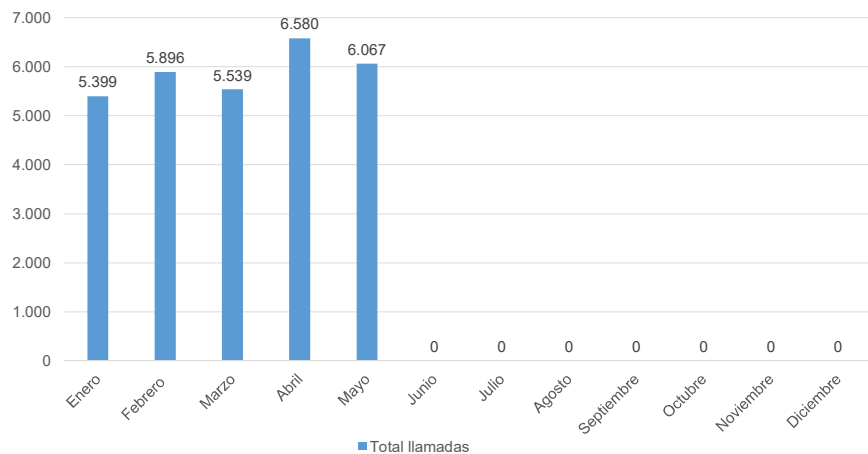


**INFORME DE LA CENTRALITA TELEFÓNICA DEL AYUNTAMIENTO DE OVIEDO**

- 1.- LLAMADAS INTERNAS Llamadas realizadas por personal del Ayuntamiento a la centralita telefónica para diversos temas
- 2.- LLAMADAS EXTERNAS
  - 2.1.- Centralita Llamadas recibidas que se transfieren al empleado o departamento municipal correspondiente
  - 2.2.- Información Llamadas que solicitan información de un número de teléfono
  - 2.3.- Gestión Llamadas que solicitan que solicitan información sobre cómo se gestiona algo, dónde, plazos, etc.
  - 2.4.- Quejas Llamadas que exponen quejas o reclamaciones

| Llamadas recibidas según tipología | Enero        | Febrero      | Marzo        | Abril        | Mayo         | Junio    | Julio    | Agosto   | Septiembre | Octubre  | Noviembre | Diciembre | Total         | %           |
|------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|----------|----------|----------|------------|----------|-----------|-----------|---------------|-------------|
| <b>TOTAL LLAMADAS INTERNAS</b>     | 1.269        | 94           | 122          | 130          | 114          |          |          |          |            |          |           |           | 1.729         | 6%          |
| <b>TOTAL LLAMADAS EXTERNAS</b>     | 4.130        | 5.802        | 5.417        | 6.450        | 5.953        | 0        | 0        | 0        | 0          | 0        | 0         | 0         | 27.752        | 94%         |
| <b>Centralita</b>                  | 3.352        | 5.026        | 4.654        | 5.426        | 4.917        |          |          |          |            |          |           |           | 23.375        | 79%         |
| <b>Información</b>                 | 739          | 764          | 751          | 1.014        | 1.025        |          |          |          |            |          |           |           | 4.293         | 15%         |
| <b>Gestión</b>                     | 31           | 0            | 0            | 0            | 0            |          |          |          |            |          |           |           | 31            | 0%          |
| <b>Quejas</b>                      | 8            | 12           | 12           | 10           | 11           |          |          |          |            |          |           |           | 53            | 0%          |
| <b>Total llamadas</b>              | <b>5.399</b> | <b>5.896</b> | <b>5.539</b> | <b>6.580</b> | <b>6.067</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b>   | <b>0</b> | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>29.481</b> | <b>100%</b> |

**Total de llamadas recibidas en 2024**



**Llamadas recibidas según tipología en 2024**

