

CONCELLERÍA de
PARTICIPACIÓN
CIDADÁ

**CONCELLO
DE VIGO**



INFORMACIÓN ATENCIÓN TELEFÓNICA 010
Año do informe 2014

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	2.193
PADRON/CENSO	1.388
CONTRIBUINTES	2.076
OCIO, CURSOS E ACTIVIDADES	1.960
SERVIZOS DOMESTICOS	946
ORGANISMOS E ASOCIACIONES	8.749
TRAMITES MUNICIPAIS	13.734
URBANISMO E VIVENDA	3.231
SERVIZOS SOCIAIS	4.807
SEGURIDADE CIDADÁ	399
SANIDADE	712
TRANSPORTES	1.421
TRABALLO/EMPREGO	883
ECONOMIA/COMERCIO	1.154
EDUCACIÓN	970
DOCUMENTOS PERSONAIS	148
DEPORTES	1.002
CULTURA E FESTAS	1.151
COMUNICACIÓNS	796
OPOSICIÓNS E CONCURSOS PUBLICOS	851
TURISMO	325
LIMPEZA	5.539
TOTAL	54.435

CHAMADAS SAINTES

CHAMADAS REALIZADAS	
Motivo da chamada	Nº Chamadas
CAMPAÑAS INFORMATIVAS	9.939
RESPOSTA AVISOS	753
CHAMADAS TRANSFERIDAS	53.365
TOMA DE AVISOS	3.423
QUEIXAS/SUXESTIÓNS/AVISOS	7.656
PARABENS	410
CHAMADAS NULAS	886
OUTROS	2.283
TOTAL	78.715

INCIDENCIAS EMISIÓN	Número
RESPOSTAS QUEIXAS	554
RESPOSTA A FAXES	0
RESPOSTA A CORREO ELECTRÓNICO	1.404
RESPOSTA AVISOS	616
RESPOSTA U.S.R	675
SOLICITUDE DE INFORMACIÓN	1.696
CHAMADAS DELEGADAS DEPARTAMENTOS	1.708
OUTROS	1.226
TOTAL	7.879

TOTAL CHAMADAS 1/01/2016-31/11/2016

141.029

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	8.445	8.781
DATAS DOS IMPOSTOS MUNICIPAIS	2.262	2.011

Avisos por mes	AÑO 2015
XANEIRO	9.333
FEBREIRO	8.694
MARZO	10.404
ABRIL	9.496
MAIO	12.407
XUÑO	12.992
XULLO	13.184
AGOSTO	10.742
SETEMBRO	15.510
OUTUBRO	15.250
NOVEMBRO	13.168
DECEMBRO	9.849
TOTAL	141.029

UNIDADE DE QUEIXAS E SUXESTIÓNS

TIPO DE TRÁMITE	NÚMERO
QUEIXAS	10.569
SUXESTIÓNS	561
AVISOS	932
PARABÉNS	83
TOTAL TRAMITADAS	12.145