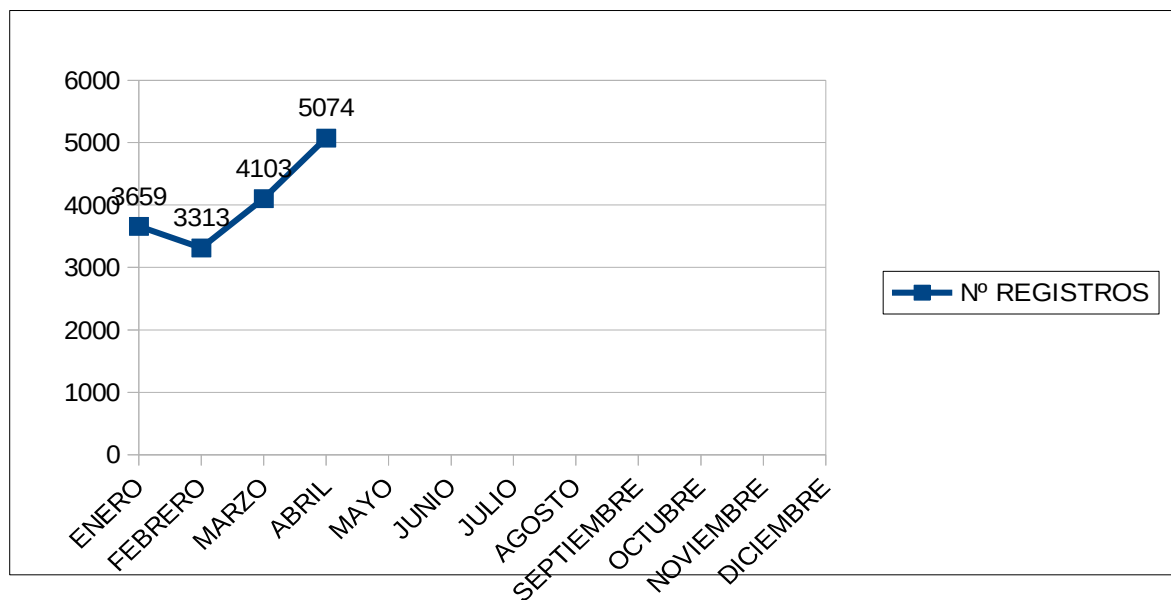


**INFORME DETALLADO 010**  
**ABRIL 2018**

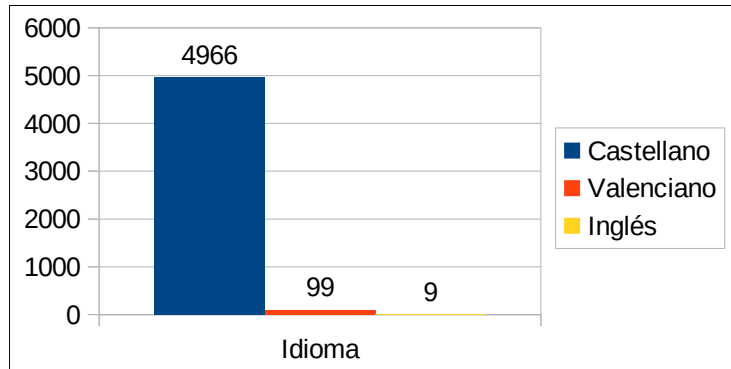
**Nº TOTAL DE REGISTROS EN EL MES DE ABRIL: 5.074.** El total de registros (consultas) desde el inicio del servicio (19.12.16) hasta el 30 de abril de 2018 es de **47.616**.

**EVOLUCIÓN NÚMERO DE REGISTROS POR MESES 2018**



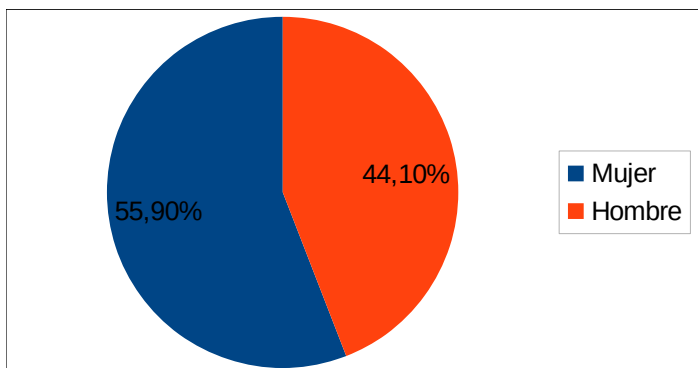
**Idiomas**

<b>Idioma</b>	<b>Total consultas</b>	<b>%</b>
Castellano	4.966	97,87%
Valenciano	99	1,95%
Inglés	9	0,18%
<b>TOTAL</b>	<b>5.074</b>	<b>100%</b>



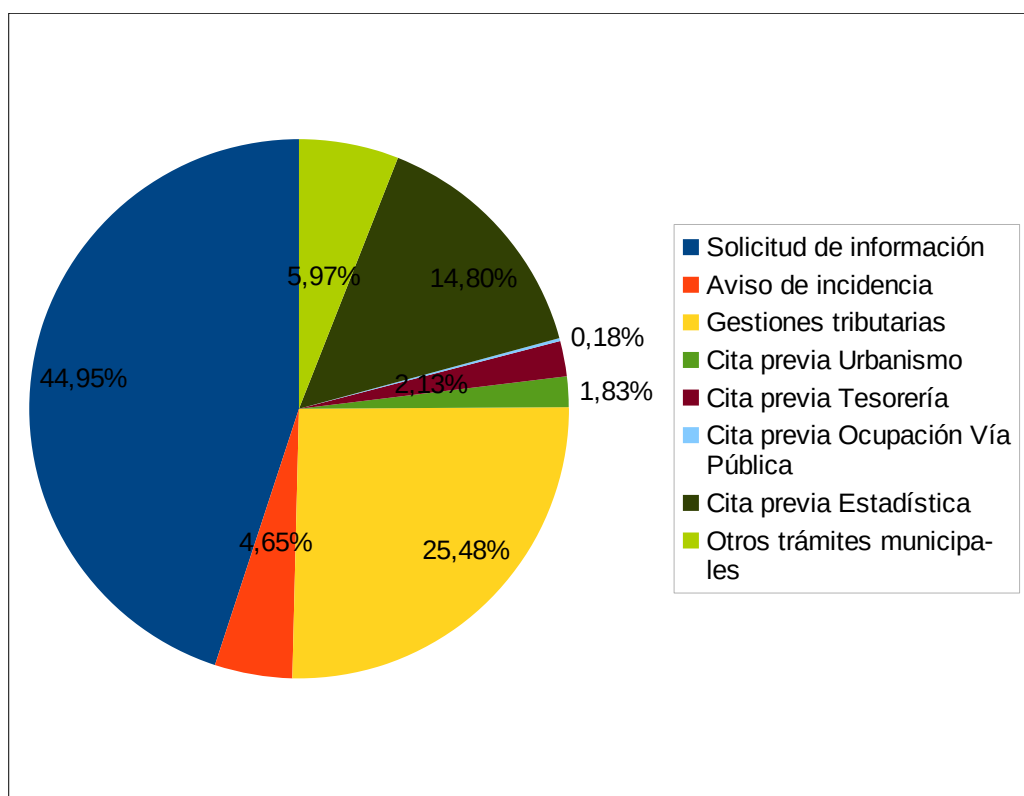
### Sexo

Sexo	Total consultas	%
Mujer	2.836	55,90%
Hombre	2.238	44,10%
<b>TOTAL</b>	<b>5.074</b>	<b>100%</b>



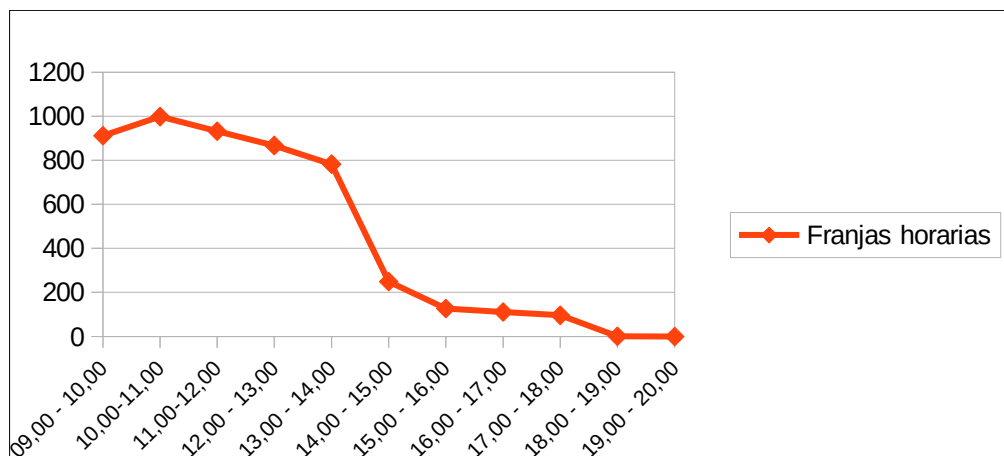
## Tipología de consulta

<b>Tipología</b>	<b>Total consultas</b>	<b>%</b>
Solicitud de información	2.281	44,95%
Aviso de incidencia	236	4,65%
Gestiones tributarias	1.293	25,48%
Cita previa Urbanismo	93	1,83%
Cita previa Tesorería	108	2,13%
Cita previa Ocupación Vía Pública	9	0,18%
Cita previa Estadística	751	14,80%
Otros trámites municipales	303	5,97%
<b>TOTAL</b>	<b>5074</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	911	998	932	867	782	249	127	111	96	1	0	5074



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>
ECON-HAC. Att. Contribuyente	1305	25,72%
Estadística	1216	23,97%
URB- Información Urbanística	423	8,34%
Movilidad y Accesibilidad	351	6,92%
Otros organismos	211	4,16%
ECON-HAC. Tesorería	190	3,74%
Alcaldía	168	3,31%
Infraestructuras y Mantenimiento	147	2,90%
Urbanismo	123	2,42%
Otros	115	2,27%
Acción Social	104	2,05%
Limpieza Pública	98	1,93%
Ocupación Vía Pública	61	1,20%
Educación	55	1,08%
Seguridad	53	1,04%
Nuevas tecnologías, Innovación e Informática	42	0,83%
Deportes	39	0,77%
Cultura	33	0,65%
Fiestas	33	0,65%
Sanidad	33	0,65%
Medio Ambiente	32	0,63%
Consumo	30	0,59%
ECON-HAC. Intervención	29	0,57%
Turismo y Playas	23	0,45%
RRHH, Organización y Calidad	20	0,39%
Participación Ciudadana	18	0,35%
Vivienda	14	0,28%
URB- Conservación de Inmuebles	14	0,28%
Contratación	13	0,26%
Mercados	13	0,26%
Inmigración	12	0,24%
Cementerio	10	0,20%
Mancomunidad	10	0,20%
Juventud	8	0,16%
Empleo	6	0,12%
URB- Disciplina Urbanística	6	0,12%
Coord. Proyectos	4	0,08%
Cormercio y Hostelería	3	0,06%
Aguas Municipalizadas	3	0,06%
Memoria Histórica	3	0,06%
Plaza de Toros	1	0,02%
Patrimonio	1	0,02%
Igualdad	1	0,02%
<b>TOTAL</b>	<b>5074</b>	<b>100,00%</b>

<b>Consulta relacionada con:</b>	<b>N° consultas</b>	<b>%</b>
Cita previa Estadística	751	14,80%
IBI Urbano/Basuras	609	12,00%
Información gral Padrón Municipal	417	8,22%
Información gral sobre licencias de obra, aperturas, actividades....	333	6,56%
Información gral tributos	306	6,03%
Otros trámites municipales	303	5,97%
Otros organismos	199	3,92%
Sanciones	191	3,76%
Plusvalía	184	3,63%
IVTM	136	2,68%
Otros (TRAM, Vectalia...)	115	2,27%
Cita previa Tesorería	108	2,13%
Cita previa Urbanismo	93	1,83%
Registro General	85	1,68%
Vados	74	1,46%
Incidencias Limpieza Pública	62	1,22%
Zonas Verdes	59	1,16%
Otros (Alcaldía, Ocupac. Vía Pública, Econ-Hac)	54	1,06%
Información gral Acción Social	51	1,01%
Información gral Movilidad y Accesibilidad	46	0,91%
Solicitud autorización uso espacios públicos (veladores, casetas...)	41	0,81%
Vías y Obras	40	0,79%
Policía Local	38	0,75%
Información sobre tasas, vista de expedientes... Urbanismo	37	0,73%
Centros Sociales	36	0,71%
Información gral Limpieza Pública	34	0,67%
Solicitud ocupación calzada (contenedores obra, grua...)	32	0,63%
Alumbrado Público	31	0,61%
Información gral Deportes	29	0,57%
Protección Animal	29	0,57%
OMIC	28	0,55%
Sede Electrónica	28	0,55%
Información gral Cultura	23	0,45%
Información gral Medio Ambiente	22	0,43%
Información gral Fiestas	21	0,41%
Duplicado de recibos	21	0,41%
Convocatorias públicas (Movilidad, Turismo, Vivienda, Educación, Deportes)	19	0,37%
Matriculación escolar	19	0,37%

Información gral Educación	18	0,35%
Enlaces Civiles	16	0,32%
Facturación	16	0,32%
IAE	11	0,22%
ICIO	11	0,22%
Asesoría Jurídica	11	0,22%
Información gral Turismo	11	0,22%
Prensa e Imagen	11	0,22%
Información proyectos en vía pública	10	0,20%
Infracciones y sanciones urbanísticas	10	0,20%
Información gral Contratación	10	0,20%
Información gral Vivienda	9	0,18%
Información gral Mercados	9	0,18%
Mancomunidad	9	0,18%
Cita previa Ocupación Vía Pública	9	0,18%
Oposiciones, bolsas de empleo...	9	0,18%
Transporte público	9	0,18%
Información gral (Cooperación, Consumo, Coord. Proyectos)	8	0,16%
Mobiliario Urbano	8	0,16%
Información gral Juventud	8	0,16%
Información gral Participac. Ciudadana	8	0,16%
Informes de habitabilidad	7	0,14%
Certificado de No Deudas	7	0,14%
Callejero Urbano	7	0,14%
Sala de Control de Tráfico (semáforos)	7	0,14%
Protocolo	6	0,12%
Autorizaciones ocupac. vía pública en materia de Urbanismo (no calzadas)	6	0,12%
Información gral (Turismo, Seguridad)	6	0,12%
Escuelas Infantiles	6	0,12%
Alta a Terceros	5	0,10%
Centros Comunitarios	5	0,10%
Juntas de Distrito	5	0,10%
Información gral Cementerio	5	0,10%
Normativa municipal vigente	4	0,08%
Oficina de Atención a las Personas Migradas	4	0,08%
Bomberos	4	0,08%
Espacio de Participación Ciudadana	4	0,08%
IBI Rústico	4	0,08%
Solares particulares	4	0,08%
Señalización provisional (trapas levantadas...)	3	0,06%
Solicitudes (actos en vía pública...) Fiestas	3	0,06%
Trasposos, cesiones.... de puestos (mercados y mercadillos)	3	0,06%

Trámites funenarios	3	0,06%
Mantenimiento de instalac. deportivas	3	0,06%
Denuncias por modificaciones o molestias en locales o edific. privados	3	0,06%
Aguas municipalizadas	3	0,06%
Información Playas	3	0,06%
Desperfectos en viviendas y locales particulares	3	0,06%
Información gral Memoria Histórica	3	0,06%
Información gral Empleo	3	0,06%
Información gral Comercio y Hostelería	2	0,04%
Gestión personal municipal	2	0,04%
Reposición placas denominación vías públicas	2	0,04%
Reserva de instalaciones Deportes	2	0,04%
Protección Civil- Agrupac. Voluntarios	1	0,02%
Tarjeta Ciudadana Alicante - TCA	1	0,02%
Denuncias Sanitarias	1	0,02%
Espectáculos Plaza de Toros	1	0,02%
Apoyo a empresarios y emprendedores	1	0,02%
Centros Municipales de Mayores	1	0,02%
Centro de Recursos de Consumo	1	0,02%
Información gral Igualdad	1	0,02%
Información gral Patrimonio	1	0,02%
Información proyectos edificios públicos	1	0,02%
Intermediación Social Inmobiliaria	1	0,02%
Mantenimiento Dependencias y Colegios	1	0,02%
<b>TOTAL</b>	<b>5074</b>	<b>100,00%</b>

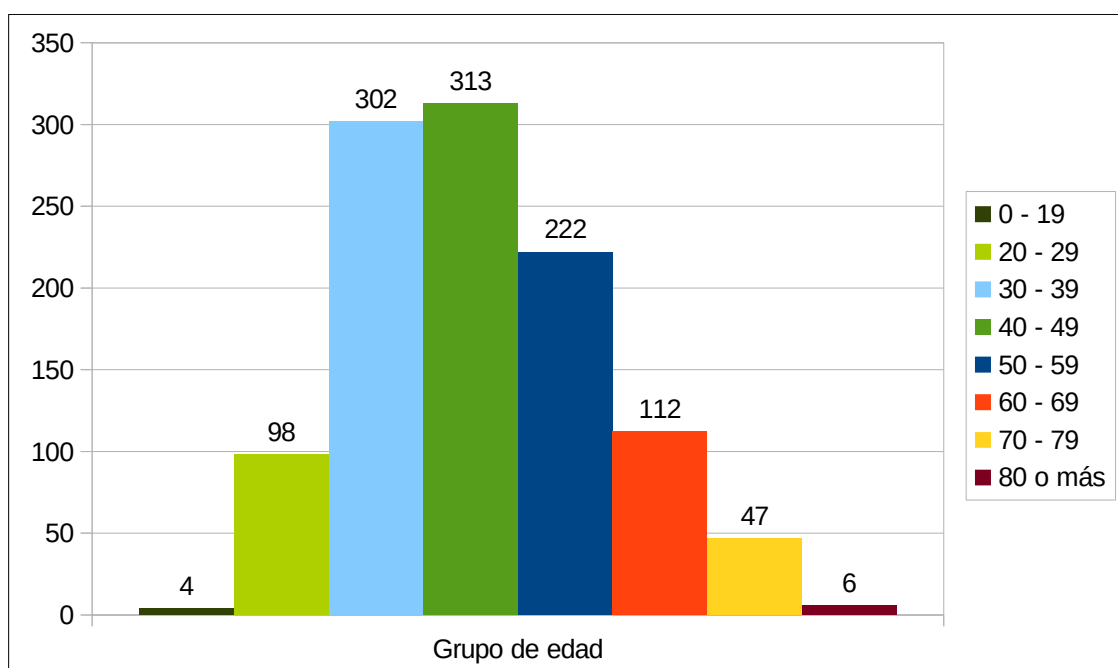


## **DATOS ENCUESTAS ABRIL 2018 – PERFIL USUARIOS/AS**

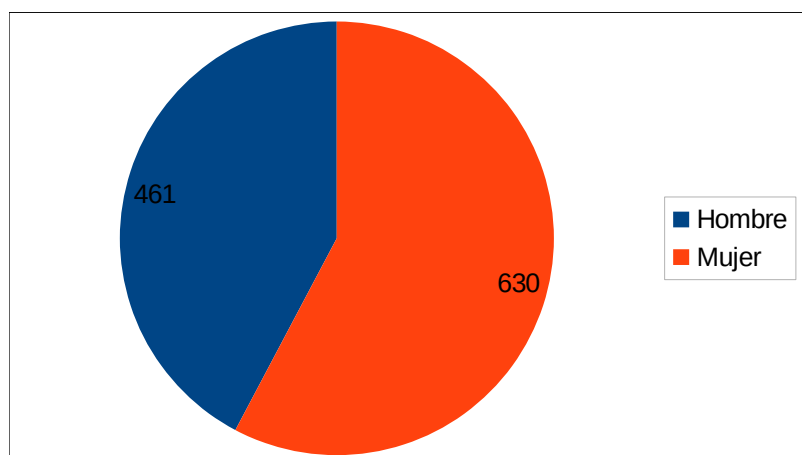
En abril de 2018 de los 5.074 registros, 1.104 usuarios/as han realizado la encuesta de satisfacción; representando un 21,75% del total de consultas realizadas.

El 97,10% de las consultas han resultado satisfactorias en cuanto a la información solicitada. Un 61,96% de las personas que han contestado a la encuesta reside en Alicante.

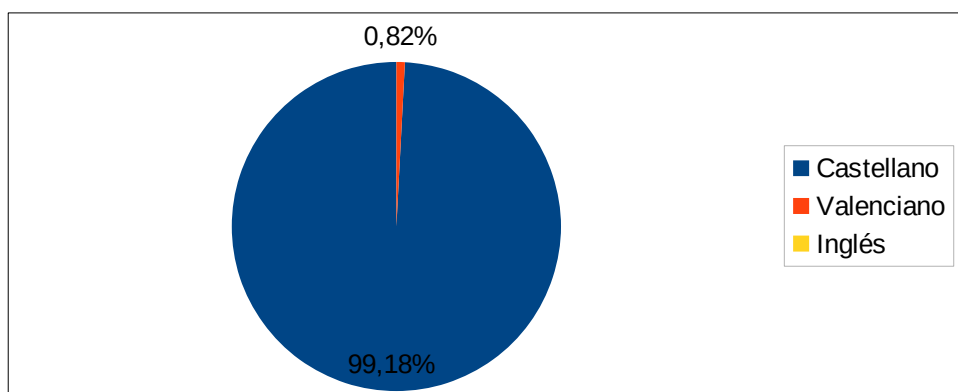
### Nº encuestas por franja de edad



### Nº encuestas por sexo

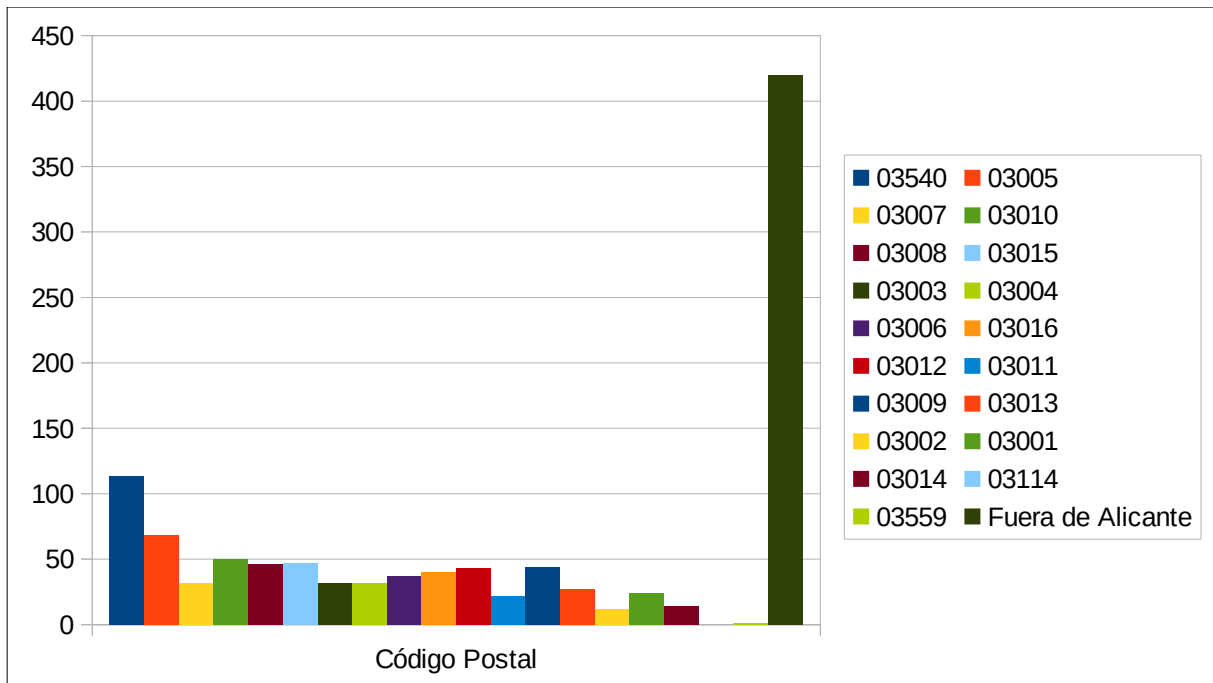


## % encuestas por lengua



## Nº encuestas por código postal

CÓDIGO POSTAL	Nº LLAMADAS POR CÓDIGO POSTAL	%
03540 – Playa San Juan (Avda. Niza- Miriam Blasco- Avda. Capiscol)	113	10,24%
03005 – Avda. Estación- San Blas- Polígono S. Blas	68	6,16%
03007- Benalúa- Crtra. Ocaña- Mercalicante	32	2,90%
03010- Campoamor- Avda. Alcoy- Maestro Alonso- Avda. Unicef	50	4,53%
03008- Polígono Babel- El Palmeral- Crtra. Saladar	46	4,17%
03015- Avda. Denia- Sportclub- Alonso Cano	47	4,26%
03003- Gadea- Avda. Estación- Muelle Poniente	32	2,90%
03004- Alfonso El Sabio- Jaime II- Castillo San Fernando	32	2,90%
03006- Alipark- C. Asís- Pla de la Vallonga	37	3,35%
03016- Albufereta- Avda. Denia- Pza. Mar 2	40	3,62%
03012- Pza. Toros- Maestro Alonso- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo	43	3,89%
03011- Virgen del Remedio – Ciudad Jardín	22	1,99%
03009- Tómbola – Rabasa- Divina Pastora	44	3,99%
03013- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo- Pza. Toros- Pza. Mar 2- Jesuítas	27	2,45%
03002- Postiguet- Jaime II- Teatro Principal- Rambla	12	1,09%
03001- Gadea- Alfonso El Sabio- Rambla- Meliá- Muelle Levante	24	2,17%
03014- Sidi Ifni- Nou Alacant- Cuatrocientas Viviendas	14	1,27%
03114 – Pol. Atalayas - Bacarot	0	0,00%
03559 – Orgegia- Sta. Faz	1	0,09%
Fuera de Alicante	420	38,04%
<b>Total</b>	<b>1104</b>	<b>100,00%</b>



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

