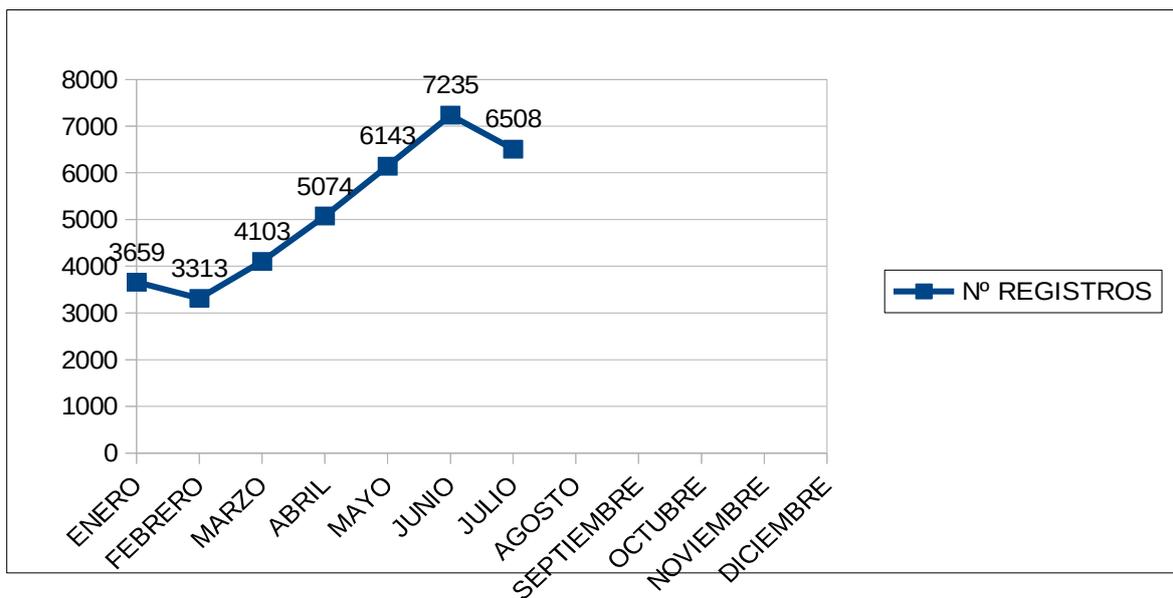


INFORME DETALLADO 010
JULIO 2018

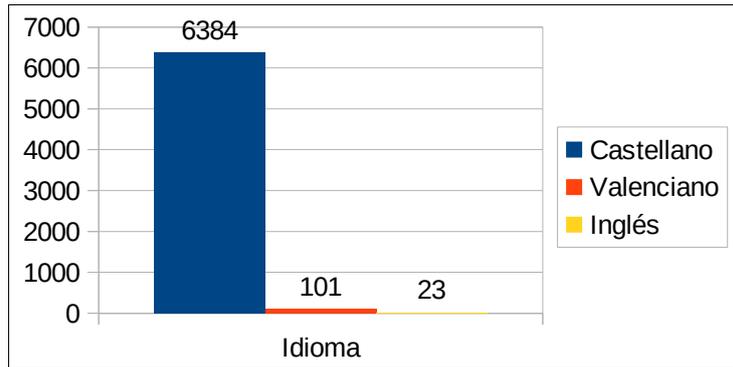
Nº TOTAL DE REGISTROS EN EL MES DE JULIO: 6.508. El total de registros (consultas) desde el inicio del servicio (19.12.16) hasta el 31 de julio de 2018 es de **67.502**.

EVOLUCIÓN NÚMERO DE REGISTROS POR MESES 2018



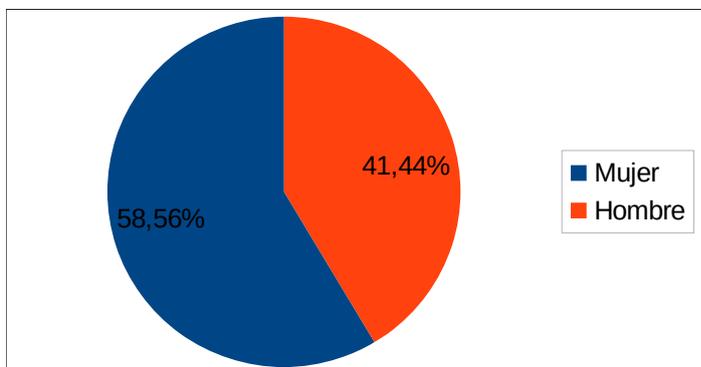
Idiomas

Idioma	Total consultas	%
Castellano	6.384	98,09%
Valenciano	101	1,55%
Inglés	23	0,35%
TOTAL	6.508	100%



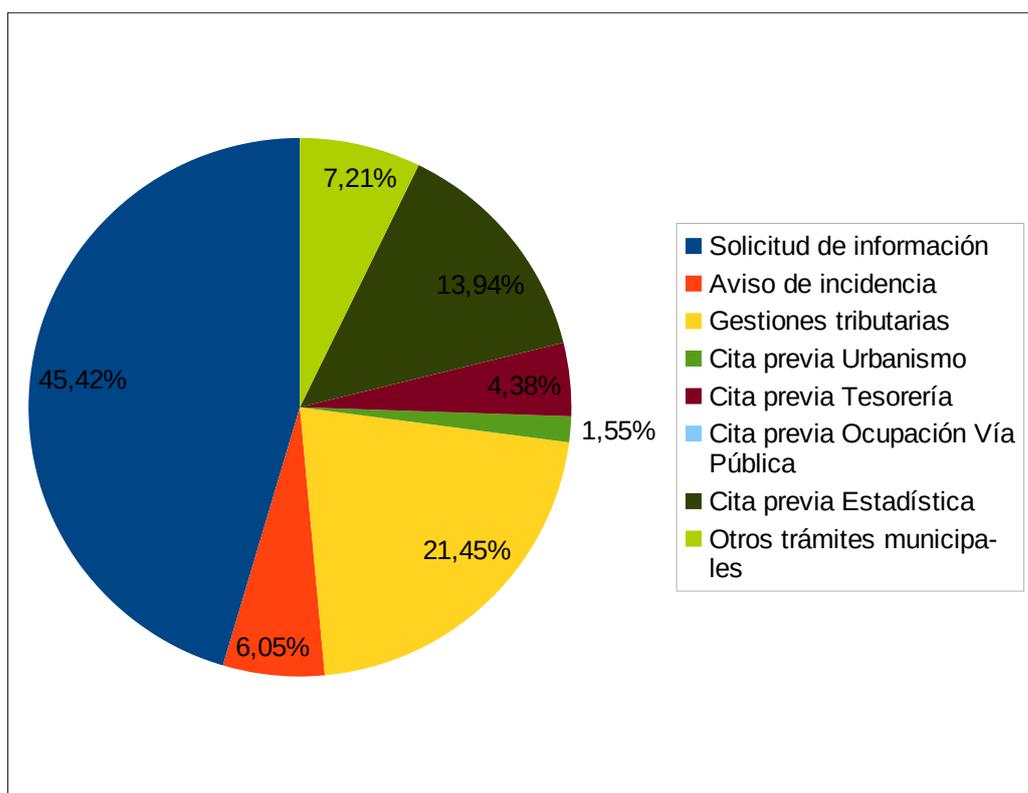
Sexo

Sexo	Total consultas	%
Mujer	3.807	58,50%
Hombre	2.701	44,40%
TOTAL	6.508	100%



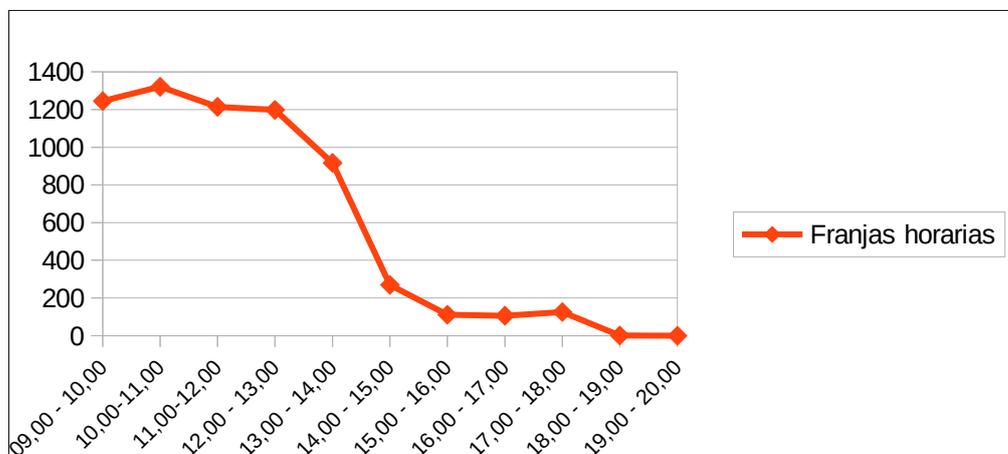
Tipología de consulta

Tipología	Total consultas	%
Solicitud de información	2.956	45,42%
Aviso de incidencia	394	6,05%
Gestiones tributarias	1.396	21,45%
Cita previa Urbanismo	101	1,55%
Cita previa Tesorería	285	4,38%
Cita previa Ocupación Vía Pública	0	0,00%
Cita previa Estadística	907	13,94%
Otros trámites municipales	469	7,21%
TOTAL	6.508	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	1245	1321	1215	1198	917	269	111	106	125	1	0	6508



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

Servicio O Departamento	Nº consultas	%
Alcaldía	138	2,12
Acción Social	97	1,49
Cementerio	8	0,12
Comercio y Hostelería	1	0,02
Consumo	78	1,20
Contratación	4	0,06
Cooperación	-	
Coordinación de Proyectos	-	
Cultura	29	0,45
Deportes	32	0,49
ECON-HAC. Att. Contribuyente	1386	21,30
ECON-HAC. Intervención	32	0,49
ECON-HAC. Tesorería	306	4,70
Educación	29	0,45
Empleo	12	0,18
Estadística	1660	25,51
Fiestas	18	0,28
Igualdad	3	0,05
Infraestructuras y Mantenimiento	175	2,69
Inmigración	3	0,05
Juventud	6	0,09
Limpieza Pública	225	3,46
Medio Ambiente	20	0,31
Memoria Histórica	2	0,03
Mercados	2	0,03
Movilidad y Accesibilidad	368	5,65
Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática	32	0,49
Ocupación Vía Pública	33	0,51
Participación Ciudadana	31	0,48
Patrimonio	1	0,02
Plaza de Toros	-	
Recursos Humanos, Organización y Calidad	24	0,37
Sanidad	41	0,63
Seguridad	67	1,03
Turismo y Playas	51	0,78
Urbanismo	103	1,58
URB- Información Urbanística	399	6,13
URB- Disciplina Urbanística	12	0,18
URB- Conservación de Inmuebles	12	0,18
Vivienda	14	0,22
Otros organismos	319	4,90
Mancomunidad	39	0,60
Síndic de Greuges	-	
Aguas Municipalizadas	9	0,14
Otros (TRAM, Vectalia...)	151	2,32
Otros trámites municipales	469	7,21
Otros	56	0,86
Convocatorias públicas	11	0,17
TOTAL	6508	100,0%

SERVICIO O DEPARTAMENTO	CONSULTA RELACIONADA CON:	Nº Consultas	%
<u>1 ALCALDÍA</u>	1.1 Registro General (Horario, Ventanilla Única, compulsas documentos...)	98	1,5
	1.2 Asesoría Jurídica (reclamaciones al Ayuntamiento)	14	0,2
	1.3 Enlaces Civiles	14	0,2
	1.4 Protocolo	2	0
	1.5 Prensa e Imagen	8	0,1
	1.6 Normativa municipal vigente	2	0
	1.7 Otros		
<u>2 ACCIÓN SOCIAL</u>	2.1 Información General (ayudas emergencia, asistencia domiciliaria, dependencia...)	37	0,6
	2.2 Centros Sociales (Equipo de atención e intervención: trabajadores sociales, psicólogos, educadores...)	53	0,8
	2.3 Centros Comunitarios (Actividades, solicitud de espacios...)	2	0
	2.4 Centros Municipales de Mayores (talleres, actividades...)	4	0,1
	2.5 Centros Socioeducativos (Juveniles: actividades, talleres...)	1	0
	2.6 Centro de Acogida e Inserción para Personas sin Hogar (antiguo Albergue)		
	2.7 Punto de Información municipal sobre discapacidad		
<u>3 CEMENTERIO</u>	3.1 Información General (horarios, acceso...)	6	0,1
	3.2 Trámites funerarios	2	0
	3.3 Mantenimiento de instalaciones		
<u>4 COMERCIO Y HOSTELERÍA</u>	4.1 Información General (festivos autorizados apertura...)	1	0
<u>5 CONSUMO</u>	5.1 Información General	10	0,2
	5.2 Centro de Recursos de Consumo (talleres...)	1	0
	5.3 OMIC- Oficina Municipal de Atención al Consumidor	67	1
<u>6 CONTRATACIÓN</u>	6.1 Información General (contratar con el ayto, Mesa de Contratación, Registro de Licitadores...)	4	0,1
	6.2 Perfil del Contratante		
<u>7 COOPERACIÓN</u>	7.1 Información General		
	7.3 Centro de Asociaciones y Voluntariado de Alicante		
<u>8 COORDINACIÓN DE PROYECTOS</u>	8.1 Información General (Transparencia)		
	8.2 Solicitud de espacios polivalentes		
	8.4 Planes y Programas (Plan Ciudad, Plan Inclusión Social, EDUSI...)		
<u>9 CULTURA</u>	9.1 Información General (horarios, espacios, agenda cultural...)	29	0,4
	9.2 Aula Abierta (actividades, talleres...)		
<u>10 DEPORTES</u>	10.1 Información General (Deporte Escolar, horarios, instalaciones, inscripciones en actividades...)	31	0,5
	10.2 Reserva de instalaciones	1	0

<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...)	392	6
	11.2 IBI Urbano / Basuras	582	8,9
	11.3 IBI rústico	1	0
	11.4 IVTM	105	1,6
	11.5 IAE	8	0,1
	11.6 Pago vados		
	11.7 Plusvalía	291	4,5
	11.8 ICIO	7	0,1
<u>12 ECON-HAC. Intervención</u>	12.1 Facturación	26	0,4
	12.2 Alta a Terceros	6	0,1
	12.3 Otros		
<u>13 ECON-HAC. Tesorería</u>	13.1 Cita Previa Tesorería	285	4,4
	13.2 Certificado de No Deudas	13	0,2
	13.3 Duplicado de recibos	8	0,1
	13.4 Otros		
<u>14 EDUCACIÓN</u>	14.1 Información General (colegios públicos, horarios...)	12	0,2
	14.2 Matriculación Escolar	14	0,2
	14.3 Escuelas Infantiles	2	0
	14.4 Programas y Actividades (absentismo, prevención...)	1	0
<u>15 EMPLEO- AGENCIA DESARROLLO LOCAL</u>	15.1 Información General (programas de formación, empleo, actividades...)	10	0,2
	15.2 Apoyo a empresarios y emprendedores (Viveros de Empresas – Centro de Emprendedores)	2	0
	15.3 Solicitud espacios polivalentes		
<u>16 ESTADÍSTICA</u>	16.1 Callejero Urbano	13	0,2
	16.2 Reposición placas denominación vías públicas	5	0,1
	16.3 Censo Electoral - Elecciones		
	16.4 Información General Padrón Municipal (documentación, autorizaciones, informes- certificados, altas, modificaciones...)	735	11,3
	16.5 Cita Previa Estadística	907	13,9
<u>17 FIESTAS</u>	17.1 Información General (programas, horarios, eventos...)	18	0,3
	17.2 Solicitudes (reserva de espacios, actos en la vía pública...)		
<u>18 IGUALDAD</u>	18.1 Información General (Planes de Igualdad, actividades prevención, proyectos...)	3	0
	18.2 Unidad de Atención Integral Víctimas de Violencia de Género (Equipo de atención e intervención)		
<u>19 INFRAESTRUCTU</u>	19.1 Alumbrado Público	24	0,4

<u>RAS Y MANTENIMIENTO</u>			
	19.2 Mantenimiento Dependencias y Colegios	2	0
	19.3 Mantenimiento Instalaciones Deportivas	1	0
	19.4 Señalización provisional (trapas levantadas, agujeros...)	3	0
	19.5 Mobiliario Urbano	16	0,2
	19.6 Zonas Verdes	75	1,2
	19.7 Vías y Obras	54	0,8
<u>20 INMIGRACIÓN</u>	20.1 Información General (horarios, actividades, eventos...)	3	0
	20.2 Oficina de Atención a las Personas Migradas		
	20.3 Informes de Habitabilidad		
<u>21 JUVENTUD</u>	21.1 Información General (horarios, actividades, programas...)	6	0,1
	21.2 Asesorías Juveniles (Infosex, A. Jurídica, A. Transtornos Alimentarios...)		
<u>22 LIMPIEZA PÚBLICA</u>	22.1 Información General (UTE, Línea 900 – WhatsApp; Ecoparque, Ecopunto, 5º Contenedor; autorizaciones reparto publicidad en la calle...)	54	0,8
	22.2 Incidencias	171	2,6
<u>23 MEDIO AMBIENTE</u>	23.1 Información General (actividades, protección/educación medioambiental, eventos...)	20	0,3
<u>24 MEMORIA HISTÓRICA</u>	24.1 Información General (refugios antiaéreos, Centro Interpretación Guerra Civil...)	2	0
<u>25 MERCADOS</u>	25.1 Información General (horarios, instalaciones...)	1	0
	25.2 Traspasos, cesiones... de puestos (mercados interiores y mercadillos)	1	0
<u>26 MOVILIDAD Y ACCESIBILIDAD</u>	26.1 Información General (Zona estacionamiento regulado, azul – naranja, app pago; tarjeta aparcamiento discapacitados, actividades, eventos...)	64	1
	26.2 Sala de Control de Tráfico (Semáforos)	4	0,1
	26.3 Transporte Público (bonos transporte, apps de pago bus...)	13	0,2
	26.4 Sanciones	206	3,2
	26.5 Vados	44	0,7
	26.6 Solicitud ocupación calzada (contenedores obra, mudanza, grúas elevadoras...)	37	0,6
<u>27 NUEVAS TECNOLOGÍAS, INNOVACIÓN E INFORMÁTICA</u>	27.1 Sede Electrónica	30	0,5
	27.2 Tarjeta Ciudadana Alicante - TCA	2	0
<u>28 OCUPACIÓN VÍA PÚBLICA</u>	28.1 Cita Previa Ocupación Vía Pública		
	28.2 Solicitud autorización uso de espacios públicos (veladores, casetas, puestos ambulantes, banderolas farolas...)	32	0,5
	28.3 Otros	1	0
<u>29 PARTICIPACIÓN CIUDADANA</u>	29.1 Información General (Registro Asociaciones...)	11	0,2

	29.2 Espacio de Participación Ciudadana (propuestas servicios, recursos... de nueva creación para mejorar la ciudad).	2	0
	29.3 Juntas de Distrito	18	0,3
<u>30 PATRIMONIO</u>	30.1 Información General (titularidad municipal, cesiones de terrenos particulares al ayto...)	1	0
<u>31 PLAZA DE TOROS</u>	31.1 Información General		
	31.2 Espectáculos		
	31.3 Escuela Taurina		
	31.4 Museo Taurino		
<u>32 RECURSOS HUMANOS, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD</u>	32.1 Gestión personal municipal (formación, nóminas, permutas...)	11	0,2
	32.2 Oposiciones, bolsas de empleo, concursos, reclamaciones - Calidad	13	0,2
	32.3 Becas/ prácticas		
	32.4 Convenios		
<u>33 SANIDAD</u>	33.1 Información General		
	33.2 Denuncias Sanitarias	16	0,2
	33.3 Protección Animal (padrón animales, permisos razas peligrosas, avisos...)	25	0,4
<u>34 SEGURIDAD</u>	34.1 Información General (actividades, eventos...)	4	0,1
	34.2 Policía Local (depósitos vehículos, objetos perdidos, informes policiales...)	56	0,9
	34.3 Bomberos	5	0,1
	34.4 Protección Civil- Agrupación Voluntarios	2	0
<u>35 TURISMO Y PLAYAS- PATRONATO</u>	35.1 Información General Turismo (actividades, eventos...)	15	0,2
	35.2 Información Playas (autorización pesca deportiva, playas caninas, socorristas, accesibilidad, pasarelas, lavapiés...)	36	0,6
<u>36 URBANISMO</u>	36.1 Cita Previa Urbanismo	101	1,6
	36.2 Información proyectos en vía pública	2	0
	36.3 Información proyectos edificios públicos		
<u>37 URB- Información Urbanística</u>	37.1 Infracciones y sanciones urbanísticas	7	0,1
	37.2 Autorizaciones ocupación vía pública en materia de urbanismo (no calzadas).	15	0,2
	37.3 Información General sobre licencias de obra, cédulas de habitabilidad, aperturas, actividades y revisión documental	352	5,4
	37.4 Información sobre tasas, vista de expedientes y reproducción de documentos.	25	0,4
<u>38 URB- Disciplina Urbanística**</u>	38.1 Denuncias por modificaciones o molestias en locales o edificios privados	12	0,2
<u>39 URB- Conservación de Inmuebles</u>	39.1 Inmuebles abandonados	1	0

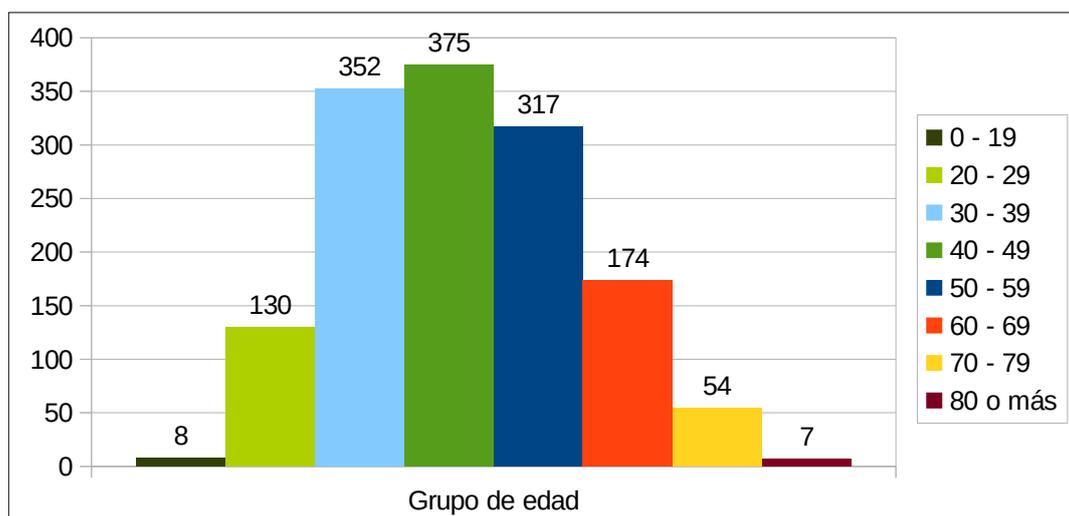
	39.2 Desperfectos en viviendas y locales particulares	8	0,1
	39.3 Solares particulares	3	0
40 VIVIENDA-PATRONATO	40.1 Información General (alquileres, cesión espacios...)	13	0,2
	40.2 Asesoramiento y mediación conflictos hipotecarios	1	0
	40.3 Intermediación Social Inmobiliaria		
41 OTROS ORGANISMOS	41.1 Otros organismos (Diputación, Consellería, otros aytos, Subdelegación...)	319	4,9
42 MANCOMUN.	42.1 Mancomunidad (desratizaciones, desinsectaciones...)	39	0,6
43 SÍNDIC DE GREUGES	43.1 Síndic de Greuges		
44 AGUAS MUN.	44.1 Aguas Municipalizadas (agua potable, alcantarillado...)	9	0,1
45 OTROS	45.1 Otros (TRAM, Vectalia, Iberdrola...)	151	2,3
Otros trámites municipales		469	7,2
Otros		56	0,9
Convocatorias Públicas	Subvenciones, convenios, concursos, premios...	11	0,2
TOTAL		6508	100,00%

DATOS ENCUESTAS JULIO 2018 – PERFIL USUARIOS/AS

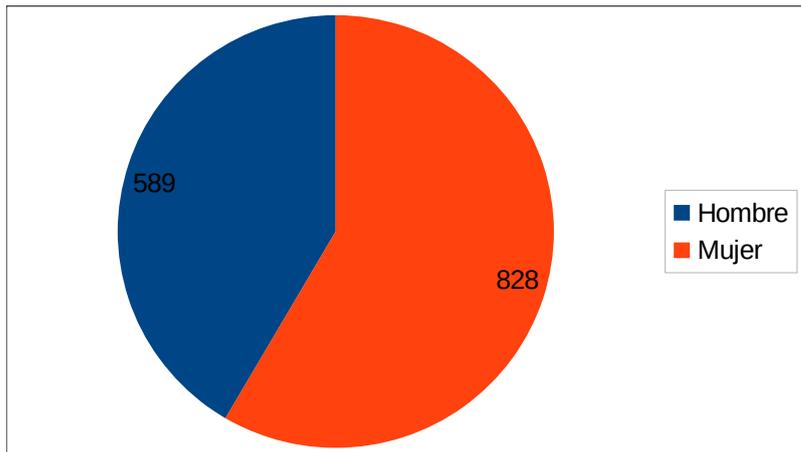
En julio de 2018 de los 6.508 registros, 1.417 usuarios/as han realizado la encuesta de satisfacción; representando un 21,77% del total de consultas realizadas.

El 96,5% de las consultas han resultado satisfactorias en cuanto a la información solicitada. Un 68,95% de las personas que han contestado a la encuesta reside en Alicante.

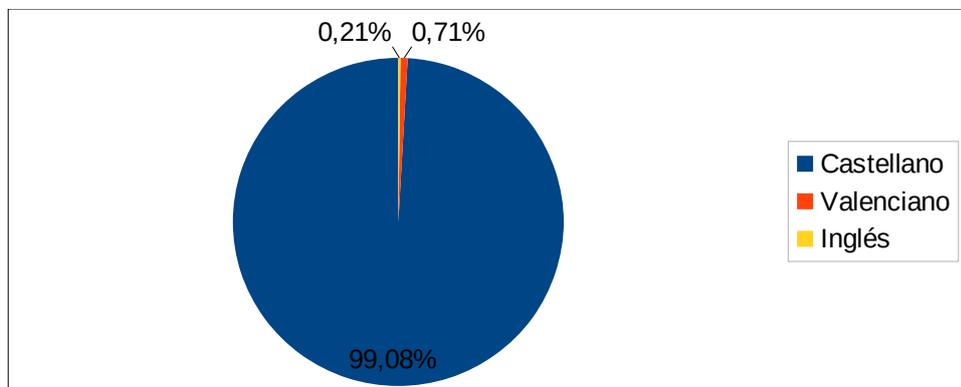
Nº encuestas por franja de edad



Nº encuestas por sexo



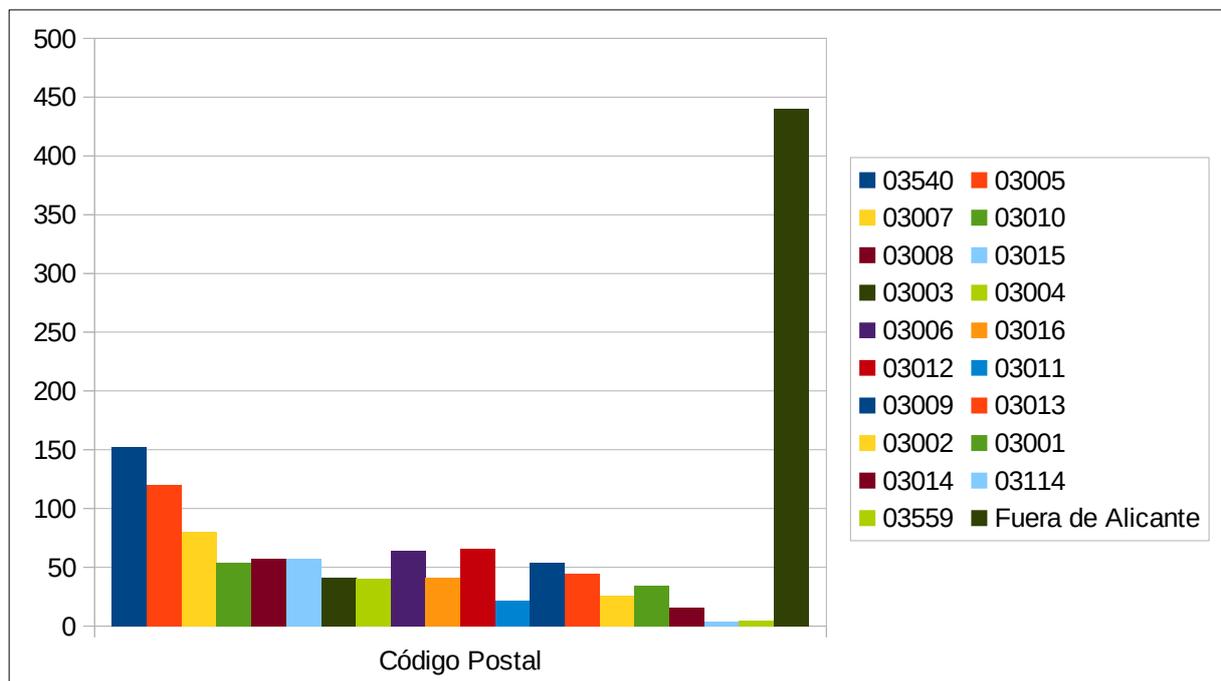
% encuestas por lengua



Nº encuestas por código postal

CÓDIGO POSTAL	Nº LLAMADAS POR CÓDIGO POSTAL	%
03540 – Playa San Juan (Avda. Niza- Miriam Blasco- Avda. Capiscol)	152	10,73%
03005 – Avda. Estación- San Blas- Polígono S. Blas	120	8,47%
03007- Benalúa- Crtra. Ocaña- Mercalicante	80	5,65%
03010- Campoamor- Avda. Alcoy- Maestro Alonso- Avda. Unicef	54	3,81%
03008- Polígono Babel- El Palmeral- Crtra. Saladar	57	4,02%
03015- Avda. Denia- Sportclub- Alonso Cano	57	4,02%
03003- Gadea- Avda. Estación- Muelle Poniente	41	2,89%
03004- Alfonso El Sabio- Jaime II- Castillo San Fernando	40	2,82%
03006- Alipark- C. Asís- Pla de la Vallonga	64	4,52%

03016- Albufereta- Avda. Denia- Pza. Mar 2	41	2,89%
03012- Pza. Toros- Maestro Alonso- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo	66	4,66%
03011- Virgen del Remedio – Ciudad Jardín	22	1,55%
03009- Tómbola – Rabasa- Divina Pastora	54	3,81%
03013- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo- Pza. Toros- Pza. Mar 2- Jesuítas	44	3,11%
03002- Postiguet- Jaime II- Teatro Principal- Rambla	26	1,83%
03001- Gadea- Alfonso El Sabio- Rambla- Meliá- Muelle Levante	34	2,40%
03014- Sidi Ifni- Nou Alacant- Cuatrocientas Viviendas	16	1,13%
03114 – Pol. Atalayas - Bacarot	4	0,28%
03559 – Orgegia- Sta. Faz	5	0,35%
Fuera de Alicante	440	31,05%
Total	1417	100,00%



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

