

AVISOS DE INCIDENCIAS REGISTRADAS – INFORME MENSUAL MARZO 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	MARZO	
	Nº	%
FACEBOOK	89	4,30%
TWITTER	45	2,17%
GOOGLE +	-	
INSTAGRAM	-	
YOUTUBE	-	
PINTEREST	-	
MAIL	44	2,12%
DEPARTAMENTO DE CALIDAD (teléfono)	13	0,63%
WEB SAIC (formulario)	50	2,41%
TELÉFONO 010	273	13,18%
OAC-Dpto. Calidad (presencial)	1.548 (1.532 OAC+ 16 DPTO)	74,75%
ESCRITO (Reg.Gral- correo)	9	0,43%
TOTAL	2.071	100%

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:

ÁREA RELACIONADA CON LA INCIDENCIA	Nº			%
	010	Otras vías	Total	
ACCIÓN SOCIAL	1	1	2	0,10%
ALCALDIA (Registro General, Vicesecretaría...)	2	34	36	1,74%
CEMENTERIO				
COMERCIO, CONSUMO Y MERCADOS		5	5	0,24%
CONTRATACIÓN				
COOPERACIÓN				
COORDINACIÓN DE ÁREAS Y PROYECTOS - Transparencia		1	1	0,05%
CULTURA				
DEPORTES	1		1	0,05%
EDUCACIÓN		2	2	0,10%
ECONOMÍA Y HACIENDA (Tesorería)	1	3	4	0,19%
EMPLEO		1	1	0,05%
ESTADÍSTICA	4	1467	1471	71,03%
FIESTAS				
IGUALDAD				
INFRAESTRUCTURAS Y MANTENIMIENTO	158	144	302	14,58%
INMIGRACIÓN				
JUVENTUD				
LIMPIEZA PÚBLICA	57	58	115	5,55%
MEMORIA HISTÓRICA				
MEDIO AMBIENTE (Zonas Verdes, Alumbrado)		1	1	0,05%
MOVILIDAD Y ACCESIB. (Sanciones, Subastas, Tráfico...)	18	16	34	1,64%
NUEVAS TECNOLOGÍAS, INNOVAC. E INFORM.	1	2	3	0,14%
PARTICIPACIÓN CIUDADANA				
PATRIMONIO				
RRHH, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD		17	17	0,82%
SANIDAD	3	8	11	0,53%
SEGURIDAD (Policía Local, Bomberos)	11	26	37	1,79%
TURISMO Y PLAYAS	3	1	4	0,19%
URBANISMO (Vías y Obras, Limpieza Pública)	8	10	18	0,87%
VIVIENDA				
OTRAS ENTIDADES	5	1	6	0,29%
OTRAS CONSULTAS				
Certificado digital - ACCV				
TOTAL	273	1798	2071	100%

ÁREA RELACIONADA CON LA INCIDENCIA

