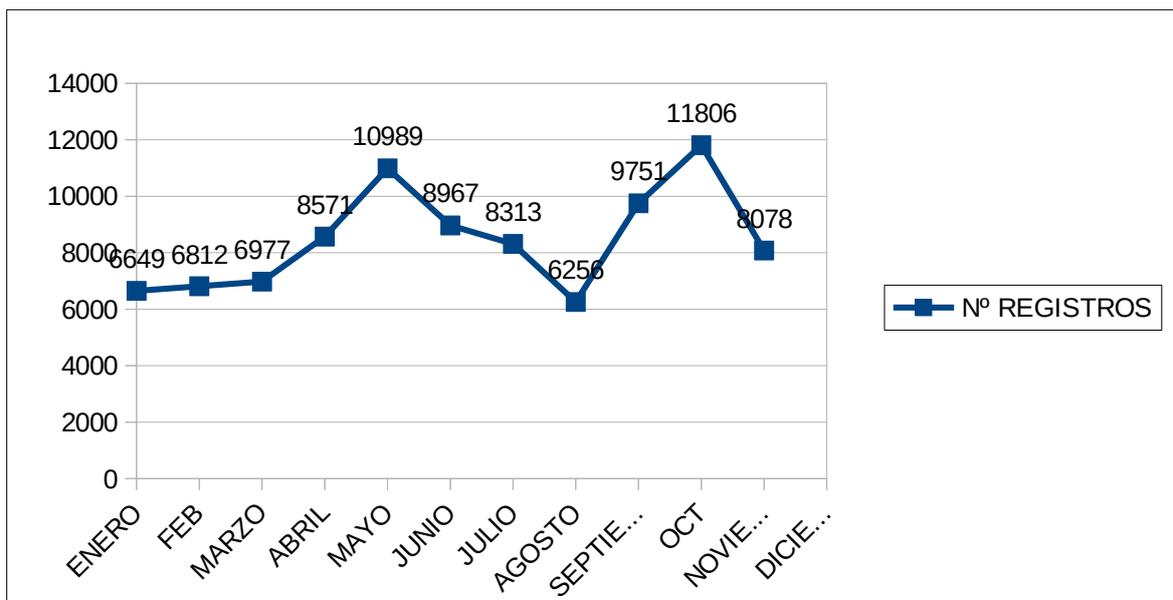


INFORME DETALLADO 010
NOVIEMBRE 2019

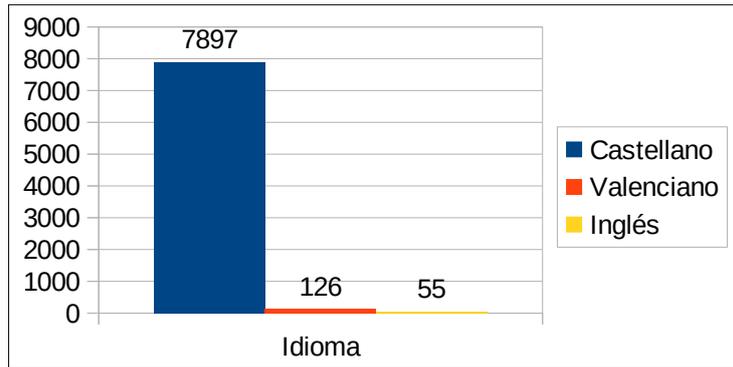
Nº TOTAL DE REGISTROS EN EL MES DE NOVIEMBRE: 8.078. El total de registros (consultas) desde el inicio del servicio (19.12.16) hasta el 30 de noviembre de 2019 es de **195.549**.

EVOLUCIÓN NÚMERO DE REGISTROS POR MESES 2019



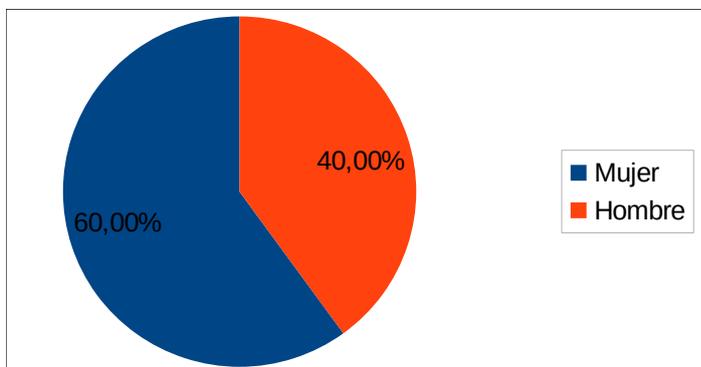
Idiomas

Idioma	Total consultas	%
Castellano	7.897	97,76%
Valenciano	126	1,60%
Inglés	55	0,68%
TOTAL	8078	100%



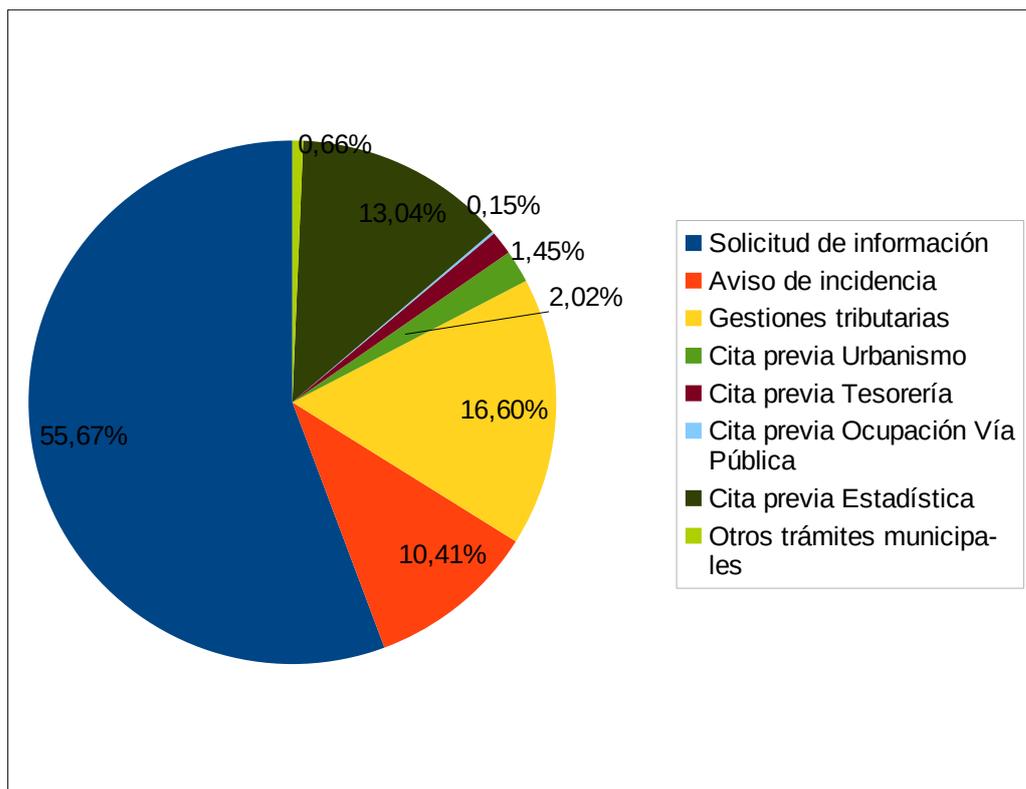
Sexo

Sexo	Total consultas	%
Mujer	4.847	60,00%
Hombre	3.231	40,00%
TOTAL	8.078	100%



Tipología de consulta

Tipología	Total consultas	%
Solicitud de información	4.498	55,68%
Aviso de incidencia	841	10,41%
Gestiones tributarias	1.341	16,60%
Cita previa Urbanismo	163	2,02%
Cita previa Tesorería	117	1,45%
Cita previa Ocupación Vía Pública	12	0,15%
Cita previa Estadística	1.053	13,04%
Otros trámites municipales	53	0,66%
TOTAL	8078	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	1304	1515	1463	1396	1195	491	260	250	202	2	0	8078



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

Servicio O Departamento	N° consultas	%
Alcaldía	154	1,91%
Acción Social	102	1,26%
Cementerio	14	0,17%
Comercio y Hostelería	6	0,07%
Consumo	359	4,44%
Contratación	13	0,16%
Cooperación	-	-
Coordinación de Proyectos	1	0,01%
Cultura	36	0,45%
Deportes	30	0,37%
ECON-HAC. Att. Contribuyente	1341	16,60%
ECON-HAC. Intervención	53	0,66%
ECON-HAC. Tesorería	166	2,05%
Educación	26	0,32%
Empleo	14	0,17%
Estadística	3145	38,93%
Fiestas	56	0,69%
Igualdad	4	0,05%
Infraestructuras y Mantenimiento	285	3,53%
Inmigración	16	0,20%
Juventud	7	0,09%
Limpieza Pública	174	2,15%
Medio Ambiente	26	0,32%
Memoria Histórica	1	0,01%
Mercados	14	0,17%
Movilidad y Accesibilidad	440	5,45%
Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática	84	1,04%
Ocupación Vía Pública	48	0,59%
Participación Ciudadana	22	0,27%
Patrimonio	8	0,10%
Plaza de Toros	1	0,01%
Recursos Humanos	53	0,66%
Sanidad	30	0,37%
Seguridad	93	1,15%
Turismo y Playas	20	0,25%
Urbanismo	175	2,17%
URB- Información Urbanística	476	5,89%
URB- Disciplina Urbanística	15	0,19%
URB- Conservación de Inmuebles	11	0,14%
Vivienda	13	0,16%
Otros organismos	354	4,38%
Mancomunidad	14	0,17%
Síndic de Greuges	-	-
Aguas Municipalizadas	5	0,06%
Otros	99	1,23%
SAIC	21	0,26%
Otros trámites municipales	53	0,66%
TOTAL	8078	100,00%

SERVICIO O DEPARTAMENTO	CONSULTA RELACIONADA CON:	N° Consultas
1 ALCALDÍA 154 1,91%	1.1 Registro General (Horario, Ventanilla Única, compulsa documentos...)	95
	1.2 Asesoría Jurídica (reclamaciones al Ayuntamiento)	11
	1.3 Enlaces Civiles	11
	1.4 Protocolo	7
	1.5 Prensa e Imagen	4
	1.6 Normativa municipal vigente	
	1.7 Otros Alcaldía	26
2 ACCIÓN SOCIAL 102 1,26%	2.1 Información General (ayudas emergencia, asistencia domiciliaria, dependencia...)	37
	2.2 Centros Sociales (Equipo de atención e intervención: trabajadores sociales, psicólogos, educadores...)	55
	2.3 Centros Comunitarios (Actividades, solicitud de espacios...)	
	2.4 Centros Municipales de Mayores (talleres, actividades...)	5
	2.5 Centros Socioeducativos (Juveniles: actividades, talleres...)	
	2.6 Centro de Acogida e Inserción para Personas sin Hogar (antiguo Albergue)	3
	2.7 Punto de Información municipal sobre discapacidad	
	2.8 Otros Acción Social	2
3 CEMENTERIO 14 0,17%	3.1 Información General (horarios, acceso...)	7
	3.2 Trámites funerarios	7
	3.3 Mantenimiento de instalaciones	
	3.4 Otros Cementerio	
4 COMERCIO Y HOSTELERÍA 6 0,07%	4.1 Información General (festivos autorizados apertura...)	6
	4.2 Otros Comercio y Hostelería	
5 CONSUMO 359 4,44%	5.1 Información General	3
	5.2 Centro de Recursos de Consumo (talleres...)	2
	5.3 OMIC- Oficina Municipal de Atención al Consumidor	353
	5.4 Otros Consumo	1
6 CONTRATACIÓN 13 0,16%	6.1 Información General (contratar con el ayto, Mesa de Contratación, Registro de Licitadores...)	13
	6.2 Perfil del Contratante	

	6.3 Otros Contratación	
7 COOPERACIÓN	7.1 Información General	
	7.2 Centro de Asociaciones y Voluntariado de Alicante	
	7.3 Otros Cooperación	
8 COORDINACIÓN DE PROYECTOS	8.1 Información General (Transparencia)	1
1 0,01%		
	8.2 Solicitud de espacios polivalentes	
	8,3 Convocatorias publicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)	
	8.4 Otros Coordinación de Proyectos	
9 CULTURA	9.1 Información General (horarios, espacios, agenda cultural...)	27
36 0,45%		
	9.2 Aula Abierta (actividades, talleres...)	5
	9.3 Otros Cultura	4
10 DEPORTES	10.1 Información General (Deporte Escolar, horarios, instalaciones, inscripciones en actividades...)	24
30 0,37%		
	10.2 Reserva de instalaciones	4
	10.3 Otros Deportes	2
ECONOMÍA Y HACIENDA		
11 ECON-HAC. Att. Contribuyente	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...)	270
1341 16,60%		
	11.2 IBI Urbano / Basuras	245
	11.3 IBI rústico	10
	11.4 IVTM	462
	11.5 IAE	30
	11.6 Pago vados	3
	11.7 Plusvalía	305
	11.8 ICIO	4
	11.9 Otros Atenc. Al Contribuy.	12
12 ECON-HAC. Intervención	12.1 Facturación	30
53 0,66%		
	12.2 Alta a Terceros	20
	12.3 Otros Intervención	3
13 ECON-HAC. Tesorería	13.1 Cita Previa Tesorería	117
166 2,05%		

	13.2 Certificado de No Deudas	11
	13.3 Duplicado de recibos	25
	13.4 Otros Tesorería	13
14 EDUCACIÓN 26 0,32%	14.1 Información General (colegios públicos, horarios...)	18
	14.2 Matriculación Escolar	7
	14.3 Escuelas Infantiles	
	14.4 Programas y Actividades (absentismo, prevención...)	
	14.5 Otros Educación	1
15 EMPLEO- AGENCIA DESARROLLO LOCAL 14 0,17%	15.1 Información General (programas de formación, empleo, actividades...)	12
	15.2 Apoyo a empresarios y emprendedores (Viveros de Empresas – Centro de Emprendedores)	2
	15.3 Solicitud espacios polivalentes	
	15.4 Otros Empleo	
16 ESTADÍSTICA 3145 38,93%	16.1 Callejero Urbano	3
	16.2 Reposición placas denominación vías públicas	3
	16.3 Censo Electoral - Elecciones	21
	16.4 Información General Padrón Municipal (documentación, autorizaciones, informes- certificados, altas, modificaciones...)	2064
	16.5 Cita Previa Estadística	1053
	16.6 Otros Estadística	1
17 FIESTAS 56 0,69%	17.1 Información General (programas, horarios, eventos...)	49
	17.2 Solicitudes (reserva de espacios, actos en la vía pública...)	1
	17.3 Otros Fiestas	6
18 IGUALDAD 4 0,05%	18.1 Información General (Planes de Igualdad, actividades prevención, proyectos...)	3
	18.2 Unidad de Atención Integral Víctimas de Violencia de Género (Equipo de atención e intervención)	1
	18.3 Otros Igualdad	
19 INFRAESTRUCTU RAS Y MANTENIMIENTO 285 3,53%	19.1 Alumbrado Público	80
	19.2 Mantenimiento Dependencias y Colegios	53
	19.3 Mantenimiento Instalaciones Deportivas	

	19.4 Señalización provisional (trapas levantadas, agujeros...)	3
	19.5 Mobiliario Urbano	15
	19.6 Zonas Verdes	73
	19.7 Vías y Obras	51
	19.8 Otros Infraestructuras	10
20 INMIGRACIÓN 16 0,20%	20.1 Información General (horarios, actividades, eventos...)	8
	20.2 Oficina de Atención a las Personas Migradas	2
	20.3 Informes de Habitabilidad	6
	20.4 Otros Inmigración	
21 JUVENTUD 7 0,09%	21.1 Información General (horarios, actividades, programas...)	7
	21.2 Asesorías Juveniles (Infosex, A. Jurídica, A. Transtornos Alimentarios...)	
	21.3 Otros Juventud	
22 LIMPIEZA PÚBLICA 174 2,15%	22.1 Información General (UTE, Línea 900 – WhatsApp; Ecoparque, Ecopunto, 5º Contenedor; autorizaciones reparto publicidad en la calle...)	76
	22.2 Incidencias	96
	22.3 Otros limpieza	2
23 MEDIO AMBIENTE 26 0,32%	23.1 Información General (actividades, protección/educación medioambiental, eventos...)	20
	23.2 Otros Medio Ambiente	6
24 MEMORIA HISTÓRICA 1 0,01%	24.1 Información General (refugios antiaéreos, Centro Interpretación Guerra Civil...)	1
	24.2 Otros Memoria Histórica	
25 MERCADOS 14 0,17%	25.1 Información General (horarios, instalaciones...)	12
	25.2 Traspasos, cesiones... de puestos (mercados interiores y mercadillos)	2
	25.3 Otros Mercados	
26 MOVILIDAD Y ACCESIBILIDAD 440 5,45%	26.1 Información General (Zona estacionamiento regulado, azul – naranja, app pago; tarjeta aparcamiento discapacitados, actividades, eventos...)	62
	26.2 Sala de Control de Tráfico (Semáforos)	5
	26.3 Transporte Público (bonos transporte, apps de pago bus...)	12
	26.4 Sanciones	271
	26.5 Vados	34
	26.6 Solicitud ocupación calzada (contenedores obra, mudanza, grúas elevadoras...)	46

	26.7 Otros Movilidad	10
<u>27 NUEVAS TECNOLOGÍAS, INNOVACIÓN E INFORMÁTICA</u>	27.1 Sede Electrónica	66
84	1,04%	
	27.2 Tarjeta Ciudadana Alicante (TCA)- Certif. Digital	7
	27.3 Otros Informática	11
<u>28 OCUPACIÓN VÍA PÚBLICA</u>	28.1 Cita Previa Ocupación Vía Pública	12
48	0,59%	
	28.2 Solicitud autorización uso de espacios públicos (veladores, casetas, puestos ambulantes, banderolas farolas...)	28
	28.3 Otros Ocupación Vía Pública	8
<u>29 PARTICIPACIÓN CIUDADANA</u>	29.1 Información General (Registro Asociaciones...)	10
22	0,27%	
	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...)	6
8	0,10%	
	30.2 Otros Patrimonio	2
<u>31 PLAZA DE TOROS</u>	31.1 Información General	
1	0,01%	
	31.2 Espectáculos	
	31.3 Escuela Taurina	
	31.4 Museo Taurino	
	31.5 Otros Pza. Toros	1
<u>32 RECURSOS HUMANOS</u>	32.1 Gestión personal municipal (formación, nóminas, permutas...)	14
53	0,66%	
	32.2 Oposiciones, bolsas de empleo, concursos.	33
	32.3 Becas/ prácticas	1
	32.4 Convenios	
	32.5 Otros RRHH	5
<u>33 SANIDAD</u>	33.1 Información General	21
30	0,37%	
	33.2 Denuncias Sanitarias	9
	33.3 Protección Animal (padrón animales, permisos razas	

	peligrosas, avisos...)	
	33.4 Otros Sanidad	
34 SEGURIDAD	34.1 Información General (actividades, eventos...)	2
93 1,15%		
	34.2 Policía Local (depósitos vehículos, objetos perdidos, informes policiales...)	79
	34.3 Bomberos	3
	34.4 Protección Civil- Agrupación Voluntarios	7
	34.5 Otros Seguridad	2
35 TURISMO Y PLAYAS- PATRONATO	35.1 Información General Turismo (actividades, eventos...)	10
20 0,25%		
	35.2 Información Playas (autorización pesca deportiva, playas caninas, socorristas, accesibilidad, pasarelas, lavapiés...)	8
	35.3 Otros Turismo y Playas	2
36 URBANISMO	36.1 Cita Previa Urbanismo	163
175 2,17%		
	36.2 Información proyectos en vía pública	4
	36.3 Información proyectos edificios públicos	1
	36.4 Otros Urbanismo	7
37 URB- Información Urbanística	37.1 Infracciones y sanciones urbanísticas	7
476 5,89%		
	37.2 Autorizaciones ocupación vía pública en materia de urbanismo (no calzadas).	6
	37.3 Información General sobre licencias de obra, cédulas de habitabilidad, aperturas, actividades y revisión documental	350
	37.4 Información sobre tasas, vista de expedientes y reproducción de documentos.	113
38 URB- Disciplina Urbanística	38.1 Denuncias por modificaciones o molestias en locales o edificios privados	15
15 0,19%		
39 URB- Conservación de Inmuebles	39.1 Inmuebles abandonados	1
11 0,14%		
	39.2 Desperfectos en viviendas y locales particulares	7
	39.3 Solares particulares	3
40 VIVIENDA	40.1 Información General (alquileres, cesión espacios...)	6
13 0,16%		
	40.2 Asesoramiento y mediación conflictos hipotecarios	3
	40.3 Intermediación Social Inmobiliaria	

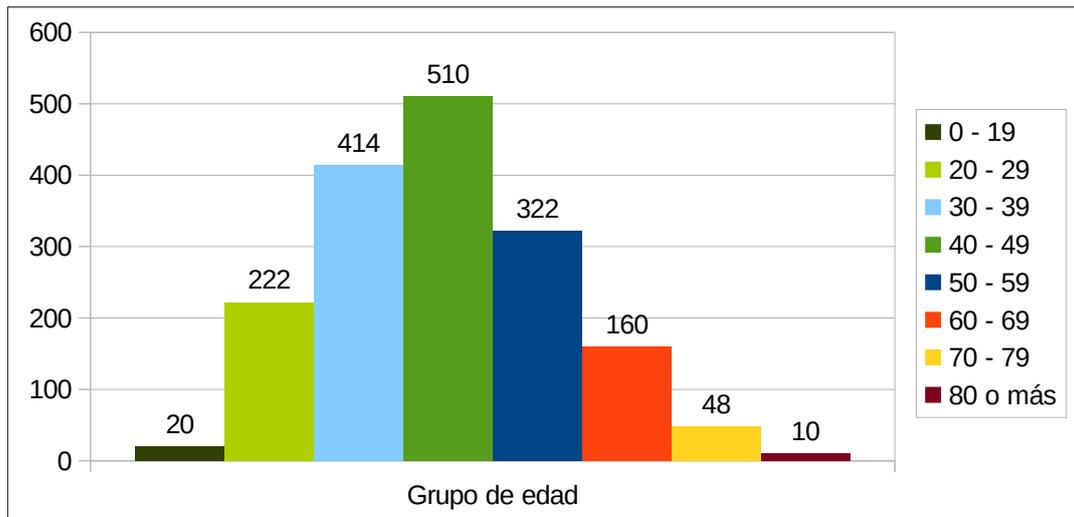
	40.4 Otros Vivienda	4
41 OTROS ORGANISMOS 354 4,38%	41.1 Otros organismos (Diputación, Consellería- TRAM, otros aytos, Subdelegación....)	354
42 MANCOMUN. 14 0,17%	42.1 Mancomunidad (desratizaciones, desinsectaciones...)	14
43 SÍNDIC DE GREUGES	43.1 Síndic de Greuges	
44 AGUAS MUN. 5 0,06%	44.1 Aguas Municipalizadas (agua potable, alcantarillado...)	5
45 OTROS 99 1,23%	45.1 Otros (Vectalia, Iberdrola...)	99
46 SAIC 21 0,26%	46.1 OAC	14
	46.2 010	3
	46.3 Oficina Sugerencias y Reclamaciones	2
	46.4 Oficina de Relaciones con el usuario/a	
	46.5 Redes Sociales	
	46.6 Otros SAIC	2
Otros trámites municipales 53 0,66%		53
TOTAL		8078

DATOS ENCUESTAS NOVIEMBRE 2019 – PERFIL USUARIOS/AS

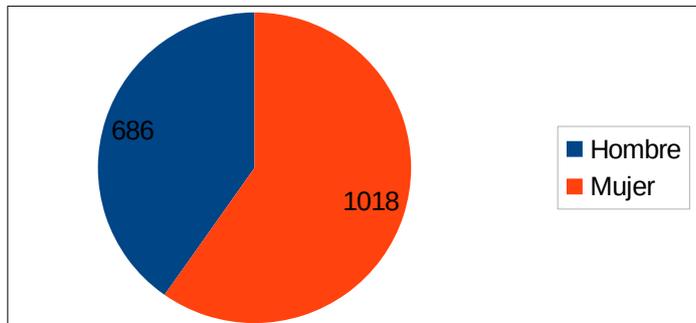
En noviembre de 2019 de los **8078** registros, **1.706** usuarios/as han realizado la encuesta de satisfacción; representando un **21,12%** del total de consultas realizadas.

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.

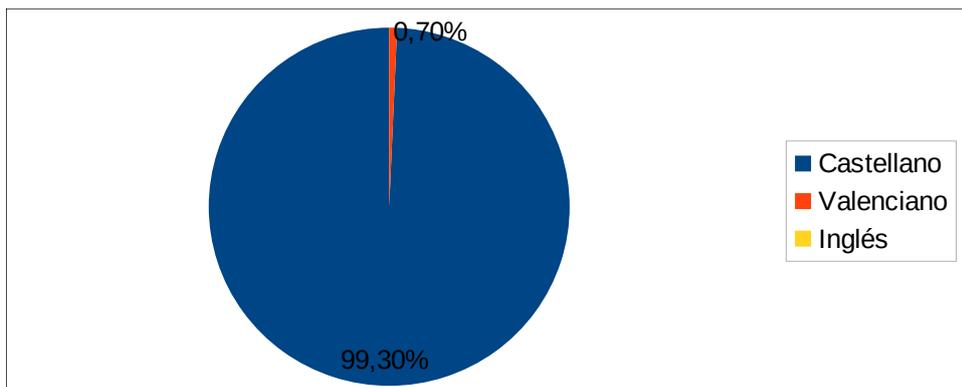
Nº encuestas por franja de edad



Nº encuestas por sexo

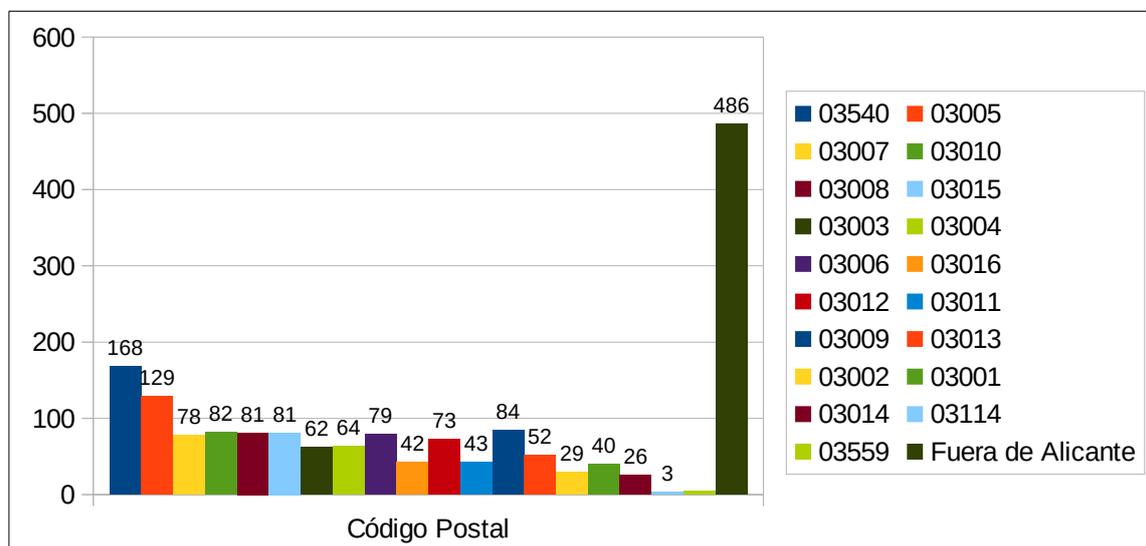


% encuestas por lengua



Nº encuestas por código postal

CÓDIGO POSTAL	Nº LLAMADAS POR CÓDIGO POSTAL	%
03540 – Playa San Juan (Avda. Niza- Miriam Blasco- Avda. Capiscol)	168	9,85%
03005 – Avda. Estación- San Blas- Polígono S. Blas	129	7,56%
03007- Benalúa- Crtra. Ocaña- Mercalicante	78	4,57%
03010- Campoamor- Avda. Alcoy- Maestro Alonso- Avda. Unicef	82	4,81%
03008- Polígono Babel- El Palmeral- Crtra. Saladar	81	4,75%
03015- Avda. Denia- Sportclub- Alonso Cano	81	4,75%
03003- Gadea- Avda. Estación- Muelle Poniente	62	3,63%
03004- Alfonso El Sabio- Jaime II- Castillo San Fernando	64	3,75%
03006- Alipark- C. Asís- Pla de la Vallonga	79	4,63%
03016- Albufereta- Avda. Denia- Pza. Mar 2	42	2,46%
03012- Pza. Toros- Maestro Alonso- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo	73	4,28%
03011- Virgen del Remedio – Ciudad Jardín	43	2,52%
03009- Tómbola – Rabasa- Divina Pastora	84	4,92%
03013- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo- Pza. Toros- Pza. Mar 2- Jesuítas	52	3,05%
03002- Postiguet- Jaime II- Teatro Principal- Rambla	29	1,70%
03001- Gadea- Alfonso El Sabio- Rambla- Meliá- Muelle Levante	40	2,34%
03014- Sidi Ifni- Nou Alacant- Cuatrocientas Viviendas	26	1,52%
03114 – Pol. Atalayas - Bacarot	3	0,18%
03559 – Orgegia- Sta. Faz	4	0,23
Fuera de Alicante	486	28,49%
Total	1706	100,00%



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

