

## AVISOS DE INCIDENCIAS REGISTRADAS – INFORME MENSUAL FEBRERO 2018

### ¿Qué es una INCIDENCIA?

Un **aviso de incidencia** es la comunicación que un ciudadano o ciudadana hace al Ayuntamiento para poner en su conocimiento la necesidad de arreglo puntual de algún elemento de un servicio básico municipal (alumbrado público, transporte, limpieza de la vía pública, elementos en los parques, deterioro de las vías o aceras, etc.).

### **VÍA DE ENTRADA:**

FUENTE	FEBRERO	
	Nº	%
FACEBOOK	61	3,02%
TWITTER	30	1,49%
GOOGLE +	-	
INSTAGRAM	1	0,05%
YOUTUBE	-	
PINTEREST	-	
MAIL	21	1,04%
DEPARTAMENTO DE CALIDAD (teléfono)	17	0,84%
WEB SAIC (formulario)	<b>72</b>	<b>3,57%</b>
TELÉFONO 010	<b>210</b>	<b>10,41%</b>
OAC-Dpto. Calidad (presencial)	<b>1592</b> <b>(1576 OAC + 16 DPTO.)</b>	<b>78,93%</b>
ESCRITO (Reg.Gral- correo)	13	0,64%
<b>TOTAL</b>	<b>2.017</b>	<b>100%</b>

El **Servicio Telefónico 010** comienza a funcionar el 19 de diciembre de 2016 y **las mesas de información de la Oficina de Atención Ciudadana (OAC)** el 24 de marzo de 2017. A través de dichos servicios la ciudadanía puede solicitar información sobre los servicios municipales así como comunicar incidencias en la vía pública para subsanación.



**ÁREAS:**

<b>ÁREA RELACIONADA CON LA INCIDENCIA</b>	<b>Nº</b>			<b>%</b>
	<b>010</b>	<b>Otras vías</b>	<b>Total</b>	
ACCIÓN SOCIAL	1	1	2	0,10%
ALCALDIA (Registro General, Vicesecretaría...)	1	51	52	2,58%
CEMENTERIO				
COMERCIO, CONSUMO Y MERCADOS		8	8	0,40%
CONTRATACIÓN				
COOPERACIÓN				
COORDINACIÓN DE ÁREAS Y PROYECTOS - Transparencia				
CULTURA		3	3	0,15%
DEPORTES		2	2	0,10%
EDUCACIÓN				
ECONOMÍA Y HACIENDA (Tesorería)	2	5	7	0,35%
EMPLEO				
ESTADÍSTICA	2	1476	<b>1478</b>	<b>73,28%</b>
FIESTAS	1		1	0,05%
IGUALDAD				
INFRAESTRUCTURAS Y MANTENIMIENTO	2	125	<b>127</b>	<b>6,30%</b>
INMIGRACIÓN		1	1	0,05%
JUVENTUD				
MEMORIA HISTÓRICA				
MEDIO AMBIENTE (Zonas Verdes, Alumbrado)	134	5	<b>139</b>	<b>6,89%</b>
MOVILIDAD Y ACCESIB. (Sanciones, Subastas, Tráfico...)	6	8	14	0,69%
NUEVAS TECNOLOGÍAS, INNOVAC. E INFORM.		2	2	0,10%
PARTICIPACIÓN CIUDADANA		1	1	0,05%
PATRIMONIO				
PROTECCIÓN ANIMAL				
RRHH, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD		5	5	0,25%
SANIDAD	3	9	12	0,59%
SEGURIDAD (Policía Local, Bomberos)	5	23	28	1,39%
TURISMO Y PLAYAS	1	2	3	0,15%
URBANISMO (Vías y Obras, Limpieza Pública)	49	61	110	5,45%
VIVIENDA				
OTRAS ENTIDADES	1	4	5	0,25%
OTRAS CONSULTAS	2		2	0,10%
Certificado digital - ACCV		15	15	0,74%
<b>TOTAL</b>	<b>210</b>	<b>1807</b>	<b>2017</b>	<b>100%</b>

## ÁREA RELACIONADA CON LA INCIDENCIA

