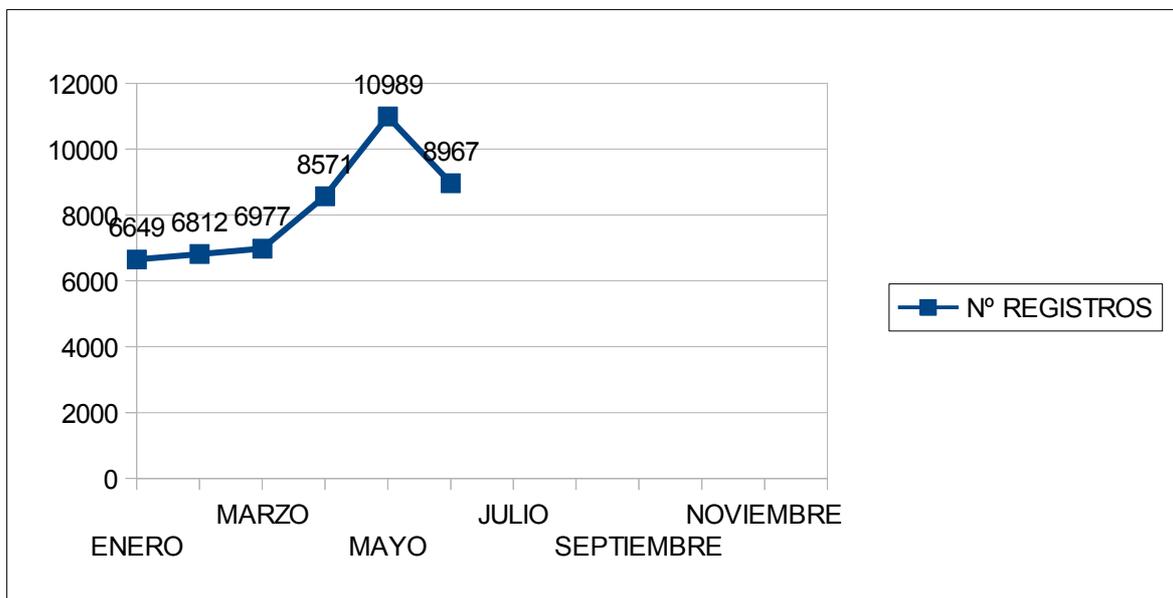


**INFORME DETALLADO 010**  
**JUNIO 2019**

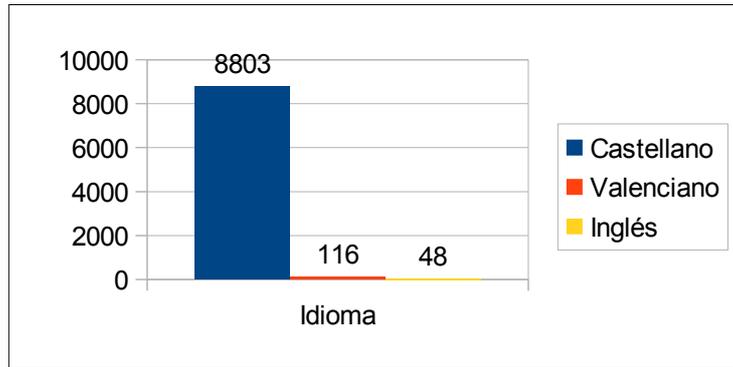
**Nº TOTAL DE REGISTROS EN EL MES DE JUNIO: 8.967.** El total de registros (consultas) desde el inicio del servicio (19.12.16) hasta el 30 de junio de 2019 es de **151.345**.

**EVOLUCIÓN NÚMERO DE REGISTROS POR MESES 2019**



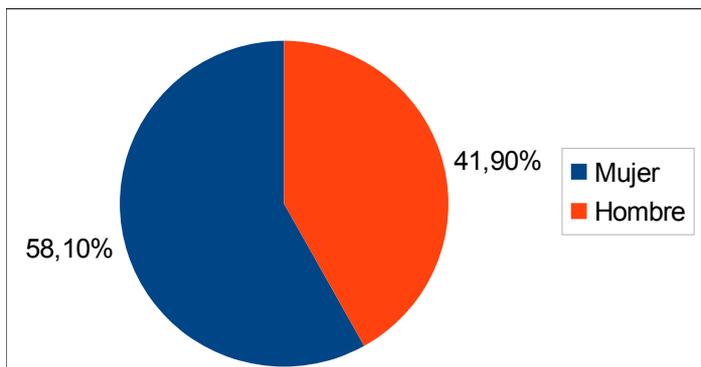
**Idiomas**

<b>Idioma</b>	<b>Total consultas</b>	<b>%</b>
Castellano	8.803	98,17%
Valenciano	116	1,29%
Inglés	48	0,54%
<b>TOTAL</b>	<b>8967</b>	<b>100%</b>



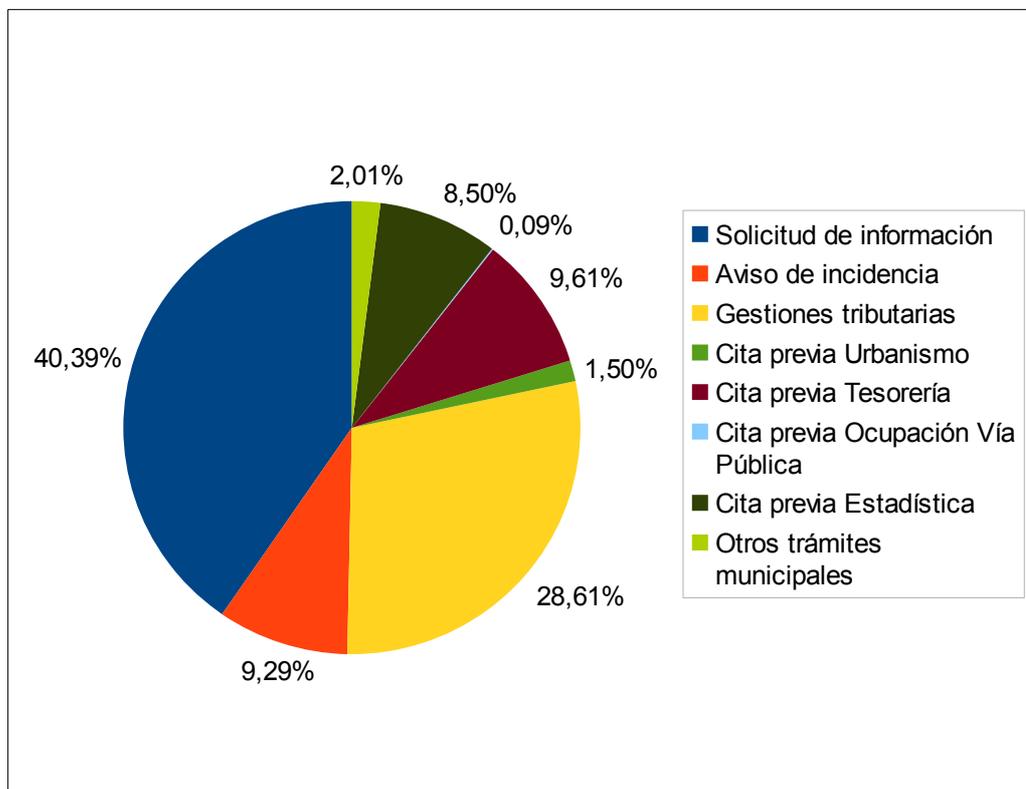
## Sexo

Sexo	Total consultas	%
Mujer	5.210	58,10%
Hombre	3.757	41,90%
<b>TOTAL</b>	<b>8967</b>	<b>100 %</b>



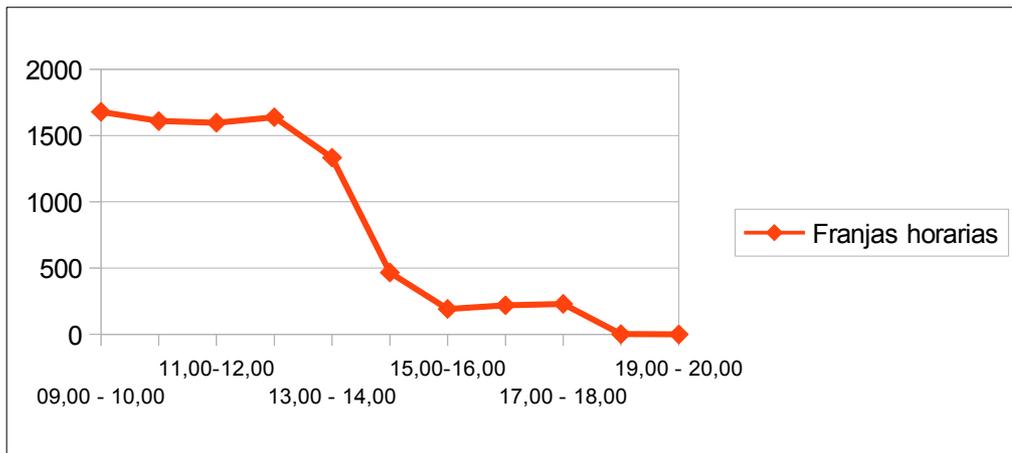
## Tipología de consulta

<b>Tipología</b>	<b>Total consultas</b>	<b>%</b>
Solicitud de información	<b>3.730</b>	<b>41,60%</b>
Aviso de incidencia	858	9,57%
Gestiones tributarias	<b>2.643</b>	<b>29,47%</b>
Cita previa Urbanismo	138	1,54%
Cita previa Tesorería	<b>888</b>	<b>9,90%</b>
Cita previa Ocupación Vía Pública	8	0,09%
Cita previa Estadística	516	8,75%
Otros trámites municipales	186	2,07%
<b>TOTAL</b>	<b>8967</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	1679	1610	1597	1638	1333	467	192	219	230	2	0	8967



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	137	1,53%
Acción Social	90	1,00%
Cementerio	6	0,07%
Comercio y Hostelería	2	0,02%
Consumo	228	2,54%
Contratación	15	0,17%
Cooperación	1	0,01
Coordinación de Proyectos	2	0,02%
Cultura	35	0,39%
Deportes	60	0,67%
ECON-HAC. Att. Contribuyente	<b>2644</b>	<b>29,49%</b>
ECON-HAC. Intervención	21	0,23%
ECON-HAC. Tesorería	<b>951</b>	<b>10,61%</b>
Educación	46	0,51%
Empleo	12	0,13%
Estadística	<b>2150</b>	<b>23,98%</b>
Fiestas	83	0,93%
Igualdad	2	0,02%
Infraestructuras y Mantenimiento	239	2,67%
Inmigración	9	0,10%
Juventud	9	0,10%
Limpieza Pública	156	1,74%
Medio Ambiente	23	0,26%
Memoria Histórica	1	0,01
Mercados	8	0,09%
Movilidad y Accesibilidad	461	5,14%
Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática	46	0,51%
Ocupación Vía Pública	84	0,94%
Participación Ciudadana	17	0,19%
Patrimonio	1	0,01%
Plaza de Toros	10	0,11%
Recursos Humanos, Organización y Calidad	44	0,49%
Sanidad	41	0,46%
Seguridad	71	0,79%
Turismo y Playas	43	0,48%
Urbanismo	140	1,56%
URB- Información Urbanística	364	4,06%
URB- Disciplina Urbanística	12	0,13%
URB- Conservación de Inmuebles	8	0,09%
Vivienda	12	0,13%
Otros organismos	274	3,06%
Mancomunidad	37	0,41%
Síndic de Greuges	-	-
Aguas Municipalizadas	5	0,06%
Otros (TRAM, Vectalia...)	174	1,94%
Otros trámites municipales	186	2,07%
Convocatorias públicas	7	0,08%
<b>TOTAL</b>	<b>8967</b>	<b>100,00%</b>

SERVICIO O DEPARTAMENTO	CONSULTA RELACIONADA CON:	Nº Consultas	%
<b><u>1 ALCALDÍA</u></b>	1.1 Registro General (Horario, Ventanilla Única, compulsas documentos...)	76	0,85
	1.2 Asesoría Jurídica (reclamaciones al Ayuntamiento)	13	0,14
	1.3 Enlaces Civiles	13	0,14
	1.4 Protocolo	15	0,17
	1.5 Prensa e Imagen	15	0,17
	1.6 Normativa municipal vigente	1	0,01
	1.7 Otros	4	0,04
<b><u>2 ACCIÓN SOCIAL</u></b>	2.1 Información General (ayudas emergencia, asistencia domiciliaria, dependencia...)	47	0,52
	2.2 Centros Sociales (Equipo de atención e intervención: trabajadores sociales, psicólogos, educadores...)	39	0,43
	2.3 Centros Comunitarios (Actividades, solicitud de espacios...)	1	0,01
	2.4 Centros Municipales de Mayores (talleres, actividades...)	2	0,02
	2.5 Centros Socioeducativos (Juveniles: actividades, talleres...)		-
	2.6 Centro de Acogida e Inserción para Personas sin Hogar (antiguo Albergue)	1	0,01
	2.7 Punto de Información municipal sobre discapacidad		-
<b><u>3 CEMENTERIO</u></b>	3.1 Información General (horarios, acceso...)	2	0,02
	3.2 Trámites funerarios	4	0,04
	3.3 Mantenimiento de instalaciones		-
<b><u>4 COMERCIO Y HOSTELERÍA</u></b>	4.1 Información General (festivos autorizados apertura...)	2	0,02
<b><u>5 CONSUMO</u></b>	5.1 Información General	12	0,13
	5.2 Centro de Recursos de Consumo (talleres...)	1	0,01
	5.3 OMIC- Oficina Municipal de Atención al Consumidor	215	2,40
<b><u>6 CONTRATACIÓN</u></b>	6.1 Información General (contratar con el ayto, Mesa de Contratación, Registro de Licitadores...)	15	0,17
	6.2 Perfil del Contratante		-
<b><u>7 COOPERACIÓN</u></b>	7.1 Información General	1	0,01
	7.3 Centro de Asociaciones y Voluntariado de Alicante		-
<b><u>8 COORDINACIÓN DE PROYECTOS</u></b>	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...)	1	0,01
<b><u>9 CULTURA</u></b>	9.1 Información General (horarios, espacios, agenda cultural...)	33	0,37
	9.2 Aula Abierta (actividades, talleres...)	2	0,02
<b><u>10 DEPORTES</u></b>	10.1 Información General (Deporte Escolar, horarios, instalaciones, inscripciones en actividades...)	58	0,65
	10.2 Reserva de instalaciones	2	0,02

<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>543</b>	<b>6,06</b>
	<b>11.2</b> IBI Urbano / Basuras	<b>1728</b>	<b>19,27</b>
	<b>11.3</b> IBI rústico	6	0,07
	<b>11.4</b> IVTM	116	1,29
	<b>11.5</b> IAE	13	0,14
	<b>11.6</b> Pago vados	12	0,13
	<b>11.7</b> Plusvalía	215	2,40
	<b>11.8</b> ICIO	11	0,12
<b><u>12 ECON-HAC. Intervención</u></b>	<b>12.1</b> Facturación	13	0,14
	<b>12.2</b> Alta a Terceros	8	0,09
	<b>12.3</b> Otros		-
<b><u>13 ECON-HAC. Tesorería</u></b>	<b>13.1</b> Cita Previa Tesorería	<b>888</b>	<b>9,90</b>
	<b>13.2</b> Certificado de No Deudas	10	0,11
	<b>13.3</b> Duplicado de recibos	34	0,38
	<b>13.4</b> Otros	19	0,21
<b><u>14 EDUCACIÓN</u></b>	<b>14.1</b> Información General (colegios públicos, horarios...)	28	0,31
	<b>14.2</b> Matriculación Escolar	11	0,12
	<b>14.3</b> Escuelas Infantiles	7	0,08
	<b>14.4</b> Programas y Actividades (absentismo, prevención...)		-
<b><u>15 EMPLEO- AGENCIA DESARROLLO LOCAL</u></b>	<b>15.1</b> Información General (programas de formación, empleo, actividades...)	11	0,12
	<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	8	0,09
	<b>16.2</b> Reposición placas denominación vías públicas	1	0,01
	<b>16.3</b> Censo Electoral - Elecciones	1	0,01
	<b>16.4</b> Información General Padrón Municipal (documentación, autorizaciones, informes- certificados, altas, modificaciones...)	<b>1624</b>	<b>18,11</b>
	<b>16.5</b> Cita Previa Estadística	<b>516</b>	<b>5,75</b>
<b><u>17 FIESTAS</u></b>	<b>17.1</b> Información General (programas, horarios, eventos...)	78	0,87
	<b>17.2</b> Solicitudes (reserva de espacios, actos en la vía pública...)	5	0,06
<b><u>18 IGUALDAD</u></b>	<b>18.1</b> Información General (Planes de Igualdad, actividades prevención, proyectos...)	1	0,01
	<b>18.2</b> Unidad de Atención Integral Víctimas de Violencia de Género (Equipo de atención e intervención)	1	0,01
<b><u>19 INFRAESTRUCTU</u></b>	<b>19.1</b> Alumbrado Público	45	0,50

<b><u>RAS Y MANTENIMIENTO</u></b>			
	19.2 Mantenimiento Dependencias y Colegios	55	0,61
	19.3 Mantenimiento Instalaciones Deportivas		-
	19.4 Señalización provisional (trapas levantadas, agujeros...)	3	0,03
	19.5 Mobiliario Urbano	20	0,22
	19.6 Zonas Verdes	81	0,90
	19.7 Vías y Obras	35	0,39
<b><u>20 INMIGRACIÓN</u></b>	20.1 Información General (horarios, actividades, eventos...)	5	0,06
	20.2 Oficina de Atención a las Personas Migradas	2	0,02
	20.3 Informes de Habitabilidad	2	0,02
<b><u>21 JUVENTUD</u></b>	21.1 Información General (horarios, actividades, programas...)	8	0,09
	21.2 Asesorías Juveniles (Infosex, A. Jurídica, A. Transtornos Alimentarios...)	1	0,01
<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...)	43	0,48
	22.2 Incidencias	113	1,26
<b><u>23 MEDIO AMBIENTE</u></b>	23.1 Información General (actividades, protección/educación medioambiental, eventos...)	23	0,26
<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...)	7	0,08
	25.2 Traspasos, cesiones... de puestos (mercados interiores y mercadillos)	1	0,01
<b><u>26 MOVILIDAD Y ACCESIBILIDAD</u></b>	26.1 Información General (Zona estacionamiento regulado, azul – naranja, app pago; tarjeta aparcamiento discapacitados, actividades, eventos...)	92	1,03
	26.2 Sala de Control de Tráfico (Semáforos)	4	0,04
	26.3 Transporte Público (bonos transporte, apps de pago bus...)	13	0,14
	26.4 Sanciones	270	3,01
	26.5 Vados	28	0,31
	26.6 Solicitud ocupación calzada (contenedores obra, mudanza, grúas elevadoras...)	54	0,60
<b><u>27 NUEVAS TECNOLOGÍAS, INNOVACIÓN E INFORMÁTICA</u></b>	27.1 Sede Electrónica	42	0,47
	27.2 Tarjeta Ciudadana Alicante - TCA	4	0,04
<b><u>28 OCUPACIÓN VÍA PÚBLICA</u></b>	28.1 Cita Previa Ocupación Vía Pública	8	0,09
	28.2 Solicitud autorización uso de espacios públicos (veladores, casetas, puestos ambulantes, banderolas farolas...)	66	0,74
	28.3 Otros	10	0,11
<b><u>29 PARTICIPACIÓN CIUDADANA</u></b>	29.1 Información General (Registro Asociaciones...)	7	0,08

	29.2 Espacio de Participación Ciudadana (propuestas servicios, recursos... de nueva creación para mejorar la ciudad).	3	0,03
	29.3 Juntas de Distrito	7	0,08
<b>30 PATRIMONIO</b>	30.1 Información General (titularidad municipal, cesiones de terrenos particulares al ayto...)	1	0,01
<b>31 PLAZA DE TOROS</b>	31.1 Información General	9	0,1
	31.2 Espectáculos	1	0,01
	31.3 Escuela Taurina		-
	31.4 Museo Taurino		-
<b>32 RECURSOS HUMANOS, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD</b>	32.1 Gestión personal municipal (formación, nóminas, permutas...)	11	0,12
	32.2 Oposiciones, bolsas de empleo, concursos, reclamaciones - Calidad	32	0,36
	32.3 Becas/ prácticas	1	0,01
	32.4 Convenios		-
<b>33 SANIDAD</b>	33.1 Información General	7	0,08
	33.2 Denuncias Sanitarias	11	0,12
	33.3 Protección Animal (padrón animales, permisos razas peligrosas, avisos...)	23	0,26
<b>34 SEGURIDAD</b>	34.1 Información General (actividades, eventos...)	7	0,08
	34.2 Policía Local (depósitos vehículos, objetos perdidos, informes policiales...)	52	0,58
	34.3 Bomberos	9	0,10
	34.4 Protección Civil- Agrupación Voluntarios	3	0,03
<b>35 TURISMO Y PLAYAS- PATRONATO</b>	35.1 Información General Turismo (actividades, eventos...)	22	0,25
	35.2 Información Playas (autorización pesca deportiva, playas caninas, socorristas, accesibilidad, pasarelas, lavapies...)	21	0,23
<b>36 URBANISMO</b>	36.1 Cita Previa Urbanismo	138	1,54
	36.2 Información proyectos en vía pública	1	0,01
	36.3 Información proyectos edificios públicos	1	0,01
<b>37 URB- Información Urbanística</b>	37.1 Infracciones y sanciones urbanísticas	7	0,08
	37.2 Autorizaciones ocupación vía pública en materia de urbanismo (no calzadas).	12	0,13
	37.3 Información General sobre licencias de obra, cédulas de habitabilidad, aperturas, actividades y revisión documental	310	3,46
	37.4 Información sobre tasas, vista de expedientes y reproducción de documentos.	35	0,39
<b>38 URB- Disciplina Urbanística**</b>	38.1 Denuncias por modificaciones o molestias en locales o edificios privados	12	0,13
<b>39 URB- Conservación de Inmuebles</b>	39.1 Inmuebles abandonados	4	0,04

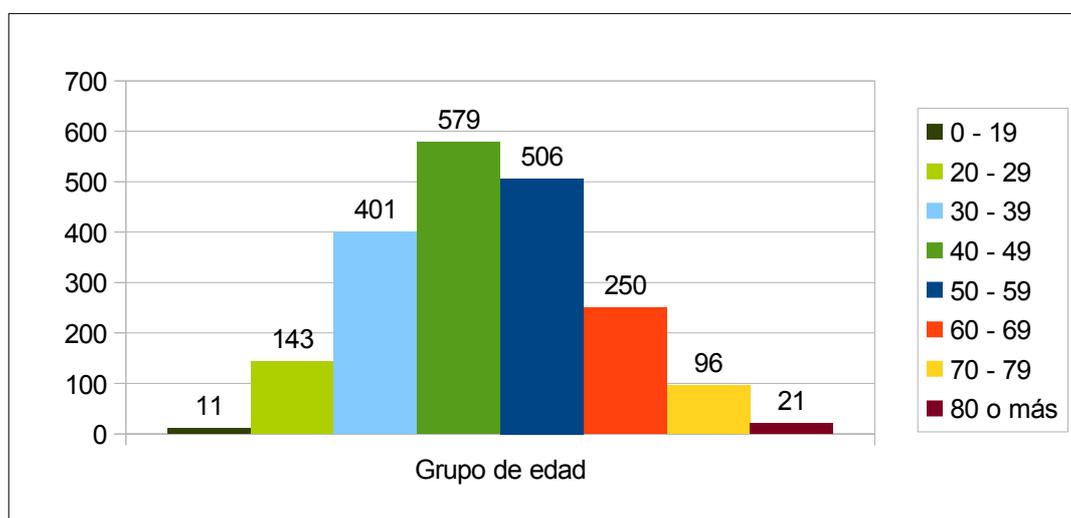
	<b>39.2</b> Desperfectos en viviendas y locales particulares	1	0,01
	<b>39.3</b> Solares particulares	3	0,03
<b>40 VIVIENDA-PATRONATO</b>	<b>40.1</b> Información General (alquileres, cesión espacios...)	9	0,10
	<b>40.2</b> Asesoramiento y mediación conflictos hipotecarios	3	0,03
	<b>40.3</b> Intermediación Social Inmobiliaria		-
<b>41 OTROS ORGANISMOS</b>	<b>41.1</b> Otros organismos (Diputación, Consellería, otros aytos, Subdelegación...)	274	3,06
<b>42 MANCOMUN.</b>	<b>42.1</b> Mancomunidad (desratizaciones, desinsectaciones...)	37	0,41
<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...)	5	0,06
<b>45 OTROS</b>	<b>45.1</b> Otros (TRAM, Vectalia, Iberdrola...)	174	1,94
<b>Otros trámites municipales</b>		186	2,07
<b>Convocatorias Públicas</b>	Subvenciones, convenios, concursos, premios...	7	0,08
<b>TOTAL</b>		<b>8967</b>	<b>100,00%</b>

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

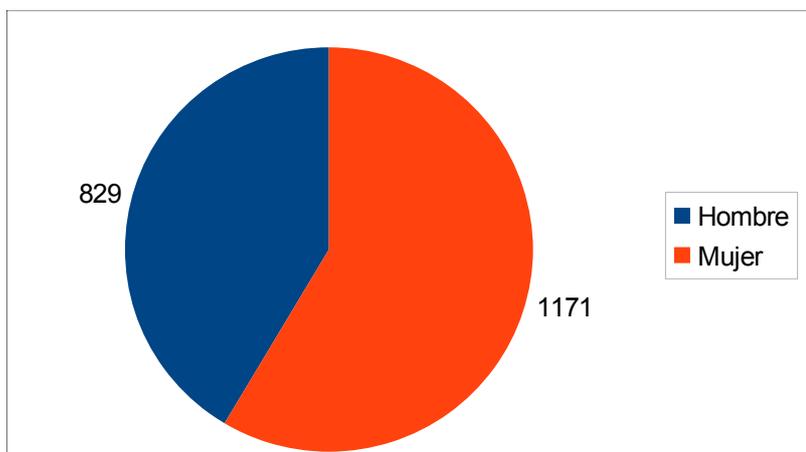
En junio de 2019 de los **8.967** registros, **2.007** usuarios/as han realizado la encuesta de satisfacción; representando un **22,38%** del total de consultas realizadas.

El 97,5% de las consultas han resultado satisfactorias en cuanto a la información solicitada. Un 72,1% de las personas que han contestado a la encuesta reside en Alicante.

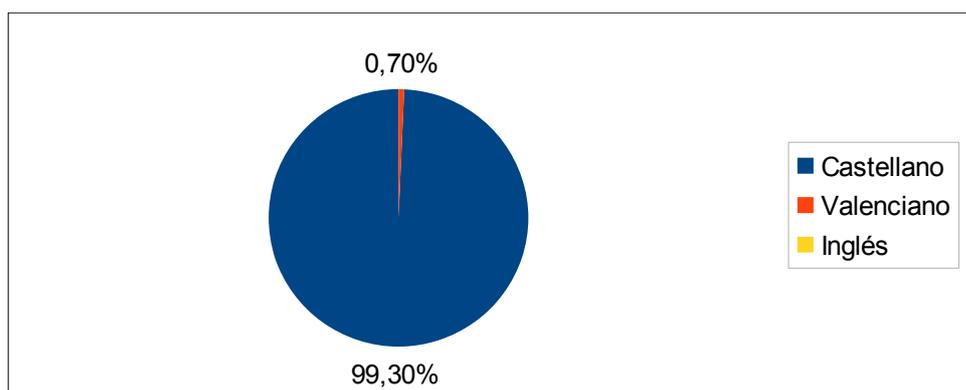
#### Nº encuestas por franja de edad



### Nº encuestas por sexo



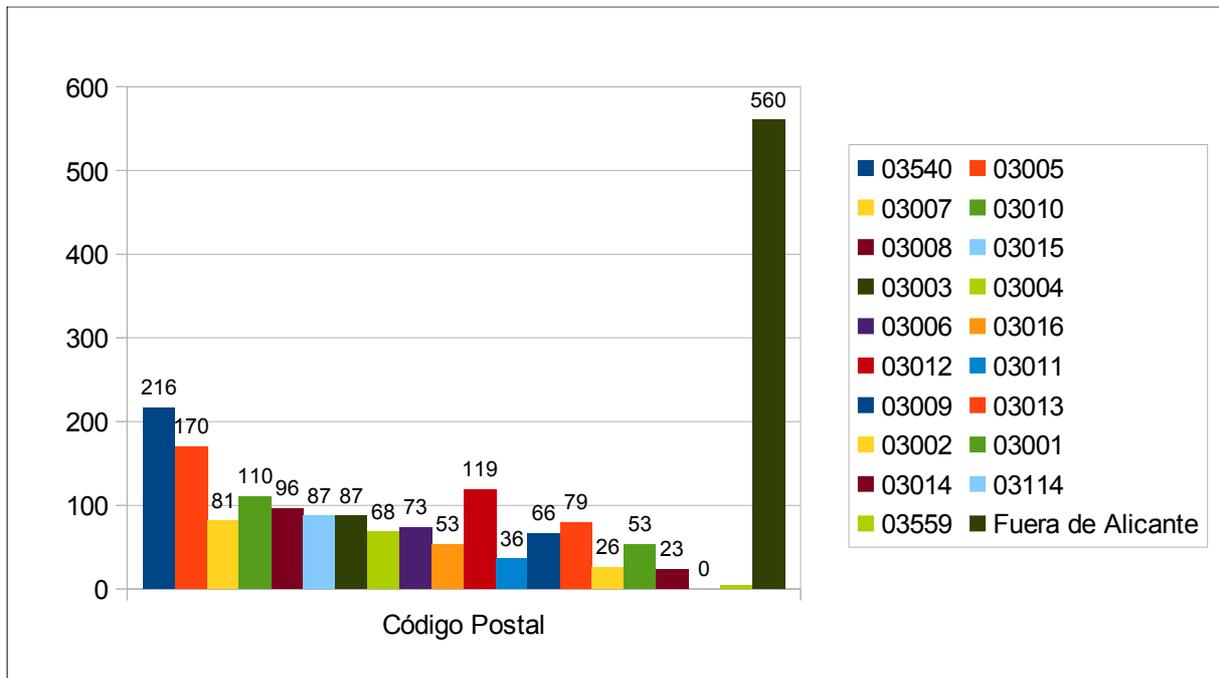
### % encuestas por lengua



### Nº encuestas por código postal

CÓDIGO POSTAL	Nº LLAMADAS POR CÓDIGO POSTAL	%
03540 – Playa San Juan (Avda. Niza- Miriam Blasco- Avda. Capiscol)	<b>216</b>	<b>10,76%</b>
03005 – Avda. Estación- San Blas- Polígono S. Blas	<b>170</b>	<b>8,47%</b>
03007- Benalúa- Crtra. Ocaña- Mercalicante	81	4,04%
03010- Campoamor- Avda. Alcoy- Maestro Alonso- Avda. Unicef	110	5,48%
03008- Polígono Babel- El Palmeral- Crtra. Saladar	96	4,78%
03015- Avda. Denia- Sportclub- Alonso Cano	87	4,33%
03003- Gadea- Avda. Estación- Muelle Poniente	87	4,33%
03004- Alfonso El Sabio- Jaime II- Castillo San Fernando	68	3,39%
03006- Alipark- C. Asis- Pla de la Vallonga	73	3,64%

03016- Albufereta- Avda. Denia- Pza. Mar 2	53	2,64%
03012- Pza. Toros- Maestro Alonso- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo	<b>119</b>	<b>5,93%</b>
03011- Virgen del Remedio – Ciudad Jardín	36	1,79%
03009- Tómbola – Rabasa- Divina Pastora	66	3,29%
03013- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo- Pza. Toros- Pza. Mar 2- Jesuítas	79	3,94%
03002- Postiguet- Jaime II- Teatro Principal- Rambla	26	1,30%
03001- Gadea- Alfonso El Sabio- Rambla- Meliá- Muelle Levante	53	2,64%
03014- Sidi Ifni- Nou Alacant- Cuatrocientas Viviendas	23	1,15%
03114 – Pol. Atalayas - Bacarot	-	-
03559 – Orgegia- Sta. Faz	4	0,20%
Fuera de Alicante	560	27,90%
<b>Total</b>	<b>2007</b>	<b>100,00%</b>



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

