	6.649	100%



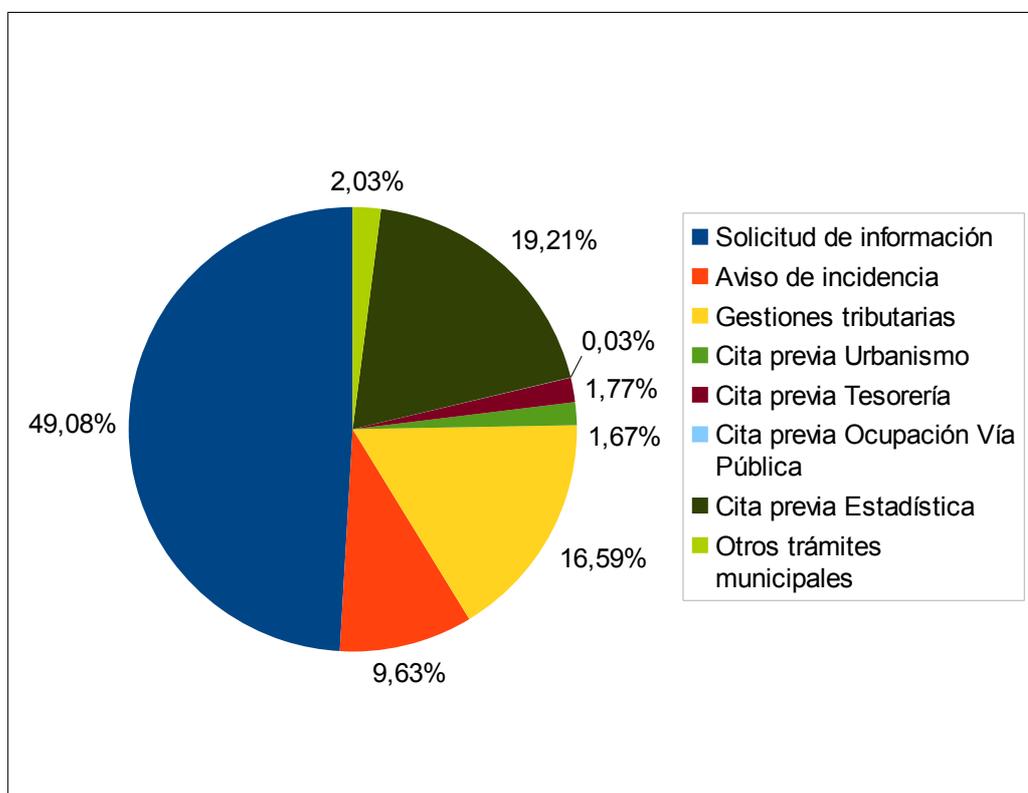
Sexo

Sexo	Total consultas	%
Mujer	3.783	56,90%
Hombre	2.866	43,10%
TOTAL	6.649	100 %



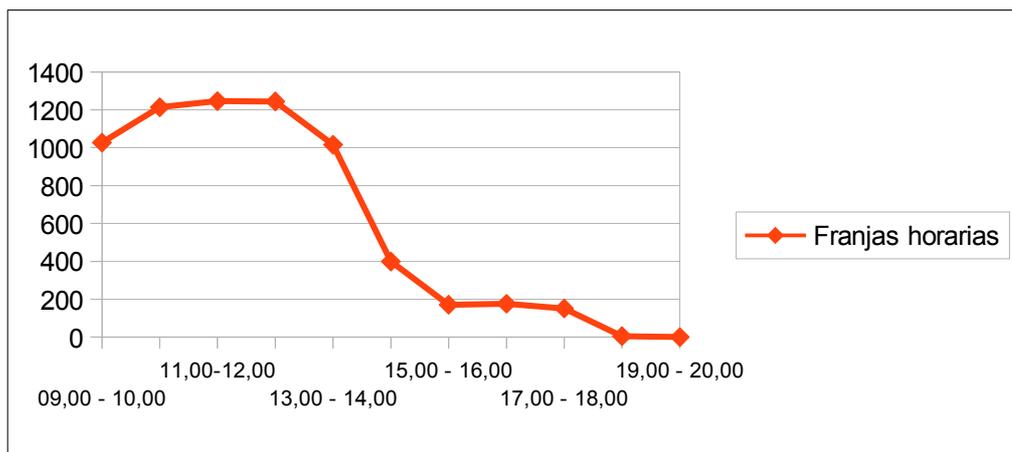
Tipología de consulta

Tipología	Total consultas	%
Solicitud de información	3.263	49,08%
Aviso de incidencia	640	9,63%
Gestiones tributarias	1.103	16,59%
Cita previa Urbanismo	111	1,67%
Cita previa Tesorería	118	1,77%
Cita previa Ocupación Vía Pública	2	0,03%
Cita previa Estadística	1.277	19,21%
Otros trámites municipales	135	2,03%
TOTAL	6.649	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	1027	1214	1246	1244	1016	399	171	176	151	5	0	6649



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

Servicio O Departamento	Nº consultas	%
Alcaldía	151	2,27%
Acción Social	98	1,47%
Cementerio	5	0,08%
Comercio y Hostelería	11	0,17%
Consumo	40	0,60%
Contratación	12	0,18%
Cooperación	-	-
Coordinación de Proyectos	3	0,05%
Cultura	38	0,57%
Deportes	25	0,38%
ECON-HAC. Att. Contribuyente	1103	16,59%
ECON-HAC. Intervención	39	0,59%
ECON-HAC. Tesorería	158	2,38%
Educación	29	0,44%
Empleo	15	0,23%
Estadística	2421	36,41%
Fiestas	45	0,68%
Igualdad	4	0,06%
Infraestructuras y Mantenimiento	300	4,51%
Inmigración	12	0,18%
Juventud	7	0,11%
Limpieza Pública	136	2,05%
Medio Ambiente	20	0,30%
Memoria Histórica	1	0,02%
Mercados	20	0,30%
Movilidad y Accesibilidad	367	5,52%
Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática	57	0,86%
Ocupación Vía Pública	36	0,54%
Participación Ciudadana	23	0,35%
Patrimonio	5	0,08%
Plaza de Toros	1	0,02%
Recursos Humanos, Organización y Calidad	55	0,83%
Sanidad	35	0,53%
Seguridad	52	0,78%
Turismo y Playas	13	0,20%
Urbanismo	113	1,70%
URB- Información Urbanística	490	7,37%
URB- Disciplina Urbanística	7	0,11%
URB- Conservación de Inmuebles	7	0,11%
Vivienda	10	0,15%
Otros organismos	331	4,98%
Mancomunidad	9	0,14%
Síndic de Greuges	-	-
Aguas Municipalizadas	6	0,09%
Otros (TRAM, Vectalia...)	195	2,93%
Otros trámites municipales	135	2,03%
Convocatorias públicas	9	0,14%
TOTAL	6649	100,00%

SERVICIO O DEPARTAMENTO	CONSULTA RELACIONADA CON:	Nº Consultas	%
<u>1 ALCALDÍA</u>	1.1 Registro General (Horario, Ventanilla Única, compulsas documentos...)	80	1,20
	1.2 Asesoría Jurídica (reclamaciones al Ayuntamiento)	9	0,14
	1.3 Enlaces Civiles	24	0,36
	1.4 Protocolo	8	0,12
	1.5 Prensa e Imagen	17	0,26
	1.6 Normativa municipal vigente	2	0,03
	1.7 Otros	11	0,17
<u>2 ACCIÓN SOCIAL</u>	2.1 Información General (ayudas emergencia, asistencia domiciliaria, dependencia...)	56	0,84
	2.2 Centros Sociales (Equipo de atención e intervención: trabajadores sociales, psicólogos, educadores...)	37	0,56
	2.3 Centros Comunitarios (Actividades, solicitud de espacios...)	1	0,02
	2.4 Centros Municipales de Mayores (talleres, actividades...)	3	0,05
	2.5 Centros Socioeducativos (Juveniles: actividades, talleres...)		-
	2.6 Centro de Acogida e Inserción para Personas sin Hogar (antiguo Albergue)		-
	2.7 Punto de Información municipal sobre discapacidad	1	0,02
<u>3 CEMENTERIO</u>	3.1 Información General (horarios, acceso...)	2	0,03
	3.2 Trámites funerarios	3	0,05
	3.3 Mantenimiento de instalaciones		-
<u>4 COMERCIO Y HOSTELERÍA</u>	4.1 Información General (festivos autorizados apertura...)	11	0,17
<u>5 CONSUMO</u>	5.1 Información General	1	0,02
	5.2 Centro de Recursos de Consumo (talleres...)		-
	5.3 OMIC- Oficina Municipal de Atención al Consumidor	39	0,59
<u>6 CONTRATACIÓN</u>	6.1 Información General (contratar con el ayto, Mesa de Contratación, Registro de Licitadores...)	12	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)	2	0,03
	8.2 Solicitud de espacios polivalentes		-
	8.4 Planes y Programas (Plan Ciudad, Plan Inclusión Social, EDUSI...)	1	0,02
<u>9 CULTURA</u>	9.1 Información General (horarios, espacios, agenda cultural...)	35	0,53
	9.2 Aula Abierta (actividades, talleres...)	3	0,05
<u>10 DEPORTES</u>	10.1 Información General (Deporte Escolar, horarios, instalaciones, inscripciones en actividades...)	24	0,36
	10.2 Reserva de instalaciones	1	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...)	290	4,36
	11.2 IBI Urbano / Basuras	245	3,68
	11.3 IBI rústico		-
	11.4 IVTM	255	3,84
	11.5 IAE	39	0,59
	11.6 Pago vados	1	0,02
	11.7 Plusvalía	267	4,02
	11.8 ICIO	6	0,09
<u>12 ECON-HAC. Intervención</u>	12.1 Facturación	27	0,41
	12.2 Alta a Terceros	11	0,17
	12.3 Otros	1	0,02
<u>13 ECON-HAC. Tesorería</u>	13.1 Cita Previa Tesorería	118	1,77
	13.2 Certificado de No Deudas	9	0,14
	13.3 Duplicado de recibos	18	0,27
	13.4 Otros	13	0,20
<u>14 EDUCACIÓN</u>	14.1 Información General (colegios públicos, horarios...)	17	0,26
	14.2 Matriculación Escolar	7	0,11
	14.3 Escuelas Infantiles	2	0,03
	14.4 Programas y Actividades (absentismo, prevención...)	3	0,05
<u>15 EMPLEO- AGENCIA DESARROLLO LOCAL</u>	15.1 Información General (programas de formación, empleo, actividades...)	12	0,18
	15.2 Apoyo a empresarios y emprendedores (Viveros de Empresas – Centro de Emprendedores)	3	0,05
	15.3 Solicitud espacios polivalentes		-
<u>16 ESTADÍSTICA</u>	16.1 Callejero Urbano	7	0,11
	16.2 Reposición placas denominación vías públicas		-
	16.3 Censo Electoral - Elecciones	8	0,12
	16.4 Información General Padrón Municipal (documentación, autorizaciones, informes- certificados, altas, modificaciones...)	1129	16,98
	16.5 Cita Previa Estadística	1277	19,21
<u>17 FIESTAS</u>	17.1 Información General (programas, horarios, eventos...)	45	0,67
	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...)	2	0,03
	18.2 Unidad de Atención Integral Víctimas de Violencia de Género (Equipo de atención e intervención)	2	0,03
<u>19 INFRAESTRUCTU</u>	19.1 Alumbrado Público	94	1,41

<u>RAS Y MANTENIMIENTO</u>			
	19.2 Mantenimiento Dependencias y Colegios	77	1,16
	19.3 Mantenimiento Instalaciones Deportivas	2	0,03
	19.4 Señalización provisional (trapas levantadas, agujeros...)	3	0,05
	19.5 Mobiliario Urbano	14	0,21
	19.6 Zonas Verdes	53	0,80
	19.7 Vías y Obras	57	0,86
<u>20 INMIGRACIÓN</u>	20.1 Información General (horarios, actividades, eventos...)	6	0,09
	20.2 Oficina de Atención a las Personas Migradas		-
	20.3 Informes de Habitabilidad	6	0,09
<u>21 JUVENTUD</u>	21.1 Información General (horarios, actividades, programas...)	7	0,11
	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...)	43	0,65
	22.2 Incidencias	93	1,40
<u>23 MEDIO AMBIENTE</u>	23.1 Información General (actividades, protección/educación medioambiental, eventos...)	20	0,30
<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...)	14	0,21
	25.2 Traspasos, cesiones... de puestos (mercados interiores y mercadillos)	6	0,09
<u>26 MOVILIDAD Y ACCESIBILIDAD</u>	26.1 Información General (Zona estacionamiento regulado, azul – naranja, app pago; tarjeta aparcamiento discapacitados, actividades, eventos...)	79	1,19
	26.2 Sala de Control de Tráfico (Semáforos)	4	0,06
	26.3 Transporte Público (bonos transporte, apps de pago bus...)	6	0,09
	26.4 Sanciones	215	3,23
	26.5 Vados	22	0,33
	26.6 Solicitud ocupación calzada (contenedores obra, mudanza, grúas elevadoras...)	41	0,62
<u>27 NUEVAS TECNOLOGÍAS, INNOVACIÓN E INFORMÁTICA</u>	27.1 Sede Electrónica	53	0,80
	27.2 Tarjeta Ciudadana Alicante - TCA	4	0,06
<u>28 OCUPACIÓN VÍA PÚBLICA</u>	28.1 Cita Previa Ocupación Vía Pública	2	0,03
	28.2 Solicitud autorización uso de espacios públicos (veladores, casetas, puestos ambulantes, banderolas farolas...)	27	0,41
	28.3 Otros	7	0,11
<u>29 PARTICIPACIÓN CIUDADANA</u>	29.1 Información General (Registro Asociaciones...)	9	0,14

	29.2 Espacio de Participación Ciudadana (propuestas servicios, recursos... de nueva creación para mejorar la ciudad).	2	0,03
	29.3 Juntas de Distrito	12	0,18
30 PATRIMONIO	30.1 Información General (titularidad municipal, cesiones de terrenos particulares al ayto...)	5	0,08
31 PLAZA DE TOROS	31.1 Información General		-
	31.2 Espectáculos		-
	31.3 Escuela Taurina		-
	31.4 Museo Taurino	1	0,02
32 RECURSOS HUMANOS, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD	32.1 Gestión personal municipal (formación, nóminas, permutas...)	18	0,27
	32.2 Oposiciones, bolsas de empleo, concursos, reclamaciones - Calidad	35	0,53
	32.3 Becas/ prácticas	2	0,03
	32.4 Convenios		-
33 SANIDAD	33.1 Información General	4	0,06
	33.2 Denuncias Sanitarias	9	0,14
	33.3 Protección Animal (padrón animales, permisos razas peligrosas, avisos...)	22	0,33
34 SEGURIDAD	34.1 Información General (actividades, eventos...)	4	0,06
	34.2 Policía Local (depósitos vehículos, objetos perdidos, informes policiales...)	46	0,69
	34.3 Bomberos	1	0,02
	34.4 Protección Civil- Agrupación Voluntarios	1	0,02
35 TURISMO Y PLAYAS- PATRONATO	35.1 Información General Turismo (actividades, eventos...)	11	0,17
	35.2 Información Playas (autorización pesca deportiva, playas caninas, socorristas, accesibilidad, pasarelas, lavapies...)	2	0,03
36 URBANISMO	36.1 Cita Previa Urbanismo	111	1,67
	36.2 Información proyectos en vía pública	1	0,02
	36.3 Información proyectos edificios públicos	1	0,02
37 URB- Información Urbanística	37.1 Infracciones y sanciones urbanísticas	5	0,08
	37.2 Autorizaciones ocupación vía pública en materia de urbanismo (no calzadas).	16	0,24
	37.3 Información General sobre licencias de obra, cédulas de habitabilidad, aperturas, actividades y revisión documental	440	6,62
	37.4 Información sobre tasas, vista de expedientes y reproducción de documentos.	29	0,44
38 URB- Disciplina Urbanística**	38.1 Denuncias por modificaciones o molestias en locales o edificios privados	7	0,11
39 URB- Conservación de Inmuebles	39.1 Inmuebles abandonados	2	0,03

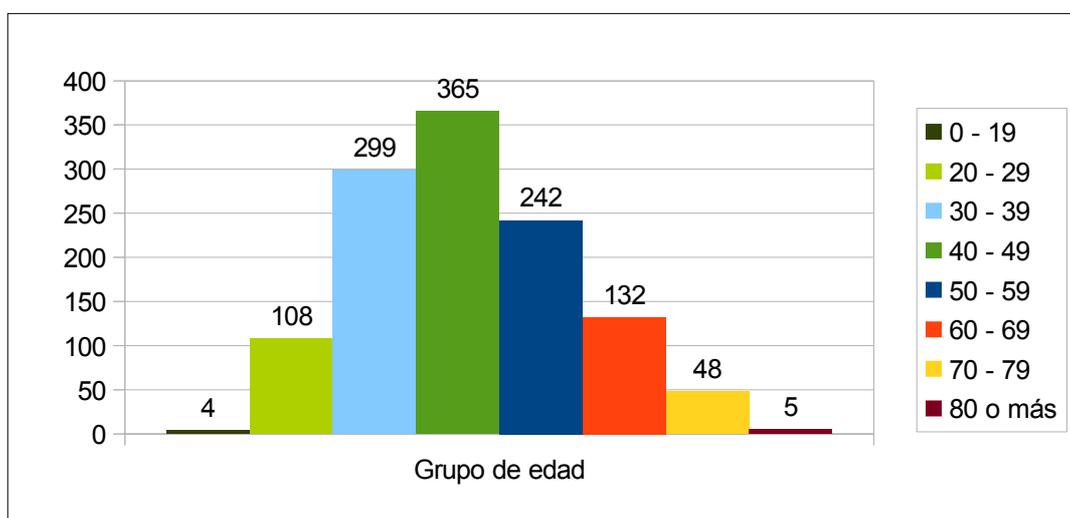
	39.2 Desperfectos en viviendas y locales particulares	1	0,02
	39.3 Solares particulares	4	0,06
40 VIVIENDA-PATRONATO	40.1 Información General (alquileres, cesión espacios...)	10	0,15
	40.2 Asesoramiento y mediación conflictos hipotecarios		-
	40.3 Intermediación Social Inmobiliaria		-
41 OTROS ORGANISMOS	41.1 Otros organismos (Diputación, Consellería, otros aytos, Subdelegación...)	331	4,98
42 MANCOMUN.	42.1 Mancomunidad (desratizaciones, desinsectaciones...)	9	0,14
43 SÍNDIC DE GREUGES	43.1 Síndic de Greuges		-
44 AGUAS MUN.	44.1 Aguas Municipalizadas (agua potable, alcantarillado...)	6	0,09
45 OTROS	45.1 Otros (TRAM, Vectalia, Iberdrola...)	195	2,93
Otros trámites municipales		135	2,03
Convocatorias Públicas	Subvenciones, convenios, concursos, premios...	9	0,14
TOTAL		6649	100,00%

DATOS ENCUESTAS ENERO 2019 – PERFIL USUARIOS/AS

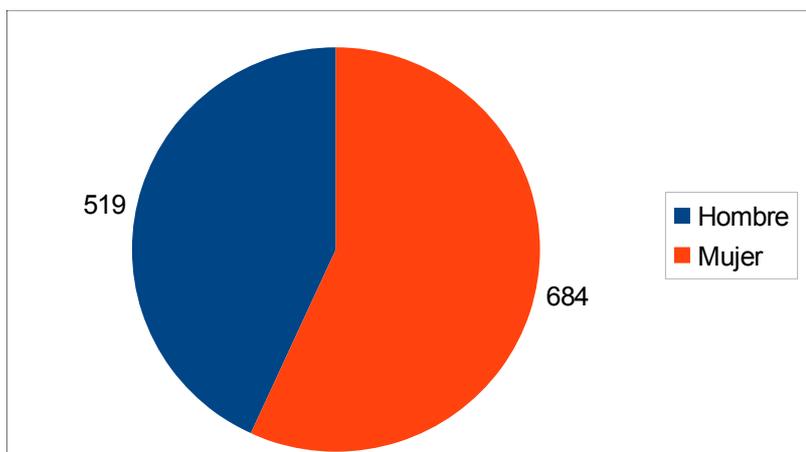
En enero de 2019 de los **6.649** registros, **1.203** usuarios/as han realizado la encuesta de satisfacción; representando un 18,09% del total de consultas realizadas.

El 97,7% de las consultas han resultado satisfactorias en cuanto a la información solicitada. Un 69,33% de las personas que han contestado a la encuesta reside en Alicante.

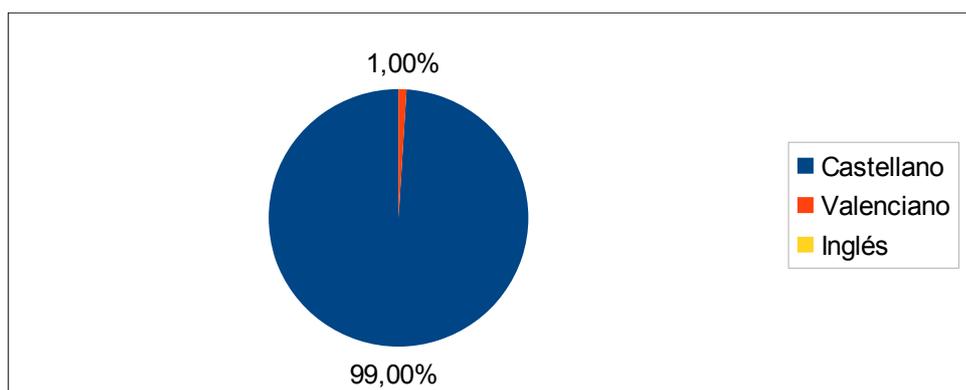
Nº encuestas por franja de edad



Nº encuestas por sexo



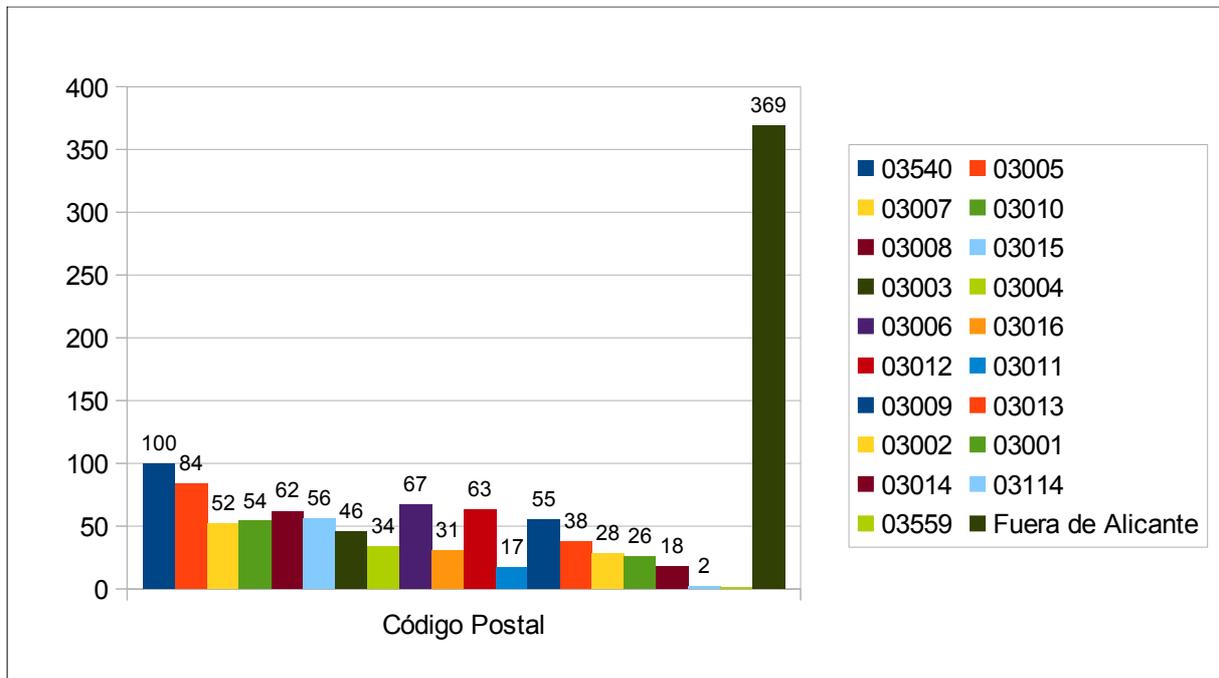
% encuestas por lengua



Nº encuestas por código postal

CÓDIGO POSTAL	Nº LLAMADAS POR CÓDIGO POSTAL	%
03540 – Playa San Juan (Avda. Niza- Miriam Blasco- Avda. Capiscol)	100	8,31%
03005 – Avda. Estación- San Blas- Polígono S. Blas	84	6,98%
03007- Benalúa- Crtra. Ocaña- Mercalicante	52	4,32%
03010- Campoamor- Avda. Alcoy- Maestro Alonso- Avda. Unicef	54	4,49%
03008- Polígono Babel- El Palmeral- Crtra. Saladar	62	5,15%
03015- Avda. Denia- Sportclub- Alonso Cano	56	4,66%
03003- Gadea- Avda. Estación- Muelle Poniente	46	3,82%
03004- Alfonso El Sabio- Jaime II- Castillo San Fernando	34	2,83%
03006- Alipark- C. Asis- Pla de la Vallonga	67	5,57%

03016- Albufereta- Avda. Denia- Pza. Mar 2	31	2,58%
03012- Pza. Toros- Maestro Alonso- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo	63	5,24%
03011- Virgen del Remedio – Ciudad Jardín	17	1,41%
03009- Tómbola – Rabasa- Divina Pastora	55	4,57%
03013- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo- Pza. Toros- Pza. Mar 2- Jesuítas	38	3,16%
03002- Postiguet- Jaime II- Teatro Principal- Rambla	28	2,33%
03001- Gadea- Alfonso El Sabio- Rambla- Meliá- Muelle Levante	26	2,16%
03014- Sidi Ifni- Nou Alacant- Cuatrocientas Viviendas	18	1,50%
03114 – Pol. Atalayas - Bacarot	2	0,17%
03559 – Orgegia- Sta. Faz	1	0,08%
Fuera de Alicante	369	30,67%
Total	1203	100,00%



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

