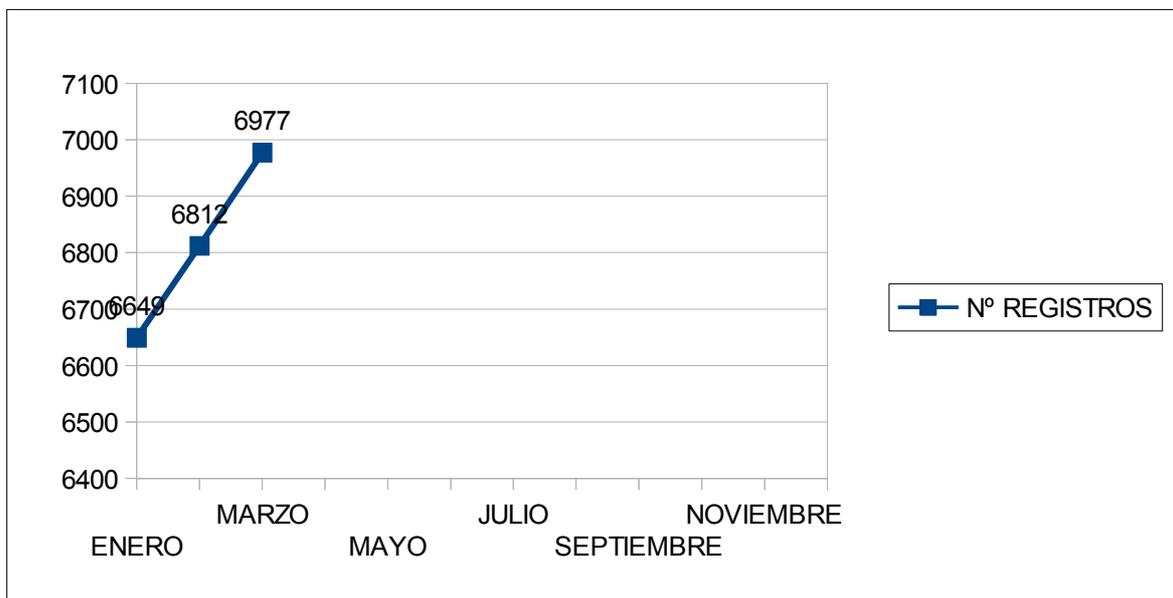


INFORME DETALLADO 010
MARZO 2019

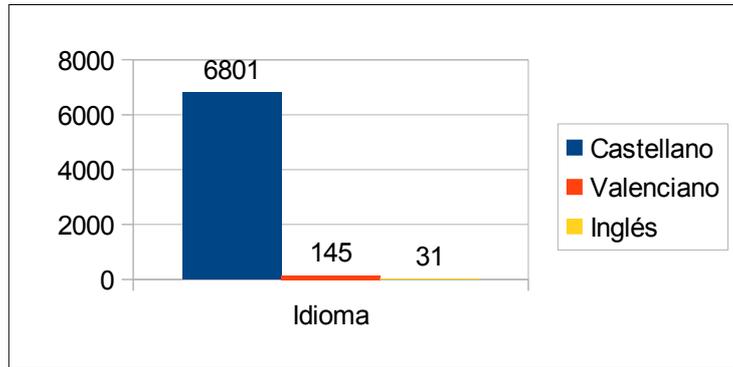
Nº TOTAL DE REGISTROS EN EL MES DE MARZO: 6.977. El total de registros (consultas) desde el inicio del servicio (19.12.16) hasta el 31 de marzo de 2019 es de **122.818**.

EVOLUCIÓN NÚMERO DE REGISTROS POR MESES 2019



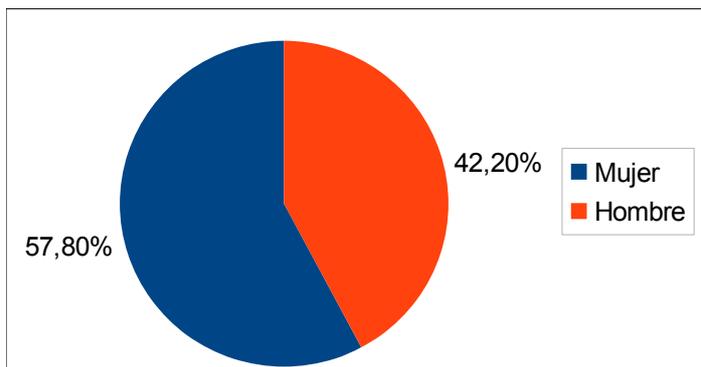
Idiomas

Idioma	Total consultas	%
Castellano	6.801	97,48%
Valenciano	145	2,08%
Inglés	31	0,44%
TOTAL	6.977	100%



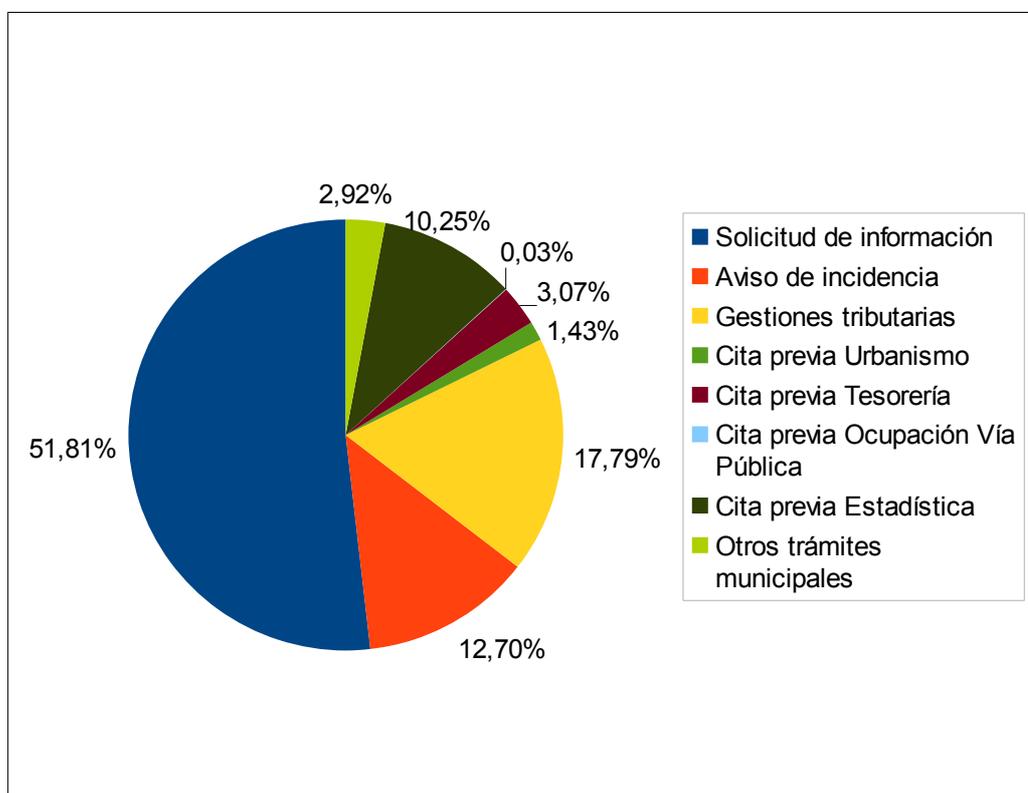
Sexo

Sexo	Total consultas	%
Mujer	4.033	57,80%
Hombre	2.944	42,20%
TOTAL	6.977	100 %



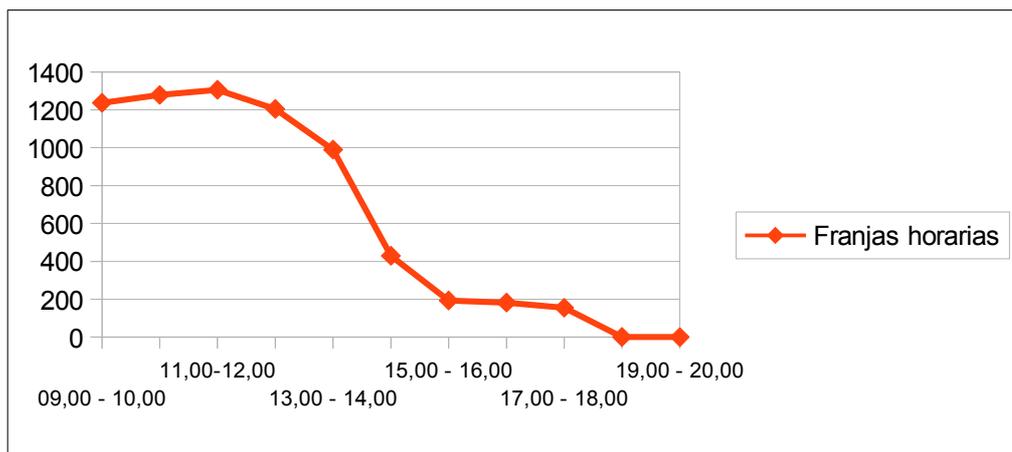
Tipología de consulta

Tipología	Total consultas	%
Solicitud de información	3.615	51,81%
Aviso de incidencia	886	12,70%
Gestiones tributarias	1.241	17,79%
Cita previa Urbanismo	100	1,43%
Cita previa Tesorería	214	3,07%
Cita previa Ocupación Vía Pública	2	0,03%
Cita previa Estadística	715	10,25%
Otros trámites municipales	204	2,92%
TOTAL	6.977	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	1237	1279	1306	1205	990	429	193	182	155	1	0	6977



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

Servicio O Departamento	Nº consultas	%
Alcaldía	141	2,02%
Acción Social	102	1,46%
Cementerio	4	0,06%
Comercio y Hostelería	5	0,07%
Consumo	48	0,69%
Contratación	25	0,36%
Cooperación		
Coordinación de Proyectos	1	0,01%
Cultura	42	0,60%
Deportes	23	0,33%
ECON-HAC. Att. Contribuyente	1241	17,79%
ECON-HAC. Intervención	26	0,37%
ECON-HAC. Tesorería	255	3,65%
Educación	35	0,50%
Empleo	14	0,20%
Estadística	2639	37,82%
Fiestas	19	0,27%
Igualdad	3	0,04%
Infraestructuras y Mantenimiento	239	3,43%
Inmigración	11	0,16%
Juventud	6	0,09%
Limpieza Pública	119	1,71%
Medio Ambiente	27	0,39%
Memoria Histórica	1	0,01%
Mercados	11	0,16%
Movilidad y Accesibilidad	338	4,84%
Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática	62	0,89%
Ocupación Vía Pública	84	1,20%
Participación Ciudadana	17	0,24%
Patrimonio	4	0,06%
Plaza de Toros	1	0,01%
Recursos Humanos, Organización y Calidad	57	0,82%
Sanidad	43	0,62%
Seguridad	61	0,87%
Turismo y Playas	19	0,27%
Urbanismo	103	1,48%
URB- Información Urbanística	477	6,84%
URB- Disciplina Urbanística	2	0,03%
URB- Conservación de Inmuebles	5	0,07%
Vivienda	4	0,06%
Otros organismos	291	4,17%
Mancomunidad	7	0,10%
Síndic de Greuges		
Aguas Municipalizadas	8	0,11%
Otros (TRAM, Vectalia...)	143	2,05%
Otros trámites municipales	204	2,92%
Convocatorias públicas	10	0,14%
TOTAL	6977	100,00%

SERVICIO O DEPARTAMENTO	CONSULTA RELACIONADA CON:	Nº Consultas	%
<u>1 ALCALDÍA</u>	1.1 Registro General (Horario, Ventanilla Única, compulsas documentos...)	77	1,10
	1.2 Asesoría Jurídica (reclamaciones al Ayuntamiento)	12	0,17
	1.3 Enlaces Civiles	18	0,26
	1.4 Protocolo	6	0,09
	1.5 Prensa e Imagen	20	0,29
	1.6 Normativa municipal vigente		
	1.7 Otros	8	0,11
<u>2 ACCIÓN SOCIAL</u>	2.1 Información General (ayudas emergencia, asistencia domiciliaria, dependencia...)	60	0,86
	2.2 Centros Sociales (Equipo de atención e intervención: trabajadores sociales, psicólogos, educadores...)	40	0,57
	2.3 Centros Comunitarios (Actividades, solicitud de espacios...)		
	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)	1	0,01
	2.7 Punto de Información municipal sobre discapacidad	1	0,01
<u>3 CEMENTERIO</u>	3.1 Información General (horarios, acceso...)	4	0,06
	3.2 Trámites funerarios		
	3.3 Mantenimiento de instalaciones		
<u>4 COMERCIO Y HOSTELERÍA</u>	4.1 Información General (festivos autorizados apertura...)	5	0,07
<u>5 CONSUMO</u>	5.1 Información General	2	0,03
	5.2 Centro de Recursos de Consumo (talleres...)		
	5.3 OMIC- Oficina Municipal de Atención al Consumidor	46	0,66
<u>6 CONTRATACIÓN</u>	6.1 Información General (contratar con el ayto, Mesa de Contratación, Registro de Licitadores...)	24	0,34
	6.2 Perfil del Contratante	1	0,01
<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)	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...)	40	0,57
	9.2 Aula Abierta (actividades, talleres...)	2	0,03
<u>10 DEPORTES</u>	10.1 Información General (Deporte Escolar, horarios, instalaciones, inscripciones en actividades...)	22	0,32
	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...)	264	3,78
	11.2 IBI Urbano / Basuras	395	5,66
	11.3 IBI rústico	5	0,07
	11.4 IVTM	252	3,61
	11.5 IAE	7	0,10
	11.6 Pago vados	26	0,37
	11.7 Plusvalía	285	4,08
	11.8 ICIO	7	0,10
<u>12 ECON-HAC. Intervención</u>	12.1 Facturación	14	0,20
	12.2 Alta a Terceros	10	0,14
	12.3 Otros	2	0,03
<u>13 ECON-HAC. Tesorería</u>	13.1 Cita Previa Tesorería	214	3,07
	13.2 Certificado de No Deudas	15	0,21
	13.3 Duplicado de recibos	18	0,26
	13.4 Otros	8	0,11
<u>14 EDUCACIÓN</u>	14.1 Información General (colegios públicos, horarios...)	14	0,20
	14.2 Matriculación Escolar	12	0,17
	14.3 Escuelas Infantiles	6	0,09
	14.4 Programas y Actividades (absentismo, prevención...)	3	0,04
<u>15 EMPLEO- AGENCIA DESARROLLO LOCAL</u>	15.1 Información General (programas de formación, empleo, actividades...)	11	0,16
	15.2 Apoyo a empresarios y emprendedores (Viveros de Empresas – Centro de Emprendedores)	3	0,04
	15.3 Solicitud espacios polivalentes		
<u>16 ESTADÍSTICA</u>	16.1 Callejero Urbano	5	0,07
	16.2 Reposición placas denominación vías públicas	2	0,03
	16.3 Censo Electoral - Elecciones	39	0,56
	16.4 Información General Padrón Municipal (documentación, autorizaciones, informes- certificados, altas, modificaciones...)	1878	26,92
	16.5 Cita Previa Estadística	715	10,25
<u>17 FIESTAS</u>	17.1 Información General (programas, horarios, eventos...)	18	0,26
	17.2 Solicitudes (reserva de espacios, actos en la vía pública...)	1	0,01
<u>18 IGUALDAD</u>	18.1 Información General (Planes de Igualdad, actividades prevención, proyectos...)	3	0,04
	18.2 Unidad de Atención Integral Víctimas de Violencia de Género (Equipo de atención e intervención)		
<u>19 INFRAESTRUCTU</u>	19.1 Alumbrado Público	38	0,54

<u>RAS Y MANTENIMIENTO</u>			
	19.2 Mantenimiento Dependencias y Colegios	56	0,80
	19.3 Mantenimiento Instalaciones Deportivas		
	19.4 Señalización provisional (trapas levantadas, agujeros...)	7	0,10
	19.5 Mobiliario Urbano	7	0,10
	19.6 Zonas Verdes	84	1,20
	19.7 Vías y Obras	47	0,67
<u>20 INMIGRACIÓN</u>	20.1 Información General (horarios, actividades, eventos...)	9	0,13
	20.2 Oficina de Atención a las Personas Migradas	2	0,03
	20.3 Informes de Habitabilidad		
<u>21 JUVENTUD</u>	21.1 Información General (horarios, actividades, programas...)	6	0,09
	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...)	37	0,53
	22.2 Incidencias	82	1,18
<u>23 MEDIO AMBIENTE</u>	23.1 Información General (actividades, protección/educación medioambiental, eventos...)	27	0,39
<u>24 MEMORIA HISTÓRICA</u>	24.1 Información General (refugios antiaéreos, Centro Interpretación Guerra Civil...)	1	0,01
<u>25 MERCADOS</u>	25.1 Información General (horarios, instalaciones...)	8	0,11
	25.2 Traspasos, cesiones... de puestos (mercados interiores y mercadillos)	3	0,04
<u>26 MOVILIDAD Y ACCESIBILIDAD</u>	26.1 Información General (Zona estacionamiento regulado, azul – naranja, app pago; tarjeta aparcamiento discapacitados, actividades, eventos...)	71	1,02
	26.2 Sala de Control de Tráfico (Semáforos)	5	0,07
	26.3 Transporte Público (bonos transporte, apps de pago bus...)	18	0,26
	26.4 Sanciones	174	2,49
	26.5 Vados	32	0,46
	26.6 Solicitud ocupación calzada (contenedores obra, mudanza, grúas elevadoras...)	38	0,54
<u>27 NUEVAS TECNOLOGÍAS, INNOVACIÓN E INFORMÁTICA</u>	27.1 Sede Electrónica	58	0,83
	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...)	71	1,02
	28.3 Otros	11	0,16
<u>29 PARTICIPACIÓN CIUDADANA</u>	29.1 Información General (Registro Asociaciones...)	5	0,07

	29.2 Espacio de Participación Ciudadana (propuestas servicios, recursos... de nueva creación para mejorar la ciudad).	2	0,03
	29.3 Juntas de Distrito	10	0,14
30 PATRIMONIO	30.1 Información General (titularidad municipal, cesiones de terrenos particulares al ayto...)	4	0,06
31 PLAZA DE TOROS	31.1 Información General		
	31.2 Espectáculos		
	31.3 Escuela Taurina	1	0,01
	31.4 Museo Taurino		
32 RECURSOS HUMANOS, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD	32.1 Gestión personal municipal (formación, nóminas, permutas...)	6	0,09
	32.2 Oposiciones, bolsas de empleo, concursos, reclamaciones - Calidad	49	0,70
	32.3 Becas/ prácticas	2	0,03
	32.4 Convenios		
33 SANIDAD	33.1 Información General	6	0,09
	33.2 Denuncias Sanitarias	8	0,11
	33.3 Protección Animal (padrón animales, permisos razas peligrosas, avisos...)	29	0,42
34 SEGURIDAD	34.1 Información General (actividades, eventos...)	7	0,10
	34.2 Policía Local (depósitos vehículos, objetos perdidos, informes policiales...)	50	0,72
	34.3 Bomberos	3	0,04
	34.4 Protección Civil- Agrupación Voluntarios	1	0,01
35 TURISMO Y PLAYAS- PATRONATO	35.1 Información General Turismo (actividades, eventos...)	15	0,21
	35.2 Información Playas (autorización pesca deportiva, playas caninas, socorristas, accesibilidad, pasarelas, lavapies...)	4	0,06
36 URBANISMO	36.1 Cita Previa Urbanismo	100	1,43
	36.2 Información proyectos en vía pública	2	0,03
	36.3 Información proyectos edificios públicos	1	0,01
37 URB- Información Urbanística	37.1 Infracciones y sanciones urbanísticas	6	0,09
	37.2 Autorizaciones ocupación vía pública en materia de urbanismo (no calzadas).	5	0,07
	37.3 Información General sobre licencias de obra, cédulas de habitabilidad, aperturas, actividades y revisión documental	424	6,08
	37.4 Información sobre tasas, vista de expedientes y reproducción de documentos.	42	0,60
38 URB- Disciplina Urbanística**	38.1 Denuncias por modificaciones o molestias en locales o edificios privados	2	0,03
39 URB- Conservación de Inmuebles	39.1 Inmuebles abandonados	1	0,01

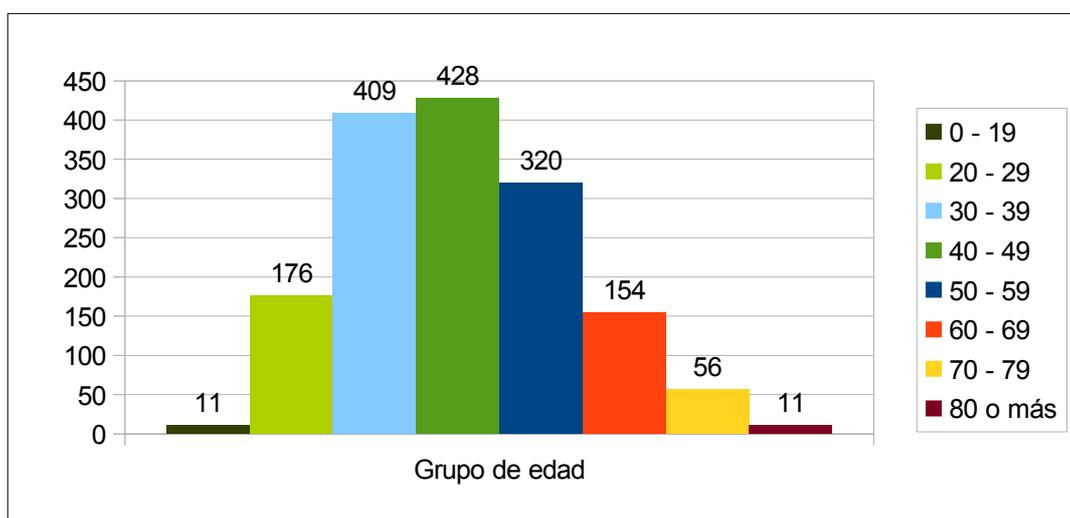
	39.2 Desperfectos en viviendas y locales particulares	4	0,06
	39.3 Solares particulares		
40 VIVIENDA-PATRONATO	40.1 Información General (alquileres, cesión espacios...)	4	0,06
	40.2 Asesoramiento y mediación conflictos hipotecarios		
	40.3 Intermediación Social Inmobiliaria		
41 OTROS ORGANISMOS	41.1 Otros organismos (Diputación, Consellería, otros aytos, Subdelegación...)	291	4,17
42 MANCOMUN.	42.1 Mancomunidad (desratizaciones, desinsectaciones...)	7	0,10
43 SÍNDIC DE GREUGES	43.1 Síndic de Greuges		
44 AGUAS MUN.	44.1 Aguas Municipalizadas (agua potable, alcantarillado...)	8	0,11
45 OTROS	45.1 Otros (TRAM, Vectalia, Iberdrola...)	143	2,05
Otros trámites municipales		204	2,92
Convocatorias Públicas	Subvenciones, convenios, concursos, premios...	10	0,14
TOTAL		6977	100,00%

DATOS ENCUESTAS MARZO 2019 – PERFIL USUARIOS/AS

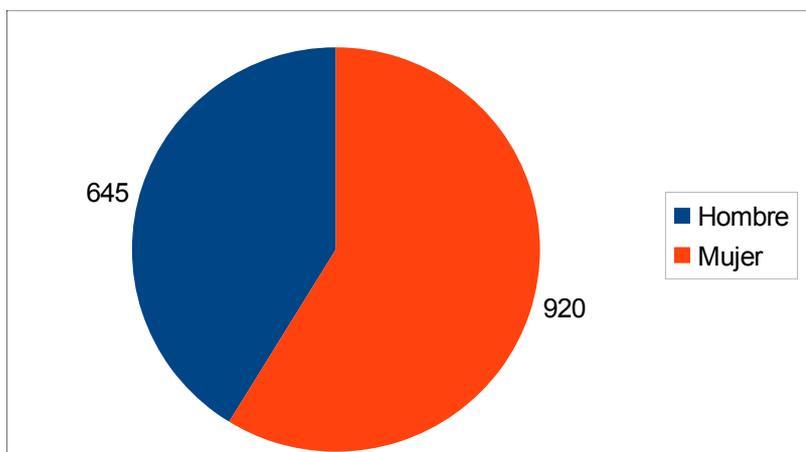
En marzo de 2019 de los **6.977** registros, **1.565** usuarios/as han realizado la encuesta de satisfacción; representando un **22,43%** del total de consultas realizadas.

El 97,1% de las consultas han resultado satisfactorias en cuanto a la información solicitada. Un **68,18%** de las personas que han contestado a la encuesta reside en Alicante.

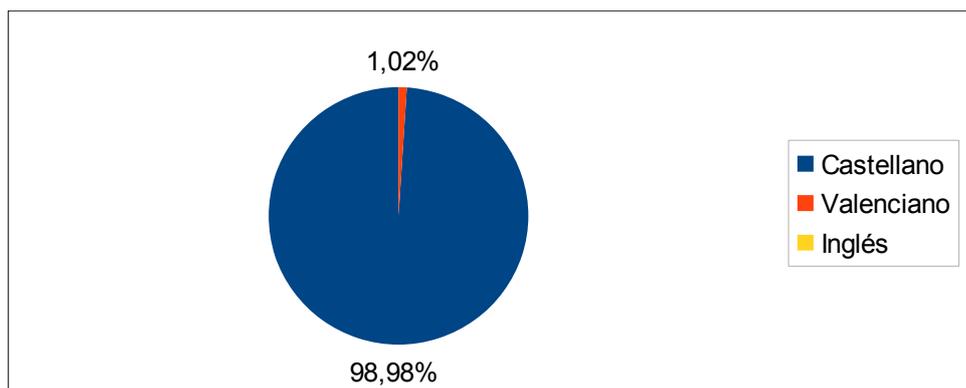
Nº encuestas por franja de edad



Nº encuestas por sexo



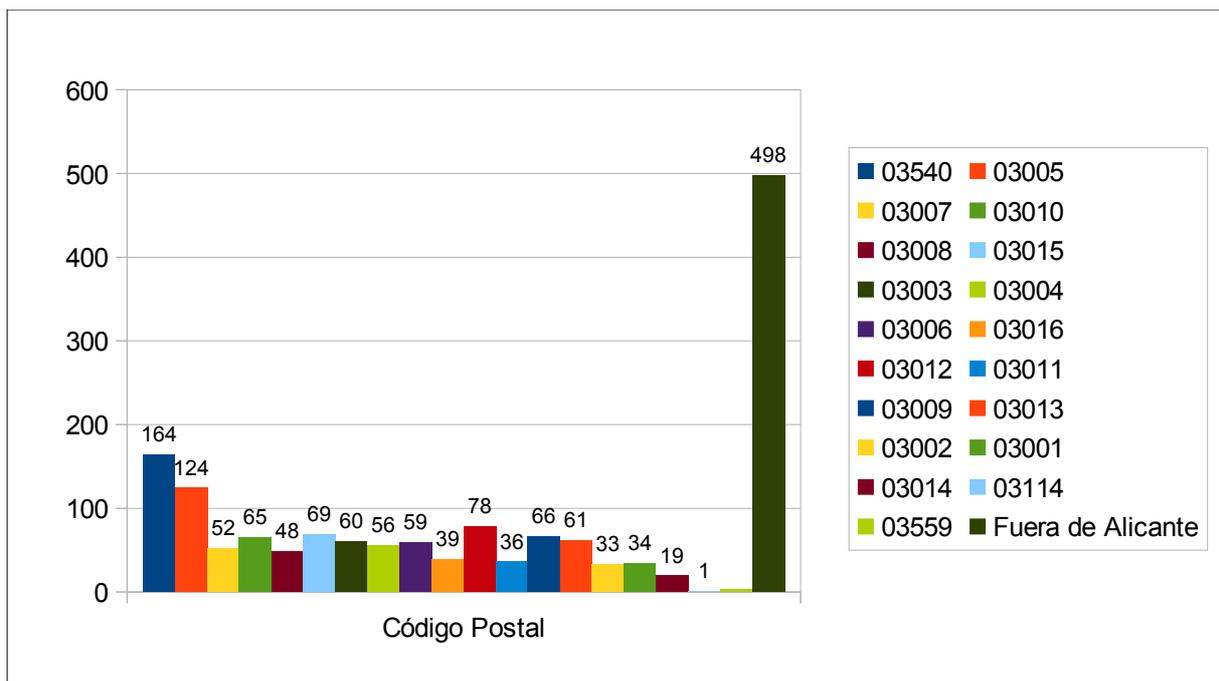
% encuestas por lengua



Nº encuestas por código postal

CÓDIGO POSTAL	Nº LLAMADAS POR CÓDIGO POSTAL	%
03540 – Playa San Juan (Avda. Niza- Miriam Blasco- Avda. Capiscol)	164	10,48%
03005 – Avda. Estación- San Blas- Polígono S. Blas	124	7,92%
03007- Benalúa- Crtra. Ocaña- Mercalicante	52	3,32%
03010- Campoamor- Avda. Alcoy- Maestro Alonso- Avda. Unicef	65	4,15%
03008- Polígono Babel- El Palmeral- Crtra. Saladar	48	3,07%
03015- Avda. Denia- Sportclub- Alonso Cano	69	4,41%
03003- Gadea- Avda. Estación- Muelle Poniente	60	3,83%
03004- Alfonso El Sabio- Jaime II- Castillo San Fernando	56	3,58%
03006- Alipark- C. Asis- Pla de la Vallonga	59	3,77%

03016- Albufereta- Avda. Denia- Pza. Mar 2	39	2,49%
03012- Pza. Toros- Maestro Alonso- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo	78	4,98%
03011- Virgen del Remedio – Ciudad Jardín	36	2,30%
03009- Tómbola – Rabasa- Divina Pastora	66	4,22%
03013- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo- Pza. Toros- Pza. Mar 2- Jesuítas	61	3,90%
03002- Postiguet- Jaime II- Teatro Principal- Rambla	33	2,11%
03001- Gadea- Alfonso El Sabio- Rambla- Meliá- Muelle Levante	34	2,17%
03014- Sidi Ifni- Nou Alacant- Cuatrocientas Viviendas	19	1,21%
03114 – Pol. Atalayas - Bacarot	1	0,06%
03559 – Orgegia- Sta. Faz	3	0,19%
Fuera de Alicante	498	31,82%
Total	1565	100,00%



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

