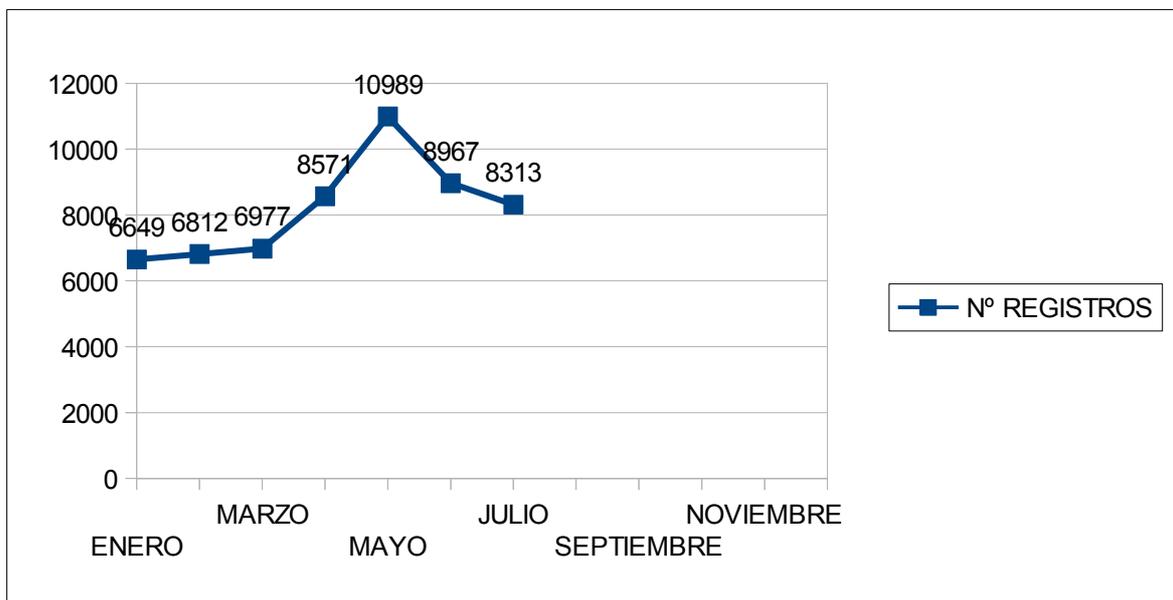


INFORME DETALLADO 010
JULIO 2019

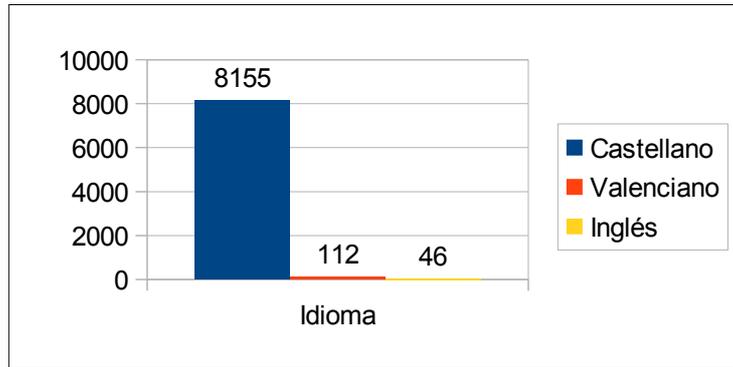
Nº TOTAL DE REGISTROS EN EL MES DE JULIO: 8.313. El total de registros (consultas) desde el inicio del servicio (19.12.16) hasta el 31 de julio de 2019 es de **159.658**.

EVOLUCIÓN NÚMERO DE REGISTROS POR MESES 2019



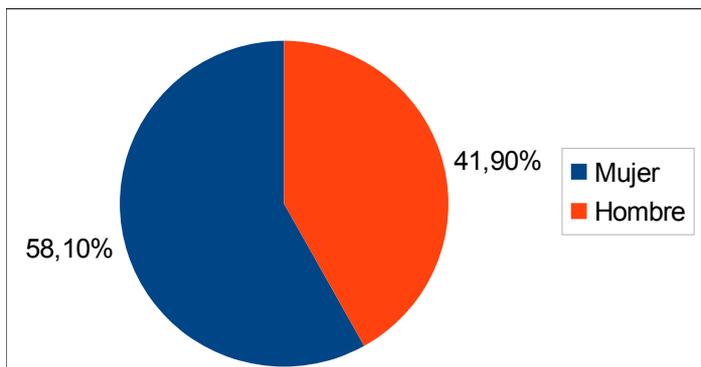
Idiomas

Idioma	Total consultas	%
Castellano	8.155	98,10%
Valenciano	112	1,35%
Inglés	46	0,55%
TOTAL	8313	100%



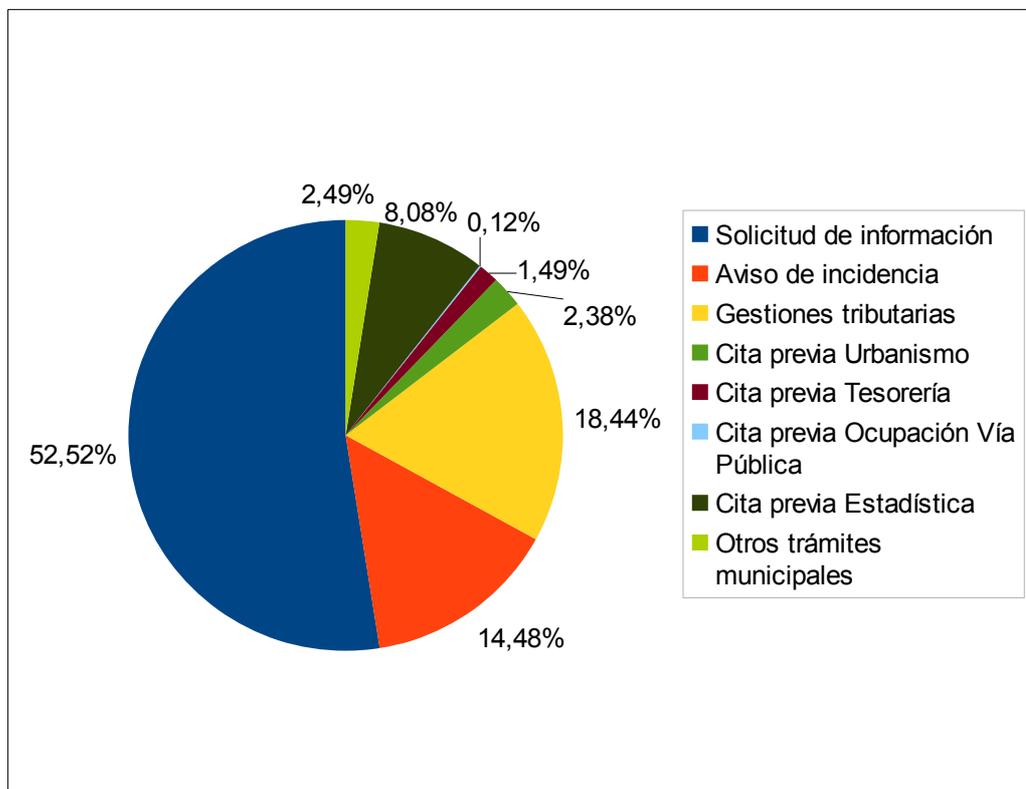
Sexo

Sexo	Total consultas	%
Mujer	4.830	58,10%
Hombre	3.483	41,90%
TOTAL	8313	100 %



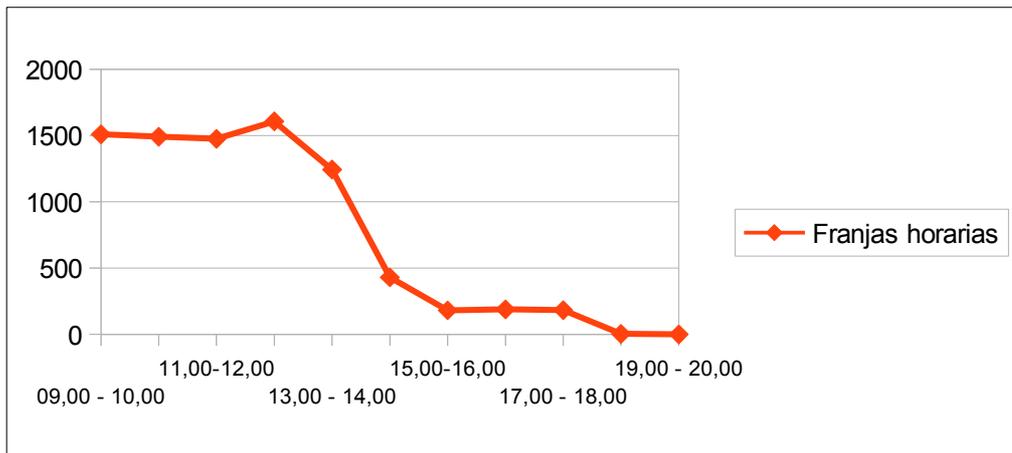
Tipología de consulta

Tipología	Total consultas	%
Solicitud de información	4.365	52,51%
Aviso de incidencia	1.204	14,48%
Gestiones tributarias	1.533	18,44%
Cita previa Urbanismo	198	2,38%
Cita previa Tesorería	124	1,49%
Cita previa Ocupación Vía Pública	10	0,12%
Cita previa Estadística	672	8,08%
Otros trámites municipales	207	2,49%
TOTAL	8313	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	1509	1491	1475	1607	1244	430	181	189	183	4	0	8313



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

Servicio O Departamento	Nº consultas	%
Alcaldía	157	1,89%
Acción Social	105	1,26%
Cementerio	7	0,08%
Comercio y Hostelería	6	0,07%
Consumo	370	4,45%
Contratación	17	0,20%
Cooperación	1	0,01
Coordinación de Proyectos	1	0,01%
Cultura	37	0,45%
Deportes	34	0,41%
ECON-HAC. Att. Contribuyente	1533	18,44%
ECON-HAC. Intervención	49	0,59%
ECON-HAC. Tesorería	188	2,26%
Educación	50	0,60%
Empleo	12	0,14%
Estadística	2562	30,82%
Fiestas	23	0,28%
Igualdad	2	0,02%
Infraestructuras y Mantenimiento	318	3,83%
Inmigración	19	0,23%
Juventud	15	0,18%
Limpieza Pública	384	4,62%
Medio Ambiente	27	0,32%
Memoria Histórica	-	-
Mercados	6	0,07%
Movilidad y Accesibilidad	423	5,09%
Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática	60	0,72%
Ocupación Vía Pública	63	0,76%
Participación Ciudadana	13	0,16%
Patrimonio	4	0,05%
Plaza de Toros	6	0,07%
Recursos Humanos, Organización y Calidad	120	1,44%
Sanidad	37	0,46%
Seguridad	94	1,13%
Turismo y Playas	46	0,55%
Urbanismo	198	2,38%
URB- Información Urbanística	492	5,92%
URB- Disciplina Urbanística	9	0,11%
URB- Conservación de Inmuebles	4	0,05%
Vivienda	10	0,12%
Otros organismos	331	3,98%
Mancomunidad	96	1,15%
Síndic de Greuges	-	-
Aguas Municipalizadas	11	0,13%
Otros (TRAM, Vectalia...)	150	1,80%
Otros trámites municipales	207	2,49%
Convocatorias públicas	16	0,19%
TOTAL	8313	100,00%

SERVICIO O DEPARTAMENTO	CONSULTA RELACIONADA CON:	Nº Consultas	%
<u>1 ALCALDÍA</u>	1.1 Registro General (Horario, Ventanilla Única, compulsas documentos...)	98	1,18
	1.2 Asesoría Jurídica (reclamaciones al Ayuntamiento)	15	0,18
	1.3 Enlaces Civiles	12	0,14
	1.4 Protocolo	10	0,12
	1.5 Prensa e Imagen	12	0,14
	1.6 Normativa municipal vigente	2	0,02
	1.7 Otros	8	0,10
<u>2 ACCIÓN SOCIAL</u>	2.1 Información General (ayudas emergencia, asistencia domiciliaria, dependencia...)	37	0,45
	2.2 Centros Sociales (Equipo de atención e intervención: trabajadores sociales, psicólogos, educadores...)	66	0,79
	2.3 Centros Comunitarios (Actividades, solicitud de espacios...)	2	0,02
	2.4 Centros Municipales de Mayores (talleres, actividades...)		
	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		
<u>3 CEMENTERIO</u>	3.1 Información General (horarios, acceso...)	4	0,05
	3.2 Trámites funerarios	3	0,04
	3.3 Mantenimiento de instalaciones		
<u>4 COMERCIO Y HOSTELERÍA</u>	4.1 Información General (festivos autorizados apertura...)	6	0,07
<u>5 CONSUMO</u>	5.1 Información General	9	0,11
	5.2 Centro de Recursos de Consumo (talleres...)		
	5.3 OMIC- Oficina Municipal de Atención al Consumidor	361	4,34
<u>6 CONTRATACIÓN</u>	6.1 Información General (contratar con el ayto, Mesa de Contratación, Registro de Licitadores...)	17	0,20
	6.2 Perfil del Contratante		
<u>7 COOPERACIÓN</u>	7.1 Información General	1	0,01
	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...)	31	0,37
	9.2 Aula Abierta (actividades, talleres...)	6	0,07
<u>10 DEPORTES</u>	10.1 Información General (Deporte Escolar, horarios, instalaciones, inscripciones en actividades...)	33	0,40
	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...)	270	3,25
	11.2 IBI Urbano / Basuras	785	9,44
	11.3 IBI rústico	2	0,02
	11.4 IVTM	144	1,73
	11.5 IAE	12	0,14
	11.6 Pago vados	9	0,11
	11.7 Plusvalía	297	3,57
	11.8 ICIO	14	0,17
<u>12 ECON-HAC. Intervención</u>	12.1 Facturación	31	0,37
	12.2 Alta a Terceros	16	0,19
	12.3 Otros	2	0,02
<u>13 ECON-HAC. Tesorería</u>	13.1 Cita Previa Tesorería	124	1,49
	13.2 Certificado de No Deudas	12	0,14
	13.3 Duplicado de recibos	39	0,47
	13.4 Otros	13	0,16
<u>14 EDUCACIÓN</u>	14.1 Información General (colegios públicos, horarios...)	40	0,48
	14.2 Matriculación Escolar	9	0,11
	14.3 Escuelas Infantiles	1	0,01
	14.4 Programas y Actividades (absentismo, prevención...)		
<u>15 EMPLEO- AGENCIA DESARROLLO LOCAL</u>	15.1 Información General (programas de formación, empleo, actividades...)	11	0,13
	15.2 Apoyo a empresarios y emprendedores (Viveros de Empresas – Centro de Emprendedores)	1	0,01
	15.3 Solicitud espacios polivalentes		
<u>16 ESTADÍSTICA</u>	16.1 Callejero Urbano	1	0,01
	16.2 Reposición placas denominación vías públicas	2	0,02
	16.3 Censo Electoral - Elecciones	4	0,05
	16.4 Información General Padrón Municipal (documentación, autorizaciones, informes- certificados, altas, modificaciones...)	1883	22,65
	16.5 Cita Previa Estadística	672	8,08
<u>17 FIESTAS</u>	17.1 Información General (programas, horarios, eventos...)	19	0,23
	17.2 Solicitudes (reserva de espacios, actos en la vía pública...)	4	0,05
<u>18 IGUALDAD</u>	18.1 Información General (Planes de Igualdad, actividades prevención, proyectos...)	2	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	50	0,60

<u>RAS Y MANTENIMIENTO</u>			
	19.2 Mantenimiento Dependencias y Colegios	60	0,72
	19.3 Mantenimiento Instalaciones Deportivas		
	19.4 Señalización provisional (trapas levantadas, agujeros...)	9	0,11
	19.5 Mobiliario Urbano	22	0,26
	19.6 Zonas Verdes	122	1,47
	19.7 Vías y Obras	55	0,66
<u>20 INMIGRACIÓN</u>	20.1 Información General (horarios, actividades, eventos...)	8	0,10
	20.2 Oficina de Atención a las Personas Migradas	5	0,06
	20.3 Informes de Habitabilidad	6	0,07
<u>21 JUVENTUD</u>	21.1 Información General (horarios, actividades, programas...)	15	0,18
	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	1,03
	22.2 Incidencias	298	3,58
<u>23 MEDIO AMBIENTE</u>	23.1 Información General (actividades, protección/educación medioambiental, eventos...)	27	0,32
<u>24 MEMORIA HISTÓRICA</u>	24.1 Información General (refugios antiaéreos, Centro Interpretación Guerra Civil...)		
<u>25 MERCADOS</u>	25.1 Información General (horarios, instalaciones...)	6	0,07
	25.2 Traspasos, cesiones... de puestos (mercados interiores y mercadillos)		
<u>26 MOVILIDAD Y ACCESIBILIDAD</u>	26.1 Información General (Zona estacionamiento regulado, azul – naranja, app pago; tarjeta aparcamiento discapacitados, actividades, eventos...)	61	0,73
	26.2 Sala de Control de Tráfico (Semáforos)	5	0,06
	26.3 Transporte Público (bonos transporte, apps de pago bus...)	6	0,07
	26.4 Sanciones	263	3,16
	26.5 Vados	31	0,37
	26.6 Solicitud ocupación calzada (contenedores obra, mudanza, grúas elevadoras...)	57	0,69
<u>27 NUEVAS TECNOLOGÍAS, INNOVACIÓN E INFORMÁTICA</u>	27.1 Sede Electrónica	57	0,69
	27.2 Tarjeta Ciudadana Alicante - TCA	3	0,04
<u>28 OCUPACIÓN VÍA PÚBLICA</u>	28.1 Cita Previa Ocupación Vía Pública	10	0,12
	28.2 Solicitud autorización uso de espacios públicos (veladores, casetas, puestos ambulantes, banderolas farolas...)	52	0,63
	28.3 Otros	1	0,01
<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).	1	0,01
	29.3 Juntas de Distrito	8	0,10
30 PATRIMONIO	30.1 Información General (titularidad municipal, cesiones de terrenos particulares al ayto...)	4	0,05
31 PLAZA DE TOROS	31.1 Información General	4	0,05
	31.2 Espectáculos	2	0,02
	31.3 Escuela Taurina		
	31.4 Museo Taurino		
32 RECURSOS HUMANOS, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD	32.1 Gestión personal municipal (formación, nóminas, permutas...)	16	0,19
	32.2 Oposiciones, bolsas de empleo, concursos, reclamaciones - Calidad	103	1,24
	32.3 Becas/ prácticas		
	32.4 Convenios	1	0,01
33 SANIDAD	33.1 Información General	2	0,02
	33.2 Denuncias Sanitarias	7	0,08
	33.3 Protección Animal (padrón animales, permisos razas peligrosas, avisos...)	28	0,34
34 SEGURIDAD	34.1 Información General (actividades, eventos...)	2	0,02
	34.2 Policía Local (depósitos vehículos, objetos perdidos, informes policiales...)	85	1,02
	34.3 Bomberos	5	0,06
	34.4 Protección Civil- Agrupación Voluntarios	2	0,02
35 TURISMO Y PLAYAS- PATRONATO	35.1 Información General Turismo (actividades, eventos...)	27	0,32
	35.2 Información Playas (autorización pesca deportiva, playas caninas, socorristas, accesibilidad, pasarelas, lavapies...)	19	0,23
36 URBANISMO	36.1 Cita Previa Urbanismo	198	2,38
	36.2 Información proyectos en vía pública		
	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).	14	0,17
	37.3 Información General sobre licencias de obra, cédulas de habitabilidad, aperturas, actividades y revisión documental	429	5,16
	37.4 Información sobre tasas, vista de expedientes y reproducción de documentos.	44	0,53
38 URB- Disciplina Urbanística**	38.1 Denuncias por modificaciones o molestias en locales o edificios privados	9	0,11
39 URB- Conservación de Inmuebles	39.1 Inmuebles abandonados		

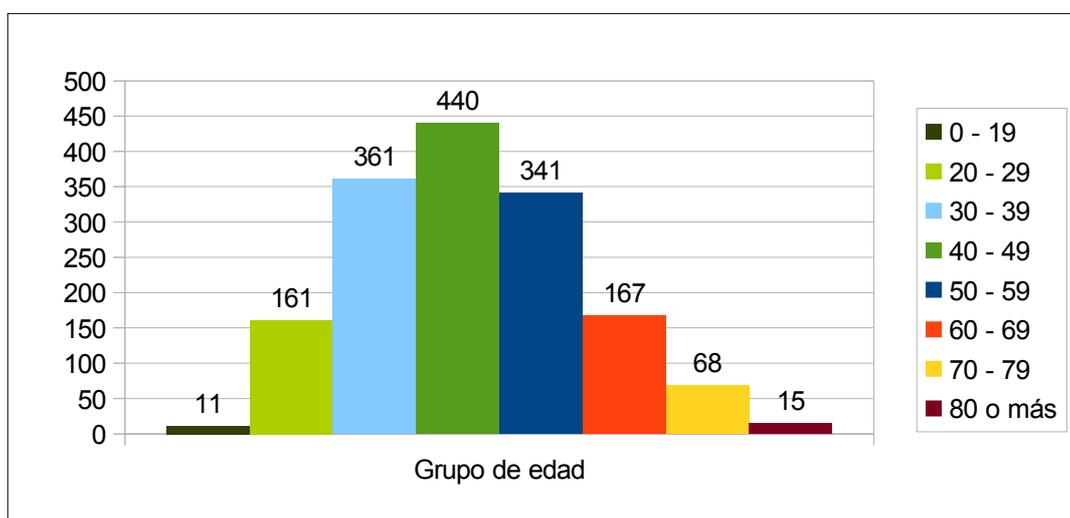
	39.2 Desperfectos en viviendas y locales particulares	3	0,04
	39.3 Solares particulares	1	0,01
40 VIVIENDA-PATRONATO	40.1 Información General (alquileres, cesión espacios...)	6	0,07
	40.2 Asesoramiento y mediación conflictos hipotecarios	3	0,04
	40.3 Intermediación Social Inmobiliaria	1	0,01
41 OTROS ORGANISMOS	41.1 Otros organismos (Diputación, Consellería, otros aytos, Subdelegación...)	331	3,98
42 MANCOMUN.	42.1 Mancomunidad (desratizaciones, desinsectaciones...)	96	1,15
43 SÍNDIC DE GREUGES	43.1 Síndic de Greuges		
44 AGUAS MUN.	44.1 Aguas Municipalizadas (agua potable, alcantarillado...)	11	0,13
45 OTROS	45.1 Otros (TRAM, Vectalia, Iberdrola...)	150	1,80
Otros trámites municipales		207	2,49
Convocatorias Públicas	Subvenciones, convenios, concursos, premios...	16	0,19
TOTAL		8313	100,00%

DATOS ENCUESTAS JULIO 2019 – PERFIL USUARIOS/AS

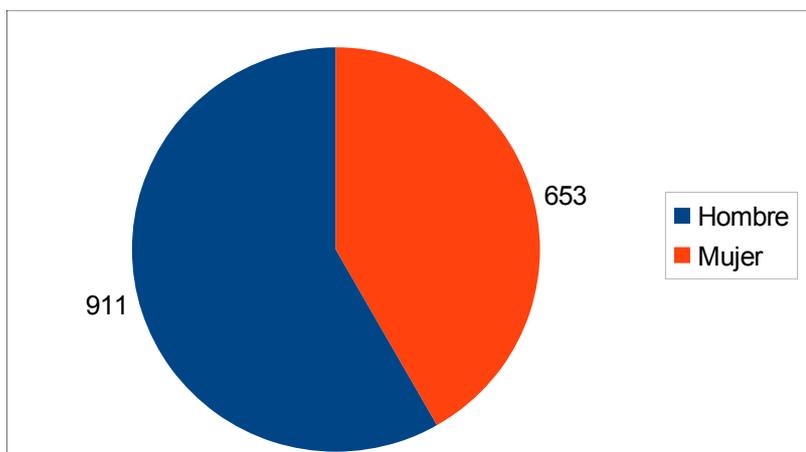
En julio de 2019 de los **8.313** registros, **1.564** usuarios/as han realizado la encuesta de satisfacción; representando un **18,81%** del total de consultas realizadas.

El 97,2% de las consultas han resultado satisfactorias en cuanto a la información solicitada. Un 68,29% de las personas que han contestado a la encuesta reside en Alicante.

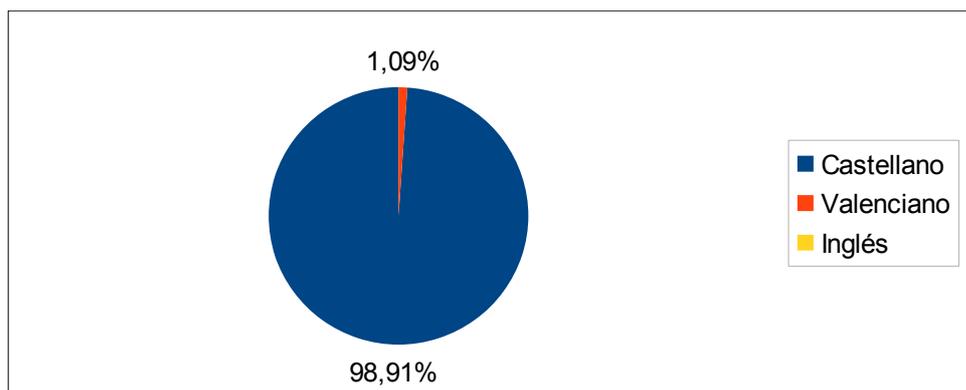
Nº encuestas por franja de edad



Nº encuestas por sexo



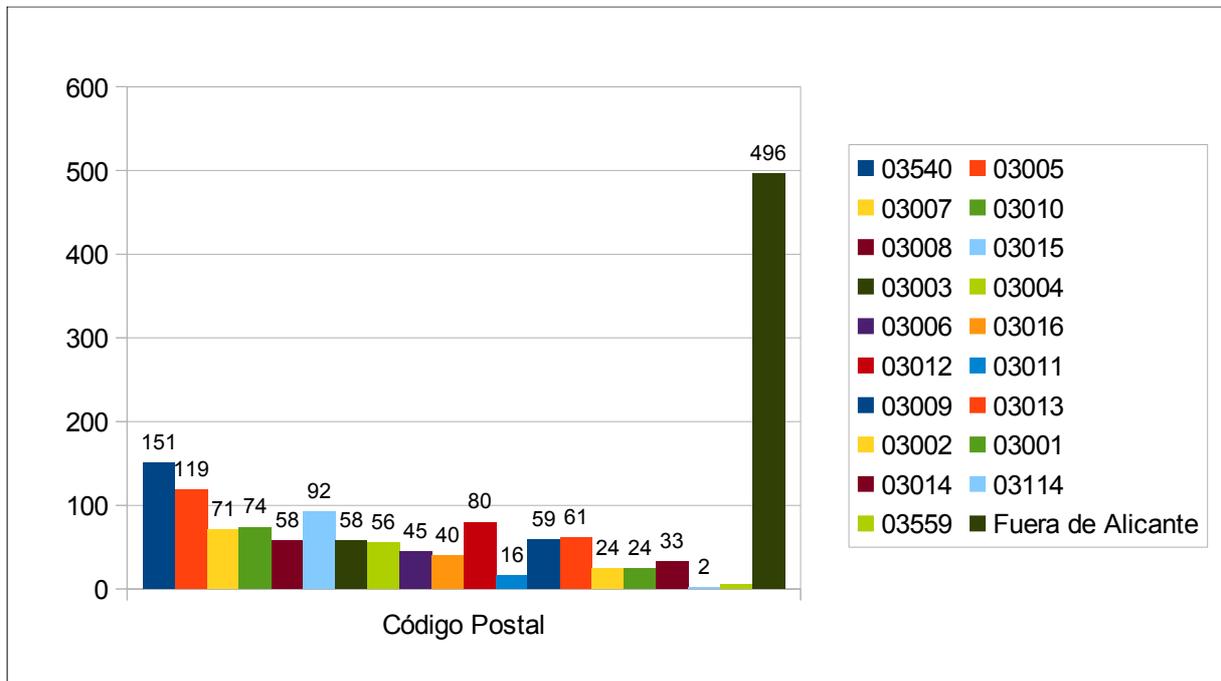
% encuestas por lengua



Nº encuestas por código postal

CÓDIGO POSTAL	Nº LLAMADAS POR CÓDIGO POSTAL	%
03540 – Playa San Juan (Avda. Niza- Miriam Blasco- Avda. Capiscol)	151	10,76%
03005 – Avda. Estación- San Blas- Polígono S. Blas	119	8,47%
03007- Benalúa- Crtra. Ocaña- Mercalicante	71	4,04%
03010- Campoamor- Avda. Alcoy- Maestro Alonso- Avda. Unicef	74	5,48%
03008- Polígono Babel- El Palmeral- Crtra. Saladar	58	4,78%
03015- Avda. Denia- Sportclub- Alonso Cano	92	4,33%
03003- Gadea- Avda. Estación- Muelle Poniente	58	4,33%
03004- Alfonso El Sabio- Jaime II- Castillo San Fernando	56	3,39%
03006- Alipark- C. Asis- Pla de la Vallonga	45	3,64%

03016- Albufereta- Avda. Denia- Pza. Mar 2	40	2,64%
03012- Pza. Toros- Maestro Alonso- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo	80	5,93%
03011- Virgen del Remedio – Ciudad Jardín	16	1,79%
03009- Tómbola – Rabasa- Divina Pastora	59	3,29%
03013- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo- Pza. Toros- Pza. Mar 2- Jesuítas	61	3,94%
03002- Postiguet- Jaime II- Teatro Principal- Rambla	24	1,30%
03001- Gadea- Alfonso El Sabio- Rambla- Meliá- Muelle Levante	24	2,64%
03014- Sidi Ifni- Nou Alacant- Cuatrocientas Viviendas	33	1,15%
03114 – Pol. Atalayas - Bacarot	2	-
03559 – Orgegia- Sta. Faz	5	0,20%
Fuera de Alicante	496	27,90%
Total	1564	100,00%



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

