

**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	126							1.855	5%
<b>TOTAL LLAMADAS EXTERNAS</b>	4.130	5.802	5.417	6.450	5.953	6.117	0	0	0	0	0	0	33.869	95%
<b>Centralita</b>	3.352	5.026	4.654	5.426	4.917	5.206							28.581	80%
<b>Información</b>	739	764	751	1.014	1.025	892							5.185	15%
<b>Gestión</b>	31	0	0	0	0	0							31	0%
<b>Quejas</b>	8	12	12	10	11	19							72	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>6.243</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>35.724</b>	<b>100%</b>

