



INFORMACIÓN ATENCIÓN TELEFÓNICA 010
Ano do informe 2019

HORARIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Luns a venres	08:00-20:00
Sábados	10:00-14:00

CHAMADAS ENTRANTES

Motivo da chamada	Nº Chamadas
XESTIÓN EXPEDIENTES	3.594
PADRON/CENSO	3.313
CONTRIBUINTES	9.945
OCIO, CURSOS E ACTIVIDADES	1.769
SERVIZOS DOMESTICOS	505
ORGANISMOS E ASOCIACIONES	3.820
TRAMITES MUNICIPAIS	15.840
URBANISMO E VIVENDA	5.766
SERVIZOS SOCIAIS	21.016
SEGURIDADE CIDADÁ	569
SANIDADE	440
TRANSPORTES	3.184
TRABALLO/EMPREGO	519
ECONOMIA/COMERCIO	769
EDUCACIÓN	560
DOCUMENTOS PERSONAIS	149
DEPORTES	432
CULTURA E FESTAS	3.044
COMUNICACIÓNS	295
OPOSICIÓNS E CONCURSOS PUBLICOS	223
TURISMO	215
LIMPEZA	7.883
TOTAL	83.850

CHAMADAS SAINTES

CHAMADAS REALIZADAS	
Motivo da chamada	Nº Chamadas
CAMPAÑAS INFORMATIVAS	6.773
XEST. AVISOS	95
CHAMADAS TRANSFERIDAS	62.049
TOMA DE AVISOS	2.762
QUEIXAS/SUXESTIÓNS/AVISOS	9.454
PARABENS	50
CHAMADAS NULAS	1.335
OUTROS	511
TOTAL	83.029

INCIDENCIAS EMISIÓN	Número
RESPOSTAS QUEIXAS	70
RESPOSTA A FAXES	0
RESPOSTA A CORREO ELECTRÓNICO	1.702
RESPOSTA AVISOS	2.659
RESPOSTA U.S.R	369
SOLICITUDE DE INFORMACIÓN	1.559
CHAMADAS DELEGADAS DEPARTAMENTOS	1.391
OUTROS	327
TOTAL	8.077

TOTAL CHAMADAS 1/01/2019-31/12/2019	174.956
--	----------------



XESTIÓN DE AVISOS

Servizo que se ofrece á cidadanía mediante o cal se informa a través de correo electrónico e/ou SMS a móbil sobre las Convocatorias de emprego do Concello de Vigo e os períodos de pago dos impostos municipais.

	CORREO ELECTRÓNICO	SMS A MÓBILES
Servizo ofertado	N.º usuarios/as	N.º usuarios/as
OFERTAS DE EMPREGO	8.358	9.857
DATAS DOS IMPOSTOS MUNICIPAIS	2.481	2.449

Avisos por mes	2019
XANEIRO	15.760
FEBREIRO	12.306
MARZO	14.066
ABRIL	16.010
MAIO	15.897
XUÑO	15.854
XULLO	15.031
AGOSTO	13.473
SETEMBRO	14.281
OUTUBRO	16.054
NOVEMBRO	16.056
DECEMBRO	10.168
TOTAL	174.956

UNIDADE DE QUEIXAS E SUXESTIÓNS

TIPO DE TRÁMITE	NÚMERO
QUEIXAS	15.453
SUXESTIÓNS	1.774
AVISOS	1.719
PARABÉNS	119
TOTAL TRAMITADAS	19.065