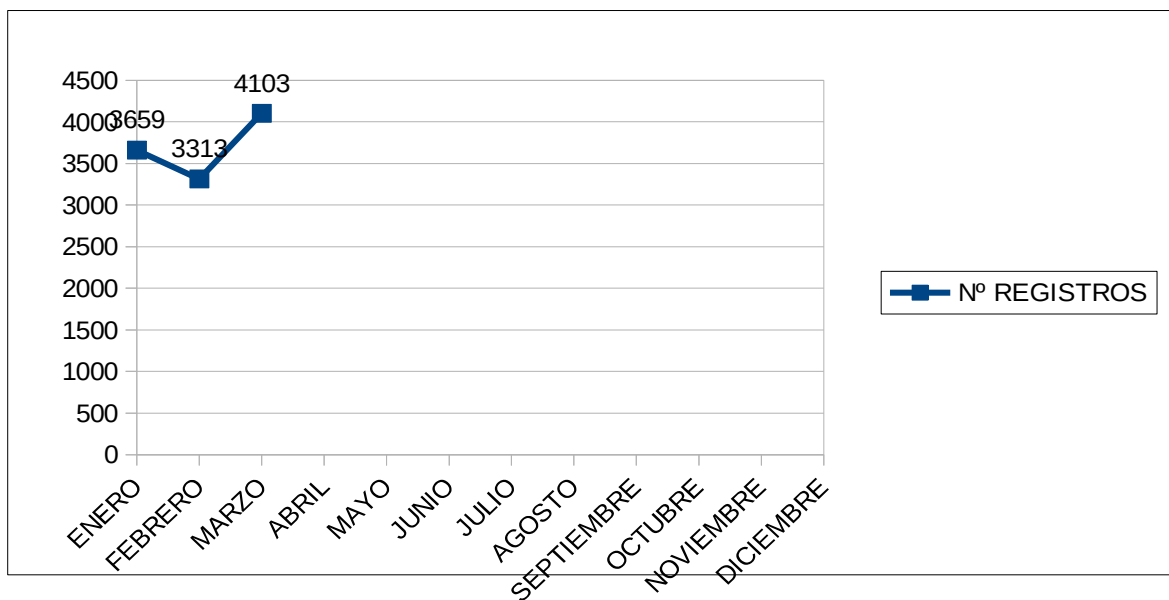


INFORME DETALLADO 010
MARZO 2018

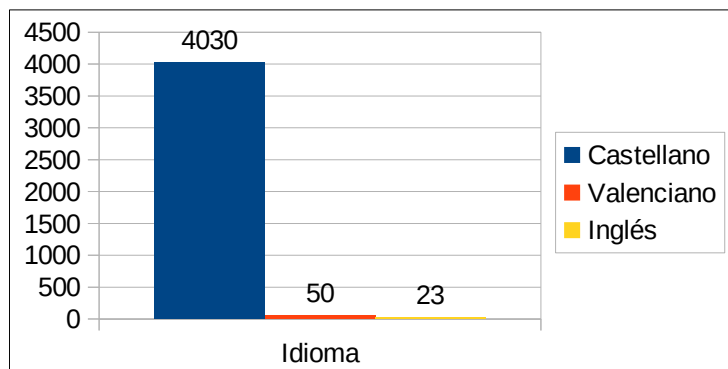
Nº TOTAL DE REGISTROS EN EL MES DE MARZO: 4.103. El total de registros (consultas) desde el inicio del servicio (19.12.16) hasta el 31 de marzo de 2018 es de **42.542**.

EVOLUCIÓN NÚMERO DE REGISTROS POR MESES 2018



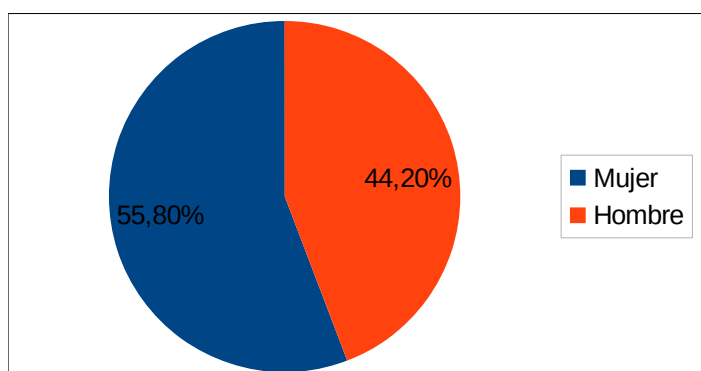
Idiomas

Idioma	Total consultas	%
Castellano	4.030	98,22%
Valenciano	50	1,22%
Inglés	23	0,56%
TOTAL	4.103	100%



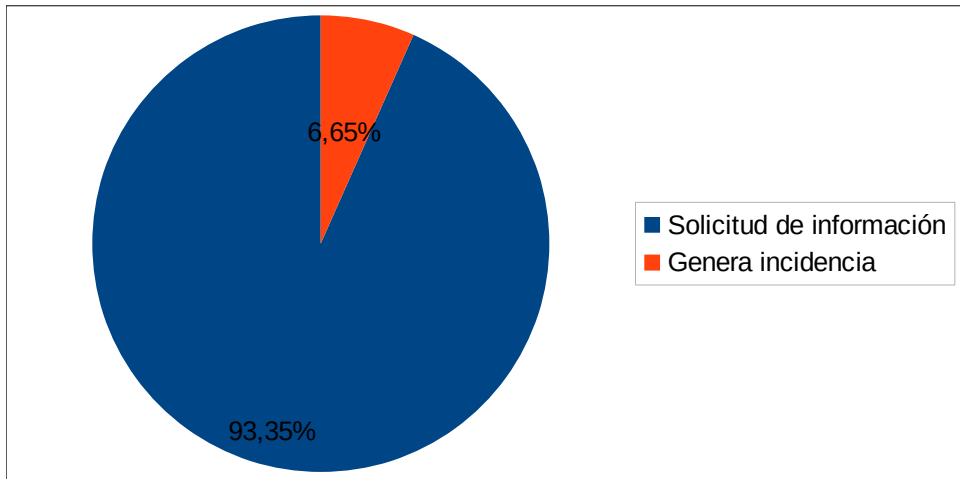
Sexo

Sexo	Total consultas	%
Mujer	2.289	55,80%
Hombre	1.814	44,20%
TOTAL	4.103	100%



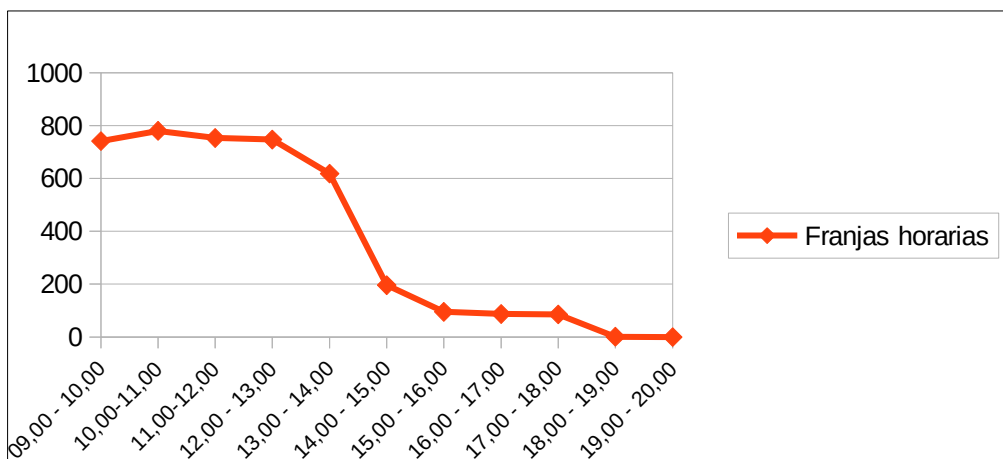
Genera incidencia o solicitud de información

Tipología	Total consultas	%
Solicitud de información	3.830	93,35%
Genera incidencia	273	6,65%
TOTAL	4.103	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	741	780	753	747	618	196	95	87	85	1	0	4103



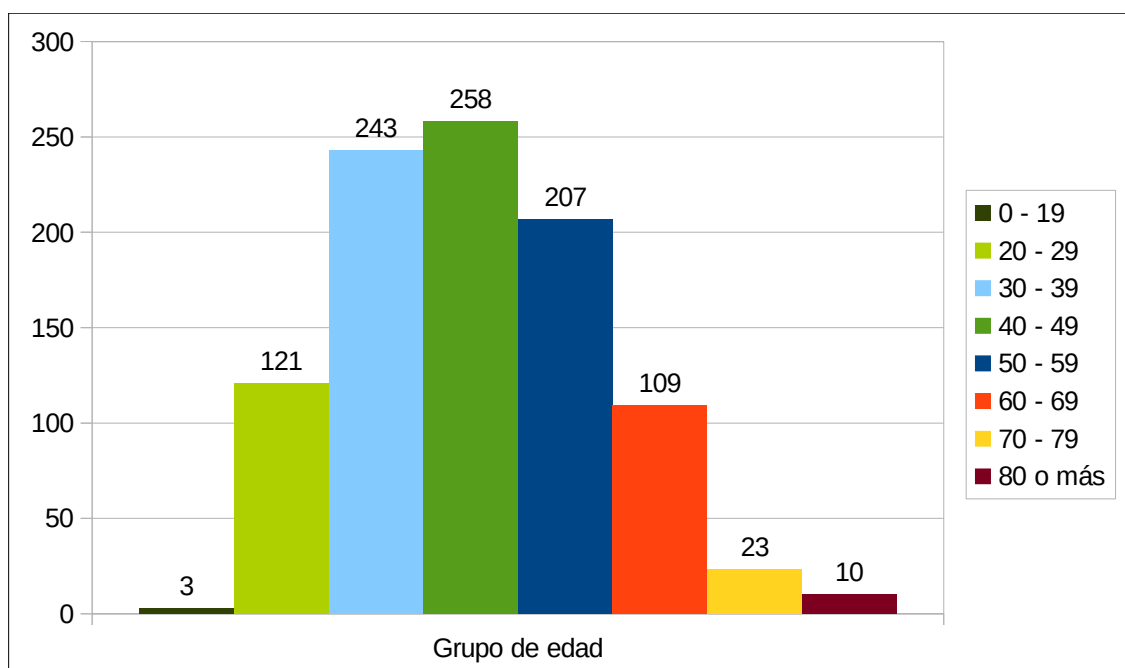
Servicio O Departamento	Incidenc.	Inform.	Total	%
ESTADÍSTICA	4	1096	1100	26.8%
ECON-HAC. Att. Contribuyente	1	679	680	16.6%
URB- Información Urbanística	6	415	421	10.3%
MOVILIDAD Y ACCESIBILIDAD	18	282	300	7.3%
OTROS ORGANISMOS	-	179	179	4.4%
INFRAESTRUCTURAS Y MANTENIMIENTO	158	19	177	4.3%
ALCALDÍA	2	146	148	3.6%
URBANISMO	1	145	146	3.6%
ECON-HAC. Tesorería	-	128	128	3.1%
OTROS	-	103	103	2.5%
LIMPIEZA PÚBLICA	57	35	92	2.2%
ACCIÓN SOCIAL	1	78	79	1.9%
SEGURIDAD	11	40	51	1.2%
OCUPACIÓN VÍA PÚBLICA	-	49	49	1.2%
NUEVAS TECNOLOGÍAS	1	42	43	1.0%
CULTURA	-	41	41	1.0%
MEDIO AMBIENTE	-	35	35	0.9%
SANIDAD	3	32	35	0.9%
RECURSOS HUMANOS, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD	-	28	28	0.7%
CONSUMO	-	27	27	0.7%
TURISMO Y PLAYAS- PATRONATO	3	23	26	0.6%
EDUCACIÓN	-	25	25	0.6%
DEPORTES	1	19	20	0.5%
FIESTAS	-	18	18	0.4%
EMPLEO- AGENCIA DESARROLLO LOCAL	-	15	15	0.4%
VIVIENDA- PATRONATO	-	15	15	0.4%
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	-	14	14	0.3%
URB- Conservación de Inmuebles	-	13	13	0.3%
ECON-HAC. Intervención	-	13	13	0.3%
CONTRATACIÓN	-	11	11	0.3%
INMIGRACIÓN	-	10	10	0.2%
URB- Disciplina Urbanística	1	9	10	0.2%
CEMENTERIO	-	9	9	0.2%
MANCOMUNIDAD	2	6	8	0.2%
MERCADOS	-	8	8	0.2%
JUVENTUD	-	7	7	0.2%
COMERCIO Y HOSTELERÍA	-	5	5	0.1%
AGUAS MUNICIPALIZADAS	3	1	4	0.1%
PATRIMONIO	-	4	4	0.1%
IGUALDAD	-	3	3	0.1%
MEMORIA HISTÓRICA	-	2	2	0.0%
PLAZA DE TOROS	-	1	1	0.0%
Total	273	3830	4103	100,00 %

DATOS ENCUESTAS MARZO 2018 – PERFIL USUARIOS/AS

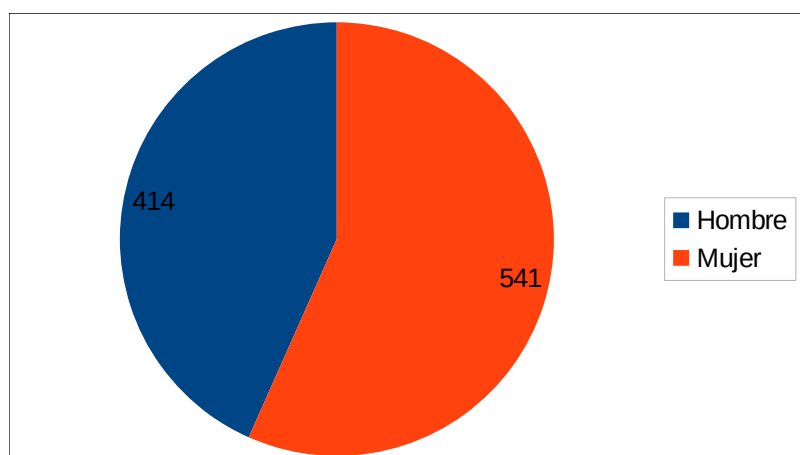
En marzo de 2018 de los 4.103 registros, 974 usuarios/as han realizado la encuesta de satisfacción; representando un 23,74% del total de consultas realizadas.

El 97,9% de las consultas han resultado satisfactorias en cuanto a la información solicitada. Un 63,14% de las personas que han contestado a la encuesta reside en Alicante.

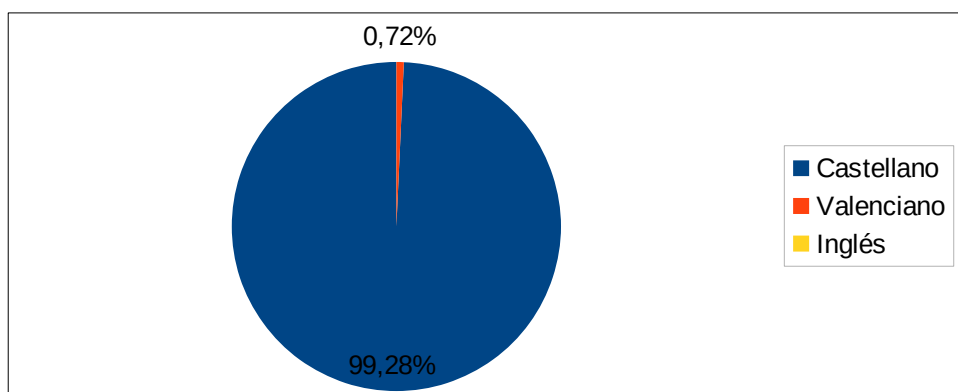
Nº encuestas por franja de edad



Nº encuestas por sexo

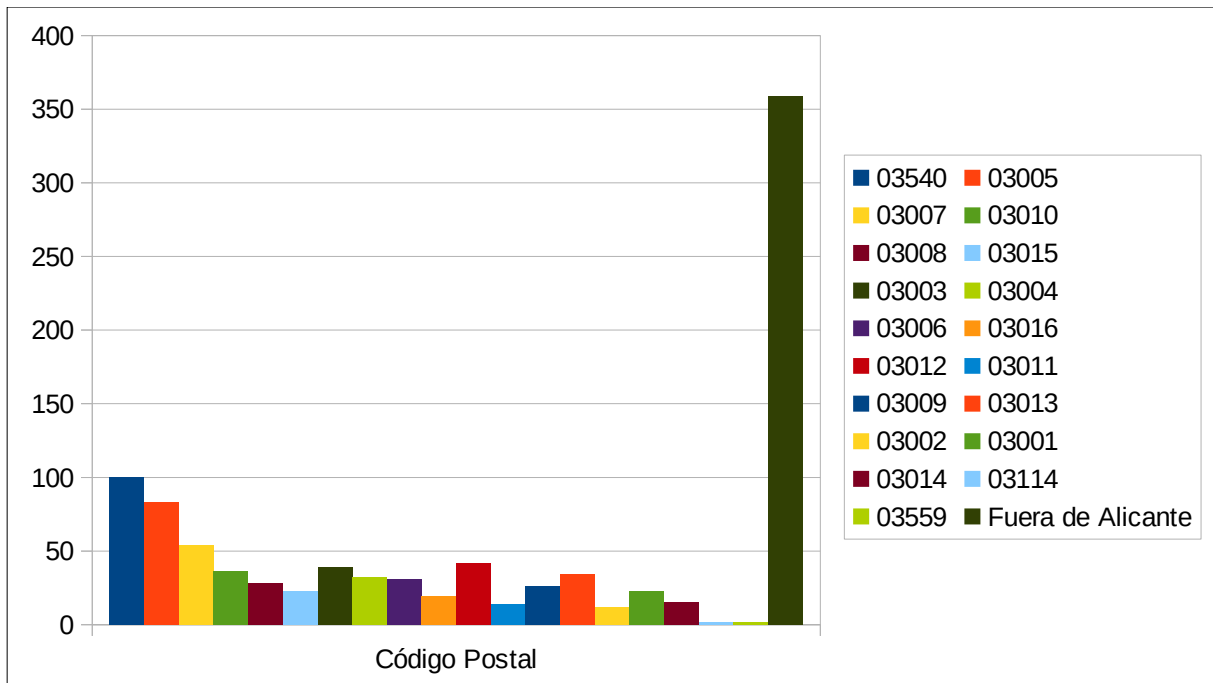


% encuestas por lengua

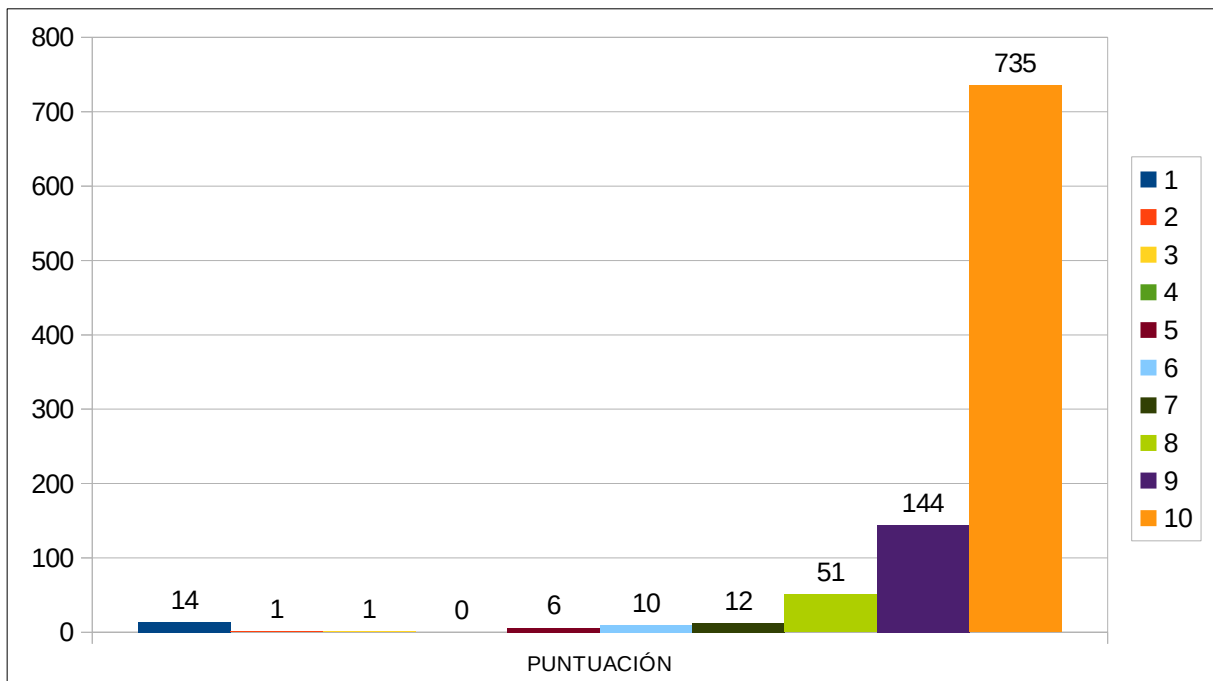


Nº encuestas por código postal

CÓDIGO POSTAL	Nº LLAMADAS POR CÓDIGO POSTAL	%
03540 – Playa San Juan (Avda. Niza- Miriam Blasco- Avda. Capiscol)	100	10,27%
03005 – Avda. Estación- San Blas- Polígono S. Blas	83	8,52%
03007- Benalúa- Crtra. Ocaña- Mercalicante	54	5,54%
03010- Campoamor- Avda. Alcoy- Maestro Alonso- Avda. Unicef	36	3,70%
03008- Polígono Babel- El Palmeral- Crtra. Saladar	28	2,87%
03015- Avda. Denia- Sportclub- Alonso Cano	23	2,36%
03003- Gadea- Avda. Estación- Muelle Poniente	39	4,00%
03004- Alfonso El Sabio- Jaime II- Castillo San Fernando	32	3,29%
03006- Alipark- C. Asís- Pla de la Vallonga	31	3,18%
03016- Albufereta- Avda. Denia- Pza. Mar 2	19	1,95%
03012- Pza. Toros- Maestro Alonso- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo	42	4,31%
03011- Virgen del Remedio – Ciudad Jardín	14	1,44%
03009- Tómbola – Rabasa- Divina Pastora	26	2,67%
03013- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo- Pza. Toros- Pza. Mar 2- Jesuítas	34	3,49%
03002- Postiguet- Jaime II- Teatro Principal- Rambla	12	1,23%
03001- Gadea- Alfonso El Sabio- Rambla- Meliá- Muelle Levante	23	2,36%
03014- Sidi Ifni- Nou Alacant- Cuatrocientas Viviendas	15	1,54%
03114 – Pol. Atalayas - Bacarot	2	0,21%
03559 – Orgegia- Sta. Faz	2	0,21%
Fuera de Alicante	359	36,86%
Total	974	100,00%



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



Ayuntamiento de Alicante - Concejalía de RRHH, Organización y Calidad
Departamento de Calidad y Atención a la Ciudadanía. Abril 2018.