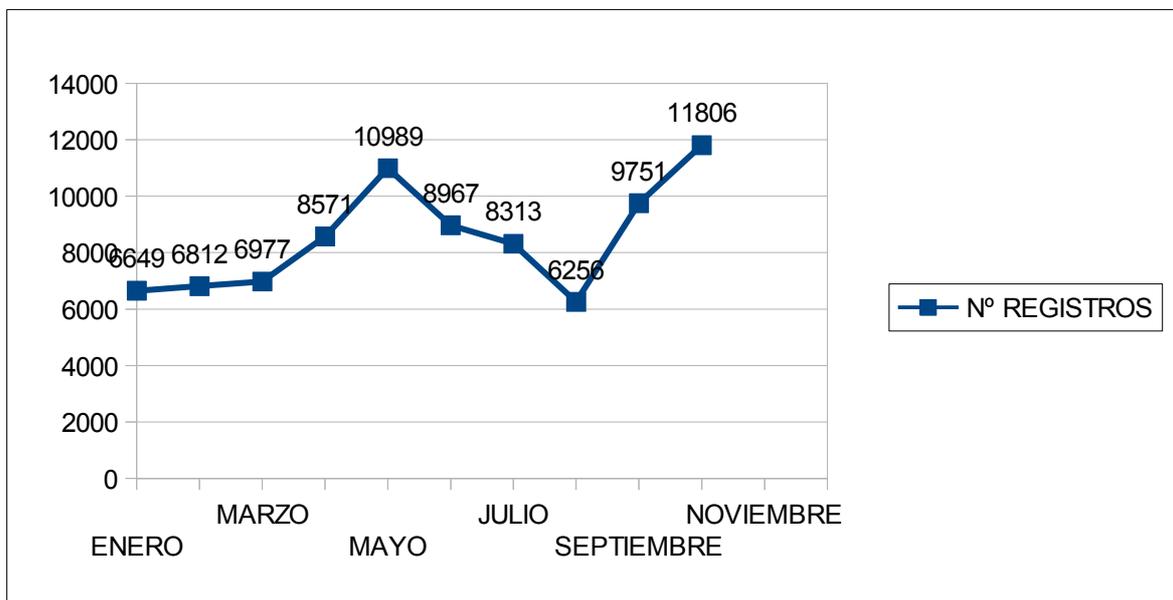


**INFORME DETALLADO 010**  
**OCTUBRE 2019**

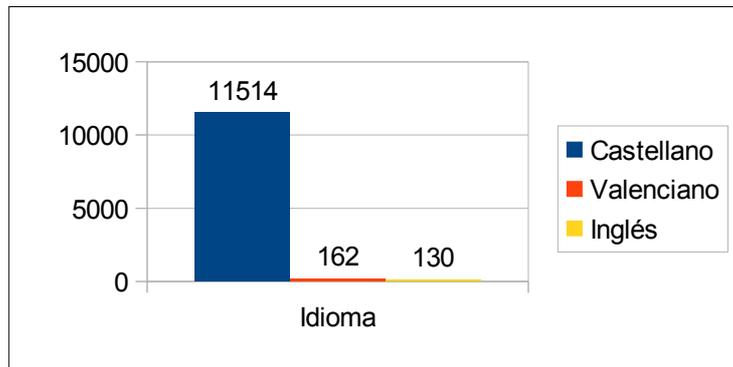
**Nº TOTAL DE REGISTROS EN EL MES DE OCTUBRE: 11.806.** El total de registros (consultas) desde el inicio del servicio (19.12.16) hasta el 31 de octubre de 2019 es de **187.471**.

**EVOLUCIÓN NÚMERO DE REGISTROS POR MESES 2019**



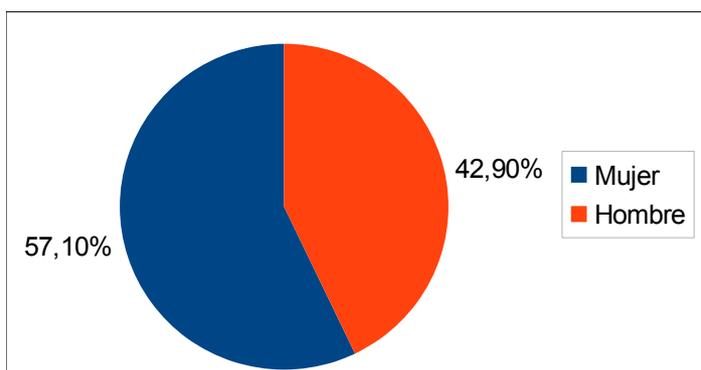
**Idiomas**

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



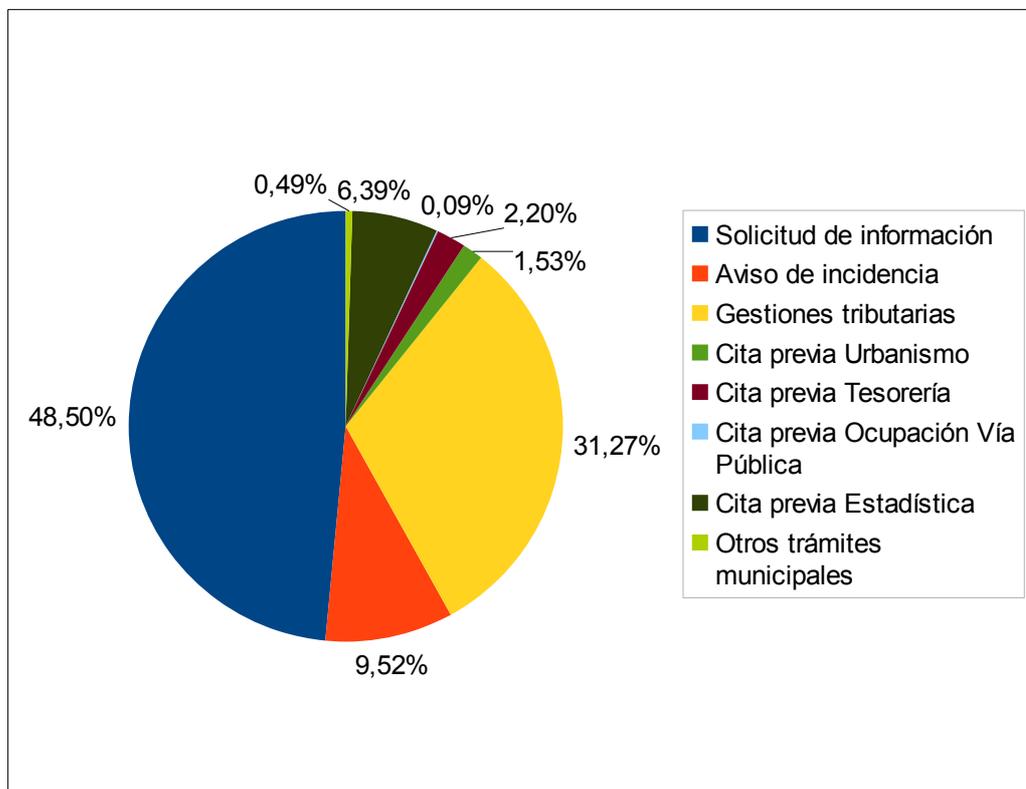
## Sexo

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



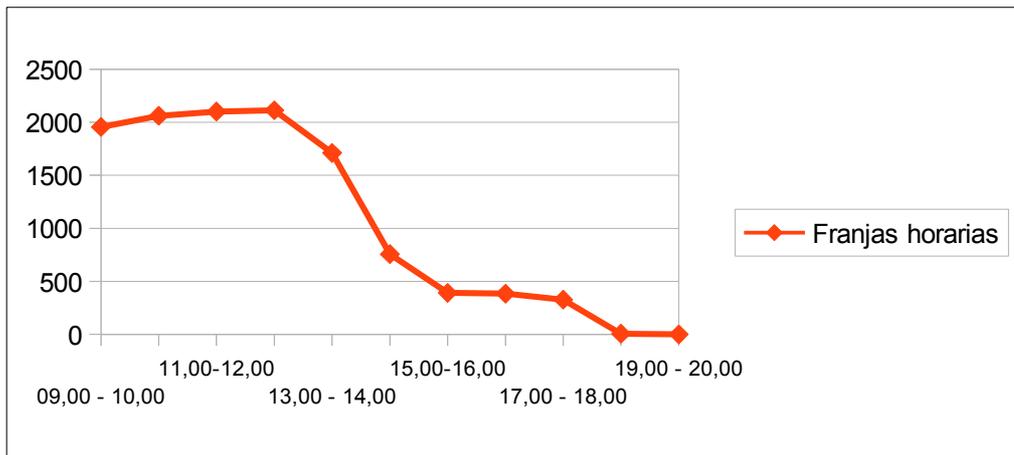
## Tipología de consulta

<b>Tipología</b>	<b>Total consultas</b>	<b>%</b>
Solicitud de información	<b>5.726</b>	<b>48,50%</b>
Aviso de incidencia	<b>1.124</b>	<b>9,52%</b>
Gestiones tributarias	<b>3.692</b>	<b>31,27%</b>
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%
<b>TOTAL</b>	<b>11806</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	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.

<b>Servicio O Departamento</b>	<b>N° consultas</b>	<b>%</b>
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	<b>3692</b>	<b>31,27%</b>
ECON-HAC. Intervención	36	0,30%
ECON-HAC. Tesorería	333	2,82%
Educación	45	0,38%
Empleo	9	0,08%
Estadística	<b>3693</b>	<b>31,28%</b>
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	<b>461</b>	<b>3,90%</b>
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	<b>493</b>	<b>4,18%</b>
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%
<b>TOTAL</b>	<b>11806</b>	<b>100,00%</b>

SERVICIO O DEPARTAMENTO	CONSULTA RELACIONADA CON:	N° Consultas
<b>1 ALCALDÍA</b> 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
<b>2 ACCIÓN SOCIAL</b> 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
<b>3 CEMENTERIO</b> 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
<b>4 COMERCIO Y HOSTELERÍA</b> 13 0,11%	4.1 Información General (festivos autorizados apertura...)	12
	4.2 Otros Comercio y Hostelería	1
<b>5 CONSUMO</b> 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
<b>6 CONTRATACIÓN</b> 25 0,21%	6.1 Información General (contratar con el ayto, Mesa de Contratación, Registro de Licitadores...)	22
	6.2 Perfil del Contratante	2

	<b>6.3 Otros Contratación</b>	1
<b><u>7 COOPERACIÓN</u></b>	<b>7.1 Información General</b>	1
<b>1</b> <b>0,01%</b>		
	<b>7.2 Centro de Asociaciones y Voluntariado de Alicante</b>	
	<b>7.3 Otros Cooperación</b>	
<b><u>8 COORDINACIÓN DE PROYECTOS</u></b>	<b>8.1 Información General (Transparencia)</b>	
<b>2</b> <b>0,02%</b>		
	<b>8.2 Solicitud de espacios polivalentes</b>	
	<b>8.3 Planes y Programas (Plan Ciudad, Plan Inclusión Social, EDUSI...)</b>	2
	<b>8.4 Otros Coordinación de Proyectos</b>	
<b><u>9 CULTURA</u></b>	<b>9.1 Información General (horarios, espacios, agenda cultural...)</b>	44
<b>55</b> <b>0,47%</b>		
	<b>9.2 Aula Abierta (actividades, talleres...)</b>	9
	<b>9.3 Otros Cultura</b>	2
<b><u>10 DEPORTES</u></b>	<b>10.1 Información General (Deporte Escolar, horarios, instalaciones, inscripciones en actividades...)</b>	67
<b>71</b> <b>0,60%</b>		
	<b>10.2 Reserva de instalaciones</b>	1
	<b>10.3 Otros Deportes</b>	3
<b><u>ECONOMÍA Y HACIENDA</u></b>		
<b><u>11 ECON-HAC. Att. Contribuyente</u></b>	<b>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...)</b>	466
<b>3692</b> <b>31,27%</b>		
	<b>11.2 IBI Urbano / Basuras</b>	266
	<b>11.3 IBI rústico</b>	16
	<b>11.4 IVTM</b>	2561
	<b>11.5 IAE</b>	43
	<b>11.6 Pago vados</b>	7
	<b>11.7 Plusvalía</b>	320
	<b>11.8 ICIO</b>	5
	<b>11.9 Otros Atenc. Al Contribuy.</b>	8
<b><u>12 ECON-HAC. Intervención</u></b>	<b>12.1 Facturación</b>	18
<b>36</b> <b>0,30%</b>		
	<b>12.2 Alta a Terceros</b>	14
	<b>12.3 Otros Intervención</b>	4
<b><u>13 ECON-HAC. Tesorería</u></b>	<b>13.1 Cita Previa Tesorería</b>	260
<b>333</b> <b>2,82%</b>		

	13.2 Certificado de No Deudas	19
	13.3 Duplicado de recibos	29
	13.4 Otros Tesorería	25
<b>14 EDUCACIÓN</b> <b>45</b> <b>0,38%</b>	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
<b>15 EMPLEO- AGENCIA DESARROLLO LOCAL</b> <b>9</b> <b>0,08%</b>	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	
<b>16 ESTADÍSTICA</b> <b>3693</b> <b>31,28%</b>	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
<b>17 FIESTAS</b> <b>52</b> <b>0,44%</b>	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
<b>18 IGUALDAD</b> <b>8</b> <b>0,07%</b>	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
<b>19 INFRAESTRUCTU RAS Y MANTENIMIENT O</b> <b>434</b> <b>3,68%</b>	19.1 Alumbrado Público	127
	19.2 Mantenimiento Dependencias y Colegios	74
	19.3 Mantenimiento Instalaciones Deportivas	1

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

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

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

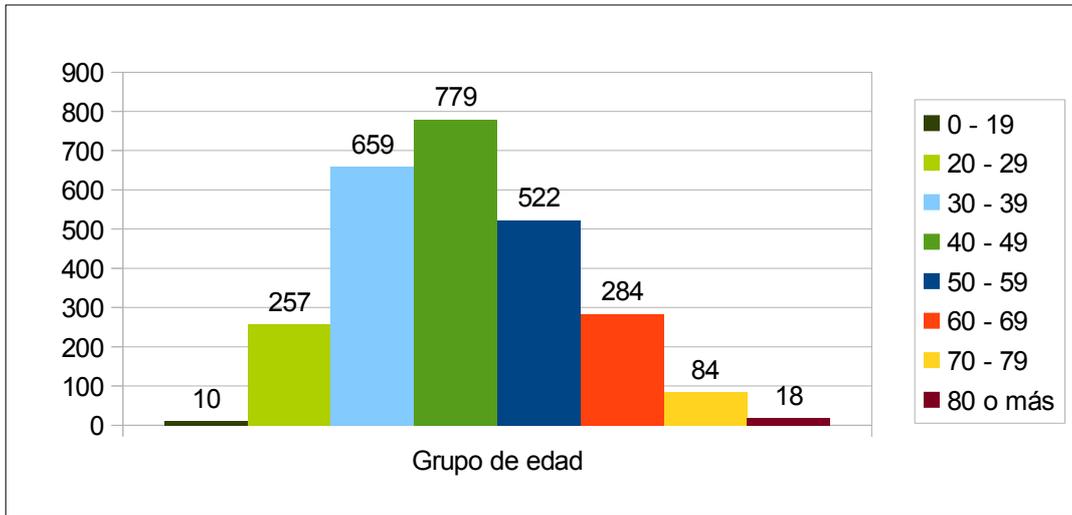
	<b>40.4</b> Otros Vivienda	3
<b>41 OTROS ORGANISMOS</b>	<b>41.1</b> Otros organismos (Diputación, Consellería- TRAM, otros aytos, Subdelegación...)	418
<b>418</b>	<b>3,54%</b>	
<b>42 MANCOMUN.</b>	<b>42.1</b> Mancomunidad (desratizaciones, desinsectaciones...)	42
<b>42</b>	<b>0,36%</b>	
<b>43 SÍNDIC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

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

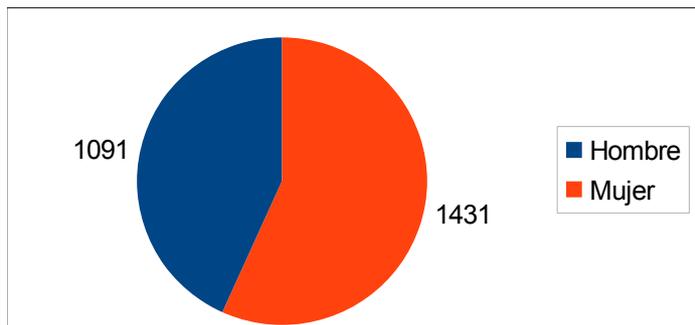
En octubre de 2019 de los **11806** registros, **2.613** usuarios/as han realizado la encuesta de satisfacción; representando un **22,13%** del total de consultas realizadas.

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.

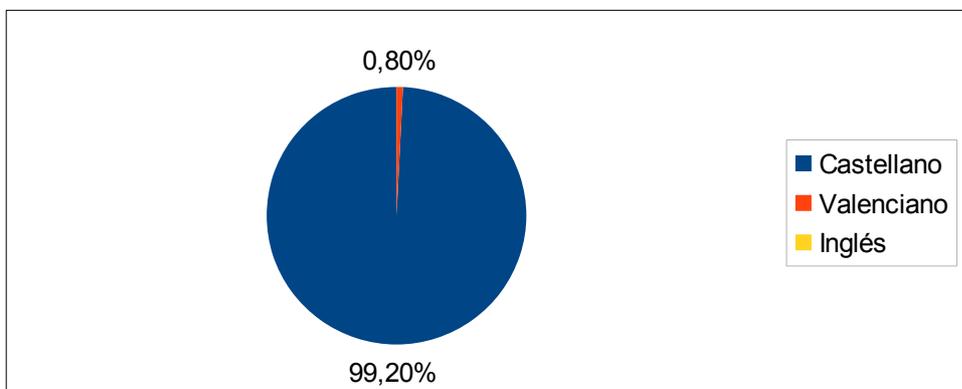
### Nº encuestas por franja de edad



### Nº encuestas por sexo

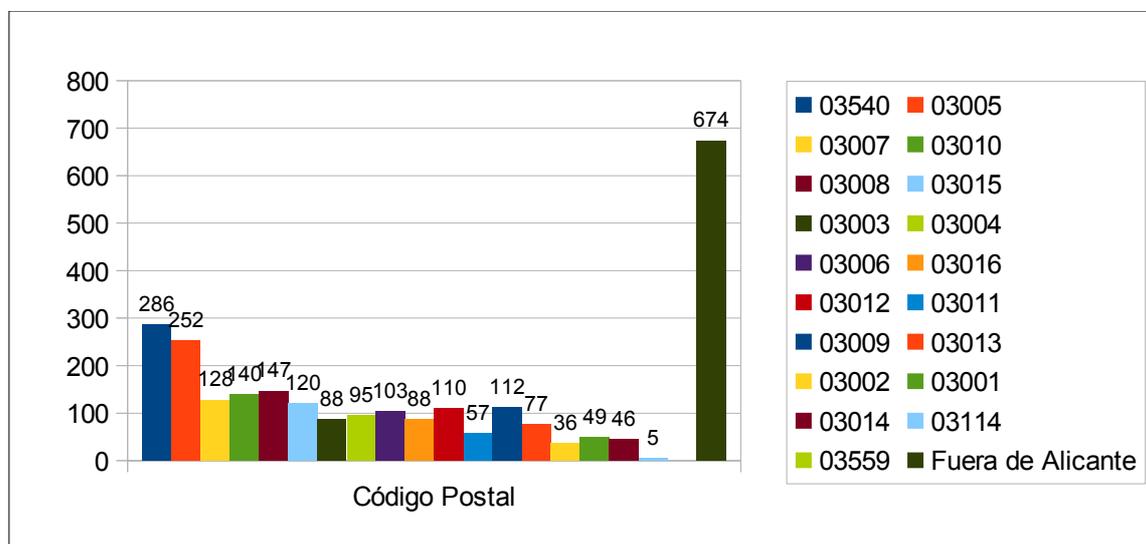


### % encuestas por lengua



## Nº encuestas por código postal

CÓDIGO POSTAL	Nº LLAMADAS POR CÓDIGO POSTAL	%
03540 – Playa San Juan (Avda. Niza- Miriam Blasco- Avda. Capiscol)	<b>286</b>	<b>10,95%</b>
03005 – Avda. Estación- San Blas- Polígono S. Blas	<b>252</b>	<b>9,64%</b>
03007- Benalúa- Crtra. Ocaña- Mercalicante	128	4,90%
03010- Campoamor- Avda. Alcoy- Maestro Alonso- Avda. Unicef	<b>140</b>	5,36%
03008- Polígono Babel- El Palmeral- Crtra. Saladar	<b>147</b>	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	<b>4,21%</b>
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%
<b>Total</b>	<b>2613</b>	<b>100,00%</b>



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

