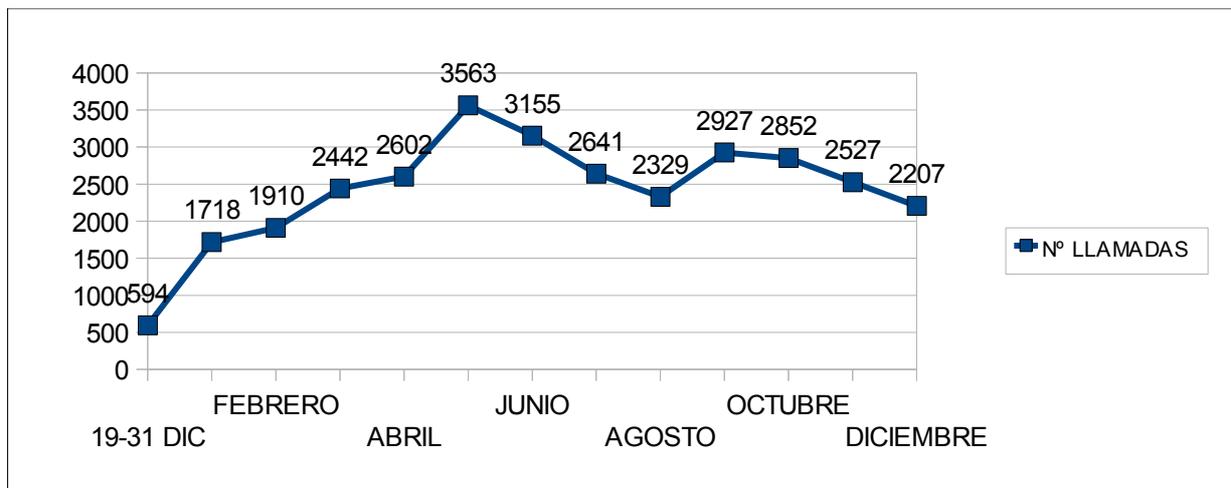


INFORME 010
ANUAL 2017

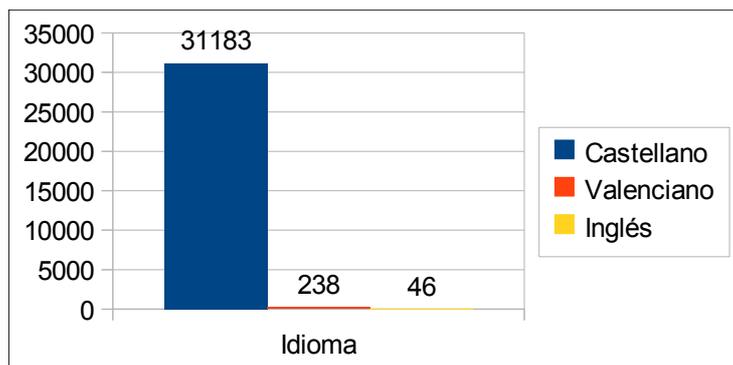
Nº TOTAL DE REGISTROS O LLAMADAS: El total de llamadas desde el inicio del servicio (19.12.16) hasta el 31 de diciembre es de 31.467.

EVOLUCIÓN Nº LLAMADAS



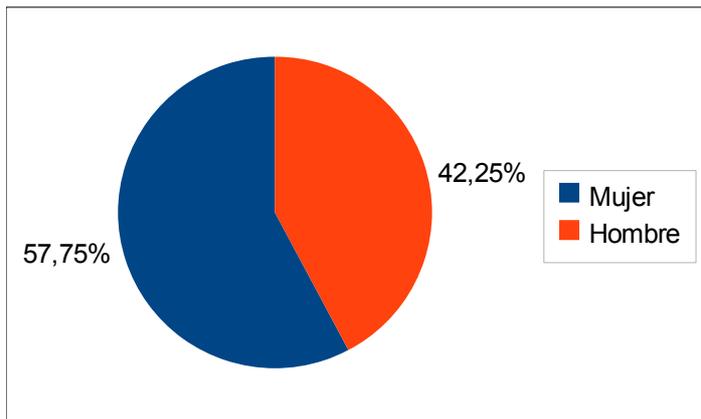
Idiomas

| Idioma | Total consultas | % |
|--------------|-----------------|-------------|
| Castellano | 31.183 | 99,10% |
| Valenciano | 238 | 0,76% |
| Inglés | 46 | 0,15% |
| TOTAL | 31.467 | 100% |



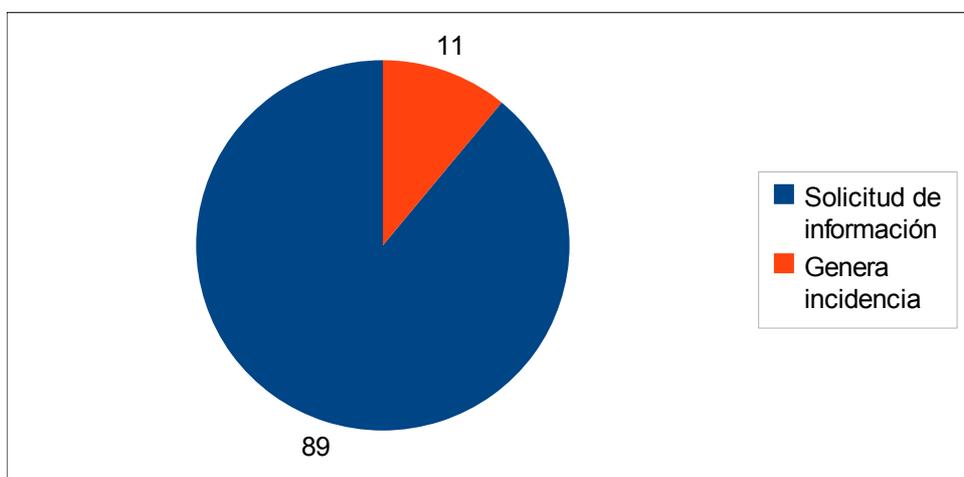
Sexo

| Sexo | Total consultas | % |
|--------------|-----------------|-------------|
| Mujer | 18.171 | 57,75% |
| Hombre | 13.296 | 42,25% |
| TOTAL | 31.467 | 100% |



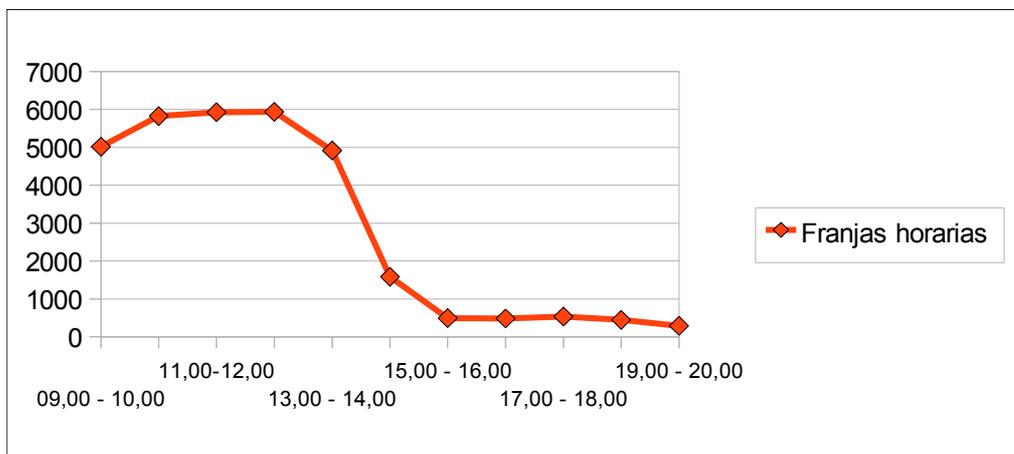
Genera incidencia o solicitud de información

| Tipología | Total consultas | % |
|--------------------------|-----------------|-------------|
| Solicitud de información | 28.006 | 89,00% |
| Genera incidencia | 3.461 | 11,00% |
| TOTAL | 31.467 | 100% |



Llamadas por rango horario

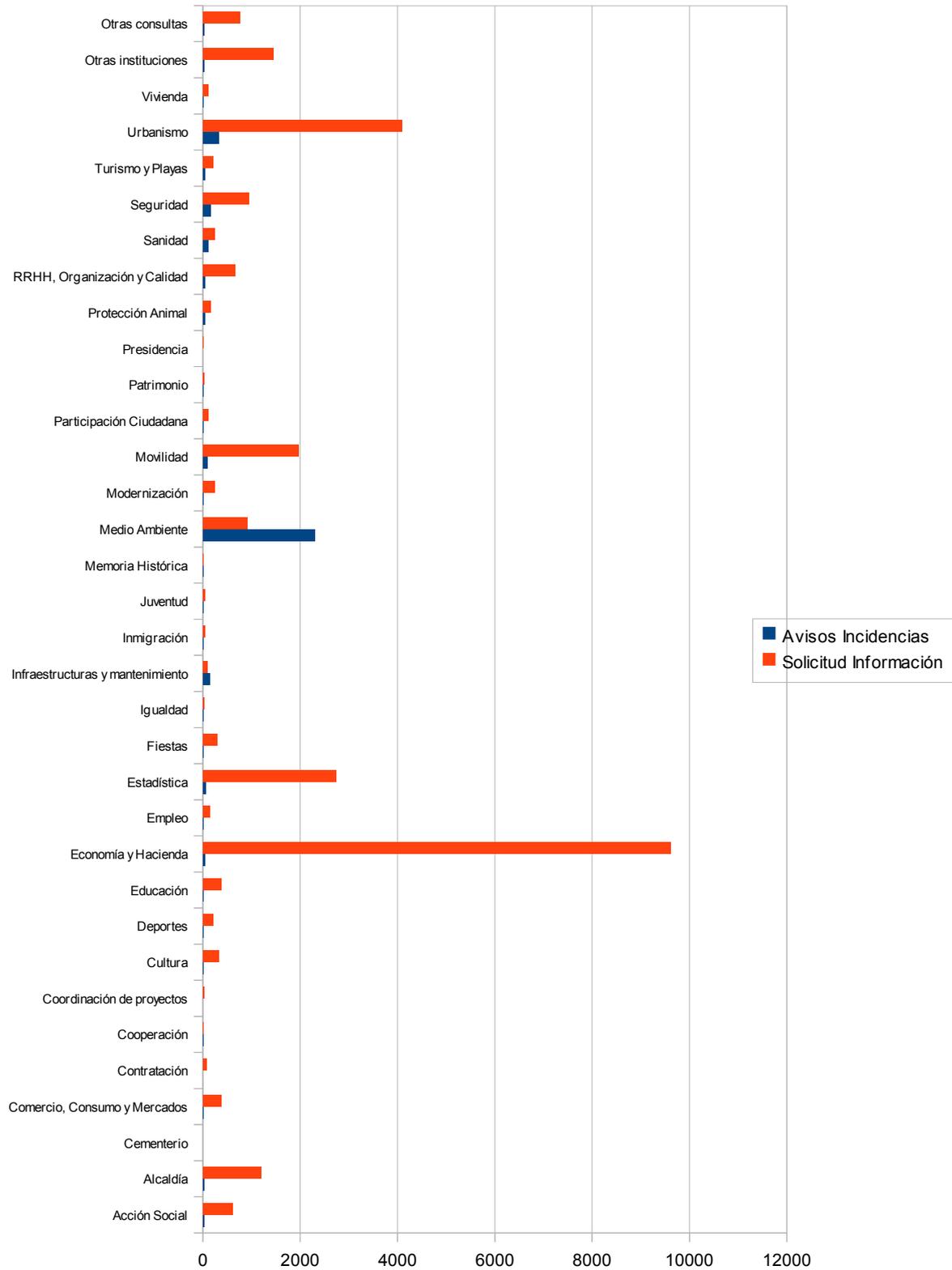
| Horas | 09:00 | 10:00 | 11:00 | 12:00 | 13:00 | 14:00 | 15:00 | 16:00 | 17:00 | 18:00 | 19:00 a 20:00 | Total |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------------------|-------|
| Total | 5017 | 5823 | 5926 | 5936 | 4916 | 1586 | 494 | 486 | 539 | 450 | 294 | 31467 |



ÁREAS:

| ÁREA RELACIONADA CON LA CONSULTA | Nº Avisos Incidencia | | Nº Solicitudes de Información | |
|--|----------------------|---------------|-------------------------------|---------------|
| Acción social | 15 | 0,43% | 610 | 2,18% |
| Alcaldía (registro general, vicesecretaría...) | 20 | 0,58% | 1199 | 4,28% |
| Cementerio | - | | - | |
| Comercio, consumo y mercados | 5 | 0,14% | 375 | 1,34% |
| Contratación | - | | 76 | 0,27% |
| Cooperación | 1 | 0,03% | 3 | 0,01% |
| Coordinación de áreas y proyectos - transparencia | - | | 16 | 0,06% |
| Cultura | 10 | 0,29% | 331 | 1,18% |
| Deportes | 3 | 0,09% | 205 | 0,73% |
| Educación | 4 | 0,12% | 368 | 1,31% |
| Economía y hacienda (tesorería) | 47 | 1,36% | 9611 | 34,32% |
| Empleo | 1 | 0,03% | 141 | 0,50% |
| Estadística | 54 | 1,56% | 2730 | 9,75% |
| Fiestas | 12 | 0,35% | 286 | 1,02% |
| Igualdad | 1 | 0,03% | 20 | 0,07% |
| Infraestructuras y mantenimiento | 133 | 3,84% | 98 | 0,35% |
| Inmigración | 1 | 0,03% | 38 | 0,14% |
| Juventud | 1 | 0,03% | 41 | 0,15% |
| Memoria histórica | 1 | 0,03% | 12 | 0,04% |
| Medio ambiente (limpieza pública hasta sept., zonas verdes...) | 2293 | 66,25% | 910 | 3,25% |
| Modernización | 11 | 0,32% | 234 | 0,84% |
| Movilidad (sanciones, subastas, tráfico...) | 93 | 2,69% | 1962 | 7,01% |
| Participación ciudadana | 5 | 0,14% | 102 | 0,36% |
| Patrimonio | 1 | 0,03% | 31 | 0,11% |
| Presidencia | - | | 5 | 0,02% |
| Protección animal | 41 | 1,18% | 157 | 0,56% |
| RRHH, organización y calidad | 35 | 1,01% | 653 | 2,33% |
| Sanidad | 107 | 3,09% | 249 | 0,89% |
| Seguridad (policía local, bomberos) | 151 | 4,36% | 935 | 3,34% |
| Turismo y playas | 48 | 1,39% | 198 | 0,71% |
| Urbanismo (vías y obras, limpieza desde octubre) | 319 | 9,22% | 4092 | 14,61% |
| Vivienda | 4 | 0,12% | 108 | 0,39% |
| Otras entidades | 19 | 0,55% | 1448 | 5,17% |
| Otras consultas | 25 | 0,72% | 762 | 2,72% |
| Total | 3.461 | 100% | 28.006 | 100% |

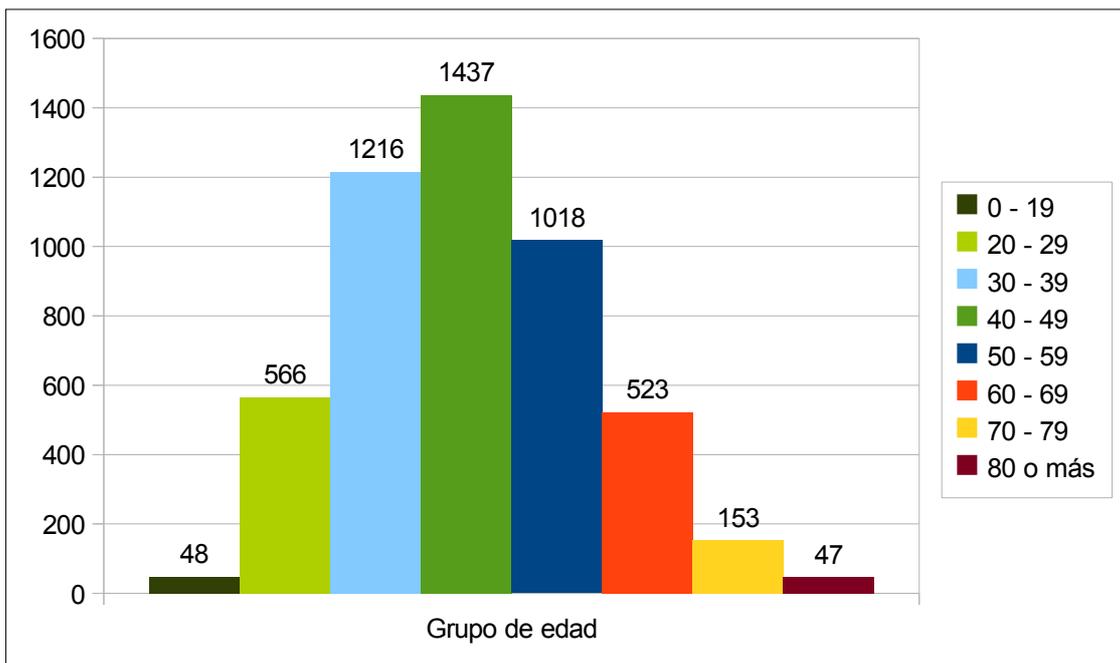
CONSULTAS PLANTEADAS DIC16- DICIEMBRE 17



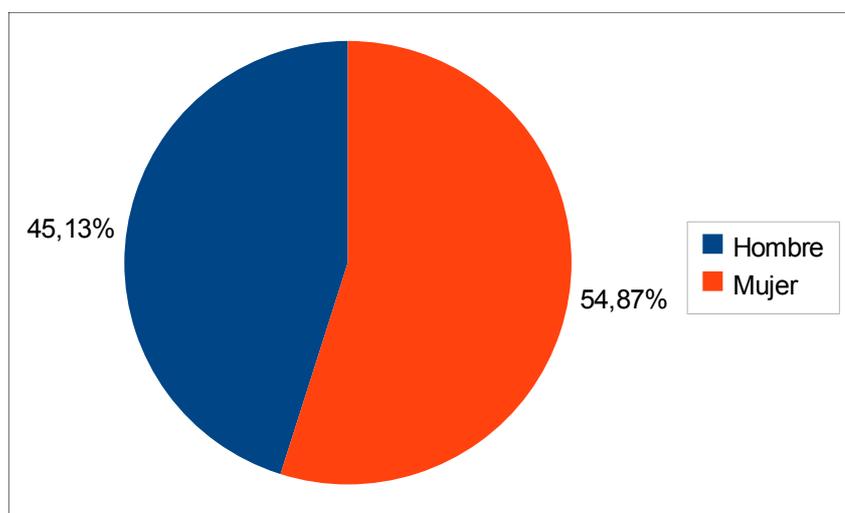
DATOS ENCUESTAS DIC 2016- DICIEMBRE 2017 – PERFIL USUARIOS/AS

Del total de llamadas en este periodo (31.467 registros), 5.008 usuarios/as han realizado la encuesta de satisfacción; representando un 15,92%.

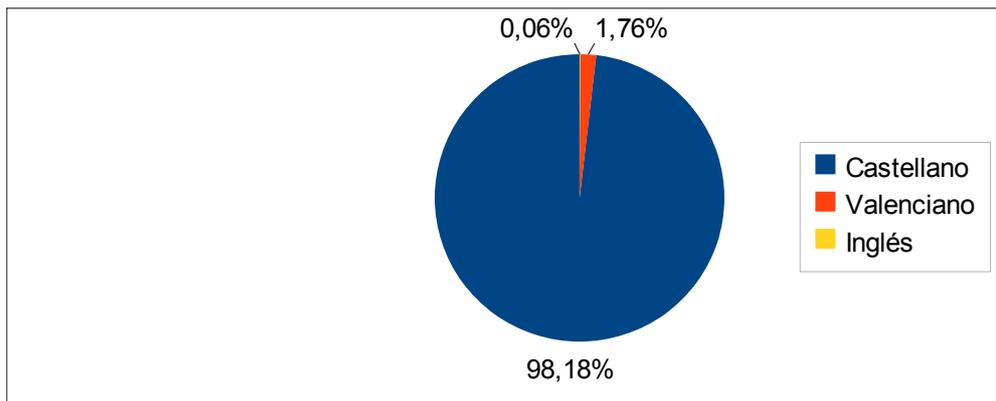
Nº encuestas por franja de edad



Nº encuestas por sexo

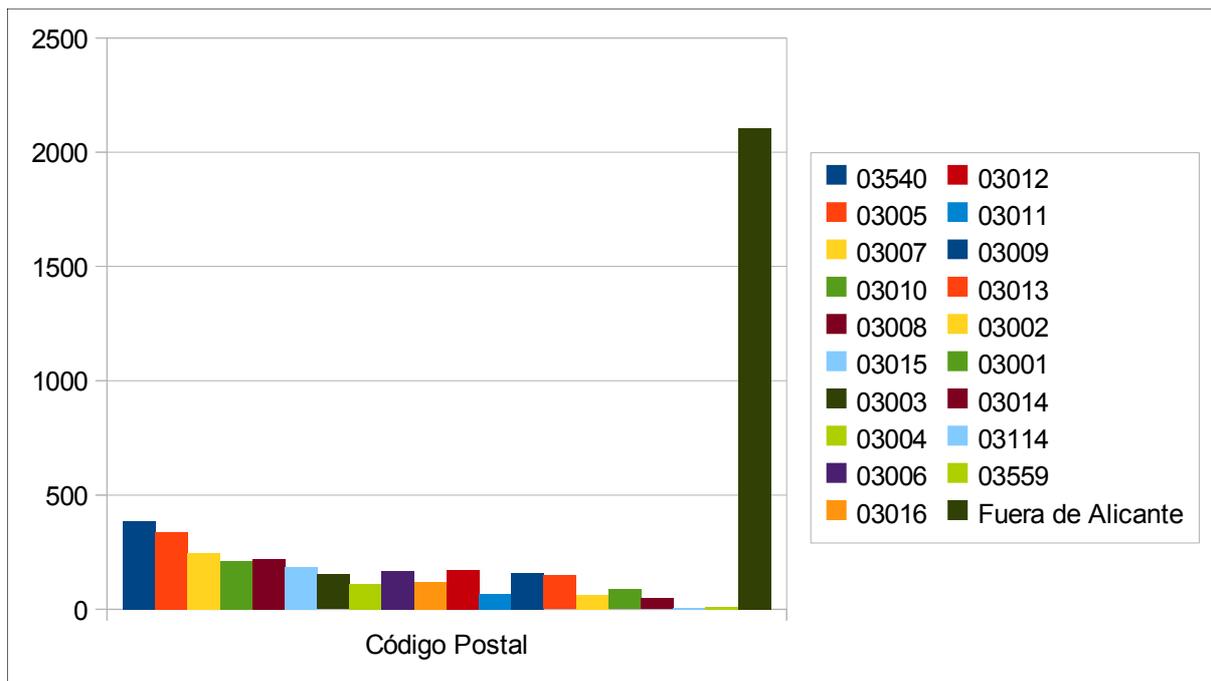


Nº encuestas por lengua



Nº encuestas por código postal

| CÓDIGO POSTAL | Nº LLAMADAS POR CÓDIGO POSTAL | % |
|--|-------------------------------|----------------|
| 03540 – Playa San Juan (Avda. Niza- Miriam Blasco- Avda. Capiscol) | 386 | 7,71% |
| 03005 – Avda. Estación- San Blas- Polígono S. Blas | 338 | 6,75% |
| 03007- Benalúa- Crtra. Ocaña- Mercalicante | 246 | 4,91% |
| 03010- Campoamor- Avda. Alcoy- Maestro Alonso- Avda. Unicef | 211 | 4,21% |
| 03008- Polígono Babel- El Palmeral- Crtra. Saladar | 222 | 4,43% |
| 03015- Avda. Denia- Sportclub- Alonso Cano | 186 | 3,71% |
| 03003- Gadea- Avda. Estación- Muelle Poniente | 153 | 3,06% |
| 03004- Alfonso El Sabio- Jaime II- Castillo San Fernando | 112 | 2,24% |
| 03006- Alipark- C. Asís- Pla de la Vallonga | 168 | 3,35% |
| 03016- Albufereta- Avda. Denia- Pza. Mar 2 | 119 | 2,38% |
| 03012- Pza. Toros- Maestro Alonso- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo | 171 | 3,41% |
| 03011- Virgen del Remedio – Ciudad Jardín | 67 | 1,34% |
| 03009- Tómbola – Rabasa- Divina Pastora | 160 | 3,19% |
| 03013- Periodista Rodolfo Salazar- San Mateo- Pza. Toros- Pza. Mar 2- Jesuítas | 148 | 2,96% |
| 03002- Postiguet- Jaime II- Teatro Principal- Rambla | 63 | 1,26% |
| 03001- Gadea- Alfonso El Sabio- Rambla- Meliá- Muelle Levante | 87 | 1,74% |
| 03014- Sidi Ifni- Nou Alacant- Cuatrocientas Viviendas | 48 | 0,96% |
| 03114 – Pol. Atalayas - Bacarot | 7 | 0,14% |
| 03559 - Orgegia | 12 | 0,24% |
| Fuera de Alicante | 2104 | 42,01% |
| Total | 5008 | 100,00% |



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

