



Teléfono de  
Atención al  
Ciudadano

pozuelo  
**010**  
responde



Ayuntamiento de  
**POZUELO  
DE ALARCÓN**

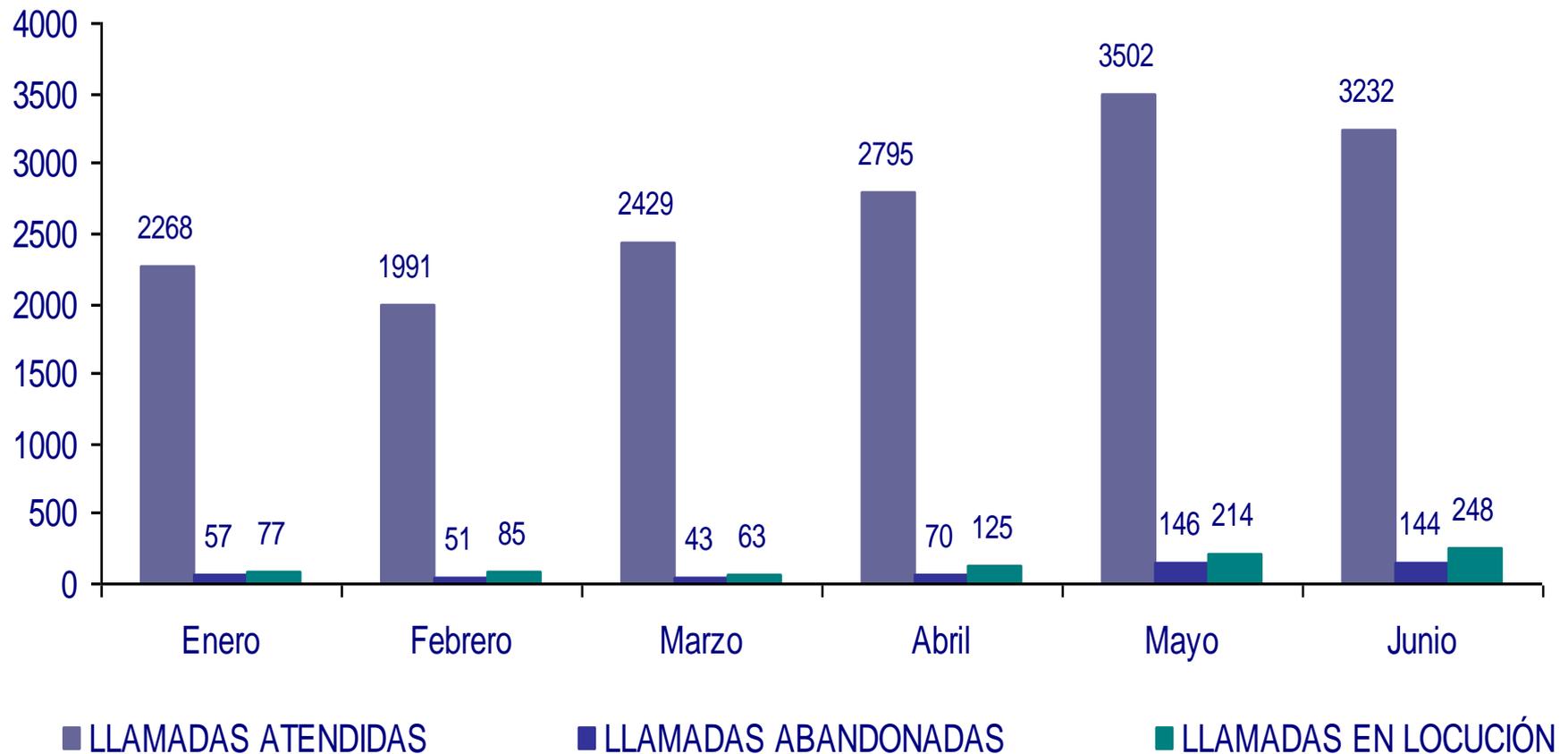


**Teléfono de atención al  
ciudadano Pozuelo de  
Alarcón 010  
(Primer Semestre 2014)**

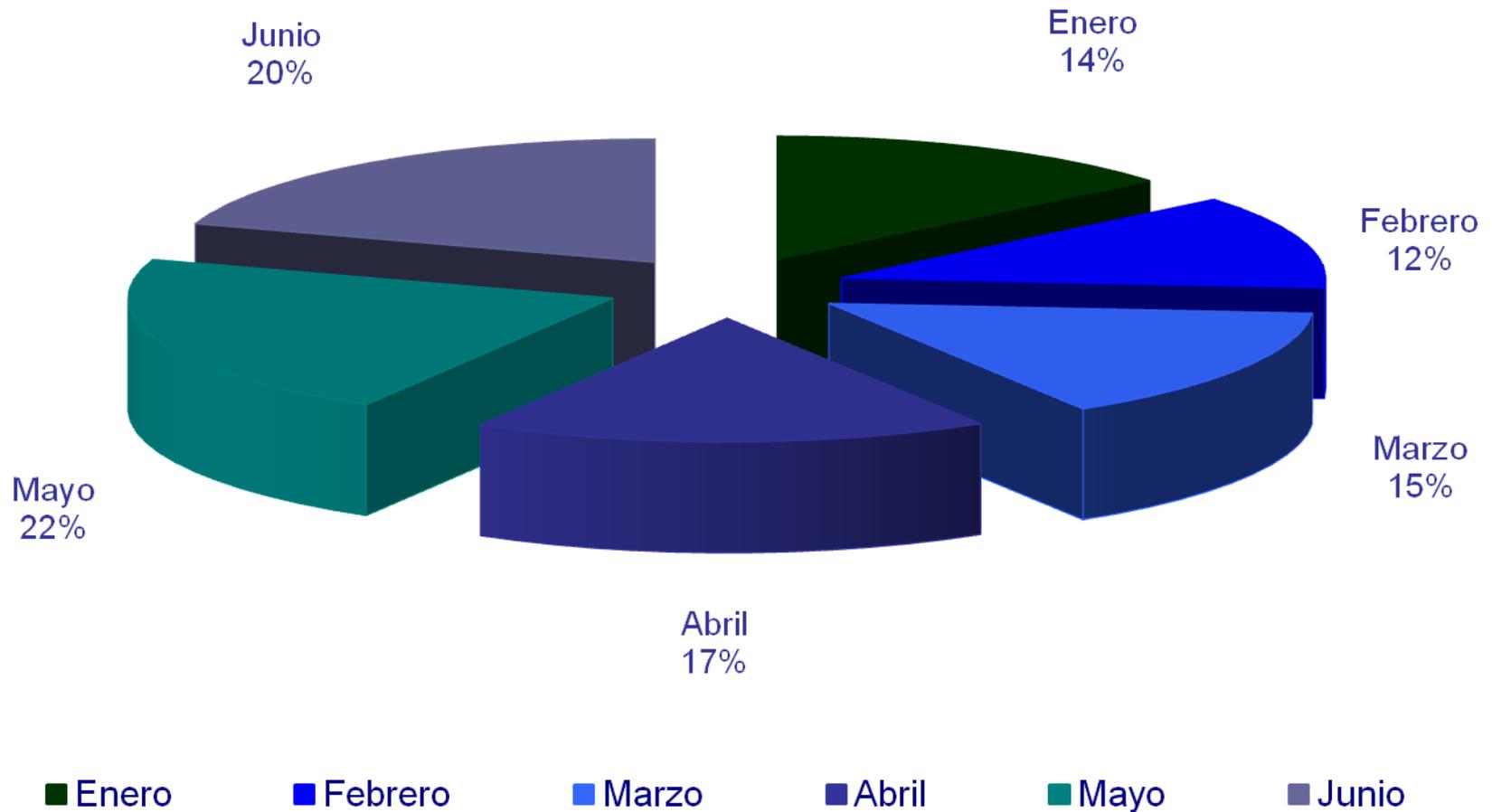
Atención al Ciudadano es un servicio integrador de la atención presencial, telefónica y telemática del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón que permite al ciudadano acercarse al Ayuntamiento a través de cualquiera de estos canales en función de sus necesidades y disponibilidades.

El servicio que recibe el ciudadano es homogéneo, teniendo la misma calidad de respuesta en cualquiera de los canales utilizados.

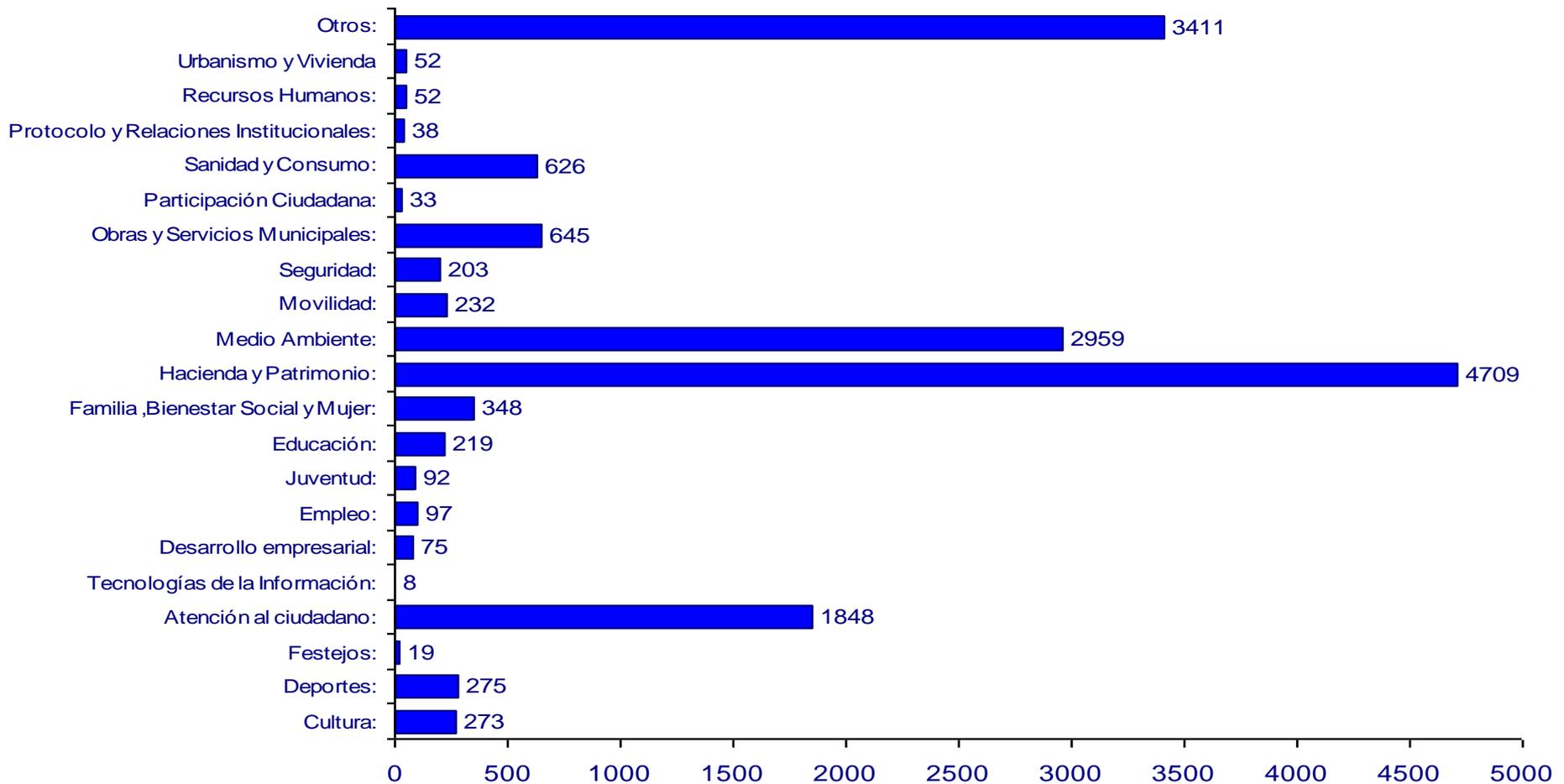
## RELACIÓN DE LLAMADAS RECIBIDAS EN EL SERVICIO PRIMER SEMESTRE 2014

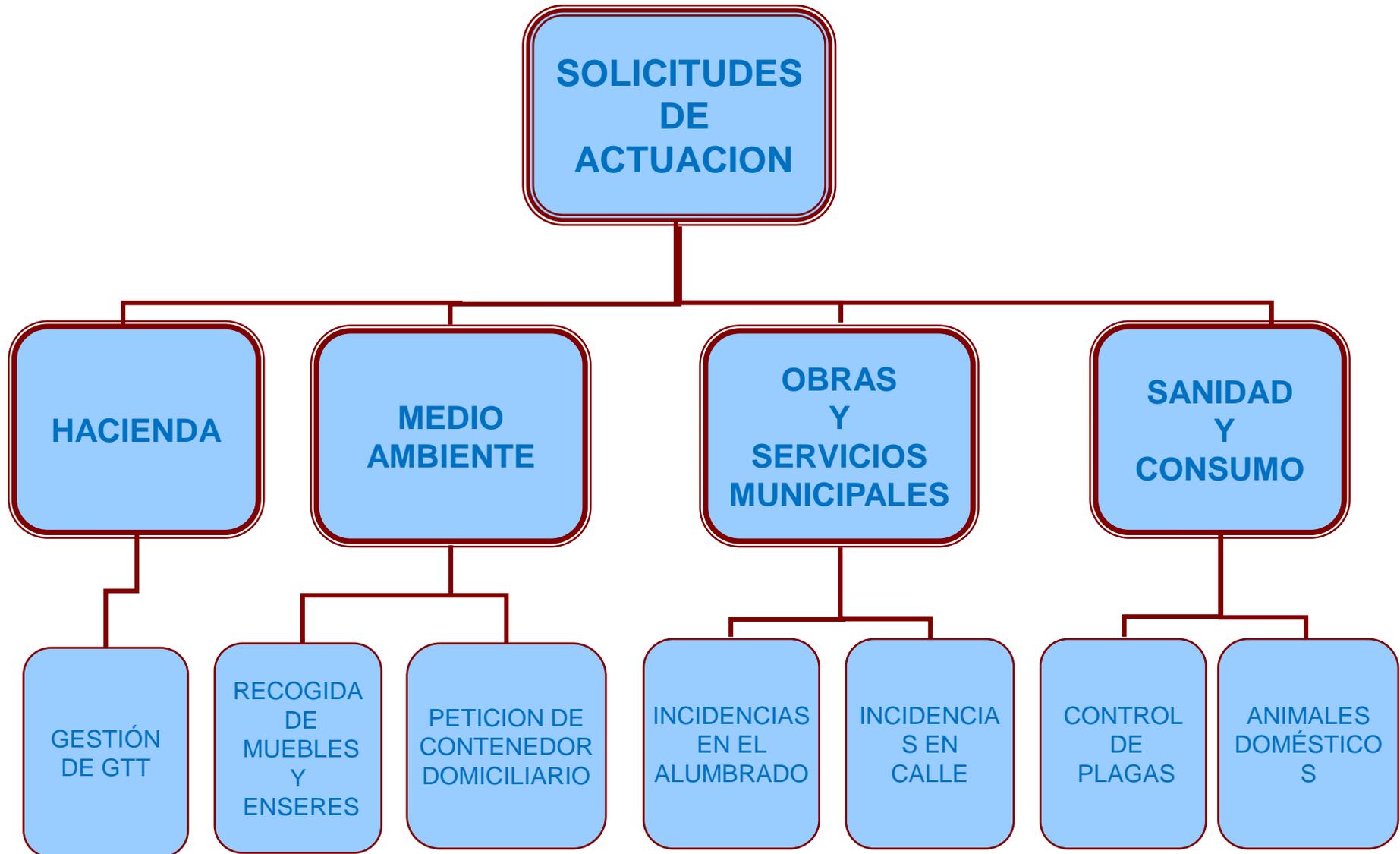


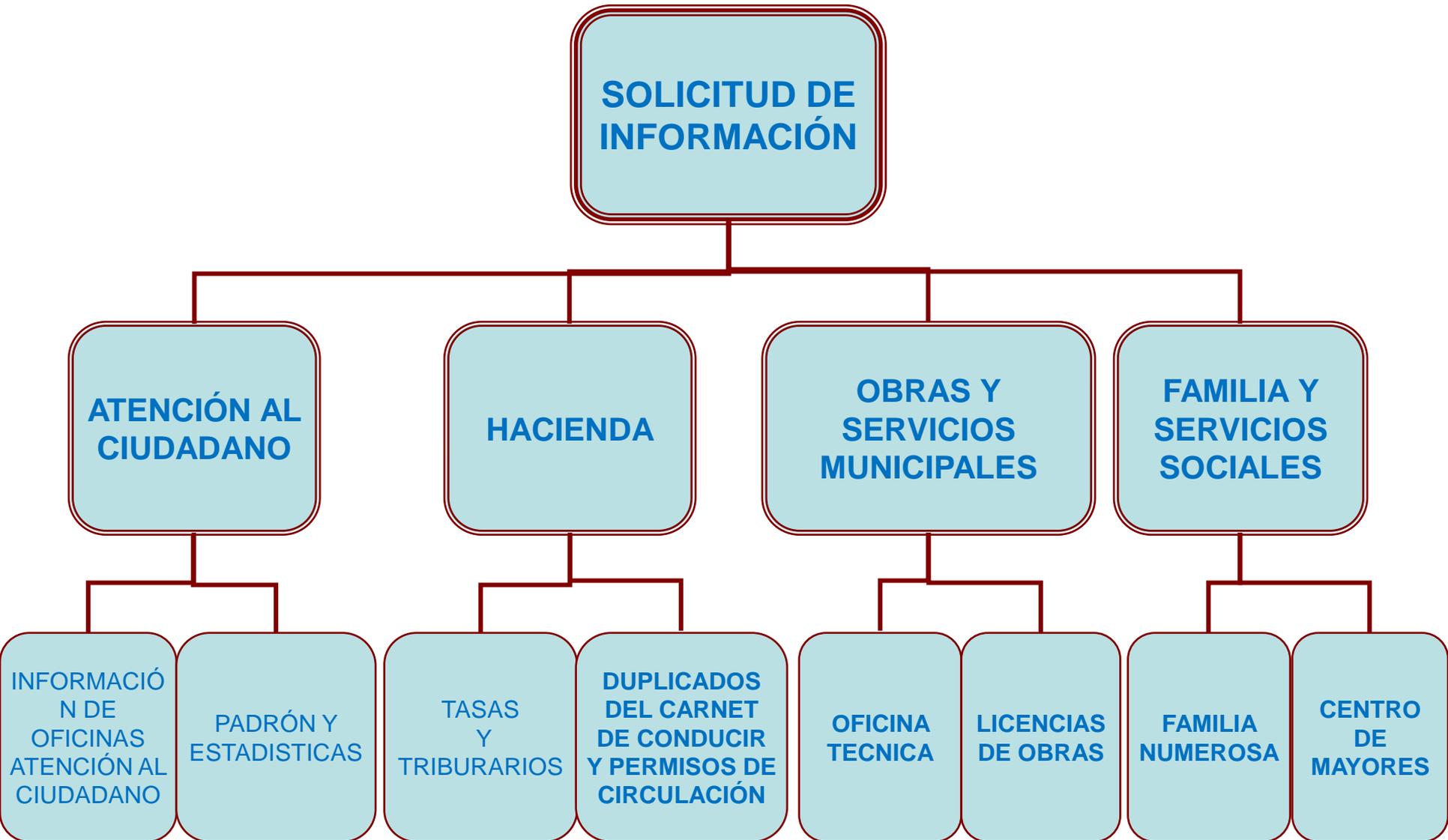
## PORCENTAJE LLAMADAS POR MESES



## GRÁFICO POR CONCEJALÍA









## TOTAL ENCUESTA CALIDAD 2014



TOTAL 2014	Encuestas realizadas diarias
ENERO	434
FEBRERO	167
MARZO	193
ABRIL	217
MAYO	220
JUNIO	206
<b>TOTALES</b>	<b>1437</b>

P1	P2	P3	Promedio diario
2,56	2,44	2,64	2,55
2,67	2,42	2,50	2,53
2,77	2,65	2,73	2,72
2,71	2,75	2,67	2,71
2,60	2,52	2,56	2,56
2,92	2,92	2,88	2,90
<b>2,70</b>	<b>2,62</b>	<b>2,66</b>	<b>2,66</b>

Llamadas recibidas	% Encuestas
2402	17,43%
1991	9,31%
2449	7,82%
2795	7,51%
3502	6,43%
3232	6,81%
<b>16371</b>	<b>9,22%</b>



Teléfono de  
Atención al  
Ciudadano

pozuelo

**010**

responde

## INFORME CALIDAD SEMESTRE 2014

 TELÉFONO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO POZUELO DE ALARCÓN	LLAMADAS RECIBIDAS	LLAMADAS AUDITADAS	VALORACIÓN MEDIA
ENERO	2.654	35	1,31%
FEBRERO	2.362	35	1,48%
MARZO	2.669	40	1,49%
ABRIL	3.160	40	1,26%
MAYO	4.139	42	1,01%
JUNIO	3.901	39	1,01%
<b>TOTAL</b>	<b>18.885</b>	<b>231</b>	<b>1,26%</b>