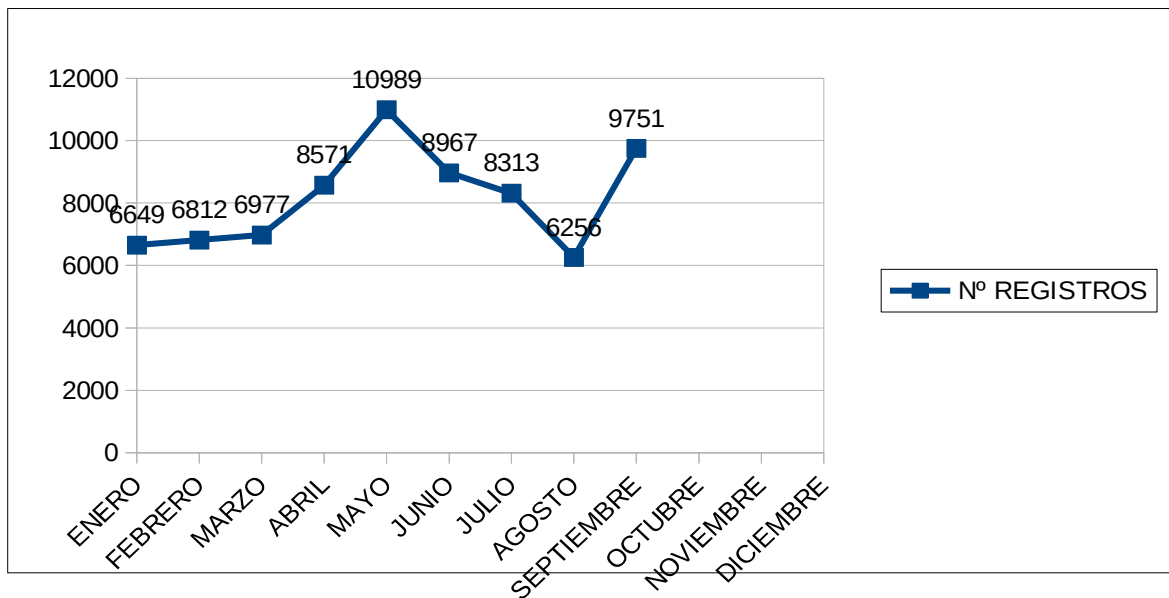


**INFORME DETALLADO 010**  
**SEPTIEMBRE 2019**

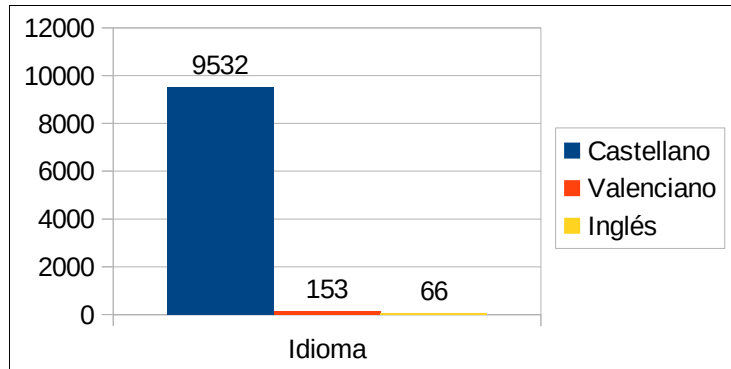
**Nº TOTAL DE REGISTROS EN EL MES DE SEPTIEMBRE: 9.751.** El total de registros (consultas) desde el inicio del servicio (19.12.16) hasta el 30 de septiembre de 2019 es de **175.665**.

**EVOLUCIÓN NÚMERO DE REGISTROS POR MESES 2019**



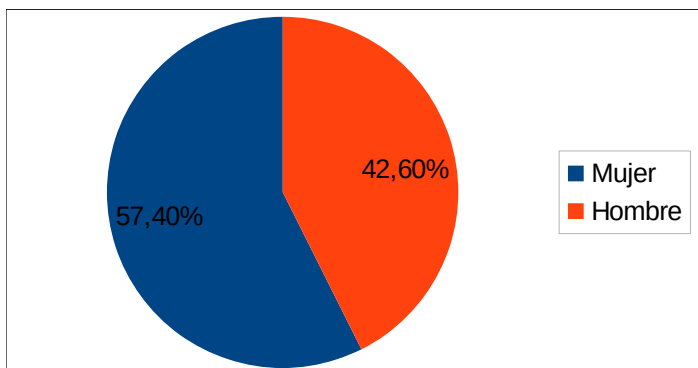
**Idiomas**

<b>Idioma</b>	<b>Total consultas</b>	<b>%</b>
Castellano	9.532	97,45%
Valenciano	153	1,57%
Inglés	66	0,68%
<b>TOTAL</b>	<b>9751</b>	<b>100%</b>



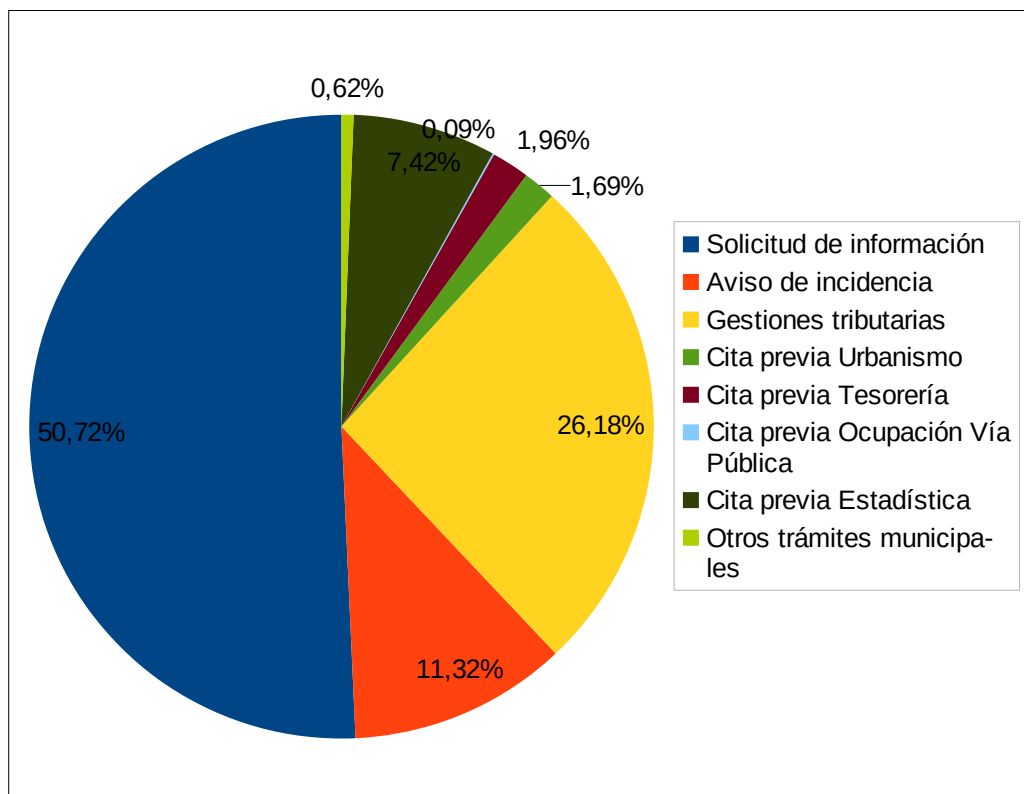
### Sexo

Sexo	Total consultas	%
Mujer	5.597	57,40%
Hombre	4.154	42,60%
<b>TOTAL</b>	<b>9751</b>	<b>100 %</b>



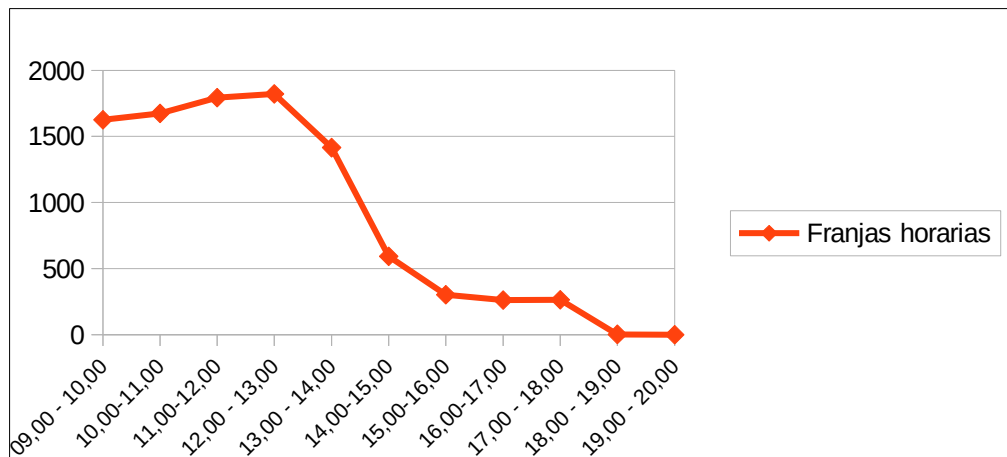
## Tipología de consulta

<b>Tipología</b>	<b>Total consultas</b>	<b>%</b>
Solicitud de información	<b>4.945</b>	<b>50,71%</b>
Aviso de incidencia	<b>1.104</b>	<b>11,32%</b>
Gestiones tributarias	<b>2.553</b>	<b>26,18%</b>
Cita previa Urbanismo	165	1,69%
Cita previa Tesorería	191	1,96%
Cita previa Ocupación Vía Pública	9	0,09%
Cita previa Estadística	724	7,42%
Otros trámites municipales	60	0,62%
<b>TOTAL</b>	<b>9751</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	1626	1674	1793	1821	1415	592	302	262	264	2	0	9751



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	159	1,63%
Acción Social	101	1,03%
Cementerio	10	0,10%
Comercio y Hostelería	4	0,04%
Consumo	297	3,05%
Contratación	26	0,27%
Cooperación	2	0,02
Coordinación de Proyectos	3	0,03%
Cultura	71	0,73%
Deportes	79	0,81%
ECON-HAC. Att. Contribuyente	<b>2540</b>	<b>26,05%</b>
ECON-HAC. Intervención	21	0,22%
ECON-HAC. Tesorería	228	2,34%
Educación	80	0,82%
Empleo	16	0,16%
Estadística	<b>2956</b>	<b>30,31%</b>
Fiestas	17	0,17%
Igualdad	5	0,05%
Infraestructuras y Mantenimiento	359	3,68%
Inmigración	14	0,14%
Juventud	23	0,24%
Limpieza Pública	202	2,07%
Medio Ambiente	23	0,24%
Memoria Histórica	2	0,02
Mercados	20	0,21%
Movilidad y Accesibilidad	435	4,46%
Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática	63	0,65%
Ocupación Vía Pública	54	0,55%
Participación Ciudadana	13	0,13%
Patrimonio	5	0,05%
Plaza de Toros	5	0,05%
Recursos Humanos, Organización y Calidad	61	0,63%
Sanidad	43	0,44%
Seguridad	177	1,82%
Turismo y Playas	28	0,29%
Urbanismo	167	1,71%
URB- Información Urbanística	<b>485</b>	<b>4,97%</b>
URB- Disciplina Urbanística	13	0,13%
URB- Conservación de Inmuebles	6	0,06%
Vivienda	13	0,13%
Otros organismos	392	4,02%
Mancomunidad	123	1,26%
Síndic de Greuges	-	-
Aguas Municipalizadas	22	0,23%
Otros (TRAM, Vectalia...)	191	1,96%
Otros trámites municipales	197	2,02%
<b>TOTAL</b>	<b>9751</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...)	74	0,76
	<b>1.2</b> Asesoría Jurídica (reclamaciones al Ayuntamiento)	13	0,13
	<b>1.3</b> Enlaces Civiles	22	0,23
	<b>1.4</b> Protocolo	10	0,10
	<b>1.5</b> Prensa e Imagen	15	0,15
	<b>1.6</b> Normativa municipal vigente		-
	<b>1.7</b> Otros	25	0,26
<b><u>2 ACCIÓN SOCIAL</u></b>	<b>2.1</b> Información General (ayudas emergencia, asistencia domiciliaria, dependencia...)	45	0,46
	<b>2.2</b> Centros Sociales (Equipo de atención e intervención: trabajadores sociales, psicólogos, educadores...)	52	0,53
	<b>2.3</b> Centros Comunitarios (Actividades, solicitud de espacios...)	1	0,01
	<b>2.4</b> Centros Municipales de Mayores (talleres, actividades...)	3	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)		-
	<b>2.7</b> Punto de Información municipal sobre discapacidad		-
<b><u>3 CEMENTERIO</u></b>	<b>3.1</b> Información General (horarios, acceso...)	7	0,07
	<b>3.2</b> Trámites funerarios	3	0,03
	<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	0,04
<b><u>5 CONSUMO</u></b>	<b>5.1</b> Información General	7	0,07
	<b>5.2</b> Centro de Recursos de Consumo (talleres...)	3	0,03
	<b>5.3</b> OMIC- Oficina Municipal de Atención al Consumidor	287	2,94
<b><u>6 CONTRATACIÓN</u></b>	<b>6.1</b> Información General (contratar con el ayto, Mesa de Contratación, Registro de Licitadores...)	25	0,26
	<b>6.2</b> Perfil del Contratante	1	0,01
<b><u>7 COOPERACIÓN</u></b>	<b>7.1</b> Información General	2	0,02
	<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)	3	0,03
	<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...)	53	0,54
	<b>9.2</b> Aula Abierta (actividades, talleres...)	18	0,18
<b><u>10 DEPORTES</u></b>	<b>10.1</b> Información General (Deporte Escolar, horarios, instalaciones, inscripciones en actividades...)	77	0,79
	<b>10.2</b> 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>406</b>	<b>4,16</b>
	<b>11.2</b> IBI Urbano / Basuras	<b>306</b>	<b>3,14</b>
	<b>11.3</b> IBI rústico	8	0,08
	<b>11.4</b> IVTM	1492	15,30
	<b>11.5</b> IAE	76	0,78
	<b>11.6</b> Pago vados	3	0,03
	<b>11.7</b> Plusvalía	<b>237</b>	<b>2,43</b>
	<b>11.8</b> ICIO	12	0,12
<b><u>12 ECON-HAC. Intervención</u></b>	<b>12.1</b> Facturación	11	0,11
	<b>12.2</b> Alta a Terceros	7	0,07
	<b>12.3</b> Otros	3	0,03
<b><u>13 ECON-HAC. Tesorería</u></b>	<b>13.1</b> Cita Previa Tesorería	<b>191</b>	<b>1,96</b>
	<b>13.2</b> Certificado de No Deudas	10	0,10
	<b>13.3</b> Duplicado de recibos	11	0,11
	<b>13.4</b> Otros	16	0,16
<b><u>14 EDUCACIÓN</u></b>	<b>14.1</b> Información General (colegios públicos, horarios...)	44	0,45
	<b>14.2</b> Matriculación Escolar	30	0,31
	<b>14.3</b> Escuelas Infantiles	5	0,05
	<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...)	13	0,13
	<b>15.2</b> Apoyo a empresarios y emprendedores (Viveros de Empresas – Centro de Emprendedores)	3	0,03
	<b>15.3</b> Solicitud espacios polivalentes		-
<b><u>16 ESTADÍSTICA</u></b>	<b>16.1</b> Callejero Urbano	7	0,07
	<b>16.2</b> Reposición placas denominación vías públicas	1	0,01
	<b>16.3</b> Censo Electoral - Elecciones	7	0,07
	<b>16.4</b> Información General Padrón Municipal (documentación, autorizaciones, informes- certificados, altas, modificaciones...)	<b>2217</b>	<b>22,74</b>
	<b>16.5</b> Cita Previa Estadística	<b>724</b>	<b>7,42</b>
<b><u>17 FIESTAS</u></b>	<b>17.1</b> Información General (programas, horarios, eventos...)	15	0,15
	<b>17.2</b> Solicitudes (reserva de espacios, actos en la vía pública...)	2	0,02
<b><u>18 IGUALDAD</u></b>	<b>18.1</b> Información General (Planes de Igualdad, actividades prevención, proyectos...)	4	0,04
	<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	87	0,89

<b><u>RAS Y MANTENIMIENTO</u></b>			
	19.2 Mantenimiento Dependencias y Colegios	53	0,54
	19.3 Mantenimiento Instalaciones Deportivas		-
	19.4 Señalización provisional (trapas levantadas, agujeros...)	12	0,12
	19.5 Mobiliario Urbano	16	0,16
	19.6 Zonas Verdes	115	1,18
	19.7 Vías y Obras	76	0,78
<b><u>20 INMIGRACIÓN</u></b>	20.1 Información General (horarios, actividades, eventos...)	12	0,12
	20.2 Oficina de Atención a las Personas Migradas	2	0,02
	20.3 Informes de Habitabilidad		-
<b><u>21 JUVENTUD</u></b>	21.1 Información General (horarios, actividades, programas...)	23	0,24
	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...)	58	0,59
	22.2 Incidencias	144	1,48
<b><u>23 MEDIO AMBIENTE</u></b>	23.1 Información General (actividades, protección/educación medioambiental, eventos...)	23	0,24
<b><u>24 MEMORIA HISTÓRICA</u></b>	24.1 Información General (refugios antiaéreos, Centro Interpretación Guerra Civil...)	2	0,02
<b><u>25 MERCADOS</u></b>	25.1 Información General (horarios, instalaciones...)	15	0,15
	25.2 Traspasos, cesiones... de puestos (mercados interiores y mercadillos)	5	0,05
<b><u>26 MOVILIDAD Y ACCESIBILIDAD</u></b>	26.1 Información General (Zona estacionamiento regulado, azul – naranja, app pago; tarjeta aparcamiento discapacitados, actividades, eventos...)	85	0,87
	26.2 Sala de Control de Tráfico (Semáforos)	3	0,03
	26.3 Transporte Público (bonos transporte, apps de pago bus...)	20	0,21
	26.4 Sanciones	268	2,75
	26.5 Vados	25	0,26
	26.6 Solicitud ocupación calzada (contenedores obra, mudanza, grúas elevadoras...)	34	0,35
<b><u>27 NUEVAS TECNOLOGÍAS, INNOVACIÓN E INFORMÁTICA</u></b>	27.1 Sede Electrónica	50	0,51
	27.2 Tarjeta Ciudadana Alicante - TCA	13	0,13
<b><u>28 OCUPACIÓN VÍA PÚBLICA</u></b>	28.1 Cita Previa Ocupación Vía Pública	9	0,09
	28.2 Solicitud autorización uso de espacios públicos (veladores, casetas, puestos ambulantes, banderolas farolas...)	38	0,39
	28.3 Otros	7	0,07
<b><u>29 PARTICIPACIÓN CIUDADANA</u></b>	29.1 Información General (Registro Asociaciones...)	4	0,04



	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	0,08
<b>30 PATRIMONIO</b>	30.1 Información General (titularidad municipal, cesiones de terrenos particulares al ayto...)	5	0,05
<b>31 PLAZA DE TOROS</b>	31.1 Información General	1	0,01
	31.2 Espectáculos	4	0,04
	31.3 Escuela Taurina		-
	31.4 Museo Taurino		-
<b>32 RECURSOS HUMANOS, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD</b>	32.1 Gestión personal municipal (formación, nóminas, permutas...)	18	0,18
	32.2 Oposiciones, bolsas de empleo, concursos, reclamaciones - Calidad	41	0,42
	32.3 Becas/ prácticas	2	0,02
	32.4 Convenios		-
<b>33 SANIDAD</b>	33.1 Información General	10	0,10
	33.2 Denuncias Sanitarias	9	0,09
	33.3 Protección Animal (padrón animales, permisos razas peligrosas, avisos...)	24	0,25
<b>34 SEGURIDAD</b>	34.1 Información General (actividades, eventos...)	84	0,86
	34.2 Policía Local (depósitos vehículos, objetos perdidos, informes policiales...)	83	0,85
	34.3 Bomberos	5	0,05
	34.4 Protección Civil- Agrupación Voluntarios	5	0,05
<b>35 TURISMO Y PLAYAS- PATRONATO</b>	35.1 Información General Turismo (actividades, eventos...)	17	0,17
	35.2 Información Playas (autorización pesca deportiva, playas caninas, socorristas, accesibilidad, pasarelas, lavapies...)	11	0,11
<b>36 URBANISMO</b>	36.1 Cita Previa Urbanismo	165	1,69
	36.2 Información proyectos en vía pública	2	0,02
	36.3 Información proyectos edificios públicos		-
<b>37 URB- Información Urbanística</b>	37.1 Infracciones y sanciones urbanísticas	6	0,06
	37.2 Autorizaciones ocupación vía pública en materia de urbanismo (no calzadas).	3	0,03
	37.3 Información General sobre licencias de obra, cédulas de habitabilidad, aperturas, actividades y revisión documental	<b>350</b>	<b>3,59</b>
	37.4 Información sobre tasas, vista de expedientes y reproducción de documentos.	126	1,29
<b>38 URB- Disciplina Urbanística**</b>	38.1 Denuncias por modificaciones o molestias en locales o edificios privados	13	0,13
<b>39 URB- Conservación de Inmuebles</b>	39.1 Inmuebles abandonados	2	0,02

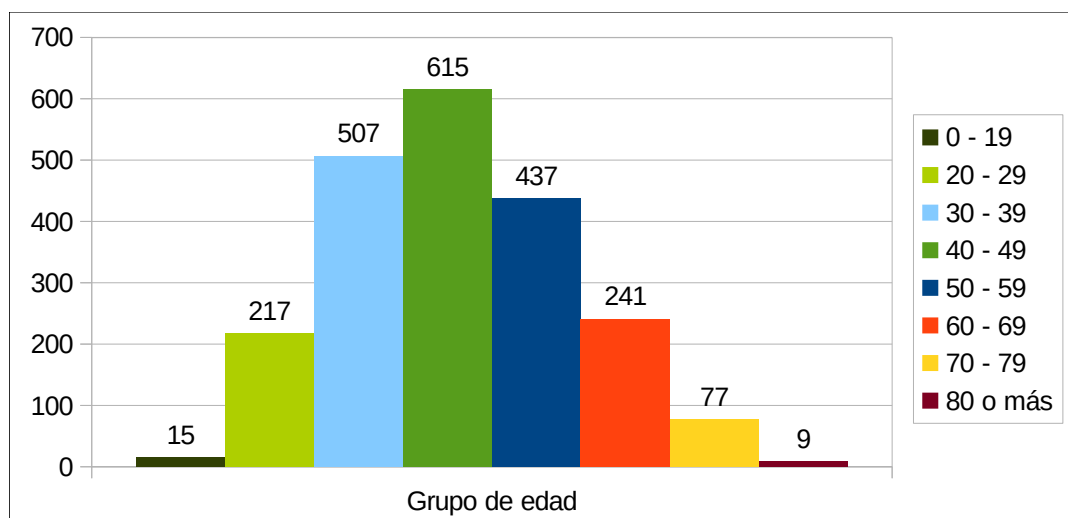
	<b>39.2</b> Desperfectos en viviendas y locales particulares	4	0,04
	<b>39.3</b> Solares particulares		-
<b>40 VIVIENDA-PATRONATO</b>	<b>40.1</b> Información General (alquileres, cesión espacios...)	9	0,09
	<b>40.2</b> Asesoramiento y mediación conflictos hipotecarios	4	0,04
	<b>40.3</b> Intermediación Social Inmobiliaria		-
<b>41 OTROS ORGANISMOS</b>	<b>41.1</b> Otros organismos (Diputación, Consellería, otros aytos, Subdelegación...)	392	4,02
<b>42 MANCOMUN.</b>	<b>42.1</b> Mancomunidad (desratizaciones, desinsectaciones...)	123	1,26
<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...)	22	0,23
<b>45 OTROS</b>	<b>45.1</b> Otros (TRAM, Vectalia, Iberdrola...)	191	1,96
<b>Otros trámites municipales</b>		197	2,02
<b>TOTAL</b>		<b>9751</b>	<b>100,00%</b>

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

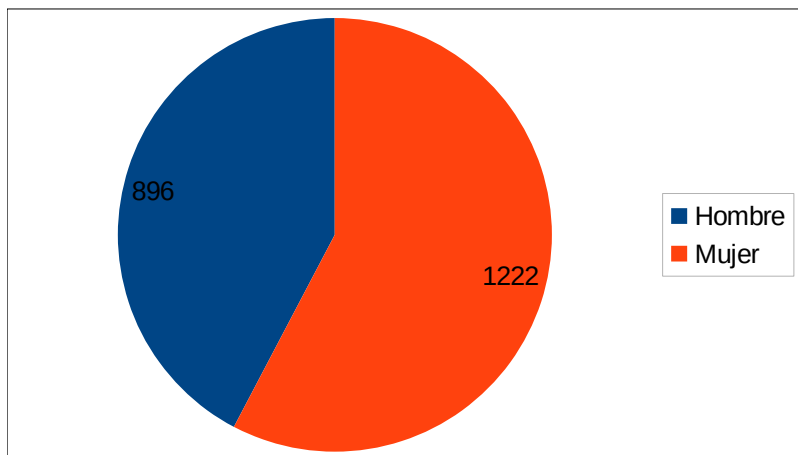
En septiembre de 2019 de los **9751** registros, **2.118** usuarios/as han realizado la encuesta de satisfacción; representando un **21,72%** del total de consultas realizadas.

El 97,6% de las consultas han resultado satisfactorias en cuanto a la información solicitada. Un 72% de las personas que han contestado a la encuesta reside en Alicante.

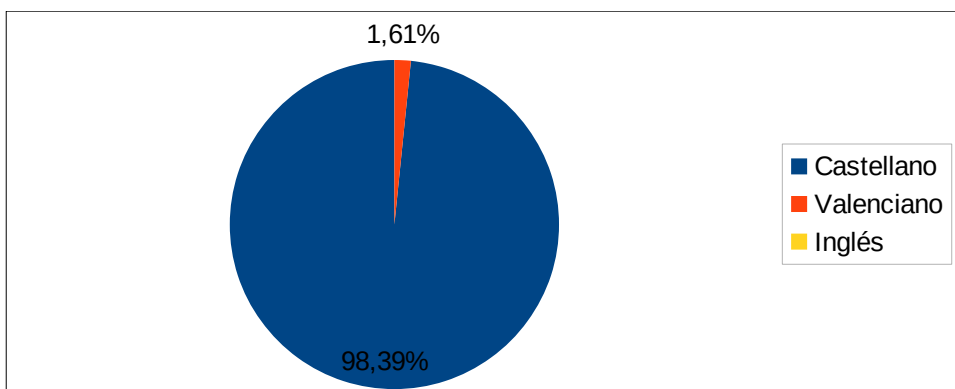
#### Nº encuestas por franja de edad



### Nº encuestas por sexo



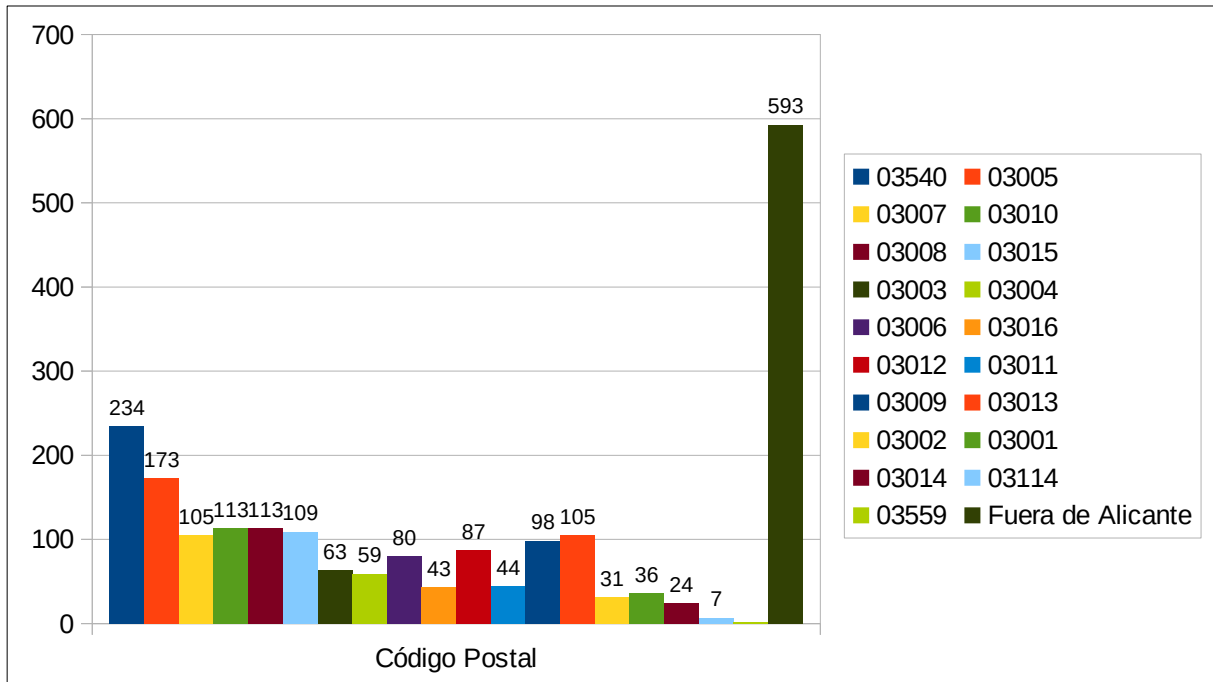
### % encuestas por lengua



### Nº encuestas por código postal

CÓDIGO POSTAL	Nº LLAMADAS POR CÓDIGO POSTAL	%
03540 – Playa San Juan (Avda. Niza- Miriam Blasco- Avda. Capiscol)	<b>234</b>	<b>11,05%</b>
03005 – Avda. Estación- San Blas- Polígono S. Blas	<b>173</b>	<b>8,17%</b>
03007- Benalúa- Crtra. Ocaña- Mercalicante	105	4,96%
03010- Campoamor- Avda. Alcoy- Maestro Alonso- Avda. Unicef	<b>113</b>	5,34%
03008- Polígono Babel- El Palmeral- Crtra. Saladar	<b>113</b>	5,34%
03015- Avda. Denia- Sportclub- Alonso Cano	109	5,15%
03003- Gadea- Avda. Estación- Muelle Poniente	63	2,97%
03004- Alfonso El Sabio- Jaime II- Castillo San Fernando	59	2,79%
03006- Alipark- C. Asís- Pla de la Vallonga	80	3,78%
03016- Albufereta- Avda. Denia- Pza. Mar 2	43	2,03%

03012- Pza. Toros- Maestro Alonso- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo	87	<b>4,11%</b>
03011- Virgen del Remedio – Ciudad Jardín	44	2,08%
03009- Tómbola – Rabasa- Divina Pastora	98	4,63%
03013- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo- Pza. Toros- Pza. Mar 2- Jesuítas	105	4,96%
03002- Postiguet- Jaime II- Teatro Principal- Rambla	31	1,46%
03001- Gadea- Alfonso El Sabio- Rambla- Meliá- Muelle Levante	36	1,70%
03014- Sidi Ifni- Nou Alacant- Cuatrocientas Viviendas	24	1,13%
03114 – Pol. Atalayas - Bacarot	7	0,33%
03559 – Orgegia- Sta. Faz	1	0,05%
Fuera de Alicante	593	28,00%
<b>Total</b>	<b>2118</b>	<b>100,00%</b>



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

