

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	94											1.363	12%
TOTAL LLAMADAS EXTERNAS	4.130	5.802	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9.932	88%
Centralita	3.352	5.026											8.378	74%
Información	739	764											1.503	13%
Gestión	31	0											31	0%
Quejas	8	12											20	0%
Total llamadas	5.399	5.896	0	0	0	0	11.295	100%						

