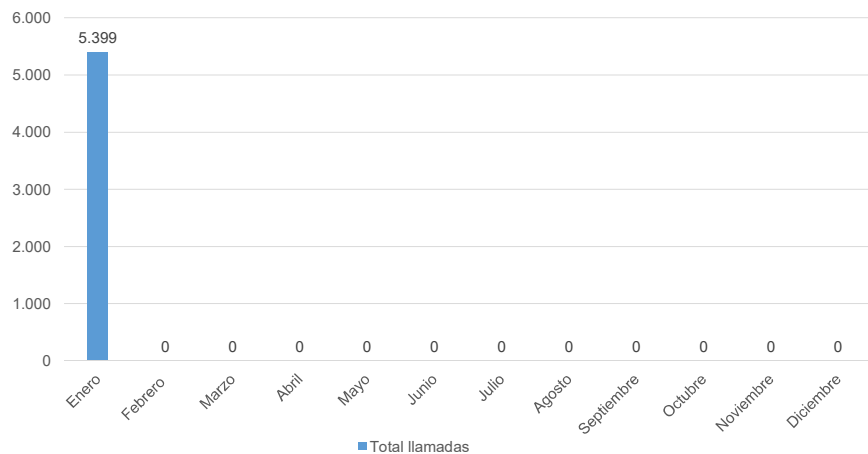


INFORME DE LA CENTRALITA TELEFÓNICA DEL AYUNTAMIENTO DE OVIEDO

- 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 | % |
|------------------------------------|--------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|------------|----------|-----------|-----------|--------------|-------------|
| TOTAL LLAMADAS INTERNAS | 1.269 | | | | | | | | | | | | 1.269 | 24% |
| TOTAL LLAMADAS EXTERNAS | 4.130 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4.130 | 76% |
| Centralita | 3.352 | | | | | | | | | | | | 3.352 | 62% |
| Información | 739 | | | | | | | | | | | | 739 | 14% |
| Gestión | 31 | | | | | | | | | | | | 31 | 1% |
| Quejas | 8 | | | | | | | | | | | | 8 | 0% |
| Total llamadas | 5.399 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5.399 | 100% |

Total de llamadas recibidas en 2024



Llamadas recibidas según tipología en 2024

