**1083. Estadísticas de quejas y sugerencias: número de reclamaciones por el funcionamiento de los servicios y número o proporción de aceptadas o resueltas a favor de los interesados:**

Información correspondiente al periodo comprendido entre el 01/01/2022 y el 31/06/2023:

Informe de Incidencias por Estado

****

****

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Estado** | **Incidencias** | **% del Total** |
| Asignada | 2 | 0,18 % |
| Contestada | 8 | 0,72 % |
| En Proceso | 1 | 0,09 % |
| No procede | 9 | 0,81 % |
| Recibida | 17 | 1,52 % |
| Revisada | 2 | 0,18 % |
| Solucionada | 1078 | 96,51 % |
| **TOTAL:** | **1117** | **100%** |

Informe de Incidencias por Tipología

****



|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tipología** | **Incidencias** | **% delTotal** | **T.Espera deRespuesta(Horas)** | **T.Espera deRespuesta(Días)** | **T.Espera deSolución(Horas)** | **T.Espera deSolución(Días)** | **Valoraciónmedia** |
| VÍA PÚBLICA - Alcantarillado | 53 | 4,74 % | 560 | 23 | 552 | 23 |
| VÍA PÚBLICA - Puntos de Agua | 1064 | 95,26 % | 225 | 9 | 129 | 5 |
| **TOTAL:** | **1117** | **100 %** | **785** | **32** | **681** | **28**  |

Informe de Incidencias por Origen

****

****

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Origen** | **Incidencias** | **% del Total** |
| App | 82 | 7,39 % |
| App Gestor | 0 | 0,00 % |
| Intranet | 1031 | 92,97 % |
| Live Gestión | 0 | 0,00 % |
| Ventanilla | 1 | 0,09 % |
| Web | 3 | 0,27 % |
| **TOTAL:** | **1117** | **100%** |

Informe de incidencias por meses

****

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Periodo** | **Número de incidencias** | **Periodo anterior** | **Número de incidencias** |
| Enero 2023 | 93 | Enero 2022 | 59 |
| Febrero 2023 | 79 | Febrero 2022 | 70 |
| Marzo 2023 | 99 | Marzo 2022 | 91 |
| Abril 2023 | 83 | Abril 2022 | 80 |
| Mayo 2023 | 92 | Mayo 2022 | 74 |
| Junio 2023 | 78 | Junio 2022 | 99 |
| Julio 2023 | 89 | Julio 2022 | 81 |
| Agosto 2023 | 115 | Agosto 2022 | 130 |
| Septiembre 2023 | 109 | Septiembre 2022 | 95 |
| Octubre 2023 | 110 | Octubre 2022 | 90 |
| Noviembre 2023 | 97 | Noviembre 2022 | 71 |
| Diciembre 2023 | 65 | Diciembre 2022 | 67  |
| **1109** | **1007** |