

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 informacion 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	%
TOTAL LLAMADAS INTERNAS	1.269	94	122	130	114	126	117	102					2.074	4%
TOTAL LLAMADAS EXTERNAS	4.130	5.802	5.417	6.450	5.953	6.117	5.849	5.999	0	0	0	0	45.717	96%
Centralita	3.352	5.026	4.654	5.426	4.917	5.206	4.632	4.637					37.850	79%
Información	739	764	751	1.014	1.025	892	1.205	1.306					7.696	16%
Gestión	31	0	0	0	0	0	0	48					79	0%
Quejas	8	12	12	10	11	19	12	8					92	0%
Total llamadas	5.399	5.896	5.539	6.580	6.067	6.243	5.966	6.101	0	0	0	0	47.791	100%

