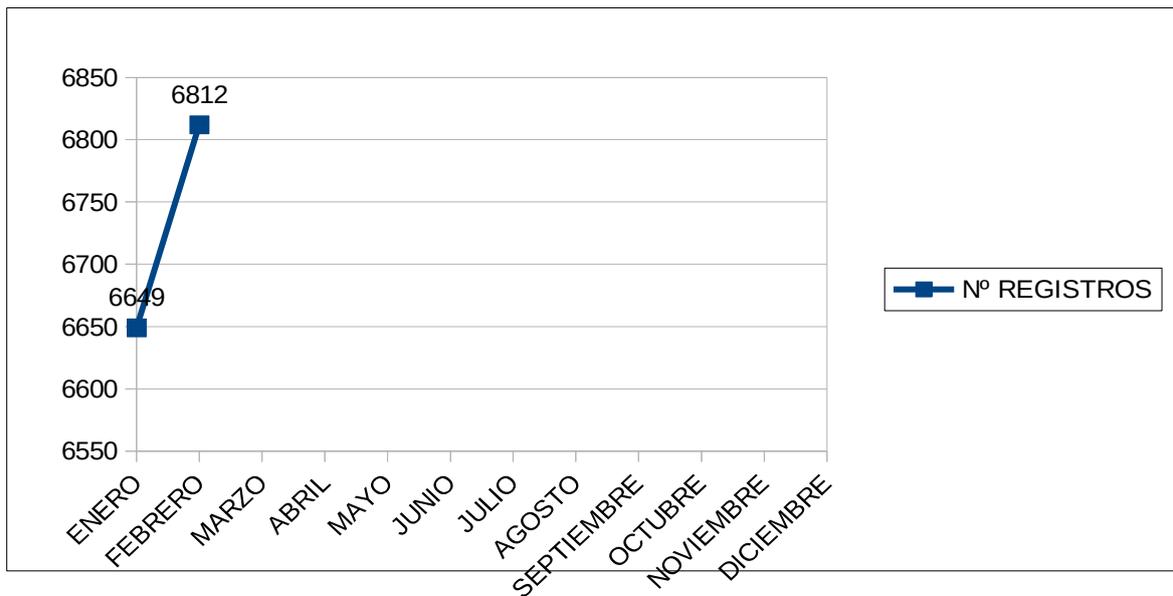


**INFORME DETALLADO 010**  
**FEBRERO 2019**

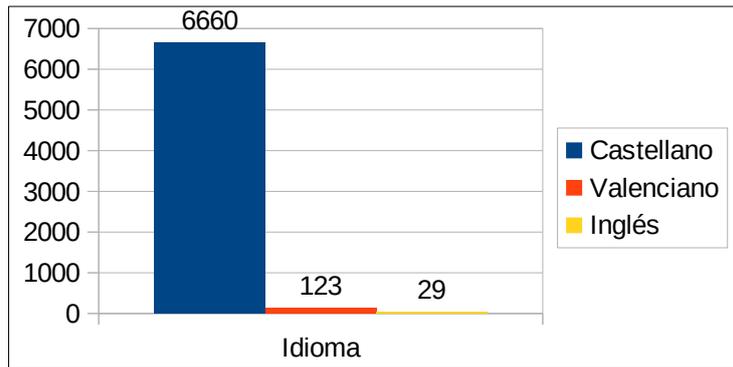
**Nº TOTAL DE REGISTROS EN EL MES DE FEBRERO: 6.812.** El total de registros (consultas) desde el inicio del servicio (19.12.16) hasta el 28 de febrero de 2019 es de **115.841**.

**EVOLUCIÓN NÚMERO DE REGISTROS POR MESES 2019**



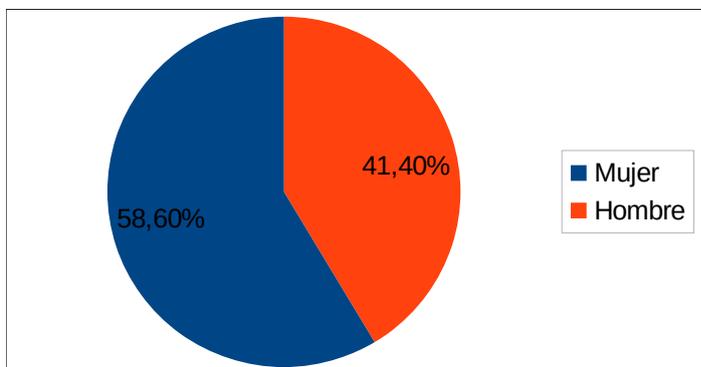
**Idiomas**

<b>Idioma</b>	<b>Total consultas</b>	<b>%</b>
Castellano	6.660	97,77%
Valenciano	123	1,81%
Inglés	29	0,43%
<b>TOTAL</b>	<b>6.812</b>	<b>100%</b>



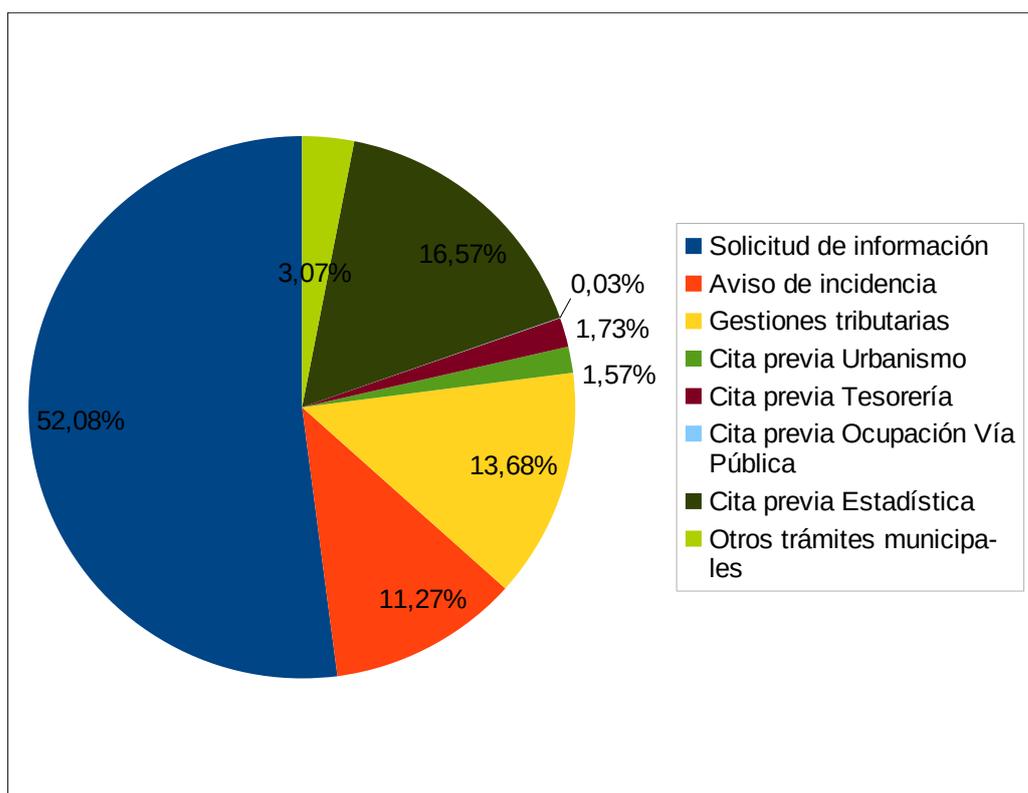
## Sexo

Sexo	Total consultas	%
Mujer	3.992	58,60%
Hombre	2.820	41,40%
<b>TOTAL</b>	<b>6.812</b>	<b>100 %</b>



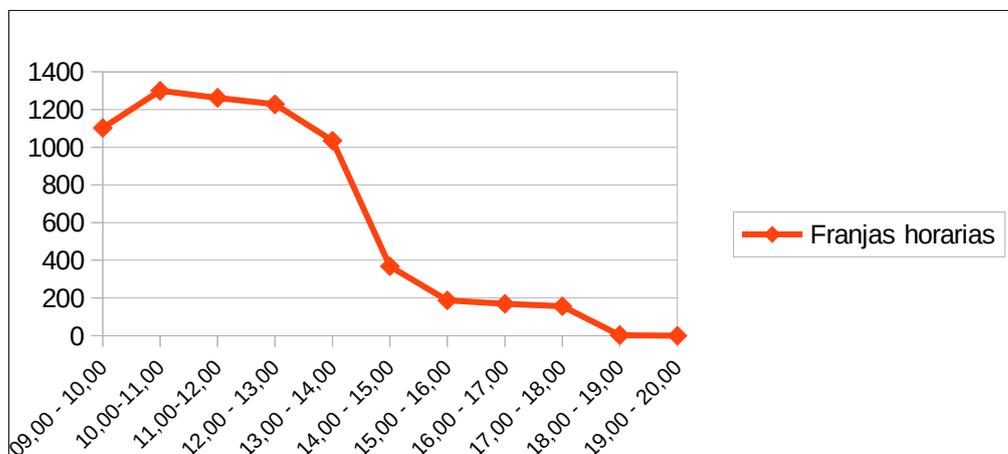
## Tipología de consulta

<b>Tipología</b>	<b>Total consultas</b>	<b>%</b>
Solicitud de información	<b>3.547</b>	<b>52,07%</b>
Aviso de incidencia	768	11,27%
Gestiones tributarias	<b>932</b>	<b>13,68%</b>
Cita previa Urbanismo	107	1,57%
Cita previa Tesorería	118	1,73%
Cita previa Ocupación Vía Pública	2	0,03%
Cita previa Estadística	<b>1.129</b>	<b>16,57%</b>
Otros trámites municipales	209	3,07%
<b>TOTAL</b>	<b>6.812</b>	<b>100%</b>



### 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	1103	1300	1263	1228	1035	368	187	169	156	3	0	6812



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

<b>Servicio O Departamento</b>	<b>Nº consultas</b>	<b>%</b>
Alcaldía	125	1,83%
Acción Social	124	1,82%
Cementerio	10	0,15%
Comercio y Hostelería	4	0,06%
Consumo	41	0,60%
Contratación	31	0,45%
Cooperación	-	
Coordinación de Proyectos	-	
Cultura	26	0,38%
Deportes	20	0,29%
ECON-HAC. Att. Contribuyente	<b>932</b>	<b>13,68%</b>
ECON-HAC. Intervención	42	0,62%
ECON-HAC. Tesorería	154	2,26%
Educación	28	0,41%
Empleo	17	0,25%
Estadística	<b>2704</b>	<b>39,69%</b>
Fiestas	18	0,26%
Igualdad	2	0,03%
Infraestructuras y Mantenimiento	254	3,73%
Inmigración	11	0,16%
Juventud	7	0,10%
Limpieza Pública	137	2,01%
Medio Ambiente	32	0,47%
Memoria Histórica	1	0,01%
Mercados	12	0,18%
Movilidad y Accesibilidad	<b>365</b>	<b>5,36%</b>
Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática	63	0,92%
Ocupación Vía Pública	55	0,81%
Participación Ciudadana	12	0,18%
Patrimonio	2	0,03%
Plaza de Toros	-	
Recursos Humanos, Organización y Calidad	132	1,94%
Sanidad	36	0,53%
Seguridad	52	0,76%
Turismo y Playas	16	0,23%
Urbanismo	108	1,59%
URB- Información Urbanística	<b>480</b>	<b>7,05%</b>
URB- Disciplina Urbanística	5	0,07%
URB- Conservación de Inmuebles	9	0,13%
Vivienda	12	0,18%
Otros organismos	292	4,29%
Mancomunidad	10	0,15%
Síndic de Greuges	-	
Aguas Municipalizadas	7	0,10%
Otros (TRAM, Vectalia...)	209	3,07%
Otros trámites municipales	209	3,07%
Convocatorias públicas	6	0,09%
<b>TOTAL</b>	<b>6812</b>	<b>100,00%</b>

SERVICIO O DEPARTAMENTO	CONSULTA RELACIONADA CON:	Nº Consultas	%
<b><u>1 ALCALDÍA</u></b>	<b>1.1</b> Registro General (Horario, Ventanilla Única, compulsas documentos...)	79	1,16
	<b>1.2</b> Asesoría Jurídica (reclamaciones al Ayuntamiento)	11	0,16
	<b>1.3</b> Enlaces Civiles	12	0,18
	<b>1.4</b> Protocolo	2	0,03
	<b>1.5</b> Prensa e Imagen	10	0,15
	<b>1.6</b> Normativa municipal vigente		
	<b>1.7</b> Otros	11	0,16
<b><u>2 ACCIÓN SOCIAL</u></b>	<b>2.1</b> Información General (ayudas emergencia, asistencia domiciliaria, dependencia...)	66	0,97
	<b>2.2</b> Centros Sociales (Equipo de atención e intervención: trabajadores sociales, psicólogos, educadores...)	51	0,75
	<b>2.3</b> Centros Comunitarios (Actividades, solicitud de espacios...)	2	0,03
	<b>2.4</b> Centros Municipales de Mayores (talleres, actividades...)	2	0,03
	<b>2.5</b> Centros Socioeducativos (Juveniles: actividades, talleres...)		
	<b>2.6</b> Centro de Acogida e Inserción para Personas sin Hogar (antiguo Albergue)	1	0,01
	<b>2.7</b> Punto de Información municipal sobre discapacidad	2	0,03
<b><u>3 CEMENTERIO</u></b>	<b>3.1</b> Información General (horarios, acceso...)	7	0,10
	<b>3.2</b> Trámites funerarios	3	0,04
	<b>3.3</b> Mantenimiento de instalaciones		
<b><u>4 COMERCIO Y HOSTELERÍA</u></b>	<b>4.1</b> Información General (festivos autorizados apertura...)	4	0,06
<b><u>5 CONSUMO</u></b>	<b>5.1</b> Información General	4	0,06
	<b>5.2</b> Centro de Recursos de Consumo (talleres...)		
	<b>5.3</b> OMIC- Oficina Municipal de Atención al Consumidor	37	0,54
<b><u>6 CONTRATACIÓN</u></b>	<b>6.1</b> Información General (contratar con el ayto, Mesa de Contratación, Registro de Licitadores...)	31	0,45
	<b>6.2</b> Perfil del Contratante		
<b><u>7 COOPERACIÓN</u></b>	<b>7.1</b> Información General		
	<b>7.3</b> Centro de Asociaciones y Voluntariado de Alicante		
<b><u>8 COORDINACIÓN DE PROYECTOS</u></b>	<b>8.1</b> Información General (Transparencia)		
	<b>8.2</b> Solicitud de espacios polivalentes		
	<b>8.4</b> Planes y Programas (Plan Ciudad, Plan Inclusión Social, EDUSI...)		
<b><u>9 CULTURA</u></b>	<b>9.1</b> Información General (horarios, espacios, agenda cultural...)	25	0,37
	<b>9.2</b> Aula Abierta (actividades, talleres...)	1	0,01
<b><u>10 DEPORTES</u></b>	<b>10.1</b> Información General (Deporte Escolar, horarios, instalaciones, inscripciones en actividades...)	18	0,26
	<b>10.2</b> Reserva de instalaciones	2	0,03

<b><u>ECONOMÍA Y HACIENDA</u></b>			
<b><u>11 ECON-HAC. Att. Contribuyente</u></b>	<b>11.1</b> Información General Tributos (pago, pago online, bonificaciones fiscales, aplazamientos/fraccionamientos, domiciliaciones, certificado de bienes, autoliquidación de tasas municipales, alta-baja en padrón de vehículos...)	<b>250</b>	<b>3,67</b>
	<b>11.2</b> IBI Urbano / Basuras	237	3,48
	<b>11.3</b> IBI rústico	4	0,06
	<b>11.4</b> IVTM	<b>179</b>	<b>2,63</b>
	<b>11.5</b> IAE	9	0,13
	<b>11.6</b> Pago vados	16	0,23
	<b>11.7</b> Plusvalía	232	3,41
	<b>11.8</b> ICIO	5	0,07
<b><u>12 ECON-HAC. Intervención</u></b>	<b>12.1</b> Facturación	29	0,43
	<b>12.2</b> Alta a Terceros	10	0,15
	<b>12.3</b> Otros	3	0,04
<b><u>13 ECON-HAC. Tesorería</u></b>	<b>13.1</b> Cita Previa Tesorería	118	1,73
	<b>13.2</b> Certificado de No Deudas	6	0,09
	<b>13.3</b> Duplicado de recibos	16	0,23
	<b>13.4</b> Otros	14	0,21
<b><u>14 EDUCACIÓN</u></b>	<b>14.1</b> Información General (colegios públicos, horarios...)	14	0,21
	<b>14.2</b> Matriculación Escolar	11	0,16
	<b>14.3</b> Escuelas Infantiles	2	0,03
	<b>14.4</b> Programas y Actividades (absentismo, prevención...)	1	0,01
<b><u>15 EMPLEO- AGENCIA DESARROLLO LOCAL</u></b>	<b>15.1</b> Información General (programas de formación, empleo, actividades...)	16	0,23
	<b>15.2</b> Apoyo a empresarios y emprendedores (Viveros de Empresas – Centro de Emprendedores)	1	0,01
	<b>15.3</b> Solicitud espacios polivalentes		
<b><u>16 ESTADÍSTICA</u></b>	<b>16.1</b> Callejero Urbano	6	0,09
	<b>16.2</b> Reposición placas denominación vías públicas	1	0,01
	<b>16.3</b> Censo Electoral - Elecciones	9	0,13
	<b>16.4</b> Información General Padrón Municipal (documentación, autorizaciones, informes- certificados, altas, modificaciones...)	<b>1559</b>	<b>22,89</b>
	<b>16.5</b> Cita Previa Estadística	<b>1129</b>	<b>16,57</b>
<b><u>17 FIESTAS</u></b>	<b>17.1</b> Información General (programas, horarios, eventos...)	17	0,25
	<b>17.2</b> Solicitudes (reserva de espacios, actos en la vía pública...)	1	0,01
<b><u>18 IGUALDAD</u></b>	<b>18.1</b> Información General (Planes de Igualdad, actividades prevención, proyectos...)	2	0,03
	<b>18.2</b> Unidad de Atención Integral Víctimas de Violencia de Género (Equipo de atención e intervención)		
<b><u>19 INFRAESTRUCTU</u></b>	<b>19.1</b> Alumbrado Público	56	0,82

<b><u>RAS Y MANTENIMIENTO</u></b>			
	19.2 Mantenimiento Dependencias y Colegios	76	1,12
	19.3 Mantenimiento Instalaciones Deportivas	2	0,03
	19.4 Señalización provisional (trapas levantadas, agujeros...)	6	0,09
	19.5 Mobiliario Urbano	14	0,21
	19.6 Zonas Verdes	62	0,91
	19.7 Vías y Obras	38	0,56
<b><u>20 INMIGRACIÓN</u></b>	20.1 Información General (horarios, actividades, eventos...)	2	0,03
	20.2 Oficina de Atención a las Personas Migradas	6	0,09
	20.3 Informes de Habitabilidad	3	0,04
<b><u>21 JUVENTUD</u></b>	21.1 Información General (horarios, actividades, programas...)	7	0,10
	21.2 Asesorías Juveniles (Infosex, A. Jurídica, A. Transtornos Alimentarios...)		
<b><u>22 LIMPIEZA PÚBLICA</u></b>	22.1 Información General (UTE, Línea 900 – WhatsApp; Ecoparque, Ecopunto, 5º Contenedor; autorizaciones reparto publicidad en la calle...)	60	0,88
	22.2 Incidencias	77	1,13
<b><u>23 MEDIO AMBIENTE</u></b>	23.1 Información General (actividades, protección/educación medioambiental, eventos...)	32	0,47
<b><u>24 MEMORIA HISTÓRICA</u></b>	24.1 Información General (refugios antiaéreos, Centro Interpretación Guerra Civil...)	1	0,01
<b><u>25 MERCADOS</u></b>	25.1 Información General (horarios, instalaciones...)	9	0,13
	25.2 Traspasos, cesiones... de puestos (mercados interiores y mercadillos)	3	0,04
<b><u>26 MOVILIDAD Y ACCESIBILIDAD</u></b>	26.1 Información General (Zona estacionamiento regulado, azul – naranja, app pago; tarjeta aparcamiento discapacitados, actividades, eventos...)	97	1,42
	26.2 Sala de Control de Tráfico (Semáforos)	4	0,06
	26.3 Transporte Público (bonos transporte, apps de pago bus...)	12	0,18
	26.4 Sanciones	197	2,89
	26.5 Vados	25	0,37
	26.6 Solicitud ocupación calzada (contenedores obra, mudanza, grúas elevadoras...)	30	0,44
<b><u>27 NUEVAS TECNOLOGÍAS, INNOVACIÓN E INFORMÁTICA</u></b>	27.1 Sede Electrónica	59	0,87
	27.2 Tarjeta Ciudadana Alicante - TCA	4	0,06
<b><u>28 OCUPACIÓN VÍA PÚBLICA</u></b>	28.1 Cita Previa Ocupación Vía Pública	2	0,03
	28.2 Solicitud autorización uso de espacios públicos (veladores, casetas, puestos ambulantes, banderolas farolas...)	47	0,69
	28.3 Otros	6	0,09
<b><u>29 PARTICIPACIÓN CIUDADANA</u></b>	29.1 Información General (Registro Asociaciones...)	6	0,09

	29.2 Espacio de Participación Ciudadana (propuestas servicios, recursos... de nueva creación para mejorar la ciudad).	2	0,03
	29.3 Juntas de Distrito	4	0,06
<b>30 PATRIMONIO</b>	30.1 Información General (titularidad municipal, cesiones de terrenos particulares al ayto...)	2	0,03
<b>31 PLAZA DE TOROS</b>	31.1 Información General		
	31.2 Espectáculos		
	31.3 Escuela Taurina		
	31.4 Museo Taurino		
<b>32 RECURSOS HUMANOS, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD</b>	32.1 Gestión personal municipal (formación, nóminas, permutas...)	14	0,21
	32.2 Oposiciones, bolsas de empleo, concursos, reclamaciones - Calidad	117	1,72
	32.3 Becas/ prácticas	1	0,01
	32.4 Convenios		
<b>33 SANIDAD</b>	33.1 Información General	5	0,07
	33.2 Denuncias Sanitarias	6	0,09
	33.3 Protección Animal (padrón animales, permisos razas peligrosas, avisos...)	25	0,37
<b>34 SEGURIDAD</b>	34.1 Información General (actividades, eventos...)	4	0,06
	34.2 Policía Local (depósitos vehículos, objetos perdidos, informes policiales...)	44	0,65
	34.3 Bomberos	1	0,01
	34.4 Protección Civil- Agrupación Voluntarios	3	0,44
<b>35 TURISMO Y PLAYAS- PATRONATO</b>	35.1 Información General Turismo (actividades, eventos...)	11	0,16
	35.2 Información Playas (autorización pesca deportiva, playas caninas, socorristas, accesibilidad, pasarelas, lavapies...)	5	0,07
<b>36 URBANISMO</b>	36.1 Cita Previa Urbanismo	107	1,57
	36.2 Información proyectos en vía pública	1	0,01
	36.3 Información proyectos edificios públicos		
<b>37 URB- Información Urbanística</b>	37.1 Infracciones y sanciones urbanísticas	3	0,04
	37.2 Autorizaciones ocupación vía pública en materia de urbanismo (no calzadas).	15	0,22
	37.3 Información General sobre licencias de obra, cédulas de habitabilidad, aperturas, actividades y revisión documental	<b>422</b>	<b>6,19</b>
	37.4 Información sobre tasas, vista de expedientes y reproducción de documentos.	40	0,59
<b>38 URB- Disciplina Urbanística**</b>	38.1 Denuncias por modificaciones o molestias en locales o edificios privados	5	0,07
<b>39 URB- Conservación de Inmuebles</b>	39.1 Inmuebles abandonados		

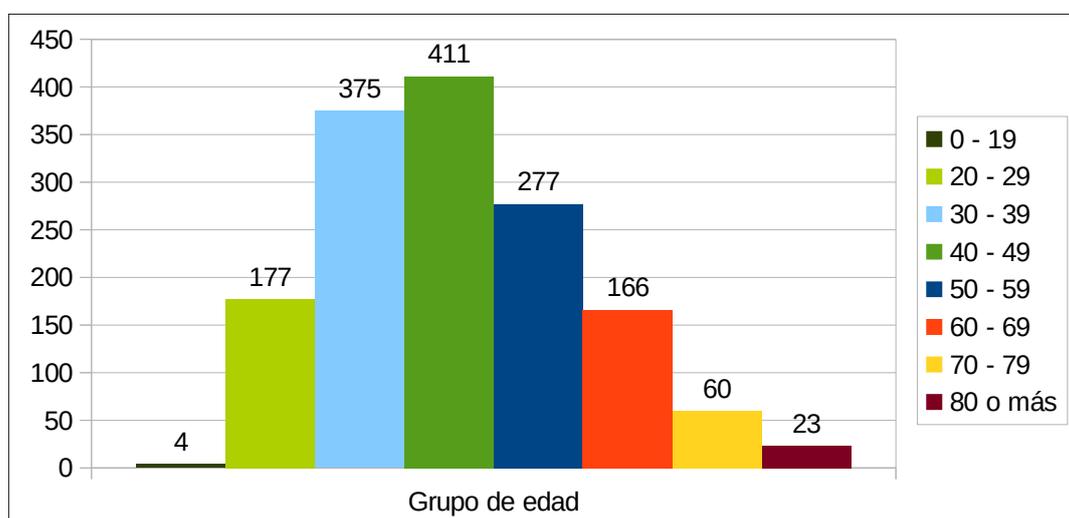
	<b>39.2</b> Desperfectos en viviendas y locales particulares	5	0,07
	<b>39.3</b> Solares particulares	4	0,06
<b>40 VIVIENDA-PATRONATO</b>	<b>40.1</b> Información General (alquileres, cesión espacios...)	10	0,15
	<b>40.2</b> Asesoramiento y mediación conflictos hipotecarios		
	<b>40.3</b> Intermediación Social Inmobiliaria	2	0,03
<b>41 OTROS ORGANISMOS</b>	<b>41.1</b> Otros organismos (Diputación, Consellería, otros aytos, Subdelegación...)	292	4,29
<b>42 MANCOMUN.</b>	<b>42.1</b> Mancomunidad (desratizaciones, desinsectaciones...)	10	0,15
<b>43 SÍNDIC DE GREUGES</b>	<b>43.1</b> Síndic de Greuges		
<b>44 AGUAS MUN.</b>	<b>44.1</b> Aguas Municipalizadas (agua potable, alcantarillado...)	7	0,10
<b>45 OTROS</b>	<b>45.1</b> Otros (TRAM, Vectalia, Iberdrola...)	209	3,07
<b>Otros trámites municipales</b>		209	3,07
<b>Convocatorias Públicas</b>	Subvenciones, convenios, concursos, premios...	6	0,09
<b>TOTAL</b>		<b>6812</b>	<b>100,00%</b>

### **DATOS ENCUESTAS FEBRERO 2019 – PERFIL USUARIOS/AS**

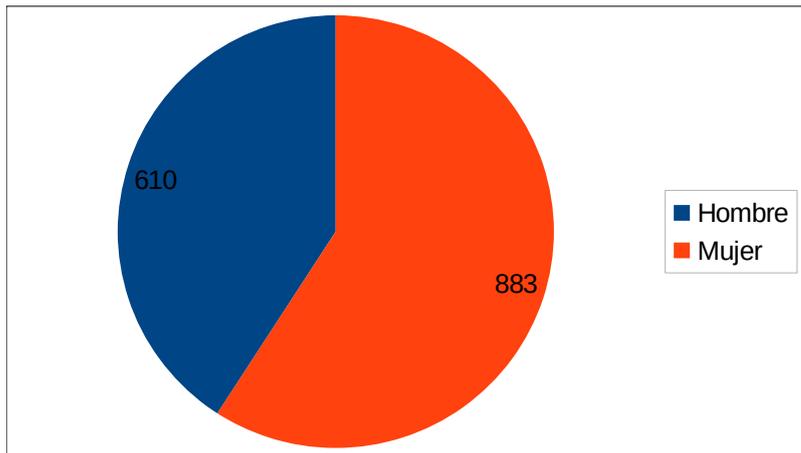
En febrero de 2019 de los **6.812** registros, **1.493** usuarios/as han realizado la encuesta de satisfacción; representando un 21,92% del total de consultas realizadas.

El 97,2% 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.

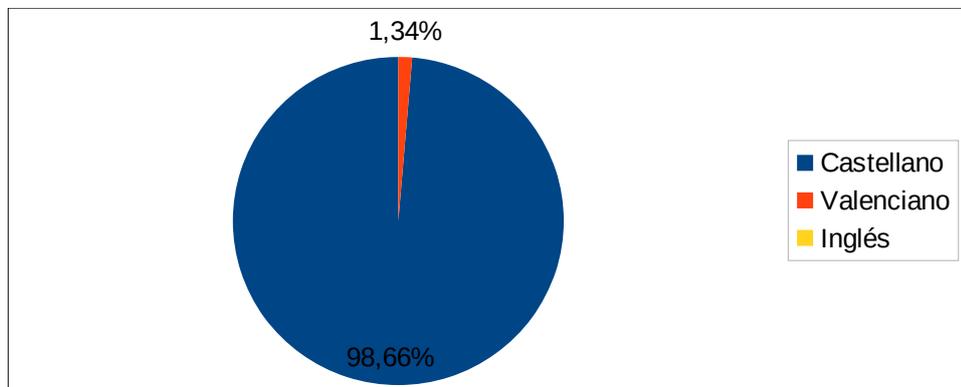
#### Nº encuestas por franja de edad



### Nº encuestas por sexo



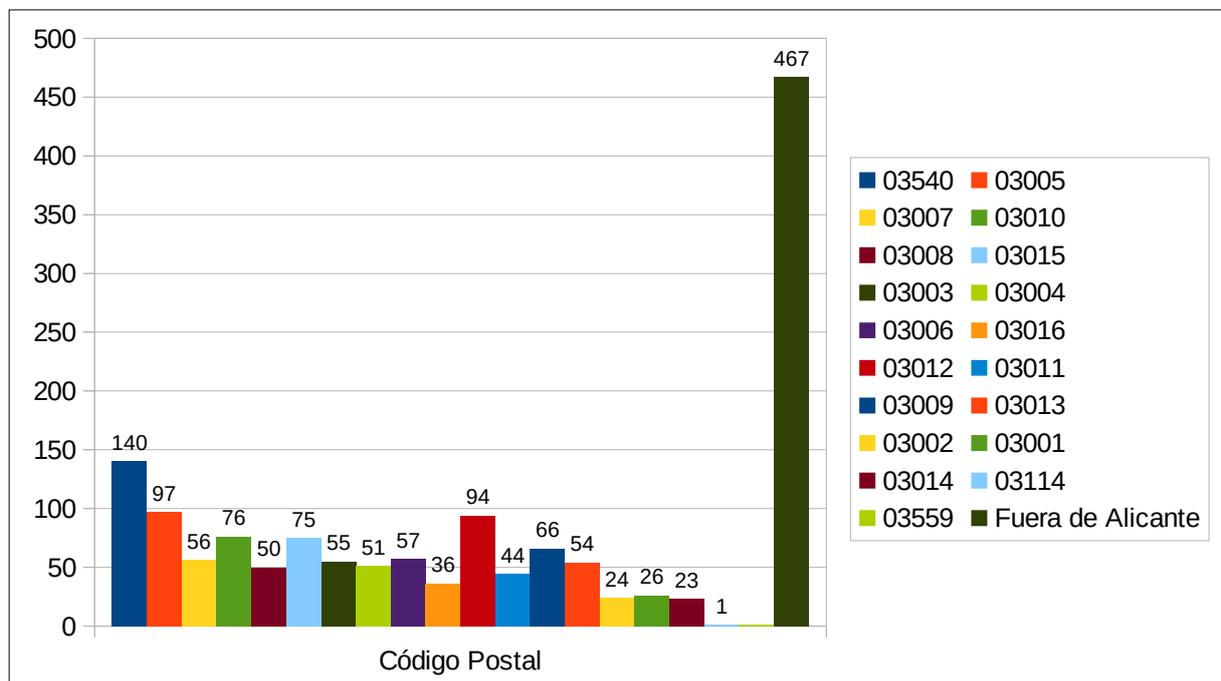
### % encuestas por lengua



### Nº encuestas por código postal

CÓDIGO POSTAL	Nº LLAMADAS POR CÓDIGO POSTAL	%
03540 – Playa San Juan (Avda. Niza- Miriam Blasco- Avda. Capiscol)	<b>140</b>	<b>9,38%</b>
03005 – Avda. Estación- San Blas- Polígono S. Blas	<b>97</b>	<b>6,50%</b>
03007- Benalúa- Crtra. Ocaña- Mercalicante	56	3,75%
03010- Campoamor- Avda. Alcoy- Maestro Alonso- Avda. Unicef	76	<b>5,09%</b>
03008- Polígono Babel- El Palmeral- Crtra. Saladar	50	<b>3,35%</b>
03015- Avda. Denia- Sportclub- Alonso Cano	75	5,02%
03003- Gadea- Avda. Estación- Muelle Poniente	55	3,68%
03004- Alfonso El Sabio- Jaime II- Castillo San Fernando	51	3,42%
03006- Alipark- C. Asís- Pla de la Vallonga	57	3,82%

03016- Albufereta- Avda. Denia- Pza. Mar 2	36	2,41%
03012- Pza. Toros- Maestro Alonso- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo	<b>94</b>	6,30%
03011- Virgen del Remedio – Ciudad Jardín	44	2,95%
03009- Tómbola – Rabasa- Divina Pastora	66	4,42%
03013- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo- Pza. Toros- Pza. Mar 2- Jesuítas	54	3,62%
03002- Postiguet- Jaime II- Teatro Principal- Rambla	24	1,61%
03001- Gadea- Alfonso El Sabio- Rambla- Meliá- Muelle Levante	26	1,74%
03014- Sidi Ifni- Nou Alacant- Cuatrocientas Viviendas	23	1,54%
03114 – Pol. Atalayas - Bacarot	1	0,07%
03559 – Orgegia- Sta. Faz	1	0,07%
Fuera de Alicante	467	31,28%
<b>Total</b>	<b>1493</b>	<b>100,00%</b>



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

