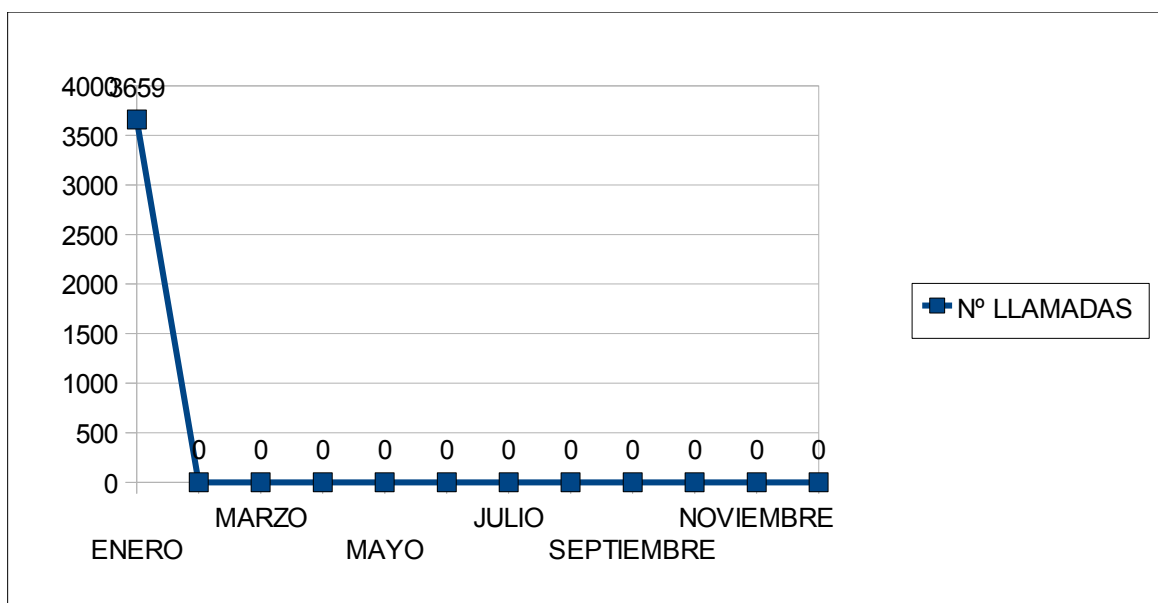


INFORME DETALLADO 010
ENERO 2018

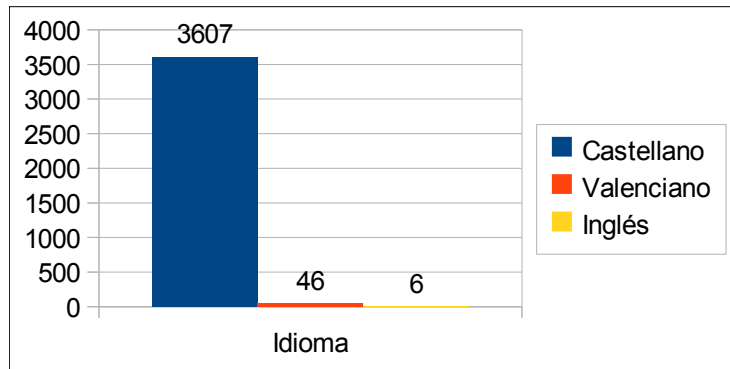
Nº TOTAL DE REGISTROS O LLAMADAS EN EL MES DE ENERO: 3.659. El total de llamadas desde el inicio del servicio (19.12.16) hasta el 31 de enero de 2018 es de **35.126**.

EVOLUCIÓN NÚMERO DE LLAMADAS POR MESES 2018



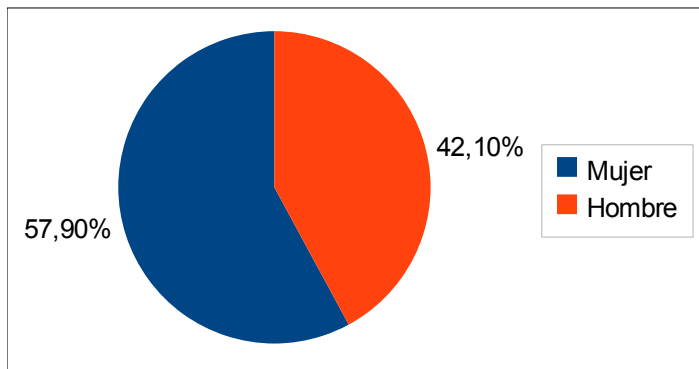
Idiomas

Idioma	Total consultas	%
Castellano	3.607	98,58%
Valenciano	46	1,26%
Inglés	6	0,16%
TOTAL	3.659	100%



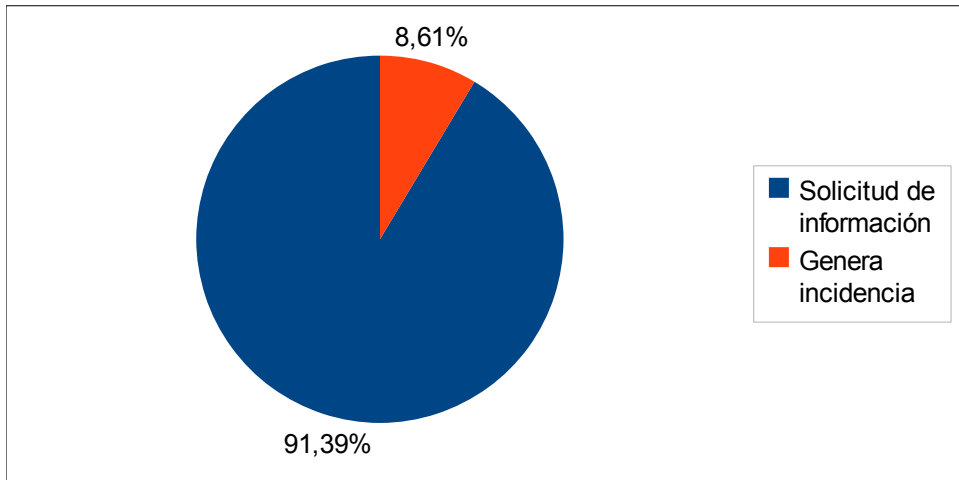
Sexo

Sexo	Total consultas	%
Mujer	2.119	57,91%
Hombre	1.540	42,10%
TOTAL	3.659	100%



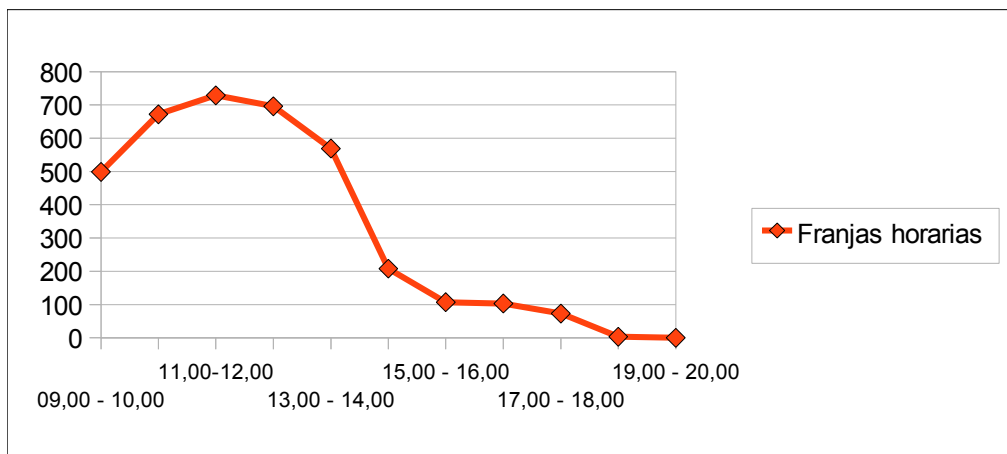
Genera incidencia o solicitud de información

Tipología	Total consultas	%
Solicitud de información	3.344	91,39%
Genera incidencia	315	8,61%
TOTAL	3.659	100%



Llamadas por rango horario

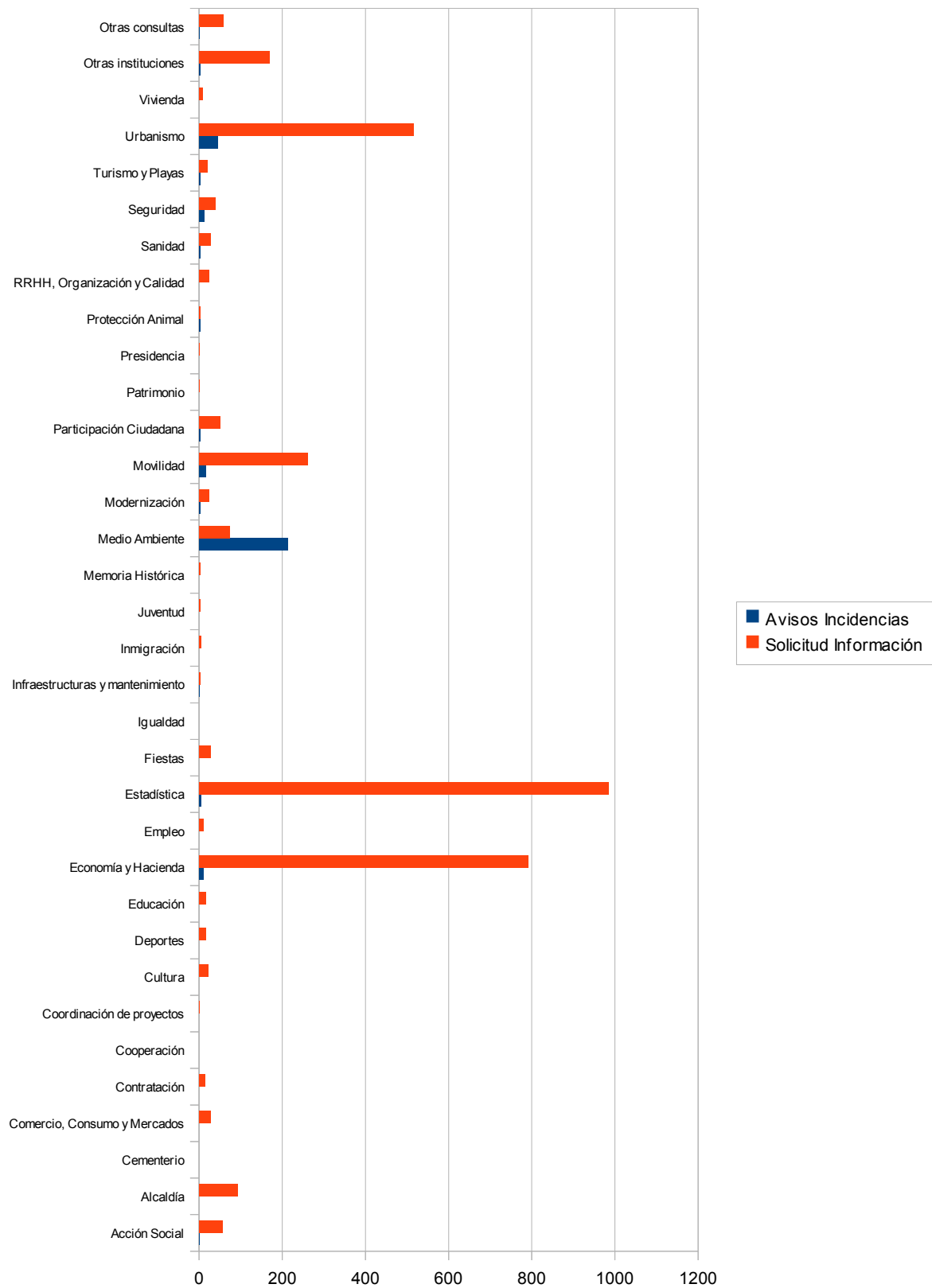
Horas	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00 a 20:00	Total
Total	499	672	729	696	569	208	107	103	73	3	0	3659



ÁREAS:

ÁREA RELACIONADA CON LA CONSULTA	Nº Avisos Incidencia		Nº Solicitudes de Información	
Acción social	1	0,32%	56	1,67%
Alcaldía (registro general, vicesecretaría...)			93	2,78%
Cementerio				
Comercio, consumo y mercados			27	0,81%
Contratación			14	0,42%
Cooperación				
Coordinación de áreas y proyectos - transparencia			1	0,03%
Cultura			21	0,63%
Deportes			15	0,45%
Educación			15	0,45%
Economía y hacienda (tesorería)	10	3,17%	792	23,68%
Empleo			11	0,33%
Estadística	4	1,27%	985	29,46%
Fiestas			27	0,81%
Igualdad				
Infraestructuras y mantenimiento	1	0,32%	3	0,09%
Inmigración			5	0,15%
Juventud			3	0,09%
Memoria histórica			2	0,06%
Medio ambiente (Alumbrado, zonas verdes...)	213	67,62%	73	2,18%
Modernización	2	0,63%	24	0,72%
Movilidad (sanciones, subastas, tráfico...)	15	4,76%	261	7,81%
Participación ciudadana	2	0,63%	51	1,53%
Patrimonio			1	0,03%
Presidencia			1	0,03%
Protección animal	3	0,95%	3	0,09%
RRHH, organización y calidad			23	0,69%
Sanidad	2	0,63%	27	0,81%
Seguridad (policía local, bomberos)	13	4,13%	39	1,17%
Turismo y playas	2	0,63%	19	0,57%
Urbanismo (Vías y obras, Limpieza Pública...)	44	13,97%	516	15,43%
Vivienda			9	0,27%
Otras entidades	2	0,63%	168	5,02%
Otras consultas	1	0,32%	59	1,76%
Total	315	100%	3.344	100%

CONSULTAS PLANTEADAS ENERO 2018

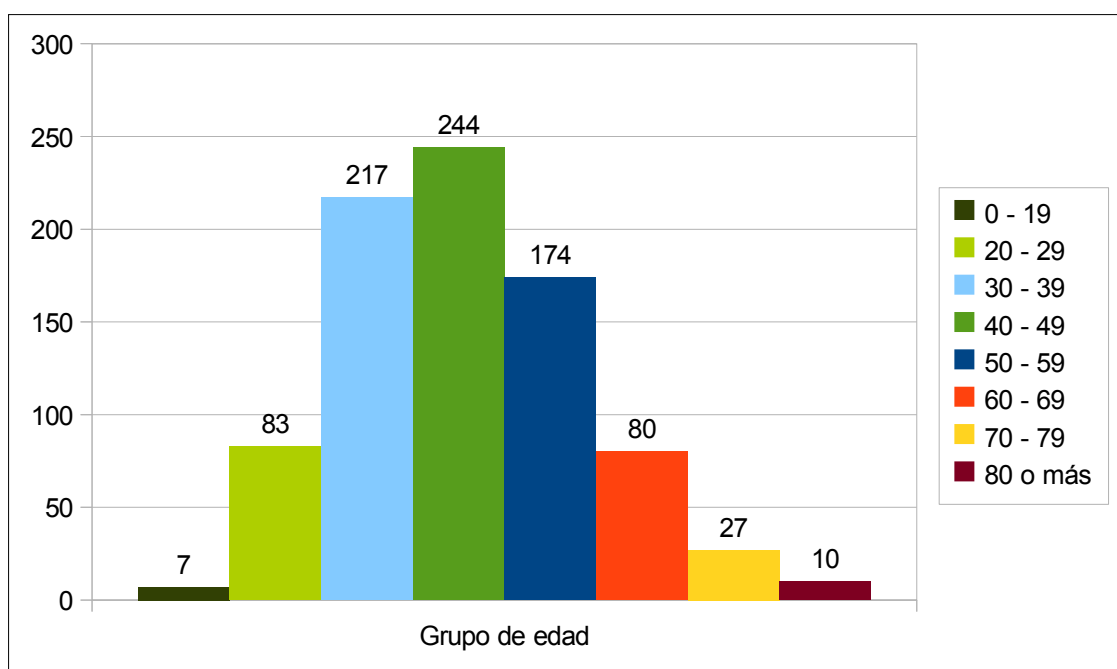


DATOS ENCUESTAS ENERO 2018 – PERFIL USUARIOS/AS

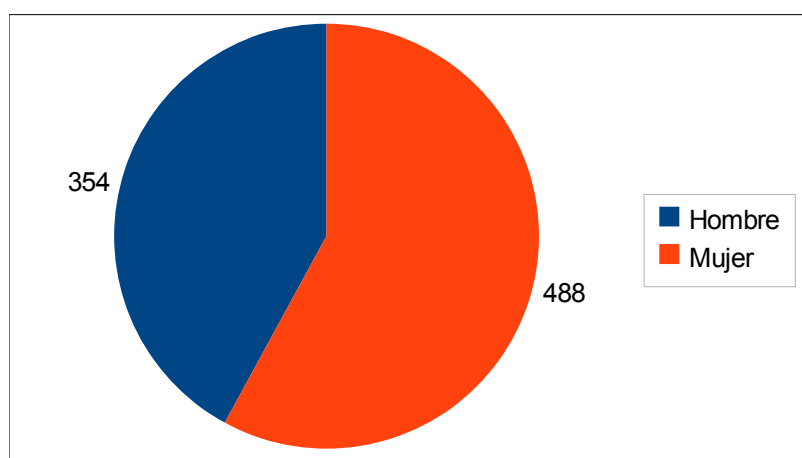
En enero de 2018 de las 3.659 llamadas registradas, 842 usuarios/as han realizado la encuesta de satisfacción; representando un 23,01% del total de llamadas realizadas.

El 97 % de las consultas han resultado satisfactorias en cuanto a la información solicitada. Un 65,08% de las personas que han contestado a la encuesta reside en Alicante.

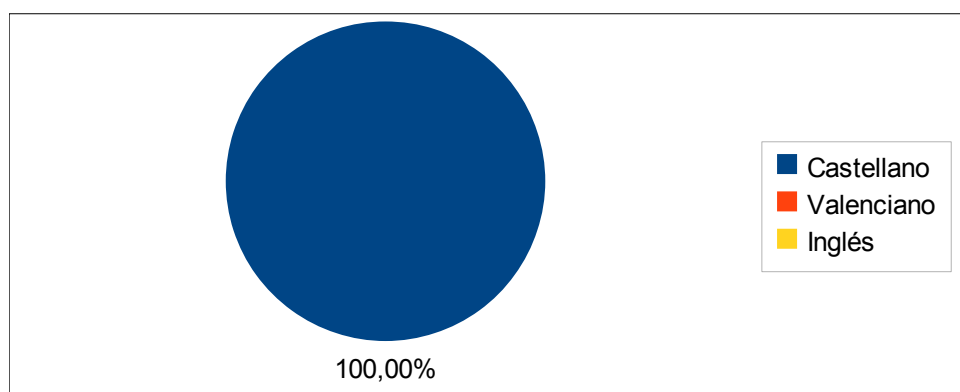
Nº encuestas por franja de edad



Nº encuestas por sexo

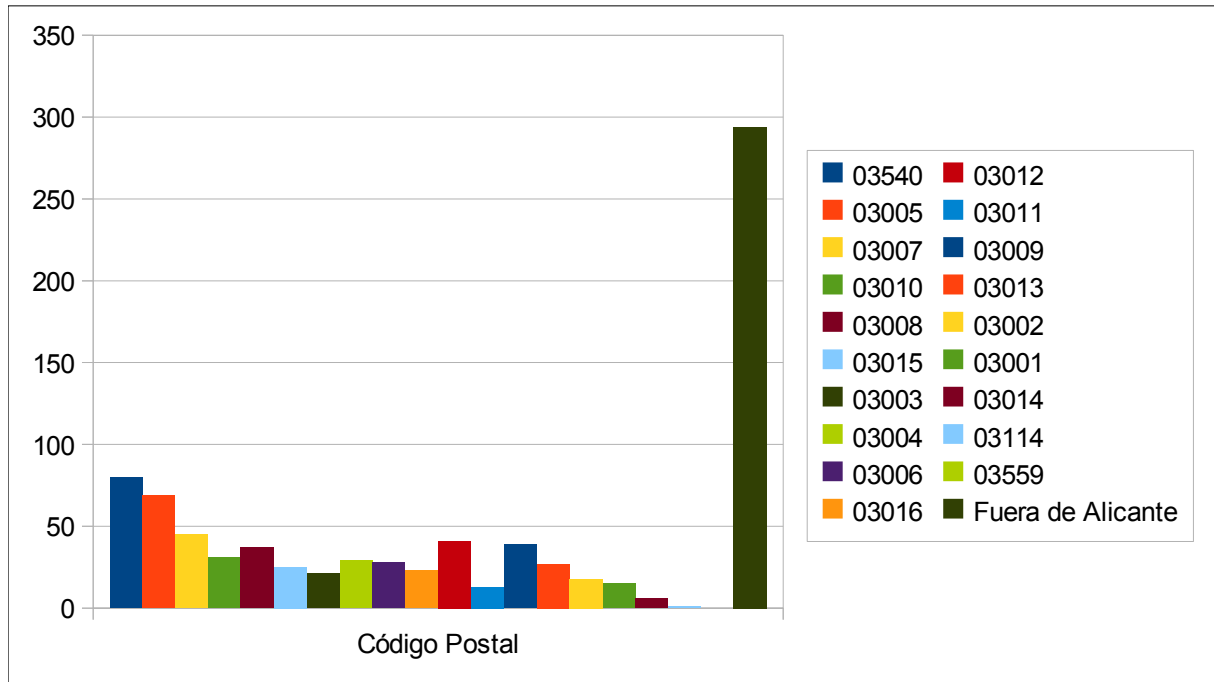


% encuestas por lengua

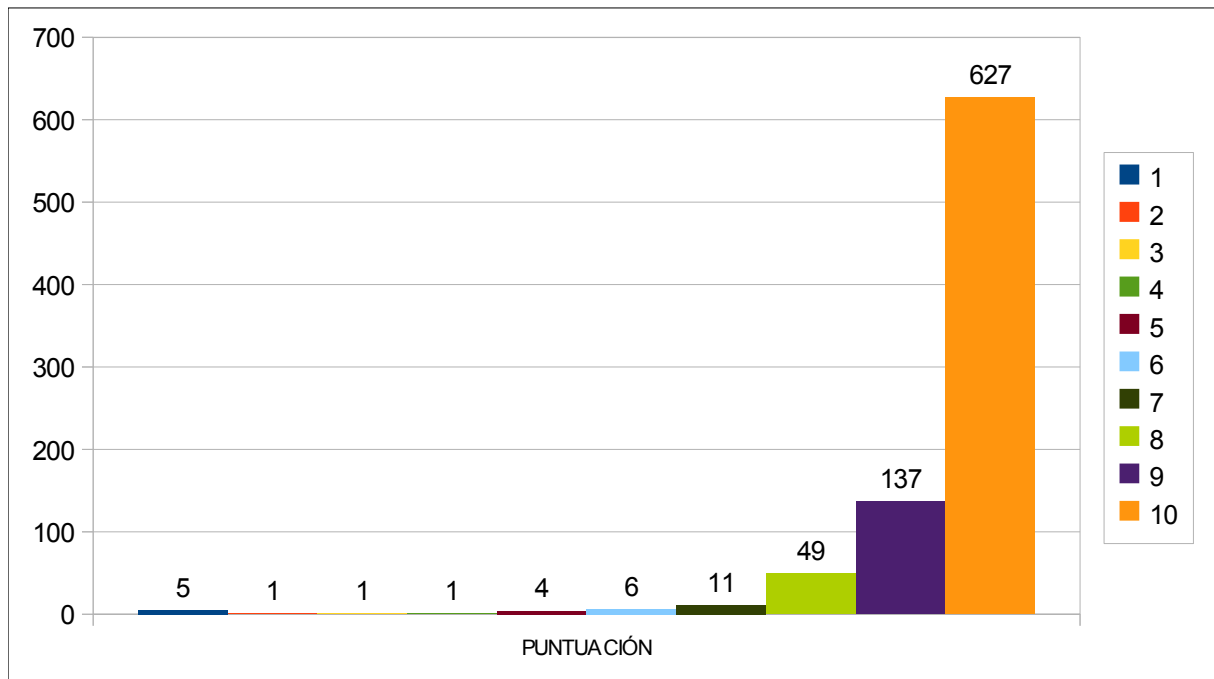


Nº encuestas por código postal

CÓDIGO POSTAL	Nº LLAMADAS POR CÓDIGO POSTAL	%
03540 – Playa San Juan (Avda. Niza- Miriam Blasco- Avda. Capiscol)	80	9,50%
03005 – Avda. Estación- San Blas- Polígono S. Blas	69	8,19%
03007- Benalúa- Crtra. Ocaña- Mercalicante	45	5,34%
03010- Campoamor- Avda. Alcoy- Maestro Alonso- Avda. Unicef	31	3,68%
03008- Polígono Babel- El Palmeral- Crtra. Saladar	37	4,39%
03015- Avda. Denia- Sportclub- Alonso Cano	25	2,97%
03003- Gadea- Avda. Estación- Muelle Poniente	21	2,49%
03004- Alfonso El Sabio- Jaime II- Castillo San Fernando	29	3,44%
03006- Alipark- C. Asís- Pla de la Vallonga	28	3,33%
03016- Albufereta- Avda. Denia- Pza. Mar 2	23	2,73%
03012- Pza. Toros- Maestro Alonso- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo	41	4,87%
03011- Virgen del Remedio – Ciudad Jardín	13	1,54%
03009- Tómbola – Rabasa- Divina Pastora	39	4,63%
03013- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo- Pza. Toros- Pza. Mar 2- Jesuítas	27	3,21%
03002- Postiguet- Jaime II- Teatro Principal- Rambla	18	2,14%
03001- Gadea- Alfonso El Sabio- Rambla- Meliá- Muelle Levante	15	1,78%
03014- Sidi Ifni- Nou Alacant- Cuatrocientas Viviendas	6	0,71%
03114 – Pol. Atalayas - Bacarot	1	0,12%
03559 – Orgegia- Sta. Faz	0	0,00%
Fuera de Alicante	294	34,92%
Total	842	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. Febrero 2018.