



**ASERPINTO**  
EMPRESA MUNICIPAL

# INFORME SAC

ACUMULADO A SEPTIEMBRE 2017

17



## INDICE

PAG. 2.....	INDICE
PAG. 3.....	INFORME
PAG. 4.....	ESTADO DE INCIDENCIAS SEPTIEMBRE / 17
PAG. 5.....	PROCEDENCIA SEPTIEMBRE / 17
PAG. 6.....	WHATSAPP SEPTIEMBRE / 17
PAG. 7.....	TIEMPO DE RESPUESTA SEPTIEMBRE / 17
PAG. 8.....	TIEMPO DE RESPUESTA SEPTIEMBRE / 17
PAG. 9.....	REGISTRO DE INCIDENCIAS ENERO-SEPTIEMBRE/15-16-17
PAG. 10.....	PROCEDENCIA ENERO-SEPTIEMBRE/15 - 16 -17
PAG.11.....	PROCEDENCIA ENERO-SEPTIEMBRE/15 – 16 - 17
PAG. 12.....	TIEMPO RESPUESTA ENERO-SEPTIEMBRE/15 – 16 -17
PAG. 13.....	ACUMULADO SERVICIOS ENERO-SEPTIEMBRE/15-16-17



## INFORME

Una vez realizados los comparativos del mes de septiembre y del acumulado hasta el mes de septiembre de todo el 2017, con el mismo periodo en los años 2015 y 2016, los resultados más destacados se resumen de forma siguiente.

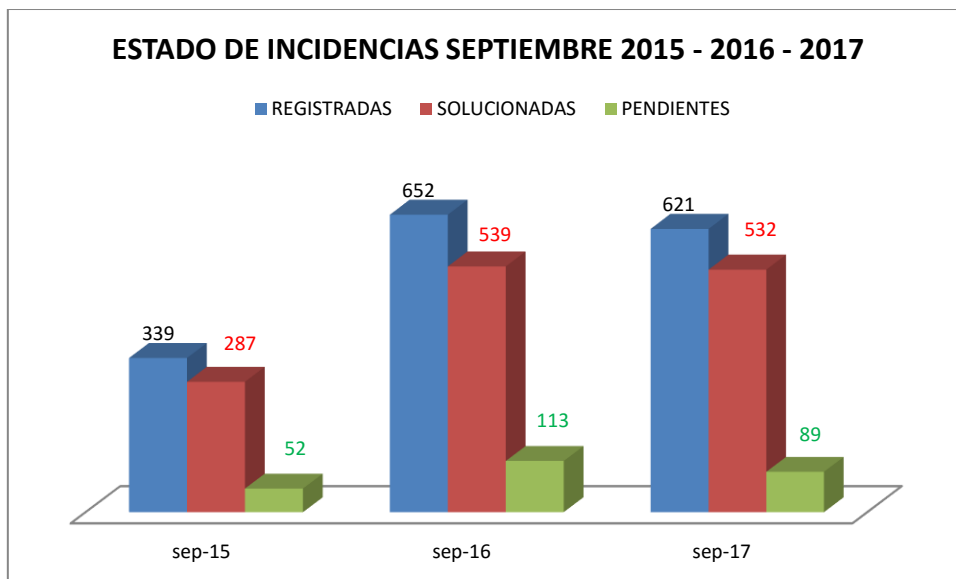
En la comparativa del mes de septiembre entre los años 2015 – 2016 y 2017, se aprecia una pequeña disminución en el 4,75% de las incidencias, pasando de 652 incidencias en septiembre de 2016 a 621 incidencias en septiembre del 2017, en el 2016 en porcentaje del total mensual. Las incidencias solucionadas aumentan en un 3% frente al mismo mes de septiembre en 2016, y se mantiene la tendencia de mejora resolviendo más incidencias el mismo día y en menos de 5 días, de igual modo y como dato positivo, se disminuye el número de incidencias solucionadas en más de 5 días en un 7,16%.

En la parte de la procedencia en el mes de septiembre se puede destacar un incremento considerable de las incidencias externas en un 10,14% frente al mismo mes de septiembre en el año 2016. Un dato importante a destacar es el descenso de las incidencias de servicios técnicos que ha seguido un historial de incrementos desde el año 2015 hasta ahora y que en septiembre 2017 recoge un 4,88% menos que en septiembre 2016.

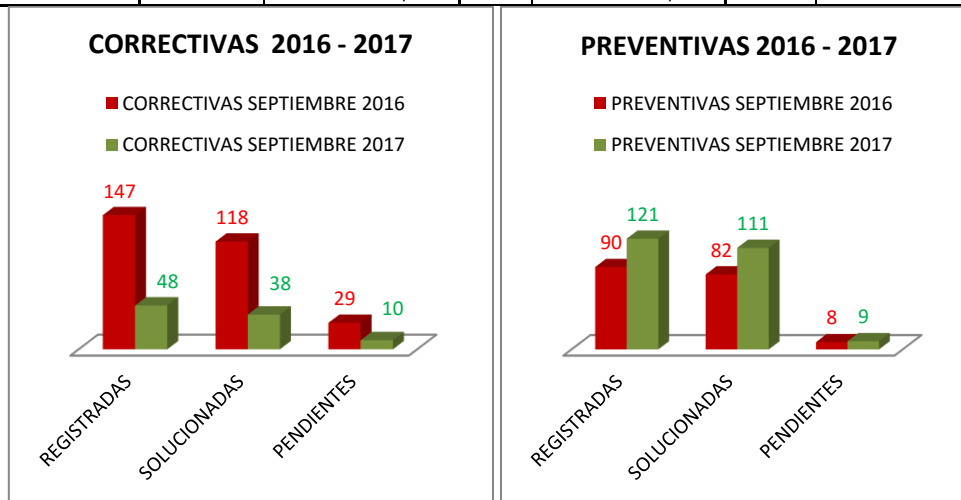
En el número de incidencias acumuladas al mes de septiembre mantenemos una cifra inferior frente al mismo periodo de tiempo en los años 2015 y 2016, pero se mantienen los porcentajes de incidencias solucionadas manteniéndose en los tres años una media por encima del 80% y en incidencias pendientes una media del 16%.



## ESTADO DE INCIDENCIAS



	sep-15		sep-16		sep-17	
<b>REGISTRADAS</b>	339	100%	652	100%	621	100%
<b>SOLUCIONADAS</b>	287	84,66%	539	82,67%	532	85,67%
<b>PENDIENTES</b>	52	15,34%	113	17,33%	89	14,33%

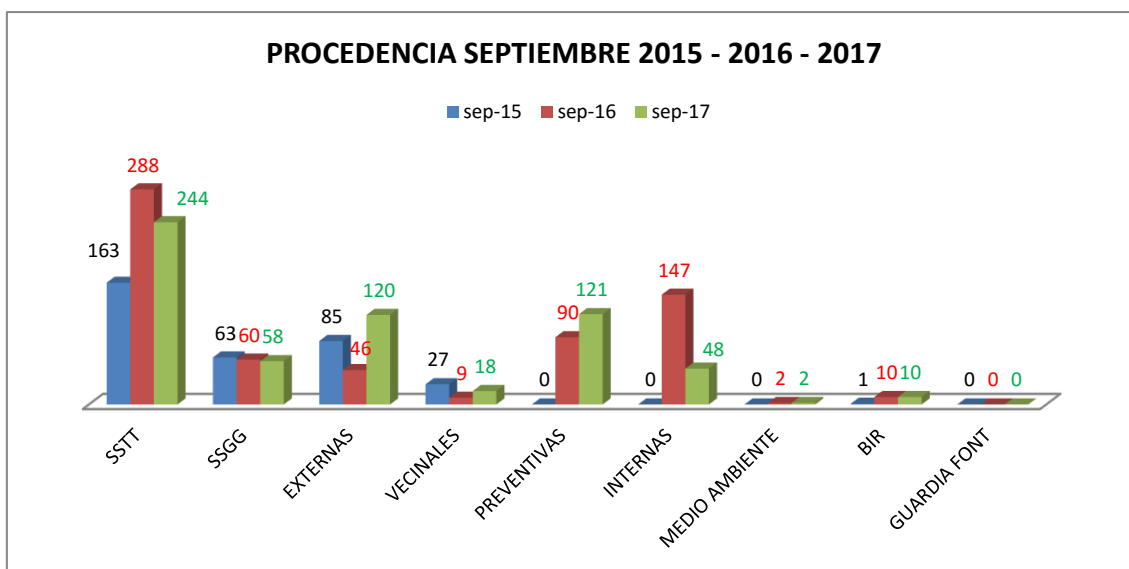


\*- PREVENTIVAS.- Todos aquellos trabajos que realiza Aserpinto de forma preventiva.  
 \*- CORRECTIVAS.- Todos aquellos trabajos que realiza Aserpinto fuera de la procedencia habitual, que en su mayor porcentaje son canalizadas por los propios operarios de la compañía.

\*- GENERALES.- Todas las incidencias que registra el SAC, cuya procedencia es vecinal, o del ayuntamiento.



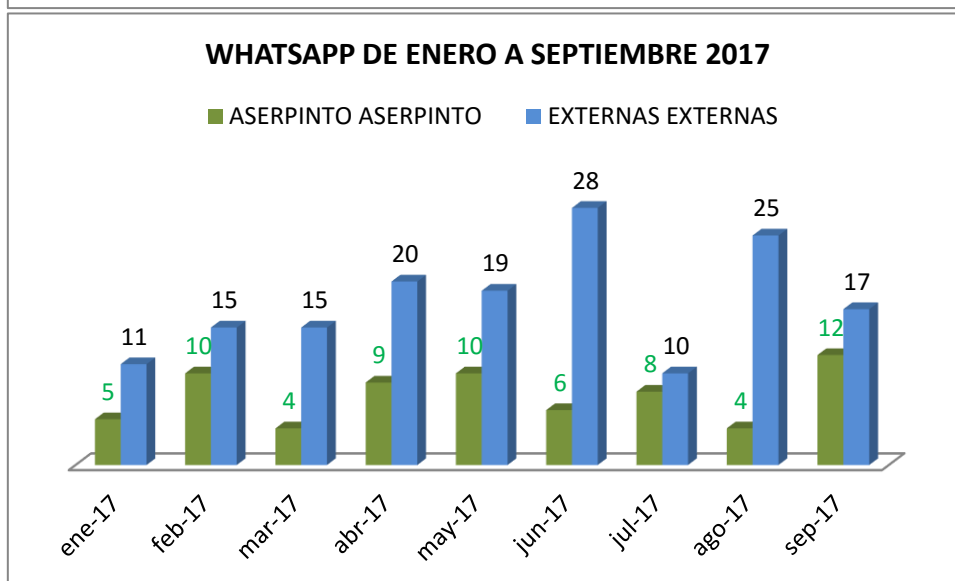
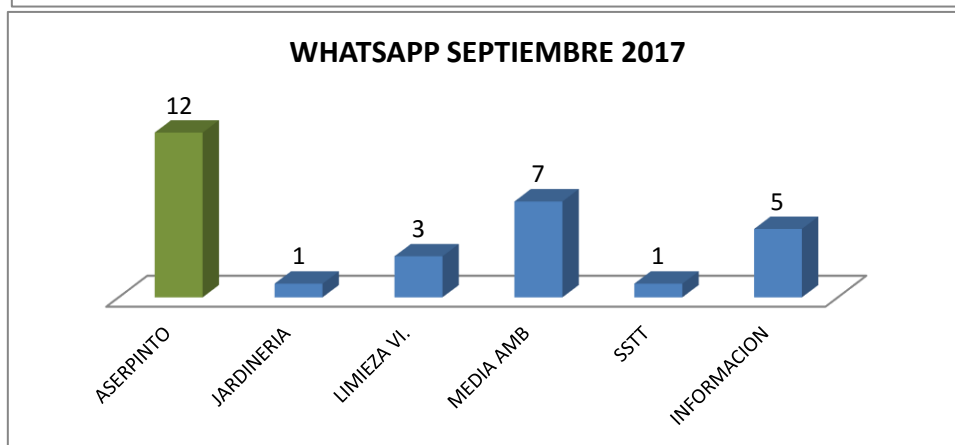
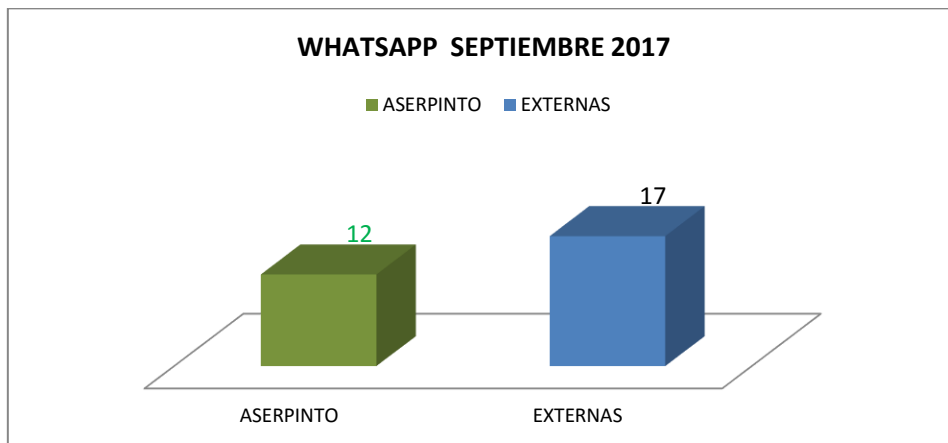
## PROCEDENCIA



	sep-15	sep-16	sep-17
<b>SSTT (Servicios Técnicos Ayto.)</b>	48,08%	44,17%	39,29%
<b>SSGG (Servicios Generales Ayto.)</b>	18,58%	9,20%	9,34%
<b>EXTERNAS</b>	25,07%	7,06%	19,32%
<b>VECINALES</b>	7,96%	1,38%	2,90%
<b>PREVENTIVAS</b>	0%	13,80%	19,48%
<b>INTERNAS</b>	0%	22,55%	7,73%
<b>MEDIO AMBIENTE</b>	0%	0,31%	0,32%
<b>BIR (Brigadas de Intervención Rápida)</b>	0,29%	1,53%	1,61%
<b>GUARDIA FONTANERÍA</b>	0%	0%	0%

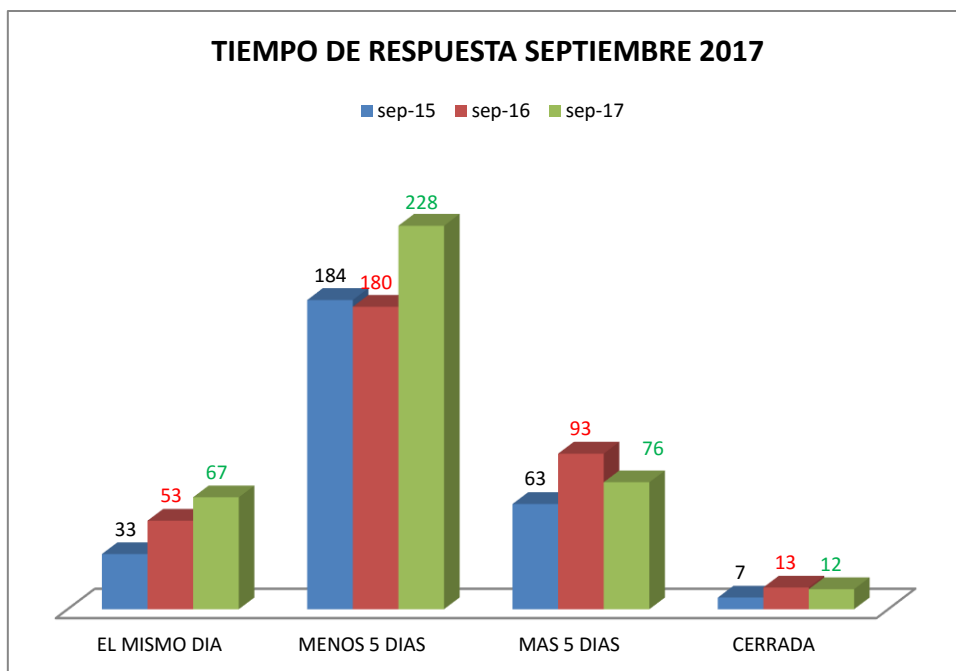


## WHATSAPP





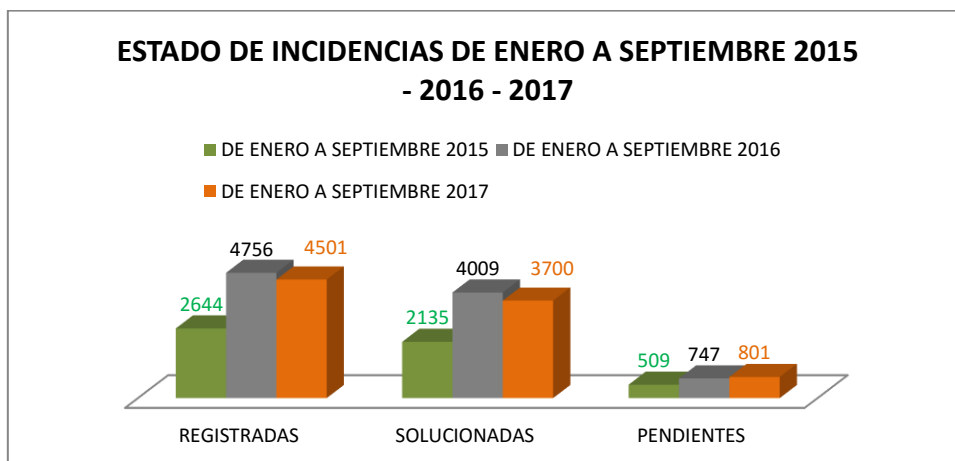
## TIEMPO DE RESPUESTA



	sep-15	sep-16	sep-17
<b>EL MISMO DIA</b>	12%	16%	17,49%
<b>MENOS 5 DIAS</b>	64%	53%	59,53%
<b>MAS 5 DIAS</b>	22%	27%	19,84%
<b>CERRADA</b>	2%	4%	3,13%



## REGISTRO DE INCIDENCIAS



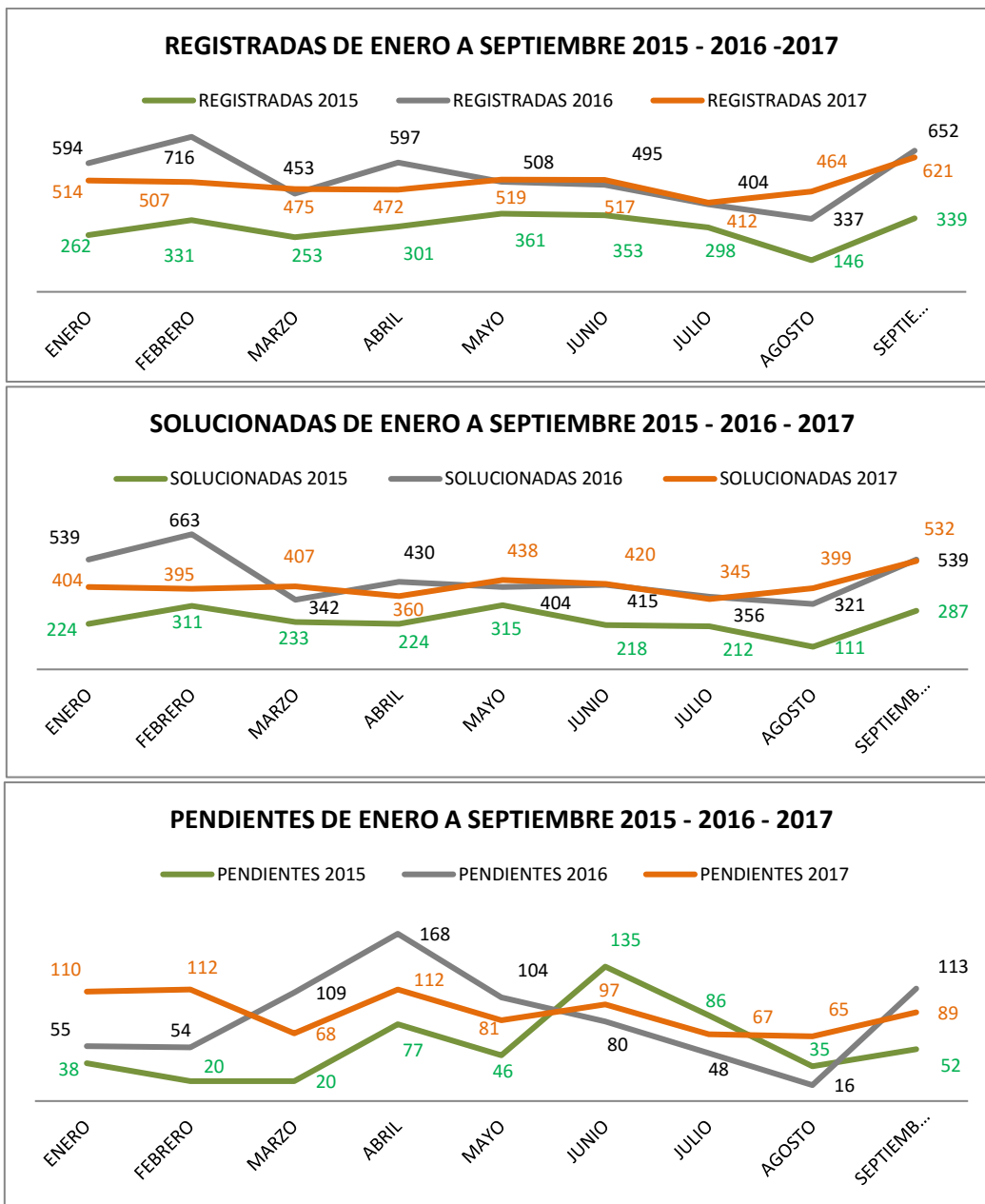
	REGISTRADAS		SOLUCIONADAS		PENDIENTES	
<b>DE ENERO A SEPTIEMBRE 2015</b>	2644	100%	2135	80,75%	509	19,25%
<b>DE ENERO A SEPTIEMBRE 2016</b>	4756	100%	4009	84,29%	747	15,71%
<b>DE ENERO A SEPTIEMBRE 2017</b>	4501	100%	3700	82,20%	801	17,80%

- En éstos datos están incluidas las incidencias internas (preventivas y correctivas), para ver de forma más clara la diferencia al tenerlas registradas.



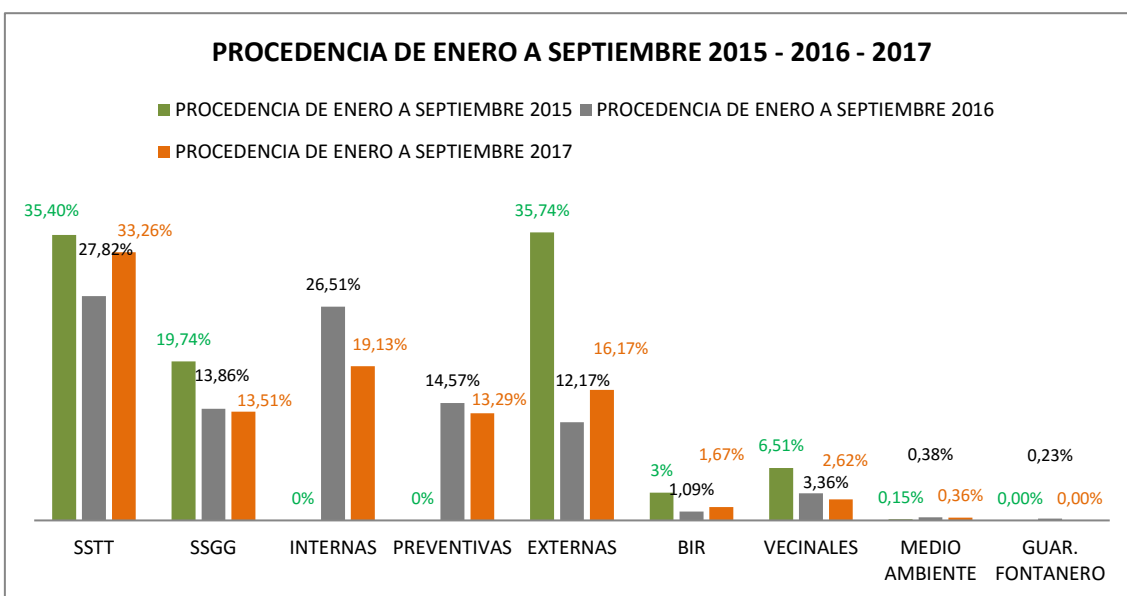
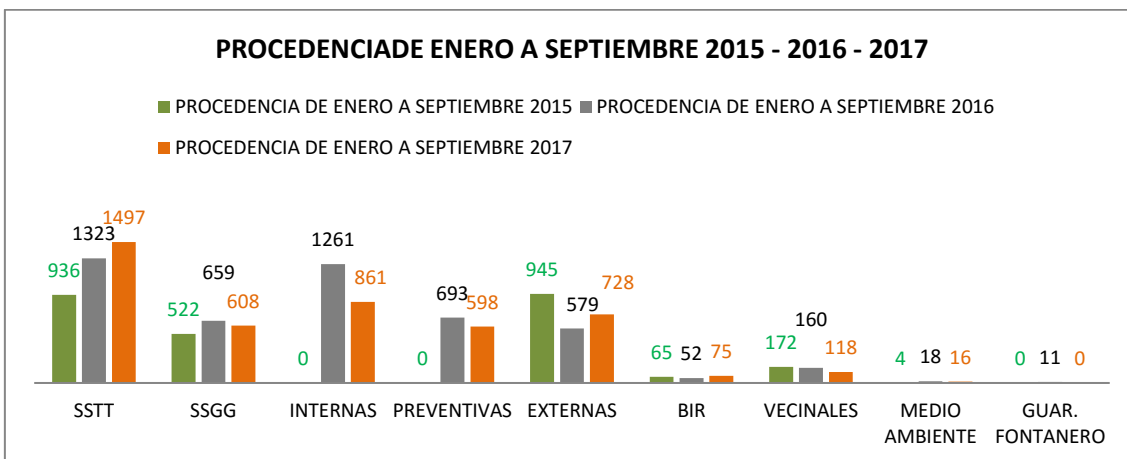


## REGISTRO DE INCIDENCIAS





## PROCEDENCIA

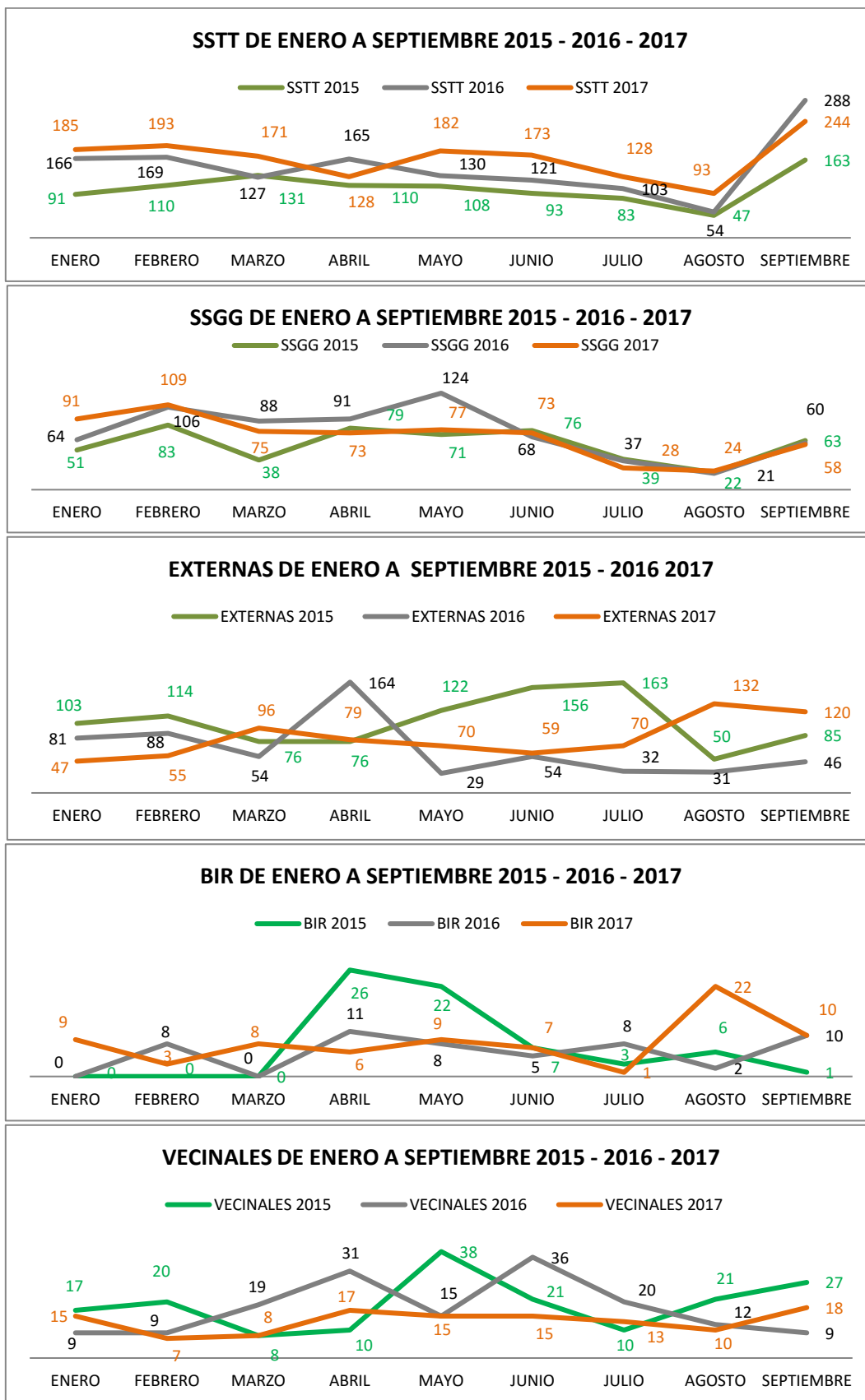


**PROCEDENCIA DE ENERO A SEPTIEMBRE 2015    PROCEDENCIA DE ENERO A SEPTIEMBRE 2016    PROCEDENCIA DE ENERO A SEPTIEMBRE 2017**

	2015	2016	2017
<b>SSTS</b>	35,40%	27,82%	33,26%
<b>SSGG</b>	19,74%	13,86%	13,51%
<b>INTERNAS</b>	0%	26,51%	19,13%
<b>PREVENTIVAS</b>	0%	14,57%	13,29%
<b>EXTERNAS</b>	35,74%	12,17%	16,17%
<b>BIR</b>	3%	1,09%	1,67%
<b>VECINALES</b>	6,51%	3,36%	2,62%
<b>MEDIO AMBIENTE</b>	0,15%	0,38%	0,36%
<b>GUAR. FONTANERO</b>	0,00%	0,23%	0,00%

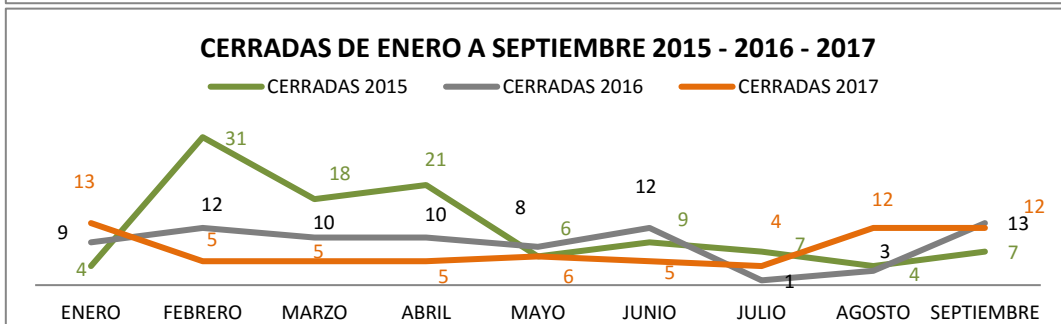
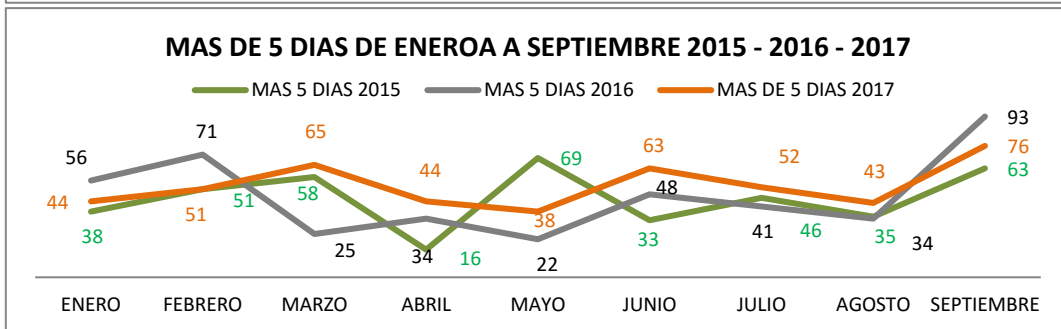
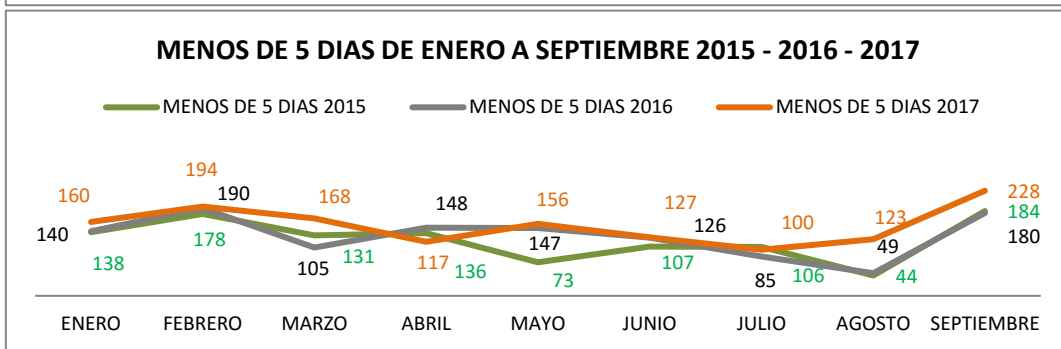
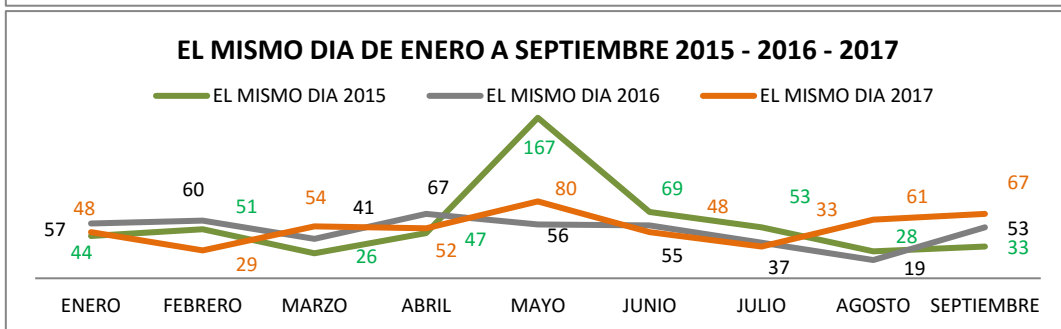
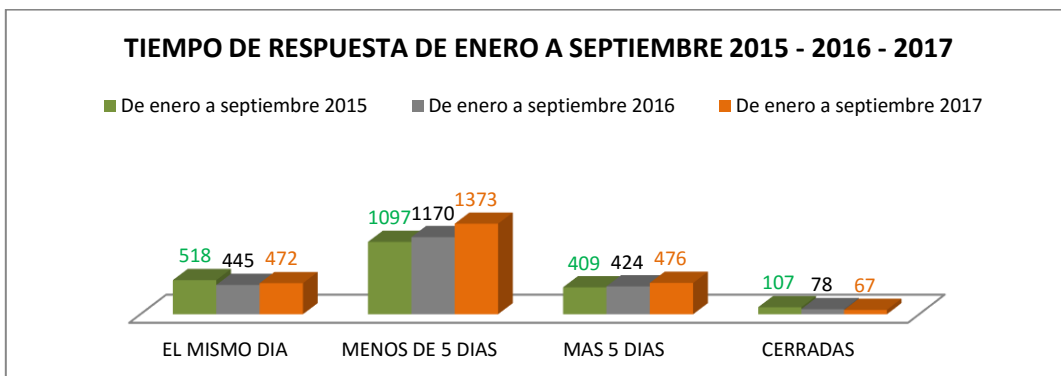


## PROCEDENCIA



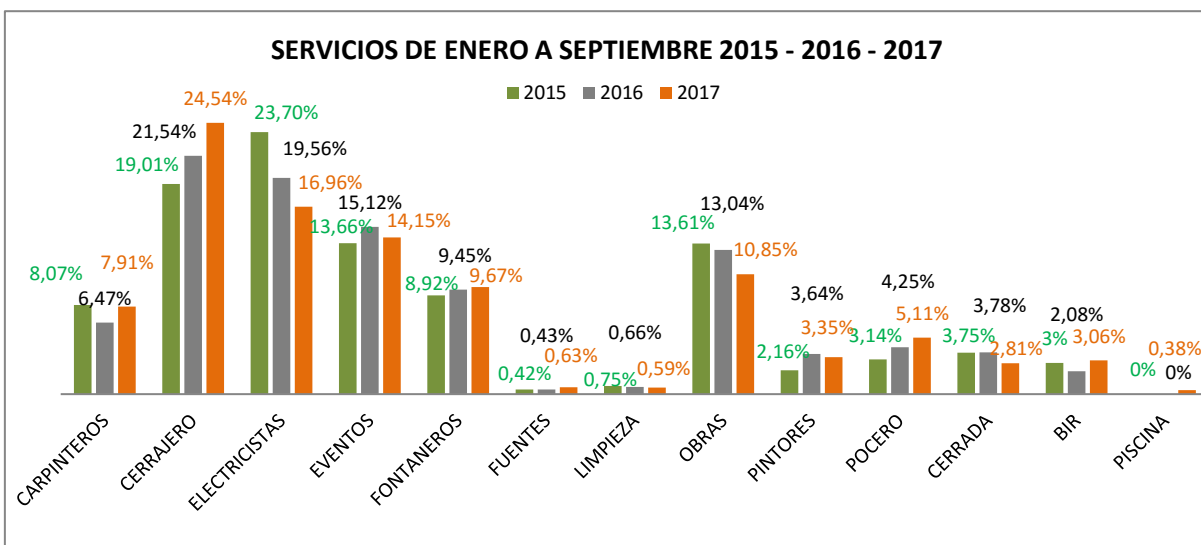
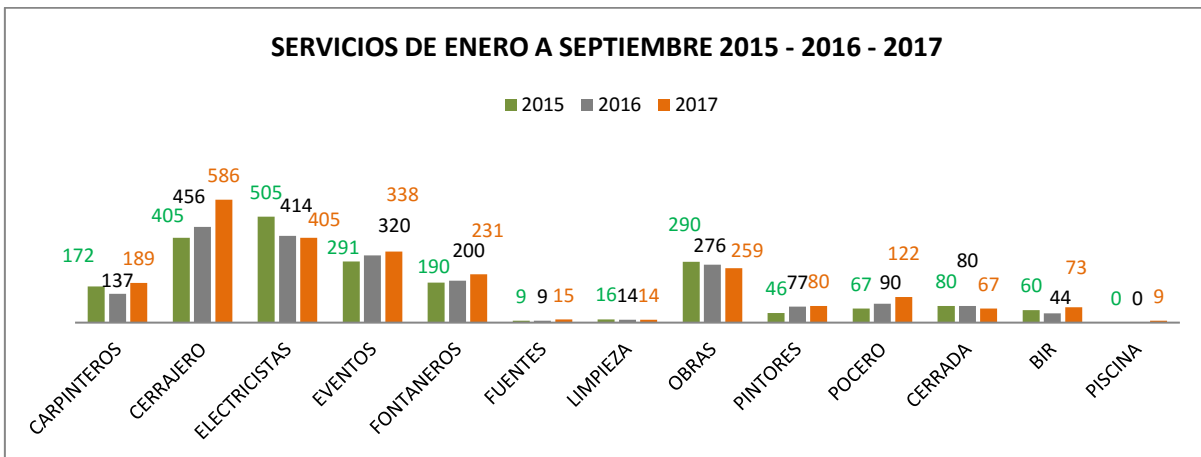


**TIEMPO DE RESPUESTA DE ENERO A SEPTIEMBRE 2015 -2016 - 2017**





## ACUMULADO SERVICIOS



	2015	2016	2017
<b>CARPINTEROS</b>	8,07%	6,47%	7,91%
<b>CERRAJERO</b>	19,01%	21,54%	24,54%
<b>ELECTRICISTAS</b>	23,70%	19,56%	16,96%
<b>EVENTOS</b>	13,66%	15,12%	14,15%
<b>FONTANEROS</b>	8,92%	9,45%	9,67%
<b>FUENTES</b>	0,42%	0,43%	0,63%
<b>LIMPIEZA</b>	0,75%	0,66%	0,59%
<b>OBRAS</b>	13,61%	13,04%	10,85%
<b>PINTORES</b>	2,16%	3,64%	3,35%
<b>POCERO</b>	3,14%	4,25%	5,11%
<b>CERRADA</b>	3,75%	3,78%	2,81%
<b>BIR</b>	3%	2,08%	3,06%
<b>PISCINA</b>	0%	0%	0,38%