

AVISOS DE INCIDENCIAS – INFORME ANUAL 2017

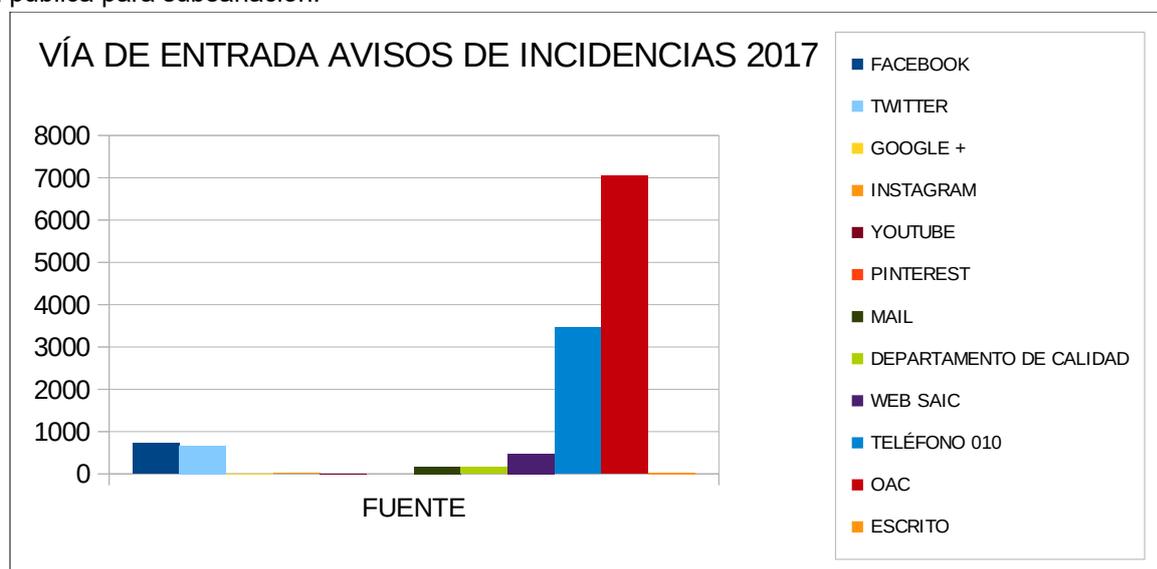
¿Qué es una INCIDENCIA?

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.).

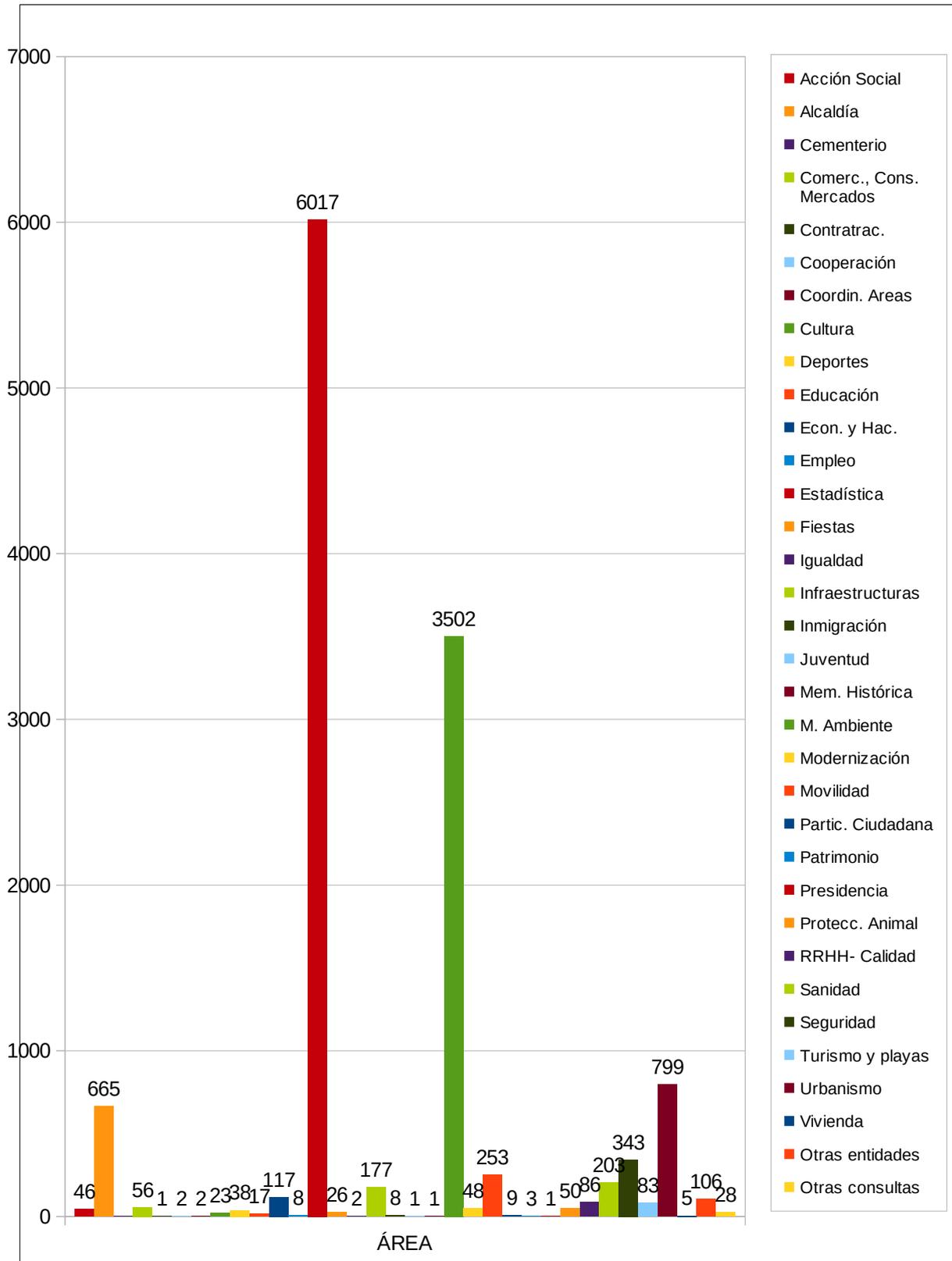
VÍA DE ENTRADA:

FUENTE	ANUAL 2017	
FACEBOOK	727	5,71%
TWITTER	663	5,21%
GOOGLE+	2	0,02%
INSTAGRAM	9	0,07%
YOUTUBE	2	0,02%
PINTEREST	-	
MAIL	166	1,30%
DEPARTAMENTO DE CALIDAD (teléfono)	160	1,26%
WEB SAIC (formulario)	471	3,70%
TELÉFONO 010	3461	27,19%
OAC-Dpto. Calidad (presencial)	7044	55,34%
ESCRITO (Reg.Gral- correo)	24	0,19%
TOTAL	12.729	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.



ÁREA RELACIONADA CON LA INCIDENCIA	Nº	%
ACCIÓN SOCIAL	46	
ALCALDIA (Registro General, Vicesecretaría...)	665	5,22%
CEMENTERIO	3	
COMERCIO, CONSUMO Y MERCADOS	56	
CONTRATACIÓN	1	
COOPERACIÓN	2	
COORDINACIÓN DE ÁREAS Y PROYECTOS - Transparencia	2	
CULTURA	23	
DEPORTES	38	
EDUCACIÓN	17	
ECONOMÍA Y HACIENDA (Tesorería)	117	
EMPLEO	8	
ESTADÍSTICA	6017	47,27%
FIESTAS	26	
IGUALDAD	2	
INFRAESTRUCTURAS Y MANTENIMIENTO	177	
INMIGRACIÓN	8	
JUVENTUD	1	
MEMORIA HISTÓRICA	1	
MEDIO AMBIENTE (Limpieza Pública hasta septiembre, Alumbrado, Zonas Verdes...)	3502	27,51%
MODERNIZACION	48	
MOVILIDAD (Sanciones, Subastas, Tráfico...)	253	
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	9	
PATRIMONIO	3	
PRESIDENCIA	1	
PROTECCIÓN ANIMAL	50	
RRHH, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD	86	
SANIDAD	203	
SEGURIDAD (Policía Local, Bomberos)	343	
TURISMO Y PLAYAS	83	
URBANISMO (Vías y Obras, Limpieza Pública desde octubre...)	799	6,28%
VIVIENDA	5	
OTRAS ENTIDADES	106	
OTRAS CONSULTAS	28	
TOTAL	12.729	



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