

2018

INFORME SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO

ACUMULADO A MES DE NOVIEMBRE 2018



INDICE

PREAMBULO	<u>3</u>
INFORME.....	4
ESTADO DE INCIDENCIAS NOVIEMBRE 2018.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
PROCEDENCIA	6
TIEMPO DE RESPUESTA.....	7
SERVICIOS	¡Error! Marcador no definido.
WHATSAPP.....	9
COMPARATIVA NOVIEMBRE 2016 – 2017 - 2018.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
REGISTRO DE INCIDENCIAS 2016 - 2017 - 2018.....	¡Error! Marcador no definido.
PROCEDENCIA 2016 – 2017 – 2018	12
PROCEDENCIA 2016 – 2017 – 2018	13
TIEMPO DE RESPUESTA 2016 – 2017 – 2018.....	14
SERVICIOS 2016 – 2017 – 2018	15

PREAMBULO

El año 2018 comienza con cambios en la forma de administrar el trabajado en Aserpinto, con la puesta en marcha de un nuevo programa de organización (movilgmao).

Los datos recogidos para la realización de los informes del servicio de atención al ciudadano, son más exactos que los recogidos años anteriores, por lo que los resultados de los informes varían en algunos aspectos a informes de años anteriores. Hemos intentado adaptar los datos el máximo posible para poder realizar las comparaciones.

Antes de empezar haremos un resumen y definiremos algunos conceptos, para esclarecer los datos presentados.

Desde ahora en el informe individual de cada mes, además de las incidencias solucionada y pendientes, podremos valorar el estado en el que se encuentran las incidencias sin solucionar, es decir si están asignadas, en proceso, abiertas o pendientes de...,

Asignadas: Aquellas incidencias a las que se les ha asignado a un servicio.

En proceso: Aquellas incidencias que ya se están realizando.

Abiertas: Aquellas incidencias que aún no han sido asignadas.

Pendientes de.., aquellas incidencias que están pendientes de material, permisos o alguna otra causa.

La procedencia de incidencias también cambia, quedando recogidas en: Internas, Externas, SSTT, SSGG, vecinales y BIR.

Internas: Las incidencias cuya procedencia es de Aserpinto (coordinadores, trabajadores...)

Externas: Las incidencias cuya procedencia no es Aserpinto (Concejalías, empresas...)

SSGG: Las incidencias cuya procedencia es servicios generales del Ayuntamiento

SSTT: Las incidencias cuya procedencias es servicios técnicos del Ayuntamiento.

Vecinales: Las incidencias cuya procedencia es vecinal.

BIR. Las incidencias de la Brigada de intervención rápida.

Con el nuevo sistema de trabajo, desaparecen las incidencias preventivas, que se convierten en incidencias internas, por lo que los resultados de las comparativas con años anteriores, se han adaptado, para obtener resultados más exactos.

Una vez explicado esto, vemos los datos obtenidos en Noviembre 2018.

INFORME

El mes de Noviembre arroja unos resultados en consecuencia con la procedencia y el tipo de servicio realizado.

En el mes de noviembre se incrementa el número de incidencias frente al mismo mes del pasado año 2017 en un 11,99%, incrementando también el número de incidencias solucionadas en un 7,83%.

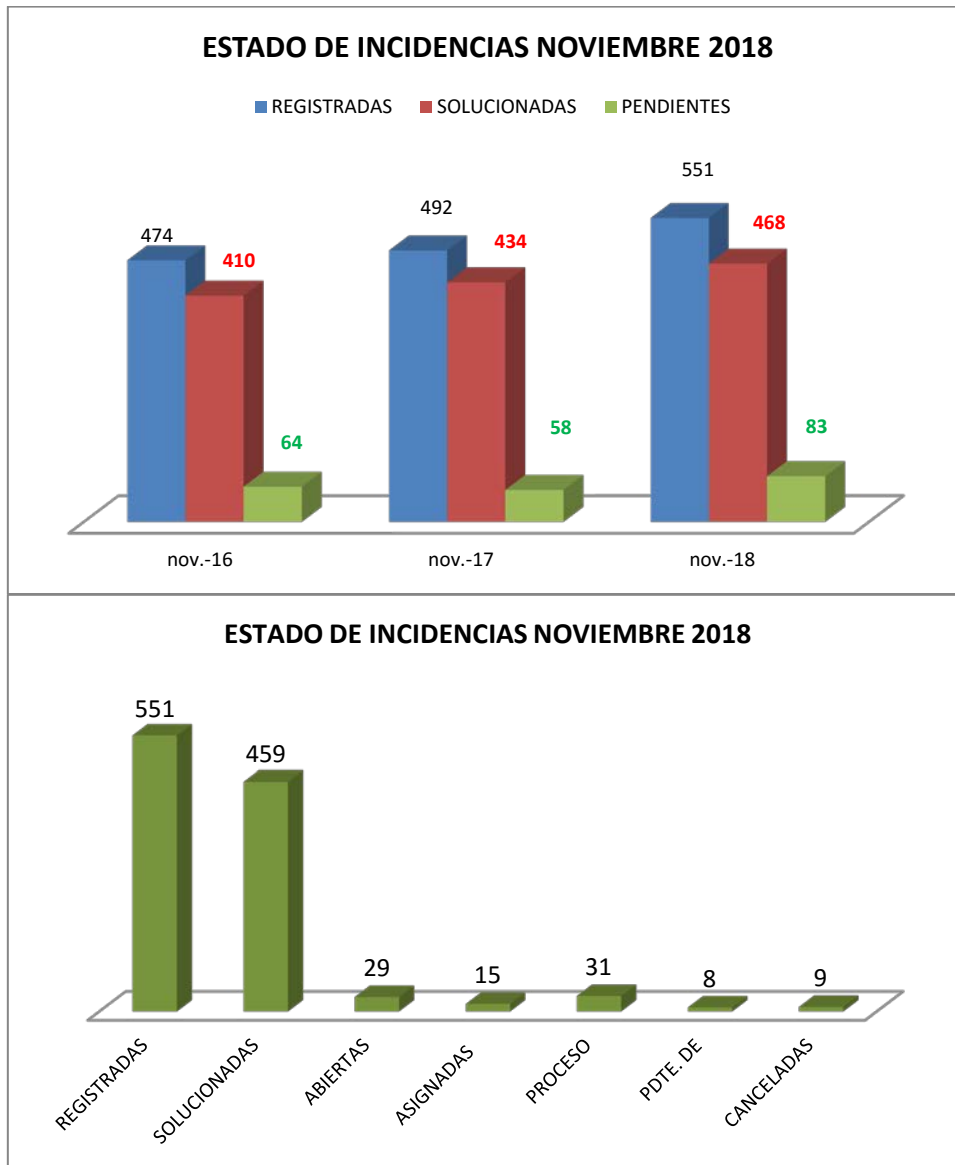
Es destacable el incremento positivo del porcentaje en el tiempo de respuesta del mes de noviembre, mejorando el tiempo de respuesta en el mismo día frente al mes de noviembre del 2017 en un 6,2%.

En el acumulado del año, con un incremento en el número de incidencias registradas del 5,07 % frente al acumulado del mes de noviembre del 2017, es relevante el incremento del 10,46% del número de incidencias solucionadas en comparación con el año 2017.

Los servicios más demandado del presente año en comparación con el 2016 y 2017 son los servicios de obras y pintores.

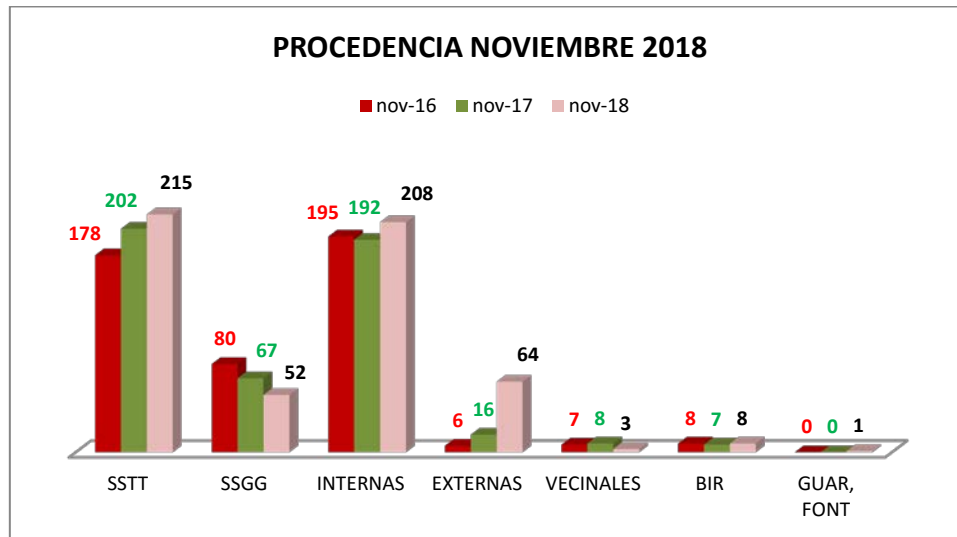
Respecto a los tiempos de respuesta en las incidencias solucionadas, disminuyen las solucionadas en el mismo día, aumentando las incidencias solucionadas en menos de cinco días y más de cinco días, debido al incremento en los servicios de obras y pintores, cuya ejecución del servicio, se demora de forma regular por encima del día de duración.

ESTADO DE INCIDENCIAS NOVIEMBRE 2018



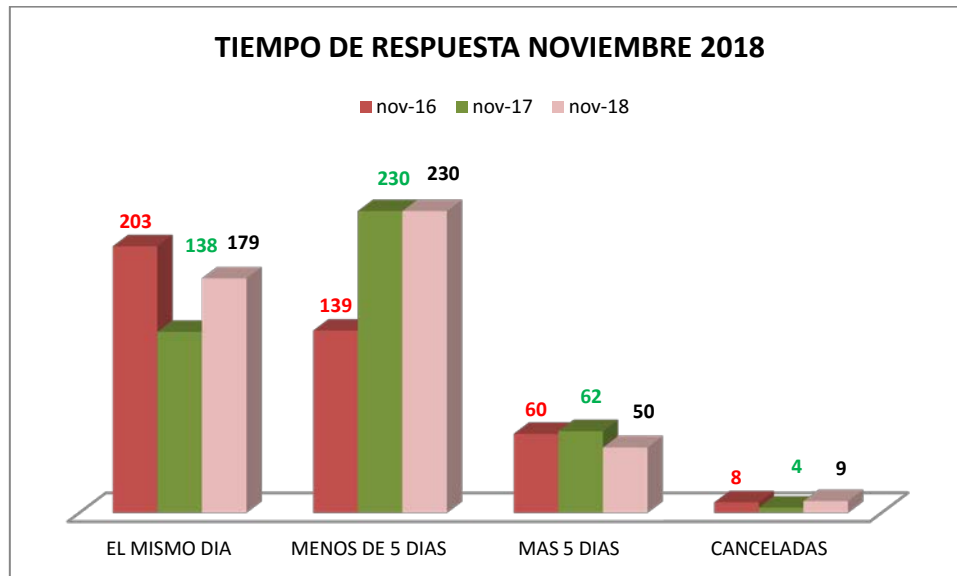
	nov-2016		nov-2017		nov-2018	
REGISTRADAS	474	100%	492	100%	551	100%
SOLUCIONADAS	410	86,50%	434	88,21%	468	84,94%
PENDIENTES	64	13,50%	58	11,79%	83	15,06%

PROCEDENCIA



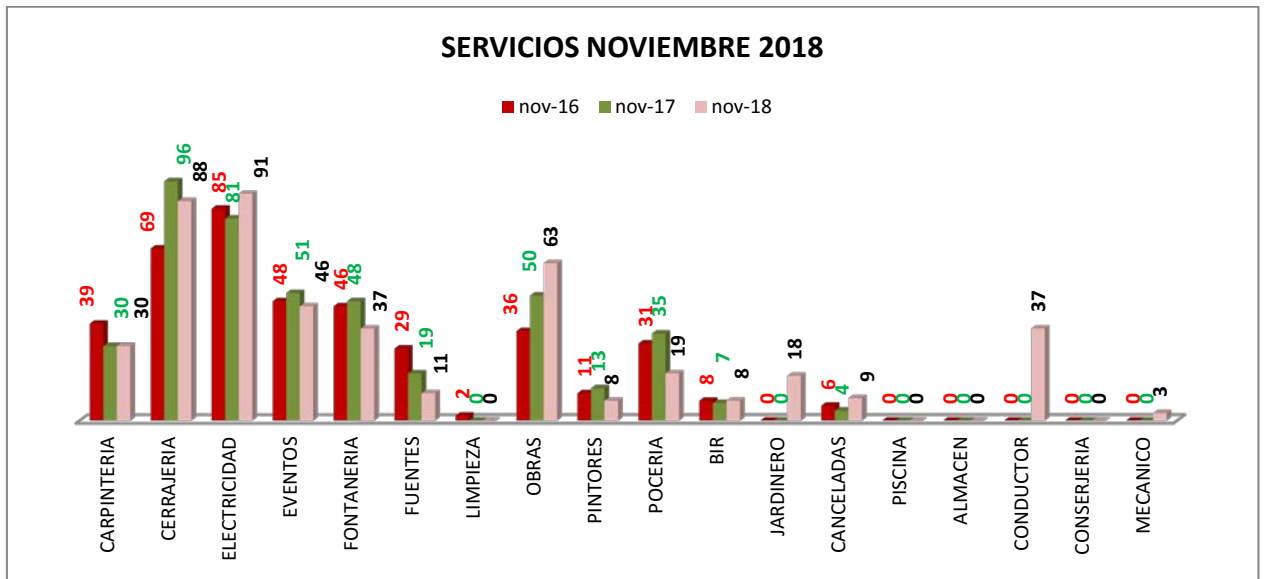
	nov-16		nov-17		nov-18	
	Count	Percentage	Count	Percentage	Count	Percentage
SSTT	178	37,55%	202	41,06%	215	37,00%
SSGG	80	16,88%	67	13,62%	52	8,00%
INTERNAS	195	41,14%	192	39,02%	208	35,00%
EXTERNAS	6	1,27%	16	3,25%	64	9,00%
VECINALES	7	1,48%	8	1,63%	3	0,40%
BIR	8	1,69%	7	1,42%	8	1,00%
G. FONTANERO	0	0,00%	0	0,00%	1	0,1

TIEMPO DE RESPUESTA



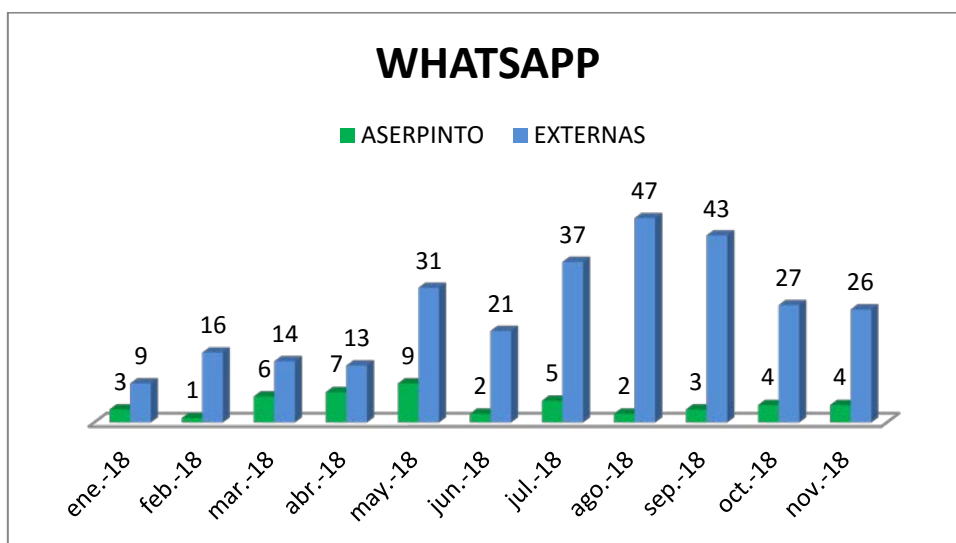
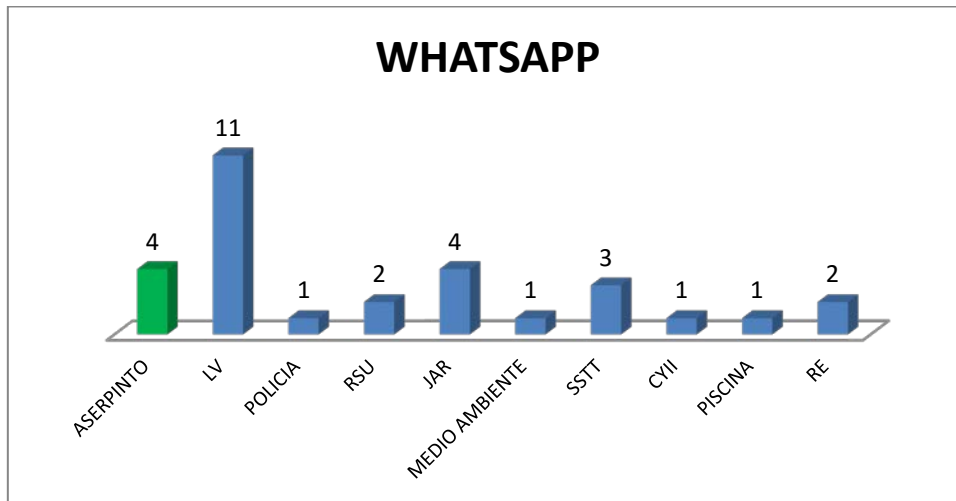
	nov-16		nov-17		nov-18	
EL MISMO DIA	203	49,51%	138	31,80%	179	38%
MENOS DE 5 DIAS	139	33,90%	230	53,00%	230	49%
MAS 5 DIAS	60	14,63%	62	14,29%	50	11%
CANCELADAS	8	1,95%	4	0,92%	9	2%

SERVICIOS



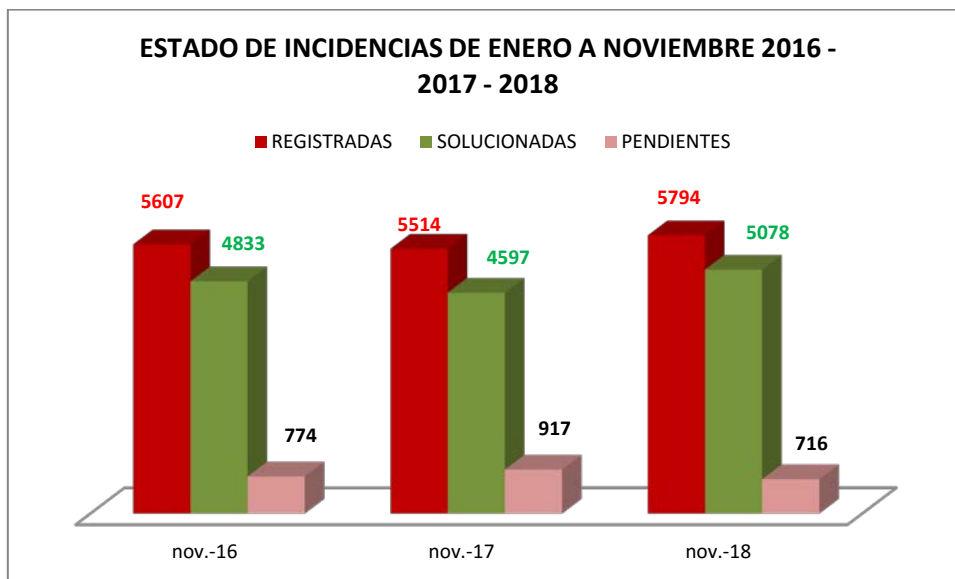
	nov-16	nov-16	nov-17	nov-17	nov-18	nov-18
CARPINTERIA	39	9,51%	30	6,91%	30	6,41%
CERRAJERIA	69	16,83%	96	22,12%	88	19,00%
ELECTRICIDAD	85	20,73%	81	18,66%	91	19,40%
EVENTOS	48	11,71%	51	11,75%	46	9,82%
FONTANERIA	46	11,22%	48	11,06%	37	7,90%
FUENTES	29	7,07%	19	4,37%	11	2,35%
LIMPIEZA	2	0,48%	0	0,00%	0	0,00%
OBRAS	36	8,78%	50	11,52%	63	13,46%
PINTORES	11	2,68%	13	3,00%	8	1,70%
POCERIA	31	7,56%	35	8,06%	19	4,05%
BIR	8	1,95%	7	1,61%	8	1,70%
JARDINERO	0	0,00%	0	0%	18	3,84%
CANCELADAS	6	1,46%	4	0,92%	9	1,92%
PISCINA	0	0%	0	0%	0	0%
ALMACEN	0	0%	0	0%	0	0,00%
CONDUCTOR	0	0%	0	0%	37	7,80%
CONSERJERIA	0	0%	0	0%	0	0,00%
MECANICO	0	0%	0	0%	3	0,64%

WHATSAPP



COMPARATIVA DE ENERO A NOVIEMBRE 2016 – 2017 – 2018

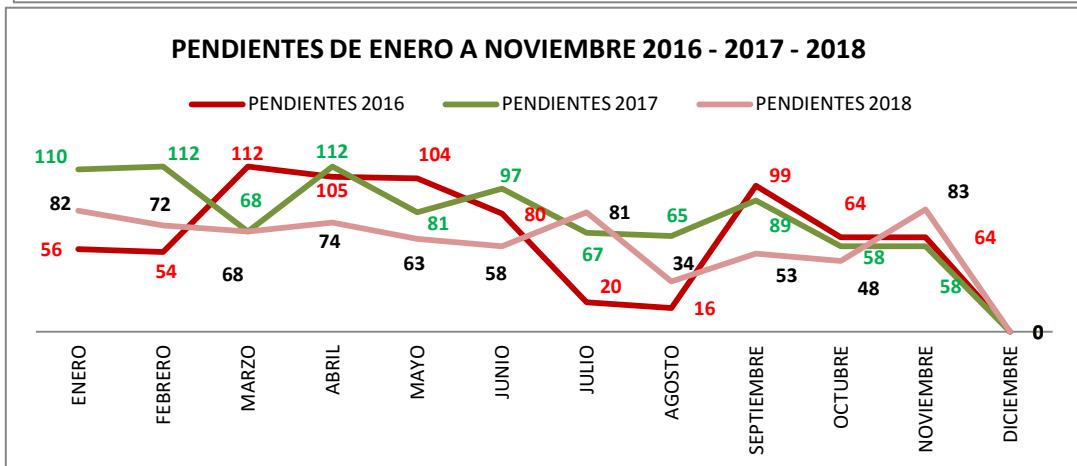
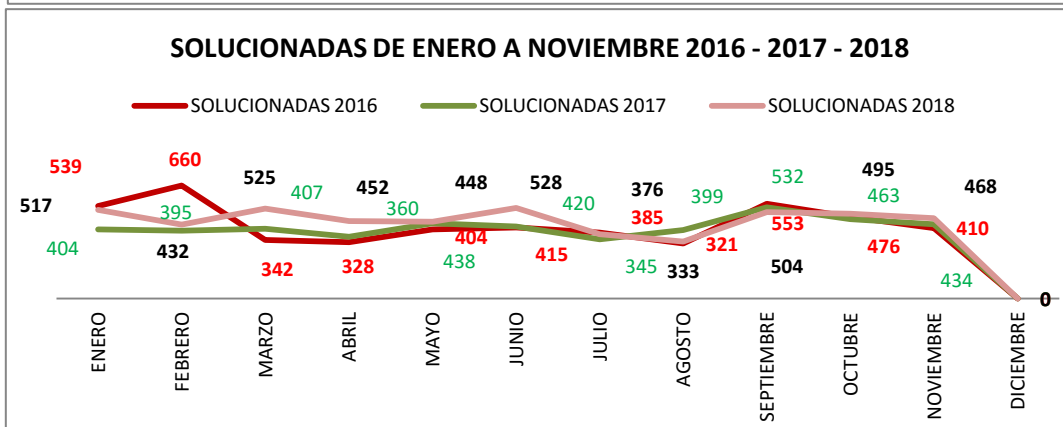
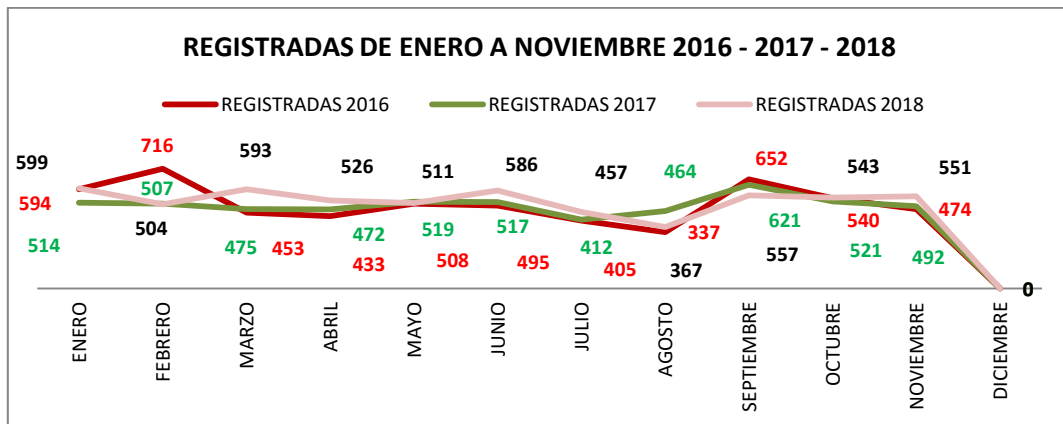
REGISTRO DE INCIDENCIAS



	REGISTRADAS		SOLUCIONADAS		PENDIENTES	
DE ENERO A NOVIEMBRE 2016	5607	100%	4483	79,95%	774	13,80%
DE ENERO A NOVIEMBRE 2017	5514	100%	4597	83,37%	917	16,63%
DE ENERO A NOVIEMBRE 2018	5794	100%	5078	87,64%	716	12,36%

COMPARATIVA DE ENERO A NOVIEMBRE 2016 - 2017 - 2018

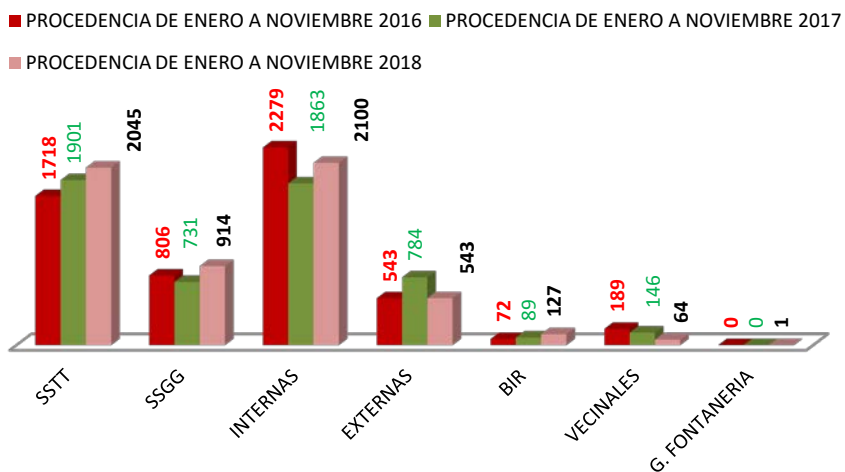
REGISTRO DE INCIDENCIAS



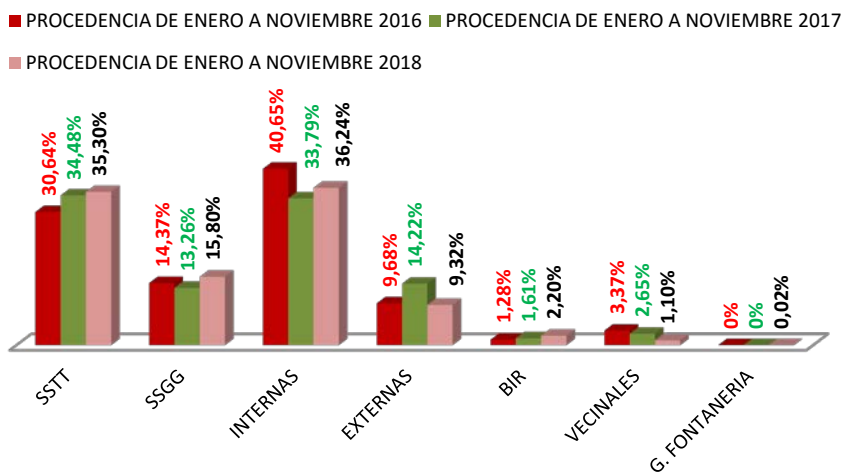
COMPARATIVA DE ENERO A NOVIEMBRE 2016 - 2017 - 2018

PROCEDENCIA

PROCEDENCIA DE ENERO A NOVIEMBRE 2016 - 2017 - 2018



PROCEDENCIA DE ENERO A NOVIEMBRE 2016 - 2017 - 2018

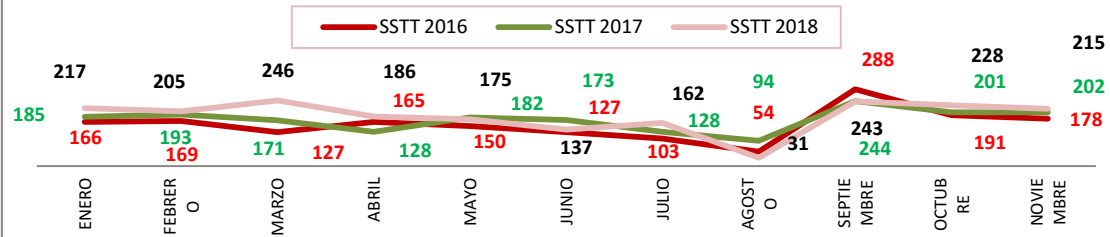


	PROCEDENCIA DE ENERO A NOVIEMBRE 2016		PROCEDENCIA DE ENERO A NOVIEMBRE 2017		PROCEDENCIA DE ENERO A NOVIEMBRE 2018	
	Valor	Porcentaje	Valor	Porcentaje	Valor	Porcentaje
SST	1718	30,64%	1901	34,48%	2045	35,30%
SSGG	806	14,37%	731	13,26%	914	15,80%
INTERNAS	2279	40,65%	1863	33,79%	2100	36,24%
EXTERNAS	543	9,68%	784	14,22%	543	9,32%
BIR	72	1,28%	89	1,61%	127	2,20%
VECINALES	189	3,37%	146	2,65%	64	1,10%
G. FONTANERIA	0	0%	0	0%	1	0,02%

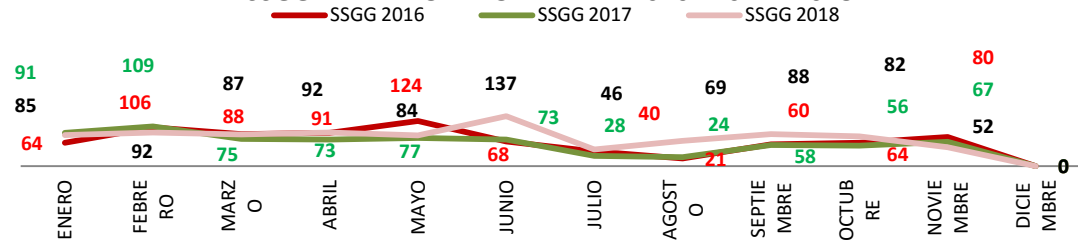
COMPARATIVA DE ENERO A NOVIEMBRE 2016 - 2017 - 2018

PROCEDENCIA

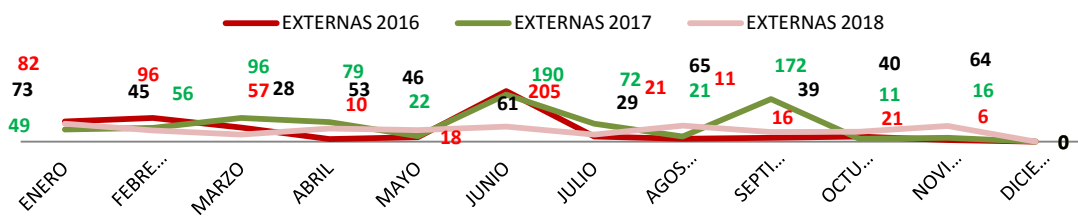
SSTT DE ENERO A NOVIEMBRE 2016 - 2017 - 2018



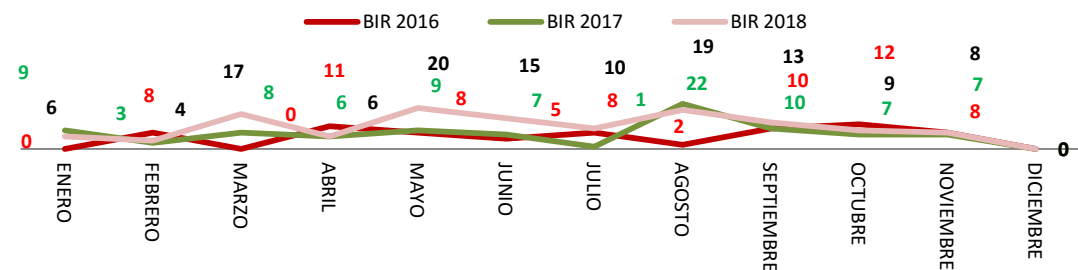
SSGG DE ENERO A NOVIEMBRE 2016 - 2017 - 2018



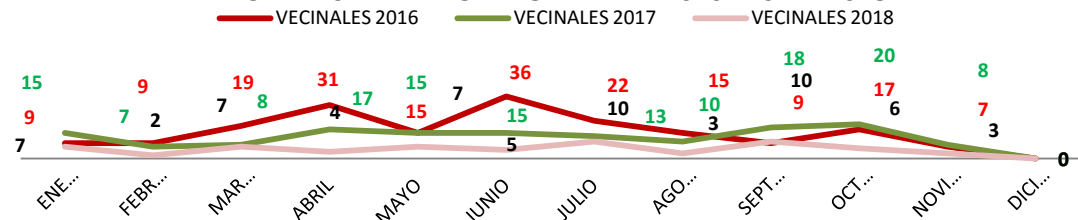
EXTERNAS DE ENERO A NOVIEMBRE 2016 - 2017 - 2018



BIR DE ENERO A NOVIEMBRE 2016 - 2017 - 2018

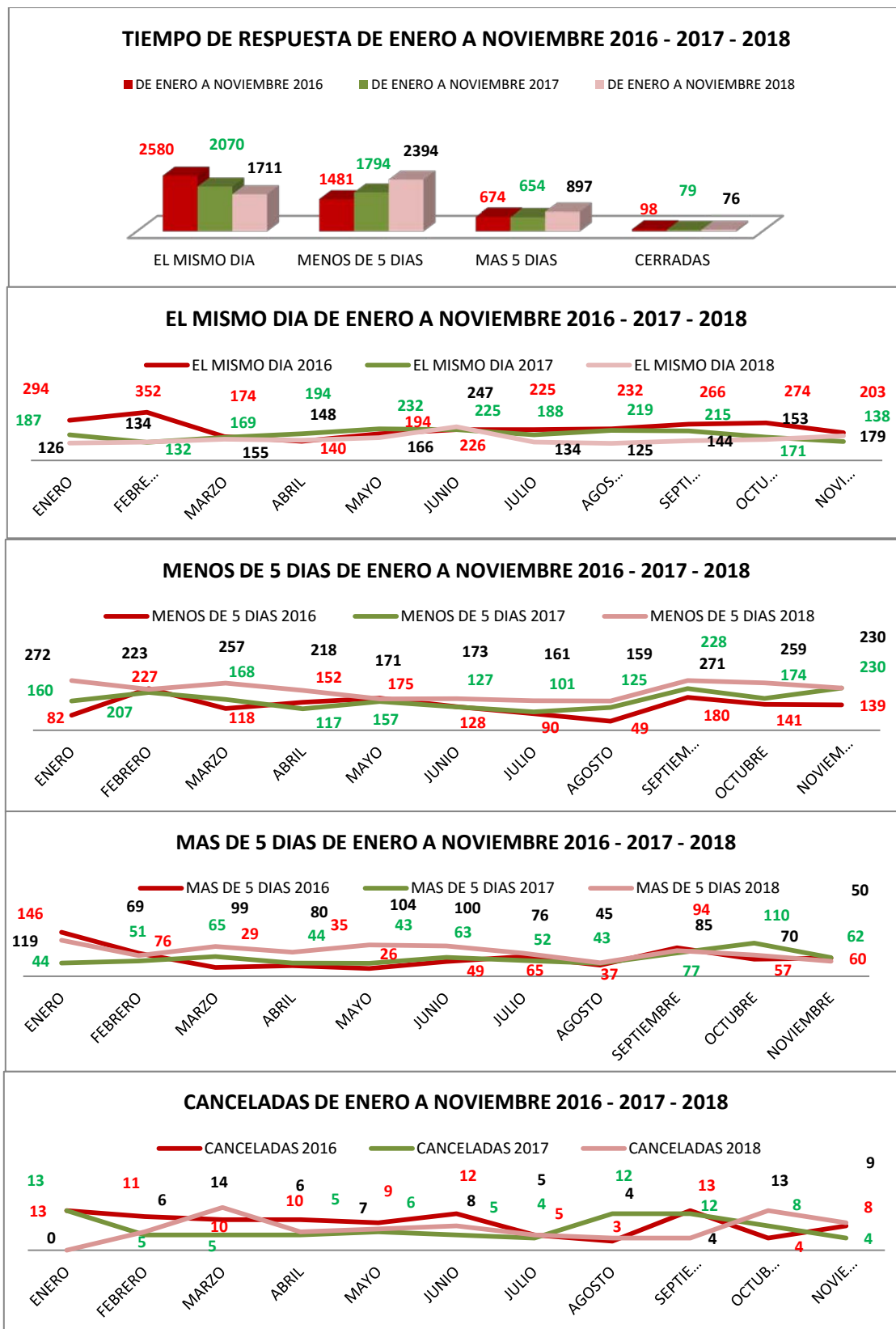


VECINALES DE ENERO A NOVIEMBRE 2016 - 2017 - 2018



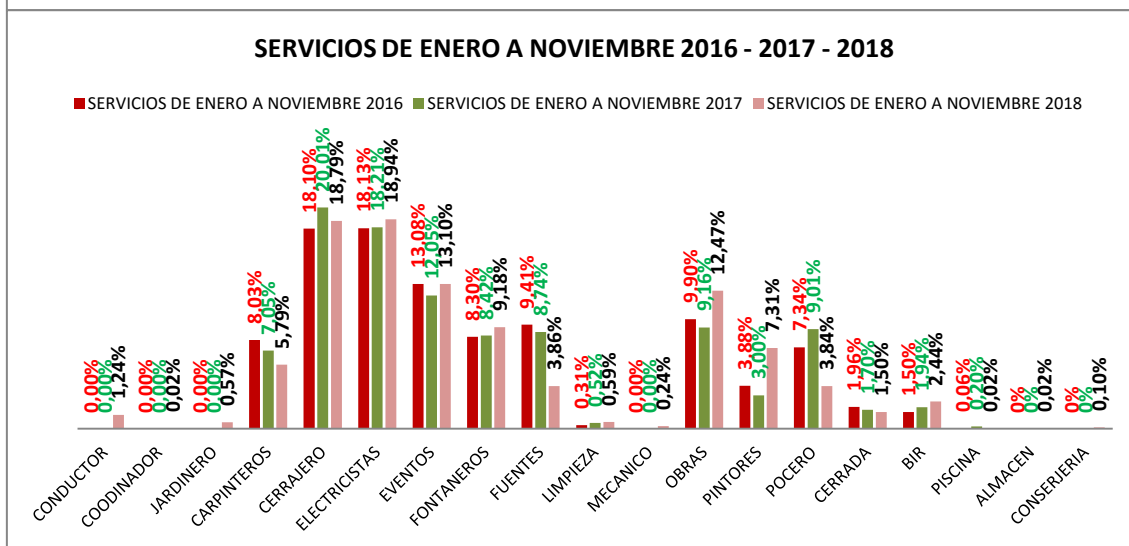
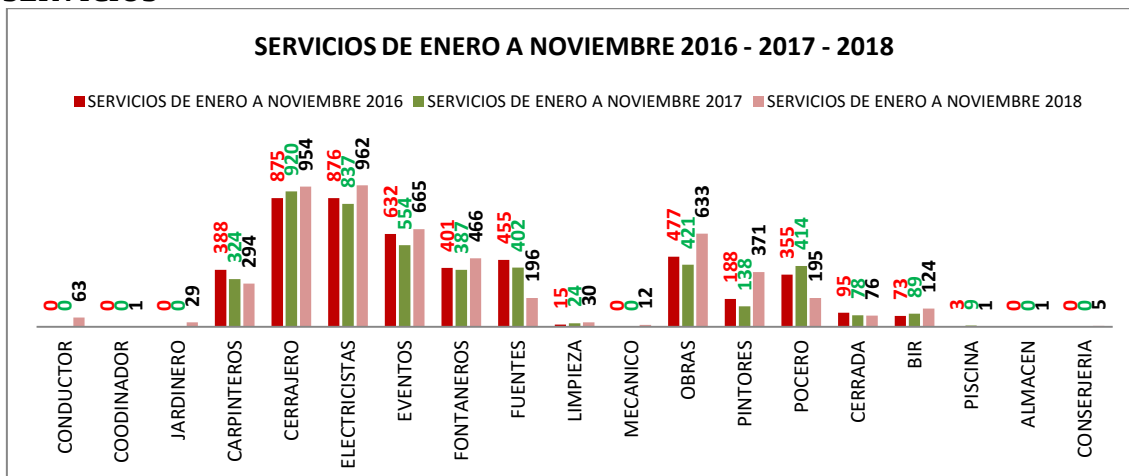
COMPARATIVA DE ENERO A NOVIEMBRE 2016 - 2017 - 2018

TIEMPO DE RESPUESTA DE ENERO A NOVIEMBRE 2016-2017- 2018



COMPARATIVA DE ENERO A NOVIEMBRE 2016 - 2017 - 2018

SERVICIOS



	SERVICIOS DE ENERO A OCTUBRE 2016	SERVICIOS DE ENERO A OCTUBRE 2017	SERVICIOS DE ENERO A OCTUBRE 2018
CONDUCTOR	0	0	63
COORDINADOR	0	0	1
JARDINERO	0	0	29
CARPINTEROS	388	324	294
CERRAJERO	875	920	954
ELECTRICISTAS	876	837	962
EVENTOS	632	554	665
FONTANEROS	401	387	466
FUENTES	455	402	196
LIMPIEZA	15	24	30
MECANICO	0	0	12
OBRAS	477	421	633
PINTORES	188	138	371
POCERO	355	414	195
CERRADA	95	78	76
BIR	73	89	124
PISCINA	3	9	1
ALMACEN	0	0	1
CONSERJERIA	0	0	5