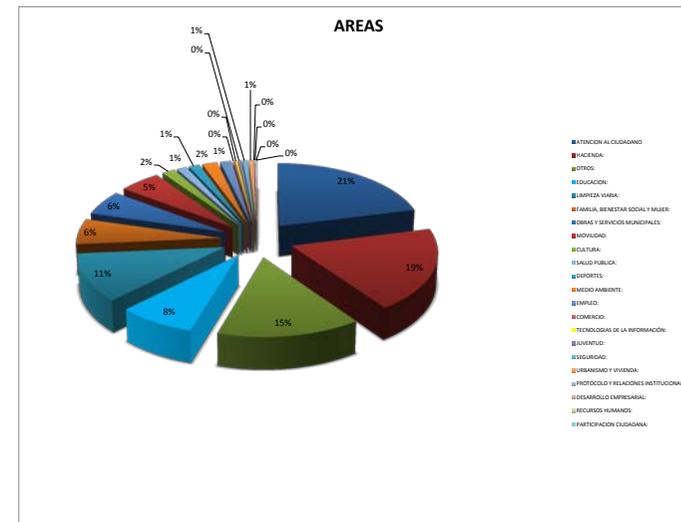
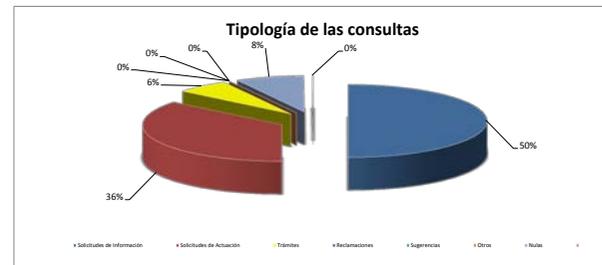
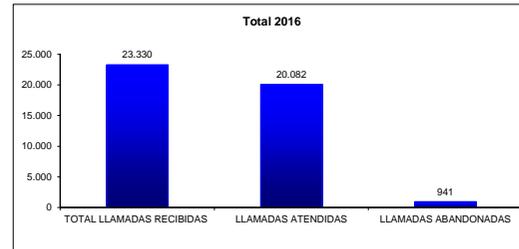


TOTALES 010	Enero	Febrero	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL 2016
TOTAL LLAMADAS RECIBIDAS	4.305	3.896	3.879	4.520	5.878	852	23.330
LLAMADAS RECIBIDAS Dentro de horario	4.101	3.715	3.711	4.270	5.632	808	22.237
LLAMADAS ATENDIDAS	3.503	3.380	3.382	3.886	5.175	756	20.082
LLAMADAS ABANDONADAS	163	158	154	181	250	35	941
LLAMADAS EN LOCUCION	435	177	175	203	207	17	1.214
LLAMADAS FUERA DE HORARIO	204	181	168	250	246	44	1.093
NIVEL DE ATENCION	96,00%	95,83%	96,33%	96,32%	95,63%	96,63%	96,12%
TIEMPO MEDIO DE CONVERSACION	0:02:17	0:03:03	0:02:48	0:02:51	0:02:47	0:03:04	0:02:48
NIVEL DE SERVICIO (atendidas antes 20") %	96,95%	95,71%	96,19%	95,83%	96,11%	96,77%	96,26%
TOTAL LLAMADAS ATENDIDAS ANTES DE 20"	3.374	3.232	3.230	3.713	4.948	724	19.221
Consultas Buzón recibidas	0	0	0	0	0	0	0
Consultas Buzón enviadas	0	0	0	0	0	0	0
Consultas Buzón enviadas con contacto	0	0	0	0	0	0	0
Tipología de las consultas:	3.503	3.380	3.382	3.885	5.191	756	20.097
Solicitudes de Información	2.202	2.374	2.384	2.952	3.921	553	14.386
Solicitudes de Actuación	490	469	491	432	521	82	2.485
Trámites	0	0	0	0	0	0	0
Reclamaciones	0	0	0	0	0	0	0
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0
Otros	785	537	504	491	749	121	3.187
Nulas	26	0	3	10	0	0	39

Áreas	3.503	3.373	3.382	3.885	5.191	0	19.334
-------	-------	-------	-------	-------	-------	---	--------

CULTURA:	91	76	60	48	73	0	348
Se facilita número	7	1	1	1	2	1	13
Bibliotecas	0	13	5	8	9	0	35
Instalaciones Culturales	0	0	1	0	1	4	6
Programación Cultural	31	13	16	10	16	6	92
Talleres (Plazos, Inscripciones, Documentación)	20	30	28	23	23	0	124
Fiestas Populares	22	1	2	1	0	0	26
Transferencia de llamadas a Cultura	3	12	2	2	14	0	33
Información General	8	6	5	3	8	0	30
DEPORTES:	57	55	46	49	56	0	263
Se facilita número	1	5	2	0	0	0	8
Calendario de Competiciones	0	2	0	0	0	0	2
Campamentos	0	0	1	1	1	0	3
Clubs Deportivos	7	0	0	0	0	0	7
Eventos deportivos	0	1	1	3	1	12	18
Inscripciones a Cursos	1	0	0	0	0	3	5
Instalaciones Deportivas	12	18	22	27	35	0	114
Tarifas polideportivos	0	1	1	1	6	0	9
Transferencias de llamadas	13	31	14	15	11	0	84
Información General	14	1	2	0	1	0	18
COMERCIO:	0	0	0	4	35	0	39
Se facilita número	0	0	0	0	1	0	1
Programación de Ferias del Comercio	0	0	0	0	23	0	23
Subvenciones	0	0	0	0	2	0	2
Asociaciones	0	0	0	3	3	1	7
Transferencias de llamadas	0	0	0	1	3	0	4
Información General	0	0	0	0	3	0	3
ATENCIÓN AL CIUDADANO	592	603	703	820	1.224	0	3.942
Se facilita número	14	0	4	1	3	0	22
Alcaldía	0	2	2	5	4	3	16
Buzón del ciudadano	0	8	16	15	20	0	59
Comentarios y sugerencias	4	12	10	8	10	12	56
Certificados digitales	13	24	22	26	84	0	169
Iglesias	6	6	1	5	2	58	76
Información de Oficinas de Atención al Ciudadano	124	136	167	199	364	0	990
Información sobre procesos de selección públicos	0	6	4	2	0	3	15
Normativas	1	1	5	15	21	51	104
Padrón y Estadística	194	248	287	329	390	12	1.460
Registro General	12	23	26	46	101	10	218
Ventanilla única	5	9	17	35	64	0	130
Mercadillo	123	4	35	19	8	9	198
Oficina del Consumidor	0	42	40	43	61	0	186
Transferencias de llamadas	42	80	63	72	56	0	313
Información General	54	2	4	0	26	0	86
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN:	4	2	4	1	0	0	11
Se facilita número	0	0	0	0	0	0	0
Cómo y dónde conectarse a la WIFI de Pozuelo	0	0	0	0	0	0	0
Orientación específica sobre la página web	0	0	0	0	0	0	0
Transferencias de llamadas	4	2	4	0	0	0	10
Información General	0	0	0	1	0	0	1
DESARROLLO EMPRESARIAL:	1	11	5	7	3	0	27
Se facilita número	0	1	0	0	0	0	1
Asesoramiento empresarial	0	0	0	2	1	0	4
Ferias	0	0	0	0	2	0	2
Formación empresarial	0	0	0	0	0	0	0
Pozuelo abierto	0	0	0	0	0	0	0
Transferencias de llamadas	0	9	5	5	0	0	19
Información General	1	0	0	0	0	0	1



EMPLEO:	18	63	55	56	52	0	244
Se facilita número	6	8	4	0	0	0	18
Bolsa de empleo	0	5	6	10	2	1	24
Busqueda de empleo	1	2	1	8	7	3	22
Cursos	2	3	8	23	40	0	76
Información General	2	15	9	4	1	0	31
Transferencias de llamadas	7	30	27	11	2	0	77
JUVENTUD:	11	7	12	11	30	0	71
Se facilita número	3	0	1	0	0	0	4
Asesorías Joven, Legal de Estudios, de Vivienda	1	0	0	0	0	0	1
Campamentos	0	0	3	1	1	0	5
Carnés Joven, Internacional, Alberquista	1	0	1	4	7	0	13
Información General	0	0	1	1	2	0	4
Ocio joven	0	0	0	0	0	9	9
Viajes	0	5	4	5	17	0	31
Información General	3	2	2	0	0	0	7
Transferencias de llamadas	3	0	0	0	3	0	6
EDUCACION:	70	196	194	289	573	0	1.322
Se facilita número	4	1	2	16	0	0	8
Becas	2	0	3	16	36	30	87
Campamentos de Verano	0	4	2	21	238	3	268
Cursos	23	12	20	23	19	4	101
Educación Adultos	6	23	11	33	51	0	124
Educación Especial	0	0	0	0	2	13	16
Escuelas Infantiles Colegios, Institutos, Universidades	18	71	86	137	157	0	469
Se facilita número	1	11	9	5	1	0	27
Servicios Sociales	6	20	7	7	27	3	70
Transferencias de llamadas	3	50	41	43	40	0	177
Información General	7	4	12	3	2	0	28
FAMILIA, BIENESTAR SOCIAL Y MUJER:	124	234	203	253	256	0	1.070
Se facilita número	5	2	5	1	12	0	25
Ayudas Sociales	24	32	23	84	46	5	214
Centros de Mayores	20	57	55	51	49	9	241
Discapacitados	7	48	37	45	67	6	210
Familia Numerosa	7	14	13	16	23	0	73
Igualdad de Oportunidades	2	0	0	0	0	0	2
Inmigración	2	2	4	2	0	0	10
Mujer	23	17	11	7	7	0	65
Tercera Edad	10	9	15	6	1	2	43
Información General	7	5	7	9	12	4	44
Transferencias de llamadas	17	48	33	32	39	0	169
HACIENDA:	620	566	556	792	1.034	0	3.568
Se facilita número	15	3	0	11	0	47	76
Domiciliación de recibos	29	30	27	83	144	6	319
Duplicados del carnet de conducir y permiso de circulación	7	16	7	16	27	10	83
Embargos y recaudación ejecutiva	86	18	19	50	37	113	323
Gestión de GTT	191	231	257	338	464	13	1.494
Multas	108	92	83	90	94	17	484
Oficina de Atención al Contribuyente	32	54	45	65	109	0	305
Subvenciones	0	0	0	0	0	5	5
Tasas y tributos	65	37	44	48	92	3	289
Transferencias de llamadas	66	81	73	76	52	0	348
Información General	21	4	1	15	15	0	56
MEDIO AMBIENTE:	184	85	89	68	56	0	482
Se facilita número	13	3	6	3	2	0	27
Árbol caído	4	3	1	0	0	0	8
Árbol roto	1	1	0	2	0	0	4
Avisos de incidencias puntuales	2	0	3	2	2	0	9
Contaminación Medioambiental	0	0	0	0	0	0	0
Incidencias estacionales	0	0	0	0	0	0	0
Parques y Jardines	0	3	4	2	2	1	12
Podá, desbroces y setos	12	15	7	4	6	0	44
Tala de árboles	4	10	12	4	11	0	41
Petición fumigación de Parques y Árboles en calle	0	0	6	0	0	4	10
Transferencias de llamadas	55	42	42	34	29	0	202
Información General	93	8	8	17	4	0	130

LIMPIEZA VIARIA:	424	463	452	402	452	0	2.193
Se facilita número	0	0	1	1	0	1	3
Limpieza calle	2	7	3	3	4	0	19
Limpieza rejilla	2	0	0	0	1	0	3
Otras incidencias de Limpieza de calle.	1	2	3	5	3	0	14
Papeletas	0	0	0	0	0	0	0
Petición de vaciado	0	0	0	0	0	0	0
Petición de instalación	0	0	0	0	0	0	0
Peticiones de Contenedor Amarillo	15	4	9	6	3	11	48
Peticiones de Contenedores Tapa verde	45	44	32	34	50	0	205
Petición Instalación isla ecológica:	0	1	0	0	0	0	1
Contenedor papel	2	0	1	0	0	0	3
Contenedor plásticos	0	0	0	0	0	0	0
Contenedor vidrio	0	3	1	0	0	0	4
Punto Limpio y Punto Limpio Movil	58	51	43	36	36	0	224
Reclamación de recogida de basura	11	11	11	3	5	0	41
Reclamación de contenedores no entregados	3	2	23	0	0	0	28
Reclamación de recogida de restos de jardín	3	3	3	0	4	0	13
Reclamación de recogida de muebles y enseres	24	1	1	0	2	2	30
Recogida Animales muertos	7	3	5	6	2	53	76
Recogida de Muebles y enseres	231	282	280	270	317	0	1.380
Recogida puerta a puerta	3	3	5	7	8	0	26
Recogida Restos de Jardín y poda	4	9	8	7	4	0	32
Recogida de Restos Organicos	5	0	0	0	0	0	5
Sanecanes	1	0	0	1	0	0	2
Petición de vaciado	0	0	0	0	0	0	0
Petición de instalación	1	0	0	0	0	0	1
Vaciado isla ecológica:	0	0	0	0	0	0	0
Contenedor papel	3	4	3	2	0	2	14
Contenedor plásticos	1	1	3	2	0	0	7
Contenedor vidrio	2	1	3	0	0	0	6
Transferencias de llamadas	0	27	9	15	4	0	55
Información General	0	4	5	4	9	0	22
MOVILIDAD:	162	177	216	217	230	0	1.002
Se facilita número	5	0	2	1	0	0	8
Badenes	0	0	0	0	0	3	3
Localización recorridos	25	52	44	45	45	0	211
Parkings (Aparcamientos en Pozuelo)	1	1	3	1	0	11	17
SER y Parquímetros	95	87	119	129	144	3	577
Transporte Urbano	8	15	32	30	34	0	119
Transferencias de llamadas	12	22	14	10	7	0	65
Información General	16	0	2	1	0	0	19
SEGURIDAD:	19	41	19	18	23	0	120
Se facilita número	4	3	2	0	0	1	10
Grua	0	20	11	14	19	0	64
Multas	0	4	0	0	1	0	5
Seguridad Ciudadana	2	2	0	0	0	0	4
Vehículos abandonados	0	1	0	0	0	0	1
Transferencias de llamadas	13	11	5	3	3	0	35
Información General	0	0	1	1	0	0	2
OBRAS Y SERVICIOS MUNICIPALES:	152	202	198	246	252	0	1.050
Se facilita número	4	0	2	5	1	0	12
Actividades e industria	0	0	0	0	0	2	2
Incidencias en alumbrado y asfaltado	17	28	24	9	6	0	84
Incidencias en calle:	8	1	0	5	1	0	15
Alcantarilla obstruida o rota	7	14	3	7	13	0	44
Restos obras públicas	0	2	3	3	2	0	10
Acera levantada o rota	0	2	4	2	1	0	9
Incidencias en señales:	0	0	0	0	0	0	0
Espesos panorámicos	1	0	0	2	0	0	3
Señales	0	4	5	1	1	0	11
Semáforos	0	0	0	0	0	15	15
Licencias de Obras	46	48	56	67	110	1	328
Obras municipales	0	12	9	7	23	13	64
Oficina Técnica	26	44	43	75	61	0	249
Peticiones de contenedores para Obras	0	0	0	5	0	9	14
Transferencias de llamadas	35	42	49	55	32	0	213
Información General	8	5	0	3	1	0	17

PARTICIPACION CIUDADANA:	0	0	0	0	0	0	0
Se facilita número	0	0	0	0	0	0	0
Volumariado	0	0	0	0	0	0	0
Transferencias de llamadas	0	0	0	0	0	0	0
Información General	0	0	0	0	0	0	0
SALUD PUBLICA:	49	36	30	63	61	0	239
Se facilita número	2	0	0	0	3	3	8
Animales domésticos	14	11	13	11	11	0	60
Centros de salud	0	6	4	5	5	6	26
Control de Plagas	13	12	3	24	36	0	88
Hospital	0	1	2	4	1	2	10
Transferencias de llamadas	11	6	5	11	4	0	37
Información General	9	0	3	8	1	0	21
PROTOCOLO Y RELACIONES INSTITUCIONALES	0	2	5	1	5	0	13
Se facilita número	0	0	0	0	0	0	0
Bodas	0	1	2	0	5	0	8
Cuestiones Institucionales	0	0	0	0	0	0	0
Hermanamientos	0	0	0	0	0	0	0
Información sobre Vivienda	0	1	3	1	0	0	5
Transferencias de llamadas	0	0	0	0	0	0	0
Información General	0	0	0	0	0	0	0
RECURSOS HUMANOS:	2	6	0	2	2	0	12
Se facilita número	2	0	0	0	0	0	2
Información sobre procesos de selección	0	5	0	0	0	0	5
Calendario Laboral	0	1	0	2	2	0	5
Transferencias de llamadas	0	0	0	0	0	0	0
Información General	0	0	0	0	0	0	0
URBANISMO Y VIVIENDA:	59	28	27	19	22	0	155
Se facilita número	1	1	0	0	0	0	2
Sumpasa	0	0	3	0	0	3	6
Vivienda de protección	30	8	9	16	18	0	81
Ordenación Urbana	1	0	4	0	2	0	7
Se facilita número	2	4	2	0	0	0	8
Información General	7	8	2	0	2	0	19
Transferencia de llamadas	18	7	7	3	0	0	35
OTROS:	864	520	511	515	752	1	3.163
Telefonos/direcciones de interes generales	17	1	2	2	28	5	55
Registro Civil	6	6	8	8	31	1	60
Seguridad Social	0	2	0	0	0	2	4
Policia Nacional	15	9	5	3	11	1	44
012 Madrid	42	31	26	17	28	83	229
016 Madrid	678	386	387	355	466	4	2.276
060	26	17	14	34	45	0	136
Farmacias	0	0	0	0	0	0	0
Códigos postales de Pozuelo	0	0	1	0	0	0	1
Centralita	8	0	0	2	0	0	10
Prensa y Comunicación	0	0	0	0	0	0	0
Registro de la propiedad	0	0	2	0	2	0	4
Hacienda Publica	0	0	0	0	0	0	0
Información General	5	0	0	0	2	0	7
Transferencia de Llamada	4	0	0	0	1	0	5
INEM	0	1	4	3	5	20	33
DNI	46	58	52	77	111	1	345
CORREOS	0	0	0	0	0	1	1
JUZGADOS	1	2	4	6	3	2	18
Otros Ayuntamientos	6	6	3	4	10	0	29
Nulas o no codificadas	10	1	1	4	9	0	25