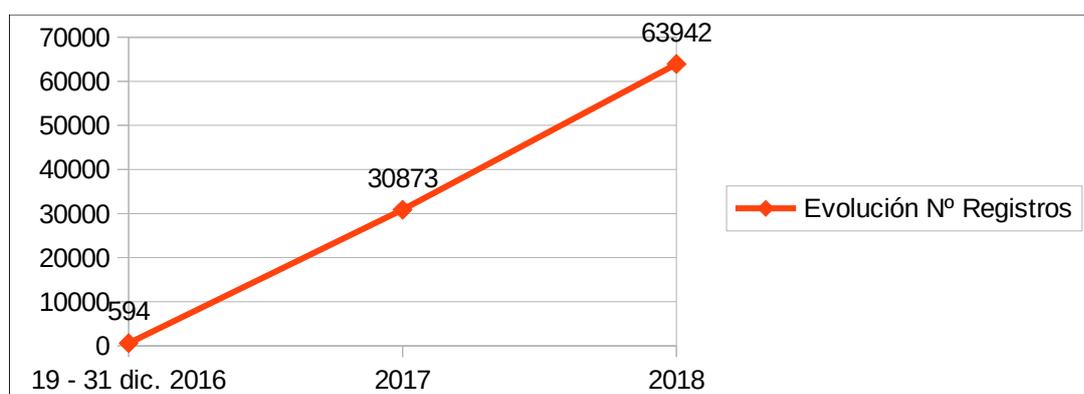


INFORME DETALLADO 010 ANUAL 2018

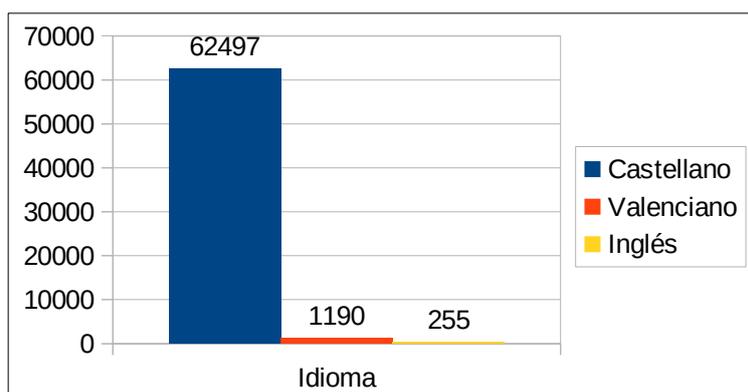
Nº TOTAL DE REGISTROS EN EL AÑO 2018: A lo largo de 2018 se producen un total de **63.942 registros**.

EVOLUCIÓN DEL Nº DE REGISTROS: Desde el inicio del servicio del 010 el 19 de diciembre de 2016 hasta el 31 de diciembre de 2018 se producen un total de **95.409 registros**.



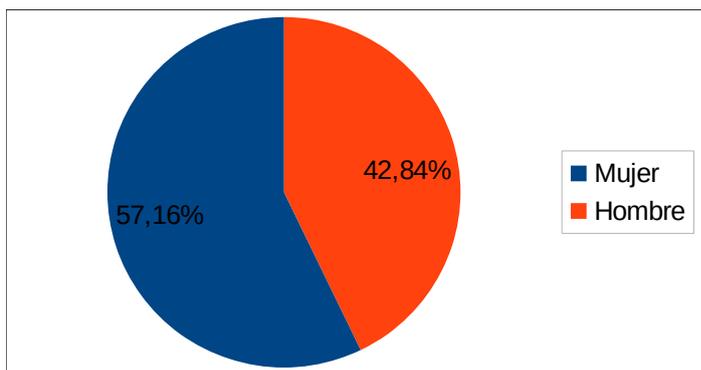
Idiomas

Idioma	Total consultas	%
Castellano	62.497	97,74%
Valenciano	1.190	1,86%
Inglés	255	0,40%
TOTAL	63.942	100%



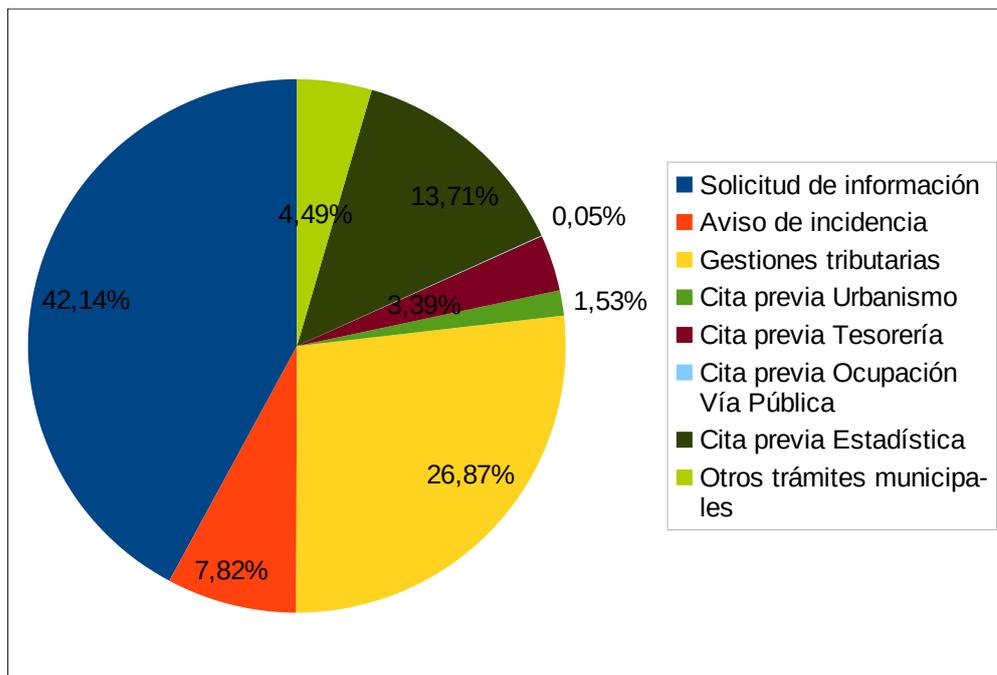
Sexo

Sexo	Total consultas	%
Mujer	36.511	57,10%
Hombre	27.431	42,80%
TOTAL	63.942	100 %



Tipología de consulta

Tipología	Total consultas	%
Solicitud de información	26.945	42,14%
Aviso de incidencia	4.998	7,82%
Gestiones tributarias	17.183	26,87%
Cita previa Urbanismo	978	1,53%
Cita previa Tesorería	2.170	3,39%
Cita previa Ocupación Vía Pública	33	0,05%
Cita previa Estadística	8.764	13,71%
Otros trámites municipales	2.871	4,49%
TOTAL	63.942	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	Total a 20:00
Total	11547	11916	11894	11807	9647	2860	1465	1404	1380	22	0	63942



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

Servicio O Departamento	N° consultas	%
Alcaldía	1539	2,41%
Acción Social	940	1,47%
Cementerio	80	0,13%
Comercio y Hostelería	46	0,07%
Consumo	503	0,79%
Contratación	103	0,16%
Cooperación	4	0,00%
Coordinación de Proyectos	15	0,02%
Cultura	380	0,59%
Deportes	350	0,55%
ECON-HAC. Att. Contribuyente	17183	26,87%
ECON-HAC. Intervención	310	0,48%
ECON-HAC. Tesorería	2676	4,19%
Educación	355	0,56%
Empleo	113	0,18%
Estadística	16104	25,19%
Fiestas	376	0,59%
Igualdad	29	0,05%
Infraestructuras y Mantenimiento	2152	3,37%
Inmigración	82	0,13%
Juventud	79	0,12%
Limpieza Pública	1577	2,47%
Medio Ambiente	225	0,35%
Memoria Histórica	20	0,03%
Mercados	91	0,14%
Movilidad y Accesibilidad	3560	5,57%
Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática	417	0,65%
Ocupación Vía Pública	491	0,77%
Participación Ciudadana	178	0,28%
Patrimonio	25	0,04%
Plaza de Toros	10	0,02%
Recursos Humanos, Organización y Calidad	295	0,46%
Sanidad	524	0,82%
Seguridad	542	0,85%
Turismo y Playas	253	0,40%
Urbanismo	1048	1,64%
URB- Información Urbanística	3968	6,21%
URB- Disciplina Urbanística	56	0,09%
URB- Conservación de Inmuebles	82	0,13%
Vivienda	141	0,22%
Otros organismos	2210	3,46%
Mancomunidad	206	0,32%
Síndic de Greuges	2	0,00%
Aguas Municipalizadas	63	0,10%
Otros (TRAM, Vectalia...)	1566	2,45%
Otros trámites municipales	2863	4,48%
Convocatorias públicas	110	0,17%
TOTAL	63942	100,00%

SERVICIO O DEPARTAMENTO	CONSULTA RELACIONADA CON:	Nº Consultas	%
<u>1 ALCALDÍA</u>	1.1 Registro General (Horario, Ventanilla Única, compulsas documentos...)	976	1,53
	1.2 Asesoría Jurídica (reclamaciones al Ayuntamiento)	89	0,14
	1.3 Enlaces Civiles	152	0,24
	1.4 Protocolo	50	0,08
	1.5 Prensa e Imagen	113	0,18
	1.6 Normativa municipal vigente	17	0,03
	1.7 Otros	142	0,22
<u>2 ACCIÓN SOCIAL</u>	2.1 Información General (ayudas emergencia, asistencia domiciliaria, dependencia...)	507	0,79
	2.2 Centros Sociales (Equipo de atención e intervención: trabajadores sociales, psicólogos, educadores...)	355	0,55
	2.3 Centros Comunitarios (Actividades, solicitud de espacios...)	23	0,04
	2.4 Centros Municipales de Mayores (talleres, actividades...)	41	0,06
	2.5 Centros Socioeducativos (Juveniles: actividades, talleres...)	3	0,00
	2.6 Centro de Acogida e Inserción para Personas sin Hogar (antiguo Albergue)	4	0,00
	2.7 Punto de Información municipal sobre discapacidad	7	0,01
<u>3 CEMENTERIO</u>	3.1 Información General (horarios, acceso...)	50	0,08
	3.2 Trámites funerarios	27	0,04
	3.3 Mantenimiento de instalaciones	3	0,00
<u>4 COMERCIO Y HOSTELERÍA</u>	4.1 Información General (festivos autorizados apertura...)	46	0,07
<u>5 CONSUMO</u>	5.1 Información General	44	0,07
	5.2 Centro de Recursos de Consumo (talleres...)	9	0,01
	5.3 OMIC- Oficina Municipal de Atención al Consumidor	450	0,70
<u>6 CONTRATACIÓN</u>	6.1 Información General (contratar con el ayto, Mesa de Contratación, Registro de Licitadores...)	99	0,15
	6.2 Perfil del Contratante	4	0,00
<u>7 COOPERACIÓN</u>	7.1 Información General	2	0,00
	7.3 Centro de Asociaciones y Voluntariado de Alicante	2	0,00
<u>8 COORDINACIÓN DE PROYECTOS</u>	8.1 Información General (Transparencia)	12	0,02
	8.2 Solicitud de espacios polivalentes	1	0,00
	8.4 Planes y Programas (Plan Ciudad, Plan Inclusión Social, EDUSI...)	2	0,00
<u>9 CULTURA</u>	9.1 Información General (horarios, espacios, agenda cultural...)	248	0,54
	9.2 Aula Abierta (actividades, talleres...)	32	0,05
<u>10 DEPORTES</u>	10.1 Información General (Deporte Escolar, horarios, instalaciones, inscripciones en actividades...)	332	0,52
	10.2 Reserva de instalaciones	18	0,03

<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...)	3787	5,92
	11.2 IBI Urbano / Basuras	4356	6,81
	11.3 IBI rústico	51	0,08
	11.4 IVTM	6159	9,63
	11.5 IAE	217	0,34
	11.6 Pago vados	117	0,18
	11.7 Plusvalía	2422	3,79
	11.8 ICIO	74	0,12
<u>12 ECON-HAC. Intervención</u>	12.1 Facturación	212	0,33
	12.2 Alta a Terceros	61	0,10
	12.3 Otros	37	0,06
<u>13 ECON-HAC. Tesorería</u>	13.1 Cita Previa Tesorería	2170	3,40
	13.2 Certificado de No Deudas	93	0,15
	13.3 Duplicado de recibos	194	0,30
	13.4 Otros	219	0,34
<u>14 EDUCACIÓN</u>	14.1 Información General (colegios públicos, horarios...)	204	0,32
	14.2 Matriculación Escolar	111	0,17
	14.3 Escuelas Infantiles	31	0,05
	14.4 Programas y Actividades (absentismo, prevención...)	9	0,01
<u>15 EMPLEO- AGENCIA DESARROLLO LOCAL</u>	15.1 Información General (programas de formación, empleo, actividades...)	95	0,15
	15.2 Apoyo a empresarios y emprendedores (Viveros de Empresas – Centro de Emprendedores)	14	0,02
	15.3 Solicitud espacios polivalentes	4	0,00
<u>16 ESTADÍSTICA</u>	16.1 Callejero Urbano	73	0,11
	16.2 Reposición placas denominación vías públicas	25	0,04
	16.3 Censo Electoral - Elecciones	3	0,00
	16.4 Información General Padrón Municipal (documentación, autorizaciones, informes- certificados, altas, modificaciones...)	7239	11,32
	16.5 Cita Previa Estadística	8764	13,71
<u>17 FIESTAS</u>	17.1 Información General (programas, horarios, eventos...)	363	0,57
	17.2 Solicitudes (reserva de espacios, actos en la vía pública...)	13	0,02
<u>18 IGUALDAD</u>	18.1 Información General (Planes de Igualdad, actividades prevención, proyectos...)	27	0,04
	18.2 Unidad de Atención Integral Víctimas de Violencia de Género (Equipo de atención e intervención)	2	0,00
<u>19 INFRAESTRUCTU</u>	19.1 Alumbrado Público	572	0,89

<u>RAS Y MANTENIMIENTO</u>			
	19.2 Mantenimiento Dependencias y Colegios	363	0,57
	19.3 Mantenimiento Instalaciones Deportivas	10	0,02
	19.4 Señalización provisional (trapas levantadas, agujeros...)	49	0,08
	19.5 Mobiliario Urbano	135	0,21
	19.6 Zonas Verdes	561	0,88
	19.7 Vías y Obras	462	0,72
<u>20 INMIGRACIÓN</u>	20.1 Información General (horarios, actividades, eventos...)	41	0,06
	20.2 Oficina de Atención a las Personas Migradas	24	0,04
	20.3 Informes de Habitabilidad	17	0,03
<u>21 JUVENTUD</u>	21.1 Información General (horarios, actividades, programas...)	74	0,12
	21.2 Asesorías Juveniles (Infosex, A. Jurídica, A. Transtornos Alimentarios...)	5	0,00
<u>22 LIMPIEZA PÚBLICA</u>	22.1 Información General (UTE, Línea 900 – WhatsApp; Ecoparque, Ecopunto, 5º Contenedor; autorizaciones reparto publicidad en la calle...)	482	0,75
	22.2 Incidencias	1095	1,71
<u>23 MEDIO AMBIENTE</u>	23.1 Información General (actividades, protección/educación medioambiental, eventos...)	225	0,35
<u>24 MEMORIA HISTÓRICA</u>	24.1 Información General (refugios antiaéreos, Centro Interpretación Guerra Civil...)	20	0,03
<u>25 MERCADOS</u>	25.1 Información General (horarios, instalaciones...)	74	0,12
	25.2 Traspasos, cesiones... de puestos (mercados interiores y mercadillos)	17	0,03
<u>26 MOVILIDAD Y ACCESIBILIDAD</u>	26.1 Información General (Zona estacionamiento regulado, azul – naranja, app pago; tarjeta aparcamiento discapacitados, actividades, eventos...)	666	1,04
	26.2 Sala de Control de Tráfico (Semáforos)	32	0,05
	26.3 Transporte Público (bonos transporte, apps de pago bus...)	94	0,15
	26.4 Sanciones	2040	3,19
	26.5 Vados	308	0,48
	26.6 Solicitud ocupación calzada (contenedores obra, mudanza, grúas elevadoras...)	420	0,66
<u>27 NUEVAS TECNOLOGÍAS, INNOVACIÓN E INFORMÁTICA</u>	27.1 Sede Electrónica	379	0,59
	27.2 Tarjeta Ciudadana Alicante - TCA	38	0,06
<u>28 OCUPACIÓN VÍA PÚBLICA</u>	28.1 Cita Previa Ocupación Vía Pública	33	0,05
	28.2 Solicitud autorización uso de espacios públicos (veladores, casetas, puestos ambulantes, banderolas farolas...)	343	0,54
	28.3 Otros	115	0,18
<u>29 PARTICIPACIÓN CIUDADANA</u>	29.1 Información General (Registro Asociaciones...)	88	0,14

	29.2 Espacio de Participación Ciudadana (propuestas servicios, recursos... de nueva creación para mejorar la ciudad).	15	0,02
	29.3 Juntas de Distrito	75	0,12
30 PATRIMONIO	30.1 Información General (titularidad municipal, cesiones de terrenos particulares al ayto...)	25	0,04
31 PLAZA DE TOROS	31.1 Información General	7	0,01
	31.2 Espectáculos	3	0,00
	31.3 Escuela Taurina	0	0,00
	31.4 Museo Taurino	0	0,00
32 RECURSOS HUMANOS, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD	32.1 Gestión personal municipal (formación, nóminas, permutas...)	112	0,18
	32.2 Oposiciones, bolsas de empleo, concursos, reclamaciones - Calidad	173	0,27
	32.3 Becas/ prácticas	8	0,01
	32.4 Convenios	2	0,00
33 SANIDAD	33.1 Información General	53	0,08
	33.2 Denuncias Sanitarias	85	0,13
	33.3 Protección Animal (padrón animales, permisos razas peligrosas, avisos...)	386	0,60
34 SEGURIDAD	34.1 Información General (actividades, eventos...)	60	0,09
	34.2 Policía Local (depósitos vehículos, objetos perdidos, informes policiales...)	425	0,66
	34.3 Bomberos	34	0,05
	34.4 Protección Civil- Agrupación Voluntarios	23	0,04
35 TURISMO Y PLAYAS- PATRONATO	35.1 Información General Turismo (actividades, eventos...)	121	0,19
	35.2 Información Playas (autorización pesca deportiva, playas caninas, socorristas, accesibilidad, pasarelas, lavapies...)	132	0,21
36 URBANISMO	36.1 Cita Previa Urbanismo	978	1,53
	36.2 Información proyectos en vía pública	53	0,08
	36.3 Información proyectos edificios públicos	17	0,03
37 URB- Información Urbanística	37.1 Infracciones y sanciones urbanísticas	51	0,08
	37.2 Autorizaciones ocupación vía pública en materia de urbanismo (no calzadas).	119	0,19
	37.3 Información General sobre licencias de obra, cédulas de habitabilidad, aperturas, actividades y revisión documental	3474	5,43
	37.4 Información sobre tasas, vista de expedientes y reproducción de documentos.	324	0,51
38 URB- Disciplina Urbanística**	38.1 Denuncias por modificaciones o molestias en locales o edificios privados	56	0,09
39 URB- Conservación de Inmuebles	39.1 Inmuebles abandonados	8	0,01

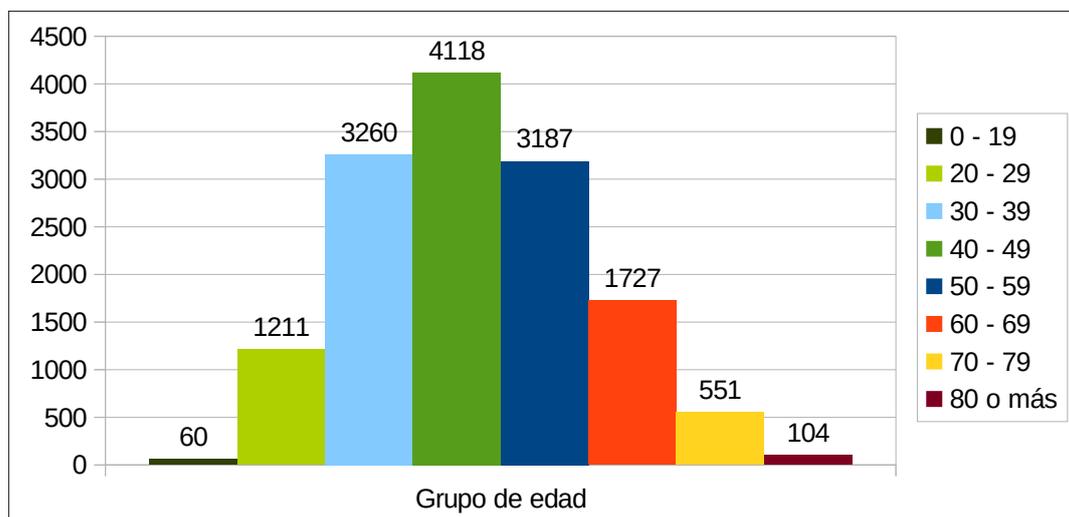
	39.2 Desperfectos en viviendas y locales particulares	36	0,06
	39.3 Solares particulares	38	0,06
40 VIVIENDA-PATRONATO	40.1 Información General (alquileres, cesión espacios...)	113	0,18
	40.2 Asesoramiento y mediación conflictos hipotecarios	19	0,03
	40.3 Intermediación Social Inmobiliaria	9	0,01
41 OTROS ORGANISMOS	41.1 Otros organismos (Diputación, Consellería, otros aytos, Subdelegación...)	2210	3,46
42 MANCOMUN.	42.1 Mancomunidad (desratizaciones, desinsectaciones...)	206	0,32
43 SÍNDIC DE GREUGES	43.1 Síndic de Greuges	2	0,00
44 AGUAS MUN.	44.1 Aguas Municipalizadas (agua potable, alcantarillado...)	63	0,10
45 OTROS	45.1 Otros (TRAM, Vectalia, Iberdrola...)	1566	2,45
Otros trámites municipales		2863	4,48
Convocatorias Públicas	Subvenciones, convenios, concursos, premios...	110	0,17
TOTAL		63942	100,00%

DATOS ENCUESTAS ANUAL 2018 – PERFIL USUARIOS/AS

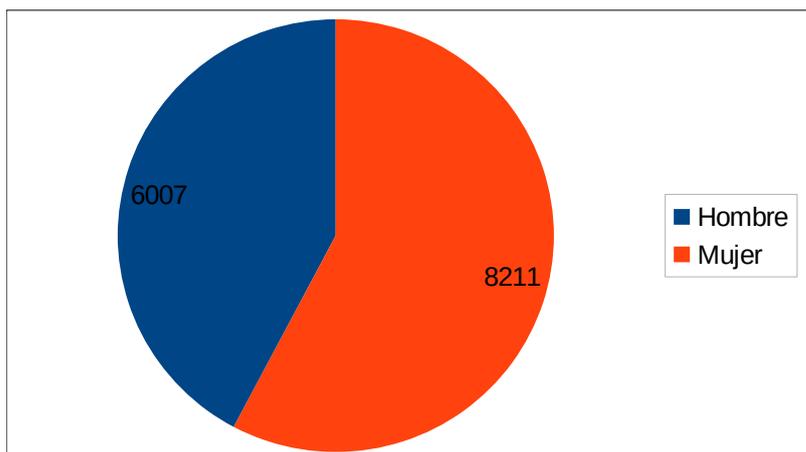
En 2018 de los 63.942 registros, **14.218** usuarios/as han realizado la encuesta de satisfacción; representando un 22,24% del total de consultas realizadas.

El 97% de las consultas han resultado satisfactorias en cuanto a la información solicitada. Un 67,49% de las personas que han contestado a la encuesta reside en Alicante.

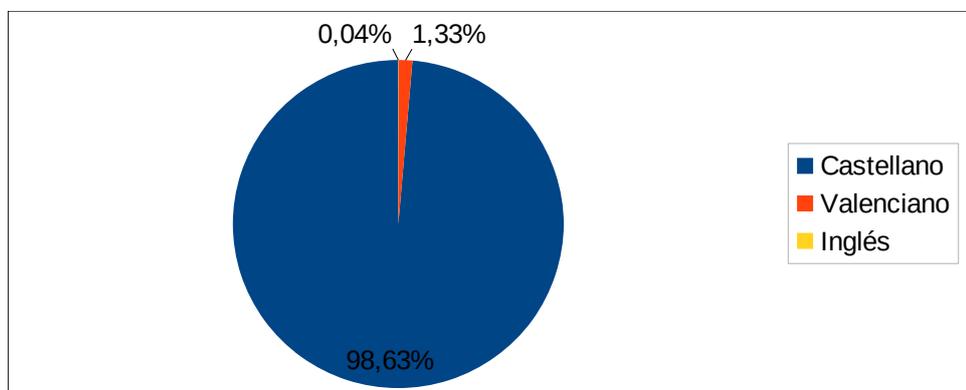
Nº encuestas por franja de edad



Nº encuestas por sexo



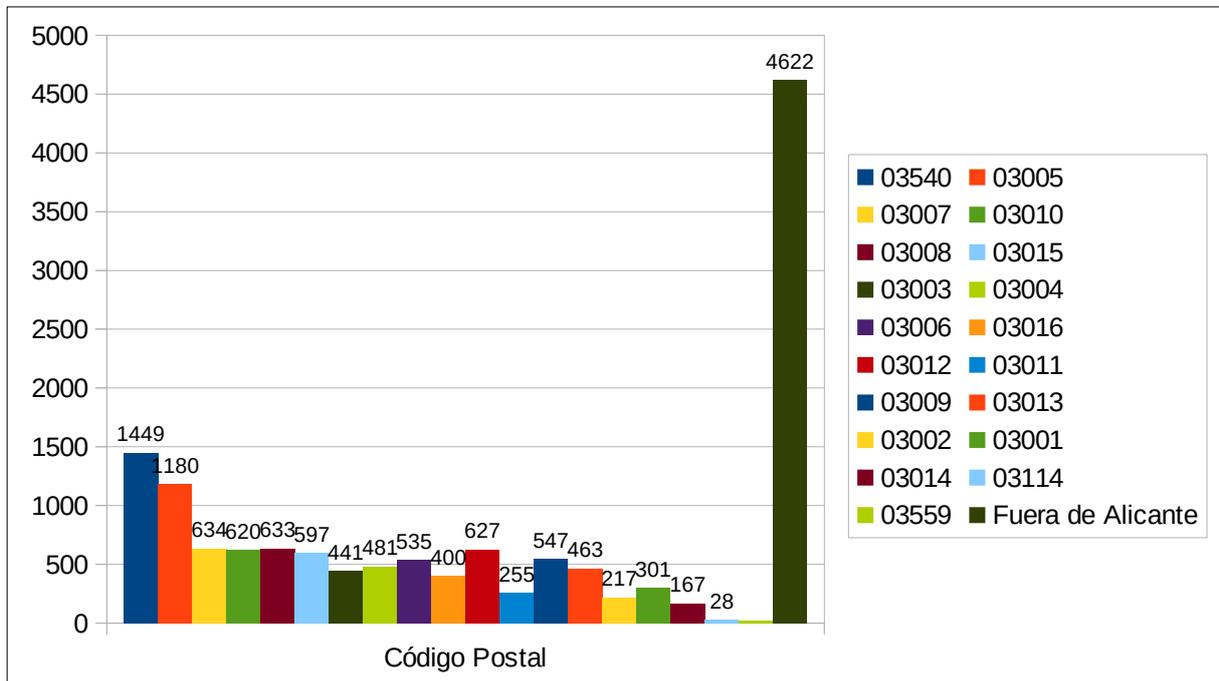
% encuestas por lengua



Nº encuestas por código postal

CÓDIGO POSTAL	Nº LLAMADAS POR CÓDIGO POSTAL	%
03540 – Playa San Juan (Avda. Niza- Miriam Blasco- Avda. Capiscol)	1449	10,19%
03005 – Avda. Estación- San Blas- Polígono S. Blas	1180	8,30%
03007- Benalúa- Crtra. Ocaña- Mercalicante	634	4,46%
03010- Campoamor- Avda. Alcoy- Maestro Alonso- Avda. Unicef	620	4,36%
03008- Polígono Babel- El Palmeral- Crtra. Saladar	633	4,45%
03015- Avda. Denia- Sportclub- Alonso Cano	597	4,20%
03003- Gadea- Avda. Estación- Muelle Poniente	441	3,10%
03004- Alfonso El Sabio- Jaime II- Castillo San Fernando	481	3,38%
03006- Alipark- C. Asís- Pla de la Vallonga	535	3,76%

03016- Albufereta- Avda. Denia- Pza. Mar 2	400	2,81%
03012- Pza. Toros- Maestro Alonso- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo	627	4,41%
03011- Virgen del Remedio – Ciudad Jardín	255	1,79%
03009- Tómbola – Rabasa- Divina Pastora	547	3,85%
03013- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo- Pza. Toros- Pza. Mar 2- Jesuítas	463	3,26%
03002- Postiguet- Jaime II- Teatro Principal- Rambla	217	1,53%
03001- Gadea- Alfonso El Sabio- Rambla- Meliá- Muelle Levante	301	2,12%
03014- Sidi Ifni- Nou Alacant- Cuatrocientas Viviendas	167	1,17%
03114 – Pol. Atalayas - Bacarot	28	0,20%
03559 – Orgegia- Sta. Faz	21	0,15%
Fuera de Alicante	4622	32,51%
Total	14218	



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

