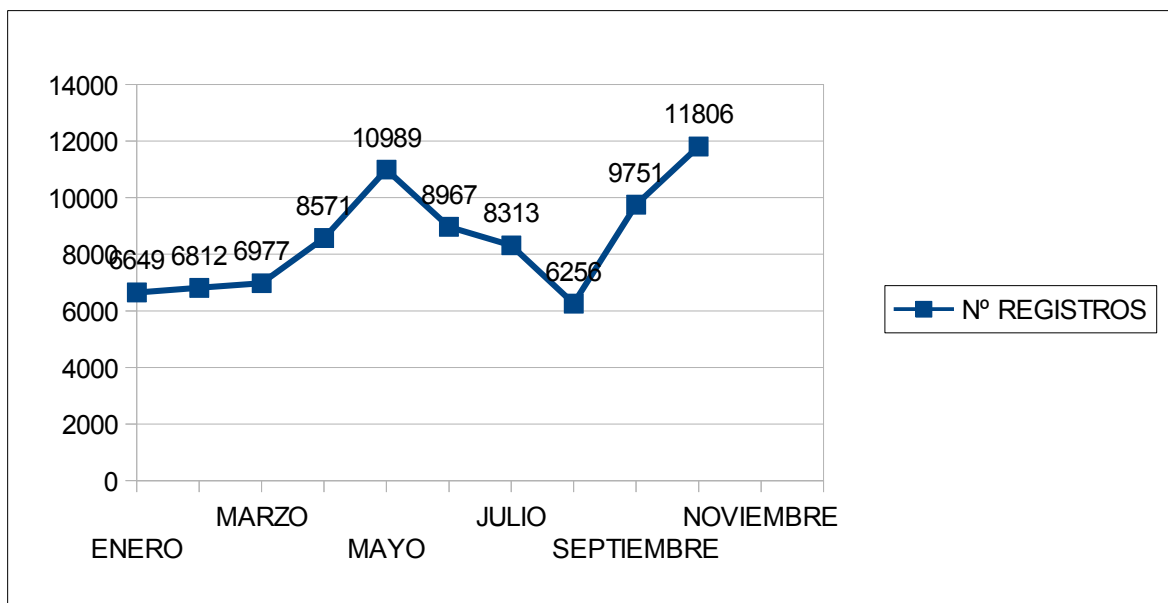


INFORME DETALLADO 010
OCTUBRE 2019

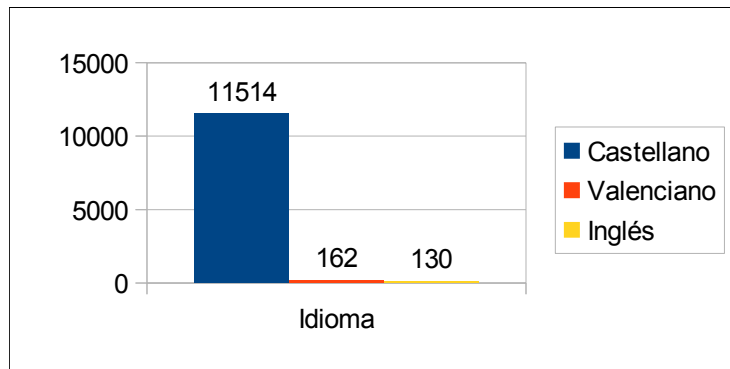
N° TOTAL DE REGISTROS EN EL MES DE OCTUBRE: 11.806. El total de registros (consultas) desde el inicio del servicio (19.12.16) hasta el 31 de octubre de 2019 es de **187.471**.

EVOLUCIÓN NÚMERO DE REGISTROS POR MESES 2019



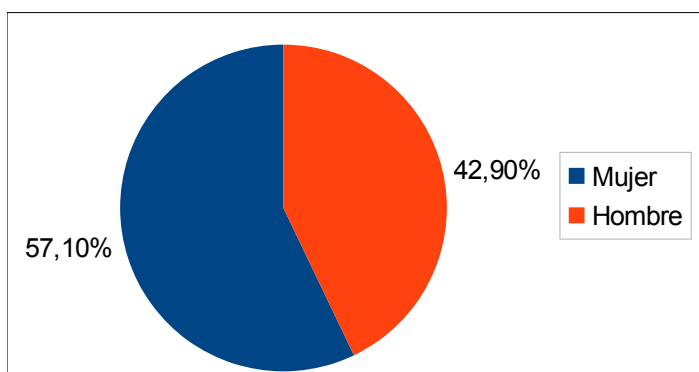
Idiomas

Idioma	Total consultas	%
Castellano	11.514	97,53%
Valenciano	162	1,37%
Inglés	130	1,10%
TOTAL	11806	100%



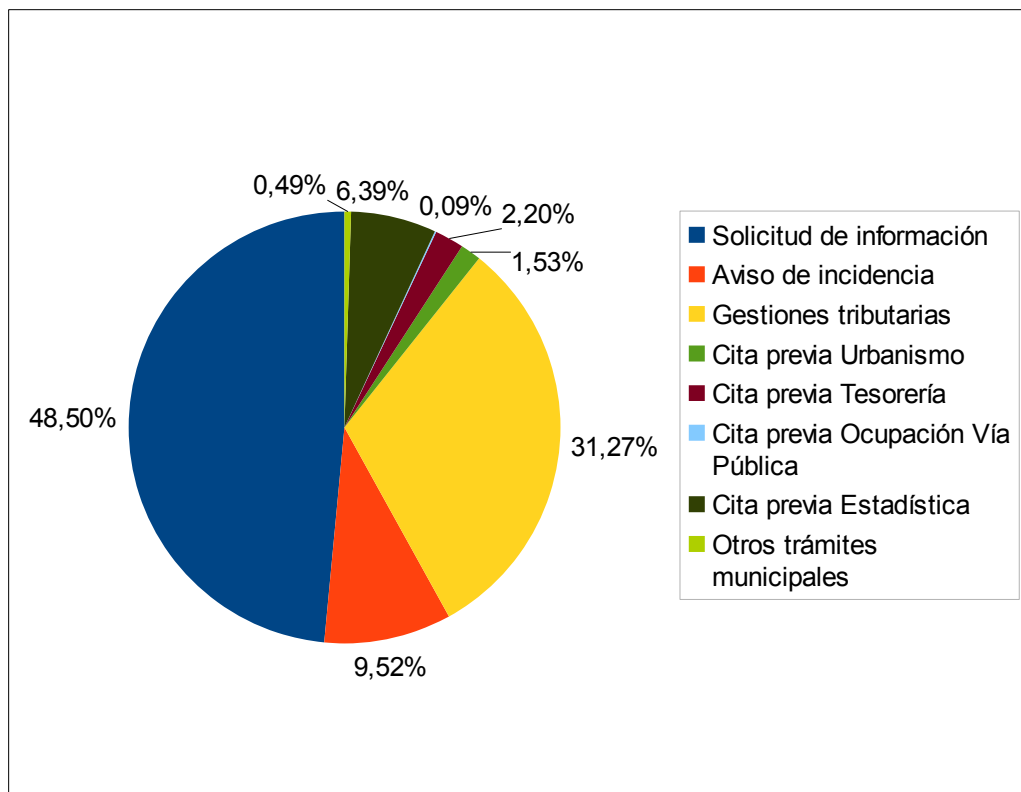
Sexo

Sexo	Total consultas	%
Mujer	6.741	57,10%
Hombre	5.065	42,90%
TOTAL	11806	100%



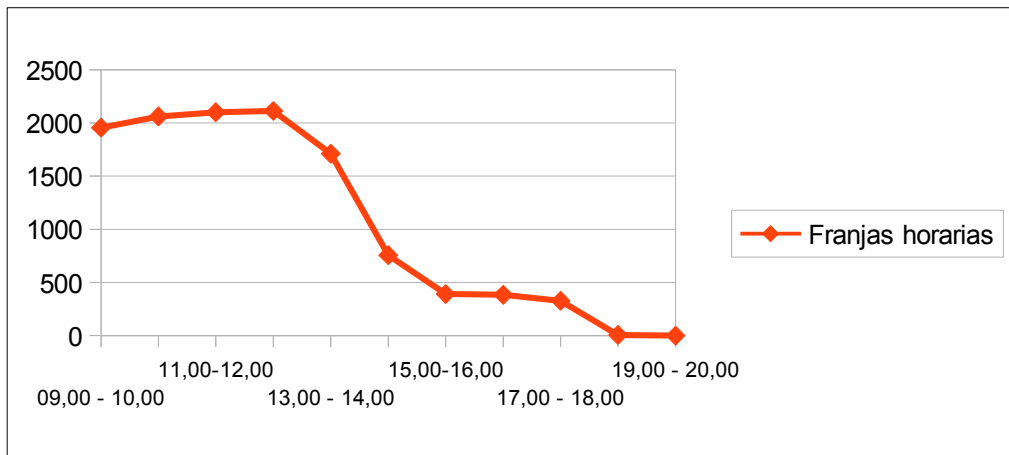
Tipología de consulta

Tipología	Total consultas	%
Solicitud de información	5.726	48,50%
Aviso de incidencia	1.124	9,52%
Gestiones tributarias	3.692	31,27%
Cita previa Urbanismo	181	1,53%
Cita previa Tesorería	260	2,20%
Cita previa Ocupación Vía Pública	11	0,09%
Cita previa Estadística	754	6,39%
Otros trámites municipales	58	0,49%
TOTAL	11806	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	1956	2061	2101	2113	1711	756	391	384	327	6	0	11806



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

Servicio O Departamento	N° consultas	%
Alcaldía	184	1,56%
Acción Social	125	1,06%
Cementerio	15	0,13%
Comercio y Hostelería	13	0,11%
Consumo	370	3,13%
Contratación	25	0,21%
Cooperación	1	0,01%
Coordinación de Proyectos	2	0,02%
Cultura	55	0,47%
Deportes	71	0,60%
ECON-HAC. Att. Contribuyente	3692	31,27%
ECON-HAC. Intervención	36	0,30%
ECON-HAC. Tesorería	333	2,82%
Educación	45	0,38%
Empleo	9	0,08%
Estadística	3693	31,28%
Fiestas	52	0,44%
Igualdad	8	0,07%
Infraestructuras y Mantenimiento	434	3,68%
Inmigración	32	0,27%
Juventud	9	0,08%
Limpieza Pública	234	1,98%
Medio Ambiente	34	0,29%
Memoria Histórica	1	0,01%
Mercados	14	0,12%
Movilidad y Accesibilidad	461	3,90%
Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática	71	0,60%
Ocupación Vía Pública	60	0,51%
Participación Ciudadana	21	0,18%
Patrimonio	5	0,04%
Plaza de Toros	5	0,04%
Recursos Humanos	65	0,55%
Sanidad	57	0,48%
Seguridad	97	0,82%
Turismo y Playas	18	0,15%
Urbanismo	201	1,70%
URB- Información Urbanística	493	4,18%
URB- Disciplina Urbanística	7	0,06%
URB- Conservación de Inmuebles	12	0,10%
Vivienda	15	0,13%
Otros organismos	418	3,54%
Mancomunidad	42	0,36%
Síndic de Greuges	-	-
Aguas Municipalizadas	19	0,16%
Otros	176	1,49%
SAIC	18	0,15%
Otros trámites municipales	58	0,49%
TOTAL	11806	100,00%

SERVICIO O DEPARTAMENTO	CONSULTA RELACIONADA CON:	N° Consultas
1 ALCALDÍA 184 1,56%	1.1 Registro General (Horario, Ventanilla Única, compulsas documentos...)	96
	1.2 Asesoría Jurídica (reclamaciones al Ayuntamiento)	13
	1.3 Enlaces Civiles	25
	1.4 Protocolo	7
	1.5 Prensa e Imagen	11
	1.6 Normativa municipal vigente	2
	1.7 Otros Alcaldía	30
2 ACCIÓN SOCIAL 125 1,06%	2.1 Información General (ayudas emergencia, asistencia domiciliaria, dependencia...)	49
	2.2 Centros Sociales (Equipo de atención e intervención: trabajadores sociales, psicólogos, educadores...)	57
	2.3 Centros Comunitarios (Actividades, solicitud de espacios...)	3
	2.4 Centros Municipales de Mayores (talleres, actividades...)	4
	2.5 Centros Socioeducativos (Juveniles: actividades, talleres...)	2
	2.6 Centro de Acogida e Inserción para Personas sin Hogar (antiguo Albergue)	2
	2.7 Punto de Información municipal sobre discapacidad	2
	2.8 Otros Acción Social	6
3 CEMENTERIO 15 0,13%	3.1 Información General (horarios, acceso...)	12
	3.2 Trámites funerarios	2
	3.3 Mantenimiento de instalaciones	
	3.4 Otros Cementerio	1
4 COMERCIO Y HOSTELERÍA 13 0,11%	4.1 Información General (festivos autorizados apertura...)	12
	4.2 Otros Comercio y Hostelería	1
5 CONSUMO 370 3,13%	5.1 Información General	7
	5.2 Centro de Recursos de Consumo (talleres...)	1
	5.3 OMIC- Oficina Municipal de Atención al Consumidor	358
	5.4 Otros Consumo	4
6 CONTRATACIÓN 25 0,21%	6.1 Información General (contratar con el ayto, Mesa de Contratación, Registro de Licitadores...)	22
	6.2 Perfil del Contratante	2

	6.3 Otros Contratación	1
<u>7 COOPERACIÓN</u>	7.1 Información General	1
1	0,01%	
	7.2 Centro de Asociaciones y Voluntariado de Alicante	
	7.3 Otros Cooperación	
<u>8 COORDINACIÓN DE PROYECTOS</u>	8.1 Información General (Transparencia)	
2	0,02%	
	8.2 Solicitud de espacios polivalentes	
	8.3 Planes y Programas (Plan Ciudad, Plan Inclusión Social, EDUSI...)	2
	8.4 Otros Coordinación de Proyectos	
<u>9 CULTURA</u>	9.1 Información General (horarios, espacios, agenda cultural...)	44
55	0,47%	
	9.2 Aula Abierta (actividades, talleres...)	9
	9.3 Otros Cultura	2
<u>10 DEPORTES</u>	10.1 Información General (Deporte Escolar, horarios, instalaciones, inscripciones en actividades...)	67
71	0,60%	
	10.2 Reserva de instalaciones	1
	10.3 Otros Deportes	3
<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...)	466
3692	31,27%	
	11.2 IBI Urbano / Basuras	266
	11.3 IBI rústico	16
	11.4 IVTM	2561
	11.5 IAE	43
	11.6 Pago vados	7
	11.7 Plusvalía	320
	11.8 ICIO	5
	11.9 Otros Atenc. Al Contribuy.	8
<u>12 ECON-HAC. Intervención</u>	12.1 Facturación	18
36	0,30%	
	12.2 Alta a Terceros	14
	12.3 Otros Intervención	4
<u>13 ECON-HAC. Tesorería</u>	13.1 Cita Previa Tesorería	260
333	2,82%	

	13.2 Certificado de No Deudas	19
	13.3 Duplicado de recibos	29
	13.4 Otros Tesorería	25
14 EDUCACIÓN 45 0,38%	14.1 Información General (colegios públicos, horarios...)	24
	14.2 Matriculación Escolar	15
	14.3 Escuelas Infantiles	3
	14.4 Programas y Actividades (absentismo, prevención...)	
	14.5 Otros Educación	3
15 EMPLEO- AGENCIA DESARROLLO LOCAL 9 0,08%	15.1 Información General (programas de formación, empleo, actividades...)	9
	15.2 Apoyo a empresarios y emprendedores (Viveros de Empresas – Centro de Emprendedores)	
	15.3 Solicitud espacios polivalentes	
	15.4 Otros Empleo	
16 ESTADÍSTICA 3693 31,28%	16.1 Callejero Urbano	11
	16.2 Reposición placas denominación vías públicas	6
	16.3 Censo Electoral - Elecciones	47
	16.4 Información General Padrón Municipal (documentación, autorizaciones, informes- certificados, altas, modificaciones...)	2871
	16.5 Cita Previa Estadística	754
	16.6 Otros Estadística	4
17 FIESTAS 52 0,44%	17.1 Información General (programas, horarios, eventos...)	45
	17.2 Solicitudes (reserva de espacios, actos en la vía pública...)	1
	17.3 Otros Fiestas	6
18 IGUALDAD 8 0,07%	18.1 Información General (Planes de Igualdad, actividades prevención, proyectos...)	6
	18.2 Unidad de Atención Integral Víctimas de Violencia de Género (Equipo de atención e intervención)	
	18.3 Otros Igualdad	2
19 INFRAESTRUCTU RAS Y MANTENIMIEN TO 434 3,68%	19.1 Alumbrado Público	127
	19.2 Mantenimiento Dependencias y Colegios	74
	19.3 Mantenimiento Instalaciones Deportivas	1

	19.4 Señalización provisional (trapas levantadas, agujeros...)	12
	19.5 Mobiliario Urbano	28
	19.6 Zonas Verdes	98
	19.7 Vías y Obras	76
	19.8 Otros Infraestructuras	18
20 INMIGRACIÓN	20.1 Información General (horarios, actividades, eventos...)	16
32	0,27%	
	20.2 Oficina de Atención a las Personas Migradas	8
	20.3 Informes de Habitabilidad	3
	20.4 Otros Inmigración	5
21 JUVENTUD	21.1 Información General (horarios, actividades, programas...)	6
9	0,08%	
	21.2 Asesorías Juveniles (Infosex, A. Jurídica, A. Transtornos Alimentarios...)	1
	21.3 Otros Juventud	2
22 LIMPIEZA PÚBLICA	22.1 Información General (UTE, Línea 900 – WhatsApp; Ecoparque, Ecopunto, 5º Contenedor; autorizaciones reparto publicidad en la calle...)	83
234	1,98%	
	22.2 Incidencias	146
	22.3 Otros limpieza	5
23 MEDIO AMBIENTE	23.1 Información General (actividades, protección/educación medioambiental, eventos...)	25
34	0,29%	
	23.2 Otros Medio Ambiente	9
24 MEMORIA HISTÓRICA	24.1 Información General (refugios antiaéreos, Centro Interpretación Guerra Civil...)	1
1	0,01%	
	24.2 Otros Memoria Histórica	
25 MERCADOS	25.1 Información General (horarios, instalaciones...)	9
14	0,12%	
	25.2 Traspasos, cesiones... de puestos (mercados interiores y mercadillos)	5
	25.3 Otros Mercados	
26 MOVILIDAD Y ACCESIBILIDAD	26.1 Información General (Zona estacionamiento regulado, azul – naranja, app pago; tarjeta aparcamiento discapacitados, actividades, eventos...)	57
461	3,90%	
	26.2 Sala de Control de Tráfico (Semáforos)	3
	26.3 Transporte Público (bonos transporte, apps de pago bus...)	10
	26.4 Sanciones	293
	26.5 Vados	33
	26.6 Solicitud ocupación calzada (contenedores obra, mudanza, grúas elevadoras...)	50

	26.7 Otros Movilidad	15
<u>27 NUEVAS TECNOLOGÍAS, INNOVACIÓN E INFORMÁTICA</u>	27.1 Sede Electrónica	56
71 0,60%		
	27.2 Tarjeta Ciudadana Alicante (TCA)- Certif. Digital	3
	27.3 Otros Informática	12
<u>28 OCUPACIÓN VÍA PÚBLICA</u>	28.1 Cita Previa Ocupación Vía Pública	11
60 0,51%		
	28.2 Solicitud autorización uso de espacios públicos (veladores, casetas, puestos ambulantes, banderolas farolas...)	37
	28.3 Otros Ocupación Vía Pública	12
<u>29 PARTICIPACIÓN CIUDADANA</u>	29.1 Información General (Registro Asociaciones...)	9
21 0,18%		
	29.2 Espacio de Participación Ciudadana (propuestas servicios, recursos... de nueva creación para mejorar la ciudad).	3
	29.3 Juntas de Distrito	8
	29.4 Otros Participación Ciudadana	1
<u>30 PATRIMONIO</u>	30.1 Información General (titularidad municipal, cesiones de terrenos particulares al ayto...)	3
5 0,04%		
	30.2 Otros Patrimonio	2
<u>31 PLAZA DE TOROS</u>	31.1 Información General	3
5 0,04%		
	31.2 Espectáculos	1
	31.3 Escuela Taurina	
	31.4 Museo Taurino	1
	31.5 Otros Pza. Toros	
<u>32 RECURSOS HUMANOS</u>	32.1 Gestión personal municipal (formación, nóminas, permutas...)	22
65 0,55%		
	32.2 Oposiciones, bolsas de empleo, concursos.	38
	32.3 Becas/ prácticas	
	32.4 Convenios	
	32.5 Otros RRHH	5
<u>33 SANIDAD</u>	33.1 Información General	5
57 0,49%		
	33.2 Denuncias Sanitarias	10
	33.3 Protección Animal (padrón animales, permisos razas	40

	peligrosas, avisos...)	
	33.4 Otros Sanidad	2
34 SEGURIDAD	34.1 Información General (actividades, eventos...)	6
97	0,82%	
	34.2 Policía Local (depósitos vehículos, objetos perdidos, informes policiales...)	83
	34.3 Bomberos	2
	34.4 Protección Civil- Agrupación Voluntarios	2
	34.5 Otros Seguridad	4
35 TURISMO Y PLAYAS- PATRONATO	35.1 Información General Turismo (actividades, eventos...)	7
18	0,15%	
	35.2 Información Playas (autorización pesca deportiva, playas caninas, socorristas, accesibilidad, pasarelas, lavapiés...)	8
	35.3 Otros Turismo y Playas	3
36 URBANISMO	36.1 Cita Previa Urbanismo	181
201	1,70%	
	36.2 Información proyectos en vía pública	4
	36.3 Información proyectos edificios públicos	1
	36.4 Otros Urbanismo	15
37 URB- Información Urbanística	37.1 Infracciones y sanciones urbanísticas	6
493	4,18%	
	37.2 Autorizaciones ocupación vía pública en materia de urbanismo (no calzadas).	13
	37.3 Información General sobre licencias de obra, cédulas de habitabilidad, aperturas, actividades y revisión documental	344
	37.4 Información sobre tasas, vista de expedientes y reproducción de documentos.	130
38 URB- Disciplina Urbanística	38.1 Denuncias por modificaciones o molestias en locales o edificios privados	7
7	0,06%	
39 URB- Conservación de Inmuebles	39.1 Inmuebles abandonados	2
12	0,10%	
	39.2 Desperfectos en viviendas y locales particulares	5
	39.3 Solares particulares	5
40 VIVIENDA	40.1 Información General (alquileres, cesión espacios...)	7
15	0,13%	
	40.2 Asesoramiento y mediación conflictos hipotecarios	2
	40.3 Intermediación Social Inmobiliaria	3

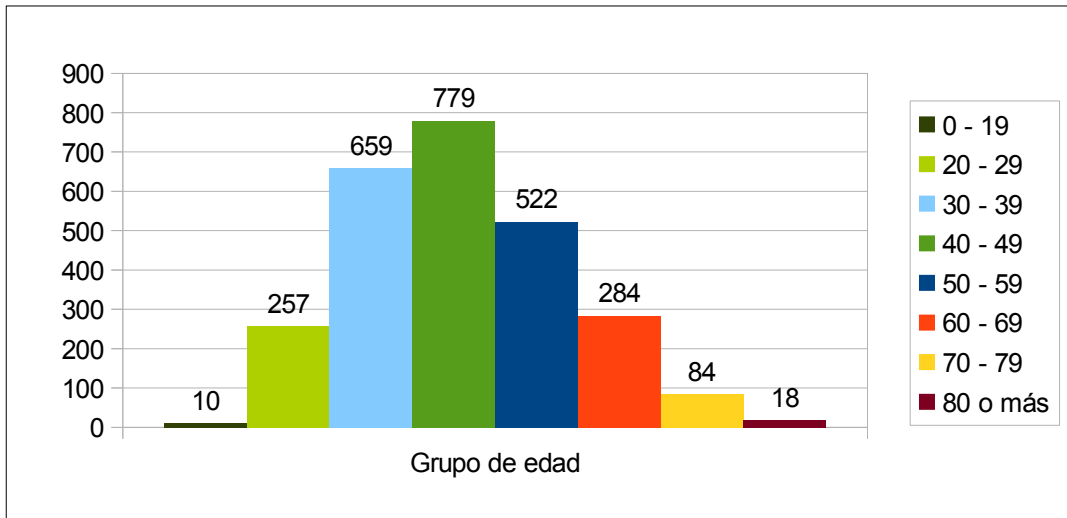
	40.4 Otros Vivienda	3
41 OTROS ORGANISMOS	41.1 Otros organismos (Diputación, Consellería- TRAM, otros aytos, Subdelegación....)	418
418	3,54%	
42 MANCOMUN.	42.1 Mancomunidad (desratizaciones, desinsectaciones...)	42
42	0,36%	
43 SÍNDIC DE GREUGES	43.1 Síndic de Greuges	
44 AGUAS MUN.	44.1 Aguas Municipalizadas (agua potable, alcantarillado...)	19
19	0,16%	
45 OTROS	45.1 Otros (Vectalia, Iberdrola...)	176
176	1,49%	
46 SAIC	46.1 OAC	13
18	0,15%	
	46.2 010	2
	46.3 Oficina Sugerencias y Reclamaciones	1
	46.4 Oficina de Relaciones con el usuario/a	
	46.5 Redes Sociales	
	46.6 Otros SAIC	1
Otros trámites municipales		58
58	0,49%	
TOTAL		11806

DATOS ENCUESTAS OCTUBRE 2019 – PERFIL USUARIOS/AS

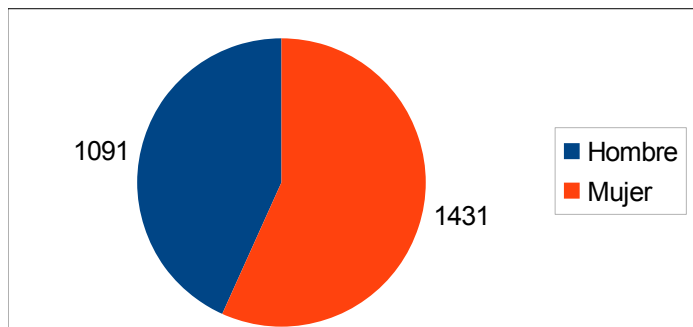
En octubre de 2019 de los **11806** registros, **2.613** usuarios/as han realizado la encuesta de satisfacción; representando un **22,13%** del total de consultas realizadas.

El 97,9% de las consultas han resultado satisfactorias en cuanto a la información solicitada. Un 74,21% de las personas que han contestado a la encuesta reside en Alicante.

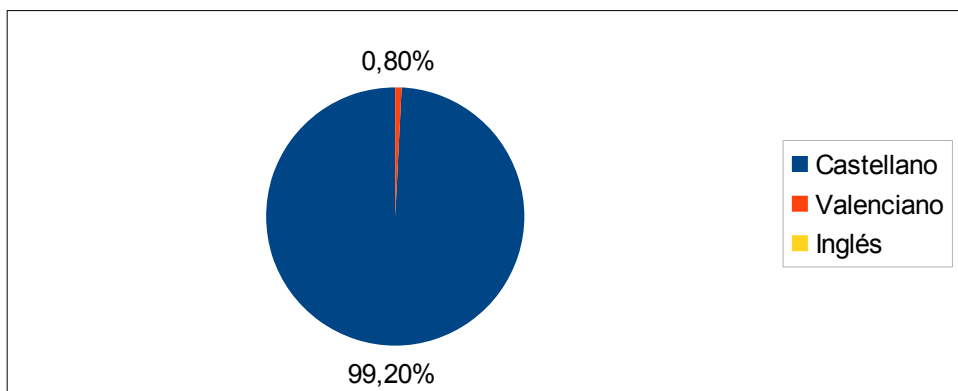
Nº encuestas por franja de edad



Nº encuestas por sexo

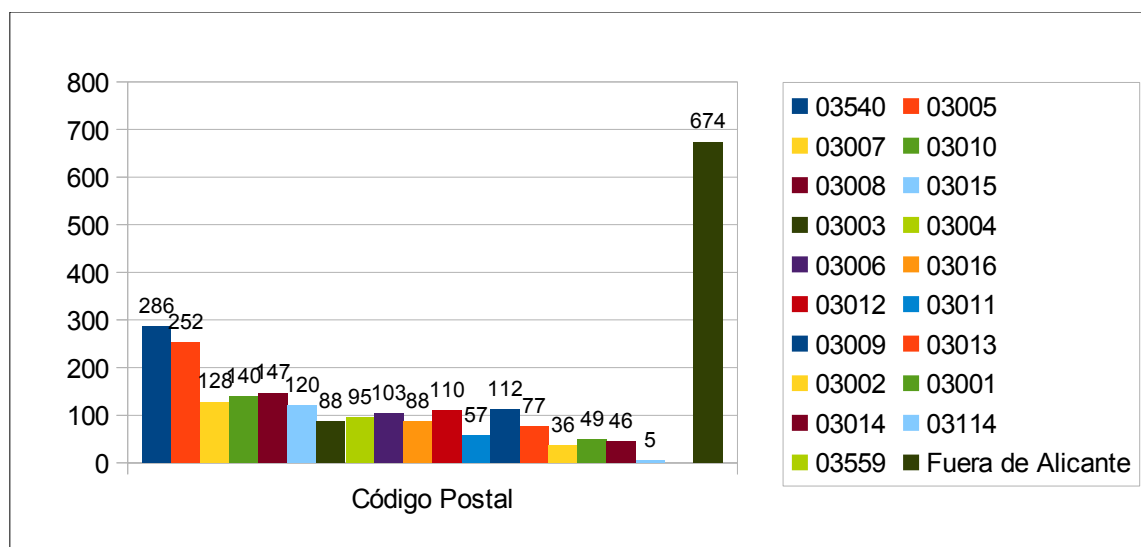


% encuestas por lengua



Nº encuestas por código postal

CÓDIGO POSTAL	Nº LLAMADAS POR CÓDIGO POSTAL	%
03540 – Playa San Juan (Avda. Niza- Miriam Blasco- Avda. Capiscol)	286	10,95%
03005 – Avda. Estación- San Blas- Polígono S. Blas	252	9,64%
03007- Benalúa- Crtra. Ocaña- Mercalicante	128	4,90%
03010- Campoamor- Avda. Alcoy- Maestro Alonso- Avda. Unicef	140	5,36%
03008- Polígono Babel- El Palmeral- Crtra. Saladar	147	5,63%
03015- Avda. Denia- Sportclub- Alonso Cano	120	4,59%
03003- Gadea- Avda. Estación- Muelle Poniente	88	3,37%
03004- Alfonso El Sabio- Jaime II- Castillo San Fernando	95	3,64%
03006- Alipark- C. Asís- Pla de la Vallonga	103	3,94%
03016- Albufereta- Avda. Denia- Pza. Mar 2	88	3,37%
03012- Pza. Toros- Maestro Alonso- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo	110	4,21%
03011- Virgen del Remedio – Ciudad Jardín	57	2,18%
03009- Tómbola – Rabasa- Divina Pastora	112	4,29%
03013- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo- Pza. Toros- Pza. Mar 2- Jesuítas	77	2,95%
03002- Postiguet- Jaime II- Teatro Principal- Rambla	36	1,38%
03001- Gadea- Alfonso El Sabio- Rambla- Meliá- Muelle Levante	49	1,88%
03014- Sidi Ifni- Nou Alacant- Cuatrocientas Viviendas	46	1,76%
03114 – Pol. Atalayas - Bacarot	5	0,19%
03559 – Orgegia- Sta. Faz	-	-
Fuera de Alicante	674	25,79%
Total	2613	100,00%



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

