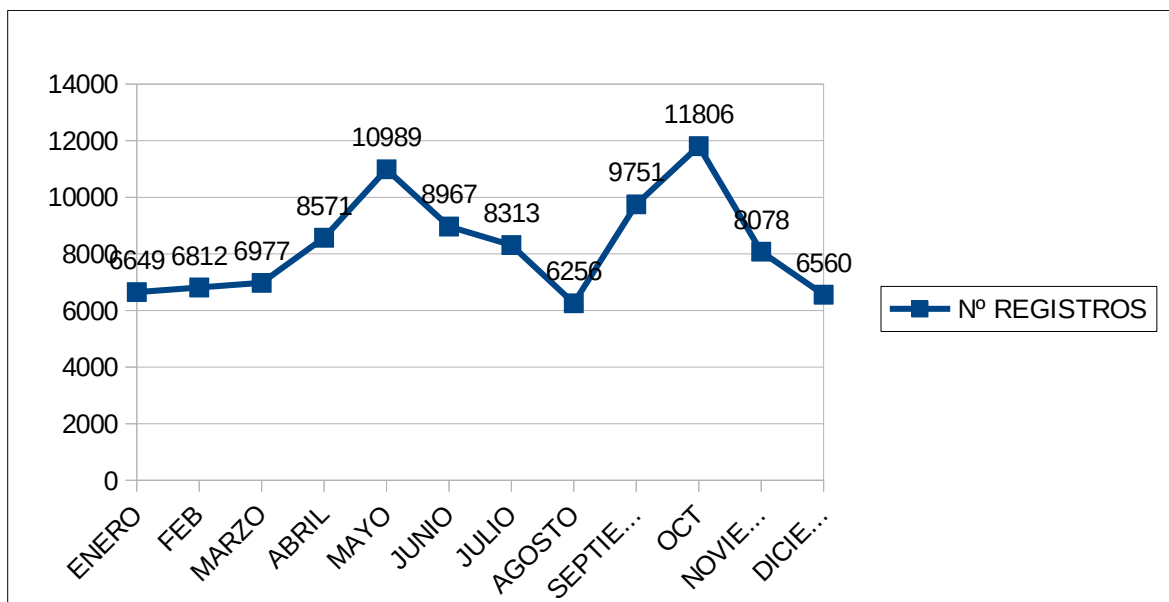


INFORME DETALLADO 010
DICIEMBRE 2019

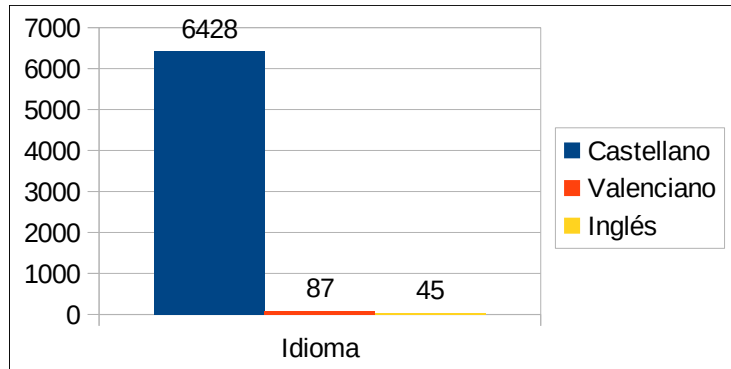
Nº TOTAL DE REGISTROS EN EL MES DE DICIEMBRE: 6.560. El total de registros (consultas) desde el inicio del servicio (19.12.16) hasta el 31 de diciembre de 2019 es de **202.109**.

EVOLUCIÓN NÚMERO DE REGISTROS POR MESES 2019



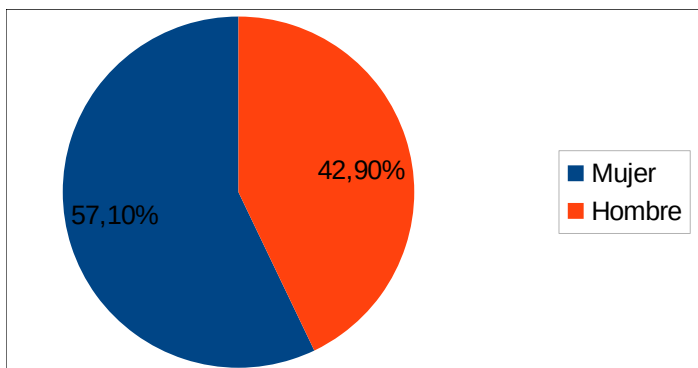
Idiomas

Idioma	Total consultas	%
Castellano	6.428	97,99%
Valenciano	87	1,33%
Inglés	45	0,69%
TOTAL	6560	100%



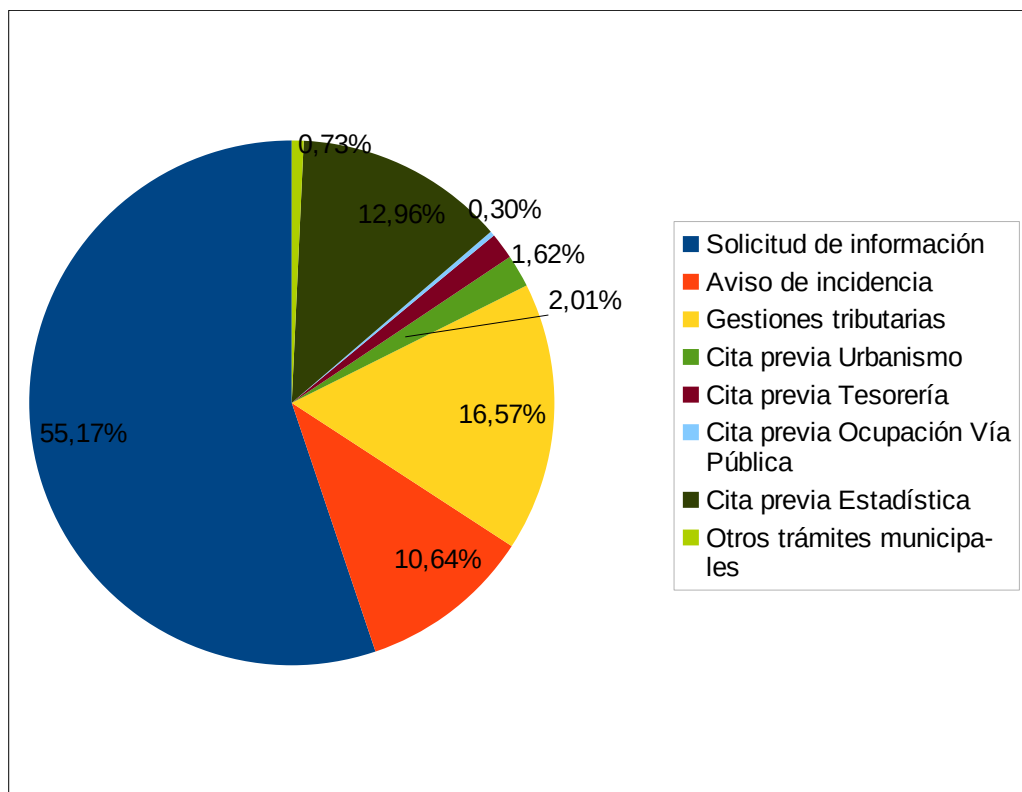
Sexo

Sexo	Total consultas	%
Mujer	3.746	57,10%
Hombre	2.814	42,90%
TOTAL	6560	100%



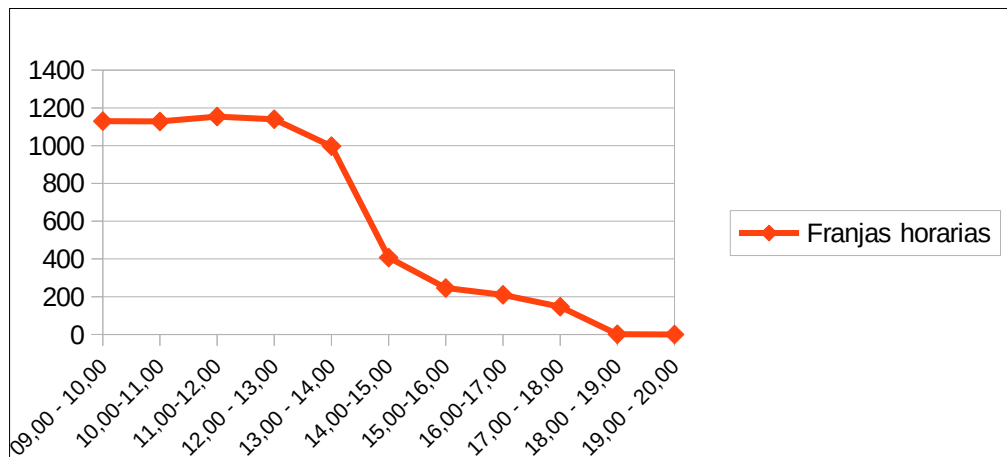
Tipología de consulta

Tipología	Total consultas	%
Solicitud de información	3.619	55,17%
Aviso de incidencia	698	10,64%
Gestiones tributarias	1.087	16,57%
Cita previa Urbanismo	132	2,01%
Cita previa Tesorería	106	1,62%
Cita previa Ocupación Vía Pública	20	0,30%
Cita previa Estadística	850	12,96%
Otros trámites municipales	48	0,73%
TOTAL	6560	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	1130	1128	1154	1140	997	407	246	210	147	1	0	6560



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

Servicio O Departamento	N° consultas	%
Alcaldía	146	2,23%
Acción Social	56	0,85%
Cementerio	10	0,15%
Comercio y Hostelería	6	0,09%
Consumo	296	4,51%
Contratación	14	0,21%
Cooperación	5	0,08
Coordinación de Proyectos	-	
Cultura	35	0,53%
Deportes	14	0,21%
ECON-HAC. Att. Contribuyente	1087	16,57%
ECON-HAC. Intervención	40	0,61%
ECON-HAC. Tesorería	157	2,39%
Educación	27	0,41%
Empleo	14	0,21%
Estadística	2410	36,74%
Fiestas	111	1,69%
Igualdad	2	0,03%
Infraestructuras y Mantenimiento	246	3,75%
Inmigración	24	0,37%
Juventud	3	0,05%
Limpieza Pública	124	1,89%
Medio Ambiente	14	0,21%
Memoria Histórica	-	
Mercados	9	0,14%
Movilidad y Accesibilidad	452	6,89%
Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática	74	1,13%
Ocupación Vía Pública	75	1,14%
Participación Ciudadana	25	0,38%
Patrimonio	3	0,05%
Plaza de Toros	-	
Recursos Humanos	49	0,75%
Sanidad	39	0,59%
Seguridad	77	1,17%
Turismo y Playas	11	0,17%
Urbanismo	141	2,15%
URB- Información Urbanística	328	5,00%
URB- Disciplina Urbanística	6	0,09%
URB- Conservación de Inmuebles	4	0,06%
Vivienda	8	0,12%
Otros organismos	257	3,92%
Mancomunidad	7	0,11%
Síndic de Greuges	-	
Aguas Municipalizadas	4	0,06%
Otros	75	1,14%
SAIC	27	0,41%
Otros trámites municipales	48	0,73%
TOTAL	6560	100,00%

SERVICIO O DEPARTAMENTO	CONSULTA RELACIONADA CON:	N° Consultas
1 ALCALDÍA 146 2,23%	1.1 Registro General (Horario, Ventanilla Única, compulsa documentos...)	93
	1.2 Asesoría Jurídica (reclamaciones al Ayuntamiento)	5
	1.3 Enlaces Civiles	17
	1.4 Protocolo	4
	1.5 Prensa e Imagen	6
	1.6 Normativa municipal vigente	1
	1.7 Otros Alcaldía	20
	2 ACCIÓN SOCIAL 56 0,85%	2.1 Información General (ayudas emergencia, asistencia domiciliaria, dependencia...)
2.2 Centros Sociales (Equipo de atención e intervención: trabajadores sociales, psicólogos, educadores...)		30
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)		2
2.7 Punto de Información municipal sobre discapacidad		
2.8 Otros Acción Social		1
3 CEMENTERIO 10 0,15%	3.1 Información General (horarios, acceso...)	7
	3.2 Trámites funerarios	3
	3.3 Mantenimiento de instalaciones	
	3.4 Otros Cementerio	
4 COMERCIO Y HOSTELERÍA 6 0,09%	4.1 Información General (festivos autorizados apertura...)	6
	4.2 Otros Comercio y Hostelería	
5 CONSUMO 296 4,51%	5.1 Información General	6
	5.2 Centro de Recursos de Consumo (talleres...)	1
	5.3 OMIC- Oficina Municipal de Atención al Consumidor	286
	5.4 Otros Consumo	3
6 CONTRATACIÓN 14 0,21%	6.1 Información General (contratar con el ayto, Mesa de Contratación, Registro de Licitadores...)	12
	6.2 Perfil del Contratante	1

	6.3 Otros Contratación	1
7 COOPERACIÓN	7.1 Información General	1
5	0,08%	
	7.2 Centro de Asociaciones y Voluntariado de Alicante	1
	7.3 Otros Cooperación	3
8 COORDINACIÓN DE PROYECTOS	8.1 Información General (Transparencia)	
-		
	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
35	0,53%	
	9.2 Aula Abierta (actividades, talleres...)	3
	9.3 Otros Cultura	5
10 DEPORTES	10.1 Información General (Deporte Escolar, horarios, instalaciones, inscripciones en actividades...)	13
14	0,21%	
	10.2 Reserva de instalaciones	1
	10.3 Otros Deportes	
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...)	268
1087	16,57%	
	11.2 IBI Urbano / Basuras	263
	11.3 IBI rústico	1
	11.4 IVTM	208
	11.5 IAE	37
	11.6 Pago vados	2
	11.7 Plusvalía	291
	11.8 ICIO	5
	11.9 Otros Atenc. Al Contribuy.	12
12 ECON-HAC. Intervención	12.1 Facturación	26
40	0,61%	
	12.2 Alta a Terceros	11
	12.3 Otros Intervención	3
13 ECON-HAC. Tesorería	13.1 Cita Previa Tesorería	106
157	2,39%	

	13.2 Certificado de No Deudas	10
	13.3 Duplicado de recibos	27
	13.4 Otros Tesorería	14
14 EDUCACIÓN 27 0,41%	14.1 Información General (colegios públicos, horarios...)	14
	14.2 Matriculación Escolar	8
	14.3 Escuelas Infantiles	
	14.4 Programas y Actividades (absentismo, prevención...)	2
	14.5 Otros Educación	3
15 EMPLEO- AGENCIA DESARROLLO LOCAL 14 0,21%	15.1 Información General (programas de formación, empleo, actividades...)	12
	15.2 Apoyo a empresarios y emprendedores (Viveros de Empresas – Centro de Emprendedores)	1
	15.3 Solicitud espacios polivalentes	
	15.4 Otros Empleo	1
16 ESTADÍSTICA 2410 36,74%	16.1 Callejero Urbano	3
	16.2 Reposición placas denominación vías públicas	
	16.3 Censo Electoral - Elecciones	1
	16.4 Información General Padrón Municipal (documentación, autorizaciones, informes- certificados, altas, modificaciones...)	1555
	16.5 Cita Previa Estadística	850
	16.6 Otros Estadística	1
17 FIESTAS 111 1,69%	17.1 Información General (programas, horarios, eventos...)	94
	17.2 Solicitudes (reserva de espacios, actos en la vía pública...)	11
	17.3 Otros Fiestas	6
18 IGUALDAD 2 0,03%	18.1 Información General (Planes de Igualdad, actividades prevención, proyectos...)	2
	18.2 Unidad de Atención Integral Víctimas de Violencia de Género (Equipo de atención e intervención)	
	18.3 Otros Igualdad	
19 INFRAESTRUCTU RAS Y MANTENIMIENTO 246 3,75%	19.1 Alumbrado Público	88
	19.2 Mantenimiento Dependencias y Colegios	11
	19.3 Mantenimiento Instalaciones Deportivas	

	19.4 Señalización provisional (trapas levantadas, agujeros...)	11
	19.5 Mobiliario Urbano	13
	19.6 Zonas Verdes	54
	19.7 Vías y Obras	60
	19.8 Otros Infraestructuras	9
20 INMIGRACIÓN	20.1 Información General (horarios, actividades, eventos...)	13
24	0,37%	
	20.2 Oficina de Atención a las Personas Migradas	2
	20.3 Informes de Habitabilidad	9
	20.4 Otros Inmigración	
21 JUVENTUD	21.1 Información General (horarios, actividades, programas...)	3
3	0,05%	
	21.2 Asesorías Juveniles (Infosex, A. Jurídica, A. Transtornos Alimentarios...)	
	21.3 Otros Juventud	
22 LIMPIEZA PÚBLICA	22.1 Información General (UTE, Línea 900 – WhatsApp; Ecoparque, Ecopunto, 5º Contenedor; autorizaciones reparto publicidad en la calle...)	40
124	1,89%	
	22.2 Incidencias	84
	22.3 Otros limpieza	
23 MEDIO AMBIENTE	23.1 Información General (actividades, protección/educación medioambiental, eventos...)	9
14	0,21%	
	23.2 Otros Medio Ambiente	5
24 MEMORIA HISTÓRICA	24.1 Información General (refugios antiaéreos, Centro Interpretación Guerra Civil...)	
-		
	24.2 Otros Memoria Histórica	
25 MERCADOS	25.1 Información General (horarios, instalaciones...)	5
9	0,14%	
	25.2 Traspasos, cesiones... de puestos (mercados interiores y mercadillos)	4
	25.3 Otros Mercados	
26 MOVILIDAD Y ACCESIBILIDAD	26.1 Información General (Zona estacionamiento regulado, azul – naranja, app pago; tarjeta aparcamiento discapacitados, actividades, eventos...)	54
452	6,89%	
	26.2 Sala de Control de Tráfico (Semáforos)	4
	26.3 Transporte Público (bonos transporte, apps de pago bus...)	7
	26.4 Sanciones	320
	26.5 Vados	24
	26.6 Solicitud ocupación calzada (contenedores obra, mudanza, grúas elevadoras...)	39

	26.7 Otros Movilidad	4
<u>27 NUEVAS TECNOLOGÍAS, INNOVACIÓN E INFORMÁTICA</u>	27.1 Sede Electrónica	66
74	1,13%	
	27.2 Tarjeta Ciudadana Alicante (TCA)- Certif. Digital	4
	27.3 Otros Informática	4
<u>28 OCUPACIÓN VÍA PÚBLICA</u>	28.1 Cita Previa Ocupación Vía Pública	20
75	1,14%	
	28.2 Solicitud autorización uso de espacios públicos (veladores, casetas, puestos ambulantes, banderolas farolas...)	46
	28.3 Otros Ocupación Vía Pública	9
<u>29 PARTICIPACIÓN CIUDADANA</u>	29.1 Información General (Registro Asociaciones...)	12
25	0,38%	
	29.2 Espacio de Participación Ciudadana (propuestas servicios, recursos... de nueva creación para mejorar la ciudad).	7
	29.3 Juntas de Distrito	6
	29.4 Otros Participación Ciudadana	
<u>30 PATRIMONIO</u>	30.1 Información General (titularidad municipal, cesiones de terrenos particulares al ayto...)	2
3	0,05%	
	30.2 Otros Patrimonio	1
<u>31 PLAZA DE TOROS</u>	31.1 Información General	
-		
	31.2 Espectáculos	
	31.3 Escuela Taurina	
	31.4 Museo Taurino	
	31.5 Otros Pza. Toros	
<u>32 RECURSOS HUMANOS</u>	32.1 Gestión personal municipal (formación, nóminas, permutas...)	8
49	0,75%	
	32.2 Oposiciones, bolsas de empleo, concursos.	37
	32.3 Becas/ prácticas	1
	32.4 Convenios	
	32.5 Otros RRHH	3
<u>33 SANIDAD</u>	33.1 Información General	7
39	0,59%	
	33.2 Denuncias Sanitarias	1
	33.3 Protección Animal (padrón animales, permisos razas	31

	peligrosas, avisos...)	
	33.4 Otros Sanidad	
34 SEGURIDAD	34.1 Información General (actividades, eventos...)	
77	1,17%	
	34.2 Policía Local (depósitos vehículos, objetos perdidos, informes policiales...)	65
	34.3 Bomberos	4
	34.4 Protección Civil- Agrupación Voluntarios	2
	34.5 Otros Seguridad	6
35 TURISMO Y PLAYAS- PATRONATO	35.1 Información General Turismo (actividades, eventos...)	6
11	0,17%	
	35.2 Información Playas (autorización pesca deportiva, playas caninas, socorristas, accesibilidad, pasarelas, lavapiés...)	4
	35.3 Otros Turismo y Playas	1
36 URBANISMO	36.1 Cita Previa Urbanismo	132
141	2,15%	
	36.2 Información proyectos en vía pública	1
	36.3 Información proyectos edificios públicos	
	36.4 Otros Urbanismo	8
37 URB- Información Urbanística	37.1 Infracciones y sanciones urbanísticas	1
328	5%	
	37.2 Autorizaciones ocupación vía pública en materia de urbanismo (no calzadas).	4
	37.3 Información General sobre licencias de obra, cédulas de habitabilidad, aperturas, actividades y revisión documental	262
	37.4 Información sobre tasas, vista de expedientes y reproducción de documentos.	61
38 URB- Disciplina Urbanística	38.1 Denuncias por modificaciones o molestias en locales o edificios privados	6
6	0,09%	
39 URB- Conservación de Inmuebles	39.1 Inmuebles abandonados	1
4	0,06%	
	39.2 Desperfectos en viviendas y locales particulares	3
	39.3 Solares particulares	
40 VIVIENDA	40.1 Información General (alquileres, cesión espacios...)	6
8	0,12%	
	40.2 Asesoramiento y mediación conflictos hipotecarios	1
	40.3 Intermediación Social Inmobiliaria	

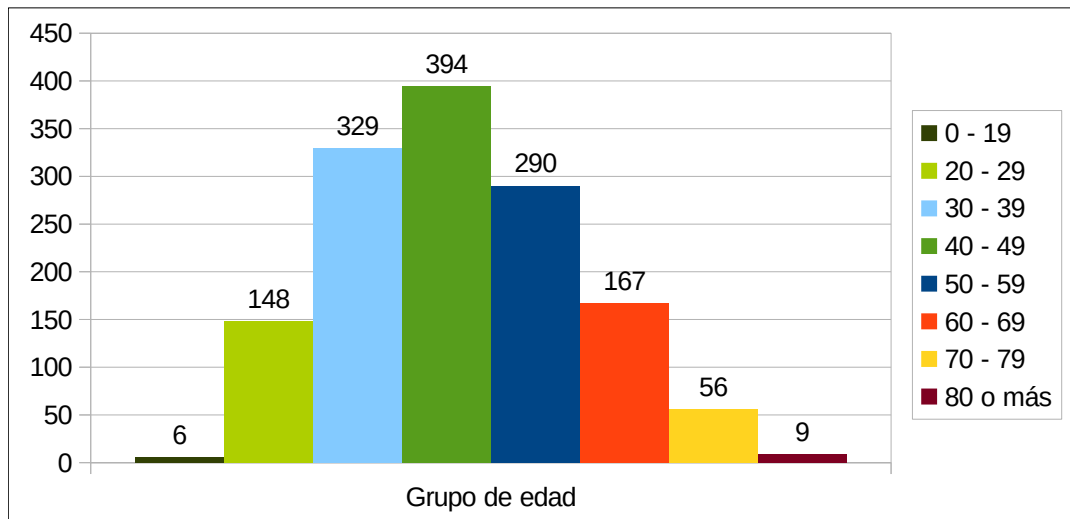
	40.4 Otros Vivienda	1
41 OTROS ORGANISMOS 257 3,92%	41.1 Otros organismos (Diputación, Consellería- TRAM, otros aytos, Subdelegación....)	257
42 MANCOMUN. 7 0,11%	42.1 Mancomunidad (desratizaciones, desinsectaciones...)	7
43 SÍNDIC DE GREUGES -	43.1 Síndic de Greuges	
44 AGUAS MUN. 4 0,06%	44.1 Aguas Municipalizadas (agua potable, alcantarillado...)	4
45 OTROS 75 1,14%	45.1 Otros (Vectalia, Iberdrola...)	75
46 SAIC 27 0,41%	46.1 OAC	13
	46.2 010	7
	46.3 Oficina Sugerencias y Reclamaciones	3
	46.4 Oficina de Relaciones con el usuario/a	2
	46.5 Redes Sociales	
	46.6 Otros SAIC	2
Otros trámites municipales 48 0,73%		48
TOTAL		6560

DATOS ENCUESTAS DICIEMBRE 2019 – PERFIL USUARIOS/AS

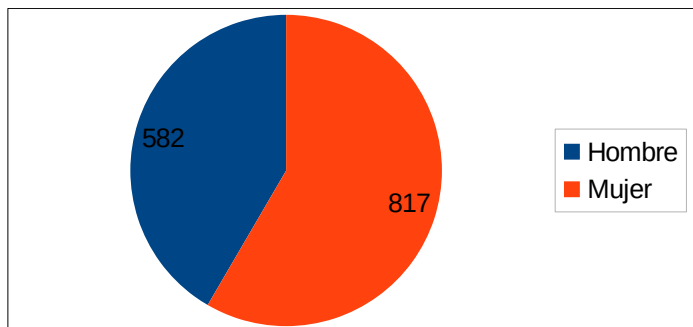
En diciembre de 2019 de los **6560** registros, **1.399** usuarios/as han realizado la encuesta de satisfacción; representando un **21,33%** del total de consultas realizadas.

El 97,8% de las consultas han resultado satisfactorias en cuanto a la información solicitada. Un 70,91% de las personas que han contestado a la encuesta reside en Alicante.

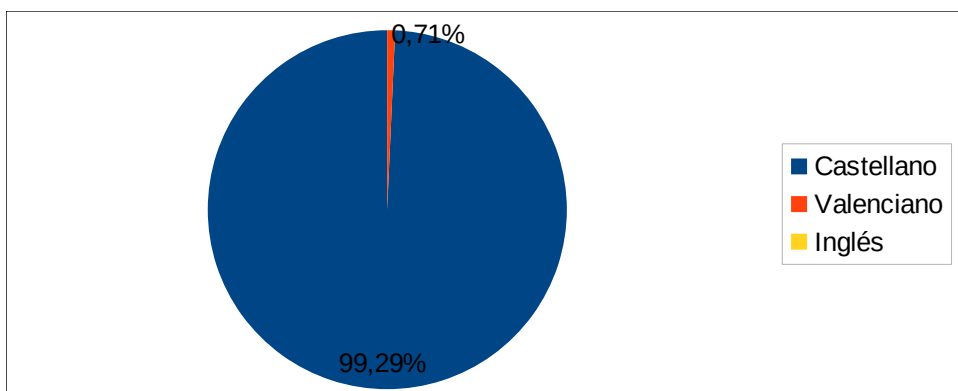
Nº encuestas por franja de edad



Nº encuestas por sexo

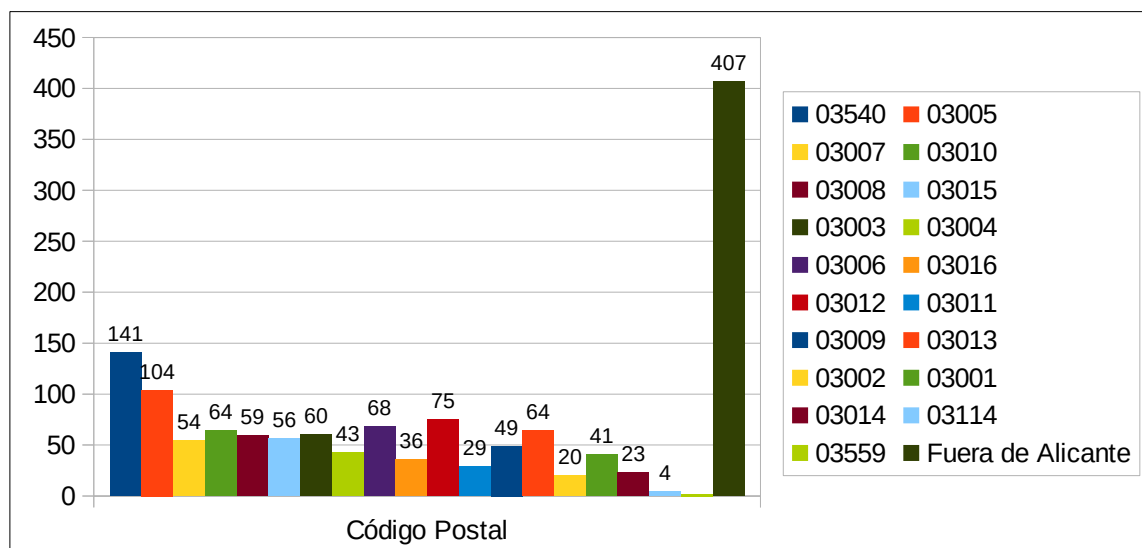


% encuestas por lengua



Nº encuestas por código postal

CÓDIGO POSTAL	Nº LLAMADAS POR CÓDIGO POSTAL	%
03540 – Playa San Juan (Avda. Niza- Miriam Blasco- Avda. Capiscol)	141	10,08%
03005 – Avda. Estación- San Blas- Polígono S. Blas	104	7,43%
03007- Benalúa- Crtra. Ocaña- Mercalicante	54	3,86%
03010- Campoamor- Avda. Alcoy- Maestro Alonso- Avda. Unicef	64	4,57%
03008- Polígono Babel- El Palmeral- Crtra. Saladar	59	4,22%
03015- Avda. Denia- Sportclub- Alonso Cano	56	4,00%
03003- Gadea- Avda. Estación- Muelle Poniente	60	4,29%
03004- Alfonso El Sabio- Jaime II- Castillo San Fernando	43	3,07%
03006- Alipark- C. Asís- Pla de la Vallonga	68	4,86%
03016- Albufereta- Avda. Denia- Pza. Mar 2	36	2,57%
03012- Pza. Toros- Maestro Alonso- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo	75	5,36%
03011- Virgen del Remedio – Ciudad Jardín	29	2,07%
03009- Tómbola – Rabasa- Divina Pastora	49	3,50%
03013- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo- Pza. Toros- Pza. Mar 2- Jesuítas	64	4,57%
03002- Postiguet- Jaime II- Teatro Principal- Rambla	20	1,43%
03001- Gadea- Alfonso El Sabio- Rambla- Meliá- Muelle Levante	41	2,93%
03014- Sidi Ifni- Nou Alacant- Cuatrocientas Viviendas	23	1,64%
03114 – Pol. Atalayas - Bacarot	4	0,29%
03559 – Orgegia- Sta. Faz	2	0,14%
Fuera de Alicante	407	29,09%
Total	1399	100,00%



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

