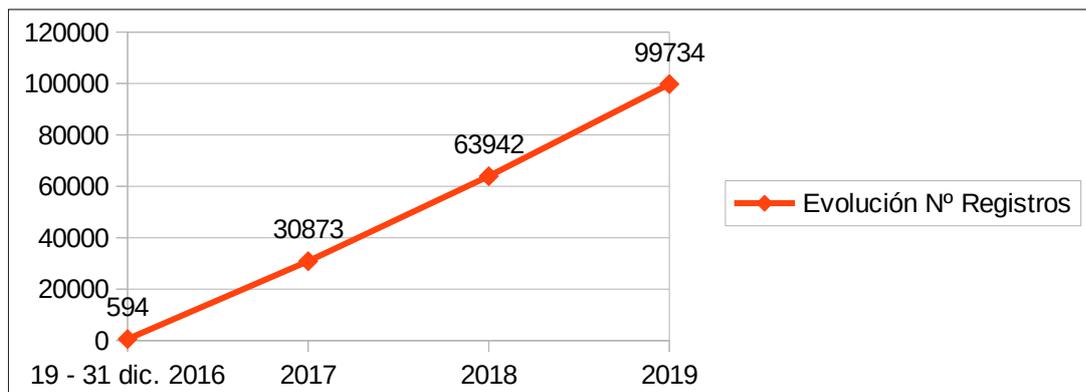


INFORME DETALLADO 010 ANUAL 2019

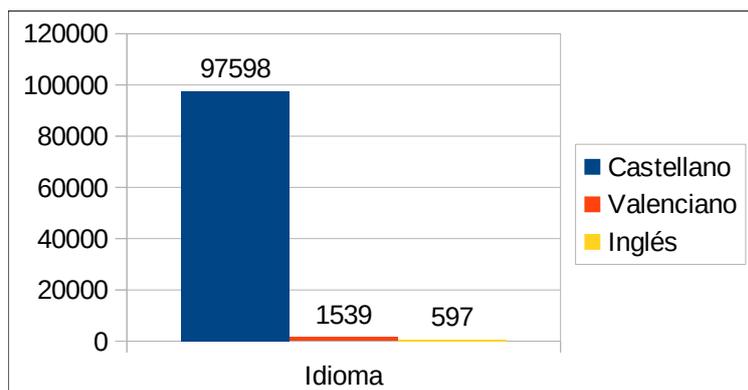
Nº TOTAL DE REGISTROS EN EL AÑO 2019: A lo largo de 2019 se producen un total de **99.734 registros**.

EVOLUCIÓN DEL Nº DE REGISTROS: Desde el inicio del servicio del 010 el 19 de diciembre de 2016 hasta el 31 de diciembre de 2019 se producen un total de **195.143 registros**.



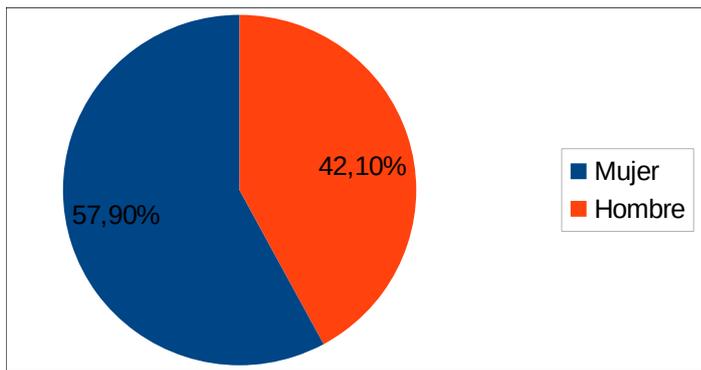
Idiomas

Idioma	Total consultas	%
Castellano	97.598	97,86%
Valenciano	1.539	1,54%
Inglés	597	0,60%
TOTAL	99.734	100%



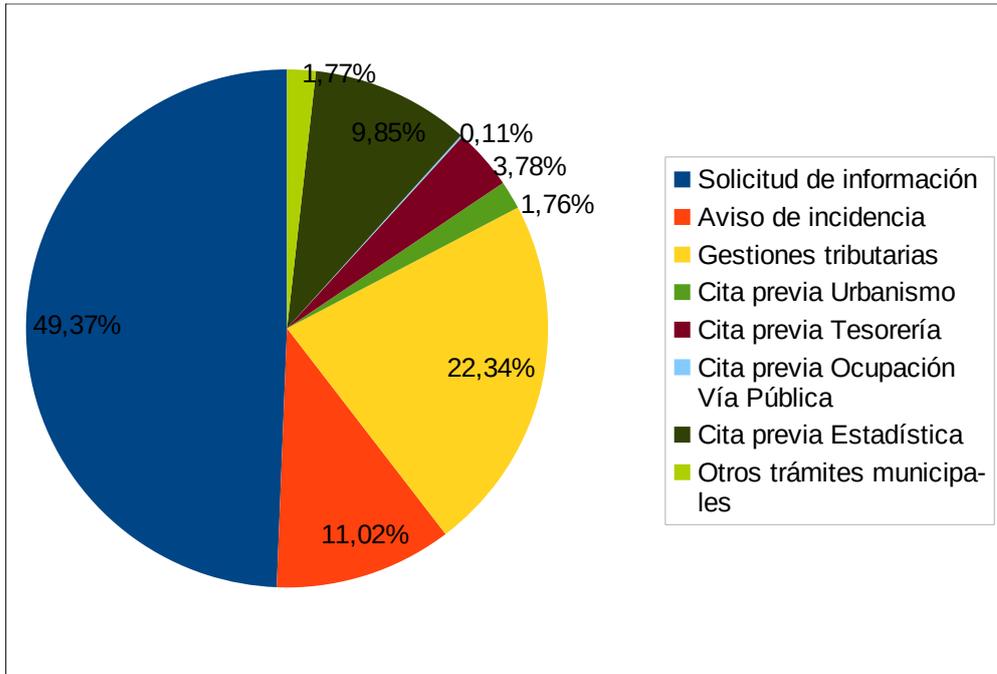
Sexo

Sexo	Total consultas	%
Mujer	57.746	57,90%
Hombre	41.988	42,10%
TOTAL	99.734	100 %



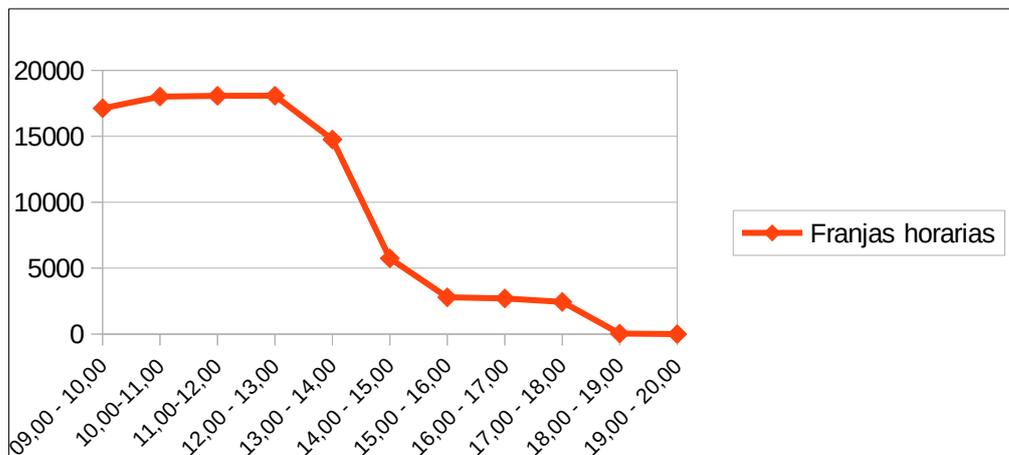
Tipología de consulta

Tipología	Total consultas	%
Solicitud de información	49.241	49,37%
Aviso de incidencia	10.989	11,02%
Gestiones tributarias	22.284	22,34%
Cita previa Urbanismo	1.753	1,76%
Cita previa Tesorería	3.769	3,78%
Cita previa Ocupación Vía Pública	110	0,11%
Cita previa Estadística	9.820	9,85%
Otros trámites municipales	1.768	1,77%
TOTAL	99.734	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	17124	18007	18073	18074	14755	5742	2786	2701	2437	35	0	99734



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

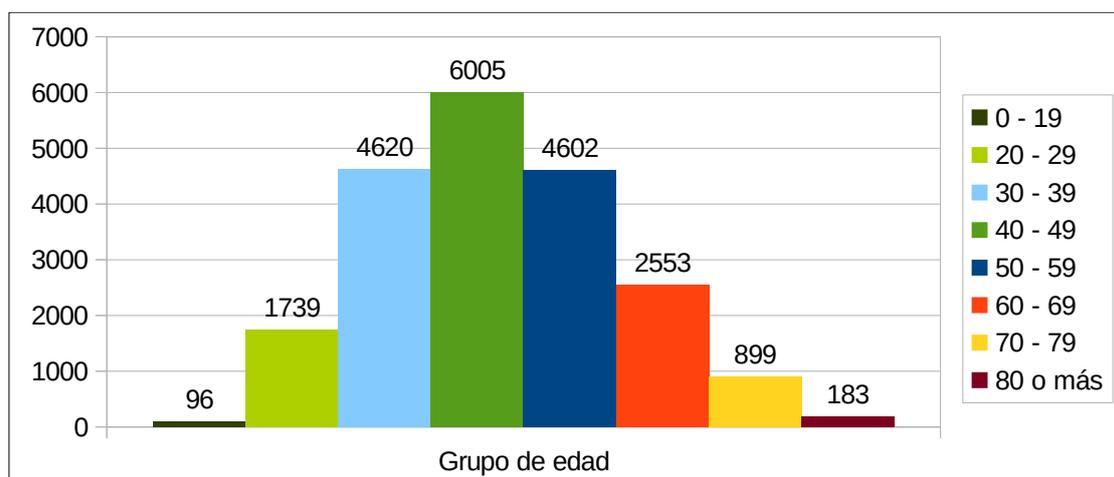
Servicio O Departamento	Nº consultas	%
Alcaldía	1837	1,84%
Acción Social	1201	1,20%
Cementerio	114	0,11%
Comercio y Hostelería	91	0,09%
Consumo	2509	2,52%
Contratación	215	0,22%
Cooperación	11	0,01%
Coordinación de Proyectos	22	0,02%
Cultura	571	0,57%
Deportes	446	0,45%
ECON-HAC. Att. Contribuyente	22335	22,39%
ECON-HAC. Intervención	433	0,43%
ECON-HAC. Tesorería	4681	4,69%
Educación	498	0,50%
Empleo	169	0,17%
Estadística	32902	32,99%
Fiestas	561	0,56%
Igualdad	39	0,04%
Infraestructuras y Mantenimiento	3602	3,61%
Inmigración	195	0,20%
Juventud	106	0,11%
Limpieza Pública	2246	2,25%
Medio Ambiente	354	0,35%
Memoria Histórica	15	0,02%
Mercados	142	0,14%
Movilidad y Accesibilidad	4972	4,99%
Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática	831	0,83%
Ocupación Vía Pública	858	0,86%
Participación Ciudadana	218	0,22%
Patrimonio	49	0,05%
Plaza de Toros	39	0,04%
Recursos Humanos	944	0,95%
Sanidad	499	0,50%
Seguridad	1032	1,03%
Turismo y Playas	375	0,38%
Urbanismo	1905	1,91%
URB- Información Urbanística	5527	5,54%
URB- Disciplina Urbanística	133	0,13%
URB- Conservación de Inmuebles	154	0,15%
Vivienda	154	0,15%
Otros organismos	4145	4,16%
Mancomunidad	436	0,44%
Síndic de Greuges	3	0,003
Aguas Municipalizadas	126	0,13%
Otros	1955	1,96%
SAIC	84	0,08%
TOTAL	99734	100,00%

DATOS ENCUESTAS ANUAL 2019 – PERFIL USUARIOS/AS

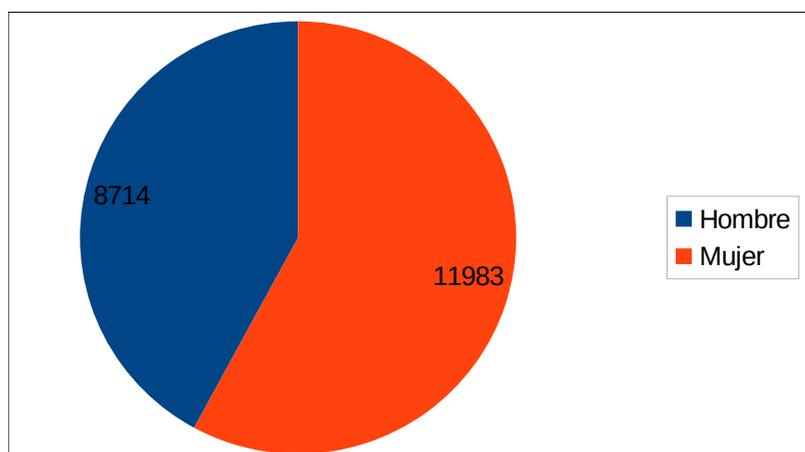
En 2019 de los 99.734 registros, **20.697** usuarios/as han realizado la encuesta de satisfacción; representando un 20,75% del total de consultas realizadas.

El 97,5% de las consultas han resultado satisfactorias en cuanto a la información solicitada. Un 71,13% de las personas que han contestado a la encuesta reside en Alicante.

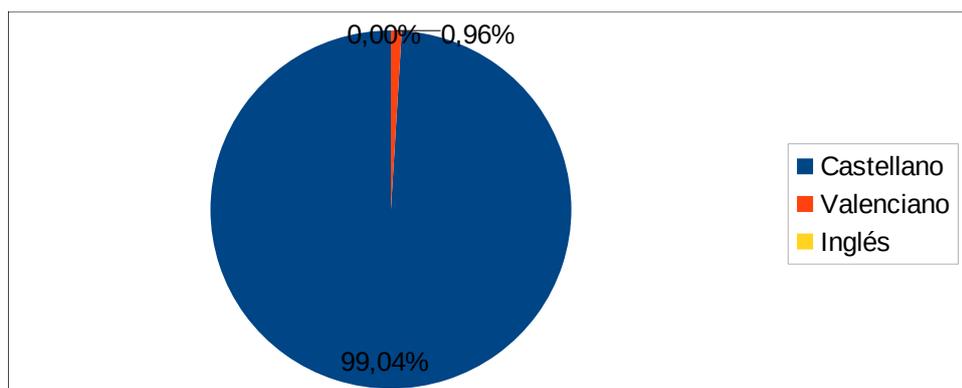
Nº encuestas por franja de edad



Nº encuestas por sexo

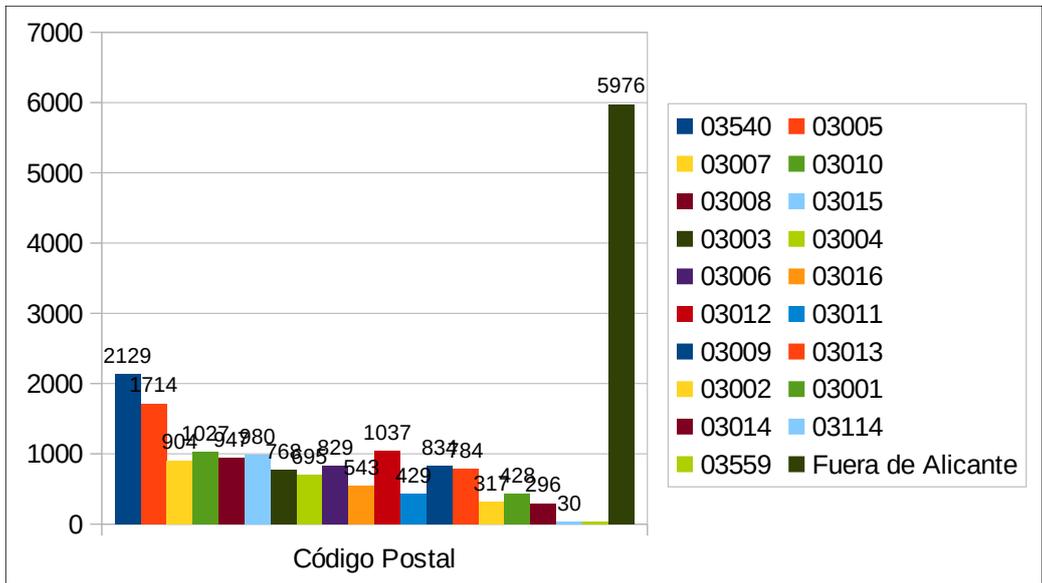


% encuestas por lengua



Nº encuestas por código postal

CÓDIGO POSTAL	Nº LLAMADAS POR CÓDIGO POSTAL	%
03540 – Playa San Juan (Avda. Niza- Miriam Blasco- Avda. Capiscol)	2129	10,29%
03005 – Avda. Estación- San Blas- Polígono S. Blas	1714	8,28%
03007- Benalúa- Crtra. Ocaña- Mercalicante	904	4,37%
03010- Campoamor- Avda. Alcoy- Maestro Alonso- Avda. Unicef	1027	4,97%
03008- Polígono Babel- El Palmeral- Crtra. Saladar	947	4,58%
03015- Avda. Denia- Sportclub- Alonso Cano	980	4,73%
03003- Gadea- Avda. Estación- Muelle Poniente	768	3,71%
03004- Alfonso El Sabio- Jaime II- Castillo San Fernando	695	3,36%
03006- Alipark- C. Asís- Pla de la Vallonga	829	4,01%
03016- Albufereta- Avda. Denia- Pza. Mar 2	543	2,62%
03012- Pza. Toros- Maestro Alonso- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo	1037	5,01%
03011- Virgen del Remedio – Ciudad Jardín	429	2,07%
03009- Tómbola – Rabasa- Divina Pastora	834	4,03%
03013- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo- Pza. Toros- Pza. Mar 2- Jesuítas	784	3,79%
03002- Postiguet- Jaime II- Teatro Principal- Rambla	317	1,53%
03001- Gadea- Alfonso El Sabio- Rambla- Meliá- Muelle Levante	428	2,07%
03014- Sidi Ifni- Nou Alacant- Cuatrocientas Viviendas	296	1,43%
03114 – Pol. Atalayas - Bacarot	30	0,14%
03559 – Orgegia- Sta. Faz	30	0,14%
Fuera de Alicante	5976	28,87%
Total	20697	100,00%



Valoración de la atención recibida

(Puntuar del 1 al 10 donde 1 representa "Nada satisfactorio" y 10 "Muy satisfactorio")

