

CONCELLERÍA de
PARTICIPACIÓN
CIDADÁ

**CONCELLO
DE VIGO**



INFORMACIÓN ATENCIÓN TELEFÓNICA 010
Ano do informe 2017

HORARIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

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

CHAMADAS ENTRANTES

Motivo da chamada Chamadas entrantes	Nº Chamadas
XESTIÓN EXPEDIENTES	2.696
PADRON/CENSO	2.014
CONTRIBUINTES	8.110
OCIO, CURSOS E ACTIVIDADES	2.378
SERVIZOS DOMESTICOS	448
ORGANISMOS E ASOCIACIONES	5.034
TRAMITES MUNICIPAIS	10.780
URBANISMO E VIVENDA	3.127
SERVIZOS SOCIAIS	16.627
SEGURIDADE CIDADÁ	678
SANIDADE	626
TRANSPORTES	1.590
TRABALLO/EMPREGO	1.412
ECONOMIA/COMERCIO	1.036
EDUCACIÓN	553
DOCUMENTOS PERSONAIS	166
DEPORTES	458
CULTURA E FESTAS	1.660
COMUNICACIÓN	605
OPOSICIÓN E CONCURSOS PUBLICOS	262
TURISMO	132
LIMPEZA	5.784
TOTAL	66.176

CHAMADAS SAINTES

CHAMADAS REALIZADAS	
Motivo da chamada Chamadas saintes	Nº Chamadas
CAMPAÑAS INFORMATIVAS	7.595
RESPOSTA AVISOS	68
CHAMADAS TRANSFERIDAS	47.660
TOMA DE AVISOS	1.763
QUEIXAS/SUXESTIÓNS/AVISOS	8.694
PARABENS	52
CHAMADAS NULAS	1.138
OUTROS	1.154
TOTAL	68.124

INCIDENCIAS EMISIÓN	Número
RESPOSTAS QUEIXAS	155
RESPOSTA A FAXES	23
RESPOSTA A CORREO ELECTRÓNICO	1.365
RESPOSTA AVISOS	1.536
RESPOSTA U.S.R	1.142
SOLICITUDE DE INFORMACIÓN	1.608
CHAMADAS DELEGADAS DEPARTAMENTOS	2.867
OUTROS	1.377
TOTAL	6.523

TOTAL CHAMADAS 1/01/2017-31/11/2017

144.373

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	7.748	9.227
DATAS DOS IMPOSTOS MUNICIPAIS	2.267	2.229

Avisos por mes	AÑO 2017
XANEIRO	9.641
FEBREIRO	12.623
MARZO	12.952
ABRIL	9.521
MAIO	14.616
XUÑO	13.360
XULLO	12.011
AGOSTO	10.276
SETEMBRO	12.362
OUTUBRO	14.018
NOVEMBRO	13.274
DECEMBRO	9.719
TOTAL	144.373

UNIDADE DE QUEIXAS E SUXESTIÓNS

TIPO DE TRÁMITE	NÚMERO
QUEIXAS	11.504
SUXESTIÓNS	696
AVISOS	574
PARABÉNS	112
TOTAL TRAMITADAS	12.886