

AVISOS DE INCIDENCIAS – INFORME ANUAL 2016
(Febrero- Diciembre 2016)

INCIDENCIAS REGISTRADAS

¿Qué es una INCIDENCIA?

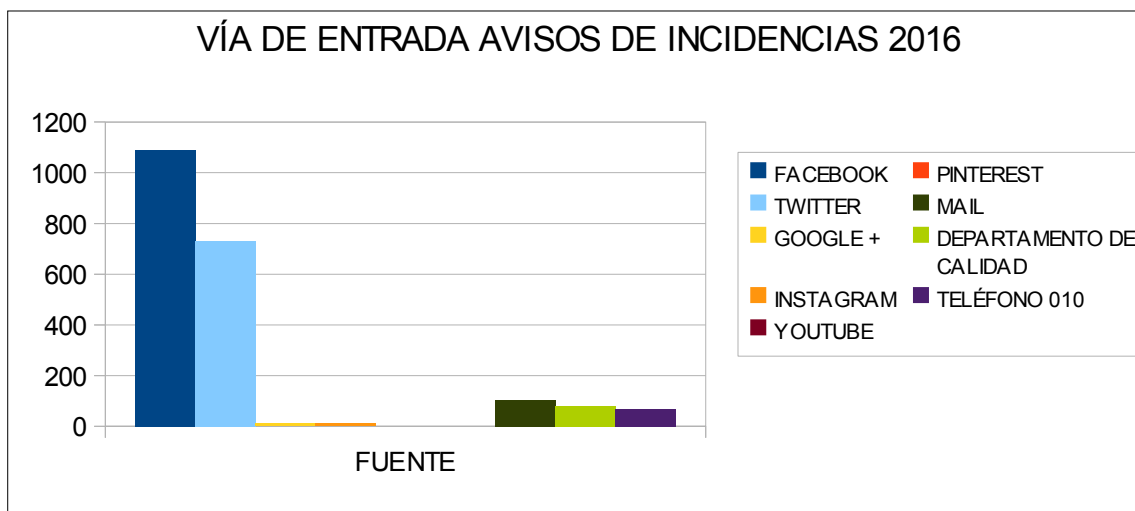
Un **aviso de incidencia** es la comunicación que un ciudadano o ciudadana hace al Ayuntamiento para poner en su conocimiento la necesidad de arreglo puntual de algún elemento de un servicio básico municipal (alumbrado público, transporte, limpieza de la vía pública, elementos en los parques, deterioro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

VÍA DE ENTRADA:

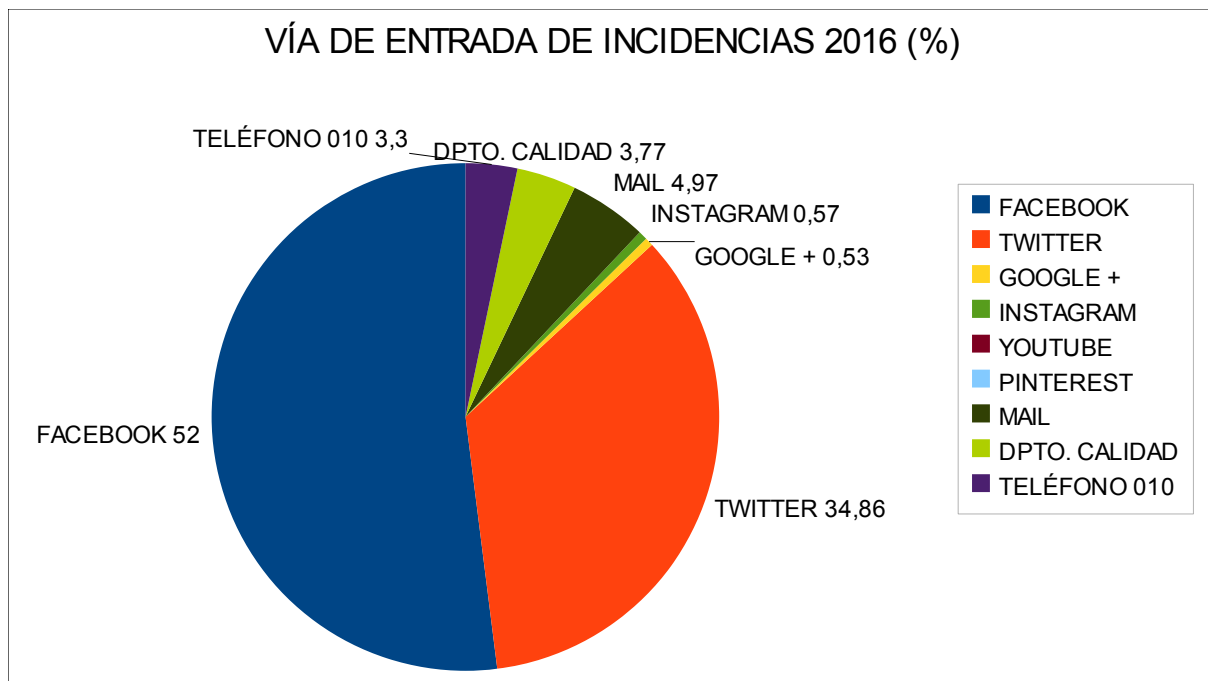
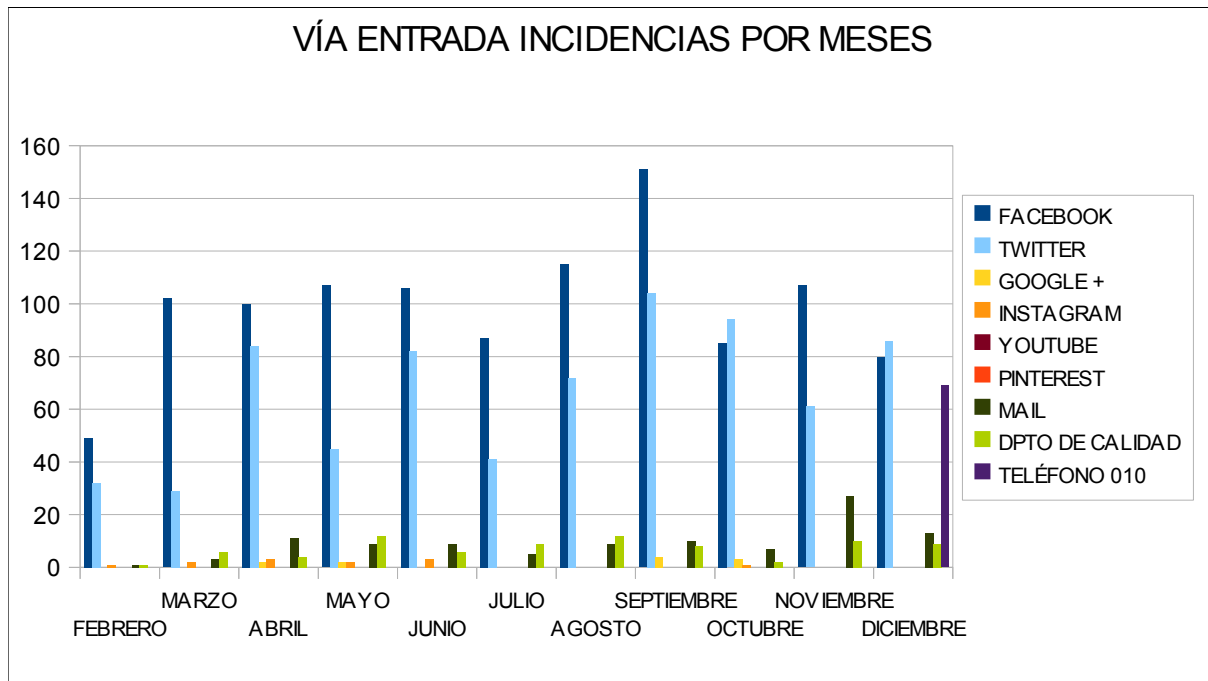
FUENTE	ANUAL 2016	
FACEBOOK	1089	52,00%
TWITTER	730	34,86%
GOOGLE +	11	0,53 %
INSTAGRAM	12	0,57 %
YOUTUBE	-	-
PINTEREST	-	-
MAIL	104	4,97 %
DEPARTAMENTO DE CALIDAD	79	3,77 %
TELÉFONO 010	69	3,30 %
TOTAL	2094	100%

El **Servicio Telefónico 010** comienza a funcionar el 19 de diciembre de 2016. A través de dicho servicio la ciudadanía puede solicitar información sobre los servicios municipales así como comunicar incidencias en la vía pública para subsanación.

Los datos del 010 que aparecen en la tabla corresponden, por tanto, a los avisos de incidencias comunicados por la ciudadanía del 19 al 31 de diciembre de 2016.



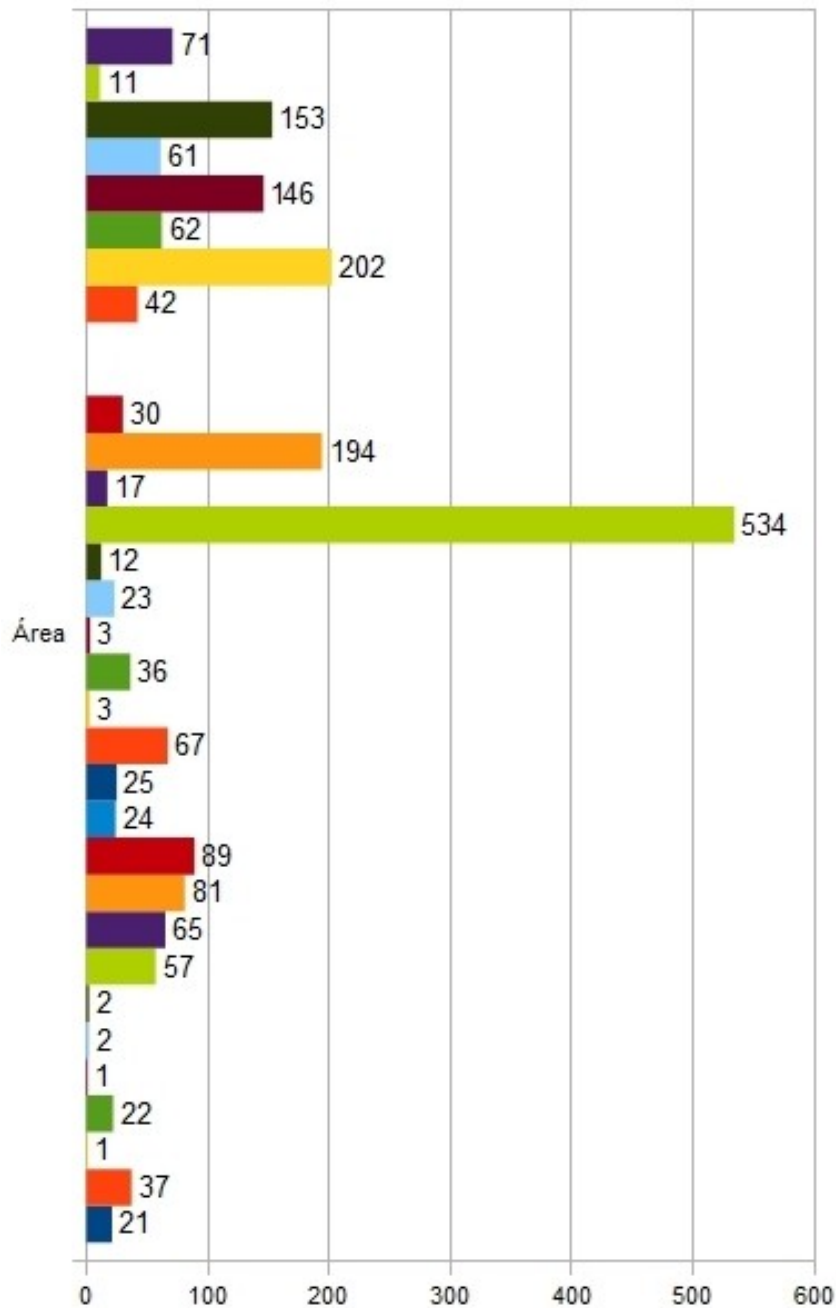
VÍA DE ENTRADA POR MESES:



ÁREAS:

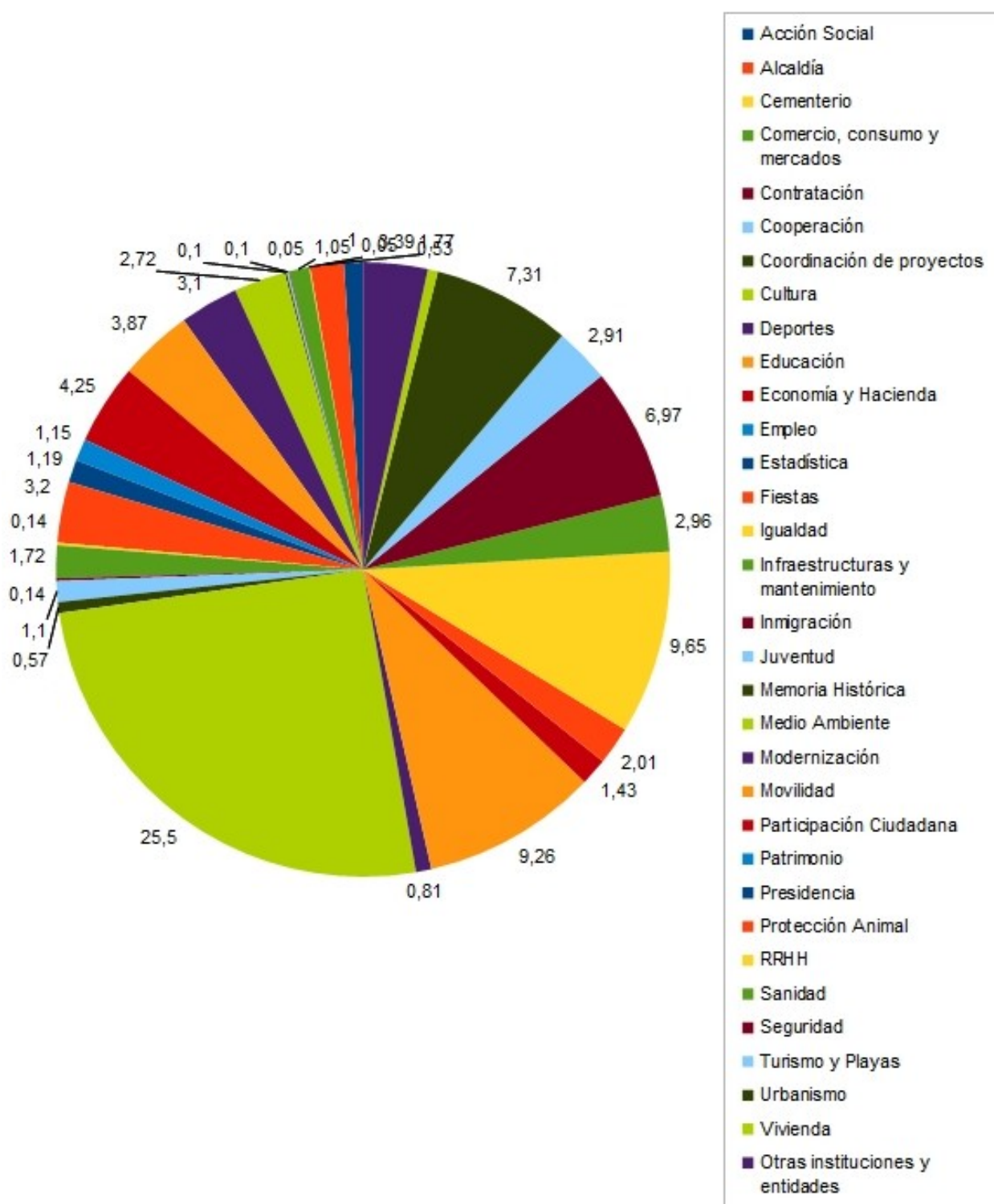
ÁREA RELACIONADA CON LA INCIDENCIA	Nº	%
ACCIÓN SOCIAL	21	1,00 %
ALCALDIA (Registro General, Vicesecretaría...)	37	1,77 %
CEMENTERIO	1	0,05 %
COMERCIO, CONSUMO Y MERCADOS	22	1,05 %
CONTRATACIÓN	1	0,05 %
COOPERACIÓN	2	0,10 %
COORDINACIÓN DE ÁREAS Y PROYECTOS - Transparencia	2	0,10 %
CULTURA	57	2,72 %
DEPORTES	65	3,10 %
EDUCACIÓN	81	3,87 %
ECONOMÍA Y HACIENDA (Tesorería)	89	4,25 %
EMPLEO	24	1,15 %
ESTADÍSTICA	25	1,19 %
FIESTAS	67	3,20 %
IGUALDAD	3	0,14 %
INFRAESTRUCTURAS Y MANTENIMIENTO	36	1,72 %
INMIGRACIÓN	3	0,14 %
JUVENTUD	23	1,10 %
MEMORIA HISTÓRICA	12	0,57 %
MEDIO AMBIENTE (Limpieza Pública, Zonas Verdes...)	534	25,50 %
MODERNIZACIÓN	17	0,81 %
MOVILIDAD (Sanciones, Subastas, Tráfico...)	194	9,26 %
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	30	1,43 %
PATRIMONIO	-	-
PRESIDENCIA	-	-
PROTECCIÓN ANIMAL	42	2,01 %
RRHH	202	9,65 %
SANIDAD	62	2,96 %
SEGURIDAD (Policía Local, Bomberos)	146	6,97 %
TURISMO Y PLAYAS	61	2,91 %
URBANISMO (Vías y Obras)	153	7,31 %
VIVIENDA	11	0,53 %
OTRAS ENTIDADES	71	3,39 %
TOTAL	2094	100%

Nº DE INCIDENCIAS POR ÁREA



- Acción Social
- Alcaldía
- Cementerio
- Comercio, Consumo y Mercados
- Contratación
- Cooperación
- Coordinac. Proyectos
- Cultura
- Deportes
- Educación
- Econom. Hacienda
- Empleo
- Estadística
- Fiestas
- Igualdad
- Infraestruc. y mantenim.
- Inmigración
- Juventud
- Memoria Histórica
- Medio Ambiente
- Modernización
- Movilidad
- Participación Ciudadana
- Patrimonio
- Presidencia
- Protección Animal
- RRHH
- Sanidad
- Seguridad
- Turismo y Playas
- Urbanismo
- Vivienda
- Otras instituciones y entidades

PORCENTAJES DE INCIDENCIAS POR ÁREAS



Ayuntamiento de Alicante - Concejalía de RRHH, Organización y Calidad
 Departamento de Calidad y Atención a la Ciudadanía. Enero 2017.