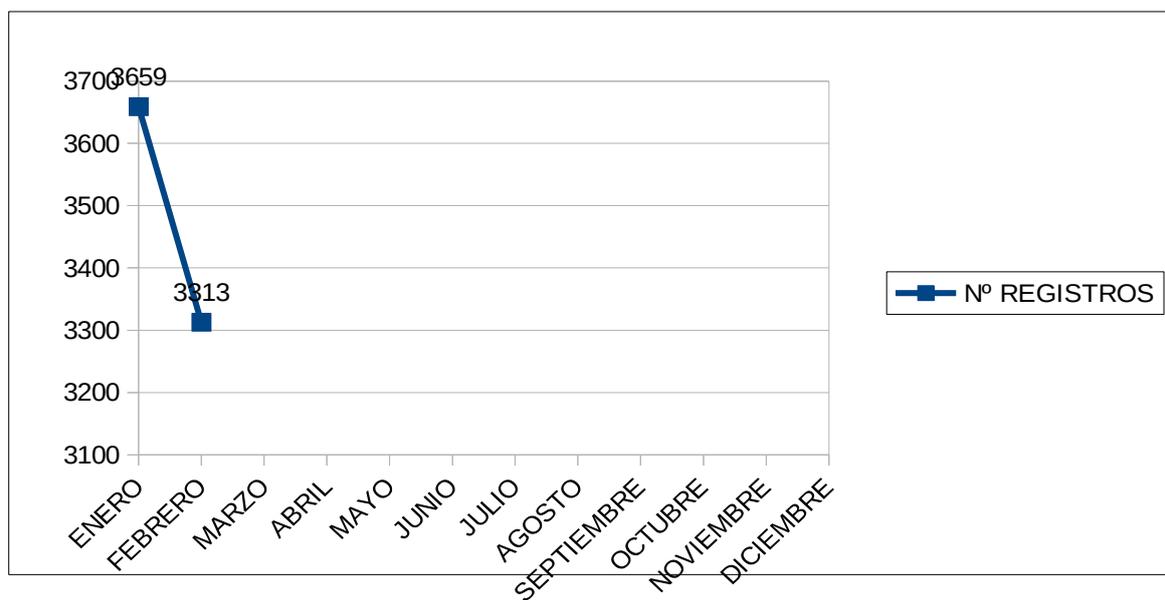


INFORME DETALLADO 010
FEBRERO 2018

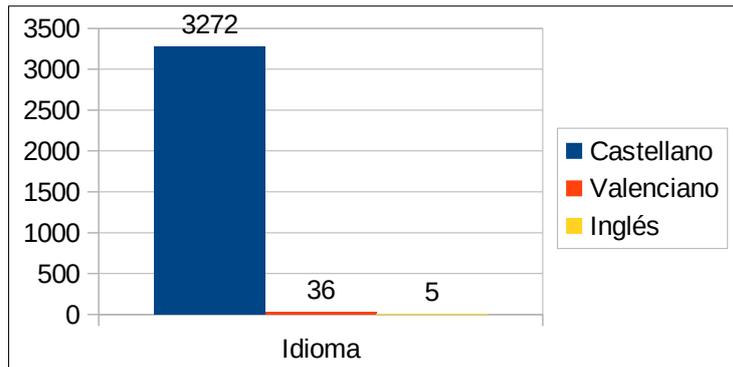
Nº TOTAL DE REGISTROS EN EL MES DE FEBRERO: 3.313. El total de registros (consultas) desde el inicio del servicio (19.12.16) hasta el 28 de febrero de 2018 es de **38.439**.

EVOLUCIÓN NÚMERO DE REGISTROS POR MESES 2018



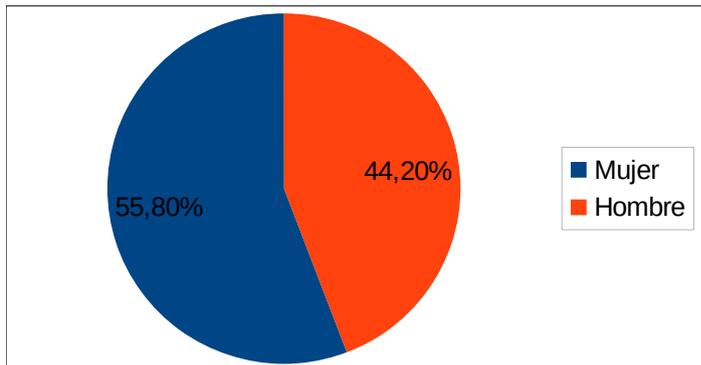
Idiomas

Idioma	Total consultas	%
Castellano	3.272	98,76%
Valenciano	36	1,09%
Inglés	5	0,15%
TOTAL	3.313	100%



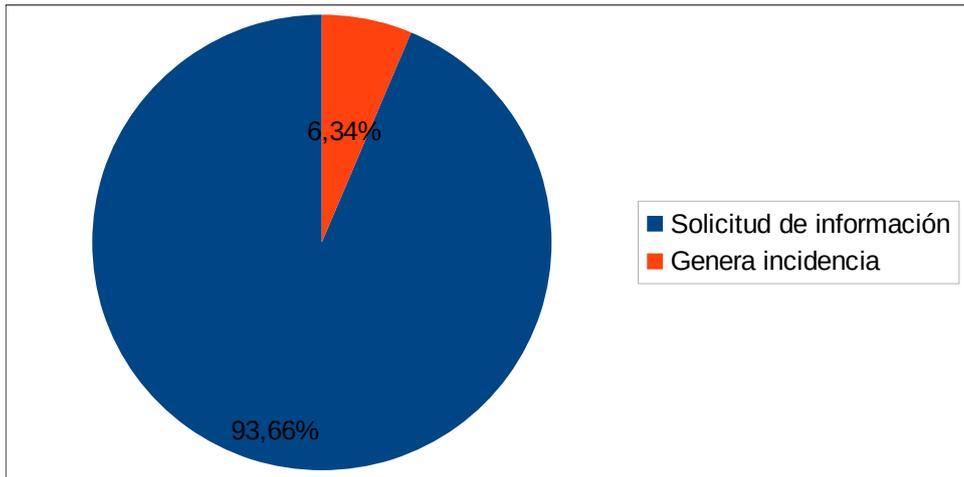
Sexo

Sexo	Total consultas	%
Mujer	1.849	55,80%
Hombre	1.464	44,20%
TOTAL	3.313	100%



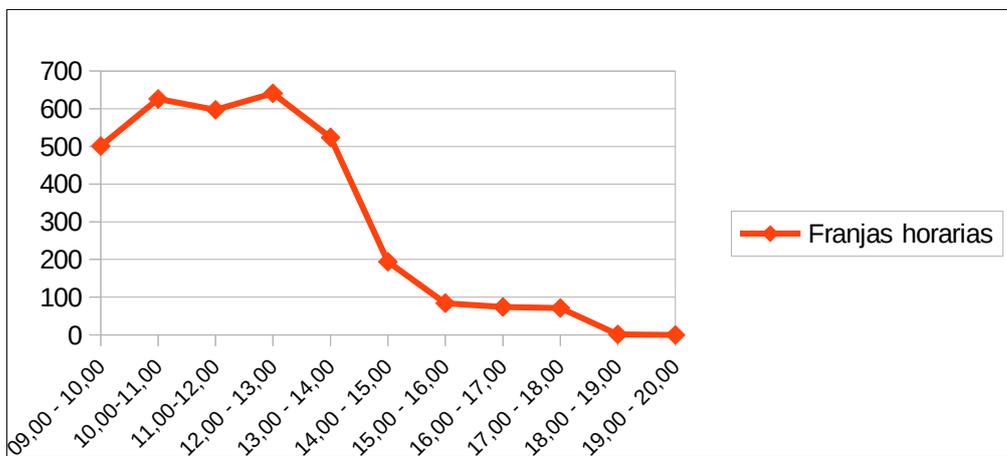
Genera incidencia o solicitud de información

Tipología	Total consultas	%
Solicitud de información	3.103	93,66%
Genera incidencia	210	6,34%
TOTAL	3.313	100%



Registros por rango horario

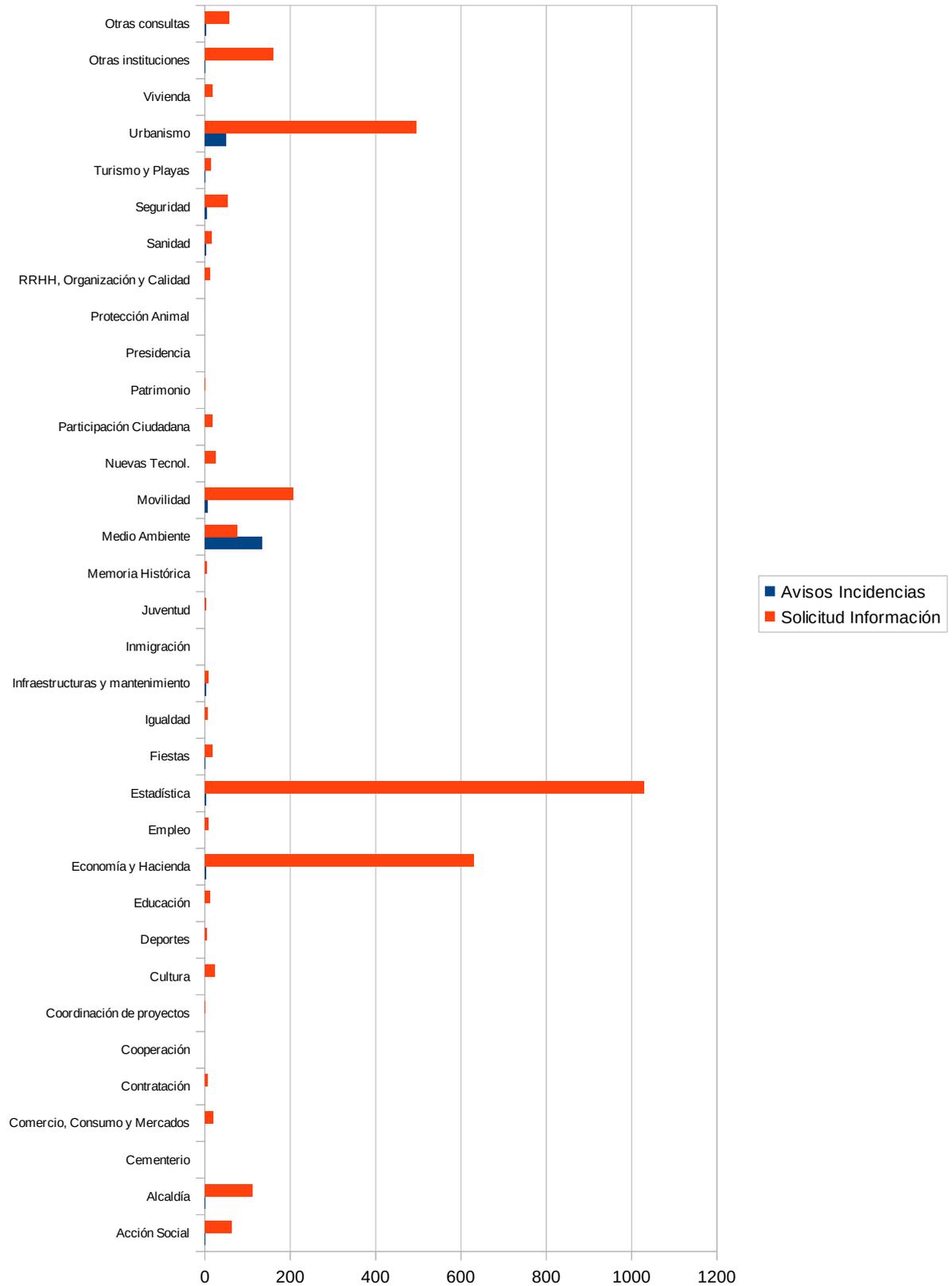
Horas	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00 a 20:00	Total
Total	501	626	597	641	524	194	84	74	71	1	0	3313



ÁREAS:

ÁREA RELACIONADA CON LA CONSULTA	Nº Avisos Incidencia		Nº Solicitudes de Información	
Acción social	1	0,48%	63	2,03%
Alcaldía (registro general, vicesecretaría...)	1	0,48%	112	3,61%
Cementerio				
Comercio, consumo y mercados			19	0,61%
Contratación			7	0,23%
Cooperación				
Coordinación de áreas y proyectos - transparencia			1	0,03%
Cultura			24	0,77%
Deportes			4	0,13%
Educación			12	0,39%
Economía y hacienda (tesorería)	2	0,95%	631	20,34%
Empleo			9	0,29%
Estadística	2	0,95%	1029	33,16%
Fiestas	1	0,48%	17	0,55%
Igualdad			6	0,19%
Infraestructuras y mantenimiento	2	0,95%	9	0,29%
Inmigración				
Juventud			2	0,06%
Memoria histórica			5	0,16%
Medio ambiente (Alumbrado, zonas verdes...)	134	63,81%	75	2,42%
Movilidad y Accesibil. (sanciones, subastas, tráfico...)	6	2,86%	208	6,70%
Nuevas Tecnol., Innovac. E Inform.			26	0,84%
Participación ciudadana			17	0,55%
Patrimonio			1	0,03%
Presidencia				
Protección animal				
RRHH, organización y calidad			13	0,42%
Sanidad	3	1,43%	16	0,52%
Seguridad (policía local, bomberos)	5	2,38%	54	1,74%
Turismo y playas	1	0,48%	14	0,45%
Urbanismo (Vías y obras, Limpieza Pública...)	49	23,33%	495	15,95%
Vivienda			17	0,55%
Otras entidades	1	0,48%	160	5,16%
Otras consultas	2	0,95%	57	1,84%
Total	210	100%	3103	100%

CONSULTAS PLANTEADAS FEBRERO 2018

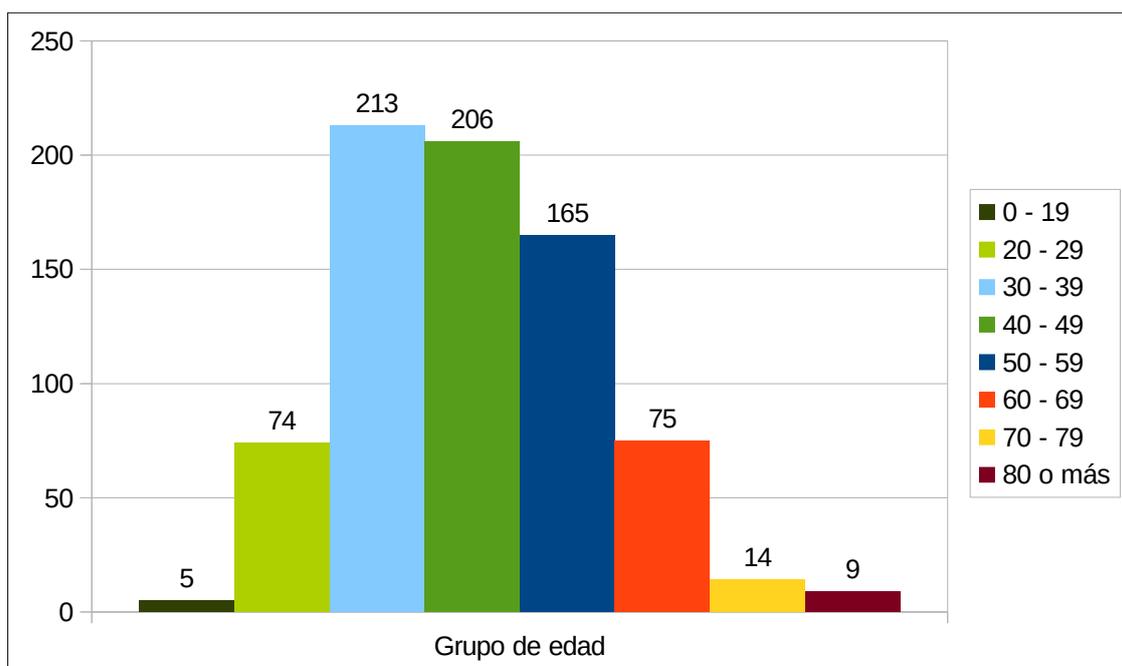


DATOS ENCUESTAS FEBRERO 2018 – PERFIL USUARIOS/AS

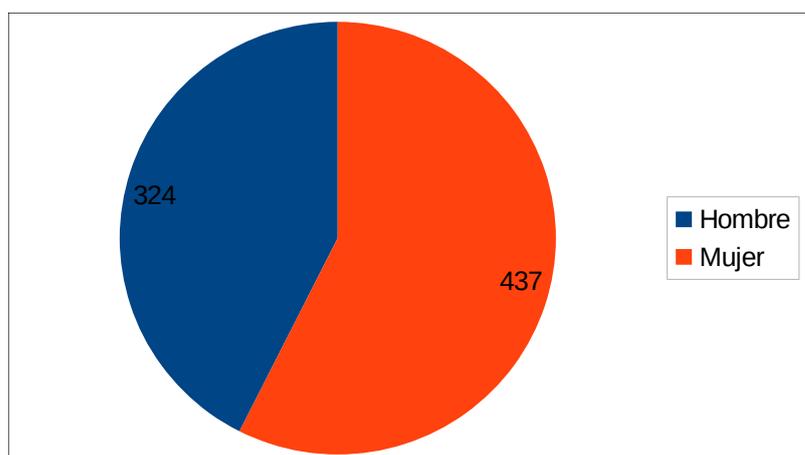
En febrero de 2018 de los 3.313 registros, 761 usuarios/as han realizado la encuesta de satisfacción; representando un 22,97% del total de consultas realizadas.

El 96,85% de las consultas han resultado satisfactorias en cuanto a la información solicitada. Un 64,79% de las personas que han contestado a la encuesta reside en Alicante.

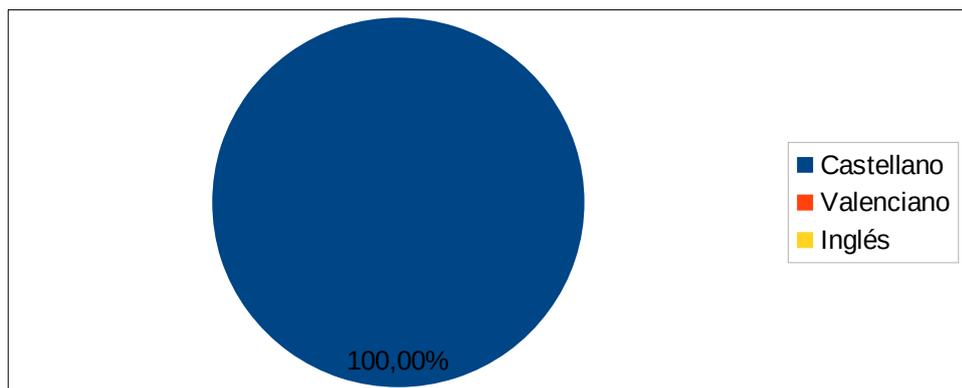
Nº encuestas por franja de edad



Nº encuestas por sexo

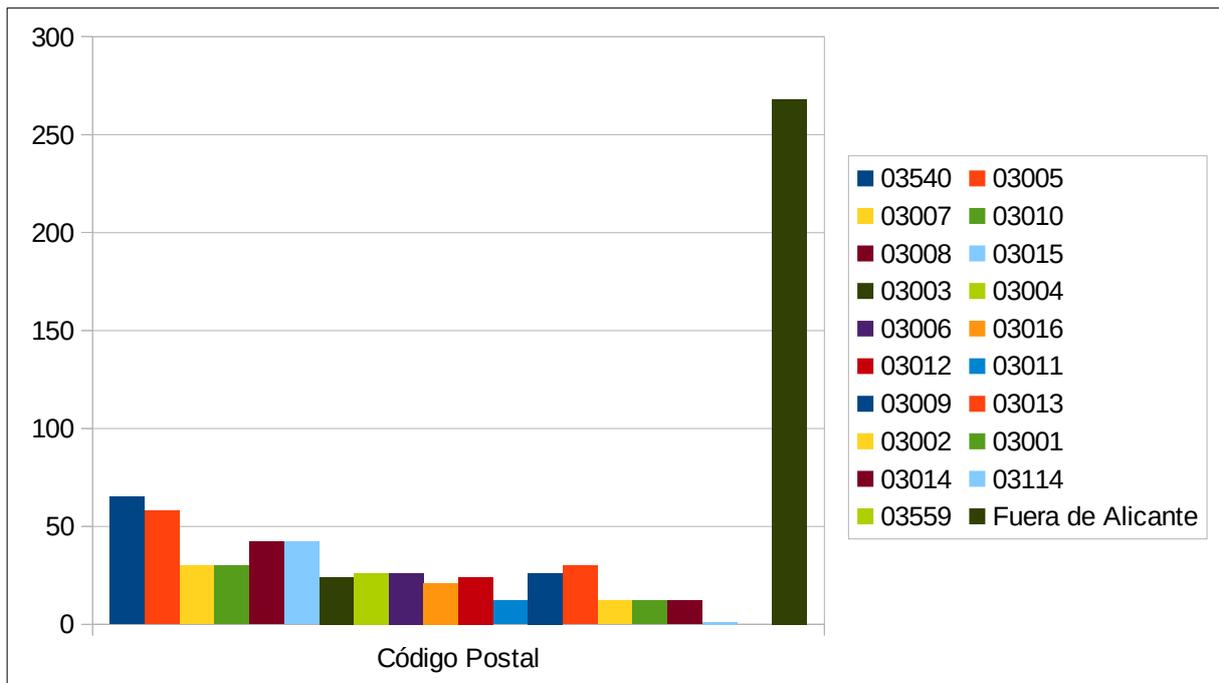


% encuestas por lengua



Nº encuestas por código postal

CÓDIGO POSTAL	Nº LLAMADAS POR CÓDIGO POSTAL	%
03540 – Playa San Juan (Avda. Niza- Miriam Blasco- Avda. Capiscol)	65	8,54%
03005 – Avda. Estación- San Blas- Polígono S. Blas	58	7,62%
03007- Benalúa- Crtra. Ocaña- Mercalicante	30	3,94%
03010- Campoamor- Avda. Alcoy- Maestro Alonso- Avda. Unicef	30	3,94%
03008- Polígono Babel- El Palmeral- Crtra. Saladar	42	5,52%
03015- Avda. Denia- Sportclub- Alonso Cano	42	5,52%
03003- Gadea- Avda. Estación- Muelle Poniente	24	3,15%
03004- Alfonso El Sabio- Jaime II- Castillo San Fernando	26	3,42%
03006- Alipark- C. Asís- Pla de la Vallonga	26	3,42%
03016- Albufereta- Avda. Denia- Pza. Mar 2	21	2,76%
03012- Pza. Toros- Maestro Alonso- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo	24	3,15%
03011- Virgen del Remedio – Ciudad Jardín	12	1,58%
03009- Tómbola – Rabasa- Divina Pastora	26	3,42%
03013- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo- Pza. Toros- Pza. Mar 2- Jesuítas	30	3,94%
03002- Postiguet- Jaime II- Teatro Principal- Rambla	12	1,58%
03001- Gadea- Alfonso El Sabio- Rambla- Meliá- Muelle Levante	12	1,58%
03014- Sidi Ifni- Nou Alacant- Cuatrocientas Viviendas	12	1,58%
03114 – Pol. Atalayas - Bacarot	1	0,13%
03559 – Orgegia- Sta. Faz	-	
Fuera de Alicante	268	35,22%
Total	761	100,00%



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

