

CONCELLERÍA de  
PARTICIPACIÓN  
CIDADÁ

**CONCELLO  
DE VIGO**



**INFORMACIÓN ATENCIÓN TELEFÓNICA 010**  
**Año do informe 2016**

**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	2.298
PADRON/CENSO	1.969
CONTRIBUINTES	6.176
OCIO, CURSOS E ACTIVIDADES	2.786
SERVIZOS DOMESTICOS	473
ORGANISMOS E ASOCIACIONES	5.786
TRAMITES MUNICIPAIS	10.135
URBANISMO E VIVENDA	3.651
SERVIZOS SOCIAIS	12.107
SEGURIDADE CIDADÁ	476
SANIDADE	806
TRANSPORTES	1.550
TRABALLO/EMPREGO	950
ECONOMIA/COMERCIO	1.150
EDUCACIÓN	659
DOCUMENTOS PERSONAIS	147
DEPORTES	872
CULTURA E FESTAS	1.562
COMUNICACIÓNS	899
OPOSICIÓNS E CONCURSOS PUBLICOS	276
TURISMO	263
LIMPEZA	5.028
<b>TOTAL</b>	<b>60.019</b>

<b>CHAMADAS SAINTES</b>
-------------------------

<b>CHAMADAS REALIZADAS</b>	
<b>Motivo da chamada</b>	<b>Nº Chamadas</b>
CAMPAÑAS INFORMATIVAS	7.883
RESPOSTA AVISOS	151
CHAMADAS TRANSFERIDAS	53.917
TOMA DE AVISOS	1.257
QUEIXAS/SUXESTIÓNS/AVISOS	8.140
PARABENS	34
CHAMADAS NULAS	1.543
OUTROS	1.493
<b>TOTAL</b>	<b>74.418</b>

<b>INCIDENCIAS EMISIÓN</b>	<b>Número</b>
RESPOSTAS QUEIXAS	105
RESPOSTA A FAXES	0
RESPOSTA A CORREO ELECTRÓNICO	1.211
RESPOSTA AVISOS	1.277
RESPOSTA U.S.R	386
SOLICITUDE DE INFORMACIÓN	1.593
CHAMADAS DELEGADAS DEPARTAMENTOS	2.010
OUTROS	298
<b>TOTAL</b>	<b>6.523</b>

<b>TOTAL CHAMADAS 1/01/2016-31/11/2016</b>	<b>132.893</b>
--	----------------

CONCELLERÍA de  
PARTICIPACIÓN  
CIDADÁ

**CONCELLO  
DE VIGO**



## 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	8.237	8.787
DATAS DOS IMPOSTOS MUNICIPAIS	2.153	2.101

Avisos por mes	AÑO 2016
XANEIRO	8.868
FEBREIRO	11.901
MARZO	11.134
ABRIL	10.584
MAIO	14.389
XUÑO	13.354
XULLO	12.510
AGOSTO	10.402
SETEMBRO	13.852
OUTUBRO	12.701
NOVEMBRO	13.198
DECEMBRO	8.424
<b>TOTAL</b>	<b>141.317</b>

## UNIDADE DE QUEIXAS E SUXESTIÓNS

TIPO DE TRÁMITE	NÚMERO
QUEIXAS	10.388
SUXESTIÓNS	571
AVISOS	438
PARABÉNS	70
<b>TOTAL TRAMITADAS</b>	<b>11.467</b>