



Teléfono de  
Atención al  
Ciudadano

pozuelo

**010**

responde

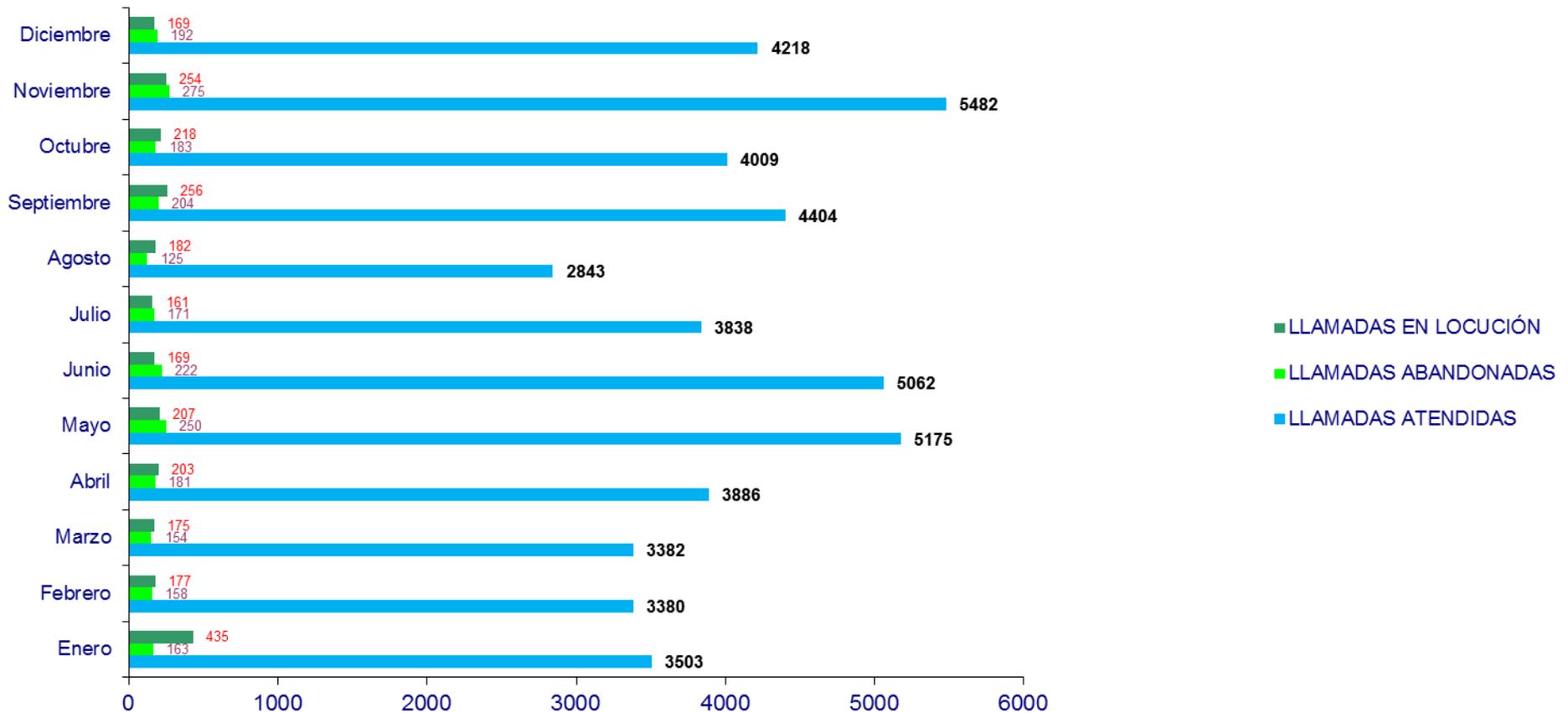
# ***INFORME SERVICIO 010 POZUELO DE ALARCÓN 2016***

## Objetivos del servicio:

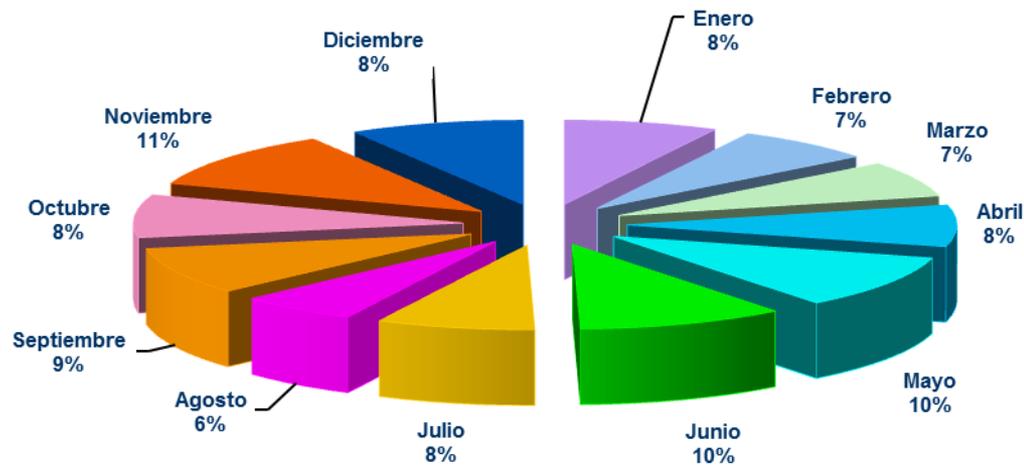
Atención al Ciudadano es un servicio integrador de la atención presencial, telefónica y telemática del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón que permite al ciudadano acercarse al Ayuntamiento a través de cualquiera de estos canales en función de sus necesidades y disponibilidades.

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

## RELACIÓN ANUAL DE LLAMADAS RECIBIDAS

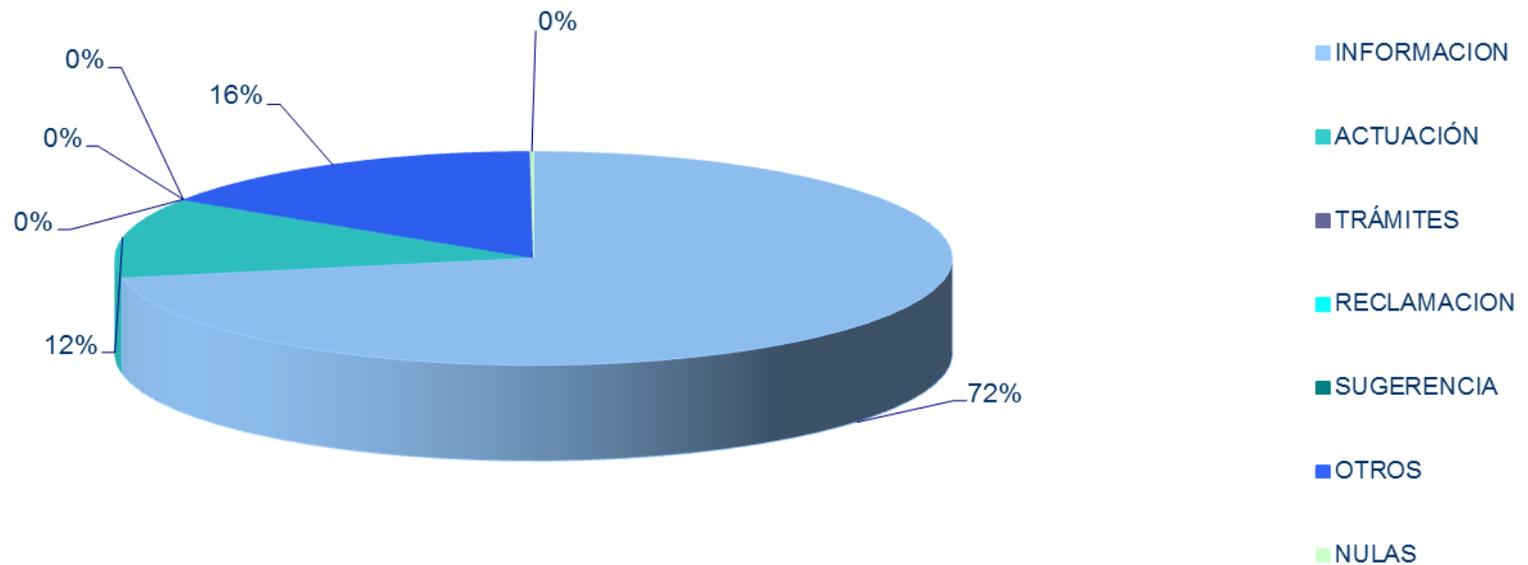


### PORCENTAJES DE LLAMADAS POR MESES

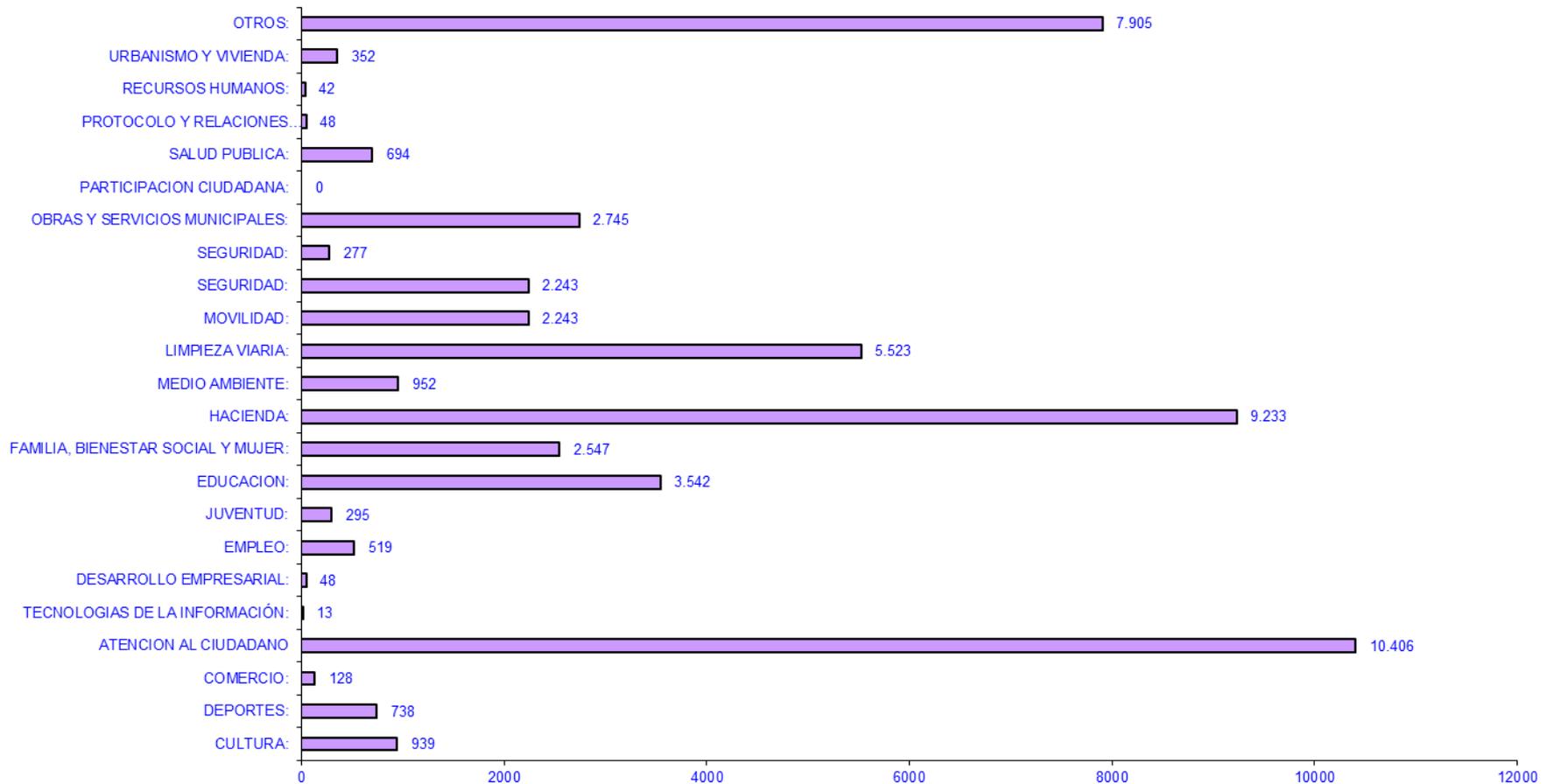


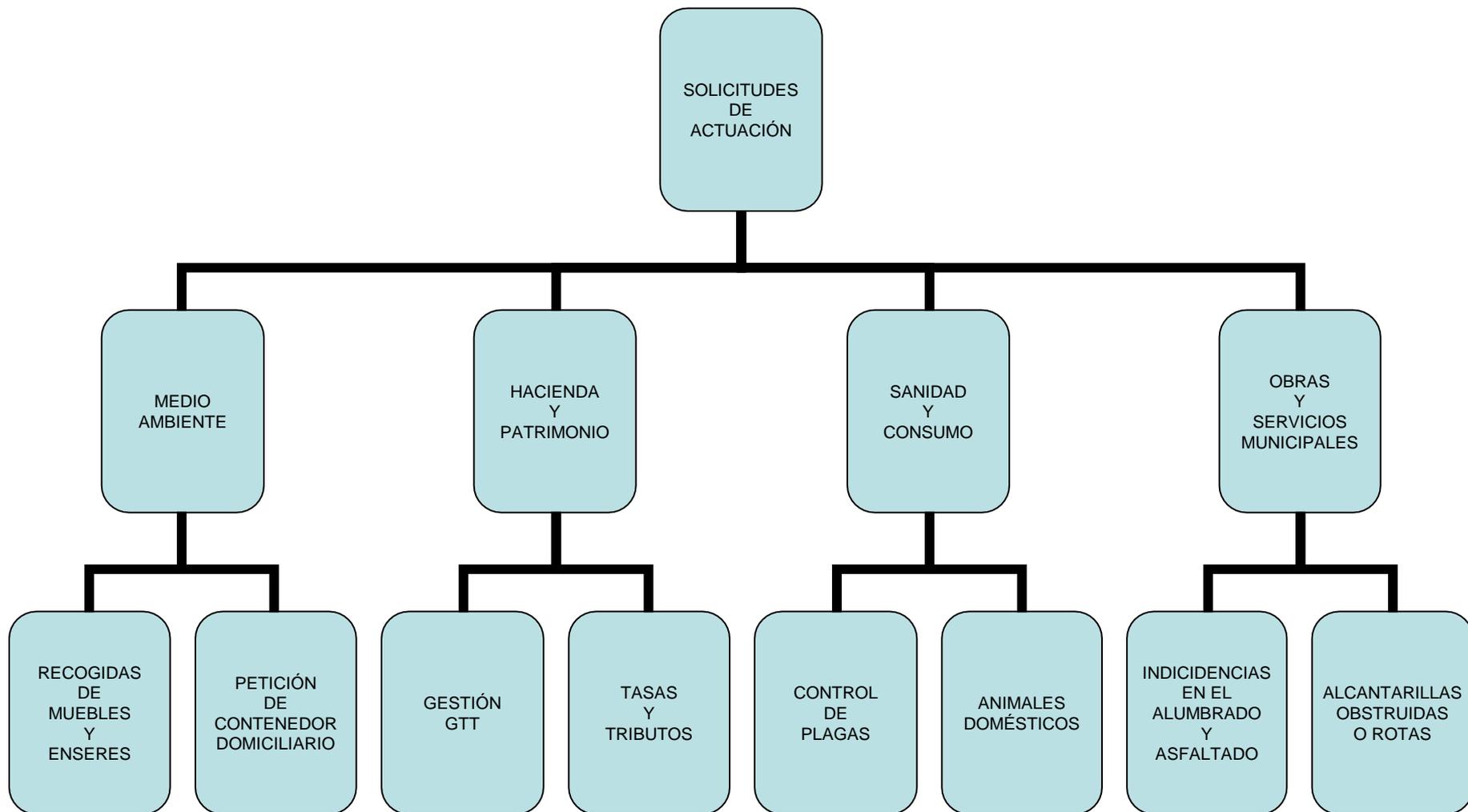
- Enero
- Febrero
- Marzo
- Abril
- Mayo
- Junio
- Julio
- Agosto
- Septiembre
- Octubre
- Noviembre
- Diciembre

## TIPOLOGÍA ANUAL

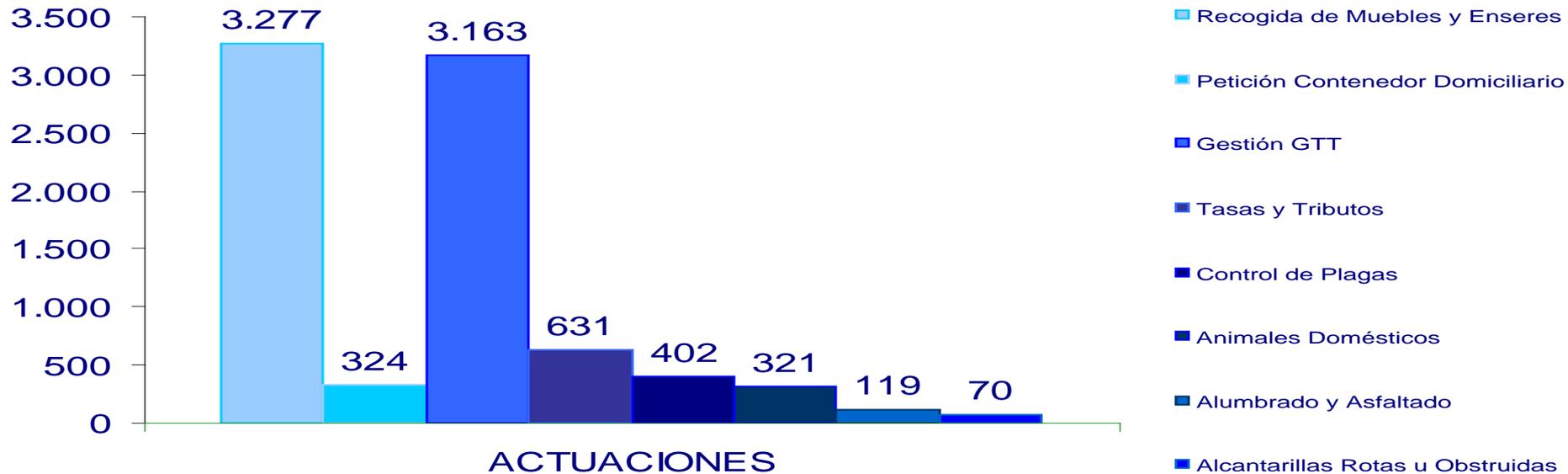


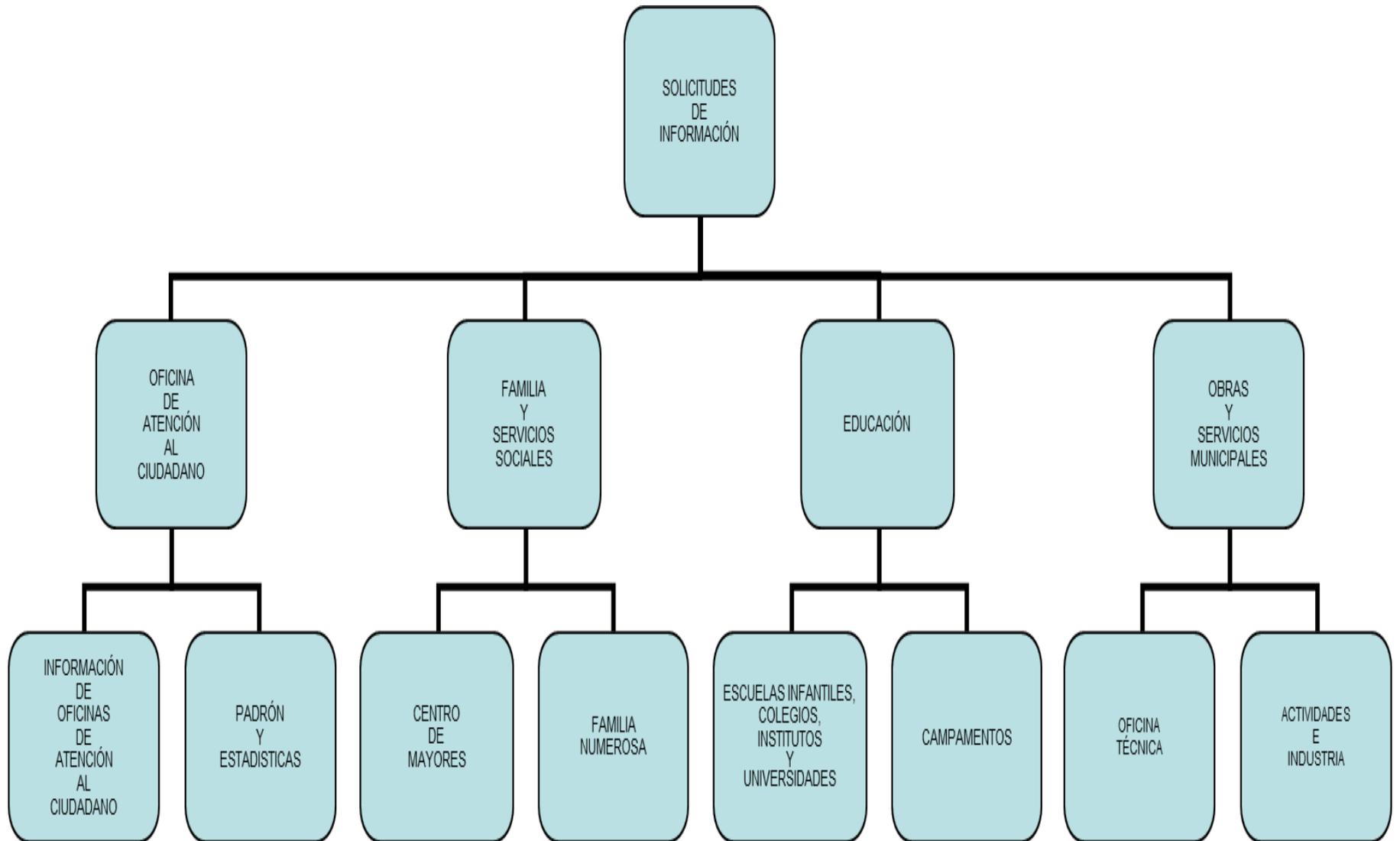
## GRAFICO POR CONCEJALIAS



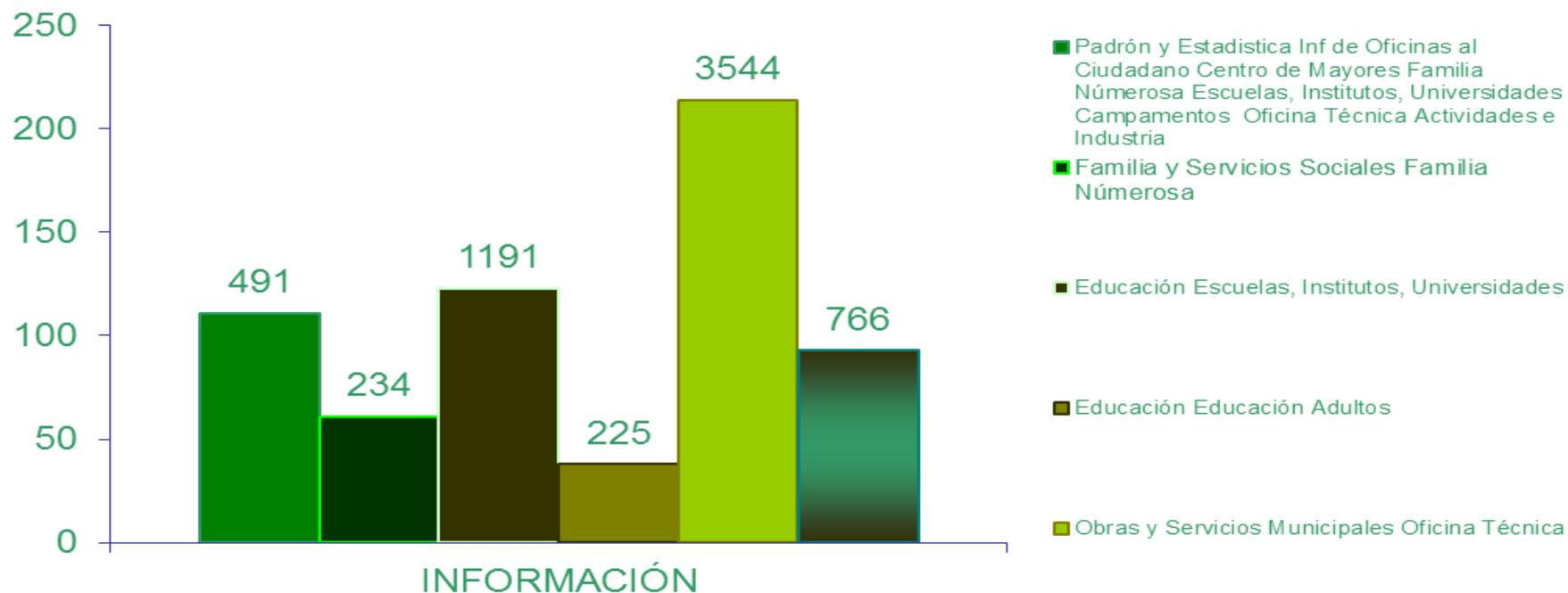


CONCEJALÍAS	ÁREAS	ACTUACIONES
Medio Ambiente	Recogida de Muebles y Enseres	<b>3.277</b>
	Petición Contenedor Domiciliario	<b>324</b>
Hacienda y Patrimonio	Gestión GTT	<b>3.163</b>
	Tasas y Tributos	<b>631</b>
Sanidad y Consumo	Control de Plagas	<b>402</b>
	Animales Domésticos	<b>321</b>
Obras y Servicios Municipales	Alumbrado y Asfaltado	<b>119</b>
	Alcantarillas Rotas u Obstruidas	<b>70</b>

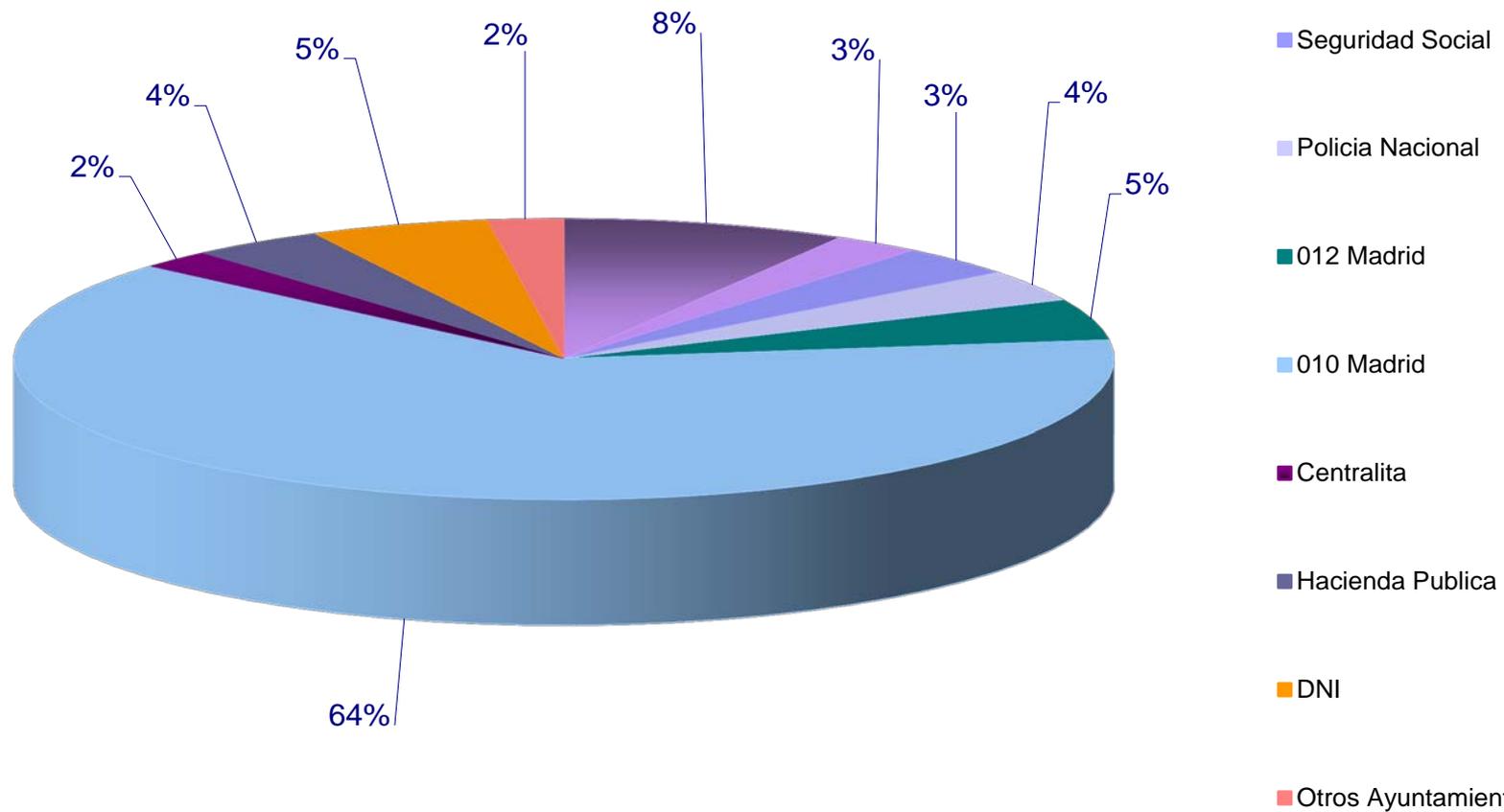




ÁREAS	INFORMACIÓN
Padrón y Estadística	<b>3.544</b>
Inf de Oficinas al Ciudadano	<b>2.968</b>
Centro de Mayores	<b>491</b>
Familia Númeroosa	<b>225</b>
Escuelas, Institutos, Universidades	<b>1.191</b>
Campamentos	<b>234</b>
Oficina Técnica	<b>766</b>
Actividades e Industria	<b>18</b>



## OTRAS LLAMADAS



- Telefonos/direcciones de interes generales
- Registro Civil
- Seguridad Social
- Policia Nacional
- 012 Madrid
- 010 Madrid
- Centralita
- Hacienda Publica
- DNI
- Otros Ayuntamientos

Informe del servicio de Atención al Ciudadano 010 de Pozuelo de Alarcón del año 2016, en el cual detallamos la relación anual de llamadas recibidas en el servicio:

- Porcentaje por meses
- Tipología de llamadas anuales
- Gráfico por concejalías
- Solicitudes de actuación y su desglose
- Solicitudes de información y su desglose
- Otros: Son las llamadas recibidas en este servicio que no pertenecen a la institución municipal igualmente atendidas, buscando la información solicitada por los ciudadanos de Pozuelo de Alarcón u otros municipios en distintas herramientas como puede ser Google, las llamadas más solicitadas son las que se refieren al Ayuntamiento de Madrid, información sobre documentación y como solicitar cita para el D.N.I, Registro Civil, Seguridad Social o Hacienda para la declaración de la Renta de los Contribuyentes, entre otras.
- Las llamadas denominadas nulas o no codificadas, son aquellas que cuando el ciudadano escuchó la locución y les indica que van a proceder ha hablar con el 010 del Ayuntamiento de Pozuelo y cuelga o las que en algún momento se corta sin podernos comunicar con el contribuyente.